servicenow

Capacidades da Now Platform de Washington DC

Última atualização: 17/12/2025

Tradução automática

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

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

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

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

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

Tradução automática

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

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

Índice

Estender capacidades da Now Platform..... 5
Configuration Management Database (CMDB)..... 9
Gerenciar o CMDB..... 11
Common Service Data Model..... 642
Serviços de aplicativos..... 794
Integração de dados de terceiros no CMDB..... 853
Conversational Interfaces..... 1292
Console do Conversational Interfaces..... 1294
Virtual Agent..... 1356
Now Assist em Virtual Agent..... 2208
Bate-papo do agente..... 2240
Sidebar..... 2306
Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais..... 2340
Painel de análise de conversação..... 2348
Gerenciar fontes de dados da instância..... 2412
Mapeador de ação de exibição de entidade..... 2413
Replicação de dados da instância..... 2426
MetricBase..... 2503
MID Server..... 2551
Tabelas remotas..... 2811
Gerenciar recursos de conteúdo..... 2828
Serviços de documentos..... 2828
Knowledge Management..... 2897
Modelos de resposta..... 3267
Gerenciar recursos de serviço..... 3276
Autoatendimento..... 3277
Administração de serviço..... 3286
Catálogo de serviços..... 3599
Serviço de envio de mensagens..... 3984
Serviço de envio de mensagens Hermes..... 3995
Redefinição de senha..... 4025
Notify..... 4183
Gestão de pessoas e recursos de trabalho..... 4246
Advanced Work Assignment..... 4247
Gestão de habilidades..... 4360
Omnichannel Callback..... 4381
Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal..... 4391
Gatilhos proativos..... 4399
Gestão de interações..... 4421

Tradução automática

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

Live Feed IU principal 4431
Assinatura eletrônica 4501
ServiceNow Voz 4506
Recursos legados do Now Platform 4552
Connect 4553
Orquestração clássica 4605
Legado: Bate-papo 4906
Notify legado 4947
Gestão de comunicações de tarefa 4976
Workflow Classic 4992
Gerador de testes e Cloud Runner ATF 5233
Visão geral Gerador de testes e Cloud Runner ATF 5234
Configuração de usuário da nuvem 5236
Gerando os testes 5237
Executar os testes usando o Cloud Runner 5241
Programação de execução de teste 5243
Referência Gerador de testes e Cloud Runner ATF 5244
Cabeçalhos de resposta HTTP 5247
Configurar cabeçalhos de resposta HTTP 5249
Modelos de resposta 5253
Ativar modelos de resposta 5256
Criação ou modificação de um modelo de resposta 5258

Tradução automática

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

Estender capacidades da Now Platform

Estenda o Now Platform com aplicações e recursos adicionais.

Iniciar

Escolha um desses blocos para começar.

Gerenciar o Configuration Management Database (CMDB) Configure dispositivos conectados, aplicativos e serviços que você usa com uma poderosa ferramenta de suporte à decisão.	**Criar Conversational Interfaces** Capacite o Now Platform a resolver problemas do usuário com o chatbot do Virtual Agent com tecnologia de IA.	**Gerenciar fontes de dados da instância** Manipule todos os seus dados com eficiência em instâncias, bancos de dados e muito mais.
Gerenciamento de conteúdo Crie e compartilhe documentos e artigos de conhecimento com seus usuários.	**Gerenciar serviços** Gerencie aplicações relacionadas ao serviço, como autoatendimento e o catálogo de serviços.	**Gerenciamento de pessoas e trabalho** Cuide das demandas administrativas e de gestão em um só lugar.
	Capacidades do Legado. Revise os legado aplicativos e plug-ins com recursos para clientes existentes.	

Gerenciar o CMDB

Controle a infraestrutura da sua organização rastreando ativos, serviços e os relacionamentos entre eles no CMDB. Use estratégias de configuração e modelagem consistente em CMDB para trabalhar com todos os produtos da ServiceNow em Now Platform.

Tradução automática

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

Criar Conversational Interfaces

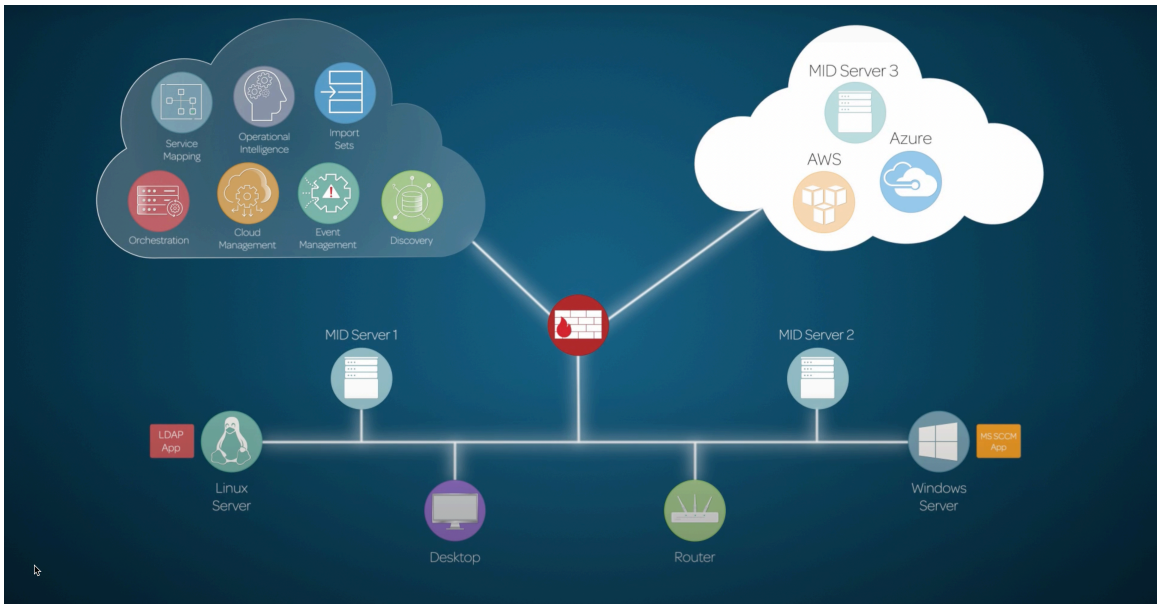
Forneça experiências de conversa ideais para seus usuários nos canais de bate-papo que eles preferem (agentes ao vivo, agentes virtuais ou ambos) usando ServiceNow® Interfaces conversacionais.

Gerenciar fontes de dados da instância

Garanta uma supervisão clara de todos os dados em suas instâncias, bancos de dados e aplicações de terceiros usando as ferramentas de ServiceNow para gerenciar a recuperação, o armazenamento, o compartilhamento, a padronização e o monitoramento de dados.

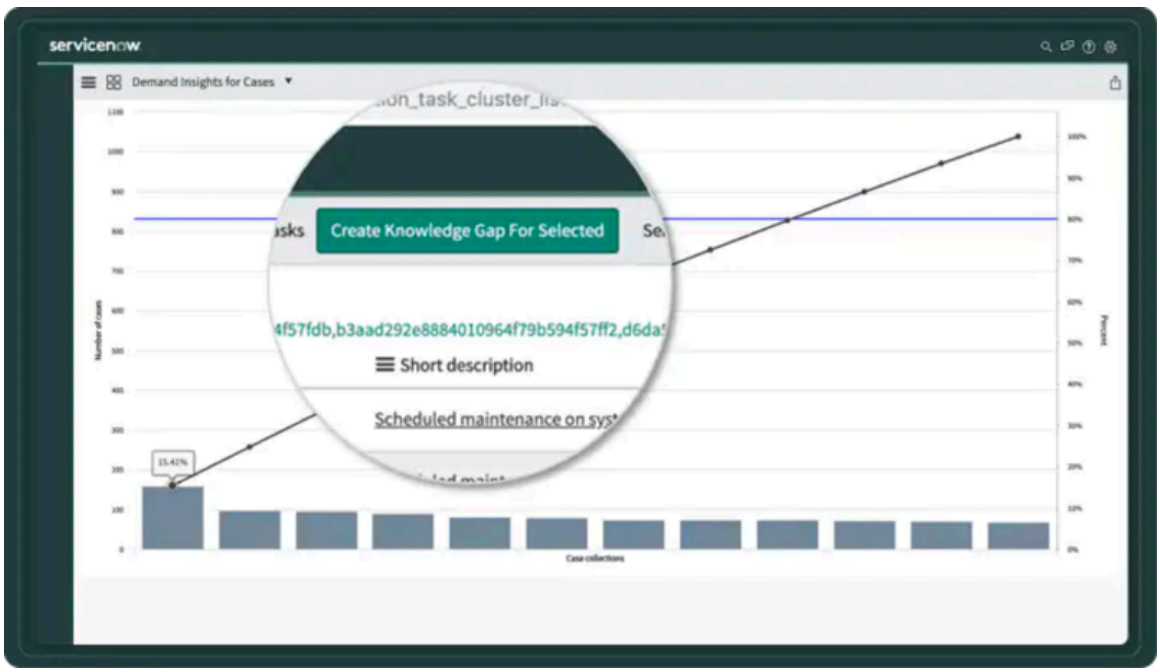
Tradução automática

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



Gerenciar Conteúdo

Conceda aos usuários acesso às informações de que precisam de forma rápida e fácil, usando o pacote de gerenciamento de conteúdo com produtos para gerenciamento de documentos e base de conhecimento.

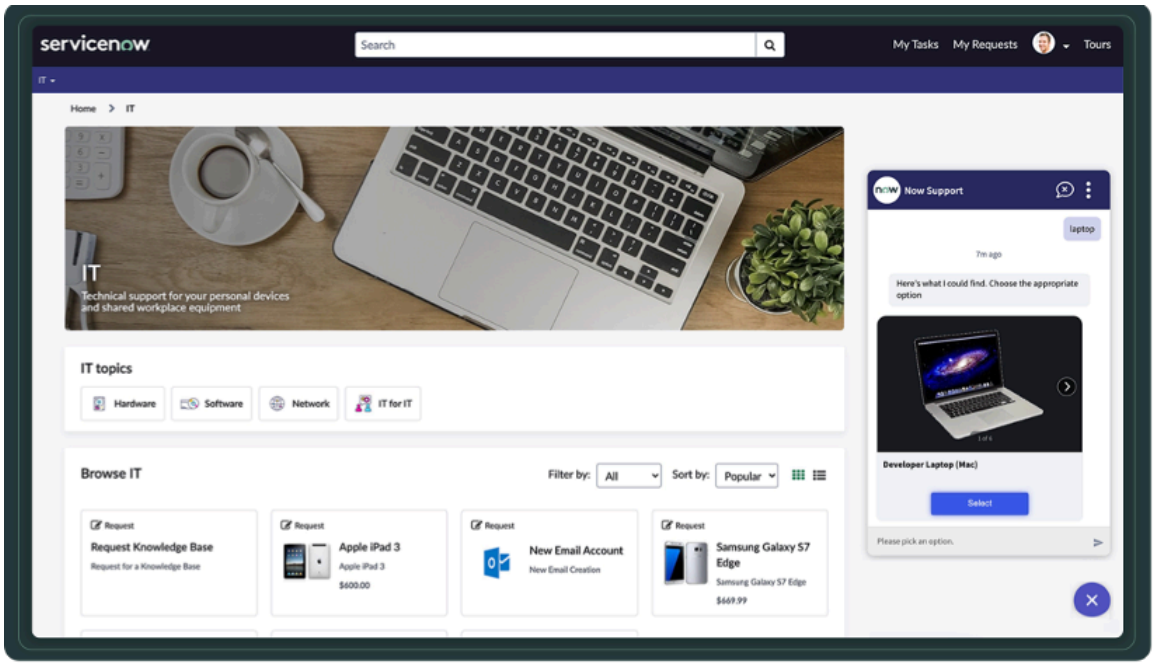


Gerenciar serviços

Forneça aos seus clientes catálogos personalizados para produtos e crie portais para solicitações de serviço usando a aplicação ServiceNow® Catálogo de serviços. Combine este aplicativo com o plug-in de Autoatendimento para fornecer aos usuários acesso rápido às ferramentas à disposição.

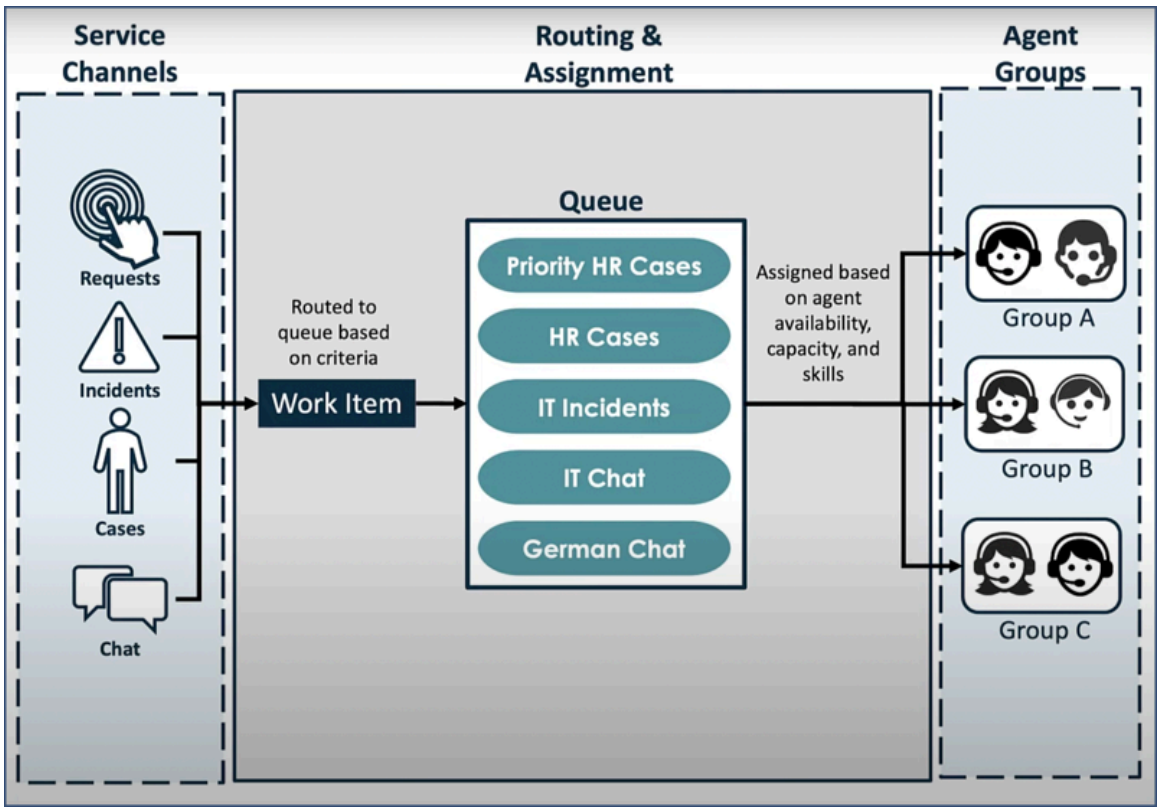
Tradução automática

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



Gerenciar pessoas e trabalho

Supervisione a equipe, as atribuições e as tarefas em Now Platform usando ferramentas para centralizar as comunicações, conectar agentes e usuários em aplicativos, avaliar e associar habilidades a pessoas e atribuir tarefas com base no pessoal disponível.



Capacidades do Legado.

Explore as várias opções de ServiceNow Legado para versões anteriores do Now Platform, incluindo processos de trabalho automatizados, gerenciamento de processos de comunicações e integrações de mensagens de voz e texto.

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

Tradução automática

Aplicações e recursos

- Configuration Management Database (CMDB)
- Conversational Interfaces
- Advanced Work Assignment
- Interaction Management
- IU principal do Live Feed
- Assinatura eletrônica
- ServiceNow Voice
- Password Reset
- Gestão de habilidades
- Catálogo de serviços

Configuration Management Database (CMDB)

O CMDB é uma origem centralizada que oferece visibilidade total do ambiente de TI. Ao armazenar informações sobre a infraestrutura da sua organização e como ela está configurada, este sistema permite que você monitore sua rede e garanta a estabilidade e o melhor desempenho.

Visão geral

Vídeo: CMDB | Visão geral

Como gerenciar o CMDB

Crie, ajuste e monitore representações de sua infraestrutura de negócios para oferecer suporte a ServiceNow® produtos e serviços.

Common Service Data Model (CSDM)

Obtenha modelagem consistente no CMDB, com terminologia de dados padronizada que pode ser usada em todo o Now Platform.

Exibição de dependência

Exiba dados gráficos dos elementos da sua infraestrutura e como eles se conectam e oferecem suporte ao restante da rede.

Serviços de aplicações

Crie ICs de serviços de aplicações a partir de dispositivos e aplicações que as unidades de negócios e diferentes produtos podem usar.

Data Certification

Verifique todos os seus dados no CMDB e faça verificações regulares usando esta aplicação poderosa.

Tradução automática

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

Como gerenciar o CMDB

Crie modelos de sua infraestrutura usando a Gestão de configuração. Armazene seus dados de infraestrutura, representados por itens de configuração (IC) - todos os computadores, servidores, roteadores, instâncias de banco de dados e serviços em sua rede. Analise tendências, reduza problemas e lide com incidentes monitorando os relacionamentos entre os ICs.

Common Service Data Model (CSDM)

Certifique-se de que seus dados estejam consistentes em todos os bancos de dados e prontos para cada produto da ServiceNow. O CSDM fornece termos e definições padrão para seu IC e todos os serviços de TI que você usa. Mapeie seus dados para tabelas CMDB usando esta modelagem para fornecê-los aos aplicativos que os usam, em todo o Now Platform.

Exibição de dependência

Analise detalhadamente sua infraestrutura e o status de todos os seus componentes com este plug-in. Exibição de dependência permite projetar e personalizar representações gráficas do seu IC. Obtenha atualizações de status em tempo real do seu IC, junto com os dados sobre as aplicações e serviços compatíveis, além de acessar informações sobre mudanças, problemas e alertas.

Serviços de aplicativos

Use serviços de aplicativos para representar e gerenciar operações de várias ServiceNow unidades de negócios e produtos. Um serviço de aplicativos é um conjunto de aplicações e hosts interconectados configurados a fim de oferecer um serviço para a organização, como um sistema de e-mail interno da organização. Os vários ICs e as relações entre eles compõem um serviço de aplicativos e são armazenados no CMDB.

Certificação de dados

Garanta que seus dados estejam seguros, estáveis e certificados para uso em Now Platform e em qualquer outro lugar em que sejam necessários. Data Certification fornece opções para verificar seus dados, fornecendo relatórios precisos e certificação da condição de todas as informações armazenadas em CMDB. Defina parâmetros personalizados para certificação e tenha os dados validados com verificações programadas regularmente ou sob demanda.

Solucionar problemas e obter ajuda

- White paper: Design e configuração do CMDB
- White paper: Design do CMDB
- White paper: Como melhorar a qualidade dos dados do item de configuração
- White paper: Orientação para Design do CMDB
- CMDB 101 - O que é um banco de dados de gerenciamento de configuração e por que você precisa de um? (ServiceNow® Publicação da comunidade)
- KB0546686: Página de recursos do CMDB
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

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

Gerenciar o CMDB

Com a aplicação ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB), crie representações lógicas dos ativos, serviços e relacionamentos entre eles que compõem a infraestrutura de sua organização. Detalhes sobre estes componentes são armazenados no CMDB, que você pode usar para monitorar a infraestrutura, e ajudar a garantir a integridade, a estabilidade e a operação contínua do serviço.

Use os recursos principais, como Integridade do CMDB, Identificação e Reconciliação do CMDB e Gerenciamento do Ciclo de Vida de IC do CMDB para monitorar e detectar problemas de integridade, reconciliar problemas de integridade de dados e gerenciar o ciclo de vida dos dados.

Nota:
Módulos, recursos e assistentes do CMDB não são compatíveis com dispositivos móveis. Você não pode usar um dispositivo móvel para acessar o gerenciador de classe de IC, o construtor de consulta ou o remediador de IC duplicado. Ou para acessar ou configurar recursos do CMDB, como Identificação e Reconciliação, Integridade do CMDB, Gerenciamento do Ciclo de Vida de IC, CMDB de linha de base e mudanças propostas.

Explorar • Washington DC • Gestão de configuração e o CMDB • Domain separation no CMDB	Configurar • Preenchendo o CMDB • Aplicação da Store de CMDB CI Class Models	Administrar • Relacionamentos de IC no CMDB • Classificações e dependência de classes do CMDB • Identificação e Reconciliação do CMDB • Integridade do CMDB • Comotrabalhar com o CMDB Data Manager
Usar • Criar uma Classe de IC • Criação ou edição de um relacionamento entre ICs • Consultas ao CMDB • Aplicar correção do CMDB	Desenvolver • APIs do CMDB (SDK do CMDB) • Desenvolver treinamento • Desenvolver documentação	

Gestão de configuração e o CMDB

A base de dados da Gestão de configuração (CMDB) cria e mantém as configurações lógicas de que sua infraestrutura de rede precisa para oferecer suporte a um serviço da ServiceNow.

Essas configurações lógicas de serviço são mapeadas para os dados de layout físico da rede de suporte e da infraestrutura de aplicações em cada um dos respectivos domínios. Elas rastreiam o estado físico e lógico dos elementos de serviço de TI e associam incidentes ao estado dos elementos de serviço, o que ajuda a analisar tendências e reduzir problemas e incidentes.

Tradução automática

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

As configurações são armazenadas em um banco de dados de gerenciamento de configurações (ServiceNow CMDB) que consiste em entidades, chamadas de Itens de configuração (IC), que fazem parte do seu ambiente. Um IC pode ser:

- Uma entidade física, como um computador ou roteador
- Uma entidade lógica, como uma instância de um banco de dados
- Conceitual, como um serviço de requisição

Em cada caso, há atributos sobre o IC que você deseja manter e há controle que você deseja ter sobre o IC. Há mudanças que talvez precisem ser feitas e rastreadas em relação ao IC. Além disso, um IC não existe sozinho. ICs têm dependências e relacionamento com outros ICs. Por exemplo, a perda de unidades de disco pode desativar uma instância de banco de dados, o que afeta o serviço de requisição que o departamento de RH usa para solicitar equipamentos para novos funcionários.

São esses dados de relacionamento que tornam o CMDB uma ferramenta poderosa de suporte à decisão. Entender as dependências e outros relacionamentos entre seus ICs pode informar, por exemplo, exatamente quem e o que foi afetado pela perda desse banco de unidades de disco. Ao descobrir que um roteador falhou, poderá avaliar o efeito dessa indisponibilidade. Ao decidir atualizar o processador em um servidor, você pode saber quem ou o que será afetado durante a indisponibilidade.

Os itens de configuração diferem de ambiente para ambiente porque cada cliente tem necessidades exclusivas. Os detalhes sobre os atributos físicos exatos de um computador podem ser necessários para um cliente, mas podem representar dados sem sentido para outro. A Now Platform fornece um mecanismo para definir facilmente novas classes de itens de configuração e novos relacionamentos que podem existir entre ICs. Novas classes podem ser definidas para estender outras classes. Por exemplo, existe uma classe de laptop que estende a classe de computador. A própria classe de computador estende a classe de IC base. As extensões de classe do cliente fazem parte automaticamente do ambiente da ServiceNow e se combinam perfeitamente aos pontos de integração de outros processos ITIL.

Você pode, por exemplo, definir o atributo `Used for` na tabela cmdb_ci_server com um valor como "desenvolvimento", "teste" ou "produção". Esses valores indicam o ambiente que o IC oferece suporte e servem como uma maneira de rastrear um IC por meio de seu ciclo de vida em um ambiente em mudança.

CMDB estendido

Em sistemas básicos, o CMDB fornece funcionalidade básica para o Configuration Management Database, incluindo módulos para hardware e itens de configuração. O plug-in do CMDB estendido separado inclui uma coleção de módulos para itens de configuração especializados, como hardware de rádio, equipamento de teste e hardware do sistema de voz.

Para estender o CMDB, você pode ativar os seguintes plug-ins para acessar os módulos de itens de configuração especializados.

- CMDB Mainframe (com.snc.cmdb.mainframe)
- Categoria de rádio do CMDB (com.snc.cmdb.radio.category)
- Categoria de telecomunicação do CMDB (com.snc.cmdb.telecom.category)
- Equipamento de teste do CMDB (com.snc.cmdb.test.equipment)

Tradução automática

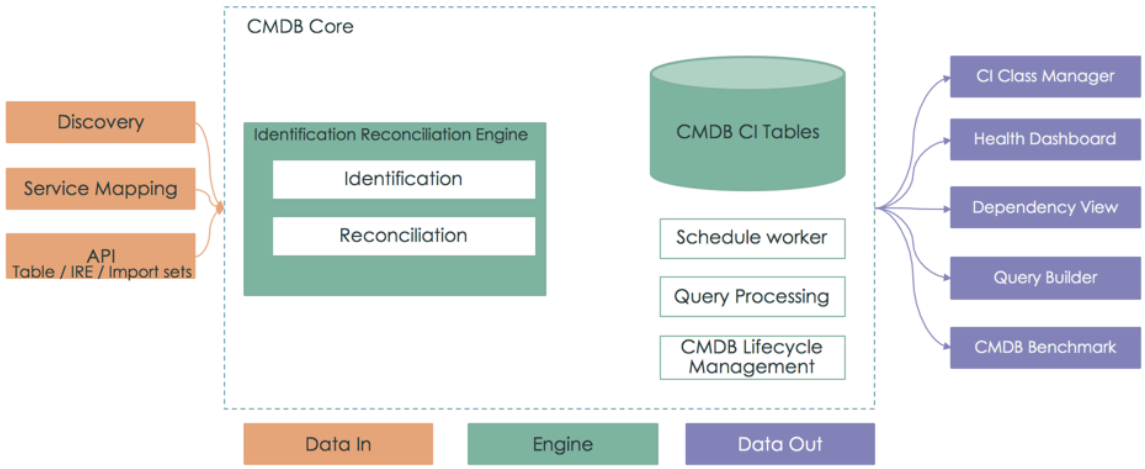
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Hierarquia do CMDB e gerenciador de classes de IC

Conjuntos de ICs que compartilham atributos são armazenados em sua própria tabela de classe. Todas as tabelas do CMDB são conectadas por relacionamentos e herdam atributos entre si para formar uma rede de tabelas conhecida como *Hierarquia do CMDB*.

Use o Gerenciador de classe de IC para gerenciar as classes do CMDB na hierarquia do CMDB, Integridade do CMDB e outras definições relacionadas à classe. Por exemplo, no Gerenciador de classes de IC, você pode exibir os atributos de classe, regras de identificação de classe e a lista de ICs para uma classe específica. Para exibir a lista de ICs no CMDB, você também pode inserir `cmdb_ci_list.do` no navegador de filtros.

Arquitetura



Tabelas relacionadas

Há tabelas que não fazem parte da hierarquia do CMDB, mas que ainda se qualificam como dados do CMDB. *Tabelas relacionadas*, como a tabela Número de série [cmdb_serial_number], não são inerentes à tabela Item de configuração [cmdb_ci], mas têm pelo menos uma coluna que faz referência a um IC do CMDB. As tabelas relacionadas são especificadas na tabela Entradas relacionadas [cmdb_related_entry].

Alguns cenários que envolvem tabelas relacionadas podem resultar em registros órfãos ou obsoletos em tabelas relacionadas. Um IC em uma tabela relacionada pode, por exemplo, ficar órfão se o IC mencionado no CMDB for excluído. Você pode usar o Gerenciador de dados do CMDB para criar uma política do tipo "Excluir entrada relacionada do CMDB", que excluirá em cascata os dados de itens relacionados desnecessários. Para obter mais informações sobre como criar essa política do CMDB Data Manager, consulte Criar uma política do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.

Funções necessárias

Ler tabelas CMDB diretamente requer a função cmdb_read, no entanto, acessar o módulo **Configuração** requer as funções asset, itil ou itil_admin. Para exibir registros relacionados ao CMDB na interface do usuário, a função itil geralmente é suficiente. Para atualizar os registros e outras manipulações de registros, as funções com credenciais mais altas geralmente são necessárias, conforme observado em cada procedimento em todo o conjunto de documentação.

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Tradução automática

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

Domain Separation e Configuration Management Database (CMDB)

Domain Separation é compatível com o Configuration Management Database (CMDB).
O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

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

Visão geral

Os tópicos a seguir fornecem detalhes sobre a separação de domínio nos módulos do Configuration Management (CMDB):

- Domain Separation na Integridade do CMDB
- Separação de domínio e Construtor de consulta do CMDB
- Domain Separation e Identificação e Reconciliação do CMDB
- Domain Separation, formatador de relações e editor de relacionamento de IC
- APIs do CMDB (SDK do CMDB)

Tópicos relacionados

Domain Separation e Configuration Management Database (CMDB)

Classificações e dependência de classes do CMDB

Classificações do CMDB são grupos de itens de configuração (ICs) que compartilham atributos e são armazenados em sua própria tabela de classe. As classificações permitem que os administradores definam uma hierarquia de classes para os ICs no CMDB. Uma classe de IC se refere ao nome da tabela real no banco de dados da instância. Nesse contexto, "tipo de IC" é um nome amigável pelo qual um IC é conhecido, como computador, roteador ou impressora.

Uma das características de uma classe do CMDB é sua dependência de outras classes. Uma classe pode ser independente ou dependente, o que determina a dependência ou a independência dos ICs da classe.

ICs independentes

ICs de uma classe independente, como ICs de servidor, que existem por conta própria e não são dependentes de nenhum outro IC.

Tradução automática

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

ICs dependentes

ICs de uma classe dependente que dependem de um relacionamento com outro IC e não podem existir por conta própria na ausência do relacionamento dependente. Por exemplo:

- Os ICs do adaptador de rede não podem existir de forma significativa sem os ICs de hardware que os contêm.
- Os ICs da aplicação não podem existir sem o IC do servidor em que estão hospedados.

Para estabelecer a dependência de IC, você pode usar o Gerenciador de classe de IC para especificar as regras de relacionamento dependente para uma classe de IC.

Para obter informações sobre como criar regras de identificação independentes ou dependentes para identificar ICs independentes ou dependentes, respectivamente, consulte Regras de identificação.

Gerenciamento de ICs dependentes

Uma atualização de ciclo de vida para um IC afeta seus ICs dependentes. Por exemplo, quando o IC do qual um IC dependente depende é excluído, o IC dependente se torna órfão sem utilização posterior. Para manter a integridade do CMDB, o sistema aplica processos de limpeza em cascata a ICs dependentes que são afetados por um upgrade de ciclo de vida.

Para obter informações sobre ICs independentes e dependentes, consulte Classificações e dependência de classes do CMDB.

Para garantir que os ICs dependentes sejam gerenciados corretamente após a exclusão ou o arquivamento de ICs, você deve:

1. Habilitar o gerenciamento de ICs dependentes conforme descrito abaixo.
2. Aprove manualmente as tarefas do CMDB Data Manager geradas pela gestão de ICs dependentes ou configure essas tarefas para não exigirem uma revisão e uma aprovação.

Exemplos de ICs dependentes que precisam de limpeza em cascata:

- A aplicação Tomcat (T1) é executada em um servidor Linux (L1) e contém um arquivo WAR (W1). Quando L1 é excluído, T1 e W1 se tornam ICs dependentes órfãos.
- Os adaptadores de rede se tornam ICs dependentes órfãos quando o próprio hardware é excluído.
- Um servidor Linux foi descontinuado e está definido com o fim da vida útil. A suposição é que, se o servidor não estiver mais operacional, as aplicações que dependem dele também não deverão estar operacionais.

Nota:
Um *IC dependente órfão* no contexto do Data Manager é diferente de um *IC órfão* no contexto de integridade do CMDB. Um IC dependente órfão no contexto do Data Manager pertence a uma classe dependente e não tem o relacionamento dependente. A definição de um IC órfão no contexto de Integridade do CMDB é mais ampla e inclui qualquer IC que corresponda às regras de órfãos da Integridade do CMDB. Para obter mais informações sobre ICs órfãos na integridade do CMDB, consulte KPIs e métricas de Integridade do CMDB.

Ativar gerenciamento de ICs dependentes

Para habilitar o gerenciamento de ICs dependentes após excluir ou arquivar ICs:

Tradução automática

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

- Configure o seu ambiente do CMDB Data Manager. Para obter detalhes sobre como configurar o ambiente e os pré-requisitos do CMDB Data Manager, consulte Comotrabalhar com o CMDB Data Manager.
- Verifique se a propriedades do sistema *cmdb.dependent.ci.cascade.op.enabled* está definida como **verdadeiro** (padrão). Esta propriedade não existe no sistema de base e para exibir ou modificar o valor da propriedade, você deve primeiro adicioná-la à tabela de Propriedades do sistema [sys_properties] .

As operações de limpeza em cascata se aplicam somente a partir da habilitação do recurso de gerenciamento de ICs dependentes. Para aplicar limpeza em cascata a ICs dependentes órfãos que já existiam no CMDB antes de ativar o recurso, consulte Limpeza em cascata de ICs órfãos existentes.

Descontinuar ICs dependentes em cascata

Quando um IC é definido para descontinuar, os processos de gerenciamento de dados de ICs dependentes tentam atualizar em cascata todos os ICs dependentes desse IC, também para descontinuar.

Quando um IC é atualizado para descontinuar (de acordo com as regras de ciclo de vida ou de acordo com os padrões do CSDM em que *Life Cycle Stage* é **Fim de vida** e *Life Cycle Stage Status* é **Descontinuado**), o sistema verifica todos os registros de relacionamento desse IC. Para qualquer relacionamento que esteja com um IC dependente, o sistema adiciona o IC dependente à tabela [cmdb_dependent_ci_ledger]. Esses ICs são definidos como prontos para descontinuar usando o CMDB Data Manager após a aprovação.

Arquivamento em cascata de ICs dependentes

Arquivar um IC pode deixar seus ICs dependentes como órfãos no CMDB. Para evitar o acúmulo de dados obsoletos, o sistema aplica processos de limpeza que arquivam em cascata esses ICs órfãos dependentes.

ICs dependentes de órfãos não são arquivados imediatamente. Quando um IC é arquivado, todos os registros de relacionamento de IC para esse IC na tabela [cmdb_rel_ci] também são arquivados. O sistema verifica se há ICs dependentes que se tornaram órfãos como resultado deste arquivamento. Todos os ICs na cadeia de dependência que são identificados como ICs dependentes órfãos são verificados quanto a qualquer uma das condições a seguir. Os ICs que atendem a qualquer uma dessas condições não são ICs dependentes órfãos e, portanto, não serão arquivados:

- O IC é um IC duplicado não tratado (o IC está associado a uma tarefa de eliminação de duplicação não resolvida).
- O IC tem vários ICs primários.
- O IC tem outros relacionamentos na tabela Relacionamento de IC [cmdb_rel-ci].
- O IC pertence a uma classe excluída. As classes excluídas são armazenadas na tabela Exclusão de classe de IC dependente do CMDB [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]. No sistema de base, essa tabela é preenchida previamente com algumas classes, como *cmdb_ci_vm*, *cmdb_ci_vmware_instance*e outras classes relacionadas ao VMware. Você pode gerenciar o conjunto de classes que estão isentas do gerenciamento de ICs dependentes órfãos, adicionando ou removendo registros dessa tabela.

Tradução automática

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

Eventualmente, somente os ICs aos quais essas condições não se aplicam são adicionados à tabela Razão de IC dependente do CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Esses ICs são definidos como prontos para arquivamento usando o CMDB Data Manager após a aprovação.

Exclusão em cascata de ICs dependentes

Excluir um IC pode deixar seus ICs dependentes como órfãos no CMDB. Para evitar o acúmulo de dados obsoletos, o sistema aplica processos de limpeza que excluem em cascata esses ICs dependentes órfãos.

ICs dependentes de órfãos não são excluídos imediatamente. Quando um IC é excluído, todos os registros de relacionamento de IC para esse IC na tabela [cmdb_rel_ci] também são excluídos em cascata. Antes de excluir cada um desses registros de relacionamento, o sistema verifica se o IC na outra extremidade do relacionamento pertence a uma classe dependente. Todos os ICs na cadeia de dependência que são identificados como dependentes do IC excluído são verificados quanto a qualquer uma das condições a seguir. Os ICs que atendem a qualquer uma dessas condições não são ICs dependentes órfãos e, portanto, não serão excluídos:

- O IC é um IC duplicado não tratado (o IC está associado a uma tarefa de eliminação de duplicação não resolvida).
- O IC tem vários ICs primários.
- O IC tem outros relacionamentos na tabela Relacionamento de IC [cmdb_rel-ci].
- O IC pertence a uma classe excluída. As classes excluídas são armazenadas na tabela Exclusão de classe de IC dependente do CMDB [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]. No sistema de base, essa tabela é preenchida previamente com algumas classes, como `cmdb_ci_vm`, `cmdb_ci_vmware_instance`e outras classes relacionadas ao VMware. Você pode gerenciar o conjunto de classes que estão isentas do gerenciamento de ICs dependentes órfãos, adicionando ou removendo registros dessa tabela.

Eventualmente, somente os ICs aos quais essas condições não se aplicam são adicionados à tabela Razão de IC dependente do CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. Esses ICs são definidos como prontos para exclusão usando o CMDB Data Manager após a aprovação.

Relacionamentos externos

Para as operações de exclusão e arquivamento, o sistema também rastreia relacionamentos externos de ICs na tabela Configuração de avaliação de relações de IC dependente [cmdb_dependent_ci_extra_rels_config]. Relacionamentos externos são aqueles que não estão na cadeia de dependência do IC e sua exclusão ou arquivamento depende do valor da propriedade do sistema `cmdb.dependent.ci.extra.rel.check`. Esta propriedade é definida como **verdadeira** por padrão e, nesse caso, relacionamentos externos não são excluídos ou arquivados. Você pode definir a propriedade como **falsa** para excluir e arquivar esses relacionamentos.

A propriedade `cmdb.dependent.ci.extra.rel.check` não existe no sistema de base e para exibir ou modificar o valor da propriedade, você deve primeiro adicioná-la à tabela de Propriedades do sistema [sys_properties] .

Uso do CMDB Data Manager para aplicar operações de limpeza em cascata

Os processos de gestão de ICs dependentes usam o CMDB Data Manager para processar as atualizações do ciclo de vida dos ICs dependentes na tabela Livro-razão de IC dependente do CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger] das seguintes maneiras:

Tradução automática

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

1. Solicitar e obter aprovações dos usuários para as atualizações do ciclo de vida dos ICs.
2. Realizar a exclusão, o arquivamento ou a descontinuação de atualizações de IC após a aprovação dessas operações.

O sistema gera as políticas do gerenciador de dados "IC dependente - Excluir", "IC dependente - Descontinuar" para o conjunto de ICs que estão prontos para serem excluídos, arquivados ou descontinuados. Essas políticas são definidas com os respectivos tipos de política "Sob demanda". Em seguida, um administrador ou usuário do Data Manager, de acordo com a configuração *Managed By Group*, deve revisar e aprovar essas tarefas antes que o Data Manager aplique os subfluxos de exclusão, arquivamento ou descontinuação dos ICs dependentes.

Para aprovar automaticamente essas tarefas, use o CMDB Data Manager para limpar o sinalizador **Precisa de revisão** das respectivas políticas do Data Manager. Essas tarefas serão executadas sem a necessidade de qualquer intervenção do usuário.

Limpeza em cascata de ICs órfãos existentes

Ao ativar o recurso de gerenciamento de ICs dependentes, as operações de limpeza em cascata se aplicam somente a partir do momento em que o recurso é ativado. No entanto, pode ser necessário aplicar uma operação de limpeza em cascata semelhante a ICs dependentes órfãos que já existiam no CMDB antes de o recurso ser habilitado.

Ative o trabalho programado Limpar ICs órfãos para executar uma limpeza em cascata única de ICs órfãos dependentes no CMDB. O trabalho programado de limpeza de ICs órfãos verifica todo o CMDB para identificar quaisquer ICs dependentes órfãos. Esses ICs são processados da mesma maneira que os ICs excluídos em cascata. ICs que estão prontos para serem excluídos são adicionados à tabela Razão de IC dependente do CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]. O CMDB Data Manager é aproveitado conforme descrito na seção Uso do CMDB Data Manager para aplicar operações de limpeza em cascata.

O trabalho programado de Limpeza de ICs Órfãos deve ser executado apenas uma vez, após o qual o trabalho se desativa. Dependendo do tamanho do CMDB, o trabalho programado de limpeza de ICs órfãos pode levar vários dias para ser concluído.

Tipos de registro do CMDB

O CMDB contém os seguintes tipos de registro principais.

Tipos de registro do CMDB

Tipos de registro	Descrição
Item de configuração (IC)	Qualquer computador, dispositivo ou serviço no CMDB. O registro de um IC inclui todos os dados relevantes, como fabricante, fornecedor, local etc. Itens de configuração podem ser criados ou mantidos usando tabelas, listas e formulários na plataforma ou usando a aplicação Descoberta.
Tipo de Relação	Um relacionamento definido entre um IC e outro IC, um usuário ou um grupo. Os tipos de relação são definidos duas vezes, uma vez da perspectiva do IC secundário e uma vez da perspectiva do IC primário. Por exemplo, um IC primário que alimenta um IC secundário usa o tipo de relação **Potencializa::É potencializado por**. Os exemplos de tipos de relação incluem **No Rack::Rack contem**, **Log Revisado por::Revisa logs** ou **Backup feito por::Faz backups**.

Tradução automática

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

Tipos de registro do CMDB

Tipos de registro	Descrição
	Relacionamentos do CMDB podem ser estabelecidos usando Descoberta ou usando tabelas, listas e formulários na plataforma. O formulário do CMDB tem uma barra de ferramentas de Itens relacionados otimizada para modificar relacionamentos.

Lista relacionada de Componentes de IC

As listas relacionadas em registros de IC exibem componentes adicionais contidos por esse IC, como unidades de disco em um servidor e as regras que controlam o comportamento de um roteador de rede.

Quando Descoberta é executado, a Lista relacionada é preenchida com os componentes que Descoberta encontra em execução no IC. O registro de IC pode mostrar listas diferentes de verificação para verificação, dependendo se Descoberta encontrou ou não o componente.

Por padrão, as Listas relacionadas exibem somente os componentes associados a esse IC no CMDB que foi descoberto pela última verificação. Os componentes que são registrados no CMDB, mas não são descobertos em uma verificação, são considerados ausentes e não aparecem na lista.

Existem dois tipos de componentes que aparecem na Lista relacionada: componentes que são ICs em si (como discos rígidos) e componentes que não são (números de série e regras). A condição de filtro padrão nas trilhas para componentes que são ICs é **[Status] [!=] [Ausente]**. A condição de filtro para componentes que não são ICs é **[Ausente] [=] [falso]**.

Por exemplo, um roteador pode ter várias Listas relacionadas afetadas por essas condições de filtro, incluindo regras de roteamento, unidades de disco, interfaces e adaptadores de rede. Somente os componentes encontrados durante as últimas Descoberta aparecem nessas Listas relacionadas.

Lista relacionada de equipes

A lista relacionada a equipes associa um grupo de usuários a um IC com base no tipo de grupo, oferecendo flexibilidade para rastrear os diferentes tipos de grupos atribuídos a um IC. A lista relacionada de equipes aparece em formulários de IC para ICs da classe de serviço [cmdb_ci_service] e suas classes descendentes, como a classe de serviço de aplicativos [cmdb_ci_service_auto].

Usar a lista relacionada de equipes pode ser útil se muitas fontes de dados forem usadas na organização e ao usar o IntegrationHub ETL.

No sistema de base, a lista relacionada Equipes contém tipos de grupo que correspondem aos campos:

- `Approval Group`
- `Change Group`
- `Managed by Group`
- `Support Group`

Quando você define uma atribuição de grupo em um formulário de IC de uma dessas classes, essa atribuição de grupo é sincronizada automaticamente com a lista relacionada de equipes. Se você definir um grupo de atribuição para um serviço de aplicativos, um

Tradução automática

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

registro de relacionamento será criado para representar a nova atribuição de grupo para o IC. A lista relacionada Equipes em tais formulários de IC sempre mostra as configurações atuais das várias atribuições de grupo do IC.

Se houver vários grupos atribuídos a um IC, na lista relacionada **Equipes** em um formulário de IC, você poderá designar um desses grupos como primário. Quando um incidente envolvendo esse IC é criado, o incidente é atribuído a esse grupo primário. Somente um tipo de grupo pode ser designado como primário para um IC em qualquer momento.

Como exemplo, use a lista relacionada Equipes para um serviço de aplicativos com as seguintes características:

- Requer acesso a um banco de dados
- É executado em servidores Linux
- Tem um grupo atribuído para gerenciar a parte de software da aplicação real

Nesse exemplo, você pode rastrear todas essas atribuições de grupo, adicionando os tipos de grupo apropriados e definindo ICs com os novos tipos de grupo personalizados.

Sincronização bidirecional

Quando você define ou modifica o valor de um dos campos de grupo de atribuição em um formulário de IC de serviço, a lista relacionada de equipes é atualizada com essa mudança, adicionando um registro relacionado a equipes se um correspondente não existir. Por exemplo, quando você define um campo de **Grupo de suporte** vazio como **Banco de dados San Diego** e salva o formulário, o sistema adiciona um registro de equipes no qual *`Group type`* é **Grupo de suporte** e **Grupo de usuários** é **Banco de dados San Diego**.

Na direção oposta, qualquer mudança em um registro relacionado a equipes, em que *`Group type`* corresponde a um dos campos de atribuição de grupo no IC, é sincronizada com o campo correspondente. Por exemplo, se você definir *`User group`* como **Aprovação do CCM** no tipo de grupo *`Support Group`*, o campo **Grupo de suporte** no formulário de IC será atualizado com o valor de **Aprovação do CCM**.

A exclusão de um registro de equipes não afeta os campos de atribuição de grupo no IC.

Adicionar uma lista relacionada a equipes a um formulário de IC de serviço

Por padrão, a guia da lista relacionada a equipes não aparece na seção Listas relacionadas nos formulários de IC de serviço. É possível adicionar a lista relacionada a equipes selecionando o menu Ações adicionais do formulário, selecionando **Configurar** e, em seguida, **Listas relacionadas**. Na lista Disponível exibida, mova a **Equipe** para a lista Selecionado e selecione **Salvar**.

Adicionar um tipo de grupo personalizado à lista relacionada a equipes

A lista relacionada a equipes permite adicionar tipos de grupo personalizados necessários na sua organização, estendendo a lista inicial de tipos de grupo compatíveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil_admin, ativo ou cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para adicionar um tipo de grupo, modifique a definição do dicionário da coluna *`group_type`* na tabela *`cmdb_rel_team`*.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Em um formulário de IC de serviço, selecione a lista relacionada a **Equipes**.
2. Na guia **Colunas**, selecione a coluna **Tipo de grupo**.
3. No formulário Entrada de dicionário, na guia da lista relacionada **Opções**, insira uma nova linha para uma nova opção de equipes, como **Grupo de datacenters**.
4. Salve as mudanças.

Criar uma Classe de IC

Crie uma classe de IC (tabela) que é uma extensão de uma classe de IC existente. Em seguida, crie regras de identificação e reconciliação para a nova classe.

Antes de Iniciar

A classe que está sendo estendida deve ter seu campo *Is_Extendable* verificado, indicando que a classe é extensível.

Função necessária:

- Itil_admin and personalize_dictionary: necessárias para editar a tabela de dicionário
- admin: acesso total

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Gerenciador de classes de IC é um local centralizado para gerenciar tabelas CMDB e para criar uma classe que é derivada de outra classe CMDB. Criar uma classe requer detalhes básicos, como um rótulo e um nome. Regras de identificação e reconciliação também são necessárias para garantir que a classe possa ser identificada com êxito pelo mecanismo de identificação.

Para obter mais informações sobre como estender uma classe e como os atributos são derivados de uma classe primária nesse processo, consulte Extensão de tabela e classes .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para expandir a lista de Classes de IC.
3. Selecione a classe da qual a nova classe será estendida.
4. Clique em **Adicionar classe secundária**.
   A opção **Adicionar classe secundária** aparecerá somente se a classe selecionada for extensível.
5. Na guia **Fornecer informações básicas**, preencha as informações e clique em **Avançar**.

Campo	Descrição
Nome de exibição	Um rótulo exclusivo para a classe (como Laptops ou Thin Clients). O rótulo aparece nas exibições de lista e formulário da classe. Atualizar o campo **Rótulo** também atualiza o registro de rótulo no arquivo de idioma para o idioma atual. Consulte Rótulos de campo em Tabelas de dicionários de dados . O tamanho máximo da cadeia de caracteres é de 80 caracteres.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Nome da tabela	Preenchido automaticamente com base no rótulo da tabela e na cadeia de caracteres do prefixo 'u_cmdb_ci'. Você não pode modificar o prefixo; no entanto, você pode modificar o restante do nome da tabela. O nome pode conter apenas caracteres ASCII alfanuméricos minúsculos e sublinhados (_). O tamanho máximo da cadeia de caracteres é de 80 caracteres.
Descrição	Explicação da finalidade de uso da classe.
Ícone	O ícone associado à classe.
Extensível	Indicador que sinaliza se esta classe pode ser estendida.
Classe Principal	Indica se esta classe está incluída no Filtro de classe principal. Se esta classe estiver incluída no filtro de classe principal, os ICs desta classe serão mostrados nas exibições de lista de IC quando o filtro de classe principal for aplicado.

6. Na guia **Adicionar atributos**, clique no sinal + e insira os detalhes de cada nova coluna de classe.
7. Clique em **Avançar**.
   Para obter a descrição das colunas diferentes na exibição de lista, consulte Formulário de entrada do dicionário. Para designar um atributo como um identificador de IC para identificação de classe, clique duas vezes na coluna Regra de identificação do atributo e defina-a como **verdadeira**.
8. Na guia **Definir regra de identificação**, examine a regra de identificação **Derivada** e suas **Entradas de identificador**.
   Você pode clicar em **Substituir** para substituir a regra derivada por uma nova regra de identificação e novas entradas de identificador específicas para a nova classe. Consulte Regras de identificação para obter detalhes sobre regras de identificação e entradas de identificador.
9. Na guia **Dependências**, clique em **Adicionar dependência** para adicionar regras dependentes.
   A guia **Dependências** aparecerá somente se houver regras de identificação de dependentes para a classe selecionada.
10. Na guia **Adicionar regras de reconciliação**, clique em **Adicionar** para criar as seguintes regras:
    a. Regras de Reconciliação
    b. Regras de Atualização de Dados
11. Na guia **Adicionar relacionamentos sugeridos**, revise o diagrama dos relacionamentos sugeridos derivados da classe.
12. Use o filtro para exibir somente tipos de relacionamento de entrada, saída ou específicos.
13. Para adicionar um relacionamento sugerido para a classe:

Tradução automática

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

a. Clique em **Nova**.

b. Na caixa de diálogo Adicionar relacionamento sugerido, selecione um **Relacionamento** e uma **Classe de destino** para o relacionamento. **Esta Classe** e a **Classe de destino** tornam-se primário ou secundário no relacionamento sugerido, com base na sua seleção do **Relacionamento**.

c. Clique em **Salvar**.
Ao criar relacionamentos para a classe no Construtor de consultas, a lista de relacionamentos sugeridos é atualizada.

14. Clique em **Concluído**.

Tópicos relacionados

Identificação e Reconciliação do CMDB

Reclassificar um IC

Você pode atualizar, fazer downgrade ou alternar a classe de um IC modificando seu atributo de **Classe**.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil ou ativo (em geral, as funções necessárias para atualizar um IC)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada classe é definida com um conjunto exclusivo de atributos. Este conjunto consiste em atributos derivados da classe primária e em atributos adicionais definidos para a classe.

Quando você reclassifica um IC, ocorre o seguinte.

1. O conjunto de atributos é ajustado para corresponder ao conjunto de atributos da classe recém-atribuída. Atributos são adicionados ou removidos conforme necessário.
2. Se algum atributo for exclusivo da classe atual e não estiver definido na classe recém-reclassificada, ele será perdido.
3. Um novo registro com o sys_id atual do IC é inserido na tabela da nova classe, com o conjunto apropriado de atributos para a classe (o sys_id do IC é retido).

Dependendo da reclassificação, ocorre o seguinte.

Downgrade

A classe de IC é atualizada para uma classe superior na hierarquia de classes e a classe recém-atribuída é um primário da classe atual. Por exemplo, reclassificar um IC da classe `cmdb_ci_server` para a classe `cmdb_ci_computer`.

Por exemplo, a classe `cmdb_ci_server` tem atributos que a classe `cmdb_ci_computer` não tem. Durante o downgrade, esses atributos e seus respectivos valores não são incluídos no novo registro de IC inserido na classe `cmdb_ci_computer`.

Upgrade

A classe de IC é atualizada para uma classe inferior na hierarquia de classes e a classe recém-atribuída é uma secundária derivada da classe atual e possui atributos adicionais. Por exemplo, reclassificar um IC da classe `cmdb_ci_computer` para a classe `cmdb_ci_server`.

Comutador

Tradução automática

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

A classe recém-atribuída está em uma ramificação diferente na hierarquia de classes e tem um conjunto de atributos diferente da classe atual. Por exemplo, reclassificar um IC da classe `cmdb_ci_linux_server` para a classe `cmdb_ci_win_server`.

Um comutador é uma combinação de um downgrade e um upgrade. Por exemplo, se o IC for reduzido para `cmdb_ci_server` e, em seguida, atualizado para a classe `cmdb_ci_win_server`. Portanto, os atributos são perdidos da mesma maneira que em uma operação de downgrade.

Nota:
Evite o downgrade da classe de IC e as operações de alternância de classe de IC, pois isso pode levar à perda de dados. Quando a reclassificação automática de IC está habilitada (o que é por padrão), o processo de identificação pode resultar em algumas reclassificações automáticas que levam à perda de dados.

Para obter informações sobre a reclassificação de IC pelo Mecanismo de Identificação e reconciliação (IRE) e propriedades do sistema relacionadas que controlam o comportamento da reclassificação automática de IC, consulte Reclassificação de IC durante o processamento do IRE.

Procedimento

1. Localize o IC que você deseja reclassificar e exiba-o em uma exibição de lista.
   Você pode usar o navegador de aplicações. Ou, por exemplo, se o IC for um servidor, na caixa de pesquisa de navegação, digite cmdb_ci_server.list para exibir o IC na exibição **Servidores**.
2. Certifique-se de que o campo **Classe** seja exibido na lista.
   Se você não vir este atributo, personalize a lista para adicionar o campo **Classe**.
3. Clique duas vezes no valor de **Classe** do IC e selecione uma nova classe.
4. Clique na caixa de seleção verde para confirmar sua seleção.

Excluir ICs

Você pode usar o Gerenciador de classe de IC para excluir ICs que não são mais necessários.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações sobre exclusões de IC automatizadas e baseadas em políticas, consulte Comotrabalhar com o CMDB Data Manager.

Nota:
Você não pode excluir tabelas do sistema de base. Para obter informações sobre como excluir tabelas personalizadas, consulte Exclusão de uma tabela .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para expandir a lista Classes de IC e selecione a classe da qual você deseja excluir registros de IC.
3. Na barra de navegação da classe à esquerda, clique em **Lista de ICs**.
4. Na exibição de formulário de Lista de ICs, selecione os ICs que você deseja excluir.
   Marque a caixa de seleção no cabeçalho para selecionar todos os ICs que estão visíveis.

Tradução automática

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

5. Clique em **Ações nas linhas selecionadas** e clique em **Excluir**.
6. Clique em **Excluir** na caixa de diálogo **Confirmação**.

Resultado

Depois de excluir ICs dos quais um IC dependente depende, o relacionamento dependente também é excluído. O IC dependente se torna órfão e não é excluído imediatamente. Nessa situação, o sistema tenta excluir em cascata esses ICs dependentes órfãos para evitar o acúmulo de dados obsoletos e manter a integridade do CMDB. Para obter informações sobre como o sistema gerencia ICs dependentes órfãos, consulte Gerenciamento de ICs dependentes órfãos.

Exibir e editar definições de classe e metadados

Use o gerenciador de classes de IC como um local central para explorar a hierarquia de classes do CMDB, as definições da tabela de IC e os ICs de classe. Exiba os detalhes de cada tabela, como rótulo e campos, relacionamentos e todas as definições de metadados relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Gerenciador de classes de IC exibe toda a hierarquia de classes do CMDB em um formato de exibição em árvore, consolidando as definições de classe em um local central. Ele permite que você exiba informações de metadados de uma classe, como regras de reconciliação, campos obrigatórios e recomendados e modelos de auditoria. Você também pode selecionar uma classe específica para exibir, modificar ou estender sua definição para criar uma classe derivada. Para cada classe, você pode acessar diretamente as configurações de integridade do CMDB, regras de identificação e reconciliação, cartão de pontuação órfão e modelo de certificado, definidos para a classe.

Para obter mais informações sobre como estender uma classe e como os atributos são derivados de uma classe primária nesse processo, consulte Extensão de tabela e classes .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para expandir a lista Classes de IC e selecione uma classe para exibir os detalhes.
3. Na barra de navegação da classe, expanda os itens a seguir para exibir mais detalhes da classe.
   - **Informações da classe**:
     - **Informações básicas**: Exibe detalhes da classe selecionada, como o nome de exibição e da tabela, a descrição e o ícone da classe. Permite editar algumas das definições de classe e evita a edição de alguns detalhes, como o nome da tabela.

       Função necessária: itil para leitura e itil_admin e personalize_dictionary para gravação.

     - **Atributos**: exibe os atributos da tabela (colunas). Permite editar esses atributos e adicionar novos. Para obter a descrição dos diferentes atributos na exibição de lista, consulte Formulário de entrada do dicionário .

       Função necessária: personalize_dictionary para leitura e gravação.

       Para adicionar um atributo:

Tradução automática

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

a. Clique na guia **Adicionado** e role até a parte inferior da lista.

b. Clique duas vezes em **Inserir nova coluna** e insira os detalhes de cada novo atributo de classe. Defina **Identificação** como verdadeiro para designar um atributo como um identificador de IC para identificação de classe.

c. Clique em **Salvar** e corrija os erros exibidos.

- **Identificação** e **Reconciliação**: exibe e permite editar, criar e excluir regras de identificação e inclusão, reconciliação e regras de atualização de dados para a classe.

  Para obter mais informações, consulte Identificação e Reconciliação do CMDB.

  Função necessária: itil para leitura e itil_admin (em cima do itil) para gravação.

- **Relacionamentos dependentes**: exibe e permite editar, criar e excluir relacionamentos de hospedagem e contenção para a classe. Para obter mais informações, consulte Regras de relacionamento dependente do CMDB.

  Função necessária: itil para leitura e itil_admin (em cima do itil) para gravação.

- **Relacionamentos sugeridos**: exibe um diagrama de todos os relacionamentos sugeridos para a classe e permite que você exclua ou adicione relacionamentos sugeridos para a classe. Use as ferramentas de navegação para aumentar ou diminuir o diagrama e para mover o diagrama na página. Use o filtro para exibir os tipos de relacionamento específicos. Para obter mais informações, consulte Relacionamentos de classe sugeridos.

  Função necessária: itil.

- **Todas as regras de relacionamento**: exibe um diagrama combinado de todos os relacionamentos sugeridos e todos os relacionamentos dependentes para a classe. Use as ferramentas de navegação para aumentar ou diminuir o zoom e para mover ou centralizar o diagrama na página. Use o filtro para exibir categorias de relacionamento específicas.
- **Integridade**: permite revisar e configurar propriedades do sistema relacionadas à integridade do CMDB, cartões de pontuação e regras e configurações para todos os KPIs e métricas de integridade do CMDB, no nível de classe. Consulte Integridade do CMDB para obter informações sobre como habilitar e configurar Integridade do CMDB e exibir relatórios de integridade.

  Função necessária: itil para leitura e itil_admin (em cima do itil) para gravação.

- **Lista de ICs**: Exibe os ICs da classe selecionada. Permite criar ICs da classe selecionada e executar outras operações, como excluir.

  Função necessária: Itil para leitura. Os requisitos de gravação seguem as configurações da tabela selecionada.

Tópicos relacionados

Como criar ou modificar ícones de mapa

Atualizar a lista de classes no filtro de classe principal

Gerencie a lista de classes que estão incluídas no filtro Classe principal para restringir os ICs que aparecem nas exibições de lista de ICs somente para as classes específicas de que você precisa. Você pode adicionar ou remover classes do CMDB do filtro de classe principal.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: itil_admin e personalize_dictionary

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Aplique o filtro de classe principal do CMDB em exibições de lista de ICs do CMDB para que somente os ICs que pertencem às classes no filtro sejam exibidos. Em um sistema de base, o filtro de classe principal não contém classes. A configuração da classe principal se aplica somente à classe atual e não é derivada por classes secundárias.

Para obter mais informações sobre filtros de exibição de lista, consulte Gravação e uso de filtros em uma exibição de lista .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para expandir a lista Classes de IC e selecione uma classe para adicionar ou remover do filtro de Classe principal.
3. Na barra de navegação da classe, navegue até **Informações da classe** > **Informações básicas**.
4. No formulário de Informações básicas, selecione ou desmarque a **Classe principal**.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado
O filtro de Classe principal é atualizado com a adição ou a remoção da classe da lista de classes no filtro. Quando você aplica o filtro Classe principal a uma exibição de lista de Itens de configuração, somente ICs de classes incluídas no filtro são exibidos.

O que Fazer Depois
Em ambos os cenários a seguir, a lista de ICs é atualizada para exibir somente os ICs cuja classe está incluída no filtro Classe principal:

- **1.** No **Navegador de filtros**, digite `cmdb_ci.list` e pressione a tecla Enter.
  2. Na exibição de lista de Itens de configuração, clique no ícone do menu **Controles de lista**, selecione **Filtros** e clique em **Classe principal**.

- **1.** Abra um formulário de Solicitação de mudança.
  2. Role para baixo e selecione a guia **ICs afetados**. Clique em **Adicionar**.
  3. No formulário **Adicionar ICs afetados**, clique no ícone do menu **Controles de lista**, selecione **Filtros** e clique em **Classe principal**.

  Para obter mais informações sobre como adicionar ICs afetados a solicitações de mudança, consulte ICs associados em uma solicitação de mudança .

Relacionamentos de IC no CMDB

O CMDB, em contraste com uma lista de ativos estáticos, ajuda a rastrear não apenas os itens de configuração (ICs) em seu sistema, mas também os relacionamentos entre esses itens.

Um relacionamento no CMDB consiste em dois ICs e um tipo de relacionamento:

- IC primário
- IC secundário
- Tipo de relacionamento que vincula ambos os ICs

Tradução automática

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

Por exemplo, no relacionamento [Servidor1] [Gerenciado por] [Servidor2]:

- Servidor1 é o IC secundário
- Servidor2 é o IC primário
- [Gerenciado por] é o tipo de relacionamento

Por exemplo, uma aplicação da Web pode ler dados de uma instância do Oracle, que por sua vez, pode depender de uma parte do hardware subjacente. A maioria dos ICs em um CMDB tem vários relacionamentos com outros ICs, usuários e grupos.

Os relacionamentos entre ICs podem ser descobertos automaticamente. Se você usar Descoberta, muitos relacionamentos poderão ser carregados automaticamente no sistema por meio do processo de descoberta. Se você importar seus dados de outro sistema, obterá algum tipo de relacionamento.

Você pode adicionar relacionamentos descobertos automaticamente, criar ou editar relacionamentos para um IC, iniciando o Editor de relacionamento de IC no formulário de IC.

Relacionamentos dependentes e não dependentes

Relacionamentos dependentes, como hardware tomcat RunsOn, são usados pelo Mecanismo de Identificação e reconciliação (IRE) para identificar ICs dependentes.

Relacionamentos não dependentes não são usados para identificação de IC e, portanto, podem ser excluídos se não forem mais necessários. O CMDB rastreia a origem da descoberta e a hora da última verificação de relacionamento não dependente na tabela Origens de relacionamento [sys_rel_source]. Relacionamentos dependentes são usados para identificação de IC. Portanto, eles não devem ser excluídos diretamente e não são rastreados.

As informações na tabela Origens de relacionamento [sys_rel_source] podem ser usadas para decidir se é seguro excluir um relacionamento não dependente. Por exemplo, uma origem de descoberta que está tentando excluir um relacionamento não dependente pode confirmar que:

- Não há outras fontes de dados para esse relacionamento.
- O relacionamento não foi atualizado por um período de tempo especificado e, portanto, não é mais necessário.

Quando um relacionamento não dependente é excluído da tabela Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci], todos os registros correspondentes em cascata na tabela Origens de relacionamento [sys_rel_source] são excluídos.

Relacionamentos principais

A tabela a seguir contém descrições de alguns relacionamentos principais do CMDB.

Primário	Secundário(a)	Descrição
Fluxo de Aplicativo para	Fluxo de Aplicativo de	Conexões entre ICs de endpoint. **Nota:** Somente para uso interno (modelo de serviço).

Tradução automática

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

Primário	Secundário(a)	Descrição
Conecta-se a	Conectado por	Conexões de rede entre elementos que se comunicam. Exemplos: estação de trabalho para alternar, alternar para alternar, carga de trabalho do kubernetes para serviço.
Contém	Incluído em	Normalmente, um relacionamento de contenção (IC para IC contido). O IC secundário normalmente tem um único IC primário com este tipo de relacionamento. Exemplos: Tomcat para Tomcat WAR, VMware Datacenter contém rede.
Define recursos para	Obtém recursos de	O IC primário define/ obtém recursos de um IC secundário. Exemplo: VMware - O grupo de recursos obtém recursos do servidor ESX.
Depende de	Usado por	O IC primário depende do IC secundário. O que significa que o problema/mudança no IC secundário pode afetar o IC primário.
Hospedado em	Hosts	Relacionamento de hospedagem entre um elemento e seu host. Exemplos: recurso de nuvem para datacenter lógico, carga de trabalho k8s para cluster k8s.
Implementar endpoint para	Implementar endpoint de	Endpoint para IC que expõe este endpoint. **Nota:** Somente para uso interno (modelo de serviço).

Tradução automática

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

Primário	Secundário(a)	Descrição
Gerencia	Gerenciado por	Normalmente usado quando um IC gerencia um ou mais ICs. Exemplo: o vCenter gerencia o vCenter Datacenter.
Membros	Membro de	Normalmente usado com clusters em que um nó do cluster é um membro de um cluster. Exemplo: o ESXi Server é membro do vCenter Cluster.
É Proprietário de	Pertence a	Normalmente, um relacionamento de contenção (IC para IC próprio). O IC secundário normalmente tem um único primário com este tipo de relacionamento.
Executado em	Execuções	Normalmente, entre um IC que representa um aplicativo de software e o hardware/ VM de hospedagem. Exemplo: Tomcat "Executa em" servidor Linux.
Usar endpoint para	Usar endpoint de	Do IC para um endpoint de saída. **Nota:** Somente para uso interno (modelo de serviço).

Tópicos relacionados

Criar um acúmulo de relacionamento de IC

Relacionamentos de classe sugeridos

O sistema mantém uma tabela (Relacionamento sugerido [cmdb_rel_type_suggest]) de tipos de relacionamento que são apropriados para um tipo de IC, com base em sua classe. Você pode gerenciar relacionamentos sugeridos navegando até **Configuração** > **Relacionamentos Sugeridos**ou no Gerenciador de Classes de IC.

Modelo de sugestão

O editor de relacionamento tem um IC de base. O IC de base designa o IC em que um usuário estava antes de iniciar o editor, como o IC de base no novo relacionamento. Se você iniciou o editor de relacionamento do IC lnux100, o lnux100 se tornará o IC base. Além disso, cada IC no sistema tem um tipo (classe). Por exemplo, o vínculo lnux100 é do tipo de servidor Linux.

Tradução automática

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

Muitos tipos de IC são secundários de outros tipos na hierarquia. Por exemplo, a hierarquia de classes de um servidor Linux é:

`cmdb_ci` -> `cmdb_ci_hardware` ->`cmdb_ci_computer` -> `cmdb_ci_server` -> `cmdb_ci_linux_server`

O modelo de sugestão funciona analisando a tabela de relacionamentos sugerida para todos os relacionamentos cuja classe base é a classe base atual do usuário ou qualquer uma de suas classes primárias. Por exemplo, observando um servidor Linux, o modelo de sugestão recuperaria todos os relacionamentos cuja classe base fosse:

`cmdb_ci_linux_server`, `cmdb_ci_server`, `cmdb_ci_computer`, `cmdb_ci_hardware` ou `cmdb_ci`

Visibilidade do ITOM, se disponível, usa padrões de descoberta aprimorados para identificar e adicionar relacionamentos de IC à tabela Relacionamentos sugeridos.

Relacionamentos de IC sugeridos no editor de relacionamento

O editor de relacionamento de IC usa o modelo de sugestão para ajudar os usuários a selecionar relacionamentos razoáveis para itens de configuração.

Por exemplo, considere estes tipos de relacionamento no sistema:

- Fornece energia para :: Recebe energia de
- É executado em :: Hosts

Normalmente, um usuário usa esses relacionamentos para definir os seguintes relacionamentos razoáveis entre dois itens, da seguinte forma:

- um banco de dados é executado em um servidor
- um rack fornece energia para um servidor

Normalmente, nenhuma das definições a seguir seria apropriada:

- um rack é executado em um servidor
- um servidor é executado em um banco de dados

Para obter descrições de alguns relacionamentos principais, consulte Relacionamentos de IC no CMDB.

Tópicos relacionados

Gerenciador de classe de IC

Adicionar um relacionamento sugerido

Adicione um relacionamento sugerido para uma classe. A lista de relacionamentos sugeridos para uma classe está disponível ao criar um novo relacionamento para um IC dessa classe.

Antes de Iniciar

Função necessária: para visualizar — itil. Para criar, atualizar ou excluir relacionamentos sugeridos — itil_admin.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Use o gerenciador de classe de IC (Função necessária: itil_admin):
   a. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
   b. Clique em **Hierarquia** para expandir a lista de Classes de IC. Em seguida, selecione a classe para adicionar um relacionamento sugerido.
   c. Na barra de navegação da classe, clique em **Relacionamentos sugeridos**.
   d. Clique em **Novo**.
   e. na caixa de diálogo Adicionar relacionamento sugerido, selecione um **Relacionamento** e uma **Classe de destino** para o relacionamento. **Esta Classe** e a **Classe de destino** tornam-se primário ou secundário no relacionamento sugerido, com base na sua seleção do **Relacionamento**.
   f. Clique em **Salvar**.
2. Ou navegue até **Tudo** > **Configuração** > **Relacionamentos** > **Relacionamentos Sugeridos** (Função necessária: administrador):
   a. Clique em **Nova**.
   b. Preencha o formulário.

Campos de relacionamento sugeridos

Campo	Descrição
Classe base	A classe base no relacionamento, que dependendo do tipo de relacionamento, é a primária ou o secundária no relacionamento.
Relacionamento	Tipo de relacionamento.
Classe dependente	A classe dependente no relacionamento, que dependendo do tipo de relacionamento, é a primária ou o secundária no relacionamento.

Example: Relacionamento sugerido que você pode adicionar

Nota:
A mesma classe primária e relacionamento podem aparecer mais de uma vez.

O que Fazer Depois

Pode ser necessário excluir um relacionamento sugerido, por exemplo, para limitar a escolha de relacionamentos disponíveis no editor de relacionamento de IC. A remoção de um relacionamento sugerido não afeta os relacionamentos criados ou atualizados por Descoberta.

Regras de governança de relacionamento

Regras de governança de relacionamento é um conjunto de regras de relacionamento usado para garantir consistência e validade na modelagem de relacionamentos entre itens de configuração (ICs) no CMDB. Use as regras de governança de relacionamento para impedir a seleção de tipos de relacionamento ou direções que não são permitidas entre tipos de IC específicos.

Diferentes aplicações, como o Discovery e o Service Mapping, criam relacionamentos entre ICs. Cada aplicação pode usar tipo de relacionamento inconsistente ou direção para

Tradução automática

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

representar a mesma entidade, resultando em várias exibições dos mesmos ICs. As regras de governança de relacionamento definem o que são tipos de relacionamento válidos e direções válidas entre pares de tipos de IC, resultando em relacionamentos válidos e consistentes no CMDB.

As regras de governança de relacionamento consistem em:

- Regras de relacionamento dependente do CMDB: regras (regras de hospedagem e contenção) que são usadas para identificação de IC. É possível exibir e modificar regras de relacionamento dependente no gerenciador de classes de IC, depois de selecionar uma classe na hierarquia de classes e clicar em **Relacionamento dependente**.
- Relacionamentos sugeridos: regras que são baseadas em relacionamentos sugeridos existentes na tabela de Relacionamento sugerido [cmdb_rel_type_suggest]. Os Relacionamentos sugeridos são usados no Editor de relacionamento de IC. É possível exibir e modificar os relacionamentos sugeridos no gerenciador de classe de IC, depois de selecionar uma classe na hierarquia de classes e clicar em **Relacionamentos sugeridos**.
- Regras de referência: regras que são usadas principalmente pelo Cloud Management para representar todas as combinações válidas possíveis de pares de ICs de referência e referenciados na definição de serviço.
- Relacionamentos válidos internos: os relacionamentos a seguir são predefinidos no sistema de base como relacionamentos válidos:
  - cmdb_ci_endpoint -> Fluxo de aplicativo para::Fluxo de aplicativo de -> cmdb_ci_endpoint
  - cmdb_ci_endpoint -> Implementar endpoint para::Implementar endpoint de -> cmdb_ci
  - cmdb_ci -> Usar endpoint para::Usar endpoint de-> cmdb_ci_endpoint

Comportamento geral

- As regras de controle de relacionamento oferecem suporte à herança.

  Por exemplo, suponha que o relacionamento sugerido cmdb_ci_appl Executar em::Executar cmdb_ci_hardware exista. Em seguida, um relacionamento Executar em::Executar entre um IC cmdb_ci_appl_dot_net e um IC cmdb_ci_windows_server é válido. Isso ocorre porque a classe de aplicação .net herda da classe de aplicação e a classe de servidor do Windows herda da classe de hardware.

- Regras de controle de relacionamento duplicadas não são permitidas.
- As regras de governança de relacionamento não são separadas por domínio.
- É permitido ter mais de um tipo de relacionamento entre os mesmos dois tipos de IC.

  Por exemplo, os seguintes relacionamentos são válidos:
  - cmdb_ci_appl Depende de::Usado por cmdb_ci_service
  - cmdb_ci_appl Recebe dados de::Envia dados para cmdb_ci_service

Relatórios

Um relacionamento entre ICs é considerado válido se estiver em conformidade com qualquer uma das regras de governança de relacionamento. Use o painel do CMDB para exibir relatórios sobre a integridade geral de relacionamentos, incluindo a conformidade de relacionamentos com as regras de governança de relacionamento. O relatório "Relacionamentos não compatíveis com todas as regras de relacionamento" mostra

Tradução automática

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

relacionamentos de IC que não estão em conformidade com nenhuma das regras de governança de relacionamento.

Formatador de relacionamentos de IC

O formulário de IC padrão inclui um formatador de relacionamentos de IC a partir do qual você pode examinar um IC e seus relacionamentos em várias exibições. No formatador de relacionamentos de IC, você também pode iniciar o editor de relacionamento de IC para o IC.

Se o plug-in de separação de domínio estiver ativado, somente os relacionamentos nos quais o usuário conectado está autorizado a exibir ambos os ICs serão exibidos.

O formatador de relações de IC contém uma lista de ICs relacionados e uma barra de ferramentas com controles para exibir os relacionamentos entre o IC atual e os ICs relacionados. Você pode configurar os controles neste formatador para modificar vários aspectos da exibição. Para obter mais informações sobre formatadores, consulte Criação de um formatador e sua adição ao formulário .

Nota:

- Se um endpoint for secundário em um relacionamento e o mesmo endpoint for primário em outro relacionamento, esse endpoint ficará oculto e não aparecerá na exibição do formatador de relacionamentos. Da mesma forma, as cadeias de qualificadores de relacionamento também estão ocultas e não aparecem na exibição do formatador de relacionamento.
  - Exemplo: IC1> endpoint> IC2

    Neste exemplo, IC1 está relacionado ao IC2 por meio de relacionamentos com endpoint. Um único relacionamento aparece no formatador de relações:

    IC1> IC2 (Esses relacionamentos aparecem como um relacionamento direto sem endpoint, porque o endpoint é um primário em um relacionamento e um secundário em outro relacionamento).

  - Exemplo: IC1> endpoint1 > IC2 > endpoint2

    Dois relacionamentos aparecem no formatador de relacionamentos:

    IC1> IC2 (endpoint1 está oculto porque é primário em um relacionamento e secundário em outro).

    IC1> IC2> endpoint2 (aparece como relacionamento de nível 2 — endpoint1 está oculto e endpoint2 aparece como secundário e não primário em qualquer outro relacionamento).
- Em instâncias que não atendem aos requisitos do navegador da Internet para o formatador de relacionamentos de IC, o formulário de IC padrão inclui o formatador de relacionamentos de IC legado. Para obter mais informações, consulte Formatador de relacionamentos de IC legado.
- ICs não estendidos da tabela Item de configuração [cmdb_ci], não são exibidos em mapas de Exibições de dependência e em formatadores de relações de IC.
- O relacionamento *`Applicative Flow To::Application Flow From`* é um tipo de relacionamento especial usado somente entre endpoints de Service Mapping. Este tipo de relacionamento não deve ser usado no CMDB como um relacionamento entre ICs e, portanto, não é exibido no formatador de relações.

Tradução automática

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

Controles para exibir ICs relacionados

Controle	Definição
Adicionar relacionamento entre ICs	Inicia o editor de relacionamento para criar manualmente relacionamentos de IC. Para obter mais informações, consulte Criação ou edição de um relacionamento entre ICs.
Mostrar exibições de dependência	Inicia um mapa de Dependency Views em outra janela ou guia. O IC é o nó central no mapa, com um número configurável de níveis acima e abaixo desse nó na hierarquia. Os indicadores de mapa ao lado dos nós informam o número de tarefas, incidentes, problemas, mudanças ou indisponibilidades relacionadas a esse nó. Clique com o botão direito do mouse para expandir os nós recolhidos ou exibir uma lista de tarefas ou problemas relacionados. Para obter mais informações, consulte Mapa do Dependency Views.
Pesquisar IC	Filtra os ICs incluídos na exibição.

Clique no ícone **Configurações** ( ) para definir configurações de exibição adicionais que filtram os dados exibidos. As configurações são preservadas por meio de logout e login novamente.

Configurações de Itens relacionados

Configuração	Descrição
Mostrar relacionamentos em layout plano/árvore	Para exibir uma lista simples de ICs relacionados que estão agrupados por tipo de relacionamento em ordem alfabética, clique em **Plano** (valor padrão). Para exibir grupos de ICs relacionados em uma árvore hierárquica, clique em**Árvore**. Se você selecionar a exibição em árvore, não poderá definir outras configurações para exibir ICs relacionados. Uma única lista de relacionamentos ascendentes e descendentes é exibida.
Mostrar relacionamentos em layout dividido/ mesclado	Para exibir uma única lista que inclui relacionamentos ascendentes e descendentes, clique em **Mesclar** (valor padrão). Os relacionamentos são agrupados por tipo de relacionamento. Para exibir listas separadas para relacionamentos ascendentes e descendentes, clique em **Dividir**.
Filtrar relacionamentos por nível máximo	Selecione o número de níveis descendentes e ascendentes na hierarquia a serem incluídos ao exibir ICs em uma exibição plana. O valor padrão é 3.
Filtrar relacionamentos por tipo de relacionamento	Selecione os tipos de relacionamento a serem exibidos. O valor padrão é "Todos os tipos de relacionamento".

Tradução automática

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

Configurações de Itens relacionados

Configuração	Descrição
Filtrar relacionamentos por exibição do CMDB	Filtrar por tabelas especificadas nas exibições do CMDB, se houver filtros de relacionamento.

O formatador de relacionamentos usa os seguintes ícones para fornecer informações adicionais sobre mudanças, problemas e indisponibilidades relacionadas a ICs no relacionamento:

Ícones relacionados a ICs

Ícone	Descrição
	Mudanças encerradas recentemente
	Mudanças planejadas
	Mudanças abertas no momento
	Indisponibilidades encerradas recentemente
	Problemas
	Incidentes
	Indisponibilidades planejadas
	Indisponibilidades abertas no momento

Em grandes redes, uma lista de ICs relacionados pode ser excessivamente longa, o que pode reduzir o desempenho quando um formulário de IC é renderizado. Você pode configurar essas propriedades para controlar a quantidade de dados que é exibida. Para localizar uma propriedade, insira `sys_properties.list` no filtro de navegação esquerdo e pesquise a propriedade.

Propriedades relacionadas ao desempenho

Propriedade	Descrição
glide.ecmdb.find_relationship_issues	Oculta ou exibe um ícone no formatador de relações de IC que vincula a problemas abertos para o IC. Esta propriedade é padronizada como verdadeira (exibe o ícone).
glide.ui.max_relation_levels	Especifica o nível máximo para mostrar ICs na exibição plana antes de atingir o limite máximo de relações. O valor padrão é 5.
glide.ui.max_relations	Especifica o número máximo de ICs relacionados a serem exibidos. Quando excedido:

Tradução automática

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

Propriedades relacionadas ao desempenho

Propriedade	Descrição
	• Uma notificação indicará que o limite foi atingido e que nem todas as relações são exibidas. O valor padrão é 1000. • O layout plano reverte para a exibição do layout em árvore.

Tópicos relacionados

Criar um formatador e adicioná-lo ao formulário

Criação ou edição de um filtro de relacionamento

Domain Separation, formatador de relações e editor de relacionamento de IC

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

Visão geral

Como funciona a separação de domínio no formatador de relações e no editor de relações

- **Formatador de relações**

  O formatador de relações é compatível com a separação de domínio. O formatador de relações é usado para exibir relacionamentos do CMDB na IU em diferentes exibições. Como a tabela de Relacionamentos de IC (cmdb_rel_ci) não é separada por domínio, os relacionamentos serão visíveis no formatador de relações somente se os ICs primários e secundários (cmdb) estiverem visíveis no domínio.

  A tabela Tipo de Relacionamento de CI (cmdb_rel_type) não é separada por domínio. Portanto, no formatador de relações, todos os tipos de relacionamento estão disponíveis para serem selecionados como um filtro.

  Por padrão, a separação de domínio é compatível com o formatador de relações.

- **Editor de relacionamento**

  O editor de relacionamentos é compatível com a separação de domínio. Você pode usar o editor de relacionamento para adicionar novos relacionamentos ou excluir relacionamentos existentes para o IC atual.

  - O editor de relacionamento de ICs exibe uma lista de ICs para adicionar ou remover de relacionamentos. Como eles são separados por domínio, a exibição da lista de ICs no editor de relacionamento exibe os ICs que estão visíveis para o domínio atual.
  - O editor de relacionamento de IC exibe uma lista de relacionamentos para adicionar ou remover. Como a tabela Relacionamentos de IC [cmdb_rel_ci] não é separada por domínio, a exibição da lista de relacionamentos mostra todos os relacionamentos do IC atual.

Tradução automática

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

A tabela de Relacionamento sugerido (cmdb_rel_type_suggest) não é separada por domínio, o que significa que todos os tipos de relacionamento sugeridos no editor de relacionamento estão visíveis para todos os domínios.

Por padrão, a separação de domínio é compatível com o editor de relacionamentos.

Tópicos relacionados

Domain Separation e Configuration Management Database (CMDB)

Criação ou edição de um filtro de relacionamento

Crie um filtro de relacionamento personalizado para exibir relacionamentos de IC de tabelas selecionadas no formatador de relações de IC.

Antes de Iniciar

Função necessária: ecmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O formatador de relações de IC exibe ICs relacionados ao IC de base e os relacionamentos entre os ICs. Você pode usar filtros de relacionamento no formatador de relações de IC para personalizar exibições de relacionamento de IC.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Relacionamentos** > **Filtros de Relacionamento**.
2. Clique em **Novo** ou selecione um filtro para editar.
3. Insira ou edite o nome do filtro de relacionamento.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na seção **Tipos de configuração**, clique em **Editar**.
6. No formulário **Editar membros**, selecione as tabelas dos ICs que você deseja mostrar com o filtro e mova as tabelas para a **lista Tipos de configuração**.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

Em um formulário de IC, nas configurações do formatador de relações, você pode selecionar o filtro de relacionamento recém-definido na lista **Filtrar relações por exibição do CMDB**.

No formatador de relações de IC legado, você pode clicar em **Exibir** e selecionar o filtro de relacionamento recém-definido.

Depois de selecionar um filtro, o formatador de relações exibe somente ICs das tabelas especificadas no filtro ou de tabelas decrescentes.

Excluir relacionamentos da exibição do formatador de relações

Crie uma lista de relacionamentos que não devem aparecer na exibição do formatador de relações em formulários de IC.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Para visualizar a lista de exclusão de tipo de relacionamento — itil
- Para criar, atualizar ou excluir a lista de exclusões de tipo de relacionamento — itil_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Relacionamentos** > **Lista de Exclusões de Tipo de Relacionamento**.
2. Na exibição de lista Filtros de relacionamento de IC, clique em **Novo**.
3. Preencha o formulário de Filtro de relacionamento de IC para especificar o relacionamento que você deseja excluir da exibição.
4. Clique em **Enviar**.
   Os relacionamentos excluídos não aparecem na exibição do formatador de relacionamentos em formulários de IC.

Formatador de relacionamentos de IC legado

Em instâncias que não atendem aos requisitos do navegador da Internet para o formatador de relacionamentos de IC mais recente, o formulário de IC padrão inclui o formatador de relacionamentos de IC legado.

Este elemento contém a lista de ICs relacionados e uma barra de ferramentas com controles para exibir os relacionamentos entre o IC atual e os ICs relacionados. Para obter informações sobre o formatador de relações de IC mais recente, consulte Formatador de relações de IC.

Campo de itens relacionados

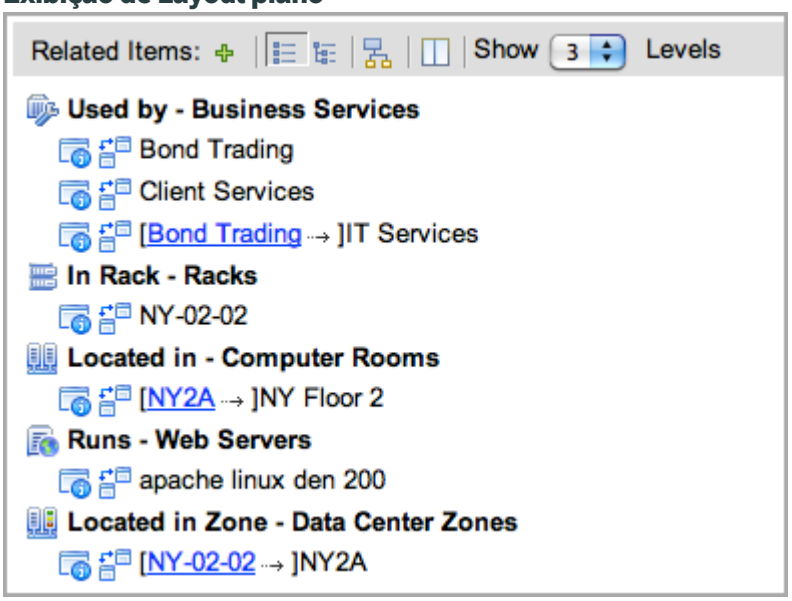
Nota:
O mapa de BSM legado fornece uma exibição mais completa dos relacionamentos de IC.

Configure os controles neste formatador com duas propriedades que restringem vários aspectos da exibição.

Layout plano

Clique no ícone de layout plano ( ) para agrupar os ICs relacionados por relacionamento.

Exibição de Layout plano



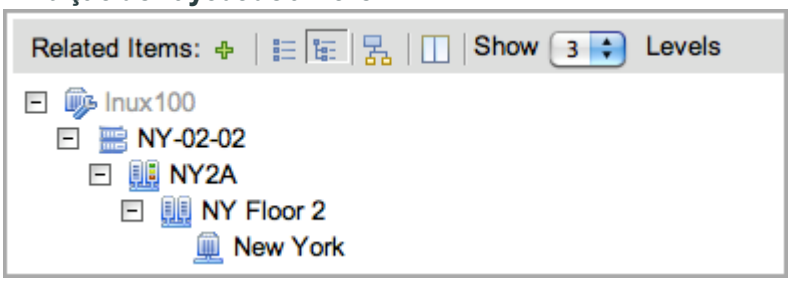
Tradução automática

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

Layout de árvore

Clique no ícone de layout de árvore (ícone de) para agrupar os ICs relacionados em uma árvore hierárquica.

Exibição de Layout de árvore



Editor de relacionamento de IC

Use o editor de relacionamento para exibir, criar, modificar ou excluir relacionamentos de IC. Abra o editor de relacionamento do formatador de Relações de IC.

Quando você usa o editor de relacionamento, o IC do qual o editor foi iniciado é designado como o IC de base. Você pode selecionar um ou mais ICs como um segundo IC para o relacionamento. Dependendo do tipo de relacionamento selecionado, o IC de base pode se tornar o IC primário ou o IC secundário no novo relacionamento.

O editor de relacionamento funciona de forma diferente, dependendo se você marcar a caixa de seleção **Usar relacionamento sugerido**.

- Com os relacionamentos sugeridos, o editor de relacionamentos lista todos os tipos de relacionamento disponíveis para o IC de base. Para definir um novo relacionamento, selecione um tipo de relacionamento e, em seguida, um segundo IC para o relacionamento.

  Os relacionamentos sugeridos são destacados para você. Esses relacionamentos são exibidos em azul com um prefixo de [Sugerido].

- Sem relacionamentos sugeridos, você define um novo relacionamento selecionando primeiro um segundo IC para o relacionamento e, em seguida, um tipo de relacionamento primário ou secundário.

Nota:
Os tipos de relacionamento a seguir são usados somente para endpoints de Service Mapping e você não pode usá-los como um tipo de relacionamento entre dois ICs:

- *`Implement End Point To:Implement End Point From`*
- *`Use End Point To: Use End Point From`*
- *`Applicative Flow To:Applicative Flow From`*

Relacionamentos sugeridos

Se você marcar a caixa de seleção **Usar relacionamento sugerido** no editor, a lista de **Relacionamento sugeridos** será exibida. Ela exibe todos os tipos de relacionamento de IC, usuário e grupo disponíveis para o IC de base. Os tipos de relacionamento têm um sufixo **(Primário)** ou **(Secundário)** para observar o elaborador de relacionamento e os tipos de relacionamento sugeridos são exibidos em azul e têm um prefixo "*".

Ao selecionar um relacionamento, você também designa o IC de base como sendo o primário ou o secundário no novo relacionamento. Por exemplo, se você selecionar o tipo

Tradução automática

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

de relacionamento "Feeds", o IC base se tornará o IC primário designado e o segundo IC selecionado se tornará o IC secundário neste relacionamento.

Relacionamentos descendentes

Se você não marcar a caixa de seleção **Usar relacionamento sugerido** no editor, a lista de **Relacionamento sugeridos** será exibida. Ela exibe todos os relacionamentos nos quais o IC base é o IC primário. O IC secundário do relacionamento é exibido na coluna **Secundário**.

Relacionamentos ascendentes

Se você não marcar a caixa de seleção **Usar relacionamento sugerido** no editor, a lista de **Relacionamento ascendente** será exibida. Ela exibe todos os relacionamentos nos quais o IC base é o IC secundário. O IC primário em cada relacionamento é exibido na coluna **Primário**.

Tópicos relacionados

Adicionar um relacionamento sugerido

Criação ou edição de um relacionamento entre ICs

Construtor de relacionamento de IC legado

Criação ou edição de um relacionamento entre ICs

Use o editor de relacionamento para exibir, criar ou modificar relacionamentos de IC. Você pode abrir o editor de relacionamento do formatador de Relações de IC.

Antes de Iniciar

Você deve usar versões de navegador compatíveis para usar o editor de relacionamento de IC mais recente. Se você não usar uma versão de navegador compatível, a instância fornecerá o construtor de relacionamento de IC legado.

- Versão 20 e superior do Firefox
- Versão 25 e superior do Chrome
- Versão 6 e superior do Safari
- Versão 9 e superior do Internet Explorer

Função necessária:

- Para criar relacionamentos: ITIL ou ativo
- Para exibir relacionamentos, dependendo do estado da ACL de API da tabela:
  - Se inativo (padrão): ITIL ou ativo
  - Se ativo: ITIL ou ativo e snc_platform_rest_api_access

  Para obter mais informações, consulte REST API e API da tabela.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

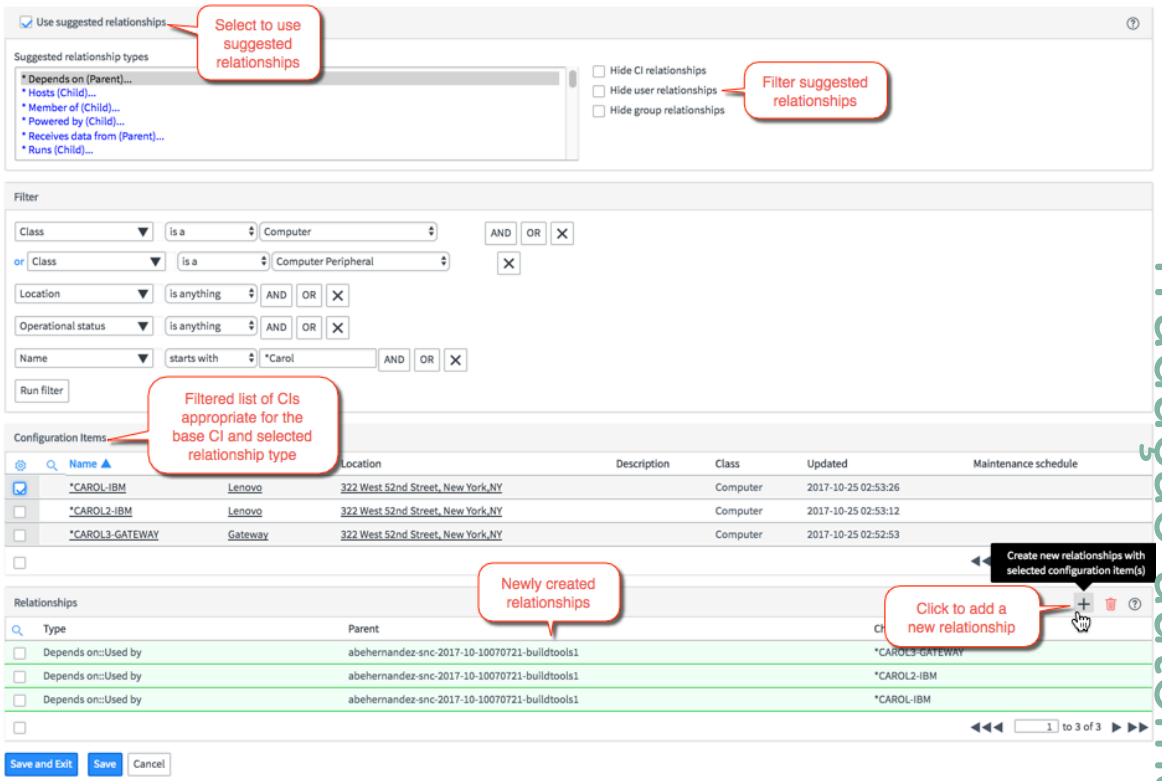
O editor de relacionamento funciona de forma diferente, dependendo se você selecionar ou não a opção **Usar relacionamento sugerido**.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Inicie o editor de relacionamento:
   a. Abra um formulário de IC.
   b. Localize a seção **Itens relacionados** próxima ao centro do formulário.
   c. Clique no ícone de adição (+) na seção **Itens relacionados**.
2. Para usar relacionamentos sugeridos, primeiro selecione um tipo de relacionamento e, em seguida, selecione um ou mais ICs para serem os ICs secundários no relacionamento:



   a. Selecione **Usar relacionamento sugerido**.
   b. Na lista **Tipo de relacionamento sugerido**, selecione um tipo de relacionamento.
   Você pode filtrar a lista de relacionamentos sugeridos usando as caixas de seleção de filtro.

Opção de filtro	Descrição
Ocultar relacionamento de IC	Oculta todos os relacionamentos entre o IC de base e outro IC (como "Recebe dados de"). O filtro padrão é armazenado na preferência do usuário ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci.
Ocultar relacionamento de usuário	Oculta todos os relacionamentos entre o IC de base e um usuário (como "Registros revisados por"). O filtro padrão é armazenado na preferência de usuário ci_manage_relationships_filter_hint.sys.
Ocultar relacionamento entre grupo	Oculta qualquer relacionamento entre o IC base e um grupo (como "Backups feitos por"). O filtro padrão é armazenado na preferência de usuário ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group.

Tradução automática

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

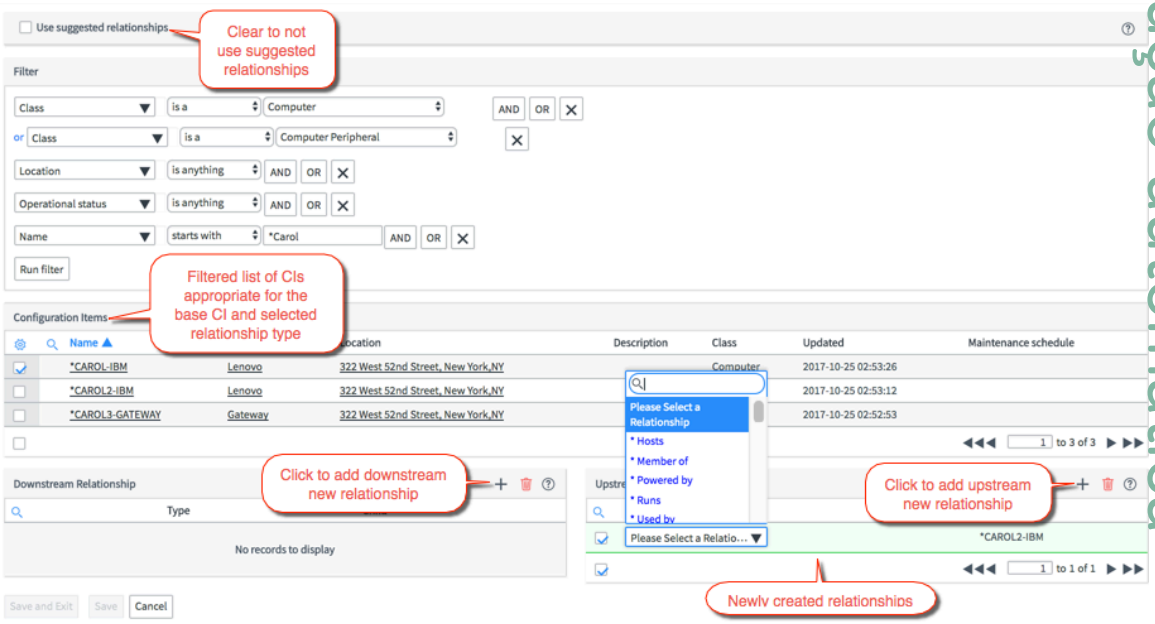
A lista **Itens de configurações** exibe todos os ICs apropriados para o IC de base e o tipo de relacionamento selecionado. A lista **Relacionamentos** na parte inferior do editor exibe todos os relacionamentos existentes do tipo de relacionamento selecionado, no qual o IC base é um IC primário ou um IC secundário.

c. Na lista **Itens de configuração**, selecione um ou mais ICs como um segundo IC para o relacionamento. Você pode filtrar a lista de **Itens de configuração** adicionando condições na seção **Filtro** e clicando em **Executar filtro**.

Se você selecionou um tipo de relacionamento primário, esses ICs se tornam o IC secundário no relacionamento e, se você selecionou um tipo de relacionamento secundário, os ICs selecionados se tornam o IC primário no relacionamento.

d. Clique no ícone "+" (mais) no cabeçalho da seção **Relacionamentos** para adicionar novos relacionamentos.
Como alternativa, você pode arrastar os ICs selecionados para a lista de **Relacionamentos**. Cada novo relacionamento consistirá no IC de base, no tipo de relacionamento selecionado e em um segundo IC selecionado.

3. Para não usar relacionamentos sugeridos, primeiro selecione um ou mais ICs para serem os ICs secundários no relacionamento e, em seguida, selecione o tipo de relacionamento:



a. Desmarque **Usar relacionamento sugerido**.

b. Na lista **Itens de configuração**, selecione um ou mais ICs como um segundo IC para o relacionamento. Você pode filtrar a lista de **Itens de configuração** adicionando condições na área **Filtro** e clicando em **Executar filtro**. Dependendo do tipo de relacionamento que você selecionar, os ICs selecionados podem se tornar um IC primário ou secundário no relacionamento.

c. Com pelo menos um IC selecionado na lista **Itens de configuração**, clique no sinal '+' na seção **Relacionamentos descendentes** ou na seção **Relacionamentos ascendentes** para criar o relacionamento.

Tradução automática

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

- Adicione o relacionamento a **Relacionamentos descendentes** para criar um relacionamento no qual o IC base é o IC primário e o IC selecionado é o IC secundário.
- Adicione o relacionamento a **Relacionamentos ascendentes** para criar um relacionamento no qual o IC base é o IC secundário e o IC selecionado é o IC primário.

d. Para cada relacionamento recém-criado nas listas **Relacionamentos descendentes** ou **Relacionamentos ascendentes**, clique em **Selecione um relacionamento** e selecione um tipo de relacionamento.

- A lista de tipos de relacionamento disponíveis na lista **Relacionamentos descendentes** contém somente relacionamentos primário, nos quais o IC base é o IC primário.
- A lista de tipos de relacionamento disponíveis na lista **Relacionamentos ascendentes** contém somente relacionamentos secundários, nos quais o IC base é o IC secundário.

e. Clique em **Salvar** ou **Salvar e sair**.
Somente depois de inserir todas as informações necessárias para criar o relacionamento, esses botões acendem indicando que há atualizações pendentes que precisam ser salvas.

Tópicos relacionados

Relacionamentos de classe sugeridos

Relacionamentos de IC no CMDB

Segurança do Relacionamento de IC

Excluir um Relacionamento de IC

Mantenha a integridade do CMDB excluindo relacionamentos de IC que não sejam mais relevantes ou necessários para um IC. Use o editor de relacionamento para excluir relacionamentos de IC.

Antes de Iniciar

Função necessária: ITIL ou ativo

Nota:
Excluir um relacionamento com um IC dependente pode resultar em problemas de identificação, já que o IC dependente não terá mais um relacionamento com o IC do qual depende.

Procedimento

1. Inicie o editor de relacionamento:

a. Abra o formulário de IC do IC para o qual você deseja excluir um relacionamento.

b. Localize a seção **Itens relacionados** próxima ao centro do formulário.

c. Clique no ícone de adição (+) na seção **Itens relacionados**.

2. No Editor de Relacionamentos, na seção Relacionamentos, selecione os relacionamentos que você deseja excluir do IC.

3. Clique no ícone **Excluir relacionamentos selecionados**.

4. Clique em **Salvar** ou **Salvar e sair**.

Tradução automática

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

Construtor de relacionamento de IC legado

Usado para definir relacionamentos de IC manualmente, esta página é uma versão sofisticada da interface de caixa de listagem dupla padrão. No formatador de relações de IC legado, clique no ícone de construtor de relacionamento de IC ( ) para exibir a página de Definição de relacionamentos legado.

Para obter informações sobre o editor de relacionamento de IC mais recente, consulte Editor de relacionamento de IC.

Selecionar um Tipo de relacionamento de IC

A metade superior do editor de relacionamento legado contém uma grande caixa de opções que permite selecionar o tipo de relacionamento que você deseja manipular. Clique no tipo específico de relacionamento com o qual você deseja trabalhar.

Filtrar a lista de relacionamentos de IC

No editor de relacionamento legado, as caixas de seleção ao longo da borda direita da caixa de seleção fornecem uma maneira rápida de filtrar a lista de relacionamentos disponíveis.

Por padrão, o sistema exibe uma lista de todos os relacionamentos sugeridos para o tipo de IC selecionado. Por exemplo, se você selecionou uma instância de banco de dados, um relacionamento de "Executa em" faz sentido, mas um relacionamento de "Fornece HVAC para" não. O filtro padrão é armazenado nas preferências do usuário ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_cici_manage_relationships_filter_hint.sys_user e ci_manage_relationships_filter_hint.sys_user_group.

- **Ocultar relacionamento do IC** -- oculta qualquer relacionamento entre este IC e outro IC (por exemplo, "Recebe dados de").
- **Ocultar relacionamentos do usuário** -- oculta quaisquer relacionamentos entre este IC e um usuário (por exemplo, "Registros revisados por").
- **Ocultar relacionamentos de grupo** -- oculta quaisquer relacionamentos entre este IC e um grupo (por exemplo, "Backups feitos por").
- **Mostrar todos os relacionamentos** - se você tiver a função apropriada (pronto para uso, é itil_admin), você terá uma caixa de seleção adicional chamada "Mostrar todos os relacionamentos". Se você clicar nessa caixa de seleção, o sistema permitirá que você escolha qualquer relacionamento definido, independentemente de onde ele esteja na lista "sugerida" para este tipo de IC.

Selecionar destinos de relacionamento de IC

No editor de relacionamento legado, os usuários podem vincular ou desvincular ICs para um tipo de relacionamento.

Assim que você escolher um tipo de relacionamento, o sistema preencherá as duas caixas de seleção na parte inferior da tela com ICs apropriados para o relacionamento que você sugeriu. A caixa de seleção à esquerda conterá uma lista de ICs que podem ser razoavelmente vinculados por meio deste relacionamento, enquanto a caixa à direita conterá uma lista dos ICs que já estão vinculados.

1. Vincular ou desvincular itens.

Vincular novos itens	Mova esse IC da caixa à esquerda para a caixa à direita.

Tradução automática

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

Desvincular itens existentes	Mova da caixa da direita para a esquerda.

Ao fazer qualquer tipo de mudança, é exibida uma mensagem indicando que há mudanças pendentes.

2. Aplique ou cancele suas mudanças.

Clique no botão Salvar.	Isso salvará seu conjunto de mudanças e retornará à tela anterior (um IC ou o mapa de BSM, dependendo de como você chegou aqui).
Clique no botão Cancelar.	Isso faz com que você saia sem salvar as mudanças.

Tópicos relacionados

Relacionamentos de IC no CMDB

Qualificador de relacionamento

Um qualificador de relacionamento, que é um IC do tipo Qualificador [cmdb_ci_qualifier], armazena informações importantes sobre os relacionamentos de IC.

Em um qualificador de relacionamento, você pode anotar informações arbitrárias exclusivas sobre o relacionamento entre dois ICs. Você pode definir vários qualificadores para um único relacionamento, resultando em uma cadeia de qualificadores. Mas, pode haver apenas uma única cadeia de qualificador para um tipo de relacionamento específico entre dois ICs.

Por exemplo, para um relacionamento entre um IC primário e um IC secundário, você pode adicionar um qualificador de relacionamento para observar que o relacionamento foi descoberto com base no tráfego (como *cmdb_ci_qualifier_trafficbased*). Isso resulta em dois registros na tabela Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci] para o relacionamento.

- Um registro que vincula o IC primário e o novo qualificador
- Um registro que vincula o novo qualificador e o IC secundário

Para este relacionamento, há um IC primário e um IC secundário e um qualificador de relacionamento do tipo *cmdb_ci_qualifier_trafficbased*.

Para obter informações sobre o uso de qualificadores de relacionamento no processo de identificação, consulte Regras de identificação.

Segurança do Relacionamento de IC

Ao aplicar segurança a relacionamentos de IC, é importante aplicar os controles de acesso à tabela de Relacionamento de IC (cmdb_rel_ci) e criar uma operação editCIRelations para a tabela * .

Se a instância atual tiver definido a segurança para editCIRelations, ela será aplicada a edit_ci_relations automaticamente no processo de upgrade e a segurança desatualizada será removida.

Tópicos relacionados

Relacionamentos de IC no CMDB

Criar um acúmulo de relacionamento de IC

Tradução automática

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

Criar um acúmulo de relacionamento de IC

Um acúmulo de relacionamento de IC permite somar, contar, maximizar, minimizar ou significar um tipo de relacionamento. Você pode criar acúmulos de relações de IC.

Antes de Iniciar

Função necessária: ecmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O acúmulo de relações de IC pode ser útil para rastrear e receber notificações. Por exemplo:

- Em uma soma, adicione campos de vários ICs e exiba o resultado em outro IC ao qual eles estão relacionados. Portanto, se você tiver quatro itens de configuração em um rack que estão consumindo energia, crie um acúmulo de relacionamento de IC para adicionar todo o uso de energia e exibir o resultado em um campo no formulário de IC do rack.
- Se um determinado nível de consumo de energia em um rack for excedido, envie uma notificação.
- Com um rack com 10 slots, envie uma notificação quando 9 slots estiverem preenchidos.

Os acúmulos de relações de IC usam a regra de negócios `cmdb synch event` na tabela [cmdb_ci]. Embora esta regra de negócios esteja ativa por padrão, você deve modificar a regra um pouco antes que ela seja executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Relacionamentos** > **Acúmulos de Relacionamento entre ICs**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário.

Campos de Acúmulo de Relacionamento de IC

Campo	Descrição
Tipo de Relacionamento entre ICs	Selecione um tipo de relacionamento na lista para usar com o acúmulo. Por exemplo, **Membros::Membro** contém o descritor primário **Membros** e o descritor secundário **Membro de**.
Tipo	Selecione o tipo de acúmulo na lista suspensa: CONTAR, MAX, SIGNIFICAR, MIN ou SOMAR.
Campo primário	O campo de destino no qual a operação será feita.
Campo secundário	A entrada para o tipo de equação. O campo Primário é afetado pelas seleções no campo secundário.
Classe de acúmulo	As classes que podem usar o relacionamento. Por exemplo, você pode especificar que o relacionamento se aplica somente a racks.

4. Para executar a regra de negócios `cmdb synch event`, navegue até **Regras de negócio**.
5. Use a caixa de pesquisa para encontrar a tabela [evento de sincronização do cmdb].
6. Clique na regra de negócios `cmdb synch event` para ir para a página **Regra de negócios**.

Tradução automática

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

7. Marque as caixas de seleção **Atualizar**, **Excluir** e **Consultar**.
   Além disso, se você quiser que os acúmulos de relacionamento de IC sejam recalculados quando houver uma mudança em um relacionamento, use um procedimento semelhante para marcar a caixa de seleção **Ativo** na regra de negócios `cmdb_rel_ci synch event`.

Tópicos relacionados

Relacionamentos de IC no CMDB

Modelo de esquema do CMDB

O modelo de esquema do Configuration Management Database (CMDB) é uma série de tabelas conectadas que contêm todos os ativos e serviços de negócios controlados por uma empresa e as respectivas configurações deles.

Aplicativos ServiceNow® Store relacionados e informações de referência:

- Descrições das tabelas do CMDB: descrições das principais tabelas do CMDB no sistema de base.
- CMDB CI Class Models: um app ServiceNow Store que adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes base do CMDB. Isso inclui descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe base do CMDB.
- Preenchendo o CMDB: informações sobre as diversas opções para preencher o CMDB.
- Padrões do Discovery : um app ServiceNow Store que fornece uma biblioteca de padrões do Discovery para descobrir dispositivos e aplicações específicas do setor.
- Conectores do Service Graph: aplicativos ServiceNow Store que fornecem integrações predefinidas para importar e integrar dados comuns de terceiros em classes do CMDB. Também inclui o assistente IntegrationHub ETL para criar novos mapas de transformação de ETL.

As tabelas do CMDB contêm informações sobre computadores e dispositivos da rede, contratos e licenças de software, serviços de negócios e assim por diante. O suporte de TI pode usar o CMDB para entender melhor o equipamento dos usuários da rede e os relacionamentos entre eles. O CMDB também pode ser referenciado por outros processos do sistema.

Aplicações como Gestão de ativos e Contract Management operam em conjunto com o CMDB. Gestão de ativos e Gestão de ativos de software vinculam ao CMDB todos os ativos, hardware, software e ativos em estoque, bem como registros de fabricantes e fornecedores. A aplicação Contract Management contém informações sobre contratos, incluindo leasing, contratos de serviço, ordens de compra, garantias e licenças de software. A aplicação Configuration Management Database (CMDB) tem foco na operação.

Para obter mais informações sobre o CMDB, consulte a publicação ServiceNow Community) em CMDB 101 - O que é um banco de dados de gerenciamento de configuração e por que você precisa de um? .

Principais tabelas do CMDB

Principais tabelas do Configuration Management Database (CMDB):

Tradução automática

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

- Tabela Item de Configuração de Base [cmdb], que é a tabela principal do CMDB para ICs que não são de TI (classes decrescentes são ICs que não são de TI).
- Tabela principal do item de configuração [cmdb_ci], que armazena os atributos básicos de todos os ICs. A função de administrador, itil ou usuário do ativo é necessária para acessar esta tabela (classes decrescentes são ICs de TI).
- Tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], que define todos os relacionamentos entre ICs.

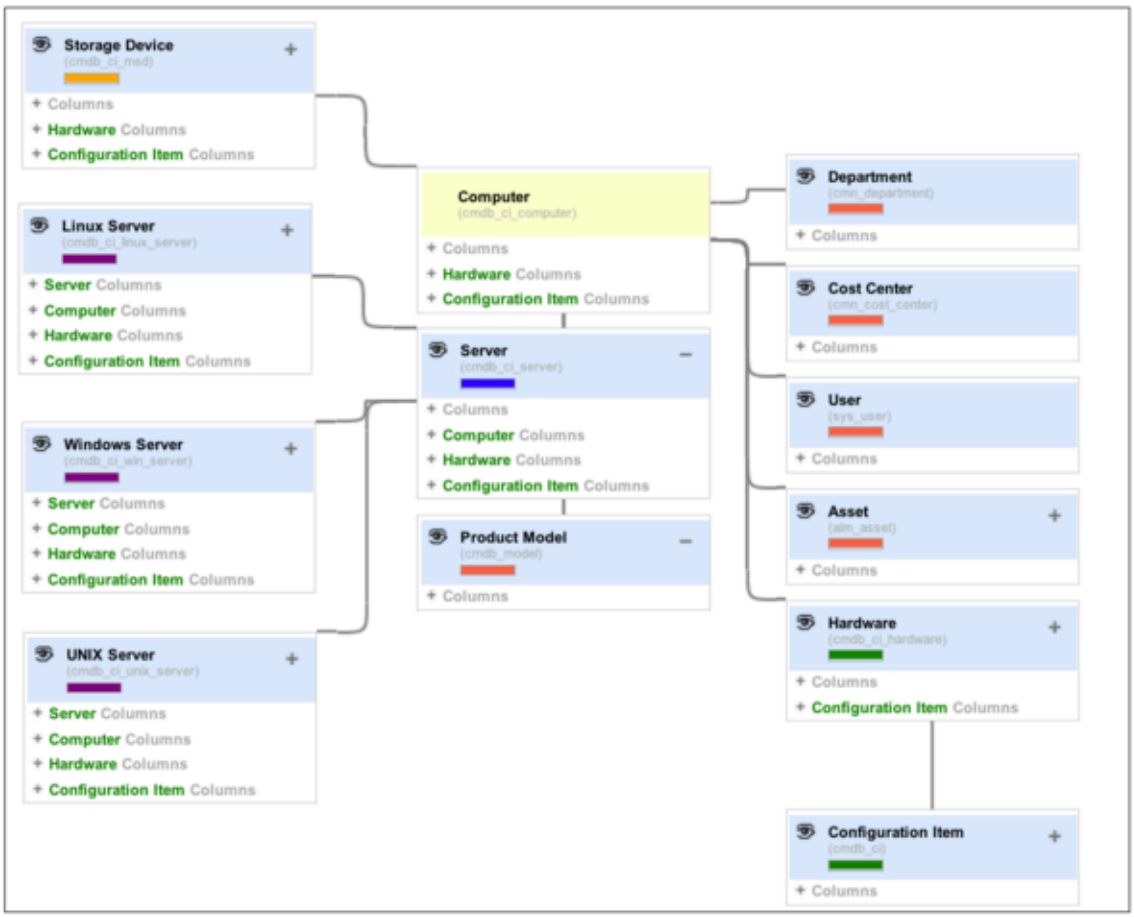
A tabela de item de configuração é estendida para outras tabelas, como banco de dados [cmdb_ci_database] e computador [cmdb_ci_computer]. A tabela Computador é estendida para a tabela Servidor [cmdb_ci_server], que é estendida para a tabela Servidor [cmdb_ci_unix_server] UNIX e assim por diante.

Nota:
A tabela Item de configuração de base [cmdb] usa a tabela por modelo de extensão de partição, que tem comportamentos diferentes para replicar e derivar informações do que outras tabelas estendidas. Consulte Extensão da tabela e classes .

Você pode usar o mapa de esquema para exibir mais detalhes das tabelas e os respectivos relacionamentos delas:

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas e colunas**.
2. Selecione uma tabela e clique em **Mapa de esquema**.

Mapa de esquema



Tradução automática

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

Nota:
ICs não estendidos da tabela Item de configuração [cmdb_ci], não são exibidos em mapas de Exibições de dependência e em formatadores de relações de IC.

Atributos de IC

Os atributos se aplicam a todos os ICs de uma classificação. Para mudar valores de atributo de um IC, edite o IC apropriado. Para adicionar um atributo exclusivo a uma classe, estenda a tabela de classes e crie uma nova classificação para o IC correspondente.

A posição de um IC em uma hierarquia de classificação é determinada pelos atributos que ele compartilha com os ICs abaixo dele. Cada vez que um IC tem um atributo diferente de seu pai, a hierarquia de classificação se ramifica.

Por exemplo, os servidores têm atributos diferentes dos computadores, que incluem estações de trabalho e laptops. Servidores Linux e servidores UNIX têm atributos diferentes da classificação do servidor primário e um do outro, portanto, eles ocupam ramificações separadas na hierarquia.

Descrições das tabelas do CMDB

Lista de tabelas do CMDB em um sistema de base com nome, rótulo e uma descrição do tipo de informação armazenada na tabela.

Você pode estender tabelas em um sistema de base instalando uma aplicação da Store de modelos de classe de IC do CMDB que adiciona modelos de classe compatíveis com tecnologias específicas. Essas extensões incluem definições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Para obter mais informações, confira Aplicação da Store de CMDB CI Class Models.

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci	Item de configuração	Tabela do item de configuração de base
cmdb_ci_acc	Acessório	Acessórios para telefones, computadores e assim por diante.
cmdb_ci_ad_controller	Controlador de Domínio do Active Directory	Controlador de domínio do Microsoft Active Directory.
cmdb_ci_ad_domain	Domínio do AD	Domínio do Microsoft Active Directory.
cmdb_ci_aix_server	Servidor AIX	Servidor que executa o sistema operacional AIX.
cmdb_ci_alias	Alias	Pseudônimo para locais de dados, endereços de e-mail virtuais, ponteiros e assim por diante.
cmdb_ci_apache_web_server	Servidor Web Apache	Servidor que hospeda o software do servidor Web Apache.
cmdb_ci_appl	Aplicação	Aplicação, que é uma coleção de arquivos e dados que fornecem um serviço e gerenciam processos de negócios.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_appl_now_app	Aplicativo ServiceNow	ICs que o Event Management gera para vários componentes, como a calculadora de impacto, que são usados para vincular alertas que são mostrados posteriormente em mapas. Usado internamente pela integridade automática ao monitorar verificações de integridade internas para componentes principais, como o status da instância do conector e o status do MID Server. Classe primária para todos as aplicações ServiceNow.
cmdb_ci_application_cluster	Cluster de Aplicação	Grupo lógico de servidores com software de cluster instalado em cada um dos servidores do grupo para que o grupo atue como um só sistema.
cmdb_ci_application_server_resource	Recurso do Servidor de aplicação	Classe primária para servidores de aplicações, como o servidor de aplicações Coldfusion.
cmdb_ci_app_server	Servidor de aplicação	Uma tabela base para ICs lógicos, que indicam a função primária de um servidor físico ou virtual, como um servidor Tomcat ou um servidor WebSphere.
cmdb_ci_app_server_composer	Composer	Servidor que hospeda o kit de ferramentas IBM WebSphere Multichannel Bank Transformation.
cmdb_ci_app_server_datapower	Data Power	Servidor que hospeda o software do IBM DataPower Gateway Secure.
cmdb_ci_app_server_domino	Domino	Servidor que hospeda o software do IBM Domino.
cmdb_ci_app_server_hp_ucmdb	HP uCMDB	Servidor que hospeda o software do HP uCMDB.
cmdb_ci_app_server_java	Servidor Java	Servidor que hospeda a aplicação Java.
cmdb_ci_app_server_jb_module	Controlador de entrega	Servidor que hospeda o módulo interno da aplicação JBoss (aplicação implantada).

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_app_server_jboss	JBoss	Servidor que hospeda o JBoss Application Server (JBoss AS), que é um servidor de aplicação Java multiplataforma e de código aberto desenvolvido pela empresa de software JBoss.
cmdb_ci_app_server_jrun	Jrun	Servidor que hospeda a aplicação JRun.
cmdb_ci_app_server_jrun_war	Jrun WAR	Servidor que hospeda o módulo interno da aplicação JRun (aplicação implantada).
cmdb_ci_app_server_ora_ess	Servidor Oracle Essbase	Servidor que hospeda o software Oracle Essbase.
cmdb_ci_app_server_ora_ias	Oracle iAS	Servidor que hospeda o Oracle Internet Application Server.
cmdb_ci_app_server_ora_ias_m	Módulo da Web do Oracle iAS	Servidor que hospeda o módulo interno da aplicação Oracle iAS (aplicação implantada).
cmdb_ci_app_server_remedy	Ação corretiva para o HSServer	Servidor que hospeda a aplicação Remedy HSSServer.
cmdb_ci_app_server_tomcat	Tomcat	Servidor que hospeda o software do Apache Tomcat.
cmdb_ci_app_server_tomcat_war	Tomcat WAR	Servidor que hospeda o módulo interno da aplicação Apache Tomcat (aplicação implantada).
cmdb_ci_app_server_vendavo	Servidor de aplicação Vendavo	Servidor que hospeda o software do Vendavo Application Server.
cmdb_ci_app_server_weblogic	BEA Weblogic	Servidor que hospeda o Oracle WebLogic Server.
cmdb_ci_app_server_webseal	Webseal	Servidor que hospeda a solução IBM Tivoli Access Manager.
cmdb_ci_app_server_websphere	IBM Websphere	Servidor que hospeda o software do IBM WebSphere.
cmdb_ci_app_server_wl_module	WeblogicModule	Servidor que hospeda o módulo interno do Tomcat.
cmdb_ci_app_server_ws_ear	Websphere EAR	Servidor que hospeda o módulo interno do IBM WebSphere.
cmdb_ci_app_server_ws_odr	Websphere ODR LB	Servidor que hospeda a aplicação WebSphere ODR LB.
cmdb_ci_appl_active_directory	Serviço Active Directory	Módulo de software interno da aplicação do AD Domain.
cmdb_ci_appl_biztalk	BizTalk	Software do Microsoft BizTalk Server.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_appl_biztalk_orch	Orquestração do BizTalk	Módulo interno do software do Microsoft BizTalk Server.
cmdb_ci_appl_ca	CA Enterprise Communicator	Software do CA Enterprise Communicator.
cmdb_ci_appl_ca_dir_server	Servidor do diretório do CA eTrust	Software do Servidor de diretório do CA eTrust.
cmdb_ci_appl_ca_ent_man	CA Introscope Enterprise Manager	Software do CA Introscope Enterprise Manager.
cmdb_ci_appl_ca_id_man	Servidor de provisionamento do CA Identity Manager	Software do Servidor do CA Identity Manager.
cmdb_ci_appl_cisco_call_man	Cisco CallManager	Software do Cisco CallManager (Cisco Unified Communications Manager).
cmdb_ci_appl_cisco_fibre	Cisco Fibre InterConnect	Software do Cisco Fibre InterConnect.
cmdb_ci_appl_citrix_app	Ícone do aplicativo Citrix	Módulo interno do software Citrix.
cmdb_ci_appl_citrix_collector	Citrix Collector	Software do Citrix Collector.
cmdb_ci_appl_citrix_xenapp	Citrix XenAPP ou Presentation Server	Software do Citrix XenApp.
cmdb_ci_appl_connectit	Serviço Connect-It	Software do Connect-It.
cmdb_ci_appl_controlm	Control-M	Software do Control-M.
cmdb_ci_appl_delivery_controler	Controlador de Entrega	Software do controlador de entrega de aplicações.
cmdb_ci_appl_doc_brava_proc	Processador de trabalho Documentum Brava	Software processador de trabalhos Brava (EMC Documentum).
cmdb_ci_appl_doc_brava_server	Servidor de licença do Documentum Brava	Software do servidor de licença Brava (EMC Documentum).
cmdb_ci_appl_doc_docbase	Base documental do Documentum	Software do Documentum Docbase.
cmdb_ci_appl_doc_docbroker	Documentum Broker	Software do Documentum Docbase Broker.
cmdb_ci_appl_dot_net	Aplicação .NET	Software de aplicação do Microsoft .NET.
cmdb_ci_appl_fastsearch	Pesquisa rápida	Software do Microsoft FAST Search (para a plataforma de colaboração do SharePoint).
cmdb_ci_appl_generic	Aplicação genérica	Aplicação genérica, que é identificada pelo sistema quando há um ponto de extremidade com uma porta aberta no modo de escuta e não há nenhum padrão para ele.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_appl_glassfish	GlassFish	Software do Oracle GlassFish Server.
cmdb_ci_appl_glassfish_war	WAR do GlassFish	Módulo interno da aplicação GlassFish (aplicação implantada).
cmdb_ci_appl_groundwork	Fundação	Software de monitoramento de fundação (código aberto).
cmdb_ci_appl_hp_index	Servidor do índice do HP SM	Software do Servidor de índice do HP Service Manager.
cmdb_ci_appl_hp_operations	HP Operations Manager	Software do HP Operations Manager.
cmdb_ci_appl_hp_qc	HP Quality Center	Software do HP Quality Center.
cmdb_ci_appl_hp_service	HP Service Manager	Software do HP Service Manager.
cmdb_ci_appl_hp_sm_kb	HP Service Manager Knowledge Base	Software do HP Service Manager Knowlede Base.
cmdb_ci_appl_ibm_cics	IBM CICS	Software do IBM CICS Transaction Server.
cmdb_ci_appl_ibm_ctg	IBM CTG	Software do IBM CICS Transaction Gateway..
cmdb_ci_appl_ibm_wmb	IBM WebSphere Message Broker	Software do IBM WebSphere Message Broker.
cmdb_ci_appl_ibm_wmb_listener	Ouvinte de HTTP IBM WMB	Software do IBM WebSphere HTTP Listener.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq	IBM WebSphere MQ	Software do IBM Websphere MQ.
cmdb_ci_appl_ibm_wmq_queue	IBM WebSphere MQ Queue	Módulo interno do software do IBM WebSphere MQ.
cmdb_ci_appl_itam	Centro de ativos ITAM	Software do HP Asset Center.
cmdb_ci_appl_mongo_config_serv	Servidor de Configuração do Mongo	Software do Servidor de Configuração do Mongo.
cmdb_ci_appl_mongos	Servidor do Mongos	Software do servidor MongoDB.
cmdb_ci_appl_ms_dynamic_crm	Componente do Dynamics CRM	Software do Microsoft Dynamic CRM.
cmdb_ci_appl_msmq	MSMQ	Software do Microsoft Message Queueing (MSMQ).
cmdb_ci_appl_ora_conc	Oracle Concurrent Server	Software do Oracle Concurrent Server.
cmdb_ci_appl_ora_disc	Oracle Discoverer Engine	Software do Oracle Discoverer.
cmdb_ci_appl_ora_disc_ui	Oracle Discoverer UI	Software do módulo de IU do Oracle Discoverer.
cmdb_ci_appl_ora_ebs	Oracle ESB	Software do Oracle Enterprise Service Bus.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_appl_ora_forms	Mecanismo do Oracle Forms	Software do Oracle Forms.
cmdb_ci_appl_ora_forms_ui	IU do Oracle Forms	Software de IU do Oracle Forms.
cmdb_ci_appl_ora_fs	Oracle Fulfillment Server	Software do Oracle Fulfillment Server.
cmdb_ci_appl_ora_http	Oracle HTTP Server	Software Oracle HTTP Server (camada web do middleware Oracle Fusion).
cmdb_ci_appl_ora_jms_queue	Fila do Oracle Weblogic JMS	Software do Oracle WebLogic JMS.
cmdb_ci_appl_ora_metric_client	Oracle Metric Client	Software do Oracle Metric Client.
cmdb_ci_appl_ora_metric_svr	Oracle Metric Server	Software do Oracle Metric Server.
cmdb_ci_appl_ora_notif_svr	Oracle Notification Server	Software do Oracle Notification Server (ONS).
cmdb_ci_appl_ora_oacore	Servidor Oracle OACORE	Software do Oracle OACORE Server.
cmdb_ci_appl_ora_oafm	Servidor Oracle OAFM	Software do Oracle OAFM Server.
cmdb_ci_appl_ora_pm	Oracle Process Manager	Software do Oracle BPEL Process Manager Server.
cmdb_ci_appl_ora_queue	Fila de fila avançada	Software do Oracle Advanced Queueing.
cmdb_ci_appl_ora_report	Oracle Report Server	Software do Oracle Report Server.
cmdb_ci_appl_ora_tns	Aplicativo da Oracle TNS Service	Software ouvinte do Oracle Application Express (TNS).
cmdb_ci_appl_ora_tnslsnr	Mecanismo ouvinte do Oracle TNS	Software do Oracle Application Express.
cmdb_ci_appl_peoplesoft	Servidor de aplicação Peoplesoft	Software do Peoplesoft Application Server.
cmdb_ci_appl_rabbitmq	RabbitMQ	Software do RabbitMQ (código aberto).
cmdb_ci_appl_rabbitmq_cluster	Cluster RabbitMQ	Software do RabbitMQ Cluster (código aberto).
cmdb_ci_appl_sap_ascs	Aplicação SAP ASCS	Software do SAP ASCS.
cmdb_ci_appl_sap_bo	SAP Business Objects CMS Server	Software do SAP Business Objects CMS Server.
cmdb_ci_appl_sap_bo_scheduler	SAP BO BOXIScheduleRouter	Software do SAP BO BOXIScheduleRouter.
cmdb_ci_appl_sap_bus_obj	SAP Business Objects	Aplicação SAP Business Object.
cmdb_ci_appl_sap_ci	Aplicação SAP IC	Software do SAP Central Instance.
cmdb_ci_appl_sap_di	Aplicação SAP DI	Software do Oracle Development Infrastructure (DI).

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_appl_sap_ers	Aplicação SAP ERS	Software do Oracle Evaluated Receipt Settlement (ERS).
cmdb_ci_appl_sap_hana_db	Bd SAP Hana	Software do SAP HANA.
cmdb_ci_appl_sap_jc	Aplicação SAP JC	Software do SAP JC (aplicação Java).
cmdb_ci_appl_sap_scs	Aplicação SAP SCS	Software do SAP SCS (serviços centrais).
cmdb_ci_appl_sendmail	SendMail	Software do Sendmail (código aberto).
cmdb_ci_appl_sharepoint	SharePoint	Software do Microsoft SharePoint.
cmdb_ci_appl_sp_service	SharePoint Service	Software do Microsoft Windows Sharepoint Services (WSS).
cmdb_ci_appl_tibco_hawk	Tibco Hawk	Software do TIBCO Hawk.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix	ActiveMatrix Business Works	Software do TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks.
cmdb_ci_appl_tibco_matrix_proc	Processo do ActiveMatrix Business Works	Software do TIBCO ActiveMatrix BusinessWorks Process.
cmdb_ci_appl_tibco_message	Tibco Enterprise Message Service	Software do TIBCO Enterprise Message Service.
cmdb_ci_appl_tibco_queue	EMS Queue	Software do Tibco EMS (Enterprise Message Service) Queues
cmdb_ci_appl_tuxedo	Tuxedo	Software do Tuxedo (transações de middleware para Unix, estendidas para operações distribuídas).
cmdb_ci_appl_tuxedo_portal	Portal do Tuxedo	Software do portal do Tuxedo.
cmdb_ci_appl_vign_content_svr	Vignette Content Management Server	Software do Vignette (Open Text Corp) Content Management Server.
cmdb_ci_appl_vignette_search	Vignette Search Starter	Software do Vignette (Open Text Corp) Search Server.
cmdb_ci_appl_vignette_server	Vignette Server	Software do Vignette (Open Text Corp) Server.
cmdb_ci_appl_weblogic_jms	Weblogic JMS Server	Software do WebLogic JMS.
cmdb_ci_appl_weblogic_lb	LB Weblogic	Software do balanceador de carga do WebLogic Server.
cmdb_ci_appl_weblogicmodule	Servidor do Módulo do Weblogic	Software do WebLogic Server.
cmdb_ci_appl_websphere_portal	Websphere Portal	Software do WebSphere Portal.
cmdb_ci_appl_wmb	Fluxo WMB	Software do WebSphere Message Broker.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_application_cluster	Cluster de Aplicação	Cluster lógico de servidores da camada de aplicação.
cmdb_ci_application_software	Software de Aplicação	Programa de computador projetado para executar um grupo de funções, tarefas ou atividades coordenadas para beneficiar o usuário. Uma extensão da tabela Software, fornecendo informações sobre o software instalado (não é um processo em execução).
cmdb_ci_ats_power_eq	Comutador de Transferência Automática	Comutador de energia elétrica que alterna uma carga entre duas fontes.
cmdb_ci_availability_set	Conjunto de Disponibilidade	Agrupamento lógico de máquinas virtuais em execução na plataforma do Microsoft Azure.
cmdb_ci_batch_job	Trabalho em Lote	Programa de computador ou conjunto de programas processados em lote.
cmdb_ci_aws_datacenter	Datacenter da AWS	Representação lógica de um datacenter da Amazon Web Services.
cmbd_ci_azure_datacenter	Datacener do Azure	Representação lógica de um datacenter do Microsoft Azure.
cmdb_ci_business_app	Aplicação de negócios	Todos as aplicações de negócios
cmdb_ci_business_process	Processo de negócios	Um processo que pertence e é realizado pela empresa e que contribui para a entrega de um produto ou serviço de negócio a um cliente comercial.
cmdb_ci_chassis_server	Chassi do Servidor	Uma estrutura de metal usada para hospedar ou montar fisicamente servidores em vários fatores de forma diferentes.
cmdb_ci_cim_profile	Perfis CIM	Perfis CIM (UML).
cmdb_ci_cim_server	Servidor CIM	Servidor que hospeda perfis CIM.
cmdb_ci_circuit	Circuito	Informações de circuitos elétricos.
cmdb_ci_cloud_database	Banco de dados em nuvem	Banco de dados executado em uma plataforma de computação em nuvem.
cmdb_ci_cloud_ip_address	Endereço IP em Nuvem	Servidor Web executado em uma plataforma de computação em nuvem.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_cluster	Cluster	Grupo lógico de recursos de computação vinculados por software para funcionar como um só recurso lógico de computação.
cmdb_ci_cluster_node	Nó do Cluster	Recurso de computação único que está logicamente / operacionalmente vinculado a um cluster.
cmdb_ci_cluster_resource	Recurso de Cluster	Objeto do sistema que é um conjunto ou agrupamento de recursos de cluster usados para gerenciar eventos que ocorrem em um ambiente em cluster.
cmdb_ci_cluster_vip	IP Virtual do Cluster	Informações sobre o VIP do cluster.
cmdb_ci_cmp_price_product_base	Preço Base do Produto na Nuvem	Usado para calcular o custo mensal aproximado de execução de uma pilha criada em servidores virtuais em um ambiente de nuvem: • Base de preços na nuvem: base comum de preços para armazenar informações de preço de todos os recursos de todas as nuvens compatíveis. • Base de preços de produtos na nuvem: tabela de base para armazenar os atributos comuns de todos os recursos de precificação. • Preços de instância de VM: tabela específica que estende a base de preços de produtos na nuvem para armazenar as informações de produto específicas da VM para todas as nuvens compatíveis. Classe primária para preços de produtos na nuvem, como preços de instância de VM.
cmdb_ci_cmp_resource	Recurso de Nuvem	Recursos de nuvem genérica
cmdb_ci_comm	Dispositivo de Comunicação	Dispositivos de Comunicação Uma lista de seleção que contém

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
		dispositivos como celular, telefone fixo, telefone para conferências e Wi-Fi.
cmdb_ci_computer	Computador	Uma extensão da tabela de Hardware que captura as propriedades do computador.
cmdb_ci_computer_room	Sala de Computadores	Representação lógica de uma sala de computadores.
cmdb_ci_config_automation_server	Servidor de gestão	Ferramentas de Dev Ops, como Chef e Puppet, que são usadas para gerenciar configurações de servidor. Classe primária para servidores de gerenciamento de aplicações, como o Puppet Master.
cmdb_ci_config_file	Arquivo de configuração	Arquivos de configuração que estabelecem os parâmetros e as configurações iniciais de alguns programas de computador.
cmdb_ci_crac	AC da Sala de Computadores	Unidades de ar-condicionado usadas para resfriar datacenters.
cmdb_ci_csu_dsu_network	CSU/DSU	Dispositivo de interface digital usado para conectar equipamentos de rede a um circuito digital.
cmdb_ci_database	Banco de dados	Coleta organizada de dados, como o conjunto de arquivos em que os dados são armazenados, o motivo de um banco de dados e os metadados relacionados aos dados.
cmdb_ci_datacenter	Datacenter	Instalação usada para abrigar sistemas de computador e componentes associados, como sistemas de armazenamento e de telecomunicações. Geralmente inclui fontes de alimentação redundantes ou de backup, conexões redundantes para comunicação de dados, controles do ambiente (como ar-condicionado e combate a incêndio) e vários dispositivos de segurança.
cmdb_ci_datapower_server	Servidor de Hospedagem do Data Power	Servidor executando o software do IBM DataPower Gateway.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_datastore	Repositório de dados	Os repositórios de dados são como sistemas de arquivos, abstraindo o armazenamento físico e fornecendo um modelo para armazenamento de arquivos. A classe secundária representa o repositório de dados específico do VMware. Classe primária para objetos do tipo Repositório de dados do VMWare, como Repositório de dados vCenter.
cmdb_ci_db_catalog	Catálogo do Banco de Dados	Metadados que definem objetos de banco de dados, como tabelas de base, exibições (tabelas virtuais), sinônimos, intervalos de valores, índices, usuários e grupos de usuários, para uma instância de banco de dados específica.
cmdb_ci_db_db2_catalog	Catálogo do DB2	Catálogo de banco de dados para banco de dados DB2.
cmdb_ci_db_db2_instance	Instância do DB2	Instância de um banco de dados DB2.
cmdb_ci_db_hbase_instance	Instância do HBase	Instância de um banco de dados HBase.
cmdb_ci_db_instance	Instância do banco de dados	Software e memória usados para manipular dados em um banco de dados.
cmdb_ci_db_mongodb_instance	Instância do MongoDB	Instância de um banco de dados MongoDB.
cmdb_ci_db_mssql_analysis	SQL Server Analysis Services	Software do Microsoft SQL Server Analysis Services.
cmdb_ci_db_mssql_catalog	Catálogo do MSFT SQL	Catálogo do banco de dados de uma instância específica de um banco de dados Microsoft SQL.
cmdb_ci_db_mssql_int_job	Tarefa do SQL Server Integration Services	Trabalho programado para executar um pacote do SQL Server Integration Service.
cmdb_ci_db_mssql_integration	SQL Server Integration Services	Software do MSQL Server Integration Services.
cmdb_ci_db_mssql_reporting	SQL Server Reporting Services	Software do SQL Server usado para geração de relatórios com base no servidor.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_db_mysql_catalog	Catálogo do MySQL	Catálogo do banco de dados de uma instância específica de um banco de dados MySQL.
cmdb_ci_db_mysql_clustermgnode	MySQLClusterMGMNode	Interface administrativa primária do MySQL para um cluster em execução.
cmdb_ci_db_mysql_clusternode	MySQLClusterDataNode	Tabela de resumo usada nas seções [ndbd] ou [ndbd default] de um arquivo config.ini para configurar os nós de dados do cluster do MySQL.
cmdb_ci_db_mysql_instance	Instância do MySQL	Instância de um banco de dados MySQL.
cmdb_ci_db_ora_catalog	Catálogo do Oracle	Catálogo do banco de dados de uma instância específica de um banco de dados Oracle.
cmdb_ci_db_ora_instance	Instância do Oracle	Instância de um banco de dados Oracle.
cmdb_ci_db_ora_listener	Ouvinte do Oracle Database	Processo executado em um servidor do Oracle Database.
cmdb_ci_db_postgresql_instance	Instância do PostgreSQL	Instância de um banco de dados PostgeSQL.
cmdb_ci_db_syb_catalog	Catálogo do Sybase	Catálogo do banco de dados de uma instância específica de um banco de dados SybaseL.
cmdb_ci_db_syb_instance	Instância do Sybase	Instancia de um banco de dados Sybase.
cmdb_ci_desktop_software	Software de Desktop	Software usado em PCs e laptops.
cmdb_ci_dir_policy_server	Servidor de Políticas	Servidor de política, que fornece um componente de segurança de uma rede baseada em política que fornece serviços de autorização e facilita o rastreamento e o controle de arquivos.
cmdb_ci_dir_site_minder_server	SiteMinder	Servidor executando o software do SiteMinder.
cmdb_ci_directory_ad_forest	Floresta AD	Floresta do Active Directory.
cmdb_ci_directory_ha	HA Proxy	Software do HAProxy.
cmdb_ci_directory_iifp	IIFP	Software do Identity Identification Feature Pack (Active Directory).
cmdb_ci_directory_ldap	LDAP DB	Software de banco de dados do LDAP (Lightweight Directory Access Protocol).
cmdb_ci_directory_server	Servidor de Diretórios	Servidor executando o software do LDAP.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_disk	Disco	Categoria geral de mecanismos de armazenamento de dados.
cmdb_ci_disk_partition	Partição de Disco	Seções de um disco separadas para que as informações de cada seção possam ser gerenciadas separadamente.
cmdb_ci_display_hardware	Hardware de Vídeo	Hardware usado para exibir informações de modo visual.
cmdb_ci_dns_alias	Alias DNS	Sinônimo do host usado para resolver endereços DNS.
cmdb_ci_dns_name	Nome DNS	Nomes DNS primários.
cmdb_ci_docker	Contêiner do Docker	Contêineres do Docker (uma instância de tempo de execução de uma imagem do Docker).
cmdb_ci_docker_engine	Mecanismo do Docker	Software do Docker para executar e gerenciar contêineres do Docker.
cmdb_ci_docker_image	Imagem do Docker	Imagens do Docker. Coleção ordenada de mudanças no sistema de arquivos raiz e os parâmetros de execução correspondentes para uso em um tempo de execução de contêiner.
cmdb_ci_docker_image_tag	Marcador da Imagem do Docker	Marcador do Docker, que é um rótulo aplicado a uma imagem do Docker em um repositório.
cmdb_ci_docker_local_image	Imagem do Local do Docker	Imagem do Docker gerenciada localmente.
cmdb_ci_drs_vm_config	Configuração da VM do DRS	Comportamento do DRS (Distributed Resource Scheduler) para as VMs no vCenter que substituem o comportamento do cluster.
cmdb_ci_ec2_instance	Instância de Máquina Virtual EC2	Máquina virtual em execução na plataforma Amazon Elastic Compute Cloud (EC2).
cmdb_ci_email_server	Servidor de E-mail	Servidor que executa o software de e-mail.
cmdb_ci_email_server_jes	JES	Servidor que executa o software do JES (servidor MTA / MDA híbrido com vários recursos).
cmdb_ci_endpoint	Endpoint	Endpoint, que representa o ponto de entrada de um serviço, um processo ou do destino de uma fila ou um tópico na arquitetura orientada a serviços.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_environment	Ambiente	Agrupamento lógico de hardware e software usados para desenvolver, testar e entregar serviços de computação. Por exemplo: desenvolvimento, teste, garantia da qualidade e produção.
cmdb_ci_esx_resource_pool	Grupo de recursos de ESX	Conjunto de recursos físicos do VMware.
cmdb_ci_esx_server	Servidor ESX	Servidor ESX físico que executa o sistema operacional VMware ESXi.
cmdb_ci_exchange_backend	ExchangeBackEndServer	Servidor que executa o software do Exchange.
cmdb_ci_exchange_cas	Trocar Servidor de Acesso de Cliente	Servidor que executa o software do Exchange, fornecendo serviços de acesso a clientes.
cmdb_ci_exchange_edge_transport_server	Trocar Servidor de Transporte de Borda	Servidor que executa o software do Exchange Edge Transport.
cmdb_ci_exchange_frontend	ExchangeFrontEndServer	Servidor que executa o software do Exchange.
cmdb_ci_exchange_hub	Hub do Exchange	Servidor que executa o software do Hub do Exchange.
cmdb_ci_exchange_hub_transport_server	Trocar Servidor de Transporte de Hub	Servidor que executa o software do Hub do Exchange, fornecendo serviços de transporte.
cmdb_ci_exchange_mailbox	Caixa de Correio do Exchange	Conta de e-mail do Exchange.
cmdb_ci_exchange_mailbox_server	Trocar Servidor de Caixa de Correio	Servidor que executa o software do Exchange, fornecendo serviços de acesso a clientes.
cmdb_ci_exchange_service_component	Trocar Componente de Serviço	Software do Componente de Serviço do Exchange.
cmdb_ci_facility_hardware	Hardware das Instalações	Classe de base para hardware usado em serviços de instalações como energia elétrica, água, esgoto, ar e segurança.
cmdb_ci_fc_disk	Disco Fibre Channel	Tabela de base para disco Fibre Channel.
cmdb_ci_fc_export	Exportação do Fibre Channel	Volume de armazenamento exportado por um servidor de armazenamento, por meio do protocolo Fibre Channel.
cmdb_ci_fc_port	Porta do Fibre Channel	Porta Fibre Channel em um servidor de armazenamento, comutador FC ou em um HBA do host.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_fddi_network	Placas FDDI	Cartões de Interface de Dados Distribuídos de Fibra.
cmdb_ci_file_system	Sistema de Arquivos	Informações sobre o sistema de arquivos de um servidor, capturando detalhes como ponto de montagem, capacidade e tipo de sistema de arquivos.
cmdb_ci_file_system_nfs	Sistema de Arquivos NFS	Extensão do sistema de arquivos, que fornece informações sobre o sistema de arquivos NFS.
cmdb_ci_file_system_smb	Sistema de Arquivos SMB	Extensão do sistema de arquivos, que fornece informações sobre o sistema de arquivos SMB.
cmdb_ci_firewall_network	Hardware do Firewall	Hardware do Firewall.
cmdb_ci_ftp_server	Servidor FTP	Servidor que fornece serviços de FTP.
cmdb_ci_fuel_tank	Tanque de Combustível	Tanque de Combustível.
cmdb_ci_generator_power_eq	Gerador de Energia	Gerador de energia.
cmdb_ci_group	Grupo	Grupo lógico de ICs.
cmdb_ci_hardware	Hardware	Classe base para hardware.
cmdb_ci_host_cluster	Cluster Host	Maneira independente de nuvem de representar um grupo de hosts como um cluster. A classe secundária representa detalhes específicos do VMware vCenter Cluster. Classe primária para tipos de objeto de cluster de host do VMWare, como vCenter Clusters.
cmdb_ci_hpux_server	Servidor HPUX	Servidor que executa o software do HPUX.
cmdb_ci_hub_network	Hardware do Hub	Hub da rede física.
cmdb_ci_hvac	Equipamento HVAC	Equipamento de aquecimento, ventilação e ar-condicionado.
cmdb_ci_hyper_v_cluster	Cluster do Hyper-V	Cluster dos servidores Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_instance	Instância de Máquina Virtual do Hyper-V	Instância de máquina virtual do Hyper-V Esta tabela estende a tabela genérica da instância da máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance].
cmdb_ci_hyper_v_network	Rede Virtual Hyper-V	Rede virtual Hyper-V.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_hyper_v_object	Objeto do Hyper-V	Classe base para todos os objetos do Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_resource_pool	Grupo de recursos do Hyper-V	Grupo de recursos do Hyper-V.
cmdb_ci_hyper_v_rpool_comp	Componente do Grupo de recursos do Hyper-V	Componente do grupo de recursos que pertence ao grupo de recursos.
cmdb_ci_hyper_v_server	Servidor do Hyper-V	Servidor que executa o software do Hyper-V.
cmdb_ci_ids_network	Sistema de Detecção de Intrusão	Sistemas de detecção de intrusão de segurança.
cmdb_ci_iisdirectory	Diretório virtual do IIS	Diretório virtual no gerenciador do IIS.
cmdb_ci_imaging_hardware	Hardware de Criação de Imagens	Hardware usado para criar imagens eletrônicas/físicas.
cmdb_ci_inetinfo	Serviço Inetinfo	Serviço Inetinfo da aplicação IIS.
cmdb_ci_inf_software	Software de Infraestrutura	Classe base para software empresarial ou programas projetados especificamente para ajudar as organizações de negócios a executar tarefas básicas, como suporte à força de trabalho, transações de negócios e serviços e processos internos.
cmdb_ci_information_object	Objeto de informação	Tipos de informações que um aplicativo de negócios ou qualquer outra entidade gerencia. Por exemplo: 'Dados de salário do funcionário', 'Dados pessoais do funcionário' e 'Dados de vendas'.
cmdb_ci_installed_bundles	Pacotes Instalados	Extensão da tabela Objeto de Máquina Virtual [cmdb_ci_vm_object], que representa pacotes de software instalado.
cmdb_ci_infra_service	Serviço de Infraestrutura	Serviços de TI que oferecem suporte ao fornecimento de infraestrutura de computação.
cmdb_ci_infra_service_ldap	Serviço LDAP	Serviço LDAP em execução.
cmdb_ci_ip_address	Endereço IP	Endereço IP.
cmdb_ci_ip_device	Dispositivo IP	Classe base para dispositivos com um endereço IP.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_ip_firewall	Firewall de IP	Hardware do firewall.
cmdb_ci_ip_network	Rede IP	Informações de rede IP que capturam detalhes como sub-rede, roteador e router_interface_type.
cmdb_ci_ip_phone	Telefone IP	Telefone (VOIP) habilitado para IP.
cmdb_ci_ip_router	Roteador IP	Especialização da tabela Mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_ip_server	Servidor IP	Hardware do servidor.
cmdb_ci_ip_service	Instância do Serviço de IP	Tabela base para serviços IP em execução em um servidor, como o daemon do Unix ou um serviço do Windows.
cmdb_ci_ip_switch	Comutador de IP	Especialização da tabela Mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear].
cmdb_ci_iplanet_web_server	Iplanet Web Server	Servidor que executa o software Oracle iPlanet Web Server (OiWS).
cmdb_ci_isam_server	Servidor ISAM	Servidor que executa o software do ISAM.
cmdb_ci_iscsi_disk	Disco iSCSI	Montagem de host de um disco iSCSI.
cmdb_ci_iscsi_export	Exportação iSCSI	Volume de armazenamento exportado por um servidor de armazenamento pelo iSCSI.
cmdb_ci_kubernetes_component	Componente do Kubernetes	Cluster, ingresso, namespace, nó, pod, serviço, volume e carga de trabalho do Kubernetes. Também representa configuração de compilação de turno em aberto, configuração de implantação, repositório de imagens do Docker, grupo, imagens, fluxo, projeto, rota e usuário. Classe primária para componentes do Kubernetes, como pods e clusters.
cmdb_ci_kvm	KVM	Hipervisor que gerencia máquinas virtuais baseadas em kernel (KVMs).

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_kvm_network	Rede	Rede virtual KVM.
cmdb_ci_kvm_object	Objeto KVM	Objeto base para todos os objetos KVM.
cmdb_ci_kvm_storage_pool	Pool de Armazenamento	Pool de armazenamento KVM.
cmdb_ci_kvm_storage_volume	Volume de armazenamento	Volume de armazenamento KVM.
cmdb_ci_kvm_vm_instance	Instância da Máquina Virtual KVM	Instância de máquina virtual em execução em um hipervisor KVM.
cmdb_ci_lb	Balanceador de Carga	Servidor que funciona como um balanceador de carga.
cmdb_ci_lb_a10	Balanceador de carga A10	Servidor que funciona como um balanceador de carga A10.
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Servidor que funciona como um balanceador de carga ACE.
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Servidor que funciona como um balanceador de carga Alteon.
cmdb_ci_lb_appl	Aplicação Balanceador de Carga	Aplicação que fornece a funcionalidade de balanceamento de carga.
cmdb_ci_lb_backend_server	Servidor Back-end LB	Servidor que funciona como um balanceador de carga de back-end.
cmdb_ci_lb_bigip	F5 BIG-IP	Servidor que funciona como um balanceador de carga F5 BIG-IP.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Servidor que funciona como um balanceador de carga Cisco CSM.
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Servidor que funciona como um balanceador de carga Cisco CSS.
cmdb_ci_lb_f5_gtm	F5 BigIP GTM	Servidor que funciona como um balanceador de carga F5 BigIP GTM.
cmdb_ci_lb_f5_ltm	F5 BigIP LTM	Servidor que funciona como um balanceador de carga F5 BigIP LTM.
cmdb_ci_lb_haproxy	Balanceador de Carga do HAProxy	Servidor que funciona como um balanceador de carga HA Proxy.
cmdb_ci_lb_isa	Servidor ISA	Servidor que funciona como um balanceador de carga ISA.
cmdb_ci_lb_modjk	Balanceador de Carga do Modjk	Servidor que funciona como um balanceador de carga Cisco CSM.
cmdb_ci_lb_modproxy	Balanceador de Carga do ModProxy	Servidor que funciona como um balanceador de carga ModProxy.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_lb_netscaler	Citrix Netscaler	Servidor que funciona como um balanceador de carga Citrix Netscaler.
cmdb_ci_lb_network	Balanceador de carga de rede	Servidor que realiza balanceamento de carga de rede.
cmdb_ci_lb_nginx	Balanceador de Carga do Nginx	Servidor que funciona como um balanceador de carga Nginx.
cmdb_ci_lb_pool	Pool de Balanceadores de Carga	Coleção de mapeamentos de host para porta a serem balanceados.
cmdb_ci_lb_pool_member	Membro do Pool de Balanceadores de Carga	Mapeamento de host para porta de uma solicitação a ser balanceado.
cmdb_ci_lb_radware	Radware Load Balancer	Servidor que funciona como um balanceador de carga Radware.
cmdb_ci_lb_service	Serviço Balanceador de Carga	Serviço virtual que o dispositivo balanceia ao encaminhar solicitações para membros de um grupo.
cmdb_ci_lb_template	Modelo de Balanceador de Carga	Modelo de balanceador de carga que contém definições de configuração relacionadas ao balanceador de carga para um tipo específico de tráfego de rede.
cmdb_ci_lif	LIF	Interface lógica.
cmdb_ci_lb_vlan	VLAN do Balanceador de Carga	Segmento de LAN virtual.
cmdb_ci_linux_server	Servidor Linux	Servidor que executa o software do Linux.
cmdb_ci_logical_datacenter	Datacenter Lógico	Datacenter lógico do VMware vCenter.
cmdb_ci_lpar	Partição Lógica	A partição lógica, comumente chamada de LPAR, é um subconjunto dos recursos de hardware de um computador, virtualizada como um computador separado.
cmdb_ci_lvm_pool	Pool LVM	Pool de armazenamento do gerenciador de volume do Linux.
cmdb_ci_lvm_pool_member	Membro do pool LVM	Membro do pool de armazenamento do gerenciador de volume do Linux.
cmdb_ci_mainframe	Mainframe IBM	Sistema de computador IBM em grande escala.
cmdb_ci_mainframe_hardware	Hardware do Mainframe	Os componentes de hardware de um sistema de computador em grande escala.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_mainframe_lpar	LPAR de Mainframe IBM	A partição lógica, comumente chamada de LPAR, é um subconjunto dos recursos de hardware de um computador mainframe, virtualizada como um computador separado.
cmdb_ci_memory_module	Módulo da Memória	Placa de circuito que fornece armazenamento em memória.
cmdb_ci_mfp_printer	Impressora Multifuncional	Dispositivo físico com recursos de leitura, cópia e fax.
cmdb_ci_microsoft_iis_web_server	Servidor Web Microsoft iis	Servidor que executa o software IIS (Serviços de Informações da Internet) para Windows.
cmdb_ci_modem_network	Hardware do Modem	Hardware do modem físico.
cmdb_ci_mpio_pool	Pool de ES de Vários Caminhos	Pool de E/S de vários caminhos, representando vários caminhos redundantes de armazenamento.
cmdb_ci_mpio_pool_group	Grupo Pool de E/S de Multipath	Grupo de pools de E/S de vários caminhos.
cmdb_ci_mpio_pool_path	Caminho do Pool de E/S Multipath	Caminho único em um pool de MPIO.
cmdb_ci_msd	Dispositivo de Armazenamento em Massa	Dispositivo de armazenamento físico.
cmdb_ci_nas_file_system	Sistema de Arquivos NAS	Extensão da tabela Sistema de arquivos [cmdb_ci_file_system], que representa o armazenamento anexado à rede.
cmdb_ci_nat_gateway	Gateway NAT	Funcionalidade para gateway de NAT.
cmdb_ci_netapp_cdot	NetApp CDOT	Funcionalidade do sistema operacional NetApp Clustered Data OnTap
cmdb_ci_netapp_datacenter	Datacenter da NetApp	Datacenter lógico da NetApp.
cmdb_ci_netapp_svm	SVM da NetApp	Máquina virtual de armazenamento da NetApp.
cmdb_ci_netapp_volume	Volume da NetApp	Volume de armazenamento NetApp FlexVol.
cmdb_ci_net_app_server	Hardware do Dispositivo de Rede	Servidor configurado para funcionar como um dispositivo de rede.
cmdb_ci_netgear	Mecanismo de Rede	Extensão da tabela de Hardware que captura equipamentos de rede como roteador, comutador, hub, gateway e ponte.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_netware_server	Servidor Netware	Servidor que executa o software do NetWare.
cmdb_ci_network	Rede de Nuvem	Rede de nuvem do VMware vCenter.
cmdb_ci_network _acl	ACL de Rede	ACL (lista de controle de acesso) de rede.
cmdb_ci_network_acl_rule	Regra de ACL de Rede	Regra usada para controlar os direitos de acesso à rede.
cmdb_ci_network_adapter	Adaptador de Rede	Hardware do adaptador de rede.
cmdb_ci_network_policy_group	Grupo de Políticas de Rede	Política de grupo consumida pelos serviços do Active Directory.
cmdb_ci_network_template	Modelo de Rede	Arquivo OpenStack usado para configurar uma rede.
cmdb_ci_nic	Interface de rede de gestão de nuvem	Adaptador de rede virtual.
cmdb_ci_nginx_web_server	Servidor Web Nginx	Servidor que executa o software do Nginx.
cmdb_ci_openstack_datacenter	Datacenter do OpenStack	Datacenter lógico do OpenStack.
cmdb_ci_optical_transport	Equipamento de Fibra Óptica	Fibra ótica usada para redes de dados de longa distância e de alto desempenho. A fibra ótica é comumente usada em serviços de telecomunicações, como internet, televisão e telefones. Classe secundária de Hardware de transporte e classe primária para equipamentos de telecomunicações de fibra ótica, como multiplexadores óticos e equipamentos de terminal.
cmdb_ci_oslv_container	Contêiner de Virtualização no nível de sistema operacional	Contêineres (uma instância de tempo de execução de uma imagem do Docker).
cmdb_ci_oslv_engine	Mecanismo de Virtualização no nível de sistema operacional	Software para executar e gerenciar contêineres.
cmdb_ci_oslv_image	Imagem de Virtualização no nível de sistema operacional	Imagens de contêiner. Coleção ordenada de mudanças no sistema de arquivos raiz e os parâmetros

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
		de execução correspondentes para uso em um tempo de execução de contêiner.
cmdb_ci_oslv_image_tag	Marcador da Imagem de Virtualização no nível de sistema operacional	Marcador de contêiner, que é um rótulo aplicado a uma imagem de contêiner em um repositório.
cmdb_ci_oslv_local_image	Imagem do Local de Virtualização no nível de sistema operacional	Imagem de contêiner gerenciada localmente.
cmdb_ci_osx_server	Servidor OS/X	Servidor que executa o sistema operacional OS/X.
cmdb_ci_os_template	Imagem	Arquivos de software usados para criar uma nova instância de um recurso de computação, como servidor, desktop, máquina virtual e roteador virtual.
cmdb_ci_outofband_device	Dispositivo fora de banda	Hardware usado para executar o gerenciamento fora de banda.
cmdb_ci_patches	Patch	Patch de software para corrigir ou melhorar um programa de computador ou os dados de suporte relacionados.
cmdb_ci_pc_hardware	Computador Pessoal	Computador eletrônico de várias finalidades cujo tamanho, recursos e preço o tornam viável para uso individual.
cmdb_ci_pcf_component	Componente do CloudFoundry	O Cloud Foundry fornece um modelo moderno e altamente eficiente para entrega de aplicações nativas em nuvem com base no Kubernetes. Componente representa aplicação, domínio, organização, cota, rotas, serviço, plano de serviço, espaço e instâncias de espaço. Classe primária para base de preços de produtos em nuvem, como máquinas virtuais.
cmdb_ci_pdu	PDU	Unidade de distribuição de energia (PDU).
cmdb_ci_pdu_outlet	Saída	Saída única de uma PDU.
cmdb_ci_peripheral	Periférico do Computador	Vários periféricos de computador, como monitor, docking station,

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
		comutador KVM, projetor, scanner, teclado, mouse e no-break.
cmdb_ci_personal_printer	Impressora Pessoal	Impressora cujo tamanho, recursos e preço a tornam viável para uso individual.
cmdb_ci_plotter	Plotadora	Impressora com recursos para imprimir imagens gráficas vetoriais grandes.
cmdb_ci_power_eq	Equipamento de Energia	Hardware usado para gerenciar a energia elétrica.
cmdb_ci_port	Porta	Interface entre o computador e outros dispositivos eletrônicos.
cmdb_ci_port_group	Grupo de Portas	Grupo de portas em um comutador virtual.
cmdb_ci_print_queue	Fila de Impressão	Fila de impressão, que é uma lista de trabalhos enviados à impressora e mantidos em uma área de memória reservada, e que inclui o status mais atual de todos os trabalhos de impressão ativos e pendentes.
cmdb_ci_printer	Impressora	Dispositivo físico que faz uma representação legível persistente de gráficos ou texto em papel ou mídia física semelhante.
cmdb_ci_printing_hardware	Hardware de Impressão	Dispositivo físico que faz uma representação legível persistente de gráficos ou texto em papel ou mídia física semelhante.
cmdb_ci_puppet_master	Puppet principal	Servidor que executa a aplicação PuppetMaster.
cmdb_ci_qtree	Qtree	Sistema de arquivos Qtree.
cmdb_ci_qualifier	Qualificador	ICs qualificadores de relacionamentos que contêm informações importantes sobre os relacionamentos entre ICs. Em um qualificador de relacionamento, você pode anotar informações arbitrárias exclusivas sobre o relacionamento entre dois ICs. Você pode definir vários qualificadores para o mesmo relacionamento, resultando em uma cadeia de qualificadores. No

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
		entanto, só pode haver uma única cadeia de qualificadores para cada tipo de relacionamento específico entre dois ICs. Classe primária para os vários tipos de qualificadores de relacionamento, como Marcadores de Ponto de Entrada e Conexões de Limite.
cmdb_ci_rack	Rack	Racks de datacenter que contêm detalhes como unidades de rack existentes e em uso e consumo de energia.
cmdb_ci_raid	RAID	Pool de armazenamento que usa mecanismos RAID para garantir a integridade dos dados.
cmdb_ci_raid_member	Membro RAID	Membro do pool de armazenamento que usa mecanismos RAID.
cmdb_ci_resource_group	Grupo de recursos	O grupo de recursos é uma abstração lógica para flexibilizar o gerenciamento de recursos.
cmdb_ci_sa_scaling_pol_base	Política de Escalonamento	Classe primária para opções de política de escalonamento de máquinas virtuais, como simples e dinâmica.
cmdb_ci_san	Rede de Área de Armazenamento	Rede que fornece acesso ao armazenamento no nível de bloco.
cmdb_ci_san_connection	Conexão SAN	Conexão em uma rede SAN.
cmdb_ci_san_disk	Disco SAN	Tabela base para as tabelas dos discos iSCSI [cmdb_ci_iscsi_disk] e Fibre Channel [cmdb_ci_fc_disk].
cmdb_ci_san_endpoint	Endpoint SAN	Uma extremidade de uma conexão SAN.
cmdb_ci_san_export	Exportação da SAN	Tabela base para as tabelas dos discos iSCSI Export [cmdb_ci_iscsi_export] e Fibre Channel Export [cmdb_ci_fc_export].
cmdb_ci_san_fabric	Malha da SAN	Hardware que conecta estações de trabalho e servidores a dispositivos de armazenamento em uma SAN. Chamado de "malha".

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_san_zone	Zona da SAN	Subconjunto de armazenamento SAN ao qual determinados usuários estão restritos.
cmdb_ci_san_zone_alias	Alias da Zona da SAN	Coleção de membros da zona da SAN.
cmdb_ci_san_zone_alias_member	Membro do Alias da Zona da SAN	Relacionamento m2m entre aliases e membros da zona da SAN.
cmdb_ci_san_zone_member	Membro da zona da SAN	Portas e dispositivos em uma zona da SAN.
cmdb_ci_san_zone_set	Conjunto de zonas da SAN	Coleção de zonas da SAN.
cmdb_ci_scanner	Scanner	Hardware usado para criar imagens digitais de documentos em papel.
cmdb_ci_server	Servidor	Classe base para todos os tipos de servidores.
cmdb_ci_server_snapshot	Snapshot de Servidor	Snapshot do servidor, que é o estado de um sistema em um momento específico.
cmdb_ci_service	Serviço	Serviço de TI que oferece suporte direto a um processo de negócios (ITIL).
cmdb_ci_service_auto	Serviço de aplicações	Serviços que podem ser monitorados pelo sistema; no sistema de base, estão incluídos somente serviços de aplicações. Se o Service Mapping estiver ativado, também poderá haver registros para grupos de IC dinâmicos. Se o Event Management estiver ativado, poderá haver registros para grupos de alertas.
cmdb_ci_service_business	Serviço de negócio	Os serviços de negócio são publicados para usuários comerciais e, normalmente, sustentam um ou mais recursos de negócios. Os serviços de negócio geralmente podem ser solicitados por usuários comerciais.
cmdb_ci_service_discovered	Serviço de aplicações Mapeado	Serviços de aplicativo, criados pelo método de preenchimento manual de serviço. Para cada serviço de aplicativos, há um registro de IC de contêiner que modela o serviço de aplicativos.
cmdb_ci_service_technical	Serviço técnico	Os serviços técnicos são publicados para os responsáveis pelo serviço e geralmente sustentam um ou mais serviços

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
		de negócio. Um serviço técnico pode ter uma visão operacional, composta por uma ou mais ofertas de serviços técnicos.
cmdb_ci_solaris_instance	Instância da Máquina Virtual Solaris	Instância de máquina virtual que executa o software do Solaris.
cmdb_ci_solaris_server	Servidor Solaris	Servidor físico que executa o software do Solaris.
cmdb_ci_spkg	Software	Informações sobre o pacote de software que contém detalhes como a versão, a contagem de instalações, a contagem de licenças, o nome do pacote e a chave (quando o SAM está habilitado).
cmdb_ci_storage_controller	Controlador de Armazenamento	Dispositivo lógico que controla um volume de armazenamento ou uma porta do Fibre Channel.
cmdb_ci_storage_device	Dispositivo de Armazenamento	Tabela base para dispositivos de armazenamento em bloco, como DAS, SAN e NAS.
cmdb_ci_storage_disk	Disco de Armazenamento	Disco instalado em um servidor de armazenamento.
cmdb_ci_storage_export	Exportação do armazenamento	Tabela base para a tabela Exportação da SAN [cmdb_ci_san_export].
cmdb_ci_storage_fileshare	Compartilhamento de Arquivo de Armazenamento	Sistema de arquivos NAS em um servidor de armazenamento (um sistema de arquivos exportado).
cmdb_ci_storage_hba	HBA de Armazenamento	Adaptador do barramento de host para Fibre Channel. O dispositivo físico que fornece portas do Fibre Channel.
cmdb_ci_storage_pool	Pool de Armazenamento	Coleção lógica de armazenamento.
cmdb_ci_storage_pool_member	Membro de Pool de Armazenamento	Volume lógico em um pool de armazenamento.
cmdb_ci_storage_switch	Comutador de Armazenamento	Comutador do Fibre Channel.
cmdb_ci_storage_volume	Volume de armazenamento	Volume em um servidor de armazenamento.
cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Snapshot de Volume de Armazenamento	O snapshot do servidor é o estado do sistema em um momento específico.
cmdb_ci_subnet	Sub-rede de gestão de nuvem	Parte de uma rede maior.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_sun_dir_proxy_server	Sun Directory Proxy Server	Servidor que executa o software do Sun ONE Directory Proxy Server.
cmdb_ci_sun_ldap_dir_server	Servidor LDAP Sun	Servidor que executa o software do Sun ONE Directory Server (LDAP).
cmdb_ci_surge_power_eq	Equipamento de Proteção contra Sobretensão	Equipamento de energia usado para evitar picos de energia.
cmdb_ci_tape_server	Unidade de Fita do Servidor	Hardware para usar o armazenamento em fita magnética.
cmdb_ci_tomcat_connector	Conector Tomcat	Software que fornece plug-ins de servidor da Web para conectar servidores da Web ao Tomcat e outros back-ends.
cmdb_ci_tower_eq	Equipamento da Torre	Classe primária para torres de instalação e equipamentos de torre, como luzes e balizadores.
cmdb_ci_translation_rule	NAT	Regras para permitir que o roteador refaça o mapeamento de um endereço de rede para outro.
cmdb_ci_transport_hardware	Hardware de Transporte	Hardware de telecomunicação usado para comunicação digital e hardware relacionado, como racks de telecomunicação, servidores para conectar a porta à LAN, retransmissões, bancos de canal e comutador de circuito de rede. Classe primária para hardware de transporte de telecomunicações, como multiplexadores e equipamentos de fibra ótica.
cmdb_ci_ucs_blade	Servidor blade Cisco UCS	Hardware do servidor físico Cisco UCS Blade.
cmdb_ci_ucs_chassis	Chassis Cisco UCS	Hardware do chassi físico Cisco UCS usado para armazenar o hardware do servidor Cisco UCS Blade.
cmdb_ci_ucs_equipment	Equipamento Cisco UCS	Produtos da Cisco Unified Computing System (UCS).

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_unix_cluster	Cluster do UNIX	Conjunto de computadores agrupados para apresentar um só recurso de servidor Unix.
cmdb_ci_unix_daemon	Daemon do UNIX	Processo em segundo plano do Unix de longa execução usado para responder a solicitações de serviços.
cmdb_ci_unix_server	Servidor UNIX	Servidor que executa o software do Unix.
cmdb_ci_ups	No-break	Dispositivos de fonte de alimentação ininterrupta, onde os dispositivos são no-breaks tradicionais.
cmdb_ci_ups_alarm	Alarme de No-break	Alarme de fonte de alimentação ininterrupta.
cmdb_ci_ups_bypass	Desvio de No-break	Bypass de fonte de alimentação ininterrupta.
cmdb_ci_ups_input	Entrada de No-break	Entrada elétrica em um dispositivo de fonte de alimentação ininterrupta.
cmdb_ci_ups_output	Saída de No-break	Saída elétrica de um dispositivo de fonte de alimentação ininterrupta.
cmdb_ci_ups_power_eq	No-break	Dispositivos de fonte de alimentação ininterrupta, onde os dispositivos são quaisquer no-breaks não tradicionais que gerenciam a energia elétrica.
cmdb_ci_vcenter	Instância do VMware vCenter	Instância instalada do software do VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_cluster	Cluster do VMware vCenter	Conjunto de servidores que operam juntos durante a execução do software do VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_cluster_drs_rule	Regra de DRS do Cluster do vCenter da VMWare	Tabela específica do vCenter que armazena informações de regras básicas do Distributed Resource Scheduler (DRS). Armazena a regra de afinidade que especifica que os membros de um grupo DRS de uma máquina virtual podem ou devem ser executados nos membros de um grupo DRS específico do host. Preenchido pela API do vCenter

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
		ClusterRuleInfo(vim.cluster.RuleInfo) .
cmdb_ci_vcenter_datacenter	Datacenter do VMware vCenter	Objetos de datacenter do VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_datastore	Repositório de Dados do VMware vCenter	Objetos de repositório de dados do VMware VCenter que contêm detalhes como capacidade, espaço livre, sistema de arquivos e tipo.
cmdb_ci_vcenter_datastore_disk	Disco do Repositório de Dados	Disco de repositório de dados individual do VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_folder	Pasta do VMware vCenter	Pastas do VCenter, que podem ser usadas para agrupar objetos do mesmo tipo a fim de facilitar o gerenciamento.
cmdb_ci_vcenter_network	Rede do VMware vCenter	Rede virtual do VMware vCenter.
cmdb_ci_vcenter_object	Objeto do VMware vCenter	Classe base para a maioria dos objetos do VMware VCenter.
cmdb_ci_vcenter_server_obj	Objeto de Servidor do VMware vCenter	Hipervisor do VMware.
cmdb_ci_veritas_disk	Disco Veritas	Disco físico controlado pelo gerenciador de volume Veritas.
cmdb_ci_veritas_disk_group	Grupo de Discos Veritas	Coleção de discos no gerenciador de volume Veritas.
cmdb_ci_veritas_plex	Veritas Plex	Partição lógica no gerenciador de volume Veritas.
cmdb_ci_veritas_subdisk	Subdisco Veritas	Partição de um Veritas_disk.
cmdb_ci_veritas_volume	Volume Veritas	Agregação de plexos.
cmdb_ci_virtualization_server	Servidor de Virtualização	Tabela base usada pela tabela do servidor ESX [cmdb_ci_esx_server].
cmdb_ci_virtual_desktop	Desktop Virtual	O ambiente da área de trabalho do usuário (como ícones, papel de parede, janelas, pastas, barras de ferramentas e widgets) é armazenado remotamente em um servidor.
cmdb_ci_virtual_pvt_gateway	Gateway Privado Virtual	Dois endpoints de VPN para failover automático.
cmdb_ci_vm	HiperVisor de Máquina Virtual	Software do Hypevisor.
cmdb_ci_vm_instance	Instâncias de Máquina Virtual	Informações sobre máquinas virtuais genéricas.
cmdb_ci_vm_object	Objeto de Máquina Virtual	Classe base para todos os objetos de VM. Primário para todos os

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
		objetos, como objeto Hyper-V e objeto KVM.
cmdb_ci_vm_parallels	Paralelos	Instância de software do Parallels.
cmdb_ci_vm_template	Modelo de Máquina Virtual	Modelo, que é uma cópia mestre de uma máquina virtual que pode ser usada para criar vários clones. Tabela base para todos os modelos de VM.
cmdb_ci_vm_user_credentials	Credenciais de Usuário de VM	Credenciais, que são usadas para autenticar direitos e permissões de acesso.
cmdb_ci_vm_vmware	VMware	Especialização do VMWare para tabela da Máquina Virtual. Não mais usado.
cmdb_ci_vm_zones	Zonas	Ambiente de SO virtual particionado que funciona em um espaço do sistema operacional Solaris.
cmdb_ci_voice_hardware	Hardware do Sistema de Voz	Sistemas de telecomunicação que representam sistemas telefônicos, centrais telefônicas e correios de voz. Classe primária para hardware do sistema de voz de telecomunicação, como correio de voz e centrais telefônicas privadas.
cmdb_ci_volume_template	Modelo de Volume	Conjunto de regras que especifica um ou mais recursos de um volume de armazenamento (seleção de armazenamento e regras de layout).
cmdb_ci_vmware_instance	Instância de Máquina Virtual VMware	Instância de VM do VMware no hipervisor do VMware.
cmdb_ci_vmware_template	Modelo de Máquina Virtual VMware	Cópia mestre de uma máquina virtual do VMware que pode ser usada para criar vários clones.
cmdb_ci_vpc	Virtual Private Cloud	Pool configurável sob demanda de recursos de computação compartilhados alocados em um ambiente de nuvem pública.
cmdb_ci_vpn	Rede Virtual Privada	Rede privada configurada para ser executada em uma rede pública.
cmdb_ci_vpn_connection	Conexão VPN	Conexão segura com outra rede pela Internet.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_vserver_peer	Par do VServer	Estende a tabela de objetos de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]. Relacionamento de pares entre os VServers (NetApp).
cmdb_ci_wap_network	Ponto de Acesso sem Fio	Dispositivo de hardware de rede que permite a um dispositivo compatível com Wi-Fi se conectar a uma rede com fio.
cmdb_ci_web_application	Aplicação Web	Aplicativo de software cliente-servidor em que o cliente (ou interface do usuário) é executado em um navegador da Web.
cmdb_ci_web_domino	Servidor HTTP do Lotus Domino	Servidor que executa o software do IBM Notes (anteriormente chamado Lotus Notes/IBM Domino).
cmdb_ci_web_server	Servidor Web	Sistema de computador que processa solicitações via HTTP da World Wide Web.
cmdb_ci_web_service	Serviço Web	Serviço oferecido por um dispositivo eletrônico a outro dispositivo eletrônico, que se comunicam entre si pela World Wide Web.
cmdb_ci_web_site	Site	Uma coleção de páginas da Web relacionadas.
cmdb_ci_websphere_cell	Célula do Websphere	Um agrupamento lógico de nós do IBM Websphere (cada um executando um ou mais servidores de aplicações) que são gerenciados centralmente.
cmdb_ci_win_cluster	Cluster do Windows	Servidor (virtual) único composto por um ou mais Windows Servers físicos.
cmdb_ci_win_cluster_node	Nó do Cluster do Windows	Um membro físico da aplicação de cluster do Windows.
cmdb_ci_win_cluster_resource	Recurso de Cluster do Windows	Uma entidade lógica ou física gerenciada pela aplicação de cluster do Windows.
cmdb_ci_win_domain_controller	Controlador de Domínio Windows	Um servidor que responde às solicitações de autenticação de segurança em um domínio do Windows Server.
cmdb_ci_win_server	Servidor Windows	Um servidor que executa o sistema operacional Microsoft Windows Server.

Tradução automática

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

Nome da tabela	Rótulo da tabela	Descrição da tabela
cmdb_ci_windows_service	Serviço do Windows	Um programa de computador Windows que opera em segundo plano.
cmdb_ci_zone	Zona de Datacenter	Uma parte especificada de uma instalação de datacenter.

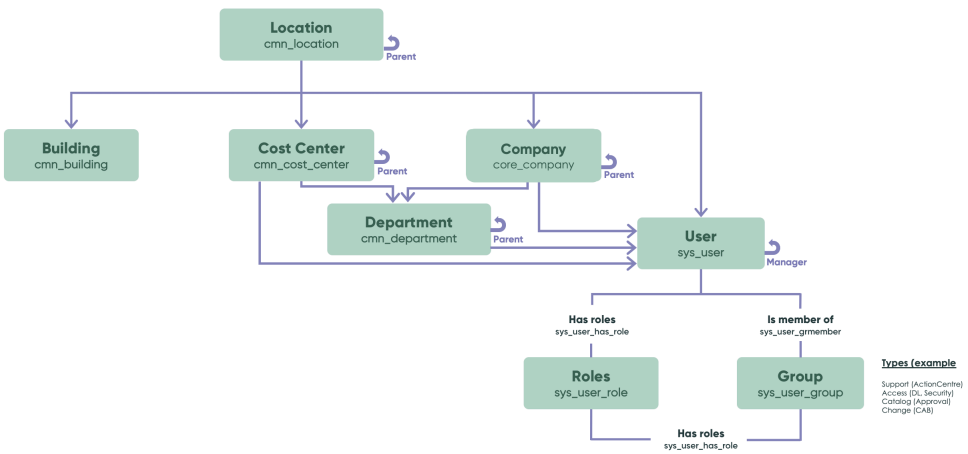
Classe Item de configuração [cmdb_ci]

Atributos na classe Item de configuração [cmdb_ci], que estende a classe Item de configuração base [cmdb].

> **Aviso:**
> Não modifique nenhum desses atributos no dicionário. Por exemplo, não modifique o tipo do atributo `location` de referência para lista. Essas modificações podem impedir que os recursos que usam o CMDB funcionem corretamente.

Para ver descrições de tabelas de CMDB comuns em um sistema de base, veja Descrições das tabelas do CMDB.

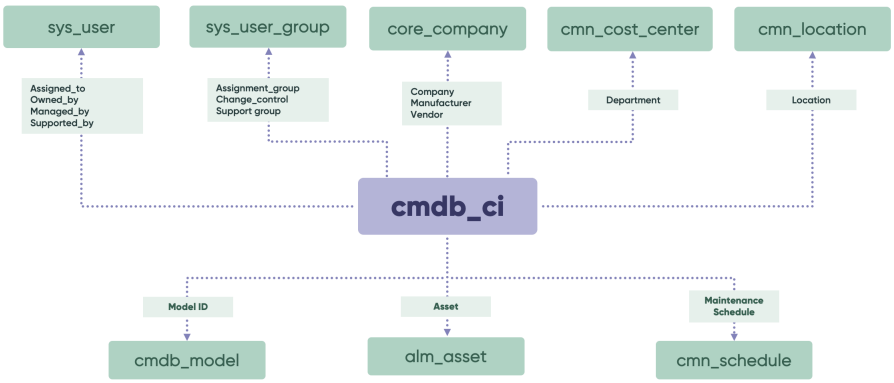
Tabelas comuns, principais e do usuário



Tradução automática

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

Esquema de IC do CMDB relacionado a tabelas principais e não principais comuns



Atributos

Atributo	Descrição
Etiqueta do ativo	Etiqueta do ativo/marcador de serviço para o ativo específico
Atribuída	Data e hora da atribuição ao usuário
Atributos	Descrição do uso de atributos para a instância
Pode imprimir	Indica se a instância pode imprimir
Categoria	Nome da categoria aplicável à instância
Submetidos a check-in	Data e hora do check-in
Submetido a check-out	Data e hora do check-out
Classe	Nome da classe do sistema
Comentários	Comentários relacionados à instância
ID de correlação	ID da instância de outra fonte de dados
Custo	Valor financeiro na moeda local (conforme definido dno campo Moeda do custo)
Moeda de custo	Nome da moeda (como dólares, libras, euros)
Criado	Data e hora em que o registro foi criado
Criado por	Nome da pessoa/fonte de dados que criou inicialmente o registro
Descrição	Ajuste (como implantado) e função (finalidade) da instância

Tradução automática

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

Atributo	Descrição
Origem da descoberta	Nome da fonte de descoberta primária (mais confiável)
Domínio DNS	Nome do domínio DNS ao qual a instância pertence
Domínio	ID do domínio ao qual a instância pertence
Caminho de domínio	Caminho do domínio ao qual a instância pertence
Vencimento	Data e hora de vencimento da instância
Vencimento em	Descrição da forma como a instância venceu
Contagem de falhas	Número de falhas registradas nessa instância até o momento
Primeira descoberta	Data e hora em que a instância foi descoberta pela primeira vez
Nome de domínio totalmente qualificado	Nome do caminho completo do domínio ao qual a instância pertence
Conta GL	Nome/número da conta do Razão Geral
Instalada	Data e hora mais recente em que a instância foi instalada
Número da fatura	Número da fatura usada no processo de aquisição
Endereço IP	Endereço IP primário usado pela instância
Justificativa	Descrição da justificativa da instância
Contrato de leasing	Número de contratos de leasing atuais
Endereço MAC	Endereço MAC da instância
Número do Modelo	Número do modelo original do fabricante
Monitorar	Indica se a instância é monitorada
Descoberta mais recente	Data e hora em que a instância foi descoberta pela última vez
Nome	Nome da instância do IC
Status operacional	Lista de seleção configurável com valores para estados operacionais atuais
Ordens recebidas	Data e hora em que a instância foi recebida pela primeira vez
Solicitado	Data e hora em que a instância foi pedida pela primeira vez
Número da OC	Número da ordem de compra usada no processo de aquisição
Comprados	Data em que a instância foi comprada
Requer verificação	Sinalizador que indica se é necessária a verificação da instância
Número de série	Número de série da instância

Tradução automática

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

Atributo	Descrição
Ignorar sincronização	Sinalizador que indica se a sincronização entre Gestão de ativos e o CMDB pode ser ignorada
Data de início	Data e hora em que a instância foi iniciada pela última vez
Subcategoria	Nome da subcategoria aplicável à instância
ID do sistema	ServiceNow ID do Sistema (GUID)
Marcadores	Marcadores relacionados
Atualizado	Data e hora em que a instância foi atualizada pela última vez
Atualizado por	Pessoa/fonte de dados que atualizou o registro pela última vez
Atualizações	Lista de seleção configurável com valores dos estados atualizados
Vencimento da garantia	Data de vencimento da garantia atual

Atributo de referência	Referência para
Grupo de aprovação	Agrupar tabela
Ativo	Tabela de ativos
Atribuído a	Tabela de Usuário
Mudar grupo	Agrupar tabela
Empresa	Tabela da empresa
Centro de custos	Tabela do centro de custos
Departamento	Tabela do departamento
Local	Tabela de localização
Cronograma de Manutenção	Tabela de programação
Gerenciado por	Tabela de Usuário
Fabricante	Tabela da empresa
ID do Modelo	Tabela de modelos de produto
Pertence a	Tabela de Usuário
Programação	Tabela de programação (para processamento normal)
Grupo de suporte	Agrupar tabela
Suporte de	Usuário
Fornecedor	Tabela da empresa

Classe Hardware [cmdb_ci_hardware]

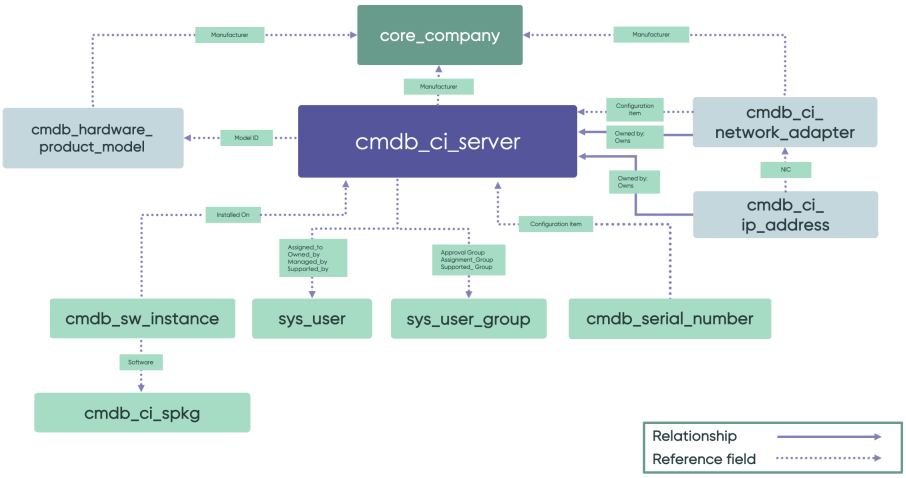
Atributos, regra de identificação e outras estruturas de esquema importantes para a classe Hardware do CMDB [cmdb_ci_hardware].

Tradução automática

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

Para ver descrições de tabelas de CMDB comuns em um sistema de base, veja Descrições das tabelas do CMDB.

Hardware, Computador, Esquema de servidor



Nota:
cmdb_sw_instance anotado no diagrama é uma referência à classe cmdb_software_instance.

Atributos

A classe Hardware adiciona os seguintes atributos exclusivos:

Atributo	Descrição
hardware_status	Status do hardware como **Em Manutenção** ou **Desativado**. Usado para sincronizar o status com a classe Ativo.
hardware_substatus	Status de hardware secundário. Cada configuração em `hardware_status` resulta em um conjunto diferente de opções disponíveis para este campo.
default_gateway	Gateway padrão ao qual o computador está conectado .

Estruturas de relacionamentos de chave

Use os seguintes relacionamentos de chave como diretrizes importantes ao criar ICs de Hardware, Computador, ou Servidor:

- Número de série: Durante a identificação de IC, os processos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE, Identification and Reconciliation Engine) pesquisam um número de série em dois locais. Um é o atributo de número de série do IC e o outro é a tabela Número de série [cmdb_serial_number], com referência à tabela de Hardware [cmdb_ci_hardware].

Tradução automática

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

- Ele armazena qualquer número de série de qualquer tipo diferente de número de série do sistema e somente na tabela Número de Série (nunca no atributo de IC do servidor).
- Se o número de série do sistema estiver disponível, ele o armazenará tanto no atributo *Serial Number* de IC quanto na tabela Número de série.

A tabela Número de série é um relacionamento muitos para um que se vincula de volta ao IC servidor. Esta tabela tem um campo de tipo para especificar o tipo do número de série (sistema, UUID, chassi, BIOS ou placa-mãe) e armazenar o próprio valor real. Use os seguintes padrões do Windows para tipos de número de série na tabela Número de série [cmdb_serial_number]:

- *system*: Identificação do produto, como um número de série de software, um número de dados em um chip de hardware ou um número de projeto (para produtos não comerciais).
- *uuid*: Identificador universal exclusivo (UUID, Universally unique identifier) para o produto. Um UUID é um identificador de 128 bits que tem garantia de ser diferente de outros UUIDs gerados.
- *chassis*: Número alocado pelo fabricante que é usado para identificar um elemento físico. O valor é o número de série do membro da estrutura do gabinete do sistema ou do chassi nas informações de SMBIOS. Este tipo representa as propriedades associadas a um gabinete do sistema físico.
- *bios*: O número de série atribuído da BIOS. Este tipo representa os atributos dos serviços básicos de entrada/saída (BIOS) que estão instalados no computador.
- *baseboard*: Número alocado pelo fabricante que é usado para identificar o elemento físico. Esta propriedade é herdada de CIM_PhysicalElement e às vezes é chamada de "Número de série da placa-mãe".

- Adaptador de rede:
  - Use a classe Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] para armazenar adaptadores de rede.
  - Defina o atributo *Name* na classe do Adaptador de rede como o nome do dispositivo do adaptador de rede (como eth0, eth1).
  - Defina o atributo *MAC Address* como o valor do endereço MAC. Formate a cadeia de caracteres com separadores de dois pontos entre octetos e caracteres hexadecimais minúsculos com zeros preenchidos.

    Por exemplo: 'f8:f2:1e:00:d4:66'
  - Na tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], crie um relacionamento *Owned By::Owns* com o IC de Hardware. Especifique uma referência da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter], usando IC com uma referência ao IC de hardware associado.
- Endereço IP:
  - Use a classe Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] para armazenar endereços IP.
  - Armazene um valor de endereço IP no atributo *IP Address* e no atributo *Name*(para evitar atributos *Name* vazios).

Tradução automática

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

- Armazene um valor de endereço IP IPv4 usando o formato 'NNN.NNN.NNN.NNN', com octetos baseados em decimais e pontos como separadores. Valores fora de conformidade devem ser considerados inválidos e excluídos a valores nulos.
- Armazene um valor de endereço IP IPv6 usando hexadecimais minúsculos com dois pontos como separadores. Valores fora de conformidade devem ser considerados inválidos e excluídos, deixando os valores nulos.
- Defina o atributo *Netmask* para o endereço IP.
- Na tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], crie um relacionamento **Pertencente a::Próprio** para o IC de hardware associado.
- Para o endereço IP, especifique uma referência à tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter], usando o item de configuração com uma referência ao IC de hardware associado.
- Para garantir que as regras de identificação do sistema de base funcionem corretamente, armazene também o endereço IP na classe de Adaptador de rede associada.

- Adaptador de rede e endereço IP:
  - Armazene o endereço MAC do adaptador de rede instalado em um servidor, na classe Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter].
  - Armazene o endereço IP na classe Endereço IP [cmdb_ci_ip_address].
  - Não armazene o endereço MAC ou o endereço IP na classe Servidor [cmdb_ci_server].

Estruturas de referência de chave

Use as seguintes referências de chave como diretrizes importantes ao criar ICs de Hardware, Computador, ou Servidor:

- Software e processos em execução em um servidor: a classe Software [cmdb_ci_spkg] contém o pacote de software genérico que está relacionado ao IC do servidor. A tabela cmdb_software_instance cria uma instância de cada instância do pacote de software:
  - Referência individual de volta à classe Servidor [cmdb_ci_server]
  - Muitos para um fazem referência à classe de Software
    Essas referências são armazenadas nos atributos de referência *Installed on* e *Product Name*, respectivamente.

    Se o plug-in Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] ou o Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] estiver instalado, armazene os detalhes do software na tabela de instalação de software [cmdb_sam_sw_install] em vez da tabela cmdb_software_instance.
- *Manufacturer* e *Model ID* são atributos de referência para as tabelas Empresa [core_company] e Modelo de Produto [cmdb_model], respectivamente.
- Os atributos *Owned By*, *Assigned To*, *Managed By*e *Supported By* são atributos de referência à tabela Usuário [sys_user]. *Change Group* e *Support Group* são atributos de referência à tabela Grupo [sys_user].

Tradução automática

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

Regra de identificação

O sistema de base contém regras de identificação predefinidas para as classes Hardware, Computador e Servidor, que são idênticas. Essa regra de identificação tem as seguintes entradas de identificador de chave, listadas em ordem de prioridade:

1. Entrada de identificador que usa a identificação especificada no Número de série [cmdb_serial_number] como a tabela de pesquisa. A tabela Número de série é uma referência de muitos para um do Número de série ao IC do servidor.
2. Entrada de identificador especificada no atributo *`Serial Number`* do IC.
3. Entrada de identificador para o atributo *`Name`*. Se *`Serial Number`* não estiver disponível, o atributo *`Name`* (que é o nome do host) será usado. Se os atributos *`Serial Number`* e *`Name`* forem fornecidos, o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) procurará primeiro o Número de série. Em seguida, se um Número de série não for encontrado, o IRE voltará a usar Nome.
4. Entrada de identificador especificada nos atributos *`MAC Address`*/*`IP Address`* da tabela do Adaptador de rede. No entanto, não confie apenas no *`MAC Address`*/*`IP Address`*.

   Se *`Serial Number`* e *`Name`* não estiverem disponíveis, e somente *`MAC Address`*/*`IP Address`* estiverem disponíveis, use *`MAC Address`* como o nome do IC. Usar o *`MAC Address`* como o nome do IC garante que você não crie um IC vazio.

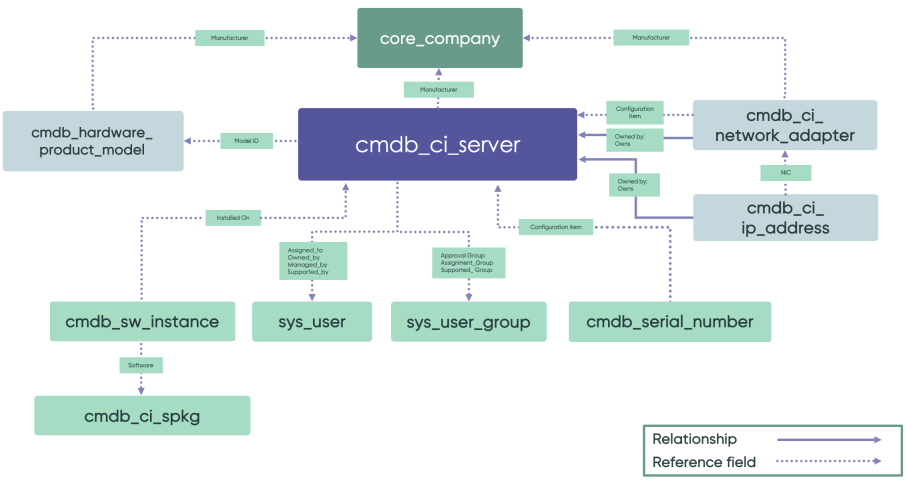
Para obter mais informações, consulte Identificação e Reconciliação do CMDB.

Classe Computador [cmdb_ci_computer]

Atributos, regra de identificação e outras estruturas de esquema importantes para a classe Computador do CMDB [cmdb_ci_computer].

Para ver descrições de tabelas de CMDB comuns em um sistema de base, veja Descrições das tabelas do CMDB.

Hardware, Computador, Esquema de servidor



Nota:
cmdb_sw_instance anotado no diagrama é uma referência à classe cmdb_software_instance.

Tradução automática

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

Atributos

A classe Computador adiciona os seguintes atributos exclusivos:

Atributo	Descrição
CD_ROM	Indica se existe um CD-ROM.
Velocidade do CD	Velocidade do CD_ROM.
Tipo de chassi	Tipo de chassi do computador..
Contagem de núcleos de CPU	Número de núcleos por CPU..
Thread do núcleo da CPU	Número de threads por núcleo.
Contagem de CPUs	Número de CPUs..
Nome da CPU	Nome da CPU.
Velocidade da CPU (MHz)	Velocidade da CPU.
Tipo de CPU	Tipo de CPU.
Espaço em disco (GB)	Quantidade de espaço em disco (em GB).
Disquete	Tipo de unidade de disquete.
Fator de forma	Fator de forma do computador.
ID de Objeto	ID de objeto do computador (como o ID da máquina virtual associada ao computador).
Sistema operacional	Nome do sistema operacional.
Comprimento do endereço do SO (bits)	Bit do sistema operacional (como 32 ou 64).
Domínio do SO	N/D
Service pack do SO	Service pack instalado no sistema operacional.
Versão do SO	Versão do sistema operacional.
RAM (MB)	Quantidade de RAM do computador.
IsVirtual	Verdadeiro/Falso, que indica se o dispositivo está sendo executado em uma instância de máquina virtual.

Atributo de referência	Referência para
Fabricante da CPU	Tabela Empresa [core_company]

Descrição do esquema

O modelo de esquema CMDB não separa servidores e computadores físicos e servidores e computadores virtuais. Em vez disso, as classes Computador e Servidor têm um campo chamado `IsVirtual`. Se um computador ou servidor for uma instância virtual, defina este atributo `IsVirtual` como **verdadeiro**.

Conforme descrito na seção Esquema da máquina virtual, para modelar totalmente uma máquina virtual, defina o atributo `IsVirtual` no IC do computador ou do servidor como **verdadeiro**. Crie um registro de instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] usando

Tradução automática

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

o atributo *BIOS UUID* como o identificador de chave. Em seguida, crie um relacionamento Hosted_On entre o registro de instância de máquina virtual e a instância de computador ou servidor e defina *IsVirtual* como **verdadeiro**.

Estruturas de relacionamentos de chave

Use os seguintes relacionamentos de chave como diretrizes importantes ao criar ICs de Hardware, Computador, ou Servidor:

- Número de série: Durante a identificação de IC, os processos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE, Identification and Reconciliation Engine) pesquisam um número de série em dois locais. Um é o atributo de número de série do IC e o outro é a tabela Número de série [cmdb_serial_number], com referência à tabela de Hardware [cmdb_ci_hardware].

  - Ele armazena qualquer número de série de qualquer tipo diferente de número de série do sistema e somente na tabela Número de Série (nunca no atributo de IC do servidor).
  - Se o número de série do sistema estiver disponível, ele o armazenará tanto no atributo *Serial Number* de IC quanto na tabela Número de série.

  A tabela Número de série é um relacionamento muitos para um que se vincula de volta ao IC servidor. Esta tabela tem um campo de tipo para especificar o tipo do número de série (sistema, UUID, chassi, BIOS ou placa-mãe) e armazenar o próprio valor real. Use os seguintes padrões do Windows para tipos de número de série na tabela Número de série [cmdb_serial_number]:

  - *system*: Identificação do produto, como um número de série de software, um número de dados em um chip de hardware ou um número de projeto (para produtos não comerciais).
  - *uuid*: Identificador universal exclusivo (UUID, Universally unique identifier) para o produto. Um UUID é um identificador de 128 bits que tem garantia de ser diferente de outros UUIDs gerados.
  - *chassis*: Número alocado pelo fabricante que é usado para identificar um elemento físico. O valor é o número de série do membro da estrutura do gabinete do sistema ou do chassi nas informações de SMBIOS. Este tipo representa as propriedades associadas a um gabinete do sistema físico.
  - *bios*: O número de série atribuído da BIOS. Este tipo representa os atributos dos serviços básicos de entrada/saída (BIOS) que estão instalados no computador.
  - *baseboard*: Número alocado pelo fabricante que é usado para identificar o elemento físico. Esta propriedade é herdada de CIM_PhysicalElement e às vezes é chamada de "Número de série da placa-mãe".

- Adaptador de rede:

  - Use a classe Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] para armazenar adaptadores de rede.
  - Defina o atributo *Name* na classe do Adaptador de rede como o nome do dispositivo do adaptador de rede (como eth0, eth1).
  - Defina o atributo *MAC Address* como o valor do endereço MAC. Formate a cadeia de caracteres com separadores de dois pontos entre octetos e caracteres hexadecimais minúsculos com zeros preenchidos.

Tradução automática

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

Por exemplo: 'f8:f2:1e:00:d4:66'

- Na tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], crie um relacionamento *Owned By::Owns* com o IC de Hardware. Especifique uma referência da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter], usando IC com uma referência ao IC de hardware associado.

- Endereço IP:
  - Use a classe Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] para armazenar endereços IP.
  - Armazene um valor de endereço IP no atributo *IP Address* e no atributo *Name*(para evitar atributos *Name* vazios).
  - Armazene um valor de endereço IP IPv4 usando o formato 'NNN.NNN.NNN.NNN', com octetos baseados em decimais e pontos como separadores. Valores fora de conformidade devem ser considerados inválidos e excluídos a valores nulos.
  - Armazene um valor de endereço IP IPv6 usando hexadecimais minúsculos com dois pontos como separadores. Valores fora de conformidade devem ser considerados inválidos e excluídos, deixando os valores nulos.
  - Defina o atributo *Netmask* para o endereço IP.
  - Na tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], crie um relacionamento **Pertencente a::Próprio** para o IC de hardware associado.
  - Para o endereço IP, especifique uma referência à tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter], usando o item de configuração com uma referência ao IC de hardware associado.
  - Para garantir que as regras de identificação do sistema de base funcionem corretamente, armazene também o endereço IP na classe de Adaptador de rede associada.

- Adaptador de rede e endereço IP:
  - Armazene o endereço MAC do adaptador de rede instalado em um servidor, na classe Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter].
  - Armazene o endereço IP na classe Endereço IP [cmdb_ci_ip_address].
  - Não armazene o endereço MAC ou o endereço IP na classe Servidor [cmdb_ci_server].

Estruturas de referência de chave

Use as seguintes referências de chave como diretrizes importantes ao criar ICs de Hardware, Computador, ou Servidor:

- Software e processos em execução em um servidor: a classe Software [cmdb_ci_spkg] contém o pacote de software genérico que está relacionado ao IC do servidor. A tabela cmdb_software_instance cria uma instância de cada instância do pacote de software:
  - Referência individual de volta à classe Servidor [cmdb_ci_server]
  - Muitos para um fazem referência à classe de Software
    Essas referências são armazenadas nos atributos de referência *Installed on* e *Product Name*, respectivamente.

Tradução automática

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

Se o plug-in Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] ou o Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] estiver instalado, armazene os detalhes do software na tabela de instalação de software [cmdb_sam_sw_install] em vez da tabela cmdb_software_instance.

- *Manufacturer* e *Model ID* são atributos de referência para as tabelas Empresa [core_company] e Modelo de Produto [cmdb_model], respectivamente.
- Os atributos *Owned By*, *Assigned To*, *Managed By*e *Supported By* são atributos de referência à tabela Usuário [sys_user]. *Change Group* e *Support Group* são atributos de referência à tabela Grupo [sys_user].

Regra de identificação

O sistema de base contém regras de identificação predefinidas para as classes Hardware, Computador e Servidor, que são idênticas. Essa regra de identificação tem as seguintes entradas de identificador de chave, listadas em ordem de prioridade:

1. Entrada de identificador que usa a identificação especificada no Número de série [cmdb_serial_number] como a tabela de pesquisa. A tabela Número de série é uma referência de muitos para um do Número de série ao IC do servidor.
2. Entrada de identificador especificada no atributo *Serial Number* do IC.
3. Entrada de identificador para o atributo *Name*. Se *Serial Number* não estiver disponível, o atributo *Name* (que é o nome do host) será usado. Se os atributos *Serial Number* e *Name* forem fornecidos, o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) procurará primeiro o Número de série. Em seguida, se um Número de série não for encontrado, o IRE voltará a usar Nome.
4. Entrada de identificador especificada nos atributos *MAC Address*/*IP Address* da tabela do Adaptador de rede. No entanto, não confie apenas no *MAC Address*/*IP Address*.

   Se *Serial Number* e *Name* não estiverem disponíveis, e somente *MAC Address*/*IP Address* estiverem disponíveis, use *MAC Address* como o nome do IC. Usar o *MAC Address* como o nome do IC garante que você não crie um IC vazio.

Para obter mais informações, consulte Identificação e Reconciliação do CMDB.

Classe Servidor [cmdb_ci_server]

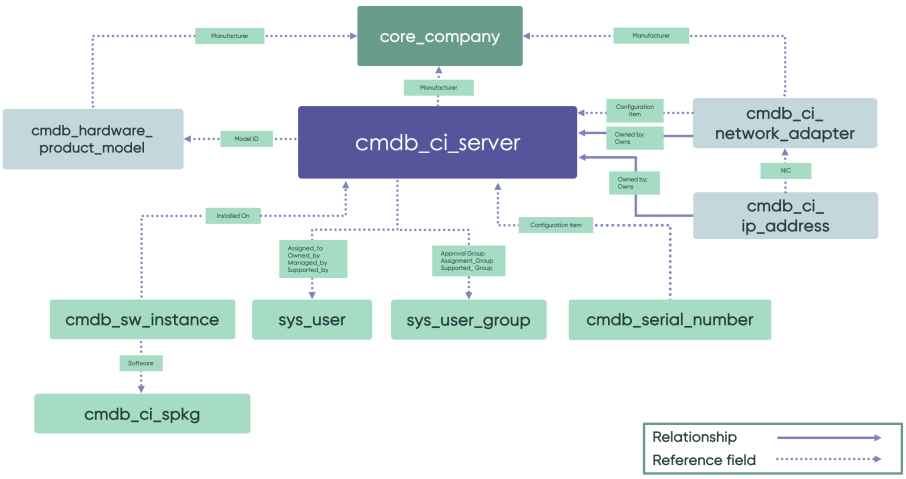
Atributos, regra de identificação e outras estruturas de esquema importantes para a classe Servidor do CMDB [cmdb_ci_server].

Para ver descrições de tabelas de CMDB comuns em um sistema de base, veja Descrições das tabelas do CMDB.

Tradução automática

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

Hardware, Computador, Esquema de servidor



Nota:
cmdb_sw_instance anotado no diagrama é uma referência à classe cmdb_software_instance.

Atributos

A classe Servidor adiciona os seguintes atributos exclusivos:

Atributo	Descrição
Classificação	Tipo de servidor, como produção, desenvolvimento, recuperação de desastre ou teste de aceitação do usuário (UAT).
Status do firewall	Servidor voltado para a Internet ou a intranet.
Nome do host	Use o atributo Nome para armazenar o nome do host do servidor em vez do atributo Nome do host.
Usado para	Serviço de negócios compatível com o servidor, como produção, preparação ou garantia de qualidade (QA). Este atributo usa o campo da lista de opções *Used for* da tabela Serviço [cmdb_ci_service].

Atributo de referência	Referência para
Backup após desastre	Tabela Servidor [cmdb_ci_server]. Referência a outro servidor que é o backup deste servidor.

Classes de referência

As classes de referência a seguir estendem a classe Servidor. Elas não adicionam novos atributos.

Tradução automática

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

Classe de referência	Nome	Descrição
cmdb_ci_solaris_server	Servidor Solaris	Servidor que executa o sistema operacional Oracle Solaris.
cmdb_ci_lb_cisco_csm	Cisco CSM	Balanceador de carga do Cisco Security Manager (CSM).
cmdb_ci_win_server	Windows Server	Servidor que executa o sistema operacional Microsoft Windows Server.
cmdb_ci_lb_ace	ACE	Balanceador de carga do Mecanismo de Controle de Aplicativos da Cisco.
cmdb_ci_lb_netsclaer	Citrix Netscaler	Balanceador de carga do Citrix Netscaler.
cmdb_ci_lb_alteon	Alteon	Balanceador de carga do Alteon.
cmdb_ci_lb	Balanceador de carga	Balanceador de carga genérico.
cmdb_ci_lb_a10	Balanceador de carga A10	Balanceador de carga A10.
cmdb_ci_lb_cisco_css	Cisco CSS	Balanceador de carga do Cisco Content Services Switch (CSS).
cmdb_ci_lb_cisco_gss	Cisco GSS	Balanceador de carga do Cisco Global Site Selector (GSS).
cmdb_ci_osx_Server	Servidor OS/X	Servidor que executa o sistema operacional OS/X.
cmdb_ci_HPUX_Server	Servidor HPUX	Servidor que executa o sistema operacional HP-UX.
cmdb_ci_tape_server	Unidade de Fita do Servidor	Servidor que usa uma unidade de fita.
cmdb_ci_Server_Hardware	Hardware do servidor	Hardware do servidor.
cmdb_ci_datapower_server	Servidor de hospedagem do Data Power	Servidor de hospedagem do IBM Data Power.
cmdb_ci_net_app_server	Hardware do Dispositivo de Rede	Hardware da NetApp.
cmdb_ci_netware_server	Servidor NetWare	Servidor que executa o sistema operacional NetWare.
cmdb_ci_ibm_zos_server	Servidor IBM zOS	Servidor que executa o sistema operacional IBM z/OS.
cmdb_ci_storage_node_element	Elemento do nó de armazenamento	Nó de armazenamento.
cmdb_ci_chassis_server	Chassi do servidor	Chassi do servidor.
cmdb_ci_lb_network	Balanceador de carga da rede	Hardware do balanceador de carga da rede.
cmdb_ci_Unix_Server	Servidor Unix	Servidor que executa o sistema operacional Unix.
cmdb_ci_linux_server	Servidor Linux	Servidor que executa o sistema operacional Linux.

Tradução automática

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

Classe de referência	Nome	Descrição
cmdb_ci_virtualization_server	Servidor de virtualização	Tabela base abstrata usada pelo Hyper-V Server [cmdb_ci_hyper_v_server] e pelo ESX Server [cmdb_ci_esx_server].
cmdb_ci_mainframe	Mainframe IBM	Sistema de computador em grande escala com recursos de última geração.

Descrição do esquema

O modelo de esquema CMDB não separa servidores e computadores físicos e servidores e computadores virtuais. Em vez disso, as classes Computador e Servidor têm um campo chamado *IsVirtual*. Se um computador ou servidor for uma instância virtual, defina este atributo *IsVirtual* como **verdadeiro**.

Conforme descrito na seção Esquema da máquina virtual, para modelar totalmente uma máquina virtual, defina o atributo *IsVirtual* no IC do computador ou do servidor como **verdadeiro**. Crie um registro de instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] usando o atributo *BIOS UUID* como o identificador de chave. Em seguida, crie um relacionamento Hosted_On entre o registro de instância de máquina virtual e a instância de computador ou servidor e defina *IsVirtual* como **verdadeiro**.

Estruturas de relacionamentos de chave

Use os seguintes relacionamentos de chave como diretrizes importantes ao criar ICs de Hardware, Computador, ou Servidor:

- Número de série: Durante a identificação de IC, os processos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE, Identification and Reconciliation Engine) pesquisam um número de série em dois locais. Um é o atributo de número de série do IC e o outro é a tabela Número de série [cmdb_serial_number], com referência à tabela de Hardware [cmdb_ci_hardware].

  - Ele armazena qualquer número de série de qualquer tipo diferente de número de série do sistema e somente na tabela Número de Série (nunca no atributo de IC do servidor).
  - Se o número de série do sistema estiver disponível, ele o armazenará tanto no atributo *Serial Number* de IC quanto na tabela Número de série.

  A tabela Número de série é um relacionamento muitos para um que se vincula de volta ao IC servidor. Esta tabela tem um campo de tipo para especificar o tipo do número de série (sistema, UUID, chassi, BIOS ou placa-mãe) e armazenar o próprio valor real. Use os seguintes padrões do Windows para tipos de número de série na tabela Número de série [cmdb_serial_number]:

  - *system*: Identificação do produto, como um número de série de software, um número de dados em um chip de hardware ou um número de projeto (para produtos não comerciais).
  - *uuid*: Identificador universal exclusivo (UUID, Universally unique identifier) para o produto. Um UUID é um identificador de 128 bits que tem garantia de ser diferente de outros UUIDs gerados.
  - *chassis*: Número alocado pelo fabricante que é usado para identificar um elemento físico. O valor é o número de série do membro da estrutura do gabinete do sistema

Tradução automática

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

ou do chassi nas informações de SMBIOS. Este tipo representa as propriedades associadas a um gabinete do sistema físico.

- *bios*: O número de série atribuído da BIOS. Este tipo representa os atributos dos serviços básicos de entrada/saída (BIOS) que estão instalados no computador.
- *baseboard*: Número alocado pelo fabricante que é usado para identificar o elemento físico. Esta propriedade é herdada de CIM_PhysicalElement e às vezes é chamada de "Número de série da placa-mãe".

- Adaptador de rede:
  - Use a classe Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] para armazenar adaptadores de rede.
  - Defina o atributo *Name* na classe do Adaptador de rede como o nome do dispositivo do adaptador de rede (como eth0, eth1).
  - Defina o atributo *MAC Address* como o valor do endereço MAC. Formate a cadeia de caracteres com separadores de dois pontos entre octetos e caracteres hexadecimais minúsculos com zeros preenchidos.

    Por exemplo: 'f8:f2:1e:00:d4:66'
  - Na tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], crie um relacionamento *Owned By::Owns* com o IC de Hardware. Especifique uma referência da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter], usando IC com uma referência ao IC de hardware associado.
- Endereço IP:
  - Use a classe Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] para armazenar endereços IP.
  - Armazene um valor de endereço IP no atributo *IP Address* e no atributo *Name*(para evitar atributos *Name* vazios).
  - Armazene um valor de endereço IP IPv4 usando o formato 'NNN.NNN.NNN.NNN', com octetos baseados em decimais e pontos como separadores. Valores fora de conformidade devem ser considerados inválidos e excluídos a valores nulos.
  - Armazene um valor de endereço IP IPv6 usando hexadecimais minúsculos com dois pontos como separadores. Valores fora de conformidade devem ser considerados inválidos e excluídos, deixando os valores nulos.
  - Defina o atributo *Netmask* para o endereço IP.
  - Na tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], crie um relacionamento **Pertencente a::Próprio** para o IC de hardware associado.
  - Para o endereço IP, especifique uma referência à tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter], usando o item de configuração com uma referência ao IC de hardware associado.
  - Para garantir que as regras de identificação do sistema de base funcionem corretamente, armazene também o endereço IP na classe de Adaptador de rede associada.
- Adaptador de rede e endereço IP:

Tradução automática

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

- Armazene o endereço MAC do adaptador de rede instalado em um servidor, na classe Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter].
- Armazene o endereço IP na classe Endereço IP [cmdb_ci_ip_address].
- Não armazene o endereço MAC ou o endereço IP na classe Servidor [cmdb_ci_server].

Estruturas de referência de chave

Use as seguintes referências de chave como diretrizes importantes ao criar ICs de Hardware, Computador, ou Servidor:

- Software e processos em execução em um servidor: a classe Software [cmdb_ci_spkg] contém o pacote de software genérico que está relacionado ao IC do servidor. A tabela cmdb_software_instance cria uma instância de cada instância do pacote de software:
  - Referência individual de volta à classe Servidor [cmdb_ci_server]
  - Muitos para um fazem referência à classe de Software
  Essas referências são armazenadas nos atributos de referência *`Installed on`* e *`Product Name`*, respectivamente.

  Se o plug-in Software Asset Management Foundation [com.snc.sams] ou o Software Asset Management [com.snc.software_asset_management] estiver instalado, armazene os detalhes do software na tabela de instalação de software [cmdb_sam_sw_install] em vez da tabela cmdb_software_instance.
- *`Manufacturer`* e *`Model ID`* são atributos de referência para as tabelas Empresa [core_company] e Modelo de Produto [cmdb_model], respectivamente.
- Os atributos *`Owned By`*, *`Assigned To`*, *`Managed By`*e *`Supported By`* são atributos de referência à tabela Usuário [sys_user]. *`Change Group`* e *`Support Group`* são atributos de referência à tabela Grupo [sys_user].

Regra de identificação

O sistema de base contém regras de identificação predefinidas para as classes Hardware, Computador e Servidor, que são idênticas. Essa regra de identificação tem as seguintes entradas de identificador de chave, listadas em ordem de prioridade:

1. Entrada de identificador que usa a identificação especificada no Número de série [cmdb_serial_number] como a tabela de pesquisa. A tabela Número de série é uma referência de muitos para um do Número de série ao IC do servidor.
2. Entrada de identificador especificada no atributo *`Serial Number`* do IC.
3. Entrada de identificador para o atributo *`Name`*. Se *`Serial Number`* não estiver disponível, o atributo *`Name`* (que é o nome do host) será usado. Se os atributos *`Serial Number`* e *`Name`* forem fornecidos, o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) procurará primeiro o Número de série. Em seguida, se um Número de série não for encontrado, o IRE voltará a usar Nome.
4. Entrada de identificador especificada nos atributos *`MAC Address`*/*`IP Address`* da tabela do Adaptador de rede. No entanto, não confie apenas no *`MAC Address`*/*`IP Address`*.

   Se *`Serial Number`* e *`Name`* não estiverem disponíveis, e somente *`MAC Address`*/*`IP Address`* estiverem disponíveis, use *`MAC Address`* como o nome do IC. Usar o *`MAC Address`* como o nome do IC garante que você não crie um IC vazio.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Identificação e Reconciliação do CMDB.

Classe Objeto do VMware vCenter [cmdb_ci_vcenter_object]

Atributos, regra de identificação e outras estruturas de esquema importantes para a classe relacionadas a Máquinas Virtuais.

Para ver descrições de tabelas de CMDB comuns em um sistema de base, veja Descrições das tabelas do CMDB.

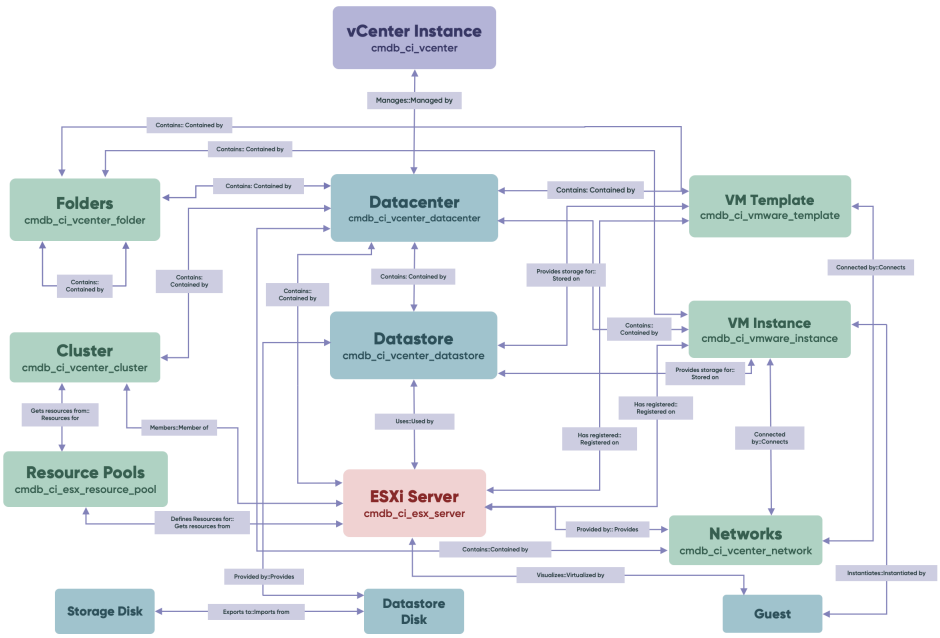
Descrição do esquema

ServiceNow® tem um ambiente de modelagem abrangente de máquinas virtuais (VMs), com classes como:

- Cluster do VMware vCenter [cmdb_ci_vcenter_cluster]
- Datacenter do VMware vCenter [cmdb_ci_vcenter_datacenter]
- Instância de máquina virtual do VMware [cmdb_ci_vmware_instance]

As máquinas virtuais são modeladas como qualquer outro servidor, mas com o atributo `IsVirtual` definido como **true**.

Estrutura de esquemas da instância do VMware vCenter



No diagrama acima, o servidor virtual "Descoberto" é conhecido como "Convidado" (objeto de VM). Siga o diagrama anterior para qualquer modelagem adicional de componentes do VMware.

Estruturas de referência de chave

O Convidado tem as seguintes importantes estruturas de referência de chave:

Tradução automática

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

- Um relacionamento Instantiates::InstanciadoBy com a cmdb_ci_vmware_instance (que é a instância de VM relatada pelo Center).
- Um relacionamento Virtualizes::VirtualizedBy com o ESXi Server (o hardware com o software de virtualização ESXi instalado).
- O convidado (Descoberto, VMObject) também tem um relacionamento HasRegistered::RegisteredOn com o ESXi Server.

Regras de identificação

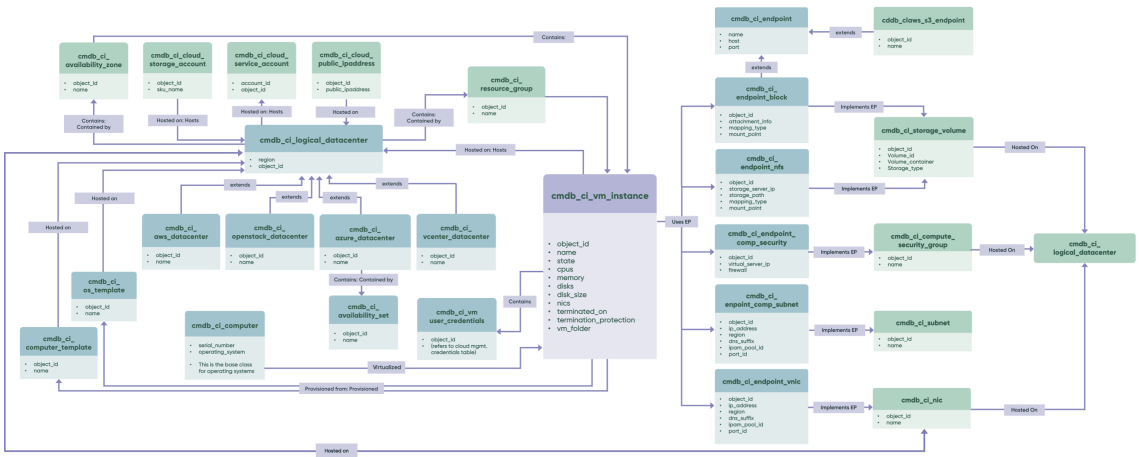
- Sistema operacional convidado: o sistema operacional convidado é modelado como Servidor (com `IsVirtual` definido como **true**) e, portanto, as regras de identificação seguem as regras da classe Servidor. Na maioria dos sistemas operacionais, o UUID do BIOS é relatado como número de série. É essencial que você siga as diretrizes apropriadas do VMware para garantir que o UUID do BIOS não seja reutilizado. Ter um UUID do BIOS clonado causa problemas com as regras de identificação.
- Instâncias de VM: o IRE usa o ID de MOSRef da instância como identificador de chave.
- ESX Server: o servidor é modelado como servidor bare metal (com `IsVirtual` definido como **false**) e, portanto, aplica as regras de identificação da classe Servidor.

Classe Cloud

Atributos, regra de identificação e outras estruturas de esquema importantes para a classe Cloud do CMDB.

Para ver descrições de tabelas de CMDB comuns em um sistema de base, veja Descrições das tabelas do CMDB.

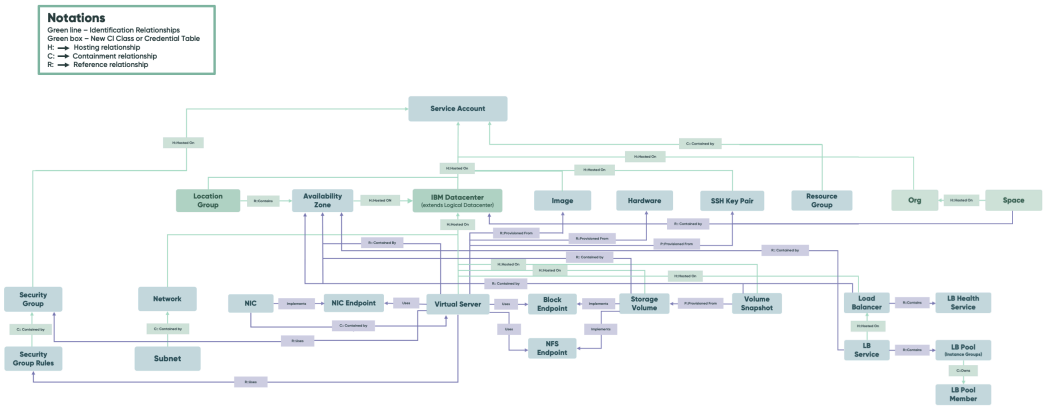
Modelo de classe AWS/Azure/OpenStack



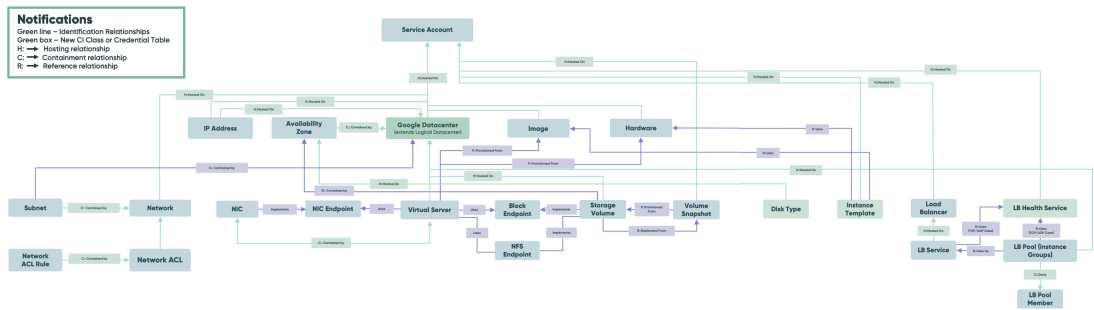
Tradução automática

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

Modelo de esquema de nuvem do IBM Datacenter



Modelo de Esquema de Datacenter do Google



Tradução automática

Descrição do esquema de nuvem

O ServiceNow tem vários modelos de ambientes de nuvem, incluindo Amazon Web Services (AWS), serviço do Microsoft Azure, Google Cloud Platform (GCP) e IBM Cloud. Com foco no lado da computação, os modelos para ambientes de nuvem e para servidores virtuais são semelhantes. Por exemplo, as instâncias do Amazon Elastic Compute Cloud (EC2) e do Microsoft® Azure Cloud Compute são uma extensão das instâncias de Máquina Virtual, em que os ICs são normalmente criados conectando-se diretamente ao inventário da nuvem. No entanto, as instâncias de Máquina Virtual não representam o uso real da instância de nuvem.

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

Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account] é a classe principal para acompanhar contas de nuvem, como AWS, GCP e Azur (substituindo, por exemplo, o uso da tabela cmdb_ci_aws_account para AWS).

Por exemplo, você pode representar um host Linux convidado em execução no Amazon EC2 pela classe Servidor [cmdb_ci_server], com o atributo *IsVirtual* definido como **true** e com o relacionamento Runs on:Runs com a instância do EC2. A integração do AWS Config Service ou da aplicação Amazon CloudWatch fornece informações sobre a ID de objeto do EC2. Executando Descoberta ou outro programa de descoberta no host Linux convidado, fornece o *hostname*.

Assegure-se do seguinte:

- Obter o UUID correto que é armazenado na tabela Número de série [cmdb_serial_number].
- Conectar-se/criar a instância de nuvem do SO do host, correspondendo no UUID/ID de objeto e criar o relacionamento Runs on:Runs.

Além disso, há um modelo completo de Armazenamento, Rede, Lamda/Funções, além da modelagem de diferentes regiões usando o conceito da tabela Logical Datacenter [cmdb_ci_logical_datacenter] com o relacionamento Hosts:HostedOn com computação, armazenamento e outros.

Regra de identificação

O sistema base contém regras de identificação predefinidas para classes de esquema de nuvem. Um objeto de nuvem requer os seguintes itens de identificação:

- ID do objeto: que é sinônimo das IDs que os fornecedores de nuvem usam para cada tipo de recurso de nuvem, como Azure Compute, EC2 e Amazon Simple Storage Service (S3).
- A ID do objeto é exclusiva por região e, portanto, tem relacionamento dependente que requer informações da tabela Logical Datacenter [cmdb_ci_logical_data_center], sobre a região onde o recurso de nuvem está sendo hospedado. Por exemplo, AWS Datacenter [cmdb_ci_aws_datacenter], Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter], Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter] que são estendidos do Datacenter Lógico.

  O próprio Datacenter Lógico tem duas entradas de identificador:
  - ID do objeto: ID exclusiva do datacenter lógico, quando aplicável
  - Região: região do recurso de nuvem
- O Datacenter lógico tem dependência de contas de serviço em nuvem, que tem duas entradas de identificador:
  - ID do objeto: ID exclusiva da conta, quando aplicável.
  - ID da conta: a ID exclusiva da conta que abrange os diferentes recursos de nuvem. A ID da conta geralmente é mais aplicável do que a ID do objeto.

Para obter mais informações, confira Identificação e Reconciliação do CMDB.

Aplicação da Store de CMDB CI Class Models

O ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) contém classes prontas para uso que armazenam dados sobre itens de configuração (ICs). A aplicação da Store do CMDB CI Class Models adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação,

Tradução automática

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

Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Aplicativos ServiceNow® Store relacionados e informações de referência:

- Modelo de esquema do CMDB: uma coleção de diagramas e atributos de classe para as principais classes do CMDB.
- Descrições das tabelas do CMDB: descrições das principais tabelas do CMDB no sistema de base.
- Preenchendo o CMDB: informações sobre as diversas opções para preencher o CMDB.
- Padrões do Discovery : um app ServiceNow Store que fornece uma biblioteca de padrões do Discovery para descobrir dispositivos e aplicações específicas do setor.
- Conectores do Service Graph: aplicativos ServiceNow Store que fornecem integrações predefinidas para importar e integrar dados comuns de terceiros em classes do CMDB. Também inclui o assistente IntegrationHub ETL para criar novos mapas de transformação de ETL.

Adicionar modelos de classe

O app adiciona classes, colunas e metadados associados como registros relacionados nas seguintes tabelas:

- Informações de classe do CMDB [cmdb_class_info]: descrições de classe
- Identificador [cmdb_identifier]: regras de identificação
- Identificador [cmdb_identifier]: regras de identificação
- Regras de hospedagem de metadados do CMDB [cmdb_metadata_hosting]: relacionamentos dependentes

Descobrir usando classes de extensão

A tabela lista o software e as tecnologias que as aplicações podem descobrir usando as classes de extensão. Ele fornece links para a documentação dos CMDB CI Class Models e os padrões de descoberta ServiceNow Store correspondentes.

Software/Tecnologia	A aplicação da Store do CMDB CI Class Models	ServiceNow Store padrões de descoberta
Balanceador de carga AVI	Classes de extensão do balanceador de carga AVI	Descoberta do balanceador de carga Avi Vantage
Modelo BYOL de RDS para Oracle	Modelo de BYOL de RDS para Oracle classes de extensão	
Firewall	Classes de extensão do firewall	
Console de gestão de hardware (HMC) da IBM	Classes de extensão do console de gestão de hardware (HMC) da IBM	IBM Virtualização e descoberta do console de gestão de hardware
Internet das Coisas (IoT)	Classes de extensão da Internet das Coisas (IoT)	N/D
Nutanix	Classes de extensão da Nutanix	Descoberta do Nutanix Acropolis

Tradução automática

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

Software/Tecnologia	A aplicação da Store do CMDB CI Class Models	ServiceNow Store padrões de descoberta
OpenStack	Classes de extensão do OpenStack	Descoberta de recursos do OpenStack
Red Hat Virtualization (RHV)	Classes de extesão do Red Hat Virtualization (RHV)	Descoberta do Red Hat Virtualization
Segurança da camada de transporte (TLS)	Classes de extensão da Segurança da camada de transporte (TLS)	Procedimentos de descoberta fornecidos pelo app ServiceNow Store Certificate Inventory and Management
Balanceador de carga VMware NSX	Classes de extensão do balanceador de carga do VMware NSX	Descoberta do balanceador de carga do VMware NSX Advanced

Solicitar aplicativos na Store

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

Verificar instalação bem-sucedida

Depois de instalar a aplicação da Store do CMDB CI Class Models, certifique-se de que as classes tenham sido instaladas com sucesso:

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC.

   Esta lista contém as classes adicionadas, como as classes da Nutanix.
3. Selecione uma classe para ver os detalhes de classe, as regras de identificação, as entradas do identificador e os relacionamentos dependentes correspondentes, se aplicável.

Nota:
Desinstalar a aplicação do CMDB CI Class Models pode comprometer a integridade do CMDB e resultar em um comportamento inesperado.

Classes de extensão de APIs

O app da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para APIs (interface de programação de aplicações).

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe base do CMDB. Aplicações como Padrões de descoberta e mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Tradução automática

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

Solicitar aplicativos na Store

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

APIs

APIs são um conjunto de definições e protocolos que permitem que os programas de computador se comuniquem entre si, o que permite criar ou integrar o software da aplicação. Além disso, APIs normalmente usam tecnologia baseada na web para se comunicarem com outras APIs. E geralmente são usadas para executar trabalhos ou tarefas de forma programática ou para exibir, importar, exportar, excluir ou modificar dados.

As classes adicionadas nesta versão estendem o modelo de dados para fornecer uma base para a representação de classes de IC de API. Você pode usar esta base para fazer o seguinte:

- Obtenha maior visibilidade sobre suas APIs.
- Identificar problemas de segurança e de vulnerabilidade associados a um endpoint de API.

Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza.

CMDB CI Class Models: a versão 1.49.0 adiciona as seguintes classes para a API. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
API [cmdb_ci_api]	Item de Configuração [cmdb_ci]	APIs que permitem que dois programas de computador se comuniquem, normalmente usando tecnologias baseadas na web. Exemplo: ChatAPI (https://[apiID].execute-api.us-east-2.amazonaws.com).
Componente de API [cmdb_ci_api_component]	Item de configuração [cmdb_ci]	Objetos reutilizáveis relacionados à sua definição de API que facilitam a funcionalidade ou a troca de dados. Exemplo: GET https://[instance].service-now.com/api/now/table/{tablename}.
API front-end [cmdb_ci_api_frontend]	Componente de API [cmdb_ci_api_component]	A parte de uma API a partir da qual um cliente ou usuário interage ou faz solicitações. Exemplo: GET https://[apiID].execute-api.us-east-2.amazonaws.com/{proxy+}.
API back-end	Componente de API	A parte de uma API que atende às solicitações interagindo

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
[cmdb_ci_api_backend]	[cmdb_ci_api_component]	com serviços de back-end, como servidores. Exemplo: Lambda:Chat-API-Proxy.
Gateways da API [cmdb_ci_api_gateway]	Aplicação [cmdb_ci_appl]	Infraestrutura de API que centraliza as solicitações de API do cliente e gerencia processos e serviços de back-end. Exemplo: gateway Kong.
API gerenciada [cmdb_ci_managed_api]	Item de Configuração [cmdb_ci_api]	API descoberta a partir de um gateway ou serviço de gerenciamento. Você pode impor uma dependência em um gateway para APIs nesta classe.

Atributos de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.49.0 adiciona os seguintes atributos às respectivas classes.

API [cmdb_ci_api]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
URL base	Cadeia de caracteres (1024)	Endereço base do qual todos os componentes da API se estendem.
ID	Cadeia de caracteres (1024)	Identificador exclusivo do sistema de origem.
Tipo	Lista de seleção	Tipo de API. Você pode especificar: • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Versão	Numérico	Versão da API.
Localização de especificação	URL	URL para o local da especificação da API. Exemplo: definição de especificação do OpenAPI.

Componente de API [cmdb_ci_api_component]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Método	Cadeia de caracteres	Métodos de REST API. Exemplos:

Tradução automática

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

Componente de API [cmdb_ci_api_component]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
		• GET • POST • DELETE
Protocolo	Cadeia de caracteres	Protocolo de comunicação. Por exemplo: HTTP, HTTPS.
Host	Cadeia de caracteres (100)	Sistema que hospeda a API.
Caminho	Cadeia de caracteres (1024)	Rota específica que a API segue.
Porta	Cadeia de caracteres	Porta de comunicação. Exemplo: 80, 443 e assim por diante.
URL	Cadeia de caracteres (1024)	URL do recurso que está sendo chamado.
ID	Cadeia de caracteres (1024)	Identificador exclusivo do sistema de origem.
Voltado para a internet	Booliano	Booliano que indica se o componente pode ser acessado através de uma rede de internet pública. Especifique 1 ou "true" (verdadeiro) se o componente for acessível.
Autorização	Cadeia de caracteres	Tipo de autorização ou método de autenticação. Exemplo: • Básico • Chave • OAuth • Nenhum
Solicitar tipos de dados	Cadeia de caracteres (255)	Lista de tipos de dados na solicitação. Exemplos: • Cc • E-mail • Endereço
Tipos de dados de resposta	Cadeia de caracteres (255)	Lista de tipos de dados na resposta. Exemplos: • Cc • E-mail • Endereço

Tradução automática

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

API de front-end [cmdb_ci_api_frontend]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
ID primária	Referência a [cmdb_ci_api_frontend]	Referência a um componente de API primário.

API back-end [cmdb_ci_api_backend]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Tipo	Cadeia de caracteres	Tipos de protocolo back-end da API. Exemplos: • Lambda • HTTP • Logic App

Gateways da API [cmdb_ci_api_gateway]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
ID	Cadeia de caracteres (255)	Identificador exclusivo do sistema de origem.

Nota:
A API gerenciada [cmdb_ci_managed_api] é específica para APIs descobertas de gateways e outros serviços gerenciados e não apresenta novos atributos neste momento.

Estruturas de relacionamentos de chave

Há vários relacionamentos de chave que devem ser definidos para as classes de API e Kong.

Relacionamentos de APIs

Classe primária	Relacionamento	Classe secundária	Tipo de relacionamento
API [cmdb_ci_api]	Uses::Used by	Componente de API [cmdb_ci_api_component]	Sugerido
Gateways da API [cmdb_ci_api_gateway]	Provides::Provided By	API gerenciada [cmdb_ci_managed_api]	Dependente
API front-end [cmdb_ci_api_frontend]	Use End Point To::Use End Point From	API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Sugerido
API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Uses::Used by	Balanceador de carga Kong [cmdb_ci_kong_lb]	Sugerido

Tradução automática

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

Tabelas não CMDB relacionadas

CMDB CI Class Models v 1.49.0 apresenta essas tabelas não CMDB como listas relacionadas para as seguintes classes de extensão de API:

Lista relacionada de API

Implementação da API [api_deployment]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres (100)	Nome da implementação da API.
API	Referência	Referência à API implementada (cmdb_ci_api).
Endpoint de API incompatível	Referência	Referência ao endpoint da API incompatível, se a API não corresponder a uma API existente (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint).
Item de configuração	Referência	Referência ao Item de configuração. Se você souber em qual IC a API foi implantada, isso normalmente é especificado manualmente como uma referência.

Nota:
A tabela não pertencente ao CMDB de Implementação de API está relacionada às classes API [cmdb_ci_api] e Endpoint de API incompatível [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Lista relacionada ao componente de API

Cabeçalho da API [api_header]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres (100)	Nome do cabeçalho da API.
Componente de API	Referência	Referência ao componente em que o cabeçalho da API está definido (cmdb_ci_api_component).
Endpoint de API incompatível	Referência	Referência à API incompatível quando o endpoint não pode ser correspondido a uma API ou componente existente (cmdb_ci_unmatched_endpoint).

Listas relacionadas aos Gateways da API

Tradução automática

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

Consumidor de API [api_consumer]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Nome do usuário	Cadeia de caracteres (100)	Nome do consumidor de API.
ID	Cadeia de caracteres (255)	Identificador exclusivo do sistema de origem.
ID personalizado	Cadeia de caracteres (100)	Nome de exibição alternativo do usuário.
Gateways da API	Referência	Referência ao gateway em que o consumidor está definido (cmdb_ci_api_gateway).

Política de API [api_policy]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres (100)	Nome da política de API.
ID	Cadeia de caracteres (255)	Identificador exclusivo do sistema de origem.
Front-end	Referência	Referência ao front-end da API (cmdb_ci_api_frontend).
API gerenciada	Referência	Referência à API gerenciada (cmdb_ci_managed_api).
Consumidor	Referência	Referência à tabela Consumidor de API (api_consumer) não pertencente ao CMDB.
Protocolos	Cadeia de caracteres	Matriz de protocolos aos quais esta política de API pode ser aplicada.
Ativo	Booliano	Determina se esta tabela não pertencente ao CMDB é considerada ativa ou inativa.
Gateways da API	Referência	Referência ao gateway em que o consumidor está definido (cmdb_ci_api_gateway).

Tradução automática

Classes de extensões de API incompatíveis

O app da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para APIs incompatíveis (interface de programação de aplicações).

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe base do CMDB. Aplicações como Padrões de descoberta e mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

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

Solicitar aplicativos na Store

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

APIs incompatíveis

Os endpoints de API que não estão estruturados o suficiente para preencher as classes de API [cmdb_ci_api] e Componente de API [cmdb_ci_api_component], em vez disso, preenchem a classe Endpoint de API incompatível [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]. APIs incompatíveis são normalmente usadas por integrações como scanners de segurança ou ferramentas de observação.

Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza.

CMDB CI Class Models: a versão 1.49.0 adiciona a seguinte classe para endpoints de API incompatíveis. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
Endpoint de API incompatível [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]	Item de Configuração [cmdb_ci]	APIs com endpoints não estruturados que não podem preencher cmdb_ci_api ou cmdb_ci_api_component.

Atributos de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.49.0 adiciona os seguintes atributos à classe Unmatched API Endpoint [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Endpoint de API incompatível [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Método	Cadeia de caracteres	Tipos de protocolo back-end da API. Exemplos: • Lambda • HTTP • Logic App
Protocolo	Cadeia de caracteres	Protocolo de comunicação. Por exemplo: HTTP, HTTPS.
URL	Cadeia de caracteres (1024)	URL do recurso que está sendo chamado.
ID	Cadeia de caracteres (1024)	Identificador exclusivo do sistema de origem.

Tradução automática

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

Endpoint de API incompatível [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Voltado para a internet	Booliano	Booliano que indica se o componente pode ser acessado através de uma rede de internet pública. Especifique 1 ou "true" (verdadeiro) se o componente for acessível.
Autorização	Cadeia de caracteres	Tipo de autorização ou método de autenticação. Exemplo: • Básico • Chave • Oauth • Nenhum(a)
Solicitar tipos de dados	Cadeia de caracteres (255)	Lista de tipos de dados na solicitação. Exemplos: • Cc • E-mail • Endereço
Tipos de dados de resposta	Cadeia de caracteres (255)	Lista de tipos de dados na resposta. Exemplos: • Cc • E-mail • Endereço

Estruturas de relacionamentos de chave

A classe CMDB de endpoint de API incompatíveis [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint] e a tabela não pertencente ao Endpoint de API descoberto [api_endpoint_discovered] de endpoint de API são destinadas a cenários em que dados de API não estruturados são ingeridos e precisam ser processados além das capacidades do IntegrationHub-ETL.

O endpoint da API descoberto [api_endpoint_discovered] pode servir como uma tabela de preparação para dados brutos para as classes API [cmdb_ci_api] e Componente de API [cmdb_ci_api_component]. Os dados de API que não vêm de uma fonte de dados bem estruturada ou não podem ter regras de identificação padrão aplicadas podem primeiro preencher a tabela Endpoint de API descoberto [api_endpoint_discovered]. Você pode usar uma integração definida pelo cliente para garantir que dados bem formados que correspondam aos requisitos de qualidade e condição da API [cmdb_ci_api] e do componente de API [cmdb_ci_api_component] preencham a tabela mais apropriada.

Nos casos em que os dados não podem ser analisados corretamente ou estão estruturados de forma inesperada, você pode usar uma integração definida pelo cliente para preencher a tabela Endpoint de API incompatíveis [cmdb_ci_unmatched_api_endpoint].

Tradução automática

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

Os dados que preenchem a tabela API Endpoint Discovered [api_endpoint_discovered] são limpos a cada 30 dias.

Endpoint da API descoberto [api_endpoint_discovered]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres (100)	Nome do endpoint da API.
Método	Cadeia de caracteres	Métodos de REST API. Exemplos: • GET • POST • DELETE
URL	Cadeia de caracteres (1024)	URL do recurso que está sendo chamado.
Tipo	Lista de seleção	Tipo de API. Você pode especificar: • REST • SOAP • HTTP • gRPC • GraphQL • Websocket
Autorização	Cadeia de caracteres	Tipo de autorização ou método de autenticação. Exemplo: • Básico • Chave • OAuth • Nenhum
Voltado para a internet	Booliano	Booliano que indica se o componente pode ser acessado através de uma rede de internet pública. Especifique 1 ou "true" (verdadeiro) se o componente for acessível.
Solicitar Datatypes	Cadeia de caracteres (255)	Lista de tipos de dados na solicitação. Exemplos: • Cc • E-mail • Endereço
Resposta de Datatypes	Cadeia de caracteres (255)	Lista de tipos de dados na resposta. Exemplos:

Tradução automática

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

Endpoint da API descoberto [api_endpoint_discovered]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
		• Cc • E-mail • Endereço
Cabeçalhos	Cadeia de caracteres (255)	Lista de nomes de cabeçalho separados por vírgulas.
Item de Configuração	Referência	Referência a um IC compatível com o CMDB (Componente de API ou Endpoint de API incompatível).

Tabelas não CMDB relacionadas

A classe de extensão de API incompatível usa a tabela não pertencente ao CMDB Implantação de API [api_deployment] como uma lista relacionada:

Implementação da API [api_deployment]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres (100)	Nome da implementação da API.
API	Referência	Referência à API implementada (cmdb_ci_api).
Endpoint de API incompatível	Referência	Referência ao endpoint da API incompatível, se a API não corresponder a uma API existente (cmdb_ci_unmatched_api_endpoint).
Item de configuração	Referência	Referência ao Item de configuração. Se você souber em qual IC a API foi implantada, isso normalmente é especificado manualmente como uma referência.

Classes de extensão do balanceador de carga AVI

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para o balanceador de carga AVI.

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia da classe do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Tradução automática

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

Solicitar aplicativos na Store

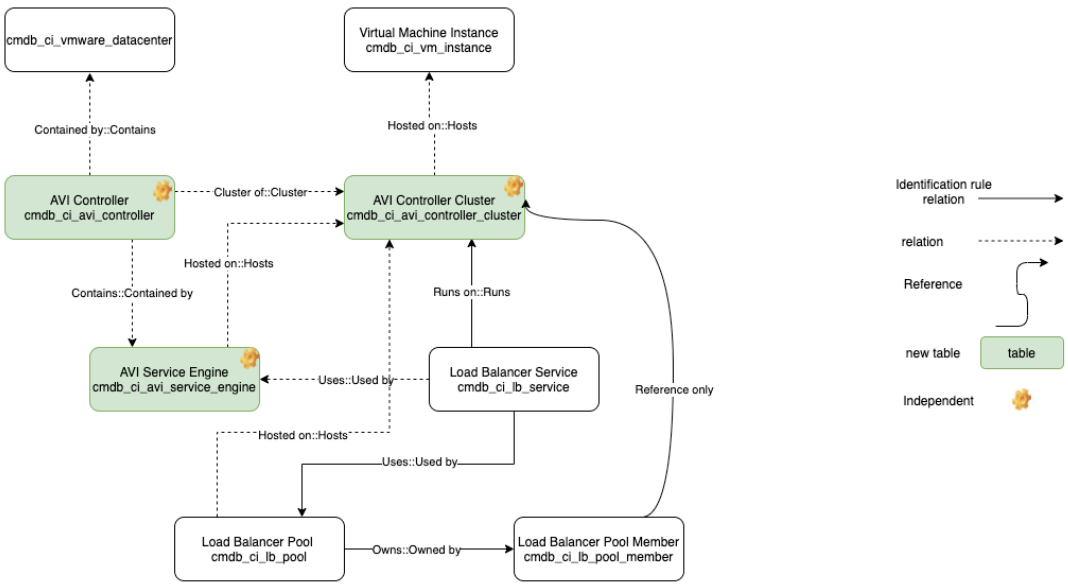
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Balanceador de carga AVI

A plataforma Avi Vantage foi criada com base em princípios definidos por software, permitindo que uma arquitetura de última geração ofereça a flexibilidade e a simplicidade esperadas pela TI e pelas linhas de negócios. A arquitetura da plataforma Avi Vantage separa os planos de dados e de controle para fornecer serviços de aplicação além do balanceamento de carga, como análise de aplicação, escalonamento automático preditivo, microssegmentação e autoatendimento, para proprietários de apps em ambientes locais ou na nuvem. A plataforma fornece um pool dinâmico gerenciado centralmente de recursos de balanceamento de carga em servidores de commodity x86, máquinas virtuais ou contêineres, para proporcionar serviços granulares próximos a aplicações individuais. O fornecimento desses serviços permite que os serviços de rede sejam escalonados quase infinitamente sem a complexidade adicional de gerenciar centenas de dispositivos diferentes.

ServiceNow Descoberta usa o padrão de descoberta do balanceador de carga Avi Vantage para encontrar recursos do balanceador de carga Avi.

Classes do balanceador de carga AVI integradas à hierarquia de classes do CMDB



Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store do CMDB CI Class Models CMDB adiciona ou atualiza. CMDB CI Class Models: a versão 1.6.0 adiciona as seguintes classes ao balanceador de carga AVI. Para obter a lista de classes em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
Controlador AVI [cmdb_ci_avi_controller]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	O controlador Avi é um ponto único de gerenciamento e controle que é o "cérebro" de todo o sistema Avi Vantage e, normalmente, implantado como um cluster redundante de três nós.
Cluster do controlador AVI [cmdb_ci_avi_controller_cluster]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	O cluster do controlador Avi usa análise de big data para analisar os dados e apresentar informações acionáveis para os administradores em painéis intuitivos no Console de administração Avi.
Mecanismo de serviço do AVI [cmdb_ci_avi_service_engine]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Avi Service Engines (SEs) tratam de todas as operações de plano de dados no Avi Vantage, recebendo e executando instruções do controlador Avi.

Colunas de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.6.0 adiciona a seguinte coluna à respectiva classe.

Mecanismo de serviço Avi [cmdb_ci_avi_service_engine]

Coluna adicionada	Descrição
versão	A versão do recurso do Mecanismo de Serviço AVI.

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Modelo de BYOL de RDS para Oracle classes de extensão

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para o modelo BYOL de RDS para Oracle.

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia da classe do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Solicitar aplicativos na Store

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

Modelo BYOL de RDS para Oracle

O Amazon RDS para Oracle é um banco de dados comercial totalmente gerenciado que facilita a configuração, a operação e o escalonamento de implantações Oracle na nuvem.

Tradução automática

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

Você pode executar o Amazon RDS para Oracle sob dois modelos de licenciamento diferentes: "Licença incluída" ou "Traga sua própria licença (BYOL, na sigla em inglês)". No modelo de serviço "Licença Incluída", você não precisa de licenças adquiridas separadamente Oracle; o software de banco de dados Oracle foi licenciado pela AWS.

Oferecemos suporte à descoberta dos bancos de dados RDS e das respectivas licenças deles.

Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store do CMDB CI Class Models CMDB adiciona ou atualiza. CMDB CI Class Models: a versão 1.23.0 adiciona as seguintes classes ao modelo BYOL de RDS para Oracle. Para obter a lista de classes em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Descrição
cmdb_ci_cloud_database	Bancos de dados em nuvem.
cmdb_ci_serverless_hardware	Informações de tipo de hardware dos bancos de dados.

Colunas de classe

CMDB IC Class Models: a versão 1.23.0 adiciona a seguinte coluna à respectiva classe.

Hardware sem servidor [cmdb_ci_serverless_hardware]

Coluna adicionada	Descrição
cloud_vendor	Fornecedor de nuvem.
host_type	O tipo de host, como PaaS/IaaS.
cpu_core_count	Quantidade de núcleos de CPU.
cpu_core_thread	Quantidade de threads de CPU.
cpu_count	Quantidade de CPUs.
object_id	ID do IC.

Banco de dados em nuvem [cmdb_ci_cloud_database]

Coluna adicionada	Descrição
multi_az	Determina se o banco de dados é implantado em várias zonas de disponibilidade (verdadeiro/falso).
replication_enabled	Determina se a replicação está habilitada (verdadeiro/falso).
replication_type	Tipo de replicação.
replica_source	Nome do banco de dados da origem de replicação.

Tradução automática

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

Classes de extensão do firewall

A aplicação da Store CMDB IC Class Models adiciona ou atualiza classes para dispositivos de firewall.

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes (se aplicável). Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

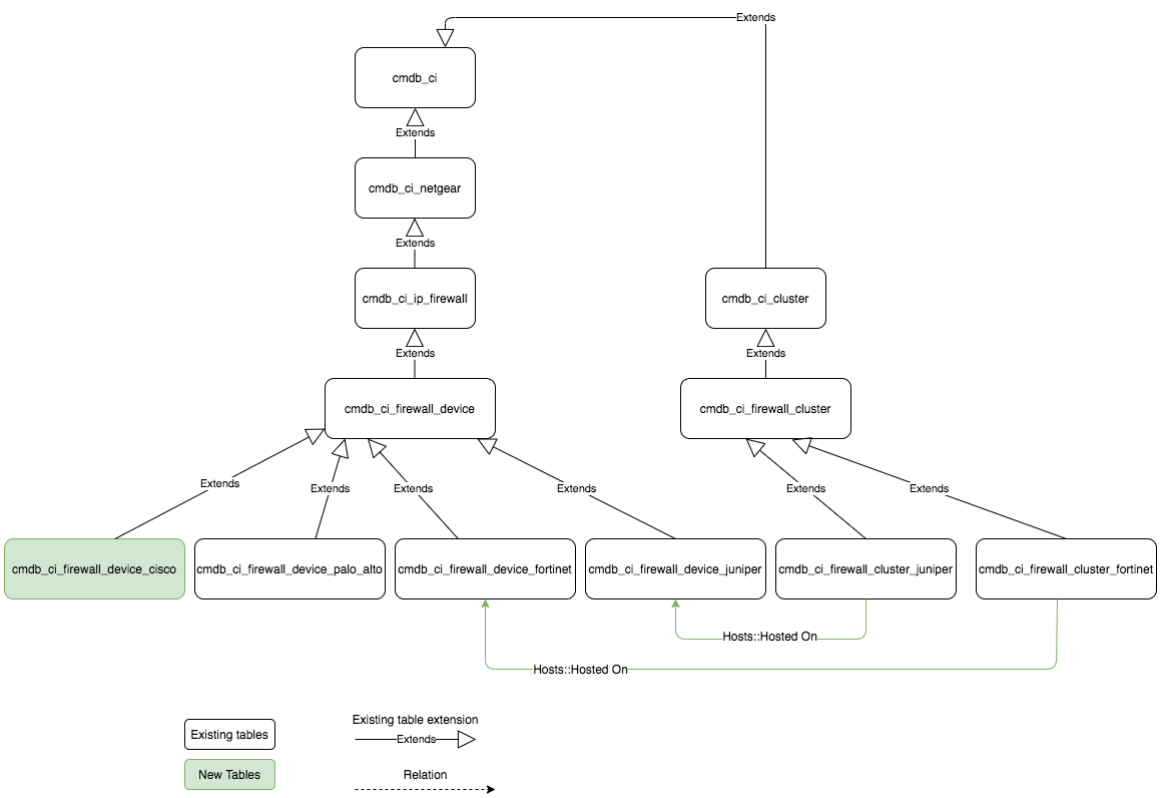
Solicitar aplicativos na Store

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

Firewalls

Um firewall é um sistema de segurança de rede que monitora e controla o tráfego de entrada e de saída da rede, com base em políticas de segurança. Os firewalls normalmente formam uma barreira entre uma rede interna e uma rede externa não confiável, como a Internet. Geralmente consiste em políticas de segurança que ajudam a proteger uma organização contra ameaças externas e ataques cibernéticos. Os fornecedores de firewall podem fornecer um gerenciador de firewall centralizado para gerenciar inúmeros dispositivos de firewall e as políticas de segurança neles contidas. Por exemplo, Panorama™ é o sistema de gestão centralizada dos firewalls da Palo Alto Networks.

Classes de extensão de firewall integradas à hierarquia de classes do CMDB (CMDB IC Class Models: versão 1.11.0)



Tradução automática

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

Classes de extensão de firewall integradas à hierarquia de classes do CMDB (CMDB IC Class Models: versão 1.10.0)

Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store do CMDB CI Class Models CMDB adiciona ou atualiza.

CMDB CI Class Models: a versão 1.10.0 adiciona ou atualiza as seguintes classes para a descoberta de dispositivos de firewall de rede. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
Firewall de IP [cmdb_ci_ip_firewall]	NETGEAR [cmdb_ci_netgear]	Contém todos os firewalls da rede.
Dispositivo de firewall [cmdb_ci_firewall_device]	Firewall de IP [cmdb_ci_ip_firewall]	Sistema de segurança de rede que monitora e controla o tráfego de entrada e de saída da rede, com base em políticas de segurança.

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
Dispositivo de firewall Fortinet [cmdb_ci_firewall_device_fortinet]	Dispositivo de firewall [cmdb_ci_firewall_device]	Dispositivo de firewall Fortinet.
Dispositivo de firewall Juniper [cmdb_ci_firewall_device_juniper]	Dispositivo de firewall [cmdb_ci_firewall_device]	Dispositivo de firewall Juniper.
Grupo do dispositivo de firewall [cmdb_ci_firewall_device_group]	IC do CMDB [cmdb_ci]	Grupo de dispositivos de firewall.
Grupo de dispositivos de firewall Panorama [cmdb_ci_firewall_device_group_panorama]	Grupo do dispositivo de firewall [cmdb_ci_firewall_device_group]	Grupo de dispositivos de firewall Panorama.
Dispositivo de firewall de Palo Alto [cmdb_ci_firewall_device_palo_alto]	Dispositivo de firewall [cmdb_ci_firewall_device]	Dispositivo de firewall de Palo Alto.
Cluster de firewall [cmdb_ci_firewall_cluster]	[cmdb_ci_cluster]	Grupo de nós de firewall que funcionam como uma só entidade lógica.
Cluster de firewall do Fortinet [cmdb_ci_firewall_cluster_fortinet]	Cluster de firewall [cmdb_ci_firewall_cluster]	Cluster de firewall do Fortinet.
Cluster de firewall do Juniper [cmdb_ci_firewall_cluster_juniper]	Cluster de firewall [cmdb_ci_firewall_cluster]	Cluster de firewall do Juniper.
Gerenciador de firewall [cmdb_ci_firewall_manager]	IC do CMDB [cmdb_ci]	Sistema que fornece gestão centralizada para muitos dispositivos de firewall e as políticas de segurança que residem neles.
Gerenciador de firewall da Panorama [cmdb_ci_firewall_manager_panorama]	Gerenciador de firewall [cmdb_ci_firewall_manager]	Ferramenta de gestão da segurança de rede centralizada para firewalls da Palo Alto Networks.
Política de segurança do firewall [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	IC do CMDB [cmdb_ci]	Política de segurança que o dispositivo de firewall impõe.
Política de segurança do firewall da Panorama [cmdb_ci_firewall_sec_policy_panorama]	Política de segurança do firewall [cmdb_ci_firewall_sec_policy]	Política de segurança que o dispositivo de firewall da Panorama impõe.

CMDB CI Class Models: a versão 1.12.0 adiciona a seguinte classe para a descoberta de dispositivos de firewall de rede.

Classe	Estende	Descrição
Dispositivo de firewall da Cisco [cmdb_ci_firewall_device_cisco]	Dispositivo de firewall [cmdb_ci_firewall_device]	Todos os dispositivos de firewall da Cisco.

Colunas de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.10.0 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Tradução automática

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

Classe Firewall de IP [cmdb_ci_ip_firewall]

Colunas adicionadas	Descrição
Sistema operacional do hardware	SO em execução no hardware.
Versão do SO do Hardware	Versão do SO em execução no hardware.

Classe Cluster de firewall [cmdb_ci_firewall_cluster]

Colunas adicionadas	Descrição
Sistema operacional do hardware	SO em execução no hardware.
Versão do SO do Hardware	Versão do SO em execução no hardware.

CMDB CI Class Models: a versão 1.12.0 não adiciona nenhuma coluna às classes existentes.

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Classes de extensão do console de gestão de hardware (HMC) da IBM

A aplicação da Store de modelos de classe de IC do CMDB adiciona ou atualiza classes para o console de gerenciamento de hardware da IBM (HMC).

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia da classe do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Solicitar aplicativos na Store

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

Console de gestão de hardware (HMC) da IBM

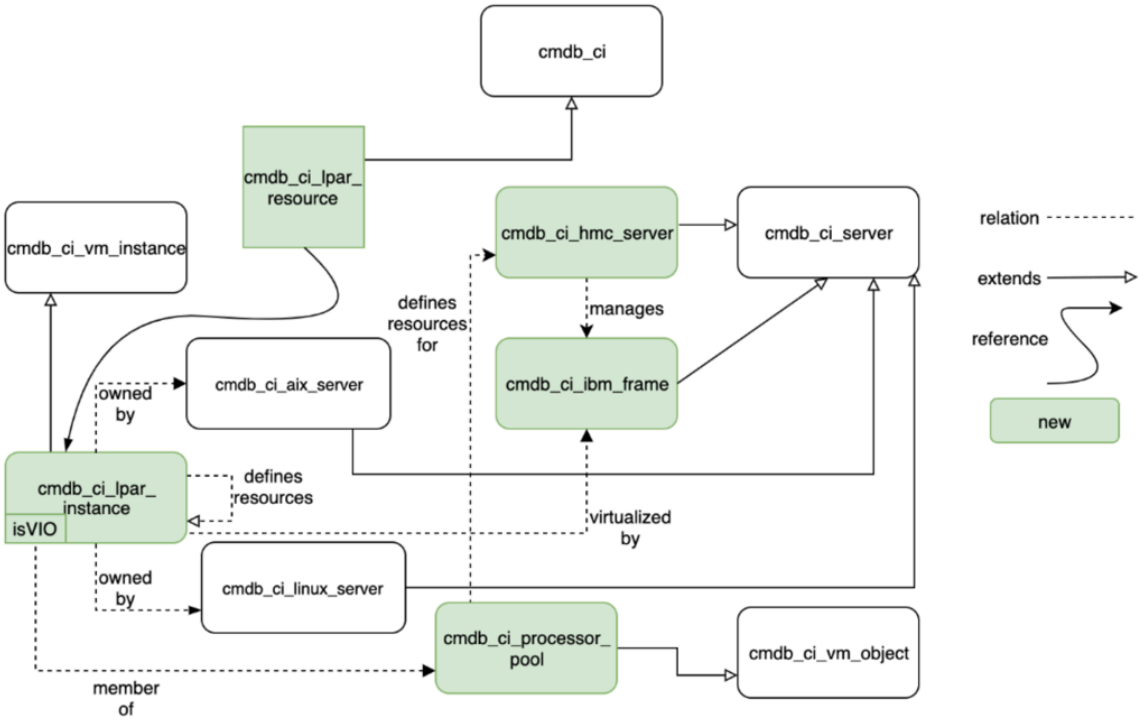
As classes de extensão do HMC da IBM oferecem suporte à descoberta da tecnologia de virtualização da IBM, fornecendo:

- Descoberta de LPARs/FRAMEs de que os casos de uso do SAM precisam
- Dados de topologia do IBM HMC, que a correlação de eventos exige
- Dados de topologia para casos de uso de ITSM, como migração dentro da estrutura

Tradução automática

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

Classes de extensão do HMC da IBM, integradas à hierarquia de classes do CMDB



Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store do CMDB CI Class Models CMDB adiciona ou atualiza. Consulte a tabela de colunas de classe para obter mais detalhes sobre as colunas adicionadas a cada classe.

CMDB CI Class Models: a versão 1.3.0 adiciona as seguintes classes ao HMC da IBM. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
Quadro da IBM [cmdb_ci_ibm_frame]	Servidor [cmdb_ci_server]	Máquina física da IBM com recursos consideráveis que podem ser virtualizados.
Pool de processador HMC da IBM [cmdb_ci_processor_pool]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Pool compartilhado da IBM usado para alocar processadores para um grupo de LPARs.

CMDB CI Class Models: a versão 1.2.0 adiciona as seguintes classes ao HMC da IBM.

Classe	Estende	Descrição
Servidor do HMC da IBM [cmdb_ci_hmc_server]	Servidor [cmdb_ci_server]	Console da IBM que gerencia estruturas e atribui partições lógicas (LPARs) a pools.
Estrutura da IBM [cmdb_ci_ibm_frame]	Servidor [cmdb_ci_server]	Máquina física da IBM com recursos consideráveis que podem ser virtualizados.

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
Instância LPAR da IBM [cmdb_ci_lpar_instance]	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Partição lógica da IBM que representa o aspecto virtual do sistema operacional.
Recurso LPAR [cmdb_ci_lpar_resource]	Item de configuração [cmdb_ci]	Recurso de uma instância LPAR.
Pool de processadores do HMC da IBM [cmdb_ci_processor_pool]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Pool compartilhado da IBM usado para alocar processadores para um grupo de LPARs.

Colunas de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.3.0 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Classe Estrutura da IBM [cmdb_ci_ibm_frame]

Colunas adicionadas	Descrição
Unidades do processador disponíveis atualmente	Unidades do processador disponíveis atualmente.
Unidades do processador configuráveis	Unidades do processador configuráveis.
Unidades da memória configuráveis	Unidades da memória configuráveis.
Unidades do processador instaladas	Unidades do processador instaladas.
Unidades da memória disponíveis atualmente	Unidades da memória disponíveis atualmente.
Unidades da memória instaladas	Unidades da memória instaladas.

Classe Pool de processadores do HMC da IBM [cmdb_ci_processor_pool]

Colunas adicionadas	Descrição
Identificadores da LPAR	Identificadores da LPAR.
Nomes da LPAR	Nomes da LPAR.
Nome da estrutura	Nome da estrutura.

CMDB CI Class Models: a versão 1.2.0 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Classe Servidor do HMC da IBM [cmdb_ci_hmc_server]

Colunas adicionadas	Descrição
Contagem de estruturas	Contagem de estruturas.

Colunas adicionadas	Descrição
É VIO	Sinaliza se esta VM é um servidor de entrada/saída virtual (VIO) na topologia do HMC.
VCPU de Marca D' água alta	Pico na utilização da CPU virtual atribuída durante o período do relatório.

Tradução automática

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

Colunas adicionadas	Descrição
Número de série da estrutura	Número de série de uma estrutura (a estrututa é uma máquina física, como ESX).
Servidores VIO	Lista de servidores VIO.

Classe Recurso LPAR [cmdb_ci_lpar_resource]

Colunas adicionadas	Descrição
Nome do nó	Nome do nó.
Nome da Partição	Nome da partição.
Número da Partição	Número da partição.
Tipo	Tipo de recurso LPAR.
Modo	Modo de recurso LPAR.
Capacidade Atribuída	Capacidade alocada concedida.
Identificador do Grupo de Partição	ID de um grupo de partições.
Identificador do Pool Compartilhado	ID de um pool de processadores compartilhados.
CPUs Virtuais On-line	CPU virtual.
Memória Máxima	Quantidade de memória
Memória mínima	Quantidade mínima de memória.
Peso da Capacidade Variável	Peso da capacidade do processador da partição lógica.
Capacidade Mínima	Número mínimo de processos.
Aumento da Capacidade	Incrementos do processo.
Máximo de CPUs Físicas no sistema	Máximo de CPUs alocadas no sistema.
CPUs Físicas Ativas no sistema	CPUs atuais no sistema.
CPUs ativas no Pool	Número de CPUs ativas em um pool.
CPUs Físicas Compartilhadas no sistema	Número de CPUs compartilhadas em um sistema.
Capacidade Máxima do Pool	Capacidade máxima de processos em um pool.
Capacidade Atribuída do Pool	Número de processos que estão habilitados.
Capacidade Não Alocada	Número de espaços livres.
Percentual da CPU Física	Número de CPUs alocadas ao sistema.
Peso Não Alocado	Recursos sem custos adicionais na instância.
CPUs Virtuais Desejadas	Número de destino de CPUs virtuais.
Memória Desejada	Quantidade de memória de destino.
Peso de Capacidade Variável Desejado	Carga do processador de destino.
Capacidade Desejada	Recursos de destino usados na instância.
VCPU de Marca D' água alta	Pico na utilização da CPU virtual atribuída durante o período do relatório.

Tradução automática

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

Classe Pool de processadores do HMC da IBM [cmdb_ci_processor_pool]

Colunas adicionadas	Descrição
ID do Pool	ID do pool de processadores.
Contagem de núcleos de CPU	Número de núcleos de CPU.
Contagem de memória	Quantidade de memória usada.
Núcleos não assinados	Número de núcleos não usados.
Memória não atribuída	Quantidade de memória não atribuída.

A classe a seguir não tem colunas adicionadas: IBM Frame [cmdb_ci_ibm_frame].

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Classes de extensão da Internet das Coisas (IoT)

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para a Internet das Coisas (IoT).

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia da classe do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Solicitar aplicativos na Store

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

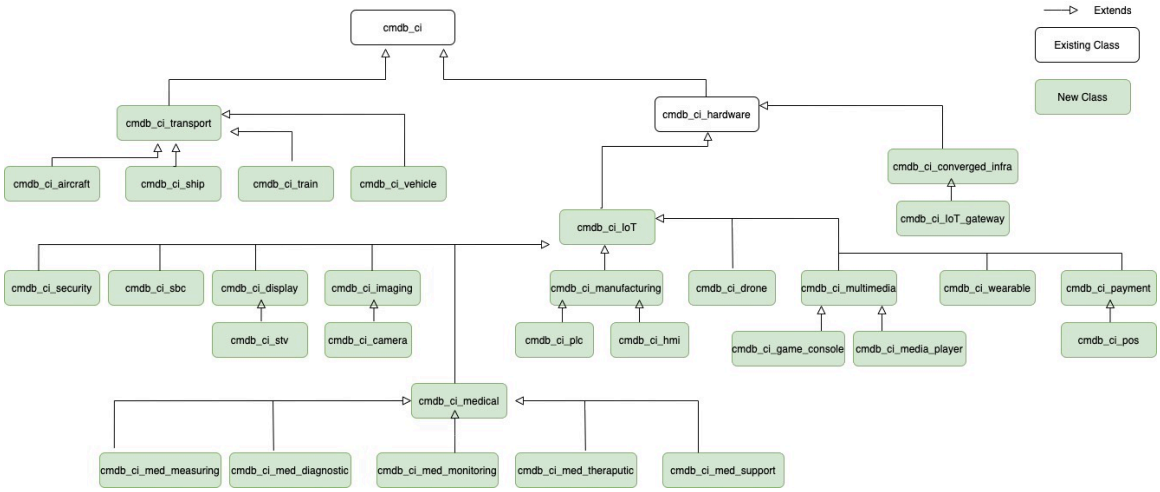
Internet das Coisas (IoT)

A IoT é um sistema de dispositivos de computação inter-relacionados, máquinas mecânicas e digitais, objetos, animais ou pessoas que são fornecidos com identificadores exclusivos e a capacidade de transferir dados em uma rede sem a necessidade de interação entre humanos ou entre humanos e computadores. As classes adicionadas nesta versão estendem o Modelo de Dados para fornecer uma base para a representação de classes de IC da IoT. Esta base sustenta os fluxos de trabalho do Enterprise Asset Management (EAM), do Governance Risk Compliance (GRC), do Component Supply Management (CSM) e do Field Service Management (FSM) em torno da gestão de dispositivos da IoT e dos veículos de transporte em que alguns residem.

Tradução automática

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

Classes de extensão da IoT, integradas à hierarquia de classes do CMDB



Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store do CMDB CI Class Models CMDB adiciona ou atualiza.

CMDB CI Class Models: a versão 1.6.0 adiciona as seguintes classes para IoT. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
Tipo de Transporte [cmdb_ci_transport]	cmdb_ci	Tipos de transporte que contêm tecnologia interconectada.
Infraestrutura Convergida [cmdb_ci_converged_infra]	cmdb_ci_hardware	Dispositivos que atendem a funções de computação e de rede.
Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	cmdb_ci_hardware	Tabela primária que contém tipos de dispositivo da Internet das Coisas.
Aeronave [cmdb_ci_aircraft]	Tipo de Transporte [cmdb_ci_transport]	Um método de transporte que utiliza o ar ou o espaço como via principal. Por exemplo, aviões e helicópteros.
Enviar [cmdb_ci_ship]	Tipo de Transporte [cmdb_ci_transport]	Um método de transporte que utiliza a água como via principal. Por exemplo, navios.
Treinar [cmdb_ci_train]	Tipo de Transporte [cmdb_ci_transport]	Um método de transporte que utiliza trilhos como via principal. Por exemplo, Amtrak.
Veículo [cmdb_ci_vehicle]	Tipo de Transporte [cmdb_ci_transport]	Um método de transporte que utiliza rodas ou pistas como método de deslocamento. Por exemplo, carros, caminhões, tratores.

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
Gateway de IoT [cmdb_ci_IoT_gateway]	Infraestrutura Convergida [cmdb_ci_converged_infra]	Um dispositivo que fornece os seguintes serviços: • Encaminha pacotes entre LAN e WAN na camada IP. • Executa funções da camada de aplicação entre nós da IoT e outras entidades. • Habilita a comunicação local de curto alcance entre dispositivos da IoT.
Dispositivo de segurança [cmdb_ci_security]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo conectado que atende a uma função de segurança, como leitores de crachá.
Computação de Quadro Único [cmdb_ci_sbc]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo de computação de quadro único, como Raspberry Pi.
Dispositivo de Vídeo [cmdb_ci_display]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo conectado que exibe imagens.
Dispositivo de Imagem [cmdb_ci_imaging]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo conectado que captura imagens.
Dispositivo Médico [cmdb_ci_medical]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo conectado que atende a uma função de assistência médica, como uma unidade de chamada de enfermagem.
Dispositivo de fabricação [cmdb_ci_manufacturing]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo conectado que ajuda em um processo de fabricação.
Dispositivo de Multimídia [cmdb_ci_multimedia]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo conectado que ajuda na geração ou na entrega de conteúdo de mídia.
Dispositivo de Pagamento [cmdb_ci_payment]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo conectado que permite a compra de bens ou serviços.
Drone [cmdb_ci_drone]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo conectado não tripulado com mobilidade.
Tecnologia Acessória [cmdb_ci_wearable]	Dispositivo IoT [cmdb_ci_IoT]	Dispositivo conectado vestido por uma entidade, como um relógio inteligente.
Smart TV	Dispositivo de Vídeo	Televisão conectada à rede e que pode executar aplicações.

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
[cmdb_ci_stv]	[cmdb_ci_display]	
Câmera de IP [cmdb_ci_ip_camera]	Dispositivo de Imagem [cmdb_ci_imaging]	Câmera conectada à rede.
Dispositivo Médico de Medição [cmdb_ci_med_measuring]	Dispositivo Médico [cmdb_ci_medical]	Dispositivo conectado à rede que faz medições médicas, como o Abbott iStat System.
Dispositivo de Diagnóstico Médico [cmdb_ci_med_diagnostic]	Dispositivo Médico [cmdb_ci_medical]	Dispositivo de diagnóstico médico conectado à rede, como um sistema de TC.
Dispositivo de monitoramento médico [cmdb_ci_med_monitoring]	Dispositivo Médico [cmdb_ci_medical]	Dispositivo conectado à rede que é usado para monitorar pacientes médicos. Por exemplo, o Sistema de Monitoramento de Pacientes da Phillips.
Dispositivo Terapêutico Médico [cmdb_ci_med_therapeutic]	Dispositivo Médico [cmdb_ci_medical]	Dispositivo conectado à rede que fornece tratamento para pacientes médicos. Por exemplo, o estimulador muscular Compex.
Dispositivo de Suporte Médico [cmdb_ci_med_support]	Dispositivo Médico [cmdb_ci_medical]	Dispositivo conectado à rede que ajuda a fornecer assistência médica. Por exemplo, o Pyxis MedStation.
Controlador de lógica de processo [cmdb_ci_plc]	Dispositivo de fabricação [cmdb_ci_manufacturing]	Um controlador de lógica conectado à rede, que é usado na fabricação. Por exemplo, dispositivos feitos pela Siemens e pela Allen Bradley.
Interface homem x máquina [cmdb_ci_hmi]	Dispositivo de fabricação [cmdb_ci_manufacturing]	Um HMI conectado à rede que é usado na fabricação. Por exemplo, dispositivos feitos pela Siemens e pela Allen Bradley.
Console de Jogo [cmdb_ci_game_console]	Dispositivo de Multimídia [cmdb_ci_multimedia]	Dispositivo conectado à rede que é usado para jogos ou para transmissao de mídia. Por exemplo, um Xbox ou um Playstation.
Player de Mídia [cmdb_ci_media_player]	Dispositivo de Multimídia [cmdb_ci_multimedia]	Dispositivo conectado à rede que é usado para reproduzir conteúdo de mídia digital. Por exemplo, Amazon Fire TV.
Controle do Monitor de Vídeo [cmdb_ci_monitor_control]	Dispositivo de Multimídia [cmdb_ci_multimedia]	Dispositivo conectado à rede que controla a exibição de mídia em um monitor. Por exemplo, um Controlador de Mídia Crestron.
Dispositivo de Ponto de Venda	Dispositivo de Pagamento	Um dispositivo conectado à rede que é usado na compra de bens ou

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
[cmdb_ci_pos]	[cmdb_ci_payment]	serviços. Por exemplo, um leitor de cartão de crédito.

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Classes de extensão Kong

o app da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para gateways Kong.

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe base do CMDB. Aplicações como Padrões de descoberta e mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Solicitar aplicativos na Store

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

Kong

O Kong é uma plataforma de gestão de API que permite que as empresas gerenciem melhor o tráfego de clientes e hosts.

Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza.

CMDB CI Class Models: a versão 1.49.0 adiciona as seguintes classes para o Kong. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
Gateway Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Gateways da API [cmdb_ci_api_gateway]	A aplicação de gateway Kong que hospeda e gerencia APIs individuais. Exemplo: Kong Gateway instanceName.
Balanceador de carga Kong [cmdb_ci_kong_lb]	Aplicação Balanceador de Carga [cmdb_ci_lb_appl]	O balanceador de carga padrão na aplicação de gateway de Kong que aponta para instâncias de serviço de back-end ao atender a solicitações de API. Exemplo: httpbin-upstream.
Destino Kong [cmdb_ci_kong_target]	Componente de API [cmdb_ci_api_component]	O back-end com balanceamento de carga do gateway que atende às solicitações de API. Exemplo: httpbin-target1.

Tradução automática

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

Atributos de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.49.0 adiciona os seguintes atributos às respectivas classes.

Gateway Kong [cmdb_ci_kong_gateway]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
URL do administrador	Cadeia de caracteres (255)	URL para fazer solicitações de API de administrador.
Banco de dados	Cadeia de caracteres	Tipo de banco de dados usado pelo gateway Kong. Exemplo: Postgres ou Cassandra.

Balanceador de carga Kong [cmdb_ci_lb_appl]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Algoritmo	Cadeia de caracteres	Tipo de algoritmo usado para balanceamento de carga. Exemplo: round robin.
ID	Cadeia de caracteres (255)	Identificador exclusivo do sistema de origem.

Destino Kong [cmdb_ci_kong_target]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Destino	Cadeia de caracteres (255)	URL da integração da meta.

Estruturas de relacionamentos de chave

Há vários relacionamentos de chave que devem ser definidos para as classes de API e Kong.

Relacionamentos do Kong

Classe primária	Relacionamento	Classe secundária	Tipo de relacionamento
API back-end [cmdb_ci_api_backend]	Uses::Used by	Balanceador de carga Kong	Sugerido
Balanceador de carga Kong [cmdb_ci_lb_appl]	Contains::Contained By	Destino Kong	Dependente
Gateway Kong [cmdb_ci_kong_gateway]	Provides::Provided By	Balanceador de carga Kong	Dependente

Tabelas não CMDB relacionadas

A classe Gateway Kong usa a tabela não pertencente ao CMDB do Espaço Kong como uma lista relacionada:

Tradução automática

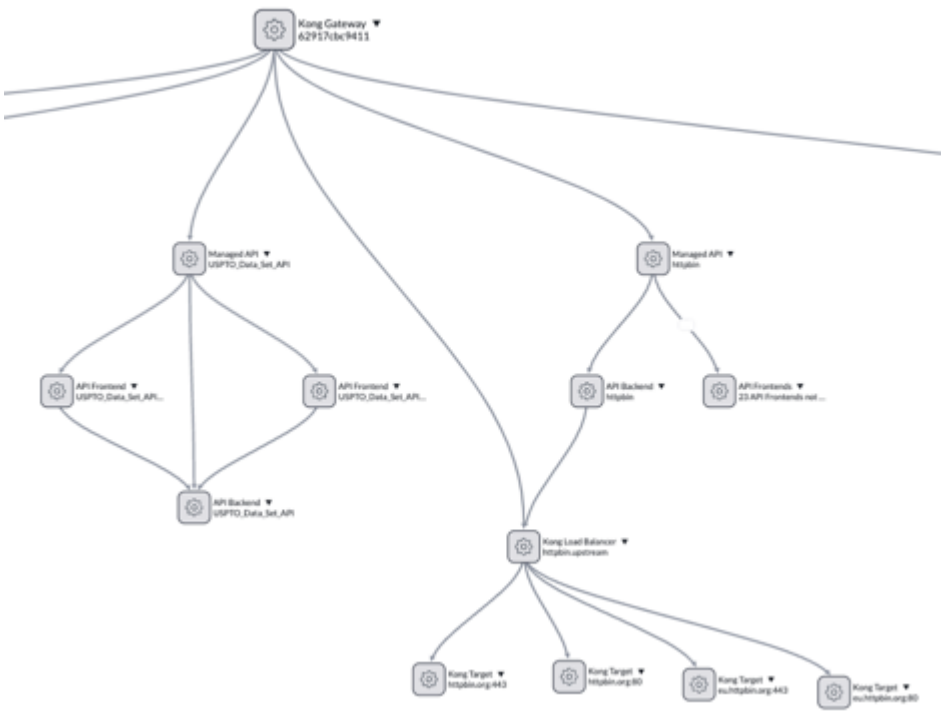
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Espaço Kong [kong_workspace]

Atributo	Tipo de dados	Descrição
Nome	Cadeia de caracteres (100)	Nome do Espaço Kong.
ID	Cadeia de caracteres (255)	Identificador exclusivo do sistema de origem.
Gateways da API	Referência	Referência ao gateway da API do Kong.

Exemplo de gateway do Kong

Aqui está um exemplo de uma exibição de dependência para a classe de gateway Kong que mostra como um gateway preencheria a classe dependente de API gerenciada com APIs e componentes relacionados. A classe de API gerenciada é considerada um relacionamento de primeiro nível em relação ao gateway, enquanto os componentes de front-end e back-end são considerados relacionamentos de segundo nível. A partir daqui, você pode vincular alertas a esses ICs, configurar ICs dinâmicos para exibições de serviço e incidentes ou estabelecer fluxos de trabalho adicionais que usam ICs.



Classes de extensão do Kubernetes

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para o padrão do Kubernetes.

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia da classe do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Tradução automática

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

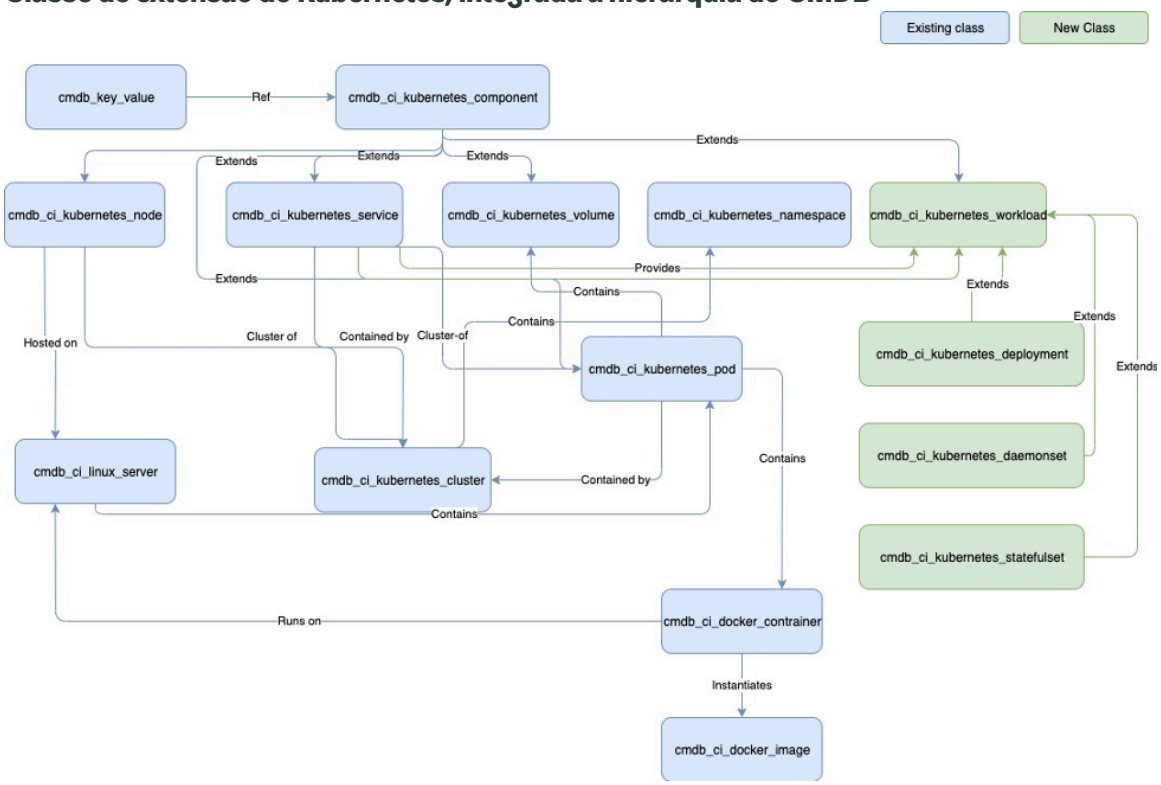
Solicitar aplicativos na Store

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

Padrão do Kubernetes

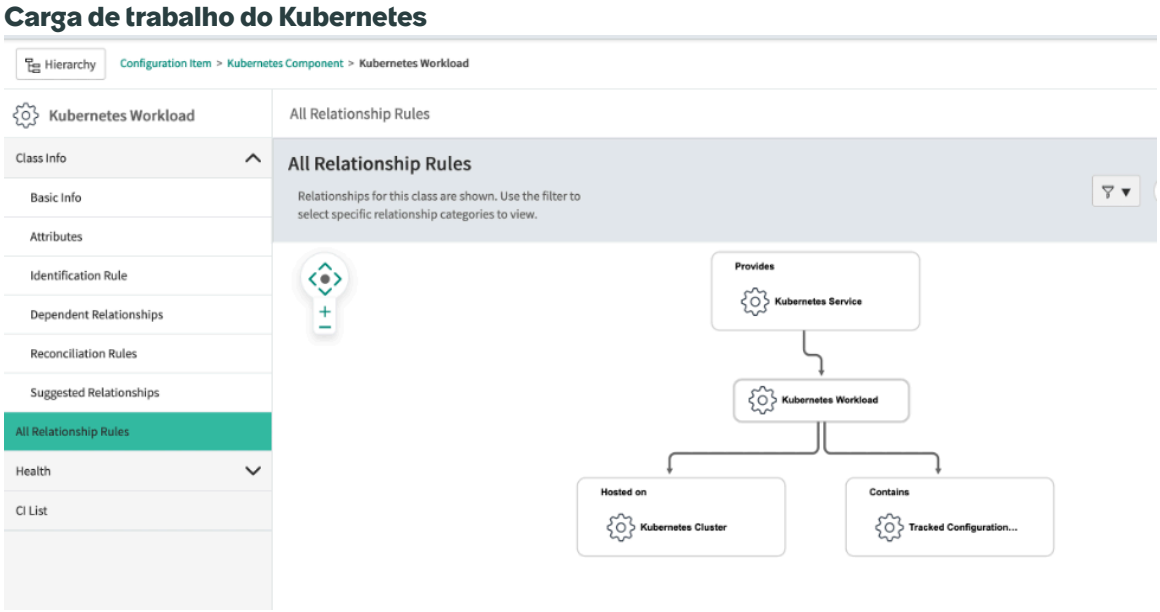
O fluxo principal do padrão do Kubernetes ajuda a descobrir elementos principais do Kubernetes. As classes nesta versão estendem o suporte para descobrir componentes do controlador de carga de trabalho do kubernetes, como implantações, daemonsets e statefulsets. A biblioteca de compartilhamento de carga de trabalho captura informações sobre implantações, daemonsets e statefulsets e os armazena nas respectivas tabelas. Outras extensões incluem uma extensão de malha de serviço e YAML que gera um arquivo YAML para rastrear arquivos de configuração e criar relações de serviço para serviço ao descobrir informações da malha de serviço.

Classe de extensão do Kubernetes, integrada à hierarquia do CMDB



Tradução automática

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



Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store do CMDB CI Class Models CMDB adiciona ou atualiza.

CMDB CI Class Models: a versão 1.12.0 adiciona as seguintes classes para o padrao do Kubernetes. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Campos	Relação
cmdb_ci_kubernetes_workload	cmdb_ci_kubernetes_components		Fornece de cmdb_ci_kubernetes_service
cmdb_ci_kubernetes_deployment	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Réplicas desejadas • Réplicas atualizadas • Total de réplicas • Réplicas disponíveis • Réplicas indisponíveis	Hospedado no cluster
cmdb_ci_kubernetes_daemonset	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Pods em execução • Pods em espera • Pods bem-sucedidos • Falha nos pods • Pods disponíveis	Hospedado no cluster

Tradução automática

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

Classe	Estende	Campos	Relação
cmdb_ci_kubernetes_stateful_set	cmdb_ci_kubernetes_workload	• Pods em execução • Pods em espera • Pods bem-sucedidos • Falha nos pods • Pods disponíveis	Hospedado no cluster

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Classe da extensão de CI do Sistema de detecção de invasão de rede (NIDS)

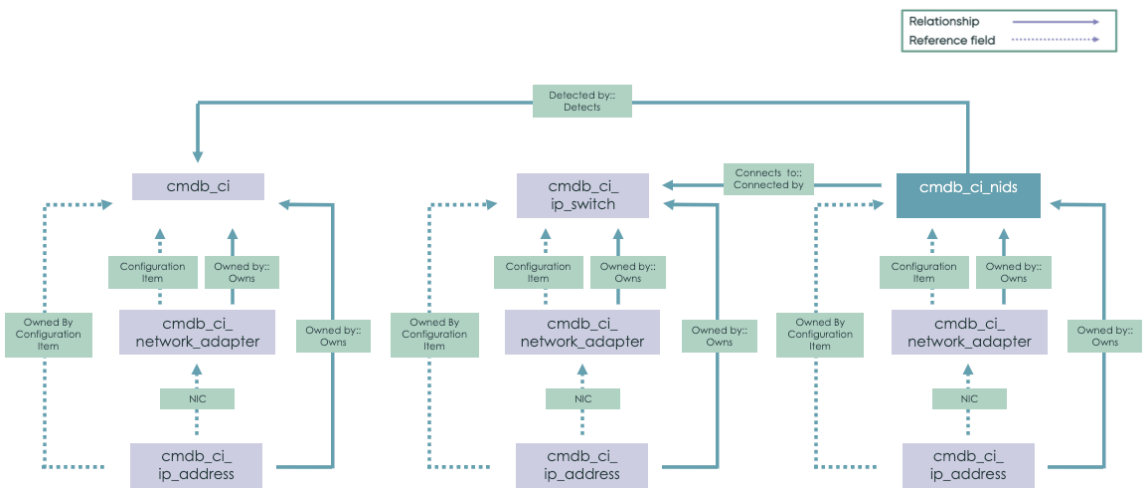
A classe Sistema de detecção de intrusão de rede (NIDS) [cmdb_ci_nids] constrói os relacionamentos entre os dispositivos passivos de monitoramento de rede e os dispositivos que ela descobre na rede.O NIDS Manager gerencia os sensores de NIDS que detectam os dispositivos e constrói relacionamentos “Detects::detected by” entre os registros de NIDS (primários) e os ICs que ele descobre (secundários).

Este tópico lista as classes relevantes que a aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza. Consulte a tabela de colunas de classe para obter mais detalhes sobre as colunas adicionadas a cada classe.

Solicitar aplicativos na Store

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

Estrutura de esquema do sistema de detecção de intrusão de rede (NIDS)



Classes

CMDB CI Class Models: a versão 1.3.0 adiciona as seguintes classes para o Sistem de detecção de intrusão de rede (NIDS). Para obter a lista de classes do CMDB em um

Tradução automática

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

sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
Sistemas de detecção de intrusão de rede (NIDS) (cmdb_ci_nids)	cmdb_ci_ids_network	O NIDS é um sistema de detecção de intrusão de rede que examina o tráfego de todos os dispositivos da rede. Os scanners NIDS criam relacionamentos entre os dispositivos de verificação de rede de OT e os dispositivos de OT na rede. Um gerenciador de NIDS gerencia os sensores de NIDS.

Colunas de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.3.0 adiciona as seguintes colunas para a classe Sistema de detecção de intrusão de rede (NIDS) [cmdb_ci_nids].

Classe Sistema de detecção de intrusão de rede (NIDS) [cmdb_ci_nids]

Rótulo da coluna	Nome da coluna	Descrição
ID da origem do NIDS	Correlation_id	Identificador do dispositivo NIDS. Usa o ID de Correlação atribuído para o NIDS como o nids_source_id dele.
Nome de origem do NIDS	nids_source_name	Nome do dispositivo NIDS.
Atribuição de tipo de rede	network_type_assignment	Designa se o dispositivo está em uma rede de TI ou OT.
Local de atribuição do NIDS	isa_entity_site	Local do ISA atribuído ao NIDS. Essas informações estão disponíveis quando o usuário conectado tem uma função de administrador do ISA atribuída.

Funções e lógica de controle de acesso (ACLs)

A função de *administrador do NIDS (cmdb_nids_admin)* está associada à classe Sistema de detecção de invasão de rede (NIDS) [cmdb_ci_nids]: pode criar, ler, atualizar e excluir registros de OT de IDS de rede (NDIS). Para exibir a seleção da aplicação IDS de rede no menu da aplicação, você deve ter esta função.

Estrutura de relacionamentos principais

Para cada registro de IC do CMDB com um relacionamento "Detectado por" com um registro do NIDS, um Conector ServiceNow Tecnologia operacional Certificado Service Graph faz o seguinte:

1. Atribui os seguintes valores de metadados relacionados ao NIDS ao IC:
   a. Local
   b. Empresa

Tradução automática

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

c. Usuários relacionados (Pertencente a, Gerenciado por, Compatível com, Atribuído a)

d. Grupos de usuários relacionados (grupo de aprovação, gerenciado pelo grupo, grupo de suporte, grupo de mudança)

2. Se o tipo de rede do NIDS é definido como OT, ele atribui os seguintes valores de metadados relacionados ao NIDS ao IC:

a. Cria um registro de dispositivo de OT (cmdb_ot_entity) para o IC, usando a referência cmdb_ot_entity no IC.

b. Atribui a zona de atribuição do NIDS ao registro do dispositivo de OT.

c. Se o Gerente de processos industriais estiver instalado, atribua o local de atribuição do NIDS ao registro do dispositivo de OT.

Classes de extensão de inventário de rede (NI)

A aplicação da Store de modelos de classe de IC do CMDB adiciona ou atualiza classes para o aplicativo Telecommunications Network Inventory. Telecommunications Network Inventory usa as classes de extensão de inventário de rede (NI) para estender a hierarquia de classes do item de configuração (IC) Configuration Management Database (CMDB).

Essas extensões permitem ao CMDB armazenar informações sobre o inventário de rede de um provedor de serviços. A aplicação da Store adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes CMDB, incluindo:

- Descrições da classe
- Regras de identificação
- Entradas do identificador
- Relacionamentos dependentes, se aplicável.

Com a aplicaçãoServiceNow Telecommunications Network Inventory, você pode criar uma representação digital das suas redes físicas e lógicas. este aplicativo usa as extensões de classe da NI para preencher os ICs que formam a base do seu modelo de inventário de rede digital. Para saber mais, consulte Telecommunications Network Inventory .

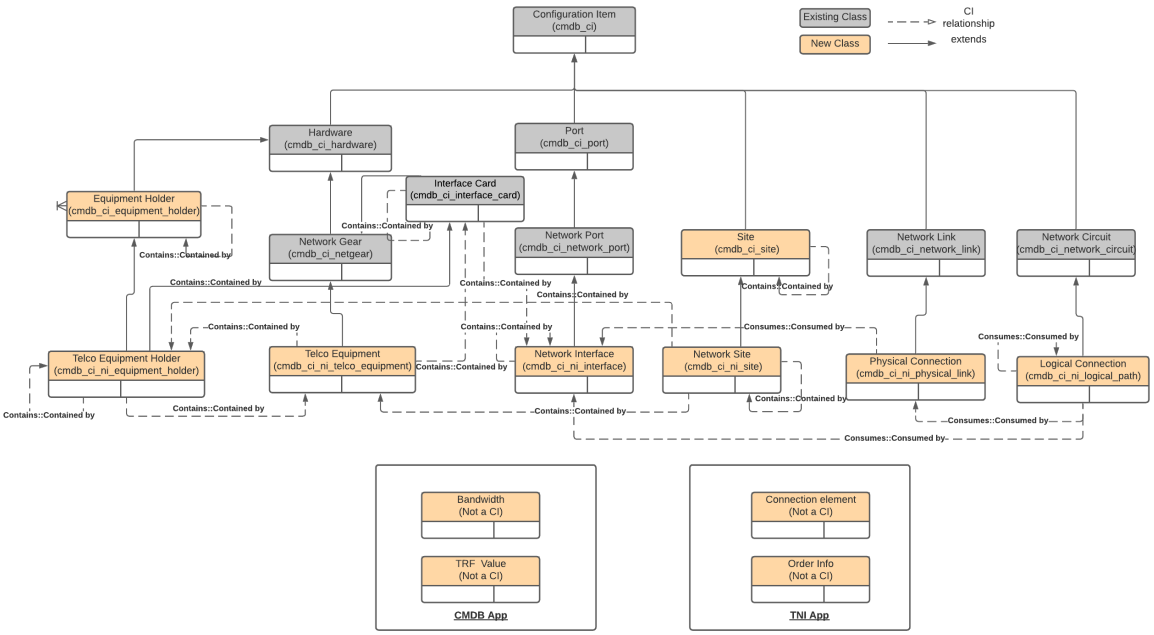
Solicitar aplicativos na Store

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

Tradução automática

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

Telecommunications Network Inventory (NI) estrutura de esquema



Classes

Esta seção lista as classes relevantes que a aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza. Consulte a tabela de colunas de classe para obter mais detalhes sobre as colunas adicionadas a cada classe. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classes de extensão NI

Classe	Estende	Descrição
Local da rede [cmdb_ci_ni_site]	Local [cmdb_ci_site]	Local da rede. Captura e mantém os atributos específicos de local para cada local de rede, incluindo os centros de rede, edifícios, pisos e salas onde os equipamentos estão localizados. Os registros do local da rede permitem que você exiba todos os equipamentos em um só local. Você pode filtrar os locais por tipo atribuído, função ou categorias de função.
Suporte do equipamento de telecomunicações [cmdb_ci_ni_equipment_holder]	Suporte do equipamento [cmdb_ci_ni_equipment_holder]	Suporte do equipamento de telecomunicações. Representa as unidades físicas que contêm o equipamento de telecomunicações, incluindo gaiolas, compartimentos,

Tradução automática

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

Classes de extensão NI

Classe	Estende	Descrição
		gabinetes, slots, racks de retransmissão e alinhamentos. Os alinhamentos contêm os racks de retransmissão individuais. Cada rack de retransmissão contém prateleiras de equipamentos. Os suportes do equipamento podem conter os outros suportes de equipamento. Os registros do suporte do equipamento permitem que você rastreie e gerencie seus ativos de rede.
Equipamento de telecomunicação [cmdb_ci_ni_telco_equipment]	Mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear]	Equipamento de telecomunicações. Representa uma prateleira ou dispositivo que fornece a funcionalidade técnica em uma rede. Os exemplos incluem roteadores, modems, dispositivos móveis, cabos óticos, retransmissores e comutadores. O equipamento pode ter slots, cartões ou portas. O equipamento pode existir em um suporte de equipamento ou sozinho, pois nem todos os equipamentos são montados em racks. Os registros do equipamento permitem que você rastreie e gerencie seus ativos de rede.
Interface de rede [cmdb_ci_ni_interface]	Porta de rede [cmdb_ci_ni_network_port]	Interface de rede. Captura e mantém atributos específicos do equipamento para as interfaces de rede.
Cartão de interface [cmdb_ci_interface_card]	Hardware [cmdb_ci_hardware]	Cartão de interface. Representa cartões de interface armazenados em uma rede. Os cartões podem ocupar mais de um slot e conter outros cartões. Eles podem ser as portas de equipamento físicas ou lógicas (virtuais). A cada porta é atribuído um valor de largura de banda. As larguras de banda são

Tradução automática

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

Classes de extensão NI

Classe	Estende	Descrição
		consumidas quando usadas em projetos de rede.
Conexão física [cmdb_ci_ni_physical_link]	Link de rede [cmdb_ci_network_link]	Conexão física. Representa as conexões de porta física nos cartões de interface das suas redes.
Conexão lógica [cmdb_ci_ni_logical_path]	Circuito de rede [cmdb_ci_network_circuit]	Conexão lógica. Representa as conexões de porta lógica ou virtual nos cartões de interface de rede. Uma conexão lógica geralmente representa as várias conexões físicas de um cartão de interface.

Classes de extensão da Nutanix

A aplicação da Store CMDB IC Class Models adiciona ou atualiza classes para a Nutanix.

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia da classe do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Solicitar aplicativos na Store

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

Plataforma Nutanix Enterprise Cloud

A plataforma Nutanix Enterprise Cloud é um sistema convergido de computação e armazenamento com escalonamento horizontal que hospeda e armazena máquinas virtuais. Todos os nós de um cluster da Nutanix compartilham a gestão de recursos de cluster. A unidade básica do cluster é um nó da Nutanix que executa um hipervisor padrão e contém processadores, memória e armazenamento local (SSDs e discos rígidos). Uma máquina virtual do Controlador da Nutanix é executada em cada nó, habilitando o pool de armazenamento local em todos os nós do cluster.

Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store do CMDB CI Class Models CMDB adiciona ou atualiza. Consulte a tabela de colunas de classe para obter mais detalhes sobre as colunas adicionadas a cada classe.

CMDB CI Class Models: a versão 1.6.0 adiciona as seguintes classes para a Nutanix. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
Central de Prisma da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_prism_central]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Gerenciador de vários clusters responsável por gerenciar vários clusters do Acropolis para fornecer uma interface de gestão única e centralizada.

CMDB CI Class Models: a versão 1.2.0 adiciona as seguintes classes para a Nutanix.

Classe	Estende	Descrição
Cluster da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Cluster que compreende os nós físicos que executam o software Nutanix.
VM do Controlador da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Aplicação [cmdb_ci_appl]	Máquina virtual do controlador da Nutanix que está presente em cada nó e que fornece os recursos de cluster e de gestão de armazenamento.
Contêiner de Armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Volume de Armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Subconjunto do pool de armazenamento da Nutanix usado para aplicar políticas como capacidade reservada, fator de replicação e opções de otimização de armazenamento.
Pool de Armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Pool de Armazenamento [cmdb_ci_storage_pool]	Agrupamento de discos físicos em um cluster da Nutanix que normalmente é usado para criar separação física entre máquinas virtuais.
Host da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]	Servidor de virtualização [cmdb_ci_virtualization_server]	Host físico no qual todas as máquinas virtuais são executadas.
Instâncias de Máquina Virtual da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	Instância da Máquina Virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Máquina virtual que é executada na infraestrutura da Nutanix.

CMDB CI Class Models: a versão 1.1.5 adiciona as seguintes classes para a Nutanix.

Classe	Estende	Descrição
Cluster da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Cluster que compreende os nós físicos que executam o software Nutanix.
VM do Controlador da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Aplicação [cmdb_ci_appl]	Máquina virtual do controlador da Nutanix que está presente em cada nó e que fornece os

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
		recursos de cluster e de gestão de armazenamento.
Contêiner de Armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Volume de Armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Subconjunto do pool de armazenamento da Nutanix usado para aplicar políticas como capacidade reservada, fator de replicação e opções de otimização de armazenamento.
Pool de Armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Pool de Armazenamento [cmdb_ci_storage_pool]	Agrupamento de discos físicos em um cluster da Nutanix que normalmente é usado para criar separação física entre máquinas virtuais.
Host da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]	Servidor de virtualização [cmdb_ci_virtualization_server]	Host físico no qual todas as máquinas virtuais são executadas.
Instâncias de Máquina Virtual da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	Instância da Máquina Virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Máquina virtual que é executada na infraestrutura da Nutanix.

CMDB CI Class Models: a versão 1.1.4 adiciona as seguintes classes para a Nutanix.

Cluster da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Cluster que compreende os nós físicos que executam o software Nutanix.
VM do Controlador da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]	Aplicação [cmdb_ci_appl]	Máquina virtual do controlador da Nutanix que está presente em cada nó e que fornece os recursos de cluster e de gestão de armazenamento.
Contêiner de Armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]	Volume de Armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Subconjunto do pool de armazenamento da Nutanix usado para aplicar políticas como capacidade reservada, fator de replicação e opções de otimização de armazenamento.
Pool de Armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]	Pool de Armazenamento [cmdb_ci_storage_pool]	Agrupamento de discos físicos em um cluster da Nutanix que normalmente é usado para criar separação física entre máquinas virtuais.
Host da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]	Servidor de virtualização [cmdb_ci_virtualization_server]	Host físico no qual todas as máquinas virtuais são executadas.
Instâncias de Máquina Virtual da Nutanix	Instância da Máquina Virtual	Máquina virtual que é executada na infraestrutura da Nutanix.

Tradução automática

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

[cmdb_ci_nutanix_vm_instance]	[cmdb_ci_vm_instance]	

Colunas de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.6.0 não adiciona nenhuma coluna à classe Nutanix Prism Central [cmdb_ci_nutanix_prism_central].

CMDB CI Class Models: a versão 1.2.0 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Classe Cluster da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colunas adicionadas	Descrição
Números Seriais em Bloco	Números de série de blocos que estão conectados ao cluster.
ID do cluster	UUID (Identificador universal exclusivo) do cluster.
Sub-rede Externa	Sub-rede do endereço IP externo do cluster.
Versão Completa	Versão completa do cluster. Por exemplo: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Tipos de Hipervisor	Tipos de hipervisores relacionados a este cluster.
Sub-rede Interna	Sub-rede de endereços IP internos.
Versão do NCC	Versão de verificação do cluster da Nutanix.
Servidores NTP	Servidores NTP relacionados a este cluster.
Número de Nós	Números de série de blocos que estão conectados ao cluster.
Fuso horário	Fuso horário do cluster.
Versão	Versão do cluster. Por exemplo: 5.10.3.1

Classe VM do Controlador da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]

Colunas adicionadas	Descrição
Tipo de Hipervisor	Tipo de hipervisor.
Memória (MB)	Quantidade de memória (em MB) disponível no controlador.
Estado	Estado de alimentação de energia ligado/desligado do controlador.
Identificador da VM	UUID da máquina virtual do controlador.
ID de Objeto	ID da máquina virtual do controlador.

Tradução automática

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

Classe Contêiner de armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]

Colunas adicionadas	Descrição
Compactação	Indica se a compactação está habilitada.
ID do contêiner	UUID do contêiner.
Desduplicação	Indica se a desduplicação em disco está habilitada, ou seja, a compactação de desduplicação aplicada aos dados em discos rígidos (HDD). A desduplicação do nível de desempenho é um pré-requisito para a desduplicação em disco.
Código de Apagamento	Indica se a codificação de eliminação está habilitada.
Fator de Replicação	Número de cópias de dados mantidos. O fator de replicação é especificado (2 ou 3) quando o contêiner é criado.

As seguintes classes não têm colunas adicionadas:

- Pool de armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Host da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix Virtual Machine Instance [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI Class Models: a versão 1.1.5 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Classe Cluster da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colunas adicionadas	Descrição
Números Seriais em Bloco	Números de série de blocos que estão conectados ao cluster.
ID do cluster	UUID (Identificador universal exclusivo) do cluster.
Sub-rede Externa	Sub-rede do endereço IP externo do cluster.
Versão Completa	Versão completa do cluster. Por exemplo: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Tipos de Hipervisor	Tipos de hipervisores relacionados a este cluster.
Sub-rede Interna	Sub-rede de endereços IP internos.
Versão do NCC	Versão de verificação do cluster da Nutanix.
Servidores NTP	Servidores NTP relacionados a este cluster.
Número de Nós	Números de série de blocos que estão conectados ao cluster.

Tradução automática

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

Classe Cluster da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colunas adicionadas	Descrição
Fuso horário	Fuso horário do cluster.
Versão	Versão do cluster. Por exemplo: 5.10.3.1

Classe VM do Controlador da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]

Colunas adicionadas	Descrição
Tipo de Hipervisor	Tipo de hipervisor.
Memória	Quantidade de memória (em MB) disponível para a máquina virtual.
Estado	Estado de alimentação de energia ligado/desligado.
Identificador da VM	UUID da máquina virtual do controlador.
ID de Objeto	ID da máquina virtual do controlador.

Classe Contêiner de armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]

Colunas adicionadas	Descrição
Compactação	Indica se a compactação está habilitada.
ID do contêiner	UUID do contêiner.
Desduplicação	Indica se a desduplicação em disco está habilitada, ou seja, a compactação de desduplicação aplicada aos dados em discos rígidos (HDD). A desduplicação do nível de desempenho é um pré-requisito para a desduplicação em disco.
Código de Apagamento	Indica se a codificação de eliminação está habilitada.
Fator de Replicação	Número de cópias de dados mantidos. O fator de replicação é especificado (2 ou 3) quando o contêiner é criado.

As seguintes classes não têm colunas adicionadas:

- Pool de armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Host da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix Virtual Machine Instance [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

CMDB CI Class Models: a versão 1.1.4 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Tradução automática

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

Classe Cluster da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_cluster]

Colunas adicionadas	Descrição
Números Seriais em Bloco	Números de série de blocos que estão conectados ao cluster.
ID do cluster	UUID (Identificador universal exclusivo) do cluster.
Sub-rede Externa	Sub-rede do endereço IP externo do cluster.
Versão Completa	Versão completa do cluster. Por exemplo: el7.3-release-euphrates-5.10.3.1-stable-655d4def34bf18785782f2adb8cdd5f8457d1fe3
Tipos de Hipervisor	Tipos de hipervisores relacionados a este cluster.
Sub-rede Interna	Sub-rede de endereços IP internos.
Versão do NCC	Versão de verificação do cluster da Nutanix.
Servidores NTP	Servidores NTP relacionados a este cluster.
Número de Nós	Números de série de blocos que estão conectados ao cluster.
Fuso horário	Fuso horário do cluster.
Versão	Versão do cluster. Por exemplo: 5.10.3.1

Classe VM do Controlador da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_controller_vm]

Colunas adicionadas	Descrição
Tipo de Hipervisor	Tipo de hipervisor.
Memória	Quantidade de memória (em MB) disponível para a máquina virtual.
Estado	Estado de alimentação de energia ligado/desligado.
Identificador da VM	UUID da máquina virtual do controlador.
ID de Objeto	ID da máquina virtual do controlador.

Classe Contêiner de armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]

Colunas adicionadas	Descrição
Compactação	Indica se a compactação está habilitada.
ID do contêiner	UUID do contêiner.
Desduplicação	Indica se a desduplicação em disco está habilitada, ou seja, a compactação de

Tradução automática

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

Classe Contêiner de armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_container]

Colunas adicionadas	Descrição
	desduplicação aplicada aos dados em discos rígidos (HDD). A desduplicação do nível de desempenho é um pré-requisito para a desduplicação em disco.
Código de Apagamento	Indica se a codificação de eliminação está habilitada.
Fator de Replicação	Número de cópias de dados mantidos. O fator de replicação é especificado (2 ou 3) quando o contêiner é criado.

As seguintes classes não têm colunas adicionadas:

- Pool de armazenamento da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_storage_pool]
- Host da Nutanix [cmdb_ci_nutanix_host]
- Nutanix Virtual Machine Instance [cmdb_ci_nutanix_vm_instance]

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Classes de extensão do OpenStack

A aplicação da Store CMDB IC Class Models adiciona ou atualiza classes para o OpenStack.

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia da classe do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Solicitar aplicativos na Store

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

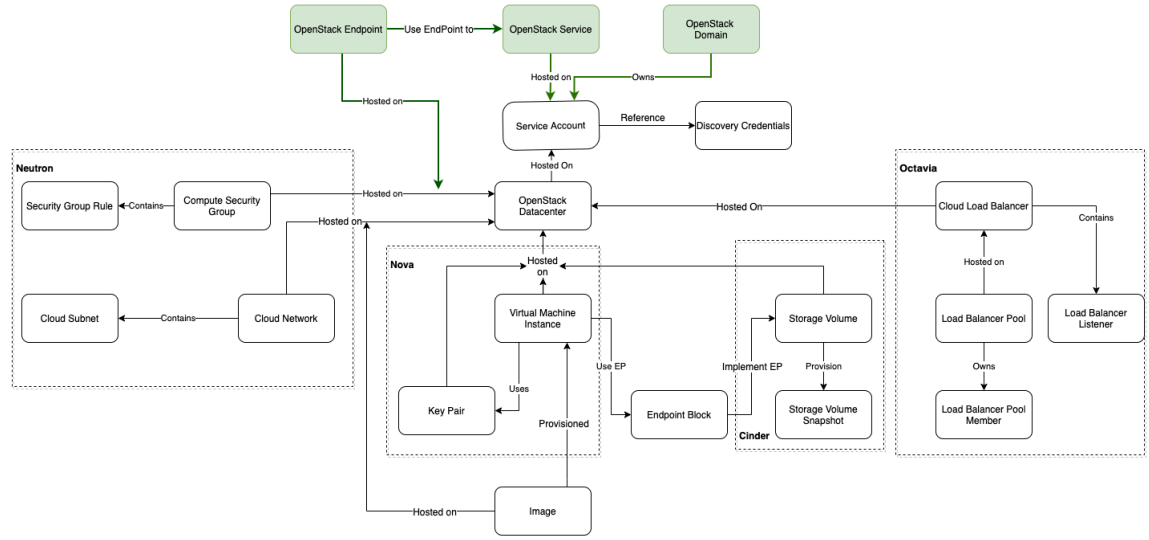
OpenStack

OpenStack é um sistema operacional em nuvem que controla grandes grupos de recursos de computação, armazenamento e rede em um datacenter. Todos esses recursos são gerenciados e provisionados por meio de APIs com mecanismos de autenticação comuns. Outros componentes fornecem serviços como orquestração, gerenciamento de falhas e gerenciamento de serviços para garantir a alta disponibilidade das aplicações do usuário. O OpenStack é dividido em serviços para permitir que você conecte e reproduza componentes, dependendo de suas necessidades. Esses componentes foram projetados para escalonabilidade horizontal, para que você possa adicionar facilmente novos recursos a fim de expandir sua nuvem ao longo do tempo.

Tradução automática

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

Classes do OpenStack integradas à hierarquia de classes do CMDB



Classes

Esta seção lista as classes relevantes que a aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza. Consulte a tabela de colunas de classe para obter mais detalhes sobre as colunas adicionadas a cada classe.

CMDB CI Class Models: a versão 1.8.0 adiciona as seguintes classes para o OpenStack. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
Serviços OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_service]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Um serviço Web do OpenStack que pode ser acessado por meio de uma URL.
Endpoint do OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	O ponto de acesso de um serviço.
Domínio do OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_domain]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Uma coleção de usuários, grupos e projetos.

Colunas de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.8.0 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Classe Serviços do OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_service]

Colunas adicionadas	Descrição
tipo	O tipo de serviço, que descreve a API implementada pelo serviço. Valores possíveis: computação, ec2, identidade, imagem, rede ou volume.
habilitado	Define se o serviço e os endpoints dele aparecem no catálogo de serviços (verdadeiro/falso).

Tradução automática

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

Classe Endpoint do OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_endpoint]

Colunas adicionadas	Descrição
interface	O tipo de interface, que descreve a visibilidade do endpoint. Valores possíveis: • público - Visível para usuários finais em uma interface de rede disponível publicamente. • interno - Visível por usuários finais em uma interface de rede interna não monitorada. • administrador - Visível por usuários administrativos em uma interface de rede segura.
habilitado	Define se o serviço e os endpoints dele aparecem no catálogo de serviços (verdadeiro/falso).

Classe Domínio do OpenStack [cmdb_ci_cloud_openstack_domain]

Colunas adicionadas	Descrição
habilitado	Define se o domínio está habilitado (verdadeiro/falso).

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Tecnologia operacional Classes de extensão (OT)

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para Tecnologia operacional (OT).

Modelo de dados Tecnologia operacional (OT)

O modelo de dados Tecnologia operacional (OT) foi criado para habilitar a gestão de dados de "dispositivo de OT". Tecnologia operacional que controla equipamentos industriais pode ser baseado em hardware de classe de TI (computadores, servidores, mecanismo de rede e assim por diante) ou em perfis de hardware específicos não incluídos no modelo de classe de TI ServiceNow (PLCs, HMIs, Estações de trabalho de engenharia, Historiadores, e assim por diante). Portanto, um único dispositivo de OT no modelo de dados de OT inclui dois componentes primários:

1. Um registro de classe de IC. Pode ser um IC de classe de TI ou OT.
2. Um registro de detalhes do dispositivo de OT. Descreve o tipo de dispositivo de OT (função) e outros atributos específicos de OT.

Cada dispositivo de OT no CMDB pode ser diferenciado por ter uma referência de "Detalhes do dispositivo de OT" [campo de referência cmdb_ot_entity] para um registro de detalhes de dispositivo de OT específico [cmdb_ot_entity table]. Esta é uma referência bidirecional; a referência ot_device na tabela cmdb_ot_entity faz referência ao registro de IC. Se a

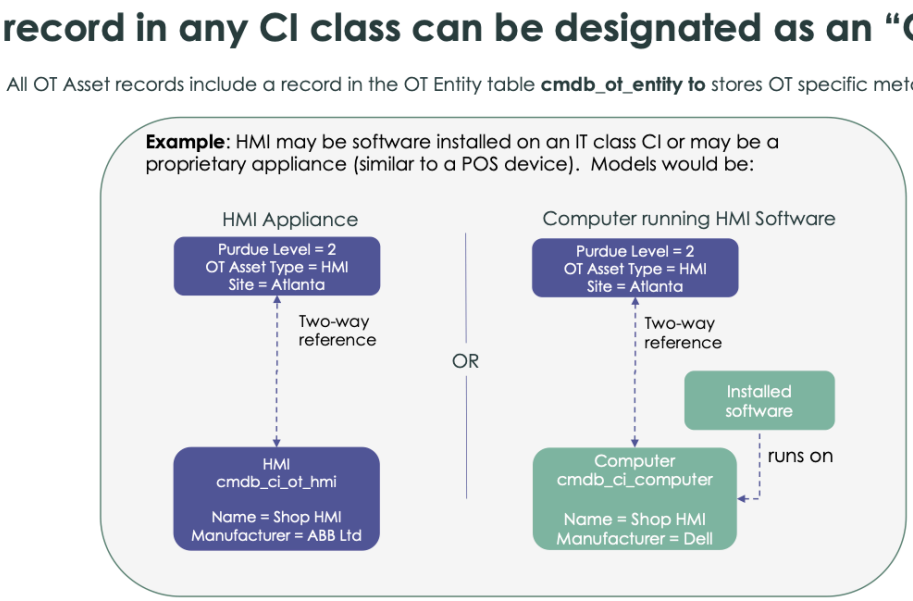
Tradução automática

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

referência cmdb_ot_entity de um determinado registro de IC **não** estiver vazia, o IC será considerado um dispositivo de OT.

Por exemplo, um dispositivo de OT HMI (Interface homem-máquina) pode ser composto de pelo menos duas maneiras diferentes.

1. Um IC de computador com um registro de detalhes do dispositivo de OT descrevendo seu "tipo de dispositivo de OT" como HMI.
2. Um IC de HMI com um registro de detalhes do dispositivo de OT descrevendo seu "tipo de dispositivo de OT", também como HMI.



Desta forma, uma lista de IHMs pode ser derivada e uma lista de todos os computadores em uma empresa também pode ser derivada.

Para obter mais detalhes sobre o modelo de dados de OT, consulte Exibição de produto do Tecnologia operacional.

Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como Descoberta para Tecnologia operacional e Service Graph Connector for Tecnologia operacional (Excel) usam essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software. Para saber mais, consulte:

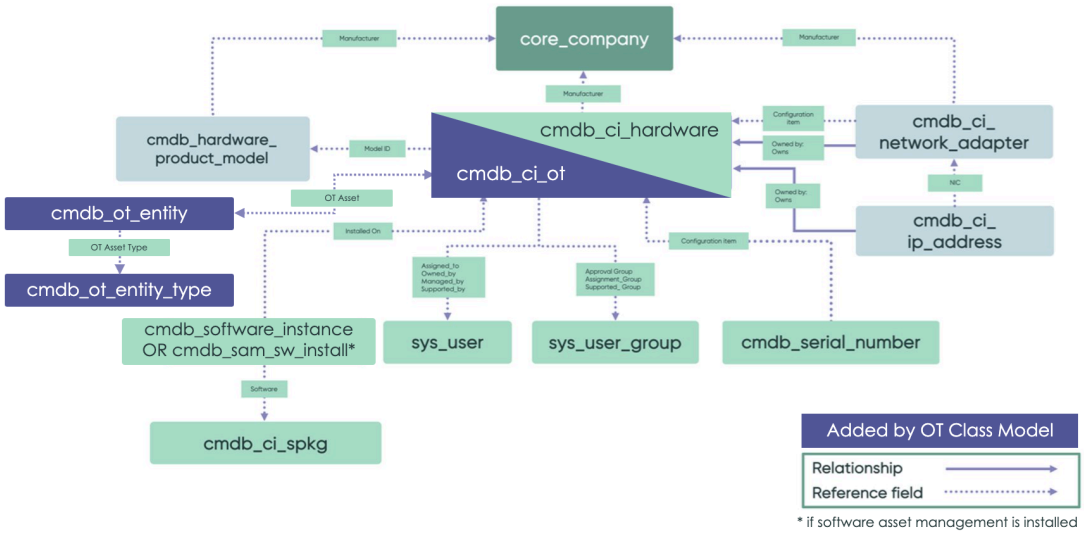
- Service Graph Connector for Operational Technology (Excel)
- Discovery for Operational Technology

Nota:
Em Tecnologia operacional, os ICs usados em uma rede de OT para automatizar um processo industrial são geralmente chamados de dispositivos de OT. Este termo não deve ser confundido com um registro de dispositivo comumente usado na prática de Gestão de ativos.

Tradução automática

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

Estrutura de esquema de Tecnologia operacional (OT)



Classes

Esta seção lista as classes relevantes que a aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza. Consulte a tabela de colunas de classe para obter mais detalhes sobre as colunas adicionadas a cada classe.

CMDB CI Class Models: a versão 1.3.0 adiciona as seguintes classes para Tecnologia operacional (OT). Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
CNC [cmdb_ci_ot_cnc]	cmdb_ci_ot_control	Controle Numérico de Computador, usado para controle automatizado de ferramentas de usinagem, como brocas, tornos, fresas e impressoras 3D.
DCS [cmdb_ci_ot_dcs]	cmdb_ci_ot_control	Sistema de controle distribuído. Atinge o controle usando inteligência distribuída sobre o processo controlado, em vez de por uma só unidade localizada centralmente.
DPU [cmdb_ci_ot_dpu]	cmdb_ci_ot_control	Unidades de processamento distribuídas. ICS em uma rede dedicada, com cada DPU gerenciando milhares de pontos de E/S.
EWS [cmdb_ci_ot_ews]	cmdb_ci_ot_supervisory	Estação de trabalho de engenharia. Uma plataforma de computação para configuração, manutenção e diagnóstico de aplicações ICS e outros equipamentos do sistema de controle.

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
Historiador [cmdb_ci_ot_historian]	cmdb_ci_ot_supervisory	Historiador de dados. Um banco de dados centralizado que oferece suporte à análise de dados para processos industriais.
HMI [cmdb_ci_ot_hmi]	cmdb_ci_ot_supervisory	Interface homem x máquina. Hardware ou software por meio do qual um operador interage com um controlador.
IED [cmdb_ci_ot_ied]	cmdb_ci_ot_control	Dispositivo Eletrônico Inteligente. Recebe ou envia dados/controle de/para uma fonte externa das redes de energia.
Atuador industrial [cmdb_ci_ot_industrial_actuator]	cmdb_ci_ot_field_device	Componente de uma máquina que é responsável por mover e controlar um mecanismo, como abrir uma válvula.
Unidade industrial [cmdb_ci_ot_industrial_drive]	cmdb_ci_ot_field_device	Equipamento usado para controlar a velocidade do maquinário. Pode ser um dispositivo mecânico eletromecânico, hidráulico ou eletrônico.
Impressora 3D industrial [cmdb_ci_ot_industrial_3d_printer]	cmdb_ci_ot_control	Dispositivo usado em manufatura aditiva para a construção de um objeto tridimensional a partir de um modelo CAD ou um modelo digital 3D.
Robô industrial [cmdb_ci_ot_industrial_robot]	cmdb_ci_ot_field_device	Sistema robótico usado para fabricação.
Sensor industrial [cmdb_ci_ot_industrial_sensor]	cmdb_ci_ot_field_device	Dispositivo sensor usado para monitorar a integridade do equipamento
Dispositivo de inspeção [cmdb_ci_inspection_device]	cmdb_ci_inspection_device	Dispositivo de garantia de qualidade usado para controlar e validar a qualidade de um material ou produto.
Mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear]	cmdb_ci_hardware	Equipamento de rede é um dispositivo eletrônico necessário para comunicação e interação entre dispositivos em uma rede de computadores.
Tecnologia de operações [cmdb_ci_ot]	cmdb_ci_hardware	Classe base para Tecnologia operacional, usada para controle industrial. Por exemplo, na fabricação.
Cliente OPC [cmdb_ci_ot_opc_client]	cmdb_ci_ot_supervisory	Módulo de software que permite que as aplicações adquiram dados de um Servidor OPC ou conduzam

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
		o controle de supervisão usando um Servidor OPC.
Servidor OPC [cmdb_ci_ot_opc_server]	cmdb_ci_ot_control	Módulo de software que permite que as aplicações forneçam os dados delas para o mundo externo usando OPC.
Módulo de controle de OT [cmdb_ci_ot_control_module]	cmdb_ci_ot_control	Módulo como um PLC ou DCS conectado a um sistema de controle de OT.
Sistema de controle de OT [cmdb_ci_ot_control]	cmdb_ci_ot	Classe base para sistemas de controle industrial (ICS), geralmente no Purdue Model Nível 1 ou 2.
Sistema de supervisão de OT [cmdb_ci_ot_supervisory]	cmdb_ci_ot	Classe base para sistemas de supervisão, geralmente no Purdue Model Nível 2 ou 3
Sistema de OT [cmdb_ci_ot_system]	cmdb_ci_ot_system	Categoria de tecnologia e sistemas usados para gerenciar, controlar e monitorar processos físicos, máquinas e operações industriais.
PLC [cmdb_ci_ot_plc]	cmdb_ci_ot_control	Controlador lógico programável. Usado para controlar dispositivos OT.
Conversor de protocolo [cmdb_ci_protocol_converter]	cmdb_ci_hardware_network_gear	Dispositivo usado para converter o protocolo padrão ou proprietário de um dispositivo para o protocolo adequado a outro dispositivo ou ferramentas a fim de atingir a interoperabilidade.
RTU [cmdb_ci_ot_rtu]	cmdb_ci_ot_control	Unidade terminal remota. Unidade de controle e aquisição de dados com finalidade especial projetada para oferecer suporte a estações remotas DCS e SCADA
Cliente SCADA [cmdb_ci_ot_scada_client]	cmdb_ci_ot_supervisory	Controle de supervisão e aquisição de dados. Cliente que permite a um operador gerenciar um servidor SCADA.
Servidor SCADA [cmdb_ci_ot_scada_server]	cmdb_ci_ot_control	Controle de supervisão e aquisição de dados. Sistema capaz de coletar e processar dados e aplicar controles operacionais à distância.

Colunas de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.3.0 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Tradução automática

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

Tecnologia operacional Classe (OT) [cmdb_ci_ot]

Colunas adicionadas	Descrição
firmware_version	Versão de firmware relatada pela origem de descoberta.
hardware_version	Versão de hardware relatada pela origem de descoberta.

Classe Sistema de controle de OT [cmdb_ci_ot_control_system]

Colunas adicionadas	Descrição
has_module	Valor verdadeiro/falso que descreve se o sistema tem módulos, como arquitetura de chassi/lâmina.
backplane_name	Nome ou número da cadeia de caracteres relatada pelo sistema para o backplane.
backplane_id	ID exclusivo relatado pelo sistema para o backplane

Classe Módulo de controle de OT [cmdb_ci_ot_control_module]

Colunas adicionadas	Descrição
slot_number	Slot relatado no sistema de controle que este módulo está usando.
module_type	Tipo de módulo relatado pela origem da descoberta.

Classe Dispositivo de campo de OT [cmdb_ci_ot_field_device]

Colunas adicionadas	Descrição
device_type	Lista que descreve se o dispositivo fornece entrada, saída ou ambos para o sistema de controle primário.

Exibição de formulário

Todas as classes de extensão Tecnologia operacional (OT) têm uma exibição de formulário "Exibição padrão" que inclui o atributo Detalhes do dispositivo de OT na parte superior do formulário. A tabela a seguir lista as outras classes que têm a exibição de **Tecnologia Operacional (OT)** no menu de contexto do formulário. Esta é a exibição de formulário padrão para usuários com a função cmdb_ot_viewer para as seguintes classes.

Classe	Descrição
hardware de base [cmdb_ci_hardware]	Classe base para hardware.
computador de base [cmdb_ci_computer]	Uma extensão da tabela de Hardware que captura as propriedades do computador.
servidor de base [cmdb_ci_server]	Classe base para todos os tipos de servidores.
servidor linux [cmdb_ci_linux_server]	Servidor que executa o software do Linux.

Tradução automática

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

Classe	Descrição
servidor Windows [cmdb_ci_win_server]	Um servidor que executa o sistema operacional Microsoft Windows Server.
Classe base do dispositivo IoT [cmdb_ci_iot]	Tabela primária que contém tipos de dispositivo da Internet das Coisas.
Firewall de IP e classes estendidas [cmdb_ci_ip_firewall]	Contém todos os firewalls da rede.
Roteador IP [cmdb_ci_ip_router]	Especialização da tabela Mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear].
Comutador de IP [cmdb_ci_ip_switch]	Especialização da tabela Mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear].
Conversor de protocolo [cmdb_ci_protocol_converter]	Dispositivo usado para converter o protocolo padrão ou proprietário de um dispositivo para o protocolo adequado a outro dispositivo ou ferramentas a fim de atingir a interoperabilidade.

As classes não incluídas na tabela não têm a exibição de Tecnologia operacional (OT) por padrão. Para quaisquer classes adicionais necessárias, é possível adicionar a exibição de Tecnologia operacional (OT) ao menu de contexto do formulário. Para obter mais informações sobre as opções do menu de contexto do formulário, consulte Form context menu .

Funções e lógica de controle de acesso (ACLs)

As funções a seguir estão associadas às classes Tecnologia operacional (OT) [cmdb_ci_ot] e às seguintes tabelas relacionadas:

Administrador (cmdb_ot_admin)

Pode criar, ler, atualizar e excluir registros de OT. Um administrador também pode editar o tipo de dispositivo de OT no formulário de dispositivo de OT e gerenciar configurações específicas nas tabelas de entidade de OT.

Editor (cmdb_ot_editor)

Pode criar, ler, atualizar e excluir registros de dispositivo de OT.

Visualizador (cmdb_ot_viewer)

Pode ler registros de dispositivo de OT.

Nota:
Para as tabelas cmdb_ci_ot e cmdb_ot_entity:

- Um usuário deve ter uma dessas três funções de OT para exibir dispositivos de OT.
- Os usuários de TI com uma função itil atribuída não podem exibir dispositivos de OT na tabela cmdb_ci_ot e registros na tabela cmdb_ot_entity. Os usuários de TI ainda podem ver classes de ativos de TI, como Computador e Software Instalado.

Os clientes de OT podem restringir o acesso a dispositivos de OT de usuários com uma função somente de TI (itil), para uma função de visualizador e de administrador.

Estruturas de relacionamentos de chave

Use os seguintes relacionamentos de chave como diretrizes importantes ao criar ICs Tecnologia operacional (OT):

Sistema de OT

Tradução automática

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

Os atributos da tabela [cmdb_ci_ot_system] incluem:

Atributo	Descrição
Fabricante	Atributo de referência para a tabela Empresa [core_company].4
Modelo	Atributo de referência para a tabela Modelo de produto [cmdb_model].
Descrição	Explicação detalhada do sistema.
Local	Localização do sistema.
Site	Site associado ao sistema.
Tipo	Categoria do sistema.

Na tabela Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci], é possível adicionar dispositivos de OT ao sistema por meio do relacionamento Comprised::Comprises de com.

Entidade de OT

Como qualquer classe de IC pode ser encontrada em uma rede de OT, a tabela de entidades de OT [cmdb_ot_entity] captura atributos adicionais necessários em um ambiente de OT:

Atributo	Descrição
Criticalidade dos negócios	Nível de importância para os negócios atribuído na origem da descoberta
Dispositivo de OT	Referência ao IC que está na rede de OT.
Tipo de dispositivo de OT	A função do dispositivo de OT, independentemente da classe de IC. • Para um dispositivo HMI dedicado, o IC está na classe cmdb_ci_ot_hmi e o tipo de dispositivo de OT deve ser HMI. • Para um computador que executa a função de uma HMI, o IC está na classe cmdb_ci_computer e o tipo de dispositivo de OT deve ser HMI
Nível de Purdue	Nível de finalidade do dispositivo de OT.
Zona	Zona atribuída ao dispositivo de OT, geralmente usada no contexto de um modelo de zona/conduta.

A Entidade de OT é uma lista relacionada adicionada à tabela Tecnologia operacional (OT) [cmdb_ci_ot] e às tabelas estendidas. Se você quiser exibir os metadados da entidade de OT em uma classe de IC existente, primeiro adicione a lista relacionada ao formulário.

Tipo de entidade de OT

A tabela [cmdb_ot_entity_type] rastreia o tipo de dispositivo de OT do qual um IC de OT ou não OT está executando a função. Ele serve como uma parte necessária do modelo de dados no nível de finalidade e estende a tabela do arquivo da aplicação [sys_metadata].

Tradução automática

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

O Now Platform inclui registros que representam tipos comuns de dispositivo de OT de ICs de dispositivo de OT. Os atributos da tabela Tipo de entidade de OT incluem:

Atributo	Descrição
Rótulo	Nome de exibição de um tipo de dispositivo de OT específico.
Nome	Valor usado para identificar um tipo de dispositivo de OT específico.
Tabela de OT	Valor usado para preencher automaticamente o campo Tipo do registro de entidade de OT [cmdb_ot_entity] de um IC de classe de OT.
Primária	Tipo primário de um tipo específico, que é uma referência a um registro na mesma tabela [cmdb_ot_entity].

Número de série

Durante a identificação de IC, os processos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) pesquisam um número de série em dois locais. Um é o atributo de número de série do IC e o outro é a tabela Número de série [cmdb_serial_number], com referência à tabela Tecnologia operacional (OT) [cmdb_ci_ot].

- Ele armazena qualquer número de série de qualquer tipo diferente de número de série do sistema e somente na tabela Número de Série (nunca no atributo de IC do servidor).
- Se o número de série do sistema estiver disponível, ele o armazenará no atributo Número de série do IC e na tabela Número de série.
- A tabela Número de série é um relacionamento muitos para um, vinculando de volta ao IC Tecnologia operacional (OT). Esta tabela tem um campo Tipo para especificar o tipo do número de série.
- Para Tecnologia operacional (OT), use o valor da cadeia de caracteres *system* para o tipo de número de série a fim de garantir a reconciliação apropriada em várias origens.

Adaptador de rede

Use a classe Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] para armazenar adaptadores de rede.

1. Defina o atributo do endereço MAC como o valor do endereço MAC.
   - Formate a cadeia de caracteres com separadores de dois pontos entre octetos e caracteres hexadecimais minúsculos com zeros preenchidos.
   - Por exemplo, 'f8:f2:1e:00:d4:66'.
2. Defina o atributo Nome da classe do Adaptador de rede para ser o mesmo que o Endereço MAC.
3. Na tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], crie um relacionamento Pertencente a: Próprio para o IC de hardware associado.
4. Usando o IC com uma referência ao IC de hardware associado, especifique uma referência da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter].

Endereço IP

Use a classe Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] para armazenar endereços IP.

Tradução automática

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

1. Armazene um valor de endereço IP no atributo Endereço IP e no atributo Nome para evitar atributos de Nome vazios.
   - Armazene um valor de endereço IP IPv4 usando o formato 'NNN.NNN.NNN.NNN', com octetos baseados em decimais e pontos como separadores. Valores fora de conformidade devem ser considerados inválidos e excluídos a valores nulos.
   - Armazene um valor de endereço IP IPv6 usando hexadecimais minúsculos com dois pontos como separadores. Valores fora de conformidade devem ser considerados inválidos e excluídos, deixando os valores nulos.
2. Defina o atributo Máscara de rede para o endereço IP.
3. Defina o atributo Nome da classe do Adaptador de rede para ser o mesmo que o Endereço MAC.
4. Na tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], crie um relacionamento Pertencente a::Próprio para o IC de hardware associado.
5. Na tabela Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci], crie um relacionamento Pertencente a::Próprio para o IC de hardware associado.
6. Para o endereço IP, especifique uma referência à tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter], usando o item de configuração com uma referência ao IC de hardware associado.
7. Para garantir que as regras de identificação do sistema de base funcionem corretamente, armazene também o endereço IP na classe de adaptador de rede associada.

Adaptador de rede e endereço IP

Use a classe Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] para armazenar endereços IP.

1. Armazene o endereço MAC do adaptador de rede instalado em um servidor, na classe Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter].
2. Armazene o endereço IP na classe Endereço IP [cmdb_ci_ip_address].

Nota:
Não armazene o endereço MAC ou o endereço IP na tabela Tecnologia operacional (OT) [cmdb_ci_ot]. O formulário padrão Tecnologia operacional (OT) é configurado para exibir o endereço IP da tabela do adaptador de rede.

Estruturas de referência principais

Use as seguintes referencias de chave como diretrizes importantes ao criar registros Tecnologia operacional (OT):

- Ao criar registros de computador ou servidor para dispositivos de OT em execução em computadores ou servidores, consulte os seguintes tópicos:
  - Classe Computador [cmdb_ci_computer]
  - Classe Servidor [cmdb_ci_server]
- Fabricante e ID do Modelo são atributos de referência para as tabelas Empresa [core_company] e Modelo de Produto [cmdb_model], respectivamente.
- Pertence a, Atribuído a, Gerenciado por e Compatível com são atributos de referência à tabela Usuário [sys_user]. Grupo de mudança e Grupo de suporte são atributos de referência à tabela Grupo [sys_user_group].

Tradução automática

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

Regras de identificação

Now Platform contém uma regra de identificação predefinida para as classes Tecnologia operacional (OT). Essa regra de identificação tem as seguintes entradas de identificador de chave, listadas em ordem de prioridade:

1. Entrada de identificador que usa a identificação especificada no Número de série [cmdb_serial_number] como a tabela de pesquisa. A tabela de Número de Série é uma referência de muitos para um do número de série ao IC do servidor.
2. Entrada de identificador especificada no atributo de número de série do IC.
3. Entrada de identificador especificada no atributo Endereço MAC da tabela do Adaptador de rede.
4. Entrada de identificador para o atributo Nome.
   - Se o número de série e o endereço MAC não estiverem disponíveis, o atributo Nome (que geralmente é o nome do host relatado pelo sistema) será usado.
   - Se o número de série e o nome não estiverem disponíveis, e somente o endereço MAC estiver disponível, use o endereço MAC como o nome do IC. Usar o endereço MAC como o nome do IC garante que você não crie um IC vazio.

Nota:
Para saber mais, consulte Identificação e Reconciliação do CMDB.

Como modelar um sistema de OT

Um sistema de OT se refere a uma categoria de tecnologia e sistemas usados para gerenciar, controlar e monitorar processos físicos, máquinas e operações industriais. Os sistemas de OT são normalmente empregados em setores como fabricação, energia, serviços públicos e transporte.

Os sistemas de OT podem incluir o seguinte.

- Controladores lógicos programáveis (PLCs)
- Dispositivos de Internet das Coisas (IIoT) industrial
- Sistemas de controle distribuído (DCS)
- Controle de supervisão e aquisição de dados (SCADA)
- Sistemas de controle industrial (ICS)
- Sistemas de instrumentação de segurança (SIS)
- Manufacturing Execution Systems (MES)
- Sistemas de controle de processo
- Sistemas de gestão de transporte
- Sistemas de gestão de energia
- Sistemas de gestão de edifícios (BMS)

Esses sistemas garantem coletivamente que os processos industriais sejam executados com eficiência e segurança.

Exemplo de DCS

Você pode modelar sistemas de OT para criar outros sistemas de controle. Por exemplo, você pode modelar um sistema de controle distribuído (DCS) e todos os componentes relacionados (PLCs, módulos de controle, EWS, RTU, HMI, SCADA e assim por diante).

Tradução automática

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

Um DCS é uma plataforma para controle e operação automatizados de uma planta ou processo industrial. Ele coordena e supervisiona toda a planta de muitos processos variados.

Um DCS é um sistema orientado a processo que usa controle de loop fechado. A tabela a seguir descreve os componentes de um DCS.

Componentes DCS

Componente	Descrição
Estações do operador	No centro do DCS, os operadores exibem o processo, monitoram alarmes e alertas.
Servidores, EWS, Historiadores	Coleta e troca de dados para configurações de hardware.
Controladores, módulos de E/S	Troca de dados com servidores.
Dispositivos de campo	Dispositivos como emissores, comutadores, atuadores e válvulas.

Um DCS difere do sistema de controle centralizado em que um único controlador em local central lida com a função de controle, mas em um DCS, cada elemento de processo, máquina ou grupo de máquinas é controlado por um controlador dedicado.

Classes obsoletas

CMDB CI Class Models: a versão 1.3.0 semidesativou (não removeu, mas marcou conforme mostrado a seguir) a versão do modelo de classe de OT:

Classe	Descrição
Interface homem x máquina [cmdb_ci_hmi]	Dispositivos de OT movidos para cmdb_ci_ot para oferecer suporte a casos de uso mais amplos. Em vez disso, use cmdb_ci_ot_hmi.
Dispositivo de fabricação [cmdb_ci_manufacturing]	Dispositivos de OT movidos para cmdb_ci_ot para oferecer suporte a casos de uso mais amplos. Use cmdb_ci_ot como a classe base ou outras classes secundárias genéricas, conforme apropriado.
Controlador lógico programável [cmdb_ci_plc]	Dispositivos de OT movidos para cmdb_ci_ot para oferecer suporte a casos de uso mais amplos. Em vez disso, use cmdb_ci_ot_plc.

Um script foi fornecido para migrar registros dessas classes para as novas tabelas de classe. A função de administrador é necessária para executar as seguintes tarefas:

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**
2. Encontre o registro chamado **OTDevicesMigrationUtils**.
3. Navegar até **Definição** > **Inclusões de script** > **.**
4. Na janela em segundo plano, copie e cole o script fornecido.
5. Selecione o escopo apropriado e execute o script.

Tradução automática

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

Solução de problemas

A seguir estão algumas dicas para solução de problemas:

Problema	Resolução sugerida
Não é possível ver os itens de menu do dispositivo de OT	Verifique se o usuário conectado tem as funções apropriadas. Para saber mais, confira a seção anterior sobre Funções.
Erro ao criar ou atualizar um registro de dispositivo de OT	Permita apenas um registro de dispositivo de OT (cmdb_ot_entity) por IC.

Solicitar aplicativos na Store

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

O Aplicação da Store de CMDB CI Class Models adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes CMDB, incluindo:

- Descrições da classe
- Regras de identificação
- Entradas do identificador
- Relacionamentos dependentes, se aplicável.

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Classes de extesão do Red Hat Virtualization (RHV)

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para Red Hat Virtualization (RHV).

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia da classe do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Solicitar aplicativos na Store

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

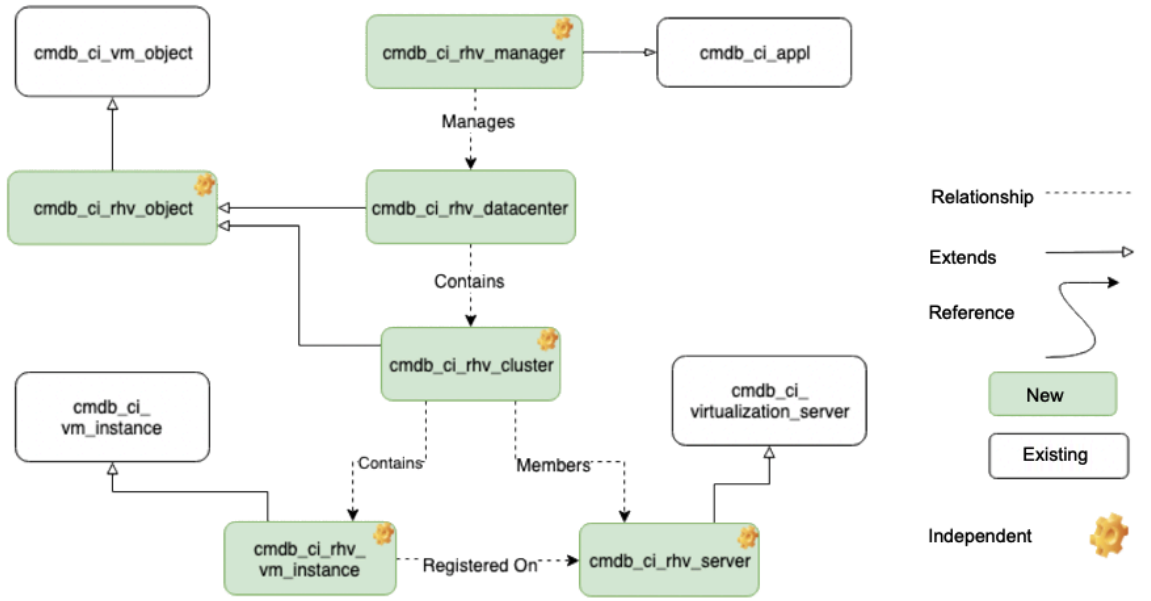
Red Hat Virtualization (RHV)

O Red Hat Virtualization (RHV) é um produto de virtualização baseado no hipervisor de Máquina Virtual baseada em Kernel (KVM). O RHV usa o protocolo SPICE e o Virtual Desktop Server Manager (VDSM) com um servidor de gestão centralizado baseado em RHEL. A solução de RHV é baseada em dois componentes de software primários: Red Hat Virtualization Manager (RHV-M) e Red Hat Virtualization Hypervisors ou hosts: Red Hat Enterprise Linux ou RHV Host (RHV-H).

Tradução automática

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

Classes do RHV integradas à hierarquia de classes do CMDB



Classes

Esta seção lista as classes relevantes que a aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza. Consulte a tabela de colunas de classe para obter mais detalhes sobre as colunas adicionadas a cada classe.

CMDB CI Class Models: a versão 1.8.0 adiciona as seguintes classes para o RHV. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
LDC de RHC [cmdb_ci_rhv_ldc]	Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]	Datacenter lógico do RHV.
Datacenter do RHV [cmdb_ci_rhv_datacenter] Esta classe foi excluída.	N/D	N/D

CMDB CI Class Models: a versão 1.6.0 adiciona as seguintes classes para o RHV.

Classe	Estende	Descrição
Servidor de RHV [cmdb_ci_rhv_server]	Servidor de virtualização [cmdb_ci_virtualization_server]	Host de virtualização do RHV.
Objeto de RHV [cmdb_ci_rhv_object]	Objeto de máquina virtual [cmdb_ci_vm_object]	Uma classe base da qual outras classes podem derivar.
Gerente de RHV	Aplicação	Instância do gerenciador do RHV.

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
[cmdb_ci_rhv_manager]	[cmdb_ci_appl]	
Cluster de RHV [cmdb_ci_rhv_cluster]	Objeto de RHV [cmdb_ci_rhv_object]	Cluster do RHV.
Datacenter do RHV [cmdb_ci_rhv_datacenter] **Nota:** Esta classe está sendo excluída na versão 1.6.0 do CMDB CI Class Models.	Objeto de RHV [cmdb_ci_rhv_object]	Datacenter do RHV.
Instância da Máquina Virtual de RHV [cmdb_ci_rhv_vm_instance]	Instância da Máquina Virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Instância da máquina virtual do RHV.

Colunas de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.6.0 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Classe Servidor do RHV [cmdb_ci_rhv_server]

Colunas adicionadas	Descrição
url	URL usada para acessar o objeto.

Classe Objeto do RHV [cmdb_ci_rhv_object]

Colunas adicionadas	Descrição
href_id	ID de HREF.
manager_id	ID do Gerente.
url	URL para acessar o objeto (usado em classes secundárias).

Classe Gerente do RHV [cmdb_ci_rhv_manager]

Colunas adicionadas	Descrição
url	URL do gerente.
product_name	Nome do produto.

Tradução automática

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

Classe Cluster do RHV [cmdb_ci_rhv_cluster]

Colunas adicionadas	Descrição
cpu_type	Tipo de CPU.
cpu_arquiteture	Arquitetura de CPU.
ksm	Estado habilitado da política de memória KSM (mesclagem na mesma página) do kernel.
fencing_policyy	Política de Isolamento.
memory_overcommitment	Quantidade de memória de superalocação permitida no cluster.
transparent_huge_pages	Política de páginas de memória enorme transparente.
ballooning	Balão de memória para convidados.
compatibilidade_version	Versão de compatibilidade.

Classe Instância de máquina virtual do RHV [cmdb_ci_rhv_vm_instance]

Colunas adicionadas	Descrição
mgmt_url	URL de gestão.
cpu_arquiteture	Arquitetura de CPU.
delete_protected	Excluir protegido (verdadeiro/falso).
ha_priority	Prioridade de HA (high availability, alta disponibilidade).
high_availability	Alta disponibilidade (verdadeiro/falso).
memory_policy_guaranteed	Quantidade de memória garantida (MB).
memory_policy_max_mb	Memória máxima na política de alocação de memória dinâmica.
multi_queues	Várias filas.
placement_policy	Política de posicionamento.
cpu_sockets	Número de soquetes da CPU.
sem estado	Sem estado (verdadeiro/falso).
storage_error_resume_behaviour	Comportamento de uma máquina virtual que está pausada devido a um erro de E/S de armazenamento. Por exemplo, AUTO_RESUME, LEAVE_PAUSED e KILL.
start_time	Hora de início.
stop_time	Hora de parada.
threads	Número de threads,
time_zone	Fuso horário.
usb	Estado habilitado para USB.
run_once	Executar uma vez.

Tradução automática

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

Classe Instância de máquina virtual do RHV [cmdb_ci_rhv_vm_instance]

Colunas adicionadas	Descrição
tipo	Tipo de RHV.

A classe a seguir foi excluída na versão 1.6.0 do CMDB CI Class Models.

Classe Datacenter do RHV [cmdb_ci_rhv_datacenter]

Colunas adicionadas	Descrição
quota_mode	Política do modo de cota.

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Classes de extensão da Segurança da camada de transporte (TLS)

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para certificados TLS.

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes CMDB. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Solicitar aplicativos na Store

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

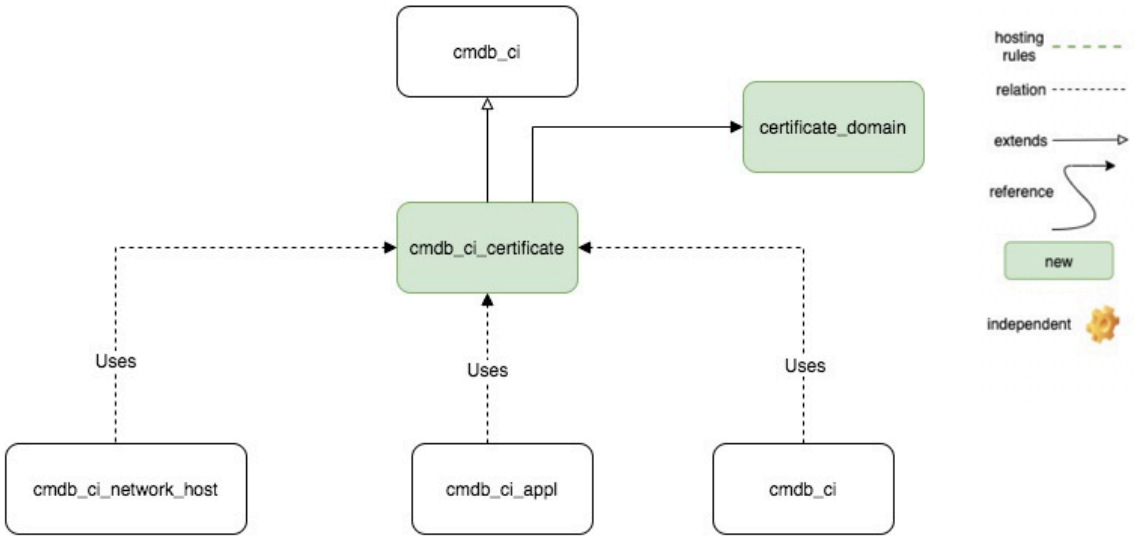
Segurança da camada de transporte (TLS)

TLS é um protocolo criptográfico projetado para fornecer segurança às comunicações realizadas em uma rede de computadores. O protocolo TLS fornece privacidade e integridade de dados nas trocas entre aplicações de computador que se comunicam. Depois que o cliente e o servidor concordam em usar o TLS, eles negociam uma conexão com estado usando um procedimento de handshake. O servidor geralmente fornece identificação na forma de um certificado digital. O certificado contém o nome do servidor, a autoridade de certificação confiável (CA) que atesta a autenticidade do certificado e a chave de criptografia pública do servidor. O cliente confirma a validade do certificado antes de prosseguir. Quando o procedimento de handshake é concluído, uma conexão segura é estabelecida.

Tradução automática

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

Classes do certificado TLS integradas à hierarquia de classes do CMDB



Classe de certificação de aplicativos com escopo

A classe de certificação de aplicativos com escopo oferece suporte a certificados TLS. Com esta classe, você pode gerenciar certificados de modo proativo, mantendo as partes interessadas informadas sobre qualquer expiração iminente. Use esta classe de extensão para garantir que os certificados sejam monitorados e renovados antes de expirarem, para evitar interrupções graves dos sistemas de produção.

Classes

Esta seção lista as classes relevantes que a aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza. Consulte a tabela de colunas de classe para obter mais detalhes sobre as colunas adicionadas a cada classe.

CMDB CI Class Models: a versão 1.4.0 atualiza a seguinte classe:

Classe	Estende	Descrição
Certificado exclusivo [cmdb_ci_certificate]	Item de configuração [cmdb_ci]	Um certificado de chave pública no formato padrão X.509.

A aplicação da Store do CMDB CI Class Models muda a classe Certificado exclusivo [cmdb_ci_certificate] da seguinte maneira:

- O atributo *`assigned_to`* agora depende do atributo *`assignment_group`* para que os usuários do atributo *`assigned_to`* sejam filtrados com base no *`assignment_group`* especificado.
- A aplicação da Store Certificate Inventory and Management preenche a tabela Unique Certificate [cmdb_ci_certificate]. A exibição de lista dessa classe não tem um botão **Novo** e você não pode mais adicionar novos registros à tabela. Isso ocorre porque há determinados campos que são extraídos de parâmetros codificados por binários no certificado que os usuários podem não ser capazes de fornecer. Além disso, os certificados precisam ser descobertos em vez de carregados.
- Você não pode mais adicionar ou excluir anexos no atributo *`Certificate file`*.

Tradução automática

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

CMDB CI Class Models: a versão 1.3.0 adiciona as seguintes classes. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store pode estender, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Classe	Estende	Descrição
Certificado exclusivo [cmdb_ci_certificate]	Item de configuração [cmdb_ci]	N/D
Domínio do certificado [certificate_domain]	N/D	Nome de domínio totalmente qualificado.

Colunas de classe

CMDB CI Class Models: a versão 1.4.0 adiciona as seguintes colunas às respectivas classes.

Classe Certificado exclusivo [cmdb_ci_certificate]

Colunas adicionadas	Descrição
Arquivo do certificado	Certificado em um formulário codificado.
Impressão digital	Valor de hash do certificado.
Algoritmo de impressão digital	Algoritmo usado para aplicar hash ao certificado.
É uma autoridade de certificação	Indica se um certificado é uma Autoridade de Certificação (AC) ou não.
É autoassinado	Indica se o certificado é ou não autoassinado.
Emissor	Entidade que assinou e emitiu o certificado. Referencia: certificado exclusivo [cmdb_ci_certificate]
Nome comum do emissor	Nome comum do emissor.
Nome diferenciado do emissor	Nome diferenciado do emissor.
Tamanho da chave	Tamanho da chave usada pelo algoritmo de assinatura. Opções: • Criar tarefas de prioridade 1 • Criar tarefas de prioridade 3 • Não criar tarefas de renovação
Acompanhamento de renovação	Indica se deve ser criada alguma tarefa de prioridade 1 ou de prioridade 3 para os certificados prestes a expirar.
Emissor da raiz	Entidade raiz que assinou e emitiu o certificado intermediário. Opções:

Tradução automática

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

Classe Certificado exclusivo [cmdb_ci_certificate]

Colunas adicionadas	Descrição
	• Externo • Interno Referencia: certificado exclusivo [cmdb_ci_certificate]
Tipo de serviço	Indica se o certificado é usado para serviços externos ou internos.
Algoritmo de assinatura	Algoritmo criptográfico usado para assinar o certificado. Opções: • Emitido • Instalado • Revogado • Desativado
Estado	Estados do ciclo de vida do certificado.
Nome alternativo do assunto	Lista de nomes de domínio totalmente qualificados, protegidos pelo certificado. Referência: domínio do certificado [certificate_domain]
Nome comum do assunto	Identifica o nome de host/domínio associado ao certificado.
País do assunto	Código de país com duas letras do assunto.
Nome diferenciado do assunto	Informações de identificação do assunto.
E-mail do assunto	E-mail do assunto.
Localidade do assunto	Localidade do assunto.
Organização do assunto	Organização do assunto.
Unidade organizacional do assunto	Unidade organizacional do assunto.
Estado da entidade	Estado da entidade.
Válido de	Período de início da validade do certificado.
Válido até	Período de encerramento da validade do certificado.
Versão	Versão X.509 do certificado.

Classe Domínio do certificado [certificate_domain]

Colunas adicionadas	Descrição
Domínio	Nome de domínio totalmente qualificado.

Tradução automática

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

CMDB CI Class Models: a versão 1.3.0 não adiciona nenhuma coluna.

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Classes de extensão do balanceador de carga do VMware NSX

A aplicação da Store CMDB CI Class Models adiciona ou atualiza classes para o balanceador de carga do VMware NSX.

O app adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia da classe do CMDB, incluindo descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe do CMDB. Aplicações como os padrões Descoberta e Mapeamento de serviços podem usar essas extensões de classe para preencher ICs e descobrir várias tecnologias e software.

Solicitar aplicativos na Store

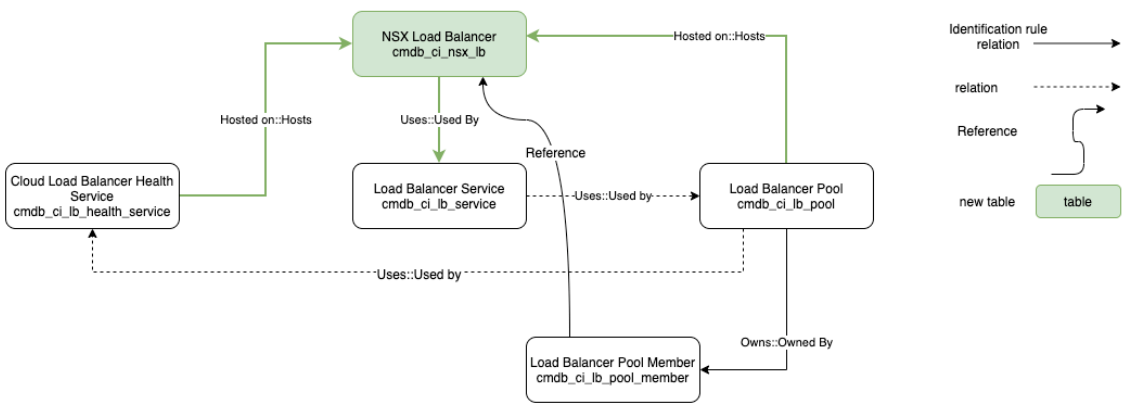
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Balanceador de carga VMware NSX

NSX é uma solução de virtualização de rede oferecida pela VMware. Entre os recursos virtuais incluídos na solução NSX estão LANs virtuais (VLANs), balanceadores de carga virtuais, roteadores virtuais, comutadores e firewalls.

ServiceNow Descoberta usa o padrão de descoberta do balanceador de carga VMware NSX Advanced para encontrar balanceadores de carga VMware NSX e seus componentes: ouvintes, pools, membros de pool e serviços de integridade.

Classes do balanceador de carga do VMware NSX integradas à hierarquia de classes do CMDB



Classes

Esta seção lista as classes que a aplicação da Store do CMDB CI Class Models CMDB adiciona ou atualiza.

CMDB CI Class Models: a versão 1.10.0 adiciona as seguintes classes ao balanceador de carga do VMware NSX. Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store está estendendo, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Tradução automática

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

Classe	Estende	Descrição
Balanceador de carga do NSX [cmdb_ci_nsx_lb]	Balanceador de carga [cmdb_ci_lb]	Tabela que contém os recursos do balanceador de carga do NSX.

Colunas de classe

O padrão descoberta do balanceador de carga VMware NSX Advanced apresenta uma nova tabela com uma regra de identificação e entrada. A tabela usa somente as colunas herdadas da entidade primária.

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Estender classes e regras

Estender e atualizar as classes e regras da aplicação da Store do CMDB CI Class Models ao usar ferramentas de integração de terceiros.

Ao usar uma ferramenta de terceiros para se integrar a aplicativos ServiceNow, é possível que haja lacunas entre a integração e diferentes ICs. Algumas das tabelas e classes integradas podem não ter classes e regras que não foram incluídas com a aplicação da Store do CMDB CI Class Models.

As classes e regras da tabela a seguir permitem que você adicione e estenda a aplicação da Store do CMDB CI Class Models para integrações:

Tabela	Estende	Regras e entradas relacionadas
Esquema PostgreSQL cmdb_ci_postgresql_schema	cmdb_ci_db_catalog	Regra de contenção: cmdb_ci_db_postgresql_instance->Contém:Contido por->cmdb_ci_postgresql_schema
		Regra de identificação: Dependente, atributos: nome
		Entradas relacionadas (cmdb_related_entry): • Identificador: cmdb_ci_postgresql_schema • Tabela relacionada: cmdb_key_value • Campo referenciado: configuration_item
Objeto de informação cmdb_ci_information_object	cmdb_ci	Regra de identificação: Dependente, atributos: nome

Tradução automática

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

Tabela	Estende	Regras e entradas relacionadas
		Entradas relacionadas (cmdb_related_entry): • Identificador: cmdb_ci_information_object • Tabela relacionada: cmdb_key_value • Campo referenciado: configuration_item
Catálogo do Oracle cmdb_ci_db_ora_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Entradas relacionadas (cmdb_related_entry): • Identificador: cmdb_ci_db_ora_catalog • Tabela relacionada: cmdb_key_value • Campo referenciado: configuration_item
Catálogo do MySQL cmdb_ci_db_mysql_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Regra de contenção: cmdb_ci_db_mysql_instance->Contém:Contido por->cmdb_ci_db_mysql_catalog
		Regra de identificação: Dependente, atributos: nome
		Entradas relacionadas (cmdb_related_entry): • Identificador: cmdb_ci_db_mysql_catalog • Tabela relacionada: cmdb_key_value • Campo referenciado: configuration_item
Banco de Dados MS SQL cmdb_ci_db_mssql_database	cmdb_ci_db_instance	Entradas relacionadas (cmdb_related_entry): • Identificador: cmdb_ci_db_mssql_database • Tabela relacionada: cmdb_key_value • Campo referenciado: configuration_item
Catálogo do Sybase cmdb_ci_db_syb_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Regra de contenção:

Tradução automática

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

Tabela	Estende	Regras e entradas relacionadas
		cmdb_ci_db_syb_instance->Contém:Contido por->cmdb_ci_db_syb_catalog
		Regra de identificação: Dependente, atributos: nome
		Entradas relacionadas (cmdb_related_entry): • Identificador: cmdb_ci_db_syb_catalog • Tabela relacionada: cmdb_key_value • Campo referenciado: configuration_item
Catálogo do DB2 cmdb_ci_db_db2_catalog	cmdb_ci_db_catalog	Regra de contenção: cmdb_ci_db_db2_instance->Contém:Contido por->cmdb_ci_db_db2_catalog
		Regra de identificação: Dependente, atributos: nome
		Entradas relacionadas (cmdb_related_entry): • Identificador: cmdb_ci_db_db2_catalog • Tabela relacionada: cmdb_key_value • Campo referenciado: configuration_item

Para obter a lista de classes do CMDB em um sistema de base, incluindo classes que esta aplicação da Store está estendendo, confira Descrições das tabelas do CMDB.

Tópicos relacionados

Modelo de esquema do CMDB

Linha de base do CMDB

As linhas de base do CMDB fornecem recursos que ajudam a entender e controlar as mudanças que foram feitas em seus itens de configuração (ICs) no CMDB.

Tradução automática

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

- Você pode criar linhas de base, que são um snapshot dos itens de configuração do CMDB. Você pode revisar as mudanças que foram feitas nesse item de configuração desde linhas de base anteriores. Várias linhas de base podem ser criadas e o sistema rastreia as mudanças que foram feitas em cada uma delas.

  Criar linha de base captura os atributos do IC, bem como todos os relacionamentos de primeiro nível do IC. Todas as mudanças no IC de base ou em quaisquer ICs relacionados são capturadas e exibidas. ICs recém-criados não são adicionados automaticamente à linha de base.

- Associe um item de configuração a uma tarefa, a uma mudança ou a uma tarefa de mudança e proponha mudanças ao IC depois que a mudança for concluída. Você pode registrar mudanças e essas mudanças não serão aplicadas ao IC imediatamente, mas serão atrasadas até que a mudança seja concluída.

  Quando a mudança estiver concluída, você poderá optar por aplicar as mudanças propostas, o que faz todas as mudanças propostas anteriormente e as associa à tarefa.

  Para obter informações sobre como planejar e implementar linhas de base do CMDB, consulte o artigo da base de conhecimento Práticas recomendadas de ciclo de vida de linha de base do CMDB e Solução de problemas do formatador de comparação [KB0829681] .

Criar linha de base do CMDB

Você pode criar linha de base para um IC a fim de rastrear as atualizações do IC ao longo do tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: ecmdb_admin e itil

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Linhas de base** > **Linhas de base**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Name** para as linhas de base.
   Por padrão, a tabela cmdb_ci é selecionada para que o registro crie as linhas de base para todos os itens de configuração no sistema.
4. **Opcional:** Para limitar as linha de base a ICs específicos, selecione uma **tabela** diferente ou escolha as **condições** que um IC deve atender para ter uma entrada de linha de base.

   Example
   Por exemplo, você pode criar linhas de base para a tabela Banco de Dados com a condição **[Location] [is] [<configured location>].**
5. Clique em **Enviar**.
   A criação de linhas de base é demorada e ocorre em segundo plano. Uma mensagem na parte superior da lista de registros notifica que suas linhas de base foram programados e você receberá um e-mail quando o processo estiver concluído.

Exibir diferenças nas linhas de base

Você pode ver as mudanças que foram feitas em um IC ou em quaisquer ICs relacionados de primeiro nível, configurando o layout do formulário de IC para exibir o campo de comparação das linhas de base do CMDB. Este campo é rotulado como Diferenças de linha de base no formulário.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

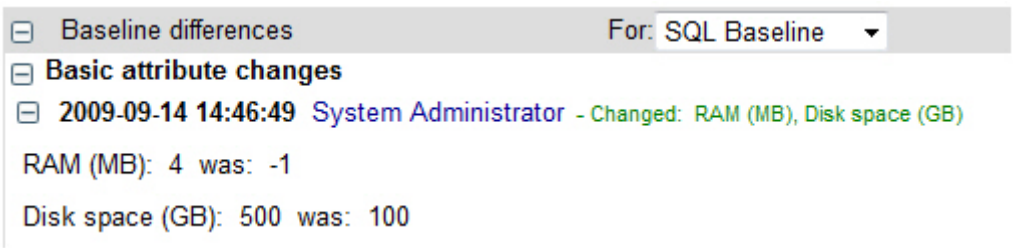
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As mudanças são exibidas somente para a tabela cmdb_ci e as tabelas secundárias. Você pode mudar a propriedade do sistema `com.cmdb.baseline.max_changes` para limitar o número de relacionamentos e mudanças que aparecem em uma seção de comparação da linha de base em um formulário de IC (definido como 100 por padrão).

Procedimento

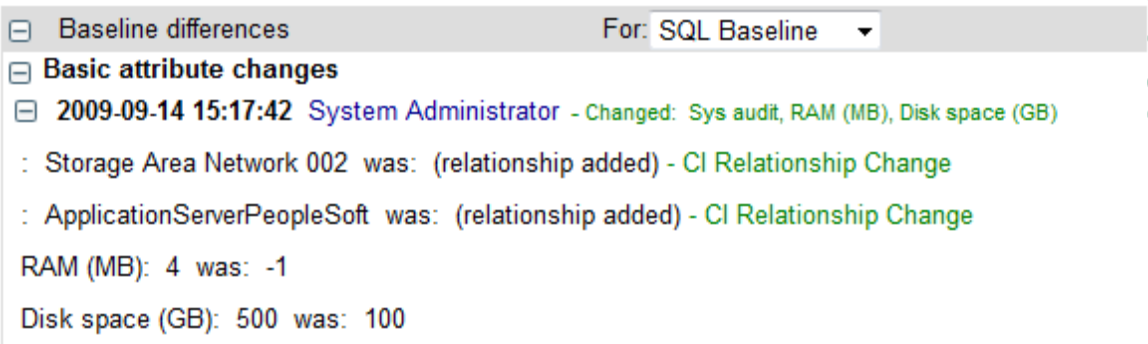
1. Abrir registro de IC.
2. Selecione a linha de base que você deseja ver para este IC na lista de seleção.
   O campo exibe os detalhes de todas as mudanças feitas no registro atual da linha de base selecionada ou indica que nenhuma mudança foi feita.

Detalhes das diferenças na linha de base



3. Para adicionar um relacionamento ao IC, clique no ícone de adição verde na barra de ferramentas **Itens relacionados**.
   O novo relacionamento aparece abaixo da barra de ferramentas. Para obter mais informações sobre a barra de ferramentas Itens relacionados e como controlar a exibição, confira Formatador de relacionamentos de IC.
4. Atualize um IC relacionado e veja as mudanças exibidas como **Mudanças básicas nos atributos** no registro de IC atual.

Mudanças básicas nos atributos



O que Fazer Depois

Para melhorar o desempenho e evitar problemas de memória ao mostrar grandes quantidades de dados de diferenças de linha de base em formulários de IC, conclua as seguintes etapas:

1. Defina a propriedade do sistema `com.cmdb.baseline.entry.attachment` como verdadeira.
2. Execute manualmente o script de correção `CMDB Baseline convert XML to attachment` uma vez. Para obter informações sobre como executar um script de correção, consulte Run fix scripts .

Tradução automática

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

Propriedades de linha de base do CMDB

Use as propriedades de linha de base do CMDB para configurar quantas mudanças e relacionamentos de um IC podem aparecer na diferença de linha de base do IC.

Essas propriedades estão disponíveis para a linha de base do CMDB. Para exibir e editar estas propriedades, é necessária a função de administrador.

Propriedades das linhas de base do CMDB

Propriedade	Descrição
Número máximo de mudanças e relacionamentos de um IC que podem aparecer na diferença de linha de base do IC. com.cmdb.baseline.max_changes	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 100 • Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades da linha de base**
com.cmdb.baseline.entry.attachment	Permite que você execute manualmente o script de correção *`CMDB Baseline convert XML to attachment`*. Definir esta propriedade como verdadeira e executar o script de correção *`CMDB Baseline convert XML to attachment`* permite melhorar o desempenho ao mostrar grandes quantidades de dados de diferenças de linha de base em formulários de IC. Quando definido como falso, o componente Diferença de linha de base do CMDB usa métodos legados, que podem falhar ao carregar grandes quantidades de dados de diferenças de linha de base. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties] . • Saiba mais: Linha de base do CMDB

Aplicação da Store do Espaço do CMDB

O Espaço do CMDB é uma maneira eficiente, centralizada e modernizada de trabalhar. Use o Espaço do CMDB para pesquisar e explorar o CMDB, examinar a integridade e a atividade recente e acessar vários painéis e ferramentas do CMDB para oferecer suporte a tarefas em sua organização.

Introdução

Assista ao vídeo a seguir para começar a usar o Espaço do CMDB. Dependendo da versão do Espaço do CMDB, alguns elementos e recursos de IU podem ser diferentes. Introdução ao Espaço do CMDB

Tradução automática

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

Interação geral

- O Espaço do CMDB aproveita muitos recursos e funcionalidades do Performance Analytics , como fontes de indicador. Em toda as exibições do Espaço do CMDB, é possível clicar nos vários cartões para ver os painéis de Detalhes de KPI do Performance Analytics que mostram tendências para os dados associados. Em um painel de Detalhes de KPI, é possível modificar configurações diferentes para mudar o escopo dos dados. Também é possível clicar em **Mostrar registros** para listar os registros associados ao gráfico.
- As listas em todo o Espaço do CMDB têm um ícone de filtro ( ), que pode ser selecionado para mostrar a definição de filtro usada para a lista.

O Espaço do CMDB não é compatível com a separação de domínios.

Solicitar aplicativos na Store

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

Nota:
Começando com a versão San Diego, a aplicação da Store do Espaço do CMDB é instalado automaticamente ao instalar ou atualizar o produto.

Habilitar dados de demonstração

Habilite dados de demonstração para instalar trabalhos programados específicos de dados de demonstração que, se o requisito necessário for atendido, geram e preenchem dados de demonstração em cartões do Espaço do CMDB, como:

- Gráfico de recursos em nuvem versus fora da nuvem na página principal do Espaço do CMDB e na exibição Informações: se a tabela Contas de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account] existir
- Cartões na exibição do CMDB 360: se o CMDB 360 estiver habilitado
- Cartões na exibição Informações, bloco Adoção de recurso do CMDB:
  - ICs processados pelo IRE
  - ICs processados pelo IRE com base na origem
  - Gerenciador de dados
  - Certificação de dados
  - Construtor de consultas
  - Pesquisa inteligente
- Cartões no bloco O que há de novo na página principal do Espaço do CMDB.

Para preencher os painéis do Espaço do CMDB com dados de demonstração:

1. Ao instalar o aplicativo da loja do Espaço do CMDB, verifique **Carregar dados de demonstração**.
2. Acesse o trabalho programado *[Demo] – CMDB Workspace demo data* e selecione **Executar agora**.

Tradução automática

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

Nota:
Como prática geral, não habilite dados de demonstração em uma instância de produção para evitar que dados de demonstração sejam combinados com dados de produção reais.

Pré-requisitos

- Plug-ins:
  - Recomendado: ativação do CSDM (com.snc.cmdb.csdm.activation)

    Permite mapeamentos de campo `Lifecycle Status` legado e sincronização para campos de status legado. Para obter mais detalhes sobre o uso e a personalização de regras de ciclo de vida quando esse plug-in não estiver ativado, consulte Regras de ciclo de vida e definições de desativação.
  - Obrigatório (ativado por padrão): CMDB CSDM Support (com.snc.cmdb.csdm)
  - Obrigatório (ativado por padrão): CMDB Page Templates (sn_cmdb_pg_templts)
  - Obrigatório (ativado por padrão): CMDB NLQ Search Connected (sn-cmdb-nlq-search)

  Para obter mais detalhes sobre a ativação de um plug-in, consulte Ativar um plug-in .
- Funções: para acessar o Espaço do CMDB, é necessário ter pelo menos uma das seguintes funções que são essenciais para interagir com o Espaço do CMDB. O acesso aos recursos disponíveis no Espaço do CMDB depende de qual destas funções foi atribuída a você:
  - sn_cmdb_admin
  - sn_cmdb_editor
  - sn_cmdb_user

  Nota:
  Conforme você faz o detalhamento no Espaço do CMDB, há alguns painéis e exibições de lista que exigem funções específicas, além das funções principais de Administrador, Editor ou Usuário do CMDB.
- Recursos: o Espaço do CMDB fornece acesso a uma ampla variedade de aplicações e recursos. No entanto, para que o Espaço do CMDB forneça relatórios, visões gerais e tendências significativas, é necessário definir e configurar alguns desses recursos. A configuração desses recursos está listada em Requisitos adicionais.

Como acessar o Espaço do CMDB

Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** para acessar a página principal do Espaço do CMDB.

Além da exibição inicial descrita abaixo, é possível acessar os recursos nas seguintes exibições do Espaço do CMDB:

- Meu trabalho: gerencie tarefas do CMDB Data Manager, como tarefas de certificação, que são atribuídas a você.
- Exibição do CMDB 360: exiba agregações e análises de dados do CMDB 360 em um painel e crie consultas do CMDB 360.

Tradução automática

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

- Exibição de gestão: exiba as principais atividades recentes e os indicadores de integridade do CMDB e acesse as ferramentas de gestão e os painéis (acessíveis somente para administradores do CMDB) que oferecem suporte às suas tarefas de gestão.
- Exibição de informações: exiba o nível de adoção das principais ferramentas, recursos e serviços de aplicações do CMDB. Explore os benefícios e instale essas ferramentas e recursos para maximizar a eficiência da funcionalidade do CMDB.

Pesquisa inteligente

Acessível ao: Administrador, Editor e Usuário do CMDB.

Permite usar os recursos de pesquisa da Consulta de Linguagem Natural (NLQ) fornecidos por Pesquisa inteligente para CMDB. Use o campo de entrada para criar uma cadeia de caracteres de pesquisa usando a linguagem natural do dia a dia. Ao digitar, uma lista dinâmica de sugestões relevantes aparece com itens que correspondem a palavras ou frases parciais no texto digitado, como nomes de tabelas.

Você pode:

- Selecione **Dicas de Pesquisa** para ver dicas de como criar cadeias de caracteres de pesquisa. Confira detalhes sobre o uso, exemplos de pesquisa de tabela única e múltipla, filtros avançados e relacionamentos na Pesquisa inteligente.
- Selecione **Pesquisar** para executar a consulta se a cadeia de caracteres de pesquisa já estiver totalmente convertida em uma consulta do CMDB válida ou para abrir a caixa de diálogo Refinar sua consulta.

  - Se a cadeia de caracteres de pesquisa não apresentar ambiguidades com o nome da tabela ou dos relacionamentos, a consulta será executada, e os resultados serão exibidos em um formato de exibição de lista.

    Somente os 100 primeiros resultados da consulta são exibidos no painel de resultados.

    - Selecione **Carregar mais resultados** para exibir o próximo conjunto de 100 resultados.
    - Selecione **Carregar todos os resultados** para exibir o restante dos resultados da consulta, até o número especificado pela propriedade de sistema glide.cmdb.query.max_results_limit (10.000 por padrão).

    Se a consulta do CMDB construída contiver mais de uma tabela, o botão **Exibir no Construtor de consultas** será exibido. Clique no botão para abrir o Construtor de consulta do CMDB com sua consulta totalmente criada na tela do Construtor de consulta. Você pode usar o Construtor de consultas para continuar editando a consulta.

  - Se houver ambiguidades com nomes de tabela ou tipos de relacionamento na cadeia de caracteres de pesquisa, essa cadeia de caracteres não poderá ser convertida em uma consulta do CMDB válida. Nesse caso, a caixa de diálogo “Refinar sua consulta” será exibida, permitindo a seleção das classes de IC sugeridas e a continuação das análises de cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta do CMDB válida. Essas classes de IC sugeridas são baseadas em frases em sua cadeia de caracteres de pesquisa. Use as listas suspensas para selecionar as classes de IC que correspondem à pesquisa pretendida e selecione **Exibir resultados da pesquisa** para executar a consulta.
  - Se a Pesquisa inteligente não for capaz de converter sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta válida do CMDB, clicar em **Pesquisar** não gerará resultados de consulta. Em vez disso, um formulário de feedback é exibido. Preencha o formulário e selecione **Enviar feedback** para gravar seu feedback para o Administrador do CMDB revisar.

Tradução automática

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

- Use a lista de pesquisas de amostra para executar uma pesquisa predefinida. Esta lista consiste de pesquisas mais comuns ou pesquisas que são mais difíceis de criar como aquelas que envolvem serviços de aplicações.
- Use a lista de Suas pesquisas recentes para executar novamente uma pesquisa anterior.
- Selecione **Feedback dos resultados** para enviar feedback sobre os resultados da pesquisa ao Administrador do CMDB para revisão.

Para obter mais detalhes sobre como usar o NLQ com a Pesquisa inteligente, consulte Pesquisa inteligente para CMDB.

Como alternativa, é possível selecionar **Usar pesquisa condicional em vez disso** para usar uma funcionalidade básica de Construtor de condições em que é possível especificar condições para pesquisar ICs de uma classe específica.

Você pode:

- Selecionar **Novo conjunto de condições** para adicionar uma frase de condição.
- Selecionar **Condição de lista relacionada** para adicionar uma frase de condição para listas relacionadas .
- Selecionar **Pesquisar** para pesquisar no CMDB.

Na lista de resultados, selecione um IC para ver os detalhes, incluindo uma linha do tempo, visão geral de integridade e vários tipos de atributos, como atributos de chave e descoberta. Para obter mais informações, consulte Painel de detalhes do IC.

Atividade de IU	Requisitos adicionais
• Serviço de aplicações mapeado • Serviço de aplicações • Grupo do serviço de aplicativos • Grupo de ICs Dinâmicos • Serviço baseado em marcador	Função app_service_user
• Serviço de negócio • Serviço Técnico • Indisponibilidade do serviço de aplicativos	Função service_viewer

Ações importantes

Acessível ao: Administrador e Editor do CMDB.

Ações importantes de várias categorias que requerem sua atenção ou ação. Existem várias categorias de tarefa, como:

- Tarefas de integridade geradas por Integridade do CMDB: em cartões relacionados à integridade, como ICs duplicados, órfãos, obsoletos e tarefas de desduplicação, selecione **Exibir ICs** ou **Exibir tarefas** para ver a lista de ICs associados ou tarefas importantes. Em

Tradução automática

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

cartões relacionados à desduplicação gerados pelo IRE, você pode acessar o painel de desduplicação e as bibliotecas de desduplicação para corrigir tarefas de desduplicação em massa.

- Certificação de dados e tarefas de aprovação de ciclo de vida geradas pelo CMDB Data Manager: em cartões relacionados à certificação de dados, como Solicitações de reatribuição e cartões Atrasados não atribuídos, selecione **Exibir tarefas** para detalhar as tarefas importantes associadas.

Ações importantes são armazenadas na tabela de Configuração do cartão de ação de Imp de WS do CMDB [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config], que pode ser acessada para edição somente por usuários com a função sn_cmdb_admin. Usuários autorizados podem modificar atributos de uma ação importante, como `Active` e `Filter conditions`, mas não podem modificar os atributos `Type`, `Persona` e `Table`.

- Os cartões de ação importantes são mostrados de acordo com a função do usuário conectado, conforme especificado na tabela de Configuração do cartão de ação de Imp de WS do CMDB [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config].
- Um cartão aparecerá somente se houver pelo menos um registro que atenda à condição de filtro do cartão.
- Se você exibir os detalhes de um cartão relacionado à integridade e modificar um IC associado, qualquer impacto resultante nos KPIs de integridade poderá aparecer somente após o próximo ciclo dos trabalhos do painel de Integridade do CMDB.

Para obter mais informações sobre como gerenciar os cartões no bloco Ações importantes, consulte Como modificar ações importantes no Espaço do CMDB.

Novidades

Acessível ao: Administrador, Editor e Usuário do CMDB.

Contagens de ICs recém-criados em um intervalo de tempo recente. O total de Novos ICs contém todos os tipos de IC, incluindo aplicações, hardware e serviços de aplicações, que também aparecem em cartões separados no bloco. Por padrão, os dados históricos são agregados para as **"Últimas 24 horas"**, que você pode definir para um intervalo de tempo diferente, como **"Últimos 7 dias"**.

Selecione um cartão para ver um painel de Detalhes de KPI de Performance Analytics que mostra a tendência do item respectivo.

As contagens nos cartões de Novidades são baseadas nas seguintes tabelas:

Contagem	Tabela
Novos ICs	Item de configuração [cmdb_ci]
Nova aplicação	Aplicação [cmdb_ci_appl]
Novo hardware	Hardware [cmdb_ci_hardware]
Novos serviços de aplicações	Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto]

Visão geral de IC

As seguintes guias fornecem resumos sobre ICs:

Resumo do IC

Acessível ao: Administrador, Editor e Usuário do CMDB (sem guias).

Tradução automática

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

Um gráfico de todos os ICs no CMDB, agrupados por até 20 grupos do CMDB. Os grupos do CMDB no gráfico são especificados como grupos de classes diretamente relacionadas.

Selecione uma barra para exibir as classes no grupo e nos seus ICs. Em seguida, abra um IC para exibir o Painel de detalhes do IC com uma linha do tempo, visão geral de integridade e vários tipos de atributos, como atributos de chave e descoberta.

É possível adicionar grupos de classe personalizados ao criar Grupos do CMDB com as seguintes configurações:

- O tipo de grupo está definido como “Espaço do CMDB”.
- Preenchido por consultas codificadas.

Esses grupos de classe personalizados serão exibidos após a próxima vez em que os trabalhos programados do *CMDB Workspace – Group* e *Encoded Query Counts* forem executados e atualizarem o Espaço do CMDB.

Nota:

Em sistemas com um número muito grande de ICs, como um bilhão ou mais de ICs, o conjunto de consultas que preenche o widget Visão geral de IC pode ser executado por um período de tempo considerável. Nesse caso, é possível alternar as consultas padrão com um conjunto de consultas mais simples que podem lidar com essa carga e carregar corretamente o widget Visão geral do IC. No entanto, os resultados gerados pelas consultas mais simples não são tão completos ou precisos quanto os resultados das consultas originais. Uma diferença fundamental entre as consultas originais e as mais simples é que estas usam somente os atributos do Common Service Data Model (CSDM) para o status de IC (como *life_cycle_stage*), enquanto as consultas originais também usam os atributos de legado *operational_status* e *status*. Em um ambiente que não foi migrado para o CSDM, as consultas simples geram menos resultados.

É possível examinar (somente acesso de leitura) a consulta simples na coluna *Simple Condition* na tabela *cmdb_group_contains_encoded_query*.

Para usar o conjunto mais simples de consultas, defina a propriedade do sistema *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* como **“Verdadeiro”** (**“Falso”** por padrão).

Meus ICs

Acessível ao: Administrador e Editor do CMDB.

Um gráfico de ICs gerenciados por você ou pelo grupo atribuído no atributo *Managed by Group* e do qual você é membro. Os ICs são agrupados por até 20 categorias de classe comuns, como *Applications*, *Devices* e *Servers*. Se houver mais de 20 classes para mostrar, todas as classes restantes serão agrupadas em uma barra adicional no gráfico.

Selecione uma barra de classe para exibir os ICs da classe. Em seguida, abra qualquer Painel de detalhes do IC com uma linha do tempo, visão geral de integridade e vários tipos de atributos, como atributos de chave e descoberta.

Tradução automática

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

Use a propriedade sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled para mostrar ou ocultar este gráfico.

Recursos na nuvem versus fora da nuvem

Gráficos que mostram contagens e detalhes de recursos que estão hospedados em vários serviços em nuvem versus aqueles que não estão, com detalhamento por classes de IC principais, como aplicações, bancos de dados e datacenters. Os recursos podem ser implantados em serviços em nuvem, como Microsoft Azure Cloud, na instância local ou em outras soluções fora da nuvem. Para algumas operações em andamento na organização, pode ser necessário ter os detalhes que podem ser difíceis de obter.

As seguintes condições devem ser atendidas para que os gráficos de recursos em nuvem versus fora da nuvem apareçam e mostrem dados significativos:

- A tabela de Contas de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account] precisa existir.
- A tabela de Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter] deve conter pelo menos um registro para um datacenter em nuvem.
- A tabela de Tipos de datacenter [sn_cmdb_ws_datacenter_type] deve conter pelo menos um registro para um datacenter classificado como armazenamento em nuvem na organização. No sistema de base, esta tabela é preenchida previamente com vários registros para serviços em nuvem comuns, como a classe do Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]. O gráfico calcula e mostra dados somente para serviços em nuvem para os quais há um registro na tabela Tipos de datacenter [sn_cmdb_ws_datacenter_type].

  Para obter mais detalhes sobre como adicionar datacenters em sua organização, com a classificação em nuvem ou fora da nuvem, consulte Como configurar datacenters para o gráfico de recursos em nuvem e fora da nuvem.

Os seguintes gráficos em nuvem versus fora da nuvem estão disponíveis:

- Gráfico de barras de classes de IC:

  Cada barra no gráfico de classes de IC representa um par de uma classe de IC e um tipo de armazenamento (nuvem ou fora da nuvem), como a barra para Aplicações/Nuvem. Para cada barra, há um trabalho programado que é executado a cada 24 horas para coletar e calcular os dados da barra. O tempo de execução depende da quantidade e da complexidade dos dados que um trabalho coleta, que podem ser diferentes para cada trabalho programado. Além disso, as programações dos trabalhos são escalonadas para que não sejam executadas ao mesmo tempo e esgotem os recursos. Para obter detalhes sobre os critérios específicos de classe usados para os cálculos do gráfico, consulte Critérios específicos da classe para o gráfico Recursos em nuvem versus fora da nuvem.

  Se houver um par de classe ou tipo de IC que não seja importante na organização, é possível excluir esse par do gráfico de classes de IC. Para mais detalhes, consulte Como configurar classes de IC para o gráfico de recursos em nuvem versus fora da nuvem.

  No gráfico de classes de IC, é possível:

Tradução automática

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

- Selecionar uma barra para abrir o painel Recursos em nuvem versus fora da nuvem. Em seguida, selecione uma das seguintes guias para obter mais detalhes sobre a barra:

  ICs em nuvem versus fora da nuvem

  Mostra um gráfico de barras para ICs armazenados em um serviço em nuvem e aqueles que não estão, por classe de IC. Para cada classe de IC, selecione a barra de nuvem ou fora da nuvem para mostrar os ICs associados à barra selecionada em uma exibição de lista. Em seguida, é possível selecionar um IC da lista para obter mais informações do painel de detalhes do IC.

  Classes de IC por provedores de nuvem

  Gráficos de pizza por classe de IC com detalhes mais granulares para os ICs que estão hospedados em serviços em nuvem. As fatias de pizza têm cores selecionadas aleatoriamente e mostram um detalhamento por provedores de nuvem para várias classes de IC. Para cada pizza, selecione uma fatia para mostrar os ICs associados à fatia da pizza em uma exibição de lista. Em seguida, é possível selecionar um IC da lista para obter mais informações do painel de detalhes do IC.

- Selecione **Últimas atualizações** para ver o status atualizado dos trabalhos programados que produzem os dados do gráfico. O status é codificado por cores para indicar se o trabalho foi concluído com sucesso (verde) ou falhou ao concluir (vermelho).

- Gráfico de pizza Serviços de aplicações:

  O gráfico de pizza Serviços de aplicações está disponível no Espaço do CMDB v3.6 e posteriores.

  O gráfico de pizza Serviços de aplicações usa a tabela Associações de itens de configuração de serviço [svc_ci_assoc] e verifica o status de nuvem/não nuvem dos ICs de serviço de aplicações no gráfico de classes de IC. Os serviços de aplicações no gráfico de pizza Serviços de Aplicações são classificados da seguinte forma:

  - Nuvem: todos os ICs no serviço de aplicações foram determinados como hospedados em um serviço de nuvem.
  - Fora da nuvem: todos os ICs no serviço de aplicações foram determinados como não hospedados em um serviço em nuvem.
  - Híbrido: o serviço de aplicações contém uma mistura de ICs em que alguns são hospedados e outros não são hospedados em serviços de nuvem.
  - Desconhecido: a classificação de nuvem/fora da nuvem não pôde ser determinada porque alguns dos ICs de serviço de aplicações não foram classificados como ICs de nuvem ou fora da nuvem.

  Nota:
  Como a classificação dos Serviços de aplicações depende da classificação dos ICs no gráfico de classes de IC, pode haver alguma discrepância entre os dois gráficos. Isso pode ocorrer se um IC de serviço de aplicações mudou seu status de nuvem/fora da nuvem e o gráfico Serviços de aplicações ainda não foi atualizado para refletir essa mudança.

Tradução automática

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

Selecione o gráfico Serviços de aplicações para acessar as exibições de lista dos serviços de aplicações associados, agrupados por classificações de nuvem/fora da nuvem. Usando essas exibições de lista, é possível detalhar o mapa Exibição de dependência para serviços de aplicações.

Os trabalhos programados associados aos gráficos são configurados com vários limites codificados que, se excedidos, resultam em condições de falha que são refletidas no status do trabalho. O tempo limite é definido como 2 horas e o número máximo de registros a serem coletados é definido como 500.000. Se um trabalho exceder qualquer um desses limites, ele será interrompido automaticamente.

Um trabalho programado que não pode ser concluído por 3 (padrão) dias consecutivos é desabilitado automaticamente para execuções futuras. É possível gerenciar a desabilitação de trabalhos programados das seguintes maneiras:

- Modifique o número padrão de dias consecutivos que são contados adicionando a propriedade do sistema *sn_cmdb_ws.insight.category.disable_after_failure* à tabela de Propriedades do sistema [sys_properties] e definindo seu valor. Para obter mais detalhes, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .
- Retomar um trabalho programado desabilitado.

Atividade de IU	Requisitos adicionais
• Exibição do Serviço de aplicações mapeado • Serviço de aplicações • Grupo de ICs Dinâmicos • Serviço baseado em marcador	Função app_service_user

Meus trabalhos

Acessível ao: Administrador, Editor e Usuário do CMDB.

Todas as tarefas em aberto do CMDB Data Manager atribuídas a você ou a um grupo atribuído no atributo *Managed by Group* do qual você é membro. Para administradores do CMDB, também tarefas que não estão atribuídas a ninguém para que os administradores do CMDB possam atribuir essas tarefas não atribuídas. As tarefas podem ser, por exemplo, tarefas de certificação e relacionadas ao ciclo de vida.

Selecione **Abrir tarefas** e **Tarefas atrasadas** para ver e processar as tarefas.

Integridade do CMDB

Acessível ao: Administrador, Editor e Usuário do CMDB.

Métricas de integridade para ICs e relacionamentos. Selecione os números de porcentagem para navegar até os painéis de Integridade do CMDB e Integridade de relacionamento do CMDB:

Tradução automática

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

- O número de porcentagem geral representa a integridade de todos os ICs como uma agregação de todos os três principais indicadores de desempenho (KPIs) de integridade. Esses KPIs são exatidão, conformidade e completitude, cada um consistindo em submétricas.
- O número de porcentagem de Relacionamento representa a integridade geral dos relacionamentos como uma agregação de KPIs de relacionamentos órfãos, duplicados e obsoletos.
- O rótulo de status codificado por cores segue os limites do cartão de pontuação de Integridade do CMDB especificados no Gerenciador de classes de IC. No entanto, os rótulos “Ideal”, “Em risco” e “Crítico” foram substituídos por “Excelente”, “Regular” e “Ruim” respectivamente. Para obter mais informações, consulte Configurar limites do cartão de pontuação de Integridade do CMDB.
- Selecione **Fatores que afetam sua pontuação** para exibir o detalhamento da porcentagem de pontuação pelos três KPIs principais (Completude, Conformidade e Exatidão).

Para obter mais informações, consulte Integridade do CMDB, KPIs e métricas de Integridade do CMDB e Exibir integridade de relacionamentos de IC.

Atividade de IU	Requisitos adicionais
Integridade do CMDB	Função de ativo ou itil Definir e configurar Integridade do CMDB

Total de ICs

Acessível ao: Administrador, Editor e Usuário do CMDB.

Contagem e tendência do número total de ICs no CMDB nos últimos 7 dias.

Use a propriedade sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled para mostrar ou ocultar este gráfico.

Links rápidos

Uma lista de links para os principais painéis e ferramentas do CMDB. É possível adicionar um link à lista de links rápidos que estão disponíveis para você.

- Exibição de dependência: fornece uma exibição de infraestrutura gráfica para um IC e qualquer aplicação ou serviço de negócios do qual faz parte e ao qual oferece suporte.
- Query Builder: é possível criar facilmente consultas complexas de infraestrutura e serviço abrangendo várias tabelas não CMDB e classes de CMDB, as quais envolvem muitos ICs conectados por diferentes relacionamentos.
- CMDB Data Manager: crie, edite, revise, publique e rastreie de forma centralizada as políticas do Data Manager e as tarefas geradas pelas políticas.
- Lista de classes de IC : exibição da lista de ICs do CMDB agrupados por classes comuns.

Tradução automática

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

- Mapa unificado: mapa gráfico que mostra a hierarquia de ICs e os relacionamentos entre eles, e os serviços de aplicações. Diretamente do mapa, é possível acessar atributos de ICs e relacionamentos e itens relacionados, como mudanças, incidentes e problemas de um IC.

Atividade de IU	Acessibilidade	Requisitos adicionais
Exibição de dependência	Administrador, Editor e Usuário do CMDB	Função dependency_views
Construtor de consultas	Administrador, Editor e Usuário do CMDB	Função cmdb_query_builder_read
Gerenciador de dados	Administrador do CMDB	
Adicionar ou editar um link rápido personalizado	Administrador, Editor e Usuário do CMDB	

Páginas compartilhadas

Para obter mais informações sobre as páginas compartilhadas, consulte o site de desenvolvimento da seguinte forma:

- Relacionamentos de serviço do IC
- Relacionamentos de infraestrutura do IC

Painel de detalhes do IC

Quando você faz o detalhamento de um registro de IC, os seguintes detalhes do IC são exibidos:

- Linha do tempo do IC — últimos 14 dias: uma linha do tempo de atividades do IC, como solicitações de mudança.
- Integridade do IC: um resumo da integridade do IC, mostrando itens relacionados, como incidentes críticos, atributos incompletos e relacionamentos obsoletos do IC.

  Função necessária: itil (para acessar incidentes).
- Detalhes: atributos de IC, agrupados em categorias, como atributos de Chave, de Ativo, de Discovery, Operacionais e Mais atributos.

  Nota:
  Use a exibição de formulário *CMDB - Workspace* para uma classe de IC para configurar quais atributos aparecem.
- Atividade: um fluxo de atividades para rastrear o que mudou no registro de IC.
- Relacionamentos de infraestrutura: lista de ICs de infraestrutura relacionados ao IC.
- Relacionamentos de serviço: lista de aplicações de negócios, ofertas de serviço e serviços de aplicações aos quais o IC pode estar relacionado.

Tradução automática

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

No painel de detalhes do IC, é possível:

- Selecione **Abrir exibição de dependência** para abrir o mapa de Exibições de dependências e exibir uma infraestrutura gráfica do registro de IC específico.
- Selecione **Exibir dados do CMDB 360** para mostrar detalhes do CMDB 360 no nível de atributo do IC para o registro de IC específico.
- Selecione **Salvar** para salvar as mudanças feitas nos atributos do registro de IC.
- Selecione o ícone Mais ações (···) para funções adicionais:
  - Selecione **Criar mudança** para criar uma nova solicitação de mudança para o registro de IC.
  - Selecione **Criar incidente** para criar um novo incidente para o registro de IC.
  - Selecione **Excluir** para excluir o registro de IC.

Atividade de IU	Requisitos adicionais
Detalhes do IC Acessível para: Administrador do CMDB, Editor do CMDB e Usuário do CMDB	
Integridade de IC	itil
Mudanças em aberto relacionadas Acessível para: Administrador do CMDB, Editor do CMDB e Usuário do CMDB	Função sn_change_read
Incidentes relacionados Acessível para: Administrador do CMDB, Editor do CMDB e Usuário do CMDB	Função sn_incident_read
Alertas relatados Acessível para: Administrador do CMDB, Editor do CMDB e Usuário do CMDB	Plug-in do Event Management (com.glideapp.itom.snac) Função evt_mgmt_user Configurar o Event Management
Serviços de aplicativos relacionados Acessível para: Administrador do CMDB, Editor do CMDB e Usuário do CMDB	Função app_service_user
Exibir dados do CMDB 360 Acessível para: Administrador do CMDB, Editor do CMDB e Usuário do CMDB	Habilitar e configurar o CMDB 360

Tradução automática

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

Atividade de IU	Requisitos adicionais
Salvar Acessível ao: Administrador do CMDB	
Mais ações/Excluir Acessível ao: Administrador do CMDB	

Exibição deMeu trabalho no Espaço do CMDB

Use a exibição Meu trabalho no Espaço do CMDB para gerenciar suas tarefas. As tarefas nesta exibição estão relacionadas à conformidade de dados, como tarefas de certificação e outras tarefas relacionadas ao ciclo de vida. A lista de tarefas para administradores do CMDB também pode conter tarefas não atribuídas para reatribuição.

Access

Requisitos de função: sn_cmdb_admin (Administrador do CMDB), sn_cmdb_editor (Editor do CMDB) ou sn_cmdb_user (Usuário do CMDB).

Para acessar a exibiçãoMeu trabalhode , navegue até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Meu trabalho** na barra de menus do Espaço do CMDB.

Status da tarefa

A seção Status da tarefa fornece contagens gerais de tarefas por status. As contagens em cada cartão de status são para certificação e não certificação, certificação e tarefas de ciclo de vida, conforme aplicável. Total de tarefas, por exemplo, é uma contagem de todas as tarefas em aberto do CMDB Data Manager atribuídas a você ou a um grupo atribuído no atributo `Managed by Group` do qual você é membro. Para administradores do CMDB, também tarefas que não foram atribuídas a ninguém.

Selecione um cartão de status para mostrar as tarefas associadas nas guias Tarefas de **certificação** e **Todas as outras tarefas** na seção Minhas tarefas. Por exemplo, quando você seleciona o cartão de status Em andamento na seção Status da tarefa, a lista **Tarefas** de certificação mostra as tarefas de certificação que estão em andamento e a lista **Todas as outras tarefas** mostra todas as tarefas de não certificação que estão em andamento.

Tarefas de certificação

A exibição de lista Tarefas de certificação na seção Minhas tarefas lista todas as tarefas de Data Certification atribuídas a você ou a um grupo de atribuição ao qual você pertence de acordo com as políticas do CMDB Data Manager. Revise e processe essas tarefas verificando os resultados da auditoria para os ICs associados e os valores de atributo. Para obter mais informações sobre como revisar tarefas de Data Certification, consulte Revisar tarefas de certificação no Espaço do CMDB.

Tarefas de certificação

A guia Tarefas de certificação do **na** seção Minhas tarefas lista todas as tarefas de certificação atribuídas a você ou a um grupo de atribuição ao qual você pertence de acordo com as políticas de certificação do CMDB Data Manager. Revise e processe essas tarefas de certificação ao verificar a existência física da infraestrutura de TI ou das aplicações

Tradução automática

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

associados aos ICs nas tarefas. Para obter informações sobre como revisar e processar tarefas de certificação, consulte y.

A guia **"Tarefas atrasadas"** lista as tarefas atrasadas para que você possa revisar essas tarefas com uma prioridade mais alta.

Tarefas de ciclo de vida

A guia **Todas as outras tarefas** na seção Minhas tarefas lista todas as tarefas, além das tarefas de certificação, atribuídas a você ou a um grupo de atribuição ao qual você pertence de acordo com as políticas do CMDB Data Manager. Revise e processe essas tarefas.

Exibição de CMDB 360 no Espaço CMDB

O painel CMDB 360 fornece agregações e análise de dados de CMDB 360. CMDB 360 coleta dados sobre todos os valores de atributo de relatório de origens do Discovery para ICs. Use a exibição de CMDB 360 no Espaço Configuration Management Database (CMDB) para rastrear atividades e identificar possíveis problemas de origens de Discovery. Também é possível criar suas próprias consultas e programações e relatórios associados para explorar dados de CMDB 360.

- Para conceitos e outras informações básicas sobre CMDB 360/Multisource CMDB, consulte CMDB 360 / CMDB de várias origens.
- Para obter mais informações sobre todas as configurações do painel CMDB 360, consulte Como configurar o painel CMDB 360.
- Para obter informações sobre como usar a exibição do CMDB 360, consulte Experiência CMDB 360 no Espaço do CMDB.

Nota:
A maioria dos cartões no painel CMDB 360 oferece suporte a tabelas não CMDB na agregação ou pode ser configurada para oferecer suporte. No entanto, os ICs não relatados pelo cartão de origens de descoberta, por exemplo, não se aplicam a tabelas que não sejam CMDB. A criação de consultas para tabelas que não sejam CMDB também é compatível. Para obter informações sobre o suporte a tabelas não pertencentes ao CMDB, confira Suporte do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB.

Acesso

Requisitos:

- Requisito de função: sn_cmdb_user (usuário CMDB) ou qualquer função que contenha sn_cmdb_user
- Requisitos adicionais: Habilitar e configurar o CMDB 360

Para acessar a exibição do CMDB 360 no Espaço do CMDB, navegue até **Espaços** > **Espaço do CMDB**. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **"CMDB 360"**.

Exibição da gestão no Espaço do CMDB

Visão geral com informações mais detalhadas sobre a integridade e as atividades do CMDB que os administradores do CMDB podem usar para gestão. Esta exibição fornece acesso às principais ferramentas e detalhes de gestão, como atividades recentes no CMDB e ICs duplicados.

Acesso

Requisito de função: sn_cmdb_admin (Administrador do CMDB)

Tradução automática

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

Para acessar a exibição Gestão, navegue até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Gestão** na barra de menus do Espaço do CMDB.

CMDB Data Manager

Os cartões a seguir mostram detalhes sobre ICs e políticas associadas ao CMDB Data Manager:

ICs rejeitados

ICs definidos como rejeitados durante uma revisão de tarefas de certificação.

ICS excluídos

ICs definidos como excluídos das políticas do CMDB Data Manager.

Políticas de rascunho

Políticas do Data Manager de rascunho Data Manager que foram criadas, mas não publicadas.

Exatidão do IC

Os cartões nesta seção mostram o estado de integridade das submétricas do KPI de exatidão de Integridade do CMDB. As contagens são baseadas em ICs de teste em relação a regras de integridade de dados predefinidas, como:

- Regras de identificação (para detectar ICs duplicados)
- Regras de IC órfãos
- Regras de IC obsoletos

É possível definir o intervalo de tempo usado em cálculos para essas contagens.

Para obter mais informações sobre o KPI de exatidão e as submétricas duplicadas, órfãs e obsoletas, consulte KPIs e métricas de Integridade do CMDB.

Tendências da atividade recente

Os cartões seguintes mostram atividades recentes no CMDB:

Atividade de IC recente

Um gráfico de 7 dias que mostra métricas relacionadas a ICs, como o número de ICs novos e atualizados.

Atividade recente do serviço de aplicativos

Um gráfico de 7 dias que mostra métricas relacionadas a Serviços de aplicativos, como o número total de Serviços de aplicativos, Serviços de aplicativos novos e atualizados e o número de Serviços de aplicativos com indisponibilidades.

Ferramentas de gestão

Fornece links para acessar painéis, ferramentas e exibições de lista do CMDB. Os links são agrupados por categorias conforme descrito abaixo.

Nota:
Alguns links estão disponíveis com base na instalação de aplicações, plug-ins ativos e sua função atribuída. Se um link não aparecer, verifique se todos os requisitos do link foram atendidos.

Gerenciar:

Tradução automática

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

- Gerenciador de classe de IC: exiba, crie ou edite de forma centralizada definições e configurações de classe para Identificação e reconciliação (IRE), além da Integridade do CMDB.

  Requisito de função adicional: itil ou personalize_dictionary.

- Data Manager: crie, edite, revise, publique e rastreie de forma centralizada as políticas do Data Manager e as tarefas geradas pelas políticas.
- Biblioteca de modelos de desduplicação: crie e gerencie modelos de desduplicação e bibliotecas para corrigir tarefas de desduplicação em massa.
- Painel de desduplicação: mostre contagens e informações de ICs duplicados no CMDB e execute e rastreie modelos de desduplicação para corrigir tarefas de desduplicação em massa.
- Grupos do CMDB: mostra uma exibição de lista dos grupos do CMDB atuais, em que você pode criar novos grupos do CMDB e gerenciar os grupos do CMDB existentes. Um grupo do CMDB é uma coleção de ICs que permite aplicar ações de IC coletivamente a todos os ICs no grupo. Por exemplo, a Integridade do CMDB pode monitorar ICs em um grupo do CMDB do tipo Integridade e relatar a integridade agregada do grupo como um todo.
- Grupos de IC dinâmico: mostra uma exibição de lista dos grupos de IC dinâmicos atuais, em que é possível criar novos grupos de IC dinâmico e gerenciar os existentes. Os grupos de IC dinâmico atuam como serviços de aplicações que são preenchidos com membros do grupo do CMDB associado ao grupo de IC dinâmico. Para obter mais informações sobre grupos de IC dinâmicos, consulte Serviços de aplicativos.

Otimize:

- Integridade do CMDB: exibe painéis de Integridade do CMDB e configure os KPIs de integridade do CMDB e as métricas pelas quais os ICs são avaliados nesses painéis.

  Requisitos adicionais:

  - Definir e configurar Integridade do CMDB
  - Funções: ativo ou itil

- Painel de Fundação de dados do CMDB: exibe o painel de Fundação de dados do CMDB.

  Requisitos adicionais:

  - Configurar Painéis de fundações de dados do CSDM e CMDB
  - Funções: ativo, Itil_admin ou administrador
  - Plug-in: com.snc.cmdb.getwell

- Tarefas de desduplicação: corrija uma tarefa de desduplicação usando o assistente do Remediador de IC duplicado, que orienta você no processo de reconciliação de IC duplicado.

  Requisito de função adicional: itil.

- Regras de correção do CMDB: regras associadas a uma tarefa de Integridade do CMDB que foi criada para um CMDB reprovado no teste de integridade. Uma regra de correção do CMDB executa um fluxo de trabalho de correção para corrigir um problema relatado pela Integridade do CMDB.

Visualize:

Tradução automática

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

- Dependency Views: fornece uma exibição de infraestrutura gráfica para um IC e qualquer aplicação ou serviço de negócios do qual faz parte e ao qual oferece suporte.

  Requisito de função adicional: dependency_views.

- Query Builder: é possível criar facilmente consultas complexas de infraestrutura e serviço abrangendo várias tabelas não CMDB e classes de CMDB, as quais envolvem muitos ICs conectados por diferentes relacionamentos.

  Requisito de função adicional: cmdb_query_builder_read.

Criar: Novo serviço técnico

Requisito de função adicional: service_admin.

Exibição de informações no Espaço do CMDB

Use a exibição de Informações no Espaço do CMDB para ver e aumentar o nível de adoção dos principais recursos do CMDB e serviços de aplicações para melhorar a integridade geral do CMDB. Explore como as ferramentas e os recursos podem maximizar a integridade e a eficiência do seu CMDB e use links diretos para instalar e começar a usar os recursos imediatamente.

A exibição de informações está disponível no Espaço do CMDB v3.4.6 e posteriores.

Accesso

Função necessária: sn_cmdb_user (usuário do CMDB) ou qualquer função do usuário que contenha sn_cmdb_user (sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor).

Para acessar a exibição de informações, navegue até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Insights** na barra de menus do Espaço do CMDB.

A exibição de Informações inclui os seguintes blocos:

- Adoção de recurso do CMDB
- Informações de desempenho do CMDB
- Serviços de aplicativos
- Recursos na nuvem versus fora da nuvem

Adoção de recurso do CMDB

Mostra gráficos de mostrador para os níveis gerais de adoção de todas as três categorias de ferramentas e recursos do CMDB:

Ingestão de dados

Ferramentas e recursos que oferecem suporte e garantem a ingestão de dados de alta qualidade no CMDB.

Governança de dados

Ferramentas e recursos que permitem gerenciar os dados do CMDB após a ingestão.

Pesquisa e análise

Ferramentas e recursos que fornecem informações significativas e úteis sobre os dados do CMDB.

Tradução automática

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

Selecione cada gráfico de mostrador no bloco para acessar sua guia e cartões associados com mais detalhes sobre os recursos da categoria. Preste atenção especial às categorias com baixos níveis de adoção e aos recursos que ainda não foram implementados na instância e que você deve considerar para adoção.

Cada guia de categoria mostra cartões para os recursos da categoria e os seguintes cartões gerais:

- Nível de adoção geral da guia: o nível de adoção geral calculado para a guia. Os cálculos são específicos para cada guia e podem ser baseados, por exemplo, no nível de adoção de alguns ou de todos os recursos da guia.
- Progresso da adoção: status de instalação, ativação ou uso por recurso na guia. Selecione um link de recurso para acessar um recurso relevante, como a página principal do recurso com um painel de visão geral ou um local de instalação.

Dependendo do nível de adoção, um cartão pode conter qualquer um dos seguintes links de recursos:

- **Saiba mais**: link para a documentação para aprender e explorar os benefícios e o uso do recurso.
- **Exibir demonstração**: link para uma demonstração resumida sobre o recurso.
- **Introdução**: link para uma página principal na qual você pode começar a usar o recurso imediatamente.
- **Instalar app**: link para ServiceNow Store onde você pode instalar o aplicativo imediatamente.

Os cartões usam métodos diferentes para examinar a instância e determinar se o recurso do cartão está instalado, ativado e sendo usado. Por exemplo, alguns cartões verificam o status de instalação de plug-ins e alguns cartões dependem de dados nas tabelas de recursos específicos. Muitas contagens e dados de agregação que aparecem nos cartões são baseados em indicadores do Performance Analytics criados sobre a tabela de Dados agregados de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data].

- Se o resultado for que o recurso do cartão está instalado ou sendo usado, o cartão mostrará gráficos e contagens sobre o nível de uso. Nesse caso, o rótulo do cartão pode se ajustar um pouco.
- Se o resultado for que o recurso do cartão não está instalado ou não está em uso, serão fornecidos links para recursos nos quais você pode explorar, instalar e começar a usar o recurso.

A maioria dos trabalhos programados de cartões é executada a cada 24 horas. Portanto, dependendo do tipo de dados, alguns dados do cartão são baseados em dados recentes, mas não em dados atuais. O carimbo de data/hora da última atualização nos cartões reflete a hora da coleta dos dados que foram usados para o cartão. Além disso, imediatamente após a introdução de um recurso, um cartão não refletirá o status ou o uso mais recente do recurso até 24 horas depois que o trabalho programado do cartão for executado (para os ICs processados pelo IRE com base no cartão de origem, o trabalho programado associado, Espaço do CMDB — Preencher agregados Mensalmente, é executado mensalmente).

As seções a seguir fornecem detalhes para cada cartão, incluindo o script de cálculo usado para o cartão.

Adoção de recurso do CMDB: ingestão de dados

O nível de adoção geral para ingestão de dados é mapeado para as seguintes descobertas na instância:

Tradução automática

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

- Baixo (vermelho): menos de 80% dos ICs são processados pelo Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE)
- Moderado (âmbar): 80—90% dos ICs são processados pelo IRE
- Alto (verde): mais de 90% dos ICs são processados pelo IRE

A ingestão de dados contém os seguintes recursos e agregações:

ICs processados pelo IRE

Determina a porcentagem de ICs processados pelo IRE, verificando a tabela Origem [sys_object_source]. Os ICs que não são processados pelo IRE apresentam um risco à integridade dos dados.

A porcentagem de ICs que estão sendo processados pelo IRE determina o nível de adoção deste cartão de recurso e o nível de adoção geral para toda a categoria de ingestão de dados.

Service Graph Connectors

Determina o status de instalação e uso de Conectores do Service Graph, verificando:

- Se o plug-in de Licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license) está ativo.
- Se houver pelo menos um Conector do Service Graph instalado na instância

Se Service Graph Connectors estiverem instalados e em uso, o cartão mostrará uma contagem desses conectores.

Nota:
A contagem de conectores do Service Graph que aparece no cartão pode ser um pouco diferente do número de conectores mostrados no site ServiceNow Store, porque os métodos de contagem usados são diferentes.

IntegrationHub ETL

Determina se a aplicação da loja IntegrationHub ETL está instalada e usada, com base nos registros na tabela Fontes de dados do aplicativo CMDB Integration Studio [cmdb_inst_application_feed]. Se IntegrationHub ETL estiver em uso, o cartão mostrará uma contagem de mapas de transformação ETL no IntegrationHub ETL (mapas de transformação ETL de demonstração não são contados).

Selecione **Exibir mapas de transformação ETL** para abrir o IntegrationHub ETL, onde você pode examinar os mapas de transformação ETL existentes e criar novos.

ICs processados pelo IRE com base na origem

Gráfico que mostra ICs processados pelo IRE, agrupados por Service Graph Connectors, ServiceNow Discovery, uma combinação de ambos e outros, nos últimos seis meses.

As seguintes origens de descoberta são contadas como ServiceNow Discovery:

- ServiceNow
- ServiceWatch
- ACC-Visibility

Tradução automática

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

- AgentClientCollector
- CredentiallessDiscovery

Aponte para o gráfico para mostrar os dados de agregação mensal.

Este cartão ficará oculto se não houver ICs processados pelo IRE.

CMDB Application for APIs and CLI

Determina se a aplicação da loja do CMDB application for APIs and CLI está instalada.

Este cartão aparecerá somente se o app da loja não estiver instalado, fornecendo recursos úteis para exploração e adoção.

Adoção de recurso do CMDB: governança de dados

O nível geral de adoção para governança de dados é mapeado para as seguintes descobertas na instância:

- Baixo (vermelho): menos de 33% dos recursos são usados
- Moderado (âmbar): 33—66% dos recursos são usados
- Alto (verde): mais de 66% dos recursos são usados

O nível geral de adoção da governança de dados é baseado em se os recursos do CMDB Data Manager são usados.

Nota:
Os dados históricos podem não estar disponíveis para todos os últimos 90 dias porque o Espaço do CMDB versão 3.4, que depende dos indicadores do Performance Analytics para coletar e salvar dados históricos de uso, foi implantado há menos de 90 dias. Esta situação pode resultar em uma discrepância entre o uso real e o que o cartão mostra.

CMDB Data Manager/ICs usadas nas políticas do CMDB Data Manager

Determina o uso verificando se uma das seguintes condições é verdadeira:

- Há políticas de Excluir, Descontinuar ou Arquivar criadas pelo usuário (pesquisando a tabela Política e atributos do CMDB Data Manager [cmdb_data_manager_policy_and_attributes])
- Há ICs processados por essas políticas de Excluir, Descontinuar ou Arquivar criadas pelo usuário nos últimos 90 dias (pesquisando na tabela Execuções de política de gestão de dados do CMDB [cmdb_data_management_policy_execution])

Se o CMDB Data Manager estiver em uso, mostrará um gráfico com ICs que foram processados por essas políticas nos últimos seis meses, por mês e por tipo de política.

Certificação de dados/ICs usados na certificação de dados

Determina o uso verificando se uma das seguintes condições é verdadeira:

Tradução automática

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

- Há políticas de Certificação criadas pelo usuário (pesquisando a tabela Política e atributos do CMDB Data Manager [cmdb_data_manager_policy_and_attributes])
- Há ICs processados por essas políticas de Certificação criadas pelo usuário nos últimos 90 dias (pesquisando na tabela Execuções de política de gestão de dados do CMDB [cmdb_data_management_policy_execution])

Se a certificação de dados estiver em uso, mostrará um gráfico com ICs que foram processados por essas tarefas de políticas de certificação nos últimos seis meses, por mês.

Sincronização de dados

Verifica se há pelo menos uma classe para a qual o atributo `managed_by_group` está definido globalmente para que todos os ICs de classe sejam sincronizados no mesmo valor.

Para obter informações sobre como sincronizar atributos de atribuição de grupo usando o Gerenciador de classe de IC, consulte Definir o grupo de um IC ou de uma classe inteira de ICs.

O cartão de sincronização de dados está disponível no Espaço do CMDB v3.6 e posteriores.

Classes principais

Verifica se o filtro de Classe principal está configurado com pelo menos uma classe principal. O filtro Classe principal limita o número de ICs que aparecem nas exibições de lista, para mostrar somente ICs de classes principais. Reduzir a quantidade de dados nas exibições de lista somente para dados relevantes melhora o desempenho e a eficiência.

Para obter mais informações sobre como gerenciar o filtro de Classe principal no Gerenciador de classe de IC, consulte Atualizar a lista de classes no filtro de classe principal.

O cartão de classe Principal está disponível no Espaço do CMDB v3.6 e posteriores.

Adoção de recurso do CMDB: pesquisa e análise

O nível geral de adoção para pesquisa e análise é mapeado para as seguintes descobertas na instância:

- Baixo (vermelho): menos de 33% dos recursos são usados
- Moderado (âmbar): 33—66% dos recursos são usados
- Alto (verde): mais de 66% dos recursos são usados

A pesquisa e análise contém os seguintes recursos e agregações:

Consultas do Construtor de consulta do CMDB/Construtor de consulta

Determina se o Construtor de consulta do CMDB está em uso verificando se uma das seguintes condições é verdadeira:

Tradução automática

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

- Há registros na tabela Consultas salvas [qb_saved_query] em que *Source* é **QB**
- Há consultas executadas ou consultas executadas com relatórios nos últimos 90 dias

> **Nota:**
> Os dados históricos podem não estar disponíveis para todos os últimos 90 dias porque o Espaço do CMDB versão 3.4, que depende dos indicadores do Performance Analytics para coletar e salvar dados históricos de uso, foi implantado há menos de 90 dias. Esta situação pode resultar em uma discrepância entre o uso real e o que o cartão mostra.

Se o Construtor de consulta do CMDB estiver em uso, mostrará um gráfico com contagens de execuções de consulta e execuções de consulta em relatórios, nos últimos seis meses, por mês.

Aponte para o gráfico para ver os dados de agregação mensal.

Pesquisa inteligente

Determina se Pesquisa inteligente para CMDB está em uso verificando a tabela Logs de consulta de NLQ [nlq_query_log] em busca de registros em que *source* é **CMDB_WS**, dos últimos 90 dias. Se a Pesquisa inteligente estiver em uso, mostrará as contagens de consultas da Pesquisa inteligente nos últimos seis meses, por mês.

> **Nota:**
> Os dados históricos podem não estar disponíveis para todos os últimos 90 dias porque o Espaço do CMDB versão 3.4, que depende dos indicadores do Performance Analytics para coletar e salvar dados históricos de uso, foi implantado há menos de 90 dias. Esta situação pode resultar em uma discrepância entre o uso real e o que o cartão mostra.

CMDB 360 - Registros em várias origens

O número total de registros brutos do CMDB 360 no repositório de dados do CMDB 360 que contém registros para cada relatório de origem da descoberta por atributo de IC. Este cartão é idêntico ao cartão Total de registros do CMDB 360 no bloco Origens do Discovery na exibição do CMDB 360.

Este cartão aparecerá somente se o CMDB 360 estiver habilitado, o que é determinado pela verificação do plug-in ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license) e da propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource_enabled.

Consultas do CMDB 360

Contagem de consultas do CMDB 360 que existem na tabela Consultas de várias origens do CMDB [cmdb_multisource_query].

Este cartão aparecerá somente se o CMDB 360 estiver habilitado, o que é determinado pela verificação do plug-in ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license) e da propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource_enabled.

Painel de Fundação de dados do CMDB

Determina se o app da loja CMDB and CSDM Data Foundations Dashboards (que inclui o painel Fundação de dados do CMDB) está instalado.

Tradução automática

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

Este cartão aparecerá somente se o app da loja não estiver instalado, fornecendo recursos úteis para exploração e adoção. No entanto, o recurso ainda está incluído no cálculo do nível geral de adoção de pesquisa e análise.

Painel de Integridade do CMDB

Determina se Integridade do CMDB está em uso verificando se pelo menos um trabalho do Painel de integridade do CMDB está habilitado.

Este cartão aparecerá somente se o recurso não estiver em uso, fornecendo recursos úteis para exploração e adoção. No entanto, o recurso ainda está incluído no cálculo do nível geral de adoção de pesquisa e análise.

Informações de desempenho do CMDB

As informações de desempenho do CMDB estão disponíveis no Espaço do CMDB v3.6 e posteriores e só aparecem para usuários com a função sn_cmdb_admin (administrador do CMDB).

As informações de desempenho do CMDB ajudam a entender como suas configurações afetam o desempenho do seu CMDB. É possível usar os gráficos e as ferramentas nas informações de desempenho do CMDB para solucionar problemas, depurar ou diagnosticar problemas de desempenho. As informações de desempenho do CMDB também analisam o CMDB e Conectores do Service Graph na sua instância para gerar recomendações sobre como melhorar o desempenho do seu CMDB. O próprio bloco de informações de desempenho do CMDB pode mostrar até duas dessas recomendações.

Selecione **Exibir informações de desempenho** para acessar os dados de informações de desempenho do CMDB.

A guia Cargas e ICs contém os seguintes blocos:

Cargas úteis parciais

As cargas parciais ocorrem quando a fonte de dados não fornece informações suficientes para identificar exclusivamente o IC, evitando que o IRE processe o IC.

- Contagem total de carga parcial:

  Mostra o número total de cargas parciais que existem na sua instância. Um grande número de cargas parciais em sua instância pode causar degradação no desempenho do CMDB.

  Para obter mais informações sobre cargas parciais, consulte Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

- Origem do Discovery:

  Descreve o número de cargas parciais por origens de descoberta. É possível fazer um detalhamento ativo nesse gráfico de pizza para ver a lista de cargas parciais com erros, filtradas por origem da descoberta.

  É possível fazer um detalhamento ativo em cargas parciais específicas para entender melhor o erro que está ocorrendo. Ao realizar o detalhamento ativo em uma carga parcial, é possível ver o item de carga completo, que pode ser revisado para solucionar problemas e corrigir os erros específicos.

  Para obter mais informações sobre tipos de erros, consulte Gerar e simular execução de carga usando simulação de identificação.

Registros relacionados

Tradução automática

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

Dados sobre registros relacionados que não têm referências. Uma referência está ausente do registro quando o campo *Referenced* para esse registro estiver vazio.

- Registros relacionados que não têm referências:

  Mostra o número total de registros que não fazem referência a um IC no campo *Referenced* na tabela Relacionada. É possível ver uma lista completa das tabelas Relacionadas e os campos *Referenced* associados na tabela Entradas relacionadas [cmdb_related_entry].

  Para obter mais informações sobre tabelas Relacionadas, consulte Gestão de configuração e o CMDB.

- Registros relacionados que não têm referências por tabela:

  Descreve o número de registros do CMDB sem referências por tabela. É possível fazer um detalhamento ativo nas fatias deste gráfico para ver a lista de registros específicos filtrados por tabela.

  Antes de fazer o detalhamento ativo neste gráfico de pizza, é preciso ter as funções de usuário necessárias para visualizar a tabela.

  Também é possível selecionar **Novo** na exibição de lista para criar um novo registro de tabela de entrada relacionada. Para obter mais informações sobre como criar ou editar um registro de tabela de entrada relacionada, consulte Editar uma tabela relacionada das informações de desempenho do CMDB.

ICs duplicados e obsoletos

Um IC é sinalizado como duplicado durante a identificação e reconciliação. Um IC é sinalizado como obsoleto se não tiver sido atualizado no período de Duração efetiva especificado na Regra de obsolescência de Integridade do CMDB da classe de IC.

- ICs:

  Mostra o número de ICs duplicados ou obsoletos.

- Registros obsoletos por classe:

  Descreve o número de ICs obsoletos com base na classe de IC. É possível fazer um detalhamento ativo nas fatias deste gráfico de pizza para ver a lista de registros de ICs específicos filtrados por classe.

  Para obter mais informações sobre ICs obsoletos, consulte KPIs e métricas de Integridade do CMDB.

- Registros duplicados por classe:

  Descreve o número de ICs duplicados com base na classe de IC. É possível fazer um detalhamento ativo nas fatias deste gráfico de pizza para ver a lista de registros de ICs específicos.

  Para obter mais informações sobre ICs duplicados, consulte Correção de ICs duplicados.

Registros de relacionamento primários ou secundários ausentes

Mostra a linha de tendência e o número de registros de relacionamento na tabela Relacionamentos de IC [cmdb_rel_ci] que não têm um IC primário ou secundário. ICs que não têm um primário ou secundário são considerados registros inválidos e podem afetar o desempenho da sua instância.

Tradução automática

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

Recomendações

As recomendações neste painel incluem um link para a documentação relacionada e normalmente permitem acesso direto à ferramenta, ao recurso ou à propriedade do sistema associada. Expanda ou minimize o painel ao selecionar o ícone de lâmpada.

As duas primeiras recomendações aparecem no bloco de informações de desempenho do CMDB da exibição de Informações.

Você só poderá ver uma recomendação se tiver as funções necessárias para acessar o recurso, ferramenta ou propriedade do sistema. Usuários com a função sn_cmdb_admin podem ocultar recomendações ou ajustar a ordem em que as recomendações aparecem. Os usuários podem usar os campos **Ativo** e **Ordem** na tabela Configuração do cartão de ação de Imp do WS do CMDB [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config] para configurar esses elementos.

A guia Conectores do Service Graph contém os seguintes blocos:

Nota:

- A guia Conectores do Service Graph só aparecerá se a sua instância tiver pelo menos um Conector do Service Graph e você tiver a função cmdb_inst_admin.
- Para editar registros de importação de dados programados ou de fonte de dados do Espaço do CMDB, talvez seja necessário definir o **escopo da Aplicação** como a **Aplicação** da fonte de dados ou importação de dados.

Fonte de dados de conectores

As configurações nas suas fontes de dados Conector do Service Graph afetam a ingestão e o processamento dos dados de entrada. Alterar as configurações da fonte de dados Conector do Service Graph pode simplificar a manipulação de dados, tornando seu CMDB mais eficiente e reduzindo os impactos no desempenho da sua instância.

- Fontes com processamento em lote desativado:

  Mostra a porcentagem de fontes de dados Conector do Service Graph na tabela Fontes de dados [sys_data_source] com a opção **Usar importação em lote** desabilitada. Também lista o número total de fontes de dados e o número de fontes de dados com processamento em lote habilitado ou desabilitado.

  Para habilitar o processamento em lote, acesse o registro de uma fonte de dados específica na exibição de lista e selecione **Usar importação em lote**. Para obter mais informações sobre o processamento em lote, consulte Data source fields .

  Também é possível selecionar **Editar** para atualizar uma fonte de dados da exibição de lista. Para obter mais informações sobre como editar uma fonte de dados, consulte Editar uma fonte de dados das informações de desempenho do CMDB.

- Fontes com importação simultânea desativada:

  Mostra a porcentagem de importações de dados programadas de fontes de dados Conector do Service Graph na tabela Importações de dados programadas [scheduled_import_set] com a **Importação simultânea** desabilitada. Também lista o número total de importações de dados programadas e o número de importações de dados programadas com **Importação simultânea** habilitada ou desabilitada.

Tradução automática

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

Para habilitar a importação simultânea, acesse o registro de uma importação de dados programada específica na exibição de lista e selecione **Importação simultânea**. Para obter mais informações sobre importação simultânea, consulte Concurrent imports .

Também é possível selecionar **Editar** para criar uma importação de dados programada da exibição de lista. Para obter mais informações sobre como editar uma importação de dados programada, consulte Editar uma importação de dados programada das informações de desempenho do CMDB.

- Fontes com método de partição de tamanho não personalizado:

  Mostra a porcentagem de importações de dados programadas de fontes de dados Conector do Service Graph na tabela Importações de dados programadas [scheduled_import_set] que usa um método de partição de tamanho não personalizado. Também lista o número total de importações de dados programadas e o número de importações de dados programadas que usam um método de partição de tamanho não personalizado.

  Para usar um método de partição de tamanho personalizado, acesse o registro de uma importação de dados programada específica na exibição de lista. Certifique-se de que a **Importação simultânea** esteja selecionada. No menu suspenso **Método de partição**, selecione **Tamanho personalizado**. Para obter mais informações sobre métodos de partição, consulte Schedule a data import .

  Também é possível selecionar **Editar** para atualizar uma nova importação de dados programada da exibição de lista. Para obter mais informações sobre como editar uma importação de dados programada, consulte Editar uma importação de dados programada das informações de desempenho do CMDB.

Tendências de execução de conectores

Agrega Conectores do Service Graph com execuções de conector atípicas, em que o número de linhas importadas ou a taxa de processamento é significativamente maior ou menor do que a tendência de 30 dias.

- Conectores com valores atípicos de taxa de processamento:

  Mostra o número de Conectores do Service Graph que são considerados valores atípicos com taxas de processamento de execução do conector fora das linhas de tendência esperadas nos últimos 30 dias.

- Conectores com valores atípicos de contagem de importação:

  Mostra o número de Conectores do Service Graph que são considerados valores atípicos com contagens de importação de execução do conector fora das linhas de tendência esperadas nos últimos 30 dias.

É possível detalhar os cartões no bloco Tendências de execução de Conectores para acessar a janela de tendências de execução do conector do Service Graph. Nessa janela, um Conector do Service Graph estará disponível no menu suspenso de conexões somente se ele tiver um registro de execução.

Clique nas guias na janela de tendências de execução do conector Service Graph para exibir os seguintes gráficos e a exibição de lista de Execução do conector dos conjuntos de importação executados do conector:

Tradução automática

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

- Taxa de processamento:

  Modela a linha de tendência das taxas de processamento para execuções do conector. Mostra a taxa na qual um conector processa linhas de dados ao longo de um período.

  Há duas zonas, que são a Banda de Confiança e a Banda de Previsão. Conectores do Service Graph com execuções de conector que têm taxas de processamento fora da Banda de Previsão são considerados atípicos. Essas zonas não aparecem ao selecionar mais de um Conector do Service Graph.

- Contagem de importação:

  Modela a linha de tendência das linhas processadas para execuções do conector. Mostra o número de linhas que um conector processa ao longo de um período.

  Há duas zonas, que são a Banda de Confiança e a Banda de Previsão. Conectores do Service Graph com execuções de conector que têm contagens de linha de importação fora da Banda de Previsão são considerados atípicos.

Em ambos os gráficos, é possível selecionar valores atípicos e não atípicos de Conectores do Service Graph para comparar as linhas de tendência entre si.

Para obter mais informações sobre o processamento de dados com Conectores do Service Graph, consulte Conectores do Service Graph.

Serviços de aplicações (Painel de serviços de aplicações)

Mostra um gráfico com uma contagem de serviços de aplicações na sua organização, com base nos registros da tabela Serviços de aplicações [cmdb_ci_service_auto]. O gráfico mostra a tendência do número total de serviços de aplicações por dia, nos últimos sete dias. Use o Painel de serviços de aplicações para monitorar o nível de adoção e a integridade dos serviços de aplicações.

Nota:
Alguns métodos de preenchimento para serviços de aplicações estão disponíveis somente com Service Mapping e, portanto, não serão exibidos no bloco se o Mapeamento de serviços não estiver instalado.

Selecione o gráfico para acessar as guias de bloco e seus cartões com mais detalhes. Preste atenção especial aos serviços de aplicações que não estão totalmente configurados e têm dados ausentes. Reduza o número de serviços de aplicações incompletos editando os serviços de aplicações e preenchendo quaisquer atributos vazios.

Selecione qualquer cartão para detalhar a exibição de lista dos respectivos serviços de aplicações.

A guia Visão geral mostra as seguintes agregações:

- Total dos serviços de aplicações: contagem de todos os serviços de aplicações.
- Método de preenchimento definido: contagem de serviços de aplicações para os quais um método de preenchimento é especificado.
- Método de preenchimento não definido: contagem de serviços de aplicações para os quais um método de preenchimento não é especificado.
- Tipos de serviços de aplicações: gráfico de serviços de aplicações por métodos de preenchimento, como Grupo de IC dinâmico e Manual, incluindo serviços de aplicações

Tradução automática

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

sem um método de preenchimento (Vazio). O gráfico inclui serviços de negócios que foram convertidos em serviços de aplicações.

- Dados ausentes dos serviços de aplicações: gráfico de serviços de aplicações por dados principais, como oferta de serviço e proprietário, que estão ausentes.

A guia Cobertura do serviço de aplicações contém os seguintes blocos e cartões:

- Servidores de aplicações
  - Total de servidores: número total de servidores de aplicações.
  - Servidores fora do serviço de aplicações: contagem de servidores de aplicações que não estão em nenhum serviço de aplicações.
  - Servidores fora de um serviço de aplicações: gráfico de servidores de aplicações que não estão em nenhum serviço de aplicações, por classe.
- Bancos de dados
  - Total de bancos de dados: número total de bancos de dados
  - Bancos de dados fora do serviço de aplicações: contagem de bancos de dados que não estão em nenhum serviço de aplicações.
  - Bancos de dados fora de um serviço de aplicações: gráfico de bancos de dados que não estão em nenhum serviço de aplicações, por classe.
- Servidores de hardware
  - Total de servidores de hardware: número total de servidores de hardware.
  - Servidores de hardware fora do serviço de aplicações: contagem de servidores de hardware que não estão em nenhum serviço de aplicações.
  - Servidores de hardware fora de um serviço de aplicações: gráfico de servidores de hardware que não estão em nenhum serviço de aplicações, por classe.

Nota:
O número máximo de servidores de aplicações, servidores de hardware e bancos de dados não incluídos nos serviços de aplicações deve ser de até 100.000, mesmo se a contagem real for superior a esse limite. Esse limite numérico é determinado pela propriedade glide.cmdb.csdm.app_service.max_results.

Selecione **Pertencente a**, **Grupo de suporte** ou **Mudar grupo** para filtrar a lista de serviços de aplicações incluídos no painel por um atributo principal. Um filtro não afeta as contagens de serviços de aplicações nos quais o respectivo atributo de filtro está ausente. Por exemplo, filtrar por Proprietário não altera a contagem do cartão de Proprietário ausente.

Recursos na nuvem versus fora da nuvem

Gráficos que mostram contagens e detalhes de recursos e serviços de aplicações que estão hospedados em vários serviços em nuvem versus aqueles que não estão. Os recursos e serviços de aplicações podem ser implantados em serviços em nuvem, como o Microsoft Azure Cloud, na instância local ou em outras soluções fora da nuvem. Para algumas operações em andamento na organização, pode ser necessário ter os detalhes que podem ser difíceis de obter.

Para obter detalhes sobre os gráficos, consulte "Recursos em nuvem versus fora da nuvem" no tópico do app da loja do Espaço do CMDB.

O gráfico de pizza Serviços de aplicações está disponível no Espaço do CMDB v3.6 e posteriores.

Tradução automática

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

Como modificar ações importantes no Espaço do CMDB

Modifique a ordem de aparência e outras propriedades dos cartões de ação importantes exibidos na página principal do Espaço do CMDB.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cartões de tarefa exibidos no bloco Tarefas importantes da página principal do Espaço do CMDB são armazenados na tabela Configuração do cartão de ação de Imp de WS do CMDB [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]. É possível editar alguns atributos desses cartões, incluindo a configuração que controla se um cartão específico aparece. Os cartões no bloco Ações importantes estão disponíveis somente para as funções de usuário de Administrador do CMDB [sn_cmdb_admin] e de Editor do CMDB [sn_cmdb_editor]. Cada cartão está configurado para uma dessas funções.

Há alguma sobreposição nos cartões de tarefa que aparecem para um Administrador do CMDB e para um Editor do CMDB. No entanto, os filtros nesses cartões de tarefa são diferentes. Normalmente, para Administradores do CMDB, o filtro do cartão também inclui tarefas não atribuídas que um Administrador do CMDB precisa atribuir.

É possível somente editar. Não é possível adicionar ou excluir registros de ação nesta tabela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**.
2. No filtro de navegação, insira `sn_cmdb_ws_imp_action_card_config.list`.
3. Na exibição de lista da tabela, edite a linha da tabela que quer modificar ou clique na linha para abrir o formulário de registro.

Campo	Descrição
Persona	O usuário conectado (como Administrador do CMDB) para o qual este cartão aparece. Você não pode editar esse campo.
Tipo	Grupo de tarefas ao qual esta tarefa pertence, como ICs duplicados. Você não pode editar esse campo.
Tabela	A tabela usada no filtro do cartão. Você não pode editar esse campo.
Ativo	Determina se o cartão para esta ação aparece no Espaço do CMDB.
Ordem	Valor numérico que determina a ordem de cada cartão no restante dos cartões no bloco Ações importantes. Cartões com números de ordem mais

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	baixos aparecem antes dos cartões com números de ordem mais altos.
Condição do filtro	Filtros para as tarefas incluídas no cartão.
Colunas da lista	Colunas que aparecem na exibição de lista quando você clica em um cartão para mostrar suas tarefas associadas.
Listar agrupar por	Atributo para agrupar por tarefas associadas ao cartão na exibição de lista do cartão. A exibição de lista do cartão que aparece quando você clica em um cartão para mostrar suas tarefas associadas.

4. Clique em **"Atualizar"**.

Como adicionar um link rápido para o Espaço do CMDB

Para obter acesso imediato a ferramentas ou dados de que você precisa, adicione o seu próprio link rápido à página principal do Espaço do CMDB.

Antes de Iniciar
Requisito de função: sn_cmdb_admin, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Links rápidos são armazenados na tabela Links rápidos [sn_cmdb_ws_quick_links], inclusive aqueles que estão incluídos no sistema de base. Somente o usuário que adicionou um link rápido tem acesso a esse link e pode posteriormente editá-lo ou excluí-lo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na seção Links rápidos, clique no ícone "+".
3. Insira o **"URL"** e o **"Texto de exibição"** do link e clique em **"Adicionar"**.

   Um URL válido deve iniciar com "http:" ou "https:". Para vincular a uma ferramenta na instância, como o Gerenciador de classes de IC, insira o URL completo da página principal da ferramenta.
4. Clique em **Concluído**.

Resultado
O novo link só está disponível para o usuário que o criou, na seção Links rápidos na página principal do Espaço do CMDB.

O que Fazer Depois
Clique no ícone "Editar links rápidos" para editar, excluir ou reposicionar um link adicionado. Em seguida, use as setas para cima e para baixo para mover um link na lista e clique no ícone "Editar" ao lado de um link que quer modificar ou excluir da lista.

Como configurar datacenters para o gráfico de recursos em nuvem e fora da nuvem

O gráfico de recursos em nuvem e fora da nuvem no Espaço do CMDB determina quais ICs e serviços de aplicações na organização são armazenados em nuvem e quais não são. Além das classificações do sistema de base, é possível adicionar classificações para armazenamentos em nuvem e fora da nuvem que demonstram implantações de datacenter específicas na organização.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Tipos de Datacenter [sn_cmdb_ws_datacenter_type] armazena classes de datacenter que indicam se estão armazenados ou não em nuvem na organização. Os cálculos do gráfico de recursos em nuvem e fora da nuvem na seção Visão geral de IC no Espaço do CMDB refletem nos datacenters dessa tabela e em suas classificações.

Os ICs são contados como fora da nuvem principalmente se uma das seguintes condições for atendida:

- O IC não está associado a nenhum datacenter.
- O IC está associado a um datacenter classificado como fora da nuvem na tabela Tipos de datacenter.

No sistema de base, a tabela Tipos de datacenter contém vários datacenters comuns. Por exemplo, a classe do Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter] é classificada como "Em nuvem". Portanto, o gráfico de recursos em nuvem versus fora da nuvem inclui em seus cálculos e barras a classe do Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter].

Procedimento
1. Selecione **"Tudo"**.
2. No navegador de filtro, insira `sn_cmdb_ws_datacenter_type.list` para acessar a tabela Tipos de datacenter.
3. Clique em **"Novo"** e preencha o formulário de Tipo de datacenter para um datacenter usado na organização.

Campo	Descrição
Classe de datacenter	Uma classe secundária da classe Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter] que é usada na organização.
Tipo	Classificação que indica se a **"Classe de datacenter"** especificada está sendo usada como armazenamento em nuvem ou não.
Provedor de nuvem	Rótulo personalizado para o provedor de nuvem.

4. Clique em **"Enviar"**.

Como retomar um trabalho programado desabilitado para o gráfico de recursos em nuvem versus fora da nuvem

Reative um trabalho programado para retomar a coleta de dados para o gráfico de recursos em nuvem versus fora da nuvem no Espaço do CMDB.

Antes de Iniciar
Função necessária: cmdb_query_builder (contido nas funções de usuário sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor e sn_cmdb_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O gráfico de recursos em nuvem versus fora da nuvem no Espaço do CMDB usa vários trabalhos programados que coletam e calculam os dados dos gráficos. Cada barra no gráfico de classes de IC representa um par de uma classe de IC e um tipo de armazenamento (em

Tradução automática

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

nuvem ou fora da nuvem), como Aplicações/Em nuvem. Cada barra está associada ao seu próprio trabalho programado. Quando um trabalho programado excede seus limites de tempo e quantidade de dados coletados, ele é interrompido automaticamente. Um trabalho que não pode ser concluído por 3 (padrão) dias consecutivos é desabilitado automaticamente para execuções futuras.

Use o seguinte procedimento para retomar mais tarde esse trabalho programado desabilitado.

Procedimento

1. Clique em **"Tudo"**.
2. No navegador de filtro, insira `sysauto_query_builder.list` e abra a tabela E-mail programado dos construtores de consulta.
3. Na exibição de lista **E-mail programado dos construtores de consulta**, defina **Ativo** como **verdadeiro** para que o trabalho programado seja retomado.

Como configurar classes de IC para o gráfico de recursos em nuvem versus fora da nuvem

Incluir ou excluir pares de *`CI Class`*/*`Type`* no gráfico de recursos em nuvem versus fora da nuvem no Espaço do CMDB.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A tabela Categorias de consulta de insights do CMDB [sn_cmdb_ws_insight_query_category] contém os pares *`CI Class`*/*`Type`* do gráfico de recursos em nuvem versus fora da nuvem na seção de visão geral de IC no Espaço do CMDB. A configuração *`Active`* em um registro determina se o respectivo par *`CI Class`*/*`Type`* aparece no gráfico. Por padrão, todos os pares são configurados para aparecer no gráfico.

Um par *`CI Class`*/*`Type`* aparece ou não de acordo com a configuração *`Active`* e independentemente do status do trabalho programado associado.

Procedimento

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No Navegador de filtro, insira `sn_cmdb_ws_insight_query_category.list` para acessar a tabela Categorias de consulta de insights do CMDB.
3. Defina *`Active`* como **"Verdadeiro"** ou **"Falso"** para um par de classe/tipo de IC.
   Por exemplo, defina *`Active`* como **"Falso"** para o par **"Aplicações"**/**"Fora da nuvem"**. Esta configuração excluirá do gráfico todos os ICs na classe de Aplicações que são determinadas como fora da nuvem.

Critérios específicos da classe para o gráfico Recursos em nuvem versus fora da nuvem

O gráfico Recursos em nuvem versus fora da nuvem oferece contagens para diversas classes principais. O gráfico usa classes diferentes e critérios de relação para cada classe a fim de determinar quais recursos contam como nuvem e quais contam como não nuvem.

O gráfico Recursos em nuvem versus fora da nuvem é mostrado no bloco de visão geral de IC no app da Store do Espaço do CMDB.

Tradução automática

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

Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]:

- Nuvem:

  Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> Classe do datacenter (um dos datacenters de nuvem configurados) -> (Hosted on::Hosts) -> Conta de serviço de nuvem [cmdb_ci_cloud_service-account]

- Não nuvem:

  Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> Classe do datacenter (um dos datacenters de não nuvem configurados)

- Total: igual à contagem de registros na tabela Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] (a menos que haja registros da Instância de máquina virtual sem relações)

Servidor [cmdb_ci_server]:

- Nuvem:

  Servidor [cmdb_ci_server] -> (Virtualized by::Virtualizes) -> Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> Datacenter (um dos datacenters de nuvem configurados) -> (Hosted on::Hosts) -> Conta de serviço de nuvem [cmdb_ci_cloud_service-account]

- Não nuvem:

  Servidor [cmdb_ci_server] -> Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] -> Classe do datacenter (um dos datacenters de não nuvem configurados)

  OU

  O servidor [cmdb_ci_server] não tem relações com Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]

- Total: igual à contagem de registros na tabela Servidor [cmdb_ci_server] (a menos que haja registros de servidor sem relações)

Aplicação [cmdb_ci_appl]:

- Nuvem:

  Aplicação [cmdb_ci_appl] -> (Runs on::Runs) -> Servidor [cmdb_ci_server]-> (Virtualized by::Virtualizes) -> Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> Datacenter (um dos datacenters de nuvem configurados) -> (Hosted on::Hosts) -> Conta de serviço de nuvem [cmdb_ci_cloud_service-account]

  OU

  Aplicação [cmdb_ci_appl] -> (Hosted on::Hosts) -> Classe do datacenter (um dos datacenters de nuvem configurados)-> (Hosted on::Hosts) -> Conta de serviço de nuvem [cmdb_ci_cloud_service-account]

- Não nuvem:

Tradução automática

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

Aplicação [cmdb_ci_appl] -> Servidor [cmdb_ci_server] -> Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] -> Classe do datacenter (um dos datacenters de não nuvem configurados) OU Aplicação [cmdb_ci_appl] -> Servidor [cmdb_ci_server] -> sem relação com Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] • Total: igual à soma de Nuvem + Não nuvem (não a contagem de registros na tabela Aplicação [cmdb_ci_appl])
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]: • Nuvem: Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> (Hosted on::Hosts) -> Datacenter (datacenter de dados lógicos de nuvem) -> (Hosted on::Hosts) -> Conta de serviço de nuvem [cmdb_ci_cloud_service-account] • Não nuvem: Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> Datacenter (datacenter lógico de não nuvem) OU Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster -> sem relação com -> Datacenter • Total: igual à contagem de registros na tabela Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] (a menos que haja registros do Cluster do Kubernetes sem relações)
Instância do banco de dados [cmdb_ci_db_instance]: • Nuvem: Instância do banco de dados [cmdb_ci_db_instance] -> (Runs on::Runs) -> Servidor -> (Virtualized by::Virtualizes) -> Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] -> (Hosted on::Hosts) -> Datacenter lógico (um dos datacenters de nuvem configurados)-> (Hosted on::Hosts) -> Conta de serviço de nuvem [cmdb_ci_cloud_service-account] OU Instância do banco de dados [cmdb_ci_db_instance] -> Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter] (um dos datacenters de nuvem configurados)-> (Hosted on::Hosts) -> Conta de serviço de nuvem [cmdb_ci_cloud_service-account] • Não nuvem: Instância do banco de dados [cmdb_ci_db_instance] -> Servidor [cmdb_ci_server] -> Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] -> datacenter (datacenter lógico de não nuvem) OU

Tradução automática

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

Instância do banco de dados [cmdb_ci_db_instance] -> Servidor [cmdb_ci_server] sem relação -> Instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] • Total: soma de nuvem + não nuvem (pode ser menor que o número total de registros, subtraindo-se os registros criados incorretamente)
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]: • Nuvem: cmdb_ci_storage_volume -> (Hosted on::Hosts) -> Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter] (um dos datacenters de nuvem configurados)-> (Hosted on::Hosts) -> Conta de serviço de nuvem [cmdb_ci_cloud_service-account] • Não nuvem: cmdb_ci_storage_volume -> Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter] (um dos datacenters de não nuvem configurados) OU cmdb_ci_storage_volume -> sem relação com Datacenter
Armazenamento de objetos de nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]: • Nuvem: Armazenamento de objetos de nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage] -> (Hosted on::Hosts) -> Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter] -> (Hosted on::Hosts) -> Conta de serviço de nuvem [cmdb_ci_cloud_service-account] (exige Aplicação da Store de CMDB CI Class Models) • Não nuvem: N/D (Esta tabela jamais pode ter registros de não nuvem)
Contas de serviço [cmdb_ci_cloud_service_account]: • Nuvem: O atributo datacenter_type foi preenchido com a classe de datacenter correta • Não nuvem: N/D (Esta tabela jamais pode ter registros de não nuvem)

Editar uma tabela relacionada das informações de desempenho do CMDB

Edite uma tabela relacionada na tabela Entradas relacionadas [cmdb_related_entry] diretamente da ferramenta de informações de desempenho do CMDB na exibição de Informações do Espaço do CMDB. Atualize a tabela relacionada para fazer referência corretamente a outro IC no campo Referenciado quando uma referência estiver ausente na tabela relacionada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cmdb_admin (administrador do CMDB) e qualquer função necessária para acessar uma tabela relacionada.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma referência está ausente do registro quando o campo Referenciado para esse registro estiver vazio. As informações de desempenho do CMDB permitem que editar facilmente as tabelas relacionadas que não têm uma referência depois de detalhar ativamente uma fatia do gráfico de referência ausente de registros Relacionados.

É possível ver a lista completa de tabelas Relacionadas e campos Referenciados relacionados na tabela Entradas relacionadas [cmdb_related_entry].

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **Informações**.
3. Na seção de informações de desempenho do CMDB, selecione **Ver informações de desempenho**.
4. Navegue até a seção Registros relacionados da guia Cargas e ICs.
5. Selecione uma fatia do gráfico em Registros relacionados sem referência por cartão de tabela.
6. Marque uma caixa de seleção ao lado de um registro.
7. Selecione **Editar**.
8. Especifique as referências de IC do CMDB aplicáveis.
9. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Gestão de configuração e o CMDB

Exibição de informações no Espaço do CMDB

Editar uma fonte de dados das informações de desempenho do CMDB

Edite uma fonte de dados para o Conectores do Service Graph para definir quais dados um conjunto de importação deve ingerir. Considere configurar o processamento em lote para tornar a ingestão de dados de entrada mais eficiente e reduzir os impactos no desempenho da sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cmdb_admin (Administrador do CMDB) e import_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **Informações**.
3. Na seção de informações de desempenho do CMDB, selecione **Ver informações de desempenho**.
4. Selecione o cartão Fontes com processamento em lote desativado na guia Conectores do Service Graph.
5. Na exibição de lista de fontes de dados, marque a caixa de seleção ao lado do registro.
6. Selecione **Editar**.
7. Configurar a fonte de dados.
   Para obter mais informações sobre fontes de dados, veja:
   - Create a data source
   - Data source fields
8. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

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

Editar uma importação de dados programada das informações de desempenho do CMDB

Editar uma importação de dados programada diretamente das informações de desempenho do CMDB para seu Conectores do Service Graph. Considere habilitar a **Importação simultânea** com uma partição de tamanho personalizado para dividir os dados de entrada em vários conjuntos de importação e transformar os conjuntos de importação simultaneamente para reduzir o tempo de processamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cmdb_admin (administrador do CMDB) e uma destas funções:

- import_scheduler
- import_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **Informações**.
3. Na seção de informações de desempenho do CMDB, selecione **Ver informações de desempenho**.
4. Na guia Conectores do Service Graph, clique no cartão Fontes com importação simultânea desativada ou no cartão Fontes com método de partição de tamanho não personalizado.
5. Na exibição de lista conjuntos de Importação programada, marque uma caixa de seleção ao lado de um registro.
6. Selecione **Editar**.
7. Configure a importação de dados programada.
   Pode ser necessário mudar o escopo da aplicação para criar ou editar uma importação de dados programada do Espaço do CMDB.

   Para obter mais informações sobre a atualização da importação de dados programada, veja Schedule a data import .
8. Selecione **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Exibição de informações no Espaço do CMDB

Componentes instalados com o Espaço do CMDB

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Espaço do CMDB (sn_cmdb_ws), incluindo propriedades, tabelas, funções do usuário e trabalhos programados.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Além disso, o plug-in Espaço do CMDB adiciona o tipo de grupo do CMDB “Espaço do CMDB”.

Propriedades instaladas

As seguintes propriedades são instaladas pelo plug-in Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) que está incluído nos sistemas de base.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
sn_cmdb_ws.ci_overview.managed_by_me.enabled	Mostra/oculta a seção Meus ICs da Visão geral do IC na página principal do Espaço do CMDB, para usuários com a função sn_cmdb_editor. • Digite: verdadeiro | falso • Padrão: verdadeiro • Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties] .
sn_cmdb_ws.total_cis.enabled	Mostra/oculta a seção Total de ICs na página principal do Espaço do CMDB. • Digite: verdadeiro | falso • Padrão: verdadeiro • Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties] .
sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days	Número de dias após os quais, se uma ou mais origens de descoberta pararem de relatar ICs, esse IC será incluído no gráfico de ICs não relatados por origens de descoberta na exibição do CMDB 360. • Tipo: inteiro • Padrão: 7 • Local: Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **CMDB 360**. Selecione Configurações e configure o **Número de dias desde que os ICs foram descobertos pela última vez por uma origem de descoberta** na seção Problemas potenciais. • Saiba mais: Como configurar o painel CMDB 360.
sn_cmdb_ws.ms.report_max_limit	Número máximo de registros que aparecem como exibições de lista ao detalhar os seguintes gráficos: • ICs não relatados por origens de descoberta • Dados não correspondem

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• ICs por número de origens de descoberta • ICs com uma única origem Detalhes: • Tipo: inteiro • Padrão: 100.000 • Local: Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **CMDB 360**. Selecione Configurações e configure o **Número máximo de registros a serem processados** na seção Global. • Saiba mais: Como configurar o painel CMDB 360.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.default_levels	Número padrão inicial de níveis do nó inicial, para cima e para baixo na hierarquia do CMDB, a serem exibidos em um mapa. Para cima, a hierarquia vai de todos os primários para os primários até o nível especificado. A hierarquia descendente vai de todos os secundários para os secundários deles subindo até o nível especificado. • Tipo: inteiro • Padrão: 3 • Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties] . A edição afeta todos os usuários e requer a função de usuário sn_cmdb_admin.
sn_cmdb_ws.unifiedmap.map_search_filter.max_levels	Número máximo de níveis do nó inicial, para cima e para baixo na hierarquia do CMDB, a serem exibidos em um mapa. Para cima, a hierarquia vai de todos os primários para os primários até o nível especificado. A hierarquia descendente vai de todos os secundários para os secundários deles subindo até o nível especificado.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Padrão: 25 • Local: Tabela [sys_properties] propriedades do sistema A edição afeta todos os usuários e requer a função de usuário sn_cmdb_admin.

Funções instaladas

As seguintes funções são instaladas pelo plug-in Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) que está incluído nos sistemas de base. Estas funções são necessárias para acesso e interação com o Espaço do CMDB e já são incluídas por padrão.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do CMDB [sn_cmdb_admin]	Fornece acesso total a dados, ferramentas e IUs do CMDB no Espaço do CMDB. Um administrador do CMDB, por exemplo, define políticas no Gerenciador de classes de IC e requisitos de serviço de aplicativos. O Administrador do CMDB fornece o nível mais alto de acesso ao CMDB.	• data_manager_admin • canvas_admin • sn_cmdb_editor • cmdb_ms_admin • cmdb_dedup_admin
Editor do CMDB [sn_cmdb_editor]	Fornece acesso aos registros do CMDB que estão dentro do Espaço do CMDB. Um editor do CMDB tem privilégios de gravação em tarefas no CMDB Data Manager e nos ICs, mas não pode mudar políticas, como no Gerenciador de dados do CMDB ou no Gerenciador de classes de IC.	• sn_cmdb_user • cmdb_ms_editor
Usuário do CMDB [sn_cmdb_user]	Fornece acesso somente leitura aos dados do CMDB e a IUs básicas, como painéis e relatórios do CMDB, no Espaço do CMDB.	• canvas_user • data_manager_user • cmdb_ms_user
Administrador do CMDB de várias origens [cmdb_ms_admin]	Fornece acesso total a dados, configurações de painel e consultas relacionadas ao CMDB de várias origens e ao CMDB 360.	cmdb_ms_editor
Editor do CMDB de várias origens [cmdb_ms_editor]	Fornece acesso a registros do CMDB 360 e permite que os usuários criem e editem consultas do CMDB 360.	cmdb_ms_user
Usuário do CMDB de várias origens	Fornece acesso somente leitura a dados de várias origens, consultas do CMDB 360 e IUs relacionadas,	cmdb_read

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
[cmdb_ms_user]	como painéis e relatórios do CMDB 360 e o Construtor de relatórios de várias origens.	

Trabalhos programados instalados

Trabalho programado	Descrição
Coleção do Espaço do CMDB	Atualiza as informações em todos os gráficos de Atividade de 7 dias, como o gráfico de Atividade de IC nos últimos 7 dias.
Preenchimento de análise do painel de várias origens	É executado diariamente para calcular as estatísticas agregadas dos dados do CMDB 360 e preenche a página principal do painel do CMDB 360.
Coleção de painéis de várias origens	Coleta dados do CMDB 360 e invoca o trabalho programado *`Multisource Dashboard Analytics Population`*.
Gerador de dados do painel de várias origens (Dados de demonstração)	Trabalho de demonstração que preenche tabelas do CMDB 360 com dados simulados para mostrar a página principal do painel do CMDB 360. Executado sob demanda
informação – agregado em nuvem fora da nuvem	É executado a cada 30 minutos para coletar dados para o gráfico de recursos em nuvem e fora da nuvem.
Informação - Aplicativos em nuvem	Coleta dados de nuvem para a tabela cmdb_ci_appl.
Informação - Aplicativos fora da nuvem	Coleta dados fora da nuvem para a tabela cmdb_ci_appl.
Informação - Armazenamento de objetos em nuvem	Coleta dados de nuvem para a tabela cmdb_ci_cloud_object_storage.
Informação - Conta de serviços em nuvem	Coleta dados de nuvem para a tabela cmdb_ci_cloud_service_account table.
Informação - Instâncias de banco de dados em nuvem	Coleta dados de nuvem para a tabela cmdb_ci_db_instance.
Informação - Instâncias de banco de dados fora da nuvem	Coleta dados fora da nuvem para a tabela cmdb_ci_db_instance.
Informação - Cluster de Kubernetes em nuvem	Coleta dados de nuvem para a tabela cmdb_ci_kubernetes_cluster.

Tradução automática

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

Trabalho programado	Descrição
Informação - Cluster de Kubernetes fora da nuvem	Coleta dados fora da nuvem para a tabela cmdb_ci_kubernetes_cluster.
Informação - Servidores em nuvem	Coleta dados de nuvem para a tabela cmdb_ci_server.
Informação - Servidores fora da nuvem	Coleta dados fora da nuvem para a tabela cmdb_ci_server.
Informação - Volume de armazenamento em nuvem	Coleta dados de nuvem para a tabela cmdb_ci_storage_volume.
Informação - Volume de armazenamento fora da nuvem	Coleta dados fora da nuvem para a tabela cmdb_ci_storage_volume.
Informação - Instâncias de VM em nuvem	Coleta dados de nuvem para a tabela cmdb_ci_vm_instance.
Informação - Instâncias de VM fora da nuvem	Coleta dados fora da nuvem para a tabela cmdb_ci_vm_instance.
Espaço do CMDB - Preencher agregados diariamente (renomeado de Espaço do CMDB - Contagens de consultas codificadas e de grupo)	É executado diariamente para coletar os dados mais recentes da instância para cartões como o gráfico de Resumo de IC na página principal do Espaço do CMDB e os seguintes cartões na exibição de Informações: • ICs processados pelo IRE • ICs usados nas políticas do Data Manager • ICs usados na certificação de dados • Consultar consultas do construtor • Pesquisa inteligente Preenche a tabela de Dados agregados de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] com os dados coletados. Depois que a coleta é concluída, invoca o trabalho programado *`CMDB Workspace Aggregates Daily Collection`*.
Espaço do CMDB – Preencher agregados Mensalmente	É executado mensalmente para coletar dados da instância para o cartão "ICs processados por IRE com base na origem" na exibição de Informações. Depois que a coleta é concluída, invoca o trabalho programado *`CMDB Workspace Aggregates Monthly Collection`*.

Tradução automática

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

Trabalho programado	Descrição
Coleta diária de agregados do Espaço do CMDB	Um trabalho do Performance Analytics que armazena os dados mais recentes gerados pelo trabalho programado *`CMDB Workspace - Populate aggregates Daily`*. Os dados armazenados são mostrados nos respectivos cartões na exibição de Informações.
Coleta mensal de agregados do Espaço do CMDB	Um trabalho do Performance Analytics que armazena os dados mais recentes gerados pelo trabalho programado *`CMDB Workspace - Populate aggregates Monthly`*. Os dados armazenados são mostrados nos respectivos cartões na exibição de Informações.
[Demonstração] — Coleta do Espaço do CMDB	Oferece suporte a dados de demonstração para gráficos do Espaço do CMDB em várias exibições, como a exibição Inicial. Instalado somente se **Carregar dados de demonstração** tiver sido selecionado quando o aplicativo da loja do Espaço do CMDB foi instalado ou atualizado.
[Demonstração] — Dados de demonstração do Espaço do CMDB	Ativa dados de demonstração para gráficos do Espaço do CMDB em exibições como a exibição de Informações e a exibição do CMDB 360 (se o CMDB 360 estiver habilitado). Preenche a tabela de Dados agregados de base [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data] com números aleatórios que ilustram linhas de tendência em gráficos nas exibições Inicial e de Informações. Em seguida, executa trabalhos programados de coleta de dados de demonstração. Instalado somente se **Carregar dados de demonstração** tiver sido selecionado quando o aplicativo da loja do Espaço do CMDB foi instalado ou atualizado.
[Demonstração] Coleta diária de agregados do Espaço do CMDB	Um trabalho do Performance Analytics que oferece suporte a dados de demonstração para gráficos do Espaço do CMDB em várias exibições, como a exibição de Informações, e que será instalado somente se **Carregar dados de demonstração** tiver sido selecionado quando o app da loja do Espaço do CMDB foi instalado ou atualizado. Armazena os dados de demonstração gerados pelo trabalho programado *`CMDB Workspace - Populate aggregates Daily`*. Os dados de demonstração são então mostrados nos respectivos cartões na exibição de Informações.
[Demonstração] Coleta mensal de agregados do Espaço do CMDB	Um trabalho do Performance Analytics que oferece suporte a dados de demonstração para gráficos do Espaço do CMDB em várias exibições, como a exibição de Informações, e que será instalado somente se **Carregar dados de demonstração** tiver sido selecionado quando o app da loja do Espaço do CMDB foi instalado ou atualizado. Armazena os dados de demonstração gerados pelo trabalho programado *`CMDB Workspace - Populate aggregates Monthly`*. Os dados de demonstração são então mostrados nos respectivos cartões na exibição de Informações.

Tradução automática

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

Trabalho programado	Descrição
Coleção do espaço do CMDB sob demanda com retrocesso	Coleta dados históricos (últimos 30 dias) para alguns indicadores, como exceções de integração. É executado automaticamente durante a instalação ou atualização e não é configurado com nenhuma programação recorrente.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Metadados de grupos do CMDB [sn_cmdb_ws_group_metadata]	Dados do grupo do CMDB com contagem de ICs em cada grupo.
Metadados de consultas de grupos do CMDB [sn_cmdb_ws_group_query_metadata]	Consultas codificadas com contagem de ICs em cada subgrupo de consulta codificada.
Pesquisa de amostra de NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]	Pesquisas de amostra que aparecem ao selecionar a caixa de pesquisa de um widget de Pesquisa inteligente para CMDB.
Tabela da pesquisa de amostra de NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search_table]	Faz referência às tabelas associadas reais com pesquisas de amostra que aparecem ao selecionar a caixa de pesquisa de um widget de Pesquisa inteligente para CMDB.
Tabela excluída de NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_excluded_table]	Tabelas com nomes ambíguos que devem ser excluídas da Pesquisa inteligente. Essas tabelas não serão exibidas em sugestões, e outras tabelas com nomes semelhantes recebem prioridade mais alta nos resultados da pesquisa.
Configuração de ações importantes [sn_cmdb_ws_imp_action_card_config]	Configuração de aparência e comportamento dos cartões de ação importante exibidos na página principal do Espaço do CMDB. A edição nesta tabela só pode ser acessada por usuários com a função sn_cmdb_admin. Usuários autorizados podem modificar atributos de uma ação importante, como Condições do filtro e Ativo, mas não podem modificar os atributos Tipo, Persona e Tabela.
Links Rápidos [sn_cmdb_ws_quick_links]	Links rápidos que aparecem na página principal do Espaço do CMDB.
ICs por número de origens [sn_cmdb_ws_ms_cis_by_number_of_sources]	ICs agrupados pelo número de origens de descoberta pelas quais foram descobertos. Os registros aparecem como uma exibição de lista ao clicar no gráfico de barras de ICs por número de origens de descoberta na exibição do CMDB 360.
ICs com uma única origem	ICs relatados por apenas uma origem de descoberta. Os registros aparecem como uma exibição de lista ao selecionar

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[sn_cmdb_ws_ms_cis_with_single_source]	o gráfico de ICs com apenas uma origem de descoberta na exibição do CMDB 360.
Metadados de classe de várias origens do Espaço do CMDB [sn_cmdb_ws_ms_class_metadata]	Definições de configuração de classe, como seleções de classe e pesos, que os administradores do CMDB podem modificar na exibição do CMDB 360. Usado por consultas de preenchimento de análise do CMDB 360 para armazenar um conjunto de amostra de dados de cobertura para os ICs por número de origens e cartões de detalhamento de ICs com uma única origem.
Registros de incompatibilidade de dados de várias origens [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch]	Registros de incompatibilidade de dados encontrados de discrepâncias de atributo de várias fontes de dados. Os registros aparecem como uma exibição de lista ao selecionar o gráfico de Incompatibilidade de dados na exibição do CMDB 360.
Configurações de incompatibilidade de dados de várias origens do Espaço do CMDB [sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch_config]	Configurações de incompatibilidade de dados, como a seleção de classes, atributos, condições e pesos, que os administradores do CMDB podem modificar na exibição do CMDB 360. Usado por consultas de preenchimento de análise do CMDB 360 para armazenar um conjunto de amostra de registros de incompatibilidade de dados na tabela sn_cmdb_ws_ms_data_mismatch.
Origens da descoberta sem relatar ICs [sn_cmdb_ws_ms_discovery_sources_not_reporting]	Dados para quando uma ou mais origens de descoberta param de relatar ICs após o número X específico de dias (X pode ser definido na exibição do CMDB 360 e é armazenado na propriedade do sistema sn_cmdb_ws.ms.discovery_source_not_reporting_max_days). Os registros aparecem como uma exibição de lista ao selecionar o gráfico de ICs não reportados por origem de descoberta na exibição do CMDB 360.
Tipo de ponderação das configurações do espaço de várias origens [sn_cmdb_ws_ms_settings_weight_type]	Tipo de peso (automático ou manual) para incompatibilidade de dados e configurações de cobertura na exibição do CMDB 360.
Tipos de datacenter [sn_cmdb_ws_datacenter_type]	Classificações de classes de datacenter que são consideradas em nuvem ou fora da nuvem na organização, o que é usado para o gráfico de recursos em nuvem e fora de nuvem.
Categorias de consulta de insights do CMDB [sn_cmdb_ws_insight_query_category]	Categorias de classe e seu status para inclusão no gráfico de recursos em nuvem e fora da nuvem.
Dados de Insights do CMDB [sn_cmdb_ws_insight_data]	Tabela legada para armazenar dados para o gráfico de recursos em nuvem e fora da nuvem. No Espaço do CMDB versão 3.4 e posteriores, a tabela de Dados de informações do produto do CMDB [sn_cmdb_ws_product_insight_data] é usada.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Dados de base agregados [sn_cmdb_ws_base_aggregate_data]	Dados de agregação para cartões do Espaço do CMDB e tabela primária para outras tabelas de agregação. Quando o processamento de uma contagem é concluído, o *State* do registro existente para essa contagem é definido como **descontinuado** e um novo registro para essa contagem é criado com o valor de contagem atualizado. Os cartões nas exibições do Espaço do CMDB mostram valores somente para contagens em que *State* = **pronto**. Somente leitura.
Conector do Service Graph [sn_cmdb_ws_service_graph_connector]	Detalhes sobre todos os Service Graph Connectors que estão disponíveis no momento em ServiceNow Store (exceto conectores do Innovation Lab). Os dados são usados para fornecer uma contagem atual para o cartão do Service Graph Connectors na exibição de Informações. Somente leitura.
Configuração da classificação [sn_cmdb_ws_rating_config]	Valores de início e término para diferentes classificações de uma categoria. Por exemplo, valores de início e término para classificações de nível de adoção baixo, moderado e alto para a categoria de governança de dados na exibição de Informações. Somente leitura.
Categoria de recurso [sn_cmdb_ws_feature_category]	Metadados do cartão de recurso para a maioria dos recursos no nível do Espaço do CMDB. Somente leitura.
Dados do produto de Insights do CMDB [sn_cmdb_ws_product_insight_data]	Contagem agregada para cada classe e classe de datacenter, usada para cartões na exibição de Informações. Somente leitura.
Atributos de tempo de execução da categoria do recurso [sn_cmdb_ws_feature_category_runtime_attribute]	Atributos de tempo de execução relacionados a informações de desempenho que podem ser usados ao executar vários trabalhos programados. Somente leitura.
Dados agregados de integração	Informações de exceção de integração relacionadas a informações de desempenho.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[sn_cmdb_ws_integration_aggregate_data]	Detalhes de cada integração com registros de execução que contêm exceções de colunas ou taxas de processamento. Somente leitura.
Itens de cargas úteis parciais [sn_cmdb_ws_partial_payload_item]	Informações de carga útil parciais extraídas relacionadas a informações de desempenho. Inclui origem de descoberta, erro e classe associados a cada item de carga útil parcial. Somente leitura.
Dados do Application Service Insights [sn_cmdb_ws_app_svc_insight_data]	Detalhes dos serviços de aplicações, como classificação (nuvem vs. fora da nuvem, híbrido ou desconhecido) e contagem de ICs associados ao serviço de aplicações. Somente leitura.
Atributos de tabela [sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes]	Conjunto de propriedades estendidas, por classe, que aparecem no painel de Atributos no painel lateral contextual de um IC selecionado no Mapa unificado. Para obter mais informações, consulte Configurar propriedades estendidas para uma classe.
Itens Relacionados do Mapa de nós [sn_cmdb_ws_node_map_related_item]	Categorização e ordem de itens relacionados por classe que aparecem no painel de Itens relacionados da faixa contextual lateral, nos selos de IC e nas linhas do tempo. Aplica-se ao Mapa unificado. Para obter mais informações, consulte Configurar itens relacionados.
Referências do mapa de nós [sn_cmdb_ws_node_map_reference]	Relacionamentos de referências que aparecem como um relacionamento de linha pontilhada no Mapa unificado. Para obter mais informações, consulte Configurar referências de mapa.
Ícones das classes [sn_cmdb_ws_class_icon]	Mapeia valores do ícone do Construtor de IU (UIB) da plataforma ServiceNow (por exemplo, "serverbox-outline") para os nomes de exibição da classe do CMDB para os quais eles são usados (por exemplo, "Disco de rede") no Mapa unificado.
Perfis de mapa de nó	Perfis de classe que incluem filtros padrão e algumas configurações de mapas unificados,

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[sn_cmdb_ws_node_map_profiles]	por classe. Um perfil de classe será aplicado se nenhuma predefinição de filtro estiver em vigor ao mapa inicial e ao definir a predefinição de filtro como Exibição padrão. Especificar um perfil de classe pode ser especialmente útil para dados de Mapeamento de serviços Service Mapping com a classe Mapped Application Service. Para obter mais informações, consulte Configurar perfis de classe.

Identificação e Reconciliação do CMDB

O módulo Identificação e Reconciliação fornece uma estrutura centralizada para identificar e reconciliar dados de diferentes fontes de dados. Ele ajuda a manter a integridade do CMDB e de algumas tabelas não pertencentes ao CMDB quando várias fontes de dados são usadas para criar e atualizar registros de IC.

O uso de várias fontes de dados aumenta o risco de introdução de inconsistências por meio de registros duplicados. Para manter a integridade do banco de dados, é importante identificar corretamente os ICs e os serviços para que novos registros sejam criados somente para ICs que sejam realmente novos.

O Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) ajuda a manter a integridade dos dados da seguinte forma:

- Impede ICs duplicados identificando exclusivamente os ICs com auxílio de conjuntos de regras de identificação
- Reconcilia atributos de IC permitindo que somente fontes de dados autorizadas gravem no CMDB ou em uma tabela compatível não pertencente ao CMDB
- Reclassificar ICs
- Fornecer uma estrutura centralizada para realizar identificação e reconciliação em diferentes fontes de dados

Fontes de dados como ServiceNow Event Management, Discovery Horizontal, Import Sets, Cloud Insights, Discovery de Padrões e Entrada Manual usam IRE APIs para executar a identificação e a reconciliação de ICs. Além disso, qualquer fonte de dados de terceiros pode aproveitar IRE APIs REST/programáveis por script para também executar a identificação e a reconciliação de ICs.

Suporte para tabelas não pertencentes ao CMDB

Os processos de IRE são compatíveis com algumas tabelas não pertencentes ao CMDB. Você pode criar regras de identificação, regras de reconciliação e outras regras relacionadas ao IRE para garantir a integridade dos dados inseridos ou atualizados em tabelas compatíveis, não pertencentes ao CMDB. Para obter detalhes, consulte Suporte do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB.

Tópicos relacionados

Qualificador de relacionamento

Tradução automática

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

Domain Separation e Identificação e Reconciliação do CMDB

Domain Separation é compatível com o recurso de Identificação e Reconciliação do CMDB. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Visão geral

O Domain Separation é imposto durante o processo Identificação e Reconciliação do CMDB (IRE). Os processos de IRE reconhecem o domínio e a separação de domínio é aplicada às regras de identificação e reconciliação.

Para obter mais informações sobre o Domain Separation, consulte domain separation .

Como a separação de domínio funciona na Identificação e Reconciliação

A separação de domínio no mecanismo de identificação é aplicada quando os usuários ativam o plug-in de separação de domínio. A separação de domínio para IRE tem dois modos de operação em instâncias separadas por domínio:

- Modo estrito (habilitado por padrão): neste modo, a identificação processa somente os ICs em que o ID de domínio é idêntico ao domínio do usuário conectado no momento. Se houver ICs duplicados entre os domínios (incluindo domínios primários e secundários), esses ICs não serão considerados duplicados porque seus IDs de domínio não coincidem.

- Modo de separação de domínio de plataforma (desabilitado por padrão): neste modo, o IRE segue o comportamento de separação de domínio da plataforma. Portanto, durante a identificação, os domínios primários podem acessar todos os ICs em seus domínios secundários ou qualquer um dos domínios em que ele tem visibilidade. Para obter mais informações, consulte Domínios de visibilidade e domínios de conteúdo .

  O modo de separação de domínio de plataforma deve ser usado por usuários avançados em casos de uso muito específicos ou avançados.

  Nota:

  O modo de separação de domínio de plataforma apresenta alguns riscos que são maiores em instâncias atualizadas e muito menores em instâncias zBooted.

  Dependendo de como os processos de IRE são configurados em uma instância separada por domínio, definir o IRE para usar o modo de separação de domínio de plataforma pode resultar em comportamento inesperado e indesejável se não for usado com cuidado. Um dos riscos é se a habilitação do modo de separação de domínio de plataforma for seguida da execução de processos de IRE de um domínio diferente daquele em que os processos de IRE foram executados anteriormente. Nessa situação, os ICs que foram identificados anteriormente como exclusivos podem ser identificados como ICs duplicados e fazer com que algumas aplicações comecem a falhar.

  Se alguma aplicação já estiver usando o IRE com eficácia no ambiente separado por domínio, não haverá vantagem em alternar para o modo de separação de domínio de plataforma que possa criar algum risco.

Use a propriedade do sistema glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled para alternar entre esses dois modos de separação de domínio de IRE. Por padrão, essa propriedade é definida como **false**.

Tradução automática

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

Modo de separação de domínio de plataforma

Defina a propriedade de sistema glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled como **true** para habilitar o modo de separação de domínio de plataforma para processamento de IRE. Com o modo de separação de domínio de plataforma, os domínios primários podem acessar todos os domínios secundários durante o processamento de IRE. Por exemplo, o IRE pode detectar um IC correspondente em um domínio secundário e atualizar esse IC em vez de criar um novo.

No modo de separação de domínio de plataforma para o IRE:

- O IRE executado a partir de um domínio primário pode acessar ICs contidos em seu domínio, domínios secundários que estão abaixo na hierarquia de domínio e domínio global.
- A execução de IRE do domínio global pode acessar todos os ICs.
- Domínios de visibilidade e domínios de conteúdo são compatíveis.

Nota:
Quando o modo de separação de domínio de plataforma está habilitado, pode haver um aumento súbito na detecção de ICs duplicados pelo IRE.

Separação de domínio durante o processo de identificação

A separação de domínio durante o processo de identificação é imposta da seguinte maneira:

- Independentemente da configuração da propriedade do sistema glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled:
  - Os IDs de domínio não precisam ser enviados explicitamente na carga de entrada das APIs do mecanismo de identificação. Internamente, o mecanismo de identificação faz com que o ID de domínio atual do usuário chame as APIs do mecanismo de identificação.
  - Durante a correspondência, se nenhum registro for encontrado e um IC for inserido, o ID de domínio do IC será o mesmo que o ID de domínio do usuário conectado. Ao atualizar um IC, o ID de domínio do IC não muda.
  - Durante a correspondência, se forem encontradas duplicatas, as tarefas de eliminação de duplicata criadas na tabela [reconcile_duplicate_task] terão o mesmo ID de domínio dos ICs duplicados.
  - Durante a correspondência, se não for permitida a reclassificação do IC, tarefas de reclassificação serão criadas na tabela [reclassification_task] com o mesmo ID de domínio do IC para o qual a reclassificação é necessária.
- Quando a propriedade do sistema glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled é definida como **false**:
  - Somente ICs que têm o mesmo ID de domínio que o domínio do usuário conectado no momento são usados durante a correspondência.
  - ICs duplicados existentes entre os domínios (incluindo domínios primários e secundários) não serão considerados duplicados pelo IRE.
- Quando a propriedade do sistema glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled é definida como **true**:

Tradução automática

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

- ICs duplicados existentes entre os domínios (como domínios primários e secundários) serão considerados duplicados pelo IRE.
- ICs do domínio do usuário conectado e dos domínios secundários são usados durante a correspondência.

Separação de domínio e Regras de identificação

As regras de identificação e as regras de inclusão de identificação usadas durante o processo de identificação são sempre definidas no nível global. Por exemplo, as tabelas a seguir não têm um campo sys_domain:

- Identificador (cmdb_identifier)
- Entradas do identificador (cmdb_identifier_entry)
- Entradas relacionadas (cmdb_related_entry)
- Regras de Inclusão de Identificação (cmdb_ie_active_config)

Separação de domínio e Regras de reconciliação

As regras de definição de reconciliação que são usadas durante o processo de reconciliação podem ser definidas para diferentes domínios. Por exemplo, as tabelas a seguir têm campos sys_domain, sys_overrides, sys_domain_path:

- Definição de Reconciliação (cmdb_reconciliation_definition)
- Precedência de fonte de dados (cmdb_datasource_precedence)
- Definições de desatualização da fonte de dados (cmdb_datasource_staleness)

Componentes e processos de Identificação e Reconciliação

A funcionalidade de Identificação e Reconciliação do CMDB é compatível com o mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE), as regras e as tarefas. Regras de identificação, regras de reconciliação, regras de fonte de dados do IRE, tarefas de desduplicação e tarefas de reclassificação determinam como o IRE identifica e reconcilia o IC.

Conceiros e componentes de Identificação e Reconciliação

Identificação

Processo de identificação exclusiva de ICs, para determinar se um IC já existe no CMDB ou se é um IC recém-descoberto que deve ser adicionado ao CMDB. Os processos de identificação dependem de regras de identificação ou de IDs exclusivos para ICs que as fontes de dados podem fornecer.

Reconciliação

Processo de reconciliação de ICs e atributos de IC permitindo que somente fontes de dados autorizadas designadas gravem no CMDB, na tabela de IC e no nível de atributo. O CMDB é atualizado em tempo real conforme os registros são processados. Não há nenhuma área de preparação para verificar as atividades de reconciliação antes de serem confirmadas. Os processos de reconciliação dependem das regras de reconciliação e das regras de fonte de dados do IRE.

A reconciliação é necessária somente para operações de atualização, quando o processo de identificação identifica um IC no CMDB que corresponde a um IC de entrada na carga. Quando o IRE insere um novo IC, a reconciliação não é aplicada.

Tradução automática

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

Tarefas de desduplicação

Se a instância encontra ICs duplicados durante o processo de identificação e reconciliação, ela agrupa cada conjunto de ICs duplicados em uma tarefa de desduplicação. Revise as informações dessas tarefas para ver como foi determinado que esses ICs estão duplicados.

Tarefas de reclassificação

Durante o processo de identificação de IC, um IC correspondente pode precisar ser atualizado, rebaixado ou alternado para outra classe de IC. Se a reclassificação automática estiver desabilitada, o sistema vai gerar uma tarefa de reclassificação. Revise as informações dessas tarefas e decida se é apropriado realizar a reclassificação manual do IC.

APIs

As APIs de Identificação e Reconciliação são um conjunto centralizado de APIs que podem ser usados com diferentes fontes de dados, como Descoberta, Monitoramento ou Import Sets. Você pode usá-lo para impor a Identificação e a Reconciliação antes que os dados sejam armazenados no CMDB. As fontes de dados não escrever diretamente no CMDB. Em vez disso, eles chamam as APIs primeiro para garantir que os dados que estão sendo gravados não apresentem inconsistências.

As APIs do mecanismo de identificação podem ser acessadas por meio de aplicativos com escopo. O plug-in Configuration Management For Scoped Apps (CMDB) (com.snc.cmdb.scoped) permite que uma aplicação com escopo em scripts use o prefixo 'sn_cmdb.IdentificationEngine.<method>' para acessar as APIs do mecanismo de identificação. O plug-in Configuration Management For Scoped Apps (CMDB) é ativado nos sistemas de base.

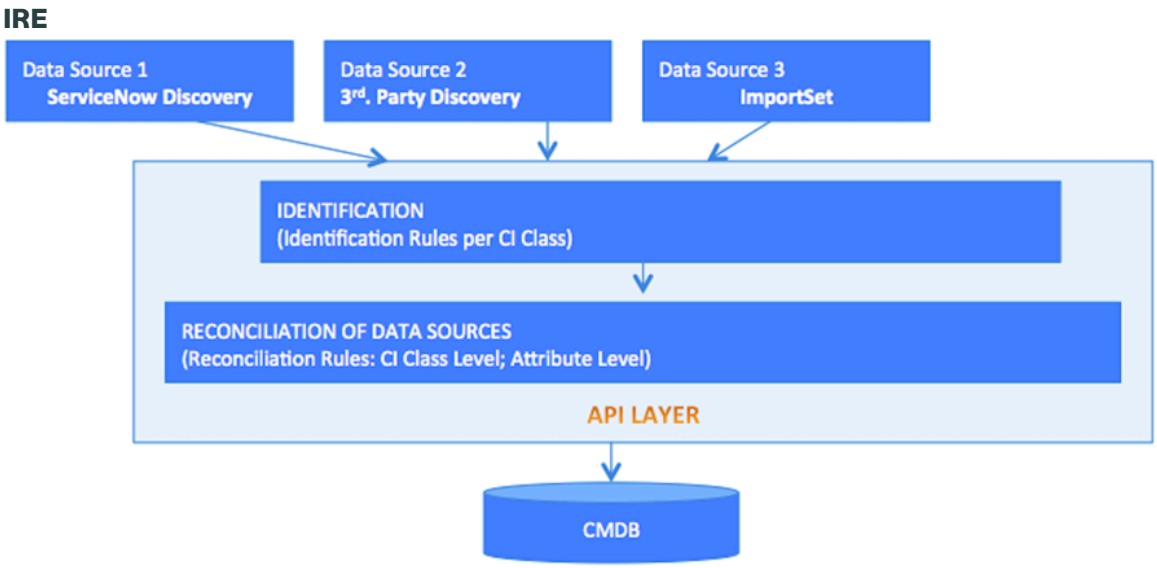
- createOrUpdateCI() : uma API programável que cria ou atualiza um IC com base nas regras de identificação e reconciliação.
- identifyCI() : semelhante à API `createOrUpdateCI`, mas não confirma o resultado no banco de dados. Use esta API com uma carga determinada para descobrir se o mecanismo de identificação executará operações de inserção ou atualização sem confirmar a operação.
- CreateOrUpdateCIEnhanced() : uma API programável que fornece a funcionalidade de recursos de IRE aprimorados, como carga parcial, confirmação parcial, carga incompleta e desduplicação de itens de carga. Você pode selecionar os recursos aprimorados a serem usados. No entanto, se você habilitar cargas parciais, a desduplicação de itens de carga e a confirmação parcial serão habilitadas automaticamente.
- identifyCIEnhanced : semelhante à API `createOrUpdateCIEnahnced`, mas não confirma o resultado no banco de dados. Use esta API com uma carga determinada para descobrir se o mecanismo de identificação executará operações de inserção ou atualização sem confirmar a operação.
- CMDBTransformUtil : uma API a ser usada exclusivamente com Import Sets para aplicar processos de identificação e reconciliação aos dados importados por Import Sets.

A identificação predefinida está incluída para muitas das tabelas no sistema de base. Você pode personalizar essas regras para sua organização. Quando uma nova tabela é criada no CMDB, ela deriva regras de identificação e reconciliação da sua tabela primária, caso tais regras existam. Para aplicar regras de identificação e reconciliação a uma nova tabela, crie as regras no nível secundário ou primário.

Tradução automática

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

Fluxo do processo de Identificação e Reconciliação



Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE)

Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) é um mecanismo baseado em regras, operando como um componente-chave subjacente na Identificação e Reconciliação. O IRE fornecer uma estrutura centralizada para executar processos de identificação e reconciliação em diferentes fontes de dados. O IRE usa regras de identificação, regras de reconciliação e regras de fonte de dados do IRE ao processar dados de entrada, antes de inserir ou atualizar dados no CMDB. Os processos do IRE ajudam a manter a integridade dos dados no CMDB.

- O IRE evita a duplicação de ICs identificando-os de modo exclusivo.
- O IRE reconcilia atributos de IC permitindo que somente fontes de dados autorizadas gravem dados no CMDB.

Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE)

O IRE é um componente chave subjacente na Identificação e Reconciliação, fornecendo uma estrutura centralizada para executar processos de identificação e reconciliação em diferentes fontes de dados. O IRE usa regras de identificação, regras de reconciliação e regras de fonte de dados do IRE ao processar dados de entrada, antes de inserir dados no CMDB.

Os processos do IRE ajudam a manter a integridade dos dados no CMDB.

- O IRE evita a duplicação de ICs identificando-os de modo exclusivo.
- O IRE reconcilia atributos de IC permitindo que somente fontes de dados autorizadas gravem dados no CMDB.

ServiceNow® aplicações como Mapeamento de serviços, descoberta horizontal e descoberta de padrão, usam APIs para aplicar processos de identificação e reconciliação. Você também pode aplicar processos de IRE aos dados importados por conjuntos de importação. Ao usar outras fontes de dados, incluindo fontes de dados de terceiros, você pode aproveitar APIs REST ou do IRE programáveis para executar a identificação e a reconciliação.

Informações adicionais:

Tradução automática

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

- Sobre propriedades que afetam algumas funções do IRE: confira Propriedades de Identificação e Reconciliação.
- Sobre como usar APIs de IRE: consulte IdentificationEngine – Com escopo .
- Sobre como habilitar a depuração e a verificação de problemas com uma carga: confira Como registrar em log a carga enviada para o IRE e verificar os problemas com a carga [KB0750382] .
- Sobre as etapas que o IRE executa ilustrando como o IRE funciona, como validar a carga, aplicar a reconciliação e confirmar os dados no CMDB: confira [CMDB - IRE] Como o Mecanismo de Identificação e Reconciliação do CMDB funciona ao passar um IC (como carga) para createOrUpdateCI () [KB0750386] .
- Sobre como executar uma carga por meio do IRE: consulte [CMDB IRE] Como executar a identificação de IC sob demanda usando a carga [KB0750383] .

Identificação do IC

O processo de identificação do CMDB depende de regras de identificação para identificar exclusivamente os ICs. Quando possível, os ICs também podem ser identificados exclusivamente usando os valores *source_name* e *source_native_key* fornecidos na seção *sys_object_source_info* da carga e a tabela Origem [sys_object_source]. Se a identificação for bem-sucedida usando esse método, não será necessário aplicar algoritmos de correspondência que dependem de regras de identificação, que é um método de identificação mais lento.

Um identificador de IC exclusivo pode ser fornecido no objeto opcional *sys_object_source_info* na carga de IRE.

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_win_server",
   "values": {
    "name": "SAMLABVM52"
   },
   "sys_object_source_info": {
       "source_native_key": "16777219",
       "source_name": "SCCM",
       "source_feed": "SCCM Computer Identity",
       "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
   }
  }
 ]
}
```

Identificação de itens de carga

O IRE gera chaves de identificador para todos os itens de carga em uma carga de entrada e usa essas chaves ao tentar corresponder cargas parciais e de entrada. Uma chave de identificador é baseada em:

- Combinação dos valores *source_name* e *source_native_key* do objeto *sys_object_source_info*.
- Atributos do critério de identificação.

Tradução automática

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

O IRE armazena as chaves de identificador associadas a itens parciais na tabela Índice de cargas parciais de IRE do CMDB [cmdb_ire_partial_payloads_index] e usa essas chaves para tentar fazer a correspondência com chaves de identificador de cargas de entrada.

Carimbos de data/hora nos atributos principais

Para ajudar a resolver valores de atributo conflitantes, o IRE usa carimbos de data/hora nos seguintes atributos para identificar registros que são mais antigos que o registro atual e, portanto, podem ser ignorados:

- Descoberta mais recente (*last_discovered*) e origem de descoberta (*discovery_source*):

  A descoberta mais recente (*last_discovered*) é o carimbo de data/hora de quando o IC foi descoberto pela última vez. O IRE sempre atualiza os atributos de ICs *last_discovered* e *discovery_source* durante o processamento de carga, mesmo quando nenhum outro atributo de IC é atualizado. Quando *last_discovered* é fornecido na carga, o IRE atualiza o IC com o valor fornecido somente se a hora *last_discovered* na carga for mais recente do que a do CMDB. Se *last_discovered* não é fornecido na carga útil, o IRE atualiza o atributo *last_discovered* com o carimbo de data/hora atual.

  Você pode usar as propriedades do sistema glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older e glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now para modificar este comportamento padrão.

- Primeira descoberta (*first_discovered*) é o carimbo de data/hora de quando o IC foi criado pela primeira vez.

  - Quando o IC é criado pela primeira vez: se um valor for fornecido na carga, o IRE inserirá esse valor. Caso contrário, IRE insere o carimbo de data/hora atual.
  - Em atualizações subsequentes: se um valor é fornecido, o IRE atualiza o IC com este valor. Caso contrário, o atributo não será atualizado.

Você também pode usar as seguintes propriedades do sistema para modificar a maneira como o IRE usa o valor *source_recency_timestamp* em uma carga útil para atualizar o atributo *last_scan* na tabela Origem [sys_object_source]:

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

Recursos de IRE aprimorados

As APIs programáveis CreateOrUpdateCIEnhanced() e identifyCIEnhanced oferecem a funcionalidade para os seguintes recursos de IRE aprimorados, que podem ser habilitados ou desabilitados conforme necessário:

Cargas úteis parciais

O IRE isola itens aos quais as fontes de dados não forneceram informações suficientes para identificar exclusivamente o IC e, portanto, o processamento não pode continuar. Alguns desses itens são identificados como itens parciais, que são armazenados para possível processamento posterior. Outros itens são identificados como itens incompletos, que são armazenados apenas para fins de registro em log.

Tradução automática

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

Por exemplo: o SCCM tem vários feeds, como um feed de disco e um feed de computador. O feed de disco pode ter informações completas sobre o disco, mas informações insuficientes sobre o IC do computador do qual ele depende.

Opção de API: `partial_payloads` que está habilitada por padrão. Quando `partial_payloads` está habilitado, `partial_commits` e `deduplicate_payloads` são habilitados automaticamente, independentemente das configurações nas opções.

Confirmações parciais

Erros em alguns itens não impedem a confirmação do restante dos itens em uma carga útil. Portanto, quando uma carga útil contém itens com erros, o IRE ainda confirma os itens válidos restantes nela. Nesta situação, alguns dos itens não confirmados são salvos como cargas úteis parciais e outros itens não confirmados são salvos como cargas úteis incompletas.

Opção de API: `partial_commits` que está habilitada por padrão.

Desduplicar itens de carga útil

O IRE desduplica itens duplicados na carga, mesclando essas duplicatas em um só item de carga útil para processamento.

Opção de API: `deduplicate_payloads` que está habilitada por padrão.

Gerar resumo

O IRE gera resumos na carga de saída com detalhes de processamento, como o número de atualizações por classe.

Opção de API: `generate_summary` que está habilitada por padrão.

Itens parciais

Um item de carga será determinado como um item parcial se contiver os dados necessários para identificação exclusiva e se tiver um dos erros a seguir. A identificação exclusiva requer que o item de carga útil tenha a seção `sys_object_source_info` com valores `source_name` e `source_native_key` ou o conjunto completo de atributos de critério de identificação especificados para a classe de IC, ou ambos.

Erros de IRE para um item parcial:

- MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES: o item não tem atributos de critério de identificação para usar pelo menos uma entrada de identificador para correspondência.
- REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY: não é possível criar um IC porque um atributo obrigatório está ausente.
- MISSING_DEPENDENCY: o IC dependente não tem uma relação de dependência especificada na carga útil.
- INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE: uma regra de fonte de dados IRE impede que as fontes de dados especificadas criem ICs da classe especificada.

Para obter mais detalhes sobre mensagens de erro de IRE, confira Mensagens de erro do IRE.

Se o processamento falhar porque os itens de carga útil foram determinados como itens parciais, os itens parciais serão salvos como cargas úteis parciais na tabela Cargas úteis parciais do CMDB IRE [cmdb_ire_partial_payloads] no formato JSON para processamento em potencial posterior. O IRE usa chaves de identificador para tentar corresponder as cargas úteis de entrada com as cargas úteis parciais armazenadas.

Tradução automática

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

Se, posteriormente, uma fonte de dados enviar os dados que estavam ausentes no item parcial, o IRE corresponderá à carga útil de entrada com as cargas úteis parciais armazenadas. O IRE mescla todas as cargas úteis parciais correspondentes com a carga útil de entrada. Para resolver quaisquer atributos conflitantes, o IRE usa *source_recency_timestamp* (quando *source_native_key* e *source_name* são idênticos) ou regras de reconciliação estáticas especificadas para a classe. O resultado é uma carga útil completa e válida que o IRE processa para criar ou atualizar os respectivos ICs.

Cargas úteis parciais com mais de 90 dias são excluídas da tabela Cargas úteis parciais de IRE do CMDB [cmdb_ire_partial_payloads].

Amostra de uma carga útil parcial:

```
Disk feed:
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_computer",
   "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "Server001",
        "source_name": "SCCM",
        "source_feed": "DISK_FEED",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 13:00:00"
   }
  },
  {
   "className": "cmdb_ci_disk",
   "values": {
    "name": "disk1"
   }
  }
 ],
 "relations": [{
          "parent": 0,
          "child": 1,
          "type": "Contains::Contained by"}
          ]
}
```

O item de computador na carga útil acima não tem atributos e, portanto, o IRE não pode processá-lo. No entanto, *source_name* e source_native_key são fornecidos, tornando-o um item parcial. Como o item do computador é parcial, o item do disco que depende do item do computador também é um item parcial.

Amostra de uma carga útil subsequente que conclui a carga útil parcial anterior fornecendo os detalhes ausentes:

```
Server/Computer feed:
 {
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_linux_server",
   "values": { "name": 'linux001',
          "ip_address": "100.126.38.19",
          "mac_address": "DSWER4587" },
   "sys_object_source_info": {
        "source_native_key": "Server001",
        "source_name": "SCCM",
```

Tradução automática

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

```
        "source_feed": "COMPUTER_IDENTITY",
        "source_recency_timestamp": "2019-08-26 14:00:00"
    }
   }
  ]
}
```

O computador na carga útil parcial e o servidor na nova carga útil correspondem porque têm *source_name* e *source_native_key*idênticos. Portanto, a carga útil parcial e a nova carga útil são mescladas, a operação é confirmada e a carga útil parcial é excluída da tabela Cargas úteis parciais.

Há um limite no número de itens por carga útil parcial, que é definido pela propriedade glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size (1000 por padrão). Armazenar relacionamentos associados, referências e itens dependentes, em uma carga útil parcial, pode resultar em atingir esse limite, caso em que a carga útil é dividida em várias cargas úteis parciais.

Para obter mais informações sobre cargas úteis parciais, consulte CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Itens incompletos

Um item de carga útil é determinado como incompleto se:

- Ele não contém todos os dados necessários para a identificação exclusiva
- Há um erro que não está associado a um item parcial

A identificação exclusiva não será possível se nem *source_name* e *source_native_key* no objeto *sys_object_source_info*, nem o conjunto completo de atributos de critério de identificação especificado para a classe de IC, for fornecido.

Itens incompletos são salvos como cargas úteis incompletas na tabela Cargas incompletas do CMDB IRE [cmdb_ire_incomplete_payloads] no formato JSON. Itens incompletos são armazenados para fins de registro em log de cargas úteis com erros irrecuperáveis e nunca são processados novamente.

Adicionando relacionamentos

Adicione relacionamentos usando índices ou o elemento JSON internal_id.

Use o objeto *relations* na carga útil para adicionar ou atualizar relacionamentos fazendo referência a *internal_ids* de itens. Relacionamentos podem ser criados usando itens principais e itens relacionados na carga útil. Por exemplo:

- Relação (índice primário, índice secundário, tipo de relação)
- Relação (ID interno primário, ID interno secundário, tipo de relação)

Para obter mais informações e amostras de código, consulte CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Adicionando referências entre itens de carga útil

Adicione referências entre dois itens de carga útil usando o elemento JSON *internal_id* opcional, que identifica exclusivamente os itens de carga útil.

Use o bloco *referenceItems* para adicionar ou atualizar referências. Você pode adicionar referências entre dois itens quaisquer, incluindo itens principais, itens de pesquisa e itens relacionados, em uma só carga útil.

Tradução automática

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

Para obter mais informações e amostras de código, consulte CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Reclassificação de IC

Use os sinalizadores *updateWithoutUpgrade*, *updateWithoutDowngrade* e *updateWithoutSwitch* no bloco de configurações em uma carga útil para evitar atualizações não intencionais na classe de ICs. Esses sinalizadores impedem o upgrade, o downgrade ou a alternância da classe de um IC que várias fontes de dados podem tentar acidentalmente ao atualizar o mesmo IC. Para obter mais informações e amostras de código, consulte CreateOrUpdateCIEnhanced() .

Os sinalizadores de reclassificação têm precedência sobre quaisquer outras configurações do sistema para Reclassificação de IC durante o processamento do IRE.

Como adicionar scripts personalizados antes e depois

Use o IntegrationHub ETL para adicionar scripts Java personalizados para uma fonte de dados de um aplicativo de integração do CMDB.. Esses scripts fornecem acesso às cargas úteis de entrada e de saída do IRE, ao mesmo tempo em que processam as integrações do CMDB.

Os scripts anteriores fornecem acesso a um lote de cargas úteis de entrada que serão enviadas ao IRE. O uso de um script anterior personalizado permite que você:

- Ignore uma carga útil no lote definindo *status* como SKIPPED. Opcionalmente, forneça um motivo para ignorar a carga útil que aparecerá como um comentário na respectiva tabela de linhas do conjunto de importação.
- Modifique a carga útil de entrada.
- Grave outra lógica personalizada dentro do script que usa a carga útil do IRE.

Scripts posteriores fornecem acesso às cargas úteis de entrada e de saída do IRE. O uso de um script posterior personalizado permite que você:

- Compare facilmente as cargas úteis de entrada e saída e identifique as diferentes operações que o IRE executou em cada IC.
- Acesse os sys_ids dos ICs que o IRE criou ou atualizou.
- Grave outra lógica personalizada dentro do script que usa a carga útil de saída do IRE.

Aplicar identificação e reconciliação de IC aos Import Sets

Você pode aplicar processos de Identificação e Reconciliação do CMDB quando Conjuntos de Importação são usados para importar ICs para o CMDB. A identificação de IC pode evitar ICs duplicados no CMDB, o que poderia ser causado pelos Import Sets.

O preenchimento de tabelas do CMDB usando Import Sets pode resultar inadvertidamente a gerar ICs duplicados quando vários registros importados são idênticos a um IC existente. Para minimizar esta duplicação, você pode aplicar os processos de Identificação e Reconciliação do CMDB aos Import Sets ao importar novos registros para as tabelas do CMDB.

Script do mapa de transformação

No script do mapa de transformação onBefore para um conjunto de importação, adicione uma chamada à API CMDBTransformUtil , semelhante à amostra de código a seguir:

```
(function runTransformScript(source, map, log, target) {
// Call CMDB API to do Identification and Reconciliation of current row
var cmdbUtil = new CMDBTransformUtil();
```

Tradução automática

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

```
cmdbUtil.identifyAndReconcile(source, map, log);
ignore = true;

if (cmdbUtil.hasError()) {
	var errorMessage = cmdbUtil.getError();
	log.error(errorMessage);
} else {
	log.info('IE Output Payload: ' + cmdbUtil.getOutputPayload());
	log.info('Imported CI: ' + cmdbUtil.getOutputRecordSysId());
}

})(source, map, log, target);
```

A frase de código `ignore = true` impede que Import Sets criem o mesmo registro novamente depois que ele é processado pelo mecanismo de identificação.

Processo

O mecanismo de identificação executa a identificação de cada registro de origem antes que ele seja inserido no CMDB. O mecanismo de identificação determina se o registro é uma duplicata de um IC existente e:

- Se não for duplicado: insere o registro na tabela de destino.
- Se duplicado: atualiza o IC existente no CMDB, com dados do registro de origem.

A API CMDBTransformUtil pré-processa os dados de origem e passa os valores de entrada para o mecanismo de identificação com o conjunto de importação sendo a fonte de dados por padrão. A API CMDBTransformUtil oferece suporte a um campo de destino que é um campo de referência da mesma maneira que os Import Sets. A API CMDBTransformUtil também oferece suporte a um script de origem, avaliando os scripts de origem para determinar o valor de destino que é passado para o mecanismo de identificação. Para obter mais informações, consulte Como criar um mapa de campo .

Especificar várias tabelas de destino para um conjunto de importação

Você pode configurar cada registro em um conjunto de importação com sua própria tabela de destino. Em seguida, em vez de inserir todos os registros transformados em uma única tabela de destino, os registros são inseridos nas diferentes tabelas de destino especificadas por registro. Por exemplo, talvez você precise inserir alguns registros do conjunto de importação para a classe Computador e outros registros para a classe Servidor.

Durante a importação de dados usando Import Sets , incorpore as seguintes etapas:

- No arquivo de fonte de dados, adicione uma coluna da tabela de destino. Use uma cadeia de caracteres como "MinhaTabela" para rotular o cabeçalho da coluna. Em cada linha de registro, insira a tabela de destino do registro, como um nome de classe CMDB válido, como "cmdb_ci_computer".
- Depois de **mapear automaticamente os campos correspondentes** no formulário Mapa de transformação da tabela, adicione um mapa de campo para a coluna da tabela de destino adicionada para estabelecer um relacionamento entre as classes e as tabelas de destino no CMDB.
  1. Na lista relacionada **Mapa de campo** no formulário Mapa de transformação da tabela, clique em **Novo**.
  2. Defina o **campo de origem** como o cabeçalho da coluna da tabela de destino que você adicionou ao arquivo de fonte de dados, como `MinhaTabela`.

Tradução automática

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

3. Defina o **campo de Destino** como **Classe**.
4. Clique em **Enviar**.

Quando você configura um conjunto de importação com várias tabelas de destino, conforme descrito nas etapas acima, a **tabela de destino** especificada no formulário Mapa de transformação da tabela não é usada.

Restrições

As seguintes restrições se aplicam:

- Um conjunto de importação deve ser associado a um único mapa de transformação. Ao adicionar uma chamada à API CMDBTransformUtil, certifique-se de que ainda exista um só mapa de transformação para o conjunto de importação.
- A API CMDBTransformUtil não verifica se os campos obrigatórios têm valores quando usados com Conjuntos de Importação. Independentemente de como *`enforce mandatory fields`* estiver definido no mapa de transformação, a importação de dados falhará se um campo obrigatório não tiver um valor.
- A Identificação e Reconciliação de IC não podem ser aplicadas a Import Sets para ICs dependentes (ICs com regras de identificação dependente).

Tópicos relacionados

Crie um mapa de transformação

Regras de identificação

O processo de identificação do CMDB depende de regras de identificação para identificar exclusivamente os ICs.

Uma regra de identificação se aplica a uma classe de IC e consiste em um só *identificador de IC* e uma ou mais *entradas de identificador* e *entradas relacionadas*, cada qual com uma prioridade diferente. Cada entrada de identificador define um conjunto de atributos exclusivo com uma prioridade específica e cada entrada relacionada define regras para identificar itens relacionados. Crie regras de identificação fortes que são definidas com a prioridade mais alta para as entradas de identificador mais fortes e entradas relacionadas.

O processo de identificação e as regras de identificação usam os atributos de ICs para identificação:

Atributos exclusivos

Conjuntos designados de valores do atributo de critérios de um IC, que podem ser usados para identificar exclusivamente o IC. Atributos exclusivos podem ser da mesma tabela ou de tabelas derivadas.

Atributos obrigatórios

Atributos designados de um IC que não podem ficar em branco.

Derivação em toda a hierarquia do CMDB

Se nenhuma regra de identificação for definida explicitamente para uma classe secundária, a classe secundária derivará sua regra de identificação, incluindo todas as entradas de identificação associadas e relacionadas, da sua classe primária. Posteriormente, uma regra de identificação própria pode ser definida explicitamente para a classe secundária. Nesse caso, a regra de identificação que foi inicialmente derivada da classe primária, incluindo todas as entradas de identificação associadas e entradas relacionadas, não está mais em vigor na classe secundária. Além disso, você deve adicionar explicitamente entradas de

Tradução automática

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

identificação e entradas relacionadas na regra de identificação recém-criada na classe secundária.

Por exemplo: A regra de identificação de classe *Hardware* tem uma entrada relacionada para a tabela *Software Instance*. Esta regra de identificação, incluindo sua entrada relacionada para a tabela *Software Instance*, é derivada pela classe *Computer*. Se você criar uma nova regra de identificação para a classe *Computer*, ela substituirá a regra de identificação que foi derivada da classe *Hardware*. Portanto, a regra de identificação da classe *Hardware*, incluindo a entrada relacionada associada à tabela *Software Instance*, não está mais em vigor para a classe *Computer*. Se a mesma entrada relacionada for necessária, você deverá adicionar explicitamente uma entrada relacionada para a tabela *Software Instance* na regra de identificação recém-criada para a classe *Computer*.

Tipos de regra de identificação

A dependência do IC é especificada no gerenciador de classes de IC pelas regras de relacionamento dependente da classe do IC:

ICs independentes

ICs, como ICs de servidor, que existem por conta própria e não são dependentes de nenhum outro IC.

ICs dependentes

ICs que dependem de um relacionamento com outro IC e não podem existir por conta própria na ausência do relacionamento dependente. Por exemplo:

- Os ICs de *Network Adapter* não podem existir de forma significativa sem os ICs de *Hardware* que os contêm.
- Os ICs de *Application* não podem existir sem o IC de *Server* em que estão hospedados.

As etapas para identificar ICs dependentes podem ser diferentes das etapas para identificar ICs independentes. Esta diferença se reflete nas diferenças entre as regras de identificação dependente e as regras de identificação independente:

Regra de identificação independente

Uma regra que identifica um IC com base nos próprios atributos do IC, independentemente de outros ICs ou relacionamento.

Regra de identificação dependente

Uma regra na qual a identificação de um IC requer a identificação de um IC dependente primeiro. Um IC pode ter dependência de um ou mais ICs e um IC dependente pode ter apenas um IC primário com dependência. Os tipos de relacionamento entre o IC e seus ICs dependentes também são incluídos no processo de identificação. Para ajudar no processo de identificação de ICs dependentes, crie relacionamentos de dependentes que definem a cadeia de dependência nos tipos de IC.

A carga usada para identificação de um IC dependente pode incluir um relacionamento com uma cadeia de qualificador. Para esse relacionamento, se houver um par pai/filho correspondente, o sistema vai comparar a cadeia de qualificadores na carga com a cadeia de qualificadores dos ICs no banco de dados. Se houver uma diferença, a cadeia de qualificadores no banco de dados será atualizada para corresponder à cadeia de qualificadores na carga desse relacionamento.

Tradução automática

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

Entradas do identificador

Você pode configurar uma entrada de identificador para corresponder a um IC não apenas com base nos próprios atributos do IC (identificação baseada em campo), mas também com base na lista relacionada do IC (identificação baseada em pesquisa), como **números de série** ou **adaptadores de rede**. A tabela de pesquisa usada para identificação precisa ter um campo de referência que aponte para *cmdb_ci*.

Existem três tipos de entradas de identificador:

Entrada de identificador regular

Com base nos atributos do IC que identificam exclusivamente o IC.

Entrada de identificador de pesquisa

Usa uma tabela de pesquisa (tabela relacionada) que pode ser qualquer tabela que tenha uma referência ao IC que está sendo identificado. Depois de selecionar uma tabela de pesquisa relacionada, selecione os atributos de identificador da tabela relacionada que fazem referência à própria tabela cmdb_ci ou a um de seus descendentes.

Se os registros de pesquisa ainda não existirem, eles serão inseridos na tabela de pesquisa referenciada na entrada do identificador.

Entrada de identificador híbrido

Uma combinação de uma entrada de identificador regular e uma entrada de identificador de pesquisa.

Exemplo: ao descobrir máquinas virtuais em um ambiente de nuvem que pode conter duas máquinas virtuais com um conjunto idêntico de números de série. Uma entrada de identificador de pesquisa para a tabela Hardware, como [Tabela: Número de série, Atributos de critério: Número de série, Tipo de número de série], não pode identificar exclusivamente essas duas máquinas virtuais. No entanto, uma entrada de identificador híbrido, como [Tabela: número de série, atributos de critério: número de série, tipo de número de série + (campo de nome da tabela de hardware principal)] pode identificar de modo exclusivo as duas máquinas virtuais.

Diretrizes para tabelas de pesquisa

Siga estas diretrizes ao especificar uma tabela de pesquisa em uma entrada do identificador.

1. Certifique-se de que as tabelas de pesquisa façam referência à tabela cmdb_ci.
2. É preferível impor correspondência de contagem exata (caixa de seleção **Impor correspondência de contagem exata (Pesquisa)**) para obter uma regra de identificação mais forte. Durante a identificação de pesquisa, esta opção impõe a correspondência somente na correspondência de contagem de registros de pesquisa exata. Consulte Criar ou editar uma regra de identificação de IC para obter mais detalhes.
3. Não crie regras de identificação conflitantes, especialmente para regra baseada em pesquisa.

   Exemplo: em um identificador de IC para a classe de hardware, você especifica uma regra baseada em pesquisa para a classe de adaptador de rede e também define um identificador de IC para a classe de adaptador de rede. Duplicatas podem ser criadas na tabela do Adaptador de rede, pois há regras conflitantes para identificar um IC exclusivo nessa tabela:

Tradução automática

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

- Uma regra que analisa somente os atributos de critério (regra do identificador de IC)
- Outra regra que examina os atributos de critério e o sys_id referenciado (regra de pesquisa).

Exemplo: IC com itens relacionados que precisam ser inseridos - sysId está disponível.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
     related: [{
           className:'cmdb_ci_spkg',
           values: {
             name:'package1',
             version:'version1'
             }
      }],
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098'
      }
}]
};
```

Entradas relacionadas

Você pode definir entradas relacionadas que são regras baseadas em ICs relacionados. Uma entrada relacionada é baseada em uma tabela relacionada que pode ser qualquer tabela (do CMDB ou não pertencente ao CMDB) que tenha uma referência ao IC que está sendo identificado. As entradas relacionadas permitem criar ou atualizar registros em outras tabelas nas quais os dados estão associados ao IC que está sendo identificado pelas entradas do identificador. As entradas relacionadas não são usadas para identificar diretamente os ICs.

Depois de selecionar uma tabela relacionada para a regra, a lista no **Campo referenciado** é preenchida com campos da tabela relacionada que fazem referência à própria tabela cmdb_ci ou a uma de suas descendentes.

Uma entrada relacionada a uma classe é derivada por classes secundárias para as quais nenhuma entrada relacionada foi especificada.

Tópicos relacionados

Qualificador de relacionamento

Criar ou editar uma regra de identificação de IC

Regras de identificação são usadas para identificar exclusivamente os ICs no CMDB, como parte do processo de identificação e reconciliação. Cada classe do CMDB pode ser associada a apenas uma regra de identificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em uma regra de identificação de IC, especifique um identificador de IC e entradas de identificador e entradas relacionadas que identificam exclusivamente o IC.

Revise o seguinte antes de criar regras de identificação:

Tradução automática

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

- Regras de identificação
- Uso efetivo da identificação do CMDB

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC. Selecione a classe para a qual criar uma regra de identificação.
3. Na barra de navegação de classe, expanda **Informações de classe** e clique em **Regra de identificação**.
4. Clique em **Editar** para editar uma regra existente ou clique em **Adicionar** na seção Regra de identificação para criar uma nova. Preencha o formulário e clique em **Salvar**.

Campo	Descrição
Independente/ dependente	Designação que define se o identificador de IC pode identificar o IC independentemente de outros ICs ou não. **Nota:** Para definir a regra como **Dependente**, você deve especificar regras de relacionamento dependente para a classe selecionada.
Nome	Nome do identificador de IC.
Descrição	Descrição do identificador de IC.

5. Na seção Entradas do Identificador, clique em uma entrada do identificador existente para editar ou clique em **Adicionar** para criar uma nova.
6. Na caixa de diálogo Entrada do Identificador, escolha uma opção e clique em **Avançar**. Prossiga com uma das três etapas a seguir de acordo com a opção selecionada.

Opção	Descrição
Usar atributos da tabela principal <table>	Permite selecionar atributos da tabela selecionada no momento (entrada de identificador regular).
Usar atributos de outra tabela (Tabela de pesquisa)	Permite selecionar atributos de qualquer tabela relacionada, exceto a tabela atualmente selecionada (entrada do identificador de pesquisa).
Use atributos da tabela principal e de outra (Híbrido)	Permite selecionar atributos da tabela atualmente selecionada e de outra tabela (entrada de identificador híbrido).

7. Opção **Usar atributos da tabela principal <'table'>** : defina as opções no formulário e clique em **Salvar**.

   Pesquisar na tabela é predefinido para a tabela selecionada no momento na lista de Classes de IC.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Caixa de seleção que especifica que a entrada do identificador está ativa. Pelo menos uma entrada de identificador em uma regra de identificação deve estar ativa para que a regra seja aplicada.
Prioridade	Prioridade da entrada do identificador. As entradas do identificador são aplicadas com base na prioridade. Regras com números de prioridade mais baixa recebem prioridade mais alta. Entradas do identificador de prioridades idênticas são aplicadas aleatoriamente. Você pode manter lacunas entre os números de prioridade, para que possa atribuir os números de prioridade não utilizados a novas entradas sem modificar a ordem de prioridade existente.
Atributos de critério	Definição de atributos que identificam o IC de modo exclusivo. Os atributos podem pertencer à classe atual ou a uma classe primária. **Nota:** É possível adicionar campos de referência como um atributo de critério. No entanto, esses campos podem não ser eficazes sempre: ◦ Campos de referência armazenam *sys_id*s que apontam para um registro em outra tabela e, portanto, são considerados um atributo de critério fraco (em termos de exclusividade) para a tabela atual. ◦ O sistema detecta e substitui valores inválidos em um campo de referência por "Desconhecido". Por exemplo, um valor *Model ID* inválido é substituído pelo valor "Desconhecido". Além disso, se vários ICs tiverem o mesmo campo de referência definido como "Desconhecido", esses ICs se tornarão ICs duplicados.
Permitir atributo nulo	Quando selecionado, se pelo menos um atributo de critério não for nulo, tente corresponder a uma entrada de identificador mesmo se houver atributos de critério nulos. Caso contrário, todos os atributos de critério devem ter valores para tentar corresponder a uma entrada de identificador.
Permitir fallback para regras pai	Permite que as regras de identificação do IC primário sejam usadas se uma correspondência não for encontrada para esta regra de identificação. Aplica-se somente a regras de identificação dependentes.
Opções avançadas	Um filtro para restringir o conjunto de registros em que será pesquisado um IC correspondente. Disponível somente se a propriedade do sistema *glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition* estiver definida como **true** (ela é **false** por padrão). No sistema de base, as entradas do identificador de várias classes são pré-configuradas com condições de opções avançadas. Todas essas condições pré-configuradas em entradas de identificador regulares serão aplicadas automaticamente quando você definir esta propriedade como **true**. Portanto, para evitar comportamento inesperado, revise essas condições predefinidas nas entradas do identificador regular antes de definir esta propriedade como **true**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Para obter mais detalhes sobre esta propriedade, confira Propriedades de Identificação e Reconciliação.

Nota:
Se os atributos de critério tiverem apenas dois atributos e `sys_class_name` for um deles (por exemplo [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), o outro atributo não poderá ser NULO, mesmo se a opçao **Permitir atributo nulo** estiver habilitada. Esta restrição deve-se ao fato de `sys_class_name` ser considerado um atributo de correspondência do sistema especial.

8. Opção **Usar atributos de outra tabela (Tabela de pesquisa)**:

   a. Defina **Pesquisar na tabela** para uma tabela diferente da tabela selecionada no momento na lista de Classes de IC. A **pesquisa na tabela** deve ter um campo de referência para `cmdb_ci`, caso contrário, a entrada do identificador será considerada inválida.

   b. Defina o restante dos campos conforme descrito na etapa anterior.

   c. **Opcional:** Clique em **Opções avançadas** e insira as informações de um identificador de pesquisa (role para baixo se necessário).

Opção avançada	Descrição
Todas estas condições devem ser atendidas	Um filtro para restringir o conjunto de registros em que será pesquisado um IC correspondente.
Forçar correspondência de contagem exata	Para identificação de pesquisa, corresponda a um IC apenas na correspondência exata de contagem de registros de pesquisa. Quando aplicados, todos os itens de pesquisa de um IC na carga útil devem ter registros correspondentes na tabela de pesquisa, que fazem referência ao mesmo IC: i. Corresponde somente aos ICs que têm todos os itens de pesquisa da carga útil de entrada que faz referência ao IC no CMDB. ii. Se houver várias correspondências, seleciona o IC criado mais antigo como a correspondência final. Quando não for aplicado, um item de pesquisa de um IC na carga útil correspondente a um registro da tabela de pesquisa é suficiente para considerar uma correspondência:

Tradução automática

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

Opção avançada	Descrição
	i. Corresponde a qualquer IC que tenha pelo menos um dos itens de pesquisa da carga útil de entrada que faz referência ao IC no CMDB. ii. Se houver várias correspondências, seleciona os ICs com o número máximo de itens de pesquisa da carga útil de entrada que faz referência ao IC no CMDB. iii. Se ainda houver várias correspondências, seleciona o IC mais antigo criado como a correspondência final.

d. Clique em **Salvar**.

9. Opção **Usar atributos da tabela principal e de outra tabela (híbrido)**:

a. Defina as opções na guia **Configurações gerais** conforme descrito nas etapas anteriores e clique em **Avançar**.

b. Na guia **Configurações da tabela principal**, selecione os atributos a serem usados na tabela selecionada no momento e clique em **Avançar**.
Pesquisar na tabela é predefinido para a tabela selecionada no momento na lista de Classes de IC.

c. Na guia **Configurações da tabela de pesquisa**, selecione **Pesquisar na tabela** e, em **Atributos de critério**, selecione os atributos da tabela especificada. **Pesquisar na tabela** deve ter um campo de referência para `cmdb_ci`, caso contrário, a entrada do identificador será considerada inválida.
Você pode clicar em **Opções avançadas** e inserir as informações para um identificador de pesquisa, conforme descrito na etapa anterior (role para baixo, se necessário).

d. Clique em **Salvar**.

Nota:
A opção **Permitir atributo nulo** na opção híbrida está definida como **false**. Portanto, todos os atributos de critério selecionados da tabela selecionada no momento e da tabela de pesquisa devem ter um valor. Além disso, a definição de condições opcionais está disponível somente para a tabela de pesquisa e não está disponível para a tabela principal.

10. Opcional: Na seção Entradas relacionadas, clique em uma entrada relacionada existente para editar ou clique em **Adicionar** para criar uma.

a. Atualize o formulário de Entrada relacionada e clique em **Salvar**.

Formulário Entrada relacionada

Campo	Descrição
Ativo	Caixa de seleção que especifica que a entrada relacionada está ativa.
Tabela relacionada	Uma tabela relacionada que faz referência ao IC que está sendo correspondido.
Campo referenciado	Um campo referenciado na **Tabela relacionada** que deve armazenar o IC referenciado. Este campo sempre faz referência à tabela cmdb_ci ou um descendente da tabela cmdb_ci.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Prioridade	Prioridade da entrada relacionada para a **Tabela relacionada** especificada. Regras com números de prioridade mais baixa recebem prioridade mais alta enquanto correspondem a um item relacionado a uma tabela relacionada específica. Entradas relacionadas para a tabela relacionada especificada com prioridades idênticas são aplicadas aleatoriamente. Você pode manter lacunas entre os números de prioridade, para que possa atribuir os números de prioridade não utilizados a novas entradas sem modificar a ordem de prioridade existente.
Atributos de critério	O conjunto de atributos para identificar exclusivamente o item relacionado. Os atributos podem pertencer à classe atual ou a uma classe primária. **Nota:** É possível adicionar campos de referência como um atributo de critério. No entanto, esses campos podem não ser eficazes sempre: ▪ Campos de referência armazenam *sys_id*s que apontam para um registro em outra tabela e, portanto, são considerados um atributo de critério fraco (em termos de exclusividade) para a tabela atual. ▪ O sistema detecta e substitui valores inválidos em um campo de referência por "Desconhecido". Por exemplo, um valor *Model ID* inválido é substituído pelo valor "Desconhecido". Além disso, se vários ICs tiverem o mesmo campo de referência definido como "Desconhecido", esses ICs se tornarão ICs duplicados. Clique no ícone de cadeado para exibir, adicionar ou remover atributos da regra de identificação.
Permitir atributo nulo	Se pelo menos um atributo de critério na tabela relacionada não for nulo, permita a tentativa de correspondência com uma entrada de identificador, mesmo se houver atributos de critério que sejam nulos.
Condições do filtro	Filtre as condições para restringir o conjunto de registros que serão pesquisados para um item relacionado correspondente.

Nota:
Se os atributos de critério tiverem apenas dois atributos e *sys_class_name* for um deles (por exemplo [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), o outro atributo não poderá ser NULO, mesmo se a opçao **Permitir atributo nulo** estiver habilitada. Esta restrição deve-se ao fato de *sys_class_name* ser considerado um atributo de correspondência do sistema especial.

Example:
Por exemplo, a **Regra de hardware** predefinida se aplica à tabela Hardware [cmdb_ci_hardware]. Ele tem uma entrada de identificador com o atributo de critério **Número de série, Tipo de número de série** e seu campo **Pesquisar na tabela** está definido como **Número de série**.

O snippet de carga útil a seguir adiciona um IC à classe *cmdb_ci_linux_server*, que é secundária da classe *Hardware*. Ele também mostra como você pode adicionar itens relacionados à carga útil para a qual você deve criar **Entradas relacionadas** na página Identificador de IC para a tabela Hardware [cmdb_ci_hardware]:

```
{
   "items": [
      {
```

Tradução automática

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

```
        "className": "cmdb_ci_linux_server",
        "lookup": [
           {
              "className": "cmdb_serial_number",
              "values": {
                 "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
                 "serial_number_type": "system",
                 "valid": "true"
              }
           },
           {
              "className": "cmdb_serial_number",
              "values": {
                 "serial_number": "4221E3DA-4414-5AA6-5648-2B0A2853424C",
                 "serial_number_type": "uuid",
                 "valid": "true"
              }
           },            }
        ],

  “related": [
           {
              "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
              "values": {
                 “name": “chassis1",
                 “category": “category1",
                 “short_description": “My Chassis 1"
              }
           },
           {
              "className": "cmdb_ci_ucs_chassis",
              "values": {
                 “name": "chassis2",
                 "category": "category2",
                 "short_description": "My Chassis 2"
              }
           },   }
   ],

        "values": {
           .....
           "name": "xpolog2.lab3",
           "os_name": "Linux",
           "output": "Linux xpolog2.lab3 2.6.32-431.el6.x86_64 #1 SMP Fri Nov 22 03:15:09 UTC
2013 x86_64 x86_64 x86_64 GNU/Linux",
           "serial_number": "VMware-42 21 e3 da 44 14 5a a6-56 48 2b 0a 28 53 42 4c",
           "sys_class_name": "cmdb_ci_linux_server"
        }
     }
  ]
}
```


Quando a **regra de hardware** é aplicada, a tabela de número de série [cmdb_serial_number] é pesquisada em busca de uma correspondência com os valores especificados na chave de pesquisa. A menos que a opção **Impor correspondência de contagem exata (Pesquisa)** esteja marcada, não é necessário que cada chave de pesquisa retorne uma correspondência,

Tradução automática

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

desde que haja pelo menos uma correspondência. Se todas as correspondências fizerem referência ao mesmo IC, ele será considerado o registro de IC existente. Se nenhuma correspondência for encontrada, a pesquisa de identificação continuará para a próxima entrada de regra. Depois que todas as regras forem esgotadas sem encontrar uma correspondência, um novo registro de IC será criado no banco de dados.

O que Fazer Depois

Opcionalmente, você pode criar uma regra de inclusão para restringir o escopo de ICs que estão incluídos na identificação.

Criar uma regra de inclusão de identificação

Restrinja o escopo dos ICs incluídos no processo de identificação criando uma regra de inclusão de identificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante a detecção de duplicação de ICs independentes, o mecanismo de identificação e reconciliação (IRE) processa somente os ICs que atendem às regras de inclusão de identificação. Por exemplo, você pode definir um filtro para incluir somente ICs cujo estado seja operacional. Quando não houver regras de inclusão de identificação, todos os ICs serão incluídos no processo de identificação e nos cálculos de métrica duplicada de integridade do CMDB. No sistema de base, não há regras de inclusão de identificação predefinidas. As regras de inclusão de identificação são definidas no nível da classe.

As regras de inclusão de identificação também afetam indiretamente o que aparece nos painéis de integridade do CMDB para ICs duplicados, além de quaisquer regras de inclusão de integridade existentes.

Nota:
As regras de inclusão de identificação afetam qualquer script que chame o IRE, portanto, crie-as com cuidado. As regras de inclusão de identificação podem impedir a identificação de determinados tipos de ICs, afetando alguns recursos do Discovery e do Service Mapping.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Selecione **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC.
3. Selecione a classe para a qual criar uma regra de inclusão de identificação.
4. Na barra de navegação de classe, expanda **Informações de classe** e selecione **Identificação**.
5. Na seção Regra de inclusão (Avançada), selecione **Adicionar** para criar uma regra ou selecione **Editar** para editar uma regra existente. Na caixa de diálogo Criar Regras de Inclusão, especifique um critério no campo **Condição de registro ativo**. Os ICs devem atender a esses critérios para serem incluídos no processo de identificação e na métrica de Integridade do CMDB duplicada.
6. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Regras de Inclusão de Identificação** > para ver a lista de todas as regras de inclusão de identificação.

Tópicos relacionados

Criar regra de inclusão de integridade

Tradução automática

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

Regras de reconciliação

As regras de reconciliação determinam quais origens de descoberta podem atualizar atributos de IC.

Origens de descoberta como EventManagement, ImportSet, ManualEntry e Tivoli, são usadas com a API createOrUpdateCI() para simular atualizações manuais aos ICs. Sem regras de reconciliação, as origens de descoberta podem substituir as atualizações umas das outras nos valores de atributo.

Existem dois tipos de regras de reconciliação:

Regras de reconciliação estática

Regras de reconciliação estática são as regras de reconciliação legadas que definem prioridades para as várias origens de descoberta a fim de atualizar atributos de IC. As regras de reconciliação estática especificam quais origens de descoberta podem atualizar atributos de classe e a ordem de precedência entre essas origens de descoberta.

Ao criar regras de reconciliação estática, verifique se há uma regra de reconciliação para cada origem de descoberta que está autorizada a atualizar um atributo. As regras de reconciliação podem ser definidas no âmbito da classe primária e secundária.

As regras de reconciliação estática são armazenadas na tabela Definição de reconciliação [cmdb_reconciliation_definition].

Regras de reconciliação dinâmica

As regras de reconciliação dinâmica são baseadas em valores de atributo processados por CMDB 360 / CMDB de várias origens em vez de na prioridade de origem da descoberta. Primeiro, o CMDB 360 processa os dados de carga atual no armazenamento de dados do CMDB 360. Em seguida, aplicando uma regra de reconciliação dinâmica, o IRE seleciona o maior valor ou o valor relatado, por exemplo, em todas as origens de descoberta. Como as regras de reconciliação dinâmica aproveitam o CMDB 360, você deve habilitar esse recurso para usar regras de reconciliação dinâmica.

Criar regras de reconciliação dinâmicas pode ser útil, por exemplo, se tornar difícil definir a ordem de prioridade para várias origens de descoberta. Só pode haver uma regra de reconciliação dinâmica por atributo de classe.

As regras de reconciliação dinâmica são armazenadas na tabela Definições de reconciliação dinâmica [cmdb_dynamic_reconciliation_definition].

Exemplos de regras de reconciliação estática

Os exemplos de regras de reconciliação estática a seguir são criados para a classe *cmdb_ci_computer* e sua classe secundária *cmdb_ci_linux_server*:

1. O Discovery está autorizado exclusivamente a atualizar o atributo *name* na classe *cmdb_ci_computer*.

   Como as regras de reconciliação são derivadas por classes secundárias de classes primárias, essa regra também autoriza o Discovery a atualizar o atributo *name* em qualquer classe secundária da classe *cmdb_ci_computer*.

Tradução automática

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

2. O ServiceWatch está exclusivamente autorizado a atualizar o atributo *name* da classe *cmdb_ci_linux_server*.
3. O ServiceWatch está autorizado exclusivamente a atualizar todos os atributos da classe *cmdb_ci_linux_server*, conforme configurado ao deixar o campo **Atributos** vazio na regra.

Confira Criar uma regra de reconciliação de IC para obter detalhes sobre como criar uma regra de reconciliação estática que, por exemplo, autoriza uma origem de descoberta a atualizar um atributo específico, como *name*.

Como usar regras de reconciliação

Ao criar regras de reconciliação, tenha em mente os seguintes princípios, que foram projetados para oferecer flexibilidade e refinamento de regras no nível de atributos:

Precedência das regras de reconciliação dinâmica

Quando existem regras de reconciliação estática e dinâmica para o mesmo atributo de IC, a regra de reconciliação dinâmica tem precedência sobre a regra de reconciliação estática.

Autorização para todos os atributos de uma classe

Uma regra de reconciliação estática permite que você autorize uma origem de descoberta a atualizar todos os atributos em uma classe. No entanto, esta autorização pode ser substituída para alguns dos atributos por regras de classes secundárias nas quais atributos específicos estão listados.

Por exemplo, se apenas as regras de exemplo nº 1 e nº 3 acima forem criadas, o Discovery estará autorizado a atualizar o atributo *name* da classe *cmdb_ci_linux_server*. O ServiceWatch está autorizado a atualizar todos os outros atributos da classe, exceto o atributo *name*.

Para substituir a autorização do Discovery a fim de atualizar o atributo *name*, a regra de exemplo nº 2 acima é adicionada para autorizar especificamente o ServiceWatch a atualizar o atributo.

Autorização apenas para atributos específicos de uma classe

Para autorizar uma origem de descoberta a atualizar atributos específicos em uma classe, crie uma regra de reconciliação estática para a origem de descoberta e liste esses atributos na regra. Uma regra que concede acesso a atributos específicos em uma classe substitui outras regras de reconciliação estática com uma lista de atributos vazia que concede acesso a toda a classe.

O exemplo de regra nº 1 acima concede ao Discovery autoridade exclusiva para atualizar o atributo *name* da classe *cmdb_ci_computer*. Todas as outras origens de descoberta são impedidas de atualizar o atributo *name* de qualquer IC da classe *cmdb_ci_computer*.

As regras da classe secundária substituem as regras da classe primária

Quaisquer regras de reconciliação definidas para uma classe secundária substituem as regras definidas para a respectiva classe primária. Esta regra também se aplica quando a regra de reconciliação da classe secundária é estática e a regra da classe primária é dinâmica (as regras de reconciliação dinâmica têm precedência sobre as regras de reconciliação estáticas quando são para uma classe do mesmo nível).

Tradução automática

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

Por exemplo, a regra nº 1 acima permite que o Discovery atualize o atributo *name* da classe *cmdb_ci_computer* e todas as respectivas classes secundárias. No entanto, a regra nº 2 da classe secundária *cmdb_ci_linux_server*, que substitui a regra nº 1 da classe primária, autoriza explicitamente o ServiceWatch a atualizar este atributo na classe secundária.

Como resultado:

- O Discovery não pode atualizar o atributo *name* da classe secundária *cmdb_ci_linux_server*. Somente o ServiceWatch está autorizado a atualizar este atributo.
- O Discovery está autorizado a atualizar o atributo *name* de registros de IC em todas as outras classes secundárias da classe *cmdb_ci_computer*.

Sobreposição das regras de reconciliação estática

Regras de reconciliação estática que autorizam diferentes origens de descoberta para os mesmos atributos da mesma classe podem coexistir e não se excluir.

Por exemplo, suponha que a regra a seguir seja adicionada. É semelhante à regra de exemplo nº 1 acima, mas autoriza uma origem de descoberta diferente:

O ServiceWatch está autorizado a atualizar o atributo *name* da classe *cmdb_ci_computer*.

Como a regra de exemplo nº 1 acima, esta nova regra se aplica ao atributo *name* na classe *cmdb_ci_computer* para que o Discovery e o ServiceWatch possam atualizar o atributo. Todas as regras de reconciliação são aplicadas para impedir que as origens de descoberta substituam as atualizações umas das outras.

Para obter mais informações sobre regras de reconciliação, consulte o artigo da base de conhecimento [CMDB - Regras de precedência de dados] Noções básicas sobre as regras de precedência de dados do CMDB e solução de problemas [KB0756709] (A partir da versão Paris, as regras de reconciliação e de precedência de dados são mescladas.

Separação de Domínio

Se Domain Separation estiver habilitado, você poderá definir o escopo das regras de reconciliação para domínios específicos. As regras do domínio primário, se não forem substituídas, se aplicam aos ICs do domínio secundário. Todas as regras visíveis a um domínio são aplicadas e uma regra que substitui o domínio primário exibe a versão do domínio secundário.

Noções básicas sobre as regras de reconciliação do CMDB e solução de problemas [KB0756709]

Criar uma regra de reconciliação de IC

Crie uma regra de reconciliação de IC estática ou dinâmica.

Se houver regras de reconciliação estática e dinâmica para o mesmo atributo de IC, a regra dinâmica terá precedência.

Tradução automática

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

Nota:
Não é possível criar uma regra de reconciliação para campos do sistema ou para campos específicos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE), como o campo Origem do Discovery (discovery_source). Além disso, as regras de reconciliação não podem ser percorridas com pontos usando campos de referência.

Criar uma regra de reconciliação estática

Uma regra de reconciliação estática especifica atributos de classe que as fontes de descoberta estão autorizadas a atualizar e impede que fontes de descoberta não autorizadas substituam os valores dos atributos. Uma regra de reconciliação estática também especifica a priorização entre várias origens de descoberta. Sem regras de reconciliação estáticas, as origens de descoberta podem substituir as atualizações umas das outras nos valores de atributo.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Regras de reconciliação estática são usadas em conjunto com regras de atualização de dados para determinar as etapas de reconciliação de um IC. Essas regras determinam se, quando e por qual origem de descoberta um IC pode ser atualizado. Se várias origens de descoberta estiverem autorizadas a atualizar os mesmos atributos de classe, atribua uma prioridade a cada uma dessas origens de descoberta para evitar que elas substituam as atualizações umas das outras.

Depois que uma origem de descoberta autorizada atualiza um atributo, as atualizações subsequentes são aceitas somente a partir da mesma origem de descoberta ou de uma origem de descoberta com uma prioridade mais alta. Atualizações de uma origem de descoberta com uma prioridade mais baixa são rejeitadas, a menos que estas duas condições sejam atendidas:

- A fonte de prioridade mais baixa é a primeira fonte que atualiza o IC.
- O IC se tornou obsoleto com base nas regras de atualização de dados para a classe de IC.

Ordem de precedência das regras de reconciliação estática:

- A regra configurada para um atributo específico tem precedência sobre o conjunto de regras com **Aplicar a todos os atributos** (independentemente do valor de prioridade).
- Entre duas regras para o mesmo atributo ou entre duas regras definidas com **Aplicar a todos os atributos**, a regra que é específica diretamente para a classe tem precedência sobre a regra derivada.
- Entre duas regras para o mesmo atributo ou entre duas regras definidas com **Aplicar a todos os atributos** no mesmo nível de classe, a precedência é determinada pelas prioridades de regra.

As informações sobre a última origem de descoberta que atualiza cada atributo são armazenadas na tabela Histórico de fonte de dados [cmdb_datasource_last_update], mas somente após a regra de reconciliação ser habilitada. Portanto, pode haver atualizações inesperadas depois de habilitar a regra até que a fonte de dados de prioridade mais alta tenha atualizado o IC.

As regras de reconciliação estática afetam a reconciliação de atributos de IC obsoletos. Durante a reconciliação, as informações da tabela Histórico da Fonte de Dados são consideradas junto com as regras de atualização de dados para a classe do IC, para determinar se um atributo de IC está obsoleto. Um atributo de IC será determinado como

Tradução automática

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

obsoleto se não tiver sido atualizado pela fonte de descoberta mais recente a atualizar o IC, dentro de um período de tempo. O período de tempo é especificado pelo tempo de Duração Efetiva da regra de atualização de dados da classe para origem de descoberta. Nesse caso, se outra origem de descoberta autorizada, com uma prioridade mais baixa, tentar atualizar o atributo de IC obsoleto, a atualização será permitida.

Se houver uma regra de reconciliação dinâmica para o mesmo atributo de IC como em uma regra de reconciliação estática, a regra dinâmica terá precedência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Selecione **Hierarquia** para abrir a lista de hierarquia de Classes de IC.
3. Selecione uma classe para a qual criar uma regra de reconciliação.
4. Na barra de navegação de classe, expanda **Informações de classe** e selecione **Regras de reconciliação**.
5. Na seção Regras de reconciliação, selecione **Adicionar** para criar uma regra ou selecione uma regra existente para editar.
6. Selecione o bloco **Regra de reconciliação estática** se ele for exibido.
   Se CMDB 360 / CMDB de várias origens não estiver habilitado, você não poderá criar uma regra de reconciliação dinâmica e os blocos para escolher o tipo de regra não forem exibidos.
7. Preencha os campos na guia **Adicionar fontes de dados e priorizar** e selecione **Avançar**.

Campo	Descrição
Ativo	Caixa de seleção para ativar essa regra de reconciliação.
Origem da Descoberta	Origem de descoberta para a qual você está configurando esta regra.
Prioridade	Prioridade de **Origem** em outras origens de descoberta para os atributos especificados. Números menores designam maior prioridade. Origens de descoberta sem uma regra de reconciliação são atribuídas à prioridade mais baixa.

   Você pode adicionar vários pares de **Origem de Descoberta** e **Prioridade**.
8. Preencha os campos na guia **Selecionar atributos** e selecione **Avançar**.

Campo	Descrição
Aplicar a todos os atributos	Autoriza as origens de descoberta especificadas a atualizar todos os atributos da classe especificada. **Nota:** Esta regra será substituída por qualquer regra que se aplique a um atributo específico. Nesse caso, em vez de usar esta opção, você pode incluir diretamente todos os atributos para **Atributos**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Atributos	Atributos, da classe atual ou primária, que as origens de descoberta especificadas estão autorizadas a atualizar. Disponível somente se a opção **Aplicar a todos os atributos** não estiver selecionada.
Atualizar com nulo	Atributos que as origens de descoberta especificadas podem atualizar com um valor nulo. Por padrão, as origens de descoberta autorizadas não podem substituir um valor não nulo por um valor nulo. Os atributos desta lista, que não estão na lista **Atributos**, não são incluídos com os atributos que as origens de descoberta podem atualizar com um valor nulo.

9. Preencha os campos na guia **Definir condição do filtro** e selecione **Salvar**.

Campo	Descrição
Condição do Filtro	Condições que os ICs devem atender para que a regra seja aplicável. Por exemplo, para aplicar esta regra somente a ICs associados ao departamento Financeiro, selecione esta condição: **[Departamento] [is] [Financeiro]**.

Nota:
A propriedade de sistema glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update determina quando as condições de filtro são aplicadas. Por padrão, essas condições de filtro são aplicadas depois que os valores de atributo são alterados durante o processamento da carga. Defina esta propriedade como **true** para que o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) aplique as condições de filtro antes da mudança dos valores de atributo.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de filtro ( ) e selecione:
  - **Atributos**: para mostrar somente regras de reconciliação para um atributo específico.
  - **Origens de descoberta**: para mostrar somente regras de reconciliação para uma origem de descoberta específica.
- Selecione **Visualizar regra** para ver por atributo, a ordem de precedência entre todas as origens de descoberta que estão autorizadas a atualizar esse atributo e todas as regras de reconciliação dinâmica.
- Se CMDB 360 / CMDB de várias origens estiver habilitado, você pode:

Tradução automática

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

- Selecione **Visualizar dados** para ver todos os atributos de um IC específico. Além disso, para cada atributo, o valor atual do CMDB e as origens de descoberta relataram valores para o atributo.
- Selecione **Recalcular** para recalcular os valores de atributo de IC após alterar as regras de reconciliação.

- Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Definições de Reconciliação** para ver uma exibição de lista de todas as definições de regras de reconciliação.

Criar uma regra de reconciliação dinâmica

Uma regra de reconciliação dinâmica usa dados do CMDB 360 para escolher um valor, como o maior valor relatado, para atualizar um IC.

Antes de Iniciar

CMDB 360 / CMDB de várias origens deve ser habilitado.

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o mesmo atributo de IC tiver uma regra de reconciliação estática e uma regra de reconciliação dinâmica, a regra de reconciliação dinâmica terá precedência.

Uma regra de reconciliação dinâmica oferece suporte a vários tipos de regra, como maior valor relatado e valor relatado mais vezes. Ao aplicar uma regra de reconciliação dinâmica, o IRE processa a carga atual e examina o armazenamento de dados do CMDB 360 para selecionar um valor com o qual atualizar o CMDB. Dependendo do tipo de regra de reconciliação dinâmica, selecionar o valor apropriado pode não ser algo imediatamente conclusivo. Por exemplo, pode não haver apenas um valor que seja mais relatado ou, para alguns valores, o último carimbo de data/hora descoberto não é relatado. Portanto, quando necessário, o IRE volta a examinar detalhes adicionais, como última informação relatada, última descoberta e últimos valores atualizados para selecionar o valor mais apropriado.

Nota:
Você não pode adicionar uma regra de reconciliação dinâmica ao criar uma nova classe secundária no Gerenciador de Classes de IC. Você deve primeiro salvar a nova classe secundária e, em seguida, adicionar a regra de reconciliação dinâmica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Selecione **Hierarquia** para abrir a lista de hierarquia de Classes de IC.
3. Selecione uma classe para a qual criar uma regra de reconciliação.
4. Na barra de navegação de classe, expanda **Informações de classe** e clique em **Regras de reconciliação**.
5. Na seção Regras de reconciliação, clique em **Adicionar** para criar uma regra ou selecione uma regra existente para editar.
6. Selecione o bloco **Regra de reconciliação dinâmica**.
7. Na guia **Selecionar Regra**, selecione um tipo de regra no campo de lista **Tipo de Regra Dinâmica** e clique em **Avançar**.
8. Na guia **Selecionar Atributos**, selecione os atributos para os quais a regra será aplicada.
9. Selecione **Avançar**.

Tradução automática

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

Atributos aos quais o tipo de regra especificado não pode ser aplicado e os atributos para os quais já existe uma regra de reconciliação dinâmica não aparecem.

10. Preencha os campos na guia **Definir condição do filtro** e selecione **Salvar**.

Campo	Descrição
Condição do Filtro	Condições que os ICs devem atender para que a regra seja aplicável. Por exemplo, para aplicar uma regra somente a ICs associados ao departamento Financeiro, selecione esta condição: **[Departamento] [is] [Financeiro]**.

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone de filtro ( ) e selecione:
  - **Atributos**: para mostrar somente regras de reconciliação para um atributo específico.
  - **Origens de descoberta**: para mostrar somente regras de reconciliação para uma origem de descoberta específica.
- Selecione **Visualizar regra** para ver por atributo, a ordem de precedência entre todas as origens de descoberta que estão autorizadas a atualizar esse atributo e todas as regras de reconciliação dinâmica.
- Selecione **Visualizar dados** para ver todos os atributos de um IC específico. Além disso, para cada atributo, o valor atual do CMDB e as origens de descoberta relataram valores para o atributo.
- Recalcular valores de atributo de IC.
- Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Definições de Reconciliação** para ver uma exibição de lista de todas as definições de regras de reconciliação.

Criar uma regra de atualização de dados

Especifique regras de atualização de dados para determinar se um IC está obsoleto para uma origem de descoberta específica. Esses ICs podem ser atualizados por uma origem de descoberta autorizada de prioridade mais baixa.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de atualização de dados não têm impacto quando as regras de reconciliação dinâmica estão em vigor.

As regras de atualização de dados são usadas em conjunto com as regras de reconciliação estática para determinar as etapas de reconciliação de um IC. Essas regras determinam se, quando e por qual origem de descoberta um IC pode ser atualizado.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC. Selecione a classe para a qual criar uma regra de atualização de dados.
3. Na barra de navegação de classe, expanda **Informações de classe** e clique em **Regras de reconciliação**.
4. Na seção Regras de atualização de dados, clique em **Adicionar** para criar uma nova regra ou selecione uma regra existente para editá-la. Preencha os detalhes da caixa de diálogo Criar regras de atualização de dados.

Campo	Descrição
Origem do Discovery	Origem da descoberta para a qual a desatualização é avaliada.
Duração Efetiva	O período de tempo usado para testar a obsolescência. Se os campos especificados na regra de reconciliação estática para a classe do IC não foram atualizados pela origem de descoberta especificada dentro do período de tempo especificado - o IC é determinado como obsoleto para essa origem de descoberta. Se você inserir um valor com um prefixo válido e um sufixo não válido, como `15 x`, a parte válida do valor será usada ("15"). Se o valor inteiro for inválido, o valor padrão 0 será usado.
Ativo	Ativa a regra.

5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

Criar uma regra de fonte de dados do IRE

Ao usar o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE), você pode impedir que uma fonte de descoberta (dados) específica insira novos ICs para uma classe específica. Crie regras de fonte de dados de IRE para fontes de descoberta nas quais você não confia na criação de ICs, mas continua a confiar na atualização desses ICs existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de fonte de dados do IRE não têm impacto quando as regras de reconciliação dinâmica estão em vigor.

Por exemplo, uma ferramenta de verificação de IP que descobre equipamentos de rede, mas não descobre servidores e, portanto, cria ICs de servidor sem detalhes. Você pode impedir que essa origem de descoberta crie ICs específicos, permitindo que ela atualize esses ICs específicos, se houver. As regras de fonte de dados do IRE são armazenadas na tabela Regra de fonte de dados do IRE [cmdb_ire_data_source_rule].

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

- As classes secundárias derivam regras de fonte de dados do IRE de classes primárias como as regras de identificação.
- As regras de fonte de dados do IRE especificadas para uma classe secundária substituem todas as regras de fonte de dados do IRE derivadas de uma classe primária.

Quando o IRE processa uma operação de inserção que é proibida por uma regra de fonte de dados do IRE, a operação de inserção falha. Esta falha acontece quando a origem de descoberta e a classe de IC na operação de inserção e em uma regra de fonte de dados do IRE são correspondentes. Quando CreateOrUpdateCIEnhanced() é usado, o IRE armazena a carga útil com falha na tabela Cargas úteis parciais do IRE do CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] para uso potencial futuro.

Nota:
Quando uma operação de inserção não é permitida pela regra da fonte de dados do IRE, durante o uso de createOrUpdateCI() , toda a carga de IRE falha, pois createOrUpdateCI() não permite confirmações parciais.

Se, posteriormente, uma origem de descoberta permitida tentar inserir esse mesmo IC, o IRE inserirá o IC após mesclá-lo com o IC correspondente das cargas parciais. O IRE exclui a carga útil parcial da tabela Cargas úteis parciais do CMDB IRE [cmdb_ire_partial_payloads] e permite atualizações futuras pela origem de descoberta especificada na regra.

As regras de fonte de dados do IRE não se aplicam à pesquisa e aos itens relacionados e somente uma regra pode estar ativa para qualquer par de origem de classe/descoberta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Regra da Fonte de Dados de IRE**.
2. Na exibição de lista, clique em **Novo** e preencha o formulário de Regra da fonte de dados do IRE.

Campo	Descrição
Ativo	Ativa a regra de fonte de dados do IRE.
Aplica-se a	A classe (e as classes secundárias) por meio da qual a fonte de descoberta (dados) especificada não tem permissão para criar ICs.
Fonte de dados	Origem de descoberta (dados) que não tem permissão para criar ICs da classe especificada.
Inserção não permitida	Impede que a fonte de descoberta (dados) especificada insira novos ICs por meio da classe especificada no CMDB.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Se há um item de carga útil com uma solicitação de inserção e em que a origem da descoberta e a classe de IC correspondam à origem da descoberta e à classe de IC especificada na regra de fonte de dados do IRE:

Tradução automática

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

1. A operação de inserção falha e o IRE registra a seguinte mensagem:

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE A inserção em [xyz] está bloqueada para a fonte de dados [xyz] pela regra de fonte de dados do IRE.

2. Em caso de uso de CreateOrUpdateCIEnhanced(), o IRE armazena o item de carga útil como uma carga útil parcial na tabela Cargas úteis parciais do IRE do CMDB [cmdb_ire_partial_payloads].

Se mais tarde, uma origem de descoberta permitida insere com sucesso um IC que corresponde ao IC de um item de carga útil parcial:

1. O IC atual é mesclado com o IC correspondente da carga útil parcial, aplicando regras de reconciliação estática conforme necessário.
2. A respectiva carga útil parcial da tabela de cargas úteis parciais do CMDB IRE [cmdb_ire_partial_payloads] foi excluída.
3. Cargas úteis posteriores em que a origem de descoberta não permitida atualiza o respectivo IC são executadas com sucesso.
4. O IRE permite que a origem da descoberta, que anteriormente estava proibida de inserir o IC, atualize o mesmo IC que agora existe no CMDB.

Como detectar ICs duplicados

Quando o processo de identificação encontra ICs duplicados, ele agrupa cada conjunto de ICs duplicados em uma tarefa de desduplicação para revisão e correção. Um grande número de ICs duplicados pode ocorrer devido a regras de identificação fracas. Você pode configurar o mecanismo de identificação para reconciliar ICs duplicados.

Durante a Identificação do CMDB, o processamento de ICs duplicados é determinado pelas propriedades `glide.identification_engine.skip_duplicates` (definido como true por padrão) e `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold` (definido como 5 por padrão) e pelo número de ICs duplicados que são detectados. Você pode configurar essas propriedades para que os ICs duplicados sejam reconciliados automaticamente, ignorando a duplicação.

- Se `glide.identification_engine.skip_duplicates` for true e o número de ICs duplicados for menor que o limite especificado por `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold`, o mais antigo dos ICs duplicados será selecionado como uma correspondência e será atualizado. Esse IC duplicado mais antigo também se torna o IC principal para esse conjunto de ICs duplicados. O restante dos ICs duplicados são marcados como duplicatas, definindo o `duplicate_of` da cmdb_ci como o IC principal apropriado. Durante a correspondência, o mecanismo de identificação filtra qualquer IC marcado como duplicata de qualquer IC.
- Se `glide.identification_engine.skip_duplicates` for falso, a correspondência de ICs duplicados falhará com um erro e nenhum dos ICs duplicados será atualizado.

Em qualquer um dos casos, as tarefas de eliminação de duplicação são sempre criadas.

Nota:
Para um IC duplicado, se qualquer um dos atributos do IC, diferente de `duplicate_of`, for atualizado pelo processamento de IRE, o IC não será mais considerado um IC duplicado. Nessa situação, o valor de `duplicate_of` é limpo no IC.

Para mais obter mais informações sobre essas propriedades, confira Propriedades de Identificação e Reconciliação.

Tradução automática

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

Visualização das tarefas de desduplicação

Para obter informações sobre como revisar e corrigir tarefas de eliminação de duplicação e como o IC principal é usado, confira Correção de ICs duplicados.

Gerar e simular execução de carga usando simulação de identificação

A simulação de identificação é um aspecto central para criar automaticamente uma carga que tem garantia de estar completa e válida. Você pode simular o processamento da carga pelo mecanismo de identificação e reconciliação (IRE) e examinar os resultados antes de realmente enviá-los para execução pelo IRE.

Use a simulação de identificação para criar uma carga de entrada e simular o processamento da carga por IRE. Você pode então examinar os resultados, ajustar as regras de identificação se necessário e executar novamente a simulação da carga atualizada.

Use a simulação de identificação para:

- Construa automaticamente a carga de entrada com base nas regras de identificação, hospedagem e contenção existentes.
- Simule a execução de uma carga (criada automaticamente por simulação de identificação ou criada manualmente).
- Pesquise a saída de carga e as mensagens de log de execução para uma execução simulada.

Nota:

- A simulação de identificação não confirma nenhuma atualização no CMDB.
- A simulação de identificação oferece suporte à simulação de cargas úteis de processamento fornecidas e que contêm tabelas não pertencentes ao CMDB, mas não é compatível com a geração dessas cargas úteis.

Gerar carga útil automaticamente usando simulação de identificação

Use a simulação de identificação para criar automaticamente uma carga útil de entrada para uma classe especificada. A carga útil construída está completa com todos os ICs dependentes necessários, estruturados corretamente e sintaticamente válidos para processamento pelo mecanismo de identificação e reconciliação (IRE).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A carga útil criada durante a simulação de identificação é para a classe especificada. Para uma classe de IC dependente, serão solicitadas informações sobre todas as dependências. Depois de fornecer os detalhes necessários, a simulação de identificação constrói a carga útil com base na sua entrada.

Nota:
Não há suporte para a geração automática de cargas úteis que contenham tabelas não pertencentes ao CMDB.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação**e clique em **Simulação de identificação**.
2. Na caixa **Iniciar com Classe de IC**, clique em **Iniciar**.
3. No formulário **Informações de carga útil**, no campo **Fonte de dados**, selecione a fonte de dados que está associada a esta atualização de classe.
   Para a fonte de dados do ServiceNow Discovery, selecione ServiceNow.
4. Selecione a **classe** na carga útil.
   a. Na área **Atributos de critério**, selecione os atributos do identificador de IC e especifique os valores que identificam exclusivamente um IC.
   b. Na área **Atributos adicionais**, especifique os atributos e valores com os quais os ICs correspondentes serão atualizados.
5. Para ICs dependentes associados a regras de identificação dependentes, preencha as seções **Atributos de critério** e **Atributos adicionais** em todas as seções de **Nível de contêiner** exibidas.
6. Clique em **Gerar script**.
7. Se algum erro indicar que há campos ausentes, preencha esses campos ausentes e clique novamente em **Gerar Script**.

O que Fazer Depois

- Clique em **Executar simulação** para simular o processamento da carga útil por IRE.
- Examine os resultados da simulação, ajuste a carga útil conforme necessário e combine com outras cargas úteis para outras classes, conforme desejado. Depois de finalizar a carga útil, use a API createOrUpdateCI() para executar a carga útil por IRE, o que resultará em atualizações reais no CMDB.
- Clique em **Copiar Script** para copiar o script JSON para a área de transferência. Você pode colar esse script em um software de terceiros ou em outra tela da simulação de identificação.

Simular o processamento da carga útil usando a simulação de identificação

Use a simulação de identificação para simular o processo do mecanismo de identificação e reconciliação (IRE) de identificação de IC para uma carga útil de entrada. Forneça uma carga útil válida, que foi criada usando simulação de identificação ou que foi criada manualmente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação**e clique em **Simulação de identificação**.
2. **Opcional:** Para executar uma simulação de uma carga útil existente:
   a. Clique em **Iniciar** no bloco **Iniciar com carga útil existente**.
   b. Na página Inserir carga útil JSON, selecione a **Fonte de dados** associada a esta atualização de classe.

Tradução automática

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

c. **Opcional:** Selecione **Usar identificação aprimorada** para aplicar a API identifyCIEnhanced para identificação aprimorada de ICs, em vez de usar a API identifyCI.

d. Cole a carga útil JSON na tela vazia.

3. **Opcional:** Para criar uma nova carga, clique em **Iniciar** no bloco **Iniciar com a classe de IC**.
Para mais informações, consulte Gerar carga útil automaticamente usando simulação de identificação.

4. Clique em **Executar simulação** para simular o processamento da carga útil por IRE.

O que Fazer Depois

1. Examine os resultados da simulação no painel de resultados e ajuste a carga conforme necessário:

   a. Clique em **Executar nº 1** para exibir o **ID de contexto** e o **ID de execução** da execução simulada.

   b. Clique na seta suspensa ao lado da **Execução nº 1** para exibir detalhes adicionais.

   - **Entrada**: exibe a carga útil da simulação.
   - **Logs**: exibe todas as mensagens registradas que o IRE gerou ao simular o processamento da carga, de acordo com o nível de registro em log especificado.
   - **Saída**: exibe a carga útil de saída retornada pelo IRE.

2. Depois de finalizar a carga útil, use a API createOrUpdateCI() para executar a carga útil por IRE, o que resultará em atualizações reais no CMDB.

Definir nível de registro em log da simulação de identificação

A simulação de identificação registra cada etapa de um processamento de carga útil simulada. Você pode então examinar esses logs de execução para determinar se uma carga útil foi processada conforme o esperado e se as regras de identificação são eficazes. Você pode ajustar o nível de registro em log para que seja útil e para que a quantidade de mensagens não seja excessiva ou insuficiente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação**e clique em **Simulação de identificação**.

2. Clique no ícone **Configurações**.

3. Selecione o nível de registro em log para o mecanismo de identificação e reconciliação (IRE) em **Nível de log do IRE** e para o cache de serviço em **Nível de log do cache de serviço**.
Os níveis de registro em log são exibidos em ordem crescente, do nível mínimo ao nível máximo.

4. Clique no ícone **Configurações** novamente para fechar a caixa de diálogo **Configurações**.

Examinar logs de execução

A simulação de identificação fornece logs de execução que são gerados pelo Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE). Você pode acessar esses logs de execução para execuções de carga útil, para examinar os resultados e para fins de depuração. Os logs de saída de carga útil do IRE aparecem em um formato amigável em uma página central.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Além disso, as aplicações internas que usam IRE (como Descoberta) podem chamar uma API interna para fornecer uma URL para a exibição de logs de execução de IRE.

O registro em log está no contexto de uma execução específica do mecanismo de identificação e você pode filtrar a lista de logs por uma fonte de dados e intervalo de tempo específicos. Até 1000 logs de execução com até 2 meses são listados, agrupados por IDs de contexto e tempos de execução. Você pode usar a propriedade glide.identification_logs.max_run_ids para modificar o limite de 1000.

Você pode controlar o nível de registro em log usando a propriedade do sistema Discovery `glide.discovery.identification.log_level` e definindo o valor como um dos seguintes:

- Informação
- Aviso
- Erro
- Depurar
- DebugVerbose
- DebugObnoxious

Nota:
O IRE executa uma verificação inicial de uma carga útil antes de processar as regras de identificação. Se o IRE detectar algum IC duplicado com base em qualquer identificador de classe, a carga útil será rejeitada e o processamento será interrompido.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Logs de Identificação**.
2. Filtre a lista de execuções da seguinte forma:
   a. **Origem**: selecione a fonte de dados para a qual os logs de execução serão exibidos.
   b. **Intervalo de tempo**: especifique um intervalo de tempo para exibir os logs de execução.
   A lista de **execuções** exibe todas as execuções da fonte de dados especificada, durante o intervalo de tempo especificado.
3. Na lista de **execuções**, clique no **número de uma execução** para exibir o **ID de contexto** e o **ID de execução** dela.
   Um ID de contexto exclusivo é associado a cada carga útil específica executada. Cada execução dessa carga útil está associada a um ID de execução exclusivo. Um só ID de contexto para uma carga útil que é executada várias vezes é associado a vários IDs de execução.
4. Clique na seta suspensa de uma **Execução nº 1** para exibir detalhes adicionais.
   - **Entrada**: exibe a carga útil da execução.
   - **Logs**: exibe todas as mensagens registradas que o mecanismo de identificação gerou durante a execução da carga útil, de acordo com o nível de registro especificado.
   - **Saída**: exibe a carga útil de saída retornada pelo mecanismo de identificação.

Mensagens de erro do IRE

O Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) gera os seguintes erros e mensagens. Dependendo das configurações, essas mensagens aparecem no painel de Registro em log de Identificação e nos logs do sistema.

Tradução automática

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

Para obter informações sobre a identificação de IC baseada em pesquisa e as cadeias de qualificador, confira Criar ou editar uma regra de identificação de IC.

Nota:
O IRE executa uma verificação inicial de uma carga útil antes de processar as regras de identificação. Se o IRE detectar algum IC duplicado com base em qualquer identificador de classe, a carga útil será rejeitada e o processamento será interrompido.

Para obter informações sobre o erro de Carga de Identificação do CMDB: "FALHA NA TENTATIVA DE EXECUÇÃO NA CONEXÃO", confira o artigo da base de conhecimento Erro de carga útil de identificação do CMDB - "Falha na inserção com erro ao inserir cmdb_ci...", em que os logs de nó mostram "FALHA NA TENTATIVA DE EXECUÇÃO NA CONEXÃO" "Entrada duplicada 'XXX' para a chave 'XXX'" .

Erro - IDENTIFICATION_RULE_MISSING

Mensagem	Descrição e resolução
Regra de identidade ausente para a tabela [*xyz*]	**Descrição:** A regra de identificação está ausente para uma classe. **Resolução:** Certifique-se de que haja uma regra de identificação para a tabela [*xyz*] e que a regra esteja ativa.

MISSING_MATCHING_ATTRIBUTES

Mensagem	Descrição e resolução
Na carga útil, falta o conjunto mínimo de valores de entrada para atributos de critério (correspondentes) da regra de identificação da tabela [*xyz*]. Adicionar esses valores de entrada no item de carga útil '*abc*'	**Descrição:** Conjunto mínimo ausente de valores de atributos de critério para uma regra de identificação. **Resolução:** Na carga útil, adicione o conjunto mínimo de valores para atributos de critério do Identificador de IC da tabela [*xyz*]. Abra o gerenciador de classe de IC, clique em **Hierarquia** e selecione a classe [*xyz*. Verifique a regra de identificação e as entradas do identificador da tabela [*xyz*.

Erro - NO_CLASS_NAME_FOR_INDEPENDENT_CI

Mensagem	Descrição e resolução
Não é possível ter 'sys_class_name' como um campo de chave em uma Regra de Identidade Independente em '*xyz*'	**Descrição:**

Tradução automática

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

Mensagem	Descrição e resolução
	O atributo de classe foi adicionado ao identificador de IC que não é compatível. **Resolução:** Remova o atributo de classe do Identificador de IC da tabela [*xyz*].

Erro - IDENTIFICATION_RULE_FOR_LOOKUP_MISSING

Mensagem	Descrição e resolução
Regra de Identidade para a tabela [*xyz*] Regra de Pesquisa ausente para classe [*abc*]	**Descrição:** A carga útil tem um nome de classe de pesquisa, mas a regra de pesquisa correspondente está ausente. **Resolução:** Adicione a entrada do identificador de pesquisa com [Pesquisar na tabela] como [*abc*] para o Identificador de IC da tabela [*xyz*].

Erro - IDENTIFICATION_RULE_FOR_RELATED_ITEM_MISSING

Mensagem	Descrição e resolução
Regra de Identidade para a tabela [*xyz*] Regra relacionada ausente para classe [*abc*]	**Descrição:** A carga útil tem um nome de classe relacionada, mas a regra relacionada correspondente está ausente. **Resolução:** Adicione a entrada relacionada com [Tabela relacionada] como [*abc*] no Identificador de IC para a tabela [*xyz*].

Erro - NO_LOOKUP_RULES_FOR_DEPENDENT_CI

Mensagem	Descrição e resolução
Não é possível ter regra de pesquisa para uma regra de identidade dependente em '*xyz*'	**Descrição:** Não é possível ter regra de pesquisa para uma regra de identidade dependente. **Resolução:** Remova a entrada do identificador de pesquisa do Identificador de IC dependente da tabela [*xyz*].

Tradução automática

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

Erro - INVALID_INPUT_DATA

Mensagem	Descrição e resolução
Sys_id inválido encontrado na carga útil. Não existe nenhum registro com sys_id [*xyz*] na tabela [*abc*] ou é um registro duplicado com o campo [duplicate_of] definido como um IC principal	**Descrição:** A carga útil tem uma referência a um sys_id inválido. **Resolução:** Remova o sys_id referenciado ou forneça um sys_id válido.
Não existe nenhuma fonte de dados na carga útil. Você precisa fornecer o valor de opção do campo de opção [discovery_source] na tabela [cmdb_ci]	**Descrição:** Não existe nenhuma fonte de dados na carga útil. **Resolução:** Na carga útil, forneça um valor de opção válido do campo de opção [discovery_source] da tabela [cmdb_ci].
Existe uma fonte de dados inválida [*xyz*] na carga útil. Você precisa fornecer um valor de opção válido do campo de opção [discovery_source] na tabela [cmdb_ci]	**Descrição:** A carga útil contém uma fonte de dados inválida. **Resolução:** Na carga útil, forneça um valor de opção válido do campo de opção [discovery_source] da tabela [cmdb_ci].
Não existe tal relacionamento com o nome [*xyz*] na tabela [cmdb_rel_type]. Se o relacionamento pronto para uso para [*xyz*] tiver sido removido ou renomeado, ele deverá ser restaurado	**Descrição:** A carga útil está fazendo referência a um relacionamento que não existe na tabela [cmdb_rel_type]. **Resolução:** Verifique se a referência ao relacionamento é precisa. Ou, se for um novo relacionamento, adicione-o à tabela [cmdb_rel_type]. Ou, se o relacionamento pronto para uso para [*xyz*] tiver sido removido ou renomeado, restaure-o.
As relações de carga '*xyz*' têm índice de registro primário inválido: [*0*]	**Descrição:** A carga útil faz referência a índices primários inválidos. **Resolução:** Verifique os índices de carga útil e certifique-se de que todos sejam válidos.
As relações de carga útil '*xyz*' têm índice de registro secundário inválido: [*0*]	**Descrição:**

Tradução automática

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

Mensagem	Descrição e resolução
	A carga útil faz referência a índices secundários inválidos. **Resolução:** Verifique os índices de carga útil e certifique-se de que todos sejam válidos.

Erro - DUPLICATE_RELATIONSHIP_TYPES

Mensagem	Descrição e resolução
Existem registros de tipo de relacionamento duplicados com o nome [*xyz*] na tabela [cmdb_rel_type] tendo sys_ids: [*abc*]	**Descrição:** Há registros duplicados na tabela [rel_ci_type] para o relacionamento. **Resolução:** Remova os registros duplicados.

Erro - DUPLICATE_PAYLOAD_RECORDS

Mensagem	Descrição e resolução
Foram encontrados itens duplicados na carga útil (índices *0* e *1*), usando className [*xyz*] e campos [*abc*]. Remover itens duplicados da carga útil	**Descrição:** A carga útil contém dois itens cujos atributos de critério têm valores idênticos. **Resolução:** Remova um dos itens duplicados.

Erro - LOCK_TIMEOUT

Mensagem	Descrição e resolução
Falha ao adquirir bloqueio de sincronização para *xyz*	**Descrição:** Falha ao adquirir o bloqueio de mutex do sistema. **Resolução:** Aumente o tempo de expiração do mutex adicionando a propriedade do sistema **glide.identification_engine.mutex_expiration_time** e definindo como um valor inteiro maior do que o valor padrão (15 min).

Tradução automática

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

Erro - MULTIPLE_DUPLICATE_RECORDS

Mensagem	Descrição e resolução
Registros duplicados encontrados na tabela [*xyz*] usando os campos [*abc*]	**Descrição:** Registros duplicados encontrados na tabela especificada. **Resolução:** Corrija os registros duplicados encontrados pelo mecanismo de identificação. Verifique as tarefas de eliminação de duplicação para obter informações sobre todas as duplicatas.

Erro - REQUIRED_ATTRIBUTE_EMPTY

Mensagem	Descrição e resolução
Campo obrigatório [*xyz*] ausente na tabela [*abc*]. Adicionar valor de entrada para campo obrigatório da carga útil	**Descrição:** Um atributo obrigatório está ausente na carga útil. **Resolução:** Na carga útil, adicione o valor de entrada do campo obrigatório [*xyz*] na tabela [*abc*].

Erro - MISSING_DEPENDENCY

Mensagem	Descrição e resolução
Na carga útil, não há relações definidas para a classe dependente [*xyz*] que corresponda a qualquer regra de contenção/hospedagem: [*abc*]. Adicionar relações apropriadas na carga útil para '*def*'	**Descrição:** Nenhuma relação definida para a classe dependente que corresponda a qualquer uma de suas regras de metadados. **Resolução:** Na carga útil, adicione relações apropriadas para a classe dependente [*xyz*] que corresponda a qualquer regra de contenção/hospedagem: [*abc*].

Erro - METADATA_RULE_MISSING

Mensagem	Descrição e resolução
Não há regras de contenção ou hospedagem definidas para a classe dependente [*xyz*]. Adicionar regras de contenção/hospedagem para '*abc*'	**Descrição:** Não há regras de contenção ou hospedagem definidas para a classe dependente.

Tradução automática

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

Mensagem	Descrição e resolução
	Resolução: Adicione regras de contenção ou hospedagem para a classe dependente [*xyz*].

Erro - MULTIPLE_DEPENDENCIES

Mensagem	Descrição e resolução
Encontrados vários itens de relação dependente [*xyz*] e [*abc*] na carga útil	**Descrição:** Existem vários itens de relação dependente. **Resolução:** Remova um dos vários itens de relação dependente [*xyz*] ou [*abc*].
Vários caminhos que levam ao mesmo destino: *xyz -> abc*	**Descrição:** Vários caminhos que levam ao mesmo destino. **Resolução:** Remova cadeias de relacionamento/ qualificador duplicadas que possam existir entre *xyz -> abc*.

Erro - ABANDONED

Mensagem	Descrição e resolução
Abandonando o processamento do item de carga útil '*xyz*', já que ele depende do item de carga útil '*abc*' e tem erros	**Descrição:** O item dependente da carga útil tem erros, portanto, abandona o processamento. **Resolução:** Resolva o erro no item dependente de carga útil 'abc'.
Não é possível encontrar o registro correspondente com sys_id [*xyz*] na tabela [*abc*]	**Descrição:** O sys_id correspondente não existe na tabela em questão. **Resolução:** Verifique na tabela [*abc*] se o registro correspondente é um registro válido com base na carga de entrada.
A API do mecanismo de identificação foi chamada recursivamente, anulando...	**Descrição:** A API do mecanismo de identificação foi chamada recursivamente. **Resolução:**

Tradução automática

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

Mensagem	Descrição e resolução
	Evite chamar a API do mecanismo de identificação recursivamente.
Erro detectado ao processar a carga útil de *xyz*	**Descrição:** Ocorreu um erro durante o processamento da carga útil. **Resolução:** Resolva todos os erros mencionados na carga útil de saída de *xyz*.
Ao processar as relações, foram encontrados erros no item de carga útil: *xyz*	**Descrição:** O item de carga útil tem erros. **Resolução:** Resolver erros no item de carga útil '*xyz*'.
Ocorreu um erro durante a análise da carga útil json de entrada: *xyz*	**Descrição:** Ocorreu um erro durante a análise da carga útil JSON. **Resolução:** Certifique-se de que a carga útil JSON de entrada tenha o formato JSON correto.

Erro - MULTI_MATCH

Mensagem	Descrição e resolução
Registros dependentes duplicados encontrados com relacionamento [*xyz*] com o mesmo IC (className: [*abc*], sysId: [*def*])	**Descrição:** ICs dependentes duplicados encontrados. **Resolução:** Verifique as tarefas de eliminação de duplicação para obter informações sobre todas as duplicatas, e depois apagar os registros duplicados.
Várias relações encontradas entre os itens de carga útil: '*xyz*' e '*abc*'	**Descrição:** Várias relações encontradas entre os itens de carga útil. **Resolução:** Verifique se há cadeias de relacionamento duplicadas e cadeias de qualificador que possam existir.
Registros duplicados encontrados na tabela de pesquisa [*xyz*] usando campos [*abc*] e campo de referência [*def*]	**Descrição:** Registros duplicados encontrados na tabela de pesquisa. **Resolução:**

Tradução automática

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

Mensagem	Descrição e resolução
	Verifique as tarefas de eliminação de duplicação para obter informações sobre todas as duplicatas, e depois apagar os registros duplicados.

Erro - QUALIFICATION_LOOP

Mensagem	Descrição e resolução
A cadeia de qualificação tem um loop que contém a relação '*xyz*'	**Descrição:** A cadeia de qualificação tem um loop. **Resolução:** Remova o loop da cadeia de qualificação com a relação 'xyz'.

Erro - TYPE_CONFLICT_IN_QUALIFICATION

Mensagem	Descrição e resolução
Carga útil inválida, a cadeia de qualificação tem vários caminhos possíveis para itens de carga útil: '*xyz*' e '*abc*'	**Descrição:** Vários caminhos de qualificação encontrados. **Resolução:** Remova vários caminhos de qualificação possíveis entre os itens 'xyz' e 'abc'.

Erro - RECLASSIFICATION_NOT_ALLOWED

Mensagem	Descrição e resolução
Reclassificação de IC não permitida da classe: [*xyz*] para [*abc*]	**Descrição:** Reclassificação de IC não permitida. **Resolução:** Verifique as tarefas de reclassificação para obter informações sobre a reclassificação e verifique se a reclassificação da classe: [*xyz*] para [*abc*] é válida.

Erro - DUPLICATE_RELATED_PAYLOAD

Mensagem	Descrição e resolução
Itens relacionados duplicados encontrados (0 e 1) no índice de carga útil 1 usando os campos xyz	**Descrição:** Itens relacionados duplicados presentes.

Tradução automática

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

Mensagem	Descrição e resolução
	Resolução: Remova um dos itens relacionados duplicados presentes na carga útil.

Erro - DUPLICATE_LOOKUP_PAYLOAD

Mensagem	Descrição e resolução
Itens de pesquisa duplicados encontrados (0 e 1) no índice de carga útil 1 usando os campos *xyz*	**Descrição:** Itens de pesquisa duplicados presentes. **Resolução:** Remova um dos itens de pesquisa duplicados presentes na carga útil.

INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE

Mensagem	Descrição e resolução
A inserção em [*xyz*] está bloqueada para a fonte de dados [*abc*] pela regra de fonte de dados do IRE	**Descrição:** Uma regra de fonte de dados do IRE é configurada para impedir que a fonte de dados [*abc*] insira ICs da classe [*xyz*]. **Resolução:** Exclua ou atualize a regra de fonte de dados do IRE apropriada para permitir que a fonte de dados [*abc*] insira ICs da classe [*xyz*]. Ou aguarde até que outra fonte de dados permitida crie o mesmo IC.

Reclassificação de IC durante o processamento do IRE

Durante o processo de identificação de IC do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE), um IC pode precisar ser reclassificado para um tipo de `sys_class_name` diferente. Por padrão, os ICs são reclassificados automaticamente. Se a reclassificação automática estiver desabilitada, então o IC não será reclassificado e o sistema vai gerar uma tarefa de reclassificação para sua análise.

A classe de um IC pode ser atualizada, reduzida ou alternada para uma ramificação diferente na hierarquia de classes. Para obter mais detalhes sobre as operações de reclassificação, confira Reclassificar um IC. Você pode usar as propriedades do sistema e os sinalizadores de carga para configurar o comportamento do IRE na reclassificação de IC, globalmente ou individualmente por IC.

Nota:
A reclassificação de IC só é possível entre duas classes que têm regras de identificação idênticas.

Tradução automática

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

Configure a reclassificação automática de IC usando as propriedades do sistema

Você pode usar as propriedades do sistema para configurar o comportamento de IRE em todo o sistema para reclassificação de IC. Para obter mais informações sobre as propriedades relacionadas à reclassificação do IC, incluindo acesso, confira Propriedades de Identificação e Reconciliação.

- As propriedades a seguir habilitam ou desabilitam atualizações de reclassificação automáticas que são especificadas em uma carga. Essas propriedades são definidas como **true** no sistema de base, permitindo o processamento de atualizações de IC, incluindo atualizações de reclassificação de IC.

  Para desabilitar qualquer atualização de reclassificação automática, defina a respectiva propriedade como **false**. Nesse caso, o IRE rejeita uma carga (ou um item de carga no IRE aprimorado) com as respectivas atualizações de reclassificação e cria uma tarefa de reclassificação.

  - `glide.class.upgrade.enabled`
  - `glide.class.downgrade.enabled`
  - `glide.class.switch.enabled`

- As propriedades a seguir permitem que o IRE processe atualizações de IC com operações de reclassificação. No entanto, dependendo da configuração da propriedade, o IRE processa ou ignora a atualização de reclassificação. Essas propriedades são definidas como **false** no sistema de base, caso em que o IRE processa atualizações de IC, incluindo eventuais reclassificações de IC.

  Defina uma propriedade como **true** para configurar o IRE para processar atualizações de IC, mas não a atualização de reclassificação respectiva.

  - `glide.identification_engine.update_without_switch_enabled`
  - `glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled`
  - `glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled`

  Este conjunto de propriedades tem precedência sobre o conjunto de propriedades anterior (glide.class.<reclassification>.enabled). Por exemplo, com as seguintes configurações de propriedade conflitantes, a segunda propriedade tem precedência sobre a primeira:

  - `glide.class.downgrade.enabled` = **false**
  - `glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled` = **true**

Exemplo de processamento de IRE de um item de carga útil com uma alternância do IC do servidor Linux para o Windows Server. Com as seguintes configurações de propriedade padrão no sistema de base, o IRE atualiza os atributos, incluindo a alternância de classe:

- `glide.class.switch.enabled` = **true**
- `glide.identification_engine.update_without_switch_enabled` = **false**

No entanto, com as seguintes configurações de propriedade, o IRE atualiza os atributos, mas ignora a alternância de classe:

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

- *glide.class.switch.enabled* = **true**
- *glide.identification_engine.update_without_switch_enabled* = **true**

Configurar a reclassificação automática de IC nas cargas úteis de entrada

Você pode usar sinalizadores que correspondem às propriedades do sistema, na carga útil de entrada das APIs CreateOrUpdateCIEnhanced() ou createOrUpdateCI(). Na carga útil, defina esses sinalizadores como **true** ou **false** para substituir temporariamente as respectivas configurações de propriedade do sistema, no nível do item de carga.

Além disso, você pode aprovar configurações de nível de carga (que se aplicam a todos os itens em uma carga), por fonte de dados, especificando as propriedades de reclassificação de IC no formulário Robusto de Conjunto de Importação de Transformadores. Para obter mais informações, consulte Propriedades robustas do transformador do Import Sets.

Sinalizadores de carga que controlam o comportamento de reclassificação:

- classUpgrade
- classDowngrade
- classSwitch
- updateWithoutUpgrade
- updateWithoutDowngrade
- updateWithoutSwitch

O exemplo de carga útil JSON a seguir permite a reclassificação automática do IC especificado:

```
{ items: [{className: 'cmdb_ci_server', classUpgrade: true, classDowngrade: true, classSwitch: true, values: {name: 'linux123', serial_number: '12srt567', ip_address: '10.2.3.4'}, }]}
```

Regras de restrição de reclassificação

Impeça que o IRE faça downgrade ou alterne uma classe de IC durante o processamento da carga útil para ajudar a evitar perda de dados. Uma regra de restrição de reclassificação evita uma mudança de classe de IC para classes de origem e destino específicas, enquanto ainda processa outras atualizações de propriedade para o IC.

Você pode usar uma regra de restrição de reclassificação, por exemplo, para impedir um downgrade de classe de IC de *cmdb_ci_linux_server* (classe de origem) para *cmdb_ci_server* (classe de destino). Ou, para impedir uma mudança de classe de IC do servidor Linux para o Windows Server. As regras de restrição de reclassificação podem ser úteis ao usar um Conector do Service Graph, o que pode levar a um downgrade ou alternância de classe e a uma possível perda de dados importantes.

Para controlar a aplicação de regras de restrição de reclassificação:

- Use a propriedade do sistema *glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled* para habilitar ou desabilitar globalmente a aplicação de regras de restrição de reclassificação ativas. Esta propriedade é definida como **verdadeira** por padrão.
- Use o sinalizador de carga útil *skipReclassificationRestrictionRules* em uma carga útil do IRE para impedir a aplicação de regras de restrição de reclassificação ativas.

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

Por exemplo, uma carga útil com o sinalizador *skipReclassificationRestrictionRules*:

```
{
 "items": [
  {
   "className": "cmdb_ci_server",
   "values": {
    "short_description": "Linux server description",
    "name": "Linux Server 1"
   },
   "settings": {
    "skipReclassificationRestrictionRules": "true"
   }
  }
 ]
}
```

Para obter informações sobre como criar uma regra de restrição de reclassificação, confira Criar uma regra de restrição de reclassificação.

Criar uma regra de restrição de reclassificação

Reduza a perda de dados durante o processamento do IRE, evitando uma mudança de classe de IC para classes de origem e destino específicas. Uma regra de restrição de reclassificação afeta somente o atributo *Class* e não impede a atualização para o restante das propriedades de IC.

Antes de Iniciar

Função necessária: Itil_admin (Itil tem somente privilégio de leitura)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se, durante o processamento do IRE de uma carga útil, um IC precisar ser reclassificado (downgrade ou classe de comutador), o IRE verificará as regras de restrição de reclassificação. Se alguma regra de restrição de reclassificação se aplicar à reclassificação do IC atual, o IRE processará a atualização das propriedades do IC, mas ignorará a reclassificação do IC.

A saída do IRE fornece detalhes específicos sobre qualquer processamento relacionado às regras de restrição de reclassificação.

Uma regra de restrição de reclassificação se aplica somente à direção entre a origem especificada e as classes de destino. A regra não impede uma reclassificação na direção oposta, da classe de destino especificada para a classe de origem. Para restringir a reclassificação entre duas classes em ambas as direções, especifique duas regras de restrição de reclassificação separadas, uma para cada direção.

Procedimento

1. Insira cmdb_ire_reclassification_restriction.list no navegador de filtro.
2. Preencha o formulário de Restrição de Reclassificação.

Campo	Descrição
Nome	Nome da regra de restrição de reclassificação.
Tabela de origem	Classe de IC atual.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Herança de origem	Se a regra de restrição de reclassificação deve ser aplicada às classes secundárias da **tabela de origem**.
Classe de destino	Classe de reclassificação de destino.
Herança de destino	Se a regra de restrição de reclassificação deve ser aplicada às classes secundárias da **tabela de destino**.
Tipo	Tipo de reclassificação de IC: **Downgrade** ou **Comutador**.

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Na exibição de lista de Restrições de Reclassificação, você pode ativar ou desativar uma regra de restrição de reclassificação definindo o valor **Ativo** dela como true ou false.

Exibir uma tarefa de reclassificação

Quando a reclassificação automática de IC está desabilitada, tarefas de reclassificação são criadas para ICs que não puderam ser reclassificados automaticamente durante o processo de identificação. Revise essas tarefas para localizar os ICs e decidir se deve reclassificá-los.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou itil

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Tarefas de Reclassificação**.
2. Selecione uma tarefa de reclassificação.
3. Examine os detalhes no formulário de tarefa de reclassificação.

Formulário de tarefa de reclassificação

Campo	Descrição
Item de configuração	O IC que deve ser reclassificado.
Descrição resumida	Descrição resumida observando que a reclassificação de IC não foi permitida.
Descrição	Descrição anotando a classe atual do IC e a classe para a qual o IC deve ser alterado.
Carga interna	Carga útil usada no processo de identificação.

O que Fazer Depois

Depois de examinar os detalhes da tarefa, você pode localizar o IC anotado na **Descrição** da tarefa e reclassificá-lo manualmente. Para obter detalhes, consulte Reclassificar um IC.

Regras de relacionamento dependente do CMDB

As definições de serviço consistem em tipos de IC e tipos de relacionamento. As regras de relacionamento dependentes definem a estrutura de dependência dos tipos de IC e os tipos de relacionamento nessas definições de serviço, ajudando na identificação de IC e na construção de mapas de serviço de negócios.

Tradução automática

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

As dependências definidas por essas regras são usadas ao identificar ICs dependentes para priorizar a ordem de identificação de ICs e para corresponder aos ICs e respectivos ICs dependentes em uma carga útil. Regras de relacionamento dependentes também são usadas pelo Service Mapping e podem ser definidas para tipos de IC personalizados. Depois de definir um novo tipo de IC, você pode definir regras de relacionamento dependente que especificam como o novo tipo de IC está relacionado aos tipos existentes no CMDB.

As regras de relacionamento dependentes consistem em regras de hospedagem e contenção (regras de relacionamento dependente), cada tipo modelando os dados de uma perspectiva diferente do IC. As regras de contenção representam a hierarquia de configuração de ICs, descrevendo qual IC contém quais outros ICs. As regras de hospedagem representam o posicionamento de ICs em uma definição de negócios, descrevendo em que ICs são executados.

As regras de hospedagem e de contenção descrevem um tipo de relacionamento entre dois tipos de IC e o mesmo tipo de relacionamento pode ser usado em uma regra de hospedagem e em uma regra de contenção. É o contexto em que o relacionamento é usado que distingue entre uma regra de contenção e de hospedagem.

Gerenciar regras de relacionamento dependente:

- Para acessar regras no nível de classe, use o gerenciador de classe de IC. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
- Para acessar regras agrupadas, use o Editor de metadados. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Editor de Metadados**.

Os plug-ins que foram ativados em uma instância determinam quais regras de hospedagem e contenção existem em um sistema de base.

Regras de hospedagem

As regras de hospedagem representam todas as combinações válidas possíveis de pares de hospedagem e ICs hospedados na definição de serviço. As regras de hospedagem são um conjunto plano de regras que podem ter apenas um nível de profundidade e que sempre envolvem recursos, normalmente hardware físico ou virtual. Cada regra de hospedagem é uma regra autônoma entre dois tipos de IC, descrevendo um tipo de IC válido que outro tipo de IC pode hospedar ou pelo qual outro tipo de IC pode ser hospedado. Uma regra de hospedagem consiste em um tipo de IC primário, um tipo de relacionamento (como Hosted On::Hosts) e um tipo de IC secundário. Por exemplo, você pode ter uma regra de hospedagem que especifica que o tipo de IC "Aplicação", "Runs On::Runs", o tipo de IC "Hardware".

Um IC pode ser hospedado em vários recursos (como Windows e Linux). Este IC é representado por uma regra de hospedagem para o IC com cada recurso em que o IC pode ser hospedado. Durante a identificação de IC, o par de ICs que está sendo examinado deve satisfazer pelo menos uma regra de hospedagem.

As regras de hospedagem são armazenadas na tabela Regras de Hospedagem de Metadados do CMDB [cmdb_metadata_hosting].

Regras de contenção

As regras de contenção representam a hierarquia de contenção de um tipo de IC, descrevendo objetos válidos que um tipo de IC pode conter na definição de serviço e objetos válidos que podem ser contidos pelo tipo de IC. As regras de contenção são conectadas entre si em um grupo de regras de contenção, com um tipo de IC que é o primário de nível superior (raiz) do grupo. A coleção de regras de contenção constrói um mapa semelhante a uma hierarquia de relacionamentos de contenção. Regras de contenção

Tradução automática

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

são conceitos lógicos usados para representar ICs lógicos, por exemplo, para descrever software executado em um servidor. Uma regra de contenção consiste em um tipo de IC primário, um tipo de relacionamento (como "Contained By::Contains") e um tipo de IC secundário. Por exemplo, você pode ter uma regra de contenção especificando que o tipo de IC "Tomcat" "Contains::Contained By" o tipo de IC "Arquivo WAR".

Pontos de extremidade são regras de contenção especiais que especificam conexões de entrada ou de saída no modelo, designando os tipos de IC para os quais os dados de algum tipo especificado entram ou saem da definição de serviço. Depois de adicionar um endpoint a uma regra de contenção, você não pode adicionar regras secundárias à regra do endpoint.

As regras de contenção são armazenadas na tabela Regras de contenção de metadados do CMDB [cmdb_metadata_containment].

Regras de referência

As regras de referência são usadas principalmente pelo Cloud Management para representar todas as combinações válidas possíveis de pares de ICs de referência e referenciados na definição de serviço.

- Regras de referência são um conjunto simples de regras que podem ter apenas um nível de profundidade.
- As regras de referência sempre envolvem recursos, normalmente entidades virtuais. Cada regra de referência é uma regra autônoma entre dois tipos de IC, descrevendo um tipo de IC válido que outro tipo de IC pode referenciar ou pelo qual outro tipo de IC pode ser referenciado. As duas classes de IC devem ser independentes uma da outra.
- Uma regra de referência consiste em um tipo de IC primário, um tipo de relacionamento (como Provisioned From::Provisioned) e um tipo de IC secundário. Por exemplo, você pode ter uma regra de referência que especifica o tipo de IC "Máquina virtual" para o relacionamento Provisioned From::Provisioned com o tipo de IC "Imagem".
- Um IC pode fazer referência a vários recursos (por exemplo, uma instância de VM pode ter uma relação de referência com os modelos de imagem e hardware). Este IC é representado por uma regra de referência para o IC com cada recurso em que o IC pode ser referenciado.
- A regra de referência não pode fazer parte da identificação do IC.
- As regras de referência são armazenadas na tabela Regras de referência de metadados do CMDB [cmdb_metadata_reference].

Requisitos de regras

As regras que você cria são vinculadas aos seguintes requisitos que restringem os relacionamentos e garantem que somente opções válidas estejam disponíveis nas listas suspensas no Editor de metadados.

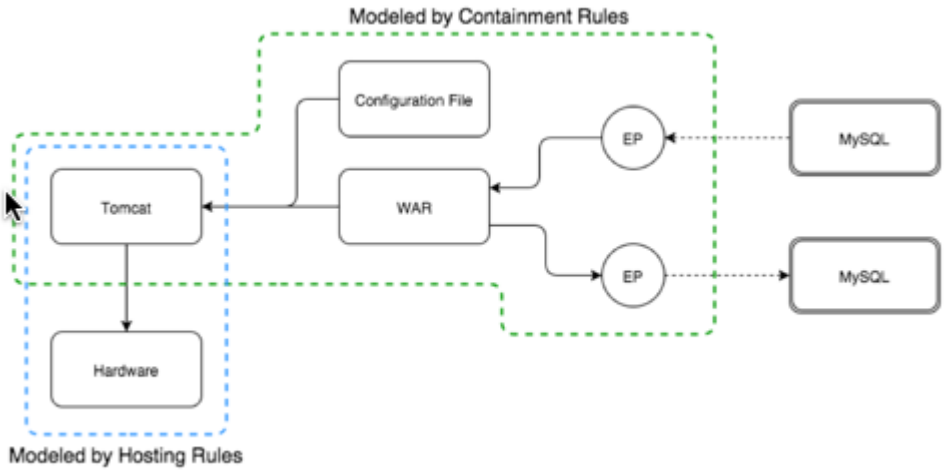
- Dado um tipo de IC que está como secundário em uma regra de contenção: este tipo de IC ou os secundários dele podem ser um primário de nível superior (raiz) de qualquer outra regra de contenção e não pode estar em qualquer regra de hospedagem, nem como primário e nem como secundário.
- Dado um tipo de IC que é primário de nível superior (raiz) de uma regra de contenção: não pode ser secundário em uma regra de hospedagem (por exemplo, você não pode ser hospedado no Tomcat, se o Tomcat tiver regras de contenção).
- Dado um tipo de IC que é secundário em uma regra de hospedagem: não pode estar em nenhuma regra de contenção, como primário ou secundário.

Tradução automática

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

- Dado um tipo de IC que é primário em uma regra de hospedagem: ele não pode ser secundário em nenhuma regra de conteção.
- Regras de hospedagem não podem criar loops como Tomcat –runs_on- VMWare –runs_on- Tomcat.

Example: Modelo de regras de hospedagem e contenção



Regras de hospedagem que modelam o diagrama:

Tomcat 'Runs on' Hardware.

Regras de contenção que modelam o diagrama:

- Tomcat 'Contains' arquivo de configuração
- Tomcat 'Contains' WAR
- O WAR tem dois endpoints para JDBC com MySQL:
  - Entrada
  - Saída

Example: Conjunto válido de regras

```
Tomcat Hosted Linux
Linux Hosted Computer
```

A segunda entrada de metadados aciona o terceiro requisito, que é atendido (é uma regra de hospedagem, não uma regra de contenção).

Criar regras de relacionamento dependentes

Crie regras de hospedagem e contenção (regras de relacionamento dependente) para classes de IC para ajudar a identificar corretamente ICs dependentes durante o processo de descoberta de negócios e mapeamento de serviço. Descoberta chama a API de identificação que aplica regras de relacionamento dependente.

Você pode criar uma hospedagem básica ou uma regra de contenção no gerenciador de classe de IC. Ou use o Editor de metadados para criar grupos de regras de contenção e de hospedagem e endpoints de entrada ou de saída em regras de contenção. O gerenciador

Tradução automática

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

de classe de IC e o Editor de metadados são sincronizados e você pode usar cada uma dessas ferramentas para exibir e editar uma regra dependente.

Crie uma regra de relacionamento dependente para uma classe do CMDB

Use o gerenciador de classes de IC para criar uma regra de relacionamento dependente básica (regra de relacionamento de hospedagem ou contenção) para uma classe do CMDB.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A classe para a qual você cria a regra de relacionamento dependente deve ter uma regra de identificação dependente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de classes de IC e selecione a classe para a qual você deseja criar uma regra de hospedagem ou de contenção.
3. Na barra de navegação da classe, clique em **Relacionamentos dependentes**.
4. Na exibição Relacionamentos Dependentes, clique em **Adicionar dependência**.
5. Preencha os detalhes da caixa de diálogo Adicionar regra de relacionamento dependente.

Campo	Descrição
Tipo de Regra	Designação se esta regra é de hospedagem ou de contenção.
Esta classe	A classe a que a regra se aplica.
Relacionamento	O tipo de relacionamento da regra.
Classe de Destino	A classe de destino para a regra de relacionamento dependente. A designação desta classe como classe secundária ou primária é baseada no **Relacionamento** especificado.

6. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Você pode clicar em **Redefinir para derivado** e confirmar a operação para excluir todas as regras de relacionamento dependentes que foram adicionadas especificamente para a classe selecionada. Somente os relacionamentos dependentes derivados de uma classe primária permanecem.

Para obter mais informações sobre classes secundárias e primárias, consulte Extensão de tabela e classes .

Criar ou editar uma coleção de regras de contenção

Crie regra de contenção para ICs para ajudar a identificar corretamente ICs dependentes durante o processo de descoberta de negócios e mapeamento de serviço. O Discovery chama a API de identificação que aplica regras de relacionamento dependente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma regra de contenção é uma regra de relacionamento dependente que define um relacionamento entre dois ICs, estruturado como: CIType1 RelationshipType CIType2. O primeiro tipo de IC que você adiciona se torna o IC de nível superior de um grupo de regras de contenção que é uma cadeia de regras de contenção. O conjunto inteiro de regras de contenção é organizado como grupos de acordo com ICs de nível superior.

Para criar um grupo de regras de contenção para um novo tipo de IC, você precisa primeiro adicionar o IC Type1 do relacionamento. Para adicionar uma regra de contenção secundária a um tipo de IC existente, você precisa selecionar esse tipo de IC e definir a segunda parte da regra de relacionamento, que é o tipo de relacionamento e o IC Type2.

Para cada regra em um grupo de regras de contenção, você pode adicionar pontos de extremidade de entrada ou de saída, que são anotados por setas azuis para cima e para baixo. Depois de adicionar um ponto de extremidade, você não pode adicionar uma regra de contenção nessa ramificação da hierarquia de regras de contenção.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Editor de Metadados**.
2. No Editor de metadados, clique na guia **Regras de contenção**.
3. Clique em **Adicionar Nova Regra** para adicionar uma regra de nível superior, ou apontar uma regra para a qual você deseja adicionar uma regra secundária e clique no ícone verde '+' que aparece à direita.
4. Preencha o formulário **Adicionar regra de contenção à <class>**.

Campo	Descrição
Tipo de Item de Configuração	A classe de IC a que a regra se aplica.
Tipo de Relacionamento	O tipo de relacionamento da regra.
Reverter direção do relacionamento	Habilite para usar o relacionamento reverso na regra.
Sempre incluir no modelo de serviço	Habilite para sempre incluir os ICs da classe especificada do mapa de serviço se o IC primário (com base no relacionamento de contenção) estiver presente no mapa de serviço.

5. Clique em **Criar**.
6. Adicione um endpoint a uma regra secundária:
   a. Aponte para uma regra secundária à qual você deseja adicionar um endpoint.
   b. Clique no ícone azul "+" que aparece à direita.
   c. Preencha o formulário **Adicionar endpoint a <class>**.

Campo	Descrição
Tipo de endpoint	O tipo de endpoint.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Entrada ou Saída	A direção do endpoint.

d. Clique em **Criar**.

Criar ou editar uma coleção de regras de hospedagem

Crie regras de hospedagem para ICs para auxiliar na identificação correta de ICs dependentes durante o processo de descoberta de negócios e mapeamento de serviço. Descoberta chama a API de identificação que aplica regras de relacionamento dependente.

Antes de Iniciar

Uma regra de hospedagem é uma regra de relacionamento dependente que define um relacionamento entre dois ICs, estruturado como: <CI Type1> <relationship type> <CI Type2>. Para criar uma regra de hospedagem, você precisa adicionar um tipo de IC como <CI Type1> na regra de relacionamento e, em seguida, defina a segunda parte da regra de relacionamento, que é o tipo de relacionamento e <CI Type2>. O conjunto inteiro de regras de hospedagem é organizado como grupos de acordo com ICs hospedados de nível superior.

Uma regra de hospedagem contém implicitamente duas regras, que são a reversão uma da outra. Quando você cria a regra '<CI Type1> <relationship type> <CI Type2>', a regra '<CI Type2> <reversed relationship type> <CI Type1>' é adicionada automaticamente.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Editor de Metadados**.
2. No Editor de metadados, clique na guia **Regras de hospedagem**.
3. Clique em **Adicionar Nova Regra** para adicionar uma regra de nível superior, ou apontar uma regra para a qual você deseja adicionar uma regra secundária e clique no ícone verde '+' que aparece à direita.
4. Preencha o formulário **Adicionar regra hospedada/de Hospedagem a <class>**.

Campo	Descrição
Tipo de Item de Configuração	O <CI Type2> da regra.
Tipo de Relacionamento	O tipo de relacionamento da regra.
Direção Inversa de Relacionamento	Verifique o relacionamento reverso na regra.

5. Clique em **Criar**.

Suporte do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB

Aplique processos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) a tabelas compatíveis não pertencentes ao CMDB para garantir a integridade dos dados dessas tabelas.

Começando com a versão Washington DC, o IRE oferece suporte a algumas tabelas não pertencentes ao CMDB. Você pode usar todos os recursos de IRE com algumas tabelas não pertencentes ao CMDB depois de criar regras de identificação (identificadores de IC e entradas de identificador) para essas tabelas. As tabelas não pertencentes ao CMDB compatíveis com os recursos de IRE incluem:

Tradução automática

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

- Em um escopo específico da aplicação: todas as tabelas não pertencentes ao CMDB
- No escopo global: somente tabelas não pertencentes ao CMDB que são predefinidas no sistema de base. Na versão Washington DC, por exemplo, há suporte para as tabelas não pertencentes ao CMDB Local [cmn_location], Departamento [cmn_department], Centro de custos [cmn_cost_center], Criação [cmn_building], Usuário [sys_user] e Grupo [sys_user_group].

Você não pode usar o Gerenciador de classe de IC para gerenciar regras relacionadas a IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB. Em vez disso, você deve trabalhar diretamente com as respectivas tabelas nas exibições de lista para criar e gerenciar essas regras, conforme descrito nos seguintes procedimentos:

- Criar uma regra de identificação para uma tabela não pertencente ao CMDB
- Crie uma regra de reconciliação para uma tabela não pertencente ao CMDB
- Criar uma regra de fonte de dados do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB
- Crie uma regra de atualização de dados para uma tabela não pertencente ao CMDB
- Criar uma regra de inclusão de identificação para uma tabela não pertencente ao CMDB
- Simular a execução da carga útil usando a simulação de identificação
- Usar cargas úteis parciais
- Revisar e corrigir tarefas de desduplicação

Você pode usar os seguintes aplicativos de armazenamento com tabelas compatíveis não pertencentes ao CMDB:

- CMDB 360 no Espaço do CMDB
- IntegrationHub ETL

Os processos do IRE são aplicados a tabelas compatíveis não pertencentes ao CMDB com as seguintes diferenças:

- O IRE não preenche os atributos `discovery_source`, `last_discovered` e `first_discovered` se esses atributos não existirem na tabela não pertencente ao CMDB.
- O IRE usa o nome de classe da tabela não pertencente ao CMDB como `sys_class_name` se a tabela não incluir um atributo `sys_class_name`.
- As cargas úteis do IRE não oferecem suporte a relacionamentos com tabelas não pertencentes ao CMDB.

Nota:
Embora a interface do usuário relacionada ao IRE e a documentação que a acompanha possam fazer referência ao CMDB e aos elementos do CMDB, a maioria dessas referências também se aplica a qualquer tabela compatível não pertencente ao CMDB.

Criar uma regra de identificação para uma tabela não pertencente ao CMDB

Para usar os recursos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) com tabelas compatíveis não pertencentes ao CMDB, primeiro você deve criar regras de identificação que identifiquem exclusivamente os registros da tabela. Cada tabela não pertencente ao CMDB pode ser associada a apenas uma regra de identificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada regra de identificação consiste em um só identificador para a tabela, uma ou mais entradas de identificador e uma ou mais entradas relacionadas.

Revise os seguintes tópicos antes de criar regras de identificação:

- Regras de identificação
- Uso efetivo da identificação do CMDB

Ao criar entradas de identificador, você pode configurar os campos **Pesquisar na tabela** e **Atributos de critério** no formulário de Entrada do identificador para implementar uma das seguintes opções:

Entrada de identificador regular

Permite selecionar atributos da tabela de identificadores associada.

Entrada de identificador de pesquisa

Permite selecionar atributos de qualquer tabela relacionada (tabela de pesquisa), exceto a tabela atualmente selecionada.

Entrada de identificador híbrido

Permite selecionar atributos da tabela atualmente selecionada e de outra tabela (de pesquisa).

Para tabelas não pertencentes ao CMDB, somente regras de identificação independentes são compatíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Identificação/Reconciliação** > **Identificadores de IC**.
2. Na exibição da lista de Identificadores, clique em **Novo**.
3. Preencha o formulário do identificador.

Campo	Descrição
Nome	Nome do identificador de IC.
Aplica-se a	Tabelas compatível não pertencente ao CMDB.
Independente	Deve ser verificado para indicar que o identificador pode identificar um registro independentemente de outros.

4. Clique em **Enviar**.
5. Na exibição de lista de Identificadores, localize e abra o identificador que você acabou de criar.
6. No formulário Identificador, selecione a guia **Entradas do identificador** e clique em **Novo**.
7. Preencha o formulário Entrada do identificador.

Campo	Descrição
Identificador	Defina previamente com o nome da tabela do identificador associado.
Pesquisar na tabela	Defina previamente com o rótulo da tabela do identificador associado. Para criar:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Uma entrada de identificador regular: defina como a tabela de identificadores e selecione os **atributos de critério** dessa mesma tabela. ◦ Uma entrada de identificador de pesquisa: defina como outra tabela (de pesquisa) e selecione os **Atributos de critério** dessa tabela de pesquisa. ◦ Uma entrada de identificador híbrido: defina como outra tabela (de pesquisa) e execute as etapas a seguir. ▪ Selecione **Atributos de critério** na tabela de pesquisa. ▪ Adicione **Atributos de critério de IC de entrada híbrido** da tabela atual usando scripts em segundo plano, depois de salvar a regra. Para obter mais detalhes, confira a seção "O que fazer em seguida" no final desta tarefa. Uma tabela de pesquisa deve ter uma referência à tabela do identificador associado.
Atributos de critério	Definição de atributos que identificam o registro de modo exclusivo. Os atributos podem pertencer à classe atual ou a uma classe primária. **Nota:** É possível adicionar campos de referência como um atributo de critério. No entanto, esses campos podem nem sempre ser eficazes: ◦ Campos de referência armazenam *sys_id*s que apontam para um registro em outra tabela e, portanto, são considerados um atributo de critério fraco (em termos de exclusividade) para a tabela atual. ◦ O sistema detecta e substitui valores inválidos em um campo de referência por "Desconhecido". Por exemplo, um valor *Model ID* inválido é substituído pelo valor "Desconhecido". Além disso, se vários ICs tiverem o mesmo campo de referência definido como "Desconhecido", esses ICs se tornarão ICs duplicados.
Prioridade	Prioridade de aplicação da entrada do identificador. Regras com números de prioridade mais baixa recebem prioridade mais alta. Entradas do identificador de prioridades idênticas são aplicadas aleatoriamente. Você pode manter lacunas entre os números de prioridade, para que possa atribuir os números de prioridade não utilizados a novas entradas sem modificar a ordem de prioridade existente.
Ativo	Especifica se a entrada do identificador está ativa. Pelo menos uma entrada de identificador em uma regra de identificação deve estar ativa para que a regra seja aplicada.
Forçar correspondência de contagem exata	Para identificação de pesquisa, corresponda a um registro apenas na correspondência exata de contagem de registros de pesquisa. Quando aplicados, todos os itens de pesquisa de um registro na carga útil devem ter registros correspondentes na tabela de pesquisa que faz referência ao mesmo registro: **a.** Corresponde somente aos registros que têm todos os itens de pesquisa da carga útil de entrada que faz referência ao registro na tabela. **b.** Se houver várias correspondências, seleciona o registro criado mais antigo como a correspondência final.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Quando não for aplicado, um item de pesquisa de um registro na carga útil correspondente a um registro da tabela de pesquisa é suficiente para considerar uma correspondência: **a.** Corresponde a qualquer registro que tenha pelo menos um dos itens de pesquisa da carga útil de entrada que faz referência ao registro na tabela. **b.** Se houver várias correspondências, seleciona os registros com o número máximo de itens de pesquisa da carga útil de entrada que faz referência ao registro na tabela. **c.** Se ainda houver várias correspondências, seleciona o registro criado mais antigo como a correspondência final.
Permitir atributo nulo	Quando selecionado, se pelo menos um atributo de critério não for nulo, tente corresponder a uma entrada de identificador mesmo se houver atributos de critério nulos. Caso contrário, todos os atributos de critério devem ter valores para tentar corresponder a uma entrada de identificador.
Permitir fallback para regras pai	Permite que as regras de identificação da tabela primária do registro sejam utilizadas caso não seja encontrada uma correspondência para esta regra de identificação. Aplica-se somente a regras de identificação dependentes.
Condição opcional	Um filtro para restringir o conjunto de registros em que será pesquisado um registro correspondente. Disponível somente se a propriedade do sistema `glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition` estiver definida como **true** (ela é **false** por padrão). No sistema de base, as entradas do identificador de várias classes são pré-configuradas com condições de opções avançadas. Todas essas condições pré-configuradas em entradas de identificador regulares serão aplicadas automaticamente quando você definir esta propriedade como **true**. Portanto, para evitar comportamento inesperado, revise essas condições predefinidas nas entradas do identificador regular antes de definir esta propriedade como **true**. Para obter mais detalhes sobre esta propriedade, confira Propriedades de Identificação e Reconciliação.

Nota:
Se os atributos de critério tiverem apenas dois atributos e `sys_class_name` for um deles (por exemplo [name, sys_class_name], [ip_address, sys_class_name]), o outro atributo não poderá ser NULO, mesmo se a opçao **Permitir atributo nulo** estiver habilitada. Esta restrição deve-se ao fato de `sys_class_name` ser considerado um atributo de correspondência do sistema especial.

8. Clique em **Enviar**.
9. No formulário Identificador, selecione a guia **Entradas relacionadas** e clique em **Novo**.
10. Preencha o formulário Entrada relacionada.

Tradução automática

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

Formulário Entrada relacionada

Campo	Descrição
Identificador	Defina previamente com o identificador ao qual esta entrada relacionada está associada.
Ativo	Caixa de seleção que especifica que a entrada relacionada está ativa.
Tabela relacionada	Uma tabela relacionada (de pesquisa) que faz referência ao registro que está sendo correspondido.
Campo referenciado	Um campo referenciado na **tabela relacionada** com uma referência à tabela de identificadores associada.
Atributos de critério	O conjunto de atributos para identificar exclusivamente o item relacionado. Os atributos podem pertencer à classe atual ou a uma classe primária. **Nota:** É possível adicionar campos de referência como um atributo de critério. No entanto, esses campos podem nem sempre ser eficazes: ○ Campos de referência armazenam *sys_id*s que apontam para um registro em outra tabela e, portanto, são considerados um atributo de critério fraco (em termos de exclusividade) para a tabela atual. ○ O sistema detecta e substitui valores inválidos em um campo de referência por "Desconhecido". Por exemplo, um valor *Model ID* inválido é substituído pelo valor "Desconhecido". Além disso, se vários ICs tiverem o mesmo campo de referência definido como "Desconhecido", esses ICs se tornarão ICs duplicados. Clique no ícone de cadeado para exibir, adicionar ou remover atributos da regra de identificação.
Permitir atributo nulo	Se pelo menos um atributo de critério na tabela relacionada não for nulo, permita a tentativa de correspondência com uma entrada de identificador, mesmo se houver atributos de critério que sejam nulos.
Prioridade	Prioridade da entrada relacionada para a **tabela Relacionada** especificada. Regras com números de prioridade mais baixa recebem prioridade mais alta enquanto correspondem a um item relacionado a uma tabela relacionada específica. Entradas relacionadas para a tabela relacionada especificada com prioridades idênticas são aplicadas aleatoriamente. Você pode manter lacunas entre os números de prioridade, para que possa atribuir os números de prioridade não utilizados a novas entradas sem modificar a ordem de prioridade existente.
Condição opcional	Filtre as condições para restringir o conjunto de registros que serão pesquisados para um item relacionado correspondente.

11. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para adicionar atributos de critério a um campo **Atributos de critério de entrada híbrida** em uma entrada de identificador híbrido, em vez de usar o formulário de Entrada do identificador, você deve usar scripts em segundo plano. Depois de salvar a regra de identificação, navegue até **Definições do sistema** > **Scripts - Segundo Plano**e, em seguida, insira um script que adicione os atributos e clique em **Executar script**.

Tradução automática

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

Script de exemplo:

```
var gr = new GlideRecord('cmdb_identifier_entry');
// get the identifier entry you want to update
gr.get('<identifier_entry_sys_id>');
// set the attributes you want in the hybrid rule in a comma separated list
// for example: 'name,serial_number'
gr. hybrid_entry_ci_criterion_attributes='<column_name_1>,<column_name_2>,<etc.>';
gr.update();
```

Este processo requer a função de administrador.

Crie uma regra de reconciliação para uma tabela não pertencente ao CMDB

Crie uma regra de reconciliação de IC estática ou dinâmica para uma tabela não pertencente ao CMDB.

Para obter informações sobre regras de reconciliação estáticas, regras de reconciliação dinâmicas e outros princípios relacionados a regras de reconciliação, confira Regras de reconciliação.

Se houver regras de reconciliação estática e dinâmica para o mesmo atributo de registro, a regra dinâmica terá precedência.

Nota:
Não é possível criar uma regra de reconciliação para campos do sistema ou para campos específicos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE), como o campo Origem do Discovery (discovery_source). Além disso, as regras de reconciliação não podem ser percorridas com pontos usando campos de referência.

Crie uma regra de reconciliação estática para uma tabela não pertencente ao CMDB

Uma regra de reconciliação estática especifica atributos de classe que as fontes de dados estão autorizadas a atualizar e impede que fontes de dados não autorizadas substituam os valores dos atributos. Uma regra de reconciliação estática também especifica a priorização entre várias fontes de dados. Sem regras de reconciliação estáticas, as fontes de dados podem substituir as atualizações umas das outras nos valores de atributo.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Regras de reconciliação estática são usadas em conjunto com regras de atualização de dados para determinar as etapas de reconciliação de um registro. Essas regras determinam se, quando e por qual fonte de dados um registro pode ser atualizado. Se várias fontes de dados estiverem autorizadas a atualizar os mesmos atributos, atribua uma prioridade a cada uma dessas fontes de dados para evitar que elas substituam as atualizações umas das outras.

Depois que uma fonte de dados autorizada atualiza um atributo, as atualizações subsequentes são aceitas somente a partir da mesma fonte de dados ou de uma origem de descoberta com uma prioridade mais alta. Atualizações de uma fonte de dados com uma prioridade mais baixa são rejeitadas, a menos que estas duas condições sejam atendidas:

- A fonte de prioridade mais baixa é a primeira fonte que atualiza o registro.
- O registro se tornou obsoleto com base nas regras de atualização de dados para a classe.

Ordem de precedência das regras de reconciliação estática:

Tradução automática

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

- A regra configurada para um atributo específico tem precedência sobre o conjunto de regras com **Aplicar a todos os atributos** (independentemente do valor de prioridade).
- Entre duas regras para o mesmo atributo ou entre duas regras definidas com **Aplicar a todos os atributos**, a regra que é específica diretamente para a classe tem precedência sobre a regra derivada.
- Entre duas regras para o mesmo atributo ou entre duas regras definidas com **Aplicar a todos os atributos** no mesmo nível de classe, a precedência é determinada pelas prioridades de regra.

As informações sobre a última origem de descoberta que atualiza cada atributo são armazenadas na tabela Histórico de fonte de dados [cmdb_datasource_last_update], mas somente após a regra de reconciliação ser habilitada. Portanto, pode haver atualizações inesperadas depois de habilitar a regra até que a fonte de dados de prioridade mais alta tenha atualizado o IC.

As regras de reconciliação estática afetam a reconciliação de atributos obsoletos. Durante a reconciliação, as informações da tabela Histórico da Fonte de Dados são consideradas junto com as regras de atualização de dados para a classe do IC, para determinar se um atributo de IC está obsoleto. Um atributo de IC será determinado como obsoleto se não tiver sido atualizado pela fonte de descoberta mais recente a atualizar o IC, dentro de um período de tempo. O período de tempo é especificado pelo tempo de Duração Efetiva da regra de atualização de dados da classe para origem de descoberta. Nesse caso, se outra origem de descoberta autorizada, com uma prioridade mais baixa, tentar atualizar o atributo de IC obsoleto, a atualização será permitida.

Se houver uma regra de reconciliação dinâmica para o mesmo atributo de registro como em uma regra de reconciliação estática, a regra dinâmica terá precedência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Definições de Reconciliação**.
2. Na exibição de lista de definições de reconciliação, clique em **Novo**.
3. Preencha o formulário de definição de reconciliação.

Campo	Descrição
Fonte de dados	A fonte de dados para a qual você está configurando esta regra.
Prioridade	Prioridade de **fonte de dados** em outras fontes de dados para os atributos especificados. Números menores designam maior prioridade. Fontes de dados sem uma regra de reconciliação são atribuídas à prioridade mais baixa.
Aplica-se a	Autoriza a fonte de dados especificada a atualizar todos os atributos da tabela especificada não pertencente ao CMDB.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Nota: Esta configuração será substituída por qualquer configuração que se aplique a um atributo específico. Nesse caso, em vez de usar esta opção, você pode incluir diretamente todos os atributos para **Atributos**.
Condição do filtro	Condições que os registros devem atender para que a regra seja aplicável. Por exemplo, para aplicar esta regra somente a registros associados ao departamento Financeiro, selecione esta condição: **[Departamento] [is] [Financeiro]**. **Nota:** A propriedade de sistema glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_upd determina quando as condições de filtro são aplicadas. Por padrão, essas condições de filtro são aplicadas depois que os valores de atributo são alterados durante o processamento da carga. Defina esta propriedade como **true** para que o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) aplique as condições de filtro antes da mudança dos valores de atributo.
Atributos	Atributos da classe atual ou primária que a fonte de dados especificada está autorizada a atualizar. Disponível somente se a opção **Aplicar a todos os atributos** não estiver selecionada.
Atualizar com nulo	Atributos que a fonte de dados especificada pode atualizar com um valor nulo. Por padrão, as fontes de dados autorizadas não podem substituir um valor não nulo por um valor nulo. Os atributos desta lista, que não estão na lista **Atributos**, não são incluídos com os atributos que as fontes de dados podem atualizar com um valor nulo.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

Crie uma regra de reconciliação dinâmica para uma tabela não pertencente ao CMDB

Uma regra de reconciliação dinâmica para tabelas nao pertencentes ao CMDB usa dados do CMDB 360 para escolher um valor, como o maior valor relatado, para atualizar um registro.

Antes de Iniciar

CMDB 360 / CMDB de várias origens deve ser habilitado.

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o mesmo atributo de IC tiver uma regra de reconciliação estática e uma regra de reconciliação dinâmica, a regra de reconciliação dinâmica terá precedência.

Uma regra de reconciliação dinâmica oferece suporte a vários tipos de regra, como maior valor relatado e valor relatado mais vezes. Ao aplicar uma regra de reconciliação dinâmica, o IRE processa a carga atual e examina o armazenamento de dados do CMDB 360 para selecionar um valor com o qual atualizar o CMDB. Dependendo do tipo de regra de reconciliação dinâmica, selecionar o valor apropriado pode não ser algo imediatamente conclusivo. Por exemplo, pode não haver apenas um valor que seja mais relatado ou, para alguns valores, o último carimbo de data/hora descoberto não é relatado. Portanto, quando necessário, o IRE volta a examinar detalhes adicionais, como última informação relatada, última descoberta e últimos valores atualizados para selecionar o valor mais apropriado.

Nota:
Você não pode adicionar uma regra de reconciliação dinâmica ao criar uma nova classe secundária no Gerenciador de Classes de IC. Você deve primeiro salvar a nova classe secundária e, em seguida, adicionar a regra de reconciliação dinâmica.

Procedimento

1. Clique em **"Tudo"**.
2. No navegador de filtro, insira `cmdb_dynamic_reconciliation_definition.list` para abrir a tabela de definições de reconciliação dinâmica.
3. Na exibição de lista de definições de reconciliação dinâmica, clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário de definição de reconciliação dinâmica.

Campo	Descrição
Nome	
Atributos	Atributos para os quais a regra será aplicada. Atributos aos quais o tipo de regra especificado não pode ser aplicado e os atributos para os quais já existe uma regra de reconciliação dinâmica não aparecem.
Condição do filtro	Condições que os ICs devem atender para que a regra seja aplicável. Por exemplo, para aplicar uma regra somente a ICs associados ao departamento Financeiro, selecione esta condição: **[Departamento] [is] [Financeiro]**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aplica-se a	Tabela não pertencente ao CMDB à qual esta regra se aplica.
Tipo de regra dinâmica	Tipo de regra que se baseia em dados do CMDB 360.

5. Clique em **Enviar**.

Crie uma regra de atualização de dados para uma tabela não pertencente ao CMDB

Para aplicar os recursos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) a tabelas compatíveis não perencentes ao CMDB, crie regras de atualização de dados para essas tabelas. As regras de atualização de dados são usadas para determinar se um registro está obsoleto para uma fonte de dados específica. Esses registros podem ser atualizados por uma fonte de dados autorizada de prioridade mais baixa.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As regras de atualização de dados não têm impacto quando as regras de reconciliação dinâmica estão em vigor.

Regras de atualização de dados são usadas em conjunto com regras de reconciliação estática para determinar as etapas de reconciliação de um registro. Essas regras determinam se, quando e por qual fonte de dados um registro pode ser atualizado.

Procedimento

1. Clique em **"Tudo"**.
2. No navegador de filtro, insira `cmdb_datasource_staleness.list` para abrir a tabela Definições de desatualização da fonte de dados.
3. Na exibição de lista Definições de desatualização da fonte de dados, clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário Definições de desatualização da fonte de dados.

Campo	Descrição
Aplica-se a	Classe não pertencente ao CMDB à qual esta regra se aplica.
Fonte de dados	Fonte de dados para a qual a desatualização do registro é avaliada.
Duração Efetiva	O período de tempo usado para avaliar a desatualização. Se os campos especificados na regra de reconciliação estática para a classe do registro não foram atualizados pela fonte de dados especificada dentro do período de tempo especificado - o registro é determinado como obsoleto para essa fonte de dados.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se você inserir um valor com um prefixo válido e um sufixo não válido, como `15 x`, a parte válida do valor será usada ("15"). Se o valor inteiro for inválido, o valor padrão 0 será usado.
Ativo	Ativa a regra.

5. Clique em **Enviar**.

Criar uma regra de inclusão de identificação para uma tabela não pertencente ao CMDB

Restrinja o escopo dos registros incluídos no processo de identificação de registros não pertencentes ao CMDB criando uma regra de inclusão de identificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Durante a detecção de duplicação de ICs independentes, o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) processa apenas os registros que atendem às regras de inclusão de identificação. Por exemplo, você pode definir um filtro para incluir somente registros cujo estado seja operacional. Quando não existem regras de inclusão de identificação, todos os registros são incluídos no processo de identificação.

No sistema de base, não há regras de inclusão de identificação predefinidas. As regras de inclusão de identificação são definidas no nível da classe.

Nota:
As regras de inclusão de identificação afetam qualquer script que chame o IRE, portanto, crie-as com cuidado. As regras de inclusão de identificação podem impedir a identificação de determinados tipos de registros, afetando alguns recursos do Discovery e do Service Mapping.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Regras de Inclusão de Identificação**.
2. Na exibição de lista Regras de inclusão de identificação, clique em **Novo**.
3. Preencha o formulário de Regras de inclusão de identificação.

Campo	Descrição
Aplica-se a	Tabela não pertencente ao CMDB à qual esta regra se aplica.
Condição de inclusão	Critérios que os registros não pertencentes ao CMDB devem atender para serem incluídos no processo de identificação.

4. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

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

Criar uma regra de fonte de dados do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB

Ao usar o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE), você pode impedir que uma fonte de dados específica insira novos registros em uma tabela específica não pertencente ao CMDB. Crie regras de fonte de dados de IRE para fontes de dados nas quais você não confia na criação de registros, mas continua a confiar na atualização dos registros existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de fonte de dados do IRE não têm impacto quando as regras de reconciliação dinâmica estão em vigor.

- As classes secundárias derivam regras de fonte de dados do IRE de classes primárias como as regras de identificação.
- As regras de fonte de dados do IRE especificadas para uma classe secundária substituem todas as regras de fonte de dados do IRE derivadas de uma classe primária.

Quando o IRE processa uma operação de inserção que é proibida por uma regra de fonte de dados do IRE, a operação de inserção falha. Esta falha acontece quando a fonte de dados e a classe de registro na operação de inserção e em uma regra de fonte de dados do IRE são correspondentes. Quando CreateOrUpdateCIEnhanced() é usado, o IRE armazena a carga útil com falha na tabela Cargas úteis parciais do IRE do CMDB [cmdb_ire_partial_payloads] para uso potencial futuro.

Nota:
Quando uma operação de inserção não é permitida pela regra da fonte de dados do IRE, durante o uso de createOrUpdateCI() , toda a carga útil de IRE falha, pois createOrUpdateCI() não permite confirmações parciais.

Se, posteriormente, uma fonte de dados permitida tentar inserir esse mesmo registro, o IRE vai inserir o registro após mesclá-lo com o registro correspondente das cargas parciais. O IRE exclui a carga útil parcial da tabela Cargas úteis parciais do CMDB IRE [cmdb_ire_partial_payloads] e permite atualizações futuras pela fonte de dados especificada na regra.

As regras de fonte de dados do IRE não se aplicam à pesquisa e aos itens relacionados e somente uma regra pode estar ativa para qualquer par de classe/fonte de dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Regras da Fonte de Dados de IRE**.
2. Na exibição de lista de regras de fonte de dados do IRE, clique em **Novo** e preencha o formulário de Regra de fonte de dados do IRE.

Campo	Descrição
Fonte de dados	Fonte de dados que não tem permissão para criar ICs da classe especificada.
Ativo	Ativa a regra de fonte de dados do IRE.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Aplica-se a	A classe (e as classes secundárias) por meio da qual a fonte de dados especificada não tem permissão para criar registros.
Inserção não permitida	Desativa a fonte de dados especificada de inserir novos registros da classe especificada na tabela não pertencente ao CMDB.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Se um item de carga útil com uma solicitação de inserção e no qual a fonte de dados e a classe de registro correspondem à fonte de dados e à classe de registro especificada na regra de fonte de dados do IRE:

1. A operação de inserção falha e o IRE registra a seguinte mensagem:

   INSERT_NOT_ALLOWED_FOR_SOURCE A inserção em [xyz] está bloqueada para a fonte de dados [xyz] pela regra de fonte de dados do IRE.

2. Em caso de uso de CreateOrUpdateCIEnhanced(), o IRE armazena o item de carga útil como uma carga útil parcial na tabela Cargas úteis parciais do IRE do CMDB [cmdb_ire_partial_payloads].

Se mais tarde, uma fonte de dados permitida insere com sucesso um registro que corresponde ao registro de um item de carga útil parcial:

1. O registro atual é mesclado com o registro correspondente da carga útil parcial, aplicando regras de reconciliação estática conforme necessário.
2. A respectiva carga útil parcial da tabela de cargas úteis parciais do CMDB IRE [cmdb_ire_partial_payloads] foi excluída.
3. Cargas úteis posteriores em que a fonte de dados não permitida atualiza o respectivo registro são executadas com sucesso.
4. O IRE permite que a fonte de dados, que anteriormente estava proibida de inserir o registro, atualize o mesmo registro que agora existe no CMDB.

Uso efetivo da identificação do CMDB

Use a identificação do CMDB com eficácia.

Regras de identificação

Uma *regra de identificação independente* identifica um IC com base nos atributos do IC, independentemente de outros ICs.

Uma *regra de identificação dependente* identifica um IC por seus ICs dependentes e os relacionamentos do IC identificado com esses ICs dependentes. A identificação com uma regra de identificação dependente é baseada nos ICs dependentes e nos relacionamentos e qualificadores entre o IC identificado e seus ICs dependentes. A identificação então requer mais tempo do que com uma regra de identificação independente e está sujeita a alguns erros de identificação. O uso de regras dependentes deve ser minimizado.

A modelagem de IC determina que tipo de regras de identificação são necessárias para a identificação de IC apropriada.

Crie regras de identificação usando a seguinte ordem de importância:

Tradução automática

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

1. Regras de identificação independentes - É sempre preferível criar regras de identificação independentes em vez de regras de identificação dependente. Ao modelar um IC, defina o IC com um conjunto completo de atributos que se prestam à identificação independente, eliminando a necessidade de usar ICs adicionais para identificação.
2. Regras de identificação dependentes - Se for necessário criar regras de identificação dependentes, defina um único nível de dependência. Dois é o número máximo de níveis de dependência compatíveis.
3. Evite criar entradas de identificador de pesquisa. O uso da entrada do identificador de pesquisa é altamente desencorajado, pois pode reduzir o desempenho. Se for inevitável, certifique-se de revisar primeiro as definições de classe e considere as atualizações que permitem o uso de regras de identificação independentes.
4. Limite o número de entradas de identificador em uma regra de identificação, de preferência a 1. Uma segunda entrada de identificador pode reduzir ainda mais o desempenho, assim como cada entrada de identificador adicional.
5. Crie regras de identificação fortes nas quais as entradas de identificador mais fortes e as entradas relacionadas são definidas com a prioridade mais alta.
6. Certifique-se de que a regra de identificação esteja no nível de classe que precisa estar.

Carga

Crie a carga útil usando a seguinte ordem de importância:

1. Tamanho da carga útil - Limite o número de ICs por carga útil a 500.
2. Evite entradas duplicadas na carga útil.

   Exemplo: se uma regra de identificação tiver um atributo de critério para o campo **nome**, a carga útil a seguir terá itens duplicados, resultando em falha:

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'2048'
      }},
{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         ram:'4096'
      }}]
};
```

3. Não passe dados do sistema, como os seguintes, na carga útil.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         name:'Win Server 200',
         sys_domain:'global',
         sys_domain_path:'xyz',
         sys_updated_on:'2017-06-15 16:25:11',
         sys_mod_count:23,
```

Tradução automática

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

```
    }}]
};
```

4. Forneça o conjunto mínimo necessário de atributos de critério para cada item de carga útil, de acordo com o que está especificado nas regras de identificação correspondentes.
5. Ao corresponder ICs, use sysIds de ICs, se disponível. Se fornecido, o IRE pode usar o sysId para localizar diretamente um IC sem exigir nenhum atributo de critério da regra de identificação. Nesse caso, o IRE não usa o sysId no processo de correspondência.
   - Exemplo: IC independente que precisa ser atualizado - sysId está disponível.

```
var payload = {
   items: [{
      className:'cmdb_ci_linux_server',
      values: {
         sys_id:'194876usytrr65378098',
         ram:'2048',
      }}]
};
```

   - Exemplo: IC dependente que precisa ser inserido. O Tomcat War CI depende do Tomcat CI e o Tomcat CI depende do Linux Server CI. SysIds para o Tomcat e os ICs do Linux estão disponíveis.

```
var payload = {
      items: [{
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
         values: {
            name:'war1',
            short_description:'my description'          }
      }, {
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat',
         values: {
            sys_id:'194876usytrr65378098'
         }
      }, {
         className:'cmdb_ci_linux_server',
         values: {
            sys_id:'09876tysueyt6345lakiu'
         }
      }],
      relations: [{
               parent:1,
               child:0,
               type: 'Contains::Contained by'}, {
                  parent:1,
                  child:2,
                  type:'Runs on::Runs'}
               ]
            };
```

   - Exemplo: IC dependente que precisa ser atualizado - sysId está disponível.

```
var payload = {
      items: [{
         className:'cmdb_ci_app_server_tomcat_war',
         values: {
            sys_id:'039387euey637465sytet',
```

Tradução automática

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

```
        short_description:'my description new'          }
    }]
        };
```

6. Ao inserir muitos ICs, todos os quais dependem do mesmo IC, serialize suas chamadas de API. Caso contrário, tentar processar simultaneamente muitos ICs pode entupir o sistema, degradando significativamente o desempenho geral do sistema.

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Use as propriedades de Identificação e Reconciliação para configurar o mecanismo de identificação e reconciliação (IRE).

Essas propriedades estão disponíveis para Identificação e Reconciliação. Para exibir e editar essas propriedades, é necessária a função de administrador.

Nota:
para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Propriedade	Descrição
Imponha o requisito de que os atributos necessários não podem ser nulos durante a identificação e a reconciliação. glide.required.attribute.enabled	• Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: verdadeir • Local: **Configuração** > **R** **Reconciliação**
Permita o upgrade de classe durante a identificação e reconciliação do IRE. glide.class.upgrade.enabled	• Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: verdadeir • Local: **Configuração** > **R** **Reconciliação** • Saiba mais: Reclassificaç Quando estiver **false**, o IR Enhanced IRE) com a res de reclassificação.
Permita o downgrade de classe durante a identificação e reconciliação do IRE. glide.class.downgrade.enabled	• Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: verdadeir • Local: **Configuração** > **R** **Reconciliação** • Saiba mais: Reclassificaç Quando estiver **false**, o IR Enhanced IRE) com a res de reclassificação.

Tradução automática

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

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Propriedade	Descrição
Permita a comutação de classe durante a identificação e reconciliação do IRE. glide.class.switch.enabled	• Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: verdadeir • Local: **Configuração** > **R** **Reconciliação** • Saiba mais: Reclassificaçã Quando estiver **false**, o IR Enhanced IRE) com a res de reclassificação.
glide.identification_engine.update_without_upgrade_enabled	Habilite o IRE para proces reclassificação de upgrad propriedade `glide.clas` • Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: falso • Local: tabela Adição a Pr • Saiba mais: Reclassificaçã Dependendo da configura atualização do upgrade: • **true**: o IRE processa as reclassificação de IC. • **false**: o IRE processa as reclassificação do upgr
glide.identification_engine.update_without_downgrade_enabled	Habilite o IRE para proces reclassificação de downg propriedade `glide.clas` • Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: falso • Local: tabela Adição a Pr • Saiba mais: Reclassificaçã Dependendo da configura atualização do downgrad • **true**: o IRE processa as de reclassificação do d • **false**: o IRE processa as reclassificação do down

Tradução automática

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

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Propriedade	Descrição
glide.identification_engine.update_without_switch_enabled	Habilite o IRE para proces reclassificação de comuta propriedade *glide.clas* • Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: falso • Local: tabela Adição a Pr • Saiba mais: Reclassificaçã Dependendo da configura atualização do comutador • **true**: o IRE processa as de reclassificação do co • **false**: o IRE processa as reclassificação do comu
glide.identification_engine.reclassification_restriction_rules_enabled	Ative ou desative globalm reclassificação ativas. • Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: verdadeir • Local: tabela Adição a Pr • Saiba mais: Reclassificaçã
Permitir a atualização de um campo vazio por uma fonte de dados de prioridade mais baixa. glide.reconciliation.override.null	• Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: verdadeir • Local: **Configuração** > **R Reconciliação**
Controla como a identificação processa um pequeno conjunto de ICs duplicados. glide.identification_engine.skip_duplicates	• Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: verdadeir • Outros valores: **verdadeiro** Se o número de I menor que o limit *glide.identifi* o mais antigo dos correspondência é designado com duplicados.

Tradução automática

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

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Propriedade	Descrição
	Para o restante d definido como um **falso** A correspondência d • Local: **Configuração** > **R** **Reconciliação**
Número máximo de ICs que podem estar em um conjunto de ICs duplicados para permitir que a identificação processe os ICs duplicados de acordo com a configuração de *glide.identification_engine.skip_duplicates*. glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold	Se o número de ICs dupli ICs duplicados como se *g* estiver definido como fals • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 • Local: **Configuração** > **R** **Reconciliação**
Número máximo de execuções de log que podem ser exibidas ao navegar para **Configuração** > **Logs de Identificação**. glide.identification_logs.max_run_ids	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: **Configuração** > **R** **Reconciliação**
glide.cache.size.service_cache	Tamanho máximo do cache (em de entrada e saída. Quando o li são descartados, liberando espa **Nota:** Você não pode desabilitar • Tipo: inteiro • Valor padrão: 20 • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.granular_insert_locking	Determina se deve usar vários Defina como falso se hou vários bloqueios de inserç • Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: verdadeir • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.batch_update_last_discovered	Controla a atualização em lote processados pelo mecanismo d

Tradução automática

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

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Propriedade	Descrição
	Defina como falso se hou *last_discovered* e você Identificação e Reconcilia • Digite: verdadeiro | fals • Valor padrão: verdadeir • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.related_items_local_cache_count	Para otimização, um núm consulta armazenadas em • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15000 • Local: tabela Adição a Pr **Nota:** Se houver um problema d relacionada ao uso do cac *glide.identificat* *glide.identificat* como 0.
glide.identification_engine.dependent_items_local_cache_count	Para otimização, um núm consulta armazenadas em • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10000 • Local: tabela Adição a Pr **Nota:** Se houver um problema d relacionada ao uso do cac *glide.identificat* *glide.identificat* como 0.
glide.identification_engine.independent_items_local_cache_count	Para otimização, um núm consulta armazenadas em • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100000 • Local: tabela Adição a Pr Definir o valor como 0 ev pode afetar o desempenh

Tradução automática

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

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Propriedade	Descrição
glide.cmdb.logger.source.identification_engine	Habilite e configure quais do escopo da simulação ECC ou trabalhos progra • Tipo: cadeia de caracte • Valores: info, warn, err • Local: tabela Adição a Pr **Nota:** Dependendo da configura podem afetar o desempen de detalhes e o tempo de Para obter mais informaç da base de conhecimento identificação e reconciliação] [
glide.identification_engine.partial_payload_items_max_size	Número máximo de itens limite é atingido, a carga Por exemplo, quando o IR e referências associadas mesclagem pode resultar Ajustar esta propriedade relacionados ao processa • Tipo: inteiro • Padrão: 1000 • Saiba mais: Mecanismo d • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.partial_items_process_limit	Número máximo de itens de IRE. Depois de atingir correspondentes a itens Ajustar o valor pode ajud processamento de IRE de • Tipo: inteiro • Padrão: 2000 • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.partial_items_process_absolute_limit	Limite absoluto do núme para de buscar cargas út

Tradução automática

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

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Propriedade	Descrição
	CMDB [cmdb_ire_partial_ de desempenho relaciona • Tipo: inteiro • Padrão: 5000 • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.skip_updating_source_last_discovered_if_older	Determina como o IRE at `discovery_source` no C • true: se `last_discove` o `last_discovered` do útil para atualizar os at CMDB. • false: Mesmo se o `last` que o `last_discovere` útil para atualizar `last_` CMDB. **Nota:** Somente os atributos men operação de atualização. • Digite: verdadeiro | fals • Padrão: verdadeiro • Saiba mais: Mecanismo d • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_source_last_discovered_to_now	Se o RTE (Robust Transfo personalizada `ire.skip_` Robust Import Set Transforme `skip_updating_source_` • Tipo: verdadeiro | falso • Padrão: falso • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older	Determina como o IRE us útil para atualizar o atribu • true: se `source_recen` antigo que o `last_sca` `last_scan` na tabela S • false: mesmo se o `sour` mais antigo que o `last` para atualizar o atribut

Tradução automática

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

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Propriedade	Descrição
	Nota: Somente os atributos men operação de atualização. • Digite: verdadeiro | fals • Padrão: verdadeiro • Saiba mais: Sobre o mape • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now	Se o RTE não passar a pr *ire.skip_updating_las* Import Set Transformer, o *ire.skip_updating_las* • Tipo: verdadeiro | falso • Padrão: falso • Saiba mais: Sobre o mape • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.platform_domain_separation_enabled	Alterna o modo de suport de IRE. • false: os processos de Basicamente, desabilita secundários durante o • true: a separação de do de domínio da plataform verifiquem o acesso a t processamento do IRE. • Digite: verdadeiro | fals • Padrão: falso • Saiba mais: Domain Sepa • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.enable_identifier_optional_condition	Habilita opções avançada de identificação. Essas op para restringir o conjunto correspondente.

Tradução automática

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

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Propriedade	Descrição
	Nota: Esta propriedade afe afeta a pesquisa ou a No sistema de base, pré-configuradas com condições pré-config aplicadas automatica **true**. Para evitar comporta predefinidas nas entr propriedade como **tru** cmdb_identifier_entry. identificador, revise a • Digite: verdadeiro | fals • Padrão: falso • Saiba mais: Criar ou edita • Local: tabela Adição a Pr
glide.identification_engine.enable_reconciliation_filter_before_update	Determina se as condiçõe aplicadas antes ou depois processamento da carga • Digite: verdadeiro | fals • Padrão: falso • Saiba mais: Criar uma reg dinâmica • Local: tabela Adição a Pr

Tradução automática

Componentes instalados com Identificação e Reconciliação

Vários tipos de componentes são instalados com identificação e reconciliação (incluído no plug-in com.snc.cmdb), incluindo tabelas.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Identificador [cmdb_identifier]	Conjuntos de regras de identificação definidos para diferentes classes de ICs.
Definição de Reconciliação [cmdb_reconciliation_definition]	Regras de reconciliação estática definidas para diferentes classes de ICs no nível de tabela e campo.

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

Tabela	Descrição
Definições de reconciliação dinâmica [cmdb_dynamic_reconciliation_definition]	Regras de reconciliação dinâmica definidas para diferentes atributos e classes.
Entrada de Identificador [cmdb_identifier_entry]	Entradas de regra com prioridades diferentes atribuídas a cada identificador.
Resultado Duplicado de Auditoria [duplicate_audit_result]	Resultados de auditoria duplicados correspondentes a uma tarefa duplicada específica. Esses resultados são gerados automaticamente durante o processo de identificação e não devem ser adicionados manualmente.
Corrigir Tarefa Duplicada [reconcile_duplicate_task]	Tarefa para lidar com a duplicação detectada durante o processo de identificação. Os registros são gerados automaticamente e os usuários não devem adicionar registros manualmente.
Tarefa de Reclassificação [reclassification_task]	Tarefas de reclassificação que foram geradas durante o processo de identificação.
Histórico da Fonte de Dados [cmdb_datasource_last_update]	Informações sobre a última fonte de dados que atualizou cada atributo. Usado para determinar se uma fonte de dados pode atualizar um IC obsoleto.
Definição de Obsolescência de Fonte de Dados [cmdb_datasource_staleness]	Duração efetiva por fonte de dados. Quando a duração efetiva é excedida, a Integridade do CMDB determina que as informações fornecidas por essa fonte de dados estão obsoletas.
Contexto do Mecanismo de Identificação [cmdb_ie_context]	Carga de entrada e fonte de dados (cmdb_ci's discovery_source) que serão usadas como entrada para uma API de mecanismo de identificação específica. Armazena informações sobre qual API de mecanismo de identificação específica será chamada (API `identifyCI` ou `createOrUpdateCI`). Também armazena informações sobre opções de IRE aprimoradas usadas na simulação de identificação. **Nota:** Tabela interna usada pela simulação de identificação.
Execução do Mecanismo de Identificação [cmdb_ie_run]	Registro cmdb_ie_context específico que foi usado para executar no mecanismo de identificação. Também detalhes sobre a carga de saída retornada pelas APIs, como hora de início e término da execução e se a execução foi bem-sucedida. **Nota:** Tabela interna usada pela simulação de identificação.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Log do Mecanismo de Identificação [cmdb_ie_log]	Logs do mecanismo de identificação para um cmdb_ie_run específico simulado na simulação de identificação. Também detalhes sobre o nível e a ordem dos logs. **Nota:** Tabela interna usada pela simulação de identificação.
Regra da Fonte de Dados de IRE [cmdb_ire_data_source_rule]	Regras da fonte de dados IRE.
Cargas Parciais do IRE do CMDB [cmdb_ire_partial_payloads]	Itens de carga útil que foram determinados como parciais e que podem ser correspondidos posteriormente com uma carga útil de entrada. Se uma carga útil parcial for correspondida e processada, ela será excluída da tabela Cargas úteis parciais do CMDB. Cargas úteis parciais com mais de 90 dias são excluídas da tabela. Para obter mais informações sobre o uso dessa tabela em processos de IRE, consulte IRE (Identification and Reconciliation Engine, mecanismo de identificação e reconciliação).
Índice de Cargas Parciais do IRE do CMDB [cmdb_ire_partial_payloads_index]	Chaves de identificador associadas a itens parciais. IRE usa essas chaves para tentar fazer a correspondência com chaves de identificador de cargas úteis de entrada. Para obter mais informações sobre o uso dessa tabela em processos de IRE, consulte IRE (Identification and Reconciliation Engine, mecanismo de identificação e reconciliação).
Cargas Incompletas do IRE do CMDB [cmdb_ire_incomplete_payloads]	Itens incompletos, armazenados usando o formato JSON como cargas úteis incompletas. Itens incompletos são armazenados para fins de registro em log de cargas úteis com erros irrecuperáveis e nunca são processados novamente. A tabela está configurada para rotação de tabela , com duração de um dia e sete rotações de tabela. Para obter mais informações sobre o uso dessa tabela em processos de IRE, consulte IRE

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
	(Identification and Reconciliation Engine, mecanismo de identificação e reconciliação).
Estatísticas de Agregado de Saída do IRE [cmdb_ire_output_aggregate_stats]	Esta tabela é preenchida quando o RTE invoca o IRE, por exemplo, ao processar integrações. Detalhes sobre dados inseridos por Import Sets ou Robust Transform Engine (RTE) para o CMDB (via IRE). Números de itens inseridos, itens parciais e itens atualizados, são armazenados para cada tipo de IC, por execução.
Itens de Destino da Saída do IRE [cmdb_ire_output_target_item]	Esta tabela é preenchida quando o RTE invoca o IRE, por exemplo, ao processar integrações. Detalhes sobre dados inseridos por Import Sets ou Robust Transform Engine (RTE) para o CMDB (via IRE). A classe de destino e o sys_id são armazenados por ID de linha do ImportSet, em uma execução. Para que esta tabela seja preenchida, o RTE deve passar a propriedade `ire_output_detailed_stats`.
Restrições de reclassificação [cmdb_ire_reclassification_restriction]	Regras de restrição de reclassificação Essas regras evitam atualizações de reclassificação de mudança e downgrade para classes de origem e de destino específicas. Para obter mais informações, consulte Reclassificação de IC durante o processamento do IRE.

Funções de usuário instaladas

Função	Descrição
cmdb_payload_admin	Atribuído automaticamente a usuários com a função cmdb_admin, somente para uso interno.

Tópicos relacionados

Propriedades de Identificação e Reconciliação

Preenchendo o CMDB

Você pode preencher o CMDB usando Descoberta, usando o IntegrationHub ETL, ou o Import Sets para importar e integrar dados de uma origem de terceiros, integrando com um CMDB externo ou criando ICs manualmente.

Ao preencher o CMDB com informações, você cria um registro para cada item de configuração na tabela cmdb_ci ou em uma das tabelas que estendem essa tabela.

Aplicativos ServiceNow® Store relacionados e informações de referência:

Tradução automática

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

- Modelo de esquema do CMDB: uma coleção de diagramas e atributos de classe para as principais classes do CMDB.
- Descrições das tabelas do CMDB: descrições das principais tabelas do CMDB no sistema de base.
- CMDB CI Class Models: um app ServiceNow Store que adiciona modelos de classe que estendem a hierarquia de classes base do CMDB. Isso inclui descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe base do CMDB.
- Padrões do Discovery : um app ServiceNow Store que fornece uma biblioteca de padrões do Discovery para descobrir dispositivos e aplicações específicas do setor.
- Conectores do Service Graph: aplicativos ServiceNow Store que fornecem integrações predefinidas para importar e integrar dados comuns de terceiros em classes do CMDB. Também inclui o assistente IntegrationHub ETL para criar novos mapas de transformação de ETL.

Autodescoberta da gestão de configuração do ITIL

A chave para qualquer prática de negócios de gerenciamento de configuração é o inventário inicial e contínuo ou a descoberta daquilo que você possui. A plataforma ServiceNow fornece as três opções de autodescoberta.

- O produto Discovery à parte e altamente eficiente.
- Para organizações que desejam aproveitar as tecnologias de descoberta já implantadas (como SMS, Tally NetCensus, LanDesk e assim por diante), a plataforma ServiceNow dá suporte a integrações com essas tecnologias por meio de serviços da Web. Os dados lidos podem ser mapeados diretamente para o CMDB .

Para obter mais informações sobre como projetar, construir e manter o CMDB, confira o white paper Design e configuração do CMDB .

Descoberta

O produto Descoberta preenche automaticamente o CMDB. Descoberta pesquisa na rede todos os computadores e dispositivos conectados e preenche o CMDB com informações sobre a configuração, o provisionamento e o status atual de cada computador/dispositivo. Descoberta usa probes, sensores e padrões para coletar e processar dados sobre computadores, servidores, impressoras, uma variedade de dispositivos habilitados para IP e os relacionamentos entre todos os itens encontrados. Descoberta também relata qualquer software em execução e as conexões TCP entre sistemas de computador, estabelecendo assim seus relacionamentos. Essas informações são enviadas de volta para a instância e são usadas para preencher o CMDB.

Para obter mais informações sobre Descoberta , confira:

- ITOM Visibility
- Noções básicas do Discovery

Integrar dados de terceiros usando o IntegrationHub ETL

Use o IntegrationHub ETL para importar e integrar dados de terceiros ao CMDB. Usando o IntegrationHub ETL, crie mapas de transformação de ETL que são usados para integrar dados de fontes de dados específicas. O IntegrationHub ETL orienta você na importação de dados de origem, na transformação de quaisquer dados, se necessário, e na seleção

Tradução automática

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

de classes e atributos do CMDB de destino para os quais os dados serão mapeados. Em seguida, você visualiza os resultados da integração e ajusta todas as configurações antes de programar integrações recorrentes.

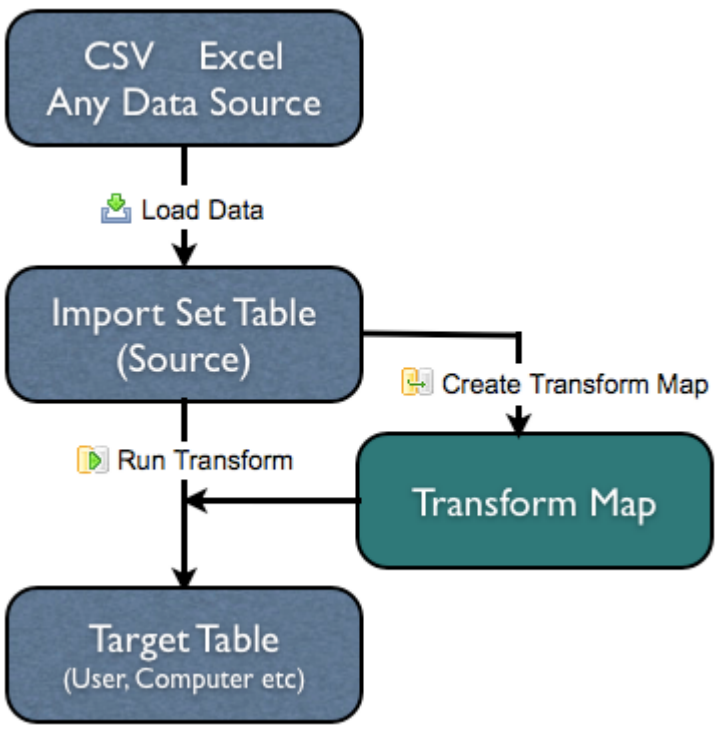
Visite o ServiceNow Store Site para exibir e baixar integrações comuns.

Importar dados de outra origem usando Import Sets

Você pode importar dados para o CMDB usando Import Sets. Os conjuntos de importações encontram arquivos de informações (em formatos como XML, Excel ou CSV), os importam e os transformam na tabela obrigatória. Este processo pode ser programado ou realizado sob demanda.

Para importar relacionamentos entre ICs, use Import Sets para preencher a tabela [cmdb_rel_ci] com informações sobre o pai, o filho e a natureza do relacionamento. A tabela [cmdb_rel_ci] exibe uma lista com todos os relacionamentos de IC e é útil ao importar dados de IC.

Visão geral de Import Sets



API da instância do CMDB

Use a API de instância do CMDB para preencher o CMDB criando ou atualizando tabelas do CMDB.

Criar um IC manualmente

Crie um só IC para uma classe específica. A função necessária é baseada nas configurações da tabela de classe que você seleciona para o IC.

1. Use o Gerenciador de classes de IC
   a. Navegar até **Todos** > **Configuração** > **Gerenciador de Classes de IC**.
   b. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC. Selecione a classe a ser usada para o IC.

Tradução automática

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

c. Na barra de navegação da classe, selecione **Lista de ICs** e, na exibição da lista de ICs, clique em **Novo**.

d. Preencha o formulário de IC e clique em **Enviar**.

2. Ou use diretamente uma tabela:

a. Navegar até **Todos** > **Configuração** e, em seguida, selecione a classe a ser usada para o IC, como Serviços de negócios.

b. No filtro de navegação do Navegador de aplicações, insira o rótulo da tabela (como "Linux") ou o nome da tabela no formato de <table name>.list (como 'cmdb_ci_linux_server.list'). Pressione Enter.

c. Na exibição de lista da tabela, clique em **Novo** e preencha os campos do formulário da tabela.

d. Clique em **Enviar**.

CMDB 360 / CMDB de várias origens

O CMDB 360 retém o histórico completo sobre origens de descoberta e valores propostos, envolvidos em atualizações de atributos de IC. Use dados do CMDB 360 para rastrear como o CMDB é preenchido por várias origens de descoberta no nível de atributo de IC. Além disso, para reverter atualizações de IC de uma origem de descoberta específica ou para recalcular valores de atributo usando regras de reconciliação atualizadas.

Começando com a versão Utah, a ferramenta CMDB de várias origens faz parte dos recursos do CMDB 360. O CMDB 360 fornece todas as funcionalidades do CMDB de várias origens e recursos adicionais, como um painel de análise e uma nova funcionalidade de consulta. Você pode acessar todos os recursos do CMDB 360 na Exibição CMDB 360 no Espaço do CMDB.

Como o CMDB 360 funciona

Quando várias origens de descoberta tentam atualizar o mesmo atributo de IC, o Mecanismo de identificação e reconciliação (IRE) usa regras de reconciliação para selecionar uma só origem de descoberta para a atualização. Sem o CMDB 360, os detalhes sobre as origens de descoberta com prioridade mais baixa cujos valores foram rejeitados são descartados. Além disso, é difícil identificar a origem de um valor de atributo sem o CMDB 360.

Com o CMDB 360, os detalhes brutos de cada origem de descoberta e combinação de IC são retidos tanto para as origens de descoberta que foram selecionadas para atualização quanto para todas as outras que não foram. Os dados do CMDB 360, que consistem em registros para cada origem de descoberta e combinação de IC, são armazenados na tabela dados do CMDB de várias origens [cmdb_multisource_data]. Você pode examinar, consultar e gerar relatórios sobre o armazenamento de dados do CMDB 360.

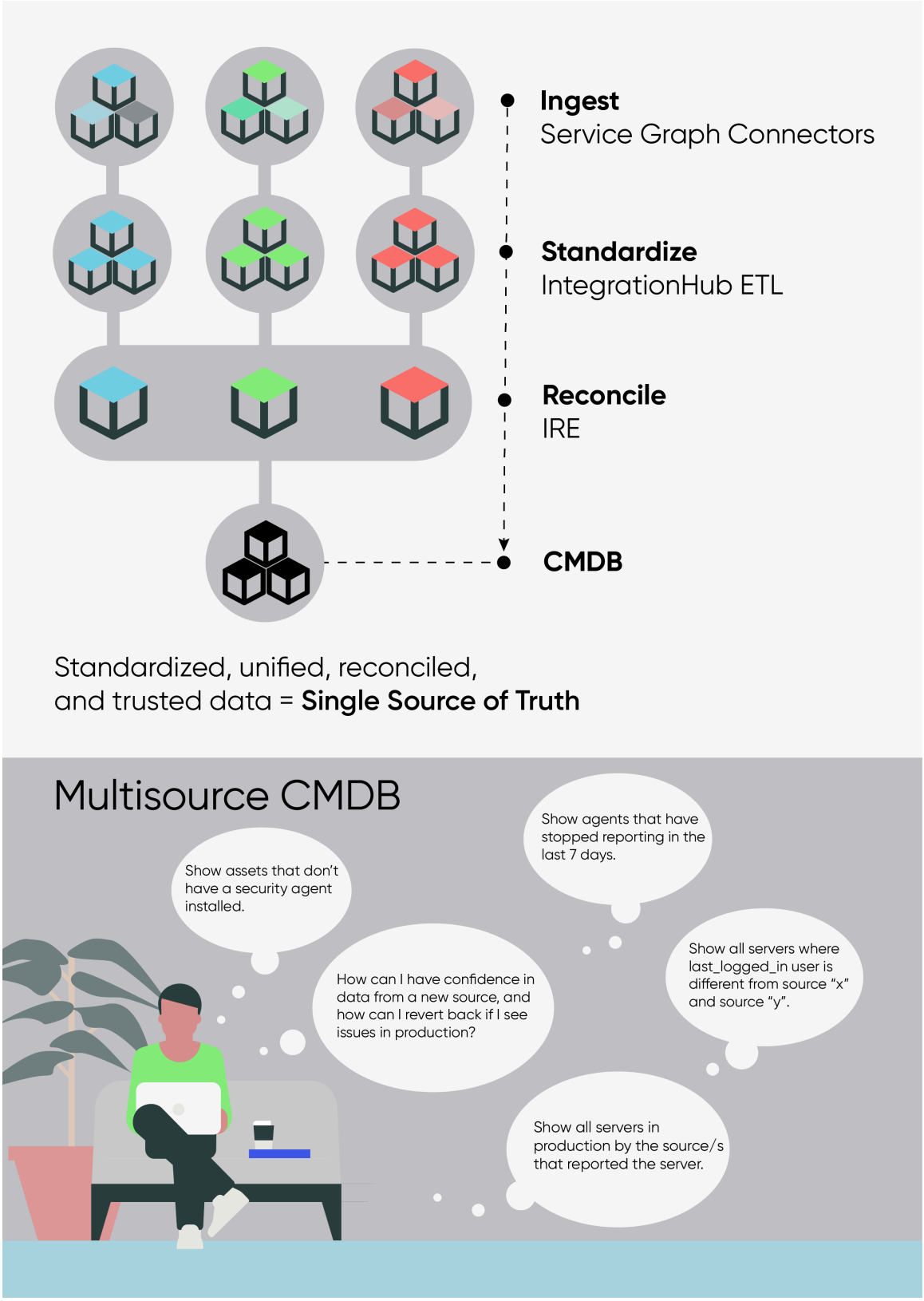
Opcionalmente, é possível excluir classes e seus descendentes da coleta e do processamento de dados do CMDB 360. A tabela Dados de várias origens do CMDB [cmdb_multisource_data] não contém dados para essas classes excluídas. Para obter mais informações, consulte Excluir classes do CMDB 360.

Nota:
O CMDB 360 oferece suporte a tabelas não pertencentes ao CMDB. O termo amplamente usado Item de Configuração (IC) também pode se referir a um registro de uma tabela não pertencente ao CMDB. Para obter informações sobre o suporte a tabelas não pertencentes ao CMDB, confira Suporte do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB.

Tradução automática

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

Informações do CMDB 360 sobre processos de fonte de dados



Depois que os dados são ingeridos inicialmente de várias fontes de dados, vários processos são aplicados para padronizar e reconciliar os dados antes que eles sejam armazenados no CMDB. O CMDB 360 fornece informações que podem ajudar você a configurar alguns desses processos.

Tradução automática

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

Usando o CMDB 360

Use o CMDB 360 para:

- Criar uma regra de reconciliação dinâmica.
- Controle as atualizações de IC na origem da descoberta e no nível de atributo do IC.
- Visualize as fontes de descoberta de valores de atributo no nível do atributo.
- Modifique as regras de reconciliação e recalcule os dados do CMDB, refletindo as regras de reconciliação atualizadas.
- Reverta a integração de dados do CMDB de uma origem de descoberta específica se, por exemplo, você perceber que a origem de descoberta não é confiável. Recalcule os valores de atributo de IC, excluindo a origem da descoberta que você deseja ignorar.
- Valide uma nova origem de descoberta comparando seus dados com os dados de outras origens de descoberta, que são conhecidas como válidas.
- Melhore o gerenciamento de dados, a qualidade dos dados e as informações operacionais consultando os dados no CMDB 360. Use o construtor de consulta do CMDB 360 no Espaço do CMDB para criar consultas a registros do CMDB 360, origens de descoberta e registros de IC.

Habilitar e configurar o CMDB 360

- Ative o plug-in ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license).
- Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Propriedades do CMDB 360**. Em seguida, no painel Propriedades do CMDB 360, verifique se a propriedade glide.identification_engine.multisource_enabled (que habilita o CMDB 360) está definida como **true**.
- Opcionalmente, Excluir classes do CMDB 360.

Por padrão, o CMDB 360 rastreia informações de origem de descoberta para ICs de classes do CMDB e não coleta dados para tabelas não pertencentes ao CMDB. Você pode habilitar ou desabilitar de maneira independente o rastreamento de dados para classes pertencentes e não pertencentes ao CMDB, usando estas propriedades do sistema:

- glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled (Habilita a captura de dados do CMDB 360 para ICs de classes do CMDB)
- glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled (Habilita a captura de dados do CMDB 360 para ICs de classes nao pertencentes ao CMDB)

Relatório sobre dados do CMDB 360

Use Exibição de CMDB 360 no Espaço CMDB para obter informações sobre o armazenamento de dados do CMDB 360. Crie relatórios que, por exemplo, façam o seguinte:

- Encontre ICs não relatados por nenhuma origem de descoberta.
- Encontre fontes de descoberta preenchendo dados no seu CMDB.
- Compare valores de atributo entre origens de descoberta.
- Compare valores de atributo entre o CMDB e outra origem de descoberta.
- Limite os relatórios de dados do CMDB 360 a um serviço de aplicativos específico, a um serviço técnico ou a um grupo do CMDB.

Tradução automática

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

Consulte Consultas de exemplo do CMDB de várias origens para obter mais detalhes.

Visualizar dados do CMDB 360

O CMDB 360 é altamente detalhado na interface do usuário:

- Na página Regras de reconciliação, no Gerenciador de classe de IC, clique na guia **Visualizar dados** para ver por atributo as fontes de descoberta que estão autorizadas a atualizar esse atributo, em ordem de precedência.
- Em um formulário de IC, clique no link relacionado à **Visualização de dados do CMDB 360** para ver por atributo de IC, o valor atual no CMDB e os valores de entrada de outras fontes de descoberta.

Registro em Log

Habilite o registro em log do CMDB 360 adicionando e habilitando a propriedade do sistema glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource. Na tabela Log [syslog], busque por entradas em que source="cmdb_multisource".

Experiência CMDB 360 no Espaço do CMDB

A exibição CMDB 360 oferece agregações e análises de dados do CMDB 360 que você pode usar para rastrear atividades e identificar problemas em potencial das origens de descoberta. Você também pode criar tipos diferentes das suas próprias consultas e programações e relatórios associados para explorar dados CMDB.

Use a exibição CMDB 360 no Espaço do CMDB para ter acesso a todos os recursos do CMDB 360. Para obter informações sobre todas as configurações do painel CMDB 360, consulte Como configurar o painel CMDB 360.

Nota:
A maioria dos cartões no painel CMDB 360 oferece suporte a tabelas não CMDB na agregação ou pode ser configurada para oferecer suporte. No entanto, os ICs não relatados pelo cartão de origens de descoberta, por exemplo, não se aplicam a tabelas que não sejam CMDB. A criação de consultas para tabelas que não sejam CMDB também é compatível. Para obter informações sobre o suporte a tabelas não pertencentes ao CMDB, confira Suporte do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB.

Acesso

Requisitos:

- Requisito de função: sn_cmdb_user (usuário CMDB) ou qualquer função que contenha sn_cmdb_user
- Requisitos adicionais: Habilitar e configurar o CMDB 360

Para acessar a exibição do CMDB 360 no Espaço do CMDB, navegue até **Espaços** > **Espaço do CMDB**. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **"CMDB 360"**.

Possíveis problemas

Os cartões no bloco Possíveis problemas mostram detalhes sobre ICs com origens de descoberta que estão relatando de forma incorreta os ICs.

ICs não relatados por origens de descoberta

Lista os ICs descobertos por várias origens de descoberta, mas uma ou mais das origens de descoberta pararam de relatar dentro de um número específico de dias. A configuração do painel

Tradução automática

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

de Número de dias desde a última descoberta de ICs por uma origem de descoberta é usada na agregação do cartão.

Faça um detalhamento ativo neste cartão para ver uma exibição de lista dos ICs dele e a origem de descoberta específica por IC que não está mais relatando.

Exemplo: você define 7 dias para a configuração. Um IC de servidor Linux chamado backup-linux.sea.com é relatado por essas origens de descoberta dentro do número de dias especificado:

- ServiceNow — hoje.
- ServiceWatch — 4 dias atrás.
- AgentClientCollector — 8 dias atrás.

Neste cenário, o IC é exibido nos ICs não relatados pelo cartão de origens de descoberta, uma vez que o relatório do AgentClientCollector foi feito há mais de sete dias.

Dados não correspondem

Lista ICs para os quais origens diferentes de descoberta estão relatando valores diferentes. Atributos são considerados incompatíveis quando diferentes origens de descoberta relatam valores diferentes para o atributo. Os ICs que aparecem quando você faz o detalhamento ativo neste cartão podem revelar problemas com o IC individual ou com suas regras de reconciliação.

Os registros específicos que aparecem na exibição da lista detalhada dependem das configurações do painel de Incompatibilidade de dados.

Faça um detalhamento ativo da página Visualização de Dados de Várias Origens para ver detalhes sobre todas as origens de descoberta com valores para o atributo. Na página Visualização de Dados de Várias Origens, você pode usar o campo Pesquisar Atributos para pesquisar atributos específicos e também escolher uma das seguintes opções:

- **Todos os atributos**: mostra todos os atributos da classe selecionada, independentemente de terem um valor no CMDB.
- **Atributos com valores CMDB**: mostra somente atributos da classe selecionada que tenham um valor no CMDB.
- **Atributos com dados de várias origens**: mostra todos os atributos da classe selecionada e, para cada atributo, mostra o valor atual no CMDB e quaisquer outras origens de descoberta que tenham um valor para o atributo.

Independentemente da opção escolhida na página Visualização de Dados de Várias Origens, um valor de origem de descoberta que foi usado para o valor atual no CMDB será realçado em verde. Esses valores são idênticos ao valor no CMDB do atributo.

Origens de Discovery

Os cartões no bloco Origens de Discovery mostram contagens agregadas para suas origens de descoberta.

Número de origens de descobertas

O número total de origens da descoberta que relatam dados do CMDB 360.

Total de registros do CMDB 360

Tradução automática

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

O número total de registros do CMDB 360 brutos no repositório de dados do CMDB 360 que contém registros para cada relatório de origem da descoberta por atributo de IC.

ICs reconciliados

O número total de ICs exclusivos criados no CMDB depois do processamento de dados de entrada de todas as origens da descoberta, inclusive depois da reconciliação dos dados de várias origens da descoberta para os mesmos ICs. Para obter mais informações, consulte Identificação e reconciliação do CMDB.

Visão geral da origem da descoberta

A distribuição de ICs do CMDB 360 em todas as origens da descoberta de relatório.

Consultas Salvas

O cartão Consultas salvas é mostrado para até 20 das suas consultas do CMDB 360. É possível usar o cartão para editar e executar essas consultas ou criar novas consultas. As consultas salvas são classificadas no cartão e na exibição de lista pelas consultas criadas ou atualizadas mais recentemente.

Se sua instância foi atualizada de uma instância que continha consultas do Construtor de Relatórios de Várias Origens, essas consultas serão exibidas no cartão Consultas Salvas.

- Clique em uma consulta salva para modificá-la ou exibi-la antes de executá-la.
- Clique no ícone de ação de uma consulta e selecione **"Executar"**.
- Clique em **"Exibir todas as consultas"** para ver todas as consultas salvas. É possível examinar ou executar uma consulta.
- Clique em **"Criar consulta"** para criar uma consulta de um dos seguintes tipos:
  - Obter registros: cria uma consulta que você pode usar para explorar os seus dados do CMDB 360. Ele consulta o CMDB 360 em busca de ICs que correspondam aos seus critérios relatados por origens da descoberta especificadas.
  - Localizar Lacuna: cria uma consulta que você pode utilizar para analisar lacunas nas origens de descoberta relatadas nos seus dados CMDB 360. Ele consulta as origens de descoberta que relatam ICs em relação origens de descoberta que não relatam esses mesmos ICs.
  - Comparar valores de atributo: cria uma consulta para identificar ICs com valores de atributo diferentes entre várias origens de descoberta ou do CMDB. A consulta busca pelo menos duas origens de descoberta e/ou o CMDB para ICs que correspondem aos seus critérios.
- Programação de uma consulta CMDB 360 para um relatório para executar essa consulta regularmente. A programação de uma consulta permite criar um relatório do CMDB 360 que integra os resultados da consulta ao recurso Reporting da plataforma .

Cobertura

Os cartões no bloco Cobertura mostram os detalhes de ICs de acordo com o número de origens de descoberta que relatam esses ICs.

ICs com uma única origem

Mostra ICs que são relatados apenas por uma única origem de descoberta, detalhando a origem de descoberta que relata esses ICs.

ICs por número de origens

Tradução automática

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

Mostra ICs que são relatados por várias origens de descoberta, agrupados pelo número de origens de descoberta que relatam esses ICs.

Os dados específicos que os cartões neste bloco mostram nas exibições de lista dependem das configurações do painel "Cartões de cobertura". Além disso, a partir do Espaço do CMDB versão 3.6.2, por padrão, a propriedade do sistema `sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only` limita os dados de ambos os cartões neste bloco somente para classes do CMDB. Esta configuração reduz a quantidade de dados mostrados nos cartões. Você pode definir a propriedade como **falsa** para incluir dados do CMDB e não pertencentes ao CMDB. Para obter mais informações, consulte Componentes relacionados ao CMDB 360.

Como configurar o painel CMDB 360

Defina as configurações no painel de CMDB 360 do Espaço Configuration Management Database (CMDB) para determinar como os dados CMDB 360 são analisados e agregados. Essas configurações afetam os dados que aparecem nos cartões e os registros mostrados quando você faz o detalhamento ativo nesses cartões no painel de CMDB 360.

Antes de Iniciar

Função necessária: cmdb_ms_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **"CMDB 360"**.
3. Clique em **"Configurações"**.
4. Definir Configurações globais.
   A configuração **"Número máximo de registros a serem processados"** determina o número máximo de registros exibidos quando você faz o detalhamento ativo dos cartões no painel do CMDB 360. Se o número total de registros retornados for maior que o valor especificado da configuração, o painel ajustará a saída de exibição de lista de acordo com esta configuração e as configurações de cartões individuais.

   É possível usar essa configuração para limitar o número de registros que o CMDB 360 deve processar. A configuração se aplica a estes cartões:

   - ICs não relatados por origens de descoberta
   - Dados não correspondem
   - ICs com uma única origem de descoberta
   - ICs por número de origens de descoberta

   O padrão do painel do CMDB 360 é 100.000.
5. Defina Configurações de possíveis problemas.
   Essas configurações afetam os cálculos dos cartões no bloco Exibição do CMDB 360/Problemas em potencial e a lista de ICs exibidos quando você faz o detalhamento ativo desses cartões.

   a. Configure ICs não relatados por origens de Discovery.
      A configuração **"Número de dias desde a última descoberta de ICs por uma origem de Discovery"** determina o número de dias usados no cálculo dos ICs não relatados pelo cartão de origens de Discovery. O cartão mostra ICs que podem ser descobertos por várias origens, mas pelo menos uma origem de Discovery não relatou esse IC no número de dias especificado.

   b. Configure a Incompatibilidade de dados.

Tradução automática

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

Essas configurações afetam o cálculo do cartão de “Incompatibilidade de dados” e a lista de ICs exibida quando você solicita os detalhes do cartão. Essas configurações determinam quais classes usar para o cartão e o peso relativo de cada uma dessas classes nos cálculos.

Configuração	Descrição
Pesos de dados automáticos	Distribui uniformemente os pesos entre as classes de IC selecionadas.
Ponderações manuais de dados	Especifique um peso personalizado para cada classe de IC.
Selecione as classes de IC que deseja incluir no cálculo	Especifique as classes de IC nas quais você quer verificar se há incompatibilidades de atributo. As classes de IC especificadas também incluem todas as classes secundárias. Atributos são considerados incompatíveis quando diferentes origens de Discovery relatam valores diferentes para o atributo.
Mostrar ICs em que NENHUM atributo corresponde	Selecione para incluir somente ICs com incompatibilidade entre origens de Discovery para cada atributo especificado.
Mostrar ICs em que UM dos atributos não corresponde	Selecione para incluir somente ICs com incompatibilidade entre origens de Discovery para cada atributo especificado.
Selecione um atributo	Especifique os atributos para verificar se há incompatibilidades.

6. Definir Configurações de cobertura.
   Essas configurações afetam os cálculos dos cartões no bloco Exibição do CMDB 360 no Espaço do CMDB e a lista de ICs exibidos quando você faz o detalhamento ativo desses cartões. Essas configurações determinam quais classes usar para o cartão e o peso relativo de cada uma dessas classes.

Configuração	Descrição
Pesos de dados automáticos	Distribui uniformemente os pesos para as classes de IC selecionadas.
Ponderações manuais de dados	Especifique um peso personalizado para cada classe de IC.
Selecione as classes de IC que deseja incluir no cálculo	Especifique as classes de IC que quer incluir nos ICs com uma única origem e ICs por número de cartões de origens. As classes de IC especificadas também incluem as classes secundárias.

7. Clique em **“Salvar”**.

Como criar uma consulta “Obter registros” CMDB 360

Crie uma consulta “Obter registros” no painel CMDB 360 do Espaço Configuration Management Database (CMDB) para ajudar você a explorar os dados CMDB 360 existentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cmdb_user e cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **"CMDB 360"**.
3. No bloco Consultas salvas, clique em **"Criar consulta"**.
4. Clique em **"Quero obter dados do CMDB 360"**.
5. Selecione as classes de IC a serem incluídas na consulta.
   É possível clicar em uma classe selecionada para abrir o Construtor de condição. Use o Construtor de condição para especificar condições que precisam ser atendidas para cada classe. Use **"E"** ou **"Ou"** para especificar várias condições.

   Selecione **"Todas as classes"** se quiser incluir todas as classes de IC sem condições.
6. Clique em **"Continuar"**.
7. Selecione as origens de Discovery a serem consultadas.
   A consulta recupera dados CMDB 360 que derivam das origens de Discovery especificadas.

   É possível deixar vazio o prompt "Selecionar origens de Discovery" para recuperar dados de todas as origens de Discovery.
8. Clique em **"Continuar"**.
9. No formulário, selecione as opções:

Formulário de layout de resultados

Campo	Descrição
Mostrar registros CMDB 360 únicos	Selecione esta opção se quiser ver somente registros de CMDB 360 exclusivos. Registros para os mesmos ICs de origens de Discovery diferentes são consolidados.
Mostrar registros de IC por origem de descoberta	Selecione esta opção se você quiser ver os registros de cada IC e par de origem do Discovery.
Limitar resultados a	Limita os resultados da consulta a ICs que pertencem a um serviço ou grupo do CMDB. Quando você seleciona **"Serviços de aplicativos"**, **"Serviços técnicos"** ou **"Grupos do CMDB"**, um aviso é exibido. É possível usar o aviso para que a consulta filtre apenas o serviço ou grupo necessário.

10. Clique em **Continuar**.
11. Insira um nome e uma descrição de sua consulta.
12. Clique em **Salvar** .

O que Fazer Depois

Execute a consulta pelo menos uma vez se quiser criar uma programação ou relatório.

Na página de Resultados da consulta CMDB 360:

Tradução automática

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

- Se o número de resultados exceder o número de resultados exibidos na página:
  - Clique em **"Carregar mais resultados"**: para mostrar a próxima página de resultados. O número de resultados exibidos em cada página é especificado pela propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 itens por padrão).
  - Clique em **"Carregar todos os resultados"**: para mostrar todos os resultados até o limite especificado pela propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10.000 por padrão).
  - Clique em um link de Origem CMDB 360 para acessar facilmente os dados de visualização de uma origem e ver mais detalhes.
- É possível clicar em **"Criar programação"** para configurar uma programação que execute sua consulta regularmente. Programar sua consulta permite que você use os resultados da consulta nos relatórios criados.
- Depois de criar uma programação, você poderá clicar em **Criar relatório** para configurar um relatório que pode gerenciar usando Recursos de relatório .
- Na página Resultados da consulta, acesse um registro para exibir mais detalhes. Por exemplo, clique em um link na coluna Registro primário e, em seguida, na página de Detalhes do IC, clique em **"Exibir dados do CMDB 360"**.

Criar uma consulta Localizar Lacuna no CMDB 360

Crie uma consulta Localizar Lacuna no painel CMDB 360 do seu Espaço Configuration Management Database (CMDB) para ajudar você a encontrar ICs que não estão sendo relatados por uma origem de descoberta.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cmdb_user e cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As lacunas em relatórios de origem de descoberta ocorrem quando ao menos uma origem de descoberta relata no IC e outra não, permitindo que você identifique origens de descoberta que podem ter um problema.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **"CMDB 360"**.
3. Clique em **"Criar consulta"**.
4. Clique em **"Quero encontrar lacunas nos dados entre as origens de descoberta"**.
5. Selecione as classes de IC para verificar se há lacunas.
6. Clique em **"Continuar"**.
7. Selecioneorigens descoberta sem relatórios.
   Uma origem de descoberta sem relatório é uma origem de descoberta que não relata os ICs conforme o esperado. Várias origens de descoberta sem relatórios têm uma condição OU entre si.
8. Selecione uma ou duas origens de descoberta com relatório.
   Essas origens de descoberta relatam o IC como esperado e atuam como linha de base para identificar a lacuna no relatório.

   Você pode deixar o prompt **"Selecionar origens de descoberta com relatório para rastreamento de lacunas"** vazio para incluir todas as origens de descoberta na consulta.

Tradução automática

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

9. Clique em **"Continuar"**.
10. No formulário, selecione as opções:

Formulário de layout de resultados

Campo	Descrição
Mostrar registros exclusivos do CMDB 360	Selecione se você deseja ver apenas registros exclusivos do CMDB 360. Registros para os mesmos ICs de origens de descoberta diferentes são consolidados.
Mostrar registros de IC por origem de descoberta	Selecione esta opção se você quiser ver os registros de cada IC e par de origem do Discovery.
Limitar resultados a	Limita os resultados da consulta a ICs que pertencem a um serviço ou grupo do CMDB. Ao selecionar **Serviços de Aplicações**, **Serviços Técnicos**ou **Grupos do CMDB**, você verá um prompt em que você pode especificar o serviço ou o grupo do CMDB para o qual deseja que a consulta seja filtrada.

11. Clique em **Continuar**.
12. Insira um nome e uma descrição de sua consulta.
13. Clique em **Salvar** .

O que Fazer Depois

Execute a consulta pelo menos uma vez se quiser criar uma programação.

Na página de Resultados de Consulta do CMDB 360:

- Se o número de resultados exceder o número de resultados exibidos na página:
  - Clique em **"Carregar mais resultados"**: para mostrar a próxima página de resultados. O número de resultados exibidos em cada página é especificado pela propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 itens por padrão).
  - Clique em **Carregar todos os resultados**: para mostrar todos os resultados até o limite especificado pela propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10.000 por padrão).
  - Clique em um link de Origem do CMDB 360 para acessar facilmente os dados de visualização de uma origem e ver mais detalhes.
- Você pode clicar em **Criar programação** para configurar uma programação que execute sua consulta regularmente. Programar sua consulta permite que você use os resultados da consulta nos relatórios criados.
- Depois de criar uma programação, você poderá clicar em **Criar relatório** para configurar um relatório que pode gerenciar usando Recursos de relatório .
- Na página Resultados da consulta, acesse um registro para exibir mais detalhes.

Como criar uma consulta CMDB 360 Comparar valores de atributo

Crie uma consulta Comparar valores de atributo no painel CMDB 360 do Espaço Configuration Management Database (CMDB) para ajudar você a encontrar ICs com valores de atributo incompatíveis entre origens de Discovery.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cmdb_user e cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A consulta permite determinar se há um problema com a forma como uma origem de Discovery relata um IC.

A consulta Comparar valores de atributo compara ICs de diferentes origens de Discovery em busca de valores incompatíveis. Incompatibilidades ocorrem quando uma origem de Discovery relata valores de atributo para um IC que são diferentes dos valores relatados por outras origens de Discovery ou por CMDB. É possível usar a consulta para identificar esses ICs e reconciliar os valores de atributo ou corrigir problemas com as origens de Discovery.

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **"CMDB 360"**.
3. Clique em **"Criar consulta"**.
4. Clique em **Quero comparar valores de atributo entre origens de Discovery ou com os valores no CMDB**.
5. Selecione uma classe de IC com a qual você quer comparar valores de atributo.
   É possível clicar em uma classe selecionada para abrir o Construtor de condição. Use o Construtor de condição para especificar condições que precisam ser atendidas para cada classe. Use **"E"** ou **"Ou"** para especificar várias condições.
6. Clique em **"Continuar"**.
7. No formulário, selecione as opções:

Formulário de atributos a serem comparados

Campo	Descrição
Um dos atributos não corresponde	Selecione se você quer recuperar ICs em que há uma incompatibilidade com qualquer valor de atributo especificado entre as origens de Discovery.
Nenhum dos atributos corresponde	Selecione se você quer recuperar ICs em que há uma incompatibilidade com todos os valores de atributo especificados entre as origens de Discovery.
Selecione atributos para comparar	Especifique os atributos para comparar se há valores incompatíveis.

8. Clique em **"Continuar"**.
9. Selecione suas origens de Discovery com as quais você quer comparar valores de atributo.

Formulário de origens de Discovery

Campo	Descrição
Comparar com CMDB	Selecione esta opção se você quiser comparar os valores de atributo especificados com os atributos de IC registrados em CMDB. Ao comparar com CMDB, você só precisa de uma origem de Discovery.
Selecione as origens	As origens de Discovery que quer comparar. Selecione pelo menos duas.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
de descoberta	
Limitar resultados a	Limita os resultados da consulta aos ICs que pertencem a um serviço ou grupo CMDB. Quando você seleciona **"Serviços de aplicativos"**, **"Serviços técnicos"** ou **"Grupos do CMDB"**, um aviso é exibido. É possível usar o aviso para que a consulta filtre apenas o serviço ou grupo necessário.

10. Clique em **Continuar**.
11. Insira um nome e uma descrição de sua consulta.
12. Clique em **Salvar** .

O que Fazer Depois

Execute a consulta pelo menos uma vez se quiser criar uma programação.

Na página de Resultados da consulta CMDB 360:

- Se o número de resultados exceder o número de resultados exibidos na página:
  - Clique em **"Carregar mais resultados"**: para mostrar a próxima página de resultados. O número de resultados exibidos em cada página é especificado pela propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 itens por padrão).
  - Clique em **"Carregar todos os resultados"**: para mostrar todos os resultados até o limite especificado pela propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10.000 por padrão).
  - Clique em um link de Origem CMDB 360 para acessar facilmente os dados de visualização de uma origem e ver mais detalhes.
- É possível clicar em **"Criar programação"** para configurar uma programação que execute sua consulta regularmente. Programar sua consulta permite que você use os resultados da consulta nos relatórios criados.
- Depois de criar uma programação, você poderá clicar em **Criar relatório** para configurar um relatório que pode gerenciar usando Recursos de relatório .
- Na página Resultados da consulta, acesse um registro para exibir mais detalhes.

Programação de uma consulta CMDB 360 para um relatório

Configure uma programação para consultar regularmente os dados de CMDB 360. Use consultas programadas para fornecer dados de CMDB 360 aos relatórios criados, que podem fornecer informações sobre como as origens de Discovery preenchem o Configuration Management Database (CMDB) e a confiabilidade dessas origens de Discovery.

Antes de Iniciar

Certifique-se de executar a consulta de CMDB 360 pelo menos uma vez.

Função necessária: sn_cmdb_user e cmdb_ms_admin ou cmdb_ms_editor.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na barra de menus do Espaço do CMDB, selecione **"CMDB 360"**.
3. No bloco "Consultas salvas", clique ou acesse a consulta de CMDB 360.

Tradução automática

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

Se criou uma nova consulta, deverá executá-la pelo menos uma vez antes de clicar em **"Criar programação"** na página de resultados da consulta.

4. Selecione **"Programar consulta"** na página Layout de resultados da consulta.
   Para criar uma programação para a consulta "Comparar valores de atributos", selecione **"Programar consulta"** na página Origens do Discovery.
5. Especifique a frequência de **"Execução"** e a hora em que quer programar a execução da consulta.
   Ao selecionar Semanalmente ou Mensalmente, você também deve selecionar um dia da semana ou dia do calendário respectivamente.
6. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Crie um relatório do CMDB 360 para integrar os resultados da consulta CMDB 360 aos recursos de relatório da plataforma. Cada execução da consulta atualiza automaticamente o relatório gerado.

Tópicos relacionados

Como criar uma consulta "Obter registros" CMDB 360

Criar uma consulta Localizar Lacuna no CMDB 360

Como criar uma consulta CMDB 360 Comparar valores de atributo

Excluir classes do CMDB 360

Impeça que o CMDB 360 colete, armazene e analise dados para classes para as quais isso não é necessário. O CMDB 360 processa grandes quantidades de dados. Portanto, a exclusão de classes pode ajudar a melhorar o desempenho do trabalho programado Preenchimento de análise do painel de várias origens e das consultas do CMDB 360.

Antes de Iniciar

Função necessária: cmdb_ms_admin (incluída automaticamente na função de Administrador do CMDB)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para excluir classes do CMDB 360, você deve gerenciar diretamente os registros na tabela Classes negadas do CMDB 360 [cmdb_multisource_deny_class]. Para cada classe que você deseja excluir, adicione um registro ativo para essa classe. A exclusão de uma classe do CMDB 360 também exclui automaticamente qualquer uma de suas classes decrescentes. No sistema de base, a tabela de classes negadas do CMDB 360 é preenchida por padrão com algumas classes, como dscy_net_base e discovery_net_base.

Procedimento

1. Selecione **Todos** e, no navegador de filtro, insira `cmdb_multisource_deny_class.list` para abrir a tabela de classes negadas do CMDB 360.
2. Selecione **Novo** e preencha o formulário.
   - Selecione a classe a ser excluída (com seus descendentes) no campo rotulado como **Negar esta classe e todas as classes estendidas desta classe para armazenar dados do CMDB 360**.
   - Certifique-se de que **Ativo** esteja selecionado. Se a **opção Ativo** não estiver selecionada, a classe especificada não será excluída do CMDB 360.
   - Selecione **Enviar**.

Tradução automática

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

Resultado
Os dados existentes para a classe especificada e suas classes decrescentes serão removidos gradativamente da tabela Dados do CMDB 360 [cmdb_multisource_data] usando limpadores de registro, sem nenhum impacto no sistema.

O que Fazer Depois
Você pode desmarcar **Ativo** ou excluir completamente um registro para uma classe que deseja incluir na coleta de dados do CMDB 360.

Recalcular valores de atributo de IC

Modifique as regras de reconciliação ou exclua uma origem de descoberta que seja considerada inválida. Em seguida, use as regras de reconciliação atualizadas no recálculo de valores de atributo de IC, para os quais essas regras de reconciliação ou origem de descoberta sejam aplicáveis.

Antes de Iniciar
Habilitar e configurar o CMDB 360.

Se você quiser recalcular para aplicar regras de reconciliação atualizadas, primeiro atualize as regras de reconciliação.

Função exigida: itil_admin ou sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O CMDB 360 gera automaticamente uma tarefa de recálculo para cada recálculo enviado. Se você enviar vários recálculos, uma tarefa de recálculo será gerada para cada operação, mas somente uma tarefa será executada por vez. Para listar todas as tarefas de recálculo, insira cmdb_multisource_recomp_task.list na caixa de pesquisa de navegação à esquerda.

Há um número máximo de registros que podem ser incluídos em cada operação de recálculo. Este número é especificado pela propriedade de sistema glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit (valor padrão = 100.000).

Nota:

- O recálculo ignora ICs que são relatados por várias origens de descoberta com nomes de classe diferentes.
- O recálculo de valores de atributo de IC não é compatível com tabelas não pertencentes ao CMDB.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Selecione uma classe na lista de Hierarquia de classes de IC.
3. No painel esquerdo, expanda **Informações de classe** e selecione **Regras de reconciliação**.
4. Na página Regras de reconciliação, clique em **Recalcular**.
5. Selecione o **tipo de recálculo**.

    - **Substitua os valores da origem de descoberta especificada pelo valor da próxima origem de descoberta em termos de prioridade, de acordo com as regras de reconciliação**: recalcule os valores de atributo dos ICs de classe, aplicando as prioridades especificadas nas regras de reconciliação e ao mesmo tempo excluindo a **Origem de descoberta** especificada. Os registros da origem de descoberta que você está excluindo também são removidos do armazenamento de dados do CMDB 360.

Tradução automática

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

Esta operação se aplica aos dados existentes no CMDB. Se as regras de reconciliação permanecerem em vigor para a origem de descoberta que você excluiu, os dados futuros dessa origem de descoberta poderão preencher o CMDB.

- **Aplicar regras de reconciliação atualizadas**: recalcule os valores de atributo dos ICs de classe, aplicando as regras de reconciliação atualizadas que estão em vigor.

6. Selecione o **Escopo de recálculo**.
   Os escopos aumentam de uma opção para a outra:
   - **Recalcular somente os ICs desta classe**: escopo básico de ICs a serem recalculados.
   - **Recalcular os ICs desta classe e de classes derivadas**: expanda o escopo básico para incluir ICs de classes derivadas.
   - **Recalcule os ICs desta classe e de classes derivadas, junto com os itens relacionados selecionados**: expanda o escopo anterior para incluir também ICs de itens relacionados especificados. Selecione os itens relacionados a serem incluídos na recálculo.
7. Selecione a **Ação excluir** para ICs cuja origem de descoberta excluída é a única origem de descoberta.
   - **Excluir registro**: exclua o registro de IC do CMDB.
   - **Definir atributos de registro como valor personalizado**: defina um atributo de IC especificado como um valor personalizado para remover o IC de operações regulares sem excluir o IC. Por exemplo, defina o atributo `Operational status` como `Retired`.
8. Selecione **Avançar**.
9. Na página Revisar, revise com atenção as contagens dos ICs afetados para garantir que todas as contagens de registros estejam conforme o esperado.
10. Selecione **Voltar** para ajustar as configurações de recálculo.
11. Selecione **Recalcular**.

O que Fazer Depois

Você pode adotar qualquer uma das seguintes medidas:

- Na mensagem de status que aparece na operação de recálculo, clique no link para ver a Tarefa de Recálculo do CMDB 360 e obter mais detalhes. A tarefa de recálculo mostra o andamento e o status da operação de recálculo.

  Você pode anular o recálculo definindo o **Status** como **Encerrado incompleto** e selecionando **Atualizar**. Você pode definir o **Status** novamente como **Trabalho em andamento** para retomar o recálculo de onde ele foi anulado.

- Insira `cmdb_multisource_recomp_task.list` na caixa de pesquisa de navegação à esquerda para ver o status e o progresso de todas as tarefas de recálculo.

Construtor de relatórios de várias origens (legado)

Melhore a gestão de dados do CMDB consultando e gerando relatórios sobre os dados do CMDB de várias origens. Use o Construtor de relatórios de várias origens para obter informações sobre como as origens de descoberta estão preenchendo o CMDB e a confiabilidade delas. Você pode ajustar as regras de reconciliação para melhorar a qualidade dos dados do CMDB, se necessário.

Tradução automática

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

CMDB 360 no Espaço do CMDB

Começando com a versão Washington DC, a ferramenta CMDB de várias origens faz parte dos recursos do CMDB 360, que é acessível no Espaço do CMDB. Crie, visualize, modifique, programe, gere relatórios e execute consultas no CMDB 360 usando o Construtor de consulta do CMDB 360 na a aplicação da Store do Espaço do CMDB. Use o construtor de consulta do CMDB 360 para criar consultas dos seguintes tipos:

- Obter registros: consulta suas origens de descoberta em busca de ICs que correspondam aos seus critérios.
- Localizar lacuna: consultas para localizar lacunas nas fontes de descoberta que relatam seus dados do CMDB 360. As consultas descobrem origens que relatam ICs em relação a origens de descoberta que não relatam esses mesmos ICs.
- Comparar valores de atributo: consultas de ICs com valores de atributo que diferem em várias origens de descoberta ou em relação ao CMDB. Consulta pelo menos duas origens de descoberta e/ou o CMDB em busca de ICs que correspondem aos seus critérios.

Construtor de relatório de várias origens legado

Em vez de usar o construtor de consulta do CMDB 360 no Espaço do CMDB, você ainda pode usar o Construtor de relatório de várias origens legado, conforme descrito neste tópico.

Depois de criar uma consulta de várias origens no Construtor de relatório de várias origens, você pode executar a consulta para ver os resultados. Assim, você também pode criar um *relatório Multiorigem* que integre os resultados da consulta Multiorigem com os recursos do Reporting da plataforma. Etapas de alto nível para criar um relatório de várias origens:

1. Crie uma consulta, salve-a e execute-a.
2. Crie uma programação para a consulta.
3. Crie um relatório de várias origens baseado na consulta de várias origens.

Você pode criar consultas que localizam:

- Todas as origens de descoberta preenchendo dados no seu CMDB.
- ICs não relatados por nenhuma origem de descoberta.
- Todos os ICs descobertos por uma origem de descoberta, mas não por outra origem de descoberta.

Você pode criar outras consultas que mostram diferenças nos valores de atributo de IC entre várias fontes de dados, enquanto é comparado ao CMDB:

- Mostre como um valor de atributo é diferente entre uma origem de descoberta e o registro do CMDB atual. Por exemplo, localize ICs de hardware com local diferente do que o SCCM relata.
- Mostre como um atributo é diferente entre a OrigemA, a OrigemB e a OrigemC. Por exemplo, mostre todos os ICs de computador em que a RAM é diferente entre SCCM, ServiceWatch e CMDB.

Você pode mostrar os resultados da consulta por registros de IC, registros de dados do CMDB de várias origens ou origens de descoberta. Você também pode limitar os

Tradução automática

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

resltados de relatório do IC em um serviço de aplicativos, serviço técnico ou grupo do CMDB específico.

Criar uma consulta de várias origens no construtor de relatório de várias origens legado

Consulte os dados do CMDB de várias origens para obter informações sobre como as origens de descoberta estão preenchendo o CMDB e use essa consulta para criar um relatório de dados de várias origens.

Antes de Iniciar

Habilitar e configurar o CMDB 360.

Função exigida: cmdb_ms_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página do Construtor de relatório de várias origens é atualizada dinamicamente conforme você define os campos. Portanto, alguns dos campos descritos nas etapas abaixo podem não ser exibidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de relatórios de várias origens**.
2. Na página do Construtor de relatório de várias origens, selecione uma consulta para editar ou executar, ou clique em **Nova**.
3. Insira o **Nome** e a **Descrição** da consulta.
4. Selecione o **Tipo de resultado** da consulta.
   - **Registros de IC**: os resultados mostram ICs exclusivos do armazenamento de dados do CMDB de várias origens.
   - **Registros de dados de várias origens**: os resultados mostram todas as entradas de combinações de origem de IC/descoberta dos dados do CMDB de várias origens.
   - **Origens de descoberta**: os resultados são agrupados por origens de descoberta que correspondem aos critérios de consulta.
5. Selecione **Mostrar apenas a diferença** para mostrar as diferenças nos valores de atributo do IC e selecione o **Tipo de diferença**.
   - **Entre o registro do CMDB e a origem da descoberta**: mostra diferenças nos valores de atributo entre os dados do CMDB e as origens de descoberta especificadas.
   - **Entre origens de descoberta**: mostra diferenças nos valores de atributo entre fontes de descoberta especificadas com base em dados de várias origens.
6. Selecione a **Classe** para aplicar a consulta ou selecione **Todas as Classes** para aplicar a consulta a todas as classes. Use o construtor de condição para especificar condições que devem ser atendidas para a classe. Use **And** ou **Or** para especificar várias condições.
7. Use o slushbucket para selecionar um ou mais itens de **Origem de descoberta** para consultar.
8. Defina o **Campo a comparar** com os atributos de classe para os quais as diferenças serão mostradas. Use os operadores OR e AND para comparar com base em vários atributos.
   A lista de atributos é um subconjunto preenchido de atributos de classe, aos quais você não pode adicionar ou remover itens.
9. Defina **Limitar resultados a** para limitar os resultados da consulta a ICs que pertencem a um serviço de aplicação, serviço técnico ou grupo de CMDB específico.
10. Clique em **Salvar** e depois em **Executar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Na página resultados da consulta do CMDB de várias origens:
  - Se o número de resultados exceder o número de resultados exibidos na página:
    - Clique em **"Carregar mais resultados"**: para mostrar a próxima página de resultados. O número de resultados exibidos em cada página é especificado pela propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit (100 itens por padrão).
    - Clique em **"Carregar todos os resultados"**: para mostrar todos os resultados até o limite especificado pela propriedade do sistema glide.identification_engine.multisource.query.max.limit (10.000 por padrão).
    - Clique em um link de valor de CMDB de várias origens ou em um link de valor de IC para acessar os respectivos registros e ver mais detalhes.
  - Na coluna de Item de configuração, clique em um link de IC para abrir o formulário de IC. Na seção Links relacionados no formulário de IC, clique na guia **Dados de várias origens** para mostrar os dados de várias origens, como origens de descoberta, relacionadas ao IC.
- Crie uma programação para a consulta e certifique-se de que a programação seja executada pelo menos uma vez. Esta etapa é necessária para criar um relatório de várias origens.

Nota:
Inicialmente, depois de criar uma consulta, os botões **Criar programação** e **Criar relatório** ficam esmaecidos. Somente depois de salvar a consulta, você pode criar e executar uma programação para a consulta e só então você pode criar um relatório baseado na consulta.

Programar uma consulta de várias origens

Depois de salvar e executar uma consulta de várias origens, crie uma programação para que a consulta seja executada automaticamente em uma programação definida. Os resultados da consulta são armazenados em uma tabela de resultados e você pode configurar endereços de e-mail para os resultados a serem enviados ou incluir os resultados em painéis do CMDB.

Antes de Iniciar

A consulta da programação já deve estar salva e deve ter sido executada pelo menos uma vez.

Função exigida: cmdb_ms_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de relatórios de várias origens**.
2. Na página do Construtor de relatório de várias origens, selecione a consulta para a qual você deseja criar uma programação.
3. No formulário Relatório de várias origens, clique em **Criar programação**. Então, em E-mail programado de construtores de relatórios de várias origens, clique em **Novo**.
4. Preencha o formulário E-mail programado de construtores de relatórios de várias origens.

Campo	Descrição
Consulta	Consulta salva que foi criada no Construtor de relatório de várias origens.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Usuários	Usuários aos quais enviar por e-mail os resultados da consulta.
Grupos	Grupos de usuários aos quais enviarp or e-mail os resultados da consulta.
Executar Tempo	Frequência e tempo para executar a consulta automaticamente. Quando você define **Executar** como **Sob demanda**, a consulta é executada somente quando você o faz manualmente.
Endereços de e-mail	Mais endereços de e-mail ad-hoc para os quais os resultados da consulta serão enviados.
Assunto	Texto que aparecerá como assunto do e-mail com os resultados da consulta.
Mensagem introdutória	Texto incluído no corpo do e-mail com os resultados da consulta.
Tipo	Tipo de arquivo com os resultados da consulta, que será anexado ao e-mail.
Saída em formato zip	Habilita a compactação do arquivo de resultados.
Condicional	Habilite uma condição para executar a consulta e especifique a condição no campo **Condição**. Se a condição especificada não for atendida, a consulta não será executada.
Condição	Condição que deve ser atendida para que a consulta seja executada (script Java). Aparece somente se a opção **Condicional** for selecionada.
Omitir se não houver registros	Desabilite o envio de e-mail para execuções de consulta que não retornarem resultados.

Nota:
Ao usar conjuntos de atualizações para portar programações Multiorigem de um ambiente de não produção para um ambiente de produção, verifique as configurações **Usuários** e **Grupos** na programação. Qualquer usuário ou grupo que não exista no ambiente de produção e que precise receber os resultados da consulta deve ser adicionado novamente de uma das seguintes maneiras:

- Criado manualmente no ambiente de produção. Nesse caso, você também deve remover usuários ou grupos inválidos do ambiente de produção (transferido do ambiente de não produção) de todas as programações e adicionar o novo usuário ou grupo.
- Explicitamente portado do ambiente diferente de produção para o ambiente de produção.

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Se **Executar** estiver definido como **Sob demanda** em uma programação, ou se você precisar executar uma consulta aleatoriamente, mesmo que tenha uma programação recorrente, será possível executar manualmente essa consulta da seguinte forma:
  1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Programações de relatório de várias origens**.
  2. Na exibição de lista E-mail programado dos construtores de relatório de várias origens, selecione a consulta que você deseja executar.
  3. No formulário E-mail programado de construtores de relatórios de várias origens, clique em **Executar agora**.
- Crie um relatório Multiorigem para a consulta, que integra os resultados da consulta Multiorigem ao recurso Reporting da plataforma.

Criar um relatório com base em uma consulta de várias origens (CMDB 360)

Depois de criar, salvar, executar e programar uma consulta de várias origens (CMDB 360), você pode criar um relatório de várias origens (CMDB 360) que integra os resultados da consulta com o recurso de relatório da plataforma. Você pode, por exemplo, incluir esse relatório de Várias Origens (CMDB 360) nos painéis do CMDB da plataforma.

Antes de Iniciar

A consulta de Várias Origens (CMDB 360) para o relatório já deve estar salva, ter uma programação e já deve ter sido executada pelo menos uma vez.

Função exigida: cmdb_ms_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de um relatório baseado em uma consulta Multiorigem (CMDB 360) gera uma origem de relatório que pode acabar sendo gerenciada usando-se recursos do Reporting.

Nota:
Se estiver usando Exibição de CMDB 360 no Espaço CMDB para gerar a consulta do CMDB 360 e o relatório, você poderá pular para a etapa 4 no procedimento abaixo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de relatórios de várias origens**.
2. Na exibiçao de lista do Construtor de relatório de várias origens, selecione a consulta para a qual deseja criar uma programação.
3. No formulário Relatório de várias origens, clique em **Criar relatório**.
4. No formulário Criar relatório, clique em **Salvar** ou em **Executar**.

Trouble?
O relatório mostra os resultados da consulta mais recente. Se, entretanto, a consulta tiver sido alterada, o relatório mostrará resultados que estão fora de sincronização com a consulta. Ao atualizar a consulta, certifique-se de executá-la imediatamente para que o relatório esteja sincronizado com ela.

O que Fazer Depois

Para adicionar um relatório Multiorigem (CMDB 360) ao Painel de correção do CMDB, por exemplo, consulte Adição de um relatório a um painel.

Consultas de exemplo do CMDB de várias origens

Use consultas de exemplo para criar consultas próprias do CMDB de várias origens.

Tradução automática

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

Discrepância em vários atributos entre várias origens de descoberta

Campo	Configuração
Nome	Discrepância em vários atributos entre várias origens de descoberta (origem de descoberta vs. origem de descoberta)
Descrição	Encontre servidores Linux com nome que contém "backup", que tenham discrepância em `Disk Capacity` OU `CPU Count` OU `Serial Number` entre origens de descoberta ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli.
Tipo de resultado	Registros de dados de várias origens
Somente mostrar a diferença	Selecionado
Tipo de diferença	Entre origens de descoberta
Classe	Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]
Condições	[Nome] [contém] [backup]
Origem da Descoberta	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM/Tivoli
Campo a ser comparado	`Disk Capacity` OU `CPU Count` OU `Serial Number`
Limitar resultados a	Todos

Discrepância em vários atributos entre o registro do CMDB e as origens de descoberta

Campo	Configuração
Nome	Discrepância em vários atributos entre várias origens de descoberta (origens de descoberta vs. CMDB)
Descrição	Encontre servidores Linux com nome que contém "backup", que tenham discrepância em `Disk Capacity` E `CPU Count` E `Fully Qualified Domain Name` para origens de descoberta ServiceNow/ServiceWatch/SCCM
Tipo de resultado	Registros de dados de várias origens
Somente mostrar a diferença	Selecionado
Tipo de diferença	Entre registro do CMDB e a origem da descoberta
Classe	Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]
Condições	[Nome] [contém] [backup]
Origem da Descoberta	ServiceNow/ServiceWatch/SCCM
Campo a ser comparado	`Disk Capacity` E `CPU Count` E `Fully Qualified Domain Name`
Limitar resultados a	Todos

Tradução automática

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

Servidores descobertos por ServiceNow, mas não pelo Tivoli

Campo	Configuração
Nome	Descoberta pelo Tivoli ausente
Descrição	Servidores descobertos por ServiceNow, mas não pelo Tivoli
Tipo de resultado	Registros de IC
Classe	Servidor [cmdb_ci_server]
Origem da Descoberta	[is] [ServiceNow] [is not] [Tivoli]
Limitar resultados a	Todos

Todas as origens de descoberta para servidores de backup

Campo	Configuração
Nome	Servidores de backup das origens de descoberta
Descrição	Todas as origens de descoberta para servidores de backup
Tipo de resultado	Fontes de dados
Classe	Servidor [cmdb_ci_server] e condição de classe: [Host name][starts with][backup]
Limitar resultados a	Todos

Todos os registros do CMDB de várias origens em que o valor relatado do Local é diferente entre as origens de descoberta do Altiris e do Tivoli

Campo	Configuração
Nome	Comparar Local - Altiris vs. Tivoli
Descrição	Liste todos os registros do CMDB de várias origens em que o valor relatado do Local é diferente entre as origens de descoberta do Altiris e do Tivoli
Tipo de resultado	Registros de dados de várias origens
Somente mostrar a diferença	Selecionado
Tipo de diferença	Entre origens de descoberta
Origem da Descoberta	• Altiris • Tivoli

Tradução automática

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

Todos os registros do CMDB de várias origens em que o valor relatado do Local é diferente entre as origens de descoberta do Altiris e do Tivoli

Campo	Configuração
Campo a ser comparado	Local
Limitar resultados a	Todos

Todos os registros do CMDB de várias origens do servidor Linux, em que o valor do Local é diferente do valor relatado pelo Tivoli

Campo	Configuração
Nome	Local do servidor Linux - Diferente do valor do Tivoli
Descrição	Todos os registros do CMDB de várias origens do servidor Linux, em que o valor do Local é diferente do valor relatado pelo Tivoli.
Tipo de resultado	Registros de dados de várias origens
Classe	Servidor Linux
Somente mostrar a diferença	Selecionado
Tipo de diferença	Entre registro do CMDB e a origem da descoberta
Origem da Descoberta	[is][Tivoli]
Campo a ser comparado	Local
Limitar resultados a	Tudo

Componentes relacionados ao CMDB 360

Vários tipos de componentes estão relacionados ao CMDB 360 (incluídos no plug-in com.snc.cmdb), como tabelas e propriedades.

Propriedades

Abra a página Propriedades do CMDB 360 navegando até **Tudo** > **Configuração** > **Propriedades do CMDB 360**. Você pode passar o mouse sobre o ícone "?" de uma propriedade para mostrar o nome dela.

Você precisa ter a função cmdb_ms_admin para modificar valores de propriedade.

Propriedade	Descrição
glide.identification_engine.multisource_enabled	Habilita o CMDB 360. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: página de propriedades do CMDB 360

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
glide.identification_engine.multisource_cmdb_ci_enabled	Habilita a captura de dados do CMDB 360 para ICs de classes do CMDB (derivados da classe cmdb_ci). • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: página de propriedades do CMDB 360
glide.identification_engine.multisource_non_cmdb_ci_enabled	Habilita a captura de dados do CMDB 360 para ICs de classes não pertencentes ao CMDB (não derivados da classe cmdb_ci). Por exemplo, a classe Número de série [cmdb_serial_number] ou a classe Instância de software [cmdb_software_instance]. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: página de propriedades do CMDB 360
glide.identification_engine.multisource.query.batch.limit	Número máximo de itens a serem mostrados por página de resultados de consulta no Construtor de relatório do CMDB 360. Alterar o valor desta propriedade pode afetar o desempenho ao executar uma consulta. • Tipo: numérico • Valor padrão: 100 • Local: página de propriedades do CMDB 360
glide.identification_engine.multisource.query.max.limit	Número máximo de resultados de consulta a serem mostrados ao clicar em **Carregar todos os resultados** no Construtor de relatório do CMDB 360. Alterar o valor desta propriedade pode afetar o desempenho ao executar uma consulta.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Tipo: numérico • Valor padrão: 10.000 • Local: página de propriedades do CMDB 360
glide.identification_engine.multisource.recompute.max.ci.limit	Número máximo de ICs que podem ser incluídos em uma operação de recálculo do CMDB 360. • Tipo: numérico • Valor padrão: 100000 • Local: página de propriedades do CMDB 360
glide.cmdb.logger.source.cmdb_multisource	Habilite o registro em log para o CMDB 360. Os logs do CMDB 360 são armazenados na tabela Log [syslog] com *source* definido como "cmdb_multisource". • Tipo: cadeia de caracteres • Valores: info, warn, error, debug ou debugVerbose • Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties] .

sn_cmdb_ws.ms.calculate_cmdb_only	Limita o escopo de dados no bloco Cobertura no painel do CMDB 360 no Espaçodo CMDB somente às classes do CMDB (derivadas da classe cmdb_ci).
	
	• Tipo: verdadeiro | falso
	• Valor padrão: verdadeiro
	• Valores:
	  ○ Verdadeiro: inclua dados somente de classes do CMDB.
	  ○ Falso: inclua dados de tabelas do CMDB e não pertencentes ao CMDB.
	• Local: Adicionar às Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

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

Tabelas

Tabela	Descrição
Dados do CMDB 360 [cmdb_multisource_data]	Armazenamento de dados do CMDB 360. Contém os dados brutos enviados por todas as fontes de descoberta.
Metadados da Coluna de Várias Origens do CMDB [cmdb_multisource_column_metadata]	Mapeamento de atributos de cada classe para colunas flutuantes. Usado para melhorar o desempenho de consultas que envolvem grandes volumes de dados.
Consultas de Várias Origens do CMDB [cmdb_multisource_query]	Definições de consulta do CMDB 360 criadas pelo usuário no Espaço do CMDB ou no Construtor de relatório de várias origens legado.
Status da Consulta [cmdb_multisource_query_status]	Estado de execução das consulta criadas no Espaço do CMDB ou no Construtor de relatório de várias origens legado.
Resultados da Consulta de Várias Origens do CMDB [cmdb_multisource_query_result]	Resultados de consultas criadas no Espaço do CMDB ou no Construtor de relatório de várias origens legado, configurado com o tipo de resultado de registros de IC.
Registros de Várias Origens do Resultado da Consulta de Várias Origens do CMDB [cmdb_multisource_query_result_ms_record]	Resultados de consultas criadas no Espaço do CMDB ou no Construtor de relatório de várias origens legado, configurado com o tipo de resultado de registros do CMDB 360.
Origens da Descoberta do Resultado da Consulta de Várias Origens de CMDB [cmdb_multisource_query_result_disco_source]	Resultados de consultas criadas no Espaço do CMDB ou no Construtor de relatório de várias origens legado, configurado com o tipo de resultado de registros da origem de descoberta.
Várias Origens de CMDB Recalculam ICs de Tarefa [cmdb_multisource_recomp_task_ci]	Todos os ICs envolvidos em uma operação de recálculo.
Várias Origens de CMDB Recalculam Tarefas [cmdb_multisource_recomp_task]	Solicitações de recálculo e status do andamento.
Classes negadas do CMDB 360 [cmdb_multisource_deny_class]	Classes que são excluídas da coleta e do processamento de dados do CMDB 360. Para qualquer classe com um registro ativo, não haverá dados na tabela Dados do CMDB 360 [cmdb_multisource_data].

Funções

Função	Descrição
cmdb_ms_read	Pode acessar e executar consultas do CMDB 360, mas não pode criar consultas. Contém a função cmdb_read.

Tradução automática

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

Função	Descrição
cmdb_ms_editor	Pode criar e executar uma consulta, tem acesso total de leitura e gravação, mas não pode efetuar Recálculos. Contém a função cmdb_ms_read.
cmdb_ms_admin	Pode criar e executar uma consulta e modificar as propriedades do CMDB 360. Contém a função cmdb_ms_write.

Gerenciamento de dados do CMDB

A integridade do CMDB é essencial para os vários recursos que dependem dos dados no CMDB. Conforme o CMDB aumenta e as infraestruturas mudam, o CMDB pode acumular ICs obsoletos, duplicados ou desatualizados e, portanto, não refletir mais com precisão a infraestrutura de TI e as aplicações na organização.

O CMDB Data Manager é uma ferramenta essencial na qual você pode criar, publicar e gerenciar políticas que refletem necessidades organizacionais para gestão de dados. O CMDB Data Manager é uma solução abrangente e integrada, que é escalonável para grandes CMDBs. Ele oferece suporte ao gerenciamento em massa de operações do ciclo de vida do IC, como exclusão, arquivamento e certificação. Use o CMDB Data Manager para automatizar e controlar as operações do ciclo de vida do IC para ajudar a manter o CMDB em um estado operacional íntegro e eficiente.

Gerenciar ICs duplicados também é uma tarefa importante de gestão de dados que ajuda a manter a integridade do CMDB.

Comotrabalhar com o CMDB Data Manager

O CMDB Data Manager é uma estrutura orientada por políticas para gestão em massa de operações do ciclo de vida do IC, como exclusão, arquivamento e certificação. O CMDB Data Manager é uma solução abrangente e integrada, que é escalonável para grandes CMDBs e lida com mudanças rápidas em um mundo baseado na nuvem.

CMDBs grandes podem acumular grandes quantidades de ICs obsoletos, o que pode afetar o desempenho geral. Soluções de mitigação personalizadas podem ser difíceis de desenvolver e manter e também estão sujeitas a erros. O CMDB Data Manager é a ferramenta na qual você pode criar, publicar e gerenciar políticas. Crie políticas para automatizar e controlar as operações do ciclo de vida do IC para ajudar a manter o CMDB em um estado operacional íntegro e eficiente.

Use o CMDB Data Manager para criar políticas que representam seus processos organizacionais para gerenciar o ciclo de vida de ICs, como:

- Descontinuar todos os computadores sem proprietários criados há mais de um ano (tipo de política "Descontinuar").
- Arquive todos os servidores Linux no datacenter de Seattle que não foram atualizados há seis meses (tipo de política "Arquivar").
- Exclua todos os contêineres que não foram descobertos na última semana (tipo de política "Excluir").
- Certificar todos os ICs em um local especificado (tipo de política de Certificação).
- Aprovar a exclusão, arquivamento ou descontinuação em cascata de tarefas de ciclo de vida geradas por gerenciamento dependente de IC.
- Exclua registros órfãos, obsoletos ou irrelevantes em tabelas não relacionadas ao CMDB. As tabelas não relacionadas ao CMDB na tabela Entrada Relacionada [cmdb_related_entry] têm referências às tabelas do CMDB. Um IC em uma tabela

Tradução automática

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

relacionada pode, por exemplo, ficar órfão se o IC mencionado no CMDB for excluído (tipo de política "Excluir entrada relacionada ao CMDB").

- Certifique-se de que os atributos tenham um valor específico necessário para o negócio.

Você pode aplicar políticas do CMDB Data Manager somente a classes que estendem a tabela Item de configuração [cmdb_ci]. Portanto, você não pode usar o CMDB Data Manager para gerenciar classes como as que foram importadas por CMDB CI Class Models.

Experiência do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

Você pode usar a página principal do Espaço do CMDB e suas exibições para administrar totalmente o CMDB Data Manager, acessar análises de alto nível e contar para suas políticas e tarefas e revisar suas tarefas. Para obter informações sobre como usar o CMDB Data Manager no Espaço do CMDB, consulte Experiência do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.

CMDB Data Manager na IU principal (IU 16)

Experiência do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB fornece a funcionalidade mais recente do CMDB Data Manager, incluindo algumas funções não disponíveis no CMDB Data Manager interno da IU principal (IU 16). O CMDB Data Manager integrado à IU principal (IU 16) está disponível navegando até **Tudo** > **Configuração** > **CMDB Data Manager**. Para obter informações sobre como usar a compilação legada do CMDB Data Manager na IU principal, consulte CMDB Data Manager na IU principal (IU 16).

Termos

Política

Uma política do CMDB Data Manager captura o plano de gestão geral para um evento de ciclo de vida, como a descontinuação de IC. Uma política está associada a um subfluxo (o subfluxo de política) que cria as tarefas (as tarefas de política) para os ICs de destino da política. Uma política é configurada com um tipo de política e as tarefas de política executam operações associadas a esse tipo de política, como arquivar ou excluir um registro de IC. Além disso, você pode configurar uma política para exigir uma aprovação.

O tipo de política, o subfluxo de política e as tarefas de política estão alinhados a um evento de ciclo de vida específico de ICs. Por exemplo, um conjunto de políticas com o tipo de política de exclusão está associado ao subfluxo de exclusão e suas tarefas de política tratam da exclusão de ICs.

Um trabalho programado diariamente processa todas as políticas publicadas do CMDB Data Manager.

Subfluxo de política

O subfluxo da política contém a lógica subjacente para processar um evento do ciclo de vida, como descontinuar ou excluir. Se a política estiver configurada para exigir aprovação, o subfluxo de política será executado somente depois que uma tarefa de política for aprovada.

O sistema de base fornece vários subfluxos comuns, como excluir, arquivar e descontinuar, que você pode usar com políticas. Você também pode criar subfluxos personalizados necessários na organização.

Tarefa de política

Tradução automática

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

Uma tarefa separada é criada e atribuída a cada valor exclusivo *Managed By Group* no conjunto de ICs de destino em uma política. Uma tarefa de política aciona o subfluxo de política, rastreia o conjunto de ICs de destino para a tarefa e lida com a aprovação da tarefa, se necessário.

Se uma política exigir uma aprovação, as tarefas de política não acionarão o subfluxo de política até que um membro da atribuição de grupo no atributo *Managed by Group* dos ICs de destino aprove as tarefas. Se uma tarefa for rejeitada ou se o atributo *Managed by Group* estiver vazio, a tarefa será atribuída a um administrador que deverá intervir manualmente para resolver a tarefa.

Se uma política não estiver configurada para exigir uma aprovação, as tarefas de política serão aprovadas automaticamente.

Lista de exclusões do IC

Um conjunto de ICs aos quais as políticas de um tipo especificado não se aplicam.

Tipos de política

Você pode criar políticas dos seguintes tipos:

Excluir

Use para remover um IC de sua tabela atual sem opção para restaurar o IC para um estado ativo.

Descontinuar

Use para descontinuar um IC enquanto mantém o IC ativo em exibições de lista e em processos como Integridade do CMDB.

Certificação

Use para atribuir e processar tarefas de certificação que verificam a existência da infraestrutura de TI real e das aplicações que você possui. Como os ICs são ingeridos continuamente no CMDB a partir de várias fontes de dados, a certificação de ICs oferece suporte à integridade do CMDB. Para obter mais informações sobre como usar o tipo de política de Certificação, consulte Certificação de ICs.

Arquivamento

Use para remover um IC de sua tabela atual e armazenar o IC em uma tabela de arquivamento separada para retenção temporária. Arquivar um IC exclui o IC de exibições e de recursos como mapas e formatador de relações. Durante o período de retenção, você pode restaurar ICs para o estado ativo . No final do período de retenção, os ICs arquivados são excluídos de sua tabela de arquivamento.

Excluir entrada relacionada do CMDB

Use para limpar todos os dados irrelevantes ou obsoletos de tabelas relacionadas para ajudar a manter os dados do CMDB íntegros e relevantes conforme o estado dos ICs referenciados muda.

Tabelas relacionadas, como a tabela Números de série [cmdb_serial_number], não fazem parte da hierarquia do CMDB, mas ainda são qualificadas como dados do CMDB. Tabelas relacionadas não são inerentes à tabela Item de configuração [cmdb_ci], mas têm pelo menos uma coluna que faz referência a um IC do CMDB. As tabelas relacionadas são especificadas na tabela Entradas relacionadas [cmdb_related_entry].

Certificação

Use para certificar que atributos específicos têm um valor específico.

Tradução automática

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

Você pode implementar suas políticas Descontinuar, Excluir e Arquivar para que elas sigam os padrões do Modelo de dados de serviço comum (CSDM) em que, por exemplo, os ICs são arquivados e excluídos somente quando um IC já está no estado descontinuado. Ao criar essas políticas de ciclo de vida, o sistema aplica processos para gerenciar quaisquer ICs dependentes que possam ter sido deixados para trás. Para obter mais detalhes sobre esses processos e sobre como verificar se o recurso está habilitado, consulte Gerenciamento de ICs dependentes.

arquivamento de dados Now Platform®

A funcionalidade que o tipo de política Arquivamento no CMDB Data Manager oferece, depende e estende o Now Platform® recurso de arquivamento de dados , aplicada especificamente para ICs do CMDB. Durante o processamento de uma política Arquivamento para arquivar ICs do CMDB, o CMDB Data Manager usa componentes e processos de arquivamento de dados Now Platform® das seguintes maneiras:

- A tabela Regra de arquivamento [sys_archive] contém as regras de arquivamento Now Platform®, inclusive a regra de arquivamento do CMDB *`Archive Configuration Items`* que as políticas Arquivamento do CMDB Data Manager usam.
- O Data Manager depende do trabalho programado *`Archive`* para executar (a cada hora por padrão) e processar políticas de arquivamento do CMDB Data Manager. O trabalho programado *`Archive`* é armazenado na tabela Item de programação [sys_trigger].
- Na tabela Now Platform® Blocos de execução do trabalho de arquivamento [sys_archive_run_chunk], o atributo *`Keys`* contém os sys_ids dos ICs do CMDB a serem arquivados (nos quais o ID da regra é o ID da regra de arquivamento do CMDB).
- Os registros arquivados são armazenados nas tabelas de arquivamento Now Platform®, que são prefixadas por "ar_". De maneira semelhante, na primeira vez em que é executado, um trabalho de arquivamento do CMDB cria uma tabela de arquivamento para cada classe do CMDB (prefixada por "ar_cmdb"). Por isso, essa tarefa de arquivamento do CMDB inicial demora mais do que as tarefas de arquivamento do CMDB subsequentes.

  Para cada política Arquivamento do Data Manager, o sistema agrupa os ICs da política a serem arquivados em lotes de 1.000 ICs. A tabela sys_archive_run_chunk contém um registro por lote.

  As tabelas de arquivamento do CMDB, como ar_cmdb_ci_computer, estão listadas em **Tudo** > **Arquivamento do Sistema** > **Tabelas de Arquivamento**.

Ao usar o CMDB Data Manager para arquivar ICs, você também pode aplicar diretamente Now Platform® recursos de arquivamento de dados, como restauração de registros arquivados durante um período de retenção de ICs.

Regras de estado do ciclo de vida e definições de desativação

As regras de ciclo de vida definem o estado de desativação das classes em sua organização e oferecem suporte à transição de ICs por meio de fases do ciclo de vida quando o CMDB Data Manager é utilizado. Depois de descontinuar os ICs, o CMDB Data Manager os configura de acordo com as definições de descontinuação especificadas pelas regras de ciclo de vida para a classe de ICs. O uso de políticas Descontinuar, Arquivar ou Excluir CMDB Data Manager requer que exista uma regra de ciclo de vida ativa para cada classe de destino na política. Você pode ativar regras de ciclo de vida no sistema de base para aplicar as definições padrão, personalizar essas regras ou adicionar regras de ciclo de vida para as classes necessárias na sua organização.

Tradução automática

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

O estado do ciclo de vida de um IC afeta a visibilidade e a inclusão dos ICs em processos do CMDB contínuos:

- Um IC descontinuado não é excluído de nenhuma exibição ou processo, como a Integridade do CMDB.
- Um IC arquivado não existe mais em sua tabela ativa e, em vez disso, é armazenado em uma tabela de arquivamento separada. Os ICs arquivados não estão mais visíveis ou incluídos em processos, como exibições de lista, mapas e formatadores de relações. Os ICs arquivados podem ser mantidos por um período de retenção especificado antes de serem excluídos da tabela de arquivamento. Durante esse período de retenção, os ICs arquivados podem ser restaurados manualmente para um estado ativo usando o recurso Now Platform® para restaurar registros arquivados.
- Um IC excluído não existe mais na tabela à qual pertencia e não há como restaurá-lo para um estado ativo. A exclusão de um IC é uma operação irreversível.

Para obter mais informações sobre como acessar e gerenciar regras de ciclo de vida, consulte Regras de ciclo de vida e definições de desativação.

Configurar o ambiente do CMDB Data Manager

Prepare seu ambiente para usar o CMDB Data Manager:

1. Alguns tipos de política, como as políticas de ciclo de vida Descontinuar, Arquivar e Excluir, exigem que exista uma regra de ciclo de vida ativa para cada classe de destino na política. Este requisito não se aplica a todos os tipos de política. Por exemplo, este requisito não se aplica ao tipo de política de Certificação. Se você tentar criar uma política de um tipo ao qual este requisito se aplica, mas não é atendido, uma mensagem de erro será exibida e a operação falhará.
2. Você pode simplificar a aprovação de políticas preenchendo o atributo *Manage by Group* dos ICs que você planeja direcionar nas políticas. Use o Gerenciador de Classes de IC para preencher esse atributo para uma classe inteira, em uma única operação de sincronização. Para obter mais informações sobre esta sincronização de dados, consulte Definir o grupo de um IC ou de uma classe inteira de ICs. Se o atributo *Managed by Group* não estiver preenchido para um IC, o processo de aprovação será direcionado ao administrador.

Experiência do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

Use o CMDB Data Manager no Espaço do CMDB para administrar políticas, ciclo de vida de ICs e tarefas de certificação, exibir análises sobre processos em andamento do CMDB Data Manager e aprovar ou rejeitar tarefas atribuídas.

Experiência do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

Use a página principal do Espaço do CMDB e suas exibições para administrar o CMDB Data Manager, para acessar a análise geral e as contagens de suas políticas e tarefas e revisar suas tarefas:

- Use o Exibição da gestão no Espaço do CMDB para criar e rastrear políticas e para gerenciar listas de exclusões e definições de desativação.
- Use o bloco Ações importantes na página principal do Espaço do CMDB para acessar tarefas de certificação de dados e aprovação de ciclo de vida, como solicitações de reatribuição e tarefas não atribuídas atrasadas. Detalhe esses cartões de tarefa para ver mais detalhes sobre as tarefas.

Tradução automática

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

- Use o bloco Meu trabalho na página principal do Espaço do CMDB para acessar todas as tarefas em aberto atribuídas a você ou ao grupo atribuído no atributo *Managed by Group* e do qual você é membro. Para administradores do CMDB, todas as tarefas não atribuídas também são incluídas para reatribuição. Revise e processe todas as tarefas. Analise e processe as tarefas de certificação verificando a existência física da infraestrutura de TI ou das aplicações associadas aos ICs nas tarefas.

- Use a exibição Meu trabalho no Espaço do CMDB para acessar tarefas de certificação e não certificação atribuídas a você ou a um grupo de atribuição ao qual você pertence de acordo com as políticas do CMDB Data Manager. As tarefas de certificação atrasadas aparecem em uma lista separada de **Tarefas atrasadas**.

Gerencie políticas no CMDB Data Manager no Espaço do CMDB:

- Criar uma política do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB
- Revise as tarefas do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB
- Revisar tarefas de certificação do CMDB Data Manager
- Gerenciar definições de descontinuação do CMDB Data Manager
- Gerenciar listas de exclusões do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

Administrar o Data Manager no Espaço do CMDB

Como administrador do CMDB, você pode criar políticas, gerenciar a certificação de IC, gerenciar listas de exclusões de IC, acessar informações do CMDB Data Manager e acessar subfluxos e configurações que são usados no CMDB Data Manager.

Introdução ao CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

A página de visão geral do Data Manager fornece uma exibição de painel das tarefas do Data Manager e permite que você comece a usar o CMDB Data Manager.

Antes de Iniciar

Função necessária: data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione Gestão na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Selecione **Visão geral do Data Manager** na barra de navegação à esquerda.
   A página de visão geral do Data Manager fornece os seguintes cartões:

   Tarefas em aberto

   Contagem de tarefas em aberto criadas para políticas do Data Manager.

   Faça uma busca detalhada no cartão para abrir uma exibição de lista com detalhes das tarefas associadas ao cartão.

   Tarefas não atribuídas

   Contagem de tarefas em aberto criadas para políticas do Data Manager que não foram atribuídas.

   Faça uma busca detalhada no cartão para abrir uma exibição de lista com detalhes das tarefas associadas ao cartão.

Tradução automática

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

Tarefas pendentes

Tarefas no estado pendente, como tarefas de arquivamento em que o arquivamento ainda está sendo processado.

Tarefas incompletas encerradas

Tarefas que encontraram erros durante o processamento, resultando na conclusão bem-sucedida da tarefa. Essas tarefas estão em um estado Encerrado incompleto.

Tarefas atrasadas

Contagem de tarefas com data de vencimento, como tarefas de certificação, cuja data de vencimento já passou.

Tarefas de maturidade

Um gráfico de barras mostrando contagens de tarefas sem data de vencimento e sem atividade durante o número de dias especificado pela propriedade do sistema `sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.timeframe` (30 por padrão).

Políticas com falha na avaliação

Políticas cuja avaliação falhou em algum momento e estão em estado de erro. Essas políticas exigem sua atenção e, depois de resolver qualquer problema, você pode publicá-las novamente.

Carga de Trabalho

- Grupos: tarefas atribuídas a um grupo.
- Indivíduos: tarefas atribuídas a usuários individuais.

O que Fazer Depois

- Criar uma política do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.
- Gerenciar definições de descontinuação do CMDB Data Manager.
- Gerenciar listas de exclusões do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.
- Exibir análises do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.
- Exiba propriedades e outras configurações do CMDB Data Manager selecionando **Configurações** no painel de navegação esquerdo. Para obter detalhes sobre as propriedades do sistema associadas a essas configurações, consulte Componentes relacionados ao CMDB Data Manager.

Gerenciar definições de descontinuação do CMDB Data Manager

Use o Espaço do CMDB para criar, editar ou ativar uma regra de ciclo de vida para definir o estado de descontinuação em sua organização, para uma classe. As tabelas que são metas nas políticas do CMDB Data Manager de ciclo de vida devem ser associadas a uma regra de ciclo de vida ativa. Os ICs de destino nas políticas Descontinuar são definidos para corresponder às definições de desativação de classe associadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Para obter informações sobre regras de ciclo de vida usadas no CMDB Data Manager, consulte Regras de ciclo de vida e definições de desativação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Algumas regras de ciclo de vida no sistema de base estão inativas e você deve ativar qualquer regra que queira usar com uma política do CMDB Data Manager definindo seu

Tradução automática

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

atributo *Active* como **verdadeiro**. As regras de ciclo de vida são armazenadas na tabela Definições personalizadas de desativação do CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions].

Nota:

- Cada classe do CMDB pode ser associada a apenas uma única regra de ciclo de vida.
- Independentemente de onde você gerencia as regras de ciclo de vida e as definições de desativação, essas mesmas definições são usadas no Gerenciador de dados (IU principal) e no Gerenciador de dados no Espaço do CMDB.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione Gestão na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Na área Introdução da página de visão geral do Data Manager, selecione **Gerenciar definições**de desativação.
4. Na página de configurações do Gerenciador de dados, revise a exibição de lista Definições de descontinuação.
   a. **Opcional:** Faça uma busca detalhada em uma definição e, no formulário de definição de Aposentadoria, alterne o comutador **Ativo** para ativar ou desativar uma definição.
   b. **Opcional:** Edite as condições na definição.
   c. Selecione **Salvar definição**.
5. Na página de configurações do Data Manager, selecione **Adicionar definição**.
6. Preencha o formulário de definição de Aposentadoria e selecione **Salvar definição**.

Campo	Descrição
Ativo	Alterna a definição de desativação entre ativa e inativa.
Tabela	Tabela à qual a definição de descontinuação se aplica.
Construtor de condições	Condição que reflete no significado de desativação na organização. Os ICs de destino em políticas de descontinuação que pertencem à tabela especificada são configurados conforme especificado na definição de desativação. Portanto, você só pode usar cláusulas **AND** nesta definição enquanto as cláusulas **OR** não forem aplicáveis.

Gerenciar listas de exclusões do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

Crie e gerencie listas de exclusões para os vários tipos de política no CMDB Data Manager. As políticas do tipo especificado não terão como destino ICs e outros registros na lista de exclusões para esse tipo de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:

- Independentemente de onde você gerencia as listas de exclusões, a mesma lista é usada no Gerenciador de dados (IU principal) e no Gerenciador de dados no Espaço do CMDB.
- O tipo de política de certificação não é compatível com listas de exclusões.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione Gestão na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Selecione **Registros excluídos** na barra lateral esquerda.
   A exibição de lista de Registros excluídos mostra listas de todos os registros excluídos no momento, agrupados por tipo de política. Você pode expandir qualquer grupo para mostrar seus ICs e outros registros e, em seguida, fazer uma busca detalhada em qualquer registro.
4. **Opcional:** Remover registros excluídos da lista de exclusões:
   a. Expanda um grupo de tipos de política para mostrar sua lista de registros excluídos.
   b. Na exibição de lista, selecione os registros que deseja remover da lista de exclusões.
   c. Selecione **Remover da lista**
   d. Na caixa de diálogo Confirmar remoção da lista de exclusões, selecione **Confirmar**.
   Os registros selecionados são removidos da lista de exclusões e podem ser direcionados para o tipo de política.
5. **Opcional:** Adicione registros a uma lista de exclusões:
   a. Selecione **Excluir registros** e preencha o formulário Filtro de dados.

Campo	Descrição
Tabelas	Tabela a partir da qual ICs ou registros são selecionados para a lista de exclusões.
Condições do filtro	Use o construtor de condição para especificar os critérios que os ICs ou registros das **tabelas** especificadas devem atender para serem incluídos na lista de exclusões.
Condição de Lista relacionada	Adicione uma condição baseada em listas relacionadas associadas aos registros que você deseja excluir.

   b. Selecione **Aplicar filtros** e revise a lista de resultados da pesquisa.
   c. Selecione os registros que você deseja adicionar às listas de exclusões e selecione **Continuar**.
   d. Na página Selecionar tipo de política, selecione os tipos de política para os quais deseja excluir os registros selecionados e selecione **Continuar**.
   e. Revise os detalhes da exclusão na página de resumo e selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Criar uma política do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

Crie uma política do CMDB Data Manager para processar automaticamente eventos de ciclo de vida de ICs, como exclusão. Aplicar políticas de ciclo de vida padrão consistentes aos ICs ajuda a manter a integridade do CMDB.

Antes de Iniciar

- As políticas de ciclo de vida Desativar, Arquivar e Excluir exigem que exista uma regra de ciclo de vida ativa para cada classe de destino na política. Se você tentar criar uma política de um tipo ao qual este requisito se aplica, mas não é atendido, uma mensagem de erro será exibida e a operação falhará.
- Verifique se existe algum subfluxo personalizado que você deseja associar a uma política:
  1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Gestão** na barra de menus do Espaço do CMDB.
  2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
  3. Selecione **Subfluxos** na barra de navegação à esquerda.
  4. Revise os subfluxos na página de subfluxos do Data Manager e faça uma busca detalhada em um subfluxo para abri-lo no Flow Designer.
  5. Selecione **Criar novo subfluxo** para criar um novo subfluxo no Flow Designer .
- Para exigir uma revisão e uma aprovação para uma tarefa de política: certifique-se de que o atributo `Managed By Group` esteja preenchido em ICs de destino cujas tarefas de política os usuários atribuídos tenham o privilégio de aprovar.
- Quando o Asset Management estiver ativado, verifique se há um registro de ativo associado a esse IC antes de descontinuar o IC. Verifique o registro do ativo associado, se houver, e verifique se o estado do ativo (install_status) é `Retired`.

Função necessária: Função necessária: data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique para cada política um tipo de política, um subfluxo para políticas de ciclo de vida, um conjunto de ICs para operar como ICs de destino e quaisquer outras opções específicas para o tipo de política selecionado. Os ICs de destino geralmente devem ser de classes que estendem a tabela Item de configuração [cmdb_ci] e com o tipo de política Excluir entrada relacionada do CMDB, também tabelas na tabela Entradas relacionadas [cmdb_related_entry]. No entanto, o tipo de política de certificação, por exemplo, também oferece suporte a tabelas não pertencentes ao CMDB.

Defina filtros de condição para especificar o conjunto inicial de ICs ao qual a política se aplica. Você pode restringir ainda mais o conjunto inicial de ICs usando uma lista de exclusões de ICs para o tipo de política. Durante a visualização final da política ou em uma tarefa de política, você pode selecionar ICs individuais a serem excluídos também para o tipo de política. A política, por fim, é aplicada ao conjunto resultante de ICs após todos esses filtros serem aplicados.

Nota:
O CMDB Data Manager limita o número de ICs de destino por tarefa a 10.000. Portanto, quando uma tarefa excede esse número, o Data Manager cria automaticamente quantas tarefas adicionais forem necessárias para incluir todos os ICs da tarefa. Por exemplo, se você tiver uma meta de 30.000 ICs em uma tarefa de certificação, o Data Manager dividirá essa tarefa em três, cada uma com uma meta de 10.000 ICs.

Para obter mais informações sobre definições de estado do ciclo de vida e outros conceitos para trabalhar com o CMDB Data Manager, consulte Comotrabalhar com o CMDB Data Manager.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione Gestão na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Selecione **Políticas** na barra lateral esquerda.
   Para obter informações sobre a página Políticas, consulte Exibir políticas do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.
4. Selecione **Criar nova política**.
5. Preencha o formulário de Informações gerais e selecione **Continuar**.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da política.
Descrição	Descrição da política.
Tipo de política	Evento de ciclo de vida ou ação de gerenciamento de dados, como Excluir ou Certificação, que esta política gerencia, indicando os tipos de ações a serem executadas em ICs de destino. Sua configuração **de tipo de política** determina quais campos aparecem nos formulários a seguir.
Anotações de trabalho	Anotações internas e visíveis somente para administradores.

6. Preencha o formulário Filtro de dados.
   a. Preencha as condições de filtro para os ICs de destino e registros da política.

Campo	Descrição
Tabela	Tabela a partir da qual selecionar ICs de destino ou registros para a política.
Condições do filtro	Use o construtor de condição para especificar os critérios que os ICs da **tabela** especificada devem atender para serem incluídos como ICs de destino para a política.
Condição de Lista relacionada	Adicione uma condição baseada em listas relacionadas associadas aos registros de destino da política.

   b. Selecione **Aplicar filtros** e revise os resultados da análise de impacto.

      Esta análise estima o número de ICs aos quais a política se aplica com base nos filtros de política, em quaisquer listas de exclusões de IC e no estágio do ciclo de vida dos ICs. Por exemplo:

Tradução automática

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

- Se o tipo de política for descontinuado, os ICs que atendem aos filtros de política, mas já estão em um estado descontinuado de acordo com as definições de descontinuação de classe, não serão direcionados para a política.
- Se o tipo de política for arquivar ou excluir, os ICs que atendem aos filtros de política, mas não foram descontinuados, não serão direcionados para a política.

Revise as listas nas seguintes guias:

- **Registros incluídos**: você pode selecionar registros a serem excluídos da política e selecionar **Excluir registros**.
- **Registros excluídos**: selecione os registros a serem incluídos na política e selecione **Incluir registros**.

Nota:
A guia Registros excluídos não aparece quando o tipo de política é Certificação.

c. Selecione **Continuar**.

7. Preencha o formulário de atribuição e selecione **Continuar**.

Defina o **Tipo de atribuição** e o campo **Atribuição de tarefa** que aparece para especificar o tipo de atribuição e as colunas da tabela a serem usadas para atribuir as tarefas de política. A lista suspensa em Atribuição de **tarefa** é preenchida dinamicamente com colunas na tabela para a qual a política foi criada, que fazem referência a tabelas do **tipo de atribuição**, da seguinte forma:

- **Campo do usuário**: atribui tarefas de política a um usuário no campo de usuário especificado em Atribuição de **tarefa**.
- **Campo de grupo de usuários**: atribui tarefas de política ao grupo de usuários no campo de grupo de usuários especificado em Atribuição de **tarefa**. A lista suspensa em Atribuição de **tarefa** é um subconjunto de grupos de usuários da tabela Grupo *[sys_user_group]*, em que pelo menos um membro tem uma função data_manager_user.
- **Usuário específico**: atribui tarefas de política ao usuário especificado em Atribuição de **tarefa**.
- **Grupo de usuários específico**: atribui tarefas de política ao grupo de usuários especificado em Atribuição de **tarefa**.

8. Preencha o formulário Opções e selecione **Continuar**.
As opções exibidas dependem de serem relevantes para o tipo de política selecionado. Portanto, algumas das opções a seguir não aparecem no seu formulário. Por exemplo, nem todos os tipos de política estão associados a um subfluxo.

Campo	Descrição
Dias para conclusão	Número máximo de dias até que as tarefas de política devem ser concluídas.
Subfluxo	Um subfluxo com as ações que serão executadas nos ICs de destino da política. O subfluxo normalmente corresponde ao tipo de política. Por exemplo, se o **Tipo**

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	de política estiver definido como **Excluir entrada relacionada do CMDB**, defina o **Subfluxo** como **Excluir item de configuração de entrada relacionada**.
Precisa de revisão	Opção de exigir uma revisão e uma aprovação das tarefas de política pela atribuição de grupo no atributo de ICs *Managed by Group* ou por um administrador. Caso contrário, todas as tarefas de política serão aprovadas automaticamente.
Tempo de retenção	O período de tempo para reter ICs arquivados na tabela de arquivamento antes de serem excluídos. Durante o período de retenção especificado, você pode usar o recurso de arquivamento de dados Now Platform® para restaurar ICs arquivados.
Campos de exibição	Um ou mais campos que aparecem em exibições de lista em tarefas de Data Certification, que identificam exclusivamente os registros que exigem certificação. Os campos selecionados não podem se sobrepor aos campos de **Certificação**.
Campos de certificação	Um ou mais campos cujo valor requer verificação e certificação. Os campos selecionados não podem se sobrepor a campos em Campos de **exibição**.
Instruções	Quaisquer instruções para usuários atribuídos, para ajudá-los a concluir as tarefas.

9. Preencha o formulário Programação e selecione **Continuar**.

Campo	Descrição
Programação	Programação recorrente para com que frequência e quando executar a tarefa. A opção **Sob demanda** não define nenhuma

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	programação recorrente para executar a política. Sua configuração determina quais outros campos aparecem no formulário.
Hora de início	Hora do dia para iniciar a execução da política.
Dia da semana	Dia da semana para executar a política.
Ativado	Dia do mês para executar a política.
Dia e hora de início	Data e hora da primeira execução da política.
Executar após cada	Intervalo (por dias) entre as execuções subsequentes após a execução da política pela primeira vez.

10. Revise os detalhes da política no formulário Revisar e selecione **Publicar política** para ativar a política ou **Salvar e sair** para salvar a política como rascunho.
Posteriormente, você pode continuar configurando um rascunho de política e publicá-lo quando estiver pronto.

Resultado

Depois de publicar uma política:

- Um trabalho programado diário processa a política publicada e as tarefas de política são atribuídas conforme definido na política. Se a política estiver associada a um subfluxo, as tarefas de política acionarão o subfluxo de política. Problemas de execução de política são registrados em um log de erros com notificações enviadas para o administrador do CMDB Data Manager.

  Se a política estiver configurada para exigir uma aprovação para as tarefas, notificações por e-mail serão enviadas aos membros do grupo de atribuição no atributo *Managed by Group* do IC. Se a política estiver associada a um subfluxo, uma tarefa de política acionará o subfluxo de política somente depois que a tarefa for aprovada.

- Se a política estiver associada a um subfluxo, depois que uma tarefa de política for concluída, o subfluxo de política encerrará a tarefa. Para uma política de Certificação (que não está associada a um subfluxo), um usuário deve processar todos os ICs na tarefa e enviar a tarefa para fechá-la.
- Para políticas de Certificação, as tarefas de certificação são atribuídas aos usuários conforme especificado e essas tarefas aparecem no Espaço do CMDB quando esses usuários fazem login.
- Para alguns tipos de política, como Excluir, a lista de ICs de destino é reunida em um arquivo CSV que é anexado à tarefa para fins de acompanhamento.
- Tarefas obsoletas são definidas como **Encerrado cancelado** por um trabalho programado diariamente. Uma tarefa se torna obsoleta quando ainda está aberta e não foi aprovada após pelo menos 90 dias. O número de dias após o qual uma tarefa é considerada obsoleta é determinado pela propriedade do sistema *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days*.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Publicar um rascunho de política do Data Manager no Espaço do CMDB.
- Na página Políticas, na exibição de lista Políticas publicadas, selecione uma política para ver os detalhes da política em um formulário de política. Selecione **Exibir política** para ver as configurações em todas as páginas do formulário de política.
- Na página Políticas, na exibição de lista Políticas publicadas, selecione uma política que você deseja desativar. Em um formulário de política, selecione **Desativar política** para impedir temporariamente a execução da política.
- Clique em **Exibir tarefas abertas** no bloco Tarefas de política abertas para rastrear o processamento de tarefas de política na exibição de lista do Controle de tarefas de gestão de dados do CMDB. A coluna Porcentagem de sucesso mostra a porcentagem de ICs na tarefa para a qual a tarefa foi concluída. Um IC é contado como concluído em uma tarefa de arquivamento somente após o processo de arquivamento ter sido totalmente concluído para o IC (e não é contado como concluído enquanto o IC é inicialmente preparado para arquivamento, por exemplo).
- Os usuários fazem login no Espaço do CMDB para revisar e processar tarefas de certificação atribuídas a eles.
- Os usuários fazem login no Espaço do CMDB para revisar e processar tarefas de não certificação atribuídas a eles.

Publicar um rascunho de política do Data Manager no Espaço do CMDB

Se você criou um rascunho de política do Data Manager no Espaço do CMDB ou importou programações de certificação legadas, é possível ativar esse rascunho de política publicando-o.

Antes de Iniciar

Função necessária: data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione Gestão na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Selecione Políticas na barra lateral esquerda da página de visão geral do Data Manager.
4. Selecione a exibição de lista Políticas de rascunho na página de políticas do Data Manager.
5. Selecione a política que deseja publicar e, no formulário de política, selecione **Editar política**.
6. Revise todas as configurações de política selecionando as páginas a serem revisadas na barra lateral esquerda.
7. Selecione Revisar na barra lateral esquerda e, no formulário Revisar, selecione:
   a. **Publicar política** para ativar a política.
   b. **Salvar e sair** para salvar as mudanças e manter a política no modo de rascunho.

O que Fazer Depois

Desative uma política para impedir temporariamente a execução da política:

1. Na página Políticas, selecione a exibição de lista Políticas publicadas.
2. Selecione uma política que você deseja desativar.
3. Em um formulário de política, selecione **Desativar política**.

Tradução automática

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

Exibir políticas do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

Exiba as políticas do Data Manager em uma exibição de painel, com uma linha do tempo das políticas programadas futuras, contagens e agrupamento por status de política.

Antes de Iniciar

Função necessária: data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione Gestão na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Selecione **Políticas** na barra lateral esquerda.

Selecione uma guia na página de políticas do Data Manager:

- Políticas publicadas: fornece os seguintes cartões:

  Políticas programadas futuras

  Linha do tempo mostrando políticas programadas ao longo do tempo. Na linha do tempo, você pode:

  - Aponte para indicadores para mostrar detalhes sobre uma política programada.
  - Amplie ou reduza para estender ou encurtar o período da linha do tempo.
  - Avançar ou retroceder no tempo.
  - Mostre ou oculte a legenda da linha do tempo, onde você pode alternar o botão da Política de certificação para mostrar ou ocultar os indicadores de política de certificação na linha do tempo.

  Políticas

  Gráfico de pizza mostrando o detalhamento de políticas por tipo.

  Políticas publicadas

  Exibição de lista de políticas publicadas. Você pode detalhar uma política para mostrar a exibição do formulário de política com mais detalhes sobre a política.

- Políticas de rascunho: políticas no estado de rascunho.
- Políticas desativadas: políticas que foram desativadas e, portanto, não estão ativas.
- Políticas com falha na avaliação: políticas que são inválidas e, portanto, requerem sua atenção.

O que Fazer Depois

- Criar uma política do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB
- Gerenciar definições de descontinuação do CMDB Data Manager

Exibir análises do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

O CMDB Data Manager no Espaço do CMDB fornece gráficos e contagens que mostram o estado geral das políticas do Data Manager na organização. Revise esses detalhes para acompanhar o andamento e identificar problemas que exijam sua atenção.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função necessária: data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione Gestão na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Selecione **Análise** na barra de navegação à esquerda.
   A página de análise do Data Manager fornece os seguintes gráficos:

   ICs processados por políticas de ciclo de vida

   Contagens de ICs processados por cada tipo de política de ciclo de vida, como Excluir e Arquivar, nos últimos seis meses.

   Tempo médio para fechar tarefas

   Número médio de dias necessários para encerrar tarefas, por tipo de política geral, como ciclo de vida e certificação, nos últimos seis meses.

   Tarefas encerradas concluídas versus encerradas incompletas

   Número de tarefas por mês, que foram encerradas concluídas e incompletas, no último ano.

   Tempo de execução da política

   Número de políticas por dia, dividido pela duração da execução, no último mês.

Revise as tarefas do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB

Analise as tarefas do Data Manager (exceto Certificação) atribuídas a você ou a um grupo de atribuição ao qual você pertence de acordo com as políticas do CMDB Data Manager. Durante a revisão, você pode aprovar, cancelar ou reatribuir uma tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: Função necessária: data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para revisar tarefas de certificação, consulte Revisar tarefas de certificação do CMDB Data Manager.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione Meu trabalho na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Na seção Minhas tarefas, selecione a guia **Todas as outras tarefas**.
3. Revise a exibição da lista Tarefas de aprovação e selecione a tarefa que você deseja processar.
4. Revise os detalhes da tarefa no formulário de tarefa.
5. **Opcional:** Os administradores do CMDB podem selecionar **Cancelar tarefa** se a tarefa não for necessária.
   A tarefa cancelada é excluída sem qualquer processamento adicional.
6. **Opcional:** Selecione **Reatribuir** se a tarefa não estiver atribuída corretamente. Em seguida, selecione **Atribuir a mim** ou **Solicitar reatribuição** conforme apropriado.
7. **Opcional:** Selecione **Revisar registros** para revisar os ICs de destino e os registros da tarefa.

   a. Selecione os registros que você deseja excluir para a tarefa e selecione **Excluir**.
      Os registros que estão sendo excluídos para a tarefa também estão sendo adicionados à lista de exclusões do tipo de política associado. Portanto, esses registros serão excluídos de todas as tarefas futuras do tipo de política associada.

   b. Selecione **Reatribuir** se a tarefa não estiver atribuída corretamente.

Tradução automática

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

c. Selecione **Atribuir a mim** ou **Solicitar reatribuição** conforme apropriado.

d. Selecione **Aprovar tarefa** para acionar o subfluxo associado à política.

CMDB Data Manager na IU principal (IU 16)

O CMDB Data Manager integrado à IU principal (IU 16) permite que você crie, edite, revise, publique e rastreie as políticas do Data Manager e as tarefas geradas pelas políticas.

A página principal do CMDB Data Manager (IU principal) fornece uma exibição de painel de políticas, ICs excluídos e tarefas de política em aberto. Acesse as tarefas de política em aberto que precisam da atenção do grupo de gerenciamento ou do administrador do CMDB Data Manager. Visualize essas tarefas e aprove ou rejeite para continuar o processo.

Gerencie políticas no CMDB Data Manager (IU principal):

- Criar uma política de CMDB Data Manager
- Aprovar ou rejeitar uma tarefa do CMDB Data Manager
- Revisar tarefas de certificação do CMDB Data Manager
- Gerenciar listas de exclusões do CMDB Data Manager

Para acessar o CMDB Data Manager (IU principal), navegue até **Tudo** > **Configuração** > **CMDB Data Manager**.

Criar uma política de CMDB Data Manager

Crie uma política na compilação legada do CMDB Data Manager na IU principal (IU 16) para processar automaticamente o evento do ciclo de vida de ICs, como a exclusão. Aplicar políticas de ciclo de vida padrão consistentes aos ICs ajuda a manter a integridade do CMDB.

Antes de Iniciar

- As políticas de ciclo de vida Desativar, Arquivar e Excluir exigem que exista uma regra de ciclo de vida ativa para cada classe de destino na política. Se você tentar criar uma política de um tipo ao qual este requisito se aplica, mas não é atendido, uma mensagem de erro será exibida e a operação falhará.
- Certifique-se de que exista algum subfluxo personalizado que você deseja associar a uma política.
- Para exigir uma revisão e uma aprovação para uma tarefa de política: certifique-se de que o atributo `Managed By Group` esteja preenchido em ICs de destino cujas tarefas de política os usuários atribuídos tenham o privilégio de aprovar.
- Quando o Asset Management estiver ativado, verifique se há um registro de ativo associado a esse IC antes de descontinuar o IC. Verifique o registro do ativo associado, se houver, para garantir que o estado do ativo (install_status) seja `Retired`.

Função necessária:

- data_manager_admin: acesso total às políticas
- data_manager_user: consegue ler e visualizar políticas

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique para cada política um tipo de política, um subfluxo de ciclo de vida e um conjunto de ICs que operarão como ICs de destino. Os ICs de destino devem ser de classes que estendem a tabela Item de configuração [cmdb_ci] e com o tipo de política

Tradução automática

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

Excluir entrada relacionada do CMDB, também tabelas na tabela Entradas relacionadas [cmdb_related_entry].

Defina filtros de condição para especificar o conjunto inicial de ICs ao qual a política se aplica. Você pode restringir ainda mais o conjunto inicial de ICs usando uma lista de exclusões de ICs para o tipo de política. Durante a visualização final da política ou em uma tarefa de política, você pode selecionar ICs individuais a serem excluídos também para o tipo de política. A política, por fim, é aplicada ao conjunto resultante de ICs após todos esses filtros serem aplicados.

Nota:
O CMDB Data Manager limita o número de ICs de destino por tarefa a 10.000. Portanto, quando uma tarefa excede esse número, o Data Manager cria automaticamente quantas tarefas adicionais forem necessárias para incluir todos os ICs da tarefa. Por exemplo, se você tiver uma meta de 30.000 ICs em uma tarefa de certificação, o Data Manager dividirá essa tarefa em três, cada uma com uma meta de 10.000 ICs.

Mais informações:

- Sobre as definições de estado do ciclo de vida, consulte Comotrabalhar com o CMDB Data Manager.
- Sobre como criar uma política no CMDB Data Manager no Espaço do CMDB, consulte Criar uma política do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **CMDB Data Manager**.
2. Na página principal do CMDB Data Manager, no bloco Políticas, clique em **Exibir políticas**.
3. Na exibição de lista Atributos e Política do CMDB Data Manager, clique em **Novo**.
4. Preencha os campos nas diferentes seções na guia **Definir política**.

Nota:
Alguns campos são aplicáveis somente a tipos de política específicos. Portanto, alguns dos campos a seguir podem não ser exibidos para o tipo de política escolhido.

Campo (geral)	Descrição
Nome	Nome exclusivo da política.
Grupo de atribuição de tarefa	Grupo ao qual a tarefa será atribuída.
Tarefa com vencimento em dias	Data de vencimento para concluir as tarefas de política, como tarefas de certificação.
Precisa de revisão	Marque para exigir uma revisão e uma aprovação das tarefas de política pela atribuição de grupo no atributo *Managed by Group* dos ICs ou por um administrador. Caso contrário, todas as tarefas de política serão aprovadas automaticamente.
Tipo de política	Evento de ciclo de vida ou ação de gerenciamento de dados, como Excluir

Tradução automática

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

Campo (geral)	Descrição
	ou Certificação, que esta política gerencia, indicando os tipos de ações a serem executadas em ICs de destino.
Grupo de Usuários	Grupo a ser usado como o grupo de atribuição de tarefa para o tipo de política Excluir entrada relacionada do CMDB. A lista é um subconjunto de grupos de usuários da tabela Grupo [sys_user_group], em que pelo menos um membro tem uma função data_manager_user.
Aplicar tempo de retenção	O período de tempo para reter ICs arquivados na tabela de arquivamento antes de serem excluídos. Durante o período de retenção especificado, você pode usar o recurso de arquivamento de dados Now Platform® para restaurar ICs arquivados .

Campo (filtro de condição)	Descrição
Tabela de entradas relacionadas	A tabela relacionada para aplicar uma política Excluir entrada relacionada do CMDB. A lista contém tabelas relacionadas da tabela Entrada relacionada [cmdb_related_entry].
Filtro de condição	Critérios que os ICs devem atender para serem incluídos na política como ICs de destino. Filtragem adicional, como uma lista de exclusões de IC, pode restringir ainda mais o conjunto de ICs de destino.

Campo (ação)	Descrição
Subfluxo	Um subfluxo com as ações que serão executadas nos ICs de destino da política. O subfluxo normalmente corresponde ao tipo de política. Por exemplo, se o **Tipo de política** estiver definido como **Excluir entrada relacionada do CMDB**, defina o **Subfluxo** como **Excluir item de configuração de entrada relacionada**. **Nota:** O tipo de política de Certificação não está associado a um subfluxo.

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

Campo (programação)	Descrição
Frequência	Com que frequência a tarefa é executada.
Hora de início	Hora de iniciar a execução da tarefa quando ela deve ser executada.

5. **Opcional:** Clique em **Executar filtro** na seção Filtro de condição para ver a lista resultante de ICs que correspondem aos filtros de condição.
6. Clique em **Salvar**.
7. Clique em **Visualizar** e aguarde a conclusão de uma análise de impacto da política na página **Visualizar Impacto da Política**.
   Esta análise estima o número de ICs aos quais a política se aplica com base nos filtros de política, em quaisquer listas de exclusões de IC e no estágio do ciclo de vida dos ICs. Por exemplo:
   - Se o tipo de política for descontinuado, os ICs que atendem aos filtros de política, mas já estão em um estado descontinuado, não serão direcionados para a política.
   - Se o tipo de política for Arquivar ou Excluir, os ICs que atendem aos filtros de política, mas não foram descontinuados, não serão direcionados para a política.
8. **Opcional:** Na lista de ICs de destino, selecione ICs que você também deseja excluir quanto ao tipo de política. Clique em **Excluir IC** e em **Recalcular visualização** para recalcular os dados na página de visualização.
9. Clique em **Publicar** para ativar a política.
   Tarefas não publicadas são salvas como políticas de rascunho.

Resultado

Depois de publicar uma política:

- Um trabalho programado diário processa a política publicada e as tarefas de política são atribuídas conforme definido na política. Se a política estiver associada a um subfluxo, as tarefas de política acionarão o subfluxo de política. Problemas de execução de política são registrados em um log de erros e as notificações são enviadas para o Administrador do CMDB Data Manager.

  Se a política estiver configurada para exigir uma aprovação para as tarefas, notificações por e-mail serão enviadas aos membros do grupo de atribuição no atributo *Managed by Group* do IC. Se a política estiver associada a um subfluxo, uma tarefa de política acionará o subfluxo de política somente depois que a tarefa for aprovada.

- Se a política estiver associada a um subfluxo, depois que uma tarefa de política for concluída, o subfluxo de política encerrará a tarefa. Para uma política de Certificação (que não está associada a um subfluxo), um usuário deve processar todos os ICs na tarefa e enviar a tarefa para fechá-la.
- Para políticas de Certificação, as tarefas de certificação são atribuídas aos usuários conforme especificado e essas tarefas aparecem no Espaço do CMDB quando esses usuários fazem login.
- Para alguns tipos de política, como Excluir, a lista de ICs de destino é reunida em um arquivo CSV que é anexado à tarefa para fins de acompanhamento.
- Tarefas obsoletas são definidas como **Encerrado cancelado** por um trabalho programado diariamente. Uma tarefa se torna obsoleta quando ainda está aberta

Tradução automática

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

e não foi aprovada após pelo menos 90 dias. O número de dias após o qual uma tarefa é considerada obsoleta é determinado pela propriedade do sistema *cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days*.

O que Fazer Depois

- Clique em **Exibir tarefas abertas** no bloco Tarefas de política abertas para rastrear o processamento de tarefas de política na exibição de lista do Controle de tarefas de gestão de dados do CMDB. A coluna Percentual de sucesso mostra o percentual de ICs na tarefa, para a qual a tarefa foi concluída. Um IC é contado como concluído em uma tarefa de arquivamento somente após o processo de arquivamento ter sido totalmente concluído para o IC (e não é contado como concluído enquanto o IC é apenas preparado para arquivamento, por exemplo).
- Os usuários fazem login no Espaço do CMDB para revisar e processar tarefas de certificação atribuídas a eles.
- Você pode abrir uma política no CMDB Data Manager e clicar em **Desativar** para impedir temporariamente a execução da política.
- Gerenciar listas de exclusões do CMDB Data Manager.

Tópicos relacionados

Comotrabalhar com o CMDB Data Manager

Aprovar ou rejeitar uma tarefa do CMDB Data Manager

Se você for um aprovador autorizado, poderá receber uma notificação por e-mail instruindo-o a revisar uma tarefa de política do CMDB Data Manager. Aprove a tarefa na compilação legada do CMDB Data Manager na IU principal (IU 16) para continuar o processamento ou rejeite a tarefa para enviá-la ao administrador do CMDB Data Manager para uma revisão mais detalhada.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- data_manager_admin: acesso total a tarefas de política e pode definir o estado como "Trabalho em andamento" de uma tarefa não atribuída.
- data_manager_user: acesso de leitura a tarefas de política e pode aprovar ou rejeitar uma tarefa de política atribuída.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todos os usuários no grupo de atribuição da tarefa com as funções data_manager_user ou data_manager_admin são aprovadores autorizados para uma tarefa.

Para obter informações sobre como usar o CMDB Data Manager mais avançado no Espaço do CMDB, consulte Experiência do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **CMDB Data Manager**.
2. Na página principal do CMDB Data Manager, no bloco Abrir tarefas de política, selecione **Exibir tarefas em aberto**.
3. Na exibição de lista Controle de tarefas de Gestão de dados do CMDB, selecione uma tarefa para revisar.
4. Selecione a guia **Aprovadores** na seção de listas relacionadas.
5. Em um registro em que você é o **Aprovador**, selecione o valor **Solicitado** na coluna **Estado**.

Tradução automática

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

6. No formulário Aprovação, defina **Estado** como sua opção de aprovação, como **Aprovado** ou **Rejeitado**.
7. Selecione **Atualizar**.

Resultado

1. O campo *Approval* da tarefa é definido como **Aprovado** ou **Rejeitado**.
2. Se a tarefa for aprovada, o subfluxo de política será acionado para continuar processando as tarefas de política para os ICs de destino.

Editar e ativar uma regra de ciclo de vida (IU principal)

Crie, edite ou ative uma regra de ciclo de vida para definir o estado de desativação em sua organização para uma classe. As tabelas que são metas nas políticas do CMDB Data Manager de ciclo de vida devem ser associadas a uma regra de ciclo de vida ativa. Os ICs de destino nas políticas Descontinuar são definidos para corresponder às definições de desativação de classe associadas.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- data_manager_user tem acesso de leitura
- cmdb_admin e data_manager_admin têm acesso total

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras de ciclo de vida no sistema de base estão inativas e você deve ativar qualquer regra que queira usar com uma política de CMDB Data Manager de ciclo de vida. Para ativar uma regra de ciclo de vida, defina seu atributo *Active* como **verdadeiro**.

Cada classe de CMDB pode ser associada a apenas uma única regra. As regras de ciclo de vida são armazenadas na tabela Definições personalizadas de desativação do CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions].

Como alternativa, você pode gerenciar regras de ciclo de vida no Gerenciador de dados do Espaço do CMDB. Para obter mais informações, consulte Administrar o Data Manager no Espaço do CMDB e Gerenciar definições de descontinuação do CMDB Data Manager. Independentemente de onde você gerencia as regras de ciclo de vida e as definições de descontinuação, essas mesmas definições são usadas no Data Manager legado criado na IU principal (IU 16) e no Data Manager no Espaço do CMDB.

Procedimento

1. Navegar até **Configuração** > **Definições de descontinuação do CMDB**.
2. Na exibição de lista, selecione a regra/tabela de ciclo de vida que você deseja editar e, em seguida, edite ou preencha o formulário de Definição personalizada de desativação do CMDB.

Campo	Descrição
Ativo	Ativa a regra do ciclo de vida.
Tabela	A classe do CMDB à qual a regra de ciclo de vida se aplica, incluindo todas as classes secundárias da classe especificada.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Definição de descontinuação	Uma ou mais condições de atributo que, juntas, definem o estado de desativação da classe. Os ICs de destino em políticas de descontinuação que pertencem à tabela especificada são configurados conforme especificado na definição de descontinuação. Portanto, você só pode usar cláusulas **AND** nesta definição enquanto as cláusulas **OR** não forem aplicáveis.

3. Selecione **Atualizar**.

Gerenciar listas de exclusões do CMDB Data Manager

Crie uma lista de exclusões para os vários tipos de política do CMDB Data Manager, usando a compilação legada do CMDB Data Manager na IU principal (IU 16). As políticas de um tipo específico não terão como destino os ICs ou outros registros na lista de exclusões para esse tipo de política.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- data_manager_admin: acesso total às listas de exclusões de IC
- data_manager_user: acesso de leitura e pode adicionar um IC a uma lista de exclusões de IC

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Independentemente de onde você gerencia as listas de exclusões, a mesma lista é usada no Gerenciador de dados (IU principal) e no Gerenciador de dados no Espaço do CMDB. Para obter informações sobre como gerenciar listas de exclusões de IC no CMDB Data Manager mais avançado no Espaço do CMDB, consulte Experiência do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **CMDB Data Manager**.
2. Na página principal do CMDB Data Manager, no bloco ICs excluídos, clique em **Exibir ICs excluídos**.
3. Na exibição de lista ICs excluídos, clique em **Editar lista de exclusões** e preencha o formulário Especificar ICs excluídos.

Campo	Descrição
Tipo de política	Tipo de política a partir da qual os ICs especificados serão excluídos.
Filtro de condição	Condições que os ICs com o tipo de política especificado devem atender para serem excluídos.

Tradução automática

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

4. Clique em **Executar filtro**.
   Todos os ICs que atendem aos filtros de condição aparecem na seção Resultados.
5. Na lista Resultados, selecione qualquer um ou todos os ICs que você deseja excluir das políticas do respectivo tipo de política.
6. Na seção de ICs excluídos, clique no ícone "+" para adicionar os ICs selecionados à lista de ICs excluídos.
7. **Opcional:** Na lista ICs excluídos, selecione os ICs que você deseja remover da lista de exclusões. Em seguida, clique no ícone da lixeira.
8. Clique em **Salvar**.

Regras de ciclo de vida e definições de desativação

Use uma regra de ciclo de vida para especificar a definição de descontinuação de uma classe, refletindo processos e protocolos em sua organização. Essas regras oferecem suporte à transição de ICs por meio de fases do ciclo de vida, conforme implementadas pelas políticas do CMDB Data Manager. Uma regra de ciclo de vida é necessária para cada classe de meta em uma política Desativar, Arquivar e Excluir do CMDB Data Manager.

Nota:
As mesmas regras de ciclo de vida e definições de desativação são usadas no Data Manager legado criado na IU principal (IU 16) e no Data Manager no Espaço do CMDB.

Uso

As regras de ciclo de vida são usadas em políticas de ciclo de vida da seguinte forma:

- Definição de ICs de destino em políticas de descontinuação, de acordo com suas definições de desativação de classe associadas.
- Filtrando ICs de destino em políticas de descontinuação que foram determinados como já em um estado descontinuado de acordo com suas definições de desativação associadas. Esses ICs não serão direcionados mesmo se atenderem ao filtro de política.
- Identificar ICs como prontos para serem processados por políticas de Arquivamento ou Exclusão. As políticas de arquivamento e exclusão só podem processar ICs que estejam em um estado descontinuado que corresponda às definições de desativação de classe associadas. Portanto, os ICs de destino nas políticas Arquivar e Excluir são verificados em relação às definições de descontinuação de classe associadas para verificar se estão em um estado descontinuado antes de serem arquivados ou excluídos.

Regras de ciclo de vida predefinidas

O sistema base inclui regras de ciclo de vida predefinidas para classes de chave, como Hardware [cmdb_ci_hardware] e Aplicação [cmdb_ci_appl], que são armazenadas na tabela Definições personalizadas de desativação do CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions]. Por exemplo, a regra predefinida para a classe Serviço [cmdb_ci_service] define que para um IC descontinuado, o valor dos atributos [status operacional], [Fase] e [Status] é **Descontinuado**.

Regras de ciclo de vida predefinidas são inativas por padrão e você deve ativar uma regra que corresponda a uma classe de destino em uma política Descontinuar, Arquivar ou Excluir do CMDB Data Manager. Somente em uma instância atualizada na qual o CMDB Data Manager é usado, a regra de ciclo de vida para a classe Item de configuração [cmdb_ci] está ativa. Nesse caso, as definições de descontinuação nessa regra estão em vigor em toda a hierarquia do CMDB devido à derivação.

Tradução automática

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

Você pode usar a definição padrão de uma regra de ciclo de vida predefinida ou personalizar uma regra para refletir as práticas em sua organização. Você também pode adicionar regras de ciclo de vida para classes adicionais. No entanto, cada classe do CMDB pode ser associada a apenas uma regra de ciclo de vida.

Requisito do CMDB Data Manager

As políticas Descontinuar, Arquivar e Excluir CMDB Data Manager exigem que, para cada uma das classes às quais a política se aplica, haja uma regra de ciclo de vida ativa correspondente. Depois de descontinuar um IC, os atributos dele são configurados de acordo com a regra de ciclo de vida da classe do IC.

Derivação em toda a hierarquia do CMDB

As regras de ciclo de vida são derivadas em toda a hierarquia do CMDB da mesma forma que outras, como as regras de identificação. Classes secundárias estendidas a partir de uma classe primária contendo uma regra de ciclo de vida derivam essa regra, a menos que haja uma regra de ciclo de vida definida no nível de classe secundária.

Quando houver definições de descontinuação para classes em diferentes níveis na hierarquia de classes, as definições de desativação que se aplicam são as mais específicas para uma classe. Por exemplo, se houver definições de desativação para a classe Computador e Item de configuração, as definições da classe Computador também se aplicarão a suas classes descendentes. Todas as outras classes que não são descendentes da classe Computador usam as definições de desativação do Item de Configuração.

Para criar uma regra de ciclo de vida, consulte Gerenciar definições de desativação no Espaço do CMDB ou Editar e ativar uma regra de ciclo de vida (IU principal).

Correção de ICs duplicados

Quando a instância encontra ICs duplicados durante a identificação e reconciliação (IRE), ela agrupa cada conjunto de ICs duplicados em uma tarefa de desduplicação para revisão e correção.

Tarefas de desduplicação

As tarefas de desduplicação fornecem detalhes sobre a duplicação, incluindo uma lista de todos os ICs duplicados. Veja os detalhes de cada IC duplicado na tarefa e os dados usados para determinar que o IC é uma duplicata.

Para corrigir uma tarefa de desduplicação, você precisa reconciliar seu conjunto de ICs duplicados em um único IC, eliminando a duplicação. Em uma tarefa de desduplicação, você pode executar o assistente do Remediador de IC duplicado para corrigir uma única tarefa de desduplicação. Ou você pode acessar o painel de desduplicação no Espaço do CMDB para criar modelos de desduplicação que corrigem tarefas de desduplicação em massa.

Para obter mais informações sobre processos de IRE que detectam ICs duplicados e geram tarefas de desduplicação, consulte Como detectar ICs duplicados.

IC principal

O *IC principal* desempenha uma função importante na correção de ICs duplicados. O IC principal é um dos ICs duplicados que você deseja manter como um IC ativo após reconciliar o restante dos ICs duplicados nesse IC principal. Você pode desativar ou excluir o restante dos ICs duplicados ou atribuir valores personalizados aos atributos deles. A primeira etapa durante a correção é selecionar um IC principal para o processo de correção. Durante a correção, você escolhe quais valores de atributo, relacionamentos e itens

Tradução automática

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

relacionados dos ICs duplicados serão reconciliados no IC principal. Também é possível optar por não consolidar os dados e manter o IC principal como está.

O atributo *duplicate_of* em ICs duplicados é usado para armazenar uma referência ao IC principal. Para ICs duplicados que existiam em uma instância que foi atualizada para a versão New York ou posterior, o IC principal é desconhecido. Após o upgrade, o *duplicate_of* para esses ICs duplicados é definido como “Desconhecido”, indicando que o IC é uma duplicata, mas o IC principal é desconhecido.

Antes da correção, os ICs em um conjunto de ICs duplicados são duplicatas um do outro. Após a correção, um conjunto de ICs duplicados consiste em um IC principal e qualquer número de ICs, que são considerados duplicatas do IC principal. O atributo *duplicate_of* do IC principal está vazio. O atributo *duplicate_of* para todos os demais ICs duplicados do conjunto é uma referência ao IC principal do conjunto.

Lista de itens relacionados padrão

Uma lista de itens relacionados que é usada globalmente na correção de ICs duplicados, com todas as tarefas de desduplicação. Durante a correção, todos os itens da lista de itens relacionados padrão são selecionados por padrão para serem mesclados com o IC principal. Durante a correção, adicionar ou remover itens relacionados a serem mesclados não afeta a lista de itens relacionados padrão. Consulte Como gerenciar a lista de itens relacionados padrão para obter mais informações.

Nota:

- A mesclagem de atributos e itens relacionados que estão associados a ativos não é compatível. As tabelas relacionadas a ativos não estão incluídas na lista de itens relacionados padrão e, portanto, não estão disponíveis para mesclagem.
- Se um cenário envolver uma solicitação de mudança inativa, o campo **Item de configuração** no Formulário de solicitação de mudança será limpo. Se o valor atual for um IC duplicado, ele não será mesclado com o IC principal.

Painel de desduplicação

O Espaço do CMDB fornece uma solução de correção de desduplicação que permite corrigir tarefas de desduplicação em massa. O painel de desduplicação e as bibliotecas e os modelos de desduplicação permitem corrigir várias tarefas de desduplicação de forma consistente em uma única operação. A Biblioteca de modelos de desduplicação no Espaço do CMDB permite criar um modelo de desduplicação pré-configurado com as configurações de correção de uma classe. O painel de desduplicação no Espaço do CMDB permite que você execute o modelo pré-configurado em várias tarefas de desduplicação para a classe definida no modelo. As configurações de correção no modelo são aplicadas de forma consistente aos ICs duplicados das tarefas de desduplicação para corrigir a duplicação de IC.

Para obter mais informações sobre como corrigir ICs duplicados no Espaço do CMDB, consulte Experiência de desduplicação de IC no Espaço do CMDB.

Remediador de ICs Duplicados

Uma ferramenta de correção de desduplicação, semelhante a um assistente, que permite reconciliar um conjunto de ICs duplicados associados a uma única tarefa de desduplicação. É possível escolher um dos ICs duplicados para reter como um IC ativo e, em seguida, decidir como processar o restante dos ICs duplicados. O Remediador de ICs Duplicados permite definir opções de reconciliação para atributos, relacionamentos e itens relacionados.

Tradução automática

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

Para obter informações sobre como usar o Remediador de ICs duplicados, consulte Como corrigir uma tarefa de desduplicação (legado).

Propriedades que afetam o processamento de ICs duplicados

Durante a Identificação do CMDB, o processamento de conjuntos de ICs duplicados é determinado por:

- Propriedade `glide.identification_engine.skip_duplicates` (verdadeiro por padrão).
- Propriedade `glide.identification_engine.skip_duplicates.threshold` (5 por padrão).
- Número de ICs duplicados em um conjunto.

Para obter informações sobre como essas propriedades afetam o gerenciamento de ICs duplicados, consulte Como detectar ICs duplicados.

Cenários de correção especial

Existem alguns cenários de correção especiais em que a correção de ICs duplicados se comporta de forma diferente:

Grande número de ICs duplicados

O suporte para reconciliação de ICs duplicados é limitado quando o número de ICs duplicados excede um determinado limite. Este limite é baseado no valor da propriedade `glide.duplicate_ci_remediator.max.cis`, que é 1000 por padrão. É possível atualizar esta propriedade para aumentar o limite. No entanto, esse limite nunca excede 5000, mesmo se você definir a propriedade como um valor maior que 5000.

Quando o número de ICs duplicados para uma tarefa de desduplicação exceder o limite, as opções disponíveis no assistente são limitadas:

- Na guia **Selecionar IC principal**, somente a lista **Recomendados** de ICs principais é exibida e apenas a opção **Usar IC principal** está disponível.
- As recomendações são baseadas somente nos ICs criados mais antigos e nos atualizados e descobertos mais recentes.
- A reconciliação de conflitos de atributo e relacionamentos de IC não é compatível e somente os itens relacionados padrão são reconciliados.

Números de série duplicados

A correção de IC duplicado geralmente é aplicada a ICs do CMDB duplicados. No entanto, em algumas situações, as tarefas de desduplicação podem ser criadas para números de série duplicados. Quando a correção é aplicada a números de série duplicados, a mesclagem de relacionamentos de registros duplicados não é referenciada e não é aplicada.

Grande número de itens relacionados

Uma tarefa de desduplicação pode estar associada a um grande número de itens relacionados, o que pode bloquear o processo de correção, já que o carregamento da tarefa expira. Para continuar o processo de correção neste caso, você pode tentar executar a correção em um modo restrito. Adicione a propriedade do sistema `glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode` e defina seu valor como **verdadeiro** para mostrar a opção **Usar o Remediador de IC duplicado (Modo restrito)** na caixa de diálogo Corrigir. Para obter mais informações sobre como usar esta opção para restringir o uso de itens relacionados na correção de desduplicação e permitir que a correção

Tradução automática

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

prossiga, consulte Como usar o modo restrito no Remediador de ICs duplicados [KB1542272]
.

Restrições

O IRE usa o campo *duplicate_of* internamente ao preenchê-lo como parte do mecanismo de ignorar duplicatas. É necessário restringir as atualizações manuais desse campo. Para obter mais detalhes, consulte Como detectar ICs duplicados.

Se você tentar modificar o valor de *duplicate_of* diretamente em um formulário de IC ou usando um script, as seguintes restrições serão aplicadas para garantir a integridade dos dados:

- Um IC não pode ser o próprio IC principal. Não é possível definir um IC como uma duplicata de si mesmo.
- Um IC e seu IC principal não podem ser de domínios diferentes.
- O atributo *duplicate_of* do IC principal não pode fazer referência a nenhum IC como IC principal dele. Não é possível definir um IC como uma duplicata de outro IC duplicado para criar uma cadeia de ICs duplicados.
  - Se tentar definir um IC como uma duplicata de outro IC duplicado, o IC será definido como uma duplicata do IC principal do IC duplicado que você está tentando definir. Se o IC principal do IC duplicado que você está tentando definir for “Desconhecido”, a operação falhará.

Exemplo: tentativa de definir um IC como duplicata de outro IC duplicado

ICs	Configuração de tentativas	Resultado (imposição do sistema)
IC1: *duplicate_of* = vazio IC2: *duplicate_of* = **IC3** IC3: IC principal	IC1: *duplicate_of* = **IC2**	IC1: *duplicate_of* = **IC3** IC2: *duplicate_of* = **IC3** IC3: IC principal

Se o IC2 for uma duplicata de “Desconhecido”, a operação falhará.

  - Se um IC principal se tornar uma duplicata de outro IC, ele não poderá mais ser um IC principal. Todos os ICs que eram duplicatas desse IC principal são definidos como duplicatas do novo IC principal.

Exemplo: tentativa de configurar um IC principal como duplicata de outro IC

ICs	Configuração de tentativas	Resultado (imposição do sistema)
IC1: *duplicate_of* = **IC4** IC2: *duplicate_of* = **IC4** IC3: *duplicate_of* = **IC4** IC4: IC principal	IC4: *duplicate_of* = **IC5**	IC1: *duplicate_of* = **IC5** IC2: *duplicate_of* = **IC5** IC3: *duplicate_of* = **IC5** IC4: *duplicate_of* = **IC5**

Tradução automática

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

ICs	Configuração de tentativas	Resultado (imposição do sistema)
IC5: *duplicate_of* = vazio		IC5: IC principal

- Se um IC principal se tornar uma duplicata de um IC no mesmo conjunto de ICs duplicados, a duplicata selecionada se tornará o IC principal no conjunto de ICs duplicados. O restante dos ICs duplicados no conjunto são definidos como duplicatas do novo IC principal.

Exemplo: tentativa de configurar um IC principal como duplicata de um IC no conjunto de ICs duplicados

ICs	Configuração de tentativas	Resultado (imposição do sistema)
IC1: *duplicate_of* = **IC4** IC2: *duplicate_of* = **IC4** IC3: *duplicate_of* = **IC4** IC4: IC principal	IC4: *duplicate_of* = **IC1**	IC1: IC principal IC2: *duplicate_of* = **IC1** IC3: *duplicate_of* = **IC1** IC4: *duplicate_of* = **IC1**

- Não é possível excluir um IC que seja o IC principal de um conjunto de ICs duplicados. Para excluir um IC principal, é necessário primeiro desassociar esse IC principal de todos os ICs duplicados dele. Exclua todos os ICs duplicados associados a esse IC principal ou remova a referência a esse IC principal de todos os atributos *duplicate_of* nos ICs duplicados que o tenham.

Experiência de desduplicação de IC no Espaço do CMDB

Crie bibliotecas de modelos de desduplicação no Espaço do CMDB para corrigir tarefas de desduplicação de maneira consistente e em massa. Os modelos de desduplicação são pré-configurados com todas as configurações necessárias para corrigir tarefas de desduplicação, por classe.

Use o painel de desduplicação no Espaço do CMDB para obter uma visão geral e informações sobre ICs duplicados no seu CMDB. O painel de desduplicação permite criar modelos de desduplicação e organizar esses modelos em bibliotecas. Você também pode examinar as tarefas de desduplicação e executar um modelo pré-configurado para corrigir várias tarefas de desduplicação em uma única operação.

Mais informações:

- Para saber mais sobre conceitos gerais de correção de ICs duplicados, restrições e casos especiais, como correções que envolvem um grande número de ICs duplicados, consulte Correção de ICs duplicados.
- Para corrigir uma única tarefa de desduplicação usando o Remediador de ICs duplicados legado, consulte Como corrigir uma tarefa de desduplicação (legado).
- Para saber mais sobre os processos de Identificação e Reconciliação (IRE) que detectam ICs duplicados e outros conceitos relacionados ao IC de duplicação, consulte Como detectar ICs duplicados.

Tradução automática

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

Access

Requisito de função: cmdb_dedup_admin ou qualquer função que contenha cmdb_dedup_admin (como sn_cmdb_admin).

Para acessar a funcionalidade de desduplicação no Espaço do CMDB, navegue até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Gestão** na barra de menus do Espaço do CMDB. Em seguida, selecione os seguintes links em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar:

- **Painel de desduplicação**
- **Biblioteca de Modelos de Desduplicação**

Bibliotecas e modelos de desduplicação

Use um modelo de desduplicação para aplicar uma correção consistente a várias tarefas de desduplicação semelhantes em uma única ação. Um modelo de desduplicação contém as configurações necessárias para corrigir tarefas de desduplicação para uma classe. Por exemplo, como escolher o IC principal, qual método usar para consolidar atributos e o que fazer com os ICs duplicados (além do IC principal) após a correção. Um modelo de desduplicação também contém condições nas quais as tarefas de desduplicação são correspondidas. Quando você executa um modelo de desduplicação, as configurações de correção no modelo são aplicadas a todas as tarefas de desduplicação que correspondem às condições do modelo.

Para executar um modelo de desduplicação, o modelo deve estar em um estado publicado (um modelo está inicialmente em um estado de rascunho). Você pode cancelar a publicação de um modelo publicado para que ele fique temporariamente indisponível para uso até que você o publique novamente.

Organize seus modelos de desduplicação em bibliotecas para agrupar modelos por categorias que sejam significativas para sua organização e para ajudar a localizar um modelo. Por exemplo, você pode criar vários modelos de desduplicação, todos para a mesma classe do CMDB, como `cmdb_ci_win_server`. Em seguida, adicione todos esses modelos à biblioteca "Modelos de desduplicação para cmdb_ci_win_server" para facilitar o acesso.

Painel de desduplicação

O painel de desduplicação no Espaço do CMDB é um local central para corrigir tarefas de desduplicação. Use o painel para:

- Veja todos os modelos de desduplicação em um conjunto de cartões. Cada cartão mostra detalhes sobre um modelo. Em um cartão de modelo, você pode selecionar **Atribuir tarefa** para atribuir tarefas de desduplicação ao modelo e executar o modelo para corrigir suas tarefas de desduplicação associadas.
- Selecione **Executar tudo** para executar todos os modelos, cada modelo corrigindo suas tarefas de desduplicação atribuídas e correspondentes.
- Selecione **Exibir tarefas** de desduplicação para acessar uma exibição de lista de tarefas de desduplicação com detalhes como a atribuição do modelo de desduplicação. Na exibição de lista, é possível selecionar **Somente mostrar tarefas que NÃO correspondam a nenhuma condição de modelo** para mostrar somente as tarefas de desduplicação que não estão atribuídas ou não correspondem a qualquer classe de modelo.
- Selecione o ícone do menu de contexto e selecione **Exibir bibliotecas de modelos** para criar e gerenciar modelos de desduplicação e bibliotecas.

Tradução automática

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

- Selecione a guia **Em execução** para rastrear modelos que estão em execução no momento.
- Selecione a guia **Concluído** para verificar o status e os detalhes sobre o estado final de uma execução, como Concluído, Cancelado ou Concluído com erros.

Painel de informações de desduplicação

O painel de informações de desduplicação no lado direito do painel de desduplicação fornece contagens e informações relacionadas aos processos de desduplicação em andamento em sua organização. Este painel fornece os seguintes cartões e links para ajudá-lo a resolver problemas:

- Contagem total de tarefas de desduplicação que foram corrigidas na última semana.
- Tarefas de desduplicação que foram concluídas com vários tipos de erros e, portanto, precisam de sua atenção. Fornece o link **Exibir tarefas de desduplicação que precisam de sua atenção** para acessar uma exibição de lista das tarefas de desduplicação associadas. Você pode examinar as mensagens de erro e detalhar as tarefas para obter mais detalhes sobre a solução de problemas.
- Tarefas de desduplicação que não correspondem às condições em nenhum modelo e, portanto, não podem ser atribuídas para correção por um modelo. Fornece o link **Exibir tarefas de desduplicação que não correspondem** para acessar uma exibição de lista das tarefas de desduplicação associadas. Você pode detalhar as tarefas para obter mais detalhes.
- 5 principais origens de descoberta que geram ICs duplicados.

Revise os modelos de desduplicação e verifique se eles estão configurados corretamente para corrigir os ICs duplicados em andamento que estão sendo gerados no CMDB por dados recém-adicionados.

Criar um modelo de desduplicação

Crie um modelo de desduplicação que você pode executar para aplicar correção pré-configurada e consistente às tarefas de desduplicação, em massa. Organize seus modelos em bibliotecas que façam sentido na sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: cmdb_dedup_admin (contido por padrão em sn_cmdb_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, um modelo recém-criado está no modo de rascunho. Portanto, depois de criar um modelo, você deve publicá-lo para disponibilizá-lo para correção.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Gestão** na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Biblioteca de modelos de desduplicação** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. **Opcional:** Crie uma biblioteca para o novo modelo.
   a. Na página Modelos de desduplicação, selecione **Criar uma biblioteca**.
   b. Na caixa de diálogo Criar nova biblioteca, preencha o **Nome** e a **Descrição** da nova biblioteca.
   c. Selecione **Criar**.
4. Na página Modelos de desduplicação, selecione **Criar um modelo**.

Tradução automática

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

Na página Novo modelo, configure as diferentes seções do modelo concluindo o restante das etapas.

5. **Informações gerais**: preencha o formulário e selecione **Avançar**.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o modelo.
Classe	Classe do CMDB à qual este modelo pode ser aplicado.
Biblioteca de modelos	Biblioteca à qual o modelo de desduplicação pertence. Selecione uma biblioteca recém-criada ou qualquer outra bibliotecaSelecione uma biblioteca ou selecione o ícone "+" para criar uma nova biblioteca.

Opção	Descrição
Selecionar automaticamente todas as tarefas de desduplicação que correspondam à classe selecionada	Atribua todas as tarefas de desduplicação que correspondem à classe de modelo ao modelo para correção.
Adicionar todas as classes secundárias	Atribua também todas as tarefas de desduplicação que correspondem às classes decrescentes da classe do modelo ao modelo para correção. Essa opção estará disponível somente se a opção **Selecionar automaticamente todas as tarefas de desduplicação correspondentes à classe** selecionada estiver selecionada.

6. **Selecionar IC principal**: selecione o método para escolher o IC principal na lista suspensa e selecione **Avançar**.

Nota:

- A aplicação do método escolhido a um conjunto de ICs duplicados deve resultar em exatamente um IC. Se durante a correção o método escolhido não produzir ICs ou vários ICs, o método **atualizado mais recente** será aplicado automaticamente, independentemente da sua escolha.
- Depois de selecionar o IC principal do conjunto de ICs duplicados, o IC principal é separado do restante dos ICs duplicados. A partir desse ponto, "ICs duplicados" se refere a todos os ICs duplicados iniciais, além do IC principal selecionado.

7. **Mesclar atributos**: configure os atributos de mesclagem de ICs duplicados no IC principal e selecione **Avançar**.

Tradução automática

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

a. Selecione o método a ser usado para mesclar os atributos de ICs duplicados nos atributos correspondentes do IC principal.
Para cada cartão de método à esquerda (como Usar IC atualizado mais recente), selecione atributos na lista à direita que devem ser mesclados no IC principal usando esse método.

b. Selecione as opções conforme apropriado.

Opção	Descrição
Permitir atualizações de valor nulo ao mesclar atributos com o IC principal	Ao mesclar ICs duplicados no IC principal, permite que um valor nulo de um IC duplicado substitua um valor não nulo no IC principal.
Permitir atualizações de ICs duplicados somente quando o valor do IC principal for nulo	Ao mesclar ICs duplicados no IC principal: ▪ Impede atualizações nos atributos de IC principais que tenham valor não nulo. ▪ Permite atualizações nos atributos de IC principais que têm um valor nulo, com um valor não nulo.

8. **Mesclar relacionamentos**: selecione uma opção para mesclar relacionamentos de ICs duplicados no IC principal e selecione **Avançar**.

9. **Mesclar itens relacionados**: selecione o método a ser usado para mesclar itens relacionados associados aos ICs duplicados no IC principal e selecione **Avançar**.
Para obter informações sobre a lista padrão de itens relacionados usados em processos de desduplicação, consulte Como gerenciar a lista de itens relacionados padrão.

10. **Ações de IC duplicadas**: selecione o que fazer com os ICs duplicados depois que eles forem mesclados no IC principal, de acordo com as configurações do modelo, e selecione **Avançar**.

11. **Revisar e testar**: acesse as guias a seguir para concluir o modelo, revisando-o e testando-o.
    a. **Resumo**: revise todas as configurações do modelo e selecione **Voltar** para modificar as configurações.
    b. **Teste**: selecione uma tarefa de desduplicação de amostra e selecione **Salvar e visualizar resultados** para salvar e executar o modelo.
    c. Visualize os resultados do teste de correção.
    d. Selecione **Salvar e sair** para salvar o modelo e retornar à página inicial de Modelos de desduplicação.

Resultado

O novo modelo é adicionado à biblioteca especificada no modo de rascunho e pode ser editado. No entanto, um modelo no modo de rascunho não está disponível para correção de tarefas de desduplicação até que você o publique.

O que Fazer Depois

- Publicar um modelo de desduplicação
- Executar um modelo para corrigir tarefas de desduplicação
- Corrigir uma única tarefa

Tradução automática

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

Executar um modelo para corrigir tarefas de desduplicação

Execute um modelo de desduplicação para corrigir tarefas de desduplicação em massa. Um modelo de desduplicação é pré-configurado com configurações de correção por classe. A execução de um modelo de desduplicação corrige suas tarefas de desduplicação atribuídas, de forma consistente, de acordo com as configurações do modelo.

Antes de Iniciar

Função necessária: cmdb_dedup_admin (contido por padrão em sn_cmdb_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar um único modelo para corrigir suas tarefas de desduplicação associadas ou executar todos os modelos publicados de uma vez, cada um corrigindo suas tarefas associadas. Antes de executar qualquer modelo, verifique se esses modelos estão configurados corretamente com suas configurações de correção e se foram atribuídos corretamente com tarefas de desduplicação. As tarefas de desduplicação podem ser atribuídas automaticamente a um modelo com base nas condições do modelo. Você também pode atribuir manualmente tarefas de desduplicação adicionais a um modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Gestão** na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Painel de** desduplicação em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Selecione uma biblioteca de modelos na guia **Pronto** ou selecione **Todas as bibliotecas** na lista suspensa Bibliotecas (definido como **Todas as bibliotecas** por padrão).
   O conjunto de cartões é filtrado para mostrar somente os modelos da biblioteca selecionada ou para mostrar todos os modelos de todas as bibliotecas se você selecionar **Todas as bibliotecas** na lista suspensa.
4. **Opcional:** Na página Modelos de desduplicação, selecione **Executar tudo** para executar todos os modelos de desduplicação em suas tarefas de desduplicação atribuídas.
   Para atribuir tarefas de desduplicação a um modelo ou para executar um único modelo, continue com as etapas a seguir.
5. Na página Modelos de desduplicação, localize o cartão com o modelo que você deseja executar e selecione **Atribuir tarefas** nesse cartão.
6. Selecione as tarefas na lista Tarefas de desduplicação disponíveis que você deseja corrigir usando o modelo de desduplicação selecionado. Em seguida, selecione **Adicionar selecionado** para atribuir as tarefas selecionadas ao modelo atual.

   Tarefas de desduplicação disponíveis lista todas as tarefas de desduplicação em aberto, algumas das quais podem ser incompatíveis com o modelo. Se você tentar associar uma tarefa não compatível, será exibido um erro. Algumas das tarefas na lista podem ser atribuídas a outro modelo, e você pode reatribuí-las ao modelo atual.

   O painel Tarefas de desduplicação atribuídas à direita contém duas guias:

   - **Todas as tarefas correspondentes**: mostra tarefas de desduplicação que correspondem à condição do modelo selecionado.
   - **Suas tarefas selecionadas**: mostra as tarefas que você atribuiu ao modelo para correção.

   As tarefas selecionadas são adicionadas à lista na guia **Suas tarefas selecionadas** no painel Tarefas de desduplicação atribuídas à direita. O modelo será executado para todas as tarefas na lista **Suas tarefas selecionadas** e todas as tarefas na lista **Todas as tarefas correspondentes** que não estejam atribuídas a outro modelo.
7. Selecione **Executar modelo**.
   O modelo selecionado é adicionado à fila em execução.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

- Selecione a guia **Em execução** para rastrear o andamento e os detalhes dos modelos que você adicionou à fila em execução e que estão em execução no momento. As contagens gerais da execução do modelo aparecem quando essas contagens se tornam disponíveis. Os modelos são classificados por hora de início, com o modelo com a hora de início mais recente na parte superior da lista.
  - Selecione **Detalhes** (acessível somente após o cálculo de todas as tarefas de desduplicação) para mostrar mais detalhes sobre esta execução e detalhar as tarefas de desduplicação.
  - Selecione **Cancelar** para interromper a execução de um modelo. Os detalhes do modelo cancelado são adicionados na guia **Concluído** com o estado Cancelamento solicitado. Ao concluir o cancelamento, o estado muda para Cancelado.

  Depois que a execução de um modelo é concluída, seus detalhes não aparecem mais na guia **Em execução**, mas ficam disponíveis na guia **Concluído**. Além disso, o modelo concluído estará disponível novamente para execução na guia **Pronto**.
- Selecione a guia **Concluído** para exibir contagens gerais por modelo, como tarefas incorretas e ignoradas e tempo de execução geral. Os modelos são classificados por tempo de conclusão, com o modelo que foi concluído mais recentemente na parte superior da lista. Selecione **Detalhes** de um modelo para acessar uma exibição de lista das tarefas de desduplicação atribuídas ao modelo. Esta exibição de lista mostra detalhes de cada tarefa de desduplicação, como seu estado (codificado por cor) e mensagem de erro, se aplicável. Você pode detalhar uma tarefa de desduplicação para obter mais detalhes.
- Selecione **Exibir tarefas de desduplicação que precisam de sua atenção** no cartão Tarefas de desduplicação concluídas com erros no painel Informações de desduplicação à direita. A exibição de lista Tarefas de desduplicação com erros mostra as tarefas de desduplicação que não foram concluídas com sucesso junto com uma mensagem de erro. Você pode detalhar as tarefas de desduplicação na lista para obter mais detalhes.

Corrigir uma única tarefa

Corrija uma única tarefa de desduplicação usando um modelo de desduplicação no Espaço do CMDB ou usando o Remediador de IC duplicado legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: cmdb_dedup_admin (contido por padrão em sn_cmdb_admin)

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Gestão** na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Painel de** desduplicação em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Na seção Modelos de desduplicação, selecione **Exibir tarefas de desduplicação**.
4. Na exibição de lista Tarefas de desduplicação, selecione a tarefa que você deseja corrigir.
5. Selecione **Corrigir** no formulário de tarefa.
6. Na caixa de diálogo Corrigir, escolha o método que deseja usar para correção e selecione **Corrigir**.

O que Fazer Depois

No formulário de tarefa:

Tradução automática

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

- Acompanhe o andamento e os detalhes da correção no Fluxo de atividades até que a correção seja concluída.
- Selecione a guia **Resultados de auditoria duplicados** para ver os resultados da auditoria duplicada.

Publicar ou cancelar a publicação de um modelo de desduplicação

Depois de criar um modelo de desduplicação, você deve publicar o modelo de rascunho para disponibilizá-lo para execução. Talvez também seja necessário cancelar a publicação de um modelo de desduplicação publicado para que ele fique temporariamente indisponível para correção de desduplicação, até que você o publique novamente.

Antes de Iniciar

- Um modelo que você deseja publicar não deve estar em um estado publicado.
- Um modelo que você deseja cancelar a publicação deve estar publicado no momento.
- Se o modelo que você deseja cancelar a publicação estiver em execução ou na fila de execução, aguarde a conclusão da execução ou cancele a execução. No painel Desduplicação, selecione a guia **Em execução**, localize o modelo que deseja cancelar a publicação e selecione **Cancelar** no cartão do modelo.

Função necessária: cmdb_dedup_admin (contido por padrão em sn_cmdb_admin)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Gestão** na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Biblioteca de modelos de desduplicação** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. No painel de bibliotecas, localize o modelo que você deseja publicar ou cancelar a publicação e:
   a. Publicar: certifique-se de que todas as seções do modelo estejam concluídas e selecione **Publicar**.
   b. Na caixa de diálogo Publicar modelo, selecione **Publicar**.
   c. Cancelar publicação: selecione **Cancelar publicação** e, na caixa de diálogo Cancelar publicação de modelo, selecione **Cancelar publicação**.

Resultado

Um modelo publicado:

- Torna-se disponível na página de Modelos de desduplicação e pode ser usado para correção.
- Não pode ser editado ou descontinuado.

Um modelo não publicado é definido novamente no modo de rascunho:

- Não está mais disponível na página de Modelos de desduplicação e não pode ser selecionado para correção.
- Pode ser editado ou descontinuado.

Descontinuar um modelo

Descontinuar um modelo que não é mais necessário para corrigir tarefas de desduplicação.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
O modelo que você deseja descontinuar deve estar em um estado não publicado.

Função necessária: cmdb_dedup_admin (contido por padrão em sn_cmdb_admin)

Procedimento
1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Gestão** na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Biblioteca de modelos de desduplicação** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. No painel da biblioteca, selecione o modelo que você deseja descontinuar e selecione **Descontinuar**.
4. Selecione o menu de contexto do modelo e selecione **Descontinuar modelo**.
5. Na caixa de diálogo Descontinuar modelo, selecione **Descontinuar**.

Resultado
Um modelo desativado não está mais disponível no painel de desduplicação e não pode ser usado para correção.

Revisar tarefas de desduplicação (legado)

Veja os detalhes das tarefas de desduplicação e, se for necessário, corrija alguma.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil para exibir e itil_admin ou cmdb_dedup_admin para corrigir uma tarefa de desduplicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como alternativa, você pode usar recursos de desduplicação no Espaço do CMDB. Use o painel de desduplicação e a biblioteca de modelos de desduplicação para:

- Visualização das tarefas de desduplicação
- Corrigir tarefas de desduplicação em massa usando modelos de desduplicação
- Obtenha informações sobre contagens e status de desduplicação em sua organização

Para obter mais informações, consulte Experiência de desduplicação de IC no Espaço do CMDB.

Se um IC duplicado for um IC dependente, é possível exibir os detalhes do relacionamento dependente, a dependência do IC e qualquer cadeia de qualificador de relacionamento. Se o IC dependente tiver uma tabela de pesquisa, é possível ver os detalhes dela.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Tarefas de desduplicação**.
2. Selecione uma tarefa.

Corrigir formulário de tarefa duplicada

Campo	Descrição
Número	Número de tarefa exclusivo.
Atribuído a	Pessoa responsável pela resolução da tarefa.
Descrição resumida	Descrição da tarefa.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Anotações de trabalho	Detalhes de como o IC foi identificado como uma duplicata. **Nota:** Não disponível em tarefas de desduplicação criadas antes da versão London. Este campo também contém anotações do usuário sobre as decisões e etapas de resolução da tarefa.
Prioridade	Prioridade da tarefa.
Estado	Estado da tarefa de desduplicação conforme ela é resolvida.

3. Na seção de listas relacionadas, clique na guia **"Resultados duplicados de auditoria"** para ver a lista de ICs duplicados nesta tarefa. Clique em um IC para exibir mais detalhes dele.

Coluna	Descrição
IC Duplicado	Referência ao IC duplicado. **Nota:** Este campo é um tipo de ID de documento, ou seja, ele pode fazer referência a um registro em qualquer tabela. Se o IC referenciado for excluído como parte da resolução de tarefas duplicadas, este campo estará vazio.
Relacionamento	Para um IC duplicado que é um IC dependente, este campo mostra o relacionamento entre o IC duplicado e o Dependem de IC.
Depender do IC	Se o IC duplicado for um IC dependente, este campo exibirá o Dependem de IC.
Origem da descoberta	Método de descoberta usado para o IC.

Tradução automática

O que Fazer Depois

Analise as tarefas de desduplicação para determinar quais ICs devem permanecer ativos e quais ICs duplicados nas listas de Resultados duplicados de auditoria estão obsoletos ou incorretos. Clique em **Corrigir** para corrigir uma única tarefa de desduplicação.

Tópicos relacionados

Qualificador de relacionamento

Campo de ID do documento

Como corrigir uma tarefa de desduplicação (legado)

Corrija uma única tarefa de desduplicação usando o assistente do Remediador de ICs Duplicados. Use o assistente como guia do processo de reconciliação de IC duplicado ou para aplicar um fluxo de trabalho personalizado.

Antes de Iniciar

Revise os tópicos a seguir para se familiarizar com conceitos importantes de correção de IC duplicado:

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

- Correção de ICs duplicados para saber mais sobre conceitos gerais de correção de IC duplicado, restrições e casos especiais, como correções que envolvem um grande número de ICs duplicados.
- Propriedades relacionadas à correção de ICs duplicados para obter informações sobre propriedades importantes que afetam os processos de correção de IC duplicado. Incluindo a propriedade glide.duplicate_ci_remediator.dry_run que determina se o Remediador de ICs duplicados atualizou ou não o CMDB.

Função necessária: itil para ler, itil_admin ou cmdb_dedup_admin para gravar

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para correção em massa de tarefas de desduplicação, use o painel de desduplicação e os modelos e bibliotecas de desduplicação disponíveis no Espaço do CMDB.. O uso de recursos de desduplicação no Espaço do CMDB permite pré-configurar um modelo de desduplicação com configurações de correção, que podem ser aplicadas de maneira consistente a várias tarefas de desduplicação. Para obter mais informações, consulte Experiência de desduplicação de IC no Espaço do CMDB.

Conforme avança pelas guias do Remediador de ICs duplicados, os ICs não são atualizados. Todas as atualizações são aplicadas somente na etapa final depois de clicar em **"Corrigir"**.

Nota:
A correção se comporta de forma diferente quando envolve um grande número de ICs duplicados ou quando as duplicatas são números de série. Para obter informações sobre casos especiais de correção, consulte Correção de ICs duplicados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Tarefas de desduplicação**.
2. Abra a tarefa de desduplicação que quer corrigir.
3. No formulário de tarefa, selecione **Corrigir**.
4. Na caixa de diálogo "Corrigir", selecione uma das seguintes opções:
   - **Usar o Remediador de ICs duplicados (recomendado)**: use o assistente para consolidar ICs duplicados de acordo com suas configurações e definições. Siga as guias do Remediador de ICs duplicados para configurar a reconciliação.

     Nota:
     Esta opção não está disponível em tabelas não CMDB.

   - **Usar um fluxo de trabalho de correção personalizado**: use uma regra de correção do CMDB existente ou selecione **"Adicionar nova"** para criar uma nova regra.
     - No formulário Regra de correção do CMDB, defina o **"Tipo de tarefa"** como "Corrigir Tarefa Duplicada" e selecione **"Ativo"**.
     - No formulário de Fluxo de trabalho, defina a **"Tabela"** como "Corrigir Tarefa Duplicada" [reconcile_duplicate_task] e **se a condição corresponder** à "Nenhuma".
     - Certifique-se de que o fluxo de trabalho associado corrija os ICs duplicados.

     Na caixa de diálogo Corrigir, selecione **Avançar** para iniciar o fluxo de trabalho e sair do Remediador de ICs duplicados. O formulário Corrigir tarefa duplicada é exibido, no qual é possível atualizar o **"Estado"** da tarefa.
   - **Usar o Remediador de IC duplicado (Modo restrito)**: aparece somente se a propriedade do sistema `glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode` estiver

Tradução automática

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

definida como **verdadeira**. Pode ser necessário usar esta opção se a correção estiver bloqueada porque o carregamento da tarefa de desduplicação expirou. Esta opção pode ser relevante quando há um grande número de itens relacionados associados a uma tarefa de desduplicação, permitindo que a correção continue com os recursos limitados em um modo restrito. Para obter mais informações sobre como usar esta opção para restringir o uso de itens relacionados na correção de desduplicação e permitir que a correção prossiga, consulte Como usar o modo restrito no Remediador de ICs duplicados [KB1542272] .

5. Na guia **Selecionar IC principal** no Remediador de ICs duplicados:

   a. Selecione o IC principal para esta reconciliação usando uma das seguintes listas de ICs duplicados. Para qualquer IC, é possível clicar no link **"Nome"** para exibir os atributos do IC ou clicar no link **"Itens relacionados"** para exibir o número de itens relacionados.

   - **Recomendado**: um subconjunto da lista **Todos**, contendo somente ICs principais recomendados pelo sistema. As recomendações do sistema são baseadas na verificação de ICs duplicados para os seguintes critérios:
     - IC com a maioria dos itens relacionados.
     - IC com a maioria dos relacionamentos.
     - IC descoberto mais recente.
     - IC atualizado mais recente.
     - IC criado mais antigo.
     - IC principal anterior, caso algum tenha sido selecionado anteriormente.
   - **Tudo**: todos os ICs duplicados para a tarefa de desduplicação.

   Qualquer uma das opções permite ver um resumo das configurações de correção antes de iniciar a correção.

   b. Selecione uma das seguintes opções para escolher se deseja consolidar valores de atributo, relacionamentos ou itens relacionados de qualquer um dos ICs duplicados no IC principal:

   - **Corrigir manualmente**: permite a escolha de quais valores de atributo, relacionamentos e itens relacionados dos ICs duplicados serão consolidados no IC principal.
   - **Usar IC principal**: mantém valores de atributo do IC principal, mescla relacionamentos e mescla somente os itens relacionados padrão.

     Pule para a etapa número 7, pois esta seleção ignora todas as configurações que não sejam a escolha da ação para os ICs duplicados na página **Determinar ações de IC duplicado**.

6. Na guia **"Mesclar valores de atributo"**, revise os valores inconsistentes de cada atributo. Para cada atributo, escolha se mantém o valor do IC principal ou defina um valor de um IC duplicado para o IC principal.
7. Selecione **Avançar**.

Coluna	Descrição
Atributo	Há valores diferentes para esse atributo.
Valor do IC principal	Valor do **atributo** no IC principal.

Tradução automática

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

Coluna	Descrição
Outros Valores	O número de valores de **"Atributo"** exclusivos nos ICs duplicados.

Para substituir o valor de atributo do IC principal por um valor de IC duplicado:

a. Clique no link **"Outros valores"**.

b. Na caixa de diálogo de atributo, clique em **"Valores exclusivos"** para exibir somente valores de atributo exclusivos ou em **"Tudo"** para exibir todos os valores de atributo, incluindo valores idênticos.

c. Selecione um valor para o **Atributo** do IC principal a ser definido.
É possível clicar em **Redefinir para Original** a fim de desfazer a seleção de um valor de atributo diferente para o IC principal.

d. Clique em **"Selecionar"**.

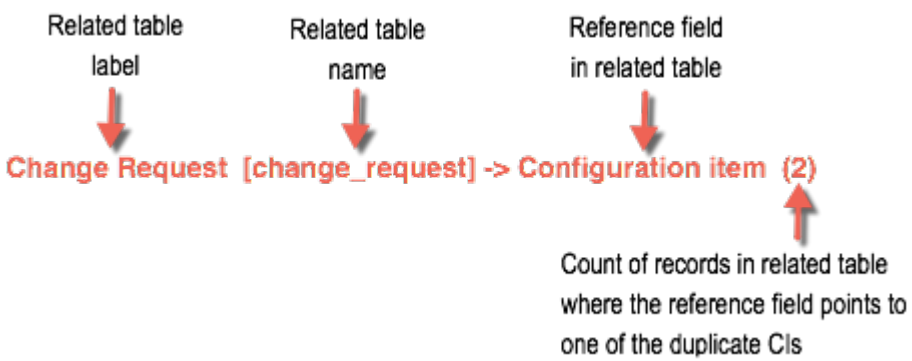
Nota:
Atributos, como campos do sistema, campos de descoberta (`discovery_source`, `last_discovered` e `first_discovered`) e campos somente leitura (como o campo de ativo) não aparecem na lista.

8. Na guia **"Mesclar relacionamentos e itens relacionados"**:

a. Na seção Mesclar relacionamentos, selecione se quer mesclar todos os relacionamentos de todos os ICs duplicados no IC principal. Clique em **"Exibir todos os relacionamentos"** para exibir todos os relacionamentos nos quais um IC duplicado é primário ou secundário. É possível clicar em um link **"Primário"** ou **"Secundário"** para exibir mais detalhes. Relacionamentos órfãos e duplicados de ICs duplicados serão excluídos se optar por mesclar relacionamentos. Para obter mais informações sobre o KPI de relacionamento de integridade do CMDB, consulte KPIs e métricas de Integridade do CMDB.

b. Na seção Mesclar itens relacionados, use a interface de caixa de listagem dupla para selecionar os itens relacionados a serem mesclados no IC principal. Clique em **"Exibir todos os itens relacionados"** para exibir todas as tabelas relacionadas (itens) e a contagem de referências em cada tabela para um dos ICs duplicados. É possível clicar nos links em **Itens relacionados ao IC principal** e **Itens relacionados aos ICs duplicados** para exibir detalhes dos itens relacionados.

Os itens relacionados na interface de caixa de listagem dupla têm o seguinte formato:



Tradução automática

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

- Por padrão, todos os itens na lista de itens relacionados padrão são selecionados para serem mesclados.
- Itens relacionados (tabelas) que não têm referências a um IC duplicado não são listados, a menos que essa tabela esteja incluída na lista de itens relacionados padrão.
- Como as tabelas relacionadas a ativos fazem parte da lista de exclusões, elas não estão disponíveis para mesclagem.

Consulte Como gerenciar a lista de itens relacionados padrão para obter mais informações sobre como configurar uma lista padrão de itens relacionados.

c. Clique em **Próximo** .

9. Na guia **"Determinar ações de IC duplicado"**, escolha uma das ações a seguir para executar após a conclusão da reconciliação. Em seguida, clique em **"Avançar"**.

- **"Definir atributos a valores personalizados"** (recomendado): mantém todos os ICs duplicados. Marque os ICs duplicados como inválidos ao definir um **"Atributo"** específico para um **"Valor"** específico para todos os ICs duplicados. Por exemplo, defina `Operational Status` como "Desativado" para descontinuar os ICs duplicados.

  O atributo `duplicate_of` dos ICs duplicados é atribuído automaticamente ao IC principal apropriado. Além disso, os ICs duplicados não serão adicionados a nenhuma tarefa de desduplicação depois que esta tarefa for corrigida. Se o mecanismo de identificação não estiver configurado para "Ignorar duplicação", verifique se as regras de inclusão de identificação estão configuradas para excluir os ICs duplicados durante a identificação. Esta configuração evita que novas tarefas de desduplicação com os mesmos ICs duplicados sejam criadas após a correção.

  Nota:
  Campos de descoberta, do sistema, somente leitura e de data são excluídos da lista de atributos.

- **Excluir**: exclua todos os ICs duplicados (somente o IC principal permanece).

  Nota:
  Consulte Reversão e recuperação de exclusão para obter informações sobre como reverter a exclusão de ICs e registros relacionados.

10. Na guia **"Revisar e confirmar"**:

a. Revise o resumo das atualizações esperadas para esta reconciliação de ICs duplicados. As atualizações são baseadas em suas seleções e, portanto, o resumo inclui somente os detalhes aplicáveis. O resumo pode incluir detalhes dos relacionamentos e itens relacionados que serão mesclados ao IC principal, os valores de atributo com os quais o IC principal será definido e o número de ICs que serão excluídos. Clique em **"Atributos"**, **"Relacionamentos"**, **"Itens relacionados"** ou **"Ações de IC duplicadas"** se aplicável para exibir mais detalhes, como mudanças nos valores de atributo.

b. Clique em **"Corrigir"** para concluir a reconciliação de acordo com suas configurações de reconciliação. Depois de concluído, o **"Estado"** da tarefa é definido como **"Encerrado totalmente"**.

Resultado

Os seguintes relacionamentos são excluídos sem serem mesclados ao IC principal:

Tradução automática

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

- Relacionamentos nos quais o campo tipo, primário ou secundário está vazio.
- Relacionamentos para os quais a mesclagem ao IC principal resultará em relacionamentos cíclicos.
- Relacionamentos para os quais a mesclagem ao IC principal resultará em relacionamentos duplicados.

O que Fazer Depois

O processo de reconciliação é executado em segundo plano e pode demorar um pouco para ser concluído. Após a conclusão, o sistema envia um aviso de confirmação para o remediador da tarefa. Enquanto isso, é possível:

- **"Revisar regras de identificação"**: revise as regras de identificação e inclusão e faça as atualizações necessárias para reduzir a duplicação de IC.
- **"Verificar andamento"**: exibe as atividades da tarefa registradas em log conforme o progresso da correção.
- **Exibir IC principal**: exibe o IC principal deste processo de reconciliação.

Como criar manualmente uma tarefa de desduplicação

Crie manualmente uma tarefa de desduplicação quando ela não for criada automaticamente. Você pode usar o Remediador de IC duplicado ou o painel de desduplicação no Espaço do CMDB para corrigir a tarefa criada manualmente.

Em algumas situações, os ICs duplicados não são detectados automaticamente e as tarefas de desduplicação não são geradas automaticamente. Isso acontece com uma classe para a qual as regras de identificação não estão definidas e o mecanismo de identificação não pode ser aplicado. No entanto, você ainda deseja reconciliar esses ICs duplicados usando o Remediador de ICs duplicados ou o painel de desduplicação no Espaço do CMDB.

Use a API CMDBDuplicateTaskUtils para criar manualmente uma tarefa de desduplicação na qual todos os ICs duplicados são especificados. As tarefas de desduplicação criadas manualmente e as tarefas criadas automaticamente são armazenadas na mesma tabela ([reconcile_duplicate_task]) e são processadas da mesma maneira.

Nota:
É possível criar manualmente uma tarefa de desduplicação apenas para ICs do CMDB e um IC pode ser especificado como um IC duplicado somente em uma única tarefa de desduplicação.

Como gerenciar a lista de itens relacionados padrão

Você pode adicionar ou remover itens da lista padrão de itens relacionados que são usados na correção de IC duplicado para todas as tarefas de desduplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista de itens relacionados padrão é usada pelo Remediador de IC duplicado, aparecendo na guia **Mesclar Relacionamentos e Itens Relacionados**. É possível modificar a lista somente para uma tarefa específica no Remediador de ICs duplicados sem afetar a lista global padrão.

A lista de itens relacionados padrão também é usada pelo painel de desduplicação no Espaço do CMDB para correção.

A modificação global da lista afeta a correção de todas as tarefas de desduplicação no Remediador de ICs duplicados e no painel de desduplicação no Espaço do CMDB.

Tradução automática

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

Nota:
Somente itens relacionados nos quais os pontos de campo de referência para Item de configuração [cmdb_ci] em *sys_dictionary* podem ser selecionados para a lista de itens relacionados padrão. Itens relacionados com referências a qualquer secundário da classe Item de configuração não podem ser selecionados para a lista de itens relacionados padrão, mas ainda estão disponíveis para mesclagem no Remediador de ICs duplicados para uma tarefa específica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Identificação/Reconciliação** > **Itens Relacionados ao Remediador Padrão Duplicado ICS**.
2. Na página Lista de itens relacionados padrão para o remediador de ICs duplicados, use a interface de caixa de listagem dupla para adicionar ou remover itens da lista **"Selecionada"**.
3. Clique em **Salvar**.

Propriedades relacionadas à correção de ICs duplicados

Use as propriedades de desduplicação para configurar como a correção de ICs duplicados funciona ao usar o Remediador de ICs duplicados ou o painel de desduplicação no Espaço do CMDB.

Para exibir e editar essas propriedades, é necessária a função de administrador.

Embora as propriedades abaixo façam referência ao Remediador de IC duplicado, essas propriedades têm um efeito equivalente na correção de IC duplicado no Espaço do CMDB.

Propriedade	Descrição
Os atributos em que *max_length* excede esse valor de propriedade (4000 por padrão) são excluídos das guias **Selecionar IC principal**, **Mesclar valores de atributo** e **Determinar ações para ICs duplicados** no assistente de Remediação de ICs duplicados. glide.duplicate_ci_remediator.max.field_length	Se o *max_length* para um atributo for igual ao valor da propriedade e o tamanho dos dados exceder o valor da propriedade, os dados serão truncados para o valor da propriedade e o atributo aparecerá nas listas de atributos. • Tipo: número inteiro • Valor padrão: 4000 • Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado** **Nota:** Esta propriedade afeta o desempenho das tarefas de desduplicação, portanto, tenha cuidado ao definir este valor.
Lista separada por vírgulas de tabelas relacionadas no formato "<table>.<reference column>", que são excluídos da mesclagem durante a correção de IC duplicado.	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: cert_task.cmdb_ci, cert_audit_result.configuration_item, discovery_log.cmdb_ci,

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
glide.duplicate_ci_remediator.related_items_blacklist	alm_hardware.ci, alm_asset.ci, fm_expense_line.ci • Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**
Limite para o número de ICs duplicados que, se excedido, limitará o suporte para reconciliação no Remediador de ICs duplicados (1000 por padrão). glide.duplicate_ci_remediator.max.cis	• Tipo: número inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado** • Saiba mais: consulte “Grande número de ICs duplicados” em Como corrigir uma tarefa de desduplicação (legado). Este limite nunca excede 5000, mesmo que defina a propriedade com um valor maior que 5000.
Determina se o Remediador de ICs duplicados corrige ou não a duplicação de ICs ao atualizar registros no CMDB. glide.duplicate_ci_remediator.dry_run	Quando definido como falso (valor padrão), as atualizações especificadas no assistente são realizadas. É possível definir esta propriedade como verdadeira e simular o Remediador de ICs duplicados sem que nenhum registro seja realmente atualizado. Nesse caso, as anotações de trabalho da tarefa descrevem as mudanças que acontecerão em uma correção real. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Remediador de IC Duplicado**
glide.duplicate_ci_remediator.enable_restricted_mode	Habilita a correção de modo restrito no Remediador de ICs duplicados. Esta opção restringe o uso de itens relacionados na correção de desduplicação e permite que uma correção bloqueada prossiga usando a opção **Usar o Remediador de IC duplicado (Modo restrito)**. Para obter mais informações, consulte Como

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	usar o modo restrito no Remediador de ICs duplicados [KB1542272] . • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: Adicionar às Propriedades do sistema [sys_properties] • Saiba mais: Como corrigir uma tarefa de desduplicação (legado) Defina como **verdadeiro** para habilitar a correção do modo restrito.

Componentes instalados para correção de IC duplicado

Tabelas instaladas para oferecer suporte à correção de IC duplicado (incluídas no plug-in com.snc.cmdb).

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Corrigir Tarefa Duplicada [reconcile_duplicate_task]	Tarefas de desduplicação.
Resultado Duplicado de Auditoria [duplicate_audit_result]	ICs associados a cada tarefa de desduplicação.
Correção de IC duplicado [cmdb_duplicate_ci_remediation]	Entrada, seleções em cada guia, status geral de correção e resultados de cada execução do Remediador de ICs duplicados.
Biblioteca de modelos de desduplicação do Espaço do CMDB [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_library]	Nomes de biblioteca e suas descrições.
Tarefa sugerida pelo modelo de desduplicação [sn_cmdb_ws_reconcile_duplicate_template_suggested_task]	Mapeamentos de tarefas de desduplicação para modelos.

Trabalhos programados instalados

Trabalho programado	Descrição
Desduplicação: preencher dados de tarefa duplicados	É executado diariamente para copiar metadados, como os atributos de identificação e as regras de identificação usados na geração de uma tarefa de desduplicação, para uma tabela facilmente acessível. Os metadados são armazenados na tabela Reconciliar dados

Tradução automática

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

Trabalho programado	Descrição
	de tarefa duplicados [reconcile_duplicate_task_data] e usados para análise do painel de desduplicação.
Desduplicação: preencher registros de execução de tarefa de modelo	Executa a cada minuto para avaliar as tarefas de desduplicação aplicáveis a um modelo de acordo com suas configurações. Com base nas configurações, atribui tarefas correspondentes e tarefas adicionadas manualmente ao modelo para correção. As tarefas de desduplicação são corrigidas depois que você seleciona **Executar modelo**.
Desduplicação: programador de modelo	É executado a cada minuto pelo programador de modelo para verificar a capacidade do mecanismo de execução. Se houver capacidade disponível, seleciona todas as novas tarefas de desduplicação adicionadas à fila para correção. As tarefas de desduplicação não são corrigidas e permanecem no estado pronto, a menos que este trabalho seja executado periodicamente.
Desduplicação: preencher tarefas sugeridas e órfãs do modelo	É executado por hora para contar o número de tarefas que correspondem a cada modelo publicado e o número de tarefas que não correspondem a nenhum modelo publicado. Essas contagens aparecem em vários cartões no painel de desduplicação.

Certificação de ICs

Verifique a existência da infraestrutura de TI real e das aplicações que você possui, de forma sistemática e em massa. Visto que ICs são ingeridos continuamente no CMDB a partir de várias fontes de dados, garanta a integridade do CMDB. Remova todos os ICs obsoletos associados à infraestrutura de TI ou à aplicações não mais existentes.

Use o CMDB Data Manager no Espaço do CMDB para de certificaçãocriar uma Políticade certificação, especificando ICs que precisam ser certificados e a frequência de certificação. Atribua tarefas de Certificação a usuários familiarizados com ICs ou que os gerenciam e aptos a certificar ou rejeitar a infraestrutura de TI ou os aplicações representadas por esses ICs. ICs rejeitados e não mais necessários podem ser descontinuados, arquivados ou excluídos do CMDB.

Os usuários podem acessar a Meu Trabalho do Espaço do CMDB no Espaço do CMDB para ver as tarefas de certificação atribuídas e, em seguida, revisar e processar as tarefas.

Detecção inteligente e certificação automática

A detecção inteligente dinamiza e simplifica a certificação de ICs. Com a detecção inteligente, é possível *Certificar automaticamente* os ICs detectados automaticamente por programas de descoberta, com base exclusivamente em resultados de descoberta recentes.

As seguintes condições devem ser atendidas para habilitar a detecção inteligente:

- O Discovery está habilitado na sua organização ou o Conectores do Service Graph está implementado.
- A propriedade do sistema `sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled` deve ser definida como **falso** (valor padrão).

Tradução automática

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

Além disso, a detecção inteligente usa as propriedades do sistema mostradas a seguir como filtros ao criar uma lista de ICs candidatos à certificação automática. Para serem incluídos como candidatos à certificação automática, os ICs devem ser descobertos:

- Dentro da janela de tempo de descoberta especificada pela propriedade do sistema *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window* (por exemplo, nos últimos 30 dias)
- Por qualquer fonte de descoberta que não seja excluída pela propriedade do sistema *sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion*

Em seguida, ao analisar esses CIs candidatos, você pode optar por certificá-los automaticamente.

Propriedades associadas à Certificação

Propriedade	Descrição

sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.disabled	Desabilita a detecção inteligente.
	• Digite: true | false
	• Valor padrão: falso
	• Valores:
	  ○ **verdadeiro**: desabilitar a detecção inteligente.
	  ○ **falso**: habilitar a detecção inteligente.
	• Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties].
	• Saiba mais: Revisar tarefas de certificação do CMDB Data Manager

sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_source.exclusion	Lista separada por vírgulas de fontes de descoberta excluídas do processamento de detecção inteligente. Por exemplo, uma fonte de dados que não é confiável na detecção de ICs. ICs descobertos por fontes de descoberta da lista não podem ser candidatos à certificação automática. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: entrada manual

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	• Local: propriedade do sistema • Saiba mais: Revisar tarefas de certificação do CMDB Data Manager
sn_cmdb_ws.attestation.smart_detection.discovery_window	Número de dias (*janela de descoberta*) utilizados pela detecção inteligente para determinar se um IC é um candidato à certificação automática. Somente ICs descobertos nessa janela de descoberta podem ser candidatos à certificação automática. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Local: propriedade do sistema • Saiba mais: Revisar tarefas de certificação do CMDB Data Manager

Revisar tarefas de certificação do CMDB Data Manager

Analise as tarefas de certificação atribuídas a você ou a um grupo de atribuição ao qual você pertence de acordo com as políticas de certificação do CMDB Data Manager. Verifique a existência física da infraestrutura de TI ou das aplicações associadas aos ICs na tarefa de certificação e processe esses ICs conforme apropriado.

Antes de Iniciar

Função necessária:

- Administrador do CMDB: data_manager_admin, sn_cmdb_admin (já inclui a função data_manager_admin)
- IC e responsável pelo serviço ou gerenciador: data_manager_user, sn_cmdb_user (já inclui a função data_manager_user)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de receber notificações sobre tarefas de certificação atribuídas a você, verifique as aplicações ou a infraestrutura de TI reais que você possui e processe os ICs da tarefa de acordo. Inicialmente, todos os ICs da tarefa de certificação são relacionados em uma lista de Ainda não analisados e, portanto, requerem certificação. Os ICs certificados são transferidos para uma lista de ICs certificados, enquanto os ICs rejeitados são transferidos para uma lista separada de ICs rejeitados. Depois de processar todos os ICs da tarefa, você pode enviar e concluir a tarefa.

À medida que você processar os ICs da tarefa, os detalhes de suas atividades serão capturados no fluxo de atividades da tarefa.

A certificação de tarefas é realizada na exibiçãoMeu trabalhode na aplicação da Store do Espaço do CMDB.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Meu trabalho** no menu Espaço do CMDB. Todas as tarefas de certificação atribuídas a você ou aos grupos de atribuição aos quais você pertence aparecem na guia Tarefas de certificação da **Certificação** de dados na seção Minhas tarefas. As tarefas de certificação são associadas a detalhes como datas de vencimento e descrições resumidas dessas tarefas. Os grupos de atribuição dos quais você é membro também são listados.
2. Selecione uma tarefa para revisar na lista Tarefas de certificação. Para realizar uma revisão em massa, selecione várias tarefas ou marque a caixa ao lado de "Item de configuração" a fim de revisar todas as tarefas da lista.
3. Analise os detalhes de uma tarefa:

   a. **Opcional:** os administradores podem selecionar **Cancelar tarefa** se a certificação dos ICs da tarefa não for necessária. Por exemplo, se a tarefa foi criada por engano. A tarefa cancelada é excluída sem qualquer processamento adicional.

   b. **Opcional:** Se a tarefa não foi atribuída corretamente, clique em **Reatribuir** e selecione uma das opções a seguir. Dependendo da sua seleção, a tarefa pode não estar mais atribuída a você.

      - **Para mim**: se a tarefa ainda não foi atribuída a um usuário específico e você é o proprietário dos ICs que podem processar a tarefa.
      - (Optional) **Para outro usuário**: se você não for o proprietário real dos ICs e houver outra pessoa que seja mais adequada como o proprietário da tarefa. Na caixa de diálogo Reatribuir a outro usuário, defina **Atribuir a** para esse usuário e forneça o motivo da reatribuição. Em seguida, clique em **Prosseguir**.

        Para proprietários de ICs, somente os usuários do grupo de atribuição ao qual a tarefa está atribuída no momento são exibidos. Para administradores, todos os usuários com a função data_manager_user são exibidos.
      - **Enviar para reatribuição**: se você não for o usuário mais adequado à tarefa e o administrador precisar atribuir a tarefa a outra pessoa. Na caixa de diálogo Enviar para reatribuição, insira o motivo da operação e clique em **Enviar** para enviar uma notificação ao administrador.

   c. Clique em **Analisar ICs a serem certificados** para prosseguir com o processo de certificação de ICs. Se a tarefa não foi atribuída a ninguém, ela será atribuída automaticamente ao usuário atual.

4. **Opcional:** Se a caixa de diálogo Detecção inteligente for exibida, clique em **Analisar** para analisar os ICs ou **Certificar automaticamente** a fim de certificar os ICs detectados como sem análise. Se você clicar em **Cancelar**, poderá clicar posteriormente em **Executar certificação automática** no widget de detecção Inteligente. Ao analisar os ICs a serem certificados, a lista no painel Detecção inteligente é filtrada em ICs que são candidatos à certificação automática; isso permite que você certifique automaticamente todos esses ICs em massa.

   a. Analise os detalhes dos ICs da lista.

   b. **Opcional:** Clique em **Certificar automaticamente** para certificar automaticamente todos os ICs da lista e movê-los para a lista de ICs certificados.

   c. **Opcional:** Clique em **Cancelar certificação automática** para deixar todos os ICs da lista no estado Ainda não analisados e continuar a Certificar esses ICs posteriormente, independentemente da detecção inteligente.

Tradução automática

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

5. Analise os ICs da lista de Ainda não analisados. Clique em um IC para abrir um painel contendo mais detalhes, como Integridade do IC, propriedades importantes e dados do CMDB 360. Os detalhes exibidos no painel de IC dependem das configurações e da ativação de diferentes recursos.
   Use os seguintes cartões na barra à direita para obter ajuda e status:

   - Clique em Ações de certificação ( ) para obter ajuda sobre as possíveis ações que você pode realizar durante a análise de ICs.
   - Clique em Status da certificação ( ) para acompanhar o andamento da análise e certificação de ICs.
   - Clique em Status de detecção inteligente ( ) para verificar se algum IC é candidato à certificação automática e aplicar a certificação automática.

6. Na guia Detalhes do painel de ICs de análise de certificação, selecione os ICs que você está pronto para processar e selecione uma ação a ser aplicada a todos os ICs selecionados.

   - Selecione os ICs cuja existência você pode certificar e clique em **Certificar** para movê-los para a lista de Certificados.

     Para desfazer a certificação, selecione a lista de Certificados, selecione os ICs que você deseja mover de volta para a lista de Ainda não analisados e clique em **Não certificado**. Outra opção é selecionar os ICs que você deseja mover para a lista de Rejeitados e clicar em **Rejeitar**.

   - Selecione os ICs cuja existência você não pode certificar e clique em **Rejeitar** para movê-los para a lista de Rejeitados. Na caixa de diálogo Confirmar rejeição de ICs, forneça uma explicação e clique em **Prosseguir**.

     Para desfazer a rejeição, selecione a lista de Rejeitados, selecione os ICs que você deseja mover de volta para a lista de Ainda não analisados e clique em **Não certificar**. Outra opção é selecionar os ICs que você deseja mover para a lista de Certificados e clicar em **Certificar**.

   - Selecione os ICs que não devem ser incluídos nessa tarefa e nas futuras políticas de certificação do Data Manager e clique em **Excluir**. Na caixa de diálogo Confirmar exclusão de ICs, forneça uma explicação e clique em **Prosseguir**.

     Esses ICs excluídos são adicionados à lista de exclusões das políticas de certificação do CMDB Data Manager. Para obter mais informações, consulte Gerenciar listas de exclusões do CMDB Data Manager. Somente um administrador pode desfazer essa operação usando o CMDB Data Manager.

   - Selecione todos os ICs que você identificar como duplicatas de outros ICs e clique em **Remover duplicatas da tarefa**. Na caixa de diálogo Confirmar remoção de ICs duplicados, forneça uma explicação e clique em **Prosseguir**.

     Esses ICs duplicados são removidos da tarefa de certificação, e uma tarefa de remoção da duplicação é gerada para eles, que é semelhante às tarefas de remoção de duplicação criadas pelo Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE). Para obter mais detalhes sobre como processar e corrigir tarefas de eliminação de duplicação, consulte Correção de ICs duplicados.

Tradução automática

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

Nota:
Somente um administrador pode desfazer essa operação.

- Depois de processar todos os ICs da tarefa, quando a lista Ainda não analisados estiver vazia, o botão **Enviar** ficará habilitado. Clique em **Enviar** e, na caixa de diálogo Enviar certificação, clique em **Enviar** para fechar a tarefa.

Certificação de dados

A Data Certification gerencia validações programadas e sob demanda de dados em tabelas do CMDB e não pertencentes ao CMDB.

As informações são adicionadas ao CMDB por Descoberta ao importar de ferramentas de terceiros ou manualmente. Por motivos regulatórios ou de procedimento, as informações no CMDB exigem verificações de precisão e certificação. A pessoa ou equipe responsável pela certificação pode definir quais informações exigem verificação e programação de verificação. A programação gera uma check-list para verificar os dados. Indivíduos atribuídos a tarefas de certificação respondem a uma série de perguntas para verificar os dados.

A Data Certification pode ser realizada em campos de tabelas específicas. Com base na programação de certificação, as tarefas de certificação são criadas e atribuídas automaticamente. Por exemplo, é possível configurar uma certificação para validar campos de informações importantes, como **"Sistema operacional"** e **"Contagem de CPUs"**, em todos os servidores de Windows localizados em Chicago. É possível atribuir as tarefas ao membro da equipe apropriado automaticamente.

Os sistemas separados por domínio podem usar a aplicação de Data Certification.

Experiência da Data Certification no Espaço do CMDB

Você pode usar a página principal do Espaço do CMDB e suas exibições para administrar e usar totalmente a Certificação de dados, exibir várias análises e lidar com tarefas de Certificação de dados, como:

- Crie uma política de Data Manager Certification.
- Converter programações de certificação legada em políticas do Data Manager Certification.
- Revisar tarefas de certificação no Espaço do CMDB.
- Revisar tarefas de certificação com falha no Espaço do CMDB.

A experiência do Data Certification no Espaço do CMDB não fornece funcionalidades como redefinição, mesclagem de várias tarefas do Data Certification e escalação.

Para obter mais informações sobre como usar a Data Certification no Espaço do CMDB, consulte Experiência da Data Certification no Espaço do CMDB.

Data Certification na IU principal (IU 16)

Experiência da Data Certification no Espaço do CMDB fornece a funcionalidade de Data Certification mais recente. No entanto, a compilação legada da Certificação de dados no Core UI (IU 16) está disponível navegando até **Tudo** > **Data Certification**. Para obter informações sobre como usar a compilação legada do CMDB Data Manager na IU principal, consulte Data Certification na IU principal (IU 16).

Tradução automática

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

Nota:

A Data Certification no Espaço do CMDB e a compilação legada da Data Certification na IU principal operam separadamente e não são sincronizadas. Portanto, quaisquer elementos de Data Certification, como definições e programações, que você cria em uma dessas implementações, não aparecem e não estão incluídos na outra implementação.

Para converter dados criados na compilação legada da Certificação de dados na IU principal em políticas de certificação de rascunho no Espaço do CMDB, consulte Converter programações de certificação legada em políticas do Data Manager Certification.

Experiência da Data Certification no Espaço do CMDB

Use o Data Certification no Espaço do CMDB para administrar o Data Certification, criar políticas de certificação, gerenciar tarefas do Data Certification e exibir análises sobre processos em andamento.

Nota:

A Data Certification no Espaço do CMDB e a compilação legada da Data Certification na IU principal operam separadamente e não são sincronizadas. Portanto, quaisquer definições de Data Certification, como filtros e programações de certificação, que você cria em uma dessas implementações, não aparecem e não estão disponíveis na outra implementação.

Experiência da Data Certification no Espaço do CMDB

Use a página principal do Espaço do CMDB e suas exibições para administrar a Data Certification:

- Use o Exibição da gestão no Espaço do CMDB para navegar até o CMDB Data Manager e criar uma nova Política de certificação.
- Use o bloco Meu trabalho na página principal do Espaço do CMDB para acessar suas tarefas de certificação abertas e atrasadas que você precisa revisar e processar.
- Use a exibição Meu trabalho no Espaço do CMDB para acessar todas as tarefas de Data Certification atribuídas a você na seção Tarefas de certificação.

Gerencie tarefas de certificação no Espaço do CMDB:

- Revisar tarefas de certificação no Espaço do CMDB
- Revisar tarefas de certificação com falha no Espaço do CMDB

Converter programações de certificação legada em políticas do Data Manager Certification

Converta programações de certificação criadas na aplicação Data Certification legada (em execução no Core UI) em políticas de Data Manager Certification de rascunho disponíveis no Espaço do CMDB.

Antes de Iniciar
Função necessária: data_manager_admin ou sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você estiver usando a aplicação Data Certification legada na IU principal, as programações de certificação associadas não estarão disponíveis na nova implementação da Data Certification no Espaço do CMDB versão 6.0. Você pode converter essas definições em políticas de Data Manager Certification de rascunho. Em seguida, você

Tradução automática

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

pode publicar as políticas convertidas no Espaço do CMDB, assim como publica qualquer rascunho de política do Data Manager.

As programações de certificação legadas que foram convertidas com sucesso são desativadas automaticamente.

Esta conversão migra a maioria dos campos da programação de certificação legada. No entanto, os campos *Assign to empty* e *Last run date* não são migrados para as tabelas do Gerenciador de dados do Espaço do CMDB.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione Gestão na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Na página de visão geral do Data Manager, selecione **Importar** na faixa na parte superior da página.
   Se não houver programações de certificação legadas para importar, a faixa de notificação sobre a importação de políticas existentes não será exibida.
4. Em Confirmar importação da programação de certificação para as políticas de rascunho, selecione **Importar para as políticas de rascunho**.

   a. Acompanhe a progressão na caixa de diálogo Importação em andamento.

   b. Revise os resultados da importação na caixa de diálogo Resumo da importação.

      Se houver operações de conversão anteriores, os resultados refletirão somente a operação de conversão atual. Por exemplo, a contagem Concluída inclui somente os registros que foram convertidos com sucesso na execução atual.

      Selecione os links associados aos resultados concluídos e ignorados para detalhar os registros associados.

      Além disso, para ver detalhes adicionais, selecione **Todos** e, no navegador de filtro, insira cert_schedule.list para abrir a tabela Programações de certificação. As colunas *Migration Status* e *Migration exception* fornecem detalhes que são especialmente importantes para registros com falha e ignorados.

   c. Selecione **Exibir políticas de rascunho** para exibir as políticas convertidas na página de políticas do Data Manager, na guia Políticas de rascunho.

5. **Opcional:** Publicar um rascunho de política do Data Manager no Espaço do CMDB

Resultado

- Se você fizer login enquanto esta conversão estiver em andamento, uma mensagem de andamento será exibida na página de visão geral do Data Manager. Você pode selecionar o link **Exibir detalhes** para abrir a caixa de diálogo Importação em andamento com detalhes sobre o andamento da operação.
- As programações de certificação legada estão disponíveis como políticas de certificação de rascunho no Data Manager no Espaço do CMDB.
- As programações de certificação legada estão desativadas.

Tradução automática

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

Revisar tarefas de certificação no Espaço do CMDB

Revise os valores de atributo nas tarefas de certificação atribuídas a você e, em seguida, certifique, edite ou reprove a revisão de acordo com suas descobertas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se uma tarefa de certificação não estiver atribuída corretamente, você poderá reatribuí-la a outro usuário se souber quem é o revisor apropriado ou solicitar que um administrador reatribua a tarefa.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**e selecione **Meu trabalho** na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. **Opcional:** Na seção Minhas tarefas, você pode selecionar várias tarefas para reatribuir tarefas em massa na guia Tarefas de certificação.

   a. Selecione a guia Tarefas de certificação e a tarefa ou tarefas que você deseja reatribuir.

   - Selecionar **Reatribuir**: reatribua uma tarefa a outro grupo ou usuário se você não for o usuário apropriado para revisar os atributos de IC e souber quem é o revisor apropriado.
     - Grupo de**atribuição**: selecione o grupo de atribuição ao qual o usuário pertence.
     - **Atribuir a:** pesquise o revisor apropriado para reatribuir esta tarefa.
     - **Enviar um motivo para esta ação**: insira um motivo pelo qual você está reatribuindo a tarefa.
   - Selecione o menu suspenso **Reatribuir** e selecione **Atribuir a mim**: atribua a tarefa que não está atribuída a você mesmo, se você for o revisor apropriado para esta tarefa.
   - Selecione o menu suspenso **Reatribuir** e selecione **Solicitar reatribuição**: solicitação para reatribuir a tarefa atribuída incorretamente a você a outra pessoa. Insira um motivo pelo qual a tarefa precisa ser reatribuída e selecione **Enviar**.

   b. Selecione **Prosseguir**.

3. Na guia Tarefas de certificação, selecione a tarefa de certificação que você deseja revisar.
4. Revise os detalhes da tarefa de certificação e selecione **Revisar registros para certificar**.

   Nota:
   Você pode reatribuir as tarefas nesta página. Consulte a Etapa 2 para revisar as opções de reatribuição.

5. Selecione os registros que deseja certificar ou reprovar em massa e selecione **Certificar** ou **Reprovar**. Esses registros serão movidos para a guia Revisão concluída.
6. Selecione os registros que deseja revisar e selecione **Revisar registros**.

   Uma marca de seleção ao lado de um cabeçalho de coluna denota os atributos cujos valores estão incluídos nesta revisão de certificação. Todas as outras colunas contêm atributos adicionais que ajudam na identificação dos registros.

   Quando você seleciona registros para revisão, os atributos dos registros selecionados aparecem à direita, em uma seção de revisão de campo separada. Quando você seleciona

Tradução automática

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

um único registro para revisar, os valores de atributo do registro selecionado são exibidos. Quando você seleciona vários registros para revisar, os valores de atributo não aparecem. Nessa seção, selecione os campos para aplicar os resultados da revisão ou selecione **Selecionar todos os campos** para aplicar os resultados da revisão a todos os campos.

7. Selecione **Enviar** quando todos os registros tiverem sido revisados.
   O botão **Enviar** não estará disponível até que todos os registros na tarefa sejam revisados e a tarefa seja concluída.

O que Fazer Depois

Você pode revisar os resultados da certificação na guia Revisão concluída e alterar os resultados da certificação ou editar os valores de atributo.

Revisar tarefas de certificação com falha no Espaço do CMDB

Revise os registros que falharam na revisão de certificação (exceções) e que foram atribuídos a você. A lista de exceções é atualizada dinamicamente conforme as tarefas de certificação são revisadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cmdb_admin

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**e selecione **Meu trabalho** na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Na faixa pop-up Exceções de certificação, selecione **Clique aqui para exibir**.
3. Selecione um menu suspenso para expandir uma tarefa e mostrar os registros e atributos que falharam na revisão de certificação.
4. Selecione o ID do documento de certificação do atributo que você deseja atualizar.
   A coluna Elemento mostra o atributo que falhou na revisão. A coluna ID do documento de certificação contém links para os registros com o atributo que foi reprovado na revisão de certificação.
5. Revise os detalhes dos atributos que precisam ser atualizados.

O que Fazer Depois

Consulte o tópico Revisar tarefas de certificação no Espaço do CMDB para localizar e revisar a respectiva tarefa de certificação e para atualizar valores de atributo incorretos. Você também pode acessar diretamente os formulários de IC e registro para atualizar valores de atributo incorretos.

Data Certification na IU principal (IU 16)

A compilação legada do Data Certification no Core UI (IU 16) permite que você rastreie e manipule tarefas de Data Certification de forma centralizada, crie filtros de certificação e defina programações de certificação.

Como alternativa, você pode usar a funcionalidade completa da Data Certification no Aplicação da Store do Espaço do CMDB. Para obter mais informações, consulte Experiência do CMDB Data Manager no Espaço do CMDB.

Tradução automática

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

Nota:

A Data Certification no Espaço do CMDB e a compilação legada da Data Certification na IU principal operam separadamente e não são sincronizadas. Portanto, quaisquer elementos de Data Certification, como filtros e programações, que você cria em uma dessas implementações, não aparecem e não estão incluídos na outra implementação.

Para converter programações criadas na compilação legada do Data Certification na IU principal em políticas de certificação de rascunho no Espaço do CMDB, consulte Converter programações de certificação legada em políticas do Data Manager Certification.

Como ativar a Data Certification

Ative o plug-in de Data Certification para acessar a aplicação. Ao usar esse plug-in, você também ativa o plug-in de Version Management, que gerencia as versões do filtro de certificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in de Data Certification usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Componentes instalados com Data Certification

Ao ativar o plug-in de Data Certification, você instala os seguintes componentes.

Dados de demonstração estão disponíveis com Data Certification. Os dados de demonstração fornecem informações, incluindo filtros, programações, instâncias e tarefas.

Tabelas

A Data Certification adiciona as seguintes tabelas:

Tabela	Descrição
Definição de auditorias de certificação [cert_audit_definition]	Armazena coleções de programações de certificação que podem ser executadas como uma única entidade.
Elementos da definição de auditorias de certificação [m2m_cert_audit_def_cert_sched]	Lista as programações de certificação em cada definição de auditorias de certificação.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Instância das auditorias de certificação [cert_audit_instance]	Armazena as instâncias de certificação associadas a uma definição de auditoria específica.
Elemento de certificação [cert_element]	Armazena os elementos de dados que são agrupados em tarefas de certificação.
Filtro de certificação [cert_filter]	Armazena os dados que exigem certificação usando uma condição de filtragem para a certificação.
Instância de certificação [cert_instance]	Armazena uma coleção de tarefas de certificação que representam uma única instância de uma certificação programada. Esta tabela estende a tabela auditoria [cert_audit].
Programação de certificação [cert_schedule]	Armazena a certificação para um conjunto específico de informações em uma tabela, quais tarefas são atribuídas a um usuário ou grupo e com que frequência essa certificação é feita.
Tarefa de certificação [cert_task]	Armazena tarefas de certificação individuais. A tarefa de certificação estende a tabela de tarefas.

Inclusões de script

A Data Certification adiciona as seguintes inclusões de scripts:

Nome	Descrição
CertificationAjax	Fornece utilitários que permitem que elementos de certificação individuais sejam certificados, rejeitados ou revertidos.
CertificationTaskCreate	Código personalizado que estende o código padrão para tarefas de certificação.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Atualiza as informações de tempo e porcentagem de conclusão para uma certificação.
CertificationUtils	Fornece funções de utilitário para certificação.

Client scripts

A Data Certification adiciona os seguintes Client scripts:

Nome	Tabela	Descrição
Alertar se as caixas estiverem marcadas	Tarefa de certificação [cert_task]	Fornece um aviso se o certificador tentar deixar um registro sem certificar os elementos verificados.
Verificar nome de tabela	Programação de certificação [cert_schedule]	Atualiza o nome da tabela quando um filtro diferente é selecionado.

Políticas de IU

A Data Certification adiciona as seguintes políticas de IU:

Tradução automática

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

Nome	Tabela	Descrição
Ocultar próxima execução programada	Programação de certificação [cert_schedule]	Oculta o campo *"Próxima execução programada"* quando a programação está definida para ser executada uma vez ou somente sob demanda.
• Ocultar campos associados a "executar" quando ativo estiver definido como falso • Ocultar execução quando não estiver ativo	Programação de certificação [cert_schedule]	Ocultar o campo *"Executar"* quando *"Ativo"* estiver definido como *"Falso"*.
Tornar nome da tabela somente leitura	Programação de certificação [cert_schedule]	Torna o campo *"Tabela"* somente leitura.
Ocultar campo Tabela	Elemento de certificação [cert_element]	Oculta o campo *"Tabela"* no formulário da tarefa de certificação.
Tornar o campo porcentagem de conclusão somente leitura	Instância de certificação [cert_instance]	Torna o campo *"Porcentagem concluída"* somente leitura quando o *"Estado"* é *"Trabalho em andamento"*, *"Encerrado totalmente"*, *"Encerrado incompleto"* ou *"Cancelado"*.
Mostrar Atribuir aos campos	Programação de certificação [cert_schedule]	Mostra o campo *"Atribuir a"* quando o tipo de atribuição é *"Usuário"* e oculta o campo *"Atribuir a"* para todos os outros tipos de atribuição.
Mostrar campo Grupo	Programação de certificação [cert_schedule]	Mostra o campo *"Grupo de atribuição"* quando o tipo de atribuição é *"Grupo"* e oculta o campo *"Grupo de atribuição"* para todos os outros tipos de atribuição.
Mostrar campo usuário	Programação de certificação [cert_schedule]	Mostra o campo *"Usuário"* quando o tipo de atribuição for *"Usuário"*.
Mostrar campos atribuição	Programação de certificação [cert_schedule]	Mostra a opção *"Atribuir a vazios"* quando o tipo de atribuição for o *"Campo usuário"* ou *"Campo grupo"*.

Regras de negócios

A Data Certification adiciona as seguintes regras de negócios:

Nome	Tabela	Descrição
Ajustar datas para tarefas de certificado	Instância de certificação [cert_instance]	Ajusta datas para tarefas pertencentes à instância de certificação quando as datas de uma certificação ativa são alteradas.
Cancelar instância	Instância de certificação [cert_instance]	Cancela todas as tarefas de certificação em aberto quando uma certificação ativa é cancelada.
Eventos de instância de	Instância das auditorias de	Envia um evento inserido quando uma instância de auditorias de certificação ativa é criada. Envia um evento concluído quando uma

Tradução automática

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

Nome	Tabela	Descrição
auditorias de certificação	certificação [cert_audit_instance]	instância de auditorias de certificação ativa é marcada como concluída ou incompleta.
Eventos de elemento de certificação	Elemento de certificação [cert_element]	Envia um evento com falha quando um elemento de uma certificação é marcado como com falha.
Eventos de instância de certificação	Instância de certificação [cert_instance]	Envia um evento inserido quando uma instância de uma certificação é criada. Envia um evento concluído quando uma instância de uma certificação é concluída.
Acúmulo de instância de certificação	Tarefa de certificação [cert_task]	Atualiza o campo *"Porcentagem de conclusão"* no registro de instância de certificação.
Eventos de tarefa de certificação	Tarefa de certificação [cert_task]	Envia um evento inserido quando uma tarefa é inserida. Envia um evento concluído quando uma tarefa é desativada. Envia um evento cancelado quando uma tarefa é cancelada.
Valores de tarefa de certificação	Elemento de certificação [cert_element]	Atualiza a porcentagem de conclusão da tarefa primária quando um elemento de certificação é atualizado.
Verificar o andamento de auditorias de certificação	Instância de certificação [cert_instance]	Atualiza o status de conclusão da instância de auditoria como um todo quando uma certificação que faz parte de uma auditoria é concluída.
Limpar exibições de certificação	Instância de certificação [cert_instance]	Limpa todos os registros relacionados quando uma instância de certificação é excluída.
Copiar campos de programação de certificação	Instância de certificação [cert_instance]	Copia mudanças na programação de certificação para a instância de certificação.
Mesclar tarefas de certificação	Tarefa de certificação [cert_task]	Mescla duas tarefas quando uma tarefa é reatribuída e há outra tarefa para a mesma instância com o novo usuário.
Impedir a exclusão de Filtro com programação	Filtro de certificação [cert_filter]	Impede a exclusão de um filtro usado em uma programação.
Reatribuir notificação	Tarefa de certificação [cert_task]	Envia uma notificação para os designados novos e anteriores quando uma tarefa é reatribuída.
Estado de acúmulo	Tarefa de certificação [cert_task]	Atualiza todos os itens primários necessários quando o estado da tarefa é alterado.
Atualizar referência de auditoria	Tarefa de certificação [cert_task]	Torna os registros de Data Certification compatíveis com os registros do Estado desejado. Esta regra garante que o campo *"Auditoria"* seja preenchido corretamente quando um registro é inserido usando "Inserir" e "Permanecer".

Tradução automática

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

Nome	Tabela	Descrição
Atualizar resultado de auditoria	Elemento de certificação [cert_element]	Torna os registros de Data Certification compatíveis com os registros do Estado desejado para fins de relatório. Esta regra coloca valores certificados na coluna *"Valor desejado"* quando uma auditoria é *"Certificada"*. Ele também coloca valores reais na coluna *"Valor de discrepância"* quando uma auditoria *"Falha"*.
Atualizar referências de follow_on_task e auditoria	Elemento de certificação [cert_element]	Torna os registros de Data Certification compatíveis com os registros do Estado desejado para fins de relatório. Esta regra torna as tarefas de certificação compatíveis com as tarefas de acompanhamento e exibe todas as tarefas, independente da origem.
Atualizar próximo tempo de execução	Programação de certificação [cert_schedule]	Atualiza o campo *"Próxima execução programada"* quando uma programação é executada *"Diariamente"*, *"Semanalmente"*, *"Mensalmente"* ou *"Periodicamente"*.
Verificar Campos	Programação de certificação [cert_schedule]	Verifica se nenhum campo é usado nos campos *"Exibir"* e *"Certificação"* quando os campos de uma programação de certificação são alterados.

Formatador

A Data Certification adiciona o seguinte formatador:

Formatador

Nome	Descrição
Elementos de tarefa de certificação	Habilita a formatação da interface do usuário personalizada de elementos em uma tarefa de certificação. Por exemplo, exibe a marca de seleção verde e o ponto de exclamação vermelho para usar na certificação de um elemento.

Propriedades

Propriedades

Nome	Tabela	Descrição
glide.ui.cert_task_activity.fields	Propriedades do sistema [sys_properties]	Define qual campo de diário é o campo de atividade da tarefa. Padrão: work_notes

Funções de Usuário

A Data Certification adiciona as seguintes funções do usuário:

Funções de Usuário

Função	Contém as funções	Descrição
certification_admin	certificação	É possível: • Criar e configurar certificações • Substituir respostas fornecidas

Tradução automática

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

Funções de Usuário

Função	Contém as funções	Descrição
		• Executar tarefas de certificação para responsáveis de tarefa de certificação • Enviar notificações de tarefa de certificação para usuários e responsáveis a qualquer momento • Cancelar ou excluir certificações em qualquer estado
certification_filter_admin	certificação	É possível criar e gerenciar todos os filtros de data certification.
certificação	nenhum	É possível atualizar tarefas ativas ou incompletas atribuídas a eles ou a grupos dos quais são membros. Também é possível atualizar itens de configuração de responsabilidade deles ou de grupos dos quais são membros. Receba notificações por e-mail quando tarefas de certificação são atribuídas.

Eventos

A Data Certification adiciona os seguintes eventos: O sistema ServiceNow usa esses eventos para enviar notificações por e-mail para responsáveis e gerentes de tarefa sobre mudanças nos registros de certificação.

Nome	Descrição
cert_audit_instance.completed	Uma instância de auditorias de certificação foi concluída.
cert_audit_instance.inserted	Uma instância de auditorias de certificação foi inserida.
cert_element.failed	Um elemento de certificação falhou na certificação.
cert_instance.complete	Uma instância de certificação foi concluída.
cert_instance.inserted	Uma instância de certificação foi inserida.
cert_task.cancelled	Uma tarefa de certificação foi cancelada.
cert_task.completed	Uma tarefa de certificação foi concluída.
cert_task.escalate	Uma tarefa de certificação foi escalonada.
cert_task.inserted	Uma tarefa de certificação nova foi criada.
cert_task.notifications	Uma notificação de tarefa de certificação foi reenviada para um usuário.
cert_task.overdue	Uma tarefa de certificação passou da data de conclusão especificada.
cert_task.reassign	Uma tarefa de certificação foi reatribuída.
cert_task.warning	Um novo ponto de escalação de tarefa foi atingido.

Modelos de e-mail

A Data Certification adiciona os seguintes modelos de e-mail:

Tradução automática

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

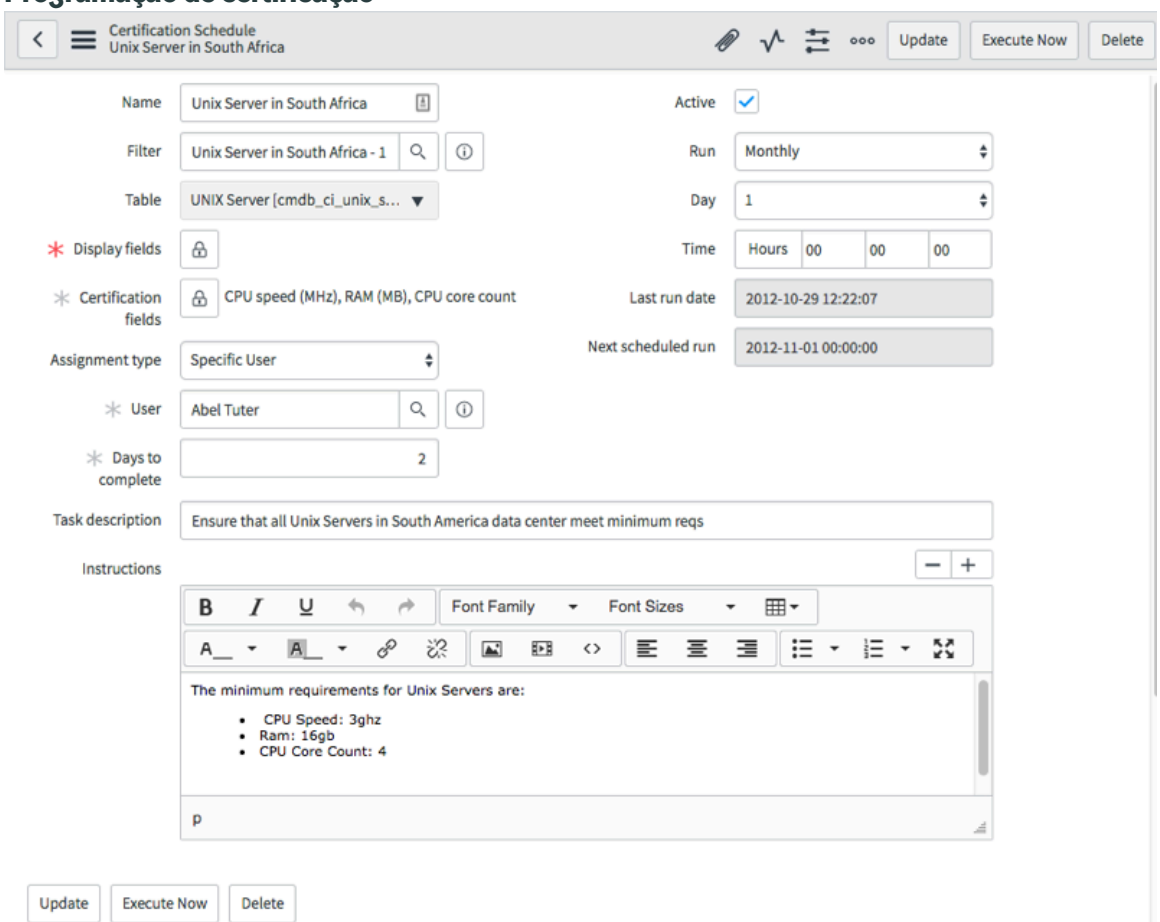
Nome	Mensagem
certificate.task.cancelled	Uma tarefa de certificação atribuída a você ou seu grupo como parte do processo de certificação e gerenciamento de dados foi cancelada.
certificate.task.reminder.inserted	Uma tarefa de certificação atribuída a você ou seu grupo como parte do processo de certificação e gerenciamento de dados requer atenção.
certificate.task.reminder.outstanding	Uma tarefa de certificação atribuída a você ou seu grupo como parte do processo de certificação e gerenciamento de dados requer atenção.
certificate.task.reminder.overdue	Uma tarefa de certificação atribuída a você ou seu grupo como parte do processo de certificação e gerenciamento de dados está atrasada.

Programações de certificação

Uma programação de certificação define as informações que exigem certificação e a frequência de execução.

A cada intervalo de tempo especificado, ou sob demanda, a programação de certificação gera um conjunto de tarefas de certificação com base nas condições definidas. Use o link relacionado Visualizar tarefas de certificação para ver as tarefas de certificação geradas a partir de uma programação de certificação.

Programação de certificação



Tarefas de certificação

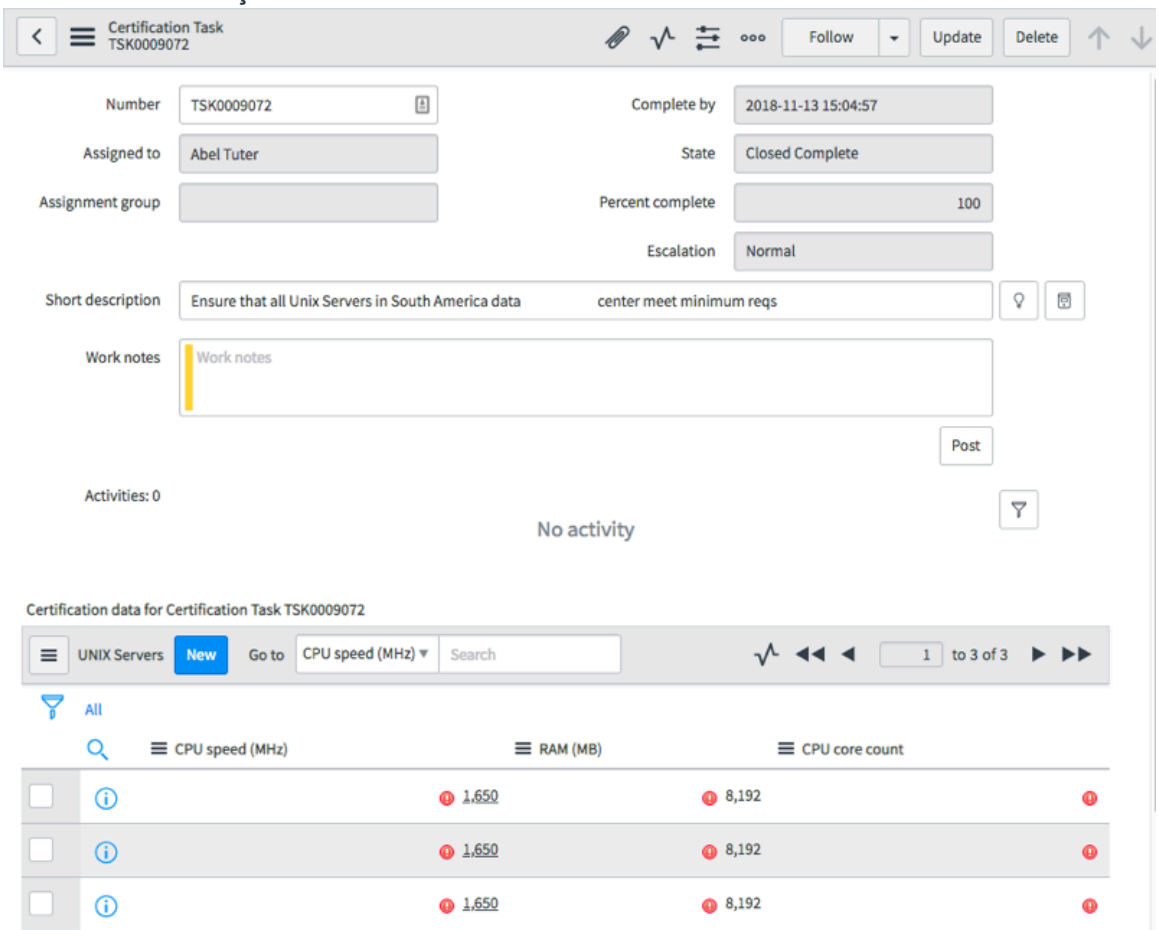
Uma tarefa de certificação representa o trabalho de verificação dos dados associados a um registro específico.

Tradução automática

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

Os responsáveis pela tarefa são encarregados a executar as tarefas de certificação. As tarefas têm um fluxo de trabalho associado que envia lembretes ao responsável pela tarefa e, se necessário, ao gerente do responsável em intervalos regulares.

Tarefa de certificação



Nota:
Se a mensagem

> Record cannot be certified until the instance is finished creating all certification tasks and elements. Reload the page to try again

for exibida, isso significa que:

- Uma grande quantidade de dados está presente nas tabelas cmbd_ci e cmdb_ci_server.
- O processamento da tarefa de Data Certification não foi concluído (os trabalhos de Data Certification ainda estão em andamento).

Conforme as instruções, recarregue a página e aguarde a conclusão do processamento.

Limpar elementos inválidos

Use a ação de IU **"Limpar elementos inválidos"** para consultar e excluir elementos de certificação que fazem referência a registros inválidos. Cada tarefa de certificação tem uma programação de certificação, que tem campos Tabela e Filtro. Esta ação de IU executa o seguinte processamento:

Tradução automática

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

1. Coleta todos os registros disponíveis do campo Tabela na programação de certificação com filtros que estão disponíveis nessa programação.
2. Coleta todos os elementos de certificação associados à tarefa de certificação atual.
3. Exclui os elementos de certificação que não estão mais disponíveis para os dados coletados na etapa anterior.
4. Depois de excluir registros inválidos, ele recalcula a porcentagem de conclusão da certificação usando a seguinte fórmula:

   (1 – (número de elementos de certificação pendentes / número total de elementos de certificação associados)) * 100;

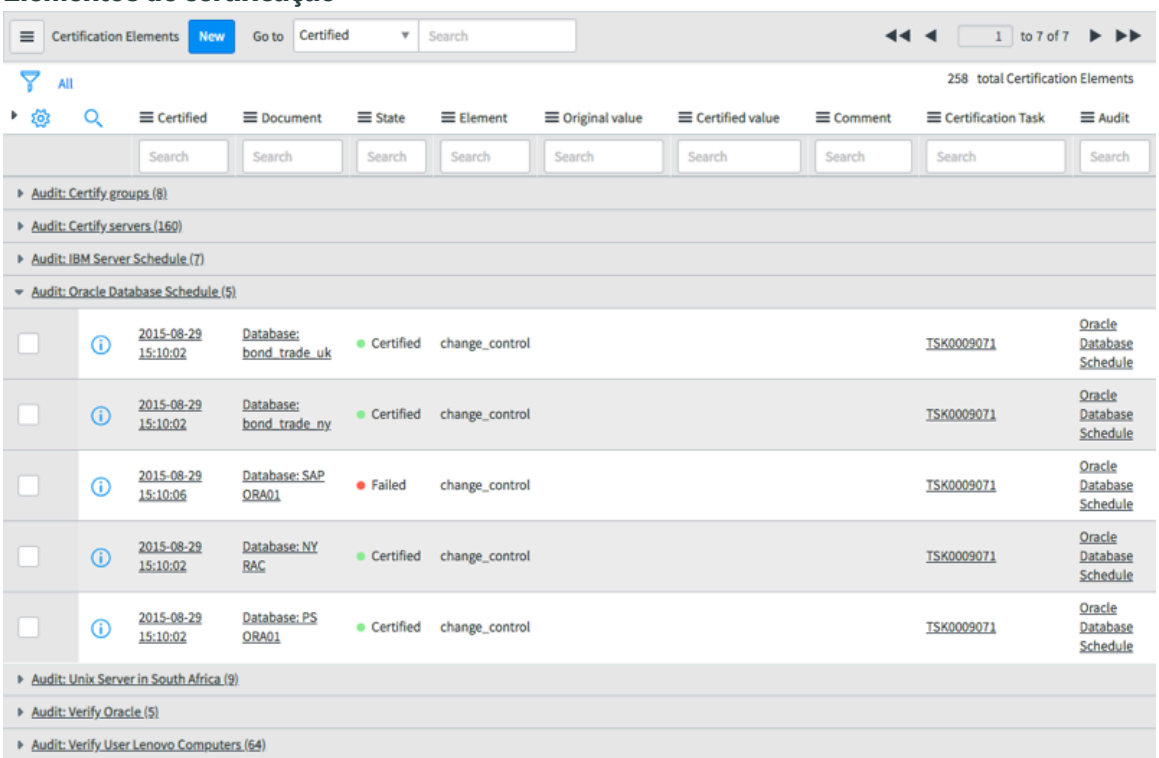
5. Se não houver elementos de certificação com status Pendente, a ação marcará a tarefa de certificação associada como Encerrada e a desativará.
6. Se não houver elementos de certificação com status Pendente, a ação ativará a tarefa de certificação associada e mudará o status para Trabalho em andamento.

Elementos de certificação

Cada elemento de cada registro que está sendo certificado é rastreado em seu próprio registro de elemento de certificação.

Também são rastreados a data e a hora em que o elemento foi certificado, os comentários e os valores originais e certificados do campo. É possível exibir elementos em tarefas de certificação individuais.

Elementos de certificação



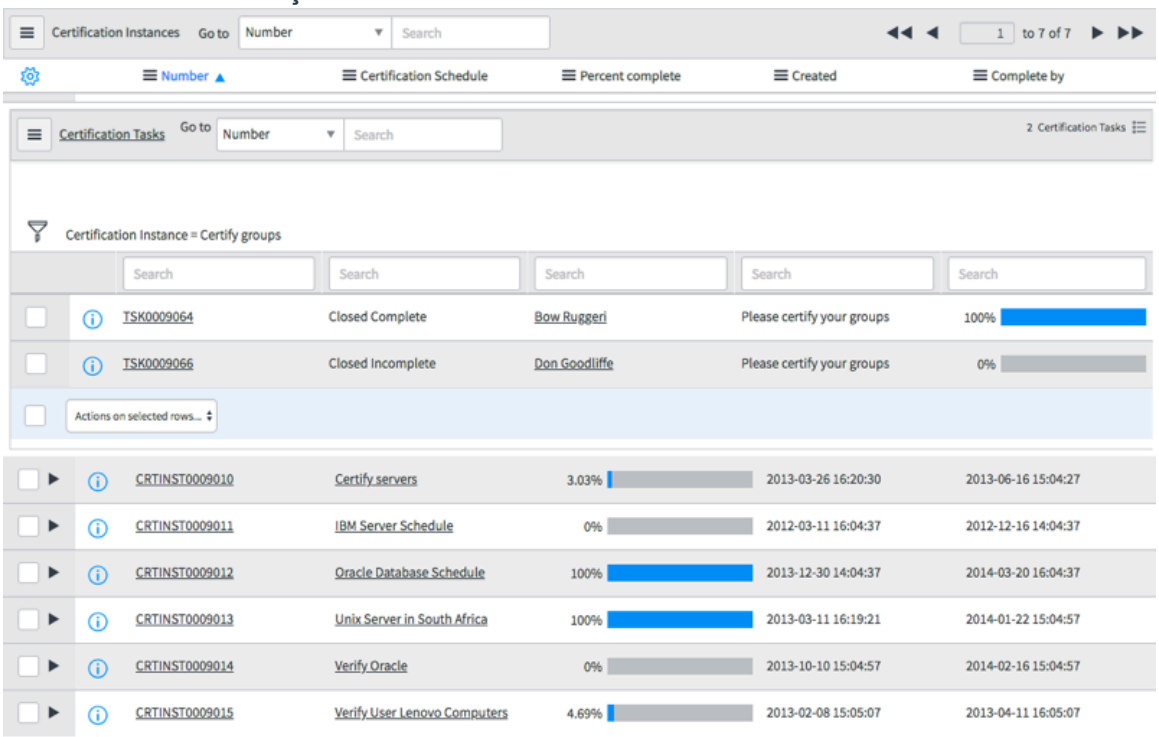
Instâncias de certificação

Uma instância de certificação é a coleção de tarefas de certificação para uma execução de uma programação de certificação.

Tradução automática

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

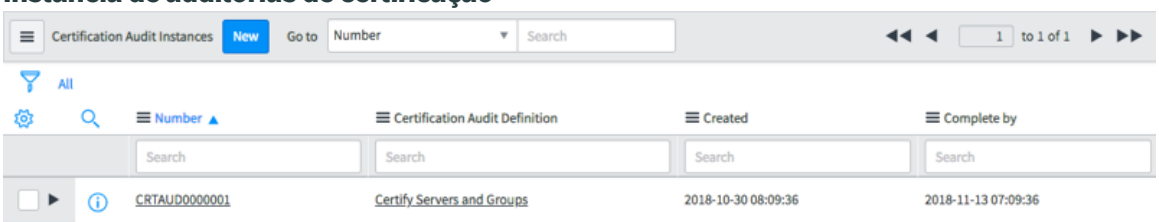
Instâncias de certificação



Instâncias de auditorias de certificação

Uma instância de auditoria de certificação é uma coleção de instâncias de certificação e tarefas geradas por uma única execução da definição de auditorias de certificação.

Instância de auditorias de certificação



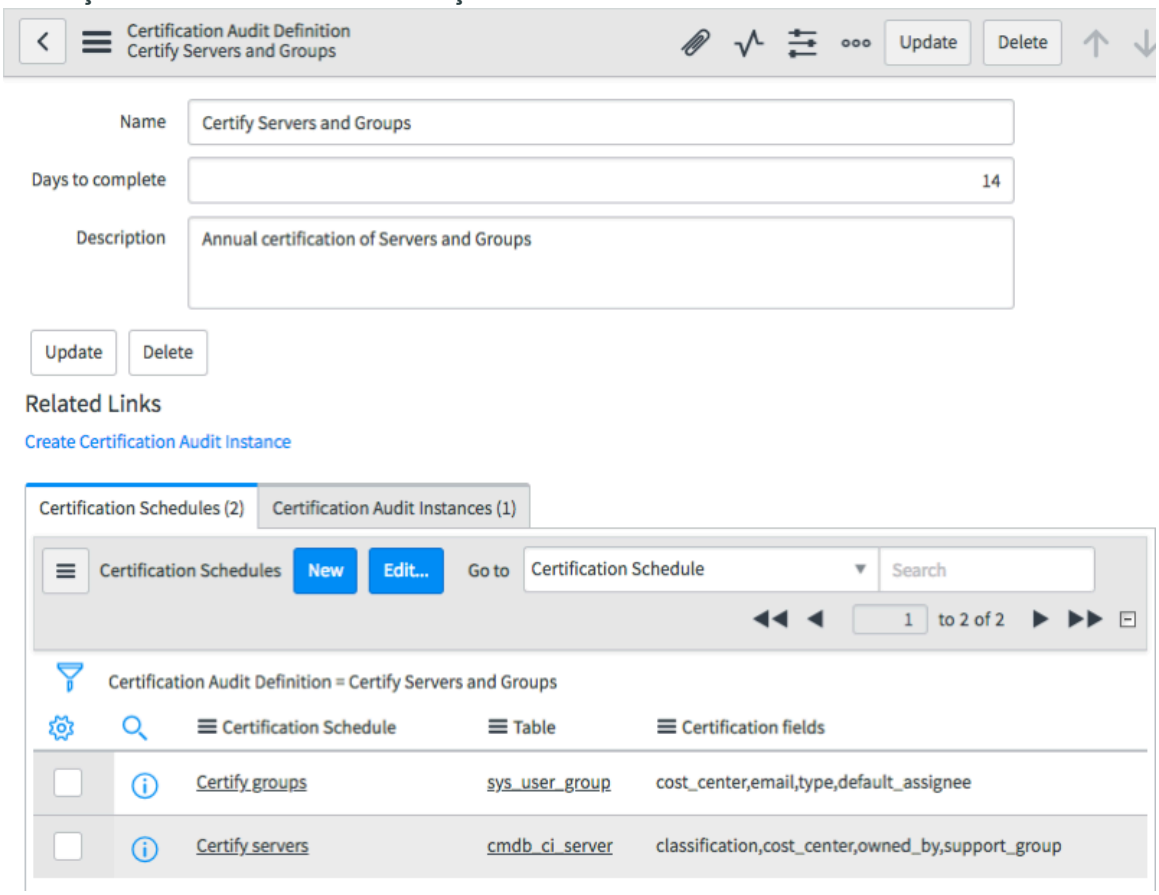
Definição de auditorias de certificação

Uma definição de auditorias de certificação é uma coleção de programações de certificação que podem ser executadas de uma vez.

Tradução automática

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

Definição de auditorias de certificação



Módulo de visão geral do Data Certification

O módulo de visão geral do Data Certification mostra diversos relatórios relacionados à certificação de dados na página inicial do console do Data Certification.

O módulo de visão geral é um tipo de página inicial.

Os diferentes níveis de acesso são:

Níveis de acesso por função

Função	Acesso
certification	Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios)
certification_admin	• Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios) • Personalizar (atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios) Visualizar, personalizar
admin	• Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios) • Personalizar (atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios) • Editar (pode editar relatórios)

Tradução automática

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

Módulo de visão geral do Data Certification

O módulo de visão geral inclui os seguintes relatórios:

Descrição do módulo de visão geral do Data Certification

relatório	Descrição	Tabela
Idade em 30/60/90 dias	Agrupa as tarefas pelo número de dias (*30*, *60*, *90*e *90 ou mais*) desde a abertura da tarefa.	Tarefa de Certificação
Instâncias de certificação	Lista todas as instâncias de certificação.	Instância de certificação
Relatório de certificação em andamento	Agrupa as tarefas por proprietário, indicando o andamento da tarefa como uma porcentagem.	Tarefa de Certificação
Relatório de tarefa de certificação concluída	Agrupa as tarefas por proprietário, indicando as tarefas concluídas.	Tarefa de Certificação
Exceções até o momento	Lista todos os elementos de tarefa com comentários adicionados e um estado de *Falha* ou *Em andamento*.	Elemento de certificação
Acúmulo funcional	Lista os gerentes que têm grupos com tarefas de certificação atribuídas. O relatório é um gráfico de barras horizontal, agrupado por status, com cada barra representando o gerente de um grupo de atribuição.	Tarefa de Certificação
Acúmulo hierárquico	Mostra os gerentes que têm funcionários com tarefas de certificação atribuídas (proprietários de tarefa). O relatório é um gráfico de barras horizontal, agrupado por status, com cada barra representando o gerente de um proprietário de tarefa (identificado no campo **Atribuído a**).	Tarefa de Certificação
Próximas programações	Lista todas as programações com execução agendada para os próximos 30 dias.	Programação de certificação

Tópicos relacionados

Uso do módulo de visão geral do Data Certification

Uso do módulo de visão geral do Data Certification

Exibição dos status das tarefas do Data Certification.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

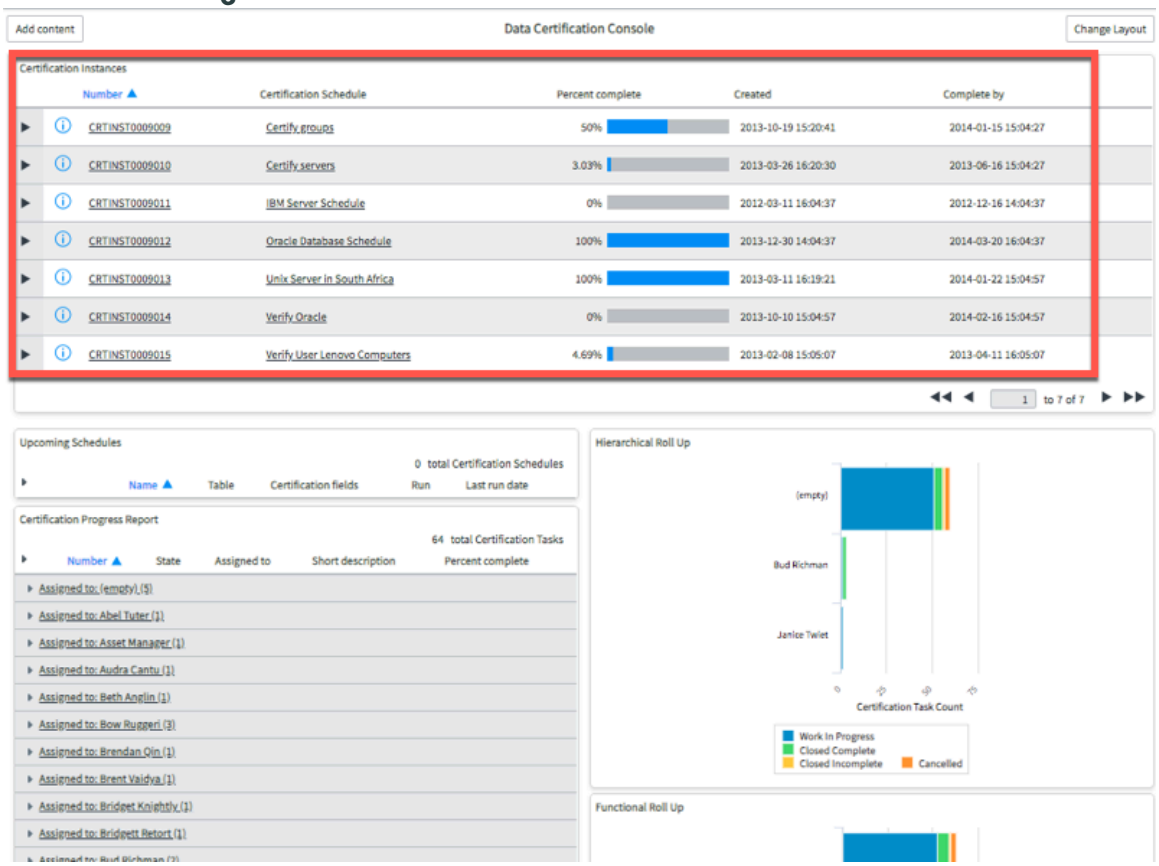
1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Visão geral**.
2. Clique em elementos nos relatórios para obter mais informações.
   Por exemplo, clique em qualquer uma das barras coloridas no gráfico de **Acúmulo funcional** e as informações detalhadas substituirão a tela do console do Data Certification.
3. Atualize alguns campos diretamente na página de visão geral.

Tradução automática

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

Example:
Por exemplo, na caixa vermelha na imagem mostrada, uma programação de certificação está sendo atualizada no relatório de instâncias de certificação.

Módulo de visão geral do Data Certification



Tópicos relacionados

Módulo de visão geral do Data Certification

Planejamento da certificação de dados

O planejamento inicial pode tornar o processo de certificação mais bem-sucedido.

Ao definir programações de certificação e definições de auditoria de certificação, os usuários com a função certification_admin estabelecem quando as certificações são executadas, quem as executa e quais dados devem ser certificados.

Funções necessárias

Usuários com a função certification_admin podem visualizar versões de filtros. Esses usuários podem criar, atualizar e excluir filtros se tiverem o acesso adequado às tabelas necessárias. No sistema ServiceNow base, os direitos de sistema dos usuários certification_admin são limitados e eles não têm acesso às tabelas necessárias para criar um filtro. Ao atribuir recursos de conformidade, certifique-se de conceder funções adicionais ao usuário certification_admin, conforme necessário. Por exemplo, esse usuário requer funções que concedam acesso a estas tabelas:

- Empresa [core_company]
- Centro de custos [cmn_cost_center]
- Programação [cmn_schedule]

Tradução automática

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

Planejamento da certificação de dados

O planejamento do processo de certificação de dados exige que sejam definidos:

- A programação de certificação define a certificação para um conjunto específico de informações em uma tabela específica. Ela também gera tarefas de certificação para executar a certificação. Uma tarefa de certificação é gerada por proprietário de tarefa e um registro de instância de certificação agrupa as tarefas.
- A definição de auditoria de certificação opcional agrupa algumas programações de certificação que serão realizadas em conjunto e gera instâncias de auditoria de certificação para executá-las.

As perguntas a seguir precisam ser respondidas para cada programação de certificação:

- Quais informações precisam de certificação?
- Qual é a data de vencimento da certificação?
- Quem vai realizar a certificação?

Como criar um filtro de certificação

Um filtro é um subconjunto de itens de configuração de qualquer tabela ServiceNow criada com um construtor de condição padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um exemplo é um filtro que seleciona todos os servidores UNIX no datacenter australiano.

Com os filtros, é possível:

- Criar várias versões de um filtro e selecionar a versão que quiser usar.
- Usar um filtro em várias programações de certificação.
- Exibir o número de registros que correspondem ao seu filtro conforme você cria as condições.

Nota:
Certifique-se de criar filtros de certificação antes das programações de certificação.

Procedimento

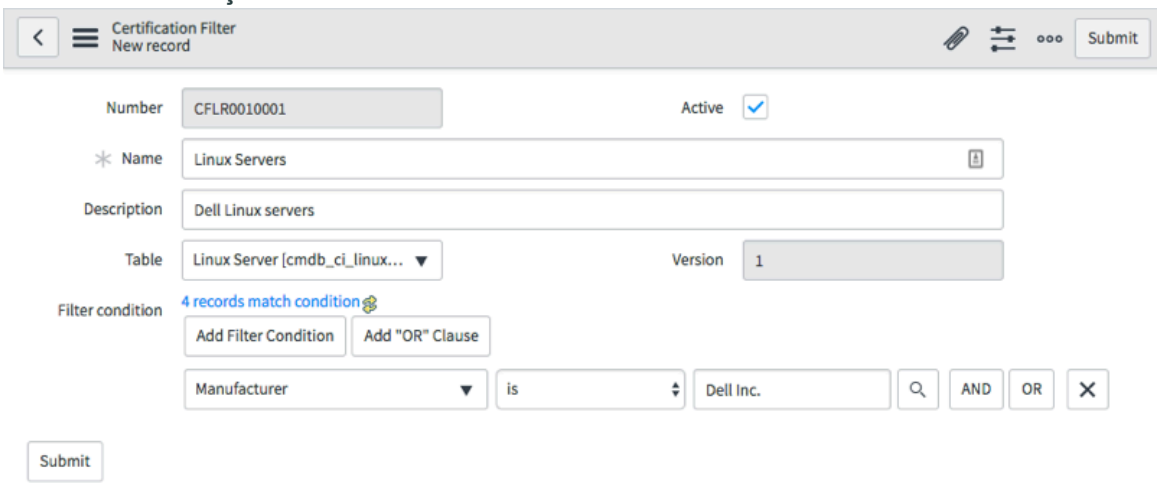
1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Filtros de certificação**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencher o formulário (abrir tabela).
4. Clique em **Enviar**.

   Esta ação salva o filtro como a versão 1.

Tradução automática

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

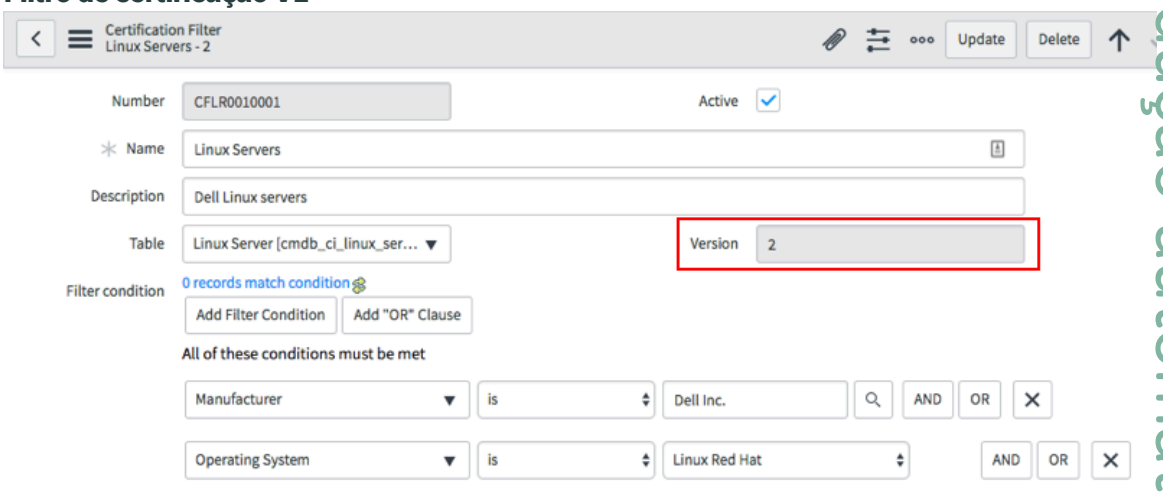
Filtro de certificação V1



5. Para criar outra versão do filtro, modifique as condições do filtro e clique em **Atualizar**.

O sistema salva o filtro novo e incrementa o número da versão.

Filtro de certificação V2

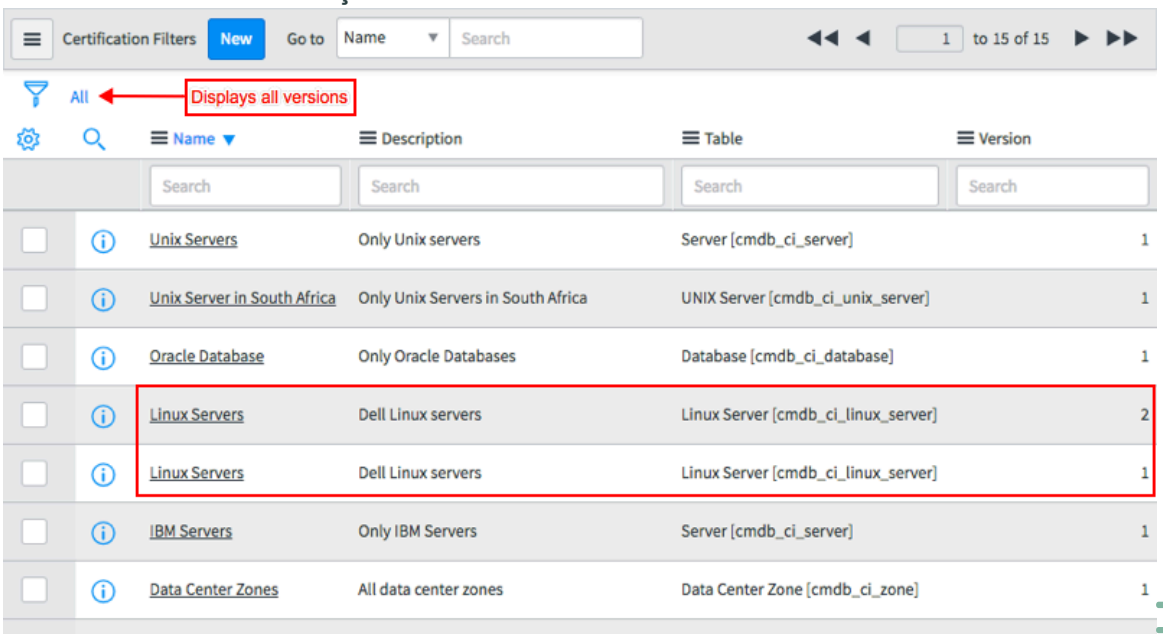


Por padrão, a lista de Filtros de certificação mostra apenas a versão atual de cada filtro. Para conferir todas as versões de filtro, clique em **Todas** nas trilhas.

Tradução automática

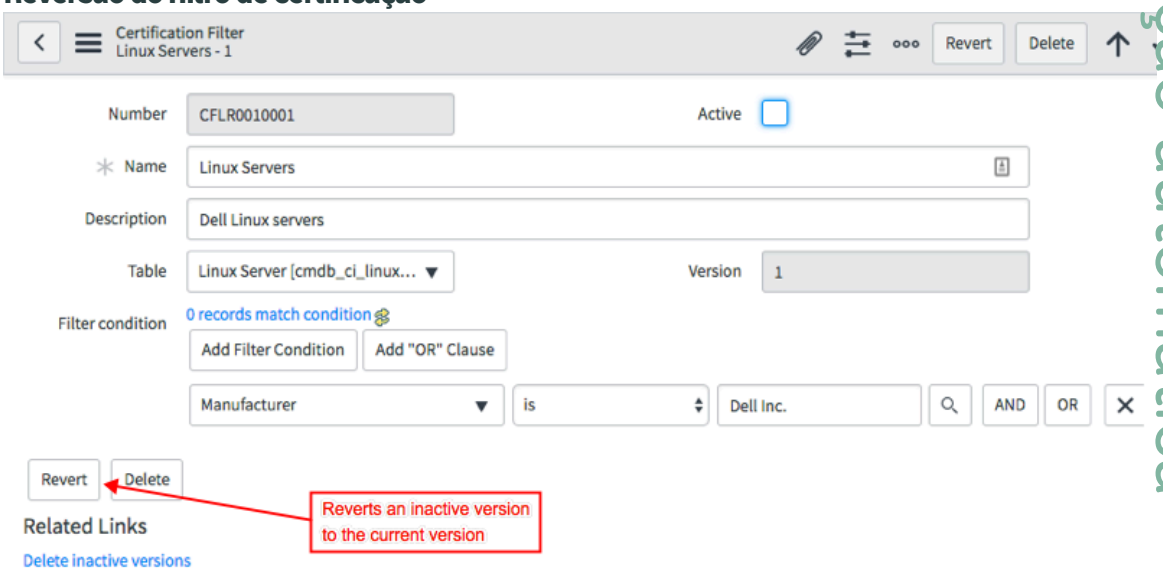
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Lista de filtros de certificação



6. Para fazer com que um filtro inativo se torne a versão atual, abra o filtro inativo e clique em **Reverter**.

Reversão do filtro de certificação



Esta ação cria uma nova versão ativa do filtro e torna inativas todas as versões anteriores.

7. Para excluir uma única versão de filtro, abra o registro da versão e clique em **Excluir**.
8. Para excluir versões inativas de um filtro, clique em **Excluir versões inativas** em **Links relacionados** no registro do filtro em questão.

   Você não pode excluir um filtro usado em uma definição de programação. O sistema exibe um aviso, e o filtro não é excluído.

Tradução automática

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

Como criar filtros de certificação

Campo	Descrição
Nome	[Obrigatório] Nome do filtro.
Descrição	[Opcional] Resumo da descrição do filtro.
Número	[Somente leitura] Número de identificação do filtro atribuído automaticamente.
Tabela	Tabela que contém os registros que serão filtrados. O uso da tabela Exibição do banco de dados [sys_db_view] é limitado pela versão.
Ativo	Controle para tornar o filtro disponível para uso no campo **Filtro** no formulário de programação de certificação.
Versão	Versão atual do filtro. Quaisquer mudanças significativas no filtro tornam a versão atual inativa. O sistema copia o filtro atualizado, o marca como *ativo* e incrementa o número da versão. O sistema salva todas as versões do filtro e as disponibiliza para os usuários. Mais de uma versão de um filtro pode ser marcada como *ativa*.
Condição do filtro	Campo, operador e valor para criar a condição. As opções disponíveis dependem da tabela selecionada. É possível exibir o número de registros que correspondem ao filtro clicando no ícone de atualização. **Como atualizar condições** Se o filtro não corresponder a qualquer registro, o sistema marca a instância de certificação como **Encerrada concluída**, com o valor de **Porcentagem de conclusão** definido como **100%**.

Tópicos relacionados

Planejamento da certificação de dados

Como definir uma programação de certificação

Uma programação de certificação especifica os campos que serão exibidos, os campos que exigem certificação, atribuições de tarefa de certificação, requisitos de conclusão para proprietários de tarefa, frequência da programação e instruções detalhadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use a opção de visualização para conferir quais tarefas são criadas antes de salvar a programação. Se as tarefas não forem o que você quiser, edite a programação e visualize as tarefas outra vez. O sistema cria tarefas de certificação automaticamente quando executa uma programação.

Para programar uma certificação:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Definições de Programação**.
2. Clique em **Novo**.
3. Preencha os campos (consultar tabela).

Tradução automática

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

4. Clique em **Enviar**.

Como definir uma programação de certificação

Campo	Descrição
Nome	Um nome da programação.
Filtro	Um filtro de certificação para esta programação.
Tabela	[Somente leitura] A tabela com os registros e que será certificada. Para mudar o nome da tabela, selecione um **Filtro** diferente ou crie um novo **Filtro**.
Campos de exibição	Os campos exibidos na lista de Tarefas de certificação para fins de contextualização. Esses não precisam de certificação. Por exemplo, embora os usuários não sejam obrigados a certificar o campo **Nome** de um registro, ele é exibido para que os usuários saibam qual registro está sendo certificado.
Campos de certificação	Os campos que serão certificados nesta programação de certificação.
Tipo de atribuição	Uma lista de seleção para selecionar como a programação de certificação designa as tarefas de certificação. ◦ **Campo do usuário**: selecione um campo de referência de usuário na tabela que será certificada. Como exemplo, selecione o usuário nomeado no campo **Gerenciado por** para identificar o usuário que vai realizar a tarefa. Essa seleção exibe os campos **Atribuir a** e **Atribuir a vazios**. Se o campo de referência no registro estiver vazio, o valor no campo **Atribuir a vazios** será usado. ◦ **Usuário específico**: selecione um usuário específico para executar as tarefas. Essa seleção exibe o campo **Usuário**. ◦ **Campo de grupo**: selecione um campo de referência de grupo na tabela que está sendo certificada. Como exemplo, selecione o campo **Grupo de suporte** para identificar o usuário que vai realizar a tarefa. Esta seleção exibe os campos **Atribuir ao grupo** e **Atribuir a vazios**. Todos os membros do grupo do campo de referência no registro são atribuídos às tarefas. Se o campo de referência no registro estiver vazio, o valor no campo **Atribuir a vazios** será usado. ◦ **Grupo específico**: selecione um grupo específico para executar as tarefas. Essa seleção exibe o campo **Grupo**. As tarefas são atribuídas a todos os membros do grupo nomeado.
Usuário	Este campo é exibido quando: ◦ **Tipo de atribuição** é **Usuário específico**. Este sistema designa este usuário a todas as tarefas de certificação desta programação. ◦ O campo **Atribuir a vazios** é definido como **Criar tarefa atribuída**, e você selecionou **Campo do usuário** como o tipo de atribuição. O sistema designa este usuário a tarefas de certificação que contêm registros não atribuídos. Você só pode selecionar usuários com a função de certificação.
Atribuir ao grupo	O campo de grupo que define o grupo atribuído às tarefas de certificação. Este campo só vai estar disponível quando o **Tipo de atribuição** for **Campo de grupo**.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Grupo	O grupo específico ao qual as tarefas de certificação são atribuídas para esta programação. Este campo só vai estar disponível somente quando o **Tipo de atribuição** for **Grupo específico**.
Atribuir a	O campo de usuário que define qual usuário é atribuído à tarefa de certificação. Esse campo só vai ficar disponível quando o **Tipo de atribuição** for **Campo do usuário**.
Atribuir a vazios	O comportamento a usar se o campo selecionado em **Atribuir a** ou **Atribuir ao grupo** estiver em branco no registro que está sendo certificado. Por exemplo, se for preciso atribuir uma tarefa a um gerente, mas nenhum gerente for identificado, o valor nesse campo vai determinar o que acontece. Esse campo é exibido apenas quando o **Tipo de atribuição** é **Campo do usuário** ou **Campo de grupo**. As seleções possíveis são: ○ **Não criar tarefa**: nenhuma tarefa é criada quando o campo **Atribuir a** ou **Atribuir ao grupo** fica vazio. ○ **Criar tarefa não atribuída**: crie uma tarefa, mas não a atribua para qualquer usuário ou grupo. A tarefa pode ser atribuída manualmente mais tarde. ○ **Criar tarefa atribuída**: crie e atribua uma tarefa ao usuário ou ao grupo específico. Se você selecionou **Campo do usuário** como o tipo de atribuição, o campo **Usuário** fica disponível. Se você selecionou o tipo de **Campo de grupo**, o campo **Grupo** fica disponível. A programação cria automaticamente tarefas de certificação para todos os registros nos quais o campo "Atribuir a" está preenchido, independentemente da seleção para "Atribuir a vazios".
Dias para completar	[Obrigatório] O número do prazo, em dias, que os proprietários da tarefa têm para concluir as tarefas de certificação. Quando a programação de certificação faz parte de uma definição de auditoria de certificação, o valor de definição de auditoria **Dias para conclusão** substitui o valor definido para a programação de certificação.
Ativo	Marque a caixa para ativar esta programação de certificação, gerando tarefas de certificação na data e hora programadas. Desmarque a caixa de seleção para ocultar campos de programação no formulário (exceto **Data da última execução**) e não gerar tarefas de certificação.
Executar	Frequência de execução da programação que gera tarefas de certificação: ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Periodicamente ○ Uma vez ○ Sob demanda
Dia	Quando **Executar** é **Semanal**, o dia da semana em que a programação é executada e gera tarefas de certificação. Quando **Executar** é **Mensal**, o dia do mês em que a programação é executada e gera tarefas de certificação. Se o dia for **29**, **30** ou **31**, a certificação será executada no último dia do mês nos meses curtos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Intervalo de repetição	Quando **Executar** é **Periodicamente**, a frequência de execução da programação para gerar tarefas de certificação no formato de hora, dias ou ambos. Por exemplo, defina **Dias** para **10** e **Horas** para **14:00:00** para executar a programação e gerar tarefas de certificação a cada 10 dias, às 14:00.
Iniciando	Quando **Executar** é **Periodicamente** ou **Uma vez**, a data e horário em que a programação é executada e gera tarefas de certificação.
Hora	Quando **Executar** é **Diariamente**, **Semanalmente**, **Mensalmente** ou **Uma vez**, a hora do dia, no formato de 24 horas, da execução da programação e geração das tarefas de certificação.
Data da última execução	[Somente leitura] A data e hora em que a programação foi executada, seja em programação regular ou manualmente, e gerou tarefas de certificação.
Próxima execução programada	[Somente leitura] A próxima data e horário em que a programação é executada e gera tarefas de certificação.
Descrição da tarefa	Uma descrição para adicionar ao campo **Descrição resumida** da tarefa de certificação.
Instruções	Um campo HTML para dar instruções ao usuário ou ao grupo que realizar a certificação.

Tópicos relacionados

Planejamento da certificação de dados

Como visualizar uma tarefa de certificação

Visualizar tarefas de certificação salva todas as mudanças no formulário de Programação de certificação e exibe as tarefas que são criadas quando você executa a programação de certificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

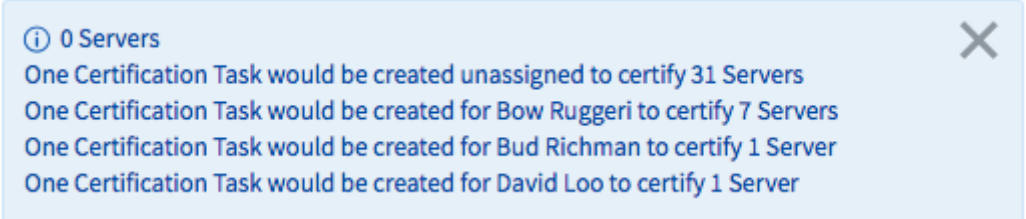
Visualizar tarefas é especialmente útil se você quiser testar diferentes combinações de opções nos campos **Tipo de atribuição**, **Atribuir a** e **Atribuir a vazios**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Programações** > **Definições de Programação**.
2. Clique em um **Nome** de programação de certificação.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Visualizar tarefas de certificação**.

As tarefas que serão criadas aparecem na parte superior da tela.

Mensagem de informações da certificação



Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Planejamento da certificação de dados

Como definir uma programação de certificação

Como usar notificações de programação de certificação

Depois de definir uma programação de certificação, o sistema envia automaticamente notificações para usuários específicos com base nas informações da programação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As notificações a seguir são enviadas automaticamente:

Notificações de programação de certificação

Tempo decorrido até a data de término	Nome do modelo de e-mail	Mensagem de notificação enviada para
0% (quando a tarefa é criada)	certification.task.reminder.inserted	Proprietário da tarefa ou grupo de atribuição, se especificado
50%	certification.task.reminder.outstanding	Proprietário da tarefa ou grupo de atribuição, se especificado
75%	certification.task.reminder.outstanding	Proprietário da tarefa, grupo de atribuição, se especificado, e gerente do proprietário da tarefa, se especificado
95%	certification.task.reminder.outstanding	Proprietário da tarefa, grupo de atribuição, se especificado, e gerente do proprietário da tarefa, se especificado
100%	certification.task.reminder.overdue	Proprietário da tarefa, grupo de atribuição, se especificado, e gerente do proprietário da tarefa, se especificado

Os modelos de e-mail usados nas notificações podem ser editados, por exemplo, para mudar o texto do corpo do e-mail.

Como executar uma programação de certificação

Executar uma programação de certificação gera tarefas de certificação com base na programação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Programações** > **Definições de Programação**.
2. Clique em um **Nome** de programação de certificação.
3. Clique em **Executar agora**.

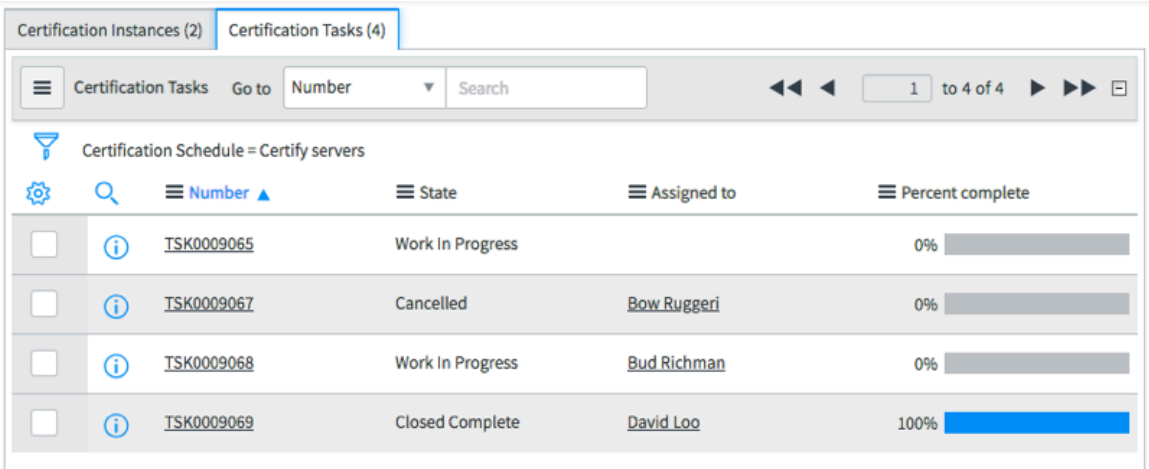
   As listas relacionadas **Instâncias de certificação** e **Tarefas de certificação** exibem as instâncias ou tarefas geradas pela programação. A quantidade de tempo necessária para

Tradução automática

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

gerar todas as tarefas de certificação depende do tamanho da tabela selecionada e de quantos campos exigem certificação.

Execução de programações de certificação



Como definir e criar uma auditoria de certificação

Uma auditoria de certificação é uma coleção de programações de certificação que podem ser executadas como uma única entidade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As auditorias de certificação podem ser úteis para casos com várias programações de certificação. Depois de criar uma definição de auditoria de certificação, você pode gerar uma instância de auditoria de certificação. A instância de auditoria de certificação é uma coleção de instâncias de certificação e tarefas geradas por uma única execução da definição de auditorias de certificação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Auditorias** > **Definições de Auditoria**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos (consultar tabela).
4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar**.
5. Na lista **Programações de certificação**, clique em **Editar**.
6. Na lista **Coleção** à esquerda, selecione uma ou mais programações e clique em **Adicionar**.
7. Clique em **Salvar**.
8. Em **Links relacionados**, clique em **Criar instância de auditoria de certificação**.

O sistema gera uma instância de auditoria com base nas programações de certificação selecionadas. Todas as instâncias de auditoria com base nesta definição de auditoria são listadas na lista relacionada **Instâncias de auditoria de certificação**.

Como definir e criar uma auditoria de certificação

Campo	Descrição
Nome	O nome da definição de auditoria.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Dias para completar	O número do prazo, em dias, que os proprietários da tarefa têm para concluir as tarefas de certificação criadas por esta definição de auditoria. Substitui o campo idêntico na programação de certificação.
Descrição	Uma descrição resumida da auditoria pretendida.

Tópicos relacionados

Planejamento da certificação de dados

Acompanhamento de uma instância de auditoria de certificação

Você pode conferir uma lista de todas as instâncias de auditoria de certificação a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Auditorias** > **Instâncias de Auditoria**.
2. Exiba a lista relacionada de **instâncias de certificação**.

   A lista contém cada uma das instâncias associadas geradas como parte da auditoria.

Tópicos relacionados

Planejamento da certificação de dados

Desempenho da certificação de dados

Depois que o processo de certificação for planejado, as tarefas de certificação poderão ser realizadas de acordo com as programações definidas.

Usuários com a função de certificação podem executar tarefas de certificação. As tarefas de certificação podem ser rastreadas como parte das instâncias de certificação.

Tópicos relacionados

Planejamento da certificação de dados

Como definir uma programação de certificação

Componentes instalados com Data Certification

Como exibir e resolver tarefas de certificação

Depois de executar uma programação de certificação manualmente ou em um horário programado, o sistema ServiceNow executa determinadas ações.

- Cria tarefas de certificação para todos os registros que atenderem aos requisitos de filtro na tabela especificada, como tarefas da tabela Item de configuração [cmdb_ci].
- Atribui as novas tarefas ao usuário ou grupo identificado em um dos campos de programação de certificação :
  - Atribuir a
  - Usuário

Tradução automática

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

- Atribuir ao grupo
- Grupo

- Coloca as novas tarefas no estado *Trabalho em andamento*.
- Adiciona os valores *descrição resumida* e *Atribuído a* da programação de certificação aos campos correspondentes no registro da tarefa de certificação.
- Adiciona os campos de data *Dias para completar* e *Concluir até* da programação de certificação ao registro da tarefa de certificação, com base na data de criação da tarefa.

Nota:
Se o filtro de certificação não corresponder a nenhum CI, o sistema vai ajustar o *Estado* para *Encerrado concluído* e o *Percentual concluído* para *100*.

Para exibir tarefas atribuídas a você, navegue até **Data Certification** > **Tarefas** > **Minhas Tarefas**. Para resolver tarefas atribuídas a você, consulte Certificação de um elemento. Para obter mais informações sobre finalidade e uso de tarefas de certificação, consulte tarefas de certificação.

As informações a seguir são rastreadas no registro da tarefa de certificação:

Registro da tarefa de certificação

Campo	Descrição
Número	Um número de identificação para a tarefa de certificação.
Atribuído a	O usuário responsável pela certificação dos dados.
Grupo de atribuição	O grupo responsável pela certificação dos dados.
Concluir até	[Somente leitura] Um campo de data que contém um prazo para a tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com base no campo Dias para completar na programação de certificação.
Estado	[Somente leitura] O estado atual da tarefa de certificação. As seleções são: Trabalho em Andamento, Encerrado Incompleto, Encerrado Concluído e Cancelado.
Porcentagem de conclusão	O andamento da tarefa no formato de porcentagem. Este campo é somente leitura quando uma tarefa está no estado Encerrado Incompleto, Encerrado Concluído ou Cancelado.
Escalonamento	[Somente leitura] O nível de escalonamento da tarefa. Após decorrer de 0 a 49% do tempo do valor Concluir até, este campo será definido como Normal. Em 50%, este campo muda para Moderado e um lembrete por e-mail é enviado ao proprietário da tarefa. Em 75%, este campo muda para Alto e um lembrete por e-mail é enviado para o proprietário da tarefa e para o gerente do proprietário da tarefa. Em 95%, este campo permanece definido como Alto, e um segundo lembrete de e-mail é enviado para o proprietário e para o gerente da tarefa.
Descrição resumida	Uma descrição resumida da tarefa. Este campo é preenchido automaticamente com o texto da programação de certificação do campo Descrição da tarefa.
Anotações de trabalho	Informações sobre o trabalho realizado na certificação.

Certificação de um elemento

O formulário de Tarefa de certificação contém uma lista com todos os elementos que serão certificados.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

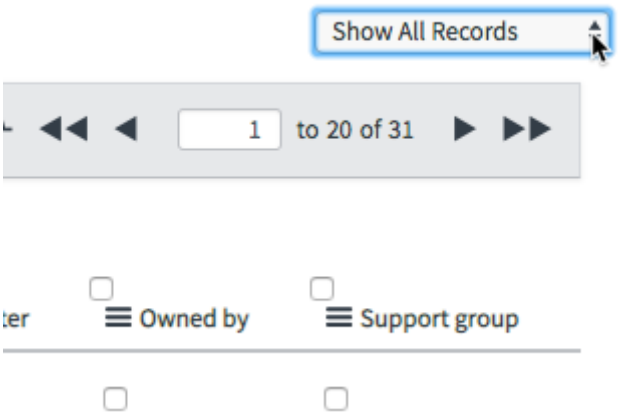
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Depois que todos os elementos em uma tarefa são certificados, nenhum deles pode ser revertido.

Procedimento

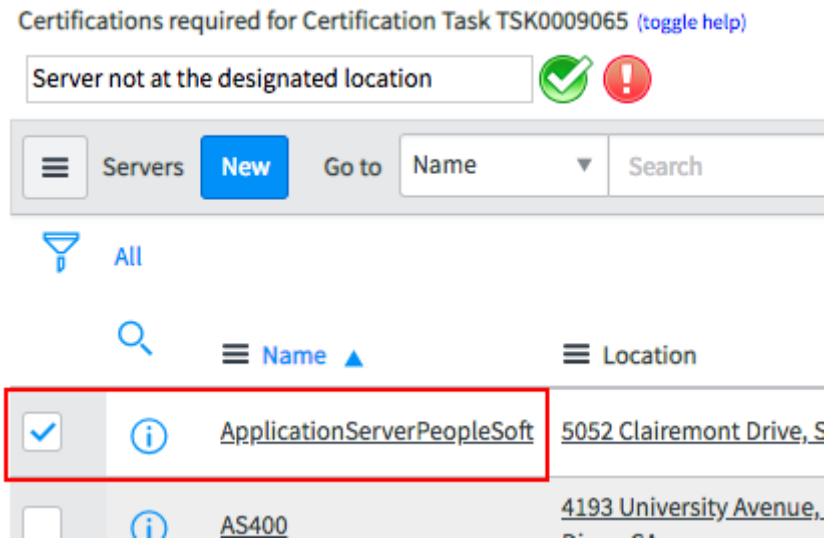
1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** > **Minhas Tarefas**.
2. Abra uma tarefa de certificação com um *Estado* de *Trabalho em andamento*.
3. No canto superior direito da lista, selecione os registros que precisam de certificação para esta tarefa ou todos os registros que fazem parte da tarefa de certificação.

Lista de certificação 3



4. Marque a caixa de seleção ao lado de um elemento de certificação.
5. Em *Comentário opcional para elementos checados*, acima da lista, inclua informações úteis para outras pessoas.

Lista de certificação



6. Faça o seguinte:

Tradução automática

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

- Clique na marca de seleção verde para certificar o elemento.
- Clique no ponto de exclamação vermelho para reprovar o elemento.

7. Para visualizar o elemento certificado ou com falha, defina a exibição como *Mostrar todos os registros*.

   Uma marca de seleção verde ou ponto de exclamação vermelho vai aparecer ao lado do elemento.

8. Mova o cursor sobre um ícone para ver os comentários de certificação.
9. Certifique-se de que todos os elementos têm a certificação correta, seja aceita ou rejeitada.

   Depois que todos os elementos são certificados, nenhum deles pode ser revertido. Quando todos os elementos de uma tarefa de certificação são certificados ou rejeitados, o *Estado* da tarefa muda para *Encerrado concluído*.

Como exibir um resultado de auditoria

Exiba os resultados da auditoria depois de certificar os elementos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

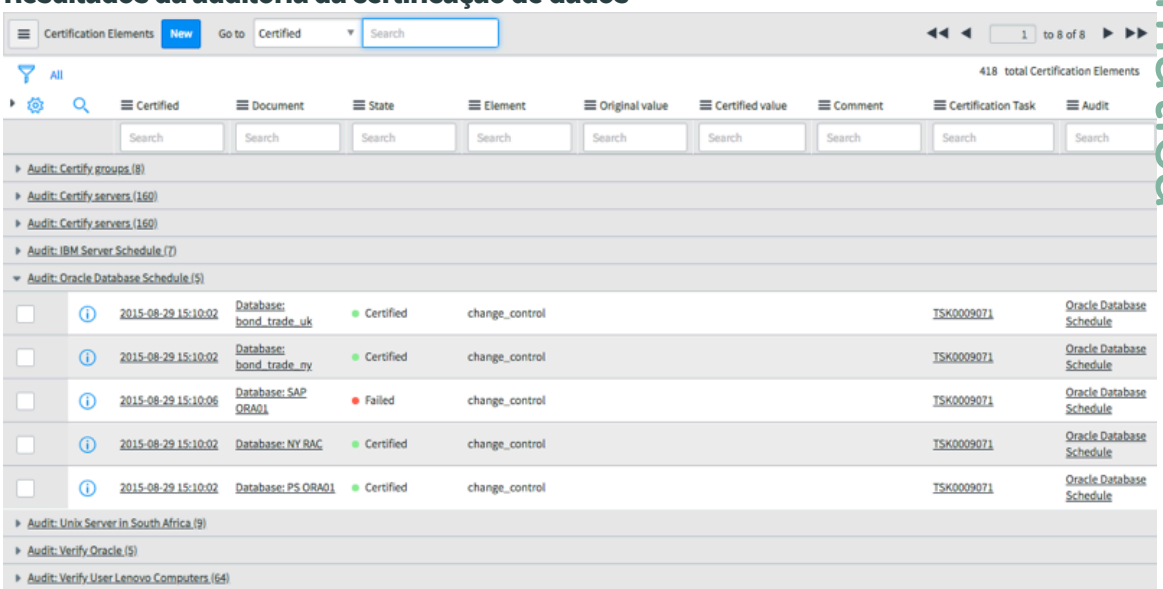
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Programações** > **Resultados de auditoria**.

   A lista de resultados da auditoria de certificação de dados é exibida, agrupada por instâncias de certificação. Itens de configuração certificados mostram apenas o *Valor original*. Os CIs com falha contêm o *Valor certificado* e o *Valor original*.

2. Clique nos links da lista para abrir qualquer um dos registros relacionados.

Resultados da auditoria da certificação de dados



Como exportar a lista de certificação

Usuários com a função certification_admin podem exportar a lista de certificações e salvá-la nos formatos Excel, CSV, XML ou PDF. Esta lista é útil nos casos de múltiplos

Tradução automática

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

elementos de certificação ou quando muitos usuários diferentes são atribuídos para certificar elementos em uma única programação de certificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter informações gerais e etapas de exportação comuns, consulte Listagem da exportação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** > **Todas as tarefas**
2. Abra uma tarefa.
3. Abra qualquer menu de contexto de coluna na lista de dados de certificação e finalize a exportação.

Como redefinir certificações

Não é possível redefinir nenhum elemento depois que todos os elementos são certificados.

- Para redefinir as certificações individuais, clique com o botão direito do mouse no elemento na lista de certificação e selecione **Reverter certificação**.
- Para redefinir a tarefa toda ao ponto inicial dela, clique no link relacionado **Redefinir todas as certificações para pendentes**.

Como acompanhar uma tarefa com uma instância de certificação

A lista relacionada de Tarefas de certificação no registro da instância de certificação têm informações sobre tarefas associadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O campo *Estado* no registro da instância de certificação é somente leitura e se baseia nos estados cumulativos das tarefas de certificação associadas à instância. A coluna *Porcentagem de conclusão* permite que os usuários com a função certification_admin acompanhem o andamento da tarefa rapidamente. Para conferir mais informações, consulte Acompanhar tarefas de certificação.

Para acompanhar uma instância de certificação:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Programações** > **Instâncias**.
2. Clique em um *número* de instância de certificação.
3. Visualize e edite os campos a seguir conforme necessário.

Instância de certificação

Campo	Descrição
Número	[Somente leitura] Número de identificação gerado automaticamente para a instância.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Programação de certificação	A programação de certificação usada para criar a instância de certificação.
Estado	[Somente leitura] Estado atual da instância de certificação: Trabalho em andamento, Concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado. Para conferir mais informações, consulte Acompanhar tarefas de certificação.
Criado	[Somente leitura] Data e hora em que a instância de certificação foi criada. A data é preenchida automaticamente quando o botão Executar agora clica na programação de certificação associada.
Concluir até	[Obrigatório] Data e hora em que a instância de certificação deve ser concluída. O sistema atualiza este campo ao executar a programação, usando o prazo especificado na instância. Todas as tarefas de certificação associadas à instância de certificação devem ser marcadas como Concluído, Encerrado incompleto ou Cancelado antes da conclusão da instância.
Porcentagem de conclusão	Porcentagem da instância que atingiu o estado Encerrado concluído. Este campo é automaticamente preenchido com base nos campos de Porcentagem de conclusão nas tarefas de certificação associadas.
Descrição de tarefas	Informações sobre a instância de certificação. Este campo exibe automaticamente o texto do campo Descrição da tarefa na programação de certificação associada.
Instruções	Campo para dar instruções ao usuário ou ao grupo que realizar a certificação. Este campo é preenchido automaticamente com informações do campo de Instruções na programação de certificação associada.

Como cancelar uma instância de certificação

Usuários com a função certification_admin podem cancelar uma instância de certificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A instância precisa estar no *Estado* de *Trabalho em andamento*. O cancelamento de uma instância de certificação:

- Altera o *Estado* da instância de certificação para *Cancelado*.
- Altera todas as tarefas de certificação, de *Trabalho em andamento* para *Cancelado*.

Para cancelar uma instância de certificação:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Programações** > **Instâncias**.
2. Clique em um *número* de instância de certificação.
3. Clique em **Cancelar**.

Como acompanhar uma tarefa de certificação

Use o estado da tarefa de certificação para acompanhar o andamento de uma tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os estados de tarefa disponíveis são *Trabalho em andamento*, *Encerrado concluído*, *Encerrado incompleto* e *Cancelado*.

Quando o estado de uma tarefa de certificação muda, o estado da instância de certificação também muda nos seguintes casos:

- Se alguma tarefa de certificação estiver no estado *Trabalho em andamento*, a instância de certificação será colocada no estado *Trabalho em andamento*.
- Se todas as tarefas de certificação estiverem no estado *Cancelado*, a instância de certificação será colocada no estado *Cancelado*.
- Se todas as tarefas de certificação estiverem no estado *Cancelado* ou *Encerrado concluído*, a instância será colocada no estado *Encerrado concluído*. Por exemplo, se três tarefas de certificação estiverem no estado *Cancelado* e uma tarefa no estado *Encerrado concluído*, o estado da instância será alterado para *Encerrado concluído*.
- Quando uma tarefa de certificação estiver no estado *Encerrado incompleto* e o restante das tarefas nos estados *Cancelado* ou *Encerrado concluído*, a instância será colocada no estado *Encerrado incompleto*.

Para exibir o estado das tarefas de certificação:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** e selecione **Minhas tarefas** ou **Todas as tarefas**.
2. Exiba a coluna *Estado* de cada tarefa.

Como escalar uma tarefa de certificação

Usuários com a função certification_admin podem escalar uma tarefa no estado Trabalho em Andamento. Para escalar uma tarefa, o proprietário da tarefa identificado no campo Atribuído a no registro da tarefa precisa ter um gerente associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Personalize o formulário Usuário para ver o campo *Gerente*.

Escalar uma tarefa:

- Envia uma mensagem de e-mail para o proprietário da tarefa e para o gerente do proprietário da tarefa informando que a tarefa foi escalada.
- Define o gerente como o novo proprietário da tarefa.

O evento que aciona a escalação é chamado cert_task.escalate e a notificação por e-mail é chamada *Notificação de escalação*. Para editar o texto da mensagem de e-mail enviada, edite a *Notificação de escalação* diretamente.

Para obter mais informações, consulte Notificações por e-mail .

Para escalonar uma tarefa de certificação do formulário de Tarefa de certificação:

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** > **Todas as tarefas**.
2. Selecione um *Número*de tarefa de certificação.
3. Selecione **Escalar**.
   Se o botão *Escalar* não estiver disponível, o usuário no campo *Atribuído a* não tem um *Gerente* associado.

Como escalar uma tarefa de certificação da lista de tarefas de certificação

Escale uma tarefa de certificação para notificar o gerente do proprietário da tarefa atual.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Para escalar uma tarefa, o proprietário da tarefa identificado no campo Atribuído a no registro da tarefa precisa ter um gerente associado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** > **Todas as tarefas**.
2. Marque a caixa de seleção à esquerda de um *Número*da tarefa de certificação, você pode marcar várias caixas de seleção.
3. No menu *Ações em linhas selecionadas* abaixo da lista, selecione **Escalar**.
   Se o botão *Escalar* não estiver disponível, o usuário no campo *Atribuído a* não tem um *Gerente* associado.
   Selecione várias tarefas na lista. A opção de menu mostra quantas tarefas não estão qualificadas para escalação, por exemplo, *Escalar (4 de 6)*.

Reatribuição de uma tarefa de certificação

Com a função certification_admin, você pode reatribuir qualquer tarefa de certificação no estado *Trabalho em Andamento*. Tarefas no estado *Encerrado concluído*, *Encerrado incompleto*ou *Cancelado* não podem ser reatribuídas. Quando uma tarefa é reatribuída, o proprietário da tarefa atual e o novo proprietário da tarefa recebem uma mensagem.

Antes de Iniciar
Função necessária: certification_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O evento associado à reatribuição é nomeado cert_task.reassign, e a notificação por e-mail é chamada *Reatribuição de tarefa de certificação*. Para editar o texto de uma mensagem de e-mail enviada, edite a notificação de e-mail de *reatribuição de tarefa de certificação* diretamente.

Para obter mais informações, consulte Notificações por e-mail .

Para reatribuir uma tarefa de certificação:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** > **Todas as tarefas**.
2. Clique em um *Número* de tarefa de certificação.
3. Insira um novo nome no campo *Atribuído a*.

Envio de lembretes de tarefa de certificação

O fluxo de trabalho de escalação de tarefas de certificação envia lembretes de e-mail automáticos.

Tradução automática

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

Os fluxos de trabalho de escalação de tarefas de certificação envia lembretes de e-mail automáticos para:

- O proprietário da tarefa de certificação.
- Grupo de atribuição, se o grupo de atribuição foi especificado no formulário de *tarefa de certificação*.
- Quando necessário, o gerente do proprietário da tarefa de certificação, se um gerente for especificado no formulário do usuário.

Os lembretes têm como base o campo *Concluir até* no registro da tarefa de certificação. Se você mudar a data do campo *Concluir até*, a programação do lembrete vai se ajustar automaticamente para refletir a nova data.

Lembretes de tarefa de certificação

Tempo decorrido até a data de término	Lembrete de e-mail enviado para	Escalar campo nas leituras de registro de tarefa
50%	proprietário da tarefa e grupo de atribuição (se especificado)	Moderado
75%	proprietário da tarefa, grupo de atribuição e gerente do proprietário da tarefa	Alto
95%	proprietário da tarefa, grupo de atribuição e gerente do proprietário da tarefa	Alto
100%	proprietário da tarefa, grupo de atribuição e gerente do proprietário da tarefa	Alto

Para definir lembretes para intervalos diferentes ou adicionais, edite as escalações de tarefa de certificação do fluxo de trabalho. Além dos lembretes por e-mail enviados automaticamente, os usuários com a função certification_admin podem enviar lembretes por e-mail manualmente quando quiserem.

Envio de lembretes de e-mail do formulário de tarefa de certificação

Como enviar lembretes de e-mail manualmente do formulário de tarefa de certificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** > **Todas as tarefas**.
2. Clique em um *Número* de tarefa de certificação.
3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e depois em **Reenviar notificações por e-mail**.

Envio de lembretes de e-mail da lista de tarefas de certificação

Como enviar lembretes de e-mail manualmente da lista de tarefas de certificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** > **Todas as tarefas**.
2. Marque a caixa de seleção à esquerda de um *Número*da tarefa de certificação, você pode marcar várias caixas de seleção.
3. No menu *Ações nas linhas selecionadas* abaixo da lista, clique em **Reenviar notificações por e-mail**.
4. Selecione várias tarefas na lista.
   A opção de menu mostra quantas notificações estão pendentes e quantas foram enviadas, por exemplo, *Reenviar notificações por e-mail (15 de 18)*.

Marcação de uma tarefa de certificação como encerrada incompleta

Marque uma tarefa como encerrada incompleta se, por exemplo, só for possível certificar alguns dos elementos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes usuários podem marcar uma tarefa como encerrada incompleta:

- Usuários com a função certification_admin.
- Usuários identificados no campo *Atribuído a* no registro da tarefa de certificação.

Para marcar uma tarefa como encerrada incompleta:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** e selecione **Todas as tarefas**ou **Minhas tarefas**.
2. Clique em um *Número* de tarefa de certificação.
3. Em *Anotações de trabalho*, insira informações sobre o motivo que impediu a conclusão da tarefa.
4. Clique em **Encerrar incompleta**.

   Se pelo menos uma tarefa em uma instância de certificação estiver marcada como *Encerrada incompleta*, os campos *Data de conclusão* e *Percentual concluído* no registro da instância de certificação não serão atualizados. Usuários com a função certification_admin podem:

   - Concluir uma ou várias tarefas incompletas.
   - Cancelar uma ou várias tarefas incompletas.

   Quando todas as tarefas na instância de certificação estão no estado *Encerrada concluída* ou *Canceladas*:

   - O sistema define o campo *Data de conclusão* no registro da instância de certificação como a data e a hora atuais.
   - O campo *Percentual concluído* no registro da instância de certificação é definido como 100 por cento.

Cancelamento de tarefas de certificação

Usuários com a função certification_admin podem cancelar uma tarefa de certificação nos estados Trabalho em andamento ou Encerrada incompleta.

Tradução automática

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

Quando uma tarefa de certificação é cancelada, um e-mail de notificação é enviado ao proprietário da tarefa ou ao grupo de atribuição atribuído à tarefa. O proprietário da tarefa ou o gerente do grupo de atribuição não recebem notificações.

Como cancelar uma tarefa individual

Cancele uma tarefa de certificação de dados específica no estado Trabalho em Andamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Tarefas** > **Todas as tarefas**.
2. Encontre uma tarefa com um *Estado* de *Trabalho em andamento*.
3. Clique no *Número*da tarefa.
4. Clique em **Cancelar**.

Como cancelar todas as tarefas em uma instância

Cancele tarefas de certificação de dados no estado Trabalho em andamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Data Certification** > **Programações** > **Instâncias**.
2. Encontre uma instância com *Estado* de *Trabalho em andamento*.
3. Clique no *Número* da instância.
4. Clique em **Cancelar**.

   Todas as tarefas na instância com um estado de *Trabalho em Andamento* são canceladas. Uma notificação é enviada ao proprietário da tarefa ou ao grupo de atribuição.

   O modelo de e-mail usado para a notificação é chamado *certification.task.cancelled*. Os modelos de e-mail podem ser editados para mudar o texto do corpo do e-mail, por exemplo.

Domain Separation e Data Certification

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

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicação.
- Na aplicação, a interface do usuário, as chaves de cache, os relatórios, os acúmulos e as agregações levam em consideração o domínio em tempo de execução de produção.
- O proprietário da instância precisa conseguir configurar a aplicação de forma que opere normalmente para vários locatários.

Tradução automática

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

Caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviços) usa o bate-papo para responder a uma mensagem de locatário-cliente, o cliente deve ser capaz de visualizar a minha resposta.

Como a separação de domínios funciona no Data Certification

- O Data Certification só oferece separação de domínios básica. Contanto que as CIs (Certification instances, Instâncias de certificação) ou os registros que precisam de certificação sejam separados por domínio corretamente e os usuários que certificarão os ICs ou registros estejam em um domínio que pode exibir os dados, o Data Certification funciona conforme o esperado.
- Recomendação: o proprietário da instância precisa ser o responsável pela atribuição de Tarefas de certificação e Instâncias de certificação ao domínio correto. Alterar o domínio desses registros não causa mudanças na funcionalidade, mas limita a exibição dos registros.

Como configurar a separação de domínios para o Data Certification

Depois de habilitar o plug-in do Domain Separation, não há outras etapas necessárias para configurar a separação de domínios para o Data Certification.

- Os proprietários de instância determinam quais CIs ou registros que precisam ser certificados podem ser separados por domínio.
- Os clientes podem configurar um ambiente separado por domínio atribuindo tarefas a um domínio, mas se os dados já estiverem separados dessa forma, apenas os usuários com as permissões de domínio adequadas poderão exibir os dados em uma tarefa de certificação.

Como os domínios de locatário gerenciam seus dados de aplicação próprios

Definir o domínio nas tabelas de certificação não é necessário, mas o proprietário da instância pode fazer isso se quiser. Contanto que as CIs ou os registros que precisam de certificação sejam separados por domínio, eles podem ser exibidos para os usuários com as permissões de domínio adequadas.

Tabelas separadas por domínio

- cert_instance: alterar o domínio nesta tabela não muda qualquer funcionalidade nem os domínios das tarefas criadas a partir da tabela.
- cert_task: alterar o domínio nesta tabela muda as permissões de exibição do domínio da tarefa.
- cert_element: não é recomendado alterar o domínio nesses registros. Contanto que as CIs ou os registros que serão certificados já estejam separados por domínio, isso será refletido pelos registros cert_element.
- cert_filter: alterar o domínio nesta tabela muda a exibição do domínio e a filtragem de CIs ou registros.

Casos de uso

Os proprietários de instância com vários clientes que certificam a infraestrutura que possuem podem atribuir domínios às CIs e às tarefas de certificação para restringir a exibição de acordo com os clientes.

Tradução automática

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

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Componentes relacionados ao CMDB Data Manager

Os seguintes trabalhos programados, tabelas, funções e propriedades estão relacionados ao CMDB Data Manager. Alguns deles são instalados com o Espaço do CMDB.

Propriedades do sistema

Como administrador do Data Manager (data_manager_admin), você pode exibir as propriedades do CMDB Data Manager no Espaçodo CMDB Espaço do CMDB.

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB** e selecione **Gestão** na barra de menus do Espaço do CMDB.
2. Selecione o link **Gerenciador de dados** em Ferramentas de gestão, na seção Gerenciar.
3. Selecione **Configurações** na barra de navegação à esquerda.

Propriedade	Descrição
glide.cmdb.data.manager.delete.batch.size	Tamanho de cada lote de ICs excluído ou arquivado (afeta a otimização de desempenho). • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1.000
glide.cmdb.data.manager.subflow.timeout	Limite (em milissegundos) do tempo de execução de subfluxo. Um subfluxo que ultrapassa este limite durante a execução é cancelado. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 600.000 (10 minutos)
glide.cmdb.data_manager.default_archive_time	Número de dias em que ainda é possível restaurar ICs arquivados a partir das tabelas de arquivamento. Depois que o número especificado de dias for decorrido, os ICs arquivados serão excluídos permanentemente das tabelas de arquivamento. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 120
cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days	Número de dias depois dos quais uma tarefa será considerada obsoleta e definida como **Fechamento cancelado** pelo trabalho programado diariamente *`CMDB Data Manager - Stale Task Cleaner`*. Detalhes: • Tipo: inteiro • Valor padrão: 90

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
sn_cmdb_ws.glide.cmdb.data.manager.aging.policy.task.time.range	Número de dias antes que uma tarefa do Data Manager seja marcada como antiga. • Tipo: Número Inteiro • Valor padrão: 30

Trabalhos programados

Trabalho programado	Descrição
Processador de Políticas Arquivar/Excluir do CMDB Data Manager	Processa todas as políticas publicadas do tipo Arquivar e Excluir: • Aplica políticas somente a ICs que já foram descontinuados. • Processa todas as políticas de arquivamento primeiro e, se nenhum erro for encontrado, continua a processar as políticas de exclusão.
Processador da política Descontinuar do CMDB Data Manager	Processa todas as políticas publicadas do tipo Descontinuar: aplica políticas somente a ICs que não foram descontinuados.
CMDB Data Manager - Limpador de tarefas obsoletas	Limpa tarefas do CMDB Data Manager obsoletas definindo a tarefa como **Fechamento cancelado**. A propriedade do sistema `cmdb.data.manager.stale.task.life.in.days` determina o número de dias depois dos quais uma tarefa será considerada obsoleta (90, por padrão). Uma tarefa se torna obsoleta se: • A tarefa foi criada há pelo menos 90 dias (por padrão) e ainda está aberta. • As solicitações de aprovação têm mais de 90 dias (por padrão) e a tarefa ainda não foi aprovada.
Processador da política Excluir entrada relacionada do CMDB Data Manager	Processa a política Excluir entrada relacionada do CMDB excluindo as tabelas relacionadas especificadas da tabela Entrada relacionada [cmdb_related_entry].

Tabelas

Tabela	Descrição
Política de gestão de dados do CMDB	Detalhes sobre as políticas do CMDB Data Manager.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[cmdb_data_management_policy]	
Execuções de políticas de gestão de dados do CMDB [cmdb_data_management_policy_execution]	Registros de execução correspondentes a cada avaliação de política.
Atributos de tempo de execução da política de gestão de dados do CMDB [cmdb_data_management_policy_runtime_attributes]	Metadados da política atual, incluindo status e resumo.
Controle de tarefas de gestão de dados do CMDB [cmdb_data_management_task]	Tarefas de política abertas geradas por políticas publicadas
Tarefas de gestão de dados do CMDB para ICs [cmdb_data_management_task_to_ci]	Associações de tarefas a ICs.
Tarefa de gerente de dados do CMDB para documentos [cmdb_data_management_task_to_document]	Associações de tarefa e a itens relacionados.
Tarefas de certificação de gestão de dados do CMDB para ICs [sn_cmdb_ws_attestation_task_to_ci]	Associações de ICs de tarefa e certificação.
Tarefas de gestão de dados do CMDB para ICs [cmdb_ci_state_management_task_to_ci]	Associações de tarefa e ICs para o tipo de política "Exclusão de IC dependente".
ICS excluídos [cmdb_policy_ci_exclusion_list]	Rastreia os ICs que estão definidos para serem excluídos durante a avaliação da política.
Tipo de política do CMDB [cmdb_policy_type]	Tipos de política compatíveis com o CMDB Data Manager.
Categorias de tipo de política do CMDB [cmdb_policy_type_categories]	Associações de tipos de política a categorias do Flow Designer.
Definições personalizadas de descontinuação do CMDB [cmdb_retirement_custom_definitions]	Regras de ciclo de vida para políticas de ciclo de vida (Descontinuar/Arquivar/Excluir). Por exemplo, definições de desativação personalizadas.
Trabalhos programados da política do CMDB [cmdb_policy_scheduled_job]	Detalhes do trabalho programado da política.
Configurações de avaliação de relações de IC dependentes	Informações sobre relacionamentos externos de ICs que são usadas para as

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
[cmdb_dependent_ci_extra_rels_config]	operações de exclusão e arquivamento. Relacionamentos externos são aqueles que não estão na cadeia de dependência do IC. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de ICs dependentes.
Exclusões de classe de IC dependente do CMDB [cmdb_dependent_ci_class_exclusion]	Classes excluídas para IC dependente, que são usadas com os tipos de política Arquivar/Descontinuar/Excluir para determinar quais ICs são ICs dependentes órfãos. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de ICs dependentes.
Livro-razão de IC dependente do CMDB [cmdb_dependent_ci_ledger]	Tabela de preparação para IC dependente órfão relacionado à exclusão ou arquivamento do IC principal do qual eles dependem. Também usado em uma operação de desativação em cascata de ICs dependentes. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de ICs dependentes.
Razão do fim da vida útil do IC do CMDB [cmdb_ci_end_of_life_ledger]	ICs que estão sendo definidos como descontinuados que pertencem a uma classe que tem dependências descendentes. Usado na política de descontinuação de IC dependente.

Funções

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador do CMDB Data Manager [data_manager_admin]	Pode acessar todos os recursos no CMDB Data Manager, incluindo: • Acesso total às tarefas atribuídas. • Acesso total às políticas. • Capacidade de associar categorias de subfluxo ao tipo de política. Pode criar, editar e excluir políticas, calcular visualizações, aprovar tarefas e gerenciar listas de exclusões.	• task_editor • data_manager_user • cmdb_query_builder_read

Tradução automática

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

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Usuário do CMDB Data Manager [data_manager_user]	Pode exibir políticas do CMDB Data Manager no modo somente leitura e calcular visualizações. Pode realizar as seguintes tarefas: • Exibir tarefas atribuídas. • Atualizar, aprovar ou rejeitar uma tarefa atribuída. • Adicionar um IC a uma lista de exclusões da tarefa.	cmdb_read

Grupos do CMDB

Um grupo do CMDB é uma coleção de ICs que permite aplicar ações de IC coletivamente a todos os ICs que são membros do grupo.

Por exemplo, uma API de gerenciamento de ciclo de vida de IC do CMDB pode usar uma API programável de grupo do CMDB para recuperar a lista de ICs do grupo e, em seguida, aplicar uma ação de gerenciamento de ciclo de vida de IC coletivamente a todos os ICs. Você também pode usar um grupo do CMDB com o método de preenchimento de serviço Grupo de IC Dinâmico a fim de preencher um serviço de aplicação.

Grupo Caminho

O grupo do CMDB é configurado com um tipo de grupo.

- Se o tipo de grupo do CMDB for definido como Integridade, os ICs no grupo poderão ser monitorados pela Integridade do CMDB e a integridade agregada será relatada para o grupo como um todo no painel de exibição do grupo do CMDB. Por exemplo, você pode monitorar a integridade somente de ICs em um local específico.
- Se for definido como Espaço do CMDB, um grupo do CMDB será exibido no Exibição Gestão no Espaço do CMDB.

Criar e preencher um grupo do CMDB

Dependendo do tipo de grupo, você pode preencher um grupo do CMDB adicionando manualmente ICs individuais, selecionando consultas salvas do CMDB ou criando consultas codificadas no próprio grupo do CMDB. Os ICs resultantes de cada consulta são adicionados como membros ao grupo.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- Para ver grupos do CMDB - itil
- Para usar consultas do CMDB - cmdb_query_builder integrado com o itil
- Para adicionar manualmente ICs - itil ou ativo

Além disso, para preencher um grupo do CMDB usando uma consulta do CMDB, deve existir uma consulta do CMDB salva.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Grupos do CMDB**.
2. No painel Grupos do CMDB, clique em **Novo**.
3. Preencha o formulário, clique com o botão direito do mouse na barra de título e selecione **Salvar**.

Formulário de Grupo do CMDB

Campo	Descrição
Nome do grupo	Um nome exclusivo para o grupo.
Grupo Caminho	○ Padrão: tipo de grupo básico que pode ser preenchido manualmente adicionando ICs, consultas salvas e consultas codificadas. ○ Integridade: define a integridade do CMDB a fim de monitorar a integridade dos ICs de grupo e agregar os resultados de integridade do grupo como um todo. Pode ser preenchido apenas por consultas codificadas. **Nota:** Não há suporte para filtros dinâmicos ao preencher este tipo de grupos do CMDB. ○ Espaço do CMDB: grupo de classes personalizadas que aparece no painel de Visão geral do IC na aplicação da Store Espaço do CMDB. Pode ser preenchido apenas por consultas codificadas.

4. Para usar consultas salvas do CMDB:
   a. Clique em **Grupo do CMDB que contém consultas salvas**, depois clique em **Adicionar consulta**.
   b. Selecione uma consulta na lista **Consulta salva do construtor de consultas**.
   c. Clique em **Enviar**.
   A consulta usada retorna uma lista de ICs da classe no nó inicial da consulta.
5. Para adicionar ICs manualmente:
   a. Clique em **Grupo do CMDB que contém itens de configuração**, depois clique em **Editar IC manual**.
   b. **Opcional:** Adicionar filtros.
   c. Selecione ICs na lista **Item de configuração** e clique no ícone **"+"**, na parte inferior.
   d. Na lista **Membros do grupo**, selecione os ICs a serem adicionados ao grupo.

Tradução automática

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

e. Clique em **Salvar** ou em **Salvar e sair**.

f. Na caixa de diálogo **Confirmação de salvamento**, clique em **OK**.

g. Clique em **Enviar**.

6. Para usar consultas codificadas:

a. Clique em **Grupo do CMDB que contém consultas salvas**, depois clique em **Nova**.

b. Preencha o formulário Grupo do CMDB que contém consultas codificadas com as condições de consulta que filtram os ICs a serem incluídos no grupo.

Nota:
Filtros dinâmicos não são compatíveis com grupos do tipo de integridade do CMDB, embora seja possível adicioná-los em uma cláusula de condição.

Campo	Descrição
Classe	Classe à qual a consulta codificada se aplica.
Condição de visão geral de IC	Filtro que é usado no cálculo do gráfico de visão geral do IC no Espaço do CMDB. Aplica-se somente se a propriedade do sistema *sn_cmdb_ws.ci_overview.enable_simple_condition* estiver definida como **verdadeira** (ela é **falsa** por padrão). Melhora o desempenho, gerando menos resultados quando há uma grande quantidade de dados em um ambiente que não foi migrado para o CSDM. Esta condição não é usada ao clicar em **Mostrar todos os ICs**.
Condição	Filtra os ICs incluídos no grupo. Usado se a **Condição Simples** não for aplicável.

c. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Clique em **Mostrar todos os ICs** para mostrar todos os ICs de todas as colunas de resultado da consulta. No entanto, somente ICs de tabelas do CMDB são mostrados.

Mostrar detalhes da Gestão de ciclo de vida do IC para ICs de grupo do CMDB

Exiba o estado operacional da Gestão de ciclo de vida do IC e as ações de IC que se aplicam aos ICs que são membros de um grupo do CMDB.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o grupo do CMDB for baseado em uma consulta do CMDB, a consulta será executada em tempo real e exibirá os ICs resultantes. Se a consulta não for concluída com sucesso devido ao tempo limite ou por outros motivos, as mensagens de erro apropriadas serão exibidas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Grupos do CMDB**.
2. Na página **Grupos do CMDB**, clique em um grupo do CMDB.
3. Clique em **Mostrar todos os ICs**.

Campo	Descrição
Item de configuração	Membro do grupo de ICs.
Classe	Classe do membro do grupo de ICs.
Status operacional	Estado operacional da Gestão de ciclo de vida do IC, como "Reparo em andamento" ou "Em operação". Possíveis estados operacionais são definidos na lista de seleção do campo `Operational status` na tabela cmdb_ci.
Ações	Ações de gestão de ciclo de vida do IC que se aplicam ao IC, como "Clonagem" e "Provisionamento". As ações possíveis são definidas na tabela Ações de IC do CMDB [statemgmt_cmdb_actions].

CMDB Compliance

CMDB Compliance é um conjunto de ferramentas que capacita os administradores a certificar se os dados do CMDB são precisos e corrigir qualquer discrepância encontrada nesses dados.

Nota:
Para obter informações sobre conformidade no contexto de metas e objetivos de negócios internos e legislação e regulamentações externas, consulte GRC: Policy and Compliance Management .

Opções de certificação

CMDB Compliance oferece as seguintes opções de certificação para fins de adequação ao tamanho e aos requisitos da sua organização:

Opção	Descrição
Estado desejado	Compara automaticamente os atributos e relacionamentos reais de registros ServiceNow específicos com os estados desejados para esses registros. Por exemplo, uma auditoria pode detectar um servidor de banco de dados Linux com RAM insuficiente ou cujo parâmetro "Depende de relacionamentos com outro IC" esteja incorreto. O sistema publica todas as discrepâncias encontradas e atribui automaticamente tarefas de acompanhamento a usuários qualificados para colocar o servidor em conformidade.
Architecture Compliance	Compara automaticamente os atributos reais de ICs específicos, como contagem de CPUs, RAM ou tamanho do disco em relação aos atributos esperados para esses ICs. O sistema publica

Tradução automática

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

Opção	Descrição
	todas as discrepâncias encontradas e atribui automaticamente tarefas de acompanhamento a usuários qualificados para colocar o servidor em conformidade.

Modelos de conformidade e auditorias

Os módulos Modelos e Auditorias no nível superior do menu Conformidade permitem que um usuário certification_admin crie, faça edições e exclua todos os tipos de modelos e auditorias.

Você pode usar Modelos de conformidade e Auditorias para avaliar registros de qualquer tabela no sistema ServiceNow, não apenas as tabelas que estendem a tabela Item de configuração [cmdb_ci]. As auditorias de conformidade certificam somente os atributos de registro. Os modelos de conformidade podem ser usados em Definições de teste de controle no Governance, Risk, and Compliance.

Ativação do Compliance

A funcionalidade de conformidade é fornecida pelo plug-in Certification Core (com.snc.certification_core), que contém a funcionalidade compartilhada necessária às auditorias de certificação.

O plug-in Certification Core (com.snc.certification_core) consiste nos plug-ins mostrados a seguir e é ativado por padrão.

- Ativado por padrão: Certificação do estado desejado (com.snc.certification_desired_state)
- Ativar : Architecture Compliance (com.snc.arquiteture_compliance), que ativa automaticamente o plug-in Version Management (com.snc.version), responsável por gerenciar as versões de modelos e filtros de certificação.
- Ativar : Data Certification (com.snc.certification_v2), que ativa automaticamente o plug-in Version Management (com.snc.version), responsável por gerenciar as versões de filtros de certificação.

Instalado com o Compliance

Esses componentes são instalados com o plug-in Certification Core.

Os dados de demonstração estão incluídos nos plug-ins Desired State e Architecture Compliance.

O plug-in Certification Core adiciona ou modifica essas tabelas.

Tabelas do Compliance Certification Core

Nome	Descrição
Auditoria [cert_audit]	Contém todos os dados necessários para executar uma auditoria, inclusive os usuários designados a tarefas de acompanhamento e a programação de execução.
Resultado da auditoria [cert_audit_result]	Contém os resultados de auditorias de certificação específicas.
Tarefa de acompanhamento [cert_follow_on_task]	Contém as tarefas que foram geradas a partir de uma discrepância de auditoria.

Tradução automática

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

Tabelas do Compliance Certification Core

Nome	Descrição
Modelo de certificação [cert_template]	Contém a definição do estado desejado do registro. O modelo inclui um filtro que identifica os registros a serem avaliados e os atributos e valores de relacionamento esperados. Contém os registros a serem certificados, os atributos esperados e os valores de relacionamento esperados.
Condição de certificação [cert_cond]	Tabela base que define o atributo desejado ou as condições de relacionamento usadas nos modelos.
Condição do atributo de certificação [cert_attr_cond]	Contém as condições que definem os valores de atributo de IC desejados. Esta tabela estende a tabela base Condição de certificação [cert_cond].
Condição de relacionamento de ICs de certificação [cert_ci_rel_cond]	Contém as condições de relacionamento entre ICs. Esta tabela estende a tabela base Condição de certificação [cert_cond].
Condição de relacionamento entre usuários de certificação [cert_user_rel_cond]	Contém as condições de relacionamento entre ICs e usuários Esta tabela estende a tabela base Condição de certificação [cert_cond].
Condição de relacionamento entre grupos de certificação [cert_group_rel_cond]	Contém as condições de relacionamento entre ICs e grupos. Esta tabela estende a tabela base Condição de certificação [cert_cond].
Condição de lista relacionada de certificação [cert_related_list_cond]	Contém as condições da lista relacionada. Esta tabela estende a tabela base Condição de certificação [cert_cond].
Filtro de certificação [cert_filter]	Contém um filtro de certificação que inclui a tabela contendo os registros para auditoria e as condições do filtro.

Funções do usuário

A função de certificação é atribuída automaticamente a todos os usuários com a função itil quando o plug-in Certification Core é ativado ou quando as aplicações de conformidade são atualizadas. O núcleo de certificação instala duas regras de negócios, ambas chamadas de **Adicionar função de certificação ao gerente**, as quais executam tarefas semelhantes em tabelas diferentes. Uma regra verifica um gerente especificado na tabela Usuário [sys_user], e a outra verifica a função de certificação na tabela Função do usuário [sys_user_has_role]. Quando um gerente e a função de certificação são especificados para um usuário, o sistema concede automaticamente a função de certificação ao gerente. Essa funcionalidade garante que uma tarefa de certificação poderá ser escalonada com sucesso ao próximo nível. O sistema concede esse função automática ao gerente imediato do usuário e não a outras pessoas na cadeia de gerenciamento.

Nota:
Quando o gerente tem apenas a função de certificação e nenhuma outra função, ele é considerado um Solicitante e não é contado como usuário inscrito (Executante).

Tradução automática

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

Funções do usuário no Compliance Certification Core

Nome	Contém as funções	Descrição
certification	nenhuma	Pode ler e atualizar tarefas de certificação para resolver discrepâncias.
certification_filter_admin	nenhuma	Pode criar, ler e atualizar filtros de certificação.
certification_admin	certification, certification_filter_admin	Pode gerenciar todo o processo de certificação. Esses usuários podem criar, editar e excluir todos os registros de certificação.

Políticas de IU

Políticas de Compliance Certification Core UI

Nome	Tabela	Descrição
Tornar tabela somente leitura	Auditoria [cert_audit]	Define o campo da tabela derivado do filtro selecionado como somente leitura.
Ocultar tipo de auditoria	Auditoria [cert_audit]	Oculta o campo Tipo de auditoria.
Ocultar próxima execução programada	Auditoria [cert_audit]	Oculta a Data da próxima execução programada quando uma auditoria está inativa ou sob demanda.
Mostrar campos de tarefas quando Criar tarefas estiver definido como verdadeiro	Auditoria [cert_audit]	Exibe todos os campos relacionados à criação de tarefas quando o usuário marca a caixa de seleção Criar tarefas.
Tornar nome obrigatório	Auditoria [cert_audit]	Torna o Nome um campo obrigatório.
Impedir a edição da Data da última execução	Auditoria [cert_audit]	Torna o campo Data da última execução somente leitura.
Mostrar campo de Usuário	Auditoria [cert_audit]	Mostra ou oculta campos com base no tipo de Atribuição selecionado. O sistema mostra o campo de Usuário quando você seleciona os seguintes tipos de atribuição: • Campo de Usuário se a opção Atribuir a vazios for Criar tarefa atribuída. • Usuário específico
Mostrar campos Atribuir a	Auditoria [cert_audit]	Mostra ou oculta campos com base no tipo de atribuição selecionado. O sistema mostra o campo Atribuir a quando o tipo de atribuição for o campo de Usuário.
Mostrar campos de Atribuição	Auditoria [cert_audit]	Mostra ou oculta campos com base no tipo de Atribuição selecionado. O sistema mostra o campo Atribuir a vazios quando você seleciona um dos seguintes tipos de atribuição: • Campo de Usuário • Campo de Grupo

Tradução automática

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

Políticas de Compliance Certification Core UI

Nome	Tabela	Descrição
Mostrar campo de Grupo	Auditoria [cert_audit]	Mostra ou oculta campos com base no tipo de Atribuição selecionado. O sistema mostra o campo de Grupo quando você seleciona um dos seguintes tipos de atribuição: • Grupo específico • Campo de Grupo se a opção Atribuir a vazios for Criar tarefa atribuída.
Ocultar campos associados a "executar" quando Ativo estiver definido como falso	Auditoria [cert_audit]	Oculta estes campos de programação quando a auditoria está inativa: • Executar • Dia • Hora • Última execução programada
Mostrar janela de script em Auditoria com script	Auditoria [cert_audit]	Exibe o campo Executar este script quando o tipo de auditoria é Com script.
Tornar tabela somente leitura	Condição de certificação [cert_cond]	Define o campo da tabela derivado do filtro selecionado como somente leitura.

Inclusões de script

Inclusões de script do Compliance Certification Core

Nome	Descrição
DesiredStateUtil	Funções utilitárias para o estado desejado, usadas para clonar um modelo para a funcionalidade de Inserção.
CMDBRElationshipAjax	Ferramenta para obter todos os relacionamentos de uma determinada tabela.
RelationshipQueryParseAjax	Analisa os filtros de condição. Esta inclusão de script é o código interno usado na geração das condições de conformidade.
CertificationUtils	Funções utilitárias para certificação que localizam o valor Próximo horário de execução, e assim por diante.
CertTaskEscalationTimerPercentage	Método utilitário para definir durações do temporizador de escalonamento.
ConditionUtilsAjax	Utilitários AJAX para analisar consultas em um formato legível pelos usuários.
DeleteInactiveVersionsAjax	Script do servidor AJAX para excluir todas as versões inativas de um registro.

Tradução automática

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

Client scripts

Scritps do cliente do Compliance Certification Core

Nome	Tabela	Descrição
Tornar o tipo de auditoria somente leitura se não for novo	Modelo de certificação [cert_template]	Define o tipo de auditoria correto para novos registros e, se o registro não for novo, define o campo Tipo de auditoria como Somente leitura.
Atualizar nome da tabela (filtro)	Auditoria [cert_audit]	Atualiza o campo Nome da tabela quando o filtro é atualizado.
Atualizar nome da tabela	Auditoria [cert_audit]	Atualiza o campo Nome na tabela quando o modelo é atualizado.
Definir nome da tabela em Novo	Auditoria [cert_audit]	Retorna o nome da tabela do modelo ou filtro.
Atualizar nome da tabela	Modelo de certificação [cert_template]	Atualiza o campo Nome da tabela quando um novo filtro é escolhido e verifica todas as condições existentes para conferir se funcionam na nova tabela.
Mostrar condições quando a tabela for definida	Modelo de certificação [cert_template]	Mostra e oculta as condições de forma adequada quando a tabela é definida.
Redefinir filtro quando o tipo de auditoria for alterado	Modelo de certificação [cert_template]	Limpa o filtro e atualiza as listas mostradas quando o tipo de auditoria é alterado.

Regras de negócios

Regras de negócios do Compliance Certification Core

Nome	Tabela	Descrição
Condição do clone	Condição de certificação [cert_cond]	Parte do controle de versões de certificação. Esta regra de negócios retém o ID original quando uma condição é alterada.
Copiar tipo de auditoria da auditoria	Resultado da auditoria [cert_audit_result]	Garante que todos os resultados de auditoria tenham o mesmo tipo de auditoria da auditoria que os gerou.
Copiar valores do modelo	Auditoria [cert_audit]	Quando um usuário seleciona um modelo e atualiza a tabela, o filtro e o tipo de auditoria do modelo.
Excluir condição	Condição de certificação [cert_cond]	Parte do controle de versões de certificação que exclui uma condição.
Impedir a exclusão de auditoria com resultados	Auditoria [cert_audit]	Impede a exclusão de uma auditoria que contém resultados.
Impedir a exclusão de Filtro com modelo	Filtro de certificação [cert_filter]	Impede a exclusão de um filtro ainda vinculado a um modelo ou auditoria.

Tradução automática

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

Regras de negócios do Compliance Certification Core

Nome	Tabela	Descrição
Impedir a exclusão de resultado com tarefa	Resultado da auditoria [cert_audit_result]	Impede a exclusão de um resultado de auditoria com uma tarefa anexada.
Impede a exclusão de Modelo com auditoria	Modelo de certificação [cert_template]	Impede a exclusão de um modelo que ainda está sendo usado por uma auditoria.
Atualizar tabelas de condições	Modelo de certificação [cert_template]	Ao armazenar condições de modelo, execute corretamente todos os fluxos de trabalho e atualize os campos de condição para conter a versão de exibição das condições.
Atualizar versão do filtro	Filtro de certificação [cert_filter]	Cria uma versão quando o filtro é alterado de maneira significativa.
Atualizar o próximo horário de execução	Auditoria [cert_audit]	Atualiza o horário no campo Próxima execução programada quando uma auditoria é modificada.
Atualizar o próximo horário de execução durante a execução	Auditoria [cert_audit]	Quando a auditoria for executada, atualize o campo Próxima execução programada para o próximo horário em que a auditoria estiver programada para ser executada.
Atualizar tabela	Modelo de certificação [cert_template]	Atualize a tabela armazenada para a tabela do filtro.
Atualizar versão do modelo	Modelo de certificação [cert_template]	Cria uma versão quando o modelo é alterado de maneira significativa.

Módulo de visão geral de Compliance

O módulo Visão geral de Compliance é um tipo de página inicial.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O módulo Visão geral de Compliance resume:

- Estados atuais de auditoria
- Tarefas de certificação pendentes
- Discrepâncias da conformidade
- Próximas auditorias
- Estado geral das auditorias de conformidade para Certificação de dados, Estado desejado, Conformidade arquitetônica e Auditorias com script

Somente usuários com determinadas funções podem acessar o módulo Visão geral. Os diferentes níveis de acesso são:

Níveis de acesso por função

Função	Acesso
certification	Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios)

Tradução automática

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

Níveis de acesso por função

Função	Acesso
certification_admin	• Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios) • Personalizar (atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios) Visualizar, personalizar
admin	• Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios) • Personalizar (atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios) • Editar (pode editar medidores)

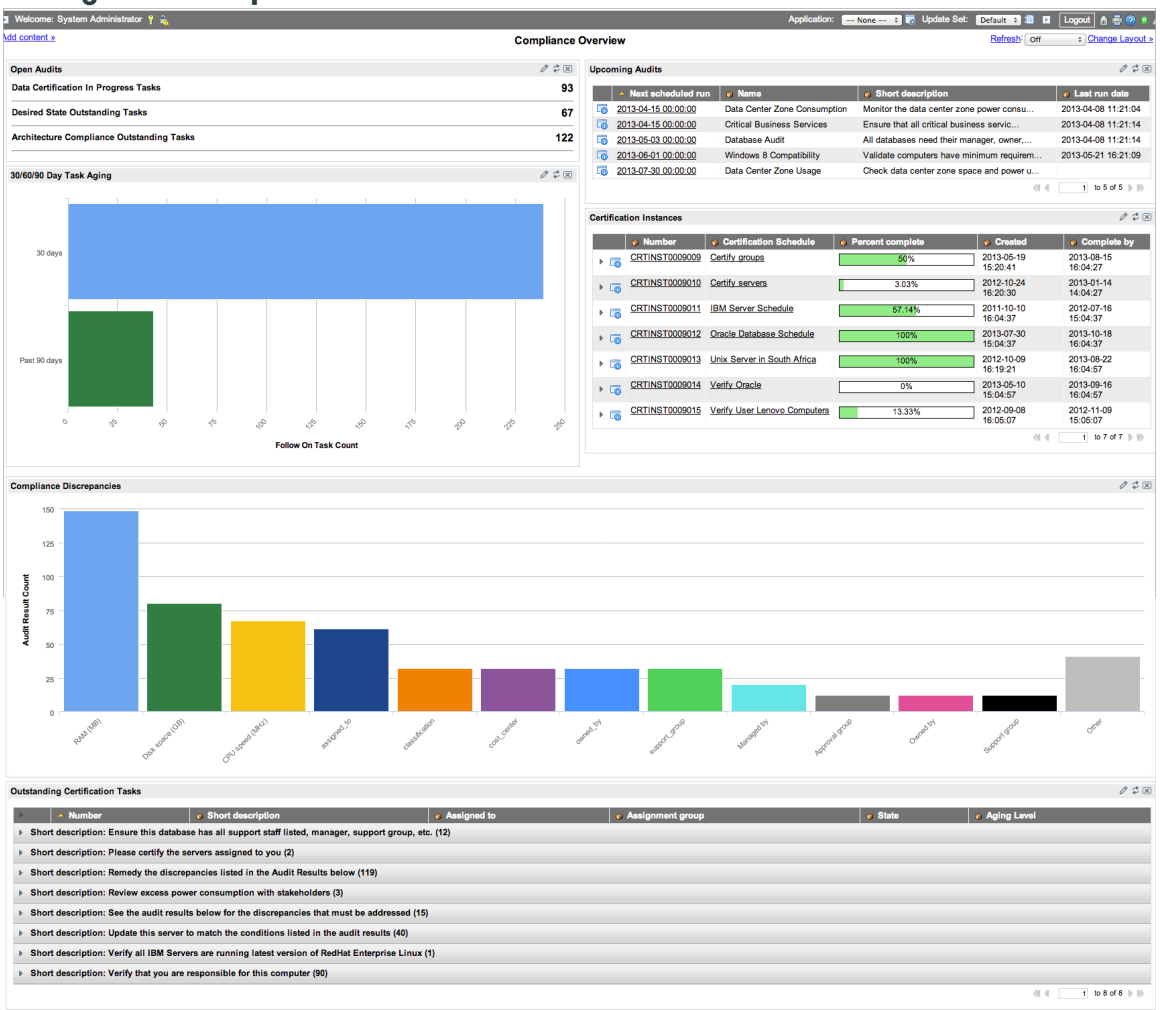
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compliance** > **Visão geral**.
2. Clique em elementos nos relatórios para obter mais informações.
   Por exemplo, clique na barra **Espaço em disco (GB)** no gráfico Discrepâncias de conformidade para abrir uma lista de resultados de auditoria filtrados por atributos de espaço em disco.

Tradução automática

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

Example:



Architecture Compliance

A Conformidade da arquitetura gerencia auditorias programadas ou sob demanda de dados do CMDB para determinar quais itens de configuração (IC) correspondem aos atributos esperados. As auditorias de conformidade verificam os servidores para garantir que seus recursos físicos, como memória ou velocidade da CPU, estejam em conformidade com determinados padrões.

O processo de conformidade verifica os servidores para garantir que seus recursos físicos, como memória ou velocidade da CPU, estejam em conformidade com os padrões definidos por sua organização. Os relatórios de auditoria mostram quaisquer discrepâncias nos atributos dos ICs de destino e ServiceNow atribui automaticamente tarefas de acompanhamento a usuários qualificados que podem corrigir essas discrepâncias.

O administrador responsável pela verificação de conformidade cria definições de modelo de atributos esperados e programa uma auditoria para verificar a conformidade dos ICs. Os resultados de auditoria identificam os ICs aprovados na certificação e detalham as discrepâncias nos ICs não aprovados. O ServiceNow gera e atribui tarefas de acompanhamento automaticamente para rastrear o processo de recolocação dos ICs em conformidade. Usuários com a função de administrador ativam o Architecture Compliance.

Tradução automática

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

Funções de Architecture Compliance

Para acessar ou configurar elementos de certificação, o usuário deve ter a função certification_admin. Esses usuários podem criar, atualizar e excluir filtros se tiverem o acesso adequado às tabelas necessárias.

No sistema base, os direitos de sistema dos usuários certification_admin são limitados e eles não têm acesso a todas as tabelas necessárias. Ao atribuir recursos de conformidade, certifique-se de conceder funções adicionais ao usuário certification_admin, conforme necessário. Por exemplo, o administrador de certificação precisa de funções que concedam acesso a estas tabelas:

- Empresa [core_company]
- Centro de custos [cmn_cost_center]
- Programação [cmn_schedule]

Processo do Architecture Compliance

Execute estas tarefas nesta ordem para certificar itens de configuração com o Architecture Compliance.

1. Crie um filtro.

   Crie um filtro que defina um subconjunto de itens de configuração a serem certificados. Você pode criar várias versões de um filtro e ativar a versão que deseja usar para verificar a conformidade. Architecture Compliance oferece suporte apenas a filtros na tabela Item de configuração [cmdb_ci] e em todas as tabelas que a estendem.

2. Crie um modelo.

   Crie condições de modelo usando valores de campos de referência em uma lista relacionada ou condições que definam os atributos físicos esperados de cada IC em uma auditoria. O modelo usa um filtro para determinar quais itens de configuração o sistema examina com base nessas condições.

3. Crie e execute uma auditoria.

   Crie e programe uma auditoria ou execute uma auditoria sob demanda. A auditoria gera um conjunto de resultados com base nas condições do modelo especificado.

4. Exibir resultados de auditoria.

   Exiba os resultados de auditoria que apresentem quaisquer discrepâncias entre o estado desejado, conforme expresso pelas condições do modelo, e o estado real dos itens de configuração de destino.

5. Corrija as discrepâncias.

   Corrija as discrepâncias identificadas pela auditoria; para isso, conclua as tarefas de acompanhamento criadas pelo sistema.

Módulo de visão geral da conformidade da arquitetura

O módulo de Visão geral da conformidade da arquitetura exibe diversos relatórios de conformidade da arquitetura. O módulo de Visão geral é um tipo de página inicial.

Somente usuários de conformidade com determinadas funções podem acessar o módulo de Visão geral. Os diferentes níveis de acesso são:

Tradução automática

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

Níveis de acesso por função

Função	Acesso
certification	Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios)
certification_admin	• Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios) • Personalizar (atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios) Visualizar, personalizar
admin	• Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios) • Personalizar (atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios) • Editar (pode editar relatórios)

Uso do módulo de Visão geral da conformidade da arquitetura

Para usar o módulo Visão geral da conformidade da arquitetura, navegue até **Compliance** > **Architecture Compliance** > **Visão geral** e clique nos elementos nos medidores para obter mais informações.

Os relatórios disponíveis são:

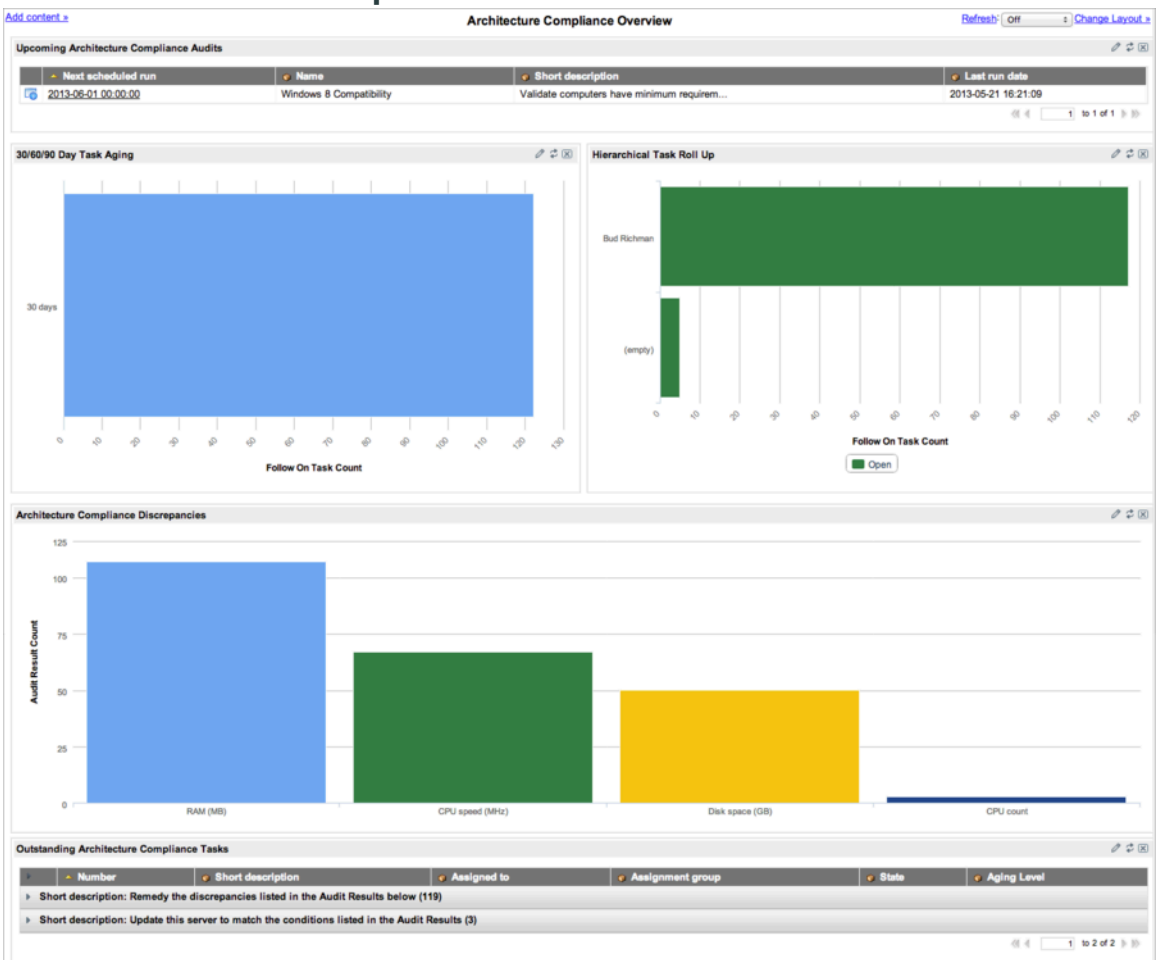
Medidores do módulo de Visão geral da conformidade da arquitetura

Relatório	Descrição	Tabela
Idade da tarefa em 30/60/90 dias	Todas as tarefas de acompanhamento pendentes são agrupadas por idade em incrementos de 30 dias	Tarefa de certificação
Discrepâncias da conformidade da arquitetura	Todas as discrepâncias de atributo auditadas	Resultados de auditoria
Acúmulo hierárquico da tarefa	Todas as tarefas de acompanhamento agrupadas por usuário **Atribuído a**	Tarefa de acompanhamento
Tarefas pendentes de conformidade da arquitetura	Todas as tarefas de acompanhamento no estado **Pendente**, **Aberto**ou **Trabalho em andamento**	Tarefa de acompanhamento
Próximas auditorias de conformidade da arquitetura	Todas as auditorias programadas	Auditoria

Tradução automática

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

Módulo Conformidade da arquitetura



Estado desejado

O Estado desejado executa auditorias programadas ou sob demanda de dados do CMDB para determinar quais registros correspondem aos atributos esperados, aos relacionamentos de IC e aos relacionamentos com outros registros no sistema.

Por exemplo, o estado desejado pode determinar se um computador tem licença para um programa de software específico. O processo de conformidade verifica os itens de configuração (IC) para garantir que seus atributos e relacionamentos estejam em conformidade com os padrões definidos por sua organização. Os relatórios de auditoria mostram quaisquer discrepâncias no estado desejado de um registro e ServiceNow atribuem automaticamente tarefas de acompanhamento a usuários qualificados que podem corrigir essas discrepâncias.

Funções do estado desejado

Para acessar ou configurar elementos de certificação, o usuário deve ter a função certification_admin. Esses usuários podem criar, atualizar e excluir filtros se tiverem o acesso adequado às tabelas necessárias.

No sistema base, os direitos de sistema dos usuários certification_admin são limitados e eles não têm acesso a todas as tabelas necessárias. Ao atribuir recursos de conformidade, certifique-se de conceder funções adicionais ao usuário certification_admin, conforme necessário. Por exemplo, o administrador de certificação requer funções que concedam acesso a estas tabelas:

Tradução automática

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

- Empresa [core_company]
- Centro de custos [cmn_cost_center]
- Programação [cmn_schedule]

Processo de estados desejados

O processo de certificação de estados desejados verifica os servidores para garantir que seus recursos físicos, como memória ou velocidade da CPU, estejam em conformidade com determinados padrões. Esse processo também garante que para todos os serviços de negócio críticos atribuídos haja um gerente, um grupo de suporte e um grupo de aprovação.

O administrador responsável pela certificação cria definições de estados desejados e programa uma auditoria para verificar a conformidade dos ICs. Os resultados de auditoria identificam os ICs aprovados na certificação e detalham as discrepâncias nos ICs não aprovados. O sistema ServiceNow gera automaticamente tarefas de acompanhamento para rastrear o processo de ajuste dos ICs ao estado desejado.

O estado desejado difere consideravelmente da certificação de dados. A certificação de dados é um processo manual destinado a garantir que seus dados correspondam à realidade. O estado desejado examina os mesmos dados e determina quando a configuração de cada item se encontra no estado desejado e aprovado.

1. Criar um filtro de certificação: crie um filtro que defina um subconjunto de itens de configuração a serem certificados. Você pode criar várias versões de um filtro e ativar a versão que deseja usar na certificação. Você pode criar filtros na tabela Item de configuração [cmdb_ci] e em todas as tabelas que a estendem.
2. Criar um modelo: crie um modelo com condições que definam o estado desejado dos atributos físicos, registros relacionados e relacionamentos de um IC. O filtro de certificação selecionado para o modelo determina quais itens de configuração são examinados pelo sistema.
3. Criar e executar uma auditoria: crie uma auditoria usando o modelo. Defina a auditoria a ser executada de acordo com uma programação ou sob demanda. A auditoria gera um conjunto de resultados com base nas condições do modelo especificado. Determine o uso de tarefas de acompanhamento:
   - Determine se a auditoria cria tarefas e atribuições de acompanhamento.
   - Determine se a mesma tarefa de acompanhamento é usada na mesma falha de auditoria em várias execuções. O atributo do sistema *glide.allow.new.cert_follow_on_task* é definido como verdadeiro por padrão; isso permite que novas tarefas de acompanhamento sejam criadas para a mesma falha em cada execução de auditoria.
4. Visualizar resultados de auditoria: visualize os resultados de auditoria que exibam quaisquer discrepâncias entre o estado desejado, conforme especificado pelo modelo, e o estado real dos itens da configuração de destino.
5. Corrigir discrepâncias: corrija as discrepâncias da auditoria identificadas na conclusão das tarefas de acompanhamento criadas pelo sistema.

Módulo Visão geral do estado desejado

O módulo Visão geral do estado desejado exibe diversos relatórios de estados desejados. O módulo de Visão geral é um tipo de página inicial.

Tradução automática

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

Funções do módulo de Visão geral do estado desejado

Somente usuários de conformidade com determinadas funções podem acessar o módulo de Visão geral. Os diferentes níveis de acesso são:

Níveis de acesso por função

Função	Acesso
certification	Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios)
certification_admin	• Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios) • Personalizar (atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios) Visualizar, personalizar
admin	• Exibir (exibir página de visão geral e atualizar relatórios) • Personalizar (atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios) • Editar (pode editar relatórios)

Os diferentes níveis de acesso são:

- Exibir: pode exibir a página de visão geral e atualizar relatórios.
- Personalizar: pode atualizar, adicionar, excluir e reorganizar relatórios.
- Editar: pode editar relatórios.

Usar o módulo de Visão geral do estado desejado

O módulo de Visão geral do estado desejado exibe diversos relatórios de estados desejados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

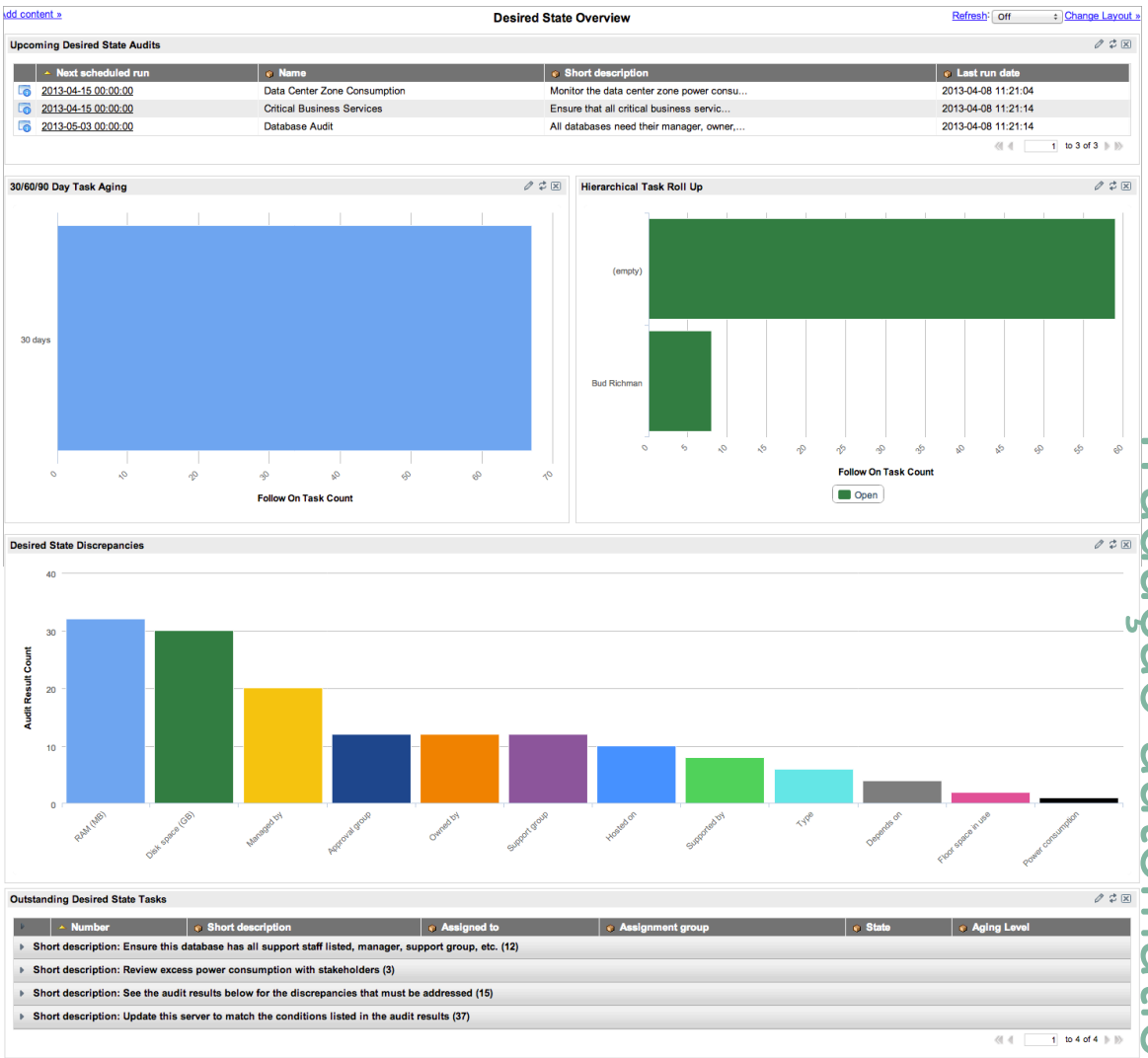
1. Navegar até **Tudo** > **Compliance** > **Estado desejado** > **Visão geral**.
2. Mova ou adicione relatórios onde for necessário.
3. Clique em elementos nos relatórios para obter mais informações.

   O módulo de Visão geral do estado desejado no sistema base contém estes relatórios:
   - Próximas auditorias de estado desejado
   - Tarefas de estado desejado pendentes: todas as tarefas de acompanhamento no estado **Pendente**, **Aberto**ou **Trabalho em andamento**
   - Acúmulo hierárquico da tarefa: todas as tarefas de acompanhamento agrupadas por usuário **Atribuído a**

Tradução automática

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

- Discrepâncias de estado desejado: todas as discrepâncias de auditoria referentes a atributos e relacionamentos.
- Idade da tarefa em 30/60/90 dias: todas as tarefas de acompanhamento pendentes são agrupadas por idade em incrementos de 30 dias.



Tradução automática

Relatório do estado desejado

A aplicação Desired State inclui relatórios cuja função é avaliar os resultados de auditoria.

Estes relatórios estão disponíveis a todos os usuários cuja função concede a eles acesso à aplicação Reporting. Usuários com a função de administrador podem compartilhar esses relatórios com usuários específicos de grupos ou alterar as opções de exibição.

Navegar até **Relatórios** > **Exibir/Executar**. No campo de pesquisa *Relatórios*, insira todo ou parte do nome do relatório, como Estado desejado. Você também pode rolar até a categoria designada e selecionar um dos relatórios.

Além desses relatórios, é possível gerar seus próprios relatórios.

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

Tabela de relatórios do estado desejado

Relatório	Descrição	Categoria
Discrepâncias de estado desejado	Este relatório exibe todos os resultados de auditoria do estado desejado nos quais há uma tarefa de acompanhamento que ainda não se encontra no estado Encerrado concluído. Este relatório é exibido por nome de coluna. • Tipo: gráfico de barras • Tabela: Resultado da auditoria [cert_audit_result]	Resultado da auditoria
Resultado do estado desejado com estabilidade instável	Este relatório exibe todos os resultados de auditoria em que o valor do campo Estabilidade é Instável. Este relatório é exibido por IC e empilhado por auditoria. • Tipo: gráfico de barras • Tabela: Resultado da auditoria [cert_audit_result]	Resultado da auditoria
Resultado do estado desejado com limite excedido	Este relatório exibe todos os resultados de auditoria em que o valor do campo Limite é Excedido. Este relatório é exibido por IC e empilhado por auditoria individual. • Tipo: gráfico de barras • Tabela: Resultado da auditoria [cert_audit_result]	Resultado da auditoria
Próximas auditorias de estado desejado	Este relatório exibe as auditorias de estado desejado programadas para serem executadas nos próximos dois trimestres. • Tipo: relatório (tabular) de lista • Tabela: Auditoria [cert_audit]	Auditoria
Idade da tarefa do estado desejado em 30/60/90 dias	Este relatório exibe o número de tarefas de acompanhamento que não estão Encerradas e concluídas nos tipos de auditoria de estado desejado. O relatório é agrupado por nível de maturidade. • Tipo: gráfico de barras horizontais • Tabela: Tarefa de acompanhamento [cert_follow_on_task]	Tarefa de acompanhamento
Acúmulo de tarefa hierárquica do estado desejado	Este relatório exibe dados semelhantes aos do relatório Idade da tarefa, mas agrupa os resultados por gerente. • Tipo: gráfico de barras horizontais • Tabela: Tarefa de acompanhamento [cert_follow_on_task]	Tarefa de acompanhamento
Tarefas pendentes do estado desejado	Este relatório exibe dados semelhantes aos do relatório Idade da tarefa, mas agrupa os resultados por descrição resumida.	Tarefa de acompanhamento

Tradução automática

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

Tabela de relatórios do estado desejado

Relatório	Descrição	Categoria
	• Tipo: relatório (tabular) de lista • Tabela: Tarefa de acompanhamento [cert_follow_on_task]	

Auditorias de certificação

A auditoria de certificação compara os atributos reais de determinados registros do ServiceNow. Esta auditoria seleciona um filtro nos atributos esperados, nos relacionamentos e nos valores de registro relacionados definidos por condições de modelo ou um script.

Você pode configurar a auditoria para criar e atribuir tarefas de acompanhamento a fim de corrigir quaisquer discrepâncias encontradas pela auditoria. Os registros de auditoria usam um programador ServiceNow padrão para determinar quando executar. Após a execução da auditoria, os resultados e as tarefas de acompanhamento são exibidos em listas relacionadas no registro de auditoria.

Usuários com a função certification_admin podem criar, atualizar, excluir e executar auditorias. Usuários com a função de certificação podem visualizar auditorias, resultados de auditoria e tarefas de acompanhamento.

Crie uma auditoria de conformidade

Crie uma auditoria de conformidade. O Compliance oferece dois tipos de auditorias: um utiliza modelos para definir condições, e o outro usa um script.

Antes de Iniciar

Função necessária: certification_admin

Procedimento

1. Certifique-se de que um registro de modelo apropriado foi criado para a auditoria.

   Nota:
   As condições no modelo definem os valores a serem auditados.

2. Use o Gerenciador de classes de IC
   a. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
   b. Selecione uma classe na **Hierarquia de classes**.
   c. Na barra lateral à direita, marque **Avançado** e clique em **Auditoria** no grupo **Conformidade**.
3. Ou navegue até um destes módulos:
   - **Tudo** > **Compliance** > **Auditorias**
   - **Tudo** > **Compliance** > **Architecture Compliance** > **Auditorias**
   - **Tudo** > **Compliance** > **Estado desejado** > **Auditorias**
   - **Tudo** > **Compliance** > **Auditorias com Script** > **Auditorias**
4. Clique em **Nova**.
   O sistema abre um novo registro para o tipo de auditoria associado ao caminho de navegação selecionado. O campo **Tipo de auditoria** é somente leitura.

Tradução automática

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

5. Preencha o formulário usando os campos descritos na tabela abaixo.
6. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar**.

   As listas relacionadas a **Resultados de auditoria** e **Tarefas de acompanhamento** são exibidas no formulário.

7. Para executar a auditoria imediatamente, clique em **Executar auditoria**.

   Quando as auditorias de modelo são executadas, o ServiceNow atualiza a data e a hora no campo **Data da última execução** e preenche as listas relacionadas. Nas auditorias com script, o campo **Data da última execução** não é preenchido.

8. Veja os registros aprovados e as discrepâncias encontradas pela auditoria na lista relacionada **Resultados de auditoria**.

   Você pode abrir registros de modelos e qualquer tarefa de acompanhamento diretamente nessa lista relacionada. Observe que o valor no campo **Descrição da tarefa** é exibido como a **Descrição resumida** nas tarefas de acompanhamento.

Nota:
Você não pode excluir registros de auditoria contendo resultados de auditoria ou resultados de auditoria contendo tarefas de acompanhamento. O ServiceNow desabilita a opção **Excluir** em registros e listas nos quais existam esses registros dependentes.

Criação de auditorias

Campo	Descrição
Nome	Nome desta auditoria.
Filtro	Filtro a ser usado quando o tipo de auditoria for Com script. Este campo é obrigatório para auditorias com script, mas está oculto para todos os outros tipos de auditoria.
Modelo	[Obrigatório] Modelo a ser usado quando esta auditoria for executada. O tipo de auditoria filtra a lista de modelos disponíveis e somente as versões ativas dos modelos estarão disponíveis para seleção. Por exemplo, quando você cria uma auditoria em Estado desejado, somente modelos do tipo de auditoria Estado desejado estarão disponíveis para seleção. Nos tipos de auditoria Estado desejado e Conformidade da arquitetura, somente modelos de tabelas que estendem a tabela Item de configuração [cmdb_ci] estão disponíveis. Este campo permanece oculto quando o tipo de auditoria é **Com script**.
Tabela	[Somente leitura] Tabela do modelo.
Criar tarefas	Opção para criar tarefas de acompanhamento para correção de discrepâncias (selecionada). Em uma auditoria com script, é possível criar a lógica de qualquer estado de tarefa usando **verdadeiro** para criar tarefas ou **falso** para não criar tarefas. Por padrão, essa caixa de seleção está desmarcada (**falso**) em um novo registro de auditoria.
Tipo de designação	Método para atribuir tarefas de acompanhamento. Este campo fica visível apenas quando a caixa de seleção **Criar tarefa** é marcada. As opções são: ○ Campo do usuário: selecione um campo de referência do usuário na tabela que está sendo auditada. Por exemplo, escolha o usuário identificado no campo **Gerenciado por** no registro com falha para executar as tarefas. Essa seleção exibe os campos Atribuído a e Atribuir a vazios. Se o campo de referência no registro estiver vazio, o valor no campo **Atribuir a vazios** será usado.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	◦ Usuário específico: selecione um usuário específico para executar as tarefas. Essa seleção exibe o campo Usuário. ◦ Campo de grupo: selecione um campo de referência de grupo na tabela que está sendo auditada. Por exemplo, escolha o grupo identificado no campo **Grupo de suporte** no registro com falha para executar as tarefas. As tarefas são atribuídas a todos os membros do grupo. Esta seleção exibe os campos **Atribuir ao grupo** e **Atribuir a vazios**. Se o campo de referência no registro estiver vazio, o valor no campo **Atribuir a vazios** será usado. ◦ Grupo específico: selecione um grupo específico para executar as tarefas. Essa seleção exibe o campo Grupo. As tarefas são atribuídas a todos os membros do grupo selecionado.
Usuário	Refere-se ao usuário específico ao qual a auditoria atribui tarefas de acompanhamento. Este usuário deve ter a função de certificação. Esse campo está disponível nestas condições: ◦ O tipo de atribuição é definido como **Usuário específico**. ◦ Atribuir a vazios é definido como Criar tarefa atribuída, e o Tipo de atribuição é definido como Campo do usuário.
Atribuir ao grupo	Refere-se ao campo de grupo que define a qual grupo esta auditoria atribui a tarefa de acompanhamento. Este campo estará disponível somente quando o **Tipo de atribuição** for **Campo de grupo**.
Grupo	Refere-se ao grupo específico ao qual a auditoria atribui tarefas de acompanhamento. Este campo estará disponível somente quando o **Tipo de atribuição** for **Grupo específico**.
Atribuir a	Refere-se ao campo do usuário que define a qual usuário esta auditoria atribui a tarefa de acompanhamento. Esse campo estará disponível somente quando o Tipo de atribuição for Campo do usuário.
Atribuir a vazios	O comportamento a ser usado se o campo selecionado em **Atribuir a** ou **Atribuir ao grupo** estiver em branco no registro que está sendo auditado. Por exemplo, se for preciso atribuir uma tarefa de acompanhamento a um gerente, mas nenhum gerente foi identificado, a configuração **Atribuir a vazios** determinará o que acontece. Esse campo é exibido apenas quando o Tipo de atribuição for Campo do usuário ou Campo de grupo. As opções são: ◦ Não criar tarefa: nenhuma tarefa de acompanhamento é criada quando o campo **Atribuir a** ou **Atribuir ao grupo** está vazio. ◦ Criar tarefa não atribuída: crie uma tarefa de acompanhamento, mas não a atribua a nenhum usuário ou grupo. A tarefa pode ser atribuída manualmente mais tarde. ◦ Criar tarefa atribuída: crie uma tarefa de acompanhamento e atribua-a ao usuário ou ao grupo específico. Se o tipo de atribuição for **Campo do usuário**, o campo **Usuário** ficará disponível. Se o tipo de atribuição for **Campo de grupo**, o campo **Grupo** ficará disponível. A auditoria cria automaticamente tarefas de acompanhamento para todos os registros nos quais **Atribuir a** está preenchido, independentemente da configuração de **Atribuir a vazios**.
Descrição resumida	Breve descrição da finalidade da auditoria.
Descrição da tarefa	Descrição geral do trabalho necessário para as tarefas de acompanhamento da auditoria. Todas as tarefas de acompanhamento criadas por esta auditoria herdam essa descrição.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Ativo	Controle de ativação do registro de auditoria. Desmarque esta caixa de seleção para impedir que a auditoria seja executada e crie tarefas de acompanhamento.
Executar	A frequência de execução da programação que gera a auditoria. ◦ Diariamente ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Periodicamente ◦ Uma vez ◦ Sob demanda
Dia	◦ Se Executar for definido como Semanalmente, indicará o dia da semana em que a auditoria será executada. ◦ Se Executar for definido como Mensalmente, indicará o dia do mês em que a auditoria será executada. Se o dia for 29, 30 ou 31, para meses mais curtos, a auditoria será executada no último dia do mês.
Intervalo de repetição	Se Executar for definido como Periodicamente, indicará a frequência com que a auditoria será executada com base no formato de 24 horas. Insira o número de dias entre as auditorias e a hora do dia em que você deseja executar a auditoria. Por exemplo, defina **Dias** como **10** e **Horas** como **14:00:00** para executar a auditoria a cada 10 dias às 14h.
Iniciando	Se Executar for definido como Periodicamente ou **Uma vez**, indicará a data e a hora em que a auditoria será executada.
Hora	Se **Executar** for definido como **Diariamente**, **Semanalmente**, **Mensalmente**ou **Uma vez**, indicará a hora do dia, no formato de 24 horas, em que a auditoria será executada.
Data da última execução	[Somente leitura] A última data e hora em que a auditoria foi executada, em sua programação regular ou manualmente. As visualizações de auditoria não atualizam esse campo.
Próxima execução programada	[Somente leitura] A próxima data e hora em que a auditoria será executada. O sistema recalcula esse campo quando você altera a programação.
Tipo de auditoria	[Somente leitura] O tipo atribuído à auditoria. O sistema seleciona o tipo de auditoria com base na aplicação a partir da qual a auditoria é criada. O tipo pode ser: ◦ Estado desejado ◦ Architecture Compliance ◦ Compliance ◦ Com script
Janela de integridade	Duração do período de avaliação em termos de limite e estabilidade. O valor da janela de integridade define o número de unidades da janela de Integridade em um período de avaliação de uma auditoria. O valor é expresso como um número inteiro positivo. O valor padrão desse campo é **7**.
Unidade da janela de integridade	Unidade de medida que define a duração de uma janela de integridade. O valor padrão desse campo é **Dias**. As opções são: ◦ Minutos ◦ Horas

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Dias ○ Meses
Contagem limite	Define o número aceitável de falhas de auditoria para o campo de estado desejado que podem ocorrer na janela de integridade especificada para um IC. Os resultados de auditoria indicam quando um campo de estado desejado está dentro desse limite ou o excedeu. O valor padrão do limite é 5.
Contagem de estabilidade	Define o número aceitável de vezes que os resultados de auditoria de um IC podem alternar entre **Certificado** e **Com falha** na janela de integridade especificada. Os resultados de auditoria de um IC indicam se ele é estável ou instável. O valor padrão de estabilidade é 1.
Executar este script	Script de auditoria a ser executado contendo as condições necessárias para garantir a conformidade do IC e sua aprovação na auditoria. Este campo estará disponível somente se o tipo de auditoria for **Com script**. O formulário Auditoria inclui um script de exemplo contendo instruções para executar a auditoria e gerar as tarefas de acompanhamento.

Copiar uma auditoria

É possível criar novas auditorias a partir de uma auditoria existente.

Procedimento

1. Abra o registro de auditoria que você deseja copiar.
2. Altere o nome ou a descrição resumida para distinguir essa auditoria da original.
3. Faça as outras mudanças necessárias.
4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione Inserir ou Inserir e permanecer no menu de contexto.
   O sistema limpa o campo **Data da última execução** e insere o registro no banco de dados.

Programar e executar uma auditoria

O sistema executa auditorias automaticamente a partir da programação configurada.

Usuários com a função certification_admin ou admin podem gerar auditorias sob demanda diretamente do formulário Auditoria clicando em **Executar auditoria**. Na execução de uma auditoria, o ServiceNow preenche a lista relacionada **Resultados de auditoria** no formulário e mostra as tarefas de acompanhamento, se houver, na lista relacionada **Tarefas de acompanhamento**. Clique em **Visualizar resultados de auditoria** para gerar uma visualização de auditoria que testa as condições do modelo sem gerar resultados de auditoria.

Resultados de auditoria de certificação

Os resultados de auditoria mostram os registros aprovados ou reprovados em uma auditoria e detalham todas as discrepâncias detectadas.

A discrepância é considerada qualquer desvio das condições esperadas, conforme definidas no modelo ou script usado para a auditoria. Os resultados de auditoria fornecem links para os registros de origem e para as tarefas de acompanhamento a fim de colocar os registros com falha em conformidade. Os registros aprovados em uma auditoria têm uma única entrada na tabela de resultados com o estado de Certificado. Registros reprovados em uma auditoria mostram todas as discrepâncias, cada qual com um estado de Com falha.

O ServiceNow exibe os resultados de uma auditoria de certificação nestes locais:

Tradução automática

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

- Lista de resultados de auditoria
- Uma lista relacionada no registro de Auditoria
- Uma lista relacionada na exibição de conformidade de um registro de IC

Exibir resultado da auditoria

Para gerar resultados de certificação, você deve primeiro criar e executar uma auditoria.

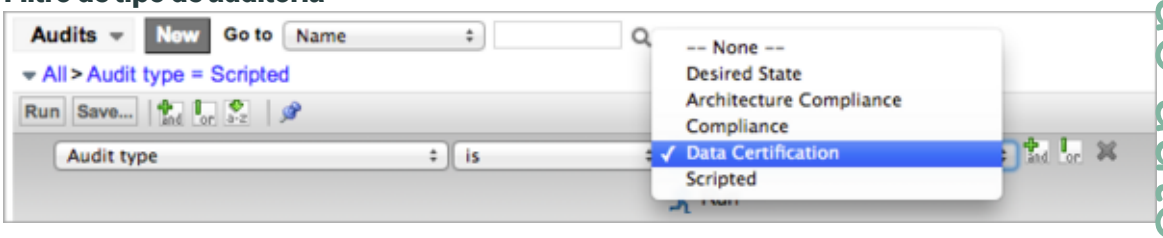
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes locais:
   - **Compliance** > **Estado desejado** > **Resultados de auditoria**
   - **Compliance** > **Architecture Compliance** > **Resultados de auditoria**
   - **Compliance** > **Auditorias com Script** > **Resultados de auditoria**
   - **Data Certification** > **Programações** > **Resultados de auditoria**
2. Em qualquer lista de resultados de auditoria, você pode editar o filtro para mostrar os resultados de qualquer tipo de auditoria.

   Filtro de tipo de auditoria

   Os resultados são filtrados por tipo de auditoria e agrupados por número de auditoria. Dentro dos grupos, os resultados são listados por data, do mais antigo ao mais recente.
3. Você pode abrir o registro de auditoria, o registro de IC ou as tarefas de acompanhamento desta lista.

Nota:
O campo **Tipo de auditoria** foi definido automaticamente na criação do resultado da auditoria e não pode ser alterado. Nas auditorias com script, o tipo de auditoria é definido quando você cria o registro de auditoria.

Os resultados de auditoria mostram estas informações:

Resultados de auditoria

Campo	Descrição
Criado	Data e hora em que a auditoria foi executada.
Documento	Registro que foi certificado, como um item de configuração (IC).
Estado	Resultados da certificação de cada condição avaliada. Os três estados possíveis são:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ *Certificado* Um registro certificado é aquele que foi aprovado em todas as condições. ServiceNow gera apenas um resultado de auditoria para um registro certificado. ○ Registros *Com falha* que não são certificados apresentam um resultado de auditoria para cada condição de falha. O **Nome da coluna**, o **Valor desejado**, o **Valor de discrepância** e a **Tarefa de acompanhamento**são preenchidos somente nos resultados com falha. ○ *Pendente* Um estado pendente indica que a auditoria está incompleta. As auditorias de certificação de dados usam esse estado quando um resultado aguarda a entrada do usuário.
Nome da coluna	Campo auditado, relacionamento ou coluna da lista relacionada que não corresponderam ao estado desejado.
Valor desejado	Atributo ou relacionamento necessário para este registro que não foi encontrado, a partir da condição no modelo de estado desejado. Na certificação de dados, esta coluna ficará em branco se o registro apresentar um estado de *Com falha* ou *Pendente*.
Valor de discrepância	Valor real do atributo que não correspondeu ao estado esperado. A tarefa de acompanhamento, se fornecida, rastreia a resolução desta discrepância. Em uma lista de resultados do tipo de auditoria no **Data Certification**, esta coluna fica em branco se o registro apresentar um estado de *Certificado* ou *Pendente*.
Tarefa de acompanhamento	Link para a tarefa de acompanhamento gerado para corrigir uma discrepância.
Auditoria	Link para o registro de auditoria que produziu os resultados.
Limite	Estado de um campo de estado desejado e auditado com um limite de falha definido. Esse limite corresponde ao número aceitável de falhas de um campo de estado desejado em uma janela de integridade específica e é configurado no formulário Auditoria. Os possíveis estados limite dos resultados são: ○ *Em limite* ○ *Excedido*
Estabilidade	Estado de estabilidade de um IC. O estado de estabilidade se baseia no número de vezes que o resultado de auditoria de um campo de estado desejado muda de Certificado para Com falha em uma janela de integridade específica. Os possíveis estados de estabilidade são: ○ *Estável* ○ *Instável*

Excluir um resultado de auditoria

Embora seja possível excluir os resultados de auditoria, não é possível excluir um resultado de auditoria no qual haja uma tarefa de acompanhamento associada.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até um destes módulos:
   - **Compliance** > **Estado desejado** > **Resultados de auditoria**
   - **Compliance** > **Architecture Compliance** > **Resultados de auditoria**
   - **Compliance** > **Auditorias com Script** > **Resultados de auditoria**

   A lista é agrupada por nome de auditoria.
2. Marque a caixa de seleção de determinado resultado na lista e selecione **Excluir** no menu **Ações nas linhas selecionadas** na parte inferior da lista.

   Nota:
   Se o registro de resultado incluir uma tarefa de acompanhamento, a opção **Excluir** não estará disponível. Se você selecionar vários registros, alguns com e outros sem tarefas, o sistema excluirá somente os registros sem tarefas.
3. Clique em um link de data/hora para ver os resultados de um IC específico.

   Nota:
   O botão **Excluir** é exibido no formulário somente se o resultado da auditoria não incluir uma tarefa de acompanhamento.
4. Clique em **Excluir**.

Ver resultados de auditoria na exibição de Conformidade

Após a execução de uma auditoria, você poderá ver os resultados e as tarefas de acompanhamento na exibição de Conformidade, nos registros de cada IC auditado.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta exibição está disponível somente em sistemas que usam as classes de IC padrão fornecidas com o sistema ServiceNow base, como Hardware, Software e Computador. Para obter informações sobre como criar exibições, consulte Gerenciamento de exibições.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** e abra o registro de um IC que foi incluído em uma auditoria de conformidade.
2. Selecione a exibição a ser configurada executando a ação apropriada na sua versão de lista.
   A exibição de Conformidade dos resultados de auditoria é mostrada.

Descrições da lista Exibição de conformidade dos resultados de auditoria

Listas	Descrição
Resultados de auditorias aprovadas	Lista as auditorias deste IC que foram aprovadas sem discrepâncias. As informações incluem as versões do modelo e do filtro usados. Os registros são agrupados primeiro por auditoria e, em seguida, por data e hora de criação.
Resultados de auditoria com falha	Lista todas as auditorias com falha para este IC. As informações incluem os dados de discrepância, a tarefa de acompanhamento e as versões do modelo e do filtro usados. Os registros são agrupados primeiro por auditoria e, em seguida, por data e hora de criação.

Tradução automática

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

Listas	Descrição
Tarefas de acompanhamento	Lista todas as tarefas de acompanhamento geradas a partir de discrepâncias de auditoria para este IC.

3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Exibir** > **Compliance** no menu de contexto.

Visualização de resultados

Você pode visualizar uma auditoria para exibir resultados em potencial sem salvar resultados de auditoria ou gerar tarefas de acompanhamento. Por exemplo, use esse recurso para testar as condições do modelo em termos de precisão sem criar milhares de registros de resultado.

Em um registro de auditoria, clique em **Visualizar resultados de auditoria** em **Links relacionados** para mostrar um resumo dos possíveis resultados de auditoria na parte superior do registro de auditoria.

A visualização não altera o campo **Data da última execução**.

Janelas de integridade

A janela de integridade é um intervalo de tempo delimitador dentro do qual o sistema ServiceNow avalia os resultados de auditoria de ICs contendo campos de estado desejados definidos.

Os campos **Janela de integridade** e **Unidade de integridade** definem cada uma das janelas e terminam quando uma auditoria é executada. Por exemplo, uma auditoria é executada no décimo quinto dia do mês em uma janela de sete dias. A auditoria avalia os valores limite de um campo de estado desejado do oitavo ao décimo quinto dia. Quando a mesma auditoria é executada no dia seguinte, o sistema avalia o limite do nono ao décimo sexto dia, e assim por diante. A auditoria faz a contagem regressiva de sete dias a partir do dia atual. O ServiceNow avalia um valor limite de IC para cada janela de integridade, sem considerar os resultados da janela anterior. Como resultado, a integridade de um IC pode ser reprovada em uma auditoria para depois ser aprovada em uma auditoria subsequente executada em uma nova janela.

A fim de avaliar a estabilidade, o ServiceNow registra o número de vezes que um valor limite de estado desejado para um IC alternar entre **Com falha** e **Certificado** na janela de integridade. No exemplo mostrado aqui, uma janela de integridade de 5 minutos foi definida mo campo de estado desejado em uma unidade UPS que mede o tempo restante da bateria. O limite foi definido como 2; isso permite que o campo falhe em duas auditorias na mesma janela de integridade.

Na auditoria inicial, o sistema avaliou o valor limite do campo **Segundos na bateria** em uma janela de 5 minutos. A janela foi executada de 13:52:51 até a hora da auditoria, às 13:57:51. O campo de estado desejado mostrou No limite nessa auditoria e na segunda auditoria realizada menos de um minuto depois. As próximas duas auditorias foram realizadas no intervalo de cinco minutos da primeira auditoria e ambas mostraram que o limite (definido em 2) foi excedido. Uma auditoria subsequente foi realizada cinco minutos após a auditoria na qual o limite de campo de estado desejado foi excedeu primeiro. Como a janela de integridade avançou um número suficiente de unidades, o campo **Segundos na bateria** retornou aos limites, com apenas uma falha na janela de 5 minutos sob avaliação.

Tradução automática

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

Filtros de certificação

O filtro de certificação cria um subconjunto de ServiceNow registros a serem auditados, normalmente de itens de configuração (IC) de determinado tipo, como todos os UNIX servidores em um datacenter específico.

No entanto, você pode definir um filtro para qualquer ServiceNow tabela usando qualquer conjunto de condições compatíveis com o sistema. Registros auditados e identificados por um filtro para atributos ou relacionamentos esperados, dependendo do tipo de auditoria.

Você pode criar várias versões de um filtro, reativar versões inativas e selecionar a versão que deseja usar em um modelo ou programação de certificação. Somente as versões ativas de um filtro estão disponíveis para seleção em registros de modelo. Você pode usar um único filtro em vários modelos de certificação ou programações.

Filtros de certificação

Filtro	Descrição
Data Certification	Valida os dados do CMDB.
Architecture Compliance	Gerencia revisões de dados do CMDB nas auditorias de conformidade da arquitetura para determinar quais itens de configuração (ICs) correspondem aos atributos esperados.
Estado desejado	Gerencia revisões de dados do CMDB para determinar quais ICs correspondem a um estado desejado em termos de atributos e relacionamentos.
Compliance	Gerencia revisões de registros de qualquer tabela ServiceNow para determinar quais registros correspondem a um conjunto esperado de atributos e condições de registro relacionadas.
Governança, risco e conformidade de TI	Gera auditorias e testes para garantir que os controles estão sendo seguidos e cria tarefas para rastrear ações corretivas.

Funções

No sistema ServiceNow base, os direitos de sistema dos usuários com a função certification_admin são limitados e eles não têm acesso às tabelas necessárias para criar um filtro.

Ao atribuir recursos de conformidade, certifique-se de que os usuários certification_admin tenham funções adicionais, conforme necessário. Por exemplo, um usuário precisa de funções que concedam acesso à tabela Empresa [core_company].

Filtro de conformidade

O filtro de conformidade de bases de licença utiliza os campos a seguir para definir usuários ou ICs qualificados.

Esses valores de campo podem ser usados de forma independente ou em conjunto para calcular a conformidade.

Filtro de conformidade

Valor	Descrição
Empresa qualificada	Todos os usuários ou itens de configuração (IC) em todas as localidades desta empresa e em todos os departamentos têm direito de usar este pacote de software. A conformidade neste

Tradução automática

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

Filtro de conformidade

Valor	Descrição
	nível calcula quantas licenças são adquiridas para a empresa como um todo e quantos usuários ou ICs qualificados as consomem.
Local qualificado	ICs e usuários designados a este local da empresa em qualquer departamento têm direito a usar este pacote de software. A conformidade neste nível calcula quantas licenças são adquiridas para este local da empresa e quantos usuários ou ICs qualificados as consomem.
Departamento qualificado	Somente usuários ou ICs deste departamento, neste local da empresa, têm direito a usar este pacote de software. A conformidade é calculada em relação a um único departamento.

O formulário de licença pode exibir informações sobre todos os ICs ou usuários nomeados que estão usando este pacote de software. O formulário indica quando a reconciliação de licença é necessária e exibe todos os usuários ou ICs em conformidade.

Os possíveis níveis de conformidade são:

Compliance

Nível	Descrição
Não aplicável	Os níveis de conformidade de todas as licenças de infraestrutura relacionadas a licenças de cluster são definidos automaticamente como **Não aplicáveis**. Os níveis de conformidade são calculados somente na licença de cluster e não nas licenças de infraestrutura relacionadas.
Fora de conformidade	O número de licenças consumidas é maior do que o de adquiridas. Há mais usuários ou ICs usando esta licença do que o permitido, e alguns usuários ou ICs não estão autorizados a usar este pacote de software.
Não utilizado	As licenças deste pacote de software não estão sendo usadas no momento.
Reconciliação necessária	Há ICs ou usuários que não têm direito de usar este software consumindo licenças. As licenças que requerem reconciliação são consideradas fora de conformidade. A reconciliação requer uma ação para garantir que usuários não qualificados não estejam usando o software. A reconciliação envolve desinstalar o software ou aumentar as contagens de licenças para corresponder às contagens de usuários reais.
Quase fora de conformidade	Para que um pacote de software se situe neste nível de conformidade, mais de 95% das licenças devem estar sendo usadas por usuários ou ICs qualificados. As bases de licença neste nível são consideradas **Em conformidade**.
Em conformidade	Este pacote de software contém licenças não utilizadas. Todos os usuários ou ICs que utilizam uma licença têm direito a usar este pacote de software.

Criar um filtro

É possível criar tantas versões de um filtro quantas forem necessárias. Você pode designar quais versões estão ativas e disponíveis para seleção nos registros de modelos de Conformidade, nas definições de teste de controle de governança, risco e conformidade ou nas definições de programação do Data Certification.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**e:

   a. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC.
   Selecione a classe para a qual será criado um filtro.

   b. Na barra de navegação de classes, expanda **Integridade** e clique em **Conformidade**, em seguida, clique em **Filtro de certificação**.

2. Ou navegue até um destes módulos:
   - **Compliance** > **Filtros**
   - **GRC de TI** > **Administração** > **Filtros**
   - **Data Certification** > **Programações** > **Filtros de certificação**
3. Selecione um filtro existente para editar ou clique em **Novo**.
4. Preencha os campos (consulte a tabela abaixo).
5. Clique em **Enviar**.
   Esta ação salva o filtro como versão 1.
6. Para criar outra versão deste filtro, abra o registro e modifique o nome, a tabela ou as condições.

   Nota:
   Você pode alterar uma Descrição de filtro sem incrementar a versão.

7. Clique em **Atualizar**.

O sistema salva uma nova versão do filtro atual e a converte na versão Ativa. A versão anterior é marcada como inativa. O sistema exibe somente versões de filtro ativas para seleção quando você cria modelos ou programações.

Criar filtros

Campo	Descrição
Número	[Somente leitura] Exibe o número de identificação do filtro atribuído automaticamente. Todas as versões de um filtro têm o mesmo número.
Nome	[Obrigatório] Nome do filtro.
Descrição	[Opcional] Descreve este filtro. Você pode alterar a descrição de um filtro sem incrementar a versão.
Tabela	Especifica a tabela que contém os registros a serem selecionados. O modelo ou programação que utiliza o filtro funciona nesta tabela. Por exemplo, selecione a tabela ESXi Server [cmdb_ci_esx_server] para selecionar servidores VMware ESX.
Ativo	Disponibiliza o filtro para uso no campo **Filtro** no Modelo de certificação ou no formulário Definição de programação. Várias versões de um filtro podem estar ativas. Você pode ativar ou desativar um filtro sem incrementar a versão.
Versão	[Somente leitura] Indica a versão deste filtro. Qualquer mudança neste filtro, com exceção da descrição ou da caixa de seleção **Ativo**, o torna inativo. O sistema incrementa a versão do filtro atualizado e o marca como ativo. O sistema salva todas as versões do filtro e as disponibiliza para reativação.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Condição do filtro	Especifica os campos, operadores e valores que criam o filtro. Os campos disponíveis se baseiam na tabela selecionada. O construtor de condição mostra o número de registros que correspondem às condições. Clique no ícone de atualização **Atualizar condições** para recalcular o número de registros correspondentes ao editar as condições.

Copiar um filtro

É possível criar novos filtros a partir de um filtro existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**e:
   a. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC.
   Selecione a classe para a qual será criado um filtro.
   b. Na barra de navegação de classes, expanda **Integridade** e selecione **Conformidade**.
   Em seguida, clique em **Filtro de certificação**.
2. Ou navegue até um destes módulos:
   - **Compliance** > **Filtros**
   - **GRC de TI** > **Administração** > **Filtros**
   - **Data Certification** > **Programações** > **Filtros de certificação**
3. Abra o registro do filtro que deseja copiar.
4. Certifique-se de mudar o nome ou a descrição do filtro para diferenciar o novo filtro do original.
5. Faça outras alterações necessárias.
6. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Inserir** ou **Inserir e permanecer** no menu de contexto.
   O sistema incrementa o número de registros e define o novo registro como versão 1. O filtro original e a cópia estão Ativos e são exibidos na lista de registros. Mostrar todas as cópias de um filtro permite que você veja todo o histórico do filtro.

Excluir um filtro

Somente usuários com a função certification_admin ou admin podem excluir versões de filtros. Porém, você não pode excluir um filtro que está sendo usado em um modelo ou em uma auditoria com script.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não é possível excluir um filtro que está sendo usado em um modelo ou em um auditoria com script.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**e:
   a. Selecione **Hierarquia** para exibir a lista de classes de IC.
   b. Selecione a classe para a qual um filtro será excluído.
   c. Na barra de navegação de classes, expanda **Integridade**.
   d. Selecione **Conformidade** e **Filtro de certificação**.
2. Ou navegue até um destes módulos:
   - **Compliance** > **Filtros**
   - **GRC de TI** > **Administração** > **Filtros**
   - **Data Certification** > **Programações** > **Filtros de certificação**
3. Abra o registro do filtro que deseja excluir.
   a. Para excluir uma única versão de filtro, abra o registro da versão e clique em **Excluir**.

      O sistema oculta o botão **Excluir** nos filtros que estão em uso. Se você excluir a versão mais recente de um filtro que está ativo, a versão anterior desse filtro será redefinida como Ativa.

   b. Para excluir todas as versões não utilizadas e inativas de um filtro, abra qualquer versão desse filtro e clique em **Excluir versões inativas** em **Links relacionados**.
4. Quando solicitado, selecione **OK** para continuar.
   O sistema exclui versões do filtro não utilizadas. Uma mensagem na barra de cabeçalho identifica as versões do filtro que não podem ser excluídas porque são usadas em um modelo ou em uma auditoria com script.

Gerenciar uma versão do filtro em um formulário

Você pode exibir e gerenciar todas as versões de um filtro no formulário Filtro de certificação.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As versões podem ser exibidas em uma lista. A lista padrão de filtros exibe somente a versão ativa de cada filtro. Para ver todas as versões de filtro na exibição de lista, selecione **Tudo** nas trilhas.

Procedimento

1. Abra qualquer versão de um filtro.
   A lista relacionada Outras versões exibe todas as outras versões deste filtro, ativas e inativas. O sistema impede que você altere a versão do filtro ou o número do registro na exibição de lista.
2. Clique em qualquer versão na lista relacionada para exibir o registro dessa versão.
3. Para fazer com que um filtro inativo se torne a versão atual, abra o filtro, altere-o se desejar e clique em **Reverter**.

   Esta ação:

Tradução automática

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

- Desativa a versão ativa anterior do filtro.
- Copia o filtro inativo.
- Torna esta nova cópia a cópia atual e ativa.

Tarefas de acompanhamento de certificação

O sistema ServiceNow pode gerar e atribuir tarefas de acompanhamento automaticamente para corrigir discrepâncias detectadas durante as auditorias de conformidade.

O atributo do sistema *glide.allow.new.cert_follow_on_task* é definido como verdadeiro por padrão; isso permite que novas tarefas de acompanhamento sejam criadas para a mesma falha em cada execução de auditoria. Você pode definir essa propriedade como falsa de modo a configurar a auditoria para usar a mesma tarefa de acompanhamento na mesma falha de auditoria em várias execuções.

Configure e atribua tarefas de acompanhamento a usuários ou grupos qualificados no registro de auditoria . Usuários com a função certification_admin podem reatribuir tarefas de acompanhamento. A lista relacionada Resultados de auditoria no formulário Tarefa de acompanhamento contém links para os registros com falha.

Acessar tarefas de acompanhamento

Usuários com a função de certificação podem acessar somente tarefas de acompanhamento atribuídas a eles, mas podem reatribuir essas tarefas a outros usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compliance** > **Minhas Tarefas de Acompanhamento**.
   A lista contém todas as tarefas de acompanhamento ativas atribuídas ao usuário conectado.
2. Abra uma tarefa.

   O registro mostra as especificações da tarefa, a atividade da tarefa e os resultados de auditoria com falha.
3. Abra os registros da lista relacionada **Resultados de auditoria** para ver cada discrepância.
4. Vá para o IC nomeado no registro e execute o trabalho para colocá-lo em conformidade.
5. Atualize o campo **Estado** no registro da tarefa de acompanhamento e adicione anotações de trabalho ao corrigir cada discrepância.

   Quando o estado é alterado, o sistema atualiza a atividade da tarefa de forma apropriada.

   Tarefas do tipo **Encerrada e concluída** não são mais exibidas na lista **Meu trabalho**.

Gerenciar tarefas de acompanhamento

Usuários com a função certification_admin ou admin podem ver todas as tarefas de acompanhamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas são pré-atribuídas a um usuário ou grupo conforme especificado no registro de auditoria, mas os usuários com a função certification_admin podem reatribuir a tarefa.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até a aplicação apropriada:
   - **Compliance** > **Architecture Compliance** > **Tarefas de acompanhamento**
   - **Compliance** > **Estado desejado** > **Tarefas de acompanhamento**
   - **Compliance** > **Auditorias com Script** > **Tarefas de acompanhamento**

   A lista de tarefas de acompanhamento é exibida e filtrada por tipo de auditoria.
2. Abra uma tarefa.

   Os campos **Auditoria** e **Item de configuração** são do tipo leitura somente para todos os usuários.
3. Faça edições no campo **Alterar grupo** ou no campo **Atribuído a**, se necessário.
4. Faça edições no campo **Descrição resumida**, se necessário.

   A descrição resumida é herdada do campo **Descrição da tarefa** no formulário Auditoria.
5. Use os links na lista relacionada **Resultados de auditoria** para abrir os registros individuais reprovados na auditoria.
6. Se você atualizar o registro da tarefa de acompanhamento, certifique-se de adicionar anotações de trabalho.

Modelos de certificação

Os modelos de certificação podem definir atributos, relacionamentos e valores de campo de referência que indicam o que um registro deve conter.

Esses valores são usados para executar auditorias em registros do ServiceNow. O filtro de certificação selecionado no modelo identifica a tabela e os registros a serem auditados, e as condições do modelo definem o estado desejado desses registros. O tipo de auditoria criado determina quais tabelas e condições de modelo estão disponíveis.

Usuários com a função certification_admin podem criar, atualizar e excluir modelos. Usuários com a função certification podem visualizar versões de modelos.

Tipos de auditoria de modelos de certificação

Quando você cria um modelo, o ServiceNow atribui um tipo de auditoria que determina quais tabelas e condições estão disponíveis no modelo de certificação. Esse valor se baseia na aplicaçáo na qual o modelo é criado. Cada aplicação lista somente os modelos com o tipo associado.

Construtores de condição disponíveis

Os construtores de condição disponíveis para cada tipo de auditoria são:

- *Conformidade*: executa auditorias em qualquer conjunto de registros ServiceNow, não apenas em itens de configuração (IC). Esse tipo de auditoria fornece os seguintes tipos de condições para qualquer tabela do ServiceNow:
  - *Atributo*: define condições para os atributos dos registros.
  - *Lista relacionada*: executa auditorias em registros em tabelas que fazem referência à tabela definida no modelo.

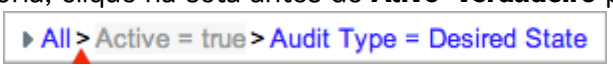
Tradução automática

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

- *Conformidade da arquitetura:* define os tipos de condições mostrados a seguir para tabelas que estendem a tabela Item de configuração [cmdb_ci].
  - *Atributo:* define condições para atributos físicos de ICs, como memória ou tamanho do disco.
  - *Lista relacionada:* executa auditorias em registros em tabelas que fazem referência à tabela definida no modelo.
- *Estado desejado*: define os tipos de condições de tabelas mostrados a seguir que estendem a tabela Item de configuração [cmdb_ci].
  - *Atributo*: define condições dos atributos físicos de ICs, como memória ou tamanho do disco.
  - *Relacionamento de ICs*: define os relacionamentos entre esses ICs e outros ICs. Um exemplo de relacionamento são os serviços de negócios, como o Outlook Web Access, que depende de um servidor.
  - *Relacionamento do usuário*: define o usuário que revisou os registros em log. É o único operador disponível com este construtor de condição.
  - *Relacionamento de grupo*: define os grupos de usuários que deram suporte a este IC. É o único operador disponível com o construtor de condição.
  - *Lista relacionada:* executa auditorias em registros em tabelas que fazem referência à tabela definida no modelo.

Lista de registros de modelos de certificação

A lista Modelos padrão exibe somente a versão ativa de cada modelo, mas os usuários podem atualizar as trilhas para exibir todas as versões de modelos.

- Lista Modelos padrão: a lista Modelos padrão exibe somente a versão ativa de cada modelo, filtrada por **Tipo de auditoria**.
- Todas as versões de modelos: para visualizar todas as versões de modelos de determinado tipo de auditoria, clique na seta antes de **Ativo=verdadeiro** para remover essa condição das trilhas. 

Criar ou editar modelos de certificação

Para criar um modelo de certificação, siga as instruções abaixo.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Certification Core para habilitar a funcionalidade de Conformidade. Consulte Ativação do Compliance para obter detalhes.

Procedimento

1. Certifique-se de ter um filtro apropriado que defina os registros a serem avaliados pelo modelo.

   O modelo aplica suas condições a esses registros.

2. Use o Gerenciador de classes de IC para navegar até o formulário Modelo de certificação:

   a. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.

   b. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC.

Tradução automática

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

Selecione a classe para a qual deseja criar um modelo de certificação.

c. Na barra de navegação de classes, expanda **Integridade** e clique em **Conformidade**.

3. Clique em **Modelo de certificação**.
4. Ou navegue usando um destes caminhos:
   - **Tudo** > **Compliance** > **Architecture Compliance** > **Modelos**
   - **Tudo** > **Compliance** > **Estado desejado** > **Modelos**
   - **Tudo** > **Compliance** > **Modelos**
   - **Tudo** > **Definições de Auditoria** > **Modelos**
5. Clique em **Novo** ou selecione um modelo de certificação para editar.

   Os seguintes campos são preenchidos automaticamente.
   - **Número**: cada novo modelo recebe um número exclusivo. Todas as versões do mesmo modelo usam o mesmo número.
   - **Ativo**: todos os novos modelos são definidos como *Ativos*.
   - **Versão**: a versão de um novo modelo é definida como *1*.
   - **Tipo de auditoria**: o sistema define o tipo padrão como *Conformidade da arquitetura*, *Estado desejado* ou *Conformidade*, dependendo da aplicação na qual o modelo foi criado. É possível selecionar um tipo diferente ao criar o modelo, mas o campo se torna somente leitura no envio do registro. O sistema usa tipos de auditoria para filtrar listas de registros de dados apropriados e determinar quais condições estão visíveis no formulário de modelos.
6. Preencha os seguintes campos obrigatórios.
   - **Nome**: insira um nome descritivo para o modelo. O nome ajuda a identificar a finalidade.
   - **Filtro**: selecione o filtro que identifica os registros a serem certificados. Você pode selecionar versões de filtro ativas ou inativas. Por padrão, o sistema apresenta apenas versões ativas para seleção. Se você começar a digitar o nome de um filtro, o recurso de preenchimento automático exibirá todas as versões disponíveis para seleção. Com relação à conformidade da arquitetura e aos modelos de estado desejado, somente filtros que usam uma tabela estendida em Item de configuração [cmdb_ci] são exibidas na lista de seleção. Todos os filtros são exibidos na lista de seleção de um modelo de conformidade. Depois de selecionar um filtro, o construtor de condição de modelo é exibido. O modelo opera na tabela especificada no filtro.
7. Insira uma **Descrição** para esse modelo.
8. Defina as condições de certificação usando os construtores de condição.

   Todas as condições são do tipo E. O tipo de auditoria do modelo determina quais condições estão disponíveis.

   - **Condições de atributo de certificação**: [Todos os tipos de auditoria] selecione os atributos ou especificações do item de configuração a serem certificados, como contagem de CPUs, memória ou espaço em disco. Os campos disponíveis no construtor de condição de atributo dependem da tabela do filtro. As condições típicas do ServiceNow referentes a atributos estão disponíveis, inclusive o operador *entre* para definir condições numéricas com valores limite altos e baixos. Esse operador foi adicionado especificamente para as condições de estado desejado.

Tradução automática

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

O item **Mostrar campos relacionados** é compatível com a referência com pontos, o que permite incluir campos referenciados em uma condição de atributo de certificação. Clique em **Mostrar campos relacionados** ou **Remover campos relacionados** para adicionar ou remover campos referenciados (no formato <*field*> => <*field*>). Selecione um campo referenciado para fazer uma busca detalhada até o próximo nível de campos referenciados.

Consulte Referência com pontos .

- **Condições de relacionamento de ICs de certificação**: [Tipos de auditoria de estado desejado] defina os relacionamentos de ICs a serem certificados, como *Execuções* ou *Depende de*.
- **Condições de relacionamento de usuários de certificação**: [Tipos de auditoria de estado desejado] selecione o relacionamento do usuário desejado para este item de configuração. O relacionamento fornecido no sistema base é *Log revisado por*.
- **Condições de relacionamento do grupo de certificação**: [Tipos de auditoria de Estado desejado] selecione o relacionamento do grupo desejado para este item de configuração. O relacionamento fornecido no sistema base é *Com apoio de*.
- **Condições da lista relacionada de certificação**: [Todos os tipos de auditoria] selecione valores de campo nas tabelas que fazem referência à tabela de modelos ou às listas relacionadas definidas pelo usuário, as quais são criadas por meio de relacionamentos personalizados na tabela sys_relationship. Usado para criar uma condição que avalie se todos os servidores na tabela Servidor [cmdb_ci_server] incluem o Microsoft Word 2007, conforme referenciado na tabela Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]. A condição resultante é *[Software Installation->Installed on] [Display name] [is] [Microsoft Word 2007]*.

  Marque **Tudo** para incluir todos os registros nos requisitos de condição da lista relacionada. Se não houver registros na lista relacionada, então:

  - Se **Tudo** estiver marcado, isso indica que o requisito da condição foi atendido.
  - Se **Tudo** estiver desmarcado, isso indica que o requisito da condição não foi atendido.

Nota:
por padrão, os construtores de condição de relacionamentos exibem somente relacionamentos sugeridos. Para ver todos os relacionamentos possíveis, marque a caixa de seleção **Mostrar todos os relacionamentos** no lado direito do formulário.

a. Clique em **Inserir uma nova linha** para inserir uma condição.
Não é possível inserir uma condição vazia.

b. Clique no ícone de marca de seleção verde para salvar a condição.
Certifique-se de salvar a condição antes de executar qualquer outra operação. Atualizar o formulário não salva a condição.

c. Para excluir uma condição, clique no **X** vermelho ao lado da condição.
O sistema marca a condição como inativa.

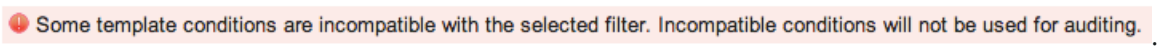
d. Para reativar uma condição, clique no **X**cinza.
Se houver outra condição para o mesmo campo, o sistema impedirá a reativação e avisará sobre o conflito.

Tradução automática

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

9. Clique em **Enviar**.
   O ServiceNow salva o modelo como versão 1.
10. Para criar outra versão do modelo, altere o nome, edite as condições ou selecione um filtro diferente.
    Atualizar a **Descrição** do modelo não cria uma nova versão.

Nota:
se você selecionar um filtro cuja tabela seja incompatível com as condições do modelo existente, o sistema exibirá um aviso de que não é possível aplicar as condições.



11. Clique em **Atualizar**.
    O sistema salva uma nova versão do modelo atual e a converte na versão *Ativa*. A versão anterior é marcada como inativa.

Clonar um modelo de certificação

É possível clonar novos modelos a partir de um modelo existente.

Procedimento

1. Abra o registro de modelos a ser copiado.
2. Faça as alterações necessárias.
3. Altere o nome ou a descrição do modelo para distingui-lo do original.
4. Clique em **Clonar**.
   O ServiceNow incrementa o número do registro acima do número do modelo mais alto e define a versão do novo registro como *1*. Uma mensagem é exibida abaixo da barra de cabeçalho nomeando o registro de origem do clone. Ambos os modelos estão *Ativos* e são exibidos na lista de registros. A lista de registros permite ver todo o histórico do modelo.

Gerenciar versões de modelos de certificação

Você pode visualizar e gerenciar todas as versões de um modelo no formulário Modelo.

Procedimento

1. Abra qualquer versão de um modelo.
   A lista relacionada **Outras versões** exibe todas as outras versões do modelo, ativas e inativas.
2. Clique em qualquer versão na lista relacionada para exibir o registro dessa versão.
3. Atualize o modelo para criar uma nova versão.
   O sistema incrementa uma versão do modelo quando você faz edições em qualquer campo, exceto **Descrição** e **Ativo**. Você pode gerenciar as versões de modelos sem retornar à exibição de lista.
4. Para fazer com que um modelo inativo se torne a versão atual, abra essa versão, altere-a se desejar e clique em **Reverter**.
   Essa ação faz o seguinte:
   - Desativa a versão do modelo que estava ativa.
   - Copia o modelo inativo.
   - Torna a nova cópia a versão ativa atual.
5. Selecione a lista relacionada **Auditorias** para exibir todas as auditorias configuradas para usar este modelo.
6. Clique em **Novo** para criar um novo registro de auditoria com a seleção de modelo e a tabela preenchida previamente.

Tradução automática

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

Excluir modelos de certificação

É possível excluir modelos de certificação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Somente usuários com a função certification_admin ou admin podem excluir versões de modelos. Não é possível excluir a versão de um modelo que está sendo usado na auditoria.

Procedimento

1. Para excluir uma versão única do modelo, abra o registro da versão e clique em **Excluir**.

   O sistema oculta o botão **Excluir** dos modelos que estão em uso. Se você excluir a versão mais atual ativa de um modelo, a versão anterior desse modelo será redefinida como *Ativa*.

2. Para excluir todas as versões não utilizadas e inativas de um modelo, abra qualquer versão desse modelo e clique em **Excluir versões inativas** em **Links relacionados**.
   Esse controle é exibido em todas as versões, sejam elas usadas ou não em uma auditoria.

3. Quando solicitado, clique em **OK** para continuar.
   O sistema exclui somente as versões de modelos que não são usadas em uma auditoria. Todas as versões protegidas são nomeadas em uma mensagem que é exibida na barra de cabeçalho.

Gerenciamento de controles e testes

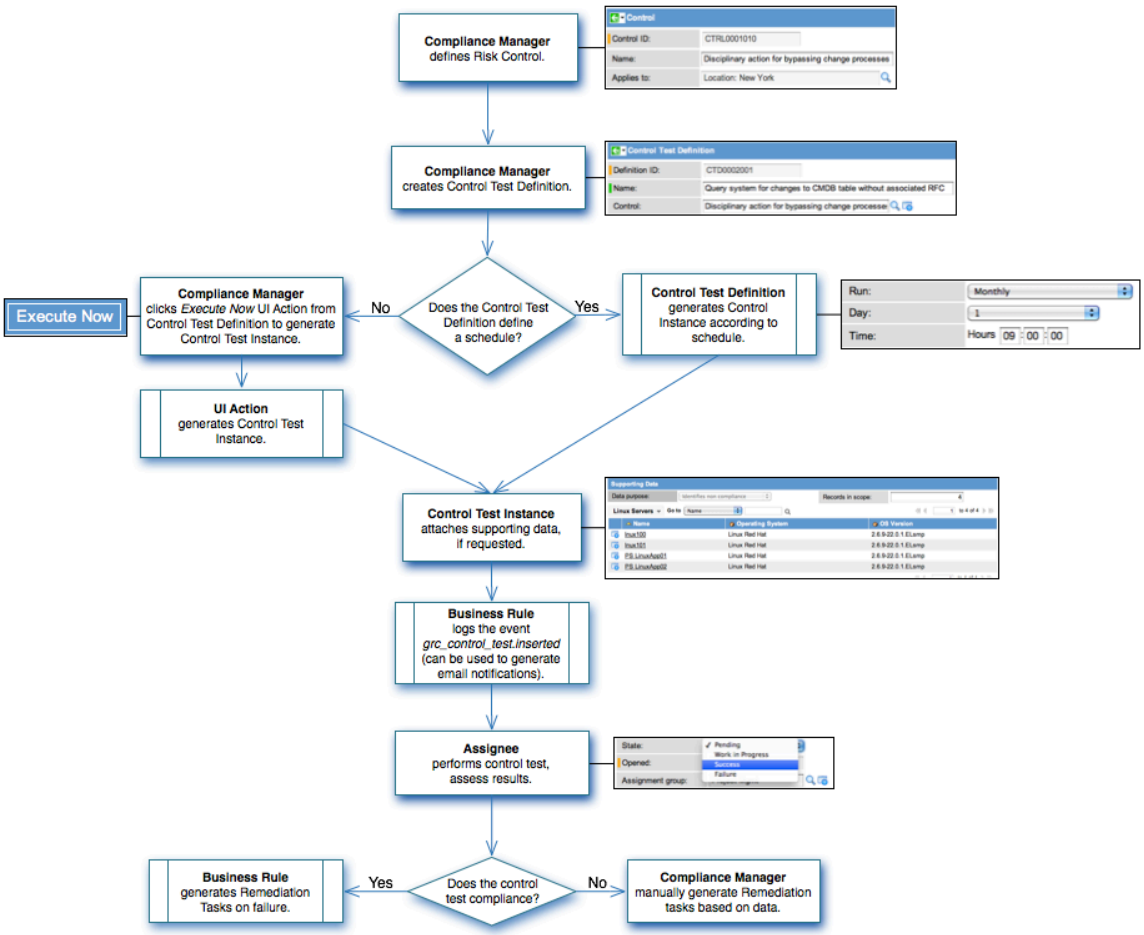
Depois de identificar os riscos, defina controles utilizando testes de controle de acompanhamento para evitar a ocorrência de problemas.

Este diagrama ilustra todo o processo de controle ITGRC.

Tradução automática

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

Processo de controle ITGRC



Definir um controle

Defina um controle antes de definir um teste de controle.

Procedimento

1. Navegar até **GRC de TI** > **Controles** > **Tudo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário, conforme apropriado (ver tabela)
4. Clique em **Enviar**.

Definir um controle

Campo	Descrição
Identificador do controle	Um identificador exclusivo gerado dinamicamente pelo sistema.
Nome	Um nome para o controle.
Aplica-se a	Número de determinado registro em qualquer tabela no sistema. Esse valor define o escopo do controle.
Classificação	O tipo de controle.
Finalidade	A abordagem adotada pelo controle.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Frequência de controle	A base para determinar quando o controle é implementado.
Estado	Um campo de fluxo de trabalho que determina a posição do controle no processo de criação.
Controle-chave	Indicador de que o controle é considerado fundamental para evitar riscos materiais, quando selecionado.
Grupo responsável	Uma referência ao grupo com propriedade sobre o controle.
Proprietário	Uma referência ao usuário com propriedade sobre o controle.
Delegado pelo responsável	Uma referência ao usuário que tem propriedade sobre o controle quando o responsável especificado não está disponível.
Descrição	Uma descrição longa do controle.

Definir teste de controle

Depois de definir um controle, crie testes de controle que sejam executados periodicamente e forneçam evidência documentada sobre se o controle associado opera corretamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **GRC de TI** > **Administração** > **Definições de Testes de Controle**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário, conforme apropriado (ver tabela)
4. Clique em **Enviar**.

Definir um teste de controle

Campo	Descrição
ID da definição	Um identificador exclusivo gerado dinamicamente pelo sistema.
Nome	O nome do teste de controle.
Controle	Uma referência ao controle que está sendo aplicado.
Método	Uma das seguintes opções para determinar a quem o teste será atribuído: ○ Atribuir ao grupo: grupo de atribuição do teste de controle. ○ Atribuir ao indivíduo: usuário designado ao teste de controle.
Atribuir ao grupo	Grupo designado para este teste de controle. Este campo estará disponível somente quando o método selecionado for **Atribuir ao grupo**.
Atribuir a	Usuário designado a este teste de controle. Este campo estará disponível somente quando o método selecionado for **Atribuir ao indivíduo**.
Grupo de correção	Grupo designado às tarefas de correção quando um teste de controle é reprovado.
Estado	Um campo de fluxo de trabalho para indicar a posição atual do teste de controle no processo preliminar. Se o estado for **Ativo**, as instâncias de teste de controle serão geradas de forma dinâmica com base na definição de registro.
Executar	Frequência de geração de instâncias de teste de controle. As opções são:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Periodicamente ○ Uma vez ○ Sob demanda
Hora	O horário em que uma instância de teste de controle é gerada automaticamente quando **Executar** está definido como **Diariamente**, **Semanalmente**, **Mensalmente** ou **Periodicamente**.
Dia	Dia da semana em que uma instância de teste de controle é gerada a cada semana quando **Executar** está definido como **Semanalmente**. Dia do mês se **Executar** estiver definido como **Mensalmente**.
Intervalo de repetição	Uma duração, em dias e horas, entre a geração automática de instâncias de teste de controle se **Executar** estiver definido como **Periodicamente**.
Iniciando	As instâncias de teste de controle de data e hora são geradas pela primeira vez quando **Executar** está definido como **Periodicamente**. A única data e hora em que uma instância de teste de controle é gerada se **Executar** estiver definido como **Uma vez**.
Etapa de execução	As etapas envolvidas no teste de controle.
Resultado esperado	O resultado que ocorre após esses testes.
Incluir dados de suporte	Indicador que determina se os dados de amostra são obtidos de uma tabela específica no contexto da instância quando a instância de teste de controle é gerada.
Finalidade dos dados	A finalidade dos dados que estão sendo amostrados se **Incluir dados de suporte** for selecionado. Esta seleção influencia a forma como o teste de controle é realizado. As opções são: ○ Nenhum ○ **Execução de teste de suporte**: retorna uma amostra aleatória de registros. ○ **Identifica não conformidade**: retorna todos os registros que não correspondem à condição ou às condições especificadas. ○ **Identifica conformidade**: retorna todos os registros que não correspondem à condição ou às condições especificadas.
Tabela	A tabela da qual será feita a amostra quando a opção **Incluir dados de suporte** é selecionada. Este campo é somente leitura quando o **Modelo** é o **Tipo de condição**. Quando você seleciona um modelo para definir condições de teste, o filtro de certificação usado no modelo define a tabela e não pode ser alterado.
Campos	A lista de campos dos quais serão extraídos valores ao determinar se os registros correspondem às condições quando a opção **Incluir dados de suporte** é selecionada.
Tipo de condição	O tipo de condições aplicado à tabela e aos campos. As opções são:

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	○ **Básico**: aplica condições à tabela em questão. ○ **Avançado**: usa **coleções de condições** para aplicar condições à tabela e às tabelas relacionadas. ○ **Modelo**: usa modelos de certificação para aplicar condições à tabela especificada. Selecione o modelo a ser usado no campo **Modelo**.
Tamanho de amostra	Um número inteiro de linhas para uma amostra aleatória se **Incluir dados de suporte** estiver selecionado. Um tamanho de amostra igual a zero retorna todos os registros correspondentes. Este campo estará disponível somente se o **Tipo de condição** for definido como **Básico** e **Finalidade dos dados** for definido como **Dar suportar à execução de testes**.
Condições do teste de controle	Um construtor de condição que limita os dados de amostra quando a opção **Incluir dados de suporte** é selecionada. Este campo estará disponível somente se a opção **Tipo de condição** for definida como **Básico**.
Na definição de escopo	Uma referência a uma coleção de condições se **Incluir dados de suporte** estiver selecionado e **Tipo de condição** estiver definido como **Avançado**.
Configuração a ser recuperada	Método para uso do campo de referência **Configuração** se **Incluir dados de suporte**estiver selecionado e **Tipo de condição** estiver definido como **Avançado** ou **Modelo**. ○ **Nenhum**: retorna todos os registros no escopo. ○ **Correspondente**: retorna todos os registros correspondentes no escopo. ○ **Não correspondente**: retorna todos os registros não correspondentes no escopo. Para obter mais informações, consulte Definição de condições avançadas.
Modelo	[Obrigatório] Modelo de certificação que define as condições para esta definição de teste. Somente modelos com um tipo de auditoria de **Conformidade** estão disponíveis para seleção. Este campo está disponível e será obrigatório quando o valor no campo **Tipo de condição** for **Modelo.**
Configuração	Coleção de condições a ser usada. Este campo estará disponível somente se **Incluir dados de suporte** estiver selecionado, **Tipo de condição** estiver definido como **Avançado**e **Configuração a ser recuperada** estiver definido como qualquer parâmetro, exceto **Nenhum**.

Condições avançadas

Defina o tipo de **Condição** como **Avançado** em testes de controle para definir condições mais flexíveis usando coleções de condições.

As coleções de condições incluem uma condição primária, que é aplicada à tabela selecionada, e uma ou mais condições suplementares.

Quando um teste de controle é realizado, as condições avançadas criam avaliações nesta ordem:

Tradução automática

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

1. O sistema processa a coleção de condições na referência de **Definição no escopo** nesta ordem:
   a. A condição primária é processada nos campos especificados em **Tabela** e **Campos** na definição de teste de controle, retornando uma matriz de elementos.
   b. Para cada elemento na matriz retornada pela condição primária, condições suplementares são processadas, filtrando ainda mais a matriz de elementos.
   c. O campo **No escopo** é atualizado com o número de elementos na matriz.
2. A coleção de condições na referência **Configuração** é processada na matriz de elementos retornados da **Definição no escopo**. As opções de **Configuração a ser recuperada** são:
   - **Nenhuma**: essas condições são ignoradas. Dados de suporte são todos os elementos que estão no escopo.
   - **Correspondência**: o teste de controle verifica a matriz de elementos, retornando todos os elementos que correspondam à **Configuração**.
   - **Sem correspondência**: o teste de controle verifica a matriz de elementos, retornando todos os elementos nos quais pelo menos uma condição não correspondeu à **Configuração**.
3. A matriz final de elementos é registrada como registros de **Dados de suporte**.

Os campos **No escopo** e **Configuração** referem-se à tabela Coleção de condições [grc_condition_collection].

Para definir coleções de condições:

1. Navegar até **GRC de TI** > **Administração** > **Coleções de Condições**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha estes campos:
   - **Nome**: nome da coleção de condições.
   - **Descrição**: descrição da coleção de condições.
   - **Tipo**: qual dos campos **Definição de teste de controle** faz referência à coleção de condição. As opções são:
     - **Definição no escopo**
     - **Definição de configuração**
4. Depois que a coleção de condições for definida, use o link relacionado **Adicionar condição** para adicionar estas condições:
   - **Condição**: definição de condição predefinida na tabela Condição [grc_condition].
   - **Tipo de condição**: o **Tipo** determina as opções:
     - **Definição no escopo**
       - Primário
       - Complementar
     - **Definição de configuração**

       Não aplicável

Para definir novos registros de condição:

Tradução automática

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

1. Navegar até **GRC de TI** > **Administração** > **Condições**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha estes campos:
   - **Nome**: nome da coleção de condições.
   - **Descrição**: descrição da coleção de condições.
   - **Tabela**: tabela na qual a condição se aplica.
   - **Campo de referência**: nas condições suplementares, corresponde ao campo de referência da tabela na qual a condição primária está sendo executada.
   - **Condição**: construtor de condição para definir a condição.

Processamento de testes de controle

Ao executar um teste de controle, as dependências de processamento são avaliadas.

- Se uma definição de teste de controle estiver ativa, o sistema gera as instâncias de teste de controle de forma dinâmica, de acordo com a definição. Para gerar um teste de controle manualmente:
  1. Navegar até **GRC de TI** > **Administração** > **Definições de Testes de Controle**.
  2. Abra um registro de definição de teste de controle.
  3. Clique em **Executar agora**.

     O ServiceNow gera uma instância de teste de controle, que é marcada como Pendente e atribuída ao grupo ou indivíduo responsável pelo teste de acordo com a definição do teste de controle.
- Se os dados de amostra foram solicitados na definição, todos os dados de amostra correspondentes às condições serão encontrados na seção **Dados de suporte**. A lista relacionada **Testar valores de dados completos** contém referências aos registros retornados pela consulta de dados de amostra.
- Se um teste de controle incluir um tipo de condição **Básica**, o valor no campo **Tamanho da amostra** limitará o número de falhas armazenadas como dados de suporte. Se o resultado for aprovado ou estiver em conformidade, todos os dados correspondentes serão armazenados.
- Se um teste de controle incluir condições avançadas, o sistema os avaliará da seguinte forma:
  1. A coleção de condições na referência de Definição no escopo é processada.
     a. A condição primária é processada nos campos especificados em **Tabela** e **Campos** na definição de teste de controle e retorna uma matriz de elementos.
     b. Para cada elemento na matriz retornada pela condição primária, condições suplementares são processadas, filtrando ainda mais a matriz de elementos.
     c. O campo **No escopo** é atualizado com o número de elementos na matriz.
  2. A coleção de condições na referência **Configuração** é processada na matriz de elementos retornados da **Definição no escopo**. As opções de **Configuração a ser recuperada** são:

Tradução automática

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

- **Nenhum**: essas condições são ignoradas. **Dados de suporte** incluem todos os elementos que estão no escopo.
- **Correspondência**: o teste de controle verifica a matriz de elementos, retornando todos os elementos que correspondam à **Configuração**.
- **Sem correspondência**: o teste de controle verifica a matriz de elementos, retornando todos os elementos nos quais pelo menos uma condição não correspondeu à **Configuração**.

3. A matriz final de elementos é registrada como registros de **Dados de suporte**.

Tarefas de correção

Se o teste de controle revelar problemas no processo, crie uma tarefa na lista relacionada **Tarefa de correção**. Você pode relacionar tarefas de correção a qualquer tarefa no sistema com a ferramenta de itens relacionados no plug-in Many to Many Task Relations.

Auditorias com script

Uma auditoria com script permite que os usuários com a função certification_admin realizem uma auditoria a partir de um script em vez de usar condições de modelo restritivas.

Uma auditoria com script usa um filtro de certificação para selecionar os registros a serem auditados e, em seguida, cria tarefas de acompanhamento padrão para correção de quaisquer discrepâncias. Use esse tipo de auditoria para consultar qualquer valor ou estado que um script possa definir. Uma auditoria com script é um tipo específico de auditoria que é ativado com o plug-in Desired State. O ServiceNow fornece um script de exemplo de auditoria com instruções sobre configuração.

Criar uma auditoria com script

Uma auditoria com script é uma auditoria cujas condições são definidas por um script.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Compliance** > **Auditorias com Script** > **Auditorias**.

   Um tipo de auditoria *Com script* filtra a lista.

2. Clique em **Novo**.
3. Preencha o formulário (ver tabela).
4. Crie a auditoria com script.

   O campo *Executar este script* inclui um script de exemplo contendo instruções sobre como executar a auditoria e gerar as tarefas de acompanhamento. Este campo é exibido somente quando você acessa auditorias do módulo Auditorias com script.

5. Clique em **Enviar**.

   Script de exemplo:

```
/*
////////////////////////////////////////////////
/// This script works with Data Center Zones filter //
////////////////////////////////////////////////
```

Tradução automática

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

```
var desiredFloorSpaceUsage = 30;  // Value to audit against
var assignToUser = '46d44a23a9fe19810012d100cca80666';  // Beth Anglin
var assignToGroup = '8a5055c9c61122780043563ef53438e3'; // Hardware group
var taskMsg = 'See the audit results below for the discrepancies that must be addressed';

// API call to retrieve records based on the filter
var gr = new SNC.CertificationProcessing().getFilterRecords(current.filter);

// Loop over all records defined by the filter
while(gr.next()) {
 var sysId = gr.getValue('sys_id'); // Sys ID of audited record
 var floorSpaceInUse = gr.getValue('floor_space_in_use'); // Value to audit

 // Determine if certification condition passes or fails
 if (floorSpaceInUse < desiredFloorSpaceUsage) {
  var columnNameSpace = gr.floor_space_in_use.getLabel(); // String value of column
 audited against

  // Call create Follow on Task API and save the returned sys_id for use in logging audit result
 fail
  // Params:
  // auditId - Sys id of the audit record executed
  // ciId Sys - id of the configuration item.  Empty string if not a cmdb ci
  // assignedTo - Sys id of user to assign task to.  Can be empty
  // assignmentGroup - Sys id of group to assign task to.  Can be empty
  // shortDescr - Short description for the Follow On Task.  Can be empty
  // Return value: Sys id of the created follow on task
  var followOnTask = new SNC.CertificationProcessing().createFollowOnTask(current.sys_id,
 sysId, assignToUser, '', taskMsg);

  // Call log failed result API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // followOnTask - Sys id of the follow on task associated with the audited record(@see
 auditedRecordId). Can be empty
  // columnDisplayName - Label of the column audited(ex. Disk space (GB)).  Can be empty
  // operatorLabel - Label of the operator used to audit the column(ex. is not empty, greater
 than). Can be empty
  // desiredValue - Desired value of the column.  Can be empty
  // discrepancyValue - Discrepancy value.  Can be empty
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultFail(current.sys_id, sysId, followOnTask,
 columnNameSpace, 'greater than', desiredFloorSpaceUsage, floorSpaceInUse, true);
 } else { // If certification condition pass, write a Audit Result Pass via API
  // Params:
  // auditId - Sys id of audit record executed
  // auditedRecordId - Sys id of the record audited
  // isCI - True, if audited record is a CI. False, otherwise.  Can be empty.
  // domainToUse - Sys domain of the "cert_audit" record.  Can be empty.
  new SNC.CertificationProcessing().logAuditResultPass(current.sys_id, sysId, true);
 }
}
*/
```

Tradução automática

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

Nova tabela de auditoria com script.

Campo	Descrição
Nome	Nome desta auditoria.
Filtro	Filtro a ser usado quando o tipo de auditoria for Com script. Este campo é obrigatório para auditorias com script, mas está oculto para todos os outros tipos de auditoria.
Modelo	[Obrigatório] Modelo a ser usado quando esta auditoria for executada. O tipo de auditoria filtra a lista de modelos disponíveis e somente as versões ativas do modelo estarão disponíveis para seleção. Este campo permanece oculto quando o tipo de auditoria é Com script.
Tabela	[Somente leitura] Exibe a tabela do modelo.
Criar tarefas	Cria tarefas de acompanhamento para correção de discrepâncias quando selecionado. Em uma auditoria com script, é possível criar a lógica de qualquer estado de tarefa usando verdadeiro para criar uma tarefa ou falso se nenhuma tarefa for criada. Por padrão, essa caixa de seleção está desmarcada (falso) em um novo registro de auditoria.
Tipo de atribuição	Uma lista de opções para selecionar como a auditoria atribui as tarefas de acompanhamento. Este campo fica visível apenas quando a caixa de seleção Criar tarefa é marcada. As opções são: ◦ Campo do usuário: defina um campo de referência do usuário na tabela que está sendo auditada. Por exemplo, escolha o usuário nomeado no campo Gerenciado por no registro com falha para executar as tarefas. Essa seleção exibe os campos Atribuído a e Atribuir a vazios. Se o campo de referência no registro estiver vazio, o valor no campo Atribuir a vazios será usado. ◦ Usuário específico: selecione um usuário específico para executar as tarefas. Essa seleção exibe o campo Usuário. ◦ Campo de grupo: selecione um campo de referência de grupo na tabela que está sendo auditada. Como exemplo, selecione o grupo Suporte no registro com falha para executar as tarefas. Esta seleção exibe os campos Atribuir ao grupo e Atribuir a vazios. Todos os membros do grupo do campo de referência no registro com falha são atribuídos às tarefas. Se o campo de referência no registro estiver vazio, o valor no campo Atribuir a vazios será usado. ◦ Grupo específico: selecione um grupo específico para executar as tarefas. Essa seleção exibe o campo Grupo. As tarefas são atribuídas a todos os membros do grupo selecionado.
Usuário	Refere-se ao usuário específico ao qual a auditoria atribui tarefas de acompanhamento. Esse campo está disponível nestas condições: ◦ O tipo de atribuição é definido como Usuário específico. ◦ Atribuir a vazios é definido como Criar tarefa atribuída, e o Tipo de atribuição é definido como Campo do usuário. **Nota:** Certifique-se de que o usuário especificado tenha a função de certificação.
Atribuir ao grupo	Refere-se ao campo de grupo que define a qual grupo esta auditoria atribui a tarefa de acompanhamento. Este campo estará disponível somente quando o Tipo de atribuição for Campo de grupo.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Grupo	Refere-se ao grupo específico ao qual a auditoria atribui tarefas de acompanhamento. Esse campo estará disponível somente quando o tipo de atribuição for Grupo específico e você selecionar Campo de grupo como o tipo de atribuição.
Atribuir a	Refere-se ao campo do usuário que define a qual usuário esta auditoria atribui a tarefa de acompanhamento. Esse campo estará disponível somente quando o Tipo de atribuição for Campo do usuário.
Atribuir a vazios	O comportamento a ser usado se o campo selecionado em Atribuir a ou Atribuir ao grupo estiver em branco no registro que está sendo auditado. Por exemplo, se for preciso atribuir uma tarefa de acompanhamento a um gerente, mas nenhum gerente foi identificado, o valor nesse campo determinará o que acontece. Esse campo é exibido apenas quando o Tipo de atribuição for Campo do usuário ou Campo de grupo. As seleções possíveis são: ◦ Não criar tarefa: nenhuma tarefa de acompanhamento é criada quando o campo Atribuir a ou Atribuir ao grupo está vazio. ◦ Criar tarefa não atribuída: crie uma tarefa de acompanhamento, mas não a atribua a nenhum usuário ou grupo. A tarefa pode ser atribuída manualmente mais tarde. ◦ Criar tarefa atribuída: crie uma tarefa de acompanhamento e atribua-a ao usuário ou ao grupo específico. Se você selecionou Campo do usuário como o tipo de atribuição, o campo Usuário ficará disponível. Se você selecionou o tipo de Campo de grupo, o campo Grupo ficará disponível. A auditoria cria automática tarefas de acompanhamento para todos os registros nos quais Atribuir a está preenchido, independentemente da sua seleção para Atribuir a vazios.
Descrição resumida	Breve descrição da finalidade da auditoria.
Descrição da tarefa	Descrição geral do trabalho necessário para as tarefas de acompanhamento criadas por esta auditoria. Todas as tarefas de acompanhamento criadas por esta auditoria herdam esta descrição.
Ativo	Ativa esta programação de auditoria e gera tarefas de acompanhamento na data e hora programadas. Desmarque a caixa de seleção para ocultar campos de programação no formulário (exceto Data da última execução) e não gerar tarefas de acompanhamento.
Executar	A frequência de execução da programação que gera a auditoria. ◦ Diariamente ◦ Semanalmente ◦ Mensalmente ◦ Periodicamente ◦ Uma vez ◦ Sob demanda

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Dia	◦ Se Executar for definido como Semanalmente, indicará o dia da semana em que a auditoria será executada. ◦ Se Executar for definido como Mensalmente, indicará o dia do mês em que a auditoria será executada. Se o dia for 29, 30 ou 31, para meses mais curtos, a auditoria será executada no último dia do mês.
Intervalo de repetição	Se Executar for definido como Periodicamente, a frequência de execução da auditoria será inserida no formato hora, dias ou ambos. Por exemplo, defina Dias como 10 e Horas como 14:00:00 para executar a auditoria a cada 10 dias às 14h.
Iniciando	Se Executar for definido como Periodicamente ou Uma vez, indicará a data e a hora em que a auditoria será executada.
Hora	Se Executar for definido como Diariamente, Semanalmente, Mensalmente ou Uma vez, indicará a hora do dia, no formato de 24 horas, em que a auditoria será executada.
Data da última execução	[Somente leitura] A última data e hora em que a auditoria foi executada, em sua programação regular ou manualmente. As visualizações de auditoria não atualizam esse campo.
Próxima execução programada	[Somente leitura] A próxima data e hora em que a auditoria será executada. O sistema recalcula esse campo quando você altera a programação.
Tipo de auditoria	[Somente leitura] O tipo atribuído à auditoria. O sistema seleciona o tipo de auditoria com base na aplicação a partir da qual a auditoria é criada e pode ser: ◦ Estado desejado ◦ Architecture Compliance ◦ Compliance ◦ Com script
Executar este script	Script de auditoria a ser executado. Este campo estará disponível somente se o tipo de auditoria for Com script. O formulário Auditoria inclui um script de exemplo contendo instruções para executar a auditoria e gerar as tarefas de acompanhamento. Consulte Métodos de script para obter uma lista dos métodos fornecidos e os parâmetros aceitos.

Métodos de script

O ServiceNow fornece quatro métodos para criar o script de auditoria.

Métodos de script

Nome	Descrição	Parâmetros
getFilterRecords	public GlideRecord getFilterRecords(String filterId)	filterID: o sys_id do filtro a ser usado.
logAuditResultPass	public void logAuditResultPass(String auditId, String auditedRecordId, boolean isCI, String domainToUse)	auditId: Sys_id do registro de auditoria executado auditedRecordId: Sys_id do registro auditado.

Tradução automática

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

Métodos de script

Nome	Descrição	Parâmetros
		isCI: verdadeiro, se o registro auditado for um IC, e falso, se for o contrário. domainToUse: Sys_domain do registro cert_audit.
logAuditResultFail	public void logAuditResultFail(String auditId, String auditedRecordId, String followOnTask, String columnDisplayName, String operatorLabel, String desiredValue, String discrepancyValue, boolean isCI, String domainToUse)	auditId: Sys_id do registro de auditoria executado. auditedRecordId: Sys_id do registro auditado. followOnTask: Sys_id da tarefa de acompanhamento associada ao registro auditado e pode ser uma cadeia de caracteres vazia. columnDisplayName: rótulo da coluna auditada. Por exemplo, Espaço em disco (GB). operatorLabel: rótulo do operador usado para auditar a coluna. Por exemplo, não está vazio ou não é maior do que o rótulo. desiredValue: valor desejado da coluna. discrepancyValue: valor da discrepância. isCI: verdadeiro, se o registro auditado for um IC, e falso, se for o contrário. domainToUse: Sys_domain do registro cert_audit.
createFollowOnTask()	public String createFollowOnTask(String auditId, String ciId, String assignedTo, String assignmentGroup, String shortDescr)	auditId: Sys_id do registro de auditoria executado. ciId: Sys_id do item de configuração. Essa cadeia de caracteres fica vazia quando a tabela não é estendida a partir da tabela cmdb_ci.

Tradução automática

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

Métodos de script

Nome	Descrição	Parâmetros
		Atribuído a: Sys_id do usuário designado da tarefa. Essa cadeia de caracteres pode estar vazia. assignGroup: Sys_id do grupo ao qual a tarefa foi atribuída. Essa cadeia de caracteres pode estar vazia. shortDescr: o texto a ser usado na descrição resumida da tarefa de acompanhamento.

Gerenciando mudanças propostas

O recurso de mudanças propostas permite que você configure previamente mudanças nos itens de configuração e em seus relacionamentos associados. Essas mudanças previamente configuradas são preparadas para ser implementadas, mas não acontecem até que sejam aplicadas posteriormente.

Quando você visualiza um IC, as mudanças propostas podem ser exibidas para que você confira o que foi planejado.

Esse recurso é útil quando você deseja fazer modificações enquanto um processo de mudança está na fase de aprovação e implementar as mudanças somente após a conclusão das aprovações. Se a mudança nunca for aprovada, nenhuma mudança nos registros terá de ser revertida. Se a mudança for aprovada, um comando rápido aplicará todas as mudanças propostas.

Você pode fazer as seguintes mudanças propostas em um IC:

- Modifique qualquer campo no formulário de ICs.
- Adicione ou exclua um relacionamento a esse IC.

Para modificar um relacionamento, exclua o relacionamento atual e adicione um novo relacionamento. Você não pode excluir uma mudança proposta.

Exibir histórico de ICs

Você pode exibir o histórico de mudanças em um IC em formato de lista, calendário ou linha do tempo.

Exibir as mudanças propostas de um IC

Você pode visualizar as mudanças propostas e, dessa forma, ver o que foi planejado para o IC.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_form

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para visualizar qualquer mudança proposta, configure o layout do formulário de IC para exibir o campo **Mudanças programadas do CMDB**. Por padrão, as mudanças propostas não são exibidas em um formulário de IC.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Alterar** > **Abrir** e abra uma solicitação de mudança.
2. Na lista relacionada de **ICs afetados**, abra o **Item de configuração**.
   Você também pode navegar diretamente para o formulário de IC.
3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho do formulário.
4. Selecionar **Configurar** > **Layout do formulário**.
5. Mova o campo **Mudanças programadas do CMDB** para o painel **Selecionado**.
6. Clique em **Salvar**.
   O formulário de IC mostra os detalhes de todas as mudanças propostas na área **Mudanças programadas**.

Adicionar uma mudança proposta a um IC

As mudanças propostas em um IC podem ser executadas durante a exibição de uma solicitação de mudança ou de qualquer registro relacionado à tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Procedimento

1. No formulário de Solicitação de mudança, vá para a lista relacionada de **ICs afetados**.
   Se não houver ICs na lista de ICs afetados, clique em **Editar** para adicionar ICs que são afetados por essa solicitação de mudança.
2. Clique com o botão direito do mouse no IC que você deseja configurar em uma mudança proposta e selecione **Mudança proposta**.
3. Preencha o formulário para executar as mudanças propostas e clique em **Salvar mudança proposta**.
   Clique em **Atualizar** para aplicar as mudanças imediatamente. Clique em **Excluir** para excluir o IC.
4. Para propor uma adição ou remoção de um relacionamento de IC:

   a. Clique no ícone de mais na seção **Itens relacionados**.

   b. Na seção Relacionamentos, adicione ou exclua um relacionamento.
   Para obter informações sobre como usar o editor de relacionamento, consulte Criação ou edição de um relacionamento entre ICs.

   c. Clique em **Salvar mudança proposta**.

   d. Confirme que deseja salvar a mudança proposta.

   Clique em **Atualizar** ou **Excluir** para aplicar as mudanças imediatamente.

Nota:
Use somente com relacionamentos de ICs. Propor adições ou remoção de relacionamentos não é válido para relacionamentos de usuários e grupos.

Tradução automática

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

O que Fazer Depois

Após salvar as mudanças propostas, você verá o botão **Aplicar mudanças propostas** exibido no formulário de Solicitação de mudança. Esse botão permite que o usuário confirme as mudanças propostas no IC. Seus processos de negócios determinam o momento apropriado para confirmar as mudanças. O IC retém os dados existentes até que as mudanças propostas sejam confirmadas. No entanto, os usuários podem confirmar que as mudanças foram propostas.

Aplicar uma mudança proposta a um IC

Quando você aplica as mudanças propostas, todas as mudanças propostas para essa solicitação de mudança são aplicadas ao item de configuração. Você pode aplicar as mudanças propostas sem verificação ou se houver falha nos testes de verificação das mudanças propostas.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de aplicar as mudanças propostas, a parte **Mudanças programadas** do formulário exibe **Nenhuma mudança programada encontrada**. Você pode configurar regras de verificação de mudança proposta que usará para verificar as mudanças propostas antes de aplicar as mudanças.

Procedimento

1. Navegue até o formulário de **Solicitação de mudança**.
2. Clique no botão **Aplicar mudanças propostas**.
   Pode ser necessário clicar com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecionar a opção **Recarregar formulário** para ver as mudanças.

Criar ou editar regras de verificação de mudança proposta

Certifique-se de que as mudanças propostas atendem aos requisitos de negócios e não introduzem dados inválidos no CMDB. Crie uma regra que inclua um script para verificar as mudanças propostas.

Antes de Iniciar

Função necessária: ativo ou itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar regras de verificação de mudança proposta em um IC, você tem a opção de verificar se as mudanças propostas são aprovadas no script de teste de verificação da regra. Os resultados do teste de verificação são registrados como aprovado ou reprovado e você pode visualizar os resultados. Executar o teste de verificação não é obrigatório, e um teste de verificação com falha não impede que você aplique as mudanças propostas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Verificação de Mudança** > **Regras de Verificação de Mudança Proposta**.
2. Clique em **Novo** ou selecione uma regra existente para editar.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Tradução automática

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

Formulário de Regras de verificação de mudança proposta

Campo	Descrição
Nome da regra	O nome desta regra.
Nome da tabela	A tabela à qual a regra se aplica.
Condição do filtro	Condições para aplicar a regra a ICs específicos.
Ativo	Marque a caixa para ativar a regra.

Script de regra	Um script Java de verificação que precisa retornar verdadeiro ou falso. Por exemplo:
	`validateRule()`
	`{`
	`var os = current.getValue("os");`
	`var cpu = current.getValue("cpu_count");`
	`//Use current.getValue(fieldName) to get the proposed change value, eg.`
	`var os = current.getValue("os");`
	`//Your verification code`
	`if (os != "SunOS" || cpu < 2)`
	`return false;`
	`//Return true to pass the verification and false if the verification failed`
	`return true;`
	`}`

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultado

No formulário de **Solicitação de mudança**, é possível clicar em **Verificar mudanças propostas** para verificar as mudanças propostas para os ICs afetados.

Verificar mudanças propostas

Antes de aplicar as mudanças propostas aos ICs afetados, use as regras de verificação de mudança proposta para verificar se as mudanças atendem aos requisitos de negócios e não adicionam dados inválidos ao CMDB.

Antes de Iniciar

Crie ou edite as regras usadas para verificar as mudanças propostas. Para obter detalhes, consulte Criar ou editar regras de verificação de mudança proposta.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode aplicar as mudanças propostas mesmo se elas não forem verificadas ou não forem aprovadas em um teste de verificação.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Abra o formulário de **Solicitação de mudança** que afeta o IC.
2. Clique em **Verificar mudanças propostas**.
   As mudanças propostas são verificadas em relação a todas as regras de verificação de mudança proposta nas quais o IC atende aos critérios de **Condição de filtro**.
3. Revise a mensagem que aparece na parte superior do formulário após a conclusão do processo de verificação.
   A mensagem informa se os testes de verificação foram aprovados ou reprovados.

O que Fazer Depois

Para exibir os detalhes de todos os testes de verificação que foram realizados para a solicitação de mudança nos últimos dois dias, clique no link relacionado a **Log de verificação de mudança proposta**.

Crie ou edite um script de validação de mudança planejada

Crie um script personalizado que verifica se uma mudança em uma classe foi válida de acordo com os requisitos de negócios e se a mudança foi planejada ou não. Um script de validação de mudança planejada é usado sempre que uma mudança de IC é exibida na linha do tempo de ICs ou no histórico de mudanças.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema tenta validar cada mudança de IC da seguinte forma:

- Se houver um script personalizado para o IC ou um dos IC primários, o script será executado, e os resultados serão usados para sinalizar a mudança como válida ou inválida. Os ICs primários são examinados na ordem hierárquica.
- Se um script personalizado não existir para o IC ou qualquer um de seus primários, um script de validação predefinido será usado. A mudança será determinada como uma mudança planejada se a mudança ocorreu entre as datas de **início** e **término do trabalho** da solicitação de mudança associada ao IC alterado.

  No entanto, essa verificação nem sempre é confiável, porque um usuário pode ter modificado manualmente o IC dentro das datas de trabalho, o que sinaliza a mudança como válida mesmo se ela for inválida.

O script precisa retornar um booliano, verdadeiro ou falso, que depende do atendimento aos critérios de teste no script. Você pode definir um script distinto para cada classe de IC e definir vários scripts de validação de mudança planejada para uma única classe. Por exemplo, para manter diferentes versões do script. Somente um script pode estar ativo para uma classe de IC a qualquer momento.

Estes são os parâmetros que caracterizam uma mudança de forma exclusiva:

- Os campos que foram alterados
- A fonte de dados que realizou a mudança
- O carimbo de data/hora da mudança

Para determinar corretamente a validade de uma mudança, examine os parâmetros e aplique a lógica de negócios para avaliar se os testes de validação foram atendidos. Um script de validação de mudança planejada pode testar qualquer uma dessas características e determinar quando uma mudança atende aos critérios pré-estabelecidos. Por exemplo,

Tradução automática

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

o script personalizado pode verificar se o modo do IC é operacional ou de manutenção, ou quem iniciou a mudança.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Verificação de Mudança** > **Script de Validação de Mudança Planejada**.
2. Clique em **Novo** ou selecione um script de validação para editar.
3. Preencha o formulário.

Formulário do script de validação de mudança planejada

Controle	Descrição
Ativo	Marque a caixa para ativar o script a fim de validar as mudanças.
Aplica-se a	Classe à qual o script se aplica.
Script	Script a ser executado para validar uma mudança. Se o script não retornar um valor booliano, ele será configurado como falso.

O script inclui um modelo que exibe as variáveis de entrada do script.

Variáveis de entrada do script do modelo

Variável	Tipo	Descrição
atual	GlideRecord	Registro atual que está sendo processado.
updatedOn	GlideDateTime	Carimbo de data/hora da mudança
updatedBy	Cadeia de caracteres	Entidade responsável pela mudança.
fieldsChanged	Cadeia de caracteres	Lista separada por vírgulas dos nomes de todos os campos que foram alterados.

Example

Esse script de exemplo verifica quem iniciou o upgrade do registro. O script retornará verdadeiro se o administrador iniciou a atualização do registro. Caso contrário, o script retornará falso.

```
isValidChange();

function isValidChange(/*GlideRecord current, GlideDateTime updatedOn, String updatedBy,
 String changedFields*/)
{
  //Return true if the user that updated the record has an admin role
  return isUserAdmin(updatedBy);
}

function isUserAdmin(userName)
{
  var grUser = new GlideRecord("sys_user");
  grUser.addQuery('name', userName);
  grUser.query();
```

Tradução automática

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

```
  if(grUser.next())
  {
     var roles = new GlideRecord ("sys_user_has_role");
     roles.addActiveQuery();
     roles.addQuery('user', grUser.sys_id);
     roles.query();
     while(roles.next())
     {
       if(roles.role.name == 'admin')
         return true;
     }
  }
  return false;
}
```

4. Clique em **Enviar**.

Pesquisa inteligente para CMDB

Use a consulta de linguagem natural diária (NLQ) em uma cadeia de caracteres de pesquisa para consultar um conjunto de ICs no CMDB. A Pesquisa inteligente para CMDB analisa, soluciona ambiguidades e converte sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta válida do CMDB. Cadeias de caracteres de pesquisa complexas abrem de forma totalmente construída em uma tela do Construtor de consulta do CMDB, onde você pode continuar e refinar ou executar.

A Pesquisa Inteligente para CMDB é compatível somente em inglês.

Integração com Espaço do CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB está integrada à aplicação da Store Espaço do CMDB. Consulte Espaço do CMDB para obter detalhes sobre como usar a Pesquisa inteligente para CMDB em Espaço do CMDB.

Integração com o Construtor de consulta do CMDB

A Pesquisa inteligente para CMDB é integrada ao Construtor de consulta do CMDB no Now Platform. Essa integração é controlada pela propriedade do sistema `glide.cmdb.query.nlq.activated`, que é definida como **verdadeiro** por padrão. A Pesquisa inteligente para CMDB permite que você use o processamento de linguagem natural no Construtor de consulta do CMDB para encontrar ICs e seus relacionamentos usando as funções da Pesquisa inteligente para CMDB.

Usando a Pesquisa inteligente para CMDB

A Pesquisa inteligente é personalizada para o CMDB e pesquisa exclusivamente por meio da hierarquia de classes do CMDB para tabelas e ICs e seus relacionamentos.

Use o campo de pesquisa Pesquisa inteligente para construir uma cadeia de caracteres de pesquisa usando a linguagem natural do dia a dia. Suas consultas podem abranger várias classes do CMDB e envolver muitos ICs que estão conectados por diferentes relacionamentos. Depois de solucionar qualquer ambiguidade com nomes de tabela ou tipos de relacionamento, a Pesquisa inteligente converte sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta que o CMDB pode executar. A consulta do CMDB é construída de forma dinâmica à medida que você digita na caixa de pesquisa e o verificador ortográfico é aplicado, se necessário. Uma lista dinâmica de sugestões relevantes é exibida conforme

Tradução automática

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

você digita, com itens como nomes de tabela, palavras únicas correspondentes ou frases parciais no texto digitado.

Usar pesquisa inteligente:

- **Dicas de pesquisa**: mostra detalhes e dicas sobre o uso, além de exemplos de pesquisa de tabela única e múltipla, filtragem avançada e relacionamentos na Pesquisa inteligente. A guia Relacionamentos contém um link para a tabela Relacionamentos implícitos do CMDB.

- **Pesquisa**: dependendo de a cadeia de caracteres de pesquisa já estar totalmente convertida em uma consulta do CMDB válida e se a pesquisa se destina a uma única tabela ou a várias tabelas.

  - Se a cadeia de caracteres de pesquisa não apresentar ambiguidades com o nome da tabela ou dos relacionamentos, a consulta será executada, e os resultados serão exibidos em um formato de exibição de lista.

    Se a consulta do CMDB construída contiver mais de uma tabela, o botão **Exibir no Construtor de consultas** será exibido. Clique no botão para abrir o Construtor de consulta do CMDB com sua consulta totalmente criada na tela do Construtor de consulta. Você pode usar o Construtor de consultas para continuar editando a consulta.

  - Se houver ambiguidades com nomes de tabela ou tipos de relacionamento na cadeia de caracteres de pesquisa, essa cadeia de caracteres não poderá ser convertida em uma consulta do CMDB válida. Nesse caso, a caixa de diálogo Refinar sua consulta será exibida para continuar e analisar a cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta do CMDB válida. A caixa de diálogo contém sinônimos e rótulos sugeridos para frases na cadeia de caracteres de pesquisa. Use as listas suspensas para selecionar os sinônimos que correspondem à pesquisa pretendida e clique em **Ir** para executar a consulta.
  - Se a Pesquisa Inteligente não for capaz de converter sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta do CMDB válida, clicar em **Pesquisar** não gerará resultados de consulta. Em vez disso, um formulário de feedback é exibido. Preencha o formulário e clique em **Enviar feedback** para enviar seu feedback para análise ServiceNow.

- **Feedback dos resultados**: envie feedback para analistas ServiceNow para expressar sua avaliação dos resultados. Escolha descrições que capturem qualquer lacuna entre os resultados e os resultados esperados e adicione todos os detalhes úteis.

Pesquisas de amostra

Quando você clica na caixa de pesquisa, a lista suspensa de pesquisas de amostra predefinidas é exibida. A lista consiste em pesquisas mais comuns ou pesquisas que são mais difíceis de construir, como pesquisas que envolvem serviços de aplicações. Execute qualquer uma dessas pesquisas para começar.

- As pesquisas de amostra são armazenadas na tabela Pesquisa de amostra NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]
- As tabelas mencionadas são armazenadas na tabela Pesquisa de amostra NLQ [sn_cmdb_ws_nlq_sample_search]

Os Administradores do CMDB (função do usuário sn_cmdb_admin) podem modificar uma pesquisa de amostra editando diretamente seu registro na tabela de Pesquisa de amostra de NLQ. Clique em **Tudo** e, no Navegador de filtro, digite

Tradução automática

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

sn_cmdb_ws_nlq_sample_search.list. Na exibição da lista de Pesquisas de amostra de NLQ, edite o registro de uma pesquisa que você deseja modificar.

Qualquer modificação nas pesquisas de amostra é refletida no Espaço do CMDB e no Construtor de consulta do CMDB.

Sinônimos

A tabela Sinônimo de NLQ [nlq_synonym] é preenchida previamente com sinônimos de cadeias de caracteres de idioma natural para relacionamentos e nomes de tabela e coluna do CMDB. Essa tabela é usada para corresponder palavras de pesquisa de idioma natural com o idioma de consulta do CMDB. Por exemplo, a frase "servidor Linux" tem sinônimos como "Servidor Linux", "Servidor" e "Instância de máquina virtual".

Para obter detalhes sobre como exibir e adicionar sinônimos personalizados de acordo com as necessidades de negócio, consulte Sinônimos de NLQ .

Relacionamentos implícitos do CMDB

Você pode ajudar a Pesquisa inteligente encontrar mais resultados definindo alguns dos relacionamentos entre classes como *Relacionamentos implícitos*. Relacionamentos implícitos podem ser úteis em consultas que envolvem oferta de serviço e serviços de aplicações.

Os administradores de NLQ podem criar novos relacionamentos implícitos navegando até **Todos** > **NLQ** > **Relacionamentos implícitos do CMDB**.

Um relacionamento implícito define o relacionamento entre duas tabelas e inclui todos os filtros que você deseja aplicar. Ao criar um relacionamento implícito, defina os seguintes itens:

- Da tabela (from_table): a classe que atua como primária
- Filtros: condições que são aplicadas às colunas da from_table
- Para a tabela: a classe que atua como secundária
- Relacionamento: como from_table interage com to_table. Por exemplo, *Contains: Contained by* significa que from_table contém to_table
- Tabela ignorada: a classe implícita e não capturada pelo Construtor de consulta do CMDB

Por exemplo, no Construtor de consulta do CMDB, veja suas ofertas de serviço que tiveram um incidente P1 nos últimos dez dias. No entanto, se você digitar mostre-me todas as ofertas de serviço de negócios com incidentes p1 nos últimos dez dias, o NLQ não entenderá o relacionamento.

Os relacionamentos implícitos são armazenados na tabela Relacionamento implícito do CMDB e NLQ [nlq_cmdb_implicit_relationship] e são usados no Espaço do CMDB e, se integrados, também no Construtor de consulta do CMDB.

Para obter mais informações sobre NLQ no Now Platform, consulte NLQ (Natural Language Query, consulta de linguagem natural) .

Mapa unificado

O recurso Mapa unificado mostra graficamente um mapa hierárquico de ICs e os relacionamentos entre eles, enquanto centralizado em um IC escolhido (conhecido como nó inicial). O recurso Mapa unificado combina alguns dos recursos do Visualizações de dependências e do Mapeamento de serviços em uma única experiência de mapa.

Tradução automática

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

O mapa unificado está disponível a partir do Espaço do CMDB v4.0.

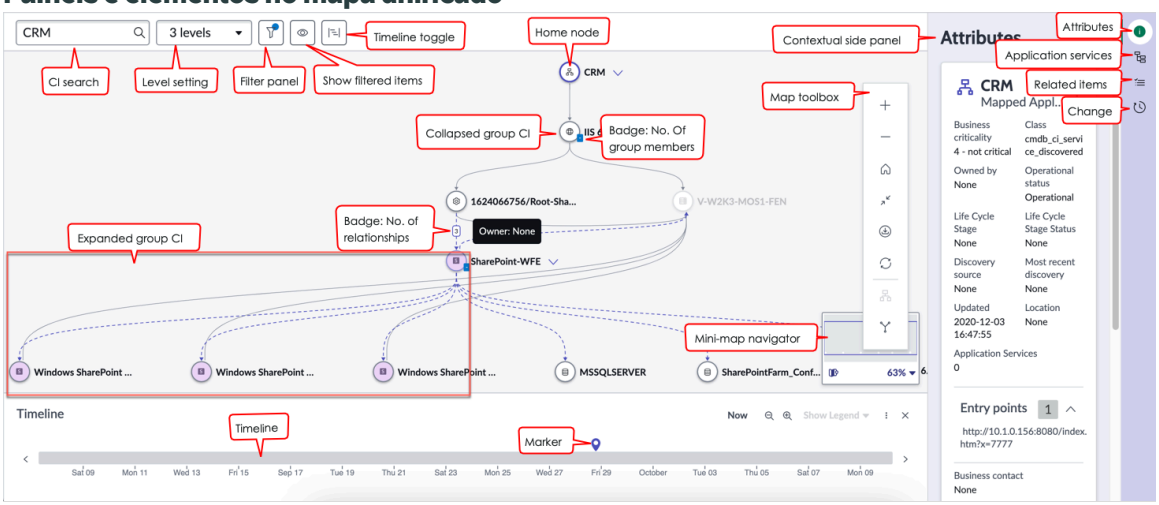
O Mapa unificado mostra visualmente como os ICs estão conectados entre si, o que permite que ele seja útil com produtos como Change Management , Incident Management e Event Management . Os nós no mapa representam ICs na hierarquia do CMDB e diferentes tipos de linhas entre os nós representam as conexões entre ICs.

Por exemplo, o Mapa unificado ajuda a entender o impacto de uma mudança mostrando visualmente como os ICs estão conectados a outros ICs por relacionamentos e referências. O Mapa unificado também mostra a composição dos serviços de aplicações, o que permite que ele seja útil com produtos como Gestão de eventos e Incident Management. Por exemplo, você pode ver todos os ICs que são membros do serviço de aplicações "App de receita". Você pode revisar as mudanças históricas e, em seguida, filtrar facilmente os ICs para que somente os ICs da aplicação sejam exibidos.

O Mapa Unificado fornece os seguintes painéis:

- Painel de mapa que mostra o mapa de um IC e que permite acessar os seguintes utilitários:
  - Campo de pesquisa de IC que permite pesquisar o IC do nó inicial do mapa
  - Painel de filtro que permite filtrar ICs e relacionamentos que aparecem no mapa e criar predefinições de filtro para reaplicar um conjunto de filtros em qualquer mapa
  - Caixa de ferramentas que permite modificar vários aspectos visuais, como o modo de layout, do mapa
  - Navegador de minimapa que permite mover facilmente o mapa inteiro para uma área de interesse e definir o nível de zoom do mapa
- Linha do tempo que mostra eventos de item relacionados aos ICs no mapa, até seis meses no passado e seis meses no futuro, a partir do momento da exibição da linha do tempo.
- Painel lateral contextual à direita, onde é possível escolher os Atributos, Serviços de aplicações, Itens relacionadosou o módulo Mudanças. O painel mostra diferentes tipos de detalhes por módulo e de acordo com as seleções no mapa

Painéis e elementos no mapa unificado



O conteúdo do mapa e os detalhes que aparecem nos vários módulos no painel lateral contextual são sincronizados. O módulo selecionado no painel lateral contextual determina o tipo de detalhes que aparecem e sua seleção no mapa determina o escopo. Se você selecionar um IC no mapa, o painel lateral contextual mostrará os detalhes desse IC. Para

Tradução automática

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

alguns módulos, se nada estiver selecionado no mapa, o painel lateral contextual mostrará detalhes de todos os ICs no mapa.

Por exemplo, se o módulo Serviços de aplicações for selecionado e um IC for selecionado no mapa, o painel lateral contextual mostrará todos os serviços de aplicações relacionados ao IC selecionado. Se você selecionar um espaço vazio no mapa para que nenhum IC seja selecionado, o painel lateral contextual mostrará todos os serviços de aplicações associados a qualquer IC no mapa.

Accesso

Você pode acessar o recurso Mapa unificado no Espaço do CMDBde uma das seguintes maneiras:

- Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**. Em seguida, na seção Links rápidos na exibição inicial do Espaço do CMDB, selecione **Mapa unificado**.
- Selecione **Abrir mapa** em um formulário de IC para abrir um mapa do respectivo IC como o nó inicial do mapa. Por padrão, os ICs devem estar em um estado operacional para usar esse recurso. Para obter mais informações, consulte Configurar estado operacional de ICs.

Requisitos de função:

- Para acessar mapas: funções sn_cmdb_user, sn_cmdb_editor ou sn_cmdb_admin
- Para acessar mapas com serviços de aplicações operacionais: app_service_user e sm_user ou sm_admin
- Para acessar mapas com serviços de aplicações operacionais e não-operacionais: app_service_admin e sm_user ou sm_admin
- Para acessar e exibir itens relacionados: itil

Conteúdo do mapa

O painel de mapa mostra um layout gráfico de ICs e seus relacionamentos, incluindo ICs de grupo, como serviços de aplicação e uma linha do tempo. Você pode definir e alterar o conteúdo no mapa da seguinte forma:

Nó inicial

Use a caixa Pesquisar para selecionar o IC, como um IC de serviço de aplicações, no qual você deseja que o mapa seja centralizado. Esse IC é o nó inicial do mapa. O *nó inicial* é facilmente visível por sua linha de borda mais fina e por um efeito pulsante. O nó inicial é o ponto focal de um mapa e todos os outros ICs e linhas de relacionamento são desenhados no contexto do nó inicial.

Nível

Selecione a lista suspensa de níveis para definir o nível do mapa. O nível de mapa limita o número de níveis de hierarquia para os quais os ICs serão mostrados limitando, portanto, o tamanho geral de um mapa. Começando com o nó inicial, o mapa mostra todos os ICs acima e abaixo na hierarquia, até o nível especificado. Por padrão, somente os três primeiros níveis de ICs, descendentes diretamente do nó inicial, aparecem no mapa.

Filtro

Selecione Abrir painel de filtro ( ) para filtrar os dados que aparecem no mapa atual e criar predefinições de filtro. Cada categoria de filtragem inclui apenas itens que são relevantes para o mapa atual. A lista na categoria de tipos de IC, por exemplo, inclui todos os tipos de IC no mapa e você pode filtrar ou excluir

Tradução automática

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

qualquer um desses itens. Um ponto azul aparece no ícone de filtro quando os filtros estão sendo aplicados.

Os itens filtrados não aparecem no mapa, a menos que você selecione filtrados no ícone Mostrar itens filtrados ( ) para expô-los como ICs e relacionamentos esmaecidos.

Para obter mais informações sobre como configurar filtros de mapa, consulte Configurar filtros de mapa.

Service Mapping

Quando Service Mapping estiver instalado, os serviços de aplicações preenchidos pelos métodos de preenchimento do Mapeamento de serviços serão incluídos nos mapas. Caso contrário, somente os serviços de aplicações preenchidos por métodos de preenchimento relacionados ao CMDB serão exibidos.

Sem o Service Mapping, quaisquer outros dados que o Mapeamento de serviços fornece para serviços de aplicações, como relacionamentos, agrupamento e dados de serviços de aplicações mapeados (e subclasses dessa classe), não estão disponíveis. Além disso, o módulo de serviços de aplicações no painel lateral contextual não mostra detalhes de ICs no mapa.

Se o Service Mapping estiver instalado e a propriedade do sistema *sn_sm_scoped_app.sa.unified_map.enabled* estiver habilitada, você poderá acessar o Mapa unificado no Espaço do Service Mapping. Para obter mais informações, consulte Access the Unified Map feature from the Service Mapping Workspace .

Filtragem por estado operacional de ICs

Por padrão, os ICs não operacionais são filtrados do mapa e somente os ICs em que *Life Cycle Stage* é **Operacional** ou vazio aparecem nos mapas. Ao pesquisar ICs em um mapa, os ICs que são filtrados com base no estado operacional não são incluídos nos resultados. Além disso, ao exibir detalhes de um IC filtrado com base no estado operacional, como um IC não operacional, o botão **Abrir mapa** no formulário de IC não está disponível.

Um administrador pode mudar esse comportamento padrão para mostrar ICs não operacionais ou ICs de qualquer combinação de valores *Life Cycle Stage*. Para obter mais informações, consulte Configurar estado operacional de ICs.

Número de elementos

O número de elementos que um mapa recupera e mostra é até o número de elementos no nível especificado, sem exceder o valor da propriedade do sistema *node.map.max.edge.count* (250 por padrão, e os ICs em um grupo recolhido são contados):

- Se *node.map.max.edge.count* for maior que o número de elementos no nível especificado: todos os elementos até o nível especificado serão exibidos no mapa.
- Se *node.map.max.edge.count* for menor que o número de elementos no nível especificado: todos os elementos adicionais, além do nível especificado, serão truncados e não serão exibidos no mapa.

Tradução automática

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

Um administrador pode modificar a propriedade *node.map.max.edge.count*, o que afeta a quantidade de dados em um mapa e afeta o desempenho.

Aparência e interação do mapa

O mapa aparece inicialmente usando as configurações padrão. As cores usadas no Mapa unificado para realçar alguns valores de campo, seguem os temas de cores do Next Experience e as linhas pontilhadas representam referências entre ICs de endpoint.

Você pode interagir com o mapa e mudar a aparência de seu conteúdo atual da seguinte forma:

- Use a caixa de ferramentas no mapa para mudar a aparência do mapa:
  - Ampliar ou reduzir: adicione ou reduza o nível de detalhes no mapa.
  - Alinhar ao nó inicial: mova o nó inicial para o centro do mapa.
  - Ajustar à tela: centralize o mapa na tela e defina o nível de zoom para o nível máximo que permite que o mapa inteiro caiba na tela.
  - Exportar mapa: exporte o mapa para um documento PDF em sua unidade local.
  - Recolher tudo: recolha todos os ICs que estão expandidos, centralize o mapa na tela e defina o nível de zoom para o nível máximo que permite que o mapa inteiro caiba na tela.
  - Alterne o layout do mapa para uma das seguintes opções:
    - Layout vertical unificado: exibe os elementos em um padrão de árvore vertical de acordo com seus relacionamentos ascendentes e descendentes. Esta opção é o layout padrão para mostrar serviços de aplicações mapeados.
    - Layout de força unificada: mostra elementos em uma organização de cluster em torno de um IC primário, independentemente dos relacionamentos ascendentes ou descendentes.
- Alterne a visibilidade da linha do tempo: mostre ou oculte a linha do tempo abaixo do mapa selecionando o ícone Alternar visibilidade da linha do tempo ( ). Para mais informações sobre a linha do tempo, consulte Mostrar eventos de itens relacionados a IC em uma linha do tempo.
- Aponte para um IC para animar os relacionamentos entre o IC e seus ICs conectados.
- Use o navegador de minimapa no canto inferior direito para mover facilmente o mapa inteiro na tela e definir o nível de zoom para um número percentual específico. Você pode ocultar ou mostrar o navegador de minimapa.
- Selecione o selo de número em um IC de grupo para expandir o grupo e mostrar seus ICs de membro. O grupo primário e todos os membros do IC são realçados temporariamente por uma cor roxa clara (aponte para um grupo, se necessário). Selecione o selo novamente para recolher o grupo de volta ao modo de IC de grupo.
- Arraste os nós de IC na tela do mapa para reposicionar os ICs conforme necessário.

Painel lateral contextual

Selecione um dos seguintes módulos no painel lateral contextual à direita para mostrar diferentes tipos de detalhes de ICs no mapa:

Tradução automática

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

- Atributos ( ): mostra o painel Atributos com detalhes baseados nas seleções no mapa. Para mais informações sobre o uso deste módulo, consulte Mostrar atributos para um IC ou um relacionamento em um mapa.

- Serviços de aplicações ( ): os cartões no painel Serviços de aplicações mostram os principais detalhes, como `Owner` e `Discovery source`, para serviços de aplicações. Se um IC for selecionado no mapa, os serviços de aplicações relacionados ao IC selecionado serão exibidos. Se nada estiver selecionado no mapa, qualquer serviço de aplicações relacionado a qualquer IC no mapa será exibido.

  Para mais informações sobre o uso deste módulo, consulte Mostrar serviços de aplicações para um IC em um mapa.

- Itens relacionados ( ): mostra itens relacionados agrupados por categorias de itens relacionados, como incidentes e alertas ativos, no painel Itens relacionados. Se um IC for selecionado no mapa, somente os itens relacionados que estão associados ao IC selecionado serão exibidos. Se nada for selecionado, então todos os itens relacionados associados com qualquer IC no mapa serão exibidos.

  - Para informações sobre o uso deste módulo, consulte Mostrar itens relacionados a um IC em um mapa.
  - Para obter informações sobre como os administradores podem configurar os detalhes de itens relacionados que aparecem em crachás, em linhas do tempo e em cartões no painel Itens relacionados, consulte Configurar opções para o módulo Itens relacionados.

- Mudanças (Mudanças no): mostra as mudanças de IC no painel Mudanças. Se um IC for selecionado no mapa, somente as mudanças relacionadas ao IC selecionado serão exibidos. Se nenhum IC for selecionado, o painel Mudanças não mostrará nenhum detalhe da mudança.

  Para mais informações sobre o uso deste módulo, consulte Mostrar mudanças para um IC em um mapa.

Mapas de serviço

Serviços mapeados aparecem no mapa como ICs de grupo que você pode expandir e recolher para mostrar ou ocultar seus membros. Os serviços mapeados são descendentes da classe Serviços de aplicações [cmdb_ci_service_auto], como serviços de aplicações e grupos de IC dinâmicos. Um selo em um IC de grupo mostra o número de membros do grupo.

Selecione o crachá para expandir o grupo e mostrar todos os membros e, em seguida, recolher o grupo novamente para ocultar os membros e mostrar somente o IC do grupo. Em seu modo expandido, aponte para qualquer IC no grupo para realçar temporariamente todos os membros de IC com uma cor roxa clara.

Administrar mapa unificado

Como administrador, você pode modificar várias configurações no Mapa unificado para refletir como os mapas são usados na organização.

Tradução automática

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

As configurações do mapa unificado nas tarefas a seguir afetam todos os usuários. Os usuários podem personalizar alguns aspectos da própria experiência deles com o Mapa unificado, mas não podem definir configurações nessas tarefas.

Configurar estado operacional de ICs

Configure em quais estados operacionais os ICs podem estar, a serem incluídos em mapas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, os ICs não operacionais são filtrados dos mapas e somente os ICs em que *`Life Cycle Stage`* é **Operacional** ou vazio aparecem.

Os resultados da pesquisa não incluem os ICs que são filtrados com base no estado operacional. Além disso, ao exibir detalhes de um IC filtrado com base no estado operacional, como um IC não operacional, o botão **Abrir mapa** no formulário de IC não está disponível.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, na caixa Filtro na barra de navegação principal, insira `sn_cmdb_ws_operational_lifecycle_for_unified_map.list` para abrir a tabela *`Operational life cycle modes`*.
2. Edite o registro padrão cujo *`Name`* é **Exibição de mapa unificado do Espaço do CMDB**.
   a. Desbloqueie o campo **Lista de ciclo de vida**.
   b. No lado direito, selecione o ícone **Adicionar/Remover vários**.
   c. Na caixa de diálogo Editar membros, selecione os valores de Fases do ciclo de vida que os ICs podem ter para serem incluídos nos mapas.
   d. Selecione **Salvar**.
   e. No formulário de registro, selecione **Atualizar**.

Configurar itens relacionados

Adicione categorias de itens relacionados e configure o que aparece nos cartões individuais do módulo de Itens relacionados, e como os itens relacionados aparecem nas linhas do tempo e nos selos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens relacionados são agrupados por categorias no painel de Itens relacionados da faixa contextual lateral, e também aparecem nos selos de IC nas linhas do tempo. A tabela Item relacionado ao mapa de nós [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] contém as configurações que determinam quais itens relacionados e detalhes associados são exibidos. Por padrão, por exemplo, categorias comuns de itens relacionados, como incidentes ativos, são pré-configuradas para serem exibidas. Você pode adicionar ou modificar registros na tabela Item relacionado ao mapa de nós [sn_cmdb_ws_node_map_related_item] para gerenciar globalmente os itens relacionados nos mapas.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, na caixa Filtro da barra de navegação principal, insira sn_cmdb_ws_node_map_related_item.list para abrir a tabela de itens relacionados ao mapa de nós.
2. Selecione um registro existente ou escolha **Novo** e preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	O rótulo da categoria que aparece no painel contextual lateral quando o módulo Itens relacionados é selecionado para um IC.
Tabela	Tabelas das quais são recuperados os registros da categoria .
Ordem	Ordem em que a categoria aparece em todas as categorias de itens relacionados. A lista de categorias de itens relacionados é classificada em ordem crescente. A categoria com o menor número de ordem está no topo da lista.
Ativo	Habilita a aparência da categoria do item relacionado.
Campo de referência	Atributo de referência na **Tabela** especificada que faz referência aos ICs da categoria. Normalmente definido como **item de configuração [cmdb_ci]**.

Configure os itens relacionados no painel contextual lateral de itens relacionados.

Campos relacionados e guia de condições

Campo numérico	Atributo numérico da **tabela** especificada que identifica exclusivamente cada registro na categoria. Este atributo é usado nos links de registro que aparecem em cada cartão individual ao detalhar a categoria do item relacionado.
Campo de título	Atributo da **Tabela** especificada que aparece como o título de cada cartão individual ao detalhar a categoria no painel contextual lateral.
Campos	Conjunto de atributos da **Tabela** especificada que aparecem em cartões individuais ao detalhar a categoria do item relacionado. Por exemplo, ao detalhar alertas, o conjunto de atributos que aparece em cada cartão de alerta individual.
Campos de classificação	Ordem de exibição do conjunto especificado de **Campos**.
Campo de rodapé	Atributo da **Tabela** especificada que aparece na parte inferior dos cartões individuais ao detalhar a categoria do item relacionado, independentemente da ordem de classificação especificada nos **Campos de classificação**.

Tradução automática

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

Condições	Condições a serem aplicadas à **Tabela** especificada que recupera o conjunto de registros da categoria.

Configure os itens relacionados em selos e linhas do tempo.

Guia de configuração de selo e linha do tempo

Ícone de linha do tempo e selo	Ícone que aparece nos selos de IC e nas linhas do tempo do item relacionado especificado.
Campo de destaque de linha do tempo e selo	Destaque a configuração para aplicar cores aos ícones nas linhas do tempo e no mapa.
Campo de data	Campo de data para posicionar o evento na linha do tempo.
Campo de data de término	Campo de data de término opcional a ser usado para um intervalo na linha do tempo.

3. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Configurar propriedades estendidas para uma classe

Cada classe tem um conjunto exclusivo de propriedades estendidas que aparecem no painel Atributos do mapa unificado de um IC. Muitas classes comuns são pré-configuradas com esse conjunto de propriedades estendidas. Você pode modificar essas configurações padrão e configurar globalmente as propriedades estendidas para classes adicionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cmdb_admin

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, na caixa Filtro na barra de navegação principal, insira `sn_cmdb_ws_node_map_table_attributes.list` para acessar a Tabela de atributos.
2. Selecione um registro existente ou escolha **Novo** e preencha o formulário:

Campo	Descrição
Nome da classe CMDB	Classe a que esta configuração se aplica.
Atributos de exibição	Lista de atributos que aparecem como atributos estendidos no painel lateral contextual quando um usuário seleciona o módulo Propriedades de um IC. A lista contém atributos do **Nome de classe do CMDB** especificado, dentre os quais você pode selecionar.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	Se o campo estiver bloqueado, para configurá-lo, primeiro selecione o ícone Desbloquear atributos de exibição.

3. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Configurar referências de mapa

Configure referências de mapa para conectar no mapa, ICs de duas classes que não estão conectadas por um relacionamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As referências conectam ICs de duas classes que não têm uma conexão de relacionamento entre elas. No mapa, quaisquer dois ICs da classe referenciada e da classe de referência aparecem conectados por uma linha pontilhada como se houvesse uma conexão de relacionamento entre eles. Para essas conexões de referência, o tipo de relacionamento é **Referência**. Existem diversas referências de mapa pré-configuradas que você pode modificar e também pode adicionar referências de mapa adicionais.

Por exemplo, um registro de IC do Windows Server tem uma referência de mapa para registros na tabela Sistema de Arquivos que você deseja incluir em um mapa. Nesse caso, o Servidor ABC (IC de referência) mostra conexões com os sistemas de arquivos C:\ e D:\ (ICs referenciados).

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sn_cmdb_ws_node_map_reference.list` na caixa de Filtro da principal barra de navegação para abrir a tabela de Referências do Mapa de Nós.
2. Selecione um registro existente ou escolha **Novo** e preencha o formulário.

Campo	Descrição
Classe de IC	A classe de referência à qual esta configuração se aplica.
Classe de IC referenciada	Classe à qual o **Campo de Referência** especificado faz referência.
Campo de referência	Atributo na **classe de IC** especificada que contém a referência.
Mostrar Reverso	Cria uma referência de mapa para a referência reversa entre a **classe de IC** especificada e a **classe de IC referenciada**.
Ativo	Habilita a configuração para que a referência do mapa mostre os ICs referenciados.

3. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Tradução automática

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

Configurar perfis de classe

Configure perfis que definem filtros de mapa padrão e orientação de mapa padrão para uma classe. Por exemplo, mostrar dados do mapeamento de serviços para a classe serviços de aplicações mapeadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Perfis de classe são aplicados quando nenhuma predefinição de filtro é usada com o mapa atual. Isso normalmente acontece quando você carrega inicialmente um mapa sem uma predefinição de filtro ou quando você define a predefinição de filtro como **Exibição padrão**. Os perfis de classe permitem configurar somente a categoria Camada no painel de filtros. Várias classes comuns, como a classe Serviços de aplicações mapeados [cmdb_ci_service_discovered], são pré-configuradas com perfis de classe.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, na caixa Filtro na barra de navegação principal, insira `sn_cmdb_ws_node_map_profiles.list` para abrir a tabela Perfis de Mapa de Nós.
2. Selecione um registro existente ou escolha **Novo** e preencha o formulário.

Campo	Descrição
Orientação	Orientação do mapa.
Classe de ICs do CMDB	Classe do nó inicial do mapa ao qual este perfil será aplicado.
Camadas	Filtros na categoria Camadas para filtrar elementos dentro ou fora do mapa.
Ativo	Indica se este perfil está ativo.

3. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Mostrar um IC em um mapa

Selecione um IC como o nó inicial em que um mapa é centralizado. O nó inicial no Mapa Unificado é o ponto focal de um mapa. Todos os outros ICs e relacionamentos do mapa são desenhados no contexto do nó inicial.

Antes de Iniciar
Função necessária: consulte os requisitos gerais de função para o Mapa Unificado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você seleciona um IC de grupo como nó inicial, como um serviço de aplicativos ou um grupo de IC dinâmico, o módulo Atributos mostra os atributos do próprio IC de grupo e cartões para os membros de IC do grupo. Cada cartão mostrando detalhes de um IC que é membro do grupo. Quando você abre um mapa para um IC de serviço de aplicações, um selo nos ICs de grupo do mapa mostra o número de membros de IC existentes nesse grupo. Nesse caso, a funcionalidade de grupo está disponível, permitindo expandir ou recolher os ICs de grupo.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na seção Links Rápidos da visualização Inicial, selecione **Mapa Unificado**.
3. No campo de pesquisa, pesquise um IC para o qual você deseja ver um mapa.
   O IC que você encontra e seleciona é definido automaticamente como o nó inicial do mapa.

O que Fazer Depois

Você pode mudar o conteúdo ou a aparência do mapa conforme descrito em Mapa unificado, e pode fazer qualquer uma das seguintes interações:

- Mostrar detalhes da chave de IC no mapa: aponte para um IC a fim de mostrar o nome completo e a classe dele (ou amplie o mapa até que esses detalhes sejam exibidos), os detalhes dos itens relacionados e a direção dos relacionamentos do IC. Se houver vários itens relacionados associados a um IC, o selo de IC conterá a cadeia de caracteres "Múltiplo" e, na linha do tempo, o selo mostrará o número de itens relacionados. Você pode apontar para esse selo na linha do tempo a fim de mostrar todos os itens relacionados.
- Mostrar detalhes completos de IC: selecione um IC (alargamento de borda de IC) para mostrar os respectivos detalhes dele nos painéis Atributos, Serviços de aplicativos, Itens relacionados ou Mudanças. Para ICs de grupo, como um serviço de aplicativos ou um grupo de IC dinâmico, o painel Atributos também mostra cartões de detalhes para os ICs que são membros do grupo.
- Mostrar detalhes do relacionamento: selecione uma linha, que representa os relacionamentos entre os ICs, para mostrar os atributos de relacionamento no painel contextual lateral à direita (selecione o módulo Atributos, se necessário). Se houver vários relacionamentos entre ICs, um selo mostrará o número total de relacionamentos e os detalhes de todos os relacionamentos serão exibidos no painel Atributos.
- Mover um IC: arraste um IC para um local diferente no mapa. Os elementos do mapa que estão conectados a esse IC são movidos e redesenhados automaticamente de acordo com o novo posicionamento do IC.
- Alterar a configuração de nível: selecione a lista suspensa de nível e defina o número de níveis de relacionamento do nó inicial, para o qual os ICs serão mostrados no mapa.
- Selecionar um nó inicial diferente: clique com o botão direito do mouse em um IC. Em seguida, no menu pop-up, selecione **Definir como nó inicial** para redesenhar o mapa com o IC selecionado como seu nó inicial.
- Expandir e recolher um IC de grupo: selecione o selo numérico (indicando o número de membros de IC) em um IC de grupo para expandir o grupo e mostrar seus membros de IC. Selecione o selo novamente para recolher o grupo e mostrar o IC de grupo e o selo numérico dele. No modo expandido, o pai do grupo e quaisquer membros do IC são temporariamente destacados por uma cor roxa clara (aponte para um grupo, se necessário).
- Mostrar itens filtrados: selecione filtrados o ícone Mostrar itens filtrados ( ) para expor os itens filtrados no mapa, em uma sombra esmaecida. Para obter mais detalhes sobre como configurar filtros de mapa, consulte Configurar filtros de mapa.

Mostrar eventos de itens relacionados a IC em uma linha do tempo

Mostrar eventos de itens relacionados, como incidentes e mudanças, associados aos ICs no mapa, em um intervalo de tempo.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: consulte os requisitos gerais de função em Mapa unificado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecione um IC no mapa para mostrar os itens relacionados na linha do tempo ou selecione um espaço vazio no mapa para mostrar itens relacionados para todos os ICs no mapa. Vários itens relacionados da mesma data são agrupados em um selo que mostra o número de itens relacionados no grupo.

O intervalo de tempo das linhas do tempo vai de seis meses no passado até seis meses no futuro, em relação ao tempo atual. Eventos que ocorreram fora desse intervalo de tempo não aparecem na linha do tempo. No entanto, esses eventos ainda podem aparecer no painel Itens relacionados correspondente e um cartão de identificação de IC pode mostrar dados para esses itens relacionados.

Uma linha do tempo usa um *marcador* para filtrar ICs que foram criados após a data do marcador e não afeta os itens relacionados na linha do tempo. Defina o marcador para visualizar mudanças de topologia no CMDB até um ponto específico no tempo. Os mapas são sincronizados com suas linhas do tempo associadas, mostrando os ICs e os relacionamentos como eles existiam na data e hora do marcador. Por exemplo, ICs que foram criados após a data e hora do marcador não aparecem no mapa.

Como administrador, você pode configurar algumas propriedades da linha do tempo, como quais detalhes de itens relacionados aparecem nas linhas do tempo. Para mais informações sobre configuração, consulte Configurar itens relacionados.

Mostrar eventos de itens relacionados em uma linha do tempo, da seguinte forma:

Procedimento
- Aponte para o marcador para mostrar sua configuração de data.
- Aponte para um selo de itens relacionados para mostrar detalhes sobre os itens relacionados nesse ponto do tempo.
- Arraste o marcador para outra data a ser definida como marcador.
- Aumente ou diminua o zoom para estender ou reduzir o intervalo de datas mostrado na linha do tempo.
- Selecione o botão Mais opções e, em seguida, selecione **Substituir marcador**, **Limpar marcador**ou **Adicionar marcador** para gerenciar o marcador.
- Selecione **Agora** para definir o marcador para a hora atual.

O que Fazer Depois
Selecione o ícone Alternar visibilidade da linha do tempo ( ) para mostrar ou ocultar a linha do tempo.

Configurar filtros de mapa
Especifique o tipo de ICs que você deseja ver no mapa atual filtrando os dados usando diferentes categorias de filtragem.

Antes de Iniciar
Função necessária: consulte os requisitos gerais de função em Mapa unificado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Alguns mapas podem se estender tanto que deixam de ser úteis. Depois de selecionar o nó inicial, você pode reduzir o tamanho de um mapa filtrando ICs de tipo específico ou com valores de atributo específicos. Por exemplo, você pode filtrar os ICs associados a uma

Tradução automática

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

origem de descoberta específica ou que pertencem a um usuário específico e nos quais você não está interessado.

O painel Filtro de mapa permite filtrar por tipos de camada, classes de IC e tipos de relacionamento. As opções de filtro refletem os elementos que estão atualmente no mapa e representam valores de atributo de todos os elementos no mapa. Selecione ou limpe os itens para filtrar ICs e relacionamentos no mapa.

Nota:

- As condições de filtro que podem filtrar o IC do nó inicial podem estar disponíveis no painel de filtro do mapa devido a outros ICs no mapa. No entanto, você não pode filtrar o IC do nó inicial, mesmo que ele corresponda a essas condições de filtro.
- Os mapas recuperam e mostram apenas até 250 elementos CMDB e os elementos restantes ficam truncados e não aparecem no mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na seção Links Rápidos da visualização Inicial, selecione **Mapa Unificado**.
3. Na barra de pesquisa, pesquise o IC que você deseja como o nó inicial do mapa.
4. Selecione Abrir painel de filtro ( ).
5. No painel Filtro de mapa, selecione ou desmarque os filtros que você deseja aplicar ao mapa atual.
6. Feche o painel de filtro do mapa

O que Fazer Depois

- Selecione o ícone Mostrar itens filtrados ( ) para expor todos os itens filtrados como elementos esmaecidos ou ocultá-los.
- Crie predefinições de filtro para reutilizar um conjunto personalizado de filtros.

Gerenciar predefinições de filtro

Crie e salve um conjunto personalizado de filtros de mapa de Mapa Unificado que você pode aplicar a qualquer mapa para mostrar somente o que lhe interessa.

Antes de Iniciar

Função necessária: consulte os requisitos gerais de função para o Mapa Unificado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Após configurar um conjunto personalizado de filtros de mapa, você pode capturar as configurações como uma predefinição de filtro. Você pode selecionar essa predefinição de filtro para aplicar todas as suas configurações de filtro ao mapa atual automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na seção Links Rápidos da visualização Inicial, selecione **Mapa Unificado**.
3. Na barra de pesquisa, pesquise o IC que você deseja como o nó inicial do mapa.
4. Selecione Abrir painel de filtro ( ).

Tradução automática

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

5. No painel Filtro do mapa, selecione os filtros que deseja incluir na predefinição de filtro.
   As configurações de filtro também são aplicadas ao mapa atual.
6. Selecione o ícone em forma de estrela, insira um **Nome de predefinição**e selecione **Salvar**.
7. Feche o painel de filtro do mapa

O que Fazer Depois

- Aplicar uma predefinição de filtro: selecione o ícone Exibir lista de predefinições na caixa de diálogo Filtro do mapa, selecione um filtro predefinido e feche o painel Filtro do mapa.
- Atualizar uma predefinição de filtro: selecione uma predefinição de filtro na caixa de diálogo Mapear filtro e atualize as configurações de filtro. Em seguida, selecione o ícone em forma de estrela e, na caixa de diálogo Salvar Predefinição, siga um destes procedimentos:
  - Selecionar **Atualizar predefinição**
  - Selecione **Salvar como nova predefinição** e insira um nome de predefinição de filtro Selecione **Salvar**.
- Remover uma predefinição de filtro: selecione uma predefinição de filtro na caixa de diálogo Filtro de mapa. Sem mudar a predefinição, selecione o ícone em forma de estrela e, na caixa de diálogo Remover predefinição, selecione **Remover**.

Mostrar atributos para um IC ou um relacionamento em um mapa

Abra o módulo Atributos no Mapa unificado para mostrar atributos de um IC e relacionamentos que estão em um mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: consulte os requisitos gerais de função para o Mapa Unificado

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na seção Links Rápidos da visualização Inicial, selecione **Mapa Unificado**.
3. Na barra de pesquisa, pesquise o IC que você deseja como o nó inicial do mapa.
4. Selecione um IC ou um relacionamento no mapa para o qual você deseja mostrar atributos.
5. Selecione Atributos ( ) no painel lateral contextual para acessar o módulo Atributos.
   O painel Atributos mostra os seguintes detalhes:
   - Para um IC que não é de grupo: a seção superior contém atributos de chave comuns, como `Class` e `Discovery source` que aparecem para ICs de qualquer classe (diferente de ICs de serviço de aplicativos). A seção inferior contém atributos que estendem exclusivamente a classe do IC na hierarquia do CMDB.
   - Para um IC de grupo: o cartão superior mostra atributos do IC do grupo e, abaixo, a seção Itens de configuração contém cartões que mostram atributos para cada um dos ICs de membro do grupo.
   - Para um único relacionamento: um cartão com os atributos do relacionamento selecionado.
   - Para um selo de vários relacionamentos: um cartão para cada um dos relacionamentos no conjunto de relacionamentos, mostrando os atributos do relacionamento. O número de cartões é igual ao número no selo de relacionamento, que é uma contagem

Tradução automática

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

dos diferentes tipos de relacionamentos entre os dois ICs, na mesma direção. As conexões de relacionamento são baseadas em registros na tabela Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci].

O que Fazer Depois

Em um cartão de IC no painel Aplicativos, selecione o menu Ações e, em seguida, selecione qualquer uma das seguintes opções:

- **Ver detalhes do IC** para abrir o formulário de IC do serviço de aplicações.
- **Abrir no novo mapa** para abrir um mapa adicional com o IC atual definido como o nó inicial.
- **Definir IC como inicial** para definir o IC selecionado como o novo nó inicial do mapa.

Selecione um IC de serviço de aplicações mapeado no mapa para mostrar seus pontos de entrada no painel Atributos.

Mostrar serviços de aplicações para um IC em um mapa

Abra o módulo de serviço de aplicações no mapa unificado para mostrar detalhes dos serviços de aplicações associados a um IC que está no mapa.

Antes de Iniciar

Service Mapping deve ser instalado para mostrar serviços de aplicações para um IC selecionado.

Função necessária: consulte os requisitos gerais de função para o Mapa Unificado

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na seção Links Rápidos da visualização Inicial, selecione **Mapa Unificado**.
3. Na barra de pesquisa, pesquise o IC que você deseja como o nó inicial do mapa.
4. Selecione um IC no mapa para o qual você deseja mostrar serviços de aplicações.
5. Selecione Serviços de aplicações ( ) no painel lateral contextual para acessar o módulo Serviços de aplicações.

O que Fazer Depois

- Selecione outro IC no mapa para mostrar seus serviços de aplicações relacionados. Ou selecione um espaço vazio no mapa para que nenhum IC seja selecionado e mostre todos os serviços de aplicações para qualquer um dos ICs no mapa.
- No painel Serviços de aplicações:
  - Use a caixa Pesquisar para pesquisar um serviço de aplicações específico.
  - Selecione ( ) para abrir o painel de filtro e selecione uma categoria e uma ordem de classificação para classificar os cartões de serviço de aplicações. Feche o painel de filtro para aplicar suas configurações.
- Em um cartão de serviço de aplicações individual, selecione Ações do serviço de aplicações ( ) e selecione:

Tradução automática

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

- **Exiba os detalhes do IC** para abrir o formulário de IC do serviço de aplicações.
- **Abrir no novo mapa** para abrir um novo mapa no qual o serviço de aplicações está definido como o nó inicial.
- **Defina o IC como inicial** para definir o serviço de aplicações como o nó inicial no mapa e redesenhe o mapa adequadamente.

Alguns campos, como *Business criticality*, são diferenciados por cores para denotar valores específicos. Por exemplo, um status Mais crítico é destacado por padrão com um plano de fundo vermelho.

Mostrar mudanças para um IC em um mapa

Abra o módulo Mudanças no Mapa unificado para mostrar as mudanças históricas de um IC que está no mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: consulte os requisitos gerais de função para o Mapa Unificado

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na seção Links Rápidos da visualização Inicial, selecione **Mapa Unificado**.
3. Na barra de pesquisa, pesquise o IC que você deseja como o nó inicial do mapa.
4. Selecione um IC no mapa para o qual você deseja mostrar as mudanças.
5. Selecione Mudanças ( ) no painel contextual lateral para acessar o módulo Mudanças.

O que Fazer Depois

- Selecione outro IC no mapa para mostrar as mudanças.
- No painel Mudanças:
  - Selecione Abrir filtros ( ), depois escolha e configure qualquer um dos seguintes tipos de filtro:
    - **Tipos de publicação**
    - **Mudanças do campo**
    - **Sinalizado**
    - **Conjuntos de filtros**
  - Selecione o ícone Pesquisar ( ) e insira o texto no campo Pesquisar fluxo de atividades para encontrar mudanças específicas inserindo termos.
  - Selecione os ícones de classificação ou o para alternar entre classificar os cartões de mudança em ordem crescente ou decrescente.
- Selecione **Mostrar menos** ou **Mostrar mais** para mostrar o nível mínimo ou máximo de detalhes de um cartão de mudança.
- Em um cartão individual: selecione o ícone Sinalizar como importante para sinalizar a mudança como importante.

Tradução automática

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

Mostrar itens relacionados a um IC em um mapa

Abra o módulo Itens relacionados no Mapa unificado para mostrar todos os itens relacionados, como incidentes ativos ou problemas ativos, para um IC que está no mapa.

Antes de Iniciar

Função necessária: consulte os requisitos gerais de função para o Mapa Unificado

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na seção Links Rápidos da visualização Inicial, selecione **Mapa Unificado**.
3. Na barra de pesquisa, pesquise o IC que você deseja como o nó inicial do mapa.
4. Selecione um IC no mapa para o qual você deseja mostrar itens relacionados.
5. Selecione Itens relacionados ( ) no painel lateral contextual para acessar o módulo de Itens relacionados. Os itens relacionados são agrupados por categorias. As categorias exibidas são baseadas nas opções de Itens relacionados e os selos mostram o número de itens relacionados da respectiva categoria, para um IC selecionado (ou para todos os ICs se nenhum IC for selecionado).

O que Fazer Depois

- Selecione outro IC no mapa para mostrar os itens relacionados ou selecione um espaço vazio no mapa para que nenhum IC seja selecionado, para mostrar todos os itens relacionados para os ICs no mapa.
- Selecione Preferências) no painel Itens relacionados, para definir as categorias de item relacionado que você deseja ver no painel Itens relacionados.
- Selecione uma categoria de item relacionado (a categoria deve conter pelo menos um item) para detalhar os cartões de item relacionado individual e ver os principais detalhes de cada item relacionado.
- Em um cartão de item relacionado:
  - Selecione o link do item relacionado para detalhar o registro do item relacionado real.
  - Abra o painel de filtro para definir uma categoria de classificação e ordem para os cartões.

  Alguns detalhes, como `Priority` e `Risk`, são codificados por cores para realçar determinados valores. Os códigos de cores usam as configurações de código de cores da plataforma padrão ServiceNow.

Configurar opções para o módulo Itens relacionados

O módulo de Itens relacionados no Mapa unificado permite que você defina sua preferência com relação a quais categorias de itens relacionados - como incidentes ativos e problemas ativos - aparecem para os ICs.

Antes de Iniciar

Função necessária: consulte os requisitos gerais de função para o Mapa Unificado

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens relacionados são agrupados por categorias no painel contextual lateral ao selecionar o módulo de Itens relacionados. Os administradores configuram quais categorias de itens relacionados estão disponíveis globalmente e você pode personalizar ainda mais essas configurações para refletir suas próprias preferências.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Espaços** > **Espaço do CMDB**.
2. Na seção Links Rápidos da visualização Inicial, selecione **Mapa Unificado**.
3. Selecione o ícone de Itens relacionados para abrir o módulo de Itens relacionados.
4. No painel Itens relacionados, selecione o ícone de Preferências do usuário quanto aos itens relacionados.
5. Na caixa de diálogo Configurações de itens relacionados, marque e desmarque itens na lista de Itens disponíveis para refletir quais categorias de item relacionado você deseja mostrar para os ICs.
   Os itens selecionados são movidos para as listas de itens selecionados e, quando você seleciona um IC no mapa para mostrar os itens relacionados, essas categorias são exibidas.
6. Selecione **Aplicar**.

Exibição de dependência

ServiceNow® Exibição de dependência apresenta graficamente uma exibição de infraestrutura para um item de configuração (IC) e as aplicações ou serviços de negócio dos quais faz parte e aos quais oferece suporte. Exibição de dependência indica o status de seus itens de configuração e permite acesso a alertas, incidentes, problemas, mudanças e serviços relacionados a ICs.

Se o Service Mapping estiver ativado, os mapas Exibição de dependência serão aprimorados para exibir as dependências que refletem as conexões nos mapas de serviço.

Explorar • Washington DC • Domain Separation e Dependency Views	Administrar • Como criar ou modificar indicadores de mapa • Como criar ou modificar ícones de mapa • Como criar um filtro predefinido • Como criar ou modificar Itens relacionados ao mapa • Como criar ou modificar ações do menu Dependency Views • Como criar ou editar um tipo de dependência	Usar • Mapa de Dependency Views • Menus e controles do mapa de Dependency Views • Como exibir um mapa de Dependency Views • Como mudar o layout do mapa de Dependency Views • Como filtrar a exibição de um mapa de exibição de dependência • Como executar ações em nós em um mapa de Dependency Views • Navegadores compatíveis com o Dependency Views
Desenvolver • Desenvolver treinamento • Desenvolver documentação	Integração Como exibir métricas para ICs em um mapa de Dependency Views	Solucionar problemas e obter ajuda

Tradução automática

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

• Propriedades para Dependency Views • Componentes instalados com Dependency Views		• Pergunte ou responda questões na Now Community • Pesquise artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente

Navegadores compatíveis com o Dependency Views

A versão mais recente ou o service pack de navegadores de Internet são necessários para exibir e manipular mapas de Dependency Views.

O módulo Dependency Views é compatível com a versão ou service pack mais recente dos seguintes navegadores:

- Firefox com o ESR mais recente
- Versão mais recente do Chrome
- Safari versão 8 ou posterior (a versão mais recente é recomendada)
- Microsoft Internet Explorer (IE) versão 11 e Microsoft Edge.

O módulo Dependency Views não é compatível com tablets e dispositivos móveis.

Domain Separation e Dependency Views

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

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

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

Como Domain Separation funciona em Dependency Views

Os Dependency Views são gerados usando as tabelas de Item de configuração [cmdb_ci] e Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci]. A tabela [cmdb_ci] é separada por domínio, mas a tabela [cmdb_rel_ci] não é separada por domínio. Só é possível criar relacionamentos selecionando dois ICs. Eles devem estar no mesmo domínio ser possível vê-los.

Tradução automática

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

Para ter sucesso com a separação de domínio no Dependency Views, certifique-se de que os ICs relevantes estejam visíveis para o domínio atual. Se a instância for separada por domínio, as regras de separação de domínio ServiceNow serão aplicadas (consulte o link de informações relacionadas abaixo).

Os domínios do locatário poderão ver somente os ICs globais e de domínio deles.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Mapa de Dependency Views

Mapas de Dependency Views ServiceNow® exibem graficamente ICs que oferecem suporte a aplicações ou serviços de negócio e os relacionamentos entre os ICs.

O aplicativo da Store Espaço do CMDB fornece o recurso Mapa unificado como uma alternativa ao uso do Dependency Views. O Mapa unificado combina as capacidades do Dependency Views e do Service Mapping em uma experiência exclusiva de mapeamento.

Um serviço ServiceNow (serviço de aplicativos ou serviço de negócio) é um trabalho ou bens que são compatíveis com uma infraestrutura de TI. Por exemplo, entregar serviço de e-mail a um funcionário pode exigir serviços como servidores de e-mail, da Web e o trabalho para configurar a conta de usuário.

Um mapa de Dependency Views tem um ponto de partida, chamado de IC raiz ou nó raiz do mapa. O IC raiz é cercado por uma moldura mais escura que apresenta um efeito de pulsação chamando a atenção para o IC raiz. Os mapas podem mostrar dependências ascendentes e descendentes do IC raiz. Por padrão, o mapa de Dependency Views exibe três níveis e os relacionamentos ascendentes e descendentes. Os administradores podem configurar o número de níveis exibidos. O mapa recolhe e expande os clusters para facilitar a exibição. Por padrão, os clusters estão recolhidos.

Em um mapa de Dependency Views, os indicadores de mapa mostram se um IC tem algum problema ativo pendente. É possível investigar as tarefas conectadas a um IC para obter mais detalhes. Quando você retorna ao mapa de outro formulário, o sistema restaura o último mapa exibido, usando o filtro padrão e as configurações de layout. Quando você clica no ícone ( ) em um registro de IC ou de tarefa que identifica um IC, o mapa é aberto.

Muitos dos relacionamentos no mapa são criados por meio do processo de Discovery. É possível também criar, definir e excluir os relacionamentos de IC no mapa. É possível exibir o mapa de diferentes perspectivas e abrir registros específicos relacionados a itens de configuração. O sistema atualiza o mapa automaticamente para refletir as mudanças no CMDB.

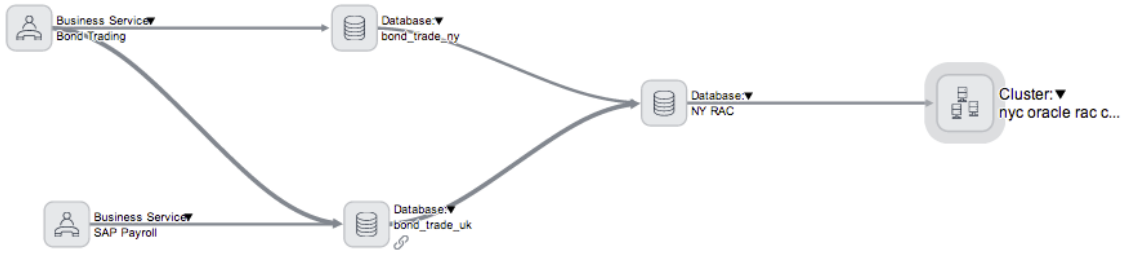
Nota:
Os ICs não estendidos da tabela de Item de configuração [cmdb_ci] não são exibidos nos mapas de Dependency Views e nos formatadores de relação de IC.

O módulo Dependency Views está ativo em todas as instâncias e inclui dados de demonstração.

Tradução automática

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

Exemplo de mapa de Dependency Views



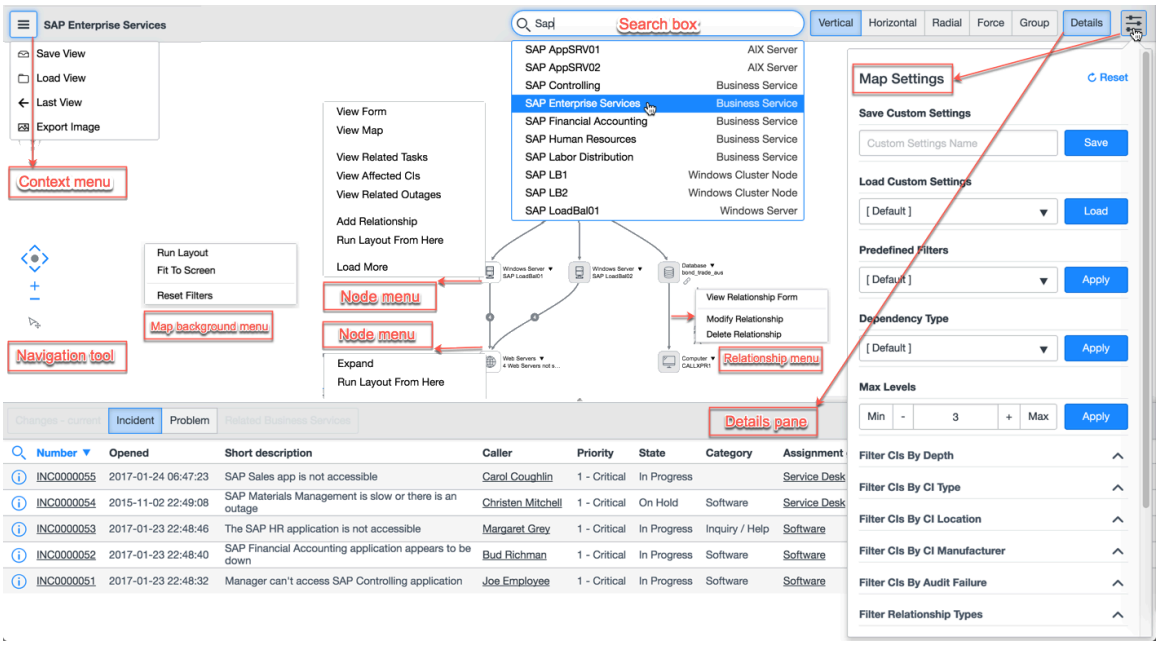
Ao clicar no ícone de mapa [ ] em um registro de IC ou de tarefa que identifica um IC, o mapa é aberto.

Funções

Usuários com as funções itil e ecmdb_admin podem exibir mapas e executar todas as ações no mapa. As ações incluem acesso às exibições do mapa e aos filtros salvos, tanto das listas no mapa quanto do módulo **"Filtros salvos"**.

Menus e controles do mapa de Dependency Views

Os mapas de Dependency Views contêm os seguintes menus e controles.



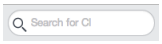
Opções de mapa

As seguintes opções estão disponíveis na parte superior do mapa.

	Menu para salvar, carregar e exportar exibições do mapa.
<Root CI>	Ao lado do ícone do menu está o nome do nó raiz (IC) atual do mapa.

Tradução automática

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

	Insira o nome de um IC, serviço de aplicativos ou serviço de negócio a ser carregado no mapa. Como alternativa, é possível começar a digitar para que o recurso de preenchimento automático apresente uma lista de ICs e serviços que correspondam ao seu valor parcial.
Vertical	Mostre o mapa na exibição vertical.
Horizontal	Mostre o mapa na exibição horizontal.
Radial	Mostre o mapa na exibição radial.
Forçar	Centraliza os elementos em torno do IC primário, independentemente dos relacionamentos ascendentes ou descendentes.
Grupo	Agrupa os elementos de acordo com seu tipo de IC.
Detalhes	Exibe listas relacionadas, como Problemas, Mudanças e Serviços relacionados que estão associados ao IC selecionado. • Clique em um serviço para realçar os ICs associados a esse serviço. • Clique em **"Serviços relacionados"** e clique duas vezes em um serviço para exibir o mapa no painel Event Management. Se o plug-in de Event Management estiver ativo, os eventos e alertas também serão exibidos.
Configurações	Defina filtros para o mapa.
	Use as ferramentas de navegação para ampliar ou reduzir a exibição do mapa, reorganizar os ícones e mover o mapa na página. • Use o sinal de mais (+) para aumentar o tamanho do mapa. • Use o sinal de menos (–) para reduzir o tamanho do mapa. • Clique no ponto central para centralizar o mapa na página. • Use as setas direcionais para mover a página nessa direção. • Use a ferramenta de seleção abaixo da ferramenta de navegação para alternar entre mover o mapa inteiro ou mover um IC no mapa.

Menu do mapa

As seguintes opções estão disponíveis se você clicar com o botão direito do mouse no plano de fundo do mapa.

Executar Layout	Redesenha o mapa com a opção de layout atual.
Ajustar à Tela	Redimensiona o mapa para caber todos os nós na janela do mapa.
Redefinir filtros	Executa a mesma ação que o **Filtros** > **Redefinir** opção.

Menu de nó

As seguintes opções estão disponíveis se você clicar com o botão direito do mouse no nó.

Exibir Formulário	Exibe o registro do CMDB do IC selecionado em uma nova guia do navegador.
Exibir Mapa	Recarrega o mapa usando o IC selecionado como o novo nó raiz com a configuração de layout definida no momento. Esta opção não é exibida no nó raiz.

Tradução automática

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

Exibir tarefas relacionadas	Exibe todas as tarefas ou indisponibilidades associadas ao IC selecionado, incluindo incidentes, problemas, solicitações de mudança e tarefas de acompanhamento. Esta opção está sempre disponível, mesmo se não houver tarefas associadas ao IC. Esta opção não aparece em nós recolhidos.
Exibir ICs Afetados	Mostra uma lista de todas as tarefas que têm o IC listado como um IC afetado. Esta opção só está visível quando você acessa o mapa a partir do ícone do mapa no campo Item de configuração de um registro de tarefa.
Exibir Indisponibilidades relacionadas	Exibe todas as indisponibilidades que envolvem o IC selecionado. Esta opção só aparece quando há uma indisponibilidade associada ao IC. Esta opção não aparece em nós recolhidos.
Adicionar relacionamento	Esta opção exibe uma linha verde pontilhada que você pode arrastar para outro IC para criar um link de relacionamento. Uma caixa de diálogo pop-up permite definir o tipo de relacionamento.
Expandir	Exibe todos os ICs e componentes em um nó do cluster ou grupos virtuais (nós virtuais que aparecem quando `glide.bsm.too_many_children` é atingido). Esta opção aparecerá somente se o nó for um nó do cluster ou um nó de grupo virtual. Se **"Carregar mais"** tiver sido usado anteriormente, **"Expandir"** reverterá os resultados da operação **"Carregar mais"**. O número de ícones adicionais a serem exibidos é vinculado pelo valor da propriedade `glide.bsm.max_nodes`.
Recolher	Recolhe todos os ICs e componentes em um nó do cluster de volta para um único nó. Além disso, recolhe um grupo virtual que foi expandido. Esta opção só aparecerá se o nó tiver sido expandido usando o item de menu **"Expandir"**. Se **"Carregar mais"** tiver sido usado anteriormente, **"Expandir"** reverterá os resultados da operação **"Carregar mais"**.
Executar layout daqui	Esta opção executa novamente o layout escolhido usando o nó atual. Use esta opção para obter uma exibição nova ou mais clara no mesmo mapa.
Carregar Mais	A partir do ícone selecionado, carrega o próximo nível do mapa após a configuração de **"Níveis máximos"**. O agrupamento virtual não é aplicado no nível recém-carregado, mesmo se os critérios do agrupamento virtual forem atendidos. O número de ícones adicionais a serem exibidos é vinculado pelo valor da propriedade `glide.bsm.max_nodes`.

Menu de relacionamento

As seguintes opções estão disponíveis se você clicar com o botão direito do mouse no link de relacionamento.

Exibir Formulário de Relacionamento	Abre o formulário de **"Relacionamento de IC"**. É possível modificar o **"Primário"**, o **"Tipo"** e o **"Secundário"** do relacionamento deste formulário.
Modificar Relacionamento	Pesquisa e seleciona um novo relacionamento para este link.

Tradução automática

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

Excluir Relacionamento	Excluir um relacionamento. O relacionamento é excluído após solicitar confirmação.

Nós do cluster em um mapa de Dependency Views

Mapas de Dependency Views podem exibir nós de grupo de cluster ao lado de nós de IC individuais e os nós secundários desses grupos de cluster.

Clusters são ICs na tabela Cluster [cmdb_ci_cluster]. Um IC de cluster é um conjunto organizado de ICs de computador que funcionam juntos como um único sistema. Cada nó em um grupo de clusters representa um IC, normalmente um servidor, que pode ter hardware referenciado, como discos e adaptadores de rede.

Os nós do cluster em um mapa de Dependency Views podem ser exibidos em dois modos:

- Modo recolhido: exibe somente o nó de IC do cluster sem seus nós de IC secundário. Este modo evita desordem desnecessária em mapas grandes.
- Modo expandido: exibe somente o nó de IC do cluster sem seus nós de IC secundário.

As opções de menu disponíveis para um nó do cluster incluem **"Recolher"** e **"Expandir"**, que permitem controlar a densidade no mapa.

Por padrão, o Dependency Views recolhe todos os grupos de clusters e exibe os clusters no modo recolhido no mapa.

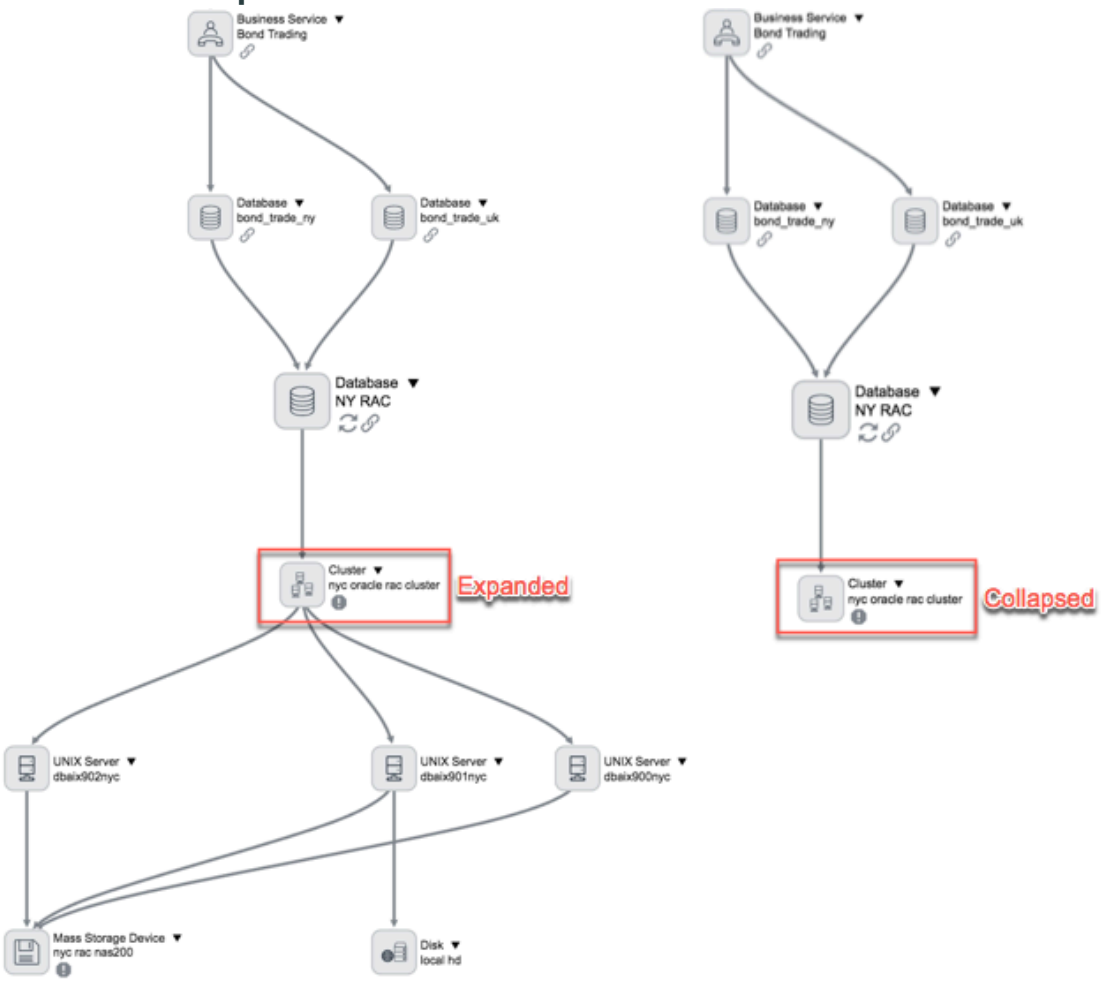
Anotação

Ícones para nós do cluster e nós de IC de grupo de cluster são observados pela cadeia de caracteres "Cluster" e por um ícone de cluster exclusivo. O sistema pesquisa em todos os nós de componente em um IC de cluster ou nó recolhido procurando tarefas, indisponibilidades e contratempos, como incidentes, problemas ou solicitações de mudança. Esta pesquisa avalia somente o número de níveis exibidos no diagrama.

Tradução automática

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

Um nó do cluster expandido exibindo seus nós secundários



Agrupamento virtual de nós em um mapa de Dependency Views

Para reduzir a densidade em um mapa, o Dependency Views agrupa automaticamente ICs de um tipo de IC semelhante do mesmo nível.

Um grande número de nós pode fazer com que um mapa de Dependency Views se torne muito denso para ser útil. Portanto, se o número de nós com um tipo de IC semelhante do mesmo nível exceder o valor da propriedade `Maximum number of nodes (of a similar CI type and at the same level) to display before applying virtual grouping`, esses nós serão agrupados automaticamente em um *grupo virtual*. Um nó único, o *nó do grupo virtual*, é exibido para representar o grupo virtual enquanto todos os nós reais no grupo virtual (que são de um tipo de IC semelhante) estão ocultos. Os nós de grupo virtual representam ICs de um tipo de IC semelhante, mas não são ICs por si só e não podem ter tarefas atribuídas a eles. O número de nós recolhidos reais no grupo virtual é marcado no nó de grupo virtual.

Por padrão, os nós secundários de um grupo virtual não são exibidos. É possível habilitar a propriedade `Show children of virtual groups` para exibir os nós secundários abaixo dos grupos virtuais.

O agrupamento virtual não é aplicado no nível abaixo de um grupo virtual, mesmo se os critérios de agrupamento virtual forem atendidos (o número de nós com um tipo de IC semelhante desse nível excede o valor da propriedade pré-configurada). No entanto, o agrupamento virtual pode acontecer no seguinte nível se esses critérios forem atendidos.

Tradução automática

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

Esse comportamento não depende de nenhuma configuração de propriedade, e você não pode alterá-lo.

As opções de menu para um grupo virtual incluem **"Expandir"** e **"Recolher"**, que permitem aplicar o agrupamento virtual e exibir somente o nó do grupo virtual ou desfazer o agrupamento virtual e exibir todos os nós reais.

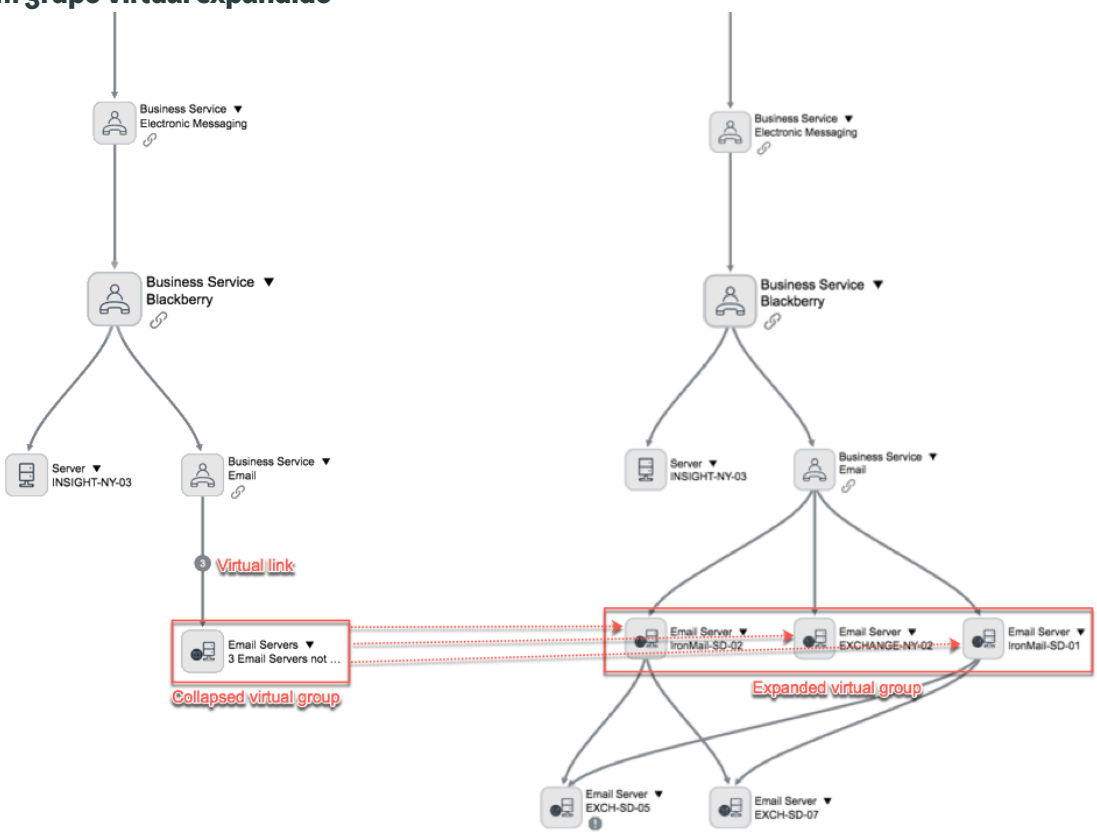
Links virtuais

Um nó virtual está conectado a outros nós com um *link virtual*. Um link virtual indica que existe esse link entre pelo menos um IC no grupo virtual e outro nó de IC no mapa.

Nota:
Filtros predefinidos não se aplicam a grupos virtuais. Portanto, um grupo virtual será exibido mesmo se contiver ICs que um filtro predefinido teria excluído. Após a expansão de um grupo virtual, os filtros predefinidos são aplicados e todos os ICs que estavam anteriormente agrupados virtualmente podem não ser mais exibidos no mapa.

Além disso, ao usar a opção de menu do nó **"Carregar mais"**, o agrupamento virtual não é aplicado no nível recém-carregado mesmo se os critérios do agrupamento virtual forem atendidos.

Um grupo virtual expandido



Tópicos relacionados

Propriedades para Dependency Views

Como usar Dependency Views

Use os controles de layout em um mapa de Dependency Views para exibir elementos em diferentes configurações para facilitar a gestão. Use o painel de filtro no mapa para exibir

Tradução automática

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

menos níveis ou para filtrar elementos que não quer ver e salve o filtro para uso posterior. Desenhe novos relacionamentos entre elementos ou edite os relacionamentos existentes.

Como exibir um mapa de Dependency Views

Quando você exibe um mapa de Dependency Views usando uma das opções abaixo, o mapa é centralizado no IC raiz e exibe o layout e o número de níveis definidos nas propriedades do mapa. Se a Operational Intelligence estiver ativada, um mapa de Dependency Views fornecerá um modo que permite acessar diretamente as informações de métricas para os ICs no mapa.

Antes de Iniciar

Requisitos gerais da função:

- Para acessar um mapa de Dependency Views a partir do menu de navegação, de uma API de script ou diretamente de um URL, a função mínima necessária é a dependency_views. Algumas operações relacionadas a ícones, indicadores e ações de menu exigem a função ecmdb_admin. Algumas operações relacionadas a propriedades e tipos de dependência exigem a função de administrador.
- O Dependency Views impõe permissões de ACL em ICs e oculta-as visualmente e seus relacionamentos do mapa se o requisito de permissão não for atendido.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os mapas gerados pelo Dependency Views são baseados na tecnologia D3 e Angular, fornecendo uma interface gráfica interativa moderna para visualizar itens de configuração e seus relacionamentos.

Se o Service Mapping estiver ativado, os mapas de Dependency Views serão aprimorados para exibir as dependências que refletem as conexões nos mapas de serviço. Além disso, a lista de serviços relacionados na seção **"Detalhes"** inclui serviços técnicos, manuais e de aplicações se o Event Management estiver ativado. Todos os ICs incluídos em um serviço são exibidos abaixo do nó de serviço no mapa.

Os mapas fornecidos pelo Service Mapping são para serviços de aplicações, incluindo mapas abrangentes da perspectiva dos serviços de aplicações. Para obter mais informações, consulte Service Mapping .

Os administradores podem configurar o layout padrão do mapa e o número de níveis exibidos. Quando você acessa o mapa de uma exibição salva, o mapa é aberto usando as propriedades na exibição salva e não as propriedades de mapa padrão.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** e abra um destes módulos:

- **"Exibir mapa em nova guia"**: abre o mapa em uma nova guia de tela inteira sem o navegador de aplicações.
- **"Exibir mapa"**: abre o mapa no painel de conteúdo da guia atual.
- **"Exibições salvas"**: abre a exibição de um mapa que você salvou anteriormente.

  Clique em um número na coluna **"Versão"** e no ícone ( ).

Como salvar ou carregar um mapa de Dependency Views

No módulo **"Exibir mapa"**, use o ícone de menu para salvar e carregar mapas de Dependency Views.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Exibir Mapa**.
2. Clique no ícone de menu de exibição ( ).
3. Selecione **"Salvar exibição"**, **"Carregar exibição"** ou **"Última exibição"**.

Como excluir uma exibição de mapa de Dependency Views salva

Use o módulo **"Exibições salvas"** para excluir uma exibição salva anteriormente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Exibições Salvas**.
2. Use a caixa de seleção na primeira coluna da tabela para selecionar a exibição do mapa que quer excluir.
3. No menu suspenso **"Ações em linhas selecionadas"**, selecione **"Excluir"**.

Como mudar o layout do mapa de Dependency Views

É possível selecionar diferentes opções de layout para o mapa de Dependency Views.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Exibir Mapa**.
2. Selecione uma das seguintes opções de layout no menu na parte superior da exibição.
   - **"Vertical"**: exibe os elementos em um padrão de árvore vertical de acordo com seus relacionamentos ascendentes e descendentes. Este é o valor padrão para a exibição inicial do mapa.
   - **"Horizontal"**: exibe os elementos em um padrão de árvore horizontal de acordo com seus relacionamentos ascendentes e descendentes.
   - **"Radial"**: exibe os elementos em um padrão de árvore radial de acordo com seus relacionamentos ascendentes e descendentes.
   - **"Forçar"**: centraliza os elementos em torno do IC primário, independente dos relacionamentos ascendentes ou descendentes.
   - **"Agrupar"**: agrupa os elementos de acordo com o tipo de IC.
   - **"Detalhes"**: exibe alertas relacionados, incidentes, problemas e serviços relacionados.

     "Serviços relacionados": exibe os serviços de aplicações relacionados aos ICs exibidos no momento no mapa. Se o Event Management estiver ativado, os serviços técnicos e manuais serão incluídos. Clique duas vezes em um serviço para exibir o mapa no painel Event Management.

Como filtrar a exibição de um mapa de exibição de dependência

Filtrar um mapa de Visualizações de dependências para exibir tipos específicos de categorias de itens de configuração.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o painel de filtros para controlar quais elementos do mapa são exibidos e para salvar versões de um filtro para uso posterior.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Exibir Mapa**.
2. Clique no botão para abrir as **Configurações de mapa**.

Filtrar faixas e opções do painel	Descrição
"Salvar configurações personalizadas"	Defina as configurações personalizadas desejadas, insira um nome e clique em **"Salvar"**. As configurações personalizadas podem ser carregadas usando a opção **"Carregar configurações personalizadas salvas"**. Navegar até **Dependency Views** > **Configurações Salvas** > para exibir todas as configurações personalizadas salvas.
"Carregar configurações personalizadas"	Aplique as configurações personalizadas salvas anteriormente ao mapa atual.
"Filtros predefinidos"	Aplique filtros definidos anteriormente que consistem em tipo de configuração, tipo de IC e filtros de relacionamento. É possível Como definir um filtro predefinido como padrão. Este filtro é aplicado primeiro, antes de quaisquer outros filtros (como **"Filtrar ICs por profundidade"**).
"Tipo de dependência"	Aplique um filtro que é executado em tempo real e gera uma exibição personalizada de um mapa de serviço para um IC específico.
"Máximo de níveis"	Designe quantos níveis do IC raiz serão exibidos no mapa.
"Filtrar ICs por profundidade"	Designe quais níveis de IC serão exibidos no mapa.
"Filtrar ICs por tipo de IC"	Designe quais tipos de IC serão exibidos no mapa.
"Filtrar ICs por localização de IC"	Designe quais locais de IC serão exibidos no mapa.
"Filtrar ICs por fabricante de IC"	Designe quais fabricantes de IC serão exibidos no mapa.
"Filtrar ICs por falha de auditoria"	Oculta ICs que falharam no teste de obsolescência de integridade do CMDB. Esta opção estará disponível somente se houver algum desses ICs.
"Filtrar tipos de relacionamento"	Designe quais tipos de relacionamento serão exibidos no mapa.

Tradução automática

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

Filtrar faixas e opções do painel	Descrição
"Indicadores de mapas"	Designe quais tipos de tarefas serão exibidos e contados no mapa.
"Remover itens filtrados"	**"Desativado"**: desabilita os itens filtrados no mapa. **"Ativado"**: não exibe itens filtrados no mapa.
"Executar layout automaticamente"	**"Ativado"**: o layout configurado para o mapa é reaplicado sempre que o filtro é alterado. **"Desativado"**: o layout do mapa permanece estático quando o filtro é alterado.
"Ajustar à tela automaticamente"	**"Ativado"**: a ampliação do mapa aumentará ou diminuirá automaticamente para exibir todos os ICs no mapa. **"Desligado"**: a ampliação do mapa permanece inalterada quando o mapa é recarregado.

3. Clique em uma faixa de filtro para expandi-la ou recolhê-la e para definir itens de filtro.

Como exibir métricas para ICs em um mapa de Dependency Views

O Operational Intelligence processa dados de métricas para ICs, calcula estatísticas e agregações e detecta anomalias de métricas. Um mapa de Dependency Views permite alternar para o modo de métricas para acessar diretamente o Insights Explorer que exibe dados de métricas para ICs no mapa.

Antes de Iniciar

O plug-in Operational Intelligence (com.snc.sa.metric) deve ser ativado para habilitar esta funcionalidade, e os dados de métrica precisam ser processados para os ICs no mapa de Dependency Views.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Abra um mapa de Dependency Views no modo de métrica que integra esse mapa com a funcionalidade do Insights Explorer que é personalizado para o mapa. Neste modo, é possível acessar as funções do Insights Explorer diretamente do mapa para explorar dados de métricas para os ICs no mapa. Todos os ICs de mapa podem ser acessados no painel do lado direito, de onde você pode ver os dados de métrica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Exibir Mapa** para abrir um mapa.
2. Clique com o botão direito do mouse em um IC no mapa e selecione **"Exibir métricas"** para abrir o mapa de Dependency Views no modo de métricas.
   No painel do lado direito, o IC selecionado no mapa de Dependency Views é selecionado por padrão e a lista de todas as métricas disponíveis para esse IC é exibida.
3. Clique no sinal **"<"** à esquerda do IC para exibir todos os ICs para os quais é possível explorar as métricas.
   O Insights Explorer tem como escopo explorar somente os ICs que são exibidos atualmente no mapa de Dependency Views. Você não pode adicionar ou remover ICs da lista. Se você usar as configurações de mapa ou os filtros para filtrar ICs do mapa, a mesma filtragem será aplicada à lista de ICs para a qual você pode explorar métricas.

Tradução automática

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

4. Clique em um IC na lista de ICs ou clique com o botão direito do mouse em um IC no mapa de Dependency Views para ver as métricas do IC.
5. Clique na guia **"Mapa de dependências"** ou na guia **"Métricas"** para alternar os modos:

   a. No modo de **"Métricas"**: a funcionalidade completa do Insights Explorer está disponível. É possível criar gráficos de métricas arrastando as métricas para a tela.
   Você pode modificar configurações do gráfico, selecionar intervalos de tempo diferentes para os gráficos e realizar outras ações conforme descrito em Exibir valores de métrica no Insights Explorer .

   b. No modo **"Mapa de dependências"**: selecione um IC no mapa para ver seus dados de métrica e clique na lista suspensa **"Layout"** para escolher um layout diferente ou modificar as configurações do mapa.

Como executar ações em nós em um mapa de Dependency Views

É possível exibir vários itens relacionados aos nós em um mapa de Dependency Views.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o nó estiver recolhido ou representar um cluster, os incidentes, problemas e solicitações de mudança serão para todos os nós recolhidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Exibir Mapa**.
2. Clique no ícone de ▼ ao lado de um nó ou clique com o botão direito do mouse em um nó no mapa para acessar os seguintes itens de menu:

Menu de nó

Exibir Formulário	Exibe o registro do CMDB do IC selecionado em uma nova guia do navegador.
Exibir Mapa	Recarrega a exibição usando o IC selecionado como o novo nó raiz com a configuração de layout definida no momento. Esta opção não é exibida no nó raiz.
Exibir tarefas relacionadas	Exibe todas as tarefas ou indisponibilidades associadas ao IC selecionado, incluindo incidentes, problemas, solicitações de mudança e tarefas de acompanhamento. Esta opção está sempre disponível, mesmo se não houver tarefas associadas ao IC. Esta opção não aparece em nós recolhidos.
Exibir ICs Afetados	Mostra uma lista de todas as tarefas que têm o IC listado como um IC afetado. Esta opção só está visível quando você acessa a exibição a partir do ícone de exibição no campo de Item de configuração de um registro de tarefa.
Exibir Indisponibilidades relacionadas	Exibe todas as indisponibilidades que envolvem o IC selecionado. Esta opção só aparece quando há uma indisponibilidade associada ao IC. Esta opção não aparece em nós recolhidos.
Adicionar relacionamento	Esta opção exibe uma linha verde pontilhada que você pode arrastar para outro IC para criar um link de relacionamento. Uma caixa de diálogo pop-up permite definir o tipo de relacionamento.
Expandir	Exibe todos os ICs e componentes em um nó do cluster ou nó recolhido. Esta opção aparecerá somente se o nó for recolhido ou um nó do cluster. O número de ícones adicionais a serem exibidos é vinculado pelo valor da propriedade `glide.bsm.max_nodes`.

Tradução automática

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

Recolher	Recolhe todos os ICs e componentes em um nó do cluster ou nó recolhido de volta para um único nó. Esta opção só aparecerá se o nó tiver sido expandido usando o item de menu “Expandir”.
Executar layout daqui	Esta opção executa novamente o layout escolhido usando o nó atual. Use esta opção para obter uma exibição nova ou mais clara no mesmo mapa.
Carregar Mais	A partir do ícone selecionado, carrega o próximo nível do mapa após a configuração de **“Níveis máximos”**. O número de ícones adicionais a serem exibidos é vinculado pelo valor da propriedade `glide.bsm.max_nodes`.

Como exportar um mapa de exibição de dependência

Exportar um mapa de Visualizações de dependências como uma imagem no formato PNG.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Exibir Mapa**.
2. Configure a exibição do mapa como quer que a imagem apareça.
   A imagem exportada mostra a exibição atual do mapa.
3. Clique no ícone de menu de exibição ( ).
4. Clique em **“Exportar imagem”**.
5. Clique com o botão direito do mouse na imagem e selecione **“Salvar imagem como”**, **“Imprimir”** ou qualquer outra opção de menu.

   Nota:
   Não é possível exportar imagens de um mapa de Visualizações de dependências usando o Internet Explorer como navegador.

6. Clique no botão “X” para fechar a janela **“Exportar imagem”**.

Como exibir nós recolhidos em um mapa de Dependency Views

Os nós do cluster e agrupados virtualmente podem ser exibidos em um modo recolhido para evitar desordem desnecessária em mapas grandes.

Procedimento

1. Para expandir um nó recolhido, clique com o botão direito do mouse no IC e selecione **“Expandir”** no menu de contexto.
2. Para recolher um nó do cluster expandido com secundários, clique com o botão direito do mouse no IC e selecione **“Recolher”** no menu de contexto.

Como administrar Dependency Views

Usuários com a função de administrador podem controlar a aparência e o comportamento do Dependency Views ao configurar indicadores de mapa, itens relacionados de mapa, ícones de mapa e ações de menu.

Tradução automática

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

Como criar ou modificar indicadores de mapa

Os mapas de Dependency Views e de serviços de aplicações usam ícones para exibir informações adicionais de um IC ao mostrar seus registros relacionados, como alertas, indisponibilidades, incidentes e problemas. Esses ícones são chamados de *indicadores de mapa*.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração padrão inclui indicadores de mapa para os seguintes tipos de registro:

- Incidente em aberto.
- Alerta aberto.
- Indisponibilidade atual não planejada.
- Indisponibilidade atual planejada ou um problema em aberto.
- Solicitação de mudança atual, planejada ou recente.

É possível filtrar a exibição de ICs afetados, alertas, solicitações de mudança atuais, incidentes e problemas no menu de configurações do mapa.

O indicador de mapa de ICs afetados aparece para ICs em duas situações relacionadas, mas não idênticas. Ele aparece quando tarefas de ICs, como solicitação de mudança, incidente ou problema, foram criadas diretamente e quando os ICs adicionados a essas tarefas (*tarefas primárias*) são ICs afetados. O IC para o qual uma tarefa foi criada diretamente é adicionado automaticamente como um IC afetado nessa tarefa. O estado dos ICs afetados depende do status da respectiva tarefa primária. Enquanto a tarefa primária estiver ativa, os ICs afetados associados continuarão a ser afetados pelo problema da tarefa. Em um mapa, o indicador de ICs afetados é exibido para todos os ICs afetados enquanto a tarefa primária estiver ativa. Em um mapa, a dica de ferramenta de IC afetado exibe os detalhes dos registros de tarefa nos quais o IC foi adicionado como um IC afetado. No entanto, o painel **"Detalhes"** não contém uma guia de ICs afetados e nenhum detalhe adicional sobre ICs afetados ou tarefas associadas exibidas. Depois que a tarefa primária é fechada, o indicador do IC afetado não é mais exibido para qualquer um dos ICs afetados das tarefas. Para obter mais informações sobre ICs afetados em Change Management, consulte Associação de ICs a uma solicitação de mudança .

Nota:
Detalhes sobre ICs afetados são derivados das tabelas `task` e `cmdb_ci` e suas extensões. Portanto, se você usar tabelas personalizadas para armazenar ICs para incidentes, problemas e mudanças, isso afetará os detalhes que são exibidos para ICs afetados.

Para obter mais informações sobre como indicadores de mapas são usados para mostrar tarefas e indisponibilidades em clusters e nós recolhidos, consulte Nós do cluster em um mapa de Dependency Views.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Indicadores de mapas**.
2. Clique em **"Novo"** para criar um novo indicador de mapa ou clique no nome de um indicador na coluna **"Tabela"** para modificar um indicador de mapa existente.
3. Preencha os campos do formulário.

Tradução automática

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

Formulário de indicador de mapa

Campo	Descrição
Tabela	Nome da tabela representada por este indicador de mapa. **"Observação"**: a lista mostra apenas as tabelas e as exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do indicador de mapa. As exibições não são compatíveis, embora estejam incluídas na lista.
Nome	Nome do indicador.
Ordem	Ordem de prioridade da tarefa. A tarefa de prioridade mais alta é o indicador com o número do pedido mais baixo.
Ícone	Nome do arquivo e caminho do arquivo de imagem do ícone, que pode ser uma imagem do sistema. ○ Para criar um novo ícone, consulte Criação ou modificação de ícones do mapa ○ Para criar ou usar uma imagem do sistema, consulte Como armazenar imagens no banco de dados .
Campo de IC do CMDB	Nome do campo na tabela selecionada que contém o item de configuração.
Campo inicial	A propriedade de registro que determina o ponto de tempo na linha do tempo do gráfico de métrica para colocar registros no Gerenciador de insights. Os valores possíveis dependem da **"Tabela"** selecionada. Por exemplo, o indicador de incidente tem valores como **"Término real"**, **"Início real"** e **"Conjunto de aprovações"**.
Campo de descrição	Nome do campo na tabela selecionada que contém a descrição do item de configuração.
Descrição	Texto a ser exibido ao passar o mouse sobre o indicador. Caracteres alfanuméricos e espaços são válidos para este campo.
Condições	Construtor de condição que especifica para quais ICs aplicar este indicador. Por exemplo, um IC que tem uma indisponibilidade passada atual é realçado por 5 dias. É possível configurar uma condição para designar um intervalo de tempo diferente para o que é considerado atual.
Ativo no mapa de serviço	Alternância disponibilizada após a habilitação da tabela especificada na caixa de diálogo Configurações para mapas de serviço de aplicações. É possível alternar entre exibir ou não os respectivos registros no mapa.
Dependências ativas	Alternância disponibilizada após a habilitação da tabela especificada na caixa de diálogo Configurações para mapas de Visualizações de dependências. É possível alternar entre exibir ou não os respectivos registros no mapa.
Ativo em métricas	Habilite para disponibilizar a alternância da tabela especificada na caixa de diálogo Configurações para o Insights Explorer. É possível alternar entre exibir ou não os respectivos registros no Insights Explorer.
Rótulo	Texto a ser exibido para o indicador no mapa.
Rótulo de dica de ferramenta	A parte do prefixo da dica de ferramenta (rótulo da dica de ferramenta: informações da dica de ferramenta).

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Informação da Dica de Ferramenta	A parte do sufixo da dica de ferramenta (rótulo da dica de ferramenta: informações da dica de ferramenta).

4. Clique em **Enviar** para inserir um novo indicador de mapa ou clique em **Atualizar** para modificar um indicador de mapa específico.

Resultado
Para que um indicador apareça em um mapa de Exibição de dependência, um IC deve atender a todas as condições de filtro e as **"Dependências ativas"** devem ser selecionadas.

Como criar ou modificar ícones de mapa

Carregar novos ícones ou modificar os ícones existentes para personalizar a exibição deles para um IC nos mapas de Visualizações de dependências, Mapeamento de serviços e Gestão de eventos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os ícones usados nos mapas de Dependency Views são listados no módulo Ícones do mapa. Registros nos **"Ícones do mapa"** As listas são organizadas por classes de IC, como cmdb_ci_linux_server. O caminho para os arquivos de imagem padrão é https://<instance name>.service-now.com/images/app.ngbsm/<image name.svg>. Para obter mais informações sobre como carregar imagens para o banco de dados, consulte Como armazenar imagens no banco de dados .

Função necessária: as funções de administrador ou cmdb_admin são necessárias para acessar os registros nesta tabela [ngbsm_icon] para carregar novos ícones.

Procedimento

- Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**e execute as seguintes ações:

  1. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC.
  2. Selecione uma classe para modificar o ícone.
  3. Na barra de navegação de classes, expanda **"Informações da classe"** e selecione **"Informações básicas"**.
  4. No formulário de Informações básicas, clique no **"Ícone"**.
  5. Na caixa de diálogo "Ícones", selecione um ícone e clique em **"Atualizar"**.
  6. No formulário de **"Informações básicas"**, clique em **"Atualizar"**.

- Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Ícones do mapa**e execute as seguintes ações:

  1. Clique em **"Novo"** para criar um novo ícone de mapa ou clique no nome de um ícone existente na coluna **"Rótulo"** para modificar um ícone existente.
  2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

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

Formulário de ícones de mapa

Campo	Descrição
Tipo de IC	Rótulo ou nome informal da tabela de IC que este ícone representa na exibição.
Ícone	O nome do ícone.
URL	Caminho para a imagem do ícone usando o seguinte formato: `/nome da imagem`.svg. Clique no ícone de cadeado para inserir um novo caminho.

3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.
4. Clique em **Enviar** para inserir um novo ícone ou clique em **Atualizar** para modificar um ícone específico.

O que Fazer Depois

É possível modificar um indicador de mapa de Exibição de dependência para usar o novo ícone.

Como criar um filtro predefinido

Crie filtros para restringir os ICs que são exibidos em um mapa de Dependency Views. É possível criar filtros baseados na classe, nos atributos ou nos relacionamentos de ICs.

Antes de Iniciar

Função necessária: ecmdb_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um filtro predefinido que você pode selecionar para determinar o escopo dos ICs que são exibidos em um mapa de Dependency Views. Os filtros de **"Tipo de configuração"** filtram por classe de IC, os **"Filtros de IC"** por atributos de IC e os **"Filtros de relacionamento"** por relacionamentos. Somente ICs que correspondem a pelo menos um dos filtros de tipo de configuração (se houver), um dos filtros de IC (se houver) e um dos filtros de tipo de relacionamento (se houver) são exibidos no mapa. Se nenhum filtro estiver definido, nenhuma filtragem será aplicada.

Nota:
Filtros predefinidos não se aplicam a grupos virtuais. Portanto um grupo virtual será exibido mesmo se conter ICs não incluídos por um filtro predefinido. Após a expansão de um grupo virtual, os filtros predefinidos são aplicados e todos os ICs que estavam anteriormente agrupados virtualmente podem não ser mais exibidos no mapa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Filtros predefinidos**.
2. Na página **"Filtros predefinidos"**, clique em **"Novo"**.
3. Digite um **"Nome"** para o filtro.
4. Clique em **"Funções"** e, na caixa de diálogo **"Funções"**, selecione as funções para as quais este filtro estará disponível.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da página e clique em **"Salvar"**.
6. Crie um filtro de tipo de configuração:

Tradução automática

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

a. Clique em **"Tipos de configuração"** e em **"Editar"**.

b. Na interface de caixa de listagem dupla de **"Coleção"**, selecione as classes às quais os ICs devem pertencer para serem exibidos no mapa e mova-as para a **"Lista de tipos de configuração"**.

c. Clique em **Salvar**.

7. Crie um filtro de IC:

a. Clique em **"Filtros de IC"** e em **"Novo"**.

b. Na página **"Filtros de IC"**, insira condições para filtrar ICs por valores de atributo específicos.

c. Clique em **Enviar**.

8. Crie um filtro de tipo de relacionamento:

a. Clique em **"Tipo de relacionamento"** e em **"Novo"**.

b. Na interface de caixa de listagem dupla de **"Coleção"**, selecione os relacionamentos os quais os ICs devem ter para serem exibidos no mapa e mova-os para a **"Lista de tipos de relacionamento"**.

c. Clique em **"Salvar"**.

O que Fazer Depois

Depois de criar um filtro predefinido, é possível aplicá-lo a um mapa:

1. Clique no ícone para abrir as **"Configurações de mapa"**.
2. Selecione um filtro na lista de **"Filtros predefinidos"**.
3. Clique em **"Aplicar"**.

Tópicos relacionados

Como filtrar a exibição de um mapa de exibição de dependência

Como definir um filtro predefinido como padrão

É possível definir um filtro predefinido personalizado como o filtro predefinido padrão para exibir mapas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie o filtro predefinido personalizado a ser usado como o filtro predefinido padrão.
2. No formulário de filtro predefinido, clique no menu de contexto e selecione **"Copiar sys_id"**.
3. Navegar até **Administração de usuários** > **Preferências do usuário**.
4. Clique em **"Novo"** e crie um novo registro de preferência do usuário usando estes valores:
   - **"Nome"**: ecmdb.ciview
   - **"Tipo"**: cadeia de caracteres
   - **"Valor"**: cole o sys_id do filtro predefinido personalizado
   - **"Usuário"**: deixe em branco para criar uma configuração geral do sistema

Tradução automática

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

- **“Descrição”**: descrição do filtro predefinido
- **“Sistema”**: selecionado

5. Clique em **“Enviar”**.

O que Fazer Depois

Em **“Configurações de mapa”**, quando você seleciona a opção `Padrão` para **“Filtros predefinidos”**, o filtro predefinido personalizado que foi definido será aplicado.

Tópicos relacionados

Como filtrar a exibição de um mapa de exibição de dependência

Como criar ou modificar Itens relacionados ao mapa

O módulo Mapear itens relacionados relaciona os ICs referenciados entre si, o que permite que eles sejam exibidos em um mapa de Dependency Views.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

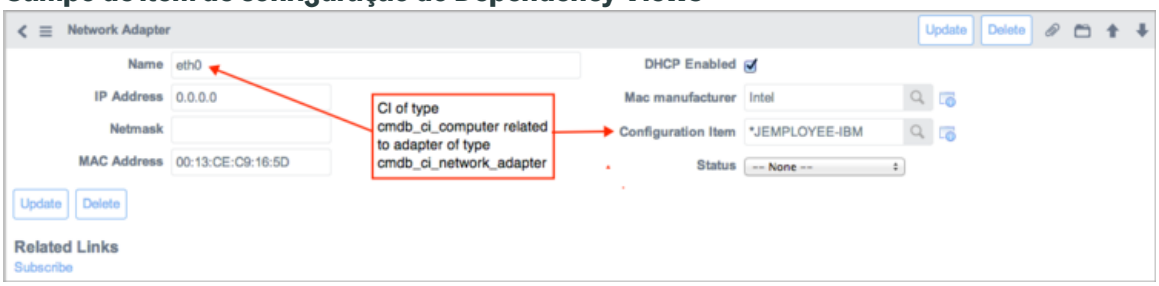
A configuração do sistema de base inclui as seguintes tabelas e as relaciona aos itens nas tabelas Computador [cmdb_ci_computer] e Servidor [cmdb_ci_server].

- Disco [cmdb_ci_disk]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Banco de dados [cmdb_ci_database]

Alguns ICs adicionais referenciados que podem ser relacionados dessa maneira são sistemas de arquivos e processos em execução.

No seguinte exemplo, os nós do computador no mapa estão relacionados aos nós do adaptador de rede se o campo **“Item de configuração”** dos registros do adaptador fizer referência ao nó de IC específico. Acesse ou crie um registro de adaptador de rede na lista relacionada de Adaptador de rede no registro cmdb_ci_computer.

Campo de item de configuração do Dependency Views

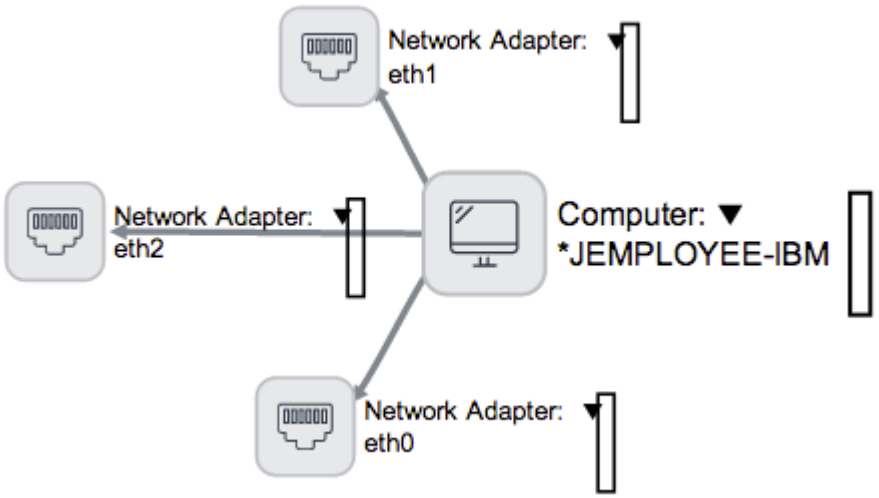


O mapa de Dependency Views do computador *JEMPLOYEE-IBM mostra o adaptador de rede conectado ao computador.

Tradução automática

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

Exemplo de Itens relacionados do mapa de Dependency Views



É possível configurar o Dependency Views para exibir ICs sem registro de relacionamento, mas que estão relacionados a outros ICs por campos de referência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Itens Relacionados do Mapa**.
2. Clique em **"Novo"** para criar um novo item relacionado ou clique na linha de um IC existente para modificar um item relacionado do mapa existente.
3. No formulário, preencha os campos.
   Consulte a tabela do formulário de Itens Relacionados.
4. Clique em **Enviar** para inserir um novo item relacionado de mapa ou clique em **Atualizar** para modificar um item específico.

Formulário Itens relacionados

Controle	Descrição
Item de configuração	IC que representa o nó de base ou um IC em uma tabela que estende a tabela de nó de base. No sistema de base, o item de configuração que representa o nó de base é o Computador [cmdb_ci_computer], que inclui todos os tipos de estações de trabalho e servidores.
Item relacionado	Nome da tabela do item relacionado. Somente a tabela cmdb_ci e as tabelas que a estendem são exibidas na lista de seleção.
Campo relacionado	Campo que vincula este item relacionado ao item de configuração. Em muitos casos, o valor apropriado é preenchido automaticamente no campo depois que os dois primeiros campos são selecionados. Selecione o menu suspenso para obter opções adicionais.
Ativo	Marque a caixa para habilitar ou desabilitar este registro.

Como criar ou modificar ações do menu Dependency Views

Para modificar uma opção de menu existente, primeiro é necessário criar uma cópia do registro de ação de menu original e, em seguida, modificar a cópia.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Isso garante que sua instância possa atualizar o registro normalmente durante o processo de atualização e permite que você restaure rapidamente a opção de menu original se necessário.

Procedimento

1. Para criar uma nova opção de menu, navegue até **Dependency Views** > **Ações do Menu Mapa** e clique em **Novo**.
   Preencha os campos no formulário, conforme apropriado. Consulte a tabela do formulário Ação do menu.
2. Para modificar uma opção de menu existente, navegue até **Dependency Views** > **Ações do Menu Mapa**.
3. Abra a ação do menu que quer editar.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e clique em **"Inserir e permanecer"**.
   Esta etapa cria uma cópia duplicada da ação do menu e a deixa aberta para edição.
5. Mude o nome do registro copiado para evitar confusão.
6. Modifique os campos do formulário conforme necessário e salve o registro.
7. Abra o registro original e desative-o desmarcando a caixa de seleção **"Ativo"**.

Formulário de ação do menu

Controle	Descrição
Nome	Nome descritivo que aparece como a opção de menu.
Ativo	Marque a caixa que permite habilitar ou desabilitar este registro.
Condição	Condição que aciona a exibição desta opção de menu. Se a condição for avaliada como **"falsa"**, a opção de menu não será exibida. O script é avaliado em JavaScript no navegador do usuário e não tem acesso a todas as APIs que as Regras de negócios têm. Para obter mais detalhes sobre os parâmetros disponíveis, consulte Parâmetros de condição .
Item	Elemento do mapa para o qual a opção de menu é exibida. Os valores válidos são: ○ **"Tela"** para o menu no plano de fundo do mapa. ○ **"Nó"** para o menu em um IC. ○ **"Relacionamento"** para o menu em um link de relacionamento.
Ordem	Localização física da opção no menu. A opção com o número de ordem mais baixo aparece primeiro no menu. Todas as opções editáveis e personalizadas aparecem abaixo das opções do menu permanente.
Script	Script executado no navegador quando a opção de menu é selecionada. O script é avaliado em JavaScript no navegador do usuário e não tem acesso a todas as APIs que as Regras de negócios têm.
Tipo	Tipo de ação de menu que está sendo criado. Pode ser uma opção de menu ou um separador de menu. O separador de menu é uma linha única. Quando o tipo for um separador, o campo **"Script"** será ignorado.

Parâmetros de condição e script para ações de menu

É possível usar os seguintes parâmetros de condição e script para ações de menu.

Tradução automática

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

Parâmetros de condição

Nota:
As convenções de expressão regular usuais são válidas no campo de condição, como ! para NOT, && para AND e || para OR.

O campo **"Condição"** contém uma expressão booliana que é avaliada como verdadeira ou falsa. Se a condição for verdadeira ou se não houver nenhuma condição, a opção especificada aparecerá no menu quando você clicar com o botão direito do mouse em um IC ou em um link de relacionamento. Ao selecionar a opção no menu, ServiceNow executa o script associado.

Elementos comuns para criar uma condição

Texto	Descrição
item	Dados do nó ou do link de referência nos quais você executou a ação de clique com o botão direito.
item.label	Rótulo do nó.
item.ci_type	Tipo de IC (tabela), como `cmdb_ci_service`.
item_name	Nome dos ICs. Nome do tipo de IC ou rótulo da tabela.
item.location	Local do IC, como Nova York.
item.manufacturer_name	Nome do fabricante do IC, como Dell Inc.
item.id	O sys_id do IC.
item.is_selected	O item selecionado no mapa.
item.level	O nível padrão atual.
item.locationId	O sys_id do local do nó do IC.
item.locationName	O endereço completo do local.
item.manufaturerId	O sys_id do fabricante do IC.

Condições válidas para parâmetros de condição

Condição	Descrição
item.is_collapsed	O nó é um nó recolhido.
item.is_cluster	O nó é um nó do cluster.

Parâmetros de script

Os scripts de ação de menu são executados no cliente quando um usuário clica na opção de menu. É possível usar os mesmos blocos de construção em scripts e condições. Os scripts de ação de menu não funcionam em separadores. Estas são algumas expressões adicionais e úteis para scripts:

Condição	Descrição
item.id	O sys_id do nó do IC ou do link de relacionamento.
item.source	O sys_id primário ou secundário do relacionamento.

Tradução automática

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

Condição	Descrição
item.target	O sys_id primário ou secundário do relacionamento.
item.label	O nome do nó de IC, como IronMail-SD-02.
item.location	O sys_id do local do nó do IC.
item.location_name	O endereço completo do local, como 4616 Clairemont Drive, North Clairemont, San Diego CA.
item.manufacturer_id	O sys_id do fabricante do IC.

Como criar ou editar um tipo de dependência

Use um dos tipos de dependência fornecidos ou crie um tipo de dependência personalizado com um script que será executado em tempo real para gerar uma exibição personalizada de um mapa de Dependency Views para um IC específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um JavaScript para personalizar o mapa. O script deve estar em conformidade com as diretrizes de sintaxe JavaScript e as instruções no modelo de script padrão e pode chamar APIs de plataforma. Use um tipo de dependência, por exemplo:

- Para restringir e simplificar um mapa, omitindo ICs que não são importantes para uma tarefa específica.
- Para incluir somente ICs específicos que estão ocultos por padrão, como qualificadores, endpoints e pontos de entrada.
- Para exibir relacionamentos virtuais que são calculados e que, de outra forma, não existem no CMDB.
- Como uma ferramenta para planejar uma nova implantação de topologia baseada em recursos existentes.

Os seguintes tipos de dependência estão disponíveis no sistema de base:

Padrão

A configuração padrão no sistema de base. Com esta configuração, não há processamento do mapa de dependência por meio de scripts de tipo de dependência que possam filtrar ou modificar o mapa.

Mostrar todos os relacionamentos

Retorna todos os qualificadores, endpoints e pontos de entrada. Este tipo de dependência está disponível no sistema de base e está desabilitado por padrão. Normalmente, você habilitaria esse tipo de dependência para fins de depuração e rastreamento.

Os seguintes tipos de dependência estão disponíveis com o Service Mapping :

Aplicação para dispositivos de rede

Retorna os dispositivos de rede nos caminhos de rede que levam de/para o IC fornecido.

Aplicações para dispositivo de rede

Retorna os ICs do aplicativo que são o destino ou a origem dos caminhos de rede que contêm o dispositivo de rede fornecido. Além disso, retorna os hosts desses ICs de aplicativo e, para um IC de aplicativo que é uma inclusão, seu IC primário também é retornado.

Conexões de rede físicas

Tradução automática

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

Retorna hosts/dispositivos de rede que estão fisicamente conectados ao host ou dispositivo de rede fornecido.

Dependências de fluxo

Retorna todas as conexões de servidor para servidor que foram descobertas usando o coletor Netflow. O script cria um gráfico com base nos dados da tabela [sa_flow_server_comm]. Esta tabela contém pares de serviços representados por um IP e uma porta de escuta que estão se comunicando. Para obter mais informações, consulte Coleta e descoberta de dados usando o Netflow e Coleta e descoberta de dados usando logs de fluxo VPC .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Dependency Views** > **Tipos de dependência**.
2. Na exibição de lista **"Carregar scripts de filtro"**, selecione um tipo de dependência existente ou clique em **"Novo"**.
3. Insira ou modifique um script, aderindo às diretrizes e requisitos no modelo de script fornecido.
4. Clique em **"Enviar"**.

Resultado

Em um mapa de Dependency Views, você pode clicar em **"Tipo de dependência"** para aplicar um script personalizado definido em um tipo de dependência.

Tópicos relacionados

Coleta e descoberta de dados usando o Netflow

Propriedades para Dependency Views

Use as propriedades de Dependency Views para configurar como os dados aparecem nos mapas de Dependency Views.

Essas propriedades estão disponíveis para Dependency Views. Para exibir e editar essas propriedades, é necessária a função de administrador.

Propriedades para Dependency Views

Propriedade	Descrição
Número máximo de ICs exibidos em um mapa de uma vez. glide.bsm.max_nodes	O número máximo de nós recuperados do banco de dados. Se houver mais nós no banco de dados, eles não serão exibidos no mapa. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Profundidade de nível máxima do IC raiz que pode ser exibida inicialmente em Dependency Views.	Profundidade de nível é a distância do gráfico entre o IC raiz e um nó.

Tradução automática

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

Propriedades para Dependency Views

Propriedade	Descrição
glide.bsm.max_levels	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 • **"Outros valores possíveis"**: 1–49 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Exiba a continuação do mapa abaixo do grupo virtual. Links virtuais são usados para conectar grupos virtuais a seus nós secundários. glide.bsm.show_virtual_node_children	• Digite: Sim | Não • Valor padrão: Não • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Número máximo de nós secundários exibidos (o restante estará recolhido). glide.bsm.too_many_children	Número máximo de nós (de um tipo de IC semelhante e no mesmo nível) exibidos antes de aplicar o agrupamento virtual. Os nós são recolhidos para que o mapa atenda a esse limite. • Tipo: inteiro, valores válidos 1 ou maior • Valor padrão: 10 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Um valor verdadeiro indica que os itens filtrados serão removidos do gráfico juntamente com quaisquer secundários desconectados. Um valor falso indica que os itens ficarão esmaecidos em cores. glide.ngbsm.filters_remove_filtered_items	• Digite: Sim | Não • Valor padrão: sim • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Número máximo de relações por nó. glide.bsm.max_num_rels	O número máximo de relações recuperadas do banco de dados. Se houver mais relações no banco de dados, elas não serão exibidas no mapa. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100

Tradução automática

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

Propriedades para Dependency Views

Propriedade	Descrição
	• Outros valores: 1 ou maior • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Um valor verdadeiro indica que, quando os filtros são alterados, o gráfico recalcula o layout usando o algoritmo de layout selecionado no momento. glide.ngbsm.filters_run_layout_automatically	• Digite: Sim | Não • Valor padrão: sim • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Um valor verdadeiro indica que, quando os filtros são alterados, o gráfico se ajusta à tela automaticamente. glide.ngbsm.filters_fit_to_screen_automatically	• Digite: Sim | Não • Valor padrão: Não • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Um valor verdadeiro permite que linhas de relacionamento sejam desenhadas usando curvas suaves em vez de segmentos de linha reta. Essas curvas forçam mais o navegador. Se definir como falso, há uma melhora na fluidez da animação e na interação para o Dependency Views. glide.ngbsm.performance_allow_curves	• Digite: Sim | Não • Valor padrão: sim • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Quantidade de tempo em milissegundos que uma notificação permanece na tela. glide.ngbsm.notification_display_time	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 5000 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
O número máximo de resultados exibidos ao pesquisar ICs. glide.ngbsm.search_ci_limit	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
O número máximo de resultados exibidos ao pesquisar Tipos de relacionamentos. glide.ngbsm.search_rel_type_limit	• Tipo: inteiro • Valor padrão:5 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**

Tradução automática

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

Propriedades para Dependency Views

Propriedade	Descrição
Quando disponível, o mapa deve exibir os rótulos de classe para cada IC. glide.ngbsm.show_class_labels	• Digite: Sim | Não • Valor padrão: sim • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Truncar rótulos de nó em uma única linha para caber no espaço disponível (padrão). Desative para exibir rótulos inteiros em várias linhas e encapsulados se necessário. glide.ngbsm.truncate_long_labels	Se *glide.ngbsm.show_class_labels* estiver habilitado, o rótulo da classe sempre será exibido na parte superior do rótulo do IC e o encapsulamento se aplicará à classe e aos rótulos do IC. • Digite: Sim | Não • Valor padrão: Não • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Distância horizontal mínima entre nós no layout horizontal. glide.bsm.layout_horizont_spacing_x	A distância é medida em pixels entre o centro de um nó e o de outro nó. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 200 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Distância vertical mínima entre nós no layout horizontal. glide.bsm.layout_horizont_spacing_y	A distância é medida em pixels entre o centro de um nó e o de outro nó. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Distância horizontal mínima entre nós no layout vertical. glide.bsm.layout_vertical_spacing_x	A distância é medida em pixels entre o centro de um nó e o de outro nó.

Tradução automática

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

Propriedades para Dependency Views

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 125 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**
Distância vertical mínima entre nós no layout vertical. glide.bsm.layout_vertical_spacing_y	A distância é medida em pixels entre o centro de um nó e o de outro nó. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 125 • Local: **Dependency Views** > **Propriedades do Mapa**

Componentes instalados com Dependency Views

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Next_Gen BSM (com.snc.ng_bsm), incluindo tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Ícones do IC disponíveis [ngbsm_ci_icons]	Armazena todos os ícones de classe de IC disponíveis.
Ícones para tipos de IC [ngbsm_ci_type_icon]	Mapeia ícones para nomes de classe de IC.
Script de Mapa [ngbsm_script]	Scripts personalizados executados em tempo real que geram uma exibição personalizada do mapa para um IC específico.
Exibição de Mapas [ngbsm_view]	Exibições de mapa em série salvas pelos usuários.
Mapear Filtro [ngbsm_filter]	Filtros salvos pelos usuários.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Ação de Menu [ngbsm_context_menu]	Ações de menu de contexto padrão e personalizadas que aparecem quando os usuários clicam com o botão direito do mouse em um mapa.
Item relacionado [ngbsm_related_item]	Armazena quais campos de referência devem ser tratados como relacionamentos ao criar o mapa. Isso permite aos usuários incluir ICs relacionados por meio de um campo de referência em vez de um relacionamento.
Cores da borda [bsm_edge_color]	Definições de cores usadas ao desenhar os relacionamentos entre os nós com base no tipo de relacionamento.
Indicador de mapa [bsm_indicator]	Armazena todos os indicadores de mapa.
Mapa salvo BSM [bsm_graph]	Detalhes dos mapas.
Ações de mapa BSM [bsm_action]	Ações no mapa.
Exibição do mapa de BSM [map_view]	Filtros predefinidos dos primários.
Tipos de Configuração de Exibições de Mapa [map_view_ci_type]	Filtros de tipo de configuração, que limitam os tipos de classe de IC exibidos por filtro predefinido.
Tipos de Relacionamento de Exibição de Mapa [map_view_rel_type]	Filtros de tipo de relacionamento, que limitam os links exibidos entre ICs por cada filtro predefinido.
[map_viewroles]	Funções às quais um filtro predefinido específico deve ser aplicado.
Filtros de IC [map_filter]	Filtros de tipo de IC, que limitam os ICs exibidos por filtro predefinido.

Tradução automática

Consultas ao CMDB

Com o Construtor de consulta do CMDB, é possível criar facilmente consultas complexas de infraestrutura e serviço abrangendo várias tabelas não CMDB e classes de CMDB, as quais envolvem muitos ICs conectados por diferentes relacionamentos.

O Construtor de consulta do CMDB disponibiliza uma tela para a qual você arrasta as classes de IC que deseja incluir em uma consulta. Em seguida, você adiciona relacionamentos e operadores E/OU entre as classes de IC e define as propriedades de relacionamento a serem consultadas. Você pode usar consultas salvas para preencher um grupo do CMDB com ICs e, em seguida, usar APIs programáveis para recuperar a lista de ICs e aplicar ações de forma coletiva em todos os ICs do grupo.

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

Existem dois tipos de consulta: Consulta do CMDB e consulta do Mapeamento de serviços, que você pode usar de forma separada ou combinada para criar consultas como:

- Todo hardware em minha oferta de serviço que tenha o Windows instalado.
- Todos os ICs de determinado tipo em um serviço de aplicação. Por exemplo, todos os Apaches/Servidores web/Servidores Linux por serviço.
- Todos os servidores virtuais e os servidores físicos que os hospedam.
- Todos os servidores que não estão mapeados em nenhum serviço de aplicativos.
- Todos os serviços de aplicações e seus servidores associados e o custo de cada servidor. Essa consulta ajuda a avaliar o custo da tecnologia de cada serviço de aplicativos.

Nó inicial: o ponto inicial da consulta rotulada como **NÓ INICIAL** na tela do Construtor de consulta. A primeira classe que você arrasta para a tela se torna automaticamente o nó inicial da consulta e não é possível selecionar um nó inicial diferente. Em uma consulta complexa, o nó inicial deve ser sempre o único nó conectado a um operador E/OU. Se você tentar conectar um segundo nó a um operador ao qual o nó inicial está conectado, a consulta não será executada e será exibido um aviso para selecionar um nó inicial diferente.

Informações adicionais

- Para um webinar, consulte a publicação no blog Consultas e relatórios do Construtor de consulta do CMDB – Platform Analytics Academy no ServiceNow Community.
- Para obter algumas dicas e soluções de problemas básicos relacionados ao Construtor de consulta do CMDB, consulte Construtor de consulta do CMDB [KB0681251] .

Pesquisa inteligente para integração do CMDB

Por padrão, a funcionalidade Pesquisa inteligente para CMDB é integrada ao Construtor de consulta do CMDB. Ao abrir o Construtor de consulta, você pode usar a caixa de pesquisa Pesquisa inteligente que é exibida acima da tela do Construtor de consulta. A Pesquisa inteligente permite que você use a consulta de linguagem natural do dia a dia (NLQ) para criar uma consulta. A Pesquisa inteligente analisa, soluciona qualquer ambiguidade em nomes de tabela e tipos de relacionamento e converte sua cadeia de caracteres de pesquisa em uma consulta válida. A consulta é exibida totalmente construída na tela do Construtor de consulta, onde é possível executar ou continuar e desenvolver a consulta.

A integração de Pesquisa inteligente para CMDB com o Construtor de consulta do CMDB é controlada pela propriedade do sistema `glide.cmdb.query.nlq.activated`, que é definida como **verdadeiro** por padrão. Se você definir a propriedade como **falso**, a Pesquisa inteligente para CMDB não estará disponível no Construtor de consulta.

Consulta do CMDB

Corresponde a um tipo de consulta que consulta a infraestrutura em busca de classes de IC e dos relacionamentos e referências que os conectam. Opcionalmente, você pode adicionar o contexto de tabelas não CMDB a uma consulta do CMDB.

Você pode incluir Serviços de aplicativos em uma consulta do CMDB para encontrar, por exemplo:

- Todos os serviços de aplicações críticos em seu banco de dados.
- Toda a infraestrutura em um serviço de aplicativos específico.

Tradução automática

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

- Todos os incidentes de um IC específico em um serviço de aplicativos ou todos os incidentes de todos os ICs de um serviço de aplicativos.
- Todos os serviços de aplicações com um padrão de serviço conectado a um banco de dados e em que há incidentes no banco de dados.

A lista de tabelas não CMDB disponíveis inclui um subconjunto de tabelas no sistema com uma referência à classe Item de configuração [cmdb_ci] ou seus secundários. A lista de tabelas não CMDB inclui tabelas como Ativo, Tarefa e Problema. Você pode usar a propriedade do sistema glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables para restringir a lista de tabelas não CMDB com opções de escolha.

Consulta do Mapeamento de serviços

Corresponde a um tipo de consulta que consulta serviços de aplicações. A consulta é enquadrada em um mapa de serviço de aplicações. Defina um padrão e consulte mapas de serviço de aplicativos contendo esse padrão em sua definição. Os relacionamentos nas consultas do Mapeamento de serviços são correspondidos por relacionamentos diretos de nível único semelhantes às consultas do CMDB. Além disso, eles também são correspondidos por relacionamentos indiretos de vários níveis, se houver. A consulta por um relacionamento entre duas classes de IC é atendida mesmo se essas duas classes estiverem conectadas por classes de IC intermediárias não especificadas na consulta.

Consulta de combinação

Você pode combinar os dois tipos de consulta incorporando uma consulta salva do Mapeamento de serviços em uma consulta do CMDB. Por exemplo, crie uma consulta do CMDB para servidores Windows que estão conectados ao Tomcat WAR. Em seguida, conecte a classe de IC do Tomcat WAR a uma consulta do Mapeamento de serviços. A consulta muda para localizar servidores Windows conectados ao Tomcat WAR, o que está incluso nos serviços retornados pela consulta do Mapeamento de serviços. Você pode inverter essa consulta escolhendo **Não pertence ao serviço**. Isso muda a consulta para localizar servidores Windows conectados ao Tomcat WAR, que não está incluso em serviços retornados pela consulta do Mapeamento de serviços.

Propriedades do relacionamento

Quando você conecta classes de IC na tela, o Construtor de consulta do CMDB exibe as Propriedades de conexão na barra lateral direita, onde é possível configurar as propriedades do relacionamento, como a direção do relacionamento. Nas consultas do Mapeamento de serviços, você pode configurar se deseja consultar ICs relacionados ou não relacionados.

As propriedades da conexão incluem:

- Tipo de relacionamento: consulta de ICs e classes decrescentes com tipos de relacionamento específicos.
- Direção do relacionamento: qual classe de IC é primária e qual classe de IC é secundária no relacionamento.
- Nível de relacionamento: consultar somente relacionamentos de primeiro nível ou também relacionamentos de segundo nível.
- Nenhum relacionamento: consulta de ICs que não têm relacionamento com a classe definida.
- Campos de referência: um campo usado pelas classes de ICs primário e ancestral para fazer referência à classe de IC secundário.

Tradução automática

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

Os relacionamentos recém-adicionados entre classes de IC podem levar até 30 minutos para ser exibidos na lista de relacionamentos.

Tópicos relacionados

Grupos do CMDB

Separação de domínio e Construtor de consulta do CMDB

A separação de domínio é compatível com o Construtor de consulta do CMDB. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Visão geral

Como a separação de domínio funciona no Construtor de consulta do CMDB

Com o Construtor de consulta do CMDB, é possível criar facilmente consultas complexas de infraestrutura e serviço abrangendo várias classes de CMDB, as quais envolvem muitos ICs conectados por diferentes relacionamentos. A separação de domínio é definida como ativada por padrão.

- **Consulta salva**

  Para criar uma consulta, o usuário arrasta um nó classe da hierarquia de classes, solta-o na tela e conecta os nós com o tipo de relacionamentos.

  O usuário pode salvar a consulta criada como um arquivo XML na tabela do banco de dados [qb_saved_query] do CMDB para uso futuro. A consulta salva é separada por domínio.

- **Resultados da consulta**

  Com uma consulta salva, o usuário clica em **Executar** e o resultado da consulta é salvo e exibido na exibição de lista de plataformas.

  Nos resultados da consulta, a separação de domínio se comporta da mesma maneira que a exibição de lista de plataformas da tabela de relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci] e da tabela de ICs do CMDB [cmdb]. Consequentemente, como o relacionamento de ICs não é separado por domínio, todos os relacionamentos do resultado da consulta são exibidos, independentemente dos domínios. Por outro lado, se o resultado da consulta for somente IC, já que o IC do CMDB é separado por domínio, os resultados serão exibidos somente se estiverem visíveis no domínio atual.

Tópicos relacionados

Domain Separation e Configuration Management Database (CMDB)

Criar uma consulta do CMDB usando o Construtor de consulta do CMDB

Correspondea um tipo de consulta do CMDB que consulta a infraestrutura em busca de classes de IC e, opcionalmente, tabelas não CMDB, bem como relacionamentos e referências que os conectam.

Antes de Iniciar

O plug-in Core UI (com.glide.ui.ui16) deve estar ativado.

Tradução automática

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

Função necessária: cmdb_query_builder_read para exibir e executar somente consultas salvas, e cmdb_query_builder (contida para itil, itil_admin e asset) para criar e salvar consultas, modificar consultas salvas e executar consultas.

Usuários autorizados podem atualizar e excluir uma consulta criada por outro usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar a consulta, arraste as classes de IC e as tabelas não CMDB que você deseja incluir na consulta. Em seguida, solte-as como nó na tela e defina as propriedades de relacionamento entre elas. É possível filtrar os atributos de qualquer nó para restringir os resultados a um conjunto específico de ICs dessa classe ou a um único IC específico. Você também pode selecionar quais colunas de propriedade devem ser exibidas nos resultados da consulta.

À medida que você avança na criação de uma consulta, as opções de lista e outros elementos da interface do usuário do Construtor de consulta do CMDB são filtrados de forma dinâmica, conforme apropriado para as suas seleções.

Para saber mais sobre como usar o Construtor de consulta, consulte o vídeo Consultas e relatórios do Construtor de consulta do CMDB — Platform Analytics Academy ServiceNow Community. Para obter uma orientação passo a passo sobre como criar consultas do CMDB no Construtor de consulta do CMDB, inclusive consultas que integram serviços de aplicações, consulte Exemplo de consultas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** e clique em **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Na página do **Construtor de consulta do CMDB**, execute uma das etapas a seguir:
   - Clique em **Criar novo**. Digite um **Nome**, escolha **Consulta do CMDB** como o **Tipo de consulta** e clique em **Criar**.
   - Clique em um widget de uma consulta salva para continuar criando uma consulta existente. Pesquisar consultas salvas primeiro, se necessário.
   - Aponte para o canto superior direito de um widget de consulta salvo e clique no ícone **Duplicar consulta** para editar a cópia de uma consulta salva. O nome padrão da nova consulta contém a "cópia" da cadeia de caracteres.
3. Na tela, é possível executar qualquer uma das seguintes operações:
   - Adicione classes de IC à consulta: na guia **Classes do CMDB**, selecione classes na lista de hierarquia e arraste-as para a tela.
   - Adicionar um IC de serviço de aplicativos à consulta: na guia **Classes do CMDB**, selecione a classe do **Serviço de aplicações** na lista de hierarquia e arraste-a para a tela.

     Em Propriedades do serviço de aplicativos na barra lateral direita, é possível selecionar **Converter nós anexados ao padrão** para consultar padrões entre o serviço de aplicativos e outros nós de classe do CMDB. Ao consultar em um padrão, os nós em ambas as extremidades da conexão do padrão podem ser qualquer número de níveis separados. Se **Converter nós anexados em padrão** não estiver selecionado, a conexão entre o nó serviço de aplicativos e outros nós de classe do CMDB representará relacionamentos diretos.
   - Adicione tabelas não CMDB à consulta: selecione uma tabela na lista **Tabelas não CMDB** e arraste-a para a tela.

Tradução automática

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

Nota:
Uma tabela não CMDB não pode ser o nó inicial da consulta.

- Adicione conexões (relacionamentos ou padrões de serviços de aplicações) entre dois nós na tela:
  a. No primeiro nó da conexão, clique no pequeno quadrado no centro do lado direito.
  b. No segundo nó da conexão, clique no pequeno quadrado no centro do lado esquerdo para criar a conexão.

Notações de IU de conexão

Notação	Descrição
Linha inteira	Um relacionamento em uma consulta do CMDB.
Asterisco vermelho no centro da linha de conexão	Informações como tipo de relacionamento estão ausentes, o que invalida a consulta.
Notação **Levels:<n> Types:<n** ou uma notação **<Reference type>>** na linha de conexão	Conforme aplicável: o número de níveis de relacionamento e o número de tipos de relacionamento incluídos na conexão. Ou um tipo de referência de um relacionamento que é considerado uma referência.
Linha tracejada	Uma conexão de padrão entre um nó serviço de aplicativos e outro nó.

- Em Propriedades da conexão na barra lateral direita, defina as configurações de relacionamento (clique na linha de conexão se necessário):
  a. Na seção Direção do relacionamento, selecione o nó **Primário** (o nó **Secundário** se ajusta automaticamente).
  b. Na seção Níveis de relacionamento, defina **Nível** como **Relacionamentos de primeiro nível** se os ICs estiverem diretamente conectados. Ou **Relacionamentos até o segundo nível** se os ICs estiverem conectados direta ou indiretamente a outro IC.
  c. Na seção Tipos de relacionamento e Itens relacionados, selecione uma destas opções:

Opção	Descrição
Nenhum relacionamento	Para consultar ICs sem relacionamentos de conexão, como Todos os ICs do Tomcat WAR não conectados a um servidor Windows.
Adicionar Tipos de relacionamentos	Para selecionar um tipo de relacionamento específico ou qualquer outro tipo.
Adicionar um Item relacionado	Para consultar ICs relacionados entre os nós.

- Configure a coluna de referência de IC para estabelecer conexão com uma tabela não CMDB: na barra lateral direita Propriedades da conexão, na seção Coluna de referência

Tradução automática

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

de IC, selecione a coluna com uma referência a um IC na lista **Usar coluna de referência de IC**. Se houver apenas uma opção disponível, ela será selecionada automaticamente.

- Configure o padrão entre um nó serviço de aplicativos definido com a opção **Converter nós anexados em padrão** e um nó tabela não CMDB: selecione **Aplicar <table> filtro de referência a todos os nós no padrão** para aplicar a consulta ao próprio IC de serviço de aplicativos e aos ICs no serviço de aplicativos.
- Adicione filtros a um nó classe: aplique filtros para restringir uma consulta de classe a um conjunto específico de ICs ou a um único IC específico.

  a. Aponte para o nó ao qual adicionar um filtro e clique no ícone **Aplicar filtros** que aparece acima do nó.

  b. Na seção Filtros, adicione o atributo e as condições de lista relacionada .

  c. Feche a seção **Filtros**.
  Por exemplo: adicione um filtro de localização de banco de dados para consultar bancos de dados localizados em Seattle.

  Clique em **Filtros aplicados** na barra lateral direita para exibir todos os filtros de cada nó na tela.

- Adicionar operadores E/OU à consulta:

  a. Conecte um nó a dois outros nós.

  b. Clique na caixa **E** exibida na linha de conexão para alternar entre os operadores **E**/**Ou**.
  Por exemplo: C1 é Tomcat WAR, C2 é Servidor Linux e C3 é Servidor Windows. Consulte Todos os ICs do Tomcat WAR conectados ao servidor Linux ou a um servidor Windows.

- Adicione colunas de propriedade de um nó que deverão ser exibidas nos resultados da consulta:

  Nota:
  Em um relacionamento, os resultados da consulta incluem as colunas `parent`, `child` e `type`. Não é possível adicionar outras colunas da tabela [cmdb_rel_ci].

  a. Clique em **Propriedades** no painel lateral direito.

  b. Clique em um nó uma ou duas vezes para que a seção Colunas do relatório seja exibida na barra lateral direita e clique em **Adicionar colunas**.

  c. Selecione as propriedades e clique fora da lista de propriedades para fechá-la.

- Crie uma consulta de combinação integrando uma consulta do Mapeamento de serviços em uma consulta do CMDB:

  a. Ao criar uma consulta do CMDB, clique em **Consultas de serviço salvas** na barra lateral esquerda.

  b. Selecione e arraste uma consulta do Mapeamento de serviços para a tela.
  Essa consulta retorna todos os ICs que atendem à consulta do CMDB e que estão incluídos nos serviços retornados pela consulta incorporada do Mapeamento de serviços.

- Adicione um marcador de pesquisa que pode ser usado como um critério de pesquisa para consultas salvas:

Tradução automática

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

a. Clique no ícone **Adicionar marcadores** na parte superior da tela.

b. Clique em **Adicionar marcador** e, na caixa de diálogo **Marcadores de consulta**, insira uma ou mais cadeias de caracteres de marcador.

c. Clique no ícone **Adicionar marcadores** novamente para fechar a caixa de diálogo **Marcadores de consulta**.

4. Clique em **Salvar**.

Na guia **Consultas salvas**, aponte para um widget de consulta salvo e clique em **Informações da consulta**. Detalhes da consulta, como tipo de consulta, data do último upgrade, grupos do CMDB associados à consulta e programações de consulta, são exibidos.

O que Fazer Depois

- Clique em **Executar**.

  Somente os 100 primeiros resultados da consulta são exibidos no painel de resultados.

  - Clique em **Carregar mais resultados** para exibir o próximo conjunto de 100 resultados.
  - Clique em **Carregar todos os resultados** para exibir o restante dos resultados da consulta, até o número especificado pela propriedade de sistema glide.cmdb.query.max_results_limit (10.000 por padrão).

  Clique em um IC para abrir seu formulário de IC e, no formulário de IC, clique em **Painel** para exibir a integridade do IC no painel de IC.

  Nota:

  - Verifique se a propriedade glide.security.use_csrf_token está definida como verdadeiro, permitindo a exibição de todos os resultados.
  - Quando **Nível** estiver definido como **Relacionamentos até o segundo nível**, o tipo de relacionamento não será exibido nos resultados da consulta.
  - Quando uma consulta estiver em execução, aguarde a conclusão ou o tempo limite antes de abrir ou executar outra consulta.

- Modifique configurações do Construtor de consulta: clique no ícone (**Configurações**) para abrir a caixa de diálogo **Configurações do construtor de consulta**.
- Copie e compartilhe o URL de uma consulta salva com usuários que tenham acesso ao Construtor de consulta do CMDB. Colar o URL compartilhado em uma nova janela do navegador da Internet abre diretamente a consulta salva no Construtor de consulta do CMDB.
- Criar relatórios no Construtor de consulta do CMDB.
- Crie uma programação para executar a consulta no futuro e enviar os resultados por e-mail às partes interessadas.
- Exporte os resultados da consulta:

  Clique no menu de contexto Resultados da consulta e selecione **Exportar**. Mesmo se o botão **Carregar mais resultados** estiver visível, indicando que há resultados de consulta adicionais, somente os resultados visíveis serão exportados.

Tradução automática

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

- Exportar e importar uma consulta do CMDB para transmitir uma definição de consulta entre instâncias.
- Preencha um grupo do CMDB usando uma consulta salva.
- Excluir consultas do CMDB.

Tópicos relacionados

Exemplo de consultas

Criar uma Consulta de mapeamento de serviço usando o Construtor de consulta do CMDB

O tipo de Consulta de mapeamento de serviço é um padrão que consiste em classes e relacionamentos entre essas classes. Depois de criar o padrão e executar a consulta, a consulta retorna todos os serviços do Service Mapping contendo esse padrão.

Antes de Iniciar

O plug-in Core UI (com.glide.ui.ui16) deve estar ativado.

Função necessária: cmdb_query_builder_read para exibir e executar somente consultas salvas, e cmdb_query_builder (contida para itil, itil_admin e asset) para criar e salvar consultas, modificar consultas salvas e executar consultas.

Usuários autorizados podem atualizar e excluir uma consulta criada por outro usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar a consulta, arraste as classes de IC que você deseja incluir na consulta, solte-as como nó na tela e defina as propriedades de relacionamento entre elas. Em cada nó classe da consulta, você pode filtrar seus atributos para restringir os resultados a um conjunto específico de ICs dessa classe ou a um único IC específico. Você também pode selecionar quais colunas de propriedade devem ser exibidas nos resultados da consulta.

Ao avançar na criação de uma consulta, as opções de lista e outros elementos da interface do usuário do Construtor de consulta do CMDB são filtrados de forma dinâmica, conforme apropriado para as suas seleções.

Consulte Exemplo de consultas para obter orientações passo a passo de como criar uma Consulta de mapeamento de serviço no Construtor de consulta do CMDB.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Na página do **Construtor de consulta do CMDB**, execute uma destas opções:
   a. Clique em **Criar novo**.
   b. Insira um **Nome**.
   c. Selecione **Consulta de mapeamento de serviços** como o **Tipo de consulta**.
   d. Selecione **Criar**.
   e. Selecione um widget de uma consulta salva para continuar criando uma consulta existente. Pesquisar consultas salvas primeiro, se necessário.
   f. Aponte para o canto superior direito de um widget de consulta salvo.

Tradução automática

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

g. Selecione o ícone **Duplicar consulta** para editar uma cópia de uma consulta salva.
O nome padrão da nova consulta contém a "cópia" da cadeia de caracteres.

3. Na tela, é possível executar qualquer uma destas opções:
   - Adicionar classes de IC à consulta: selecione classes da lista de hierarquia **Classes do CMDB** e arraste-as para a tela.
   - Adicionar conexões (relacionamentos) entre dois nós na tela:
     a. No primeiro nó do relacionamento, clique no pequeno quadrado no centro do lado direito.
     b. No segundo nó do relacionamento, clique no pequeno quadrado no centro do lado esquerdo para criar a conexão.
     c. Em **Propriedades da conexão** na barra lateral direita, defina as configurações das seguintes opções (clique na linha de conexão se necessário):
        - Na seção Direção do relacionamento, selecione o nó **Primário** (o nó **Secundário** se ajusta automaticamente).
        - Na seção Propriedades da consulta de serviço, selecione **Localizar ICs relacionados** ou **Localizar ICs não relacionados** para consultar um padrão no qual as duas classes mantenham ou não relacionamentos entre si, respectivamente.

          Por exemplo, Todos os ICs do Tomcat WAR não conectados a um servidor Windows.

Notações de IU de relacionamento

Notação	Descrição
Linha tracejada	Um relacionamento em uma Consulta de mapeamento de serviço.

   - Adicionar filtros a um nó classe: aplique filtros para restringir uma classe a um conjunto específico de ICs ou a um único IC específico.

     a. Aponte para o nó ao qual adicionar um filtro e clique no ícone **Aplicar filtros** que aparece acima do nó.
     b. Na seção Filtros, adicione o atributo e as condições de lista relacionada .
     c. Feche a seção **Filtros**.
     Por exemplo: adicione um filtro de criticalidade de negócio para consultar os negócios considerados "extremamente críticos".

     Clique em **Filtros aplicados** na barra lateral direita para exibir todos os filtros de cada nó na tela.

   - Adicionar operadores E/OU à consulta:
     a. Conecte um nó a dois outros nós.
     b. Clique na caixa **E** exibida na linha de conexão para alternar entre os operadores **E** e **Ou**.

     Por exemplo, C1 é Tomcat WAR, C2 é Servidor Linux e C3 é Servidor Windows. Consulte todos os ICs do Tomcat WAR conectados ao servidor Linux ou a um servidor Windows.

Tradução automática

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

- Adicionar colunas de propriedade de um nó que deverão ser exibidas nos resultados da consulta:

  Nota:
  em um relacionamento, os resultados da consulta são exibidos nas colunas `parent`, `child` e `type`. Não é possível adicionar outras colunas da tabela [cmdb_rel_ci].

  a. Clique em **Propriedades** no painel lateral direito.

  b. Clique em um nó uma ou duas vezes para que a seção Colunas do relatório seja exibida na barra lateral direita e clique em **Adicionar colunas**.

  c. Selecione as propriedades e clique fora da lista de propriedades para fechá-la.

- Selecione colunas e adicione filtros que serão aplicados ao conjunto de serviços resultante:

  a. Selecione **Propriedades** na barra lateral direita e clique em um espaço vazio na tela para garantir que nada seja selecionado.

  b. Clique em **Adicionar colunas** na parte inferior da barra lateral direita e selecione as colunas a serem adicionadas. Clique fora da lista de colunas para fechá-la.

  c. Clique no ícone **Aplicar filtros de consulta de mapeamento de serviço** na parte superior da tela e adicione filtros.

- Inverter toda a consulta e pesquisar todos os Serviços de mapeamento de serviço que não incluem o padrão de consulta: clique em um nó uma ou duas vezes para que as Propriedades da consulta sejam exibidas na barra lateral direita. Na seção Metadados, alterne os **Serviços que Incluem este padrão** para habilitar ou desabilitar a opção.

- Adicionar um marcador de pesquisa que pode ser usado como critério de pesquisa para consultas salvas:

  a. Clique no ícone **Adicionar marcadores** na parte superior da tela.

  b. Clique em **Adicionar marcador** e, na caixa de diálogo **Marcadores de consulta**, insira uma ou mais cadeias de caracteres de marcador.

  c. Clique no ícone **Adicionar marcadores** novamente para fechar a caixa de diálogo **Marcadores de consulta**.

4. Clique em **Salvar**.

Na guia **Consultas salvas**, aponte para um widget de consulta salvo e clique em **Informações da consulta** para exibir detalhes da consulta, como o tipo de consulta, a data do último upgrade e as programações de consulta.

O que Fazer Depois

- Clique em **Executar**.

O painel de resultados da consulte exibe apenas os 100 primeiros resultados da consulta.

- Clique em **Carregar mais resultados** para exibir o próximo conjunto de 100 resultados.
- Clique em **Carregar todos os resultados** para exibir o restante dos resultados da consulta, até o número especificado pela propriedade de sistema glide.cmdb.query.max_results_limit (10.000 por padrão).

Clique em um IC para abrir seu formulário de IC e, no formulário de IC, clique em **Painel** para exibir a integridade do IC no painel de IC.

Tradução automática

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

Nota:
quando uma consulta estiver em execução, aguarde a conclusão ou o tempo limite antes de abrir ou executar outra consulta.

- Modifique configurações do Construtor de consulta: clique no ícone (**Configurações**) para abrir a caixa de diálogo **Configurações do construtor de consulta**.
- Copie e compartilhe o URL de uma consulta salva com usuários que tenham acesso ao Construtor de consulta do CMDB. Colar o URL compartilhado em uma nova janela do navegador da Internet abre diretamente a consulta salva no Construtor de consulta do CMDB.
- Criar relatórios no Construtor de consulta do CMDB.
- Crie uma programação para executar a consulta no futuro e enviar os resultados por e-mail às partes interessadas.
- Exporte os resultados da consulta:

  Exporte os resultados visíveis da consulta: clique no menu de contexto Resultados da consulta e selecione **Exportar**. Mesmo se o botão **Carregar mais resultados** estiver visível, indicando a existência de resultados adicionais da consulta, somente os resultados visíveis serão exportados.

- Exportar e importar uma consulta do CMDB para transmitir uma definição de consulta entre instâncias.
- Preencha um grupo do CMDB usando a consulta salva.
- Excluir consultas do CMDB.

Tópicos relacionados

Exemplo de consultas

Exemplo de consultas

Use os exemplos de consultas a seguir para criar suas próprias consultas do CMDB e Consultas de mapeamento de serviço.

O uso do Construtor de consulta do CMDB exige que o plug-in Core UI (com.glide.ui.ui16) esteja ativado.

Exemplo de consulta do CMDB

Use esse exemplo para criar uma consulta do CMDB e encontrar todos os servidores com conexão a um banco de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Example:

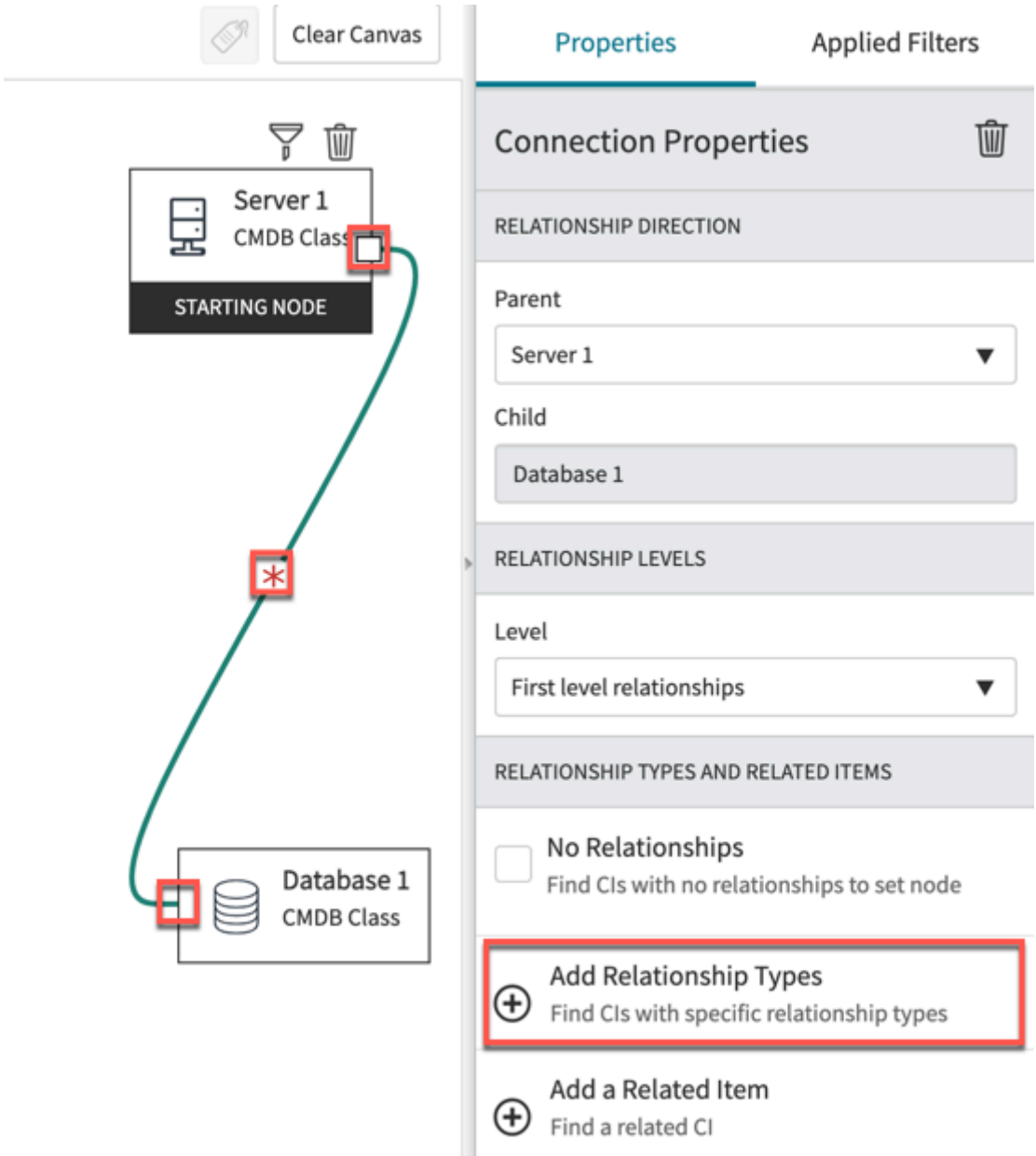
1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Clique em **Criar novo**. Insira um **Nome** - Todos os servidores com conexão a um banco de dados. Escolha **Consulta do CMDB** e clique em **Criar**.
3. Na lista de **Classes do CMDB**, localize a classe **Servidor** e arraste-a para a tela.
4. Localize a classe **Banco de dados** e posicione-a à direita do nó da classe **Servidor** na tela.

Tradução automática

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

5. Clique no centro do lado direito de **Servidor** e, em seguida, no centro do lado esquerdo de **Banco de dados** para criar uma linha de conexão entre os dois nós de classe.

6. Clique uma ou duas vezes na linha de conexão até que as Propriedades da conexão apareçam na barra lateral direita. Na seção Tipos de relacionamento e Itens relacionados, clique em **Adicionar tipos de relacionamento** e adicione todos os relacionamentos da lista.



As configurações na seção Direção do relacionamento refletem a direção primária-secundária no relacionamento. Se a classe Banco de dados for a primária no relacionamento, as configurações **Primário** e **Secundário** serão alternadas.

7. Clique em **Salvar**e em **Consultas salvas** à esquerda para ver o widget da consulta salva.
8. Clique no widget de consulta para retornar à tela no modo de edição.
9. Clique em **Executar** para executar a consulta.

   Revise os resultados da consulta. Cada linha exibe o nome de um IC de servidor, o nome de um IC de banco de dados e o tipo de relacionamento entre eles.

Tradução automática

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

10. Adicione colunas aos resultados da consulta:
    a. Clique no nó do **Servidor 1** na tela uma ou duas vezes para que a seção Colunas do relatório do servidor 1 seja exibida no painel lateral direito. Clique em **Adicionar colunas**.
    b. Selecione **Fabricante** e clique fora da lista de colunas para fechá-la.
    c. Clique em **Executar**.

       Revise os resultados da consulta que agora incluem a coluna **Fabricante**.

    d. Clique em **Salvar** novamente para salvar todas as personalizações da consulta.

Exemplo de consulta do CMDB - Serviço de aplicações 1

Use esse exemplo para criar uma consulta do CMDB e encontrar todos os serviços de aplicações críticas e sua proprietária.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Example:

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Clique em **Criar novo**.
3. Digite `Todos os serviços de aplicações críticos` como o **Nome** da consulta. Escolha **Consulta do CMDB** e clique em **Criar**.
4. Na lista de **Classes do CMDB**, localize a classe **Serviço de aplicações** e arraste-a para a tela.
5. Adicione um filtro ao nó do serviço de aplicativos:
    a. Aponte para o nó do serviço de aplicativos e clique no ícone **Aplicar filtros** que é exibido.
    b. Na seção Filtros, adicione a condição **[business criticality] [is] [1 - most critical]**.
    c. Feche a seção Filtros.
6. Adicione colunas aos resultados da consulta:
    a. Na barra lateral direita Propriedades, clique em **Adicionar colunas**.
    b. Selecione a **criticalidade dos negócios** e **pertencente a** e clique fora da lista de colunas para fechá-la.
7. Clique em **Salvar**.
8. Clique em **Executar** e revise os resultados. Você pode, por exemplo, localizar qualquer um dos serviços de aplicações críticas sem um proprietário.

Exemplo de consulta do CMDB - Serviço de aplicações 2

Use este exemplo para criar uma consulta do CMDB e localizar todos os serviços de aplicações para os quais há um incidente ou uma solicitação de mudança relacionada ao próprio serviço de aplicativos ou a qualquer IC no serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

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

Example:

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Clique em **Criar novo**.
3. Digite Serviços de aplicativos com incidentes ou solicitações de mudança como o **Nome** da consulta. Escolha **Consulta do CMDB** e clique em **Criar**.
4. Na lista de **Classes do CMDB**, localize a classe **Serviço de aplicações** e arraste-a para a tela.
5. Clique em **Tabelas não CMDB**.
6. Localize a classe **Incidentes** na hierarquia de classes e arraste-a para a tela.
7. Localize a classe **Solicitações de mudança** na hierarquia de classes e arraste-a para a tela.
8. Conecte o Serviço de aplicações e os Nós de incidentes e, em seguida, na barra lateral direita Propriedades:
   a. Selecione **Aplicar filtro de referência de incidentes a todos os nós no padrão**.
   b. Defina **Usar coluna de referência de IC** como **Item de configuração**.
9. Conecte o Serviço de aplicações e o nó Solicitação de mudança e, em seguida, na barra lateral direita Propriedades:
   a. Selecione **Aplicar filtro de referência de Solicitação de mudança a todos os nós no padrão**.
   b. Defina **Usar coluna de referência de IC** como **Item de configuração**.
10. Clique no operador **E** entre os nós de Incidentes e Solicitação de mudança e alterne para **Ou**.
11. Clique em **Salvar**.
12. Clique em **Executar** e revise os resultados.

Exemplo de consulta do CMDB - Serviço de aplicações 3

Use este exemplo para criar uma consulta do CMDB e localizar todo hardware em minha oferta de serviço que tenha o Windows instalado.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Example:

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Clique em **Criar novo**.
3. Insira Todo hardware em minha oferta de serviço que tenha o Windows instalado como o **Nome** da consulta. Escolha **Consulta do CMDB** e clique em **Criar**.
4. Na lista de **Classes do CMDB**, localize as classes a seguir e arraste-as para a tela.
   - **Serviço**
   - **Oferta de serviço**
   - **Serviço de aplicações**
   - Procurando infraestrutura, **Hardware**
5. Conecte o nó Serviço ao nó Oferta de serviço.

Tradução automática

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

Na barra lateral direita Propriedades, clique em **Adicionar tipo de relacionamento** e selecione o relacionamento **Conectar a :: Conectado por**.

6. Conecte o nó Oferta atendida ao nó Serviço de aplicações.

   Na barra lateral direita Propriedades, clique em **Adicionar tipo de relacionamento** e selecione o relacionamento **Conectar a :: Conectado por**.

7. Clique no nó Serviço de aplicativos.

   Na barra lateral direita Propriedades, selecione **Converter nós anexados em padrão** para incluir todos os ICs no serviço de aplicativos, na consulta.

8. Conecte o nó Serviço de aplicações ao nó Hardware.
9. Toda a infraestrutura em Serviço,
10. Clique em **Salvar**.
11. Clique em **Executar** e revise os resultados.

    Você pode clicar na **coluna Opções** do cabeçalho da coluna Serviço e selecionar **Agrupar por serviço**. Em seguida, expanda um serviço para ver toda a infraestrutura de hardware nesse serviço.

12. Retorne à janela do Construtor de consulta do CMDB para expandir a consulta e incluir somente ICs de infraestrutura nos quais o Windows esteja instalado.
13. Clique em **Tabelas não CMDB**, localize a classe de **Instância de software** e arraste-a para a tela.
14. Conecte o nó Hardware ao nó Instância de software.

    Na barra lateral direita Propriedades, defina **Usar coluna de referência de IC** como **Instalado em**.

15. Aponte para o nó Instância do software e clique no ícone **Aplicar filtros** que é exibido. Na seção Filtros, adicione a condição **[Product Name.Name] [is] [windows]**. Feche a seção Filtros.
16. Clique em **Salvar**.
17. Clique em **Executar** e revise os novos resultados.

Exemplo de Consulta de mapeamento de serviço

Use esse exemplo para criar uma Consulta de mapeamento de serviço destinada a localizar todos os servidores Linux em serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Example:

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** e clique em **Construtor de consulta do CMDB**
2. Clique em **Criar novo**. Digite um **Nome** - Servidor Linux em serviços. Escolha **Consulta de mapeamento de serviço**e clique em **Criar**.
3. Na lista de hierarquia **Classes do CMDB**, localize **Servidor Linux** e arraste para a tela.
4. Clique em **Executar**.

Tradução automática

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

Revise os resultados da consulta. Cada linha exibe o nome de um serviço de Mapeamento de serviço e o nome de um Servidor Linux que é membro desse serviço.

5. No painel lateral direito, clique em **Desabilitar serviço, inclusive este padrão** e clique em **Executar** novamente.

   Revise os resultados da consulta. Agora, cada linha exibe o nome de um serviço de Mapeamento de serviço que não inclui o Servidor Linux especificado.

Executar uma consulta parcial do CMDB

Você pode executar uma consulta parcial no Construtor de consulta do CMDB definindo uma seção de uma consulta e, em seguida, executando-a.

Antes de Iniciar

O plug-in Core UI (com.glide.ui.ui16) deve estar ativado.

Função necessária: cmdb_query_builder (contido para itil, itil_admin e asset)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar uma consulta ou revisar uma consulta salva, você pode executar somente uma seção da consulta. Na tela do Construtor de consulta do CMDB, realce uma seção da consulta que contenha os nós e relacionamentos da consulta parcial que você deseja executar. Em seguida, você poderá examinar os resultados da consulta parcial e atualizar a consulta, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Na página do Construtor de consulta do CMDB, clique em um bloco para abrir uma consulta existente.
3. Clique na ferramenta de seleção na ferramenta de navegação para alternar para um modo de seleção de seção.
4. Limite uma seção da consulta:
   a. Clique com o mouse no canto superior esquerdo da seção que você deseja criar.
   b. Arraste o mouse até o canto inferior esquerdo da seção que você deseja criar. Conforme você arrasta o mouse, a seção selecionada é realçada em azul claro.
   c. Solte o mouse. Os nós de consulta incluídos na consulta parcial são exibidos com uma borda azul.
5. Clique em **Executar**.
6. Na caixa de diálogo Selecionar nó inicial, selecione o nó inicial da consulta parcial e clique em **Confirmar**.

Resultado

Os resultados da consulta parcial são exibidos no painel de Resultados.

Excluir consultas do CMDB

Exclua uma consulta do CMDB que não seja mais usada ou necessária.

Antes de Iniciar

A consulta que você deseja excluir já deve estar salva.

Função necessária: cmdb_query_builder (contida para itil, itil_admin e asset). Usuários autorizados podem excluir consultas criadas por outro usuário.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** e clique em **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Na página do **Construtor de consulta do CMDB**, selecione a guia Consultas salvas e defina o modo de exibição como Exibição de cartão).
3. Passe o mouse sobre o cartão contendo a consulta que você deseja excluir.
4. Clique no ícone Excluir consulta (X) que é exibido no canto superior direito do cartão.

Tamanho de lote de consultas do Construtor de consulta do CMDB

Em um sistema base, um lote global de tamanho 100 é alocado a cada execução de consulta do Construtor de consulta. Se necessário, você pode usar uma propriedade do sistema para substituir o tamanho do lote global padrão ou otimizar o valor do tamanho do lote por consulta salva.

As consultas podem variar grandemente, pois é possível configurá-las para consultar uma ampla variedade de classes. Portanto, o tamanho de lote no sistema base pode não ser ideal para todas as consultas, e algumas consultas podem expirar ou levar muito tempo para serem concluídas. O tamanho ideal de lote para executar consultas depende da carga do sistema, por exemplo, a quantidade de dados e o número de relacionamentos em seu sistema. Entre em contato com o Suporte para obter assistência no cálculo do tamanho do lote da sua consulta.

O tamanho de lote é aplicável e se comporta da mesma forma em todos os cenários de execução de consulta, independentemente de como a execução foi iniciada:

- Interface do usuário do Construtor de consulta (consulta ad hoc ou salva)
- API programável do Construtor de consulta
- Trabalhos programados
- Grupos do CMDB

O tamanho do lote para execuções de consulta é alocado na seguinte ordem de prioridade:

1. O valor no campo *`Execution Batch Size`* na tabela de Consultas salvas refere-se a uma consulta salva específica. Se definido, esse valor será aplicável somente à consulta salva e terá prioridade sobre o valor global de 100 e o valor da propriedade de sistema glide.cmdb.query.batch_size.
2. O valor da propriedade do sistema glide.cmdb.query.batch_size, se existir, determina o tamanho do lote em termos globais que é alocado a todas as execuções de consulta. Se você adicionar e definir essa propriedade, o valor será aplicável a todas as consultas, exceto as consultas salvas com o valor *`Execution Batch Size`* definido.
3. Um valor global de 100, se as duas opções anteriores não estiverem configuradas.

Modificação do tamanho de lote para consultas

Se você estiver enfrentando problemas de desempenho ao executar consultas, siga estas etapas para modificar o valor do tamanho de lote:

- De forma global para todas as consultas: adicione (se necessário) e defina o valor da propriedade do sistema glide.cmdb.query.batch_size.
- Por consulta salva: Definir tamanho de lote para uma consulta salva específica

Tradução automática

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

Definir tamanho de lote para uma consulta salva específica

Configure um tamanho de lote personalizado para uma consulta salva do Construtor de consulta do CMDB que leva muito tempo para ser concluída ou que atinge o tempo limite. O tamanho de lote personalizado substitui o tamanho de lote global no sistema base e o valor da propriedade do sistema *glide.cmdb.query.batch.size*.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Entre em contato com o Suporte para obter assistência no cálculo do tamanho do lote da sua consulta.

Procedimento

1. No navegador de Filtros, digite `qb_saved_query.list` e pressione Enter para navegar até a tabela de Consultas salvas.
2. Na exibição da lista Consultas salvas, localize a consulta salva da qual você deseja mudar o tamanho do lote.
3. Defina ou modifique o valor no campo *Execution Batch Size*.
   Defina o valor para ser maior que o valor global na propriedade glide.cmdb.query.batch.size ou aumente qualquer valor existente.

Navegação no Construtor de consulta do CMDB

Use as ferramentas de navegação para ampliar ou reduzir a consulta, movê-la ou limitar uma seção da consulta a ser executada.

O uso do Construtor de consulta exige que o plug-in Core UI (com.glide.ui.ui16) esteja ativado.

Use os botões da ferramenta de navegação da seguinte maneira:

- Use o sinal de mais (+) para ampliar o tamanho da consulta.
- Use o sinal de menos (-) para reduzir o tamanho da consulta.
- Clique no ponto central para centralizar a consulta na tela.
- Use as setas de direção para mover a consulta na direção específica.
- Use a ferramenta de seleção na ferramenta de navegação para alternar entre dois estados:
  - Mover toda a consulta na tela.
  - Limitar uma seção da consulta que você poderá executar como uma consulta parcial.

Criar relatórios no Construtor de consulta do CMDB

Use os relatórios do Construtor de consulta do CMDB para mostrar os resultados de uma consulta do CMDB ou de uma Consulta de mapeamento de serviço. Crie um relatório básico ou um relatório dinâmico que é atualizado automaticamente quando os resultados da consulta salva e associada são alterados.

Tradução automática

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

Criar um relatório dinâmico

Depois de executar uma consulta salva no Construtor de consulta do CMDB, crie um relatório dinâmico que é atualizado continuamente para mostrar os resultados da consulta mais recente. Você pode usar um relatório dinâmico como qualquer outro relatório criado usando a ferramenta Reporting e adicioná-lo aos painéis de Análise de desempenho.

Antes de Iniciar

Verifique se a consulta para a qual você deseja criar um relatório dinâmico é uma consulta salva e se há uma programação especificada para a consulta. Execute também a consulta salva e verifique se todos os resultados da consulta estão visíveis.

Função necessária:

- Para criação: cmdb_query_builder e report_user
- Para exibir: requisitos da função de relatórios podem ser aplicáveis, consulte Administração de relatórios para Requisitos da função de relatórios.

Em um sistema base, a função cmdb_query_builder está contida nas funções itil e asset.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O botão **Criar relatório** no Construtor de consulta do CMDB, cuja função é criar relatórios dinâmicos, será ativado somente se:

- A consulta for salva
- A consulta incluir uma programação
- O conjunto inteiro de resultados de consulta estiver presente após a execução de uma consulta

O relatório dinâmico inicial que você criar se basear nos resultados da execução inicial da consulta salva. A partir daí, em cada execução subsequente da consulta salva, o relatório associado será atualizado automaticamente com os resultados da consulta mais recente.

No entanto, se você alterar a definição de consulta propriamente dita, a consulta e o relatório não estarão mais em sincronia e você terá de criar um novo relatório.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Na guia **Consultas salvas**, selecione a consulta salva para a qual você deseja criar um relatório.
   Certifique-se de que a consulta inclua uma programação especificada.
3. Clique em **Executar** e certifique-se de que todos os resultados da consulta sejam exibidos. Clique em **Carregar todos os resultados**, se disponível, para carregar todos os resultados.
   O botão **Criar relatório** será habilitado somente se todos os resultados da consulta forem exibidos.
4. Clique em **Criar relatório**.
   Se o Construtor de consulta do CMDB exibir os resultados da consulta em uma nova guia, retorne à janela do Construtor de consulta do CMDB após a nova guiar abrir com os resultados da consulta.
5. No Designer de relatórios, clique em **Avançar** ou **Voltar** para exibir e configurar o novo relatório nas guias **Dados**, **Tipo**, **Configurar** e **Estilo**.
   O relatório é preenchido previamente com os resultados da consulta do CMDB e alguns outros detalhes do relatório.
   - **Nome do relatório** é definido como o nome da consulta salva.
   - **Tipo de fonte** é definido como **Fonte de dados**.

Tradução automática

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

- **Fonte de dados** é definido como a tabela na qual os resultados da consulta são armazenados.
- **ID do sistema de consulta** é o identificador da última consulta executada.

Para obter mais detalhes sobre Relatórios e como configurar um relatório no Designer de relatórios, consulte Relatórios , Como criar relatórios .

6. Clique **em Salvar** ou **Executar**.

Resultado
O Construtor de consulta do CMDB cria uma fonte de relatórios que pode ser anexada a um relatório e usada com painéis. Para obter mais detalhes sobre fontes de relatórios, consulte Origens de relatório .

O que Fazer Depois
Use uma das etapas a seguir para exibir a nova fonte de relatórios. O nome da nova fonte de relatórios é definido como o nome da consulta do CMDB a partir da qual foi criado e não pode ser alterado.

- No Construtor de consulta, clique em **Consultas salvas**. Na janela Consultas salvas, clique no ícone **Informações da consulta** no bloco da consulta salva. Role até a parte inferior da lista de informações e clique no link em **Origem do relatório**.
- Navegar até **Tudo** > **Relatórios** > **Administração** > **Origens de Relatório** e localize a nova origem de relatório.

Criar um relatório básico

Depois de executar uma consulta no Construtor de consulta do CMDB, é possível criar um relatório básico com escopo para execução da consulta.

Antes de Iniciar
O plug-in Core UI (com.glide.ui.ui16) deve estar ativado.

Função necessária:

- Exibição de relatório: cmdb_query_builder ou cmdb_query_builder_read
- Criação de relatório: cmdb_query_builder ou cmdb_query_builder_read e report_user

Em um sistema base, a função cmdb_query_builder está contida nas funções itil e asset.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** e clique em **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Crie uma consulta.
3. No painel de resultados da consulta, clique em **Carregar mais resultados** ou **Carregar todos os resultados** para carregar todos os resultados que você deseja incluir no relatório básico.
4. No painel de resultados da consulta, clique no menu de contexto da coluna e selecione **Gráfico de barras** ou **Gráfico de pizza**.

Resultado
A aplicação Reports cria um relatório básico com escopo para os resultados da consulta que estão sendo carregados no momento e é estático.

Tópicos relacionados

Relatórios

Criar uma consulta do CMDB usando o Construtor de consulta do CMDB

Tradução automática

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

Criar uma Consulta de mapeamento de serviço usando o Construtor de consulta do CMDB

Executar uma consulta parcial do CMDB

Pesquisar consultas salvas

O Construtor de consulta do CMDB permite que você pesquise uma consulta salva específica usando qualquer combinação de critérios de pesquisa, como o título da consulta, tipo, marcadores personalizados e quem criou ou atualizou a consulta.

Antes de Iniciar

Para localizar uma consulta salva usando o critério de pesquisa **Marcadores de consulta**, a consulta deve incluir um marcador de consulta associado a ela. Para obter mais informações, consulte Criar uma consulta do CMDB usando o Construtor de consulta do CMDB ou Criar uma Consulta de mapeamento de serviço usando o Construtor de consulta do CMDB.

O plug-in Core UI (com.glide.ui.ui16) deve estar ativado.

Função necessária: cmdb_query_builder (contido para itil, itil_admin e asset)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Na guia Consultas salvas, selecione o critério **Classificar por**.
3. No campo **Pesquisar consultas salvas**, insira uma cadeia de caracteres de pesquisa que corresponda à seleção **Classificar por** e selecione um item na lista que é preenchida conforme você digita.
   A lista suspensa inclui cadeias de caracteres de pesquisa que podem ser aplicadas aos critérios de classificação, como "Nome da consulta".
4. Refine a pesquisa inserindo cadeias de caracteres adicionais de pesquisa **Pesquisar consultas salvas**, conforme necessário.

Criar uma programação para consultas do CMDB

Programe uma consulta salva do CMDB para ser executada uma vez em um horário programado ou em uma programação recorrente e para enviar os resultados da consulta por e-mail aos usuários especificados.

Antes de Iniciar

O plug-in Core UI (com.glide.ui.ui16) deve estar ativado e deve existir uma consulta do CMDB salva criada no Construtor de consulta do CMDB.

Função necessária: cmdb_query_builder (contida para itil e asset)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os resultados da consulta são anexados ao e-mail como um arquivo no formato especificado. Por padrão, o máximo de linhas de resultado que podem ser anexadas é 10.000. Isso é controlado por uma propriedade do sistema.

Procedimento

1. Se necessário, navegue até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB** e clique em uma consulta salva.
2. Clique em **Criar programação** e preencha o formulário.

Tradução automática

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

E-mail programado do formulário do Construtor de consultas

Campo	Descrição
Consulta	A consulta a ser executada.
Usuários	Usuários que devem receber o e-mail com os resultados da consulta. Para receber e-mails, os usuários devem ter um endereço de e-mail definido e definir suas notificações nos registros de usuários como Habilitar.
Grupos	Agrupa resultados de pesquisas ao e-mail.
Saída em formato zip	Indica se o relatório deve ser enviado como um arquivo zip.
Ativo	Indica se a consulta deve ser executada de acordo com a programação especificada.
Executar	Frequência de execução da consulta.
Hora	Hora do dia para executar a consulta.
Condicional	Indica se o campo **Condição** deve ser exibido, o que permite especificar as condições sob as quais a consulta é executada.
Omitir se não houver registros	Indica se o e-mail deve ser distribuído caso a consulta não retorne resultados.
Endereços de e-mail	Endereços de e-mail dos usuários que devem receber o e-mail, mas que não estão no sistema.
Assunto	Texto exibido na linha de assunto do e-mail de distribuição.
Mensagem introdutória	Mensagem adicional que é entregue com os resultados da consulta.
Condição	Script criado pelo usuário que verifica se determinadas condições são verdadeiras antes de executar a consulta. Esse campo fica visível somente quando **Condicional** está marcado.
Tipo	Formato de arquivo a ser usado nos resultados da consulta. **Nota:** Configure o layout do formulário para adicionar esse campo ao formulário.

Tradução automática

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

Exportar e importar uma consulta do CMDB

Exporte uma definição de consulta salva do CMDB ou do Service Mapping para um arquivo XML que poderá ser importado e executado posteriormente no Construtor de consulta do CMDB. Esse processo permite transmitir uma consulta salva entre instâncias, por exemplo, de um ambiente de desenvolvimento para um ambiente de produção.

Antes de Iniciar

- Você deve salvar a consulta antes de exportá-la.
- O domínio em uma consulta exportada deve estar visível nas instâncias de origem e de destino.

Função necessária: cmdb_query_builder (contida em itil, itil_admin e asset).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao exportar uma consulta de combinação, a definição de consulta integrada do Mapeamento de serviços é incluída na consulta exportada.

Para compatibilidade com versões anteriores, você pode, como opção, Exportar e importar consulta como um conjunto de atualizações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Exporte uma consulta salva:
   a. Na guia **Consultas salvas**, na exibição de lista ou de cartão, selecione uma consulta salva.
   b. Clique no ícone **Exportar consulta** na parte superior da tela do Construtor de consulta.
   c. Aguarde a mensagem **Consulta de exportação concluída** ser exibida e clique em **Download**. Agora você pode acessar o arquivo XML de consulta.
3. Importe uma consulta salva:
   a. Na guia **Consultas salvas**, clique no ícone **Importar consulta** na parte superior da janela do Construtor de consulta do CMDB.
   b. No Localizador, selecione o arquivo XML de consulta salvo e clique em **Abrir**.
   A consulta importada estará disponível na guia **Consultas salvas** do Construtor de consulta do CMDB na instância.

Exportar e importar consulta como um conjunto de atualizações

Exporte uma definição de consulta salva para um arquivo XML como um conjunto de atualizações que pode ser importado posteriormente.

Antes de Iniciar

Função necessária: para exportar — cmdb_query_builder (contida em itil, itil_admin e asset). Para importar — usuário com permissão para importar um conjunto de atualizações.

O domínio na consulta exportada deve estar visível nas instâncias de origem e destino.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exporte uma definição de consulta como um conjunto de atualizações que pode ser importado posteriormente. Esse processo permite transmitir uma consulta entre instâncias, por exemplo, de um ambiente de desenvolvimento para um ambiente de produção. Para obter mais informações sobre como exportar e confirmar conjuntos de atualizações usando arquivos XML, consulte Gravação de um conjunto de atualizações como um arquivo XML local .

Ao exportar uma consulta de combinação, a definição de consulta integrada do Mapeamento de serviços é incluída no conjunto de atualizações exportado.

Procedimento

1. Exporte uma consulta salva:
   a. No **navegador de filtro**, insira `qb_saved_query.list`.
   b. Selecione **Enter** para navegar até a tabela Consultas salvas.
   c. Na exibição da lista de Consultas salvas, selecione a consulta que você deseja exportar.
   d. Selecione **Ações nas linhas selecionadas** e **Exportar consulta**.
   e. Aguarde até que o **Exportador de consultas** conclua a exportação.
2. Importe a consulta salva que foi exportada:
   a. Navegar até **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização recuperados**.
   b. No formulário Conjuntos para atualização recuperados, selecione **Importar conjuntos para atualização do XML**.
   c. Na página Importar XML, selecione **Escolher arquivo**.
   d. Selecione o arquivo XML exportado.
   e. Selecione **Carregar**.
   f. Abra o novo registro adicionado à exibição da lista de Conjuntos de atualizações recuperados.
   g. No formulário Conjuntos de atualizações recuperados, selecione **Visualizar lote do conjunto**de atualizações.
   h. Feche a caixa de diálogo Visualização do conjunto de atualizações em lote.
   i. Selecione **Confirmar lote de conjunto de atualizações**.
   j. Feche a caixa de diálogo Confirmar lote de conjunto de atualizações.

Resultado

A consulta importada é adicionada às consultas salvas pelo Construtor de consulta na instância.

Configurações do Construtor de consulta do CMDB

Use as configurações para controlar alguns aspectos do comportamento do Construtor de consulta do CMDB.

O uso do Construtor de consulta exige que o plug-in Core UI (com.glide.ui.ui16) esteja ativado.

Abra a caixa de diálogo **Configurações do Construtor de consulta**:

Tradução automática

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

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Construtor de consulta do CMDB**.
2. Na página do **Construtor de consulta do CMDB**, clique no ícone de (**Configurações**).
3. Clique no ícone de **Configurações** novamente para fechar a caixa de diálogo.

Configuração	Descrição
Exibir relacionamentos em resultados	Exiba o relacionamento entre ICs nos resultados da consulta.
Exibir conexões sugeridas	Filtre as classes do CMDB e as listas de tabelas não CMDB no painel esquerdo para exibir somente as classes e tabelas com as quais o nó selecionado na tela tem um relacionamento. É possível arrastar qualquer item da lista filtrada para a tela e conectá-lo ao nó selecionado na tela. Essa configuração é aplicável apenas às consultas do CMDB.
Exibir resultados em uma nova guia	Exiba os resultados da consulta em uma guia separada do navegador intitulada **Resultados da consulta**.

Propriedades do Construtor de consulta do CMDB

Use as propriedades do Construtor de consulta do CMDB para configurar o processamento da consulta.

Essas propriedades estão disponíveis para uso no Construtor de consulta do CMDB. Para exibir e editar essas propriedades, é necessária a função de administrador.

Nota:
para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades do Construtor de consulta do CMDB

Propriedade	Descrição
Limita o número de resultados de uma consulta programada e na seção de resultados do Construtor de consulta quando você clica em **Carregar todos os resultados**. glide.cmdb.query.max_results_limit	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 10000 • Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**
Limite de tempo (em segundos) para executar um lote a fim de obter um lote de resultados de consulta (100 resultados). glide.cmdb.query.batch_time_limit_in_sec	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 300 • Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**

Tradução automática

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

Propriedades do Construtor de consulta do CMDB

Propriedade	Descrição
Limite de tempo (em segundos) para executar uma consulta inteira a fim de obter todos os resultados. glide.cmdb.query.query_time_limit_in_sec	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 1800 • Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**
Lista de bloqueios de tabelas não CMDB exibidas no Construtor de consulta do CMDB ao criar uma consulta do CMDB. glide.cmdb.query.non_cmdb.black_listed_tables	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: vazio • Outros valores: lista separada por vírgulas de nomes de tabelas (não rótulos). Pode incluir '* abc' para excluir todas as tabelas que contêm 'abc' no nome da tabela. • Local: **Configuração** > **Propriedades CMDB** > **Propriedades do Construtor de Consultas**
glide.cmdb.query.batch_size	Tamanho do lote alocado globalmente quando as consultas salvas são executadas. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100 • Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties] .

Monitorar as bases do sistema nos painéis de fundações de dados CSDM e CMDB (2.2.2)

A aplicação da Store ServiceNow® CSDM e CMDB nos Painéis de fundações de dados contém painéis que fornecem informações sobre os indicadores fundamentais do seu CMDB e do Common Service Data Model (CSDM). Este app fornece recomendações para garantir que CMDB e CSDM estejam configurados corretamente para uso ideal e para reduzir quaisquer riscos possíveis.

Nota:
Os painéis de fundações de dados do CSDM e do CMDB não são compatíveis com a separação de domínio.

Solicitar aplicativos na Store

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

A aplicação da Store de Painéis de fundações de dados CSDM e CMDB fornece estes painéis que se complementam:

Tradução automática

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

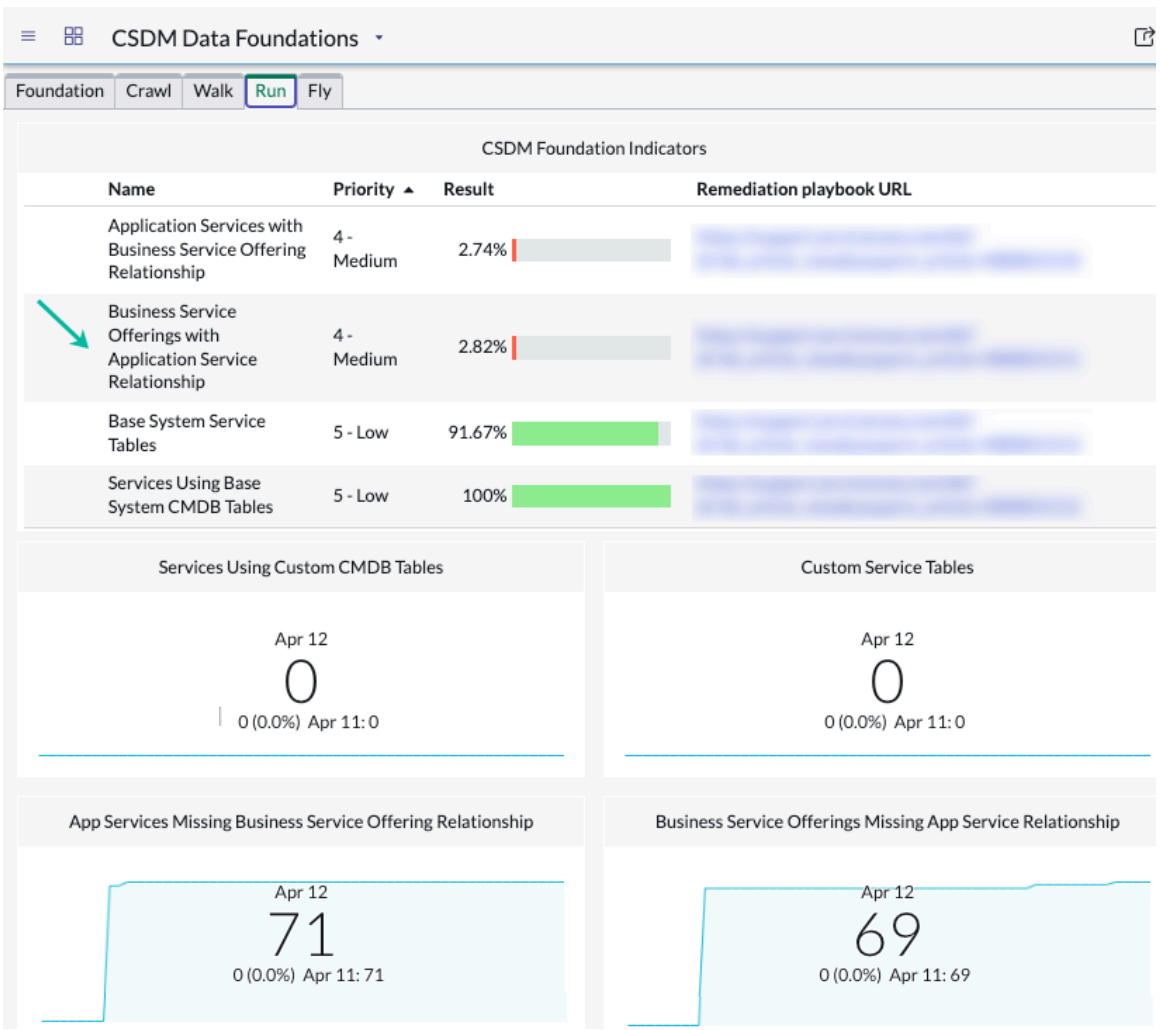
Painel de Fundação de dados do CMDB

Avalia várias configurações e personalizações no CMDB. Este painel verifica se os dados importantes são válidos e estão configurados corretamente e identifica e fornece visibilidade dos riscos potenciais na implementação. Use o painel de fundações de dados do CMDB para evitar problemas e oferecer suporte ao funcionamento eficaz contínuo do CMDB.

Painel do CSDM Data Foundations

O painel CSDM Data Foundations exibe as métricas principais CSDM em uma única página para ajudá-lo a obter todos os benefícios de seus produtos do Now Platform®.

As guias no painel permitem que você selecione o estágio de implementação CSDM da sua organização (fundação, rastreamento, caminhada, execução e insolvência). Como resultado, os relatórios da página mostram as métricas apropriadas para a maturidade dos dados do CMDB. Neste exemplos, um relatório na guia **Executar** indica que diversas ofertas de serviço de negócio não têm as relações exigidas com os serviços de aplicações. Com esse conhecimento, os responsáveis pelo serviço podem adicionar os relacionamentos para garantir que os agentes de atendimento ao cliente obtenham informações completas sobre os impactos ascendentes de aplicativos inativos.



Tradução automática

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

O recurso dos painéis de Bases de Dados do CSDM e do CMDB é fornecido pelo plug-in com.snc.cmdb.getwell, que é ativado por padrão nos sistemas base.

Para obter uma introdução, assista ao vídeo ServiceNow Painéis de Bases de Dados para CSDM e CMDB .

Acessar os painéis

Para acessar esses painéis, navegue até **Tudo** > **Configuraçã**oe selecione **Painel de fundações de dados do CMDB ou Painelde fundações de dados do CSDM**. Você pode alternar entre os dois painéis clicando no ícone do painel de mudança ( ) na barra de título de qualquer painel.

Gerenciar desempenho

A partir do CSDM e do CMDB Data Foundations Dashboards v2.2, você pode desativar as métricas de CSDM ou CMDB.

Para melhorar o desempenho, desative as métricas que não são necessárias ou que exigem muitos recursos e afetam o desempenho. As configurações ativas/não ativas das métricas são preservadas nas atualizações de versão da família.

Para desativar uma métrica, você deve acessar a tabela Métricas de melhoras do CMDB/ CSDM [sn_getwell_metric] em que todas as métricas do CMDB e CSDM são armazenadas. Navegue até a exibição de lista da tabela [sn_getwell_metric]. Em seguida, localize a métrica que você deseja desativar e marque sua coluna **Ativa** como **falsa**. Os blocos nos painéis associados a métricas inativas param de coletar dados e não são atualizados.

Para obter mais informações sobre como desativar métricas, consulte Como "desativar" cálculos de métrica no CMDB e CSDM Data Foundations Dashboards [KB1430455] .

Painel de fundações de dados do CMDB

Use o painel de fundações de dados do CMDB para monitorar as principais métricas básicas relacionadas à integridade no CMDB.

Requisitos

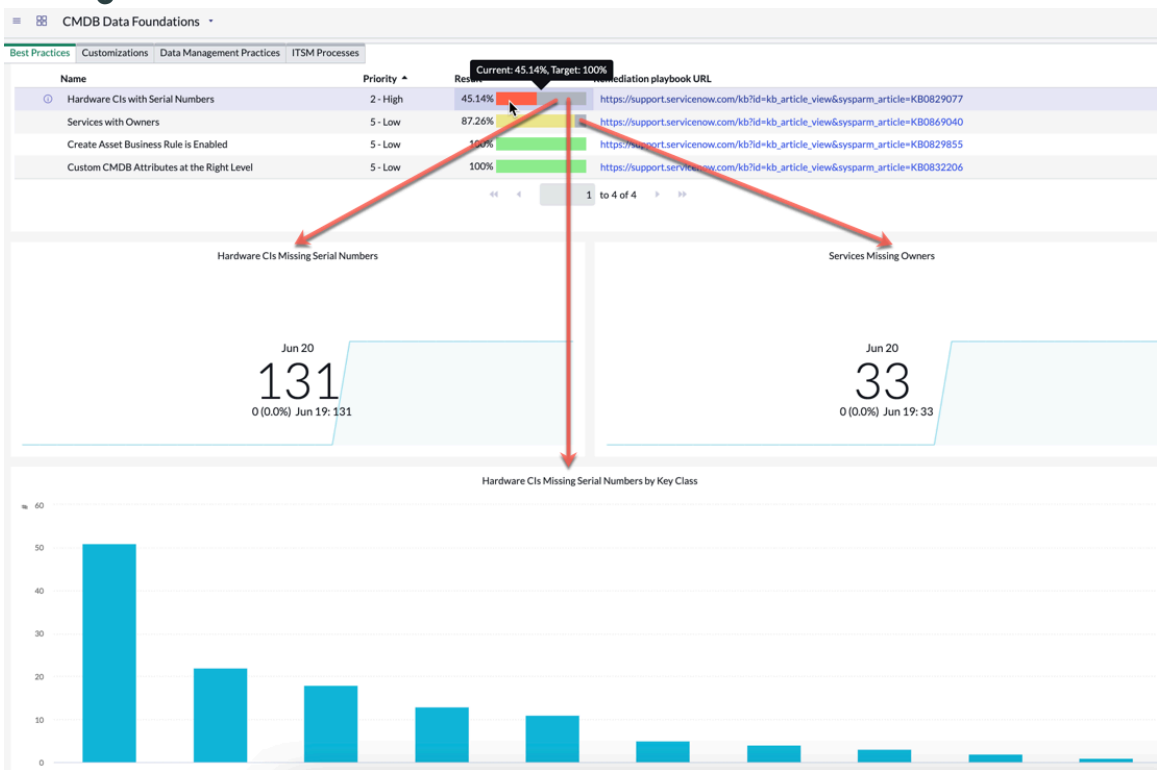
- Para acessar o painel de Bases de Dados do CMDB, os usuários devem ser configurados com as funções de administrador, itil_admin ou ativo. Algumas métricas associadas que permitem o detalhamento de dados do Performance Analytics (PA) podem exigir funções adicionais para acessar tabelas específicas. Essas funções são especificadas conforme apropriado por métrica.
- O painel de fundações de dados do CMDB adiciona os seguintes trabalhos programados, que devem estar em execução:
  - *`CMDB Get Well Metric Collection`*: calcula e armazena detalhes de ICs em conformidade associados a métricas, preenchendo a exibição de lista das métricas. Os dados aparecem no painel somente após a primeira execução deste trabalho programado. As pontuações das métricas são armazenadas na tabela Pontuações de Métrica de Bases de Dados do CMDB [sn_getwell_cmdb_score]. Este trabalho não-PA é executado diariamente por padrão.
  - *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`*: calcula o total de ICs fora de conformidade associados às métricas e preenche os widgets do PA no painel.

Tradução automática

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

Além disso, fornece dados de tendências ao longo do tempo para os ICs fora de conformidade associados às métricas. Este trabalho do PA é executado diariamente por padrão.

Visão geral



O painel de Bases de Dados do CMDB fornece quatro guias, cada uma agrupando um conjunto distinto de métricas do CMDB:

- **Práticas recomendadas**: verifica se o uso das tabelas e propriedades é o esperado para oferecer suporte à integridade do CMDB. Este conjunto de métricas verifica a aderência de padrões relacionados ao CSDM, por exemplo, para preencher serviços e relacionamentos.
- **Personalizações**: verifica como as personalizações no CMDB são usadas. Este conjunto de métricas verifica se as personalizações não são usadas excessivamente e se são usadas somente quando são necessárias e aplicadas corretamente.
- *Práticas de gerenciamento de dados*: verifica se a importação de dados de terceiros para o CMDB foi feita corretamente sem comprometer a integridade do CMDB. Este conjunto de métricas verifica se os dados importados estão configurados e formatados corretamente para fornecer a base para as funções do CMDB.
- **Processos de ITSM**: verifique se os processos de ITSM aproveitam os dados do CMDB.

Colunas na exibição de lista de métricas

As seguintes colunas aparecem na exibição de lista de métricas:

Nome

Nome da métrica.

Prioridade

Prioridade de uma métrica. A prioridade de uma métrica é um cálculo do peso da métrica e da gravidade da pontuação percentual. A prioridade varia de **1 - Crítica** como a prioridade mais

Tradução automática

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

alta, até a prioridade mais baixa, que é **5 - Baixa**. As métricas são listadas em sua ordem de prioridade, começando com a métrica de prioridade mais alta (número de prioridade mais baixa).

Resultado

Número percentual de ICs (ou do item medido) que estão em conformidade com a métrica. Uma barra mostra a porcentagem de ICs (ou do item medido) que estão em conformidade versus a porcentagem de itens que não estão em conformidade. A parte na barra que representa os ICs (ou do item medido) que estão em conformidade usa o seguinte esquema de cores para observar o nível de conformidade:

- Vermelho: 0 a 50% do total de ICs (ou do item medido) estão em conformidade com a métrica.
- Amarelo: 50 a 90% do total de ICs (ou do item medido) estão em conformidade com a métrica.
- Verde: acima de 90% do total de ICs (ou do item medido) estão em conformidade com a métrica.

A parte da barra que representa o percentual de itens que não estão em conformidade com a métrica aparece sempre em tom mais escuro. Além disso, todas as pontuações percentuais da métrica são alinhadas para que uma pontuação percentual mais alta e uma parte mais escura menor em uma barra da métrica sempre indiquem o estado ideal.

Nota:
Algumas métricas usam um valor de limite inferior que afeta o resultado exibido no painel. Para essas métricas, se a porcentagem de ICs em conformidade for menor do que o valor do limite inferior, o resultado aparecerá como 0 para o indicador.

URL do playbook de correção

Links para artigos do playbook no Now Support. Esses artigos de conhecimento fornecem contexto para o respectivo problema, diretrizes para ajudar a corrigir o problema e outros detalhes necessários para deixar os ICs em conformidade. Clique no link e use suas credenciais do Now Support para acessar o artigo de conhecimento.

Widgets do Performance Analytics

A maioria das métricas está associada a widgets do Performance Analytics (PA) (blocos) que dão mais detalhes sobre ICs que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando à parte escura da barra de métrica. Expanda os blocos para expandir widgets do PA, os quais são fornecidos pelo trabalho programado *`CMDB Data Foundations PA Metric Collection`*.

Na página do Hub de análise:

- Clique no menu de contexto **Detalhamentos** para ver os detalhamentos disponíveis.
- Certifique-se de que a opção **Tempo real** esteja selecionada (

) e clique em **Mostrar registros** para ver uma exibição de lista dos respectivos ICs.

Métricas de Práticas recomendadas

A guia **Práticas recomendadas** contém as seguintes métricas:

A opção Criar regra de negócios de ativo está habilitada

Tradução automática

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

Verifica a existência da regra de negócios `Create Asset on insert`. Se a regra de negócio existir, a pontuação percentual da métrica será de 100. Caso contrário, a pontuação percentual é definida como 0.

Atributos do CMDB personalizados no nível correto

A porcentagem de atributos personalizados que devem ser adicionados em um nível mais alto na hierarquia do CMDB. Por exemplo, o atributo personalizado `Warranty duration` foi adicionado três vezes na classe Computador, em vez de ser adicionado uma vez em um nível superior na hierarquia, o que é mais eficiente.

- Se (número total de atributos que podem ser movidos para cima > 10): a porcentagem é definida como 0.
- Por outro lado: a porcentagem é definida como (10 – número total de atributos que podem ser movidos para cima)*10.

CIs de hardware com números de série

Porcentagem de ICs de computador ou de mecanismo de rede com um número de série versus os ICs sem um número de série. A métrica é baseada nas seguintes condições:

- Classe é uma instância de computador ou de mecanismo
- Status = instalado
- Status operacional = operacional
- O número de série está em branco

O conjunto completo de ICs para esta métrica consiste nos ICs que atendem às três primeiras condições. Os ICs que atendem a todas as condições são contados como ICs de computador ou de mecanismo de rede não compatíveis sem número de série.

Nota:
Se a porcentagem de ICs em conformidade for inferior a 70%, a pontuação percentual dessa métrica será definida como 0.

O bloco ICs de Hardware com Número de Série Ausente mostra o número total de ICs que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

O gráfico de ICs de Hardware com Número de Série Ausente por Classes de Chave mostra os ICs que não têm um número de série, agrupados por classes de chave. Aponte para uma barra de classe no gráfico para mostrar mais detalhes e clique em uma barra para acessar uma exibição de lista desses ICs para a classe.

Serviços com responsáveis

Porcentagem de serviços operacionais nos quais o campo *owned_by* está preenchido versus os serviços operacionais nos quais este campo não está preenchido.

O conjunto completo de ICs para esta métrica consiste em todos os serviços operacionais na tabela Serviço [cmdb_ci_service] (em que `operational_status` = **Operacional**). A pontuação percentual para esta métrica é calculada como (ICs em conformidade/Conjunto completo de ICs) * 100.

Tradução automática

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

O bloco ICs de Serviços com Proprietários Ausente mostra o número total de ICs que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

Métricas de personalizações

A guia **Personalizações** contém as seguintes métricas:

Uso da Tabela aplicação de negócios do sistema de base

Verifica a existência de uma tabela de aplicações de negócios personalizada, que consiste em qualquer tabela que estenda [cmdb_ci], cujo nome comece com "u_" ou "x_" e que contenha as cadeias de caracteres "bus" e "app".

Se essa tabela personalizada existir, o valor será 0 e, em caso negativo, a porcentagem será 100.

O bloco Tabelas de aplicação de negócios personalizada mostra todas as tabelas de aplicações de negócios personalizadas. Clique no bloco para expandir o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todas as tabelas.

Uso de tipos de relacionamento do CMDB do sistema de base

Porcentagem de tipos de relacionamento do sistema de base versus tipos de relacionamento personalizados criados por usuários. Criar tipos de relacionamento personalizados pode interferir na integridade do CMDB, portanto, esta métrica pode ajudar a evitar esses problemas.

Esta métrica conta registros na tabela de Tipo de relacionamento [cmdb_rel_type] em que *sys_package* é "global" e *name* não é "Manages::Managed By". A pontuação percentual desta métrica é calculada da seguinte forma:

- Se a contagem for <= 0, a porcentagem será 100
- Se a contagem for > 10, a porcentagem será 0
- Caso contrário, porcentagem = (10 - contagem) * 10

O bloco Tipos de relacionamento do CMDB personalizados mostra os relacionamentos que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Esses são os relacionamentos que não foram incluídos no sistema de base e foram criados de forma personalizada. Clique no bloco para expandir o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os relacionamentos.

Tipos de relacionamento do sistema de base não excluídos nem recriados

Porcentagem de tipos de relacionamento que existem no sistema de base e que não foram excluídos nem recriados versus os que foram excluídos e talvez recriados. A exclusão e a recriação de relacionamentos do sistema de base podem interferir na integridade do CMDB, portanto, essa métrica pode ajudar a evitar possíveis problemas.

Esta métrica conta o número de relacionamentos do sistema de base que foram excluídos e possivelmente recriados. A pontuação percentual da métrica é calculada da seguinte forma:

Tradução automática

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

- Se a contagem for <= 0, o percentual será definido como 100
- Se a contagem for > 10, o percentual será definido como 0
- Caso contrário, o percentual = (10 – contagem)*10

.

O bloco de Tipos de relacionamento do CMDB do sistema de base Excluídos e/ou Recriados mostra os relacionamentos que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco para expandir o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os relacionamentos.

Tabelas do CMDB personalizadas que usam nomenclatura padrão

Porcentagem de tabelas do CMDB personalizadas cujos nomes não começam com a cadeia de caracteres padrão "u_cmdb_ci". A métrica conta tabelas nas Tabelas de [sys_db_object], que se estende da tabela do CMDB e cujo nome começa com a cadeia de caracteres "u_" (indicando ser uma tabela personalizada), mas não com "u_cmdb_ci".

A pontuação percentual desta métrica é calculada da seguinte forma:

- Se a contagem for <= 0, o percentual será 100
- Se a contagem for > 6, o percentual será 0
- Se a contagem estiver entre 0 e 6, o percentual será (1- (contagem/6)) * 100

O bloco Tabelas do CMDB personalizadas que não usam nomenclatura padrão mostra quais tabelas não estão em conformidade com a tabela, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco para expandir o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todas as tabelas.

Uso de atributos personalizados

Porcentagem de atributos personalizados que foram adicionados às tabelas do CMDB no sistema de base. Os atributos personalizados são identificados por um nome de tabela que começa com "cmdb_ci" e um nome de coluna que começa com "u_".

A pontuação percentual da métrica é calculada da seguinte forma:

- Se (total custom attribute count > 50): Percentage is set to 0.
- Se (contagem total de atributos personalizados < 10): a porcentagem será definida como 100.
- Se (contagem total de atributos personalizados for definida como 10 – 50): a porcentagem será definida como (contagem total de atributos personalizados – 10)/(50 -– 10) * 100.

Métricas das Práticas de gestão de dados

A guia **Práticas de gerenciamento de dados** contém as seguintes métricas:

ICs ativos atualizados nos últimos 90 dias

Percentual de ICs ativos de hardware [cmdb_ci_hardware] ou de instância de máquina virtual VMware [cmdb_ci_vmware_instance] que foram atualizados nos últimos 90 dias em relação aos ICs que não foram atualizados (ICs obsoletos). A métrica é baseada nas seguintes condições:

Tradução automática

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

- Classe é uma instância de hardware ou instância de máquina virtual VMware
- Status = instalado
- Status operacional = operacional
- Atualizado > = 90 dias

O conjunto completo de ICs para esta métrica consiste nos ICs que atendem às três primeiras condições. Os ICs que atendem a todas as condições são contados como ICs das classes de hardware [cmdb_ci_hardware] e de instância de máquina virtual VMware [cmdb_ci_vmware_instance].

Nota:
Se a porcentagem de ICs compatíveis for inferior a 65%, o resultado exibido para esta métrica será definido como 0.

O bloco ICs ativos não atualizados em 90 dias mostra o número total de ICs que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte mais escura da barra da métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

CIs processados por IRE

Percentual de ICs de hardware [cmdb_ci_hardware] ou de instância de máquina virtual VMware [cmdb_ci_vmware_instance] processados por meio de IRE versus os ICs não processados por IRE. A métrica é baseada nas seguintes condições:

- Status = instalado
- Status operacional = operacional
- Sys_id está EM (target_sys_id DA tabela sys_object_source)

O conjunto completo de ICs para esta métrica consiste nos ICs que atendem às três primeiras condições. Os ICs que atendem a todas as condições são contados como ICs de hardware [cmdb_ci_hardware] ou de instância de máquina virtual VMware [cmdb_ci_vmware_instance] não processados por IRE.

Nota:
Exibir todos os dados fornecidos pelo PA para esta métrica requer a função adicional de administrador ou discovery_admin.

ICs com nomes

Percentual de hardware, instância de máquina virtual VMware ou até 200 ICs de aplicação com nomes. A métrica é baseada nas seguintes condições:

- A classe é uma instância de hardware [cmdb_ci_hardware], Instância de máquina virtual VMware [cmdb_ci_vmware_instance] ou de aplicativo [cmdb_ci_appl]
- Status = instalado
- Status operacional = operacional
- Nome está vazio

ICs fora de conformidade são contados como os ICs sem nome, que são os ICs que atendem a todas as condições.

A pontuação percentual da métrica é calculada da seguinte forma:

Tradução automática

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

- Se a contagem de ICs sem nomes for > 200, o percentual será 0
- Se a contagem de ICs sem nomes for < 200, o percentual será (200 - (contagem de ICs sem nomes) / 200 * 100)

O bloco ICs sem nomes mostra o número total de ICs que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

ICs com relationamentos com primários e secundários

Porcentagem de ICs não órfãos versus ICs órfãos.

O conjunto completo de ICs para esta métrica consiste em ICs em registros da tabela Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci]. ICs em que [parent.sys_class_name=(vazio)] OU [child.sys_class_name=(vazio)] são contados como ICs órfãos.

O bloco de ICs órfãos mostra o número total de ICs órfãos, correlacionando a parte mais escura da barra da métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

CIs duplicados processados

Percentual de ICs duplicados, até 200, das classes de Hardware ou de Instância de máquina virtual VMware que foram corrigidos. Se o número de ICs duplicados não processados for maior que o limite superior de 200, a métrica será definida como 0. A métrica é baseada nas seguintes condições:

- Classe é uma instância de Hardware [cmdb_ci_hardware] ou Instância de classe de máquina virtual VMware [cmdb_ci_vmware_instance].
- Status = instalado
- Status operacional = operacional
- Duplicate_of em não vazio

ICs fora de conformidade são contados como ICs que atendem a todas as condições. ICs fora de conformidade são ICs duplicados de hardware [cmdb_ci_hardware] ou de Instância de máquina virtual VMware [cmdb_ci_vmware_instance] que não foram corrigidos. Para obter mais informações, consulte Correção de ICs duplicados.

A pontuação percentual desta métrica é calculada da seguinte forma:

- Se a contagem de ICs fora de conformidade for > 200, o percentual será 0
- Se a contagem de ICs fora de conformidade for < 200, o percentual será (200 - contagem de ICs fora de conformidade) / 200 * 100

O bloco ICs duplicados não tratados mostra o número total de ICs que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte preta da barra da métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

Nomenclatura do IC de servidor instalado que reflete o nome do host

Percentual de ICs de servidor em que o nome reflete o nome do host, até o primeiro ponto no nome. O conjunto completo de ICs para o indicador

Tradução automática

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

são todos os servidores na tabela Servidor [cmdb_ci_server] em que *install_status*= 1 e *host_name* não está vazio.

Exemplos de ICs em conformidade:

- O nome do servidor é "abc" e o nome do host é "abc.1.2.3"
- O nome do servidor e o do host são iguais

A pontuação percentual da métrica é calculada como (ICs em conformidade / Total de ICs) * 100.

O bloco Nomenclatura de IC do servidor Instalado que não reflete o nome do host mostra o número de ICs de servidor fora de conformidade com a métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

Nota:
Se você precisar atualizar manualmente o widget de Nomenclatura de IC do servidor instalado que não reflete o nome do host, execute primeiro o trabalho de Coleta de Métrica de Recuperação do CMDB e, em seguida, o trabalho de Coleta de Métrica do PA de Bases de Dados do CMDB.

ICs gerenciados com entradas de modelo

Porcentagem de ICs de hardware [cmdb_ci_hardware] com um ID de modelo versus os ICs sem um ID de modelo.

O conjunto completo de ICs para esta métrica consiste em todos os ICs na tabela Hardware [cmdb_ci_hardware]. ICs em conformidade são aqueles em que *model_id* está preenchido.

O bloco ICs Gerenciados sem Entradas de Modelo mostra o número total de ICs que estão fora de conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

Servidores com Local

Porcentagem de ICs do servidor nos quais *Location* está preenchido versus os nos quais *Location* não está preenchido. O conjunto completo de ICs para esta métrica são os ICs do servidor na tabela Servidor [cmdb_ci_server] na qual install_status = 1 e operating_status = 1. ICs em conformidade são os ICs nos quais o local também não é nulo.

A pontuação percentual da métrica é calculada como (ICs em conformidade / Total de ICs) * 100.

O bloco Servidores Sem Local mostra o número de ICs do servidor que não estão em conformidade com a métrica. Esses são os ICs do servidor em que *Location* está vazio. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

Locais exclusivos

Porcentagem de locais exclusivos versus locais não exclusivos (duplicados).

O conjunto completo de locais para esta métrica consiste em todos os locais nos registros da tabela Local [cmn_location], em que *name* não é nulo. Um local duplicado é contado como um registro no qual *name* não é nulo e o mesmo nome é usado mais de uma vez.

Tradução automática

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

A pontuação percentual da métrica é calculada como (ICs em conformidade / Total de ICs) * 100.

O bloco Locais duplicados mostra o número total de ICs que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

Nota:
Se você precisar atualizar manualmente o widget de Nomenclatura do IC de servidor instalado que reflete o nome do host, execute primeiro o trabalho de Coleta de Métrica de Recuperação do CMDB e, em seguida, o trabalho de Coleta de Métrica do PA de Bases de Dados do CMDB.

Métricas de Processos de ITSM

A guia **Processos de ITSM** contém as seguintes métricas:

Mudanças que fazem referência a um IC

Porcentagem de solicitações de mudança com referência a ICs versus as solicitações de mudança sem referência. O conjunto completo inclui todas as solicitações de mudança criadas nos últimos 90 dias. Registros em conformidade são as solicitações de mudança em que o campo *cmdb_ci* não está vazio.

A pontuação percentual da métrica é calculada como (Solicitações de mudança em conformidade / Total de solicitações de mudança) * 100.

O bloco Mudanças que não fazem referência a um IC mostra o número total de registros que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco para expandir o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todas as solicitações de mudança.

Nota:
Exibir todos os dados fornecidos pelo Performance Analytics para esta métrica (ao fazer o detalhamento) requer a função adicional de itil ou sn_change_read.

Mudanças relacionadas a um serviço e a um IC

Porcentagem de mudanças relacionadas a serviços de ICs versus as mudanças não relacionadas. O conjunto completo de ICs para esta métrica consiste em todos os registros de solicitação de mudança. Registros em conformidade são aquelas solicitações de mudança nas quais os campos *cmdb_ci* e *business_service* não estão vazios.

O bloco Incidentes não relacionados a um serviço nem a um IC mostra o número total de registros que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

Nota:
Exibir todos os dados fornecidos pelo Performance Analytics para esta métrica (ao fazer o detalhamento) requer a função adicional de itil ou sn_change_read. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

Incidentes que fazem referência a um IC

Tradução automática

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

Porcentagem de incidentes que fazem referência a um IC versus os incidentes que não fazem referência. O conjunto completo de registros inclui todos os incidentes criados nos últimos 60 dias. Os incidentes em conformidade são todos aqueles em que o campo *cmdb_ci* não está vazio.

A pontuação percentual para a métrica é calculada como (Incidentes em conformidade / Total de incidentes) * 100.

Os incidentes que não fazem referência a um IC mostram o número total de incidentes que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco para expandir o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os registros de incidentes.

Nota:
Exibir todos os dados fornecidos pelo Performance Analytics para esta métrica (ao fazer o detalhamento) requer a função adicional de itil ou sn_incident_read.

Incidentes relacionados a um serviço e a um IC

Porcentagem de incidentes relacionados a um serviço e um IC versus os incidentes não relacionados. O conjunto completo para esta métrica são todos os incidentes criados nos últimos 60 dias. Registros em conformidade são aqueles incidentes nos quais os campos *cmdb_ci* e *business_service* não estão vazios.

A pontuação percentual para a métrica é calculada como (Incidentes em conformidade / Total de incidentes) * 100.

Os Incidentes não relacionados a um serviço nem a um IC mostram o número total de registros que não estão em conformidade com a métrica, correlacionando a parte sombreada mais escura da barra da métrica. Clique no bloco para expandir o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os registros de incidentes.

Nota:
Exibir todos os dados fornecidos pelo Performance Analytics para esta métrica (ao fazer o detalhamento) requer a função adicional de itil ou sn_incident_read. Clique no bloco ou expanda o widget do PA para obter mais detalhes, como a lista de todos os ICs.

Tradução automática

Configurar o painel CSDMBases dos dados.

Use o painel de Bases de Dados CSDM para monitorar e avaliar métricas básicas da estrutura do CSDM.

Antes de Iniciar

Para obter uma introdução ao painel, consulte Visualizando o CSDM Painel de fundação de dados.

- Antes de usar o painel pela primeira vez, preencha as métricas CSDM : Navegue até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** e execute o trabalho *CSDM Get Well Metric Collection*.
- O painel Bases de dados CSDM adiciona os seguintes trabalhos programados que devem estar em execução:
  - *CSDM Get Well Metric Collection*: calcula e armazena detalhes para ICs em conformidade associados com métricas. Os dados aparecem no painel somente após a primeira execução deste trabalho programado. As pontuações das métricas

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

são armazenadas na tabela Pontuações de métrica do CSDM Data Foundations [sn_getwell_csdm_score]. O trabalho é executado diariamente por padrão.

- *CSDM Data Foundations PA Metric Collection*: calcula a contagem total de ICs fora de conformidade que estão associados a cada métrica. Além disso, fornece dados de tendências ao longo do tempo para os ICs fora de conformidade associados às métricas.

- Função necessária: app_service_admin, app_service_user, ativo, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer ou technology_service_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Configuração** > **Painel de fundação de dados do CSDM**.
2. Selecione uma guia.

   As guias no painel permitem que você selecione o estágio de implementação CSDM da sua empresa (fundação, rastreamento, caminhada, execução e insolvência). Como resultado, os relatórios em cada guia mostram as métricas apropriadas para a maturidade dos dados do CMDB.

3. Revise os relatórios.

   Observe as porcentagens e a codificação de cores na coluna **Resultado** de cada métrica.

   - Se o percentual for 100%, a estrutura CSDM terá as informações necessárias. Você não precisa fazer mais nada.
   - Caso contrário, as informações necessárias estão ausentes e será preciso fornecer ações adicionais. Continue com a etapa 5.

   Observe as métricas na guia **Base**:

   Modelos de produtos nomeados com responsáveis pelo produto

   Mostra registros cmdb_model que atendem às seguintes condições:

   - **Status** = em produção
   - Os campos **Nome** e **Responsável** não estão vazios

   Valores de status do item de configuração

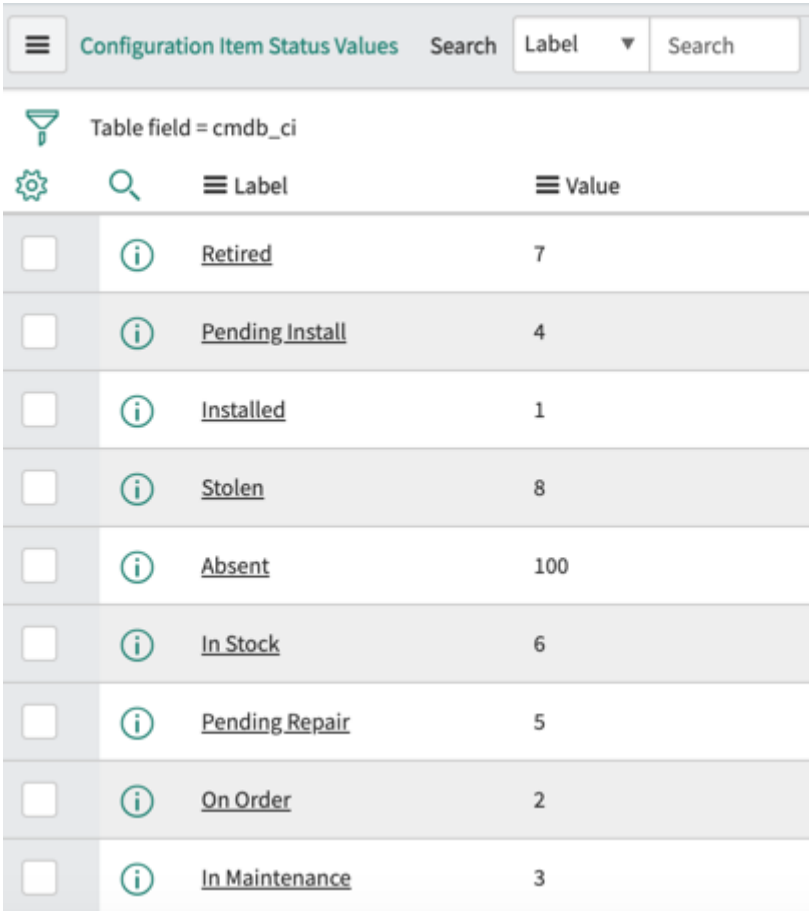
   Mostra o percentual de ICs com valores de status padrão.

   - 80%: pelo menos 1 a 5 ICs têm valores de status personalizados.
   - 60%: 6 a 10 ICs têm valores de status personalizados.
   - 40%: 11 a 15 ICs têm valores de status personalizados.
   - 20%: 16 ou mais ICs têm valores de status personalizados.

   Para visualizar os sistema-basevalores de status padrão, inserir *sn_getwell_oob_status_table_field.list* na caixa de texto **Filtro** do navegador. As tabelas de status do item de configuração exibem a lista de elementos e as tabelas associadas. Selecione um nome de tabela para ver uma lista de rótulos padrão e seus valores.

Tradução automática

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



Unidades de negócios com empresas

Mostra registros da unidade de negócios onde o campo **Empresa** não está vazio.

Locais com elementos primários.

Mostra registros cmdb_ci que atendem às seguintes condições:

- **Status** = instalado
- **Status operacional** = operacional
- Os campos **Localização** e **Localização.primária** não estão vazios

4. Selecione os blocos associados às métricas fundamentais para acessar widgets do Performance Analytics.

   Os widgets do Performance Analytics são fornecidos pelo trabalho programado *`CSDM PA Metric Collection`*. Esses widgets fornecem dados de tendências ao longo do tempo para ICs fora de conformidade associados com a métrica.

   - Certifique-se de que a opção em tempo real esteja selecionada

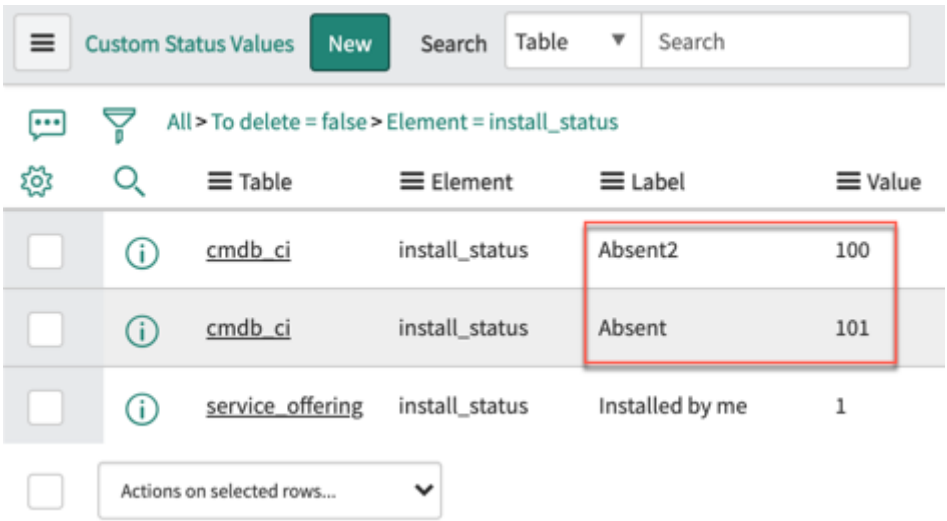
e clique em **Mostrar registros** para ver uma lista de ICs.
   - Selecione o menu de contexto **Detalhamentos** para exibir os detalhamentos disponíveis.

5. Role para baixo para exibir a lista de ICs na lista relacionada **Valores de status personalizados**.

Tradução automática

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

Os gráficos mostram o número de valores personalizados que foram definidos para cada elemento. Selecione um gráfico para exibir os valores personalizados que foram definidos para o elemento. Este exemplo mostra a combinação de rótulo-valor personalizada para o status **Ausente**.



6. Selecione um IC para expandir a exibição do formulário.

   A exibição de formulário fornece as informações necessárias. Se você não vir o formulário, talvez não tenha privilégios de acesso suficientes. Entre em contato com o ServiceNowadministrador.

7. Quando terminar de usar o formulário, selecione **Atualizar** ou **Excluir** (conforme aplicável) para retornar à exibição de lista.

8. Navegue para retornar ao painel de Bases de Dados do CSDM.

Resultado

Os principais resultados da métrica básica estão disponíveis para você revisar e analisar.

Integridade do CMDB

Monitorar e manter a integridade do CMDB é essencial para um uso eficaz e contínuo do produto. Indicadores de integridade, como ICs duplicados, campos de IC obrigatórios e auditorias, contribuem para o cálculo de cartões de pontuação de integridade nos níveis de IC, classe e CMDB.

Nota:
A Integridade do CMDB não oferece suporte a tabelas não CMDB.

A integridade dos dados do CMDB é monitorada e relatada para os seguintes KPIs, cada um consistindo em submétricas:

- Completude: os ICs são testados quanto aos campos obrigatórios e recomendados que não estão preenchidos.
- Correção: os ICs são testados em relação às regras de integridade de dados predefinidas, como regras de identificação (para detectar ICs duplicados), regras de ICs órfãos e regras de ICs obsoletos.

Tradução automática

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

- Compliance: os dados do CMDB são auditados quanto à aderência aos certificados predefinidos.
- Relacionamentos: a integridade dos relacionamentos de IC é testada quanto a indicadores, como relacionamentos órfãos e duplicados. Para conformidade com relacionamentos sugeridos, regras de hospedagem e contenção.

Depois que os ICs são testados em relação a vários indicadores de integridade, os resultados são agregados no nível de classe e, futuramente, no nível geral do CMDB. Você pode configurar como a integridade é calculada e o peso de cada KPI e de cada métrica em todos os níveis da agregação. Para a maioria dos testes de integridade, é possível configurar os próprios testes de integridade.

Experiência de integridade do CMDB no Espaço do CMDB

Você pode usar a página principal do Espaço do CMDB e suas exibições para acessar detalhes de integridade do CMDB que são baseados nas atividades e agregações de integridade do CMDB. Por exemplo:

- Use o bloco Ações importantes na página principal para acessar cartões com tarefas relacionadas à Integridade do CMDB, como tarefas de desduplicação.
- Use o bloco Integridade do CMDB para ver as métricas gerais de integridade de ICs e relacionamentos, para navegar até os painéis Integridade do CMDB e Integridade de relacionamento do CMDB e para obter mais detalhes de integridade de ICs específicos.
- Use blocos em todo o Espaço do CMDB para detalhar as visões gerais de integridade de ICs específicos.

Correção de IC

A Integridade do CMDB fornece uma estrutura para configurar a correção de IC. A correção permite aplicar proativamente a ICs danificados ações corretivas de forma gerenciada e padronizada.

Domain Separation

A Integridade do CMDB reconhece domínios. Se o plug-in Domain Separation tiver sido ativado, o painel do CMDB exibirá a integridade com base nos dados, regras e configurações do domínio do usuário conectado. Se as regras e configurações não forem definidas para um domínio secundário, as configurações do domínio primário serão aplicadas recursivamente.

Os testes de métrica do domínio global são propagados para os subdomínios. No entanto, os subdomínios podem ter seus próprios testes de métrica local que substituem os testes de domínio global. Até a versão San Diego, os testes de métrica local de subdomínio foram aplicados aos ICs do subdomínio e também aos ICs do domínio global (que estão visíveis nos subdomínios). Os ICs de domínio global que falharam nos testes de métrica de subdomínios locais podem ter gerado grandes quantidades de dados devido a duplicação de dados.

A partir da versão Tokyo, os ICs no domínio global são avaliados somente em relação aos testes de métrica especificados no domínio global. Nos subdomínios, os testes de métrica local são aplicados somente aos ICs nesse subdomínio e não são aplicados aos ICs do domínio global (mesmo que os ICs do domínio global estejam visíveis no subdomínio). Os resultados de integridade dos ICs no domínio global aparecem nos subdomínios e os resultados de integridade nosem subdomínios refletem este novo comportamento.

Tradução automática

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

Para obter mais informações, consulte Domain Separation na Integridade do CMDB.

Configuração

Para começar a coletar e agregar dados de integridade, é necessário habilitar os trabalhos relacionados à integridade do CMDB (trabalhos do painel de integridade do CMDB) que estão desabilitados inicialmente. Você também precisa configurar as propriedades do sistema relacionadas à integridade do CMDB e as regras de teste de integridade de KPI e de métrica para personalizar como os dados agregados são calculados e outros comportamentos de integridade do CMDB.

Para obter todos os detalhes sobre como definir e configurar a Integridade do CMDB, consulte Definir e configurar Integridade do CMDB.

Domain Separation na Integridade do CMDB

Esta é uma visão geral sobre domain separation no que diz respeito à Integridade do CMDB. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Visão geral

Os painéis do CMDB devem ser configurados com seu próprio conjunto de regras para ajustar melhor à forma como o usuário precisa deles. Os trabalhos do painel do CMDB aderem a essas regras para produzir relatórios. Isso é abordado em seções separadas abaixo.

Como Domain Separation funciona na Integridade do CMDB

Para que os painéis sejam mais eficazes, os usuários devem configurá-los adequadamente. Isso ocorre configurando-se as regras de órfãos, de obsolescência e de inclusão para atender às necessidades que, por sua vez, afetam os relatórios exibidos no painel.

As configurações e métricas definem diferentes aspectos de cada aplicação porque cada domínio pode ser configurado de forma diferente. Essas regras são configuradas além das que estão incluídas no sistema base. Existem diferentes tipos de proprietários para diferentes ICs; cada domínio tem seu próprio conjunto de regras.

Os testes de métrica do domínio global se propagam para os subdomínios. No entanto, os subdomínios podem ter seus próprios testes de métrica local que substituem os testes de domínio global. Até a versão San Diego, os testes de métrica local de subdomínio foram aplicados aos ICs do subdomínio e também aos ICs do domínio global (que estão visíveis nos subdomínios). Os ICs de domínio global que falharam nos testes de métrica de subdomínios locais podem ter gerado grandes quantidades de dados devido a duplicação de dados.

A partir da versão Tokyo, os ICs no domínio global são avaliados somente em relação aos testes de métrica especificados no domínio global. Nos subdomínios, os testes de métrica local são aplicados somente aos ICs nesse subdomínio e não são aplicados aos ICs do domínio global (mesmo que os ICs do domínio global estejam visíveis no subdomínio). Os resultados de integridade dos ICs no domínio global aparecem nos subdomínios e os resultados de integridade nosem subdomínios refletem este novo comportamento.

Nota:
Domain Separation está ativado por padrão, mas cada domínio pode ser configurado conforme necessário.

Tradução automática

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

Preferências de integridade

Defina estas preferências durante a configuração:

1. Propriedades do sistema global que controlam a integridade do CMDB - As propriedades do sistema não são separadas por domínio. Para saber mais, consulte Propriedades de sistema da Integridade do CMDB.

2. Trabalhos do painel de integridade do CMDB - Há um trabalho de painel para cada KPI principal, como Conclusão. Esse trabalho encontra a integridade dos ICs em todos os domínios habilitados. Há apenas uma execução de trabalho para todos os domínios e os próprios trabalhos não são separados por domínio.

   Os usuários podem definir a frequência com a qual desejam executar trabalhos; o relatório é executado para todos os domínios. Quanto mais domínios forem incluídos no trabalho, mais tempo levará a execução.

3. Métricas de integridade - Essas seleções são separadas por domínio e aderem à lógica estabelecida de "substituições do sistema" de separação de domínio. As mudanças são feitas de acordo com o domínio ao qual o usuário está conectado. Os valores do sistema base são definidos no domínio global. A lógica de domínio de substituição significa que esses valores se aplicam a todos os domínios. Se os usuários quiserem obter valores diferentes para um domínio, eles deverão fazer login em um domínio específico e mudar a propriedade a partir dele. A nova configuração de propriedade se aplica somente a esse domínio e a qualquer domínio que herde este domínio. Para saber mais, consulte Métricas de integridade.

   Nota:
   Sobre os KPIs de Completude, Compliance e Exatidão: os usuários podem desabilitar este KPI se não quiserem vê-lo como parte da pontuação do painel. Todas essas configurações são separadas por domínio e o usuário pode definir propriedades específicas para o domínio.

   a. Médias ponderadas - Essas configurações podem afetar todas ou parte das métricas em Completude, Compliance, Exatidão e Relacionamento. Elas podem ser definidas de forma diferente para domínios diferentes.

   b. Ativo - Esta configuração é a mais importante porque afeta a duração da execução dos trabalhos. Quanto mais domínios com sinalizadores definidos como `Active`, mais demorados serão os trabalhos. É melhor selecionar somente os domínios que você deseja que sejam `Active` e renderizar o restante como `Active` = **falso**. Você pode definir essa opção em Preferências de integridade. As configurações padrão do domínio global são `Active` = **verdadeiro**, mas você pode modificar ou desabilitar domínios específicos que o usuário deseja ver no painel. Os usuários devem considerar a hierarquia de domínio ao alterar esses valores. Se houver um grande número de domínios (> 100), o trabalho poderá demorar muito. Para atenuar esse problema, defina `Active` como **falso** para todos os domínios raiz, desabilitando todos os outros domínios na hierarquia. Se houver uma regra na parte superior, todos os domínios secundários herdarão essa regra.

   c. `Failure Threshold`, `Create Task`, `Task Assignee Group` - Todas essas configurações podem ser definidas de forma diferente para diferentes domínios, dependendo do que é necessário em cada domínio.

   d. Exceções - Para métricas de relacionamento (relacionamento, relações duplicadas, relações órfãs, relações obsoletas), a configuração de limite de falha não é separada por domínio. O Limite de falhas do domínio global é aplicado a todos os domínios.

Tradução automática

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

Por exemplo, mesmo que os usuários substituam o Limite de falhas de um domínio, a configuração de domínio global para Limite ainda será aplicada.

e. Detalhes da solução de problemas/implementação - Essas configurações são armazenadas na tabela `cmdb_health_metric_pref`, que é separada por domínio.

Regras relacionadas à integridade do CMDB

Consulte as configurações de regras relacionadas à integridade do CMDB em:

- Necessários
- Recomendado
- Órfão
- Obsolescência

A maioria das regras relacionadas à integridade do CMDB são separadas por domínio e fornecidas pelos usuários. Os usuários podem definir regras diferentes para domínios diferentes fazendo login em cada domínio e adicionando/substituindo regras no Gerenciador de Classes de IC.

1. Completude
   a. Campos obrigatórios – Baseiam-se no esquema da classe definido no Dicionário do sistema da plataforma e são fixos para todos os domínios. Eles não podem ser alterados.
   b. Campos recomendados - São separados por domínios. A tabela usada é cmdb_recommended_fields, que é separada por domínio. O usuário pode configurá-los para diferentes domínios.
2. Exatidão
   a. Duplicatas - As duplicatas são baseadas em regras de identificação, que não são separadas por domínio, portanto, as mesmas regras se aplicam a todos os domínios.
   b. Órfão - As regras de órfãos são separadas por domínio; há regras de órfãos diferentes para domínios diferentes. A tabela usada é cmdb_health_orphan_rule e é separada por domínio.
   c. Obsolescência - As regras de obsolescência são separadas por domínio. A tabela usada é cmdb_health_staleness_rule. A regra do sistema base (60 dias) é definida para o domínio global, portanto, é herdada por todos os domínios como regra padrão.
3. Compliance

   Auditoria - As pontuações de auditoria são baseadas no estado desejado ou nas auditorias de script definidas no módulo de conformidade pelo usuário. As próprias auditorias são separadas por domínio. Quando a avaliação de pontuação de auditoria está habilitada para um domínio, as pontuações se tornam baseadas somente nas auditorias visíveis nesse domínio.

Regras de inclusão de integridade

- As regras de inclusão de integridade são separadas por domínio. As regras são armazenadas na tabela cmdb_health_config, que é separada por domínio.
- Cada domínio pode ter suas regras de inclusão de integridade e regras específicas de domínio para cada submétrica.

Tradução automática

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

- Quando uma regra de inclusão de integridade é definida globalmente, todos os subdomínios herdam a regra de acordo com a estrutura do domínio e ela pode ser substituída em qualquer domínio.
- Quando uma regra de inclusão de integridade é definida no nível de classe do item de configuração [cmdb_ci], todas as classes decrescentes herdam a regra e ela pode ser substituída em qualquer nível de classe.

Painéis de integridade (exibição do CMDB/exibição de serviço/exibição de grupo)

Em geral, os painéis de integridade do CMDB reconhecem o domínio e mostram os dados de acordo com o usuário do domínio conectado. Se um usuário estiver conectado a um domínio e exibir um painel de integridade:

1. Somente as pontuações das métricas habilitadas nesse domínio são exibidas (com base no sinalizador Preferências de integridade `Active`, conforme apresentado acima).
2. Todas as pontuações são baseadas em ICs visíveis do domínio específico. (Estas são regras de visibilidade de domínio regular: a partir desse domínio, você pode ver ICs no domínio global, o domínio específico, qualquer domínio secundário desse domínio ou qualquer domínio que seja contido direta ou indiretamente por esse domínio.)
3. A exibição do painel é baseada em regras de domínio definidas no mapeamento de domínio, em oposição às fornecidas pelo usuário conectado. Essa exibição substitui quaisquer regras de visibilidade de domínio adicionais que um usuário conectado possa ter. O administrador define as regras básicas, mas não define cada domínio individual. O administrador pode dar a usuários específicos ou grupos de usuários visibilidade adicional para outros domínios e, mesmo assim, o painel não muda. O painel segue estritamente as regras de domínio mencionadas acima, com base na hierarquia do domínio no qual o usuário está conectado.
4. Conforme explicado na seção Preferências de Integridade, os usuários podem definir diferentes valores de preferência para qualquer domínio que tenha impacto nas pontuações relatadas no painel. As preferências que podem afetar as pontuações incluem **Médias Ponderadas**, **Limite de Falhas**e **Ativo**.
5. Conforme explicado na seção Regras de integridade do CMDB, as pontuações relatadas sobre as métricas são baseadas nas regras de integridade definidas para elas (obsoleto, órfão, recomendado, auditoria e regras de inclusão) que podem ser definidas de forma diferente para um domínio específico (no Gerenciador de classes do IC). Somente a métrica necessária e a métrica duplicada são baseadas em regras que se aplicam a todos os domínios.
6. Exibição de serviço/exibição de grupo - Esses relatórios também seguem em grande parte os pontos acima. Essas exibições costumam diferir de várias exibições/filtros do relatório de integridade. Um é baseado em regras de negócios, o outro é baseado em grupos de integridade do CMDB.

Tópicos relacionados

Domain Separation e Configuration Management Database (CMDB)

Definir e configurar Integridade do CMDB

O sistema de coleta de dados é altamente configurável, no entanto, o sistema de base é configurado minimamente para agregar dados de integridade do CMDB. Mais importante ainda, os trabalhos do Painel de Integridade do CMDB estão desabilitados por padrão e os dados não são coletados. Para exibir dados valiosos e significativos, você deve revisar e ajustar as configurações.

Tradução automática

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

1. Revise KPIs e métricas de Integridade do CMDB para saber o que a Integridade do CMDB pode monitorar e o que precisa ser configurado para habilitar e oferecer suporte a cada métrica.
2. Para cada KPI e métrica associada que você deseja monitorar, defina as regras necessárias e atenda a outros requisitos necessários. Por exemplo, se você tiver interesse nesta métrica, crie regras órfãs para detectar registros órfãos.
3. Revise e ajuste os intervalos de limite para os estados melhor, em risco e crítico para as pontuações das métricas de integridade do CMDB - consulte Configurar limites do cartão de pontuação de Integridade do CMDB.
4. Defina preferências de agregação de métricas, desative KPI e métricas nas quais você não tem interesse em relatar, defina limites de falha e ajuste médias ponderadas de agregação - consulte Configurar KPI e preferências de agregação de métricas.
5. Restrinja o escopo dos ICs incluídos nos cálculos de integridade - consulte Criar regra de inclusão de integridade.
6. Habilite os trabalhos do Painel de Integridade para os KPIs que você deseja relatar - consulte Habilitar e configurar um trabalho do Painel de Integridade do CMDB.
7. Personalizar o painel de IC (opcional).

Propriedades de sistema da Integridade do CMDB

Configure as seguintes propriedades do sistema para personalizar como a Integridade do CMDB é monitorada e avaliada.

Função necessária: itil_admin

Nota:
Para abrir a tabela Propriedade do Sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` ***no filtro de navegação.***

Propriedade	Descrição
O tempo máximo em minutos durante o qual o processador de métricas individuais será executado em cada ciclo programado [glide.cmdb.health.metricProcessor.maxRunningTime]	Se o processamento de uma métrica exceder o tempo especificado, o processamento da Integridade do CMDB será interrompido até que o próximo trabalho da Integridade do CMDB seja programado para ser executado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 120 • Local: Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Preferência de Integridade**. No navegador do lado direito, clique em **Propriedades do sistema**. Por motivos de desempenho, é recomendável não definir esta propriedade com um valor maior que 120.

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	Nota: Se você inserir um valor inválido, o valor padrão será usado.

glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth	Uma lista separada por vírgulas que controla o nível de registros em log de trabalhos de Integridade do CMDB. O registro em log cria entradas nos logs do sistema para capturar mensagens geradas pelo processo de auditoria de integridade sempre que eles são executados. Este registro em log ajuda a depurar se houver uma falha.
	
	Por exemplo, para registrar mensagens de erro e de informações, defina o valor como "error,info".
	
	• Tipo: cadeia de caracteres
	• Valor padrão: error
	• Outros valores possíveis: lista separada por vírgulas com qualquer um dos seguintes valores:
	  ○ info
	  ○ error
	  ○ warn
	  Ou '*', que é equivalente a incluir todos os valores possíveis.
	• Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only	Quando definido como verdadeiro, desabilita os resultados de integridade de fontes diferentes da auditoria da Integridade do CMDB (como a descoberta na nuvem). Somente os resultados gerados pela auditoria da integridade do CMDB aparecem no painel do CMDB. Por exemplo, por padrão, se um IC for determinado como obsoleto pelo Discovery, esse IC aparecerá como obsoleto no painel do CMDB, embora a auditoria de Integridade do CMDB não tenha determinado

Tradução automática

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

Propriedade	Descrição
	esse IC como obsoleto. Para desabilitar esses resultados de integridade do IC obsoletos, defina a propriedade como verdadeira. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Propriedades do sistema [sys_properties]. • Saiba mais: ○ KPIs e métricas de Integridade do CMDB ○ Discovery para VMware vCenter
glide.cmdb.health.staleness_exclude_dependent_cis	Excluia ICs dependentes para a métrica de obsolescência da Integridade do CMDB. Quando habilitados, os ICs dependentes não são verificados quanto à obsolência, independentemente de quaisquer regras de desatualização ou inclusão definidas para os respectivos tipos de IC. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: tabela Propriedades do sistemna [sys_properties].

Tópicos relacionados

Painel de integridade do CMDB para Helsinki | Visão geral

Habilitar e configurar um trabalho do Painel de Integridade do CMDB

Habilite e configure os trabalhos que processam testes de integridade do CMDB para começar a calcular as pontuações de integridade do CMDB para os KPIs `completeness`, `compliance`, `correctness` e `relationship`. Essas pontuações de integridade são agregadas ao relatório de integridade geral do CMDB.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No sistema de base, os trabalhos do Painel de Integridade do CMDB estão desabilitados por padrão. Habilite e configure o respectivo trabalho para o KPI de integridade do CMDB para o qual você deseja que os dados sejam coletados e agregados. Você pode programar um trabalho para ser executado em uma programação recorrente ou executá-lo uma vez a qualquer momento.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre como os trabalhos do Painel de Integridade do CMDB funcionam, consulte a publicação do blog Noções básicas sobre números do Painel de Integridade do CMDB na Comunidade ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Painel do CMDB** > **Exibição do CMDB**e, em seguida, clique em **Trabalhos do Painel de Integridade do CMDB** .
2. Selecione um trabalho que você deseja habilitar ou configurar.

Trabalho do Painel de Integridade do CMDB	Descrição
Painel de Integridade do CMDB - Cálculo da pontuação de conclusão	Script para calcular a KPI de conclusão da integridade do CMDB.
Painel de Integridade do CMDB - Cálculo de pontuação de conformidade	Script para calcular o KPI de conformidade da integridade do CMDB.
Painel de Integridade do CMDB - Cálculo de pontuação de correção	Script para calcular o KPI de correção da integridade do CMDB.
Painel de Integridade do CMDB - Cálculo de pontuação de relacionamento	Script para calcular o KPI dos relacionamentos de IC da integridade do CMDB.
Painel de Integridade do CMDB - Processador de Compliance de Relacionamento	Script para calcular a compliance de relacionamentos com relacionamentos sugeridos e com regras de hospedagem e contenção.

3. Revise a configuração padrão e atualize conforme necessário.

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho. Saia deste campo com o nome preenchido previamente.
Ativo	Selecione para ativar o trabalho
Condicional	Se selecionada, a condição doe script deve ser avaliada como verdadeira antes de o trabalho ser executado.
Executar	Configure a programação para a execução do trabalho ou selecione **Sob demanda** para executar o trabalho manualmente quando necessário. Se **Ativo** for selecionado, os campos adicionais serão exibidos segundo a sua escolha. Por exemplo, **Repetir Intervalo** (quando **Executar** estiver definido como **Periodicamente**) e **Tempo** para várias configurações de **Executar**. Preencha os detalhes para definir tempos de execução precisos.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Fuso horário	Fuso horário local.
Executar este script	O script do trabalho. **Nota:** Mudanças no script podem resultar em comportamento inesperado.

4. Clique em **Executar Agora** para executar o trabalho uma vez imediatamente.

Resultado
Depois de habilitar um trabalho do Painel de Integridade do CMDB, os resultados do KPI são agregados e exibidos no painel do CMDB e no painel de IC, nos níveis de CMDB, classe e IC.

Tópicos relacionados

Painel de integridade do CMDB para Helsinki | Visão geral

Configurar limites do cartão de pontuação de Integridade do CMDB

Configure os limites para as definições de estado melhor, em risco e crítico para os cartões de pontuação de KPIs e métricas. Você pode definir essas configurações globalmente para todo o CMDB ou individualmente por classe.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os limites do cartão de pontuação são usados para determinar o estado geral da métrica e são definidos pelos limites superior e inferior. Por exemplo, limites de cartões de pontuação para completude:

- 0 - limite inferior: estado Melhor
- Limite inferior - limite superior: estado Em risco
- Limite superior - 100: estado Crítico

No sistema base, os limites superiores são definidos como 67 e os limites inferiores são definidos como 33 para todos os KPIs e métricas. Você pode ajustar os limites do cartão de pontuação para refletir o intervalo de falhas que deve ser usado para cada estado de integridade. A aplicação da mudança a um cartão de pontuação é baseada na classe selecionada na lista Classes de IC:

- Se a classe de item de configuração de nível superior for selecionada na lista Classes de IC, as mudanças nos cartões de pontuação de métrica se aplicam a toda a hierarquia.
- Se qualquer outra classe for selecionada na lista Classes de IC, as mudanças nos cartões de pontuação de métrica se aplicam à classe selecionada.

Para grupos do CMDB, você pode especificar um conjunto separado de limites de cartão de pontuação, por grupo do CMDB/KPI ou métrica. Consulte Configurar limites de cartão de pontuação dos grupos do CMDB para obter mais detalhes.

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista Classes de IC e selecione uma classe para a qual definir cartões de pontuação.
3. Na barra de navegação de classes, expanda **Integridade**.
4. Para configurar o cartão de pontuação geral, selecione **Outros cartões de pontuação** e, em seguida, **Cartão de pontuação geral**.
5. Para configurar um cartão de pontuação para qualquer um dos KPIs (como Compliance) ou para métricas relacionadas a relacionamentos (como relações duplicadas):
   a. Selecione o **item de configuração** na parte superior da lista **Hierarquia**.
   b. Clique em um item de KPI, **Completude**, **Conformidade**ou **Exatidão**.
   c. Clique na guia **Cartão de pontuação de Completude do CMDB**, **Cartão de pontuação de Compliance do CMDB** ou **Cartão de pontuação de Exatidão do CMDB**.
   Quando você seleciona a classe de Item de Configuração de nível superior, as alterações nas configurações de limite em qualquer cartão de pontuação de métrica se aplicam a toda a hierarquia de classe.
6. Para configurar um cartão de pontuação para qualquer métrica:
   a. Na lista Classes de IC, selecione a classe à qual o cartão de pontuação atualizado deve ser aplicado. Selecione o Item de Configuração de nível superior para aplicar a mudança a toda a hierarquia.
   b. Clique no KPI que contém a métrica para a qual você deseja configurar o cartão de pontuação. Por exemplo, clique em **Completude** para configurar o cartão de pontuação de Campos obrigatórios.
   c. Selecione a guia do cartão de pontuação da métrica a ser configurada, como **Cartão de pontuação de campos obrigatórios**. Pode ser necessário clicar em **Novo** para editar os cartões de pontuação.
7. Arraste os controles deslizantes de limite ou insira números específicos para aumentar ou diminuir as barras de limite para se ajustarem às suas definições para os níveis melhor, em risco e crítico do cartão de pontuação.
8. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

KPIs e métricas de Integridade do CMDB

Painel de integridade do CMDB para Helsinki | Visão geral

Configurar limites de cartão de pontuação dos grupos do CMDB

Cada grupo do CMDB pode ter seu conjunto exclusivo de limites de cartão de pontuação para as definições de estado melhor, em risco e crítico para KPIs ou métricas específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil_admin (além de itil)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os limites do cartão de pontuação são usados para determinar o estado geral da métrica e são definidos pelos limites superior e inferior:

- 0 - limite inferior: estado Melhor
- Limite inferior - limite superior: estado Em risco
- Limite superior - 100: estado Crítico

Tradução automática

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

No sistema base, para todos os KPIs e métricas, os limites superiores são definidos como 67 e os limites inferiores são definidos como 33. Você pode ajustar limites de cartão de pontuação para um grupo do CMDB específico CMDB por KPI ou métrica para refletir o intervalo de falhas que devem ser usadas em relatórios de integridade.

Os limites do cartão de pontuação de grupos do CMDB são armazenados na tabela [cmdb_health_scorecard_group_threshold].

Procedimento

1. Na caixa de pesquisa na barra de navegação, insira `cmdb_health_scorecard_group_threshold.list` e pressione a tecla Enter.
2. Na lista **Limites do Cartão de pontuação de Integridade do CMDB**, clique em **Novo**.
3. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Limite superior	Intervalo superior de porcentagem de ICs reprovados nos testes de métrica especificados, usados para calcular os estados melhor e em risco.
Grupo do CMDB	O grupo do CMDB ao qual esta configuração de limite de cartão de pontuação se aplica.
Limite inferior	Intervalo inferior de porcentagem de ICs reprovados nos testes de métrica especificados, usados para calcular os estados em risco e crítico.
Métrica	A métrica à qual a configuração de limite de cartão de pontuação se aplica.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Configurar limites do cartão de pontuação de Integridade do CMDB

Configurar KPI e preferências de agregação de métricas

Cartões de pontuação de integridade de métricas são agregados em seus respectivos KPIs que, por sua vez, são agregados ao relatório geral de Integridade do CMDB. Defina preferências de agregação para KPIs e, para cada uma da respectivas métricas, desative KPIs e métricas nas quais você não tem mais interesse em relatar e ajuste as médias ponderadas de agregação.

Antes de Iniciar

Para começar a coletar e relatar KPIs e métricas de integridade do CMDB, primeiro você deve habilitar e configurar os trabalhos do painel de integridade do CMDB.

Função necessária: itil_admin (além de eitil)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O KPI de completude, por exemplo, consiste nas métricas *`required fields`* e *`recommended fields`*, cada uma contribuindo para a soma com um peso diferente. Você pode configurar o peso proporcional dos campos obrigatórios e dos campos recomendados conforme a porcentagem de completude como sendo 25 e 75, respectivamente. Você também pode configurar o peso proporcional da completude, conformidade e exatidão conforme soma agregada da integridade geral do CMDB.

Tradução automática

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

Nota:
KPIs ou métricas não ativos são exibidos no painel do CMDB em cores esmaecidas, exibindo as agregações mais recentes que foram calculadas quando o KPI ou a métrica estavam ativos.

Se Suporte de domínio - Extensões de domínio estiver ativado, você poderá configurar as preferências de agregação por domínio.

No sistema base ServiceNow, os pesos dos KPIs têm configurações padrão e as métricas são definidas globalmente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Preferências de integridade**.
2. Selecione **Métricas** de integridade no navegador do lado direito.
3. Na lista **Selecionar métrica**, selecione um dos KPIs, como **Completude** ou uma métrica.

   Para **Completude**, **Compliance** e **Exatidão**:

Campo	Descrição
Ativo	Ativar o KPI para ele estar incluso no relatório de integridade do CMDB agregado.
Médias Ponderadas	Especifique o peso de cada métrica no relatório de integridade do KPI agregado. A soma das médias ponderadas de todas as métricas deve ser 100.

   Para uma métrica:

Campo	Descrição
Ativo	Ativar a métrica para incluí-la no relatório de integridade agregado para o respectivo KPI.
Criar tarefa	Se um registro falhar no teste de métrica, crie uma tarefa com detalhes sobre a falha. Você pode exibir a tarefa no painel de IC e configurar a correção para a tarefa.
Limite de Falhas	Quando o número de limite de ICs que falham no teste de métrica de integridade for atingido, o processamento da integridade será interrompido para a métrica neste ciclo.
Grupo Responsável pelas Tarefas	Um grupo de atribuição para a tarefa.

4. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Painel de integridade do CMDB para Helsinki | Visão geral

Definir um atributo de IC como obrigatório

Configure um atributo de IC como obrigatório, de maneira que ele seja incluído nos testes de integridade do CMDB para a métrica *`required`*, se habilitado. *`Required`* é uma métrica do KPI *`completeness`* de Integridade do CMDB.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um campo é configurado como obrigatório, se a métrica *required* estiver habilitada, os testes de integridade do CMDB verificarão se esse campo está preenchido ou não. O painel do CMDB exibe o relatório agregado da porcentagem de ICs para os quais um ou mais campos obrigatórios estão vazios.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC. Em seguida, selecione a classe com o campo que precisa ser definido como obrigatório.
3. Na barra de navegação da classes, expanda **Informações da classe** e selecione **Atributos**. Na exibição Atributos, clique em **Adicionado**.
4. Localize o atributo que você deseja definir como obrigatório, clique duas vezes no valor **Obrigatório** e defina-o como verdadeiro.

   Na próxima vez em que o formulário for aberto, um indicador de status de campo aparecerá ao lado do rótulo do campo, indicando que um valor é obrigatório.

   Nota:
   Os campos obrigatórios são globais. O campo é marcado como obrigatório em todos os lugares em que aparece em um formulário. Além disso, os campos obrigatórios não aparecem corretamente ao usar a descoberta baseada em marcador do Service Mapping. Para obter mais informações, consulte Descoberta com base no marcador no Service Mapping .

Tópicos relacionados

Painel de integridade do CMDB para Helsinki | Visão geral

Tornar um campo obrigatório

Definir um campo de IC a ser recomendado

Defina uma lista de campos de IC conforme recomendado, observando que é desejável que eles sejam preenchidos por uma fonte de dados como o Discovery. Em seguida, você pode configurar o KPI de completude do CMDB para incluir campos recomendados nos relatórios de integridade agregados.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use este procedimento para campos que não devem ser obrigatórios, mas que podem ter informações úteis que o IC deve ter. Por exemplo, um campo com informações que podem em algum momento ajudar no diagnóstico. Inicialmente, uma classe derivada é definida com os campos recomendados que são designados no nível primário. Você pode adicionar ou remover campos recomendados para uma classe derivada, definindo-a com seus próprios campos recomendados, sem afetar os campos recomendados nos níveis primário ou secundário. Se todos os campos recomendados para uma classe derivada forem removidos, a classe derivará automaticamente os campos recomendados a partir da classe primária.

O gerenciador de classe de IC não oferece suporte à referência com pontos para selecionar campos de tabelas referenciadas, conforme recomendado. Consulte as etapas na parte inferior para atualizar tabelas diretamente com campos recomendados, em que a referência com pontos em um nível é compatível.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre classes secundárias e primárias, consulte Extensão de tabela e classes .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Selecione **Hierarquia** para mostrar a lista Classes de IC e selecione a classe que contém os campos que precisam ser definidos conforme recomendado.
3. Na barra de navegação de classes, expanda **Integridade**, selecione **Completude**e selecione a guia Campos recomendados.
4. Na guia Campos recomendados, use a caixa de listagem dupla para mover os campos que você deseja designar como recomendados da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**.
5. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Você pode ver a lista de campos recomendados, por classe, na tabela Campos recomendados do CMDB [cmdb_recommended_fields].

Você pode atualizar diretamente a tabela Campos recomendados do CMDB fora do Gerenciador de classe de IC, em que é possível usar a referência com pontos para designar um campo de uma tabela referenciada, conforme recomendado:

1. Selecione **"Tudo"**.
2. No navegador de filtro, insira `cmdb_recommended_fields.list` para acessar a tabela Campos recomendados do CMDB.
3. No formulário Campo recomendado do CMDB, defina **Tabela** como a tabela que você deseja definir com os campos recomendados.
4. Selecione **Campos recomendados** e use a caixa de listagem dupla para selecionar campos recomendados para a tabela. Você pode expandir um campo de referência até um nível e usar a referência com pontos para selecionar um campo de uma tabela referenciada.
5. Selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Painel de integridade do CMDB para Helsinki | Visão geral

Criar ou editar uma regra órfã da Integridade do CMDB

Crie uma regra órfã para determinar a porcentagem de ICs órfãos no CMDB. Essa soma é agregada ao KPI de exatidão da integridade do CMDB e ponderada no relatório geral de integridade do CMDB. Regras de órfãos são definidas por classe e apenas uma única regra de órfãos pode ser definida por classe.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique as condições que os ICs devem atender para serem considerados ICs órfãos. Especifique os atributos que um IC deve ter, os relacionamentos que um IC não deve ter ou ambos. Nas condições dos relacionamentos, você pode especificar que o IC não terá nenhum relacionamento ou definir um conjunto de relacionamentos específicos que o IC não terá.

Tradução automática

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

Nota:
Se houver uma regra de inclusão de integridade para a métrica órfã, as condições na regra de inclusão de integridade e as condições na regra órfã de integridade não deverão ser idênticas.

Uma regra órfã de integridade pode, por exemplo, identificar um IC da classe cmdb_ci_computer como um IC órfão se o IC não estiver definido com um proprietário ou um ativo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Selecione **Hierarquia** para mostrar a lista Classes de IC e selecione a classe para a qual deseja criar uma regra de órfãos.
3. Na barra de navegação de classes, expanda **Integridade**, selecione **Exatidão**e selecione a guia Regra de órfãos.
4. Selecione uma regra para editar, se houver, ou selecione **Nova**e preencha o formulário.

Campo	Descrição
Classe	A classe para a qual a regra órfã se aplica.
Atributos	Condições de atributos que um IC deve satisfazer para ser considerado um IC órfão. Por exemplo, as condições de filtro nas quais os campos `Assigned to` e `Owned by` estão vazios identificarão os ICs correspondentes como órfãos.
Condição	Operação And/Or entre as condições de **Atributos** e as condições de **Relacionamento**.
Relacionamento	As condições de relacionamento nas quais um IC deve falhar, com base na tabela Relacionamento IC [cmdb_rel_ci], para ser considerado um IC órfão. Para especificar que um IC não deve ter relacionamentos, escolha **Qualquer Relação** e **Qualquer Classe**, respectivamente.

5. Selecione **Enviar** ou **Atualizar** para salvar a regra.

Tópicos relacionados

Painel de integridade do CMDB para Helsinki | Visão geral

Criar ou editar uma regra de obsolescência de Integridade do CMDB

Se a métrica de obsolescência estiver em vigor, as regras de obsolescência serão usadas para determinar a porcentagem de ICs obsoletos no CMDB. Essa soma é então agregada ao KPI de exatidão e terá um peso no cálculo geral de integridade do CMDB.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A configuração do Discovery de determinados tipos de ICs como obsoletos tem precedência sobre uma regra de obsolescência de Integridade do CMDB definida para o IC. Para obter mais informações sobre o Discovery marcar ICs como obsoletos, consulte Discovery para VMware vCenter .

Regras de obsolescência são definidas por classe. Se uma regra não estiver definida para uma classe, a regra de primários se aplicará a essa classe.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Selecione **Hierarquia** para mostrar a lista Classes de IC e selecione a classe para a qual deseja criar uma regra de obsolescência.
3. Na barra de navegação de classes, expanda **Integridade**, selecione **Exatidão**e selecione a guia Regra de obsolescência.
4. Selecione uma regra de obsolescência para editar ou selecione **Novo**e preencha o formulário Regra de obsolescência.

Campo	Descrição
Aplica-se a	A classe à qual a regra se aplica.
Duração Efetiva	O período de tempo usado para testar a obsolescência. Se o IC não foi atualizado (com base em *sys_updated_on* Atualizado) dentro do período de tempo especificado, o IC será determinado como obsoleto. Se você inserir um valor com um prefixo válido e um sufixo não válido, como 15 x, a parte válida do valor será usada ("15"). Se o valor inteiro for inválido, será ignorado e o valor válido anterior será usado.

5. Selecione **Enviar** ou **Atualizar** para salvar a regra.

Tópicos relacionados

Painel de integridade do CMDB para Helsinki | Visão geral

Criar regra de inclusão de integridade

Filtre os ICs que estão incluídos nos cálculos de integridade e que aparecem nos painéis de integridade do CMDB definindo regras de inclusão de integridade. As regras de inclusão de integridade podem ser especificadas por domínio.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil tem acesso de leitura, itil_admin (além de itil) tem acesso total.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A avaliação das métricas de integridade necessárias, órfãs, recomendadas, duplicadas e obsoletas se aplicará somente a ICs que atendam às regras de inclusão de integridade. Por exemplo, se você quiser que as pontuações da métrica duplicada apareçam somente para ICs de servidor e de rede.

Tradução automática

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

Nota:

- Criar regras de inclusão de integridade no nível da tabela cmdb_ci base pode filtrar os resultados de integridade de todas as classes nos painéis de integridade do CMDB.
- Aplicar uma regra de inclusão de integridade à métrica duplicada só é compatível no domínio global.
- Devido a problemas de desempenho, a referência com pontos nas regras de inclusão de integridade não é compatível.

Além de quaisquer regras de inclusão de integridade, as regras de inclusão de identificação também afetam indiretamente o que aparece nos painéis de integridade do CMDB para ICs duplicados. O próprio painel usa o mecanismo de identificação (IRE) para identificar ICs duplicados e, portanto, as regras de inclusão de identificação são aplicadas.

Herança de regras de inclusão de integridade:

- Se não houver regras de inclusão de integridade especificadas para uma classe secundária, as regras especificadas em uma classe primária serão aplicadas à classe secundária.
- Se as regras de inclusão de integridade estiverem especificadas para uma classe secundária, essas regras terão precedência sobre as especificadas em uma regra primária.

No sistema base, não há regras de inclusão de integridade predefinidas e, nesse caso, todos os ICs são incluídos nos cálculos de integridade do CMDB.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Clique em **Hierarquia** para exibir a lista de Classes de IC. Selecione a classe para a qual criar uma regra de inclusão de integridade.
3. Na barra de navegação de classe, expanda **Integridade** e clique em **Regras de Inclusão de Integridade**.
4. Clique em uma regra existente para editar ou clique em **Novo** e preencha o formulário Regras de Inclusão de Integridade.

Campo	Descrição
Aplica-se a	Classe à qual estas regras se aplicam.
Condição de registro ativo	Critérios que os ICs devem atender para serem incluídos na avaliação das métricas de integridade especificadas.
Aplica-se à métrica	Métricas às quais a regra se aplica.

5. Clique em **Salvar** ou em **Atualizar**.

KPIs e métricas de Integridade do CMDB

A pontuação geral de Integridade do CMDB consiste em três KPIs (Key Performance Indicators, principais indicadores de desempenho), que são *exatidão*, *conformidade* e *completude*, cada um consistindo em mais

Tradução automática

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

submétricas. Cada KPI e métrica é associado a um cartão de pontuação que determina sua contribuição para a integridade agregada no nível geral do CMDB, da classe e no nível do IC.

Você pode configurar quais KPIs e métricas são incluídas no cálculo agregado e definir seu peso na agregação. No sistema base, todos os KPIs e todas as métricas são incluídas no relatório de integridade agregado.

Geral

Uma agregação de todos os três KPIs (correção, completude e conformidade), de acordo com as configurações gerais de peso do cartão de pontuação.

Exatidão

Um KPI que é uma agregação das métricas a seguir, de acordo com as configurações de peso do cartão de pontuação de correção.

Órfão

Mede a porcentagem de ICs órfãos no CMDB. Um IC pode se tornar órfão se for deixado acidentalmente no CMDB quando não era mais necessário. Um IC é determinado como órfão se:

- O IC atende aos critérios em uma regra órfã. Este critério verifica a existência de atributos específicos que um IC deve ter e os ICs sem nenhum relacionamento ou que não têm relacionamentos específicos.
- Os dados do IC estão ausentes em sua respectiva tabela ou em uma das tabelas primárias.

Obsolescência

Mede a porcentagem de ICs obsoletos no CMDB. Um IC ficará obsoleto se não tiver sido atualizado no período de **Duração Efetiva** especificado na regra de obsolescência que se aplica à classe.

O sistema base inclui uma regra de obsolescência padrão para a classe do Item de Configuração [cmdb_ci], que define o tempo de **Duração Efetiva** como 60 dias. Esta regra se aplica a todas as classes do CMDB estendidas e pode ser substituída por regras de obsolescência específicas de classe definidas pelo usuário. Para determinar a desatualização do IC, uma regra de desatualização para a classe do IC será usada, caso contrário, a regra de desatualização será usada.

Além disso, um relacionamento no qual um IC obsoleto é um primário ou um secundário é determinado como um relacionamento obsoleto.

Nota:
O Discovery marca como obsoletos os ICs do VMware vCenter que não existem mais fisicamente. Por padrão, esta configuração tem precedência sobre uma regra de obsolescência de Integridade do CMDB definida para o IC. Ao fazer o detalhamento no painel do CMDB para Resultados de Integridade, a **Origem** de ICs determinada como obsoleta pelo Discovery é **CLOUD_DISCOVERY**. Definir a propriedade do sistema `glide.cmdb.health.src.cmdb_health_audit_only` como verdadeira garante que o painel do CMDB exiba os resultados de integridade gerados somente pela Integridade do CMDB. Para obter mais informações, consulte Propriedades de sistema da Integridade do CMDB e Discovery for VMware vCenter .

Duplicado

Tradução automática

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

Mede a porcentagem de ICs duplicados no CMDB usando regras de identificação. Somente ICs independentes são avaliados para duplicação. Em um conjunto de ICs duplicados, a contagem de ICs duplicados é o número total de ICs no conjunto, menos um. Os gráficos detalhados para um conjunto duplicado de ICs exibem todos os ICs no conjunto.

Para obter mais detalhes, exemplos e informações de solução de problemas sobre métricas duplicadas, consulte o artigo da base de conhecimento Integridade do CMDB - Métrica Duplicada - algoritmo [KB0726425] .

Completude

Um KPI que é uma agregação das métricas a seguir, segundo as configurações de peso do cartão de pontuação de completude.

Necessários

Mede a porcentagem de ICs nos quais os campos definidos como obrigatórios não estão preenchidos. Os campos ausentes são marcados como incompletos, observando que, para este IC, algumas informações estão ausentes. Os campos obrigatórios são equivalentes aos campos especificados como obrigatórios no dicionário do sistema.

Recomendado

Mede a porcentagem de ICs nos quais os campos definidos como recomendados não estão preenchidos. Campos prontos para uso não recomendados são especificados.

Você pode usar o trabalho programado Adicionar campos de identificador em regras recomendadas para definir atributos de critério de regras de identificação ativas, como campos recomendados. Você pode usar o trabalho programado Remover campos de identificador em regras recomendadas para cancelar a definição de atributos de critério de regras de identificação ativas, como campos recomendados.

Compliance

Com base nos resultados da execuções de auditoria reais do CMDB.

Auditoria

Auditoria compara valores reais de campos especificados em relação aos valores esperados definidos no modelo e nas auditorias de script. Com base na `Last run date` das auditorias, a Integridade do CMDB identifica o conjunto da execução de auditoria completa mais recentemente e usa esses resultados de auditoria. Para passar no teste de auditoria de Integridade do CMDB, um IC deve estar em conformidade com todas as auditorias desse IC. Crie uma auditoria do tipo conformidade, para a qual os resultados são calculados no KPI de conformidade de Integridade do CMDB.

Ao executar auditorias de script, a `Last run date` não é preenchida. Portanto, para que o KPI de conformidade inclua os resultados de uma auditoria com script, atualize o script na auditoria para registrar o tempo de execução da auditoria.

Relacionamentos

Mede a integridade dos relacionamentos de IC, consistindo nas seguintes métricas que não são configuráveis:

Relacionamentos duplicados

Tradução automática

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

Relacionamentos que têm ICs primários e secundários idênticos, tipo de relacionamento idêntico e uma porta idêntica. Relacionamentos duplicados são exibidos por tipo de relacionamento. Em um conjunto de relacionamentos duplicados, a contagem de duplicações é o número total de relacionamentos duplicados no conjunto, menos um. Os gráficos detalhados de um conjunto de relacionamentos duplicado exibe todos os relacionamentos no conjunto.

Relacionamentos órfãos

Um relacionamento que não tem um IC primário, um IC secundário ou ambos.

Relacionamentos obsoletos

Um relacionamento no qual o IC primário ou o IC secundário é um IC obsoleto.

Um único relacionamento pode falhar em mais de um teste de integridade. Por exemplo, um relacionamento duplicado também pode ser obsoleto.

Também relata os seguintes resumos relacionados a relacionamentos:

- Relações que não estão em conformidade com as relações sugeridas
- Relações não estão em conformidade com as regras de contenção
- Relações que não estão em conformidade com as regras de hospedagem

Tópicos relacionados

Propriedades de sistema da Integridade do CMDB

Configurar KPI e preferências de agregação de métricas

Configurar limites do cartão de pontuação de Integridade do CMDB

Painéis de Integridade do CMDB

Os painéis do CMDB exibem relatórios de integridade do CMDB e permitem configurar os KPIs de integridade do CMDB e as métricas pelas quais os ICs são avaliados.

Painel	Usar
Painel do CMDB **Configuração** > **Painel do CMDB** > **Exibição do CMDB**	Principal painel de integridade do CMDB: • CMDB geral e integridade de IC agregada no nível de classe. A agregação é exibida a partir do nível de métrica até o nível geral do CMDB. • Integridade agregada para relacionamentos de IC e suas métricas. • Exibe as tarefas que foram geradas para ICs que falharam em um teste de integridade. • Faça o detalhamento para cada KPI até um relatório detalhado de métricas associadas, dividido por classe. • Gerencie os trabalhos do Painel de Integridade do CMDB. Video: Painel de Integridade do CMDB
Painel do IC	Relatórios de integridade no nível de IC:

Tradução automática

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

Painel	Usar
<CI form> > **Painel**	• Resultados de aprovação/reprovação para cada métrica, por IC. • Exibe incidentes, mudanças e outras tarefas que afetam o IC e serviços de negócios afetados pelo IC.
Gerenciador de classe de IC **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**	Local central para gerenciar classes de IC e definir configurações de integridade do CMDB: • Configure os limites do cartão de pontuação de todos os KPIs e métricas associadas. • Configure o peso dos KPIs e as métricas associadas na agregação de integridade. • Gerencie regras e definições que são usadas para testes de integridade, como regras órfãs, certificados de auditoria e regra de campos recomendados. • Explore a hierarquia de classes. • Atualize e estenda uma classe de IC. • Exclua todos os registros de uma classe.
Preferências de Integridade do CMDB **Configuração** > **Preferências de integridade**	Local central para definir as configurações de Integridade do CMDB: • Configure as preferências de Integridade do CMDB. • Gerencie os trabalhos do Painel de Integridade do CMDB. • Ative e configure médias ponderadas para KPIs e métricas. • Defina o limite máximo de falha para os KPIs. • Configure a criação de tarefas para ICs com falha.
Painel de Serviço do CMDB **Configuração** > **Painel do CMDB** > **Exibição de Serviço**	Principal painel de integridade de serviço do CMDB: • Integridade geral agregada de serviço e integridade detalhada para ICs por serviço. Agregação é exibida a partir do nível de métrica até o nível geral de serviços. • Exibe as tarefas que foram geradas por ICs em um serviço que apresentou falha em um teste de integridade.

Tradução automática

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

Painel	Usar
	• Faça o detalhamento para cada KPI até um relatório detalhado de métricas associadas, dividido por classe • Gerencie os trabalhos do Painel de Integridade do CMDB.
Painel de Exibição de Grupo do CMDB **Configuração** > **Painel do CMDB** > **Exibição de Grupo**	Painel de principais grupos (cujo tipo é Integridade) do CMDB: • A integridade geral do CMDB agrupa a integridade agregada e a integridade detalhada dos ICs no grupo. Agregação é exibida ao nível de IC até o nível geral do grupo. • Faça o detalhamento para cada KPI até um relatório detalhado de métricas associadas, dividido por classe. • Gerencie os trabalhos do Painel de Integridade do CMDB.

Exibir relatórios de integridade do CMDB

O painel do CMDB serve como um local central para exibir relatórios de integridade agregados para uma visão geral do CMDB, o que ajuda a entender o status de integridade do CMDB. Além disso, ele oferece funções para resolver problemas de integridade e melhorar a integridade do CMDB.

O painel do CMDB requer algumas configurações antes de exibir dados significativos. Depois que a integridade do CMDB estiver configurada e os Trabalhos do Painel de Integridade do CMDB estiverem habilitados, o painel exibirá os dados que são coletados automaticamente e calculados em uma programação recorrente. O painel do CMDB usa a estrutura do Performance Analytics para painéis e emprega alguns dos recursos que ela fornece. O painel do CMDB reconhece domínios.

Usar o painel do CMDB requer o ativo ou a função itil.

Para obter informações, consulte:

- Como compartilhar painéis dinâmicos (**Compartilhamento**), consulte Compartilhamento de um painel dinâmico .

  Nota:
  Somente usuários com a função itil podem exibir um painel do CMDB que foi compartilhado.

- Como os cartões de pontuação nos painéis de integridade do CMDB são calculados, consulte Explicação do Cartão de Pontuação do Painel de Integridade do CMDB [KB0829828] .

Acesso e configuração

Acesse o painel do CMDB navegando até **Configuração** > **Painel do CMDB** > **Exibição do CMDB**. No painel do CMDB:

Tradução automática

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

- Clique em **Trabalhos do Painel de Integridade do CMDB** para habilitar e gerenciar os trabalhos que monitoram e coletam dados de integridade para ICs e relacionamentos de IC.
- Clique no painel padrão **Painel do CMDB - Exibição do CMDB** para listar os painéis de detalhamento adicionais do CMDB.

O painel do CMDB tem dois modos de exibição. Clique em **Integridade do IC** ou e **Integridade de Relacionamento** para alternar entre elas.

Exibição de Integridade do CMDB

A exibição de Integridade do CMDB é a exibição padrão do painel do CMDB que contém:

- Cartões de pontuação que detalham a integridade geral de ICs em seu CMDB, por KPI e métrica de integridade
- Relatórios úteis que mostram um detalhamento de todos os ICs duplicados, órfãos ou obsoletos por classe
- Widgets que listam os 10 principais incidentes, alertas e ICs que geram mudanças no CMDB

Todos os widgets padrão na exibição de Classe de IC podem ser filtrados usando a árvore de hierarquia de classes do CMDB. Inicialmente, o filtro de hierarquia de classes está definido como a classe raiz, Item de Configuração (Tudo). Clique em **Tudo** para selecionar uma classe diferente, filtrando todos os widgets no painel para exibir dados somente para a classe selecionada e suas classes secundárias.

Em cada widget de cartão de pontuação, a barra horizontal no centro e o número percentual são correlacionados, exibindo o resumo de integridade agregado para o KPI. Os resultados de integridade das métricas associadas são exibidos abaixo, cada um contribuindo de acordo com a configuração do cartão de pontuação da métrica e seu limite.

Exceto para o cartão de pontuação de integridade geral, você pode detalhar qualquer widget na exibição de Classe de IC:

- Em um widget de cartão de pontuação: clique no grande número percentual agregado ou na barra de integridade para ver um painel mais detalhado desse KPI.
- Em um widget de gráficos: clique em uma barra para exibir uma lista de todos os registros que a barra representa.
- Em listas: clique no ícone "i" para exibir uma lista de todas as tarefas ou alertas relacionados ao IC.

Para obter mais detalhes sobre o painel de Integridade do CMDB, consulte o artigo da base de conhecimento Explicação do Cartão de Pontuação do Painel de Integridade do CMDB .

Exibição de Integridade de Relacionamento

A exibição de Integridade de Relacionamentos exibe vários cartões de pontuação com indicadores de integridade de relacionamentos de IC no seu CMDB. Ele contém gráficos que detalham todos os relacionamentos duplicados, órfãos ou obsoletos, detalhados por tipo de relacionamento. Você pode fazer uma busca detalhada nesses gráficos para obter mais detalhes.

Alterar a seleção de Classe de IC enquanto estiver na exibição de Relacionamento não afeta os dados mostrados nesta exibição.

Tradução automática

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

Códigos das cores

A exibição de classe de IC e a exibição de relacionamento usam códigos de cores ao exibir o status de integridade agregado. As definições de status são baseadas nos limites de cada cartão de pontuação definidos no Gerenciador de Classes de IC.

Código de cor	Definição	Configuração de limite padrão
Verde	Melhor	Menor ou igual a 33
Laranja	Em risco	Mais de 33 e menor ou igual a 67
Vermelho	Crítico	Mais de 67
Cinza	Incompleto	N/D

Nota:

O é uma anotação de que o limite máximo de falha do cartão de pontuação foi atingido. Os testes da métrica são interrompidos para este ciclo e todos os resumos agregados associados são 0%. Analise as regras do cartão de pontuação que podem ser ineficazes ou cujo CMDB pode estar em um estado instável.

Configuração de layout de painel

O painel do CMDB usa alguns dos recursos que o Performance Analytics fornece para painéis dinâmicos. Você pode, por exemplo, adicionar ou remover widgets do layout.

Para obter informações sobre como adicionar um widget (**Adição de widgets**) e alterar outras configurações de layout, como adicionar uma guia (**Guia Criar**) ao painel, consulte Edição de um painel . O menu suspenso que aparece quando um widget é adicionado inclui widgets relacionados ao CMDB que são usados em painéis do CMDB e outros widgets do sistema que normalmente não são relevantes em relatórios do CMDB.

Domain Separation

Se o plug-in Suporte de domínio - Instalador de extensões de domínio estiver ativado, o painel do CMDB reconhecerá o domínio:

- O painel do CMDB agrega e relata falhas de integridade e pontuações com base na visibilidade dos ICs no domínio do usuário. Se a visibilidade do domínio permitir que um usuário veja um IC, a regra de auditoria no domínio desse usuário se aplicará a esse IC, esteja o IC no domínio do usuário ou em um domínio contido. Se um IC falhar nos testes de integridade de diferentes domínios do usuário, serão criados registros de falha separados.
- Os usuários podem definir configurações de KPI e de métrica específicas para as necessidades em seus domínios. Portanto, domínios diferentes podem ter configurações, como ativo/inativo e limites diferentes.
- Um domínio secundário derivará as configurações de integridade do domínio primário imediato se o domínio secundário não configurar suas próprias configurações. Um domínio secundário pode substituir as configurações principais, modificando-as.

Tópicos relacionados

Painel de integridade do CMDB para Helsinki | Visão geral

Trabalhar com painéis dinâmicos

Tradução automática

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

Exibir relatórios de integridade de serviços

O painel de serviço do CMDB serve como um local central para exibir relatórios de integridade agregados para uma visão geral dos serviços. Além disso, permite detalhar um serviço para executar ações de correção que tratam de problemas de integridade e que melhoram a integridade do CMDB. O painel de serviços do CMDB usa a estrutura do Performance Analytics nos painéis e aplica os recursos que fornece.

Requisitos

- O plug-in Event Management e Service Mapping Core deve ser ativado.
- Função necessária: ativo ou itil.

Configuração

Antes de poder exibir dados significativos, o painel de serviços do CMDB precisa ser configurado usando as mesmas configurações que o painel do CMDB. O painel de serviço do CMDB usa as configurações das classes *`Business Service`*, *`Manual Service`* e *`Technical Service`*. Para cada IC incluído em um serviço, as configurações de regra de sua respectiva classe são aplicadas. Você pode personalizar essas configurações no Gerenciador de Classes de IC e na página Preferências de Integridade do CMDB. Assim que Integridade do CMDB estiver configurado e os Trabalhos do Painel de Integridade do CMDB estiverem habilitados, o painel de serviço do CMDB exibirá dados que serão automaticamente coletados e calculados em uma programação recorrente.

Nota:
O painel de serviço do CMDB não inclui todos os serviços da tabela Serviço [cmdb_ci_service]. Somente serviços da tabela cmdb_ci_service_auto e seus descendentes (cmdb_ci_service_discovered, cmdb_ci_service_manual, cmdb_ci_query_based_service) estão incluídos.

A propriedade do sistema glide.cmdb.services_hierarchy_limit limita o número de ICs de serviço que aparecem no painel de serviço do CMDB. Este limite se aplica a qualquer classe secundária da classe Serviços de aplicações [cmdb_ci_service_auto] e é definido como 10.000 por padrão.

Separação de Domínio

A Integridade do CMDB reconhece domínios. Caso domain separation tenha sido ativado, o painel de serviço do CMDB exibe a integridade com base nos dados, regras e configurações do domínio do usuário conectado. Se as regras e configurações não estiverem definidas para um domínio secundário, as configurações primárias serão aplicadas de forma recursiva.

Acesso

Acesse o painel de serviço do CMDB navegando até **Configuração** > **Painel do CMDB** > **Exibição de Serviço**.

Detalhes do relatório

O painel de serviço do CMDB exibe a integridade agregada para serviços e também detalhes de serviços individuais. Para um serviço específico, o painel de serviço do CMDB exibe a integridade agregada de todos os ICs nesse serviço, incluindo o próprio IC de serviço. Também fornece relatórios úteis sobre classes de serviço, como a classe *`Business Service`*. Você pode detalhar esses relatórios para exibir mais detalhes de ICs duplicados, órfãos ou obsoletos por serviço e listas dos 10 principais ICs geradores de incidentes, alertas e mudanças no serviço.

Tradução automática

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

Todos os widgets padrão podem ser filtrados usando a árvore de hierarquia de serviços do CMDB. Inicialmente, o filtro de hierarquia de serviço é definido como **Serviço de negócios**. Clique em **Serviço de Negócios** para expandi-la e para selecionar uma classe diferente, filtrando todos os widgets no painel para exibir dados apenas para a classe selecionada e as respectivas classes secundárias ou serviços dessa classe.

Em cada widget de cartão de pontuação, a barra horizontal no centro e o número percentual são correlacionados, exibindo o resumo de integridade agregado para o KPI. Os resultados de integridade das métricas associadas são exibidos abaixo, cada um contribuindo de acordo com a configuração de peso do cartão de pontuação de métrica e seu limite correspondente.

Com exceção do cartão de pontuação de integridade Geral, você pode detalhar qualquer widget no painel de serviço:

- Em um widget de cartão de pontuação: clique no grande número percentual agregado ou na barra de integridade para ver um painel mais detalhado desse KPI.
- Em um widget de gráficos: clique em uma barra para exibir uma lista de todos os registros que a barra representa.
- Em listas: clique no ícone "i" para exibir uma lista de todas as tarefas ou alertas relacionados ao IC.

Códigos das cores

O painel de serviço do CMDB usa códigos de cores ao exibir o status de integridade agregado. As definições de status são baseadas nos limites de cada cartão de pontuação, definidos no Gerenciador de Classes de IC.

Código de cor	Definição	Configuração de limite padrão
Verde	Melhor	Menor ou igual a 33
Laranja	Em risco	Mais de 33 e menor ou igual a 67
Vermelho	Crítico	Mais de 67
Cinza	Incompleto	N/D

O ícone é uma notificação de que o limite máximo de falha do cartão de pontuação foi atingido. Os testes para a métrica são interrompidos neste ciclo e todos os resumos agregados associados exibem 0%.

Tópicos relacionados

Exibir relatórios de integridade do CMDB

Exibir relatórios de integridade dos grupos do CMDB

Exibir relatórios de integridade dos grupos do CMDB

O painel de exibição de grupo do CMDB serve como um local central para exibir relatórios de integridade agregados para uma visão geral dos grupos do CMDB. Além disso, permite detalhar um grupo do CMDB para executar ações de correção que tratam de problemas de integridade e melhoram a integridade do CMDB. O painel de exibição de grupo do CMDB usa a estrutura do Performance Analytics nos painéis e aplica os recursos que fornece.

Tradução automática

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

Configuração

Antes de poder exibir dados significativos, o painel de exibição de grupo do CMDB precisa ser configurado usando as mesmas configurações que o painel do CMDB. Para cada IC incluído em um grupo do CMDB são aplicadas as configurações de regra de sua respectiva classe. Você pode personalizar essas configurações no Gerenciador de Classe de IC e na página Preferências de Integridade do CMDB. Assim que Integridade do CMDB estiver configurada e os Trabalhos do Painel de Integridade do CMDB estiverem habilitados, o painel de exibição de grupo do CMDB exibirá dados que serão automaticamente coletados e calculados em uma programação recorrente.

A Integridade do CMDB reconhece domínios. Caso domain separation tenha sido ativado, o painel de exibição de grupo do CMDB exibe a integridade com base nos dados, regras e configurações do domínio do usuário conectado. Se as regras e configurações não estiverem definidas para um domínio secundário, as configurações primárias serão aplicadas de forma recursiva.

Função necessária: ativo ou itil.

Acesso

Acesse o painel de exibição de grupo do CMDB navegando até **Configuração** > **Painel do CMDB** > **Exibição de Grupo**. Em seguida, selecione um grupo do CMDB na lista suspensa **Lista de Grupo de Integridade do CMDB**.

Detalhes do relatório

Para cada grupo do CMDB, o painel de exibição de grupo do CMDB exibe a integridade agregada de todos os ICs nesse grupo. Você pode detalhar esses relatórios para exibir mais detalhes de ICs duplicados, órfãos ou obsoletos por grupo do CMDB. Em cada widget de cartão de pontuação, a barra horizontal no centro e o número percentual são correlacionados, exibindo o resumo de integridade agregado para o KPI. Os resultados de integridade das métricas associadas são exibidos abaixo, cada um contribuindo de acordo com a configuração de peso do cartão de pontuação de métrica e seu limite correspondente.

Com exceção do cartão de pontuação de integridade Geral, você pode detalhar qualquer widget no painel de exibição de grupo do CMDB:

- Em um widget de cartão de pontuação: clique no grande número percentual agregado ou na barra de integridade para ver um painel mais detalhado desse KPI.
- Em um widget de gráfico: clique em uma barra para exibir uma lista de todos os registros que a barra representa.
- Em listas: clique no ícone "i" para exibir uma lista de todas as tarefas ou alertas relacionados ao IC.

Códigos das cores

O painel de exibição de grupo do CMDB usa códigos de cores ao exibir o status de integridade agregado. As definições de status são baseadas nos limites de cada cartão de pontuação, definidos no Gerenciador de Classes de IC.

Código de cor	Definição	Configuração de limite padrão
Verde	Melhor	Menor ou igual a 33

Tradução automática

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

Código de cor	Definição	Configuração de limite padrão
Laranja	Em risco	Mais de 33 e menor ou igual a 67
Vermelho	Crítico	Mais de 67
Cinza	Incompleto	N/D

O ícone é uma notificação de que o limite máximo de falha do cartão de pontuação foi atingido. Os testes para a métrica são interrompidos neste ciclo e todos os resumos agregados associados exibem 0%.

Tópicos relacionados

Configurar limites de cartão de pontuação dos grupos do CMDB

Exibir relatórios de integridade do CMDB

Exibir relatórios de integridade de serviços

Exibir integridade de IC

O painel de IC é um local central que exibe o relatório de integridade de um IC individual, o histórico de mudanças no IC em uma exibição da linha do tempo e o formatador de relações. O painel de IC também exibe incidentes, mudanças e outras tarefas que afetam o IC e os serviços de negócios afetados pelo IC. Você pode acessar o painel de IC em um formulário de IC ou no painel do CMDB.

Antes de Iniciar

Função necessária: ativo ou itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As pontuações de integridade são baseadas nas configurações de KPIs e métricas de Integridade do CMDB. O relatório é calculado em tempo real a partir de dados armazenados em tabelas relacionadas à integridade que os trabalhos do Painel do CMDB atualizam em uma programação recorrente. Os KPIs de completude e exatidão são sempre atualizados, mas para outros KPIs, é possível que as atualizações não sejam refletidas no CMDB porque um dos trabalhos do painel ainda não foi executado da seguinte forma:

- Compliance: depende dos ciclos de auditoria e do trabalho "Painel de integridade do CMDB - Cálculo de pontuação de Compliance".
- Relacionamentos: depende do trabalho "Painel de integridade do CMDB - Cálculo de pontuação de Exatidão".

Para garantir que as atualizações mais recentes desses KPIs sejam refletidas no painel de IC, navegue até o respectivo trabalho do painel e clique em **Executar Agora**.

Procedimento

1. Em um formulário de IC, clique em **Painel**.
2. Ou navegue até **Painel do CMDB** > **Integridade do CMDB** e clique em **Painel do CMDB - Todos** para exibir a hierarquia de classes. Insira uma cadeia de caracteres de pesquisa e selecione um IC no grupo **Itens de Configuração**.
   Os resultados da pesquisa são agrupados por **Classes** e **Itens de Configuração** que correspondem à cadeia de caracteres de pesquisa.

Resultado

Vários widgets no relatório exibem a integridade do IC com os seguintes códigos de cores:

Tradução automática

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

- Verde: o IC foi aprovado no teste de integridade (por exemplo, não é uma duplicata).
- Vermelho: o IC foi reprovado no teste de integridade (por exemplo, é uma duplicata)
- Cinza: o IC não foi testado para esta métrica porque o limite não foi definido para o IC (classe) no módulo do IC.

O relatório exibe o histórico de mudanças do IC em um formato de linha do tempo, que você pode ampliar ou reduzir para selecionar um período de tempo para o qual exibir detalhes. Use as guias das listas relacionadas **Mudança**, **Incidente**, **Tarefa**, **Serviços de negócio** e **Alertas** para obter detalhes adicionais.

Nota:

Regras ausentes ou outras definições de classe podem impedir que algumas pontuações de integridade sejam avaliadas para um IC. Os resultados no painel de IC, nessas situações, são descritos abaixo:

Duplicar

- Se nenhuma regra de identificação ([cmdb_identifier]) for definida para a classe do IC ou seus ancestrais: uma notificação será exibida.
- Se apenas regras de identificação de dependentes forem definidas: a notificação Não aplicável será exibida.

Órfão

- Se o IC for excluído por regras de inclusão de integridade: a notificação Não aplicável será exibida.
- Se nenhuma regra órfã ([cmdb_health_orphan_rule]) for definida para a classe do IC ou seus ancestrais: será exibida uma notificação sobre a ausência de uma regra.

Obsolescência

- Se o IC for excluído por regras de inclusão de integridade: a notificação Não aplicável será exibida.
- Se nenhuma regra de obsolescência ([cmdb_health_staleness_rule]) for definida para a classe do IC ou seus ancestrais: será exibida uma notificação sobre a ausência de uma regra.

Auditoria

- Se nenhuma auditoria ([cert_audit]) for definida para o IC (o painel do IC verifica somente os estados desejados e as auditorias de script): a notificação Não aplicável será exibida.
- Se houver auditorias definidas para o IC, mas as auditorias não foram executadas: uma notificação Não aplicável será exibida.

Tópicos relacionados

Habilitar e configurar um trabalho do Painel de Integridade do CMDB

Linha do tempo das mudanças do IC

Formatador de relacionamentos de IC

Tradução automática

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

Personalizar o painel de IC

Você pode adicionar, remover ou reorganizar o conteúdo no painel de IC para exibir as estatísticas de integridade de IC que são relevantes para você.

Função necessária: itil_admin

Em um formulário de IC, clique em **Painel** e personalize o painel de IC da seguinte forma:

- Arraste um bloco próximo à borda superior e arraste-o para um local diferente no painel para reorganizar o layout atual.
- Clique no X no lado superior direito de um widget para ocultá-lo.
- Clique no sinal de + no canto superior esquerdo do painel para adicionar conteúdo. Na caixa de diálogo **Adicionar conteúdo**, selecione o conteúdo a ser adicionado e o local onde posicioná-lo.
- Clique no ícone de engrenagem em um bloco de widget para editar as configurações do widget, como título e altura.
- Clique em **Redefinir para Padrão** para reverter às configurações do sistema base.

Exibir integridade de relacionamentos de IC

Visualize relacionamentos de ICs agregados órfãos, obsoletos e duplicados no painel do CMDB. Você pode configurar os cartões de pontuação do relacionamento, mas não pode configurar os testes de integridade de KPI do relacionamento subjacentes.

Antes de Iniciar

O trabalho do Painel de Integridade do CMDB - Processador de Compliance de Relacionamento deve ser executado para gerar dados para esses relatórios.

Função necessária: itil ou ativo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Integridade do CMDB mede a integridade do relacionamento de IC usando um KPI e métricas separadas.

Relacionamento órfão

Um relacionamento que não tem um primário, secundário ou tipo de relacionamento.

Relacionamento duplicado

Relacionamentos que têm primário, secundário e tipo de relacionamento idênticos.

Relacionamento obsoleto

Um relacionamento no qual um dos ICs está obsoleto. Para um IC obsoleto - seus relacionamentos associados também estão obsoletos.

Além disso, os seguintes relatórios de compliance de relacionamento estão disponíveis:

Relacionamentos que não estão em conformidade com todas as regras de relacionamento

Relacionamentos que não estão em conformidade com nenhuma regra de governança de relacionamento, incluindo relacionamentos sugeridos e regras de relacionamento de dependentes.

Relacionamentos que não estão em conformidade com os relacionamentos sugeridos

Relacionamentos de IC sugeridos são usados como regras para testar se os relacionamentos estão em conformidade com os relacionamentos sugeridos especificados.

Relacionamentos que não estão em conformidade com regras de contenção

As regras de contenção são usadas para testar se os relacionamentos estão em conformidade com os relacionamentos de contenção especificados.

Tradução automática

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

Relacionamentos que não estão em conformidade com as regras de hospedagem

Regras de hospedagem são usadas para testar se os relacionamentos estão em conformidade com relacionamentos de hospedagem especificados.

Para cada um dos relatórios de conformidade, o teste de um relacionamento requer uma regra (relacionamento sugerido, regra de hospedagem ou regra de contenção) em que as classes de IC primária e secundária correspondem às classes de IC primária e secundária no relacionamento testado. Se os tipos de relacionamento na regra e no relacionamento testado não corresponderem, o relacionamento não estará em conformidade. Se uma regra aplicável não for encontrada, o relacionamento será considerado em conformidade. As regras se aplicam às classes especificadas na regra e também às classes descendentes. Portanto, ao testar um relacionamento, as regras que se aplicam aos ascendentes primários dos ICs no relacionamento testado são utilizadas. Se houver várias regras que correspondam às classes de IC primária e secundária do relacionamento testado, esse relacionamento precisará satisfazer apenas uma dessas regras para estar em conformidade.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Painel do CMDB** > **Exibição do CMDB**.
2. Selecione a guia **Integridade de Relacionamento**.
3. Role até a parte inferior da página para examinar os relatórios de compliance de relacionamento.
   Os resultados do relatório são agrupados por tipo de relacionamento e você pode fazer uma busca detalhada para obter mais detalhes:
   - Aponte para um tipo de relacionamento para exibir seu rótulo e o percentual de relacionamentos que não estão em compliance.
   - Clique em um tipo de relacionamento para ver uma lista detalhada de todas as relações desse tipo que não estão em compliance. Clique em um relacionamento específico para exibir mais detalhes, como a descrição da falha. O campo **Descrição da Falha** lista apenas uma única regra com a qual o relacionamento não está em compliance, mesmo se houver regras adicionais com as quais o relacionamento não esteja em compliance.

O que Fazer Depois

Para obter informações sobre solução de problemas, consulte o artigo Como identificar e excluir registros de Relacionamento de IC do CMDB duplicados ou que tenham relacionamentos primário/secundário órfãos ou ausentes [KB0780988] .

Tópicos relacionados

Habilitar e configurar um trabalho do Painel de Integridade do CMDB

Criar regra de correção do CMDB

Uma regra de correção do CMDB está associada a uma tarefa que foi criada para um CMDB reprovado no teste de integridade. Uma regra de correção do CMDB é aplicada automaticamente ou manualmente para executar um fluxo de trabalho de correção que pode, por exemplo, excluir ICs obsoletos.

Antes de Iniciar

Primeiro, você deve criar e publicar um fluxo de trabalho de correção que resolva o problema do IC, armazenado na tabela Fluxo de trabalho [wf_workflow]. O fluxo de trabalho pode ser regular ou de Orquestração e a tabela no fluxo de trabalho precisa corresponder ao tipo de tarefa na regra de correção. Não configure o fluxo de trabalho com quaisquer condições de filtro definindo **Se a condição corresponder** como Nenhum para que os filtros da regra de correção do CMDB sejam aplicados.

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre o Flow Designer (anteriormente Workflow), consulte Flow Designer.

Função necessária: itil_admin (além de eitil)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Correções do CMDB**.
2. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome	Nome da correção.
Tipo de tarefa	Tipo de tarefas relacionadas à integridade do CMDB às quais a correção será aplicada.
Filtro de tarefa	Filtra as tarefas às quais a correção será aplicada. Também aplica referência com pontos em campos de IC, de maneira que a correção seja aplicada a tarefas associadas a ICs correspondentes.
Execução	○ Manual: a correção é aplicada manualmente. ○ Automático: o fluxo de trabalho é aplicado uma vez, na criação de uma tarefa que corresponde ao **Tipo de tarefa** e ao **Filtro de tarefa**.
Ativo	Permite que o fluxo de trabalho seja executado.
Workflow	O fluxo de trabalho de correção do CMDB (regular ou Orquestração) que será executado automaticamente ou manualmente, dependendo da configuração de **Execução**. Você pode clicar no ícone **Pesquisar usando a lista** e em **Novo** para criar um novo fluxo de trabalho.

3. Clique em **Enviar**.

Resultado

Se a **Execução** estiver definida como Automática, a regra de negócios *`Run remediations for CMDBHealth task`* aplicará o fluxo de trabalho de correção aos ICs que correspondem ao filtro de Tarefa. Se a **Execução** estiver definida como Manual, você poderá aplicar manualmente o fluxo de trabalho de correção definido na regra.

Tópicos relacionados

Referência com Pontos

Aplicar correção do CMDB

Inicie manualmente um fluxo de trabalho para corrigir um IC que foi reprovado em um teste de integridade do CMDB. Por exemplo, você pode corrigir ICs órfãos ou obsoletos.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil_admin

Tradução automática

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

Para aplicar manualmente uma correção do CMDB, deve existir uma regra de correção do CMDB, na qual a **Execução** esteja definida como **Manual**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exceto para as métricas de integridade duplicadas e de auditoria, você pode optar por criar tarefas para uma métrica com reprovações no teste de integridade.
Para corrigir falhas da métrica duplicada, use tarefas de desduplicação.

Para todas as métricas, exceto a de auditoria, cada IC reprovado em um teste de métrica é associado a uma única tarefa. Como um IC pode ser reprovado em várias auditorias, um único IC pode ser associado a várias tarefas de auditoria. A primeira dessas tarefas está no campo **Tarefa** e todas as tarefas adicionais estão no campo **Tarefas adicionais**. Para corrigir falhas da métrica de auditoria, consulte as tarefas das auditorias nas quais IC falhou.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Painel do CMDB**e clique em Exibição do **CMDB , Exibição**de **serviço**ou **Exibição de grupo**.
2. Clique em uma das barras em um gráfico de barras na página. Ou clique em um bloco de métrica que esteja associado à correção que você deseja aplicar e, em um relatório detalhado, clique em uma barra em um gráfico de barras. Por exemplo, para corrigir um IC órfão, clique no bloco **Completude**.
3. Na coluna **Tarefa** na lista **Resultados de integridade do CMDB**, selecione a tarefa que está associada ao IC que você deseja corrigir. Aponte para o ícone de informações ( ) de um registro de resultado para exibir a caixa de diálogo Resultados de Integridade do CMDB com mais detalhes sobre o teste de integridade. A lista Resultados de Integridade do CMDB contém registros somente para os ICs que foram reprovados em um teste de métrica.

Campo	Coluna
IC	O IC associado aos resultados do teste.
Nome da classe	A classe do IC.
Descrição	Detalhes sobre os motivos pelos quais o IC foi reprovado no teste de métrica.
Última Avaliação em	Hora em que o IC foi avaliado para a métrica e que resultou em falha.
Métrica	A métrica de Integridade do CMDB associada a este resultado de teste.
Origem	Origem da falha do teste de integridade: ○ Auditoria de integridade do CMDB: corresponde ao painel ○ Descoberta na nuvem
Tarefa	A tarefa associada à falha do teste de integridade. Para a métrica de auditoria, se houver várias falhas, somente a primeira tarefa será listada.
Tarefas adicionais	Se houver várias tarefas relacionadas à métrica de auditoria, conterá todas as tarefas, exceto a primeira, que está no campo **Tarefa**.

Tradução automática

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

Campo	Coluna
Ativo	Usado internamente em combinação com o campo **Para exclusão** para determinar o conjunto de resultados correto ao qual esta falha pertence.
Para exclusão	Usado internamente em combinação com o campo **Ativo** para determinar o conjunto de resultados correto ao qual esta falha pertence.

4. No formulário de tarefa, clique em **Corrigir**.
5. Na caixa de diálogo **Executar Correções**, selecione a regra de correção que você deseja aplicar.
   A lista de regras de correção é baseada no tipo de métrica de integridade (como órfão, obsoleto) e no filtro definido na regra.
6. Clique em **Executar**.

Tópicos relacionados

Criar regra de correção do CMDB

Componentes instalados com a Integridade do CMDB

Vários tipos de componentes estão instalados com a Integridade do CMDB (incluídos no plug-in com.snc.cmdb), tais como tabelas, propriedades e trabalhos programados.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
glide.cmdb.services_hierarchy_limit	Número máximo de ICs de serviço que podem aparecer no painel de serviço do CMDB. Este limite se aplica a qualquer classe secundária da classe Serviços de aplicações [cmdb_ci_service_auto]. • Tipo: inteiro • Padrão: 10.000 • Intervalo: 0 a 100.000 • Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties] . • Saiba mais: Exibir relatórios de integridade de serviços

Trabalhos programados instalados

Trabalho programado	Descrição
Painel de Integridade do CMDB - Cálculo	Script para calcular a KPI de conclusão da integridade do CMDB.

Tradução automática

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

Trabalho programado	Descrição
da pontuação de conclusão	
Painel de Integridade do CMDB - Cálculo de pontuação de conformidade	Script para calcular o KPI de conformidade da integridade do CMDB.
Painel de Integridade do CMDB - Cálculo de pontuação de correção	Script para calcular o KPI de correção da integridade do CMDB.
Painel de Integridade do CMDB - Cálculo de pontuação de relacionamento	Script para calcular o KPI dos relacionamentos de IC da integridade do CMDB.
Painel de Integridade do CMDB - Processador de Compliance de Relacionamento	Script para calcular a compliance de relacionamentos com relacionamentos sugeridos e com regras de hospedagem e contenção.
Adicionar campos de Identificador em Regras Recomendadas	Define todos os atributos de critério de todas as entradas de identificador ativas e todas as regras de identificação ativas, como campos recomendados. Esses campos recomendados adicionados são verificados pelo trabalho programado Painel de Integridade do CMDB - Cálculo de pontuação de Completude ao avaliar a métrica de integridade recomendada.
Remover Campos do Identificador nas Regras Recomendadas	Identifica qualquer campo recomendado que seja um atributo de critério em qualquer entrada de identificador ativa em qualquer regra de identificação ativa. Em seguida, remove a configuração recomendada para esse campo.

Tradução automática

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Métrica de Integridade do CMDB [cmdb_health_metric]	Detalhes, como se um KPI ou métrica está habilitado, limite máximo de falha e outras configurações para todos os KPIs de Integridade e métricas do CMDB.
Resultado de Integridade do CMDB [cmdb_health_result]	Resultados do ciclo de processamento de Integridade do CMDB mais recente.
Cartão de Classificação de Integridade do CMDB [cmdb_health_scorecard]	Pontuações de integridade atuais e históricas. O status dos registros de pontuação históricos é "Histórico" e o dos registros de pontuação mais recentes é "Completo".

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

Tabela	Descrição
Regra de Órfãos de Integridade do CMDB [cmdb_health_orphan_rule]	Regras para calcular registros órfãos por classe.
Campos Recomendados do CMDB [cmdb_recommended_fields]	Campos recomendados por classe.
Status da Métrica de Integridade do CMDB [cmdb_health_metric_status]	Tabela interna que rastreia o status de cada KPI e da métrica que está sendo processada. Inclui status, tempo de processamento e data de início de processamento. O estado de um KPI ou métrica muda de "Em andamento" para: • Completo • MaxFailures • Tempo limite de processamento diário O processamento de um KPI ou métrica com tempo limite esgotado continua no dia seguinte.
Status de Processador de Integridade do CMDB [cmdb_health_processor_status]	Tabela interna que rastreia o andamento do processamento de cada KPI e métrica. Contém uma lista de tabelas que são processadas para cada KPI e métrica e status de processamento. As classes são processadas sequencialmente, mudando o status de Rascunho -> Em Andamento -> Completo.
Resultados da integridade de todas as regras de relacionamento do CMDB [cmdb_health_result_rel_all]	Armazena resultados sobre a integridade do relacionamento, a serem usados pelo relatório Todos os Relacionamentos.

Acompanhamento do processo de integridade do CMDB

Use as informações a seguir para rastrear e resolver problemas com os processos de Integridade do CMDB.

Registro em Log

Por padrão, somente as mensagens de erro são registradas na tabela syslog, com o nome de origem CmdbHealth. Para habilitar o registro em log de mensagens "informativas" e de "aviso" (que normalmente são registradas no início e ao final de cada ciclo de processamento), atualize a propriedade de sistema glide.cmdb.logger.use_syslog.CMDBHealth. Para obter informações sobre como usar esta propriedade, consulte Propriedades de sistema da Integridade do CMDB.

Status de processamento

Se os trabalhos programados estiverem habilitados, mas os dados não estiverem sendo exibidos no painel do CMDB, você poderá verificar o status do processamento na tabela Status da métrica de integridade do CMDB [cmdb_health_metric_status]. Dependendo do status da métrica *inactive*, decida como prosseguir.

Inicialmente, o estado de todas as métricas é "Em andamento".

Tradução automática

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

Possíveis estados finais de uma métrica:

Completo

Todas as classes são processadas e o número de falhas está abaixo do limite máximo.

Máximo de falhas

O número de falhas desta métrica atingiu o limite máximo. O processamento foi anulado e será reiniciado na próxima execução.

Pausa Diária do Tempo Limite

O processador atingiu o limite de tempo de processamento. O processamento foi pausado e será retomado na próxima execução.

Ao final de um ciclo de processamento, o estado final de um KPI depende do estado final de suas métricas associadas. Possível estado final de um KPI:

Completo

Todas as métricas associadas estão no estado Completo e o cálculo de pontuação está completo.

Incompleto

A pontuação não é calculada porque uma das métricas associadas atingiu os limites máximos de falha.

Pausa Diária do Tempo Limite

Tempo limite esgotado porque uma das métricas associadas atingiu o limite de tempo de processamento.

Tempo de processamento

Se o processamento de uma métrica expirar, você poderá descobrir qual classe leva tempo demais para ser processada. Use essas informações para descobrir se alguma regra de validação é fraca.

O andamento de cada métrica é rastreado na tabela Status do processador de integridade do CMDB [cmdb_health_processor_status]. O status das classes que foram processadas para uma métrica é Completo e o das classes que ainda precisam ser processadas é Rascunho. Ao observar o tempo de atualização de cada classe, você pode calcular a duração do tempo de processamento de cada classe.

Registros órfãos devido à quebra de hierarquia

Regras de órfãos podem detectar um IC órfão, que você não consegue acessar e excluir. Ou pode haver uma incompatibilidade entre a exibição de lista que mostra os registros órfãos e o número total de registros. Essas descobertas se devem aos registros que estão sendo excluídos no banco de dados de somente uma tabela na hierarquia do CMDB.

Esses registros de IC não podem ser acessados pelo GlideRecord e devem ser excluídos diretamente do banco de dados. Por isso, neste caso, para excluir um IC órfão do banco de dados, você deve entrar em contato com o Suporte para obter ajuda.

Os resultados de teste de órfãos fornecem os detalhes de onde exatamente a hierarquia foi quebrada. Por exemplo, a mensagem "O registro deste IC cmdb_ci_linux_server [91054fc24f22520053d6e1d18110c713] está ausente na tabela cmdb_ci_computer" significa que um registro desse sys_id deve ser excluído das tabelas cmdb_ci, cmdb_ci_hardware, cmdb_ci_server e cmdb_ci_linux_server do CMDB (a classe Computador está entre as classes Hardware e Servidor na hierarquia).

Tradução automática

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

Auditorias com script ignoradas

Uma mensagem de erro será registrada se os resultados de uma auditoria com script não forem incluídos no KPI de compliance. O motivo pode ser devido ao script na auditoria não foi atualizado para preencher o campo **Data da última execução**. Sem um valor de **Data da última execução**, a Integridade do CMDB não é capaz de identificar esses resultados de execução como parte de uma execução de auditoria completa recente e ignora esses resultados.

Status do processo de Integridade do CMDB: limite de falha atingido

O painel do CMDB exibe a cadeia de caracteres "limite de falha atingido" quando o número de ICs sendo reprovados nos testes de métrica atinge o limite de falha definido para a métrica.

Integridade do CMDB interrompe o processamento desta métrica no ciclo atual e, portanto, não existe pontuação de integridade agregada para a métrica. Haverá uma nova tentativa de realizar o processamento no próximo ciclo. Além disso, o status na tabela Status da Métrica de Integridade do CMDB [cmdb_health_metric_status] é definido como *`Max Failures`* para esta métrica.

Quando a pontuação de integridade de uma métrica não pode ser avaliada, o status de processamento do respectivo KPI (por exemplo, correção) é definido como *`Incomplete`*. O painel do CMDB exibe a cadeia de caracteres *`Incomplete score`* para o respectivo KPI e para a pontuação geral de Integridade do CMDB. Além disso, as pontuações de integridade agregadas da métrica não estão disponíveis para nenhuma classe na hierarquia do CMDB.

Revise e ajuste as seguintes definições, conforme necessário:

- Revise e refine as regras definidas para a métrica que atingiu o máximo de falhas. Se uma regra associada à métrica for muito genérica, resultando em um grande número de falhas, tente refiná-la da seguinte forma:
  - Integralidade:

    Confira os campos obrigatórios das classes associadas e remova aqueles que não são críticos para a pontuação de integridade. Além disso, verifique os campos recomendados que estão causando falhas e remova os que não são críticos para a pontuação de integridade.

    Para obter mais informações, consulte Definir um atributo de IC como obrigatório e Definir um campo de IC a ser recomendado.

  - Conformidade:

    Confira as falhas de auditoria dos trabalhos de auditoria e ajuste as auditorias para reduzir o número de falhas. Para obter mais informações, consulte KPIs e métricas de Integridade do CMDB.

  - Exatidão:

Tradução automática

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

  - Órfão: confira as regras de órfãos e ajuste-as para remover falhas excessivas de órfãos. Para obter mais informações, consulte Criar ou editar uma regra órfã da Integridade do CMDB.
  - Obsolescência: revise a duração efetiva das classes que estão causando falhas e ajuste a duração para reduzir o número de falhas. Para obter mais informações, consulte Criar ou editar uma regra de obsolescência de Integridade do CMDB.
  - Duplicar: revise as tarefas de desduplicação e corrija as tarefas para remover ICs duplicados e evitar a criação de registros de falha. Para obter mais informações, consulte Como corrigir uma tarefa de desduplicação (legado).
- Aumente o limite de falha da métrica com falha e verifique se o processamento dessa métrica é concluído com sucesso no próximo ciclo. Aumentar o limite de falhas para além de 500K pode reduzir o desempenho geral.

Status do processo de integridade do CMDB: pontuação incompleta

O painel do CMDB exibe a cadeia de caracteres "pontuação incompleta" para uma métrica quando não consegue calcular a pontuação da métrica.

"Pontuação incompleta" é exibida quando:

- O número de ICs que estão sendo reprovados nos testes de uma de suas submétricas atinge o limite de falhas definido para a métrica. Nessa situação, o status de processamento da respectiva métrica primária (por exemplo, exatidão) é definido como 'incompleto' na tabela Status da métrica de integridade do CMDB [cmdb_health_metric_status]. O processamento da métrica com falhas no ciclo atual é interrompido e, portanto, não há pontuações de integridade agregadas para a submétrica, a métrica primária ou a Integridade geral do CMDB.

  Para corrigir, você precisa resolver a causa subjacente dos ICs sendo reprovados nos testes de submétrica. Consulte Status do processo de Integridade do CMDB: limite de falha atingido para obter mais informações sobre como resolver as falhas da submétrica.

- Foi encontrado um erro ao processar a submétrica.

  Para corrigir, examine os logs do sistema para determinar a causa do erro. Depois de corrigir a causa do problema, reinicie o processamento executando manualmente o respectivo trabalho do painel de métricas primário.

Gerenciador de classe de IC

Use o Gerenciador de classe de IC para exibir, criar ou editar de forma centralizada definições básicas e configurações de classe para identificação, reconciliação e integridade do CMDB. Para acessar o Gerenciador de Classes de IC, navegue até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.

Nota:
O Gerenciador de classe de IC não é compatível com tabelas não CMDB. Para obter mais detalhes, consulte Suporte do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB.

Noções básicas de classe	Integridade do CMDB	IRE

Tradução automática

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

• Criar uma classe
• Ver informações básicas da classe
• Colunas de classe
• Adicionar um relacionamento sugerido
• Exibir todos os ICs de uma classe
• Ícones de mapa do Dependency Views para uma classe
• Excluir ICs
• Atualizar a lista de classes no filtro de classe principal
	• Crie uma auditoria de conformidade
	• Como criar um filtro de certificação
	• Criar um modelo de certificação
	• Regra de órfãos da integridade do CMDB
	• Regras de obsolescência da integridade do CMDB
	• Definir um campo de IC a ser recomendado
	• Definir um atributo de IC como obrigatório
	• Limites do cartão de pontuação da integridade do CMDB
	• Regras de inclusão de integridade
		• Identificação:
		  ○ Regras de identificação de IC
		  ○ Regras de inclusão de identificação
		• Reconciliação:
		  ○ Regras de reconciliação de IC
		  ○ Regras de atualização de dados
		• Dependências:
		Regras de relacionamento de dependentes (hospedagem e contenção)

Service Mapping • Tipos de ponto de entrada para Service Mapping • Tipos de IC para Service Mapping and Discovery		

Gestão de ciclo de vida do IC do CMDB (legado)

Do momento da criação até o momento em que não é mais necessário, um IC do CMDB normalmente passa por muitos estados operacionais durante várias operações. A Gestão de ciclo de vida do IC fornece o mecanismo para definir estados e ações para um IC e permite realizar ações apropriadas com base no estado de um IC para personalizar a gestão do ciclo de vida do IC para as necessidades de negócios.

O CMDB Data Manager é agora uma solução mais abrangente e integrada para gerenciar operações de ciclo de vida do IC, como exclusão e arquivamento em massa. Para obter mais informações sobre o CMDB Data Manager, consulte Comotrabalhar com o CMDB Data Manager.

Termos associados à Gestão de ciclo de vida do IC:

Estados operacionais

Um conjunto de estados em que um IC pode estar, como “Operacional” ou “Reparo em andamento”. Um IC pode ser associado a apenas um único estado operacional em um determinado momento. As opções de estados operacionais são baseadas no campo `operational_status` na tabela [cmdb_ci]. Há vários estados operacionais definidos no sistema de base, como “Descontinuado” e “Reparo em andamento”. É possível modificar esta lista para refletir os estados operacionais que são relevantes para o seu negócio.

Tradução automática

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

Nota:
Por padrão, o Service Mapping é configurado para ignorar todos os ICs de host para os quais o valor de `[operational_status]` do status operacional não é **"1"** (Operacional) ou o valor de `[install_status]` do status é **"100"** (ausente). Para obter informações adicionais sobre este comportamento, consulte Preparar implantações ServiceNow personalizadas para trabalhar com Service Mapping [KB0647574] na Base de conhecimento HI.

A Gestão do ciclo de vida do IC permite que vários operadores e automações definam simultaneamente diferentes estados operacionais de um IC. Como um IC não pode ser associado a vários estados operacionais, é importante configurar cada estado operacional com uma prioridade. Essas prioridades são usadas nessa situação para determinar qual dos estados operacionais é o cumulativo.

Ações de IC

Um conjunto de ações que podem ser aplicadas a um IC durante seu tempo de vida. É possível definir ações de IC que são relevantes para o seu negócio.

Ações de IC Compatíveis

A Gestão do ciclo de vida do IC permite que um IC tenha várias ações de IC ativas simultaneamente. No entanto, elas devem ser definidas especificamente como compatíveis. Por padrão, não há duas ações para um IC que sejam compatíveis entre si. É possível mudar este comportamento especificando pares de ações que são compatíveis e, portanto, podem ser aplicadas simultaneamente a um IC. Por exemplo, é possível especificar que as ações de IC "Patch" e "Provisionamento" são compatíveis, tornando possível aplicar ambas simultaneamente a um IC.

Ações de IC não Permitidas

Por padrão, qualquer ação de IC pode ser aplicada a qualquer IC. É possível restringir esse comportamento definindo uma regra de que uma ação não é permitida para um IC quando esse está em um estado operacional específico. Por exemplo, é possível definir uma Ação de IC não permitida na qual não é permitido aplicar a ação "Provisionamento" a um Servidor Linux que está em um estado "Não operacional".

Transições Operacionais não Permitidas

Por padrão, as transições são permitidas de qualquer estado operacional para outro. É possível restringir esse comportamento definindo uma regra que a transição não é permitida para um IC especificado. Por exemplo, é possível definir que não é permitido fazer a transição de "Reparo em andamento" para "Não operacional" para um Servidor Linux.

Solicitante

Um solicitante pode ser um operador de fluxo de trabalho ou sem fluxo de trabalho que está tentando definir estados operacionais e aplicar ações de IC. Cada solicitante tem um ID de solicitante associado que é um GUID e que pode ser um contexto de fluxo de trabalho ativo ou um ID de operador registrado sem fluxo de trabalho.

Horário do leasing

Um período que cada solicitante (especialmente os operadores sem fluxo de trabalho) pode fornecer. Uma ação de IC especificada tem permissão para estar ativa para um IC especificado durante esse período.

A Gestão de ciclo de vida do IC do CMDB fornece um conjunto de APIs para gerenciar estados operacionais e ações de IC. E a IU em que você define um conjunto de regras para restringir determinadas transições de estado operacional e ações com base em estados operacionais. A Gestão também fornece um mecanismo para auditar o estado operacional e as ações de IC durante todo o ciclo de vida do IC.

Tradução automática

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

Provedores como automação, fluxos de trabalho ou Change Management podem usar a Gestão de ciclo de vida do IC como um mecanismo para gerenciar estados operacionais de IC e aplicar ações de IC. Por padrão, o comportamento da Gestão de ciclo de vida do IC não tem restrições em algumas operações e tem restrições totais em outras operações. A IU da Gestão de ciclo de vida do IC permite modificar esse comportamento padrão ao especificar Ações de IC não permitidas, Ações de IC compatíveis e Transições operacionais não permitidas que restringem algumas operações e habilitam outras.

Com a Gestão de ciclo de vida do IC, é possível:

- Gerenciar estados operacionais e ações de IC em todo o ciclo de vida do IC.
- Gerenciar transições de estado operacional de IC.
- Restringir determinadas transições de estado operacional.
- Associar determinadas ações a tipos de IC que estão em estado operacional específico.
- Restringir as aplicações de IT Service Management com base no estado operacional do IC.
- Auditar os estados operacionais e as ações de IC durante todo o ciclo de vida do IC.

APIs de gestão de ciclo de vida

A Gestão de ciclo de vida do IC fornece um conjunto de APIs para gerenciar estados operacionais e ações de IC durante todo o ciclo de vida do IC. Todas as restrições e permissões especificadas por regras na IU são aplicadas quando as APIs de gestão de estados são executadas. Se uma API tentar executar uma operação restrita, a operação será bloqueada e um erro será registrado em log.

Como registrar solicitantes

Ao usar as APIs de gestão de ciclo de vida para aplicar ações de IC, os solicitantes devem ser registrados para obter um ID de solicitante que seja exclusivo nas tabelas de gestão de ciclo de vida. Para registrar e obter um ID de solicitante, os usuários sem fluxo de trabalho devem chamar a API `registerOperator`. Os usuários de fluxo de trabalho podem usar o contexto de fluxo de trabalho ativo como o ID do solicitante e não precisam chamar o `registerOperator`.

Depois de concluir as operações de ciclo de vida do IC, o solicitante deve chamar a API `unregisterOperator` para cancelar o registro. Todos os registros de gestão de estado associados a esse ID do solicitante específico são marcados como inativos ou são removidos pelo trabalho programado `CI Lifecycle Management – Restore Internal State Management Tables`.

Integração com Gestão de incidentes e Gestão de problemas

Uma instância de base inclui a ação de IC predefinida `CreateTask` usada para criar uma tarefa para um IC. Novas instâncias têm uma Ação de IC não permitida predefinida, especificando que a ação “CreateTask” não é permitida para qualquer IC com um estado operacional **“Descontinuado”**. Esta restrição é integrada com Gestão de incidentes e Gestão de problemas para impedir a criação de tarefas de incidentes ou problemas para ICs descontinuados. A ação de IC “CreateTask” é usada como um qualificador de referência para o campo `Configuration Item` das tabelas de Incidentes/Problemas. Em um novo incidente ou problema, os ICs em que `Operational Status` está “Descontinuado” são filtrados da lista `Configuration Item` no formulário. Para obter mais informações sobre qualificadores de referência, consulte Qualificadores de referência .

Tradução automática

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

integração com Gestão de ativos

Em um sistema de base, o campo *Operational Status* de um IC e os campos *Status*/*Hardware Status* (se for hardware) serão mantidos sincronizados se um dos valores dos dois campos for **"Descontinuado"**. Quando *Operational Status* de um IC é definido como **"Descontinuado"**, o campo *Status*/*Hardware Status* é definido automaticamente como **"Descontinuado"**. O oposto também é verdade. Quando o campo *Status*/*Hardware Status* de um IC é definido como **"Descontinuado"**, *Operational Status* é definido automaticamente como **"Descontinuado"** também.

- Quando um campo *Operational Status* muda do status **"Descontinuado"** para outro, o campo *Status*/*Hardware Status* do IC é definido como **"Instalado"**.

- Quando um campo *Status*/*Hardware Status* do IC muda do status **"Descontinuado"** para outro, o campo *Operational Status* é definido automaticamente como **"Não operacional"**.

  A mudança do estado "Descontinuado" para outro acontece raramente e, por padrão, o estado é alterado para "Não Operacional". No entanto, esse pode não ser o estado pretendido para o registro. Portanto, é importante que os administradores revisem e gerenciem o estado adequadamente neste caso.

Sempre que o *Status*/*Hardware Status* de IC muda, ele é sincronizado com o campo *Asset State* correspondente do IC e vice-versa, mantendo o *Operational Status* de IC e o *Asset State* de IC correspondente sincronizados.

Para obter mais informações sobre como mapear campos *Asset State* e *Substate* para um campo de ICs *Status*/*Hardware Status* (se for hardware), consulte Mapeamento do estado de ativo e do status de hardware de IC. E, para obter mais informações sobre como descontinuar ativos, consulte Descontinuação de ativos.

Introdução à Gestão de ciclo de vida do IC

Siga estas etapas de alto nível para iniciar e rastrear as atividades do módulo de Gestão de ciclo de vida do IC da aplicação CMDB.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Ative o trabalho programado Gestão de ciclo de vida do IC — Restaurar tabelas de gestão de estados internas do sistema de base que verifica e mantém continuamente a integridade dos dados de todas as tabelas internas de Gestão de ciclo de vida do IC.
2. Defina ações de IC.
3. Defina regras de ações de IC compatíveis.
   Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Ações de IC do CMDB** para exibir ações de IC ativas/inativas no momento no CMDB.
4. Defina regras de ações de IC não permitidas.
5. Defina regras de transições de estado operacional não permitidas.
6. Defina novos estados operacionais modificando o campo *operational_status* na tabela [cmdb_ci] no dicionário do sistema.
   Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Exibir estados operacionais internos** para exibir os estados operacionais disponíveis definidos por cada solicitante.

Tradução automática

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

7. Defina a prioridade dos estados operacionais.
8. Chame APIs para aplicar ações de IC.
   Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Ações de IC do CMDB** para exibir quais ações foram enviadas e seu estado ativo/inativo no CMDB.
9. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Exibir usuários registrados do estado do IC** para exibir os operadores registrados atualmente que foram `registrados` por meio da API registeOperator.
10. Revise as tarefas de renovação de leasing e estenda os leasings conforme necessário: navegue até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Tarefas de Renovação de Leasing**.
    Essas tarefas são criadas automaticamente pelo trabalho programado `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables` para registros de ação de IC em que o leasing de um solicitante válido expirou. O Solicitante deve usar a API de gestão de ciclo de vida `ExtendCIActionLease` para estender o leasing. Caso contrário, se o leasing permanecer expirado por um período de carência especificado, o trabalho programado `CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables` marcará o respectivo registro de ação de IC como "inativo". O período de carência do tempo de leasing expirado é configurável pela propriedade do sistema `glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days`.
11. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Logs da gestão de estados** para exibir logs de operações da Gestão de ciclo de vida do IC.

APIs de gestão de ciclo de vida

A Gestão de ciclo de vida do IC fornece um conjunto de APIs de gestão de estados para gerenciar estados operacionais de IC e aplicar ações de IC.

As APIs de gestão de estado aderem às restrições e permissões especificadas por Ações de IC não permitidas, Ações de IC compatíveis e Transições operacionais não permitidas. Se uma API tentar executar uma operação restrita, a operação será bloqueada, um erro será registrado em log e uma tarefa será criada automaticamente se apropriado.

As APIs de gestão de ciclo de vida podem definir estados operacionais e ações de IC para grupos do CMDB ao usar APIs de gestão de ciclo de vida em massa.

APIs de registro

- registerOperator() — método para registrar o operador com gestão de estado para usuário sem fluxo de trabalho.
- unregisterOperator(String requestorId) — método para cancelar o registro do operador para usuários sem fluxo de trabalho.
- isValidRequestor(String requestorId) — método para determinar se o solicitante especificado é um usuário de fluxo de trabalho ativo válido ou um usuário registrado.
- isLeaseExpired(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName) — método para verificar se o leasing do usuário registrado expirou.
- extendCIActionLease(String requestorId, String ciSysId, String ciActionName, String leaseTime) — método para estender o tempo de leasing da ação de IC para usuários registrados. Se o leasing anterior já tiver expirado, estenda o leasing a partir de agora.

Tradução automática

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

APIs de estado operacional

- setBulkCIOperationalState(String requestorId, String sysIdList, String opsLabel, String opsStateListOld) — método para definir o Estado operacional de uma matriz de ICs.
- getOperationalState(String ciSysId) — método para obter o Estado operacional de IC.

APIs de ações de IC

- addBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName, String ciActionListOld, String leaseTime) — método para adicionar uma Ação de IC a uma matriz de ICs.
- removeBulkCIAction(String requestorId, String sysIdList, String ciActionName) — método para remover uma Ação de IC de uma lista de ICs.
- getCIActions(String ciSysId) — método para obter Ações de IC.

Ação não permitida com base na API do estado operacional

isNotAllowedAction(String ciType, String opsLabel, String actionName) — método para verificar se uma ação de IC específica não é permitida para um Estado operacional específico em um Tipo de IC.

API de transição de estado operacional não permitida

isNotAllowedOpsTransition(String ciType, String opsLabel, String transitionOpsLabel) — método para verificar se uma transição de estado operacional específica não é permitida em um Tipo de IC.

API de ação compatível

isCompatibleCIAction(String actionName, String otherActionName) — método para verificar se duas ações específicas são compatíveis entre si.

Example: Como usar APIs de gestão de estado

```
// 1. Register Operator with State Mgmt
var output = SNC.StateManagementScriptableApi.registerOperator();
var jsonUntil = new JSON();
var result = jsonUntil.decode(output);
var requestorId = result.requestorId;

// Get list of sys_ids to update
var sys_ids;

// 2. Set list of sys_ids's Operational State to 'Repair in Progress'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.setBulkCIOperationalState(requestorId,
 sys_ids,'Repair in Progress');
gs.print(output);

// 3. Set list of sys_ids's CI Action State to 'Patching'
output = SNC.StateManagementScriptableApi.addBulkCIAction(requestorId, sys_ids,
 'Patching');
gs.print(output);
```

Tradução automática

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

Componentes instalados pela Gestão de ciclo de vida do IC

Vários tipos de componentes são instalados pela Gestão de ciclo de vida do IC (incluídos no plug-in com.snc.cmdb), inclusive tabelas, trabalhos programados e propriedades.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Trabalhos programados instalados

Trabalho programado	Descrição
Gestão de ciclo de vida do IC — restaurar tabelas de gestão de estados internos	Verifica e mantém constantemente a integridade dos dados de todas as tabelas internas da Gestão de ciclo de vida do IC.
Atualizar ciclo de vida do legado	Atualiza os campos `Life cycle stage` e `Life cycle status` de ICs quando os campos de status legado são mudados.
Atualizar legado do CSDM”	Atualiza os campos de ICs legados quando os campos de status legado são alterados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Usuários Registrados do Estado de IC [statemgmt_register_users]	Todos os usuários registrados ativos criados por meio da API `registerOperator`. Você não pode adicionar manualmente novos registros a esta tabela.
Ações de IC [statemgmt_ci_actions]	Um conjunto de ações de IC que podem ser aplicadas a um IC durante seu tempo de vida.
Ações de IC do CMDB [statemgmt_cmdb_actions]	Ações de IC ativo ou inativo definidas por um solicitante específico para um IC específico. Você não pode adicionar manualmente novos registros a esta tabela.
Ações de IC Compatíveis [statemgmt_compat_actions]	Conjunto de regras que definem pares de ações de IC compatíveis para um IC e que podem ser aplicadas simultaneamente.
Ações de IC não Permitidas [statemgmt_not_allow_actions]	Conjunto de regras que definem ações específicas que não são permitidas para um IC quando esse está em um estado operacional específico.
Estados Operacionais Internos [statemgmt_ops_state]	Estados operacionais internos definidos por um solicitante ativo específico para um IC específico. Você não pode adicionar manualmente novos registros a esta tabela.
Tarefa de Renovação de Leasing [statemgmt_renew_lease_task]	Conjunto de tarefas criadas automaticamente para renovar o leasing de ações de IC cujo leasing expirou. Você não pode adicionar manualmente novos registros a esta tabela.

Tradução automática

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

Tabela	Descrição
Prioridades do Estado Operacional [statemgmt_ops_state_pri]	Prioridades de estados operacionais que determinam a precedência quando vários estados operacionais são definidos para os mesmos ICs por diferentes solicitantes.
Transições Operacionais não Permitidas [statemgmt_not_allow_ops]	Conjunto de regras que definem transições de estado operacional específicas que não são permitidas.

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
glide.cmdb.statemgmt.max_lease_expired_days	Número máximo de dias em que a expiração do leasing pode ser definida para Ações de IC. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15 • Local: tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
glide.cmdb.statemgmt.max_bulk_count	Número máximo de ICs que a Gestão de ciclo de vida do IC pode processar em uma operação de atualização em massa. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Como ativar o trabalho programado da Gestão de ciclo de vida do IC

Ao começar a usar o módulo Gestão de ciclo de vida do IC, certifique-se de ativar o trabalho programado *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`*, que está desabilitado por padrão. Esse trabalho programado verifica e mantém constantemente a integridade dos dados de todas as tabelas internas da Gestão de ciclo de vida do IC.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando as operações de Gestão de ciclo de vida do IC não são concluídas corretamente, por exemplo, devido a uma falha do solicitante ou de um solicitante cujo leasing expirou, a integridade das tabelas relacionadas à Gestão de ciclo de vida do IC pode ser comprometida. O trabalho programado *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`* verifica tabelas relacionadas à Gestão de ciclo de vida do IC e faz o seguinte:

- Desativa ou remove todos os registros de gestão de ciclo de vida interno com solicitantes inválidos e fecha todas as Tarefas de renovação de leasing correspondentes se houver.
- Detecta registros associados a um solicitante válido cujo leasing expirou e cria automaticamente uma Tarefa de renovação de leasing para notificar o usuário e fornecer

Tradução automática

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

detalhes para estender o leasing. Se o solicitante não realizar nenhuma ação e o leasing permanecer expirado por um período de carência especificado (15 dias é o tempo padrão), o registro de ação de IC correspondente é desativado automaticamente e qualquer Tarefa de renovação de leasing correspondente é encerrada.

Procedimento

1. Clique em **"Definição do sistema"** e **"Trabalhos programados"**.
2. Pesquise o trabalho *`CI Lifecycle Management - Restore Internal State Management Tables`*.
3. Na respectiva coluna **"Ativa"**, clique duas vezes no valor *`false`* e selecione *`true`*.
4. Clique no ícone **"Salvar"**.

Como definir uma ação de IC

Defina uma ação de IC de Gestão de ciclo de vida do IC que pode ser aplicada posteriormente aos ICs.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É possível exibir uma lista de todas as ações que estão aplicadas aos ICs ao clicar em **"Configurações"** e **"Ações de IC do CMDB"**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Ações de IC**.
2. Na página Ações de IC, selecione **Novo**.
3. Insira **Nome** e **Descrição**.
4. Selecione **Enviar**.

Como definir ações de IC compatíveis

Permite uma operação de Gestão de ciclo de vida do IC do CMDB na qual duas ações de IC especificadas podem ser aplicadas simultaneamente a um IC.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, não é permitido aplicar mais de uma ação a um IC. É possível mudar esse comportamento especificando pares de ações de IC que são compatíveis e, portanto, podem ser aplicadas simultaneamente a um IC. Por exemplo, é possível especificar que o Provisionamento e o Patch são ações de IC compatíveis, o que permite aplicar ambos a um IC ao mesmo tempo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Ações de IC Compatíveis**.
2. Na página **"Ações de IC compatíveis"**, clique em **"Novo"** e preencha o formulário.

Tradução automática

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

Ações de IC Compatíveis

Campo	Descrição
Ação	Primeira ação no par de ações de compatibilidade.
Ação Compatível	Segunda ação no par de ações de compatibilidade.

Resultado
Uma API pode aplicar com êxito as duas ações especificadas simultaneamente a um IC.

Como definir uma ação de IC não permitida

Defina uma restrição para a Gestão de ciclo de vida do IC na qual uma ação especificada não é permitida para um IC que está em um estado operacional especificado.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, não há restrições na Gestão de ciclo de vida do IC do CMDB na aplicação de ações de IC. É possível restringir esse comportamento ao não permitir a aplicação de uma ação especificada a um IC quando esse está em um estado operacional especificado. Por exemplo, é possível definir uma restrição na qual a aplicação da ação de provisionamento não é permitida a um Servidor Linux que está em um estado não operacional.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Ações de IC não Permitidas**.
2. Na página **"Ações de IC não permitidas"**, clique em **"Novo"** e preencha o formulário.

Campo	Descrição
Ação não permitida	A ação que está sendo restrita.
Tipo de IC	O tipo de IC ao qual a restrição se aplica. Para aplicar uma regra a todos os ICs, selecione Item de configuração.
Estado Operacional	O estado operacional em que o IC deve estar para aplicar a restrição.

3. Clique em **"Enviar"**.

Resultado
Se uma API tentar aplicar a ação especificada aos ICs especificados, enquanto estiver no estado operacional especificado, a operação falhará e um erro será registrado em log.

Como definir a prioridade de um estado operacional

A Gestão do ciclo de vida do IC permite que vários operadores e automações definam simultaneamente diferentes estados operacionais para um IC. Um IC pode ter apenas um estado operacional, portanto, neste caso, o estado operacional cumulativo do IC é definido como aquele com a prioridade mais alta. É recomendável especificar uma prioridade para cada estado operacional definido para que um estado cumulativo possa ser calculado corretamente.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Prioridade do Estado Operacional**.
2. Na página **"Prioridade do estado operacional"**, clique no estado operacional para o qual você quer definir ou atualizar a prioridade.
3. Insira uma **"Prioridade"** e clique em **"Atualizar"**.
   Números menores representam prioridade mais alta.

Como definir uma transição operacional não permitida

Defina uma restrição para a Gestão de ciclo de vida do IC na qual um IC especificado não pode fazer a transição de um estado operacional para outro.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a Gestão de ciclo de vida do IC não tem restrições para fazer a transição de ICs de um estado operacional para outro. É possível restringir esse comportamento definindo transições que não são permitidas para um IC especificado. Por exemplo, é possível definir uma restrição na transição de um servidor Linux do estado não operacional para o estado de reparo em andamento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gestão de ciclo de vida do IC** > **Transições Operacionais não Permitidas**.
2. Na página **"Transições operacionais não permitidas"**, clique em **"Novo"** e preencha o formulário.

Campo	Descrição
Tipo de IC	O tipo de IC ao qual a restrição se aplica.
Transição não permitida	O estado de IC para o qual a transição é restrita.
Estado Operacional	O estado operacional em que o IC deve estar para aplicar a restrição.

Resultado
Se uma API tentar fazer a transição de um IC que está no estado operacional especificado para um estado que não é permitido, a operação falhará e um erro será registrado em log.

Exibição do parâmetro de comparação do CMDB

O CMDB calcula vários parâmetros de comparação de integridade do CMDB que são exibidos no painel de parâmetros de comparação. Esses parâmetros de comparação são baseados em várias métricas de integridade do CMDB, que exibem médias mensais, tendências, comparações com as médias do setor de seus colegas ServiceNow e parâmetros de comparação globais.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Os trabalhos do Painel de integridade do CMDB devem ser habilitados, e os dados de integridade devem ser coletados. Além disso, navegue até **Benchmarks** > **Configuração** e certifique-se de que os KPIs do CMDB estejam habilitados em **IT Operations Management**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O CMDB fornece os seguintes parâmetros de comparação:

- % de ICs fora de conformidade
- % de ICs duplicados
- % de ICs obsoletos

Para uma instância, cada um desses parâmetros de comparação é a média mensal calculada para a métrica de integridade do CMDB correspondente. O cálculo de uma média mensal requer que haja um valor de resultado de métrica para cada dia do mês. Portanto, cada dia em que o respectivo trabalho do painel de integridade não foi executado é presumido com o resultado agregado da execução mais recente até esse dia. A média mensal é calculada com base na soma de todos os resultados agregados diários da métrica no mês dividida pelo número de dias do mês. Para um trabalho do Painel de integridade do CMDB que foi executado várias vezes em um único dia, somente os resultados da última execução nesse dia são usados para o cálculo da média mensal.

Nota:
A frequência de execuções de trabalho do Painel de integridade do CMDB depende se o trabalho está habilitado, de sua programação e das execuções manuais.

As médias globais são baseadas na soma das médias mensais de todas as instâncias de mesmo nível divididas pelo número de instâncias (exceto as instâncias para as quais a média mensal é 0).

Procedimento

1. Navegar até **Benchmarks** > **Painel**.
2. Clique no ícone e selecione **"IT Operations Management"**.
3. Clique em **"TUDO"** ou **"CMDB"**.
4. Clique em um parâmetro de comparação do CMDB para ver os dados de tendência e outros detalhes de parâmetro de comparação.

Tópicos relacionados

Integridade do CMDB

Benchmarks

Painel de Benchmarks

APIs do CMDB (SDK do CMDB)

Use as APIs do CMDB para criar, atualizar e ler operações no CMDB. Domain Separation é compatível com APIs do CMDB.

APIs do CMDB (SDK do CMDB)

Use as seguintes APIs do CMDB para criar, atualizar e ler operações no CMDB:

Tradução automática

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

- CMDBGroupAPI – Com escopo
- CMDBTransformUtil – Global
- CMDBUtil – Global
- IdentificationEngineScriptableApi
- IdentificationEngine – Com escopo

Domain separation nas APIs do CMDB

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

As APIs do CMDB são usadas para acessar o CMDB a partir de um script. O CMDB é separado por domínio e armazena as informações de IC e de relação.

As APIs do CMDB são compatíveis com as seguintes operações:

- Criar um novo IC:

  Esta operação passa pelo Mecanismo de identificação e reconciliação que é compatível com Domain Separation ao criar um IC. O domínio do solicitante é usado para esta operação.

- Atualizar um IC existente:

  Esta operação passa pelo Mecanismo de identificação e reconciliação que é compatível com Domain Separation ao criar um IC. O domínio do solicitante é usado para esta operação.

- Criar ou excluir relações:

  A tabela cmdb_rel_ci não é separada por domínio.

- Consultar tabela do IC do CMDB ou tabela do CMDB:

  Os resultados são filtrados pelos domínios visíveis para o solicitante.

- Consultar tabela de metadados do CMDB:

  As informações de metadados não são separadas por domínio.

Como configurar a Domain Separation para APIs do CMDB

Se a Domain Separation estiver habilitada para CMDB, ela também estará disponível para APIs do CMDB.

Separação de dados

Os dados são armazenados e separados por domínio no CMDB. Não há trabalho adicional necessário do ponto de vista da API do CMDB.

Como configurar um ambiente separado por domínio

A configuração é feita no nível do CMDB.

Tradução automática

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

Se a coluna domínio está presente nas tabelas de aplicação do sistema de base

Veja o tópico Domain Separation na Integridade do CMDB.

Domínios de locatário e dados de aplicação

Não há dados específicos da aplicação para gerenciar com o CMDB.

Tópicos relacionados

Domain Separation e Configuration Management Database (CMDB)

Testes de início rápido para Configuration Management Database (CMDB)

Valide se Configuration Management Database (CMDB) ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Configuration Management Database (CMDB) Os testes de início rápido exigem a ativação do plug-in Configuration Management (CMDB) (com.snc.cmdb) e do plug-in CMDB - ATF Tests (com.snc.cmdb.atf).

BSM de CMDB: pacote de testes de Visualizações de dependências
Pacote de testes para verificar a funcionalidade das APIs de Dependency Views.

Teste	Descrição	Versão de lançamento
BSM de CMDB: Visualizações de dependências	Funcionalidade de teste das APIs do Dependency Views. Essas APIs recuperam o mapa do Dependency Views e os itens de mapa associados, como itens de menu de contexto, para um determinado CI sys_id e usando a função de usuário itil.	New York

INTEGRIDADE DO CMDB: pacote de testes do painel de integridade de IC
Pacote de testes para verificar se o painel de integridade de IC do CMDB está funcional em um nível básico.

Teste	Descrição	Versão de lançamento
INTEGRIDADE DO CMDB: status do trabalho de integridade	Verifica se os trabalhos do painel de integridade do CMDB, que foram iniciados há 30 dias ou mais, ainda estão em andamento.	New York
INTEGRIDADE DO CMDB: completude de integridade do CMDB/recomendado	Verifica se o painel de IC está funcional para a métrica recomendada (incluída no KPI de completude de integridade do CMDB). Este teste valida:	New York

Tradução automática

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

INTEGRIDADE DO CMDB: pacote de testes do painel de integridade de IC

Pacote de testes para verificar se o painel de integridade de IC do CMDB está funcional em um nível básico.

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	• Criação de uma regra de inclusão de integridade para a métrica recomendada. • Criação de um campo recomendado que atende à regra de inclusão de integridade. • Valide se a regra de inclusão de integridade foi aplicada corretamente a um registro de teste com os dados ausentes no campo recomendado.	

IRE do CMDB: pacote de testes do mecanismo de identificação e reconciliação

Pacote de testes para verificar a funcionalidade do mecanismo de identificação e reconciliação (IRE).

Teste	Descrição	Versão de lançamento
IRE do CMDB: validação de IRE	Valide identificadores de IC e definições de reconciliação e verifique se há índices nos identificadores de IC.	Madrid
IRE do CMDB: regra de reconciliação	Verifique as operações em uma regra de reconciliação no gerenciador de classe de IC, usando as funções itil e itil_admin. As operações incluem criar, editar e excluir uma regra de reconciliação. Além disso, verifique se há configurações ativas e não ativas e regras derivadas.	Paris
IRE do CMDB: regra de identificação	Verifique as operações em uma regra de identificação no gerenciador de classe de IC usando as funções itil e itil_admin. As operações incluem criar, editar e excluir uma regra de identificação.	Paris

Tradução automática

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

IRE do CMDB: pacote de testes do mecanismo de identificação e reconciliação

Pacote de testes para verificar a funcionalidade do mecanismo de identificação e reconciliação (IRE).

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Além disso, verifique se há configurações ativas e não ativas e regras derivadas.	

QB do CMDB: pacote de testes do construtor de consultas

Pacote de testes para verificar as funções do construtor de consulta do CMDB, como criar consulta, ler consulta e executar consulta usando duas funções de usuário relacionadas - cmdb_query_builder e cmdb_query_builder_read.

Teste	Descrição	Versão de lançamento
QB do CMDB: construtor de consulta - função cmdb_query_builder	Verifique se a função do usuário cmdb_query_builder pode salvar consultas e acessar e executar todas as consultas salvas no construtor de consultas do CMDB.	New York
QB do CMDB: construtor de consulta - função - cmdb_query_builder_read	Verifique se a função do usuário cmdb_query_builder_read pode acessar e executar todas as consultas salvas e não pode salvar nenhuma consulta no construtor de consulta do CMDB.	New York

REL do CMDB: pacote de testes do editor de relacionamento e do formatador

Pacote de testes para verificar a funcionalidade do editor de relacionamento e do formatador de relacionamento.

Teste	Descrição	Versão de lançamento
EDITOR DE REL DO CMDB: editor de relacionamento	Verifique a adição de relações a um IC e a exclusão de relações de um IC usando a função de usuário itil.	New York
FORMATADOR DE REL DO CMDB: formatador de relacionamento	Verifique a precisão das informações de IC, tipos de relacionamento, relacionamentos, registros associados, como tíquetes de mudança e configurações, como exibições do CMDB (filtros de relacionamento), exibidos para um IC específico no formatador de relacionamento usando a função do usuário itil.	New York

Tradução automática

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

SDK do CMDB: pacote de testes de SDK REST API

Pacote de testes para verificar a funcionalidade de Rest APIs do SDK do CMDB.

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CMDB SDK: consultar metadados de CMDB	Teste a consulta de metadados de CMDB.	New York
CMDB SDK: crie uma relação para um IC usando REST APIs	Teste a criação de um relacionamento para um IC no CMDB usando as REST APIs do CMDB.	New York
CMDB SDK: excluir uma relação para um IC usando REST APIs	Teste a exclusão de um relacionamento para um IC no CMDB usando as REST APIs do CMDB.	New York
CMDB SDK: criar um IC usando REST APIs	Teste a criação de um IC usando as REST APIs do CMDB.	New York
CMDB SDK: consultar o CMDB usando REST APIs	Teste a consulta do CMDB usando REST APIs do CMDB.	New York
CMDB SDK: atualizar um IC usando REST APIs	Teste a atualização de um IC usando as REST APIs do CMDB.	New York
CMDB SDK: consultar um IC usando REST APIs	Teste a consulta de um IC usando REST APIs do CMDB.	New York

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Listas relacionadas úteis em formulários de IC

Por padrão, os formulários que exibem itens de configuração gerenciáveis (IC), como computadores, impressoras, mecanismo de rede, no-breaks (UPS) e unidades de distribuição de energia (PDU), fornecem várias listas relacionadas ao formulário.

As seguintes listas relacionadas são comuns a todos os formulários de ICs gerenciáveis.

- Adaptadores de rede: exibe todas as NICs instaladas em um IC.
- IPs de IC: exibe todos os endereços IP neste IC:
  - Computadores (estações de trabalho, laptops que usam vários sistemas operacionais macOS e Windows)
  - Servidores Windows
  - Servidores Linux
  - Servidores AIX
  - Servidores Solaris
  - Dispositivos descobertos por meio de SNMP.
- Nomes DNS para ICs: exibe todos os nomes DNS em um IC.

As informações da versão de IP aparecem em todas as listas e formulários relacionados a endereços IP.

Tradução automática

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

Nota:
Como todos os caminhos aqui direcionam à lista **Endereço IP para nomes DNS** que associa um endereço IP a um nome DNS, essa parte do fluxo comum não foi adicionada à estrutura em árvore.

Origem da Discovery

Uma tabela chamada Origem [sys_object_source] armazena informações que identificam a origem de uma Discovery (por ServiceNow Descoberta ou outro produto), a ID dessa origem e a data ou hora da última verificação. Para exibir essas informações, configure um formulário CI e adicione a lista relacionada **Origens**.

Esta tabela é preenchida automaticamente quando o plug-in Discovery está habilitado.

CMDB da Empresa

O Enterprise Configuration Management Database (ECMDB) é direcionado a negócios que desejam monitorar, gerenciar, medir, rastrear, alertar sobre mudanças e entender um pouco mais de sistemas de negócios que consistem em um grande número de componentes, negócios e equipe de suporte.

Por exemplo, um serviço de Bond Trading pode ter várias aplicações, servidores Web, bancos de dados, servidores Linux, UNIX e Windows. Haverá produtos de segurança, armazenamento de rede, procedimentos de recuperação de desastre e hardware etc. que são necessários para o serviço funcionar corretamente.

O ECMDB facilita a inserção manual dos relacionamentos ou o preenchimento automático deles através de ferramentas de descoberta. Além das áreas de hardware, software, rede, banco de dados e armazenamento, é útil saber quais indivíduos ou grupos são responsáveis pelo serviço tanto de uma perspectiva de negócios quanto de uma perspectiva de TI. Quem são os usuários e gerentes da linha de negócios? Quem inicia e interrompe a aplicação ou seus componentes? Quem monitora os arquivos de log? Quem se encarrega do backup, da restauração, da continuidade de negócio e da recuperação de desastre?

O Enterprise CMDB está disponível com o plug-in Configuration Management (edição CMDB Enterprise) (com.snc.cmdb.enterprise), que está ativo no sistema de base.

Relacionamentos do CMDB

O ECMDB permite rastrear facilmente todos os relacionamentos por tipo.

O Enterprise CMDB estende os recursos do CMDB da plataforma ServiceNow nas seguintes áreas.

Tipos de item de configuração estendidos

- Clusters
- Instâncias de banco de dados (Oracle, MySQL, MSFT SQL Server)
- Sistemas de arquivos (diretos e conectados à rede)
- Servidores Linux
- Servidores Solaris
- Servidores AIX

Relacionamentos estendidos

A descrição precisa dos relacionamentos entre itens, e entre itens e pessoas ou grupos, é importante para entender a malha de um serviço de negócio. O ECMDB fornece muitos

Tradução automática

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

tipos de relacionamento prontos para uso, mas é fácil estender o número de tipos de relacionamento. Os exemplos de tipos de relacionamento incluem o seguinte.

- Conecta-se a
- Depende de/Fornece serviço para
- Desenvolvido por/Poderes
- Protegido por/Protege
- DR fornecido por / Fornece DR para

Para obter descrições de alguns relacionamentos principais, consulte Relacionamentos de IC no CMDB.

Visualização

O sistema pode mostrar relacionamentos como uma hierarquia usando uma exibição em árvore padrão, nivelada ou em gráfico, tudo em uma interface da Web simples.

Auditoria

A auditoria de mudanças nos itens de configuração está ativada por padrão.

Federação

A federação dos dados de descoberta e de configuração de terceiros é compatível por meio do Conectores do Service Graph.

Modelagem de item de configuração (modelos de produto)

A gestão de configuração orientada por modelo permite a definição antecipada de modelos de IC que podem ser associados a ciclos de vida de manutenção de produto, centros de custo e organizações de suporte, além de fornecer um meio para planejamento de capacidade e inventário. Ao definir modelos para ICs, que têm um relacionamento muitos para um com o modelo, é possível agrupar dinamicamente ICs reais descobertos ou importados em modelos lógicos, operacionais e financeiros. Isso facilita uma abordagem organizada para gerenciar seus ativos (ICs) em seus respectivos domínios.

Ícones de ação do Enterprise Configuration Management Database (ECMDB)

Qualquer um dos seguintes ícones pode aparecer nas listas do ECMDB de itens relacionados.

	Para incidentes ativos no momento em relação a este item de configuração.
	Para problemas ativos no momento em relação a este item de configuração.
	Para mudanças ativas no momento em relação ao item de configuração que não foram cobertas nas mudanças anteriores, atuais e pendentes. Por exemplo, uma solicitação para atualizar o sistema operacional em um servidor que está em andamento pode exibir esse ícone.

Tradução automática

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

	Para mudanças concluídas recentemente em relação ao item de configuração. É alterado com um “Actual_end_date” no passado.
	Para mudanças planejadas recentemente em relação ao item de configuração. É alterado com uma “Data de início real” no futuro.
	Para mudanças ativas no momento em relação ao item de configuração que tem uma "Data de início real".
	Para indisponibilidades concluídas recentemente em relação ao item de configuração. Torna-se indisponível com uma data de “término” no passado.
	Para indisponibilidades planejadas recentemente em relação ao item de configuração. Torna-se indisponível com uma data de “início” no futuro.
	Para indisponibilidades ativas no momento em relação ao item de configuração que tem uma data de "início" no passado e nenhuma data de "término".
	Isso só aparecerá na exibição em Árvore e indica que um item de configuração descendente tem pelo menos um dos problemas acima.

O sistema verifica 5 dias corridos no passado e 7 dias corridos no futuro ao analisar as indisponibilidades e mudanças recentes.

Tabelas de serviços

No CMDB, as tabelas secundárias da tabela de Serviço [cmdb_ci_service] armazenam informações sobre serviços, incluindo serviços de aplicações.

Um serviço de aplicativos é um trabalho ou uma mercadoria que tem um suporte de uma infraestrutura de TI. Por exemplo, fornecer serviço de e-mail a um funcionário pode exigir serviços, como servidores Web, de e-mail e o trabalho de configurar a conta do usuário. Um mapa de gerenciamento de serviço de aplicativos exibe graficamente os itens de configuração (IC) que oferecem suporte a um serviço de aplicativos e os relacionamentos entre os ICs.

Para obter mais informações sobre algumas outras tabelas do CMDB, consulte Modelo de esquema do CMDB.

Campos principais na tabela de serviços

Campo	Descrição
Criticalidade dos negócios	A importância deste serviço para o negócio. Este campo pode ser usado para determinar estratégias de recuperação de desastre para este serviço. As opções padrões são: • 1 - mais crítico • 2 - um pouco crítico • 3 - menos crítico • 4 - não crítico
ANS	Referência à tabela de Acordo [sla].

Tradução automática

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

Campos principais na tabela de serviços

Campo	Descrição
Classificação do serviço	Designa o tipo de serviço. • Serviço de aplicações. Para obter mais informações, consulte Serviços de aplicativos. • Serviço técnico (Para obter mais informações, consulte Serviços de aplicativos e Preencher um serviço de aplicativos usando o método Grupo de IC dinâmico) • Oferta de serviço (Para obter mais informações, consulte Gestão de portfólio de serviços ofertas de serviço) • Serviço compartilhado (Para obter mais informações, consulte Serviços compartilhados de TI) • Serviço faturável (representa um serviço que é faturado ou que tem custo gerenciado)
Usado para	Designa como este serviço é usado. As opções padrões são: • Produção • Preparação • CQ • Teste • Desenvolvimento • Demonstração • Treinamento • Recuperação de desastre
Usuários com suporte	Os usuários compatíveis com este serviço. Referência à tabela de Grupo [sys_users_group].
Versão	Use este campo para seus próprios processos de controle de versões.

A tabela de Associação do item de configuração de serviços

A tabela de Associação de item de configuração de serviço [svc_ci_assoc] vincula um serviço de aplicativo e um IC para rastrear quais ICs fazem parte de cada serviço de aplicativo.

A tabela de Associação do item de configuração de serviços

Campo	Descrição
ID do item de configuração	Referência à tabela de Item de configuração [cmdb_ci].
ID do Serviço	Referência à tabela de Serviço [cmdb_ci_service].

Tradução automática

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

Exibições de formulário de tabela

Ao exibir um formulário de definição de tabela, é possível abrir o menu de contexto e selecionar uma exibição de formulário na qual a tabela será exibida. A visualização padrão de uma tabela é a exibição “Padrão”. Para qualquer classe que seja uma extensão da tabela do CMDB, é possível selecionar a exibição de definição de IC que fornece acesso adicional a tabelas e informações relacionadas.

A exibição de formulário de definição de IC é um local centralizado a partir do qual é possível configurar e exibir uma tabela. Além das informações que a exibição padrão exibe, a exibição do formulário de definição de IC fornece os seguintes controles.

Controle	Descrição
Guia **“Ícone”**	Exibir e criar novos ícones NG-BSM para tipos de IC
Guia **“Identificador de IC”**	Exibir e criar novos identificadores de IC
Guia **“Definições de reconciliação”**	Exibir e criar novas definições de fonte de dados
Link relacionado à **“Inclusão”**	Links para o Editor de metadados

Para acessar esses controles adicionais na exibição do formulário de Definição de IC, é necessário criar uma nova tabela derivada da tabela do CMDB e exibi-la usando o formulário de Definição de IC.

Tópicos relacionados

Criar uma Classe de IC

Solução Análise da plataforma para Gestão de configuração (CMDB)

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Use os widgets Platform Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar as soluções para Gestão de configuração (CMDB), um administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em **Iniciar** e role até a seção para Gestão de configuração (CMDB). A guided setup orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Tradução automática

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

Common Service Data Model

O CSDM é a estrutura de dados que você segue ao configurar aplicações ServiceNow. Você adere às diretrizes CSDM ao definir itens de configuração (ICs) e relacionamentos entre ICs no CMDB. Este processo garante que seus dados residam nas tabelas CMDB apropriadas para o valor máximo de seus aplicativos Now Platform.

Sobre o CSDM

O CSDM é o padrão de modelo de dados para todos os produtos que usam o Configuration Management Database (CMDB).

- As diretrizes CSDM garantem o acesso unificado a dados para produtos Now Platform.
- O CSDM fornece diretrizes prescritivas diretas e claras para modelagem de serviço no CMDB.
- Os termos e definições CSDMgarantem relatórios de serviço consistentes e precisos.
- O modelo de dados CSDM dá suporte a várias estratégias de configuração e inclui diretrizes para usar tabelas e relações de sistema-base.
- Você pode usar o construtor de consultas CMDB para criar relatórios mostrando CMDB itens de configuração (ICs) e seus relacionamentos.

Você encontrará informações adicionais sobre CSDM no Fórum da comunidade. Consulte também CSDM em resumo .

Lista de reprodução de todos os vídeos

Orientação de especialistas para avaliar e aprimorar sua CSDM implementação — a Avaliação CSDM

A avaliação do CSDM fornece aos clientes de impacto as principais práticas e orientações prescritivas sobre o CSDM e como ele oferece suporte aos processos no Now Platform. Para ajudar sua organização a planejar e implementar CSDM, a avaliação inclui interações com ServiceNow CSDM especialistas e conteúdo personalizado. Consulte Common Service Data Model Assessment Accelerators .

Tradução automática

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

Documentação do CSDM

Explorar

Veja como a estrutura CSDM garante que seus dados residam nas tabelas CMDB apropriadas para obter o valor máximo de suas aplicações Now Platform.

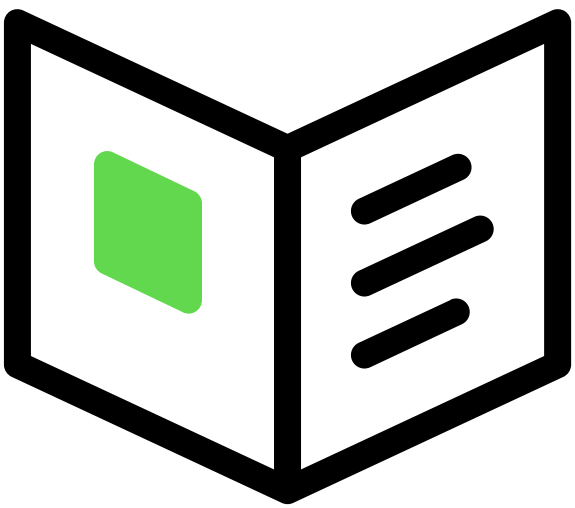
Implementar a estrutura

Seguir a estrutura CSDM garante que você atenda ao seu objetivo principal de precisão consistente em relatórios e análises para que possa gerenciar seu ambiente digital com eficácia.

Gerenciar a estrutura

O CSDM é a estrutura de dados que você segue ao configurar aplicações ServiceNow. Você adere às diretrizes CSDM ao definir itens de configuração (ICs) e relacionamentos entre ICs no CMDB. Este processo garante que seus dados residam

Referência



Os tópicos de referência fornecem descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são usados na estrutura CSDM.

Tradução automática

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

nas tabelas CMDB apropriadas para o valor máximo de seus aplicativos Now Platform.

Princípios-chave que orientaram o projeto e o desenvolvimento da estrutura CSDM

A estrutura tem como objetivo ajudar você a evitar erros na implementação e garantir que os seus produtos Now Platform gerem relatórios precisos, completos e consistentes. Os princípios a seguir orientaram o desenvolvimento da estrutura CSDM.

Utilize conceitos simplificados

Represente conceitos de maneira simples e distinta para eliminar duplicações e confusões sobre fontes de dados.

Design para relatório e análise

Um objetivo principal de CSDM é dar suporte a uma análise consistente.

Prescrever as relações de dados

Informar aos usuários de forma clara e direta quais relações e referências devem ser usadas para vincular tabelas CSDM.

Compartilhar o modelo de dados entre produtos

O CSDM identifica um modelo de dados compartilhado entre produtos para simplificar conceitos e colaboração. A colaboração com outras equipes de produto atinge o melhor design compartilhado.

Utilize definições claras

Use definições de CSDM consensuais sempre que estiver usando uma tabela, referência ou atributo.

Compartilhar tabelas sistema-base

O zBoot deve fornecer tabelas compartilhadas sistema-base CSDM como padrão.

Integrações de dados consistentes

Para garantir a integridade de dados, utilize tecnologias prescritas ao integrar fontes de dados externas.

Acelerar a adoção

Para cada nova versão, ofereça automação e orientação para CSDM que acelere o upgrade e minimize os problemas.

Habilite governança de dados e processo

A presença de dados no modelo agrega pouco valor sem governança e um processo eficaz para gerenciar a veracidade e a validade dos dados.

Fornecer documentação prática do usuário

(O material que você está exibindo agora) Toda equipe de produto que fizer referência aos objetos CSDM deve oferecer orientação documentada sobre uso e/ou valor dos objetos.

Explorando a estrutura do CSDM

Veja como a estrutura CSDM garante que seus dados residam nas tabelas CMDB apropriadas para obter o valor máximo de suas aplicações Now Platform.

Tradução automática

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

Visão geral CSDM

O CSDM é a estrutura de dados que você segue ao configurar aplicações ServiceNow. Você adere às diretrizes CSDM ao definir itens de configuração (ICs) e relacionamentos entre ICs no CMDB. Este processo garante que seus dados residam nas tabelas CMDB apropriadas para o valor máximo de seus aplicativos Now Platform.

Participe da comunidade de CSDM da ServiceNow para saber mais.

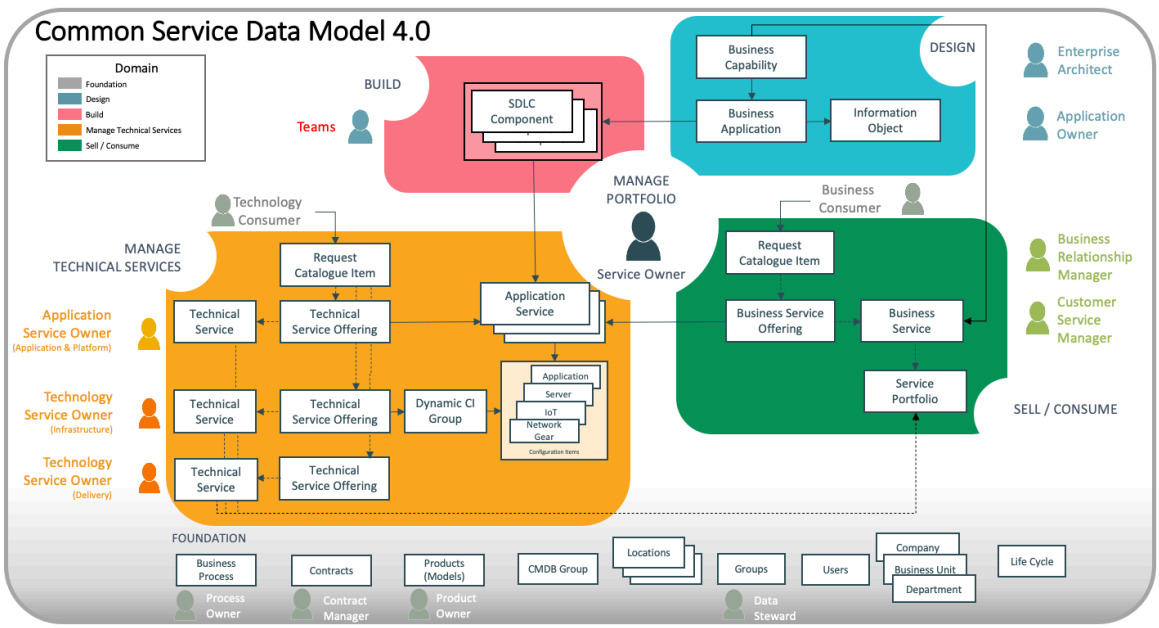
Definições de termos do CSDM

Consulte Termos do CSDM.

Modelo conceitual do CSDM

Esta ilustração identifica cada domínio de CSDM e as diversas funções e tipos de usuários que trabalham juntos para gerenciar suas aplicações e serviços de ServiceNow. Cada domínio está associado a um ou mais produtos, serviços ou tipos de serviço.

Consulte Common Service Data Model - modelo conceitual para ver uma descrição completa.



Benefícios das CSDM

Benefício	Valor e recursos associados
Racionalização — Determine o desempenho de uma aplicação corporativa	Identifique informações de atividades operacionais relacionadas a serviços (visualize informações agregadas em todos os seus serviços e operações de suporte). Gestão do portfólio de aplicações (APM) e IT Business Management (ITBM)
Redução de indisponibilidade — Identifique rapidamente os serviços de negócios afetados	Priorize eventos críticos com base em informações relacionadas ao serviço. Gestão de serviços de TI (ITSM) e Gestão de eventos

Tradução automática

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

Benefício	Valor e recursos associados
Relatório — Informações consistentes e confiáveis sobre seus serviços e produtos digitais	Entenda os serviços, sua composição e responsabilidades. Gestão de serviços de TI (ITSM)
Alinhamento — Alinhe os processos de negócios para reduzir o risco e garantir a conformidade	Entenda a integridade do serviço (disponibilidade, CSAT, desempenho, vulnerabilidades, estatísticas de IPC) Governança, risco e conformidade (GRC)

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

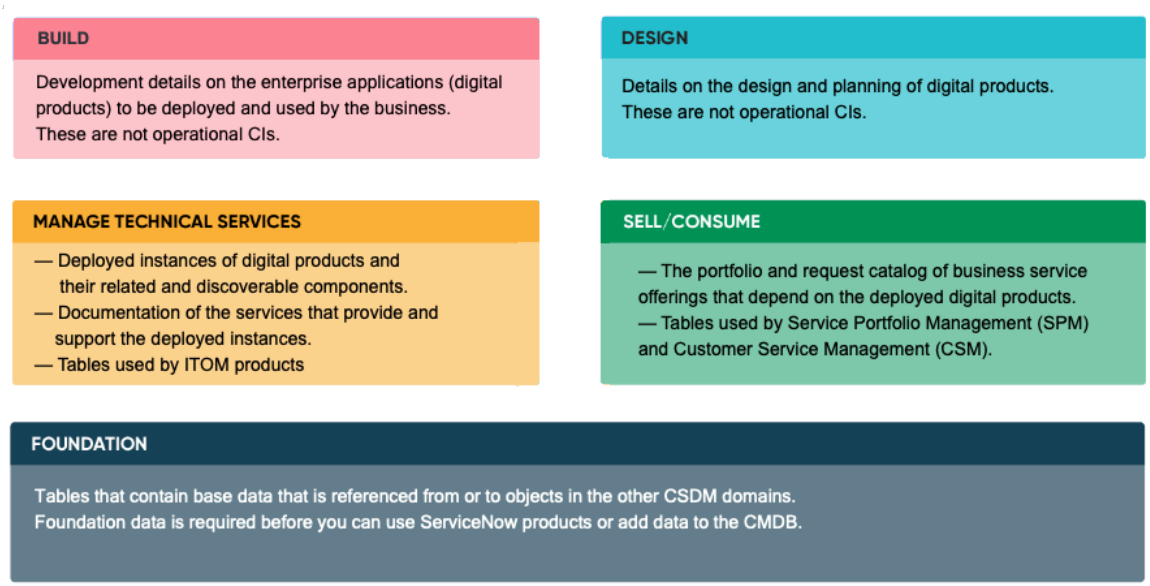
Lista de reprodução de todos os vídeos

Common Service Data Model - modelo conceitual

O CSDM é a estrutura de dados que você segue ao configurar aplicações ServiceNow. Você adere às diretrizes CSDM ao definir itens de configuração (ICs) e relacionamentos entre ICs no CMDB. Este processo garante que seus dados residam nas tabelas CMDB apropriadas para o valor máximo de seus aplicativos Now Platform.

Domínios de CSDM: visão geral

Esta ilustração do modelo conceitual de CSDM descreve os domínios de CSDM em alto nível.

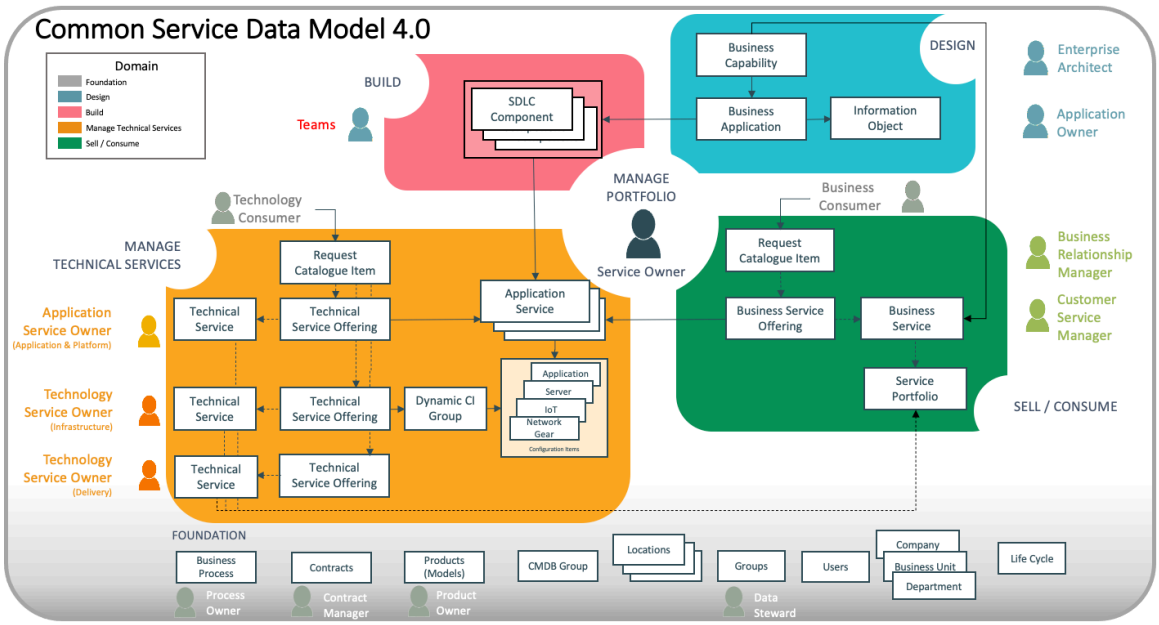


Domínios de CSDM: detalhes

Cada domínio está associado a um ou mais produtos, serviços ou tipos de serviço, que você pode estender conforme necessário. Cada caixa no diagrama (exceto Solicitar item do catálogo) representa ICs no CMDB. Funções e tipos de usuário aparecem ao lado da área de responsabilidade deles.

Tradução automática

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



- O domínio Base representa tabelas que contêm dados base referenciados de ou para objetos nos outros domínios CSDM. Os dados de base são necessários antes de usar produtos da ServiceNow ou adicionar dados a CMDB. Consulte Domínio Base da estrutura do CSDM
- O domínio Design dá suporte ao design e ao planejamento de produtos digitais. Como os ICs no domínio Design não estão operacionais, você não consegue selecioná-los para Gestão de incidentes, Gestão de problemas ou Gestão de mudanças Os arquitetos empresariais e os responsáveis pela aplicação são os usuários típicos de tabelas nesse domínio. Consulte Domínio Design da estrutura de CSDM.
- O domínio Criar envolve as tabelas que são usadas no esforço de criação (ciclo de vida de desenvolvimento de sistemas — SDLC ou Agile Development) de produtos digitais como DevOps. As tabelas representam os detalhes de desenvolvimento lógico das aplicações empresariais a serem implantadas e usadas pela empresa. Consulte Domínio Criar da estrutura CSDM.
- O domínio Gerenciar serviços técnicos representa as tabelas usadas por produtos IT Operations Management (ITOM) como Mapeamento de serviços e Descoberta. Consulte Gerenciamento do domínio Serviços técnicos da estrutura do CSDM.
- O domínio Vender/Consumir representa as tabelas usadas por Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços) e Customer Service Management(CSM). Consulte Domínio Venda/Consumo da estrutura de CSDM.
- O domínio Gerenciar portfólio é uma camada na parte superior do modelo conceitual CSDM que interage com os outros domínios CSDM. O usuário típico, responsável pelo serviço, pode ser responsável por serviços em mais de um domínio. Consulte Gerenciar domínio Portfólio da estrutura de CSDM.

Serviços e tipos de serviços

Um serviço permite que você alcance os resultados desejados com riscos mínimos e sem propriedade de custos e riscos específicos. Esta definição é consistente com a definição básica de "serviço" na ITIL v3 e IT4IT. Os serviços normalmente têm três componentes: a interação, a oferta e o sistema de serviço.

O Now Platform inclui os seguintes tipos de serviço de sistema-base que você pode estender para alinhar com os tipos de serviço em sua organização.

Serviços de aplicativos (Tabela de serviço de aplicativos [cmdb_ci_service_auto])

Tradução automática

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

Os serviços de aplicações são representações lógicas de uma pilha de aplicações implantadas. Como são de natureza lógica, os serviços de aplicações devem usar a estados Ciclo de vida lógico. Os serviços de aplicações seguem a mesma orientação do ciclo de vida de qualquer outro IC lógico.

- Um serviço de aplicativos é um IC operacional e uma instância exclusiva de uma aplicação.
- Usado em incidente, problema e mudança.
- Pode ser criado para cada região e cada ambiente (desenvolvimento, controle de qualidade e produção).
- Pode ser criado por meio de mapeamento manual, mapeamento de serviço com ponto de entrada e consulta dinâmica.

Para obter mais informações sobre nós folha e hierarquias estruturadas, consulte Domínio Design da estrutura de CSDM.

Serviço de negócios (cmdb_ci_service_business)

Um serviço de negócios é um tipo de serviço publicado para usuários comerciais. Um serviço de negócios geralmente implementa um ou mais recursos de negócios.

Normalmente, os usuários comerciais solicitam serviços de negócios. Os usuários comerciais podem selecionar a oferta desejada e os níveis de compromisso de serviço por meio do Catálogo de serviços. Por exemplo, aquisições, envio e finanças.

- Um serviço de negócio é um IC operacional.
- Um serviço de negócio deve ser um serviço de um nível, e não uma hierarquia de serviços de negócios.
- Um serviço de negócios pode ser usado para impacto em Incidente, Problema e Mudança e para aprovações de Mudança.
- Um serviço de negócio deve ser focado no consumidor ou no vendedor

Serviços técnicos (cmdb_ci_service_technical)

Serviços técnicos são os sistemas associados aos administradores de ICs no domínio Gerenciar serviços técnicos: responsáveis pelo serviço de aplicações, responsáveis pelo serviço técnico e responsáveis pelo serviço de tecnologia. Os serviços técnicos são normalmente nós folha de nível inferior de um ou mais serviços de negócio ou de aplicações em uma hierarquia estruturada.

- Os serviços técnicos são ICs operacionais.
- Um serviço técnico deve ser um serviço de um nível, e não uma hierarquia de serviços técnicos.
- Os serviços técnicos são usados para causar impacto em Incidentes, Problemas e Mudanças. Também usado para aprovações por mudança.
- Os serviços técnicos devem ser focados no provedor e incluir a tecnologia fornecida para a empresa consumir ou vender.

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

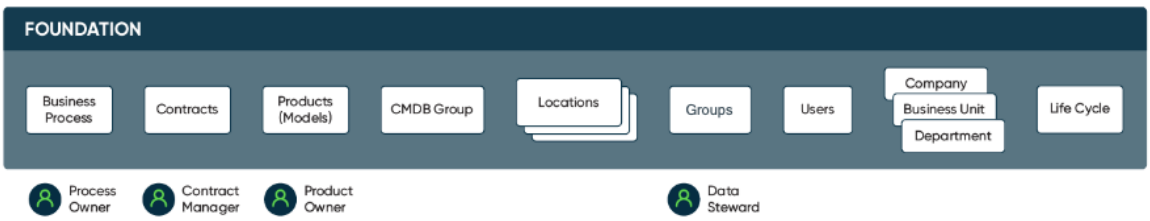
Tradução automática

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

Domínio Base da estrutura do CSDM

O domínio Base representa tabelas que contêm dados base referenciados de ou para objetos nos outros domínios CSDM. Os dados de base são necessários antes de usar produtos da ServiceNow ou adicionar dados a CMDB.

As tabelas no domínio Base não são usadas em relações do Configuration Management Database (CMDB). Em vez disso, as tabelas contêm dados referenciais críticos. Os usuários típicos do domínio são responsáveis pelo processo, organizadores de dados, responsáveis pelo produto e gerentes de contrato.



Processo de negócios

Um processo de negócios tem um início e um término bem definidos. Exemplos de processos de negócios no setor bancário são o processo de integração do cliente e o processo de verificação de crédito. Cada processo de negócios pode ter níveis de criticidade e impacto. Os processos de negócios são armazenados na tabela cmdb_ci_business_process.

Em um relacionamento primário-secundário, os processos de negócios podem ser identificados usando o atributo primário como uma referência a um processo de negócios primário.

O processo de negócios é um IC mantido manualmente, capaz de identificar a importância declarada e determinada, bem como o impacto sobre confidencialidade, integridade e disponibilidade Os processos de negócios podem ser revisados mensalmente, semestralmente ou anualmente. Além disso, a próxima data de revisão pode ser registrada. Para obter mais informações, consulte Gestão de processos de negócios e Criar um processo de negócios.

Contratos

Um contrato é um acordo vinculativo entre duas partes. Em Now Platform, os contratos contêm informações detalhadas, como número do contrato, datas de início e término, status ativo, declarações de termos e condições, documentos, informações de renovação e termos financeiros.

- Um contrato não é um IC. Os contratos usam tipos de modelo de contrato do módulo Modelos de produto. Os contratos são armazenados na tabela [ast_contract].
- Use a aplicação Gestão de contratos para gerenciar e rastrear contratos. Consulte Aplicação Contract Management.
- Na aplicação Gestão de nível de serviço, os contratos agrupam ANSs relacionados a um único fornecedor ou cliente, bem como os ICs, locais, grupos, usuários e contratos secundários relacionados ao contrato. Para obter mais informações, consulte Define a service contract.
- Os contratos de serviço usados por Espaço de gestão de fornecedores podem oferecer suporte a ICs de hardware como parte de um ANS.
- No produto Customer Service Management, os contratos de serviço definem o tipo de suporte que os clientes recebem. Um contrato pode incluir uma conta e um contato ou um

Tradução automática

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

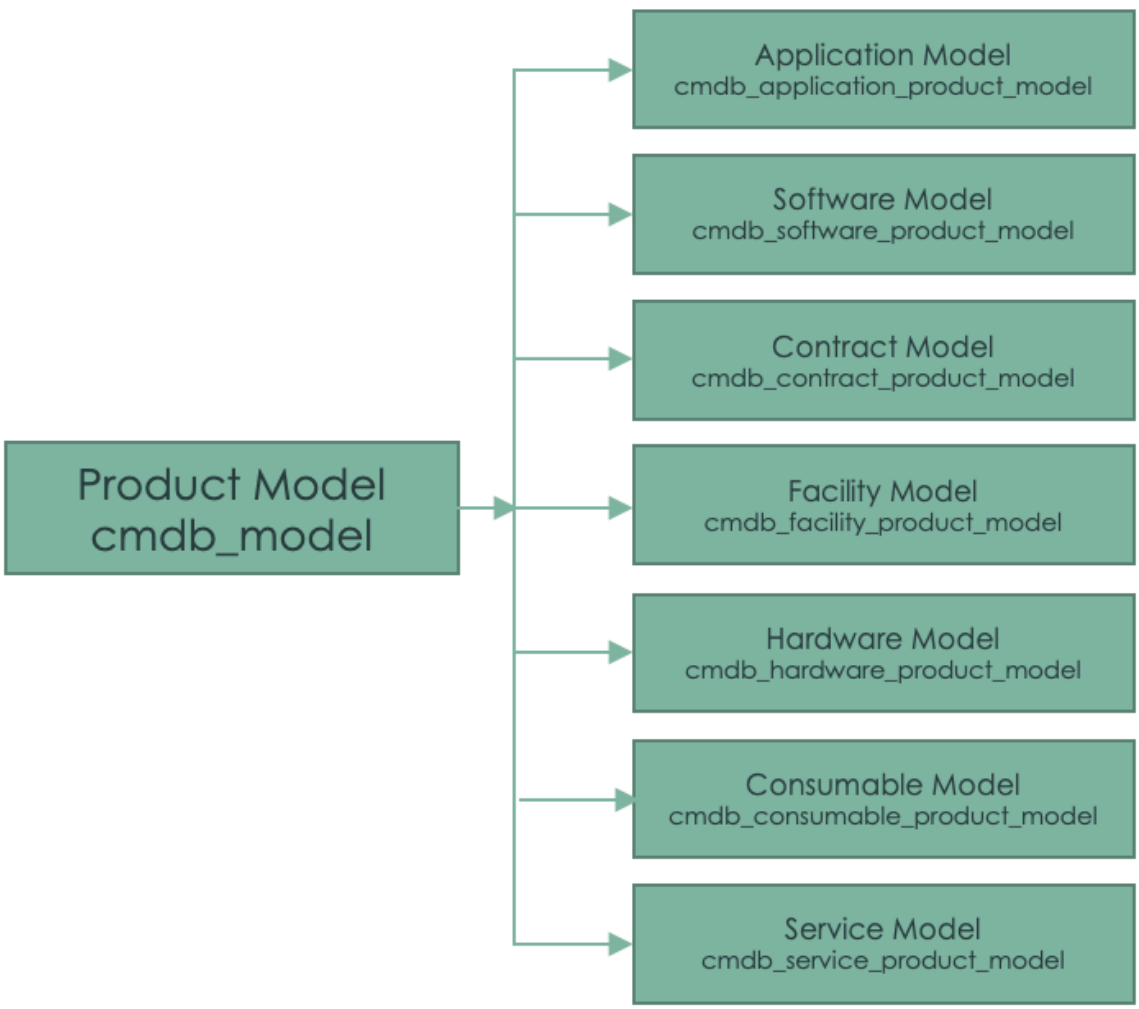
consumidor e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir várias atribuições de serviço e ANSs. Consulte Definição de um contrato de serviço no Customer Service Management .

Produtos e modelos de produtos

Um modelo de produto é uma versão ou configuração específica de um produto usada para gerenciar e rastrear aplicações no Now Platform. Os modelos de produto identificam o responsável pelo produto, a equipe, o status do produto, a compatibilidade com outros produtos, a referência ao catálogo de produtos e os objetos de referência nas várias fases do ciclo de vida de um produto. Para obter mais informações, consulte Catálogo de produtos .

Além disso, você pode identificar os produtos que atingem o fim da vida útil, conforme definido por provedores de terceiros ou responsáveis pelos produtos internos. Você também pode agrupar outros produtos como componentes para representar o conjunto de produtos que sua organização desenvolve, vende ou usa.

Os modelos de produtos são estendidos em sete tipos básicos: modelo de aplicação (versão independente), modelo de software (versão específica), modelo de contrato, modelo de instalação, modelo de hardware, modelo de consumo e modelo de serviço. Os produtos podem ser agrupados para criar uma coleção ou um grupo de produtos, por exemplo, um servidor FlashBlade (modelo de hardware) ou um serviço de suporte 24x7 (modelo de serviço).



Tradução automática

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

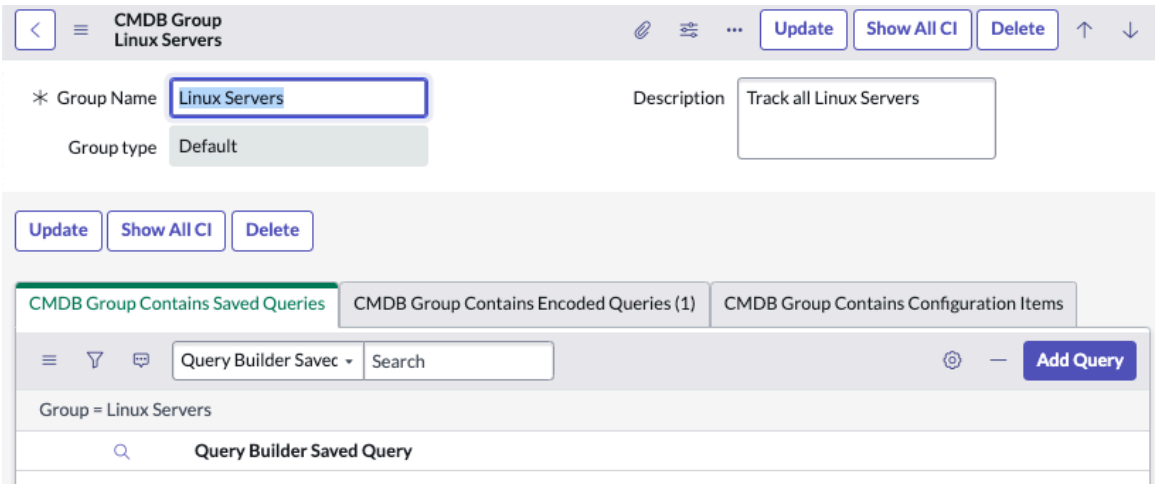
Os modelos de produto são armazenados na tabela [cmdb_model] ou nas tabelas estendidas alinhadas aos sete tipos de base. As tabelas de modelo de produto não são ICs. Os itens de configuração podem usar o atributo de **ID do modelo** para fazer referência a modelos de produto. Por exemplo, um IC de oferta de serviço pode fazer referência a um modelo de serviço específico a que outras ofertas de serviço do mesmo tipo também fazem referência.

Os ICs de instância de classe de software, serviço e aplicação não são criados por meio de Descoberta, portanto, seus valores do **ID de modelo [model_id]** podem não se referir aos registrosModelo de produto. Para ajudá-lo a migrar para um modelo de gestão centrado no produto, cada instância de um IC lógico deve ser associada a um Modelo de produto. Consulte Gerar automaticamente modelos de produto para ICs lógicos.

Grupo de CMDB

Um grupo de CMDB é uma coleção de ICs (mas não é um IC, em si). O grupo é baseado nos resultados de consultas salvas do Construtor de consultas, consultas codificadas ou entradas manuais. Você pode aplicar uma ação a todos os membros de um grupo de uma só vez.

Você pode trabalhar com um grupo de CMDB em todo o Now Platform.



- Para o CSDM, o grupo de ICs dinâmicos faz referência a um grupo de CMDB para fornecer uma lista de ICs com base em um critério comum.
- Grupos de CMDB são armazenados na tabela [cmdb_group].
- É possível que o grupo de CMDB substitua as planilhas que você deve usar para agrupar seus ICs.

Para obter informações adicionais, consulte Grupos do CMDB.

Estados do ciclo de vida

Os estados do ciclo de vida rastreiam os ciclos de vida de produtos, ativos, contratos, ICs, locais e outros objetos. Usar os valores de ciclo de vida de CSDM padrão ajuda a rastrear com eficácia os objetos nas transições ao longo do tempo. Por isso, o Reporting só pode refletir com precisão os estados reais de ICs: uso, disponibilidade, término de suporte etc.

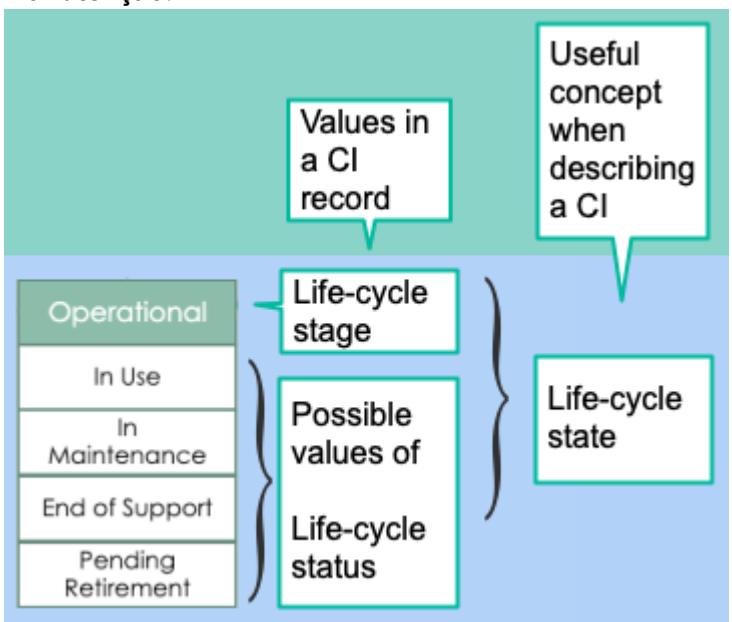
Confira o vídeo de ServiceNow Community: debate sobre produto e ciclo de vida do CSDM V4

Você pode imaginar um *estado de ciclo de vida* como a combinação de dois valores de um ativo ou IC: o *estágio do ciclo de vida* e *status do ciclo de vida* ao longo do ciclo de vida de um IC.

Tradução automática

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

Por exemplo, um IC de hardware na fase **Operacional** pode mudar o status com o passar do tempo de **Em uso** para **Em manutenção** para **Término do suporte**. Um IC de hardware diferente pode ir de **Em uso** para **Término do suporte** sem jamais ter estado no status **Em manutenção**.



Ao habilitar a estrutura de CSDM, você pode começar a usar os campos *Life Cycle Stage* e *Life Cycle Stage Status* para rastrear o ciclo de vida de um ativo. Para usar os campos, siga o procedimento descrito em Segunda etapa de ativação - Ative o plug-in de CSDM. Os seguintes processos de ciclo de vida podem usar campos de ciclo de vida:

- Ciclo de vida do produto
- Ciclo de vida do hardware
- Ciclo de vida lógico
- Ciclo de vida do documento
- Ciclo de vida do local

Os status do ciclo de vida legado são atualizados automaticamente

Os seguintes status legados são mapeados automaticamente para os campos *Life Cycle Stage* e *Life Cycle Stage Status* quando você segue o procedimento descrito em Segunda etapa de ativação - Ative o plug-in de CSDM.

Importante:
Os campos legados não são excluídos após a implementação dos campos *Life Cycle Stage* e *Life Cycle Stage Status*.

- Status do modelo de produto
- Estado de ativo
- Subestado de ativo
- Status do contrato
- Status de instalação de IC
- Status operacional de IC

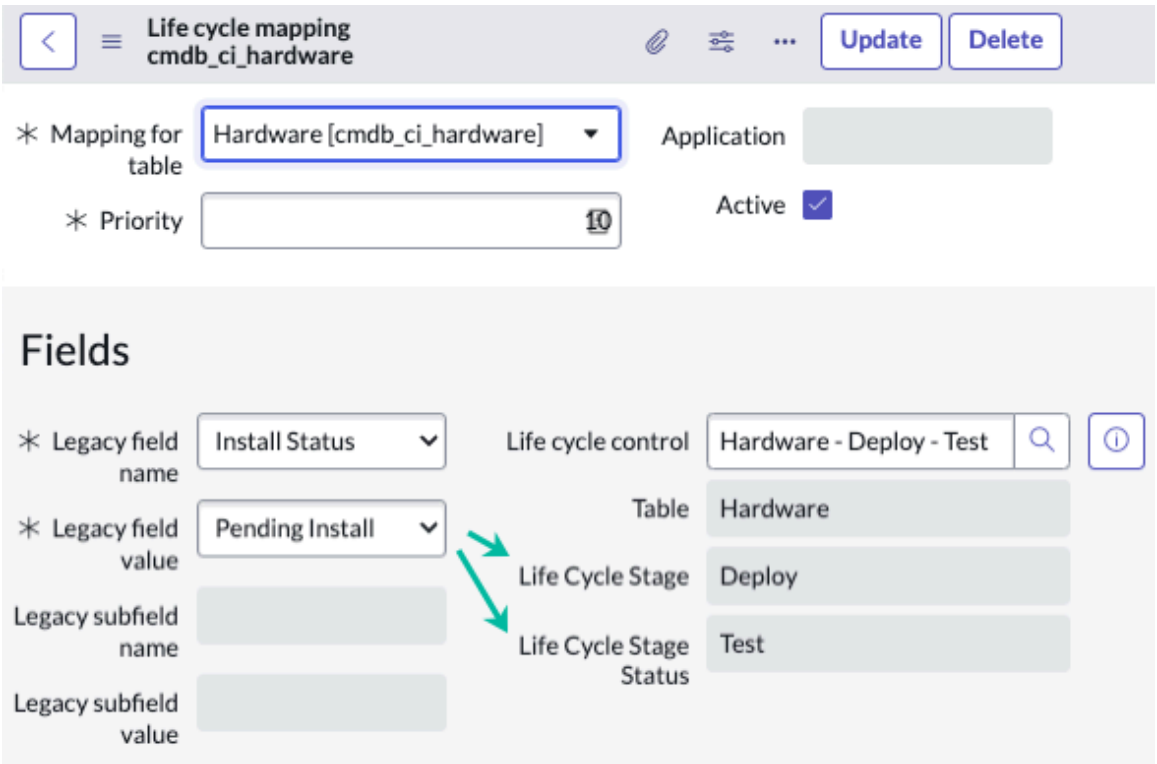
Tradução automática

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

- Status de hardware de IC
- Substatus de hardware de IC

Mapear seus valores de ciclo de vida existentes para estados do ciclo de vida do CSDM

Use o módulo Mapeamento de ciclo de vida (**CSDM** > **Mapeamento do ciclo de vida**) para especificar como os valores de ciclo de vida existentes devem ser convertidos para CSDM estados de ciclo de vida. O mapeamento garante que os produtos Now Platform "vejam" ICs legados em seu ambiente. Nesse exemplo, o valor de **Instalação Pendente** existente do atributo **Status de Instalação** para os ICs de hardware sempre mapearão o estado de ciclo de vida de **Implantar/Testar** no CMDB. Consulte Especifique como mapear estados de ciclo de vida legado para CMDB estados e Ativar a migração do ciclo de vida.



Dados comuns

Elementos de dados comuns não são itens de configuração. Dados comuns são compartilhados e usados em todo o Now Platform. Os dados comuns incluem a estrutura organizacional (empresa, unidade de negócios, departamento etc.), locais, grupos e usuários. Muitos produtos da Now Platform dependem de dados comuns para fornecer valor comercial.

O planejamento dos seus dados comuns é essencial para a implementação eficaz dos produtos e recursos de Now Platform. Considere os seguintes problemas:

- Você tem uma fonte confiável para os dados?
- Você tem várias fontes de dados?
- Com que frequência os dados mudam?
- Você tem a profundidade de dados que os ICs exigem?
- Quem mantém os dados?

Tradução automática

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

Os dados comuns são armazenados nas seguintes tabelas:

- Empresa: [core_company]
- Unidade de negócios: [business_unit]
- Departamento: [cmn_department]
- Local: [cmn_location]
- Grupos: [sys_user_group]
- Usuários: [sys_user]

Gestão de locais

Os dados que vêm de várias fontes e integrações federadas são difíceis de manter. Os atributos a seguir foram incluídos na tabela de local (cmn_location) para simplificar o gerenciamento:

- **Origem**: a origem do registro de local.
- **Tipo de local**: a posição do registro de local na hierarquia de locais. Você pode usar as seguintes opções para criar uma hierarquia de dados de local para atender aos seus requisitos: Região, Condado, Estado/Província, Cidade, Local, Prédio/Estrutura, Andar e Sala.
- **Gerenciado por grupo**: o grupo que controla ou gerencia este registro de local.
- **Validação** (duplicada e primária): sinalize registros duplicados e filtre manualmente os locais que não serão exibidos.
- **Fase do ciclo de vida** e **status da fase do ciclo de vida**: consulte Estados do ciclo de vida.

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

Domínio Design da estrutura de CSDM

O domínio Design dá suporte ao design e ao planejamento de produtos digitais. Como os ICs no domínio Design não estão operacionais, você não consegue selecioná-los para Gestão de incidentes, Gestão de problemas ou Gestão de mudanças Os arquitetos empresariais e os responsáveis pela aplicação são os usuários típicos de tabelas nesse domínio.

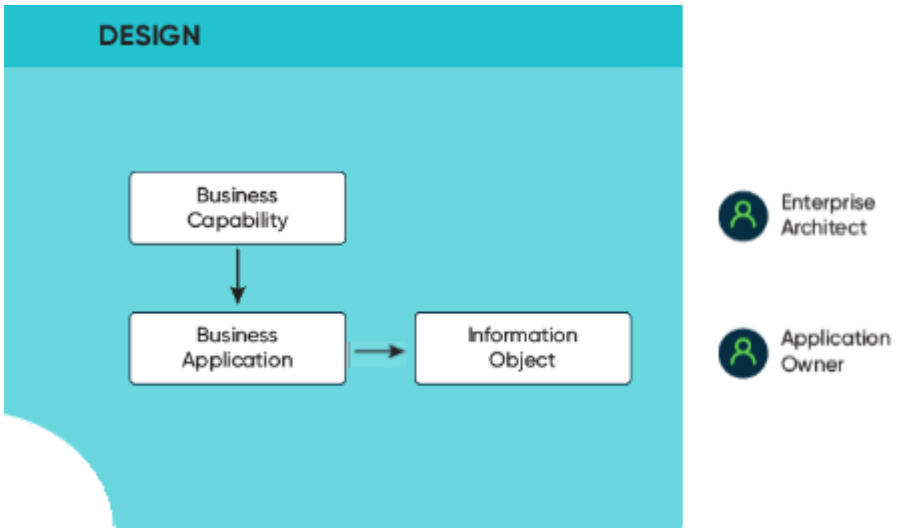
Tabelas usadas no domínio Design

O domínio Design inclui as tabelas usadas por Gestão do portfólio de aplicações (APM). Você usa APM para racionalizar e gerenciar suas aplicações de negócios, mas não precisa usar APM para utilizar os dados contidos nessas tabelas.

- Tabela de capacidade de negócios [cmdb_ci_business_capability]
- Tabela de aplicações de negócios [cmdb_ci_business_app]
- Tabela de objetos de informações [cmdb_ci_information_object]

Tradução automática

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



Relações entre ICs que dão suporte à tomada de decisões

Um modelo de serviço preciso que inclui as relações a seguir pode servir como base para decisões de arquitetura alinhadas estrategicamente. As relações permitem a você determinar os riscos envolvidos no uso de recursos de negócios específicos. Além disso, elas permitem a você avaliar serviços com base nas relações com as capacidades de negócios e as aplicações de negócios.

Relação entre uma capacidade de negócios e as aplicações de negócios compatíveis

Esta relação dá suporte à visualização e ao relatório.

- Uma *capacidade de negócios* é um recurso de alto nível compatível com um modelo de negócio ou que cumpre uma missão para a organização.

  Um recurso de negócios normalmente descreve uma tarefa específica que atinge um ou mais resultados de negócios. As capacidades de negócios geralmente são listadas como verbos (por exemplo, gerenciar finanças ou fornecer serviços de suporte de TI). Você pode usar recursos de negócios para racionalizar e priorizar o custo de aplicações de negócios e serviços de negócios.

- Um *aplicativo de negócios* representa a infraestrutura e o software que oferecem uma função de negócios (por exemplo, o catálogo de títulos). As aplicações de negócios não são estritamente obrigatórias, embora sejam muito recomendados porque aumentam a produtividade e realizam outras funções de negócios, como contas a pagar, contas a receber e razão geral. Você pode usar APM para adicionar qualquer aplicação de negócios para o qual você deve rastrear custos, uso, valor comercial, funcionalidade e riscos.

Relação entre um aplicativo de negócios e os serviços de aplicações.

A relação conecta o registro da aplicação de negócios usado no planejamento e no design ao lugar e como ele é realizado operacionalmente, representado por serviços de aplicações. A relação é responsável pelo uso de uma aplicação de negócios nos ambientes de desenvolvimento, teste e produção (instâncias do serviço de aplicações de desenvolvimento, teste e produção). Em muitos casos, existem várias implantações de produção. Por exemplo, um grande varejo usa um aplicativo de negócios que opera uma caixa registradora em cada uma das 1.000 lojas. Existem, portanto, 1.000 instâncias de produção do serviço de

Tradução automática

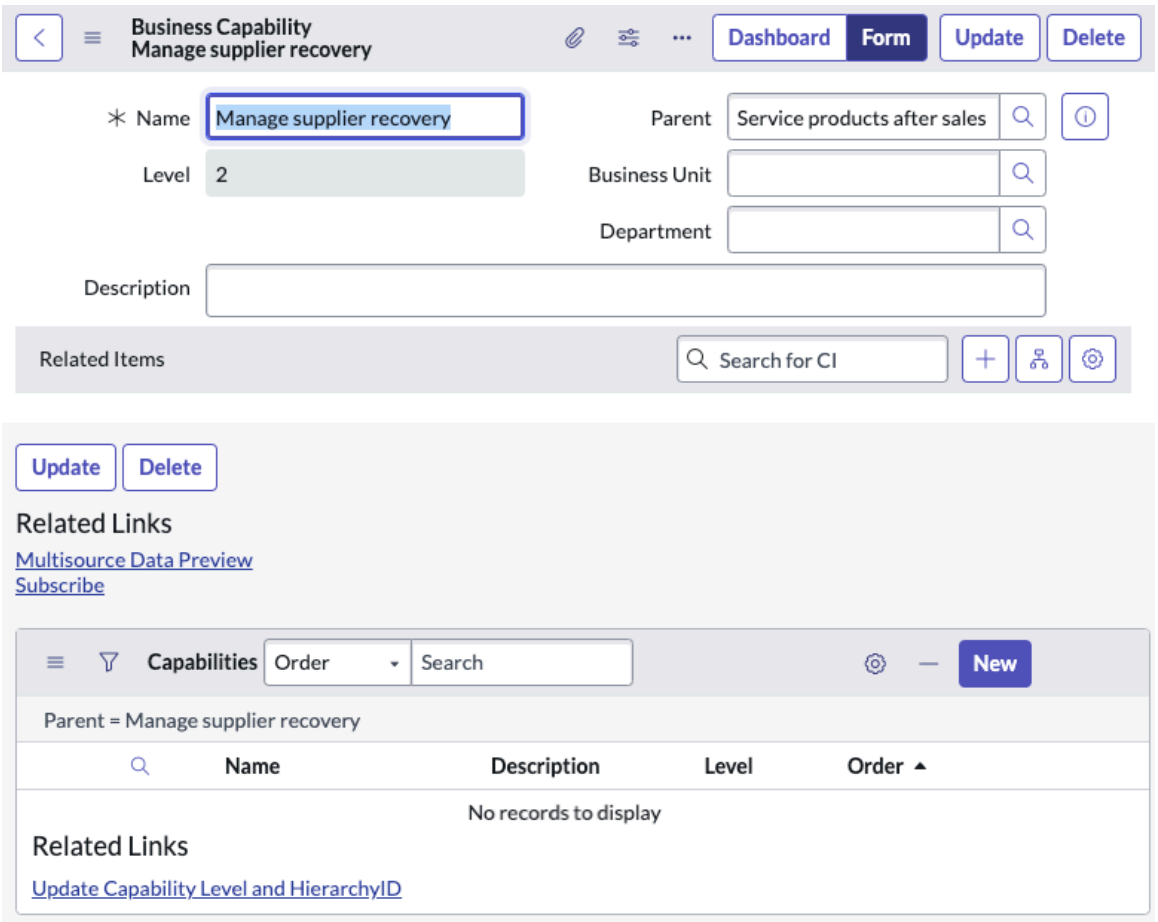
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

aplicativos – uma por loja – para esse aplicativo de negócios. Assista ao vídeo "CSDM em poucas palavras" para mais informações sobre a relação.

Capacidades de negócios representadas em uma hierarquia

Você pode representar capacidades de negócios em uma hierarquia de uma capacidade de negócios primária e uma ou mais capacidades de nível inferior (secundárias). Os nós secundários (nós folha) são representados por valores numéricos: 1,0 para o primário e de 2,0 a 6,0 para os nós folha. Se você adicionar, atualizar ou excluir um recurso em um nó folha, não se esqueça de atualizar os níveis de todos os recursos dos nós folha nessa hierarquia, conforme aplicável. Se uma hierarquia da capacidade de negócios exigir mais de seis níveis, divida a estrutura em várias capacidades de negócios.

Use o formulário de Capacidades de negócios para criar, modificar e estender as capacidades de negócios.



Para atualizar as capacidades, selecione o link relacionado **Atualizar nível do recurso e HierarchyID**. Siga estas diretrizes ao atualizar recursos para garantir que o mapa de recursos reflita a mudança:

- Se a capacidade primário for atualizada na hierarquia, os níveis de todas as suas capacidades de nó folha serão recalculados.
- O número total de níveis de nó folha em uma hierarquia não pode exceder seis.
- Ao adicionar uma capacidade, o nível de hierarquia é atribuído automaticamente com base no nível de capacidade primário.

Tradução automática

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

- Você só pode excluir recursos no nível de nó folha ou recursos sem níveis de nó folha.
- Não crie relacionamentos circulares. Por exemplo, ao criar uma capacidade primária, uma capacidade de nó folha não pode ser sua primária.

Adição de um aplicativo de negócios

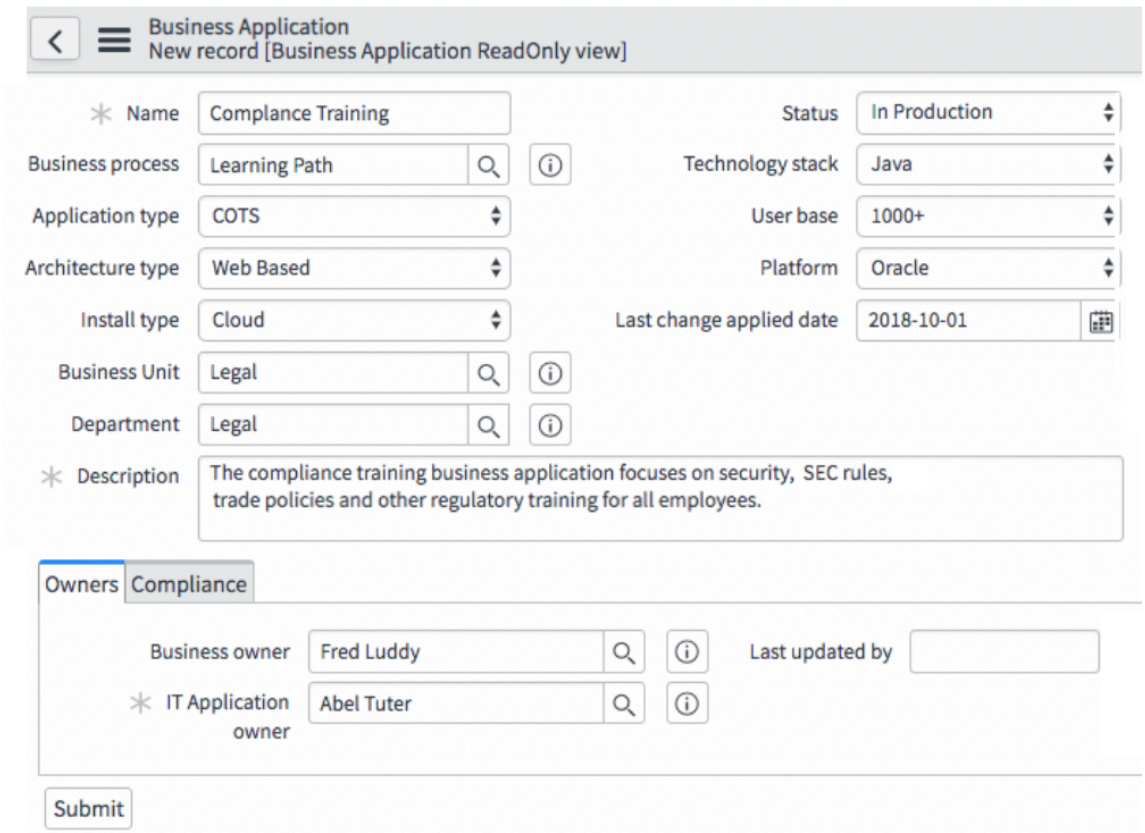
Aplicação de negócios é uma classe de IC gerenciada manualmente. Assim, você deve criar manualmente relações necessárias para ICs (por exemplo, com instâncias dos serviços de aplicações em uso). A criação de relações também permite a você relacionar aplicações de negócios a ICs de infraestrutura, como bancos de dados e servidores da web. Se necessário, você pode integrar ou conectar duas ou mais aplicações de negócios para estabelecer seu relacionamento.

um aplicativo de negócios pode abranger as seguintes entidades:

- Ambientes (por exemplo, Desenvolvimento, Teste ou Produção).
- Regiões (por exemplo, Américas, APJ [Ásia-Pacífico e Japão])
- Regiões (por exemplo, EMEA [Europa, Oriente Médio e África]).

Use um dos seguintes métodos para adicionar um aplicativo de negócios:

- Importe a lista de aplicações de uma planilha ou ferramenta de terceiros. Para importar dados, defina uma fonte de dados e um mapa de transformação e, em seguida, execute ou programe uma importação.
- Use o formulário Aplicação de negócios.



Tradução automática

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

Objeto de informação

- Um objeto de informações é um IC que exibe e descreve as informações (ou o tipo de dados) que a aplicação recebe do banco de dados. Os objetos de informações fazem parte do portfólio de informações e são referenciados pela aplicação de negócios.
- Os objetos de informação são mapeados para a tabela de objetos de informações [cmdb_ci_information_object].
- Você pode usar a tabela de objetos de informações para identificar os tipos de dados que um aplicativo de negócios usa, incluindo dados altamente confidenciais, como:
  - PII (Personally Identifiable Information, informações de identificação pessoal)
  - Dados do padrão de segurança de dados do setor de cartão de pagamento (PCI DSS)
  - Dados da Lei de Responsabilidade e Portabilidade de Seguro Saúde (HIPAA)

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

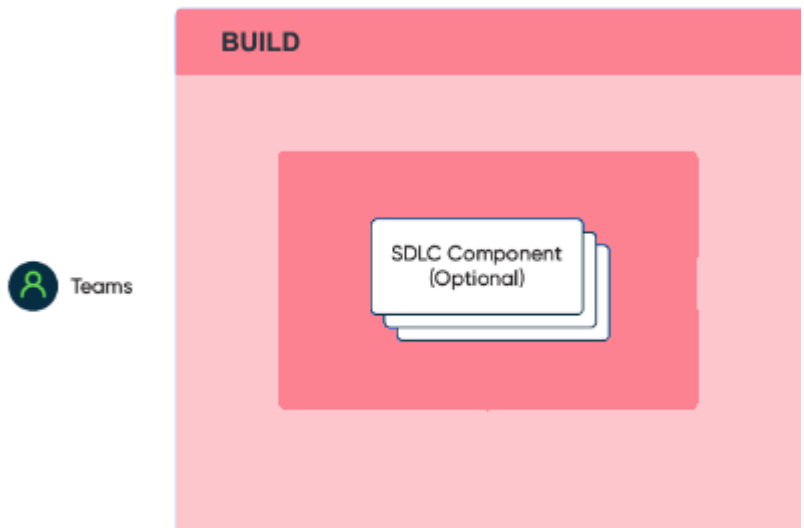
Domínio Criar da estrutura CSDM

O domínio Criar envolve as tabelas que são usadas no esforço de criação (ciclo de vida de desenvolvimento de sistemas — SDLC ou Agile Development) de produtos digitais como DevOps. As tabelas representam os detalhes de desenvolvimento lógico das aplicações empresariais a serem implantadas e usadas pela empresa.

Os registros de IC do componente SDLC na tabela de componente SDLC [cmdb_ci_sdlc_component] permitem que o produto DevOps forneça recursos aprimorados para visualizar e gerenciar seu pipeline de desenvolvimento de aplicações.

Os registros da tabela não estão operacionais e não são metas diretas dos processos ITSM Gestão de incidentes, Gestão de problemas ou Gestão de mudanças. Portanto, você não precisa configurar registros de componente SDLC.

As tabelas no domínio de construção fazem referência aos detalhes lógicos de desenvolvimento dos aplicativos corporativos a serem implantados e usados pela empresa. Uma persona comum neste domínio é o Teams. A tabela de componentes SDLC está disponível por meio da versão 1.33 do esquema de CMDB.



Tradução automática

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

Componente SDLC

Um componente SDLC é um IC que representa um esforço de desenvolvimento exclusivo de código. Ele representa partes de uma aplicação de negócios maior ou produto digital dividido em seus componentes desenvolvidos individualmente. Em outras palavras, o componente SDLC é um elemento de software de uma aplicação ou uma tecnologia mais ampla.

Tipos de componentes SDLC:

- Aplicação: um serviço de aplicativos é uma instância implantada do componente da aplicação SDLC. Os exemplos incluem microsserviços e APIs. A equipe de compilação normalmente cria serviços de aplicações em nome do responsável pelo serviço (conforme descrito em Gerenciar domínio Portfólio da estrutura de CSDM).
- Infraestrutura: qualquer IC de infraestrutura que representa um snapshot de seus detalhes de configuração é uma instância implantada do componente de infraestrutura SDLC. Os exemplos incluem configurações de banco de dados e segurança.

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

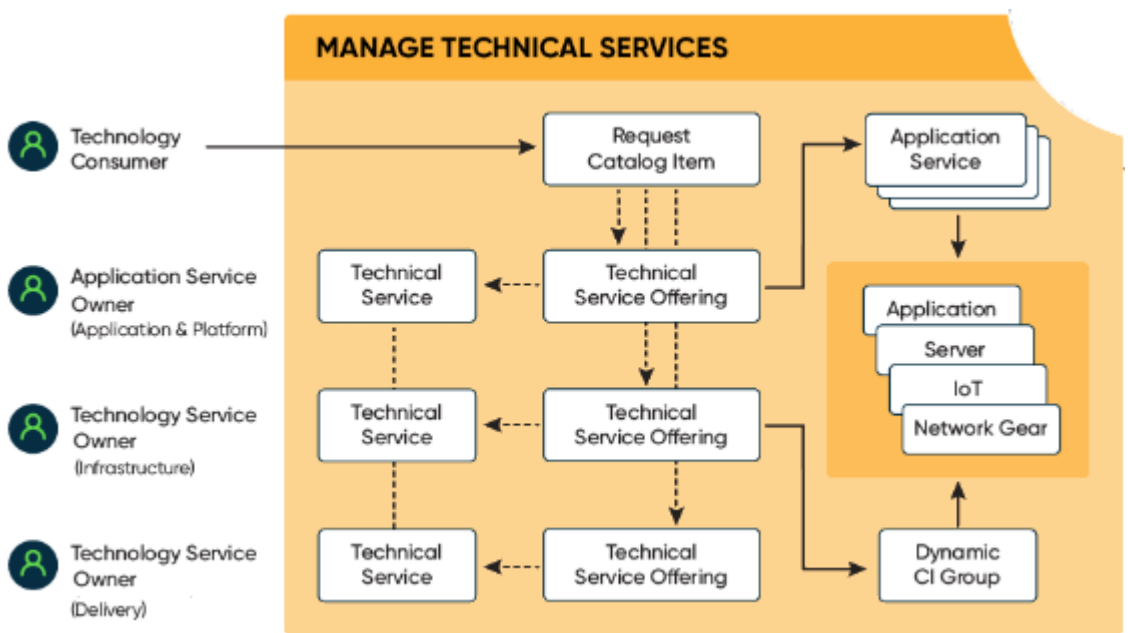
Lista de reprodução de todos os vídeos

Gerenciamento do domínio Serviços técnicos da estrutura do CSDM

O domínio Gerenciar serviços técnicos representa as tabelas usadas por produtos IT Operations Management (ITOM) como Mapeamento de serviços e Descoberta.

Os ICs nesse domínio são os itens descobertos, como aplicações instaladas, servidores e componentes de rede. O domínio Gerenciar Serviços Técnicos também representa o portfólio de serviços técnicos em uso. Esses serviços são operacionais, o que significa que você pode selecioná-los para ITSM Gestão de incidentes, Gestão de problemas ou Gestão de mudanças.

Usuários típicos são responsáveis pelo serviço de aplicações (para a aplicação e a plataforma) e responsáveis pelo serviço de tecnologia (para a infraestrutura e a entrega). Consumidores de tecnologia podem solicitar ofertas de serviços técnicos por meio do Catálogo de solicitações.



Tradução automática

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

As tabelas no domínio Gerenciar Serviços Técnicos representam a tecnologia que sua empresa vende ou consome na exibição do provedor. Embora você não precise usar Mapeamento de serviços e Descoberta para preencher as tabelas, esses produtos aceleram o processo e minimizam os erros. Eles também permitem que você gerencie ICs e seus relacionamentos. O domínio inclui as seguintes tabelas:

- Tabela de serviço técnico [cmdb_ci_service_technical]
- Serviços técnicos em Gestão de eventos usam a tabela de grupo IC dinâmico [cmdb_ci_query_based_service].
- Catálogo de solicitações
- Tabela de ofertas de serviços técnicos [service_offering]
- Tabela de grupo de IC dinâmico [cmdb_ci_query_based_service]
- Tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered] (incluída em sistema base)

Serviços técnicos

Os serviços técnicos são associados aos responsáveis pelo serviço e geralmente são colocados em camadas em um ou mais serviços de negócios ou de aplicações. Um serviço técnico pode ter uma ou mais ofertas de serviço técnico.

Os usuários do serviço técnico podem exibir e gerenciar as tecnologias que você fornece para a empresa. O Gestão de eventos permite que você monitore o desempenho do serviço. Você também pode usar o Gestão de eventos para identificar problemas de integridade de ICs de infraestrutura e serviços de aplicação.

Os serviços técnicos podem ser gerenciados como parte do Portfólio de Serviços no domínio Vender/Consumir (ou seja, uma hierarquia de Portfólio de Serviços pode ser referenciada a partir de um Serviço Técnico). Isso permite uma hierarquia e um gerenciamento mais completos dos Serviços Técnicos e de negócios no espaço de trabalho do Gestão de portfólio de serviços e nos espaços de trabalho relacionados. Você pode tomar decisões melhores quando sabe como os gastos com serviços técnicos podem melhorar o desempenho e a confiabilidade de seus serviços de negócios.

Ofertas de serviço técnico

Consumidores de tecnologia podem solicitar ofertas de serviços técnicos (SO) por meio do Catálogo de solicitações. O consumidor normalmente pode selecionar os seguintes recursos e opções:

- Nível de desempenho
- Localização ou geografia
- Ambiente
- Preços
- Disponibilidade
- Recurso
- Grupo de suporte (para incidente)
- Grupo de aprovação técnica (para mudança)
- Opções de pacote (compromissos)

Tradução automática

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

As ofertas de serviço técnico geralmente têm os seguintes componentes:

Um ou mais compromissos de serviço

Um compromisso de serviço define as obrigações de entrega de serviço acordadas entre o consumidor e o provedor. Os compromissos de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, criticidade, escopo, preço e outros fatores. Por exemplo, uma organização pode oferecer dois níveis de suporte para um serviço de aplicações:

- Suporte para uma oferta de nível de produção: fornece um alto nível de disponibilidade e criticidade para instâncias de produção. Inclui uma garantia de tempo de resposta de 5 minutos de 24h (24 horas por dia, sete dias por semana).
- Suporte para uma oferta de nível de não produção: disponibilidade e criticidade limitadas para instâncias não relacionadas à produção. Inclui uma garantia de tempo de resposta de 60 minutos entre 8h e 17h, de segunda a sexta-feira.

Uma assinatura de oferta de serviço que registra quais usuários têm acesso a uma oferta.

As ofertas de serviço técnico mapeadas para a tabela [service_offering] são classificadas como "serviço técnico" e derivam do serviço. A oferta de serviço técnico é baseada em como o primário atende a uma necessidade técnica específica. Cada serviço técnico operacional deve ter pelo menos uma oferta de serviço técnico.

Cada IC associado por meio de um Grupo de IC dinâmico pode ser relacionado a apenas um Serviço Técnico ou Oferta de Serviço Técnico. Quando um serviço inclui várias ofertas com diferentes ANSs, OLAs, Grupos de Suporte e compromissos pode gerar conflitos.

Grupos de IC dinâmico

Um grupo de IC dinâmico é composto por ICs que resultam de uma consulta de Grupos CMDB. Por exemplo, você pode criar um grupo de IC dinâmicos com base na localização: "todos os servidores Web em Detroit" ou "todos os bancos de dados Oracle em Mumbai".

Nota:
Os grupos de IC dinâmicos contêm apenas ICs e não podem conter outros grupos de ICs.

Um grupo de IC dinâmicos é mapeado para a tabela [cmdb_ci_query_based_service] e é classificado como serviço de aplicações ou serviço técnico, conforme aplicável. Você pode usar grupos de IC dinâmicos nas seguintes situações:

Serviço de aplicação baseado em consulta

Você ainda não habilitou o Mapeamento de serviços, mas tem 12 servidores e três instâncias de banco de dados em MyAppServiceProd. Você pode substituir suas planilhas por um grupo de IC dinâmicos como um serviço de aplicações.

Grupo gerenciado de ICs de infraestrutura

Os servidores da Web em Detroit são gerenciados pela oferta de serviço técnico da DetroitRockCity. Em vez de criar relacionamentos de Ofertas de Serviços Técnicos até ICs de Infraestrutura, usa um de IC Dinâmico. Um único relacionamento do IC de oferta de serviço técnico (DetroitRockCity) com o seu grupo de IC dinâmico (servidores da Web em Detroit) oferece a visibilidade de que você precisa.

Como gerenciar patches para seus ICs

Tradução automática

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

Em Gestão de mudanças, você pode selecionar o grupo de IC dinâmicos para os ICs que precisam ser atualizados e usar uma regra de negócios para preencher automaticamente o campo do **IC afetado**.

Consulte Criação de um grupo de IC dinâmicos para obter instruções.

Serviços de aplicações

Um serviço de aplicação é uma representação lógica de um sistema implantado ou de uma pilha de aplicações. Ao usar os serviços de aplicações, você pode exibir mapas e histórico de mudanças para serviços. Por exemplo, a aplicação Gestão de eventos pode monitorar o desempenho do serviço e identificar problemas de integridade nos serviços de aplicações.

Os serviços de aplicações podem ser internos, como um sistema de e-mail da organização, ou voltados para o cliente, como o site de uma organização. Por exemplo, a criação de relatórios financeiros por meio de uma aplicação baseada na Web requer um computador, servidor Web, servidor de aplicações, bancos de dados, middleware e infraestrutura de rede. Aplicações e hosts são configurados para oferecer o serviço de relatório financeiro. Um serviço de aplicações representa uma instância de uma aplicação ou sistema de negócios em ambientes de desenvolvimento, testagem ou produção.

Os serviços de aplicações são os pontos de entrada para o recursoMapeamento de serviços. Os serviços de aplicações sustentam um serviço técnico ou de negócios e são mapeados para a CMDB tabela Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto] para relatórios comuns.

Os serviços de aplicações são entidades de relacionamento chave para Gestão de serviços de TI (ITSM), IT Operations Management (ITOM), Strategic Portfolio Management (SPM) e Customer Service Management (CSM).

Os serviços de aplicações incluem relacionamentos entre aplicações de negócios, serviços de negócios, serviços técnicos, aplicações e ICs de infraestrutura. Você pode expor um serviço de aplicação usando a oferta de serviço técnico ou de negócios relacionada.

A tabela para a qual um serviço de aplicações é mapeado depende do método usado para criá-lo:

Métodos mapeados para tabelas

Método usado para criar o serviço de aplicação	Mapeado para tabela
Descoberta de cima para baixo (mapeamento de serviço)	cmdb_ci_service_discovered
Grupo de IC dinâmico (baseado em consulta)	cmdb_ci_query_based_service
Marcadores	cmdb_ci_service_tags
Manual (usando o formulário Criação de um Serviço de aplicações)	cmdb_ci_service_discovered

Tradução automática

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

- Para obter mais informações sobre serviços de aplicações e os métodos que você pode usar para criá-los, consulte Serviços de aplicações e Criar um serviço de aplicativos.
- Só é possível especificar os atributos necessários para serviços de aplicações. Consulte Especificando atributos e relacionamentos para serviços de aplicações e Modificar os atributos e relacionamentos necessários para os serviços de aplicações..
- Você pode definir um relacionamento entre um serviço de aplicação e os componentes de outros domínios de CSDM. Consulte Mapeamento de serviços .

Aplicações

Uma aplicação é qualquer programa ou módulo que define um comportamento e executa uma função específica. As aplicações são normalmente instâncias detectáveis e fornecem um conjunto específico de funções para um ou mais serviços.

- A tabela de aplicações e as tabelas estendidas contêm instâncias de código exclusivamente descobertas em uso no host.
- As aplicações são considerados ICs de infraestrutura.
- A instância está limitada para aplicações em um único host. Esta limitação garante que aplicações sejam identificadas exclusivamente durante a descoberta.
- Há um relacionamento de um para muitos (e não de um para um) entre a aplicação e o serviço de aplicações. Uma única aplicação instalada, como uma instância de banco de dados, pode oferecer suporte a vários serviços de aplicações, dependendo da configuração e do uso das aplicações.

Nota:
A tabela da aplicação [cmdb_ci_appl] não é um inventário ou portfólio de suas aplicações. Não cometa o erro de armazenar detalhes da aplicação gerenciada na tabela de aplicações. Esses detalhes (objetos de portfólio de aplicações ou inventário) pertencem à tabela de aplicações de negócios (conforme documentado em Domínio Design da estrutura de CSDM).

ICs de infraestrutura

Os ICs de infraestrutura são componentes físicos e lógicos gerenciados. Um IC pode ser um único módulo, como um servidor, banco de dados ou um roteador, ou um sistema completo, como um servidor Web, banco de dados ou infraestrutura.

Os componentes de infraestrutura subjacentes ou ICs podem ser complexos. A complexidade aumenta conforme as estruturas de dados são colocadas em camadas sobre ICs físicos. Por esse motivo, você deve trabalhar com um gerente de relações comerciais ou arquiteto corporativo para definir as suas capacidades de negócios e aplicações de negócios.

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

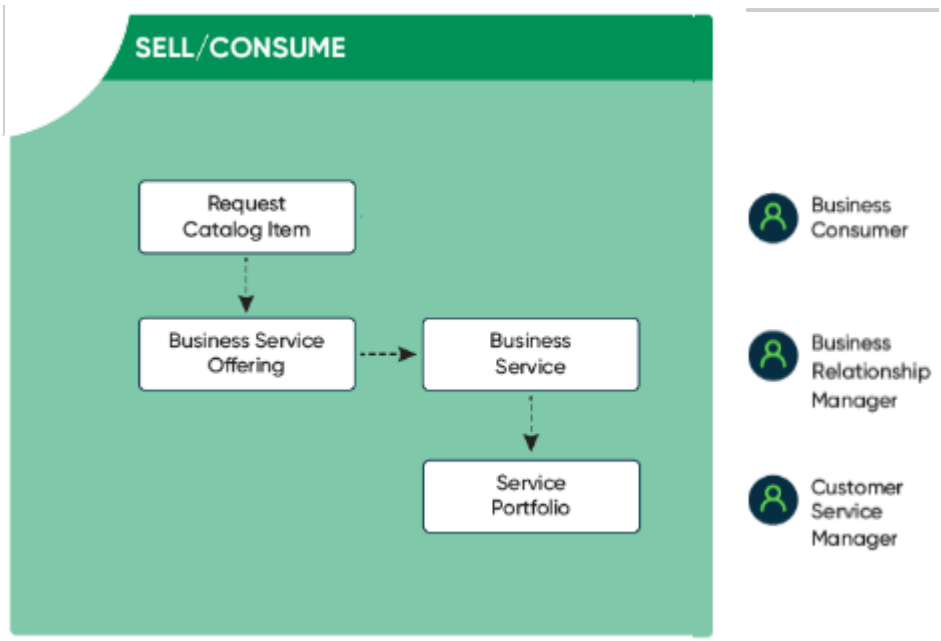
Domínio Venda/Consumo da estrutura de CSDM

O domínio Vender/consumir também representa o portfólio de serviços de negócios que pode vender ou consumir elementos do domínio Gerenciar serviços técnicos. O domínio Vender/Consumir representa as tabelas usadas por Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços) e Customer Service Management(CSM).

Tradução automática

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

Os usuários típicos são o gerente de relações comerciais e o gerente de atendimento ao cliente. Os consumidores de negócios podem solicitar serviços de negócio por meio do Catálogo de solicitações. Você não é obrigado a usar Gestão de portfólio de serviços ou CSM para empregar as tabelas referenciadas, no entanto, esses produtos permitem gerenciar fluxos de trabalho e relatar dados relacionados ao serviço.



O domínio Vender/consumir inclui as seguintes tabelas:

- Tabela de ofertas de serviços de negócios [service_offering].
- A tabela de serviço de negócio [cmdb_ci_service_business] estende a tabela principal de serviços [cmdb_ci_service].

Nota:
Antes da tabela de serviço de negócio ser adicionada, todos os serviços de negócio existiam na tabela de serviços. No futuro, todos os serviços de negócios podem migrar da tabela principal cmdb_ci_service para cmdb_ci_service_business. Até lá, as duas tabelas funcionam de maneira idêntica.

- Tabela de portfólio de serviços [spm_service_portfolio]. A tabela Portfólio de serviços não é uma tabela de CMDB.

Você pode selecionar as tabelas no domínio Vender/consumir para usar com Gestão de incidentes e Gestão de mudanças.

Ofertas de serviço de negócio

As ofertas de serviço de negócios são o ponto de partida para configurar o Gestão de portfólio de serviços. As ofertas de serviços de negócio são herdadas dos serviços de negócio. As ofertas de serviços de negócio consistem em um ou mais compromissos de serviço que definem o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e outros fatores. Por exemplo, uma organização pode oferecer dois níveis de suporte de desktop:

- Uma oferta prata de atualizações e proteção antivírus.
- Uma oferta ouro com todos os compromissos da oferta prata mais garantia de tempo de resposta de 30 minutos nos horários entre 8h00 e 17h00, de segunda a sexta-feira.

Tradução automática

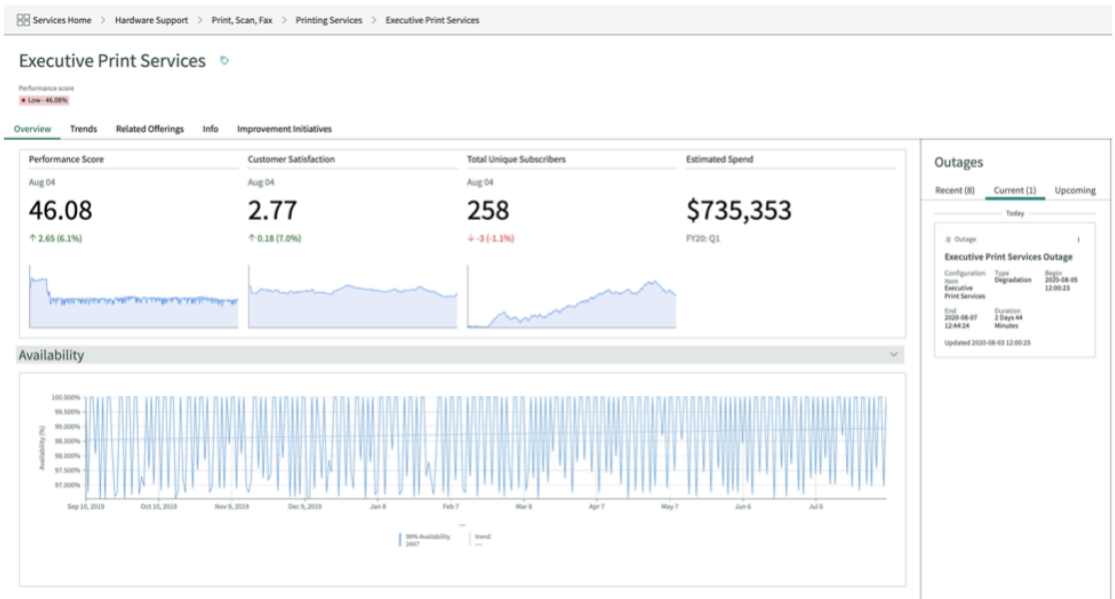
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

As ofertas de serviço de negócio têm as seguintes características:

- As ofertas de serviço de negócio adaptam o serviço com base na capacidade, na disponibilidade, no preço e nas opções de pacote. Você pode usar a oferta de serviço para definir diferentes níveis de desempenho e recursos para um serviço em particular.
- Os compromissos de oferta de serviço de negócios definem as obrigações de entrega de serviço acordadas.
- As assinaturas de oferta de serviço de negócio registram quais usuários têm acesso a uma oferta.
- As ofertas de serviço de negócios são os registros de CMDB que identificam a área de negócios específica e a entidade em que o serviço é entregue. Alguns serviços de negócios e ofertas de serviço dependem do serviço de aplicação.
- As ofertas de serviço de negócio são derivadas do serviço e são refinadas com base em como o primário atende a uma necessidade de negócio específica.

Nota:
Você deve configurar pelo menos uma oferta de serviço para cada serviço técnico ou serviço de negócio operacional existente.

Você pode ver suas ofertas de serviço de negócio no Gestão de portfólios digitais (DPM).



As ofertas de serviço de negócios normalmente têm diferentes acordos de nível de serviço (ANSs), dependendo de seus compromissos. Sem uma oferta de serviço de negócios, os ANSs permanecem somente em um nível de processo. Por exemplo, o ANS permanece em um incidente P1 ou em uma pequena mudança e não se refere à oferta de serviço afetada.

Você pode representar serviços de negócio e ofertas de serviços de negócio como itens de catálogo no catálogo de serviços para disponibilizá-los aos consumidores.

Serviços de negócios

Um serviço de negócios está associado a usuários de negócios e normalmente é colocado em camadas abaixo de uma ou mais capacidades de negócios. Um serviço de negócios pode conter uma ou mais ofertas de serviço de negócios.

Tradução automática

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

Os consumidores de negócio podem usar o Catálogo de solicitações para solicitar serviços de negócio, ofertas de serviço de negócio e níveis de compromisso de serviço. Os serviços de negócio são mapeados para a tabela [cmdb_ci_service_business] e são classificados como "serviços de negócio".

Portfólios de serviços

Um portfólio de serviços é uma coleção hierárquica de serviços de negócio, produtos, projetos e aplicações. Um portfólio pode representar um objetivo de negócio estratégico e permite que você gerencie todos os itens incluídos como um grupo (por exemplo, ciclos de vida). Os itens são organizados nas seguintes categorias:

- Objetivo (intenção de negócio)
- Recurso
- Organização (por exemplo, planejamento de recursos empresariais [ERP] ou gerenciamento financeiro)
- Geografia (localização)

Catálogos de solicitações

Um catálogo de solicitação permite que os consumidores solicitem e gerenciem produtos, serviços, opções de compromisso de serviço de negócio e técnicos, e ofertas (por exemplo, o catálogo de serviços de Recursos Humanos [RH]). Os catálogos contêm itens do catálogo e são como pontos de partida para que os consumidores acessem os serviços disponíveis.

Item do catálogo

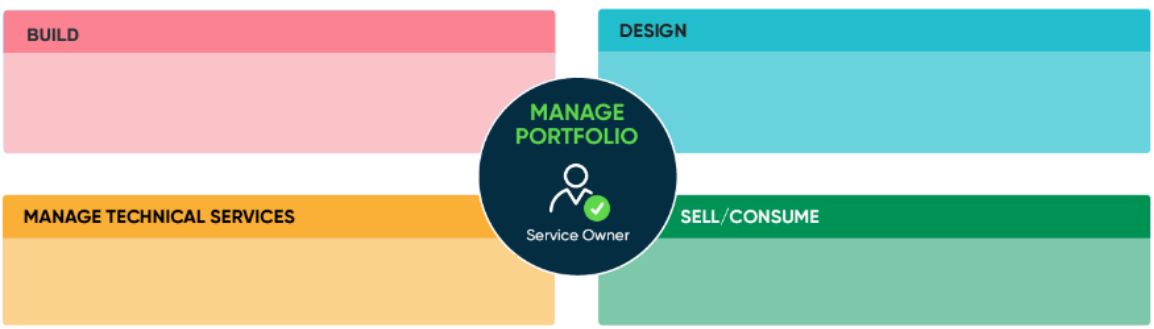
Um item do catálogo é um item ou serviço que o consumidor pode solicitar por meio do catálogo. Um serviço pode conter vários itens do catálogo (por exemplo, o catálogo de integração do funcionário). Os itens do catálogo são listados no portal de serviços e estão disponíveis para os usuários que precisam deles (seja por meio de assinatura ou de responsabilidade de trabalho). Cada item do catálogo está vinculado a uma oferta de serviço.

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

Gerenciar domínio Portfólio da estrutura de CSDM

O domínio Gerenciar portfólio é uma camada na parte superior do modelo conceitual CSDM que interage com os outros domínios CSDM. O usuário típico, responsável pelo serviço, pode ser responsável por serviços em mais de um domínio.



Por exemplo, no domínio Vender/consumir, o responsável pelo serviço de Recursos Humanos (RH) pode ser financeiramente responsável pela aplicação de negócios que fornece serviços de RH. O responsável pelo serviço também pode precisar gerenciar as

Tradução automática

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

instâncias da aplicação de RH (conhecidas como serviços ou sistemas de aplicações) e também pode ser responsável pelo impacto da aplicação nos negócios.

Por causa dessas responsabilidades adicionais, o CSDM permite que os responsáveis pelo serviço supervisionem as aplicações de negócios e suas instâncias implantadas. Essa visibilidade permite que os responsáveis pelo serviço desempenhem suas funções e cumpram suas responsabilidades.

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

Implementando a estrutura de CSDM em fases

Seguir a estrutura CSDM garante que você atenda ao seu objetivo principal de precisão consistente em relatórios e análises para que possa gerenciar seu ambiente digital com eficácia.

Aprimore a sua implementação de CSDM

A avaliação do CSDM fornece aos clientes de impacto as principais práticas e orientações prescritivas sobre o CSDM e como ele oferece suporte aos processos no Now Platform. Para ajudar sua organização a planejar e implementar CSDM, a avaliação inclui interações com ServiceNow CSDM especialistas e conteúdo personalizado. Consulte Common Service Data Model Assessment Accelerators .

Como ativar o CSDM

Primeira etapa de ativação - Mapear dados de ciclo de vida existentes para os padrões de CSDM

O CSDM impõe estados de ciclo de vida padrão para garantir que os ativos sejam rastreados com precisão ao longo das transições do ciclo de vida. Você migra todos os dados do ciclo de vida na plataforma para o padrão CSDM.

Segunda etapa de ativação - Ative o plug-in de CSDM

Ative o plug-in CSDM para começar a implementar a estrutura.

Terceira etapa de ativação — Migre os dados existentes para a CSDM estrutura

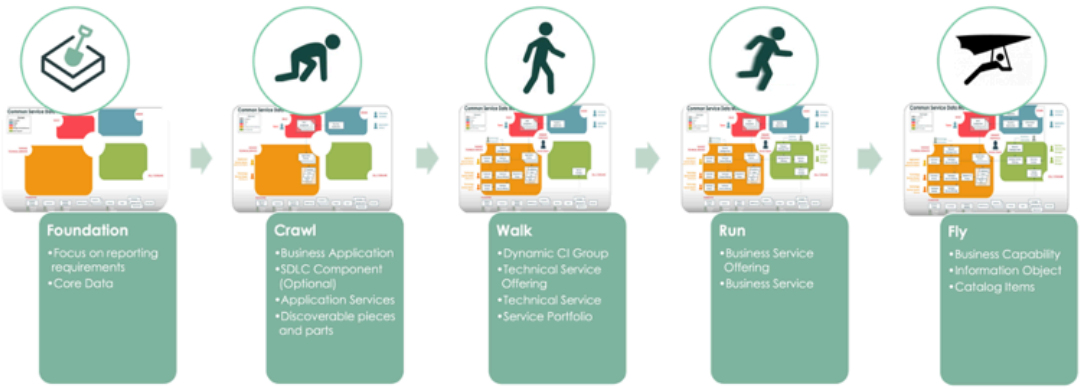
Você conclui várias tarefas para garantir que os dados da aplicação existentes sejam migrados com sucesso para as tabelas necessárias no CMDB.

Implementando a estrutura de CSDM

É melhorar usar uma abordagem em fases ao implementar a estrutura de CSDM. Cada fase de implementação envolve tipos de informações específicos e fornece benefícios específicos. Como cada fase se baseia na fase anterior, usaremos uma analogia com a maneira como uma pessoa se desenvolve: equilibrar-se, engatinhar, andar, correr e, eventualmente, voar.

Tradução automática

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



Nota:
As aplicações de negócios referenciam os objeto de informações no portfólio de informações. Talvez seja necessário implementar a tabela Objeto de informações [cmdb_ci_information_object] antes da fase Voar. Os seus requisitos de negócios determinam a fase certa para a implementação da tabela.

Fases de implementação de CSDM – Fundação

Na fase Base de implementação da estrutura CSDM, você prepara os dados referenciais que permitem relatórios precisos para dar suporte a boas decisões de negócios. Use as tabelas sistema-base ao começar a implementar o CSDM para derivar o valor mais alto de seus produtos ServiceNow e o Now Platform.

Fases de implementação do CSDM — Engatinhar

Na fase Rastrear, você trabalha em tabelas sistema-base CMDB associadas a Gestão de serviços de TI (ITSM).

Fases de implementação de CSDM – Andar

Na fase Andar, você identifica e preenche os dados dos ICs que compõem a infraestrutura de rede e as aplicações para os quais as equipes técnicas da sua organização dão suporte.

Fases de implementação de CSDM – Correr

Na fase Executar, você configura a relação entre uma tecnologia e a empresa que vende e/ou consome a tecnologia.

Fases de implementação de CSDM — Voar

Ao atingir a fase Lançar, você concluiu todo ou grande parte do processo de implementação da estrutura CSDM. A fase de lançamento conclui o processo.

Diretrizes principais a serem seguidas por você

- Ao vincular tabelas de CSDM, use apenas as relações projetadas no modelo.
- Colabore no modelo de dados compartilhado com as outras equipes de produto. Além disso, ao estender CSDM e as funcionalidades relacionadas, certifique-se de seguir as orientações fornecidas. Seguir a orientação e colaborar com outras equipes de produto ajuda a obter o melhor design.
- Use as definições acordadas de CSDM sempre que estiver adotando uma tabela, referência ou atributo.
- Use as tabelas base de CSDM fornecidas.
- Use as tecnologias recomendadas ao integrar fontes de dados externas. O processo especificado garante a integridade dos dados e a consistência da integração.
- Siga a orientação fornecida para configurar e usar os produtos de Now Platform.

Tradução automática

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

Configurar o painel CSDMBases dos dados.

Use o painel de Bases de Dados CSDM para monitorar e avaliar métricas básicas da estrutura do CSDM.

Antes de Iniciar

Para obter uma introdução ao painel, consulte Visualizando o CSDM Painel de fundação de dados.

- Antes de usar o painel pela primeira vez, preencha as métricas CSDM : Navegue até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** e execute o trabalho *`CSDM Get Well Metric Collection`*.
- O painel Bases de dados CSDM adiciona os seguintes trabalhos programados que devem estar em execução:
  - *`CSDM Get Well Metric Collection`*: calcula e armazena detalhes para ICs em conformidade associados com métricas. Os dados aparecem no painel somente após a primeira execução deste trabalho programado. As pontuações das métricas são armazenadas na tabela Pontuações de métrica do CSDM Data Foundations [sn_getwell_csdm_score]. O trabalho é executado diariamente por padrão.
  - *`CSDM Data Foundations PA Metric Collection`*: calcula a contagem total de ICs fora de conformidade que estão associados a cada métrica. Além disso, fornece dados de tendências ao longo do tempo para os ICs fora de conformidade associados às métricas.
- Função necessária: app_service_admin, app_service_user, ativo, cmdb_read, itil_admin, portfolio_admin, service_viewer ou technology_service_owner

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Configuração** > **Painel de fundação de dados do CSDM**.
2. Selecione uma guia.

   As guias no painel permitem que você selecione o estágio de implementação CSDM da sua empresa (fundação, rastreamento, caminhada, execução e insolvência). Como resultado, os relatórios em cada guia mostram as métricas apropriadas para a maturidade dos dados do CMDB.

3. Revise os relatórios.

   Observe as porcentagens e a codificação de cores na coluna **Resultado** de cada métrica.

   - Se o percentual for 100%, a estrutura CSDM terá as informações necessárias. Você não precisa fazer mais nada.
   - Caso contrário, as informações necessárias estão ausentes e será preciso fornecer ações adicionais. Continue com a etapa 5.

   Observe as métricas na guia **Base**:

   Modelos de produtos nomeados com responsáveis pelo produto

   Mostra registros cmdb_model que atendem às seguintes condições:

   - **Status** = em produção
   - Os campos **Nome** e **Responsável** não estão vazios

   Valores de status do item de configuração

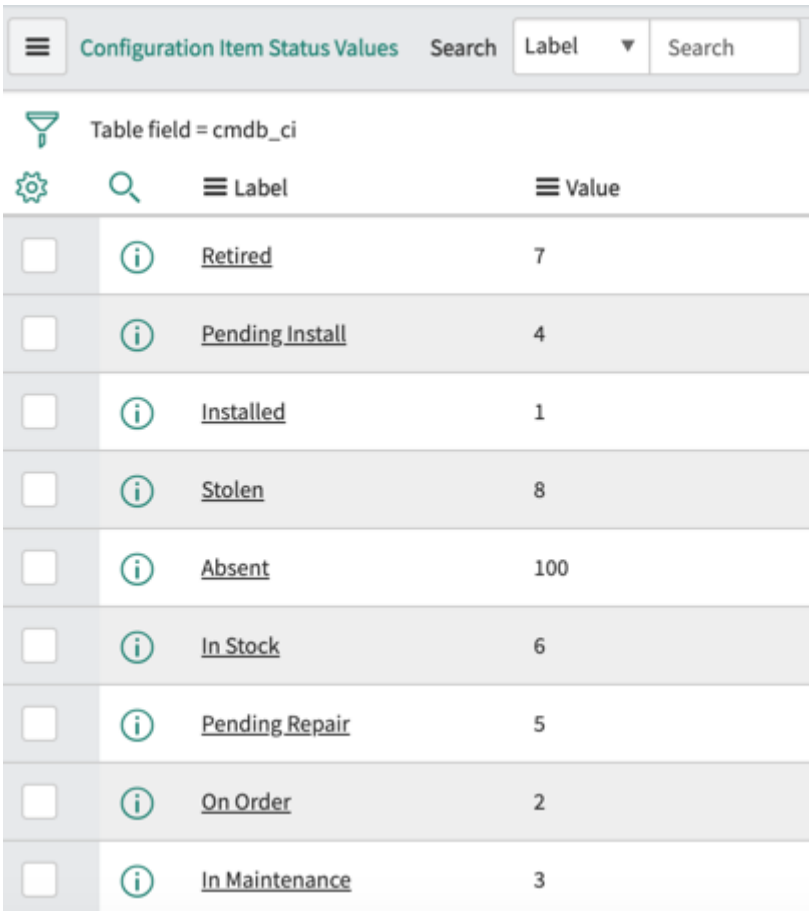
   Mostra o percentual de ICs com valores de status padrão.

Tradução automática

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

- 80%: pelo menos 1 a 5 ICs têm valores de status personalizados.
- 60%: 6 a 10 ICs têm valores de status personalizados.
- 40%: 11 a 15 ICs têm valores de status personalizados.
- 20%: 16 ou mais ICs têm valores de status personalizados.

Para visualizar os sistema-basevalores de status padrão, inserir *`sn_getwell_oob_status_table_field.list`* na caixa de texto **Filtro** do navegador. As tabelas de status do item de configuração exibem a lista de elementos e as tabelas associadas. Selecione um nome de tabela para ver uma lista de rótulos padrão e seus valores.



Unidades de negócios com empresas

Mostra registros da unidade de negócios onde o campo **Empresa** não está vazio.

Locais com elementos primários.

Mostra registros cmdb_ci que atendem às seguintes condições:

- **Status** = instalado
- **Status operacional** = operacional
- Os campos **Localização** e **Localização.primária** não estão vazios

4. Selecione os blocos associados às métricas fundamentais para acessar widgets do Performance Analytics.

Tradução automática

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

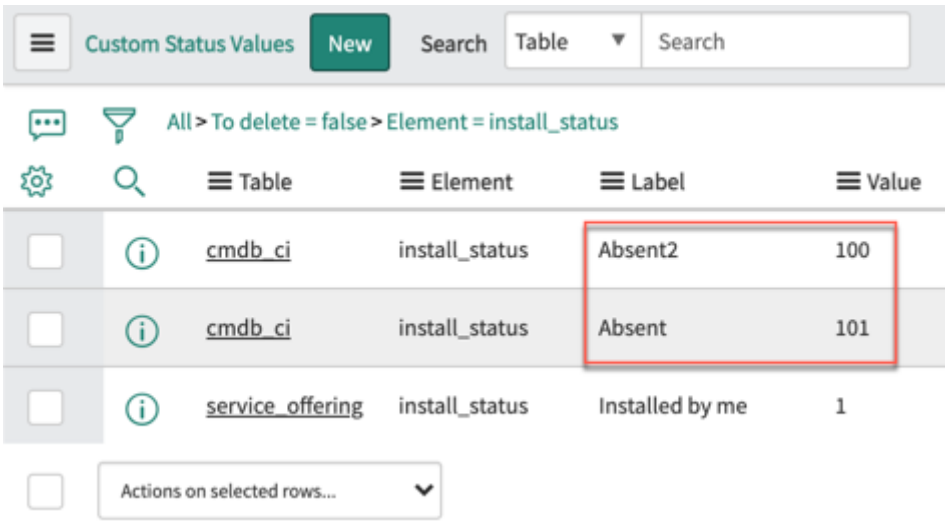
Os widgets do Performance Analytics são fornecidos pelo trabalho programado *CSDM PA Metric Collection*. Esses widgets fornecem dados de tendências ao longo do tempo para ICs fora de conformidade associados com a métrica.

- Certifique-se de que a opção em tempo real esteja selecionada

e clique em **Mostrar registros** para ver uma lista de ICs.
- Selecione o menu de contexto **Detalhamentos** para exibir os detalhamentos disponíveis.

5. Role para baixo para exibir a lista de ICs na lista relacionada **Valores de status personalizados**.

   Os gráficos mostram o número de valores personalizados que foram definidos para cada elemento. Selecione um gráfico para exibir os valores personalizados que foram definidos para o elemento. Este exemplo mostra a combinação de rótulo-valor personalizada para o status **Ausente**.



6. Selecione um IC para expandir a exibição do formulário.

   A exibição de formulário fornece as informações necessárias. Se você não vir o formulário, talvez não tenha privilégios de acesso suficientes. Entre em contato com o ServiceNowadministrador.

7. Quando terminar de usar o formulário, selecione **Atualizar** ou **Excluir** (conforme aplicável) para retornar à exibição de lista.
8. Navegue para retornar ao painel de Bases de Dados do CSDM.

Resultado

Os principais resultados da métrica básica estão disponíveis para você revisar e analisar.

Primeira etapa de ativação - Mapear dados de ciclo de vida existentes para os padrões de CSDM

O CSDM impõe estados de ciclo de vida padrão para garantir que os ativos sejam rastreados com precisão ao longo das transições do ciclo de vida. Você migra todos os dados do ciclo de vida na plataforma para o padrão CSDM.

Tradução automática

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

Depois de migrar os dados existentes, você continuará a usar somente estados de ciclo de vida padrão ao criar ou atualizar ICs para obter os seguintes benefícios:

- Para lidar com alertas de forma apropriada, o Event Management e o Operational Intelligence precisam saber se um IC está em manutenção.
- Para relatar dados de custo com eficácia, o Cloud Insights precisa saber o estado de um IC.
- Para gerar tarefas e fluxos de trabalho consistentes, a Auditoria e a Conformidade precisam usar valores de ciclo de vida padrão.

Você deve ativar a migração do ciclo de vida para migrar os valores do ciclo de vida legado para os campos e valores padrão do CSDM.

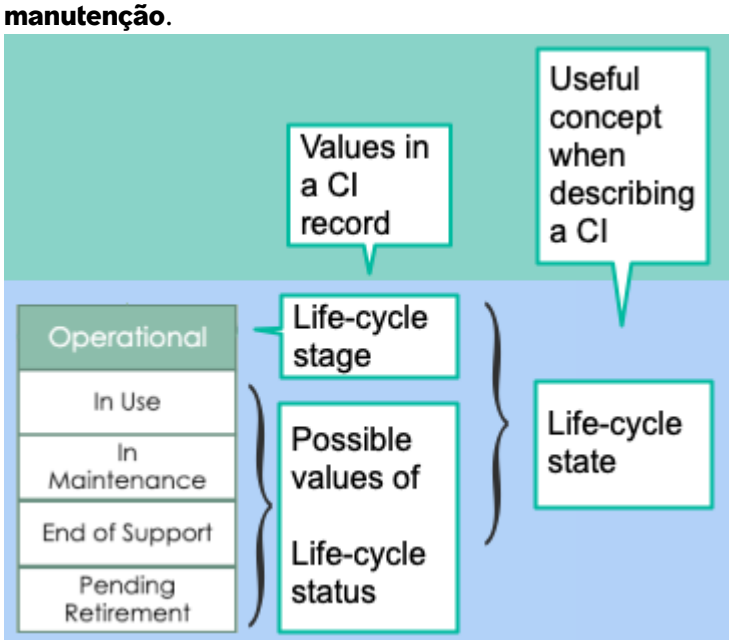
Tabela de Mapeamento do ciclo de vida

A tabela sistema base contém a tabela Mapeamento de ciclo de vida [life_ciclo_mapping], que é preenchida previamente com mapeamentos de ciclo de vida legado amplamente usados. Cada registro de mapeamento especifica como mapear o valor de um campo de ciclo de vida legado, com base na tabela dele, para os valores padrão de CSDM.

- `Life cycle stage` (life_ciclo_stage): as fases amplas do ciclo de vida pelas quais um IC passa, desde o início ou aquisição até a desativação e o fim da vida útil.
- `Life cycle status` (life_cycle_stage_status): o status específico de um IC na fase atual do ciclo de vida dele.

A tabela normalmente contém várias entradas de registro por classe, cada entrada para um ciclo de vida legado e par de valores de ciclo de vida específicos. Quando há várias entradas de registro para uma classe, as entradas são priorizadas por importância e probabilidade de conter valores significativos para o processo de mapeamento.

Você pode imaginar um *estado de ciclo de vida* como a combinação de dois valores de um ativo ou IC: o *estágio do ciclo de vida* e *status do ciclo de vida* ao longo do ciclo de vida de um IC. Por exemplo, um IC de hardware na fase **Operacional** pode mudar o status com o passar do tempo de **Em uso** para **Em manutenção** para **Término do suporte**. Um IC de hardware diferente pode ir de **Em uso** para **Término do suporte** sem jamais ter estado no status **Em manutenção**.



Tradução automática

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

Valores do ciclo de vida personalizado

Em um cenário de upgrade, a migração do ciclo de vida verifica os valores do ciclo de vida legado personalizado que foram adicionados ao sistema. Para cada valor personalizado, o sistema adiciona um registro à tabela de mapeamento de ciclo de vida [life_ciclo_mapping]. Esses registros de mapeamento, no entanto, estão incompletos e inativos.

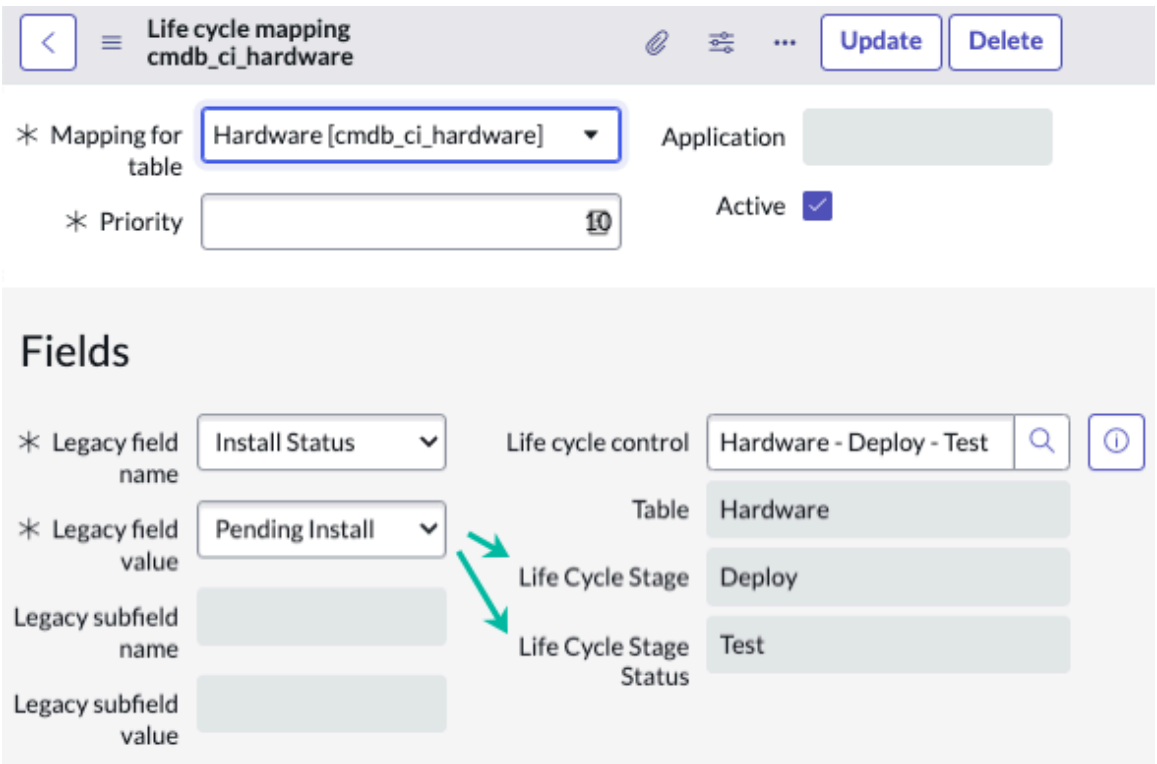
Antes de ativar a migração de ciclo de vida, você deve editar e ativar esses registros para fornecer o controle de ciclo de vida desejado a ser usado para mapeamento.

Especifique como mapear estados de ciclo de vida legado para CMDB estados

Use o módulo Mapeamento de ciclo de vida para especificar como os valores de ciclo de vida existentes devem ser convertidos para estados de ciclo de vida CSDM. O mapeamento garante que os produtos Now Platform criem relatórios precisos para ICs legados em seu ambiente.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil_admin ou asset_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Neste exemplo, os dados existentes utilizam um atributo de ciclo de vida chamado **Status de Instalação** para ICs de hardware. Você utiliza o formulário de mapeamento de ciclo de vida para mapear o valor de **Instalação Pendente** existente do atributo **Status de Instalação** para o estado de ciclo de vida de **Implantar/Testar** no CMDB.



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Mapeamento do ciclo de vida**.
2. Na exibição de lista Mapeamentos de Ciclo de Vida, selecione **Novo** e preencha o formulário de mapeamentos de ciclo de Vida.

Tradução automática

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

Campo	Descrição
Mapeamento para tabela	Tabela CMDB legada e tabelas decrescentes às quais este mapeamento se aplica. Aplica-se a uma tabela decrescente, a menos que haja um mapeamento configurado especificamente para a tabela decrescente.
Prioridade	Prioridade de aplicação desta definição de mapeamento para a tabela. A prioridade é usada quando a tabela life_cycle_mapping contém várias entradas para a mesma classe. A entrada de prioridade mais alta é usada primeiro ao pesquisar valores legados significativos. Se a primeira entrada não puder ser usada, o próximo registro em prioridade será usado. Valores numéricos mais baixos indicam prioridade mais alta.
Ativo	Indica se esta definição de mapeamento deve ser aplicada. A desativação resulta no uso de mapeamentos de prioridade mais baixa ou na definição de campos de ciclo de vida padrão como **A ser definida**.
Nome do campo legado	Campo legado no *`Mapping for table`* especificado que está sendo usado para armazenar uma fase do ciclo de vida. O valor deve ser usado como origem para o mapeamento do ciclo de vida.
Valor do campo legado	Valor legado no *`Mapping for table`* especificado que está sendo usado para armazenar status de ciclo de vida. O valor deve ser usado como origem para o mapeamento do ciclo de vida.
Nome do subcampo legado	Campo legado adicional no *`Mapping for table`* especificado que também é usado para gerenciamento de ciclo de vida.
Valor do subcampo legado	Valor legado adicional no *`Mapping for table`* especificado que também é usado para gerenciamento de ciclo de vida.
Controle de ciclo de vida	Classe, fase e status do ciclo de vida que são usados como a origem autorizada de combinações válidas para o mapeamento do ciclo de vida.
Tabela	Tabela de ciclo de vida padrão para a qual mapear o **mapeamento especificado para a tabela**. A

Tradução automática

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

Campo	Descrição
	configuração é baseada na seleção no **Controle de ciclo de vida**.
Fase do ciclo de vida	Fase do ciclo de vida padrão para a qual o **Nome do campo legado** especificado será mapeado. A configuração é baseada na seleção no **Controle de ciclo de vida**. Se não houver correspondência na tabela life_cycle_mapping, o valor será definido como "**A ser definido**".
Status da fase do ciclo de vida	Valor da fase do ciclo de vida padrão para a qual o **Nome do campo legado** especificado será mapeado. A configuração é baseada na seleção no **Controle de ciclo de vida**. Se não houver correspondência na tabela life_cycle_mapping, o valor será definido como "**A ser definido**".

3. Selecione **Enviar**.
4. Repita o processo e, quando tiver mapeado todos os estados de ciclo de vida existentes, migre-os para o CMDB.
   Para obter instruções, consulte Ativar a migração do ciclo de vida.

Ativar a migração do ciclo de vida

Ative a migração do ciclo de vida para migrar suas configurações de ciclo de vida personalizadas legadas mapeadas para os valores de ciclo de vida padrão de CSDM. O script de migração migra os dados existentes e os de entrada.

Antes de Iniciar

Antes de ativar a migração do ciclo de vida, navegue até **CSDM** > **Mapeamento do ciclo de vida**. Revise os mapeamentos pré-preenchidos na exibição de lista de **Mapeamentos de ciclo de vida**:

- Ajuste e adicione mapeamentos conforme necessário para o seu ambiente.
- Analise os mapeamentos em busca de valores de ciclo de vida legado personalizados. Esses mapeamentos estão incompletos e você deve fornecer o controle de ciclo de vida padrão desejado para mapear.
- Certifique-se de que todos os mapeamentos estejam configurados com um controle de ciclo de vida.
- Certifique-se de que todos os mapeamentos estejam ativados.

Função necessária: itil_admin ou asset_admin

Tradução automática

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

Procedimento

1. Navegar até **CSDM** > **Mapeamento do ciclo de vida**.
2. Na exibição de lista dos **Mapeamentos de ciclo de vida**, clique em **Ativar**.
   A ativação pode ser concluída somente se todos os registros de mapeamento estiverem definidos como ativos e configurados com um controle de ciclo de vida, e todos os registros de mapeamento para valores legados personalizados estiverem totalmente configurados.

Resultado

O script executa as seguintes atividades:

- Mapeamento único em massa de valores legado para os campos *`Life cycle stage`* e *`Life cycle status`*. Os mapeamentos são baseados nos registros de mapeamento na tabela Mapeamento do ciclo de vida, que contém valores, origem e campos de destino.
- Mude a configuração falso padrão da propriedade do sistema *`csdm.lifecycle.migration.activated`* para verdadeiro. A mudança ativa a regra de negócios *`Update life cycle from legacy`*. As operações de inserção ou atualização de IC futuras acionarão a regra para preencher os campos padrão *`Life cycle stage`* e *`Life cycle status`* para garantir que os padrões de ciclo de vida sejam usados de maneira contínua e consistente.

  Por exemplo, ao criar um IC de hardware e definir os campos legados *`Status`* e *`Operational status`*. Depois de salvar, os novos campos padrão de ciclo de vida são preenchidos automaticamente com os valores padrão de ciclo de vida correspondentes com base na entrada de registro correspondente na tabela de mapeamento de ciclo de vida. Se você modificar valores legados, os campos padrão serão atualizados automaticamente com base em outro registro correspondente na tabela de Mapeamento de ciclo de vida.
- Como a migração do ciclo de vida é um processo único, o botão **Ativar** está desabilitado.

O que Fazer Depois

Depois que os dados foram migrados com sucesso, você pode começar a gerenciar dados seguindo o modelo CSDM:

1. Ative o plug-in CSDM Activation (com.snc.cmdb.csdm.activation) .
2. Use o CMDB Data Manager para controlar centralmente o ciclo de vida dos ICs, em massa e de forma padrão e consistente.

Segunda etapa de ativação - Ative o plug-in de CSDM

Ative o plug-in CSDM para começar a implementar a estrutura.

Antes de Iniciar

Importante:
Antes de ativar o plug-in de CSDM, você deve mapear seus dados de ciclo de vida existentes para os atributos padrão de CSDM. O mapeamento permite rastrear ativos com eficácia por meio das transições do ciclo de vida deles com o CMDB Data Manager. Para obter instruções, consulte Migração para padrões do ciclo de vida do CSDM.

- Função necessária: itil e itil_admin

Tradução automática

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

Procedimento

Ative o plug-in de Ativação do CSDM: `com.snc.cmdb.csdm.activation`.
Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Terceira etapa de ativação — Migre os dados existentes para a CSDM estrutura

Você conclui várias tarefas para garantir que os dados da aplicação existentes sejam migrados com sucesso para as tabelas necessárias no CMDB.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Lembre-se dos seguintes pontos:

- Algumas tabelas CSDM foram introduzidas recentemente, portanto, talvez você não esteja familiarizado com elas. Consulte a documentação do seu produto da ServiceNow para saber mais sobre qualquer uma das tabelas que você não conhece.
- Você pode continuar usando tabelas personalizadas ou em não conformidade CMDB. No entanto, se você fizer isso, poderá não obter todos os benefícios de seus produtos ServiceNow.
- Certifique-se de usar as ferramentas de migração descritas em Ferramenta de migração do CSDM.

Gerenciar os atributos que você está usando. Racionalize seus atributos personalizados. Use as seguintes diretrizes para decidir se você realmente precisa manter todas as personalizações:

- Prática recomendada: não tem um atributo de sistema-base relacionado ao atributo personalizado, mas você precisa usá-lo.
- Manter: não tem um atributo sistema-base relacionado ao atributo personalizado, mas é necessário para um caso de uso exclusivo.
- Refatorar: o atributo personalizado tem um atributo de sistema-base ou uma capacidade que pode ser migrada.
- Não é necessário (DNN): a personalização não é mais necessária. Exclua os atributos que você não usa ou usa apenas raramente. Considere a eliminação de atributos se existir uma melhor forma de abordar um caso de uso.

Considerar as dependências relacionadas. Mover os itens de configuração (ICs) para uma nova tabela não move automaticamente as dependências relacionadas. Para identificar as dependências relacionadas, use o script chamado Migrar para o CSDM, identificando as dependências da tabela disponível na Comunidade ServiceNow .

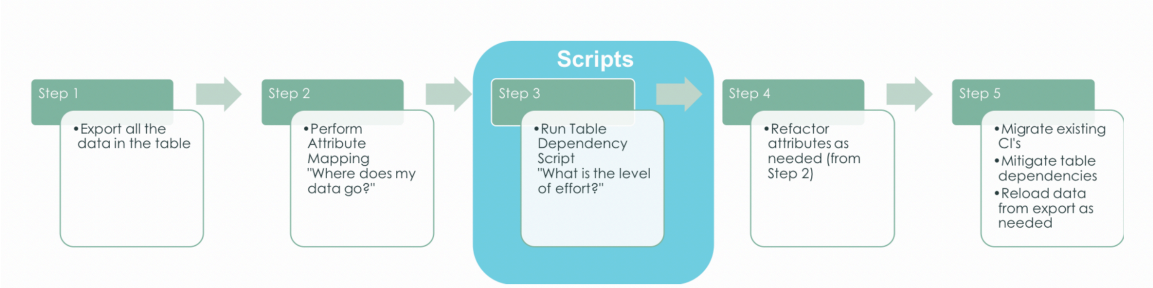
> **Importante:**
> O script não move seus dados ou suas dependências. Ele simplesmente identifica as dependências. Você reestrutura dados e dependências como parte da migração.

Depois de executar os scripts e avaliar os dados, você terá uma ideia melhor do esforço necessário para migrar seus dados. Decida se você precisa de todos os relatórios, regras e scripts referenciados. Em seguida, decida o que você deseja migrar e faça um plano de migração.

Tradução automática

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

Fluxo de trabalho de migração



Procedimento

1. Faça backup de seus dados.
   Exporte seus dados (com todos os atributos) para o Excel e mantenha o arquivo em um local seguro. Tenha um plano de contingência para o caso de surgirem problemas.
2. Mapeie os atributos.
   Identifique a tabela para onde os dados devem ir. Certifique-se de que a tabela de destino tenha os atributos sistema-base necessários. Racionalize seus atributos personalizados. Decida quais personalizações você manterá.
3. Mova ICs de classes existentes para CMDB classes.

   Nota:
   Não se esqueça das tabelas que não estão em conformidade e de suas dependências. Você pode ter centenas de relatórios, regras de negócios, scripts, referências de tabela e muito mais que precisam dos dados em suas tabelas não conformes.

   Mover os ICs para uma nova tabela não move automaticamente os relatórios, as regras de negócios e assim por diante. Conforme descrito nas etapas a seguir, o script de correção identifica as dependências que você precisa refatorar. Você pode baixar o script de correção do ServiceNow Community.
4. Refatore os atributos.
   Solidifique o modelo de dados e prepare os dados para a migração.

   Certifique-se de ter concluído as tarefas relacionadas ao mapeamento de atributo descritas nas etapas anteriores. Siga as diretrizes e refatore seus dados conforme necessário.
5. Migre os dados.

   Nota:
   Verifique se você tem um backup válido e recente. Faça outro backup, se necessário. Durante a migração, o usuário perde todos os atributos ou sistema-base personalizados que não estão na mesma hierarquia de tabela.

   Lembre-se destes pontos ao prosseguir:

   - Migrar seus ICs para a nova classe move o IC e todos os seus objetos relacionados, incidentes e mudanças para a nova tabela.
   - Comece com alguns ICs e aumente o número ao se sentir confortável.
6. Corrija as dependências da tabela:

Tradução automática

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

a. Modifique os relatórios para usar a nova tabela.

b. Migre regras de negócios e scripts, se necessário.

c. Atualize as referências de tabela, conforme necessário.

7. Recarregue os dados nos novos atributos usando o backup feito anteriormente.

8. Valide todos os dados e dependências.

Resultado

Você migrou com sucesso sua aplicação para a estrutura de CSDM e seus dados estão nos locais necessários em CMDB.

Ferramenta de migração do CSDM

As ferramentas de migração simplificam o processo de migração dos seus dados para a estrutura do CSDM.

Script de migração de dados

Use o script de correção da ServiceNow Community para identificar as dependências da tabela.

Painel de fundação de dados de CMDB

Navegar até **Tudo** > **Configuração** e selecione **Painel de fundações de dados do CMDB**.

- Painel do CMDB: cada guia fornece métricas importantes que avaliam a configuração e as personalizações no CMDB.
- As métricas fornecem resultados visíveis da avaliação. Códigos de cores e prioridade ponderada ajudam no planejamento.
- Cada métrica inclui um link para um playbook de correção com histórico e peças para correção.

Consulte Monitorar as bases do sistema nos painéis de fundações de dados CSDM e CMDB (2.2.2).

Painel de fundação de dados de CSDM

Navegar até **Tudo** > **Configuração** e selecione **Painel de fundações de dados do CSDM**.

O painel CSDM se concentra nos principais elementos de dados para ajudá-lo na implementação da estrutura de CSDM. As guias no painel permitem que você selecione o estágio de implementação CSDM da sua empresa (fundação, rastreamento, caminhada, execução e insolvência). Como resultado, os relatórios em cada guia mostram as métricas apropriadas para a maturidade dos dados do CMDB. Consulte Visualizando o CSDM Painel de fundação de dados.

Fases de implementação de CSDM – Fundação

Na fase Base de implementação da estrutura CSDM, você prepara os dados referenciais que permitem relatórios precisos para dar suporte a boas decisões de negócios. Use as tabelas sistema-base ao começar a implementar o CSDM para derivar o valor mais alto de seus produtos ServiceNow e o Now Platform.

Benefícios de preparar os dados na fase Fundação

A base de qualquer bom modelo de dados começa com os dados básicos que são referenciados em todo o modelo.

Tradução automática

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

- As tabelas de sistema-base atuam como a base para muitos produtos ServiceNow .
- As tabelas ajudam sua empresa a se alinhar com os requisitos de relatório desde o início para agilizar o valor que você obtém do CSDM. Você pode reduzir ou eliminar tarefas caras de retrabalho necessárias para se alinhar aos requisitos de relatórios.

Tabelas trabalhadas durante a fase Fundação

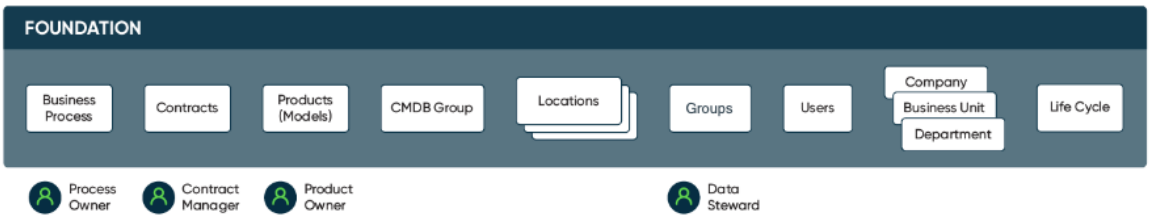


Tabela de processo de negócios [cmdb_ci_business_process]

Um processo de negócios tem um início e um término bem definidos. Exemplos de processos de negócios no setor bancário são o processo de integração do cliente e o processo de verificação de crédito. Cada processo de negócios pode ter níveis de criticidade e impacto. Os processos de negócios são armazenados na tabela cmdb_ci_business_process.

Tabela de Contrato [ast_contract]

A tabela Contrato identifica acordos vinculativos entre duas partes. Ao preencher serviços fornecidos por fornecedores no CMDB, considere a função que os contratos desempenham ao avaliar os acordos de nível de serviço (ANSs).

Tabela de modelo de produto [model_id]

A tabela de modelos de produto [model_id] identifica os tipos exclusivos de produtos que sua organização desenvolve ou consome. Ao agrupar ativos e ICs por modelo de produto, você unifica e relaciona ICs que fazem parte do mesmo produto digital e portfólios de produtos. Agrupar ativos e ICs por modelos de produtos pode ajudar a planejar projetos, monitorar custos e racionalizar seus dados. O Discovery pode preencher os modelos de produto de hardware quando eles estiverem operacionais, mas outros tipos de modelos de produto exigem planejamento dos proprietários do produto.

Use o trabalho de *`atribuição de modelo de produto do CSDM`* para gerar automaticamente um registro Modelo de produto (modelo de aplicação, modelo de serviço ou modelo de software) para cada IC lógico que ainda não está associado a um Modelo de produto. Os modelos de produto são ideais para associar ICs que fazem parte de um único produto digital. Consulte Gerar automaticamente modelos de produto para ICs lógicos.

Tabela de grupo CMDB [cmdb_ci_query_based_service]

A tabela de grupo CMDB identifica uma coleção de ICs com base nos resultados de consultas salvas do Construtor de consultas, consultas codificadas ou entradas manuais. Grupos CMDB são elementos críticos de grupos de ICs dinâmicos e o gerenciamento estratégico de ICs. Decida com antecedência como você deseja relatar as informações de IC e como deseja monitorar ICs. Essas decisões afetam como você cria os grupos CMDB.

Tabela de locais [cmn_location]

A tabela Local identifica exclusivamente localizações geográficas. Você pode criar uma hierarquia de dados de localização usando o atributo *`Primário`*. A hierarquia pode incluir

Tradução automática

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

entradas que correspondem aos seus requisitos de relatório. Por exemplo, você pode preencher a tabela de locais da seguinte forma

Para incluir mais detalhes nos relatórios, você pode estender a tabela Local para incluir andares, salas e até mesmo datacenters. Com recursos de hierarquia, dados de origem confiáveis e seus requisitos em mãos, você pode criar locais adequados para atender às suas necessidades de relatório futuras.

Tabela Grupo [sys_user_group]

A tabela Grupo identifica conjuntos de usuários que compartilham uma finalidade comum. Os grupos podem executar tarefas como aprovar solicitações de mudança, resolver incidentes, receber notificações por e-mail ou executar tarefas de ordem de serviço. Os grupos também usam os dados referenciais em CMDB para identificar como os ICs são gerenciados (por exemplo, o grupo Gerenciado por) e suportados (por exemplo, o grupo de Suporte). Quaisquer regras de negócios, regras de atribuição, funções do sistema ou atributos que se referem a um grupo se aplicam automaticamente a todos os membros do grupo.

Tabela de usuários [sys_user]

A tabela Usuário identifica as pessoas e as aplicações que têm acesso à sua instância ServiceNow. Você pode organizar os usuários em grupos associados às tabelas Empresa, Unidade de negócios e Departamento.

Estrutura organizacional

As tabelas da estrutura da organização identificam estruturas de negócios internas e clientes externos, fabricantes e fornecedores.

Tabela Empresa [core_company]

A tabela Empresa é preenchida com as entidades jurídicas das empresas. As entidades podem ser internas (sua empresa) ou externas. Você pode usar o atributo Primário para criar uma hierarquia. Considere as pessoas jurídicas de que você precisa para seus relatórios quando CMDB for preenchido.

- As entradas internas devem se concentrar em uma hierarquia de entidades jurídicas, em vez de uma hierarquia de unidades de negócios dentro de uma entidade jurídica.
- As entradas externas são identificadas pelos sinalizadores Verdadeiro ou Falso. O sinalizador de cliente identifica seus clientes externos.

  O sinalizador do fabricante identifica as empresas que criam os produtos que você consome. Uma empresa interna pode ser um fabricante.

- O sinalizador do fornecedor identifica as empresas que fornecem os produtos que você compra. Uma empresa interna pode ser um fornecedor.

Tabela Unidade de negócios [business_unit]

A hierarquia do seu negócio é preenchida na tabela Unidade de negócios com uma referência à empresa primária. Uma unidade de negócios é uma parte da sua organização responsável por operações específicas, como finanças, recursos humanos (RH) ou TI. Uma hierarquia dentro de uma unidade de negócios é

Tradução automática

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

comum. Para grandes empresas multinacionais, você pode ter unidades de negócios que identifiquem operações regionais independentes e as operações específicas dentro dessa região.

Tabela Departamento [cmn_department]

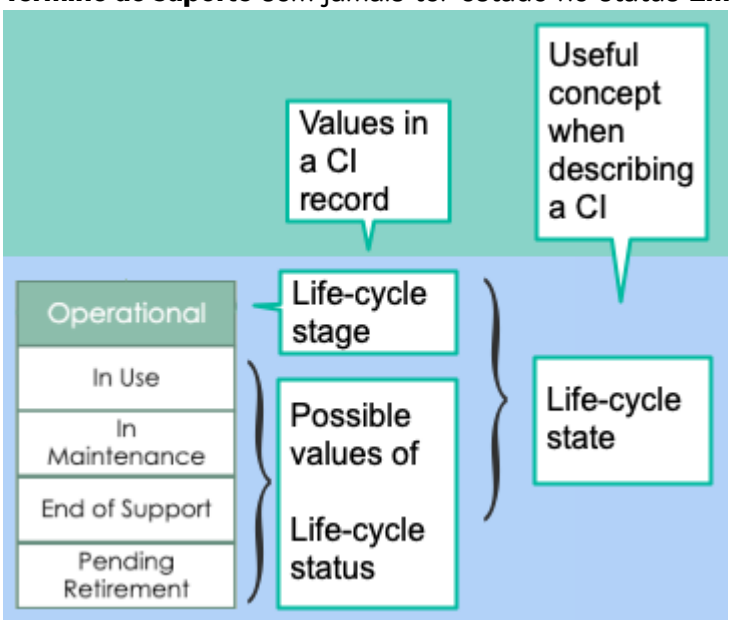
A tabela Departamento contém um nível mais refinado de detalhes sobre uma unidade de negócios. A tabela Departamento oferece outra maneira de categorizar usuários, grupos, ativos e ICs.

Tabelas de ciclo de vida

Os estados do ciclo de vida rastreiam os ciclos de vida de produtos, ativos, contratos, ICs, locais e outros objetos. Usar os valores de ciclo de vida de maneira consistente ajuda a rastrear com eficácia os objetos nas transições ao longo do tempo. Por isso, o Reporting só pode refletir com precisão os estados reais de ICs: uso, disponibilidade, término de suporte etc.

Nota:
Dependendo do tipo de item, a tabela [life_cycle_control] controla quais valores de fase do ciclo de vida estão disponíveis para cada fase do ciclo de vida.

Você pode imaginar um *estado de ciclo de vida* como a combinação de dois valores de um ativo ou IC: o *estágio do ciclo de vida* e *status do ciclo de vida* ao longo do ciclo de vida de um IC. Por exemplo, um IC de hardware na fase **Operacional** pode mudar o status com o passar do tempo de **Em uso** para **Em manutenção** para **Término do suporte**. Um IC de hardware diferente pode ir de **Em uso** para **Término do suporte** sem jamais ter estado no status **Em manutenção**.



Ao habilitar a estrutura de CSDM, você pode começar a usar os campos `Life Cycle Stage` e `Life Cycle Stage Status` para rastrear o ciclo de vida de um ativo. Para usar os campos, siga o procedimento descrito em Segunda etapa de ativação - Ative o plug-in de CSDM. Os seguintes ativos podem usar estados de ciclo de vida:

- Ciclo de vida do produto
- Ciclo de vida do hardware
- Ciclo de vida lógico

Tradução automática

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

- Ciclo de vida do documento
- Ciclo de vida do local

Confira o vídeo de ServiceNow Community: debate sobre produto e ciclo de vida do CSDM V4

Fases de implementação do CSDM — Engatinhar

Na fase Rastrear, você trabalha em tabelas sistema-base CMDB associadas a Gestão de serviços de TI (ITSM).

Benefícios das operações realizadas na fase Engatinhar

- As operações fornecem os requisitos mínimos de suporte de CMDB para Gestão de incidentes e Gestão de mudanças.
- Configurar APM é mais rápido porque os dados da aplicação de negócios estão no lugar certo no CMDB.
- As operações criam a base para usar DevOps porque os dados do seu componente SDLC estão preenchidos e prontos para fazer referência às suas aplicações.
- Mapeamento de serviços está pronto para ser usado para mapear pontos de entrada porque seus dados de serviço de aplicativos são preenchidos.
- As operações criam a base para usar detalhes de risco de TPM, um recurso de APM.

  As operações preparam você para gerenciar e monitorar os ciclos de vida e as versões das tecnologias subjacentes das aplicações de negócios em sua empresa.

  Os dados permitem que você identifique software desatualizado ou em risco usando APM, Mapeamento de serviços e Gestão de ativos de software (SAM) Professional.

Tabelas nas quais você trabalha durante a fase Engatinhar

Importante:
Produtos futuros e aprimoramentos de produtos dependem dos dados que você prepara em cada uma das tabelas.

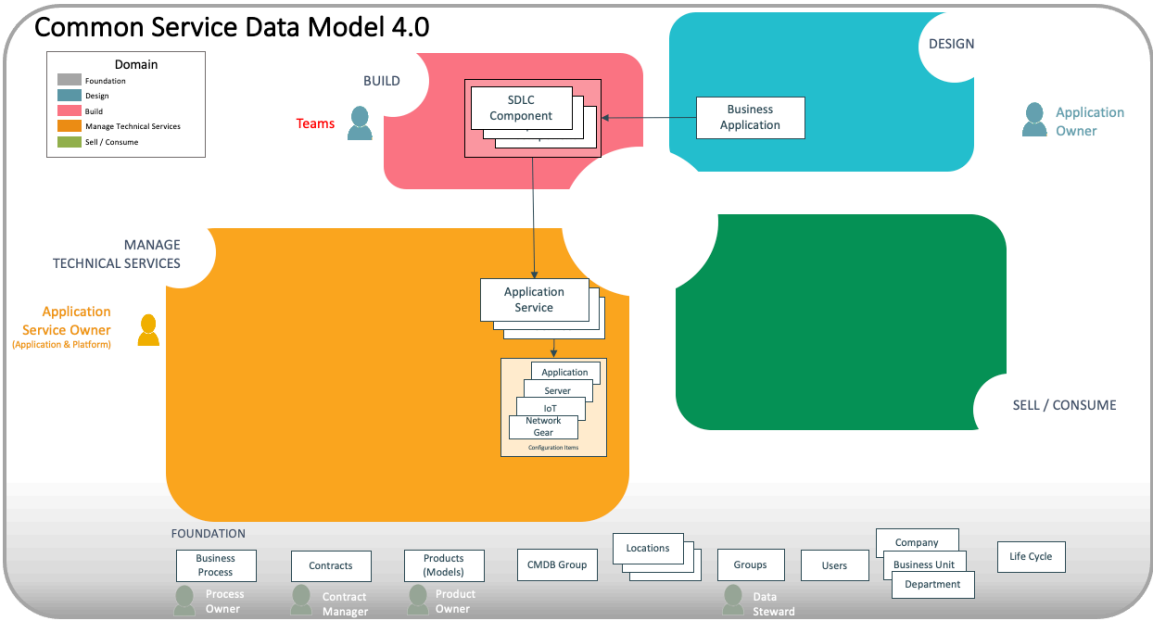
Durante esta fase, você trabalha nas seguintes tabelas sistema-base CMDB:

- Tabela de aplicações de negócios [cmdb_ci_business_app]
- Tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered]
- Tabela da aplicação [cmdb_ci_appl] (detectável)
- Servidor/host (detectável)

Nota:
Algumas das classes que você implementa nesta fase são ICs lógicos. Os ICs lógicos não são criados por meio de Descoberta, portanto, seus valores do **ID de modelo [model_id]** podem não se referir aos registros (modelo de aplicação, modelo de serviço ou modelo de software) Modelo de produto. Para ajudá-lo a migrar para um modelo de gestão centrado no produto, cada instância de um IC lógico deve ser associada a um Modelo de produto. Consulte Gerar automaticamente modelos de produto para ICs lógicos.

Tradução automática

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



Comece focando nas aplicações e nos dados relacionados à aplicação nestas áreas e tabelas:

Tabela de aplicações de negócios [cmdb_ci_business_app]

Uma aplicação de negócios é uma tabela de sistema-base CMDB que armazena seu inventário, portfólio de aplicações e seus metadados.

Como esta tabela não é um item de configuração (IC) operacional, ela não é usada pelos processos ITSM Gestão de incidentes, Gestão de problemas ou Gestão de mudanças.

Tabela de componentes de SDLC [cmdb_ci_sdlc_component]

Os registros de IC do componente SDLC na tabela de componente SDLC [cmdb_ci_sdlc_component] permitem que o produto DevOps forneça recursos aprimorados para visualizar e gerenciar seu pipeline de desenvolvimento de aplicações.

Esta tabela representa a parte do software ou o elemento de um todo maior para aplicações e infraestrutura. O material relacionado pode servir como representante dos detalhes de desenvolvimento. Ele pode ser usado se você precisar identificar a estratificação de um aplicativo de negócios ou produto digital.

Nota:
Este não é um IC operacional e não pode ser usado em incidentes, problemas e mudanças.

Tabela de serviço de aplicativos [cmdb_ci_service_auto]

O serviço de aplicações é normalmente o sistema que o solicitante identifica ao relatar um problema com uma aplicação.

Um serviço de aplicação mapeado é uma tabela de sistema-base CMDB que identifica a aplicação de negócios relacionado em uso. O serviço de aplicações vincula todos os elementos de CSDM onde as aplicações estão presentes.

Você pode ter vários serviços de aplicações que representam cada implantação com base no ambiente (desenvolvimento, CQ, produção) e localização ou geografia (América do Norte, Ásia-Pacífico).

Tradução automática

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

Como são de natureza lógica, os serviços de aplicações devem usar a estados Ciclo de vida lógico. Os serviços de aplicações seguem a mesma orientação do ciclo de vida de qualquer outro IC lógico.

Tabela da aplicação [cmdb_ci_appl]

Uma aplicação é uma tabela de sistema-base CMDB que representa a instância detectável de uma aplicação: código relacionado a um processo em uso em um host. Esta tabela não é um inventário das suas aplicações. Por causa do alto nível de complexidade envolvido, não tente preencher manualmente a tabela de aplicações. O Descoberta cria e mantém essa tabela.

Importante:
A tabela da aplicação [cmdb_ci_appl] não é um inventário ou portfólio de suas aplicações. Não cometa o erro de armazenar detalhes da aplicação gerenciada na tabela de aplicações. Esses detalhes (objetos de portfólio de aplicações ou inventário) pertencem à tabela de aplicações de negócios (conforme documentado em Domínio Design da estrutura de CSDM).

A aplicação pode ser identificada como a causa raiz de um incidente. No entanto, se você não estiver usando Gestão de eventos, a aplicação pode não ser a causa inicial.

Se você estiver usando Descoberta, as aplicações serão relacionadas automaticamente ao host, o que fornece uma hierarquia de impacto das aplicações de servidor para host.

Fases de implementação de CSDM – Andar

Na fase Andar, você identifica e preenche os dados dos ICs que compõem a infraestrutura de rede e as aplicações para os quais as equipes técnicas da sua organização dão suporte.

Benefícios das operações realizadas na fase Andar

Gestão dos ICs de infraestrutura descobertos

As operações facilitam a gestão dos ICs de infraestrutura descobertos. Convém gerir manualmente os metadados nesses ICs, como grupo de suporte e grupo de aprovação técnica. Ao identificar a oferta de serviço técnico que gerencia esses ICs, você pode:

- Configurar ServiceNow para preencher e sincronizar esses metadados nos objetos secundários relacionados.
- Eliminar o esforço manual de manter os metadados em milhares de ICs.

Exibição de ICs compatíveis

As operações estabelecem uma exibição dos ICs para os quais as equipes técnicas da sua organização dão suporte.

Você pode ver as atribuições de suporte específicas, que podem ser alteradas conforme necessário com base em sua estrutura de suporte, acordos de nível operacional (OLAs) e compromissos.

Além disso, esta exibição permite que você formalize seu processo de suporte a responsáveis por aplicações e tecnologia.

Preparação para Gestão de portfólio de serviços

As operações criam a base para usar Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços).

Tradução automática

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

Você pode começar a usar Gestão de portfólio de serviços mais rapidamente porque os dados de serviço estão no lugar certo.

Uso do Catálogo de solicitações

As operações permitem solicitar ofertas de serviço de tecnologia por meio do Catálogo de solicitações. Você também pode automatizar a solicitação dessas ofertas para melhorar o fluxo de trabalho da solicitação e atualizar ou criar ICs relacionados.

Nota:
O Catálogo de solicitações não é uma tabela de CMDB.

Preparação para produtos (ITOM)

As operações estabelecem a base de produtos de Information Technology Operations Management (ITOM), como Mapeamento de serviços e Descoberta.

Habilitação da automação

As operações permitem métodos mais automatizados de agrupar ICs para identificação e gestão por ofertas de serviço técnico.

Tabelas nas quais você trabalha durante a fase Andar

A fase Andar inclui tabelas de sistema-base CMDB que identificam o provedor de tecnologia.

Nota:
Algumas das classes que você implementa nesta fase são ICs lógicos. Os ICs lógicos não são criados por meio de Descoberta, portanto, seus valores do **ID de modelo [model_id]** podem não se referir aos registros (modelo de aplicação, modelo de serviço ou modelo de software) Modelo de produto. Para ajudá-lo a migrar para um modelo de gestão centrado no produto, cada instância de um IC lógico deve ser associada a um Modelo de produto. Consulte Gerar automaticamente modelos de produto para ICs lógicos.

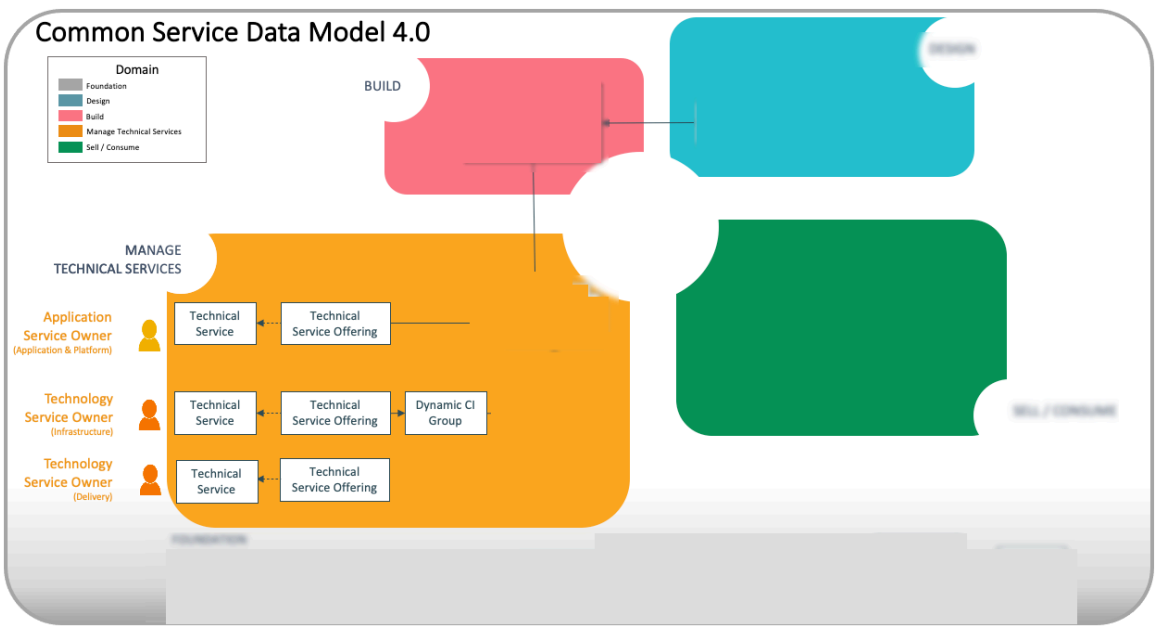


Tabela de serviços técnicos [cmdb_ci_service_technical] ou [cmdb_query_based_services] para Gestão de eventos

A tabela Serviço técnico tem uma classificação de "serviço técnico". Esta tabela sistema-base CMDB identifica o provedor da tecnologia que sua empresa consome.

Tabela de ofertas de serviços de tecnologia [service_offering]

Tradução automática

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

Oferta de serviço técnico é uma oferta de serviço com uma classificação de serviço de "serviço técnico". As ofertas de serviço técnico podem ser divididas da seguinte forma:

- Localização e geografia
- Ambiente (produção ou não produção)
- Preços
- Disponibilidade
- Grupo de suporte (para Gestão de incidentes)
- Grupo de aprovação técnica (para Gestão de mudanças)
- Opções de pacote (compromissos)

A oferta de serviço técnico vem do serviço, baseia-se em como o primário atende a uma necessidade técnica específica. Cada serviço técnico operacional deve estar associado a pelo menos uma oferta de serviço técnico.

Nota:
Nem todas as ofertas de serviço técnico precisam estar relacionadas a aplicações ou ICs de infraestrutura. Os provedores de serviços gerenciados podem fornecer ofertas de serviço técnico.

Tabela de grupo de IC dinâmico [cmdb_ci_query_based_service]

Um grupo de IC dinâmico é uma coleção de ICs com base nos resultados de consultas salvas do Construtor de consultas, consultas codificadas ou entradas manuais. O Construtor de Consulta é descrito em Consultas ao CMDB. Para obter mais informações sobre grupos de IC dinâmicos e como você pode usá-los, consulte Gerenciamento do domínio Serviços técnicos da estrutura do CSDM.

Fases de implementação de CSDM – Correr

Na fase Executar, você configura a relação entre uma tecnologia e a empresa que vende e/ou consome a tecnologia.

Considerações de ITSM durante a fase Correr

Ao usar ITSM, você deve entender o impacto que uma tecnologia pode ter em seus negócios. Por exemplo, sua empresa pode:

- Consuma a tecnologia.
- Venda a tecnologia (como acontece com Customer Service Management).
- Venda e consuma a tecnologia.

Benefícios das operações realizadas na fase Correr

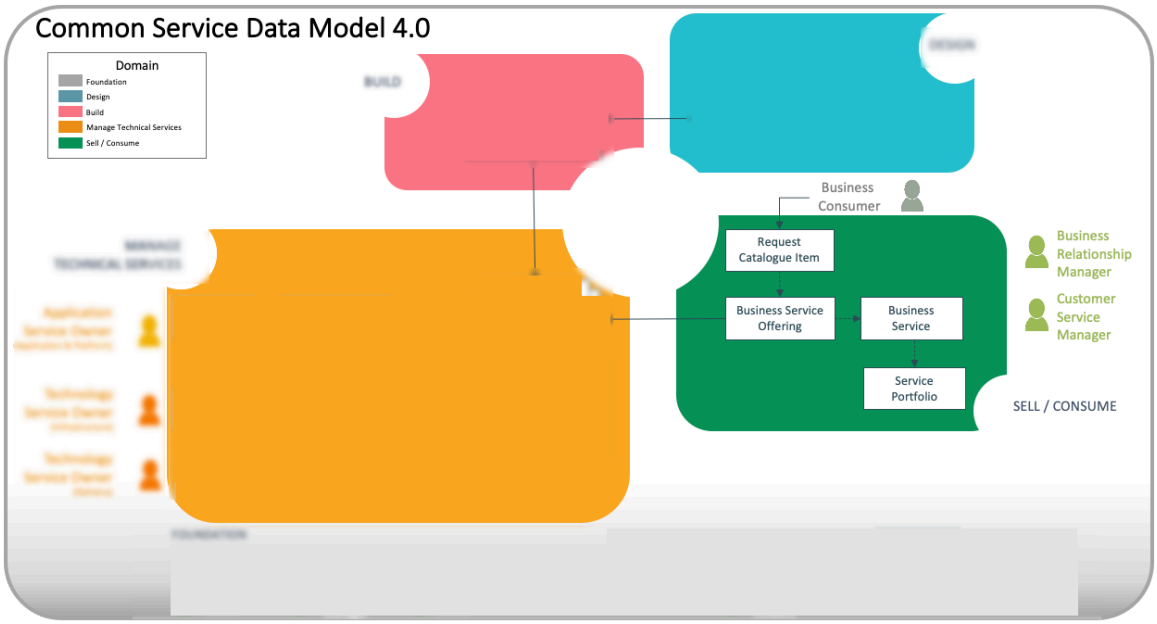
- As operações na fase Correr garantem a avaliação de impacto para Gestão de incidentes e Gestão de mudanças. Em um incidente ou mudança, você pode identificar os negócios afetados, supondo que existam relacionamentos entre o IC selecionado e os negócios afetados.
- As operações na fase Correr oferecem uma base para uso de Gestão de portfólio de serviços no Gestão de portfólios digitais (DPM). Os responsáveis pelo serviço podem monitorar portfólios de serviço e entender as informações relacionadas ao serviço, inclusive tendências de serviço, iniciativas de melhoria, desempenho do serviço e monitoramento da indisponibilidade.

Tradução automática

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

- As operações na fase Correr oferecem uma base para recursos de ITSM. Essa base preenche a tabela "Assinar por" relacionada em uma oferta de serviço para identificar o negócio e os assinantes afetados. As ofertas de serviço de negócio podem identificar assinantes por usuário, empresa, local, departamento e grupo.

Tabelas nas quais você trabalha durante a fase Correr



Nota:
Algumas das classes que você implementa nesta fase são ICs lógicos. Os ICs lógicos não são criados por meio de Descoberta, portanto, seus valores do **ID de modelo [model_id]** podem não se referir aos registros (modelo de aplicação, modelo de serviço ou modelo de software) Modelo de produto. Para ajudá-lo a migrar para um modelo de gestão centrado no produto, cada instância de um IC lógico deve ser associada a um Modelo de produto. Consulte Gerar automaticamente modelos de produto para ICs lógicos.

Tabela de portfólio de serviços de negócios [service_portfolio]

Nota:
O portfólio de serviços de negócios não é uma tabela de CMDB.

Um portfólio de serviços de negócios não é uma tabela de CMDB. Um portfólio de serviços de negócios é uma coleção hierárquica de serviços de negócios (produtos e serviços) que definem um objetivo de negócio.

Tabela de serviço de negócios [cmdb_ci_service_business]

A tabela de serviços de negócios é uma tabela de sistema-base CMDB. Esta tabela identifica um objetivo de negócios que usa (e depende) da infraestrutura que a tecnologia usa.

Essa dependência significa que o serviço de negócios deve vender ou consumir essa infraestrutura.

Tabela Ofertas de serviços de negócio [service_offering]; (oferta de serviço classificada como "serviço de negócio")

As ofertas de serviço de negócios são o ponto de partida para configurar o Gestão de portfólio de serviços. As ofertas de serviço de negócios consistem em um

Tradução automática

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

ou mais compromissos de serviço. Esses compromissos de serviço definem exclusivamente o nível de serviço em termos de disponibilidade, escopo, preço e outros fatores.

A oferta de serviços de negócio é originada do serviço. A oferta de serviços de negócios é ajustada com base em como o primário atende a uma necessidade técnica específica.

Cada serviço de negócio deve ter pelo menos uma oferta de serviço de negócio.

Catálogos e itens do catálogo

Um catálogo (às vezes chamado de catálogo de solicitação ou catálogo de solicitação de serviço) é um conjunto de produtos técnicos e de negócios, serviços, opções de compromisso de serviço e ofertas que os usuários podem solicitar por autoatendimento. Você pode gerenciar um catálogo para apresentar os produtos e serviços disponíveis aos usuários como itens do catálogo.

Catálogos (como o catálogo de serviços de Recursos Humanos [RH]) ajudam a gerenciar os serviços que um usuário pode acessar. Os catálogos contêm itens do catálogo são os pontos de partida para acessar os serviços disponíveis.

Itens do catálogo

Um item do catálogo é um item ou serviço que você pode solicitar do catálogo. Um serviço (por exemplo, o catálogo de integração do funcionário) pode oferecer vários itens de catálogo. Os itens do catálogo são listados no portal do serviço e estão disponíveis para os usuários que precisam deles, por meio de assinatura ou responsabilidade do trabalho. Cada item do catálogo está vinculado a uma oferta de serviço.

Fases de implementação de CSDM — Voar

Ao atingir a fase Lançar, você concluiu todo ou grande parte do processo de implementação da estrutura CSDM. A fase de lançamento conclui o processo.

Benefícios das operações realizadas na fase Voar

A fase Voar é uma base para usar recursos APM

Você pode usar os recursos de APM para racionalizar as suas aplicações de negócios. Faça perguntas como as seguintes:

- Você está gastando muito em suas habilidades de negócios?
- Você está gastando pouco em suas habilidades de negócios?
- Você deve aumentar o valor gasto em habilidades de negócios emergentes?

A fase Voar é uma base para usar APM com recursos de Gestão de portfólio de serviços

Você pode usar as capacidades de APM com Gestão de portfólio de serviços para racionalizar seus serviços de negócios e ofertas relacionadas. Faça perguntas como as seguintes:

- Você está gastando muito ou pouco em serviços?
- Você está gastando pouco em serviços?
- Eles são os serviços certos em comparação com as habilidades emergentes?

A fase Voar é uma base para usar recursos de ITSM

Tradução automática

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

Iniciando com a versão New York, você pode usar o Catálogo de solicitações para relacionar uma oferta de serviço a um item do catálogo. Você também pode aprimorar o fluxo de trabalho de solicitação para preencher automaticamente a tabela "Assinar por".

Nota:
O Catálogo de solicitações não é uma tabela de CMDB.

A fase Voar pode ajudar você a gerenciar serviços de negócio

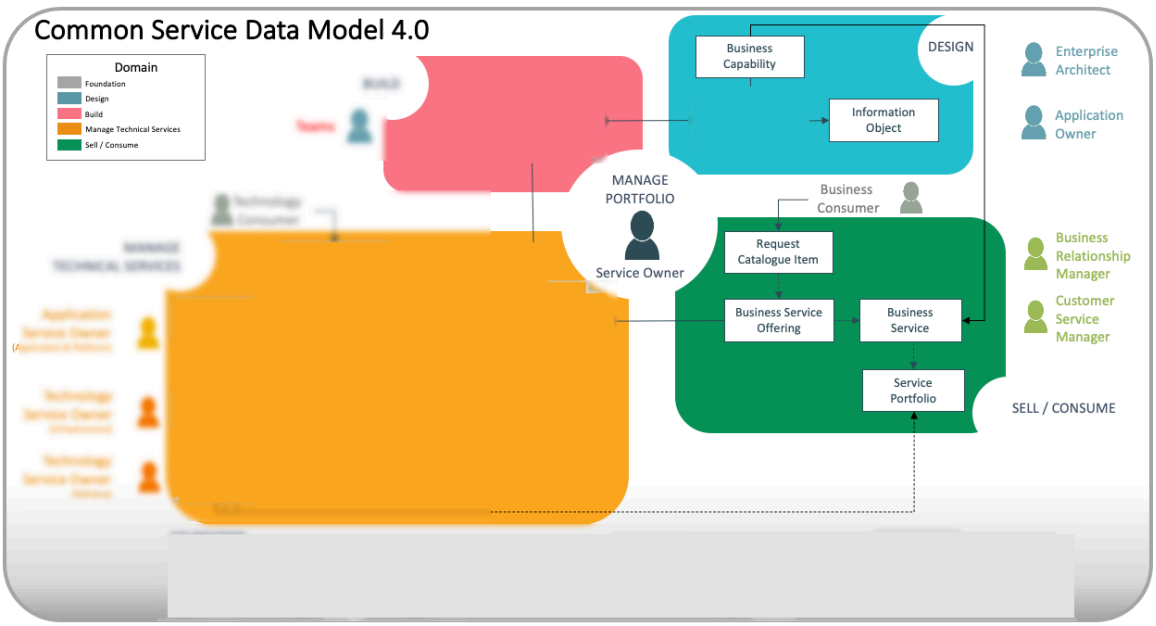
Se o seu ambiente tiver uma combinação de ICs de cada um dos domínios CSDM, esta fase fornecerá para gerenciar serviços de negócios.

A fase Voar é uma maneira de identificar os tipos de dados que podem estar contidos ou ser usados pelas suas aplicações de negócios.

A tabela de objetos de informações ajuda a ver o que está em seu portfólio de informações.

Tabelas nas quais você trabalha durante a fase Voar

Você atingirá a fase Voar depois de concluir todas ou a maioria das fases anteriores.



Nota:
Algumas das classes que você implementa nesta fase são ICs lógicos. Os ICs lógicos não são criados por meio de Descoberta, portanto, seus valores do **ID de modelo [model_id]** podem não se referir aos registros (modelo de aplicação, modelo de serviço ou modelo de software) Modelo de produto. Para ajudá-lo a migrar para um modelo de gestão centrado no produto, cada instância de um IC lógico deve ser associada a um Modelo de produto. Consulte Gerar automaticamente modelos de produto para ICs lógicos.

A fase Voar conclui os aspectos restantes da estrutura de CSDM:

Tabela de capacidade de negócios [cmdb_ci_business_capability]

Uma *capacidade de negócios* é um recurso de alto nível compatível com um modelo de negócio ou que cumpre uma missão para a organização.

Tabela de objetos de informações [cmdb_ci_information_object]

Tradução automática

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

Você captura informações do ativo como objetos de informações. Você pode conectar os objetos de informações às suas aplicações de negócios para criar um portfólio de aplicações que pode ser usado a qualquer momento.

Você pode usar a tabela Objeto de informações para identificar os tipos de dados usados por um aplicativo de negócios, inclusive dados altamente confidenciais, como:

- PII (Personally Identifiable Information, informações de identificação pessoal)
- Dados do padrão de segurança de dados do setor de cartão de pagamento (PCI DSS)
- Dados da Lei de Responsabilidade e Portabilidade de Seguro Saúde (HIPAA)

Os objetos de informações fazem parte do portfólio de informações. O portfólio de informações está vinculado aos seguintes dados:

- Domínios de dados: número total de registros na tabela de domínio de dados [sn_apm_data_domain].
- Objetos de informações: número total de registros na tabela de objetos de informações [cmdb_ci_information_object].
- Instâncias de banco de dados: número total de registros na tabela de instâncias de banco de dados [cmdb_ci_db_instance].
- Catálogos do banco de dados: número total de registros na tabela do catálogo do banco de dados [cmdb_ci_db_catalog].

Importante:
Talvez seja necessário implementar a tabela Objeto de informações [cmdb_ci_information_object] como parte de uma fase anterior. Os seus requisitos de negócios determinam a fase certa para a implementação da tabela.

Catálogo de solicitações

Os usuários solicitam serviços por meio do Catálogo de solicitações. O Catálogo de solicitações não é uma tabela de CMDB.

A fase de insolvência inclui estes componentes:

- Tabela de portfólio de serviços de negócios [service_portfolio]
- Tabela de serviço de negócios [cmdb_ci_service_business]; (serviço classificado como um "serviço de negócio")
- Tabela de ofertas de serviços de negócios [service_offering]; (oferta de serviço classificada como "serviço de negócio")

Gerar automaticamente modelos de produto para ICs lógicos

Use o trabalho de `atribuição de modelo de produto do CSDM` para gerar automaticamente um registro Modelo de produto (modelo de aplicação, modelo de serviço ou modelo de software) para cada IC lógico que ainda não está associado a um Modelo de produto. Os modelos de produto são ideais para associar ICs que fazem parte de um único produto digital.

Antes de Iniciar

Usuários com acesso de leitura a registros de IC modificados podem exibir o novo Modelos de produtos.

Função necessária: administrador

Tradução automática

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

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os ICs de instância de classe de software, serviço e aplicação não são criados por meio de Descoberta, portanto, seus valores do **ID de modelo [model_id]** podem não se referir aos registros Modelo de produto. Para ajudá-lo a migrar para um modelo de gestão centrado no produto, cada instância de um IC lógico deve ser associada a um Modelo de produto. O trabalho de *`atribuição de modelo de produto do CSDM`* opera nas seguintes classes e usa o nome da instância da classe como o nome do novo Modelo de produto.

- Oferta de serviço
- Serviço técnico
- Serviço de aplicações: o script adiciona a versão (no que se refere à aplicação de negócios) ao nome do modelo de software associado. Por exemplo, o modelo de software para o IC do serviço de aplicações MyAppService pode ser **MyAppService - versão: 2.1**.
- Serviço de negócios
- Aplicação de negócios

O trabalho de *`atribuição de modelo de produto CSDM`* chama o script *`CSDMModelUtil`*. O script executa estas ações para cada instância das classes CSDM compatíveis que não se referem a um Modelo de produto:

1. Crie um novo modelo de aplicação, modelo de serviço ou registro de modelo de software com o mesmo nome do IC. Se as informações de requisito para gerar o valor do nome não aparecerem no IC, o script usará o valor padrão que você especificou.
2. Para o IC, adicione uma referência ao novo Modelo de produto no campo **ID do modelo [model_id]**.

Operação do script:

- O script observa as regras de acesso do administrador CMDB que executa o script.
- Se um registro Modelo de produto gerado automaticamente para um IC de instância de classe for idêntico a um registro existente, o registro existente será usado para esse IC.
- Se os dados incluírem ICs com nomes idênticos (na verdade, isso é um erro), os valores de model_id resultantes poderão entrar em conflito. Valide os model_ids resultantes depois de executar o script.

Procedimento

1. Especifique o nome padrão a ser usado se os valores de nome/versão de um IC forem insuficientes para gerar automaticamente o nome para o novo Modelo de produto.

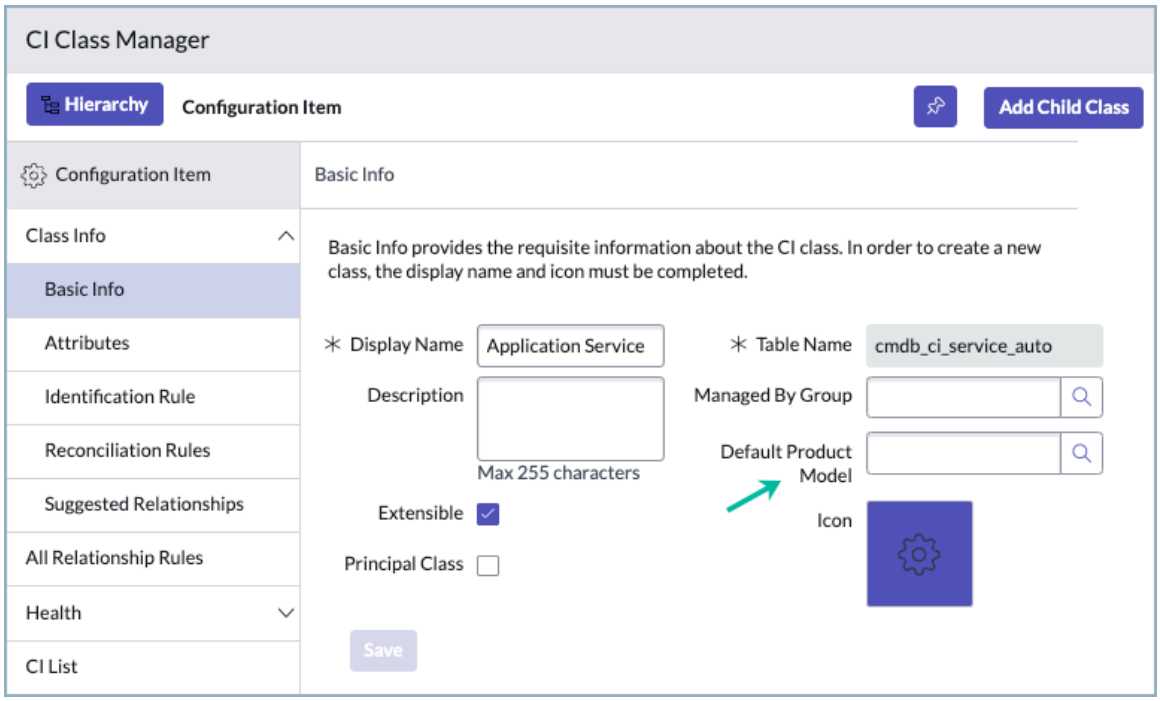
   a. Navegar até **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC** e selecione **Abrir hierarquia**.

   b. Navegue até cada uma das classes compatíveis (serviço de aplicações, serviço de negócios e assim por diante).

Tradução automática

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

c. Na página **Informações Básicas** da classe, insira o nome apropriado no campo **Modelo de Produto Padrão**.



2. Execute o trabalho de *`atribuição de modelo de produto do CSDM`*.
   a. Navegar até **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Trabalhos programados**.
   b. Pesquisar e abrir o trabalho *`Atribuição de modelo de produto do CSDM`*.
   c. Selecione **Executar agora**.
   O script é executado e gera o Modelos de produtos.
3. Revise o Modelos de produtos criado para garantir que os novos valores do **ID de modelo [model_id]** estejam corretos.

   Usar:

   - **Tudo** > **Product Catalog** > **Modelos de produtos** > **Modelos de aplicação**
   - **Tudo** > **Product Catalog** > **Modelos de produtos** > **Modelos de Serviço**
   - **Tudo** > **Product Catalog** > **Modelos de produtos** > **Modelos de Software**
4. Execute o trabalho sempre que quiser criar Modelo de produto configurações para novas instâncias de classe.

Gerenciando a estrutura de CSDM

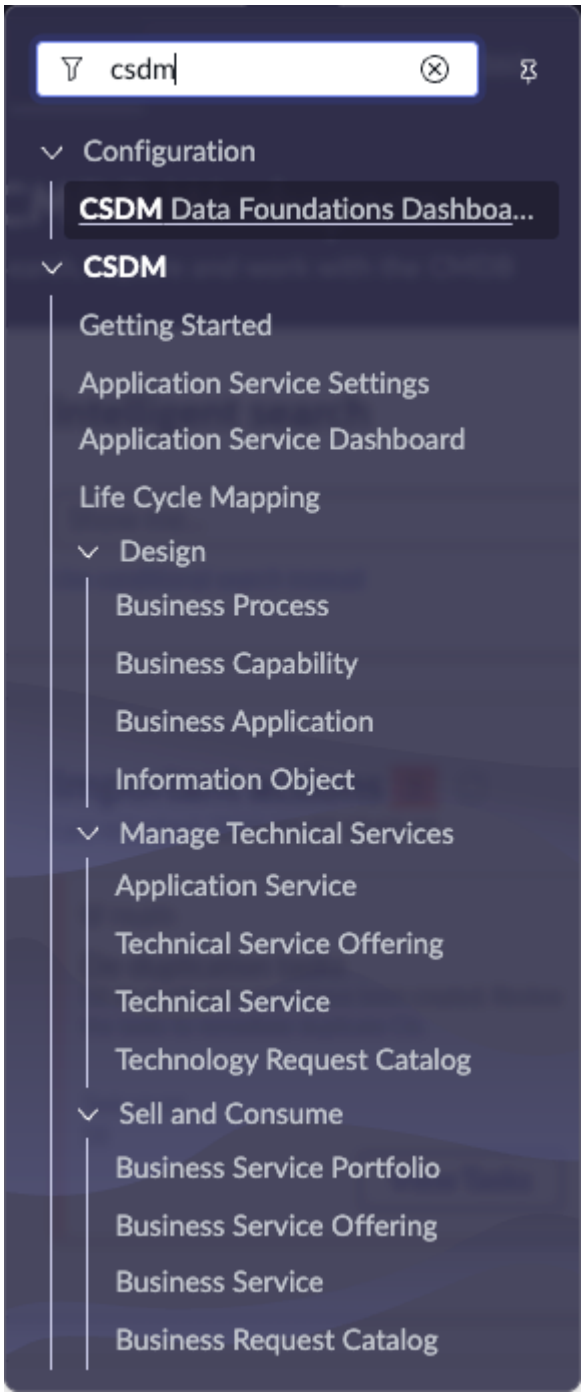
O CSDM é a estrutura de dados que você segue ao configurar aplicações ServiceNow. Você adere às diretrizes CSDM ao definir itens de configuração (ICs) e relacionamentos entre ICs no CMDB. Este processo garante que seus dados residam nas tabelas CMDB apropriadas para o valor máximo de seus aplicativos Now Platform.

CSDM módulos

Navegue até os módulos que ajudam você a implementar e gerenciar os domínios de CSDM e os componentes deles.

Tradução automática

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



Painel de fundação de dados do CSDM

O painel CSDM Data Foundations exibe os indicadores principais CSDM em uma única página para ajudá-lo a obter todos os benefícios de seus produtos do Now Platform. Consulte Visualizando o CSDM Painel de fundação de dados.

Introdução

Selecione **Introdução** para abrir a biblioteca de documentação do usuário de CSDM - a documentação que você está vendo neste momento.

Configurações do serviço de aplicações

Use o módulo Configurações de serviço de aplicações para especificar os atributos e relacionamentos necessários quando um usuário cria um serviço de aplicações. Consulte Especificando atributos e relacionamentos para serviços de aplicações.

Painel do serviço de aplicações

Tradução automática

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

O painel Serviço de aplicações permite monitorar e gerenciar serviços de aplicações para garantir que os serviços de aplicações sejam totalmente configurados e preenchidos no CMDB. Consulte Monitoramento e gestão de serviços de aplicações.

Mapeamento do ciclo de vida

Use o módulo Mapeamento de ciclo de vida para especificar como os valores de ciclo de vida existentes devem ser convertidos para estados de ciclo de vida CSDM. O mapeamento garante que os produtos Now Platform criem relatórios precisos para ICs legados em seu ambiente. Consulte Primeira etapa de ativação - Mapear dados de ciclo de vida existentes para os padrões de CSDM.

Design

Trabalhe nas tabelas referenciadas no domínio Design do CSDM. Consulte Domínio Design da estrutura de CSDM.

Gerenciar serviços técnicos

Trabalhe nas tabelas referenciadas no domínio Gerenciar serviços técnicos do CSDM. Consulte Gerenciamento do domínio Serviços técnicos da estrutura do CSDM.

Vender e Consumir

Trabalhe nas tabelas referenciadas no domínio Vender/Consumir do CSDM. Consulte Domínio Venda/Consumo da estrutura de CSDM.

Sincronizar dados para os grupos "Gerenciado por" e "Mudar"

Sincronizando atributos de atribuição de grupo

Definir o grupo de um IC ou de uma classe inteira de ICs

Sincronizar dados usando uma oferta de serviço técnico

Implementar CSDM para sua aplicação

Exibição de produto do Gestão do portfólio de aplicações

Exibição de produto do Business Continuity Management

Exibição de produto do Gestão de mudanças

Exibição de produto do Customer Service Management

Exibição de produto do Configuração de DevOps

Exibição de produto do Gestão de incidentes

Exibição de produto do Tecnologia operacional

Exibição de produto do Integridade do ITOM

Exibição de produto do Visibilidade do ITOM

Exibição de produto do Gestão de problemas

Exibição de produto do Catálogo de serviços

Visualizando o CSDM Painel de fundação de dados

O painel CSDM Data Foundations exibe os indicadores principais CSDM em uma única página para ajudá-lo a obter todos os benefícios de seus produtos do Now Platform.

Tradução automática

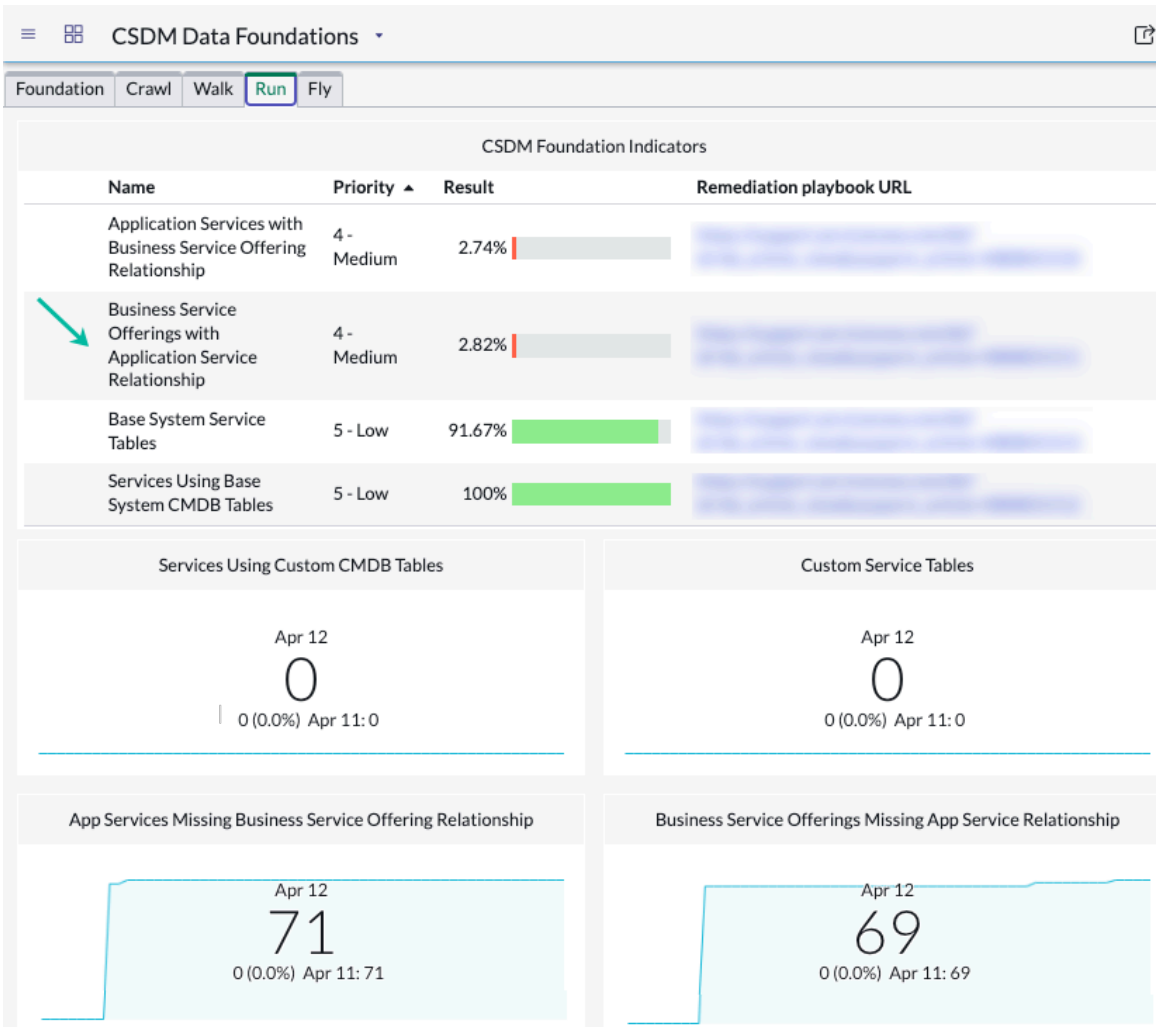
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Painel de fundação de dados de CSDM

As guias no painel permitem que você selecione o estágio de implementação CSDM da sua empresa (fundação, rastreamento, caminhada, execução e insolvência). Como resultado, os relatórios em cada guia mostram as métricas apropriadas para a maturidade dos dados do CMDB. O rótulo em cada relatório identifica em linguagem simples a métrica que está sendo exibida.

Selecionar **Tudo** > **Painel de fundação de dados do CSDM** para abrir o painel.

Neste exemplos, um relatório na guia **Executar** indica que diversas ofertas de serviço de negócio não têm as relações exigidas com os serviços de aplicações. Com esse conhecimento, os proprietários de Serviços podem adicionar as relações para garantir que os agentes de atendimento ao cliente recebam as informações completas dos impactos das aplicações inoperantes.



- O valor de **Prioridade** é o produto entre o peso da métrica e a gravidade da pontuação real. A prioridade varia de 1 - Crítica (a prioridade mais alta) a 5 - Baixa (a prioridade mais baixa).

- A coluna **Resultado** exibe uma barra codificada por cores que mostra a porcentagem de ICs ou o item medido que está em conformidade com a métrica fundamental principal.

Tradução automática

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

- Vermelho: 0 a 50% estão em conformidade.
- Amarelo: 50 a 90% estão em conformidade.
- Verde: mais de 90% estão em conformidade.

- A coluna **URL do playbook** de correção exibe links para artigos de conhecimento em Now Support com instruções para colocar os ICs em conformidade. Use suas credenciais do Now Support para acessar o artigo de conhecimento.

Nota:
A partir do painel CSDM de fundação de dados v2.2, as seguintes métricas não aparecem mais na guia **Voar** :

- Objetos de informação sem relação de serviço de app
- Itens de solicitação de catálogo relacionados a ofertas de serviço

Mais informações

- Para obter uma introdução, assista ao vídeo ServiceNow Painéis de Bases de Dados para CSDM e CMDB .
- Consulte Configurar o painel CSDMBases dos dados. e Monitorar as bases do sistema nos painéis de fundações de dados CSDM e CMDB (2.2.2).

Especificando atributos e relacionamentos para serviços de aplicações

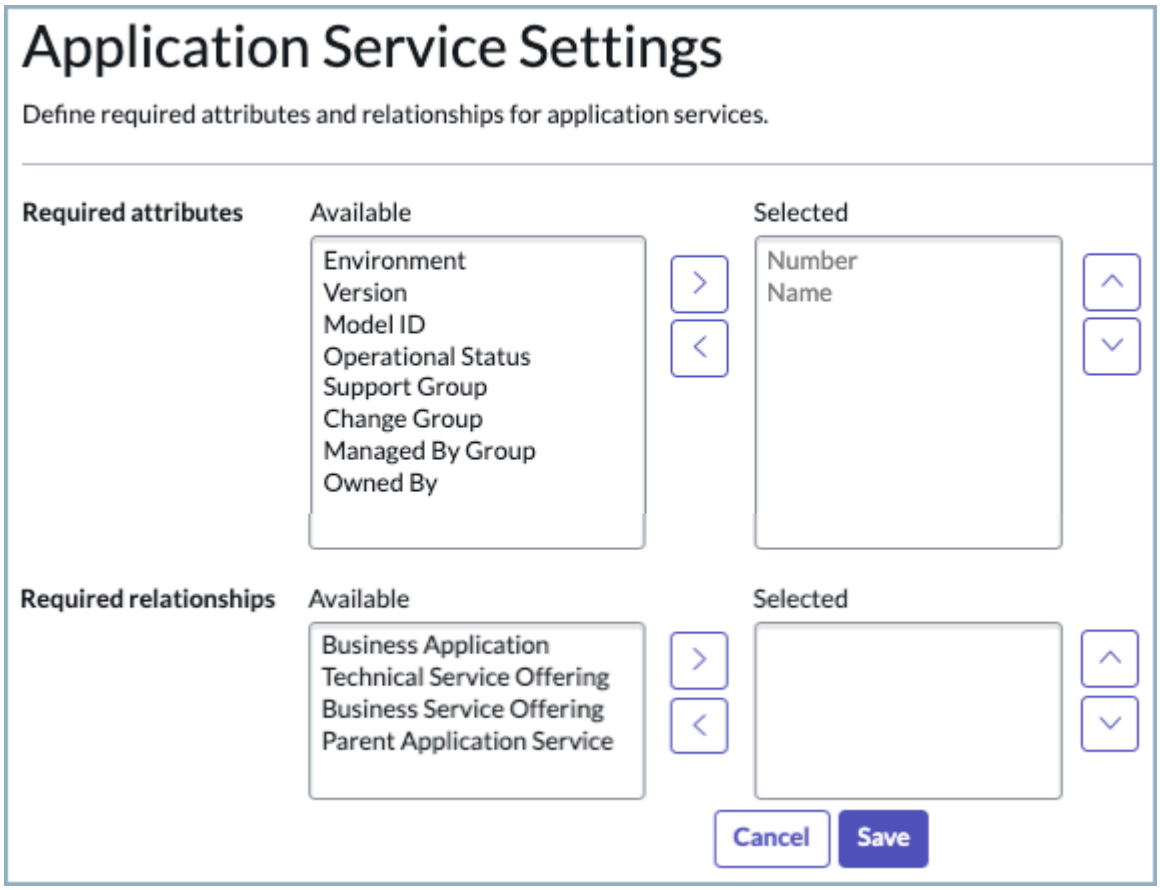
Use o módulo Configurações de serviço de aplicações para especificar os atributos e relacionamentos necessários quando um usuário cria um serviço de aplicações.

Configurando as definições do serviço de aplicações

Navegar até **CSDM** > **Configurações do serviço de aplicações** para acessar o formulário. Para obter instruções, consulte Modificar os atributos e relacionamentos necessários para os serviços de aplicações..

Tradução automática

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



Monitoramento e gestão de serviços de aplicações

O painel Serviço de aplicações permite monitorar e gerenciar serviços de aplicações para garantir que os serviços de aplicações sejam totalmente configurados e preenchidos no CMDB.

Exibição de relatórios de serviço de aplicações

Um relatório no painel, por exemplo, pode direcionar você para um serviço de aplicações que não está configurado com um método de preenchimento de serviço para que você possa repará-lo. Para mais informações, consulte Monitorar a integridade dos serviços de aplicações no painel de Serviço de aplicações.

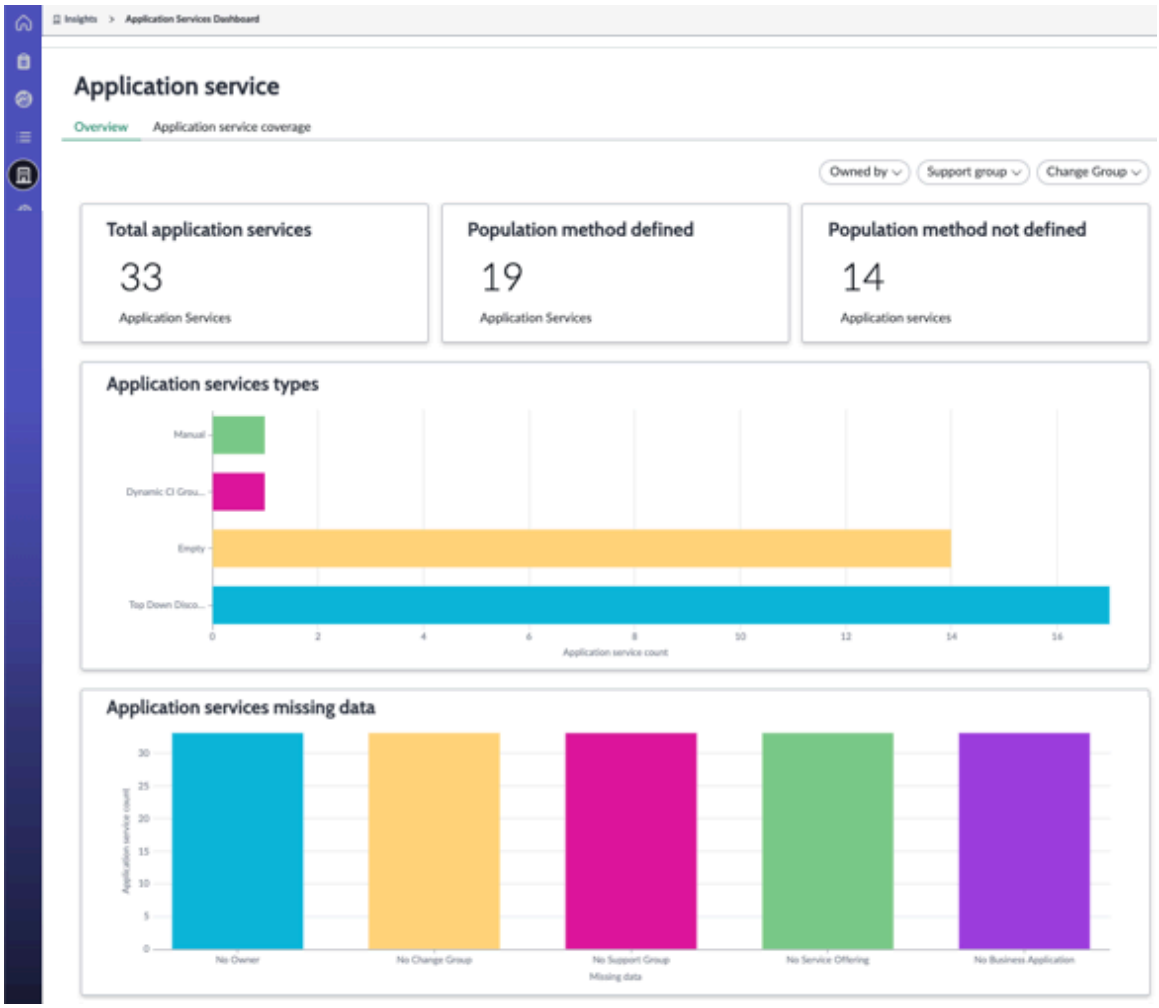
Você tem duas opções:

Exibir o painel do serviço de aplicações nas Informações do CMDB

Para exibir o painel na exibição Informações, selecione **Espaço do CMDB**, depois escolha o ícone Informações ( ) e, em seguida, selecione o bloco **Serviços de aplicações**. Consulte Exibição de informações no Espaço do CMDB.

Tradução automática

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

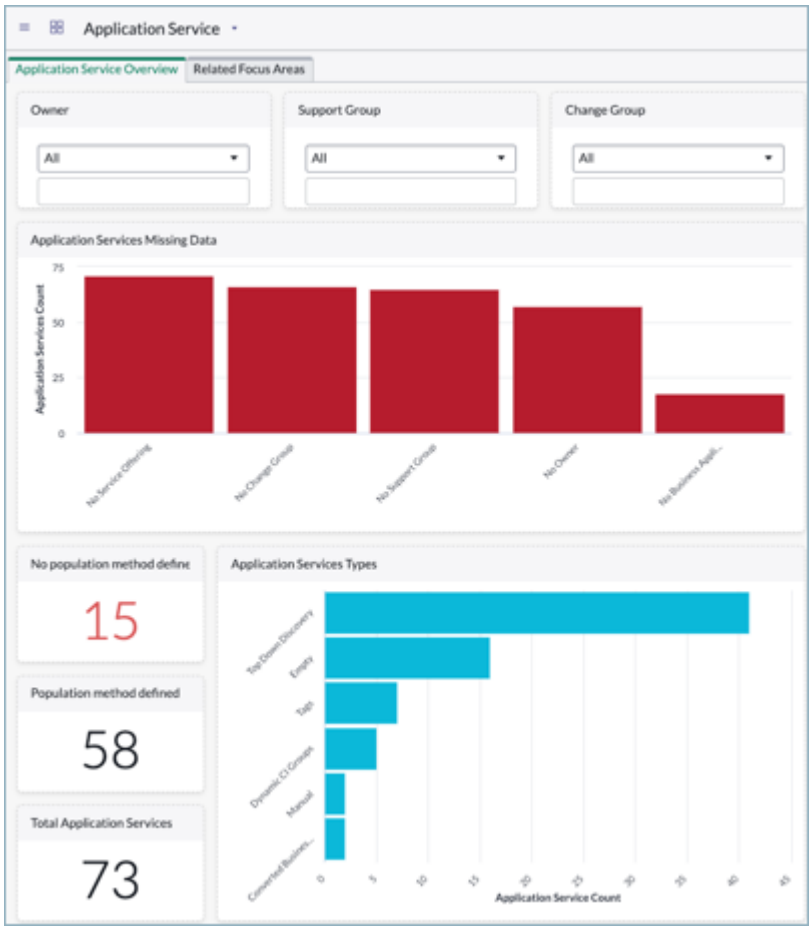


Exibir o painel do Serviço de aplicações

Para exibir o painel, navegue até **Tudo** > **CSDM** > **Painel do serviço de aplicações**.

Tradução automática

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



Sincronizando atributos de atribuição de grupo

Para capacitar um grupo de usuários específico para gerenciar uma coleção de ICs ou classes de IC, defina os atributos de atribuição de grupo pela oferta de serviço técnico ou do Gerenciador de classe de IC. A operação sincroniza os dados de atributo do grupo em todos os ICs que pertencem à classe ou grupos de ICs especificados.

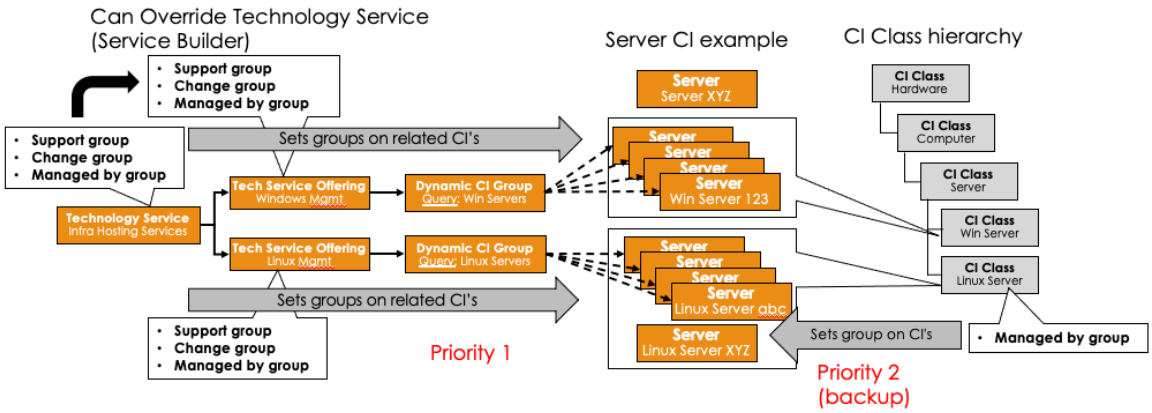
Métodos para sincronizar atributos de atribuição de grupo

- Sincronizar dados usando uma oferta de serviço técnico: Defina diretamente os atributos **Grupo de suporte**, **Grupo de mudança** ou **Gerenciado por grupo** em uma oferta de serviço técnico. As configurações são aplicadas aos ICs associados à oferta de serviço técnico.
- Definir o grupo de um IC ou de uma classe inteira de ICs: : Defina o atributo **Gerenciado por grupo** para uma classe específica no Gerenciador de classes de IC. Todos os ICs dentro da classe terão seu campo **Gerenciado por grupo** preenchido com base no valor especificado no Gerenciador de classes de IC. Com este método, a configuração **Gerenciado por grupo** é aplicada somente aos ICs que não estão associados a uma oferta de serviço técnico. Para ICs gerenciados por uma oferta de serviço técnico, o campo **Gerenciado pelo grupo** é sincronizado primeiro com o grupo de ICs dinâmico. Esse campo é então sincronizado com os ICs que fazem parte desse grupo de ICs dinâmico, substituindo a entrada do Gerenciador de classes de IC.
- Usar Grupo de suporte e Mudar grupo: ao usar grupos de ICs dinâmicos, a sincronização de dados permite gerenciar dados que não podem ser descobertos. Os valores nos campos **Grupo de suporte** e **Grupo de mudanças** (**Grupo de atribuição** identificado anteriormente) na tabela cmdb_ci são sincronizados com os grupos de ICs dinâmicos relacionados e com todos os ICs contidos como parte desse objeto de grupo de ICs dinâmico.

Tradução automática

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

Sincronização de dados da equipe



Tópicos relacionados

Gerenciador de classe de IC

Definir o grupo de um IC ou de uma classe inteira de ICs

Sincronize atributos de atribuição de grupo em classes de IC inteiras e ICs individuais usando o Gerenciador de classe de IC.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil e itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

: Defina o atributo **Gerenciado por grupo** para uma classe específica no Gerenciador de classes de IC. Todos os ICs dentro da classe terão seu campo **Gerenciado por grupo** preenchido com base no valor especificado no Gerenciador de classes de IC. Com este método, a configuração **Gerenciado por grupo** é aplicada somente aos ICs que não estão associados a uma oferta de serviço técnico. Para ICs gerenciados por uma oferta de serviço técnico, o campo **Gerenciado pelo grupo** é sincronizado primeiro com o grupo de ICs dinâmico. Esse campo é então sincronizado com os ICs que fazem parte desse grupo de ICs dinâmico, substituindo a entrada do Gerenciador de classes de IC.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Gerenciador de classe de IC**.
2. Selecione **Hierarquia** para expandir a lista Classes de IC, selecione uma classe para exibir os detalhes e, em seguida, selecione **Informações básicas**.
3. Altere o valor do atributo **Gerenciado por grupo** e selecione **Salvar**.
4. Para verificar a mudança, selecione **Lista de ICs**.
   A mudança deve ser aplicada ao atributo **Gerenciado por grupo** de todos os ICs desta classe, a menos que estejam associados a uma oferta de serviço técnico. Esta mudança é aplicada somente aos ICs da classe e não às subclasses de um IC.

Example:

Como itil_admin, você pode definir um grupo de usuários que pode gerenciar todos os ICs pertencentes a uma classe específica, seguindo estas etapas:

Tradução automática

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

1. Navegue até o Gerenciador de classe de ICs e selecione a classe **Servidor Linux** na lista.
2. Selecione **Informações básicas** e, no atributo Gerenciado por grupo, selecione **sys_user_group** e, em seguida, selecione **Salvar**.
3. Para verificar se o atributo foi atualizado, selecione **Lista de ICs** e navegue até a classe Servidor Linux. Você verá que o atributo **Gerenciado por grupo** foi atualizado para **sys_user_group**.

Sincronizar dados usando uma oferta de serviço técnico

Sincronize atributos de atribuição de grupo em classes de IC inteiras e ICs individuais que usam uma oferta de serviço técnico.

Antes de Iniciar

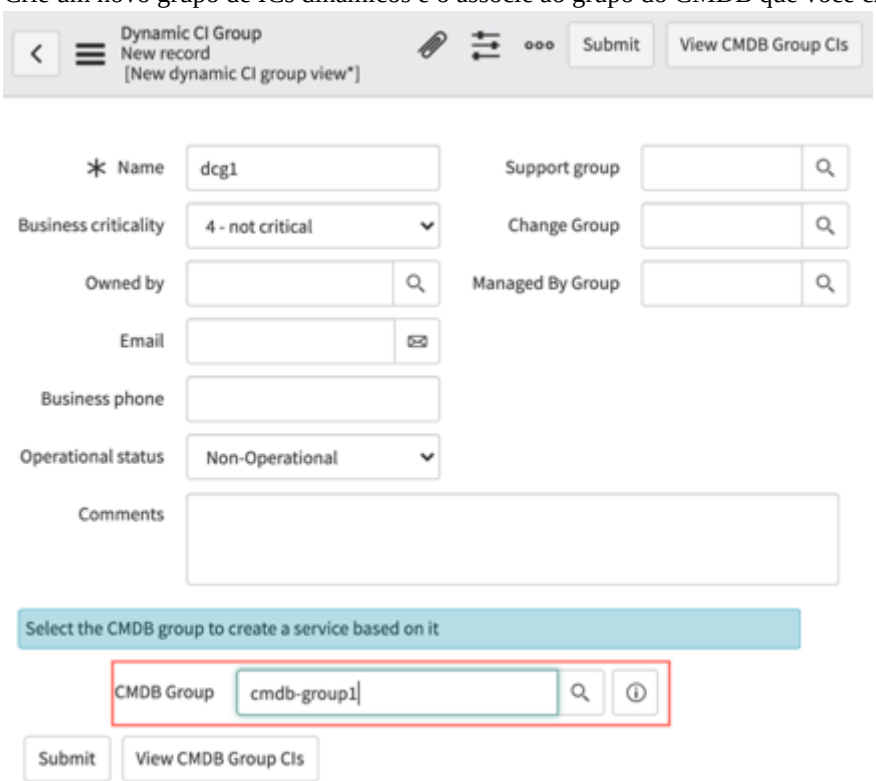
Função necessária: itil e itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina diretamente os atributos **Grupo de suporte**, **Grupo de mudança** ou **Gerenciado por grupo** em uma oferta de serviço técnico. As configurações são aplicadas aos ICs associados à oferta de serviço técnico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Grupos do CMDB** e crie um novo grupo CMDB. Consulte Grupos de CMDB para obter detalhes.
2. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Grupos dinâmicos de IC**.
3. Crie um novo grupo de ICs dinâmicos e o associe ao grupo do CMDB que você criou.



Consulte Gerenciamento do domínio Serviços técnicos da estrutura do CSDM para obter mais informações sobre grupos de IC dinâmicos.

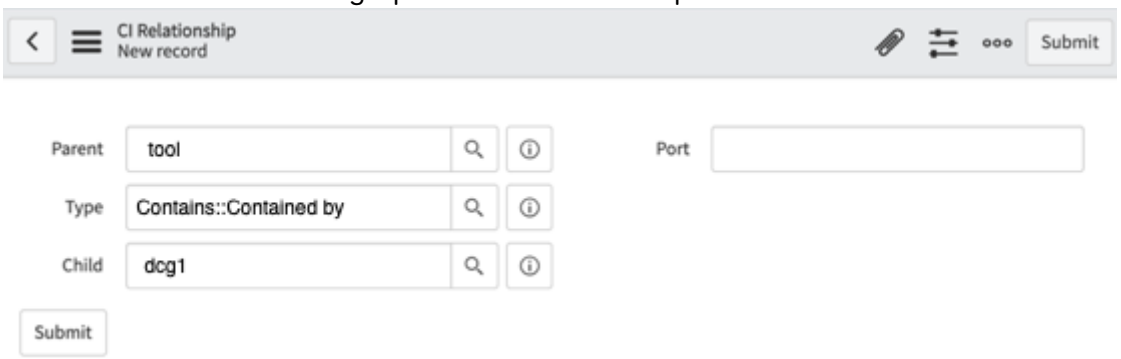
4. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Oferta de Serviço Técnico** e crie uma nova oferta de serviço técnico.

Tradução automática

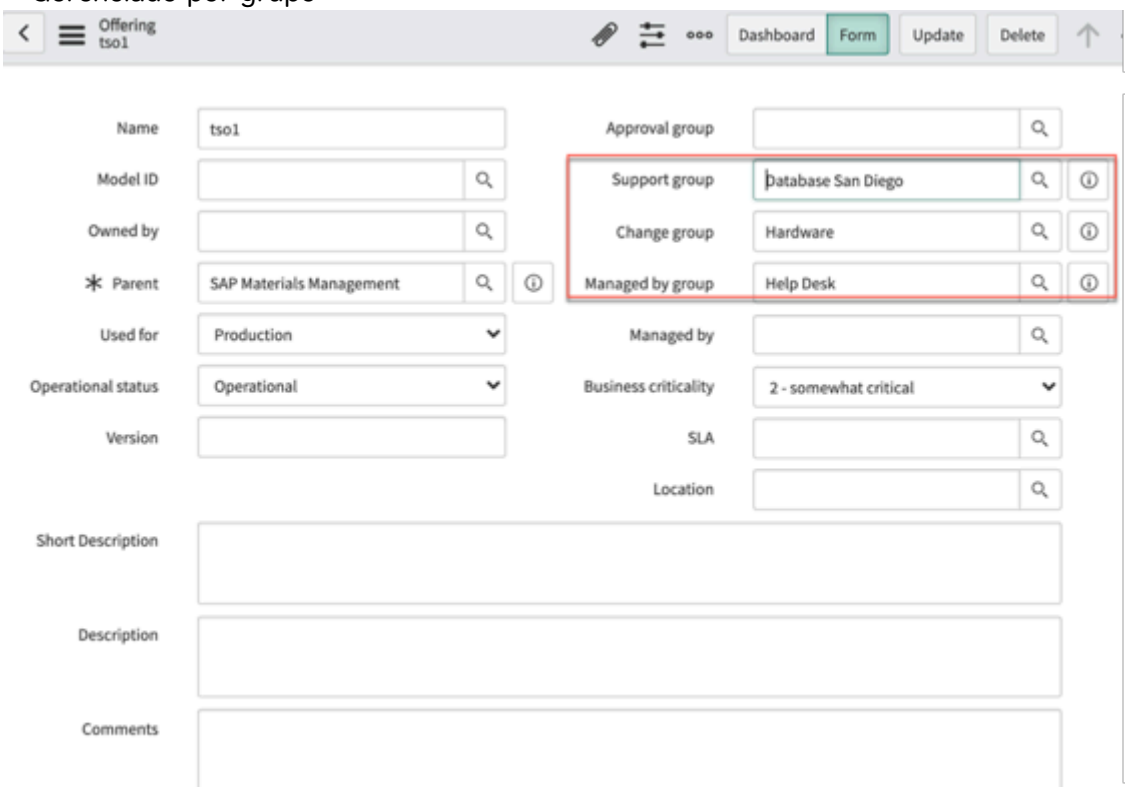
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Consulte Gerenciamento do domínio Serviços técnicos da estrutura do CSDM para mais informações sobre as ofertas de serviço técnico.

5. Navegue até a tabela **Relacionamentos de IC**, selecione **Novo** e insira os seguintes valores:
   - **Primário**: selecione a oferta de serviço técnico que você criou.
   - **Secundário**: selecione o grupo de ICs dinâmicos que você criou.



6. Selecione **Enviar**.
   Você criou um relacionamento entre a oferta de serviço técnico e o grupo de ICs dinâmicos.
7. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Oferta de Serviço Técnico** e abra a oferta de serviço técnico que você criou.
8. Insira os valores nos seguintes campos:
   - Grupo de suporte
   - Grupo da mudança
   - Gerenciado por grupo



9. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.

Tradução automática

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

Uma mensagem confirma que a sincronização de dados foi habilitada para os campos.

10. Os valores que você especificou são aplicados ao grupo de ICs dinâmicos relacionados e todos os ICs associados.

Nota:

- Se um novo IC for adicionado à classe, os dados serão sincronizados somente após a conclusão do trabalho de sincronização de dados do CSDM programado. Se você precisar sincronizar os dados imediatamente, navegue até **Trabalhos programados** > **Sincronização de dados do CSDM** e selecione **Executar**.
- O campo **Gerenciado por grupo** pode ser preenchido no gerenciador de classe de IC e na oferta de serviço técnico. Nesse caso, o valor especificado no campo **Gerenciado por grupo** na oferta de serviço técnico tem precedência.

Como aplicar as diretrizes do CSDM ao seu produto

Os tópicos "Exibição de produto" descrevem como vários produtos da ServiceNow se beneficiam do uso da estrutura Common Service Data Model (CSDM).

Os tópicos de visualização do produto incluem as seguintes informações:

- Visão geral resumida da função e benefícios do produto.
- Caso de uso e exemplos.
- Tabelas do CSDM gerenciadas pelo produto.
- Tabelas do CSDM utilizadas pelo produto.
- Menção de outros produtos da ServiceNow que agregam valor ao produto.
- Menção de outros produtos ServiceNow que agregam benefício ao produto.

Nota:
Um caso de uso do CSDM pode ter um ou mais tipos de dados. Outros produtos da ServiceNow também podem gerenciar esses tipos de dados. Os casos de uso não descrevem todas as dependências possíveis do produto.

Os tópicos de exibição do produto não abordam as seguintes informações:

- Implementar o produto da ServiceNow.
- Configurar sistemas que não estão incluídos no sistema base. Esses sistemas podem ser mencionados nesta exibição de produto, mas eles estão fora do escopo.
- Usar outros produtos da ServiceNow, como Gestão de serviços de TI (ITSM), IT Business Management (ITBM) e IT Operations Management (ITOM).

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

Exibição de produto do Gestão do portfólio de aplicações

Use APM para obter uma compreensão abrangente das aplicações da sua organização para que você possa identificar redundâncias e diminuir custos orçamentários. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do APMfuncionam com a estrutura principal do CSDM.

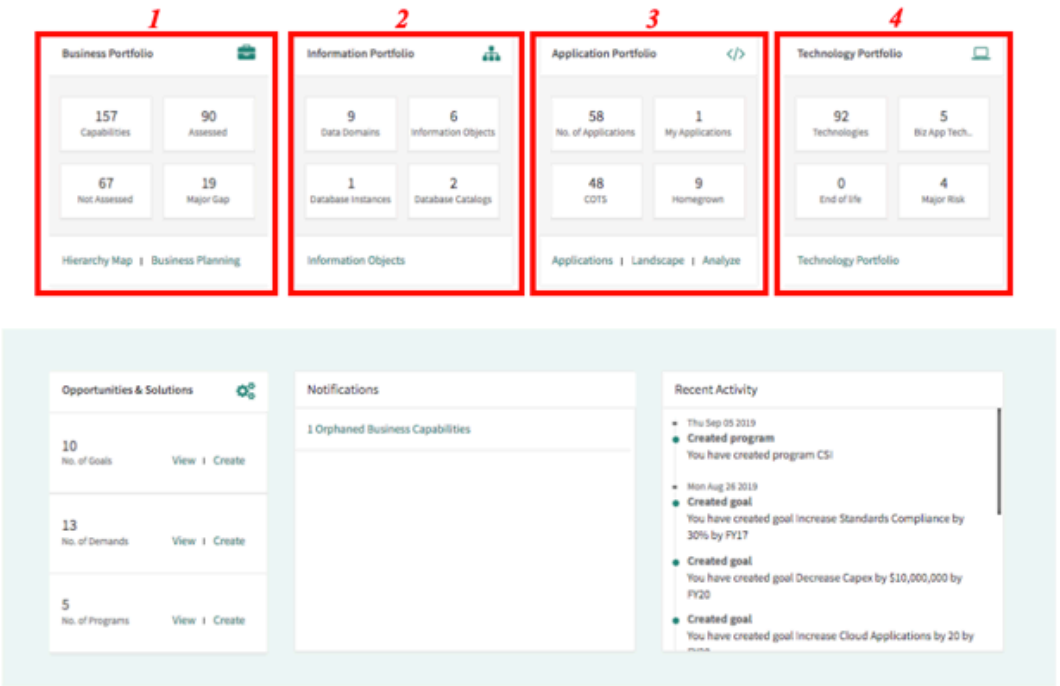
Tradução automática

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

Nota:
Se você não usar o CSDM 4.0 ou versões posteriores, consulte a documentação do Rome para CSDM.

Página inicial do APM

A página inicial do APM organiza muitas das tabelas do CSDM usadas pelo APM.



Portfólio de Negócios

Exiba o número de recursos de negócios definidos que foram ou serão avaliados e o número de aplicações de negócios que oferecem suporte a recursos, mas estão em risco.

Para obter mais informações sobre como usar o mapeamento de capacidade para estabelecer uma relação do item de configuração (IC) entre a capacidade de negócios e as aplicações de negócios, consulte [produto].

Portfólio de informações

Capture as informações do ativo como objetos de informação. Você pode conectar o objeto de informações às suas aplicações de negócios para criar um portfólio de aplicações que pode ser usado a qualquer momento.

O portfólio de informações está vinculado aos seguintes dados:

- Domínios de dados: número total de registros na tabela de domínio de dados [sn_apm_data_domain].
- Objetos de informações: número total de registros na tabela de objetos de informações [cmdb_ci_information_object].
- Instâncias de banco de dados: número total de registros na tabela de instâncias de banco de dados [cmdb_ci_db_instance].
- Catálogos do banco de dados: número total de registros na tabela do catálogo do banco de dados [cmdb_ci_db_catalog].

Tradução automática

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

Para obter mais informações sobre o portfólio de informações e o modelo do portfólio de informações, consulte [produto].

Portfólio de aplicações

Rastreie as aplicações que oferecem suporte aos recursos de negócios e gerencie-os com eficácia para atender às metas da sua organização. O portfólio fornece uma lista de aplicações com informações como categoria, fabricante e tipo. Selecione **Aplicativos** para navegar até a exibição de lista de aplicativos de negócios em sua organização.

Para obter mais informações sobre como medir usabilidade, custo, qualidade, desempenho e risco de aplicações, consulte [produto].

Portfólio de tecnologias

Use métricas para medir usabilidade, custo, qualidade, desempenho e risco das aplicações.

Para obter mais informações sobre a gestão de portfólios de tecnologias e como ela se relaciona com aplicações de negócios, consulte [produto].

Tabelas do Gestão do portfólio de aplicações e do CSDM

Gestão do portfólio de aplicações gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao APM.

CSDMTabelas do gerenciadas pelo APM

1. Tabela de capacidade de negócios [cmdb_ci_business_capability]
2. Tabela de aplicações de negócios [cmdb_ci_business_app].

Nota:

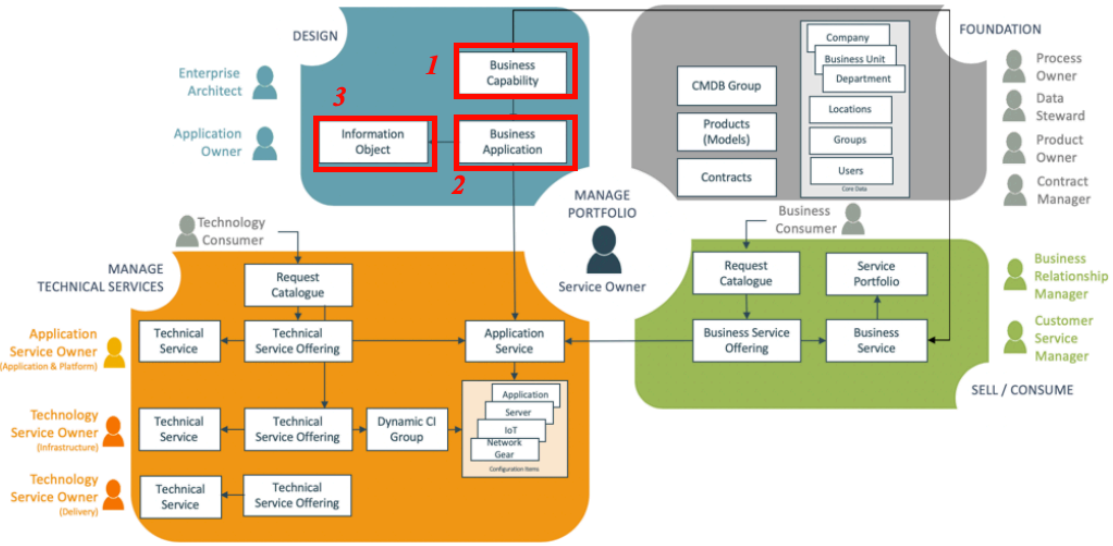
APM usa os campos **Plataforma** e **App de plataforma** na tabela Aplicativo de negócios para estabelecer a relação entre um aplicativo de negócios e o serviço de aplicativos subjacente. APM gerencia o relacionamento do host da plataforma/aplicativo da plataforma usando uma referência no formulário de APM, não por meio de um relacionamento de IC.

A relação conecta o registro da aplicação de negócios usado no planejamento e no design ao lugar e como ele é realizado operacionalmente, representado por serviços de aplicações. A relação é responsável pelo uso de uma aplicação de negócios nos ambientes de desenvolvimento, teste e produção (instâncias do serviço de aplicações de desenvolvimento, teste e produção). Em muitos casos, existem várias implantações de produção. Por exemplo, um grande varejo usa um aplicativo de negócios que opera uma caixa registradora em cada uma das 1.000 lojas. Existem, portanto, 1.000 instâncias de produção do serviço de aplicativos – uma por loja – para esse aplicativo de negócios. Assista ao vídeo "CSDM em poucas palavras" para mais informações sobre a relação.

3. Tabela de objetos de informações [cmdb_ci_information_object]

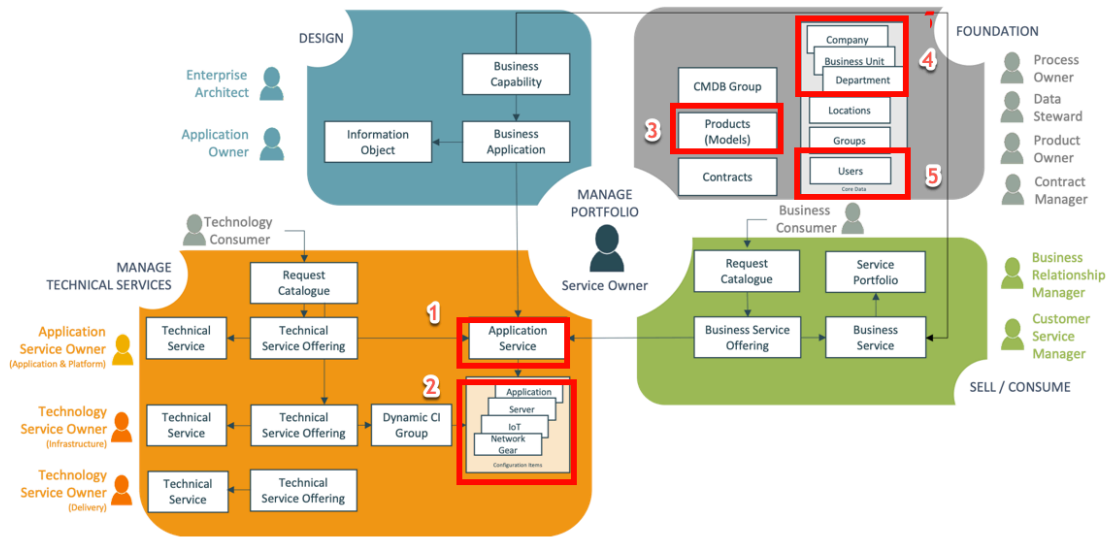
Tradução automática

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



CSDMTabelas do usadas pelo APM

1. Tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered]
2. Tabelas de itens de configuração [cmdb_ci*]
3. Tabela de capacidade de negócios [cmdb_ci_business_capability]
4. Tabela de aplicações de negócios [cmdb_ci_business_app]
5. Tabela de objetos de informações [cmdb_ci_information_object]
6. Tabela de componentes de SDLC [cmdb_ci_sdlc_component]



Produtos que agregam valor ao APM

Ao usar o APM com qualquer um dos seguintes produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do APM:

Tradução automática

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

- Descoberta fornece os detalhes sobre os ICs de hardware e software que você está usando.
- Mapeamento de serviços fornece os detalhes sobre o serviço de instância da aplicação na tabela [cmdb_ci_service_discovered], relacionando a infraestrutura e os ICs da aplicação [cmdb_ci_appl).
- O Asset Management fornece o modelo de produto relacionado. Gestão de ativos de software (SAM Foundation) e HAM (Hardware Asset Management) fornecem os dados de ciclo de vida para Gestão de portfólio de tecnologias.
- Gestão financeira: cálculo de custo total de propriedade (CTP) com base em dados do Razão Geral e regras de alocação.
- O Project Portfolio Management exibe os roadmaps da aplicação de negócios. Inclui demandas, projetos, sprints e épicos.
- O Agile Development exibe as histórias da lista de pendências e os épicos de cada aplicação de negócios no roadmap de aplicações.

Produtos que se beneficiam do APM

Os seguintes produtos do ServiceNow obtêm valor do APM:

- Gestão de serviços de TI (ITSM): os serviços têm o contexto dos negócios e das aplicações, junto com as informações e as tecnologias abaixo deles.
- Information Technology Operations Management (ITOM): compreende o contexto de negócios dos serviços de aplicações junto com o hardware e o software que estão sendo gerenciados.
- Governança, risco e conformidade (GRC): os auditores podem aproveitar as aplicações de negócios e objetos de informações relacionados. Isso ajuda os auditores a entender a confidencialidade dos dados em tempo de design para auditorias de escopo, medição de riscos e gerenciamento de atividades de auditoria.
- Gestão de ativos: gerencia os ciclos de vida do software e do hardware para aplicações de negócios e serviços de negócios.

Caso de uso do Gestão do portfólio de aplicações

APM permite definir uma entidade única e independente de versão que representa todas as instâncias, tecnologias e dados usados para planejamento e geração de relatórios.

Caso de uso do APM

Você pode usar um aplicativo de negócios para atividades de planejamento e governança, como financiamento, mapeamento de rotas e geração de relatórios de risco. A racionalização de aplicações de negócios é um processo contínuo e extremamente importante para reduzir os custos e planejar transformações de tecnologia. Racionalizar as aplicações de negócios também é essencial para concluir fusões, desinvestimentos ou outras mudanças de negócios de amplo impacto.

Principais recursos do caso de uso do APM

O CMDB, quando usado pela estrutura do CSDM, fornece valor para o APM das seguintes maneiras:

Tradução automática

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

- Gerenciamento do ciclo de vida da aplicação. Isso inclui:
  - Registrar uma nova aplicação de negócios (incluído no sistema base).
  - Atualizar um aplicativo de negócios
  - Desativar um aplicativo de negócios, incluindo todos os serviços de aplicações e infraestrutura relacionados. Como são de natureza lógica, os serviços de aplicações devem usar a estados Ciclo de vida lógico. Os serviços de aplicações seguem a mesma orientação do ciclo de vida de qualquer outro IC lógico.
- Avaliar portfólio de aplicações de negócios com base em métricas ou impactos relacionados.
- Planejar roadmap e criar novas ideias, demandas e projetos.
- Processo de Data Certification
- Cálculos de custo total de propriedade (CTP) (usando o módulo Gestão financeira)
- Gerenciar as seguintes entidades relacionadas:
  - Tabela de objetos de informações [cmdb_ci_information_object]
  - Tabela de capacidades de negócios [cmdb_ci_business_capability]

Resultados do caso de uso APM

Com este caso de uso, o CSDM fornece ao APM uma maneira consistente de modelar aplicações de negócios e relacionar dados críticos. O caso de uso garante que os serviços de aplicação (instâncias) sejam definidos conforme necessário para automatizar as pontuações de risco de tecnologia, custos e outras métricas usadas para análise.

Caso de uso do TPM

TPM oferece uma melhor compreensão dos riscos associados ao uso de software e hardware que estão na data de fim de vida útil (EOL). Você pode usar os detalhes fornecidos pela estrutura do CSDM para determinar o risco de usar software e hardware que estão na EOL. A data de EOL do ciclo de vida de cada produto é calculada e combinada seguindo a estrutura do CSDM para fornecer uma pontuação no nível da Aplicação de negócios.

Resultados do caso de uso do TPM

A estrutura do CSDM fornece uma estrutura de dados consistente. Essa estrutura de dados consistente facilita o gerenciamento dos ciclos de vida da tecnologia e a análise dos riscos combinados da tecnologia.

Devido à forma como a estrutura do CSDM está configurada, você pode aproveitar muitos produtos de ITOM, Gestão de serviços (Gestão de portfólio de serviços) e Gerenciamento de aplicações de TI (ITAM).

Os riscos do uso de tecnologias de fim de vida útil são calculados com base no ciclo de vida de cada modelo de produto de software e hardware identificado no CMDB e correspondido a um modelo de produto de software e hardware.

Você pode inserir os dados do ciclo de vida manualmente, importá-los de uma fonte externa ou usar os dados fornecidos com a licença do Software Asset Management Professional ou Gestão de ativos de hardware.

Tradução automática

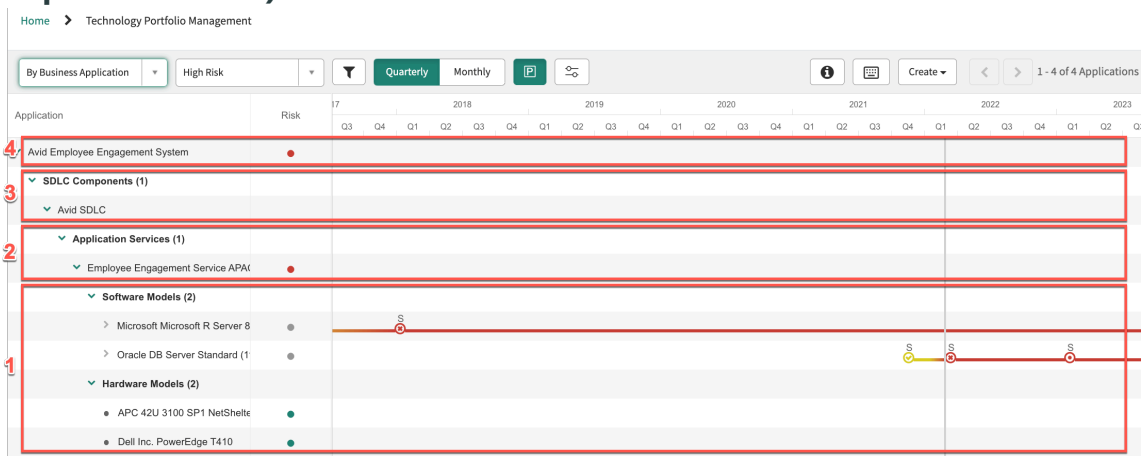
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os riscos são calculados e exibidos em uma hierarquia. A aplicação de negócios está no nível superior, os componentes de SDLC estão na aplicação de negócios, os serviços de aplicativo indicam cada implantação (instância) e os modelos de software e produto estão no nível mais baixo. Os riscos são calculados na ordem mostrada abaixo e são baseados no intervalo de tempo entre a data atual e a data de EOL.

Nota:
A configuração do componente SDLC é opcional. Mesmo sem a configuração do componente SDLC, você pode conectar aplicações de negócios diretamente com os serviços de aplicações.

1. Modelo de produto de hardware e software - Exibe as fases do ciclo de vida atual, origens e indica os modelos específicos em risco
2. Nível de serviço de aplicativos - Exibe o status de risco combinado de todos os modelos de produto de hardware e software subjacentes usados no serviço de aplicativos (instância).
3. Componente SDLC - Exibe os componentes SDLC junto com os serviços de aplicativo associados e aplicações de negócios
4. Nível de aplicação de negócios - Combina todos os serviços de aplicações subjacentes (instâncias) para determinar a classificação de risco geral em um nível de portfólio.

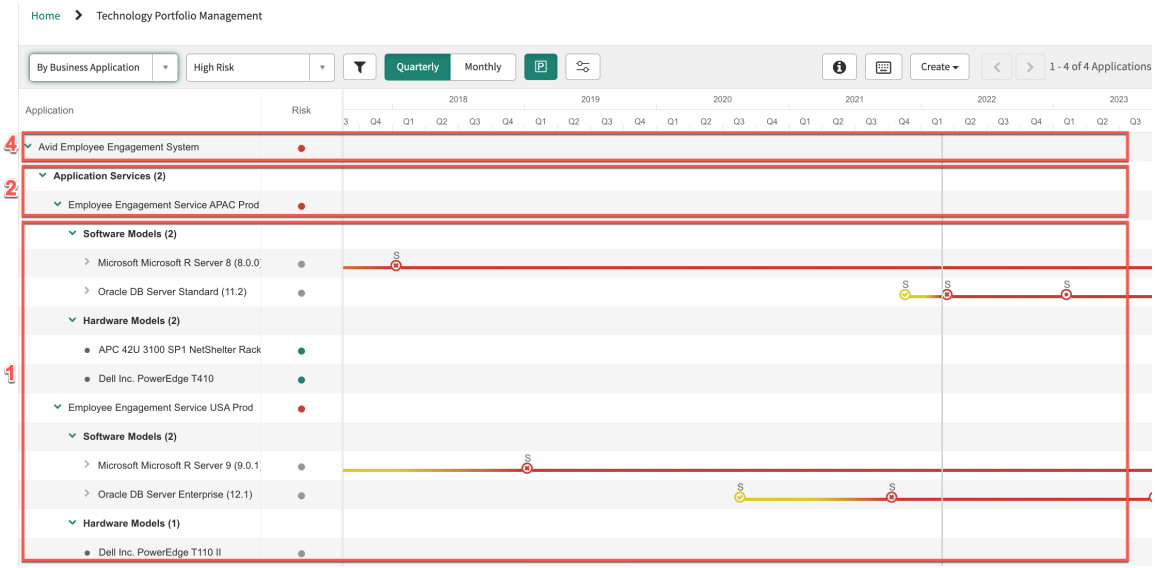
Página inicial de Gestão de portfólio de tecnologias (com a configuração do componente do SDLC)



Tradução automática

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

Página inicial de Gestão de portfólio de tecnologias (sem a configuração do componente do SDLC)



As informações a seguir são usadas para determinar o impacto de EOL nas aplicações de negócios e seus serviços de aplicações instaladas (instâncias):

- As aplicações de negócios usadas em sua organização estão todas vinculadas a um ou mais serviços de aplicações. Cada um dos serviços de aplicações é executado em uma ou mais tecnologias ou modelos de software.

  O nome da tabela de modelo de Software de serviço de aplicações é [sn_apm_tpm_service_software_model].

- O modelo de software tem uma sequência de fases do ciclo de vida. As fases do ciclo de vida variam da data de instalação até a data de desativação.

  Algumas organizações de negócios definem uma data interna com base na fase do ciclo de vida dos modelos de software. Essas fases do modelo de software podem ser Usuário antecipado, Mainstream, Uso recusado e Descontinuado.

  Da mesma forma, os fornecedores de software também podem definir uma data para o software com base nas fases do ciclo de vida do fornecedor, como Pré-lançamento, Disponibilidade geral, Fim da vida útil e Obsoleto. O suporte do fornecedor pode variar dependendo da fase da tecnologia. Por exemplo, quando o modelo de software atinge a fase Obsoleta, o fornecedor pode parar de oferecer suporte à tecnologia.

  A tabela de ciclo de vida do modelo de software é denominada [sam_sw_model_lifecycle].

Considerações sobre Gestão do portfólio de aplicações

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

- Serviços de negócio são o que a TI fornece ao cliente. Um serviço de negócios é um tipo de serviço publicado para usuários comerciais. Um serviço de negócios geralmente implementa um ou mais recursos de negócios.

  Normalmente, os usuários comerciais solicitam serviços de negócios. Os usuários comerciais podem selecionar a oferta desejada e os níveis de compromisso de serviço por meio do Catálogo de serviços. Por exemplo, aquisições, envio e finanças.

Tradução automática

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

- Um serviço de negócio é um IC operacional.
- Um serviço de negócio deve ser um serviço de um nível, e não uma hierarquia de serviços de negócios.
- Um serviço de negócios pode ser usado para impacto em Incidente, Problema e Mudança e para aprovações de Mudança.
- Um serviço de negócio deve ser focado no consumidor ou no vendedor

- Uma *capacidade de negócios* é um recurso de alto nível compatível com um modelo de negócio ou que cumpre uma missão para a organização.

  Um recurso de negócios normalmente descreve uma tarefa específica que atinge um ou mais resultados de negócios. As capacidades de negócios geralmente são listadas como verbos (por exemplo, gerenciar finanças ou fornecer serviços de suporte de TI). Você pode usar recursos de negócios para racionalizar e priorizar o custo de aplicações de negócios e serviços de negócios.

- Ao usar Gestão de portfólio de tecnologias: o Plug-in Software Asset Management Foundation fornece os dados do ciclo de vida que Gestão de portfólio de tecnologias usa. No entanto, você pode gerenciar esses dados manualmente ou obtê-los a partir de outra origem. Ambos os produtos compartilham as tabelas subjacentes, mas são independentes e você pode usá-los separadamente.
- Para obter informações sobre como gerenciar seu portfólio de aplicações, consulte Application Portfolio Management - práticas recomendadas de inventário .
- Aplicações e aplicações de negócios usam tabelas diferentes e representam elementos diferentes.

  Aplicação de negócios

  - Usa a tabela de aplicações de negócios [cmdb_ci_Business_App].
  - Representa a construção única e lógica da aplicação que compreende serviço de aplicativos, ambiente, software e hardware em uso.

  Aplicação

  - Usa a tabela da aplicação [cmdb_ci_appl].
  - Representa a versão específica do software em uso em um servidor (geralmente preenchido por Descoberta ou pelo System Center Configuration Manager (SCCM).

Para obter informações adicionais sobre APM, consulte APM: inventário de aplicação - Perguntas mais comuns.

Exibição de produto do Business Continuity Management

Business Continuity Management (GCN) fornece à sua organização a capacidade de continuar a fornecer produtos e serviços em um nível aceitável após um incidente de interrupção. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do GCN funcionam com a estrutura principal do CSDM.

A funcionalidade de análise do impacto nos negócios permite que as equipes de negócios identifiquem as dependências de TI e não de TI que podem ser capturadas como parte de CMDB. As mesmas informações são usadas para criar planos de DR e BC de TI junto com as etapas de recuperação.

Tradução automática

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

Use o GCN para identificar o objetivo, o modelo de governança e a estrutura para implementação e manutenção eficazes de um programa de GCN. Os componentes funcionais do GCN operam dentro da estrutura, interagem entre si para responder a uma situação de crise de forma sinérgica e executam processos críticos de ponta a ponta para minimizar impactos sobre funcionários, negócios e clientes.

O GCN inclui os principais componentes funcionais a seguir para reduzir a interrupção da sua organização, continuar as operações e fornecer serviços de negócios durante uma interrupção.

- Business Impact Analysis
- Business Continuity Planning e Recovery Management
- Gestão de crises

Para obter mais informações

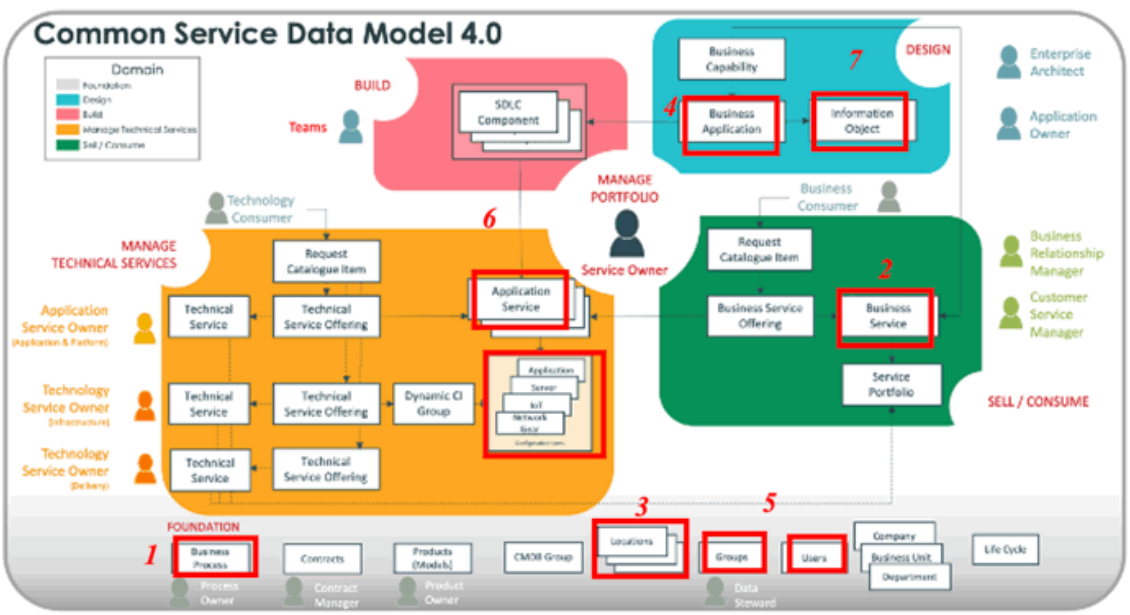
Para obter mais informações usando Business Continuity Management, consulte:

- Business Impact Analysis
- Planejamento do Business Continuity Planning/IT DR
- Exercício do plano
- Eventos de crise

Tabelas do Business Continuity Management e do CSDM

Business Continuity Management gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Business Continuity Management.

Tabelas do CSDM gerenciadas pelo GCN



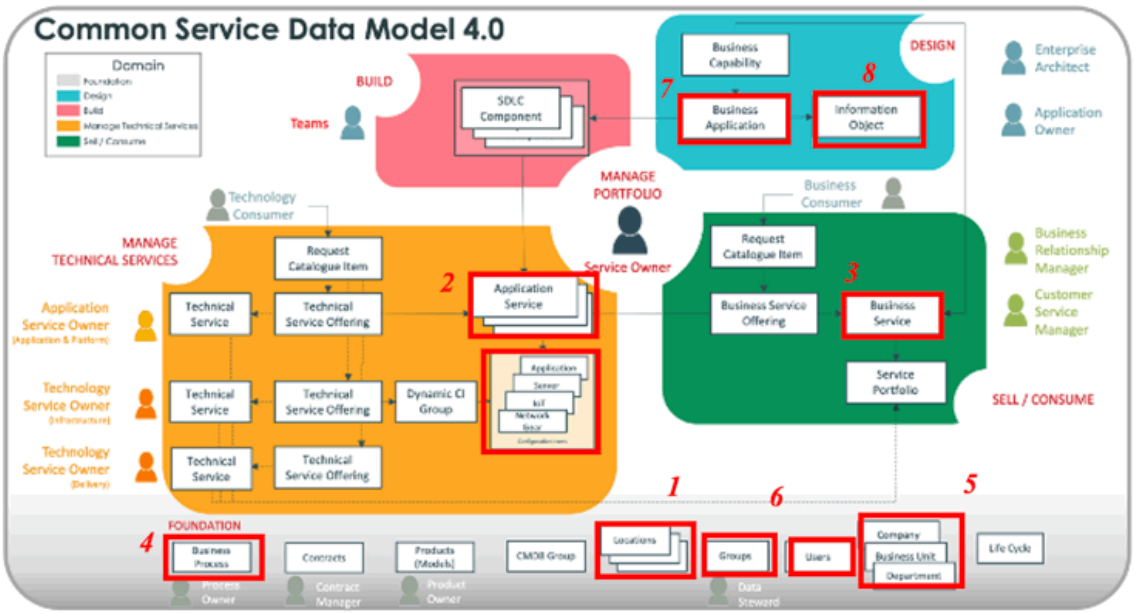
1. Processo de negócios
2. Serviço de negócio
3. Locais

Tradução automática

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

4. Aplicações de negócios
5. Usuários e Grupos
6. Serviço de aplicações
7. Objeto de informação

Tabelas do CSDM usadas pelo GCN



1. Tabela de locais [cmn_location]
2. Tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered]
3. Tabela de itens de configuração [cmdb_ci*]
4. Tabela de processo de negócios [cmdb_ci_business_process]
5. Tabelas de unidade de negócios e departamento [business_unit, cmn_department]
6. Tabela de usuários e Grupos de usuários [sys_user]
7. Tabela de aplicações de negócios [cmd_ci_business_appl]
8. Tabela de Objeto de Informação

Produtos que agregam valor ao GCN

Ao usar o GCN com outros produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do Business Continuity Management.

Integrated Risk Management (IRM), por exemplo, fornece uma abordagem holística para o programa de GCN. As avaliações de risco se tornam uma entrada crítica para criar a fase de planejamento de continuidade de negócios. A política de GCN pode ser criada e mantida na política e na funcionalidade de conformidade de IRM.

Produtos que se beneficiam do GCN

Integrated Risk Management

Tradução automática

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

O escopo das avaliações de risco pode ser definido com base na análise do impacto nos negócios feita em serviços de negócio, processos de negócios e aplicações.

Operational Resilience

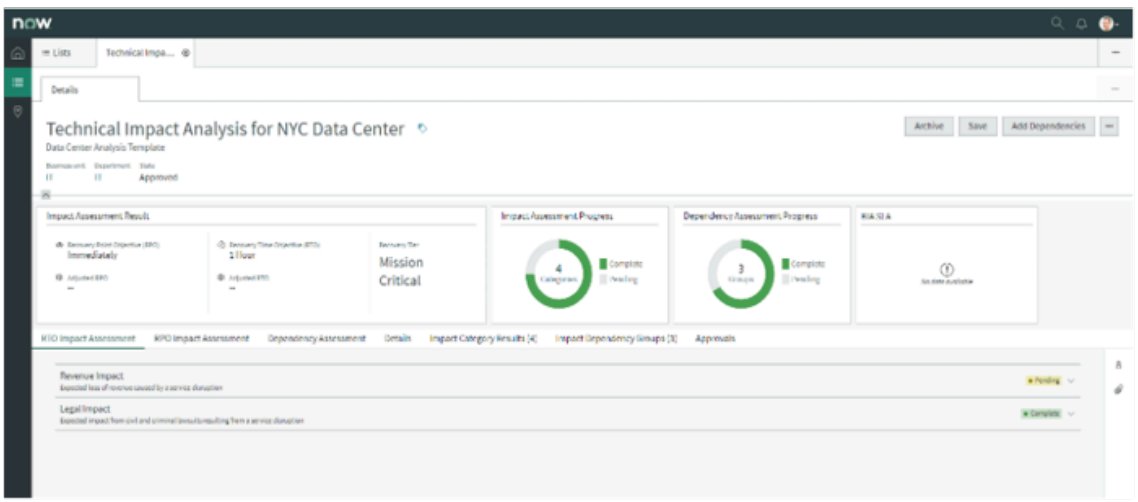
O status do plano de continuidade de negócio e os resultados do exercício são usados para rastrear o perfil de resiliência dos serviços de negócio.

Caso de uso do Business Continuity Management

Casos de uso de Business Continuity Management são descritos nesta seção.

Caso de uso de Business Impact Analysis

Os Business Continuity Managers estão habilitados com AINs. Nas AINs, os usuários podem analisar o impacto financeiro e não financeiro de um serviço, processo, tempo de inatividade de IC para classificar os dados de CMDB em camadas de recuperação e identificar os objetivos de recuperação.

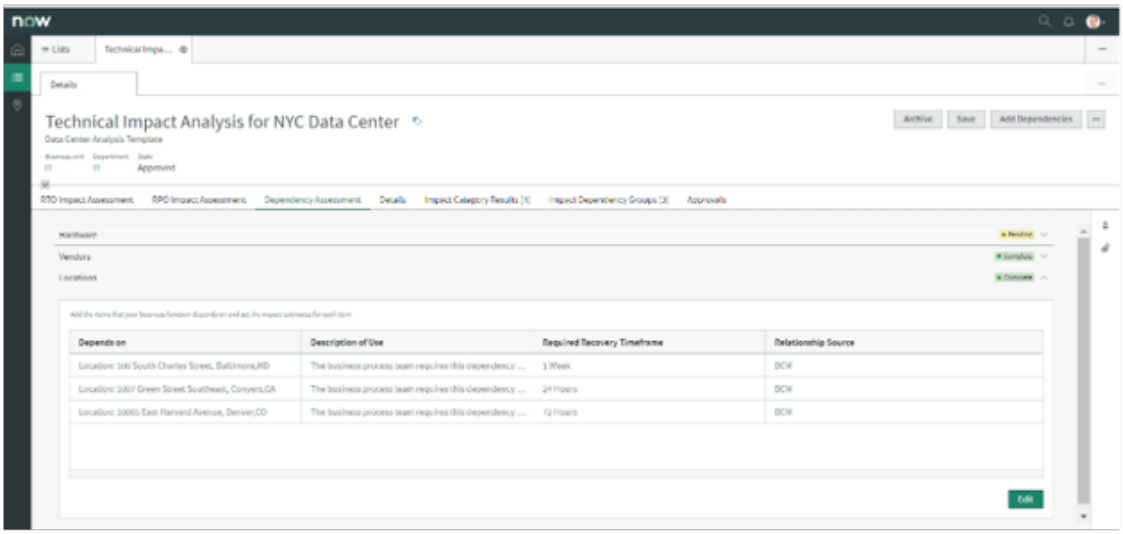


Os gerentes também podem identificar as dependências e IC e não IC, como:

- ICs: aplicativos de negócios, serviços de aplicativos, servidores, hardware.
- Não ICs: serviços de negócios, processos de negócios, locais, usuários, grupos, unidades de negócios, departamentos, fornecedores.

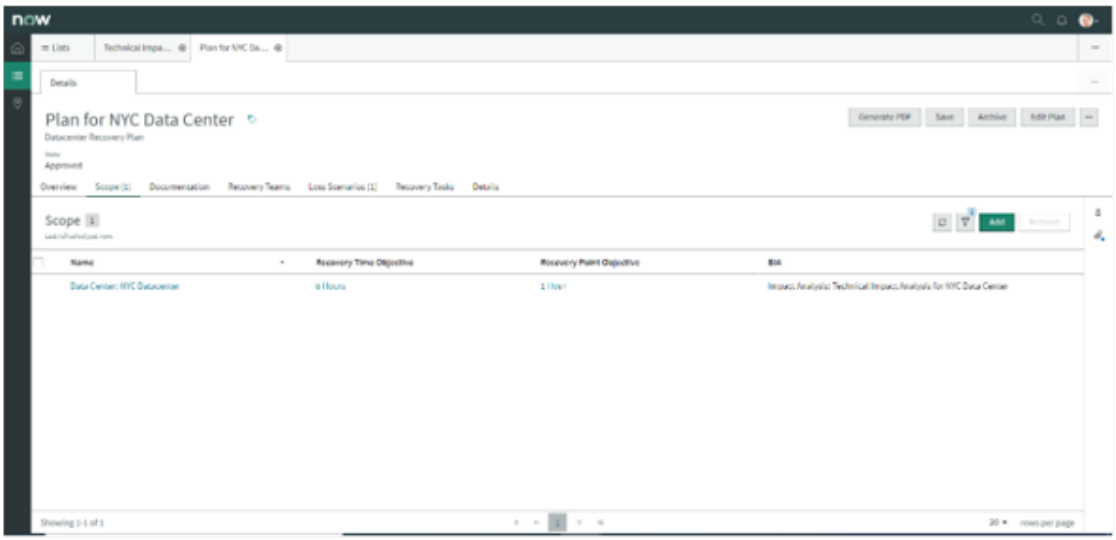
Tradução automática

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



Caso de uso de Business Continuity Planning e Recovery Management

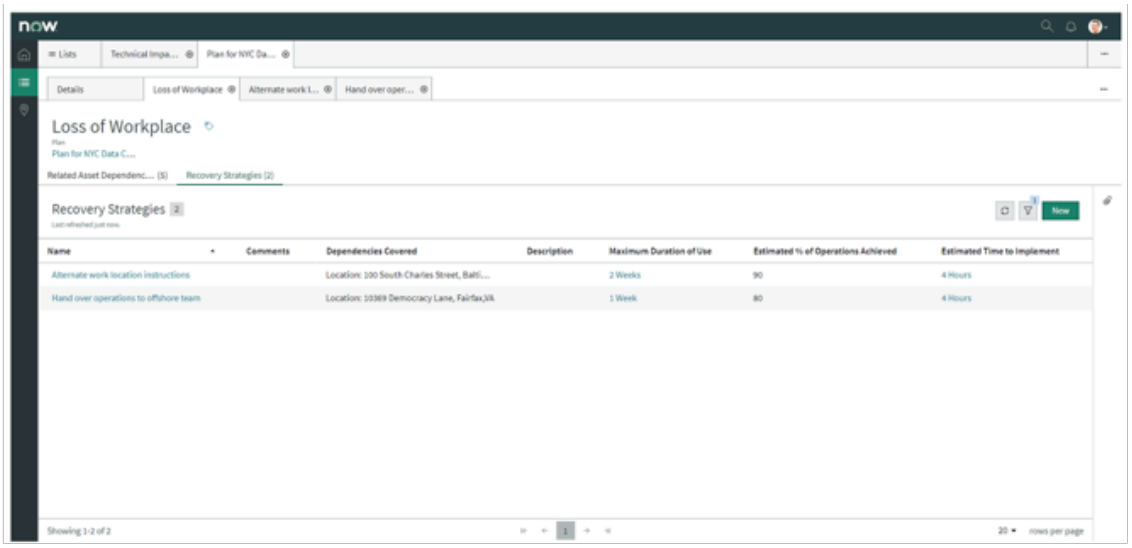
Os Business Continuity Managers podem criar e gerenciar planos de recuperação de desastre de TI (DR) fazendo referência aos ICs.



Os Business Continuity Managers podem identificar estratégias de recuperação e instruções para recuperar os ICs e não ICs em caso de um evento de interrupção.

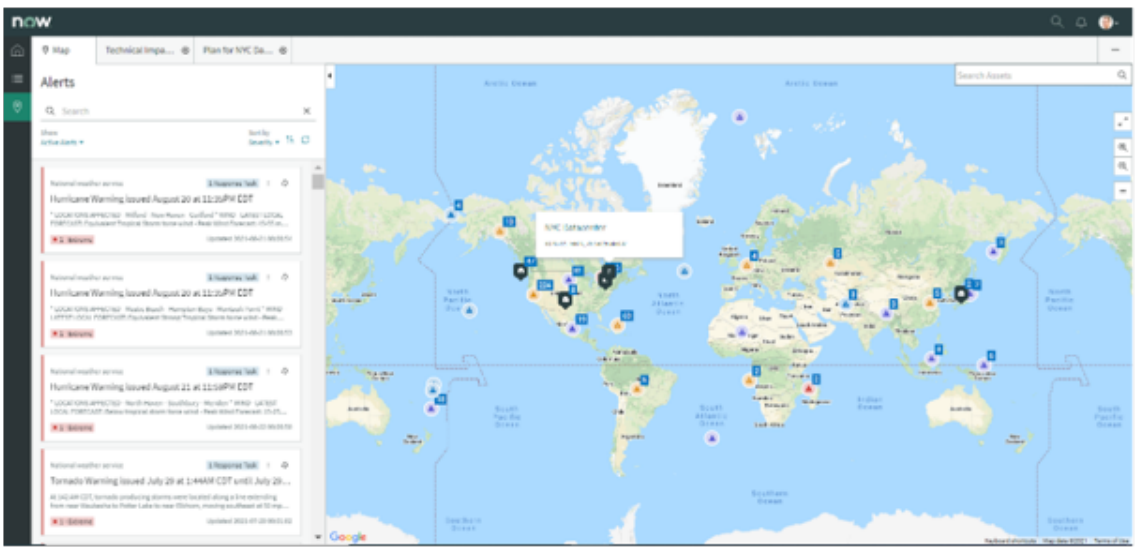
Tradução automática

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



Caso de uso de Crisis Management

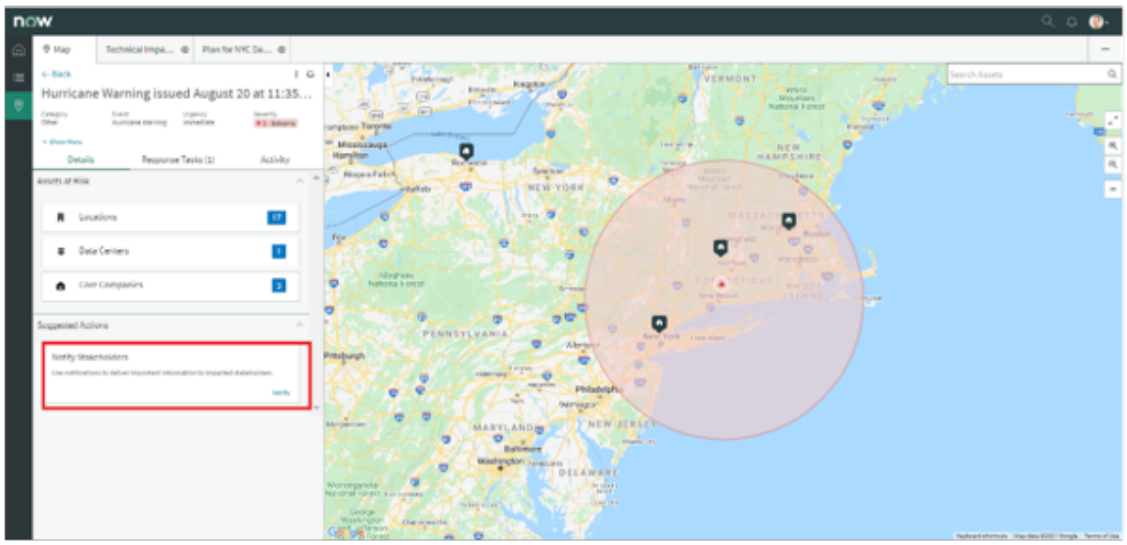
Os gerentes de crise podem identificar os itens de ICs e não ICs afetados, como datacenters, locais e unidades de negócios devido a um evento de crise.



Os gerentes de crise podem alertar as partes interessadas sobre itens em risco, enviar notificações e ativar planos de recuperação relacionados às informações de IC e não relacionadas a IC.

Tradução automática

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



Considerações sobre Business Continuity Management

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

- Diferença entre uma capacidade de negócios e um serviço de negócio:

  Um serviço de negócios é um tipo de serviço publicado para usuários comerciais. Um serviço de negócios geralmente implementa um ou mais recursos de negócios.

  Normalmente, os usuários comerciais solicitam serviços de negócios. Os usuários comerciais podem selecionar a oferta desejada e os níveis de compromisso de serviço por meio do Catálogo de serviços. Por exemplo, aquisições, envio e finanças.

  - Um serviço de negócio é um IC operacional.
  - Um serviço de negócio deve ser um serviço de um nível, e não uma hierarquia de serviços de negócios.
  - Um serviço de negócios pode ser usado para impacto em Incidente, Problema e Mudança e para aprovações de Mudança.
  - Um serviço de negócio deve ser focado no consumidor ou no vendedor

  Uma *capacidade de negócios* é um recurso de alto nível compatível com um modelo de negócio ou que cumpre uma missão para a organização.

  Um recurso de negócios normalmente descreve uma tarefa específica que atinge um ou mais resultados de negócios. As capacidades de negócios geralmente são listadas como verbos (por exemplo, gerenciar finanças ou fornecer serviços de suporte de TI). Você pode usar recursos de negócios para racionalizar e priorizar o custo de aplicações de negócios e serviços de negócios.

- Usar Gestão de portfólio de tecnologias: o Gestão de ativos de software Pro fornece dados do ciclo de vida que o Technology Portfolio Management usa, mas esses dados podem ser gerenciados manualmente ou podem ser carregados de uma fonte alternativa. As estruturas de tabela subjacentes são compartilhadas entre os dois produtos, mas ambos são executados independentemente um do outro.
- Gerenciar um portfólio de aplicações: consulte Application Portfolio Management - Práticas recomendadas de inventário para obter detalhes sobre como gerenciar um aplicativo de negócios.
- Diferença entre um aplicativo de negócios e um aplicação:

Tradução automática

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

- um aplicativo de negócios (cmdb_ci_business_app) representa a construção lógica única da aplicação que é feita de todos os serviços de aplicações, incluindo o ambiente, o software e o hardware que foram implantados.
- Uma aplicação (cmdb_ci_appl) representa a instalação em execução específica do software em execução em um servidor específico, geralmente preenchido a partir da descoberta ou do SCCM.

Exibição de produto do Gestão de mudanças

Gestão de mudanças permite que você controle todos os aspectos do processo de mudança de TI, desde a criação até a aprovação. Quando você tem informações precisas, pode minimizar os riscos para o seu negócio e evitar conflitos com a programação. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do Gestão de mudanças funcionam com a estrutura principal do CSDM.

Gestão de mudanças

Gestão de mudanças inclui os seguintes recursos:

- Gerencie mudanças mais rapidamente usando o Workbench do comitê consultivo de mudança (CCM) para programar, planejar e gerenciar reuniões do CCM a partir de uma interface.
- O painel de análise da lista de pendências do Gestão de mudanças oferece maior visibilidade de qualquer mudança.
- Os Mapeamentos de serviços permitem que você veja os impactos da mudança rapidamente.
- As políticas de aprovação de mudança aumentam a velocidade do DevOps e removem o atrito de TI.

Formulário de solicitação de mudança

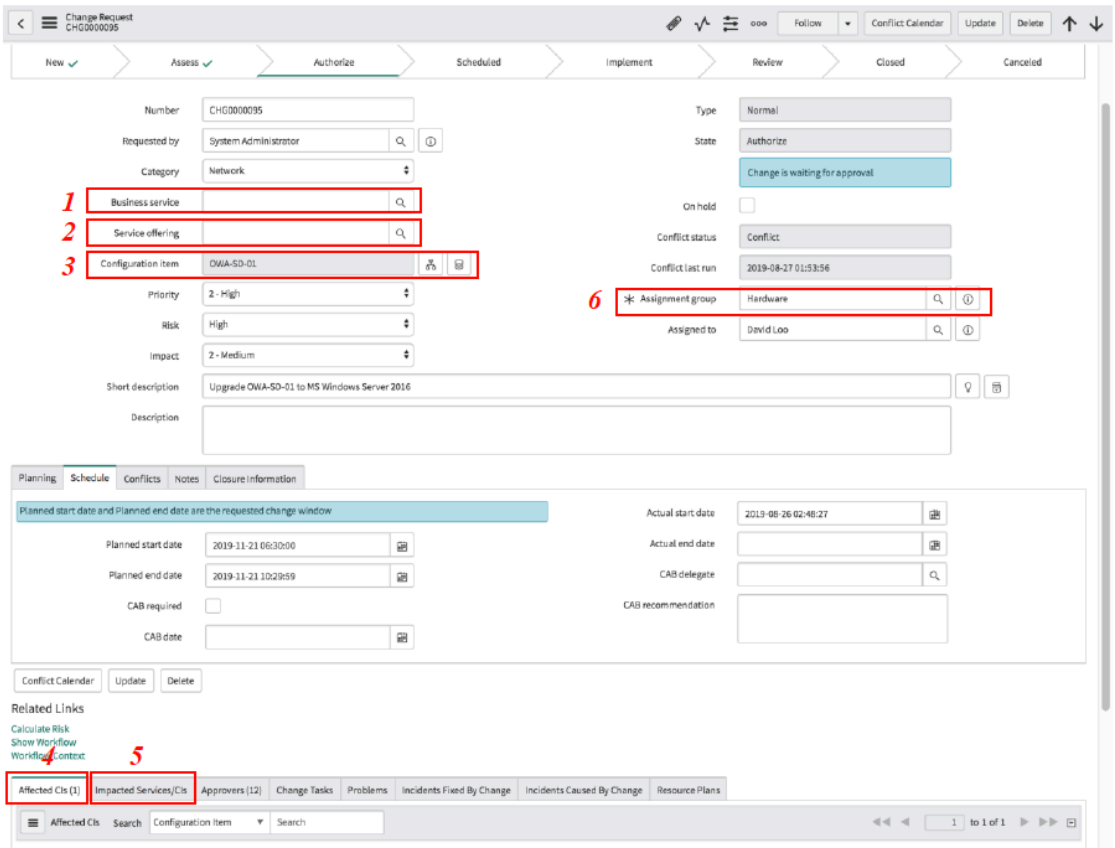
O formulário de Solicitação de mudança faz referência aos seguintes atributos e listas relacionadas.

1 Serviço (Serviço de negócio)	Refere-se à [tabela cmdb_ci_service_business]. **Nota:** Versões anteriores da rotularam este atributo como **Serviço de negócio**.
2 Oferta de serviço	Faz referência à tabela [service_offering] em que a oferta tem um serviço primário.
3 Itens de configuração	Faz referência à tabela [cmdb_ci].
4 ICs afetados/causais	Tabela de lista relacionada [task_ci].
5 Serviços afetados	Tabela de lista relacionada [task_cmdb_ci_service].
6 Grupo de atribuição	Faz referência ao atributo Grupo.

Tradução automática

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

	Nota: Você pode preencher o atributo Grupo usando o grupo de atribuição para o IC relevante.



Para obter mais informações

Para obter detalhes adicionais sobre Gestão de mudanças, consulte Change Management .

Assista ao vídeo: Como o Change Management aproveita o CSDM

Tabelas do Gestão de mudanças e do CSDM

Gestão de mudanças gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Gestão de mudanças.

CSDMTabelas do gerenciadas pelo Gestão de mudanças

Tabelas de Itens de configuração (ICs) [cmdb_ci_*]

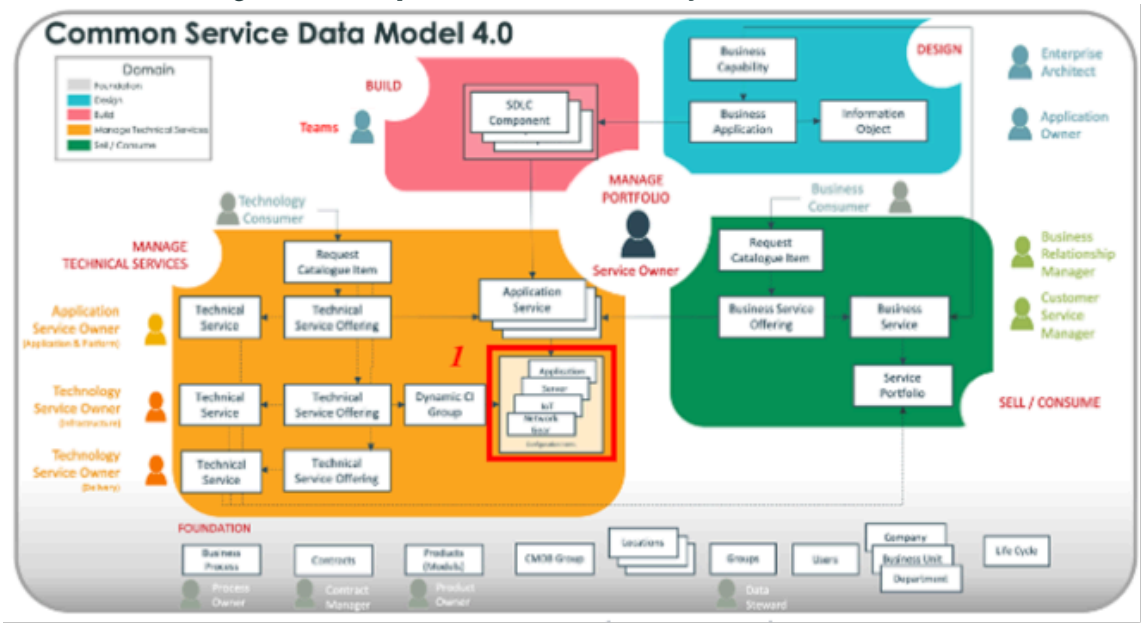
- Tabela da aplicação [cmdb_ci_appl]
- Tabela do servidor [cmdb_ci_server]
- Tabela de máquinas virtuais [cmdb_ci_vm_instance]
- Tabela de balanceador de carga [cmdb_ci_lb]
- Tabela de mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear]

A figura a seguir destaca as tabelas do CSDM gerenciadas pelo Gestão de mudanças.

Tradução automática

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

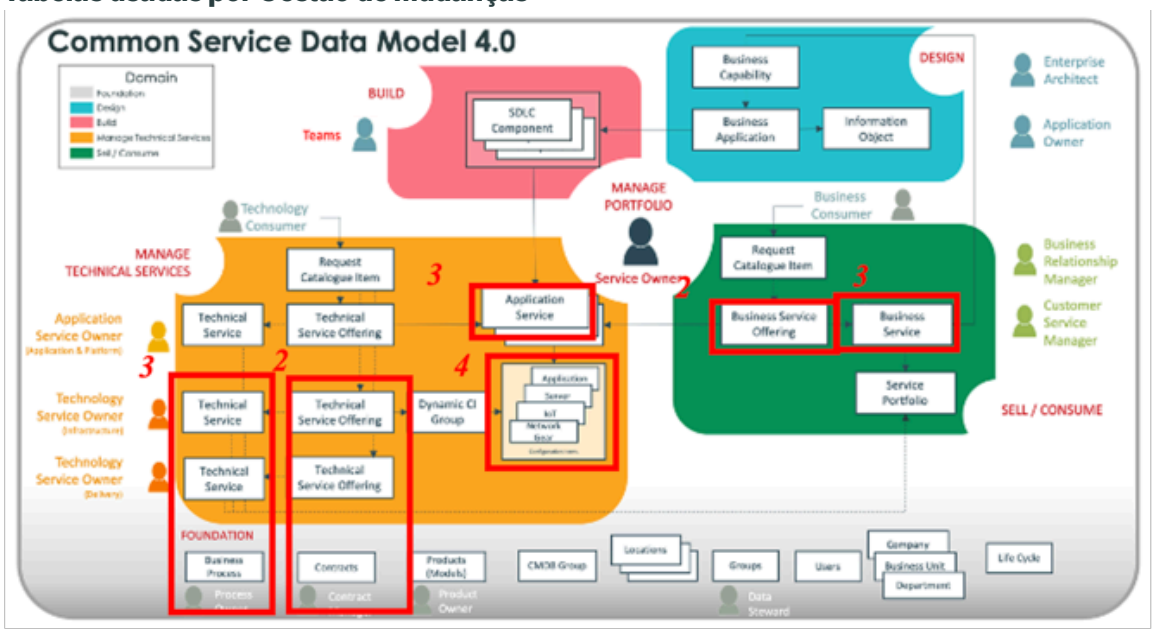
CSDMTabelas do gerenciadas pelo Gestão de mudanças



CSDMTabelas do usadas pelo Gestão de mudanças

1. Tabela de serviço de aplicativos [cmdb_ci_discovered_service] ou qualquer IC de infraestrutura.
2. Tabelas de itens de configuração [cmdb_ci*]
3. Tabelas de Serviço de negócio [cmdb_ci_service_business] e Serviço técnico [cmdb_ci_service_technical]: usa o atributo de classificação de serviço para identificar serviços de negócios, serviços técnicos e serviços de aplicações como tipos de serviços.
4. Tabela de oferta de serviço [service_offering]: usa o atributo de classificação de serviço para identificar serviços de negócios, serviços técnicos e serviços de aplicações como tipos de ofertas de serviços.

Tabelas usadas por Gestão de mudanças



Tradução automática

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

Produtos que agregam valor ao Gestão de mudanças

Ao usar o Gestão de mudanças com outros produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do Gestão de mudanças. Esses outros produtos da ServiceNow incluem:

Descoberta

Descoberta fornece os detalhes sobre os ICs de hardware e software que você está usando.

Mapeamento de serviços

Mapeamento de serviços fornece detalhes sobre o serviço de instância da aplicação na tabela Serviço de aplicações mapeados [cmdb_ci_service_discovered], relacionando ICs de infraestrutura e aplicação [cmdb_ci_appl].

Produtos que se beneficiam do Gestão de mudanças

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Os serviços têm o contexto dos negócios e das aplicações, junto com as informações e tecnologias que os sustentam.

Gestão de serviços de TI (ITSM)

Incidentes causados por, impactados por ou corrigidos por Gestão de mudanças.

Gestão de ativos

Atualiza os ativos.

Information Technology Operations Management

Atualiza os ICs usando um processo controlado.

DevOps

Fornece governança do Gestão de mudanças para cadeias de ferramentas de pipeline.

Para obter mais informações

Assista ao vídeo: Como o Change Management aproveita o CSDM

Caso de uso do Gestão de mudanças

Para o ITSM, especificamente incidente e mudança, identificar a localização de dados críticos pode ajudar a reduzir o tempo médio para resolver incidentes e eliminar indisponibilidades causadas por mudança.

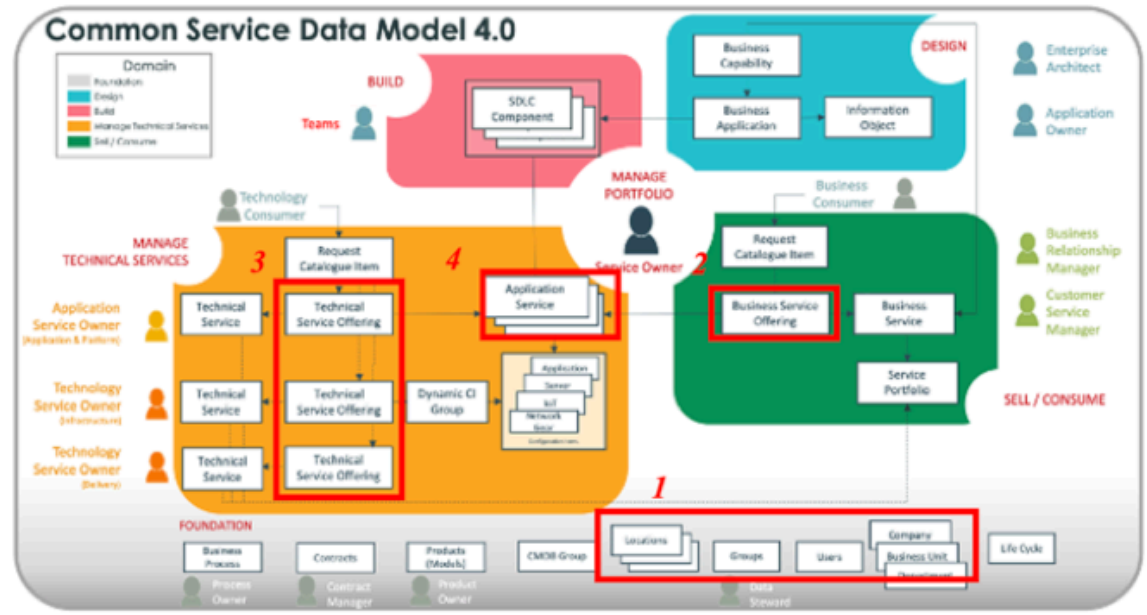
Principais recursos do caso de uso do Gestão de mudanças

A aplicação da estrutura de CSDM agrega valor a Gestão de mudanças das seguintes maneiras:

- Permite aos usuários compreender o impacto de uma mudança em serviços e ofertas de serviço.
- As mudanças são roteadas dinamicamente.
- Gestão de mudanças identifica e notifica todos os serviços afetados para dar suporte à decisão de aprovação.

Tradução automática

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



1. Assinatura: listas relacionadas sobre ofertas de serviço que identificam quem tem acesso à oferta e, portanto, pode ser afetado por uma indisponibilidade. Um incidente ou mudança pode identificar o impacto usando as tabelas inscritas. As listas relacionadas são as seguintes:
   - Assinaturas de serviço por empresa [service_subscribe_company]
   - Assinaturas de serviço por departamento [service_subscribe_department]
   - Assinaturas de serviço por grupo [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Assinaturas de serviço por localização [service_subscribe_location]
   - Assinaturas de serviço por usuário [service_subscribe_sys_user]
2. A oferta de serviço de negócios pode ser usada para fornecer o aprovador de negócios com base em approval_group e business_criticality. Um serviço de negócios pode ter várias ofertas, cada uma com uma criticidade diferente.
3. A oferta de serviço técnico pode ser usada para fornecer o aprovador técnico approval_group e o grupo de atribuição técnica no atributo assignment_group. Pode ser usado por mudança para roteamento de mudança e tarefas de mudança. Pode ser sincronizado nos ICs que as ofertas gerenciam, reduzindo assim a sobrecarga manual de manter dados manuais em milhares/milhões de ICs.
4. O serviço de aplicativos pode ser usado para fornecer ambientes de produção e não produção (DEV, CQ, UAT etc.). Os ambientes de não produção podem ser filtrados, se desejado. Os mapas de atributo **used_for** legados para o atributo de **ambiente**. Você deve usar o atributo de **ambiente**.

Nota:
Algumas ofertas de serviço também podem identificar o **ambiente** da oferta.

Resultados do caso de uso do Gestão de mudanças

A estrutura do CSDM fornece contexto para as mudanças. O contexto inclui os ICs envolvidos na mudança e os serviços afetados.

Use o formulário de Solicitação de mudança para ver o impacto da mudança. Conclua os seguintes passos:

Tradução automática

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

1. Preencha o atributo do item de configuração [configuration_item] com o IC de destino para a atividade de mudança. Você pode usar este IC para identificar os detalhes para roteamento de mudança. Por exemplo, você pode usar os dados de IC, como "Grupo de atribuição" ou "Grupo de aprovação", e fornecer informações sobre o impacto do serviço usando relacionamentos de dependência.
2. Preencha a lista relacionada de serviços afetados [task_cmdb_ci_service] com os serviços que estão relacionados ao IC preenchido. Estes podem incluir serviços e ofertas de serviços.
3. (Opcional) Use os atributos de serviço e oferta de serviço para identificar os serviços do provedor responsáveis pelo gerenciamento dos ICs selecionados.
4. (Opcional) Use a lista relacionada de ICs afetados [task_ci] para identificar os ICs que podem ter causado a mudança. Esses ICs são adicionais aos ICs preenchidos anteriormente. A tabela [task_ci] pode ser preenchida de forma dinâmica ou manual.

Nota:
O preenchimento dinâmico não faz parte de sistema base. Para usar o preenchimento dinâmico, você precisa configurar o formulário de Solicitação de mudança.

Para obter mais informações

Assista ao vídeo: Como o Change Management aproveita o CSDM

Considerações sobre Gestão de mudanças

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

- Aplicações de negócios não referenciadas no caso de uso do Gestão de mudanças: aplicações de negócios são objetos de portfólio que você pode usar para projetar e planejar uma Arquitetura empresarial. Os objetos do portfólio de aplicações de negócios não contêm detalhes de versão, ambiente e localização para implantações usando um ou mais aplicações.
- Processo de aprovação de mudança: depende de como você implementa o Gestão de mudanças. Depois de preencher os ICs no formulário de mudança, se houver um relacionamento entre o IC e os serviços e ofertas de serviço afetados, o grupo de aprovação aprovará a mudança.
- Atributos de IC usados para mudanças de roteamento: se você estiver iniciando a mudança ou a tarefa de mudança, use o IC de atributo de grupo de atribuição. Se você estiver usando as equipes de execução de compilação, poderá usar o IC de atributo do grupo de suporte para as atribuições da equipe.

Para obter mais informações

Assista ao vídeo: Como o Change Management aproveita o CSDM

Exibição de produto do Customer Service Management

O CSM permite que você forneça serviço e suporte para seus clientes externos por meio de canais de comunicação, como Web, e-mail, bate-papo, telefone e mídias sociais. O objetivo deste caso de uso é entender como as entidades-chave do CSMfuncionam com a estrutura principal do CSDM.

Tradução automática

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

Caso de uso do CSM

CSM fornece atendimento proativo ao cliente, diminui o custo do serviço e fornece visibilidade de ponta a ponta para o atendimento ao cliente e os grupos de entrega de serviço. Para obter mais informações, consulte Integrating with Service Portfolio Management .

Para obter informações sobre como configurar os dados, consulte Configure foundation data .

Resultados do caso de uso do CSM

Entenda as tabelas na estrutura de CSDM que são necessárias para oferecer suporte à seguinte funcionalidade de CSM:

- Base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente
- Operações proativas de atendimento ao cliente
- Rastreamento de indisponibilidade e integridade do serviço em tempo real
- Catálogo de Serviços contextual

As seções a seguir incluem detalhes das atividades necessárias para o caso de uso.

Modelo de dados de CSM

CSM usa as seguintes entidades-chave para resolver problemas complexos de ponta a ponta.

- Um **caso** é a entidade primária de CSM. CSM usa casos para rastrear e resolver dúvidas ou problemas do cliente.
- As informações do cliente são vinculadas a um caso usando entidades associadas, como Contas, Contatos, Consumidores, Residência, Produtos e Contratos de serviço. Essas informações fornecem ao agente de atendimento ao cliente as informações necessárias para resolver problemas do cliente.
- Uma **conta** pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.
- O **contato** é um funcionário de uma conta. Um registro de contato armazena informações sobre um contato, como nome, número de telefone e endereço de e-mail. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.
- Um **consumidor** é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C).
- Residência define os consumidores que constituem uma residência e os relacionamentos entre os membros da residência.
- Produto vendido rastreia os produtos ou serviços vendidos para uma conta ou consumidor.
- Os Itens-base de Instalação representam a instância do produto que foi configurada para um cliente.
- O Contrato de serviço define o tipo de suporte que os clientes recebem. Um contrato pode incluir uma conta e um contato ou um consumidor e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir várias atribuições de serviço e ANSs.
- A atribuição especifica o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis.

Tabelas do Customer Service Management e do CSDM

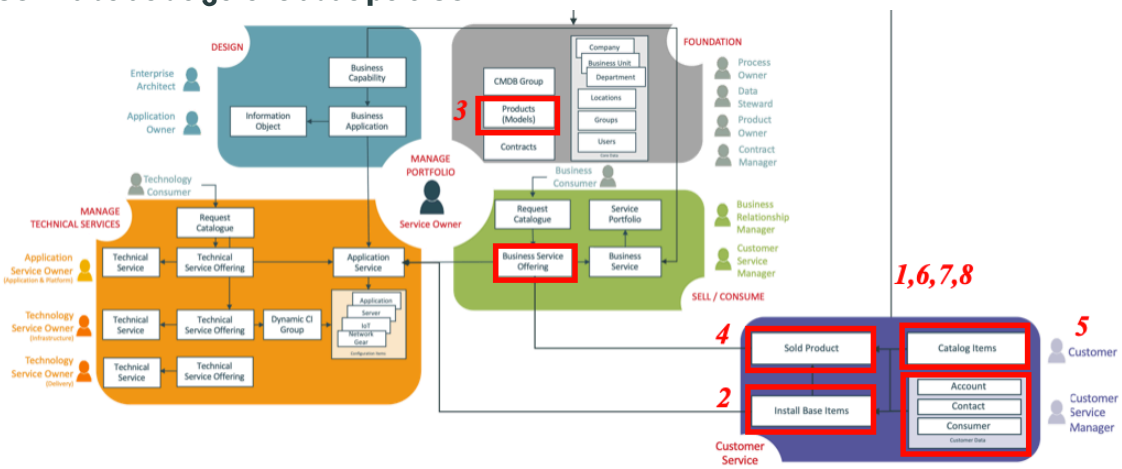
Customer Service Management gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Customer Service Management.

Tradução automática

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

CSDMTabelas do gerenciadas pelo CSM

CSMTabelas do gerenciadas pelo CSDM



O CSM faz referência às seguintes tabelas do CSDM:

1. Tabela de produtos vendidos [sn_install_base_sold_product] em CSM

   Representa o produto adquirido por uma conta ou consumidor e faz referência à tabela de modelo de produto [cmdb_model] ou tabela de modelo de serviço [cmdb_service_product_model] para um cliente (conta ou consumidor).

2. Tabela Item-base de instalação [sn_install_base_item] em CSM

   Representa os produtos instalados ou em uso por uma conta ou consumidor. Itens-base de instalação são Itens de configuração (ICs) consumidos pelo cliente e geralmente fazem referência à tabela Serviços de aplicativos [cmdb_ci_discovered_service] para produtos SaaS.

   Vários produtos vendidos podem ser usados em um determinado Item da Base de Instalação usando a tabela de Produtos instalados [sn_install_base_m2m_installed_product].

3. Um modelo de serviço faz referência à tabela de ofertas de serviço [service_offering]. Várias ofertas de serviço podem ser associadas a um único modelo de serviço.
4. Depois que o produto é vendido a um cliente, a tabela Produto vendido faz referência à tabela Oferta de serviço [service_offering]. Esta referência ajuda a identificar os clientes inscritos em uma oferta.
5. Os clientes podem solicitar serviços relacionados aos produtos que compraram vinculando a tabela de itens do catálogo [sc_cat_item] ao Modelo de produto ou ao modelo de serviço usando a tabela de relacionamentos de itens do produto para o catálogo [sn_prod_cat_rel_m2m_product_catalog_item].
6. Tabela Conta [customer_account] em CSM

   Estende a tabela de Empresa. A tabela Conta pode ser de cliente, de parceiro ou ambas.

7. Tabela Contato [customer_contact] em CSM

   Estende a tabela Usuário. Um usuário é um funcionário de uma conta. Um registro de contato armazena informações sobre um contato, como nome, número de telefone e endereço de e-mail. Um contato também pode ter um ID de usuário e pode fazer login no portal do cliente.

Tradução automática

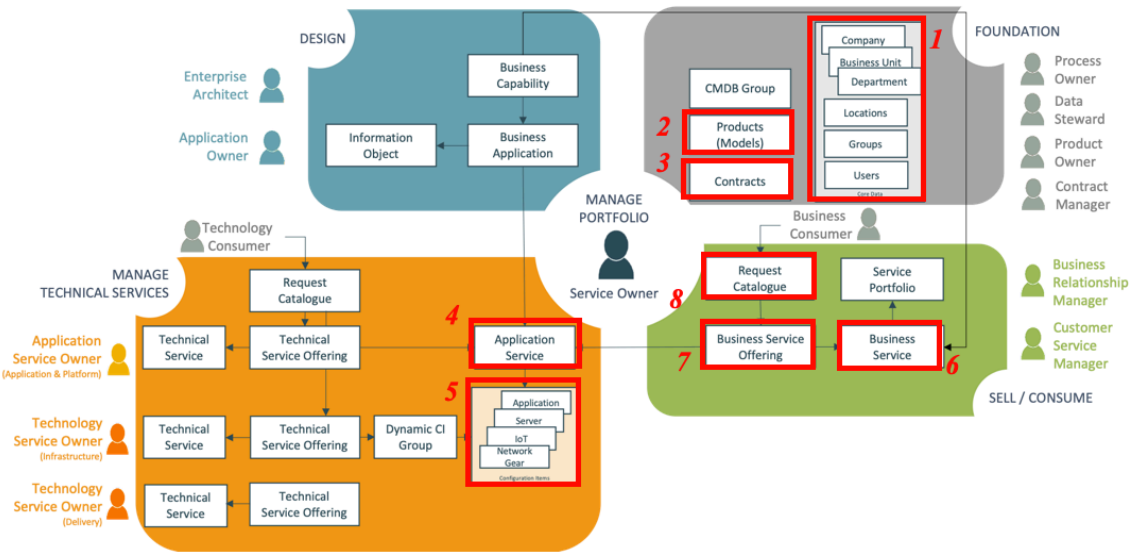
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

8. Tabela do consumidor [csm_consumer] em CSM

   Um consumidor é um cliente no modelo de negócios empresa para consumidor (B2C).

Tabelas CSDM usadas pelo CSM

Tabelas CSDM usadas pelo CSM



1. Empresa [core_company], Unidade de negócios [business_unit], Departamento [cmn_department], Local [cmn_location], Grupos [sys_user_group], Usuários [sys_user]
2. Tabelas de modelo de produto [cmdb_model] e [cmdb_service_product_model]
3. Tabela de Contrato [ast_contract]
4. Tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered]
5. Tabela de itens de configuração [cmdb_ci_*]
6. Tabela de serviço de negócios [cmdb_ci_service_business]
7. Tabela Oferta de serviço de negócio [service_offering]
8. Tabela de solicitação de catálogo [sc_cat_item]

Produtos que agregam valor ao CSM

Ao usar o CSM com outros produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do CSM. Esses outros produtos da ServiceNow incluem:

Gestão de serviços de TI (ITSM)

Os serviços têm o contexto dos negócios, aplicações, informações e tecnologias em camadas abaixo deles.

Gestão de eventos

Permite que as organizações identifiquem problemas relacionados à integridade do serviço em um único console de gerenciamento. Gestão de eventos fornece agregação de alertas e análise de causa raiz (RCA) para serviços descobertos, serviços de aplicações e grupos de alertas automatizados.

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Tradução automática

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

Permite que as organizações documentem e gerenciem serviços usando um formato padronizado e estruturado.

Produtos que se beneficiam do CSM

Gestão de serviços de TI (ITSM)

Permite que as organizações vinculem incidentes, problemas, alterações e solicitações a casos e tenham o contexto do cliente (consumidor ou conta) relatando o problema.

IT Operations Management (ITOM)

Permite que as organizações identifiquem os itens de base de instalação e os clientes afetados por problemas de serviço. Ajuda as organizações a fornecer atendimento proativo ao cliente.

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Permite que os clientes inscritos na oferta de serviço vejam quem é o responsável pelo serviço.

Exemplos de Customer Service Management

Neste exemplo, o CSDM ajuda a empresa de tecnologia fictícia ACME a usar CSM para gerenciar serviços de monitoramento de rede para os clientes.

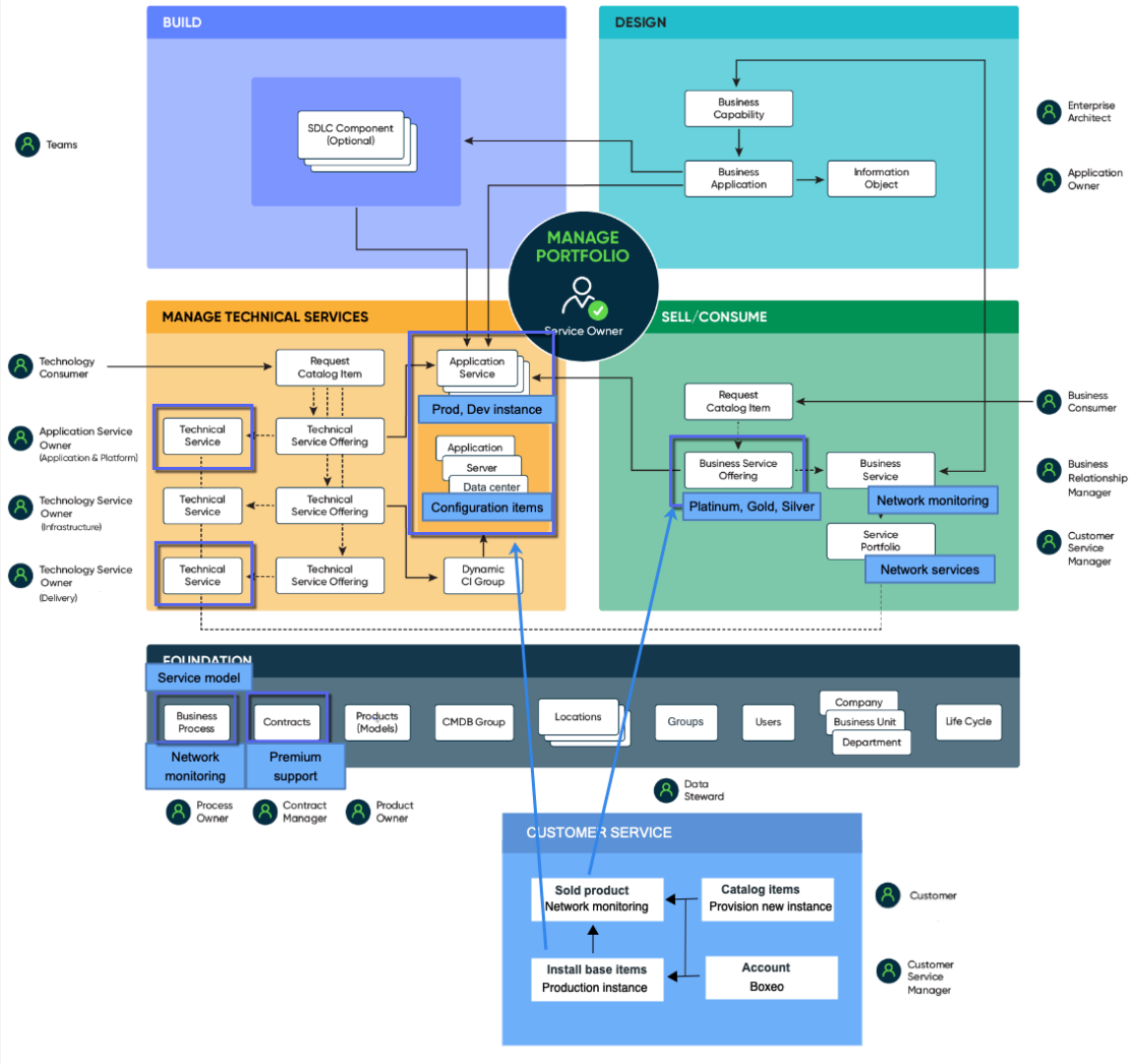
Cenário de exemplo: personas principais e como elas se beneficiam

A ACME oferece um serviço de monitoramento de rede para seus clientes corporativos que podem comprar a oferta Platinum, Gold ou Silver. Um cliente, Boxeo, comprou a oferta Platinum de monitoramento da rede (Produto vendido) e a está usando em ambientes de desenvolvimento e produção (Item-base de instalação).

Tradução automática

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

Exemplo de modelo de dados CSM



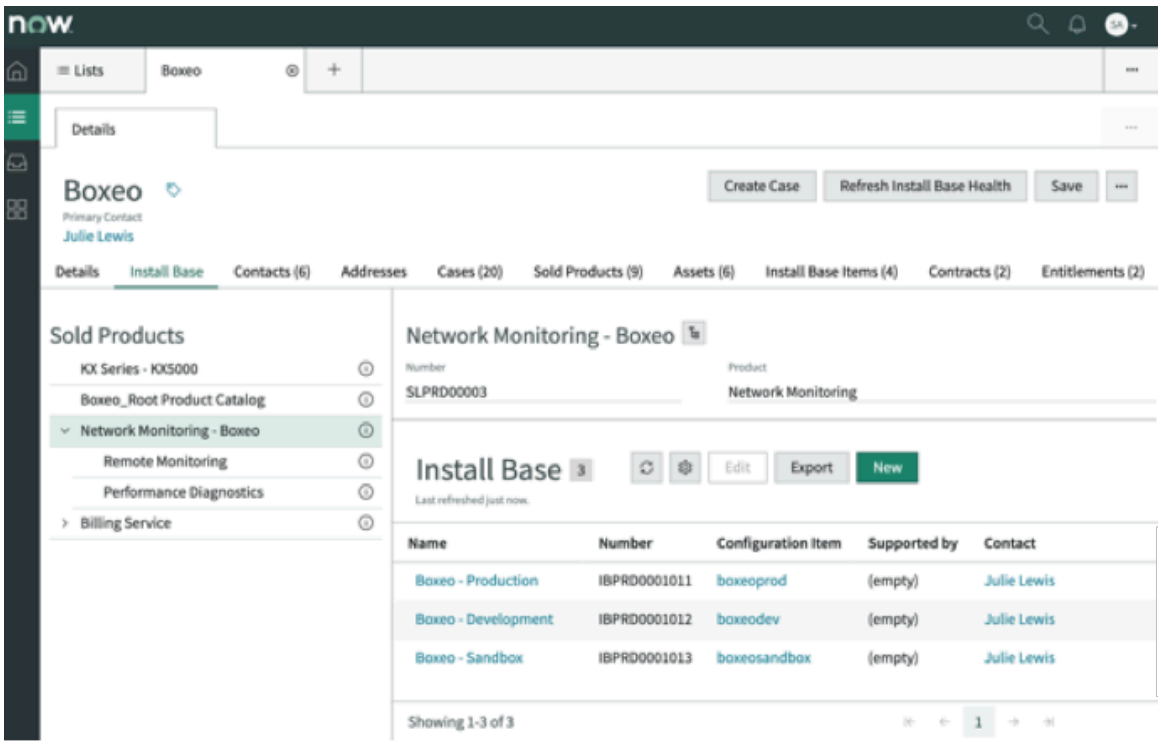
As principais personas (agentes de atendimento ao cliente, engenheiros do centro de operações de rede (NOC), responsáveis pelo serviço e clientes) podem concluir as seguintes tarefas:

Agentes de atendimento ao cliente podem:

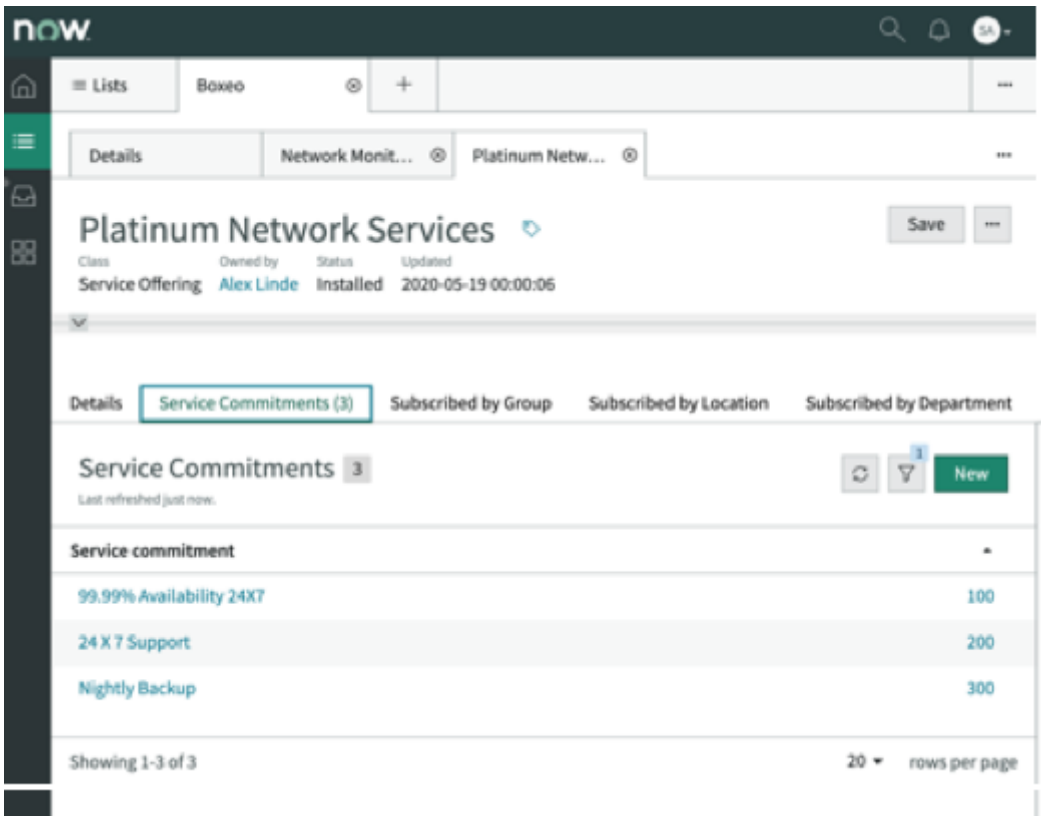
Tradução automática

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

- Exibir os produtos e serviços que o cliente comprou (Produto vendido) e instalou (Base de instalação).



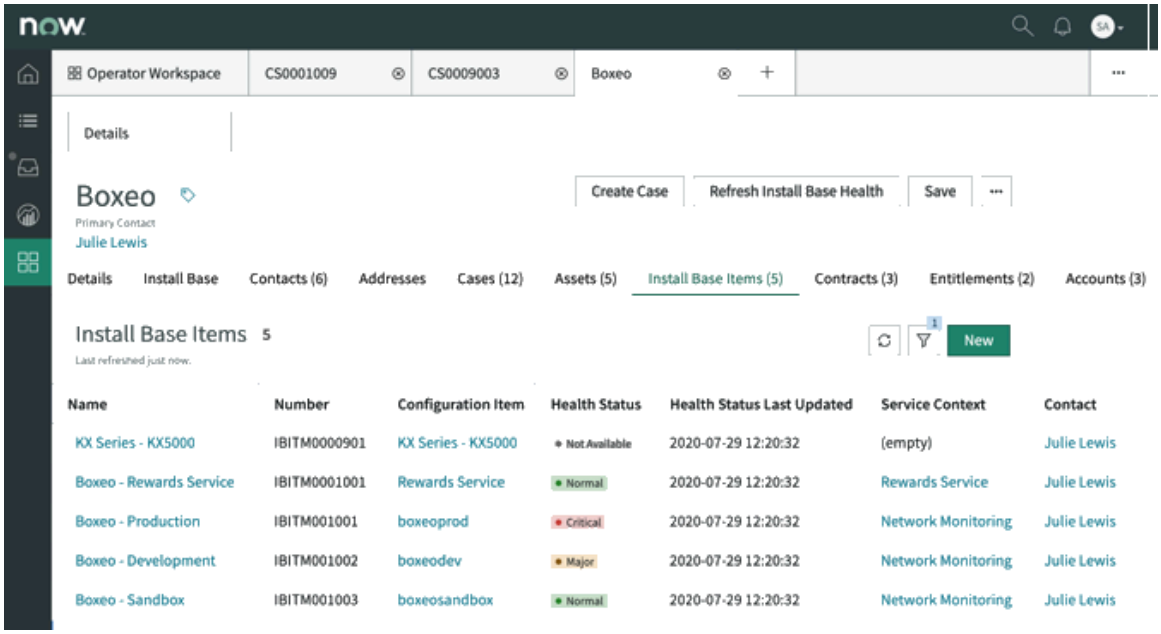
- Exibir a oferta de serviço associada ao produto vendido. O produto vendido faz referência à oferta de serviço.



Tradução automática

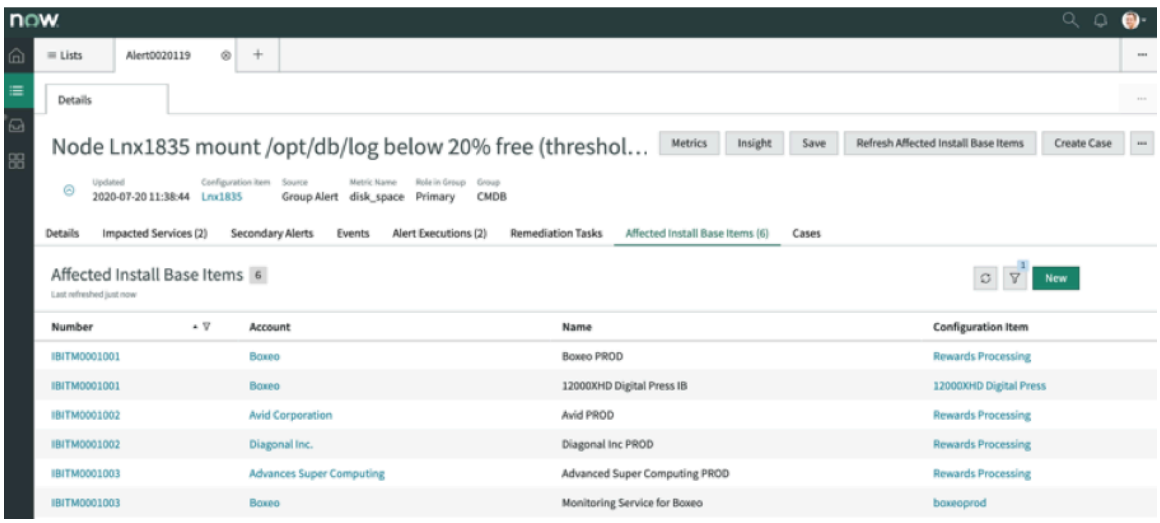
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

- Exibir o status de integridade dos Itens-base de Instalação



Os engenheiros do NOC podem: exibir clientes afetados por um problema de serviço e informar o atendimento ao cliente. Especificamente, eles podem executar as seguintes operações:

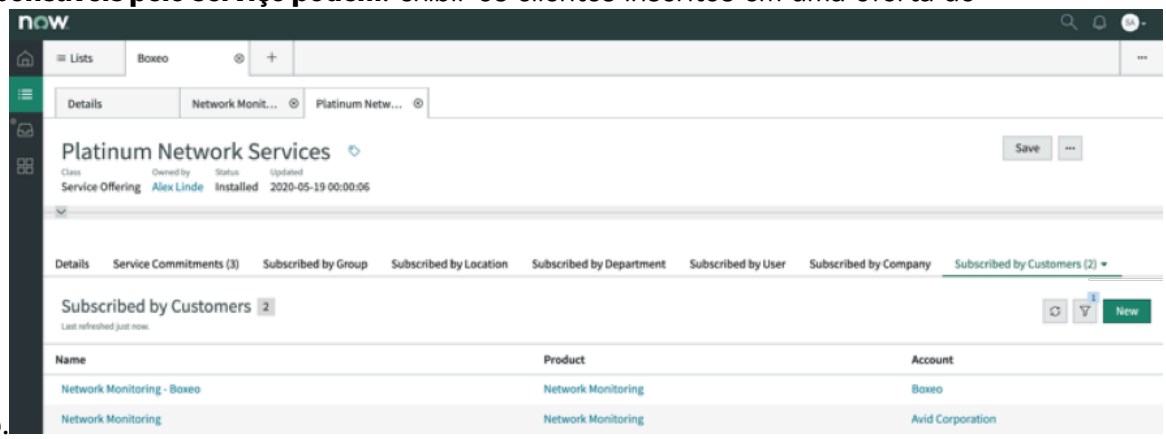
- Exibir os Itens-base de instalação afetados e adicionar ou remover de uma conta. O item-base de instalação faz referência ao serviço de aplicações (IC). O IC do qual ele depende deve ser um dos ICs afetados. O IC também deve ser referenciado no Alerta para mostrar esse item-base de instalação (e, portanto, a Conta ou o Consumidor) como afetado.
- Criar um caso proativo a partir de um alerta e informar a equipe de atendimento ao cliente sobre o problema ou a indisponibilidade do serviço.



Tradução automática

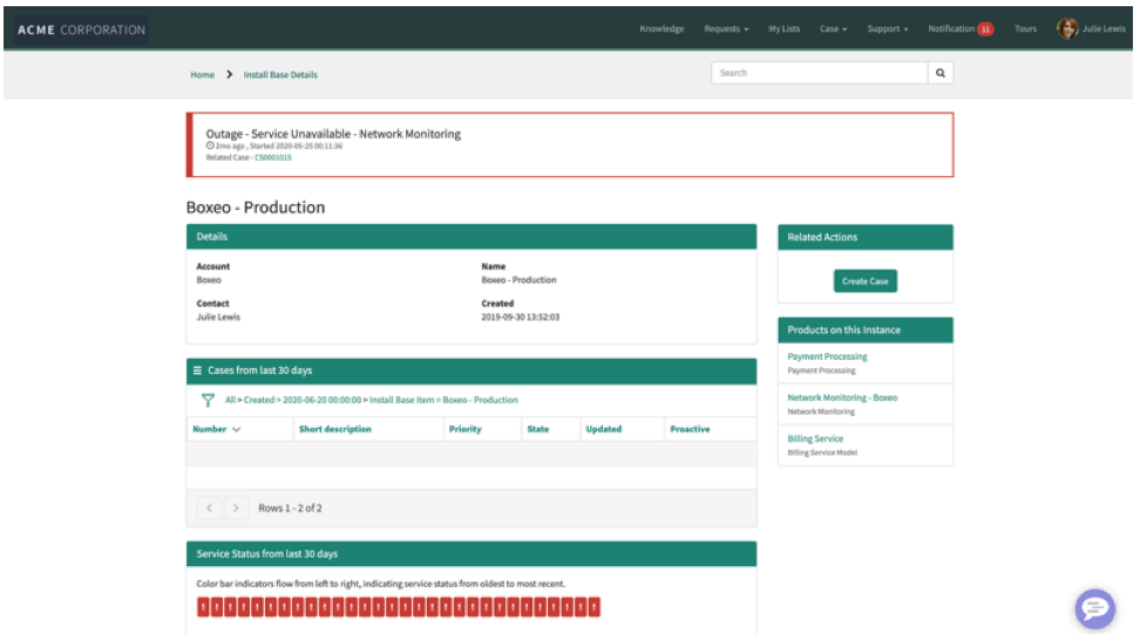
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Os responsáveis pelo serviço podem: exibir os clientes inscritos em uma oferta de serviço.



Clientes podem:

- Exibir os itens e os detalhes da base de instalação.
- Exibir indisponibilidades e problemas de serviço.

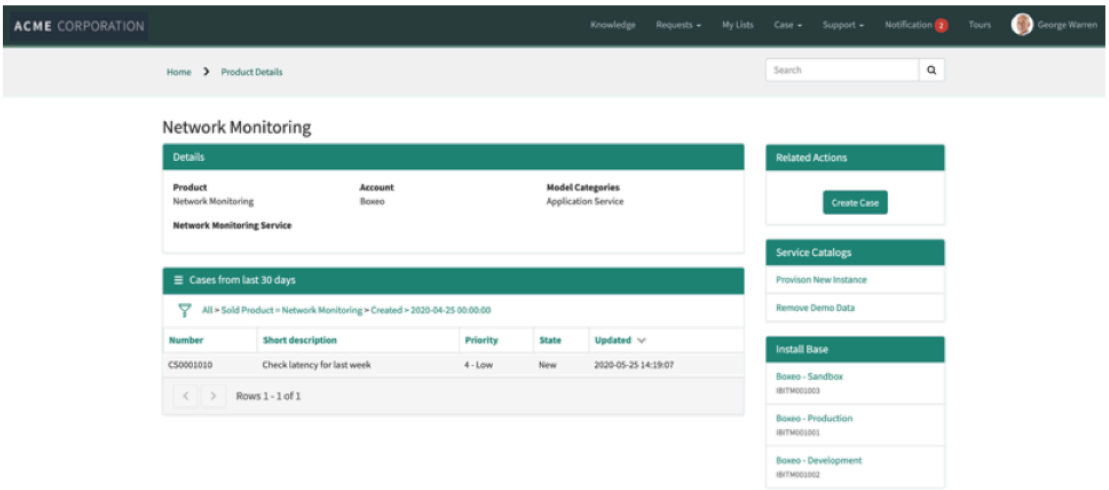


- Exibir produtos que eles compraram.

Tradução automática

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

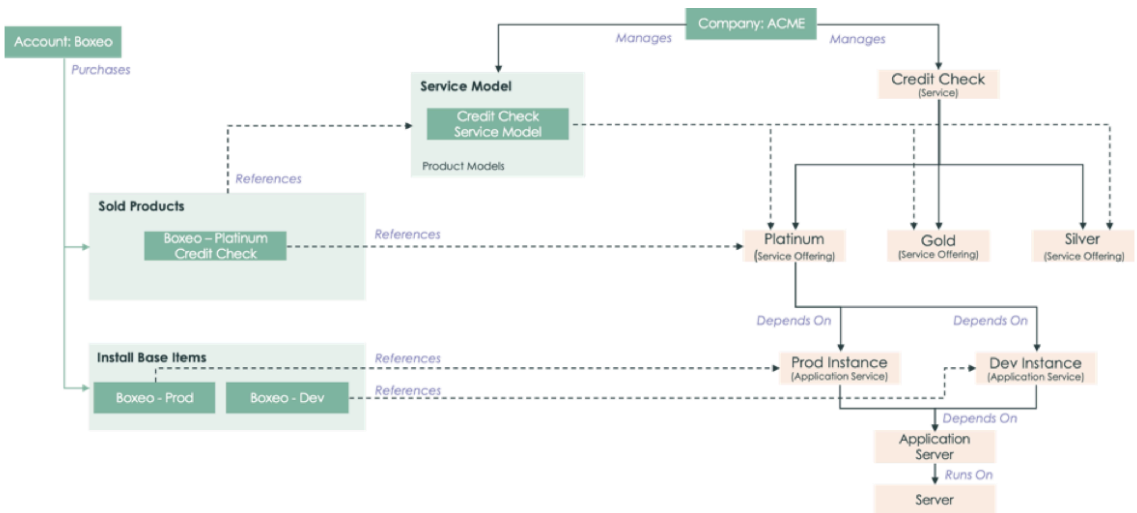
- Solicitar serviços relacionados aos produtos comprados.



Exemplo de casos de uso CSM e CSDM

Serviço com vários pacotes

A ACME oferece um Serviço de verificação de crédito para seus clientes corporativos. Eles podem comprar a oferta Platinum, Gold ou Silver.

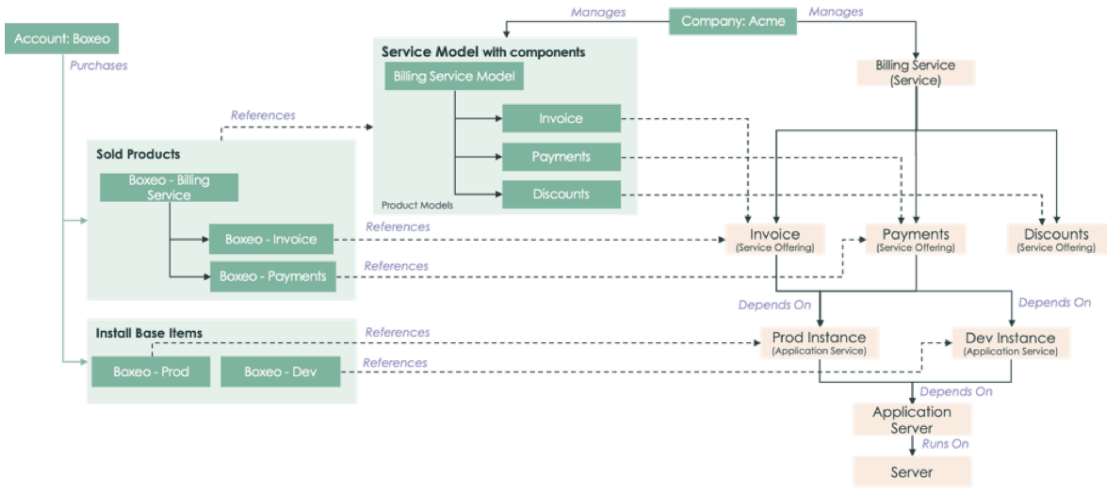


Serviço com componentes opcionais

A ACME oferece um Serviço de cobrança para seus clientes corporativos. Eles podem comprar o pacote ou uma ou mais ofertas do componente (por exemplo, faturas, pagamentos ou descontos).

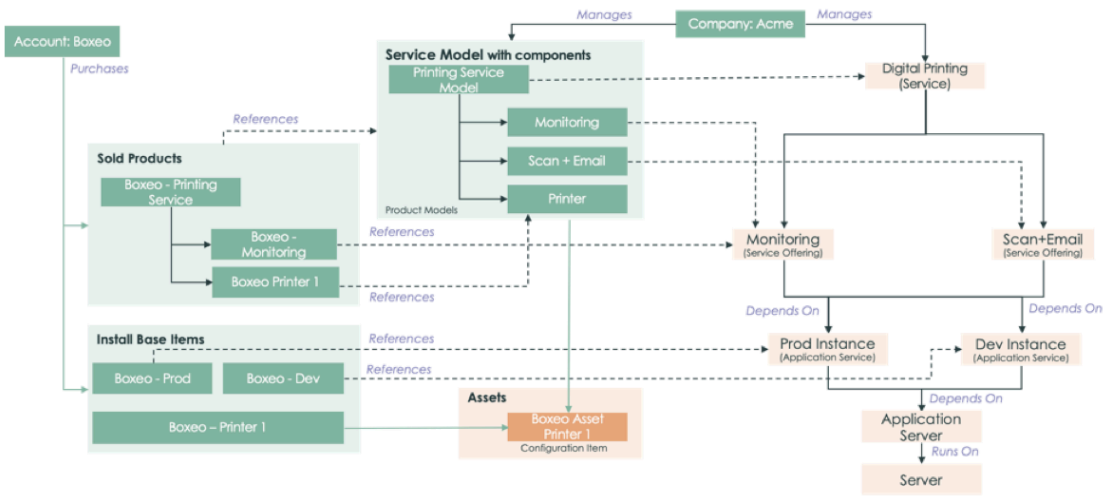
Tradução automática

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



Serviço com um produto físico

A ACME oferece uma Solução de Impressão Digital. Os clientes podem comprar o pacote ou a impressora junto com mais uma oferta de serviço (por exemplo, verificação e e-mail, monitoramento).

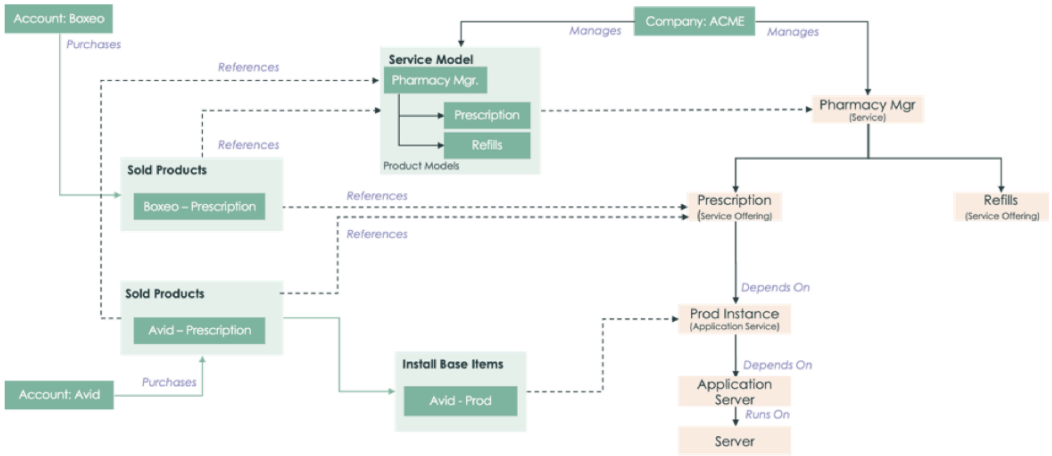


Serviço vendido a vários clientes

A ACME vende um Serviço de gerenciamento de farmácia para dois clientes: Boxeo e Avid Inc.

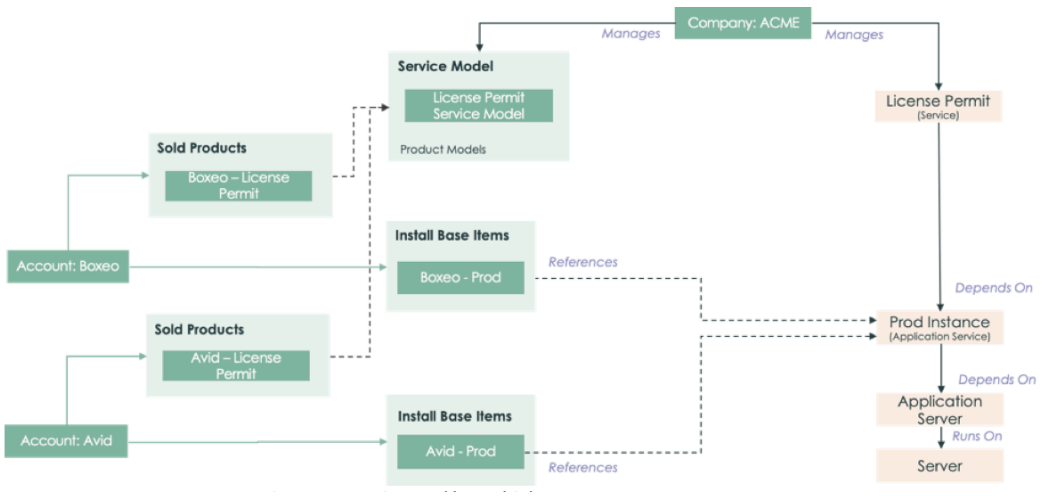
Tradução automática

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



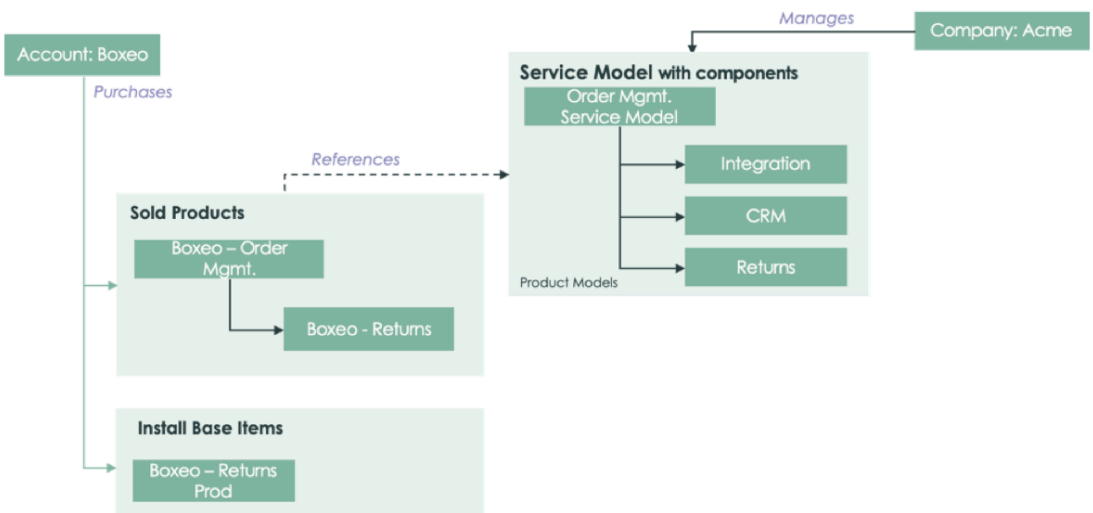
Serviço usado por vários clientes

A ACME implanta o Boxeo e o Avid na mesma instância de produção (modelo de vários locatários).



Serviço usado no local

A ACME oferece um serviço de gestão de pedidos. Esta compra é rastreada em Now Platform, mas é usada no local.



Tradução automática

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

Informações adicionais

Para obter mais informações sobre os recursos e tarefas relevantes de CSM, consulte os seguintes tópicos:

Configuração das exibições de formulário para integração do Service Portfolio Management

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Criação de um caso proativo a partir de um alerta

Criação de um caso para base de instalação na página inicial do Atendimento ao cliente

Operações proativas de atendimento ao cliente

Status da integridade de serviço para base de instalação

Configuração da base de instalação

Acompanhamento de indisponibilidade da base de instalação

Exibição das informações da base de instalação no Portal de atendimento ao cliente

Exibição das informações da base de instalação no Agent Workspace

Exibição das informações do produto no Portal de atendimento ao cliente

Exibição das informações do produto vendido no Agent Workspace

Perguntas frequentes de Customer Service Management

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

Perguntas frequentes (FAQs)

- O que é uma base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente?

  Uma base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente permite que as empresas rastreiem os produtos e serviços digitais em uso. Uma base de instalação de atendimento diferenciado ao cliente também rastreia os relacionamentos dos produtos e serviços com serviços e ICs dependentes que afetam sua integridade.

- O que são Operações proativas de atendimento ao cliente?

  As Operações proativas de atendimento ao cliente reúnem CSM e Gestão de eventos para permitir que as empresas acionem proativamente fluxos de trabalho de caso e notifiquem os clientes afetados.

- Preciso comprar o pacote Professional de CSM para usar a Base de instalação com atendimento diferenciado ao cliente?

  Não. A base de instalação com atendimento diferenciado ao cliente está incluída no CSM sistema base.

- Vários produtos vendidos podem fazer referência à mesma oferta de serviço?

  Sim. Vários produtos vendidos (ou seja, modelos de serviço) comprados por empresas diferentes podem fazer referência à mesma oferta de serviço. Por exemplo, vários

Tradução automática

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

clientes podem comprar a mesma oferta de SaaS com os mesmos compromissos de serviço.

- Vários itens-base de instalação podem fazer referência ao mesmo serviço de aplicativos?

  Sim. Vários itens-base de instalação (para a mesma conta ou para contas diferentes) podem fazer referência ao mesmo serviço de aplicativos. Por exemplo, uma oferta de SaaS de vários locatários em que vários clientes (cada um com seu próprio item-base de instalação) são usados na mesma instância de produção (serviço de aplicação).

- Quando devo criar um incidente em vez de um caso proativo a partir de um alerta?

  Normalmente, algumas empresas criam um incidente para que seus engenheiros NOC possam resolver o problema. Depois de determinarem que o problema afeta vários clientes, eles também criam proativamente um caso principal e casos secundários relacionados (um para cada cliente afetado) para notificar os clientes afetados. Portanto, o alerta, o incidente e o caso estão todos vinculados.

  As atualizações feitas pelas equipes de resolução no status do incidente ou os comentários adicionais são refletidos no caso. As equipes de atendimento ao cliente usam essas atualizações para manter os clientes informados.

  Para atender aos requisitos de tempo de notificação do cliente dos ANSs, as empresas também podem automatizar a criação de incidentes e casos a partir do alerta. Além disso, as empresas também podem criar um caso proativo a partir do alerta enquanto o problema está sendo resolvido.

- Qual é a diferença entre atribuições gerenciadas na Oferta de serviço de CSDM e nos Contratos e atribuições de CSM?

  Os compromissos de serviço em CSDM definem o nível esperado de um serviço. Uma oferta de serviço consiste em um conjunto de compromissos de serviço que definem exclusivamente as ofertas de serviço. Por exemplo, uma oferta de serviço pode incluir um compromisso de serviço para executar um backup de dados todas as noites.

  Contratos de serviço em CSM armazenam informações sobre o tipo de suporte fornecido a um cliente. Um contrato pode incluir uma conta ou consumidor, um contato e os ativos específicos cobertos. Um contrato também pode incluir várias atribuições de serviço e ANSs. Um direito define o tipo de suporte que um cliente recebe, bem como os canais de comunicação compatíveis. Por exemplo, um cliente pode assinar um contrato de serviço para receber suporte das 6h às 21h nos dias de semana.

- Como posso solicitar serviços adicionais com base no produto que comprei?

  O relacionamento entre o modelo do produto e os itens do catálogo permite que você use o portal do cliente para solicitar serviços adicionais para os produtos comprados. Vários itens do catálogo podem ser associados a um modelo de produto.

- Preciso de elementos de todos os domínios de CSDM para configurar CSM?

  Não. A abordagem mencionada neste caso de uso é baseada nas diretrizes recomendadas e pressupõe que você esteja no estágio de Execução ou em Tempo real da implementação CSDM. Para obter mais informações, consulte Implementando a estrutura de CSDM em fases.

  Ao implementar CSM, comece com as tabelas no domínio Foundation CSDM e no domínio Atendimento ao cliente CSM. Usar esses domínios permite que você aproveite os recursos incluídos em CSM.

Tradução automática

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

Para habilitar as operações proativas de atendimento ao cliente, use as tabelas do domínio Gerenciar serviços técnicos CSDM para monitorar os serviços de aplicações vinculados à base de instalação dos clientes. Usar este domínio permite que você aproveite a integração ITOM e CSM.

As organizações centradas em serviço podem aproveitar as tabelas do domínio CSDM Vender/Consumir para conectar o modelo de produto às ofertas de serviço e, em seguida, ao produto vendido. Essas conexões permitem que você rastreie o portfólio de serviços e tenha uma exibição completa de como os clientes estão consumindo serviços.

Exibição de produto do Configuração de DevOps

A aplicação Configuração de DevOps valida e gerencia os dados de configuração de suas aplicações corporativas em todas as fases do pipeline de DevOps. Isso garante que mudanças arriscadas nos dados de configuração não sejam implantadas em seu ambiente de produção. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do Configuração de DevOpsfuncionam com a estrutura principal do CSDM.

Com Configuração de DevOps, você pode:

- Validar automaticamente os dados de configuração antes da implantação.
- Integrar suas ferramentas e processos de DevOps mais comuns.
- Avaliar e monitorar processos e resultados de Configuração de DevOps.
- Gerenciar e proteger seus dados de configuração em várias fontes.
- Usar Configuração de DevOps com Velocidade de mudança para DevOps para obter visibilidade em todo o ciclo de vida das aplicações.

Para obter mais informações

Para obter mais informações, consulte Como configurar o DevOps Config

Tabelas do Configuração de DevOps e do CSDM

Configuração de DevOps gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Configuração de DevOps.

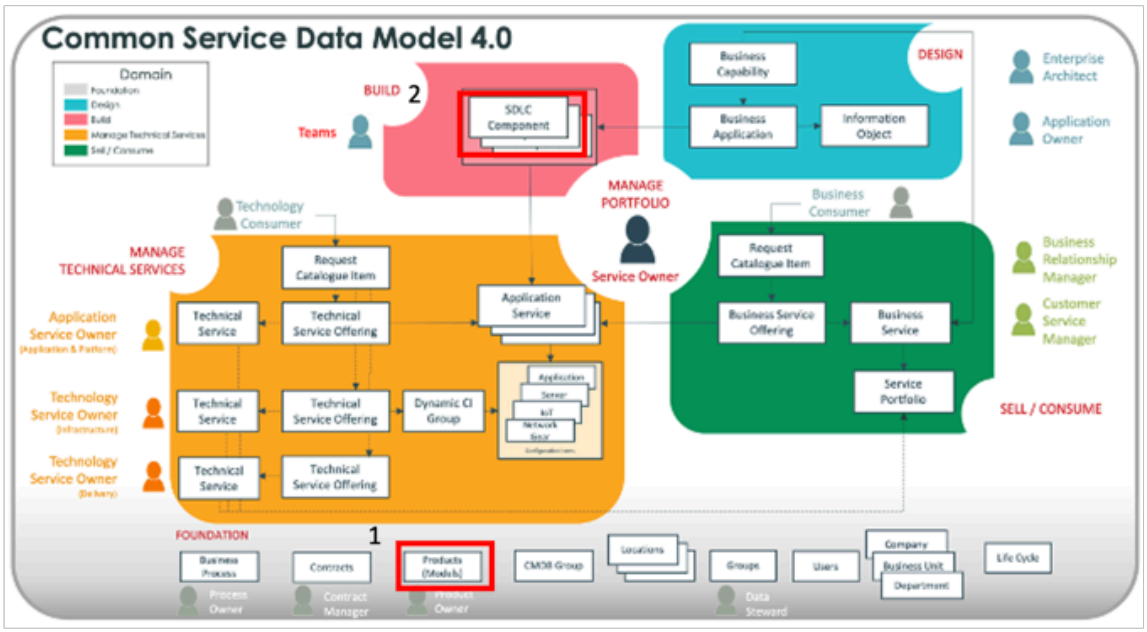
CSDMTabelas do gerenciadas pelo Configuração de DevOps

As tabelas a seguir são gerenciadas por Configuração de DevOps:

- Tabela de Modelo de aplicação [cmdb_application_product_model]
- Tabela de componentes de SDLC [cmdb_ci_sdlc_component]

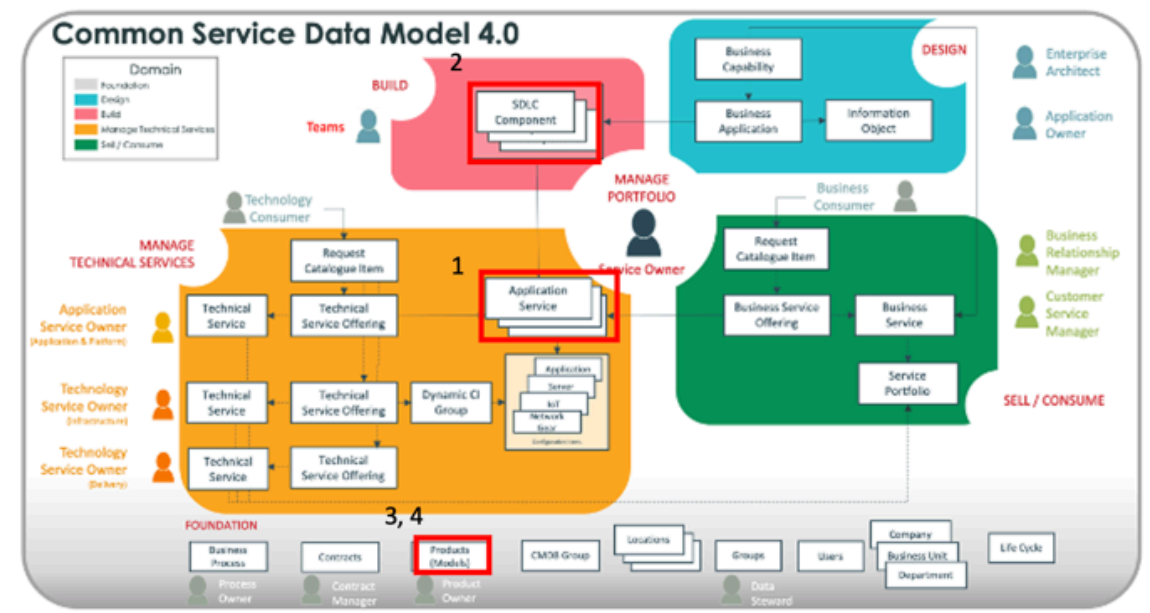
Tradução automática

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



CSDMTabelas do usadas pelo Configuração de DevOps

- Tabela de serviço de aplicativos [cmdb_ci_service_auto]
- Tabela de componentes de SDLC [cmdb_ci_sdlc_component]
- Tabela de Modelo de aplicação [cmdb_application_product_model]: estende a tabela de modelo de produto
- Tabela de modelo de software [cmdb_software_product_model]: estende a tabela de modelo de produto



Tradução automática

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

Produtos que agregam valor ao Configuração de DevOps

- Gestão de mudanças captura mudanças de dados de configuração junto com mudanças de código da aplicação, resumos de teste e outros pontos relacionados ao DevOps anexados a um registro de solicitação de mudança.
- Velocidade de mudança para DevOps integra dados de configuração em execuções de pipeline.

Produtos que se beneficiam do Configuração de DevOps

- ITSM: as aplicações mostram dados de configuração como parte das mudanças no ciclo de vida das aplicações, que podem ser vistos em execuções de pipeline e registros da solicitação de mudança.
- GRC: você pode mapear objetivos de controle para políticas de dados de configuração para fornecer uma trilha de auditoria das mudanças de dados de configuração em tempo real para casos de uso de risco e conformidade.

Caso de uso do Configuração de DevOps

Configuração de DevOps centraliza os dados de configuração para que eles possam ser protegidos e validados antes da implantação na produção. Configuração de DevOps oferece suporte a processos de implantação contínua validando mudanças de dados de configuração para uso descendente por ferramentas de implantação. As equipes de governança podem usar políticas para ajudar os desenvolvedores a entregar produtos em conformidade com o mínimo de impacto no pipeline.

Principais recursos do caso de uso do Configuração de DevOps

- Gerenciar os dados de configuração em um modelo de dados centralizado e seguro.
- Aproveitar o conteúdo de política pronto para uso para uma adoção mais rápida.
- Aproveitar os dados de configuração em conformidade no pipeline.

Modelo de Configuração de DevOps com CSDM

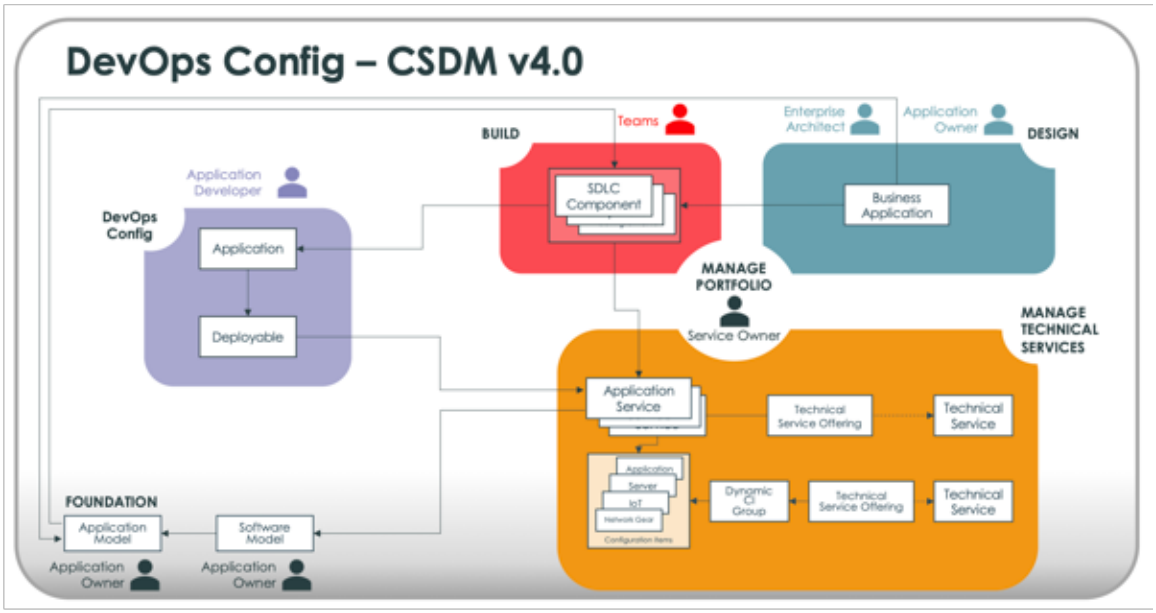
Configuração de DevOps vincula-se a Common Service Data Model por meio de dois pontos diferentes, enfatizando os aspectos de compilação e operação do modelo:

- Na fase de compilação, Configuração de DevOps se conecta por meio da tabela de aplicação de CDM à tabela de componentes SDLC, que se conecta ao modelo de aplicação . Isso permite que as equipes de Configuração de DevOps gerenciem os dados de configuração gerais de suas aplicações e infraestrutura.
- Configuração de DevOps também interage com CSDM na tabela de serviço de aplicativos. Configuração de DevOpsCDM vincula aplicações implantáveis. É o conjunto de dados de configuração implantado em um ambiente específico, como produção, desenvolvimento ou CQ, a um serviço de aplicação. O serviço de aplicações é representativo do ambiente operacional de uma aplicação, incluindo o tipo de ambiente e os atributos de local que são mapeados perfeitamente com o objeto implantável de CDM.

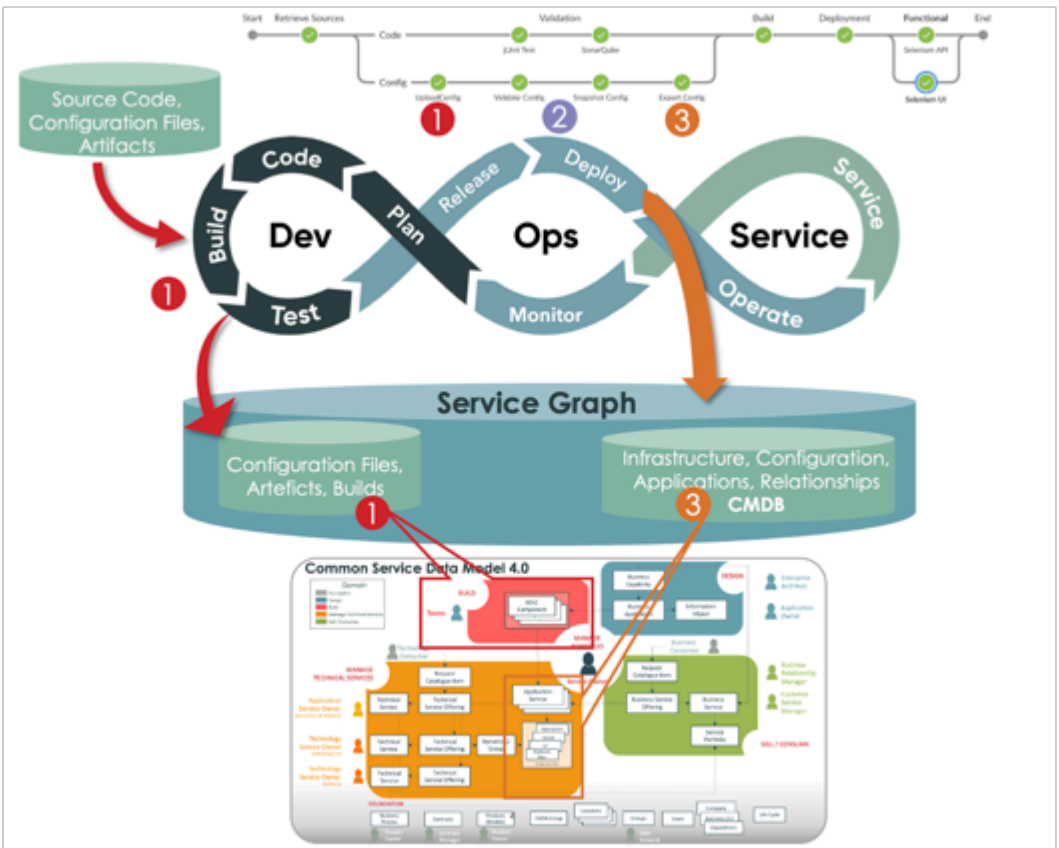
Aqui está uma exibição focada do diagrama de CSDM, com as partes que são relevantes para Configuração de DevOps.

Tradução automática

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



Além disso, o diagrama a seguir mostra como os dados de configuração fluem operacionalmente por meio de Configuração de DevOps e onde eles tocam os vários elementos de CSDM.



1. Carregar

a. Quando uma aplicação é criada, ela geralmente é tratada por um serviço de compilação automatizado como Jenkins. Além do código da aplicação, os dados de configuração também são extraídos do serviço de compilação. Os usuários podem carregar os

Tradução automática

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

dados de configuração em Configuração de DevOps e confirmá-los no modelo de dados da aplicação. Os dados são vinculados a um modelo de aplicação por meio do componente SDLC.

b. Além disso, durante o estágio de confirmação, se forem descobertas mudanças nos dados de configuração que afetam os implantáveis da aplicação, um snapshot será gerado para capturar essa mudança nesse ambiente.

2. Validar e publicar: as mudanças de dados de configuração que geram snapshots para implantáveis específicos podem ser validadas em relação às políticas de um usuário. Depois que um snapshot é validado, ele pode ser publicado para consumo.

3. Exportar:

a. Depois que os dados de configuração são publicados, eles podem ser exportados. Os dados de configuração exportados são usados de forma descendente em um pipeline de IC/CD, onde são usados para provisionar uma aplicação ou infraestrutura.

b. Se Velocidade de mudança para DevOps for usado junto com Configuração de DevOps, os usuários poderão implementar a aceleração de mudança nesta etapa do pipeline para vincular um snapshot a uma solicitação de mudança. Além disso, o serviço de aplicativos vinculado ao implantável ao qual o snapshot pertence também pode ser especificado. Se o serviço de aplicativos estiver vinculado corretamente a um grupo de ICs dinâmicos, ele poderá criar um link direto entre os ICs no serviço de aplicativos que seriam afetados pelas mudanças especificadas no snapshot.

Resultados do caso de uso do Configuração de DevOps

CSDM fornece Configuração de DevOps conectividade entre modelos de aplicação para criar e garantir que as instâncias desse modelo que estão em execução no ambiente do cliente (conforme expresso nos Serviços de aplicativos) estejam usando dados de configuração validados nos processos de compilação e implantação da aplicação e/ou ICs de infraestrutura vinculados a esse ambiente.

Considerações sobre Configuração de DevOps

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

- Se você estiver criando uma nova aplicação do Configuração de DevOps a partir de um modelo de aplicação ou serviço existente, considere as diferenças entre um Modelo de aplicação e um Serviço de aplicações:
  - Um Modelo de aplicação é um tipo de modelo que pode ser gerenciado e rastreado dentro de um processo de desenvolvimento do Scrum. É o objeto de referência ao qual os dados de configuração da aplicação serão vinculados.
  - Um serviço de aplicativos representa uma instância de uma aplicação ou sistema de negócios em diferentes tipos de ambientes de desenvolvimento, como desenvolvimento, teste ou produção. É o ambiente de destino onde seus dados de configuração serão implantados e, consequentemente, estão vinculados a um implantável em sua aplicação. Os serviços de aplicações geralmente se vinculam a um modelo de aplicação, em que o estado pretendido dos dados de configuração de uma aplicação é definido.

Tradução automática

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

Nota:

- Se você já tiver um ambiente de destino (desenvolvimento, teste ou produção) que deseja configurar e o Serviço de aplicação para esse ambiente tiver sido definido, essa opção é a maneira mais rápida de definir e mapear seus dados de configuração para esse ambiente. É a opção preferencial.
- Esta também é a opção preferencial se um serviço de aplicação ainda não tiver sido definido, mas um modelo de aplicação já tiver sido criado (a partir de outros usos na plataforma).

- Uso de um registro de aplicação separado em Configuração de DevOps:

  Configuração de DevOps tem uma versão separada de uma aplicação em comparação com sua contraparte em Velocidade de mudança para DevOps. O motivo é que a aplicação é o objeto central de referência para o modelo de dados de configuração de um cliente e, portanto, requer limites rígidos para respeitar quaisquer mudanças nesse modelo ao longo do tempo.

  Por outro lado, a aplicação em Velocidade de mudança para DevOps pode ser considerado mais como um contêiner para os vários objetos de ferramenta que podem ser descobertos com ele (pipelines, planos, repositórios e confirmações de código).

Exibição de produto do Gestão de incidentes

Gestão de incidentes oferece suporte ao processo de gestão de incidentes com a capacidade de identificar e registrar incidentes, classificar e priorizar incidentes, atribuir incidentes a usuários ou grupos apropriados, escalar, resolver e relatar incidentes. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do Gestão de incidentes funcionam com a estrutura principal do CSDM.

Os recursos de Gestão de incidentes que obtêm o máximo de benefícios do CSDM incluem:

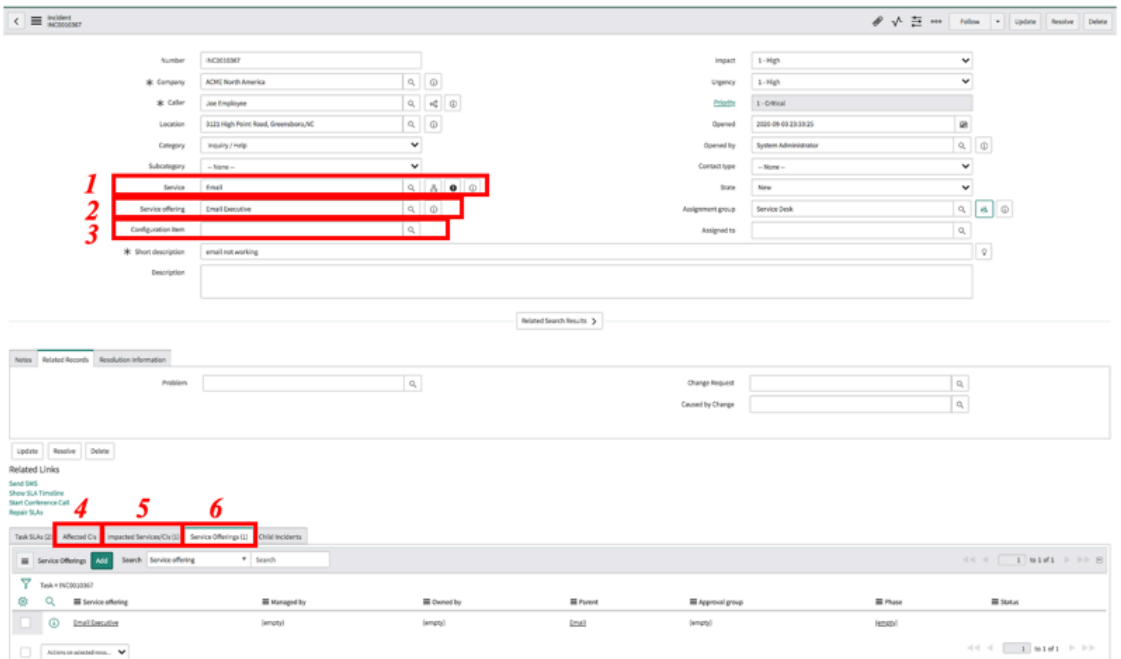
- O Agent Workspace fornece aos agentes as informações necessárias para priorizar e resolver incidentes rapidamente.
- O workbench de incidentes graves inclui uma exibição de painel único que você pode usar para identificar, rastrear e resolver incidentes de alto impacto.
- O aplicativo para celular nativo permite que os agentes exibam e respondam rapidamente às tarefas em trânsito e possam aprovar as solicitações com um único toque.
- O desvio de incidentes incentiva a autoajuda, sugerindo artigos da base de conhecimento relacionados.
- Melhora a colaboração em tarefas de incidentes usando a funcionalidade de arrastar e soltar em quadros de tarefas visuais.
- A análise de desempenho fornece informações detalhadas sobre as tendências de desempenho.

Gestão de incidentes inclui um formulário que você pode usar para relatar os incidentes.

Tradução automática

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

Formulário Incidente



O formulário Incidente faz referência aos seguintes atributos e listas relacionadas.

1. Serviço — Faz referência à tabela [cmdb_ci_service_business].

> **Nota:**
> Versões anteriores da ServiceNow rotularam este atributo como Serviço de negócios.

2. Oferta de serviço (atributo) - Faz referência à tabela [service_offering]. Exibe as ofertas de serviço impactadas pelo incidente na lista relacionada de ofertas de serviço.
3. Itens de configuração — Faz referência à tabela [cmdb_ci]
4. ICs afetados/causais – Tabela Lista relacionada [task_ci]. (O formulário Incidente permite que serviços de aplicativo sejam escolhidos como ICs)
5. Serviços afetados — Lista relacionada tabela [task_cmdb_ci_service]
6. Oferta de serviço — Tabela da lista relacionada [task_service_offering]

Para obter mais informações

Para obter mais detalhes sobre Gestão de incidentes, consulte Incident Management .

Tabelas do Gestão de incidentes e do CSDM

Gestão de incidentes gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Gestão de incidentes.

CSDMTabelas do usadas pelo Gestão de incidentes

O formulário Incidente faz referência às seguintes tabelas do CSDM:

1. Tabela de serviço de aplicativos [cmdb_ci_discovered_service] ou qualquer IC de infraestrutura.
2. Tabelas de itens de configuração [cmdb_ci*]

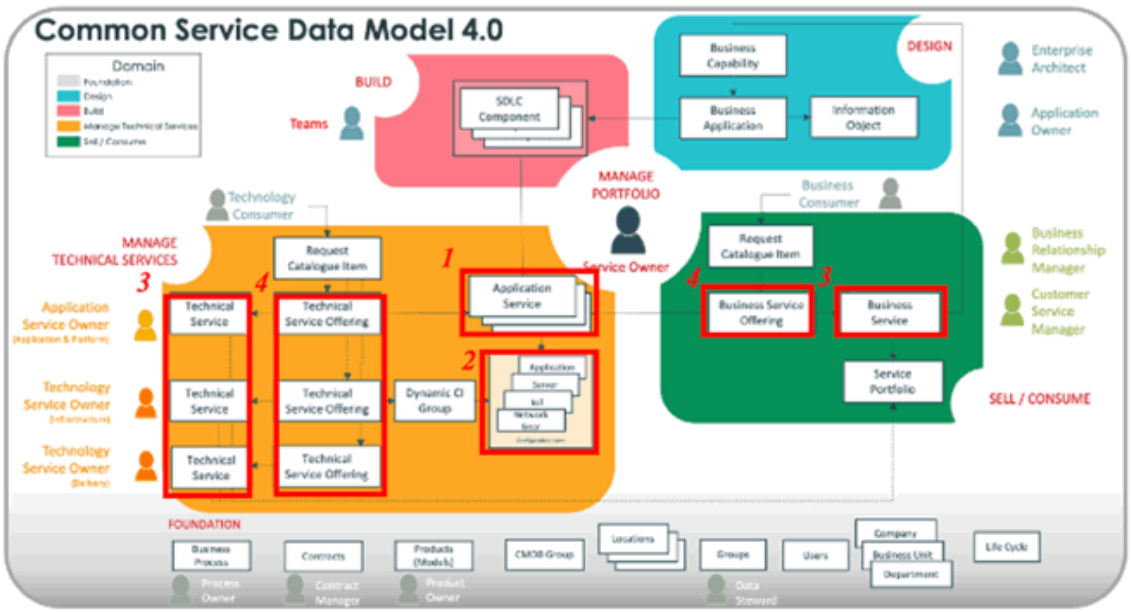
Tradução automática

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

3. Tabelas de Serviço de negócio [cmdb_ci_service_business] e Serviço técnico [cmdb_ci_service_technical]: use o atributo de classificação de serviço para identificar serviços de negócios, serviços técnicos e serviços de aplicações como tipos de serviços.
4. Tabela de oferta de serviço [service_offering]: usa o atributo de classificação de serviço para identificar serviços de negócios, serviços técnicos e serviços de aplicações como tipos de ofertas de serviços.

   Consulte a documentação de Gestão de incidentes para obter informações sobre compromissos de serviço em uma oferta de serviço (por exemplo, tempo de resolução de incidente).

Tabelas usadas por Gestão de incidentes



Produtos que agregam valor ao Gestão de incidentes

Ao usar o Gestão de incidentes com outros produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do Gestão de incidentes. Esses outros produtos da ServiceNow incluem:

Descoberta

Descoberta fornece os detalhes sobre os ICs de hardware e software que você está usando.

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Fornece informações de ciclo de vida para um serviço.

Gestão de ativos

Fornece o modelo de produto relacionado. Gestão de ativos de software (SAM Foundation) e HAM (Hardware Asset Management) fornecem os dados de ciclo de vida para Gestão de incidentes.

Gestão de segurança

Forneça as informações iniciais que ajudem a conter, erradicar e recuperar incidentes relacionados à segurança.

Gestão de riscos

Tradução automática

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

Fornece as informações de risco de TI e financeiro.

Produtos que se beneficiam do Gestão de incidentes

Gestão de serviços de TI (ITSM)

Os serviços têm o contexto dos negócios e das aplicações, junto com as informações e as tecnologias abaixo deles.

Information Technology Operations Management (ITOM)

Compreende o contexto de negócios dos serviços de aplicações junto com o hardware e o software que estão sendo gerenciados.

Governança, risco e conformidade (GRC)

Os auditores podem aproveitar os aplicações de negócios e objetos de informações relacionados. Isso ajuda os auditores a entender a confidencialidade dos dados em tempo de design para auditorias de escopo, medição de riscos e gerenciamento de atividades de auditoria.

Gestão de ativos

Gerencia os ciclos de vida do software e do hardware para aplicações de negócios e serviços de negócios.

Customer Service Management (CSM)

Caso de uso do Gestão de incidentes

Gestão de incidentes restaura a operação normal do serviço enquanto minimiza o impacto em seus negócios e mantém a qualidade de seus dados.

Caso de uso do Gestão de incidentes

Observação para o revisor: as etapas 1 e 2 não correspondem aos campos rotulados como 1 e 2 no diagrama. Corrija as etapas, o diagrama ou ambos. Obrigado, Roy Lageman

Use o Gestão de incidentes para criar um incidente que captura as informações sobre os ICs relacionados ao ativo. Um incidente mantém um registro dos ICs atualizados, reparados, trocados ou desativados.

Ao rastrear os ativos, você pode saber onde estão localizados, como são usados e quando foram feitas alterações neles. Essas informações ajudam você a monitorar e gerenciar sistematicamente os ativos de sua empresa.

Um IC gera um incidente. Use uma visualização de dependência para identificar outros ICs afetados pelo incidente. Associe os ICs afetados a um registro de incidente para descobrir como o incidente afeta outros ICs dependentes.

Seguir a estrutura de CSDM agrega valor a Gestão de incidentes das seguintes maneiras:

- Gestão de incidentes compreende o impacto do Incidente sobre os serviços e as ofertas de serviço.
- Gestão de incidentes roteia dinamicamente os incidentes.
- Gestão de incidentes identifica todos os serviços afetados.

Resultados do caso de uso

A estrutura do CSDM fornece contexto para os incidentes, os ICs envolvidos no incidente e para os serviços que ele afeta.

Tradução automática

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

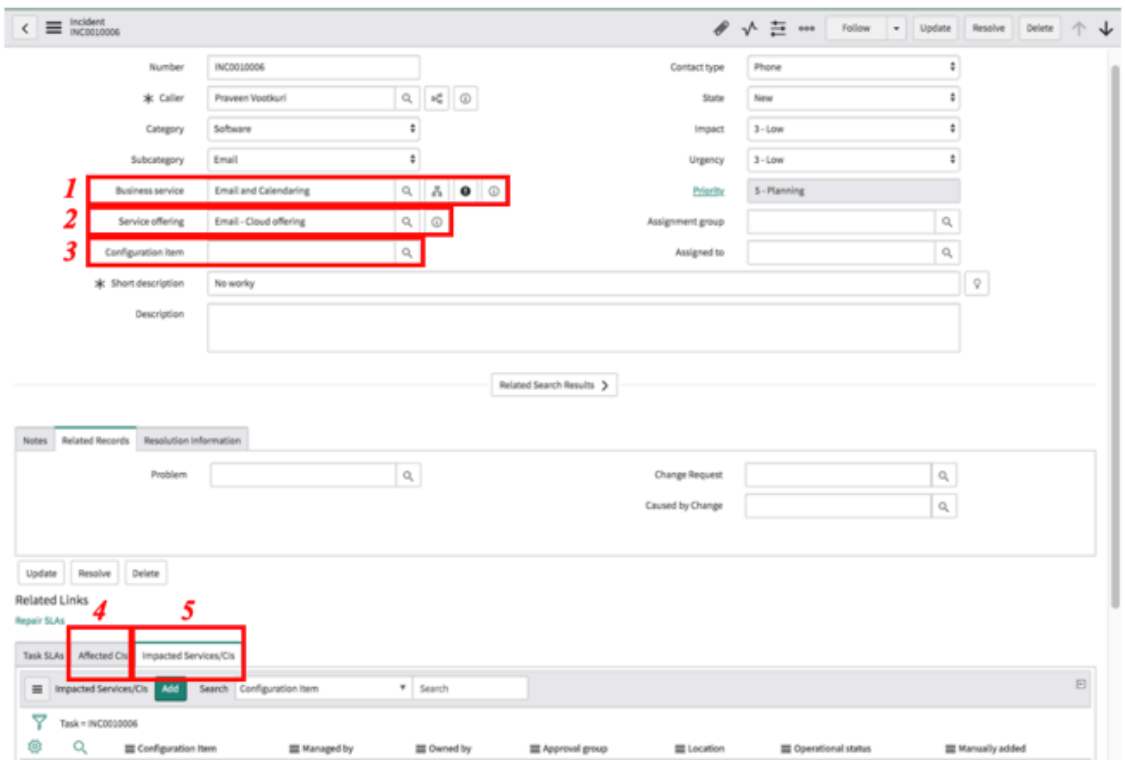
Use o formulário de Incidente para ver o seu impacto e restaurar os serviços afetados. Conclua os seguintes passos:

1. Preencha a lista relacionada **Serviços Afetados** [task_cmdb_ci_service] com os serviços e as ofertas de serviço que estão relacionados ao IC preenchido.
2. (Opcional) Use os atributos de **serviço** e **oferta de serviço** para ajudar a restringir a lista de ICs disponíveis.

   Nota:
   Restringir a lista de ICs disponíveis não é um recurso do sistema base. Para restringir a lista, você precisa configurar o formulário de Incidentes.

3. Preencha o atributo do **item de configuração** [configuration_item] com o IC ou o serviço afetado. Você pode usar este IC para identificar os detalhes para roteamento do incidente. Por exemplo, você pode usar os dados de IC, como Grupo de suporte e fornecer informações sobre o impacto do serviço usando relacionamentos de dependência.
4. (Opcional) Adicione a lista relacionada de **ICs Afetados** [task_ci] para identificar os ICs que podem ter causado o incidente.
5. (Opcional) Use a lista relacionada de **serviços afetados** [task_cmdb_ci_service] para ver os serviços e ICs afetados pelo incidente.

Formulário de incidente para caso de uso



Configuração do formulário de Gestão de incidentes

Configure o formulário Incidente para ver o impacto de um incidente e restaurar os serviços afetados. A estrutura de CSDM permite a você exibir um contexto avançado para incidentes: os ICs envolvidos no incidente e as ofertas de serviço, além das aplicações de negócios e serviços de negócio afetados pelo incidente.

Tradução automática

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

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Gestão de incidentes aproveita a estrutura de dados de CSDM para exibir informações que ajudam a resolver o incidente.

Vá para a marca de 1:00:00 neste vídeo para saber como configurar o formulário Incidente para incluir as listas relacionadas que aproveitam a estrutura de CSDM.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Administração** > **Propriedades do Incidente**.
2. Na seção Propriedades da lista relacionada a incidentes, habilite as propriedades a seguir e selecione **Salvar**.
   - **Preencha os serviços afetados com base em ICs afetados**. Esta propriedade permite a exibição e a atualização da lista relacionada **Serviços/ICs afetados** quando você executa a ação **Atualizar serviços afetados**.
   - **Preencher a lista relacionada da aplicação de negócios para incidentes**
   - **Preencher a lista referente a oferta de serviços para incidentes**

   As propriedades estão totalmente descritas em Incident Management properties.
3. Verifique se a opção **Classe de princípio** está selecionada para o IC ou a classe de IC conforme descrito em Criar uma Classe de IC e Atualizar a lista de classes no filtro de classe principal.
4. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Abrir** e preencha os seguintes campos:

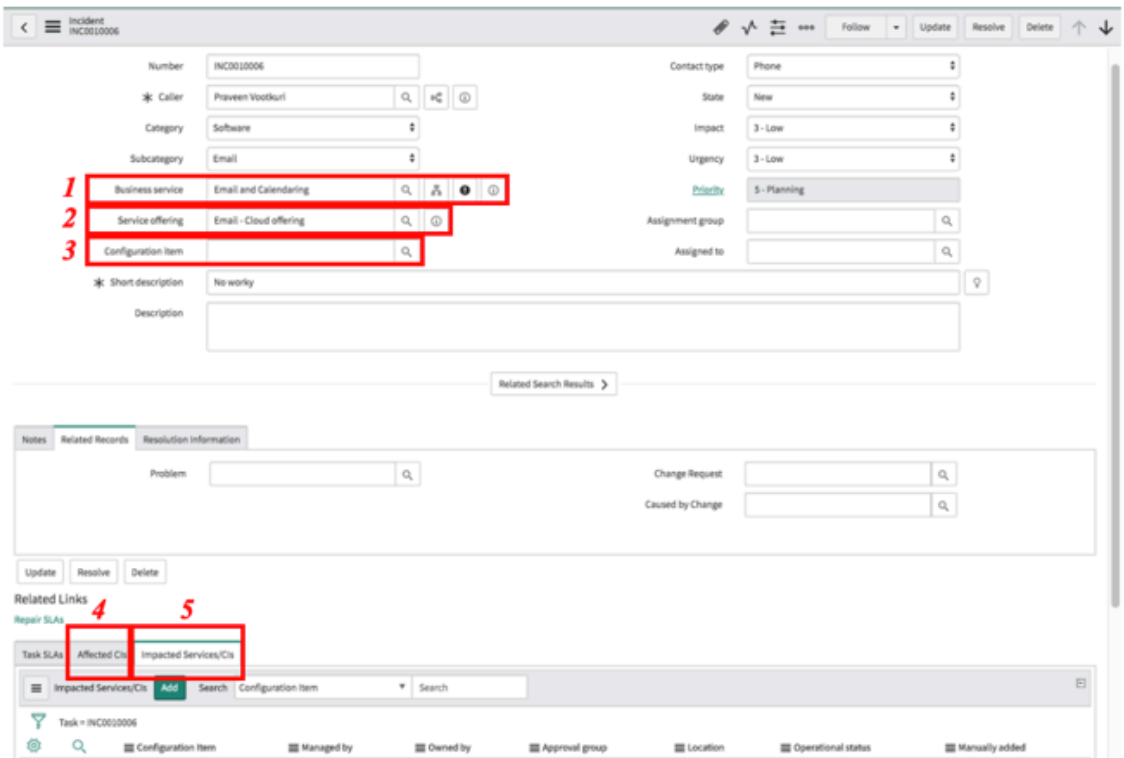
Formulário Incidente

Serviço	O serviço de negócio ou o serviço técnico associado ao incidente. O valor especificado restringe a lista de ICs disponíveis exibidos para seleção no campo **Item de configuração**. **Nota:** Restringir a lista de ICs disponíveis não é um recurso do sistema base. Para restringir a lista, você precisa especificar valores para **Serviço** e **Oferta de serviço**.
Oferta de serviço	A oferta de serviço de negócio (produto) ou a oferta de serviço técnico associada ao incidente. O valor especificado restringe a lista de ICs disponíveis exibidos para seleção no campo **Item de configuração**.

Tradução automática

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

	Nota: Restringir a lista de ICs disponíveis não é um recurso do sistema base. Para restringir a lista, você precisa especificar valores para **Serviço** e **Oferta de serviço**.
Item de configuração	O IC ou o serviço afetado. (Hardware, aplicação e nuvem [ICs físicos] ou serviço de aplicação [ICs lógicos]) Você pode usar este IC para identificar os detalhes para roteamento do incidente. Por exemplo, você pode usar os dados de IC, como Grupo de suporte e fornecer informações sobre o impacto do serviço usando relacionamentos de dependência.



5. Analise as informações.
   - Os ICs que podem ter causado o incidente são exibidos na lista relacionada **ICs afetados** [task_ci].
   - Os serviços e as ofertas de serviço relacionados ao IC preenchido são exibidos na lista relacionada **Serviços/ICs afetados** [task_cmdb_ci_service].
   - Os serviços e os ICs afetados pelo incidente são exibidos na lista relacionada **Serviços/ICs afetados** [task_cmdb_ci_service].

Considerações sobre Gestão de incidentes

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

Tradução automática

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

Considerações sobre Gestão de incidentes

Aplicações de negócios não são referenciadas no Gestão de incidentes

Aplicações de negócios são objetos de portfólio para projetar e planejar sua arquitetura empresarial. As aplicações de negócios não contêm detalhes em nível de atributo, como versão, ambiente e localização (para quaisquer implantações usando um ou mais aplicações).

Serviço de aplicações

Um serviço de aplicativos é um IC operacional e uma instância exclusiva de uma aplicação.

Um serviço de aplicativos é a representação lógica dos ICs de hardware e software subjacentes que funcionam juntos para implementar um aplicativo ou sistema de negócios. O serviço de aplicações representa uma instância da aplicação ou sistema de negócios.

Usar o serviço de aplicativos em um formulário de Incidente

Você pode usar o IC de serviço de aplicativos no formulário de incidente em cenários como os seguintes:

- O incidente é para um problema relacionado à aplicação. No formulário de Incidente, você pode inserir o Serviço de aplicações no campo **Item de configuração** para representar a aplicação. Por exemplo, você pode relatar o serviço de aplicativos chamado MyApp 3.0 Production como indisponível.
- O incidente é para um IC de infraestrutura que está afetando um ou mais serviços. No formulário de Incidente, a lista relacionada de **Serviços/ICs afetados** identifica o serviço de aplicativos que afeta os serviços. Por exemplo, o IC do servidor Acme42 pode ser identificado como um elemento que afeta o MyApp 3.0 Production e outros serviços relacionados.

Exibição de produto do Tecnologia operacional

Tecnologia operacional abrange produtos que abordam aspectos da gestão de dispositivos de OT e processos de produção em várias fases do ciclo de vida. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do Tecnologia operacionalfuncionam com a estrutura principal do CSDM.

Operational Technology Manager

Cria os dados e relacionamentos básicos que permitem que sua empresa use a solução Tecnologia operacional. Para obter mais informações, consulte Operational Technology Manager .

Gerente de processos industriais

Permite que você crie a base de dados do Modelo de equipamento ISA-95 necessária para a solução Tecnologia operacional. Para obter mais informações, consulte Industrial Process Manager .

Operational Technology Vulnerability Response

Permite a priorização e correção eficazes de vulnerabilidades de dispositivo de OT no nível do site. Para obter mais informações, consulte Operational Technology Vulnerability Response .

Gestão de incidentes para tecnologia operacional

Permite que os engenheiros resolvam rapidamente problemas de dispositivo de OT e processo de produção. Para obter mais informações, consulte Operational Technology Incident Management .

Gestão de mudanças para tecnologia operacional

Tradução automática

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

Permite que sua organização implemente mudanças em dispositivos de OT e processos de produção. Para obter mais informações, consulte Operational Technology Change Management .

Gestão de conhecimento para tecnologia operacional

Permite que sua organização capture informações sobre seu sistema de OT em artigos de conhecimento relacionados a incidentes de OT. Para obter mais informações, consulte Operational Technology Knowledge Management .

Tabelas do Tecnologia operacional e do CSDM

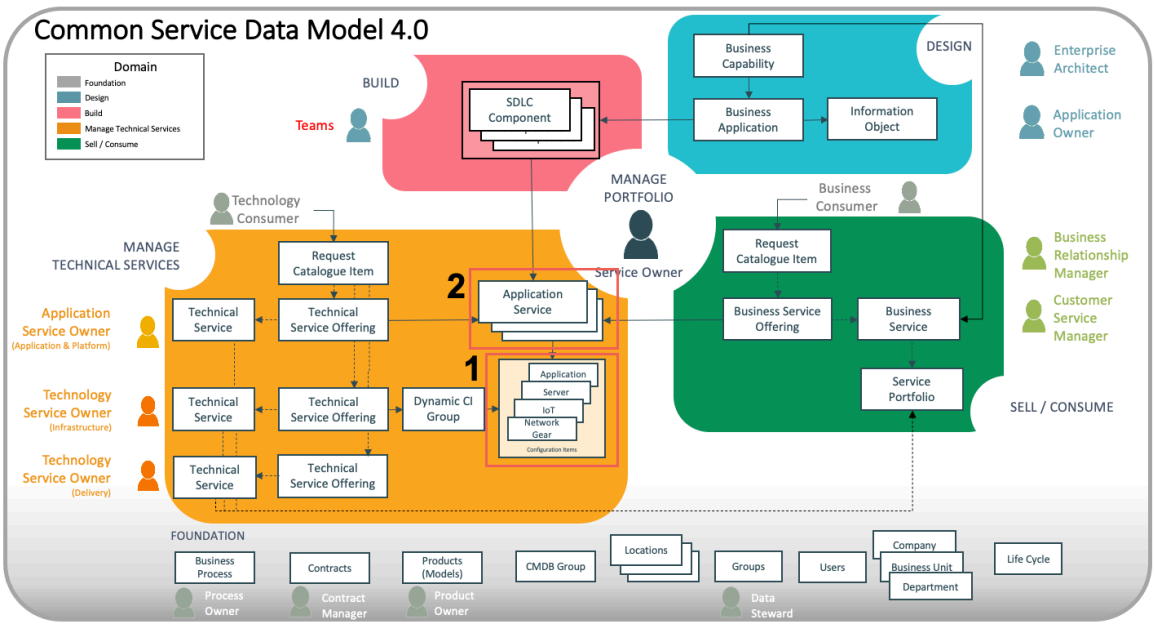
Tecnologia operacional gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Tecnologia operacional.

CSDMTabelas do gerenciadas pelo Tecnologia operacional

Existem duas categorias principais de tabelas gerenciadas por Tecnologia operacional (OT):

- Tecnologia operacional dispositivos: itens de configuração encontrados em uma rede OT (ICS ou PCN).
- Entidade do modelo de equipamento ISA: processo industrial automatizado por dispositivos de OT.

Os números nesta figura correspondem às tabelas de CSDM gerenciadas por Gestão de incidentes.



CSDMTabelas do usadas pelo Tecnologia operacional

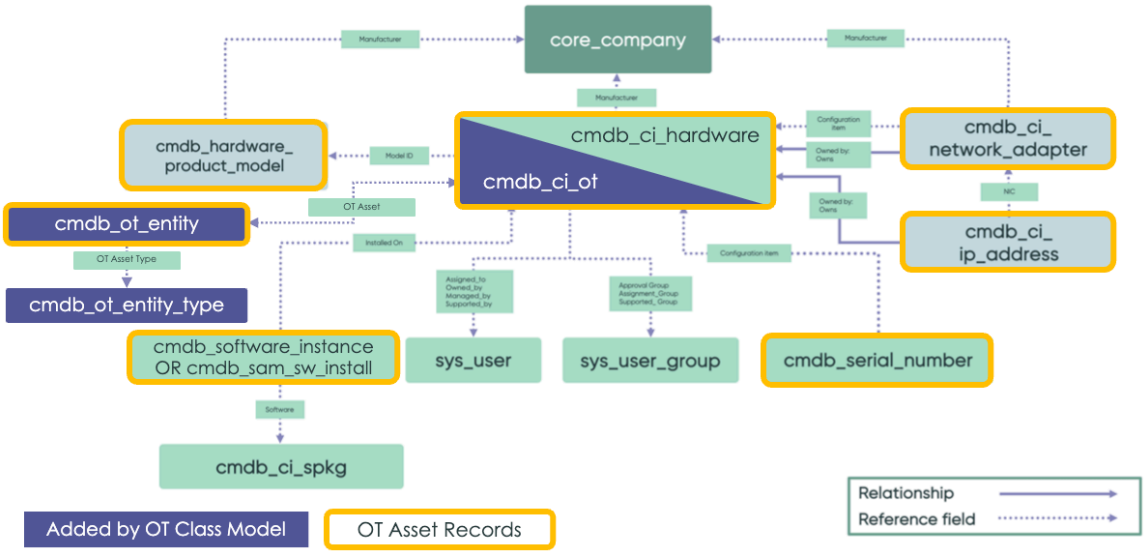
1. Dispositivos de OT:
   a. As classes de item de configuração foram criadas para classes de hardware do Tecnologia operacional (cmdb_ci_ot) ao estender o hardware. Consulte Tecnologia operacional Classes de extensão (OT) para obter detalhes.
   b. Qualquer classe de IC (qualquer classe de hardware existente relevante, bem como novas classes de OT pode ser designada como dispositivos de OT adicionando detalhes do dispositivo de OT usando a referência Detalhes do dispositivo de OT (cmdb_ot_entity) à tabela cmdb_ot_entity. Os detalhes do dispositivo de OT incluem características específicas de OT, como nível de finalidade e tipo de dispositivo de OT.

Tradução automática

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

c. Os tipos de dispositivo de OT descrevem a função de qualquer IC que automatiza um processo industrial ou de produção. A tabela cmdb_ot_entity_type descreve essas funções ou papéis.

Conforme mostrado aqui, um único dispositivo de OT é representado por pelo menos dois registros: um IC e um registro de entidade de OT. O dispositivo pode conter seis ou mais registros em até seis tabelas (por exemplo, se o IC tiver mais de um endereço IP e MAC).



2. Entidades do modelo de equipamento:

a. A classe de entidade de modelo de equipamento estende o Serviço de aplicação calculado e é usada para:

i. Representa o local de qualquer dispositivo de OT ou entidade de modelo de equipamento. Um registro na tabela de entidade do modelo de equipamento (cmdb_ci_ot_isa_entity) sem um primário é considerado um local.

ii. Representa a entidade do Modelo de equipamento ISA para uma parte do processo de produção.

b. Você pode usar modelos de modelo de equipamento (isa_entity_template) para descrever melhor os relacionamentos entre entidades de modelo de equipamento encontradas em um ambiente setorial.

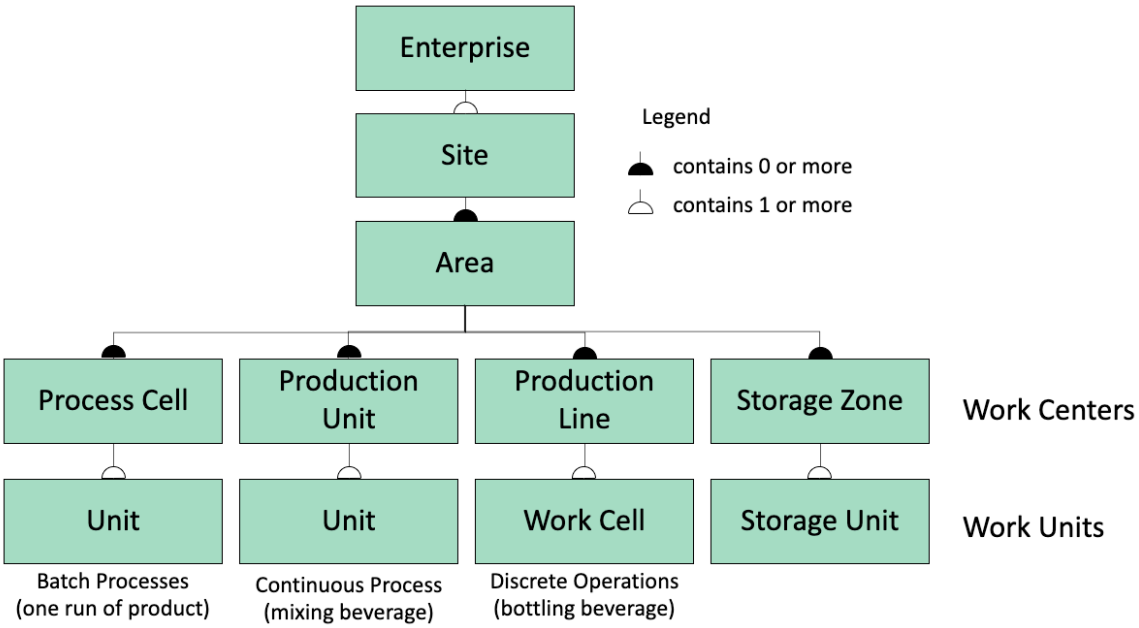
i. Os níveis (isa_entity_level) descrevem o nível hierárquico da entidade do modelo de equipamento. Para o modelo padrão ISA-95, os níveis mostrados aqui (área, centro de trabalho e unidades de trabalho) estão incluídos em sistema base.

ii. Os tipos de nível (isa_entity_type) descrevem o tipo de processo representado pelas entidades de modelo de equipamento em um determinado nível. Para o modelo

Tradução automática

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

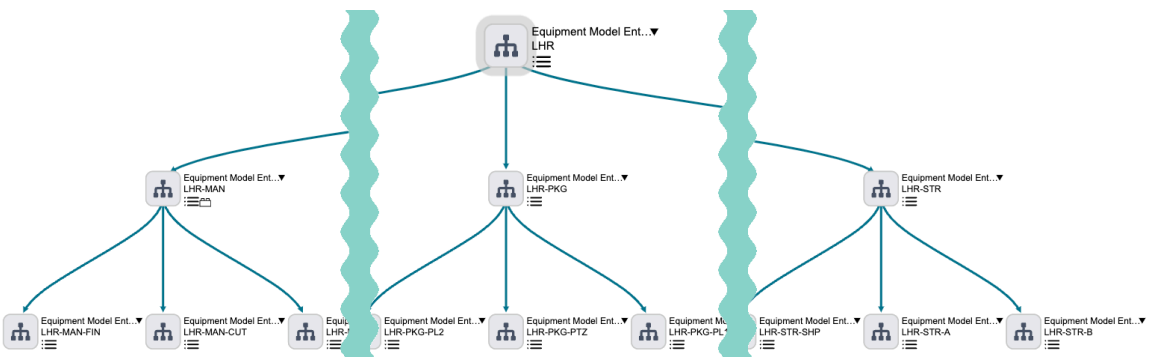
padrão ISA-95, os tipos mostrados aqui (célula de processo, unidade de produção, linha de produção e zona de armazenamento) estão incluídos no sistema base.



CSDM inclui tipos de relacionamento (específicos para Tecnologia operacional) que distinguem com mais precisão como os dispositivos de OT e as entidades de modelo de equipamento se relacionam entre si:

- **Produtor para::Consumidor de**: descreve o processo de produção (fluxo de material) entre entidades de modelo de equipamento.
- **Contém Elemento::Elemento de**: descreve o relacionamento hierárquico entre entidades de modelo de equipamento.
- **Automatizado por::Automatiza**: descreve o relacionamento entre um dispositivo de OT e uma entidade de modelo de equipamento que o dispositivo de OT automatiza.
- **Detecta::Detectado por**: descreve qual classe do sistema de detecção de intrusão de rede (NIDS) (cmdb_ci_nids) detectou um dispositivo de OT em uma rede de OT.
- **Possui::Pertencente a**: descreve o relacionamento quando um Módulo de controle de OT pertence a um Sistema de controle de OT (PLC, DCS e assim por diante)

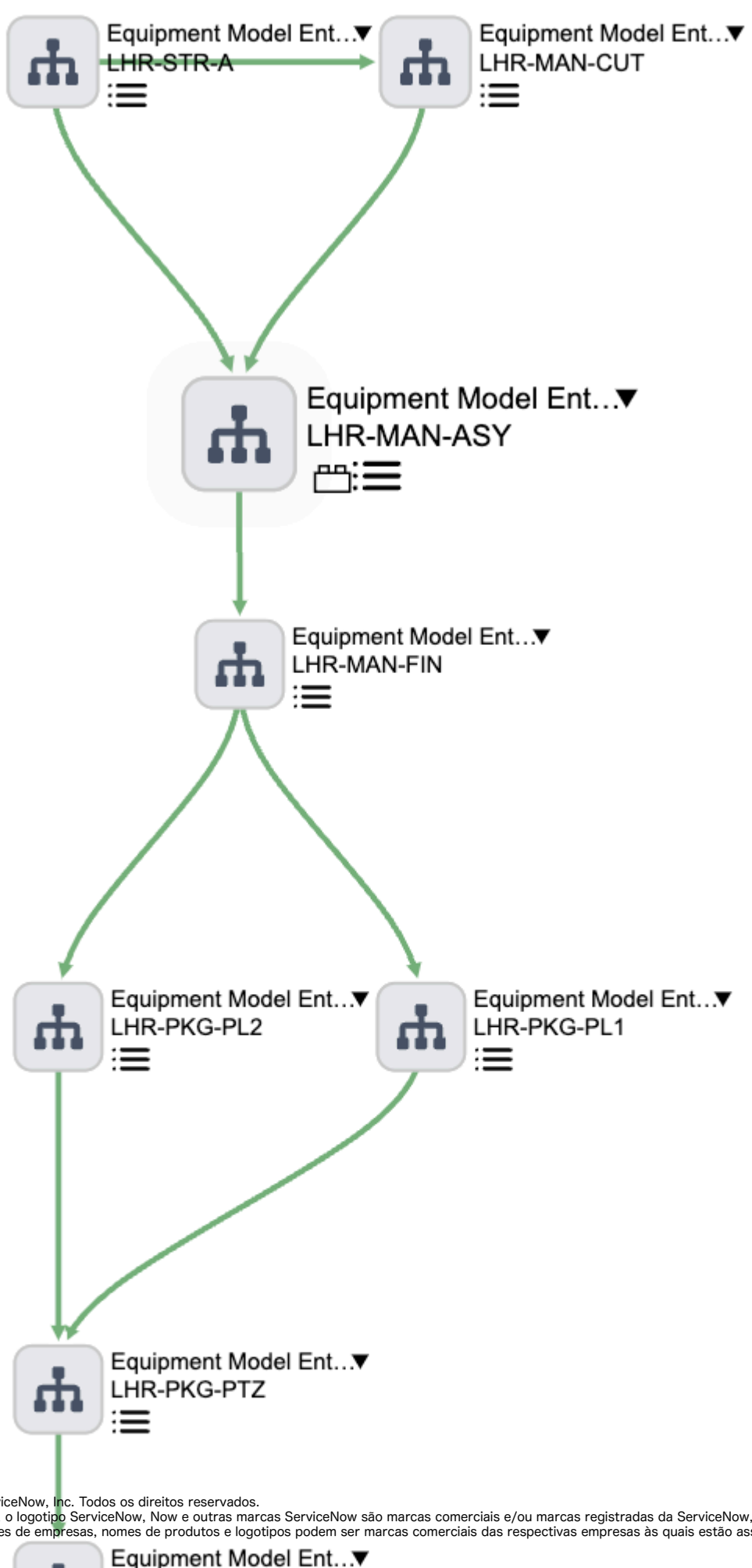
Os seguintes mapas de dependência mostram os relacionamentos entre dispositivos de OT e entidades de modelo de equipamento:



.

Tradução automática

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



Tradução automática

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

.

Produtos que agregam valor ao Tecnologia operacional

Ao usar o OT com qualquer um dos seguintes produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do OT:

Descoberta para Tecnologia operacional

Descoberta para Tecnologia operacional fornece detalhes sobre ICs de hardware e software classificados por TI e pode ser configurado para fornecer contexto de dispositivo de OT adicional, como nível de finalidade e local em uma base de programação por OT. Descoberta para OT faz parte do produto Operational Technology Manager.

Gerente de processos industriais

Quando dispositivos de OT são atribuídos a uma entidade de modelo de equipamento, `automated by::automates` relacionamentos são criados entre eles. Isso pode ser feito manualmente no Industrial Espaço ou usando o relacionamento entre sub-redes de OT e entidades de modelo de equipamento usando o recurso de mapeamento automático entre grupos de redes IP baseados em zona (AMAZING) no item de menu Mapeamento de sub-rede de OT.

Operational Technology Vulnerability Response

Quando registros de item vulnerável (VI) são criados importando registros de uma integração certificada por OT com uma plataforma de segurança de terceiros, os dispositivos de OT são associados ao IV. Isso habilita os seguintes recursos:

- Cálculo de risco com base na criticidade da entidade do modelo de equipamento mapeado.
- Atribuição de IVs à equipe local apropriada para correção por meio de grupos de atribuição baseados no local.

Gestão de incidentes para tecnologia operacional

Gestão de incidentes para OT é executado separadamente da TI para a maioria dos dispositivos de OT. Os registros de incidentes de OT permitem acesso baseado no site e exibições de problemas relacionados a dispositivos de OT.

Gestão de mudanças para tecnologia operacional

As solicitações de mudança de OT permitem mudanças em dispositivos de OT ou configurações de equipamentos industriais.

Gestão de conhecimento para tecnologia operacional

Gestão de conhecimento para tecnologia operacional permite que você capture informações sobre seu sistema de OT em artigos de conhecimento relacionados a incidentes de OT.

Produtos que se beneficiam do Tecnologia operacional

Gestão de serviços de TI (ITSM)

Os serviços têm o contexto do site, do processo de produção e dos dispositivos de OT, junto com as informações e as tecnologias em camadas abaixo deles.

Information Technology Operations Management (ITOM)

Compreende o contexto de negócios para os processos de produção junto com o hardware e o software do dispositivo de OT sendo gerenciados.

Security Operations

Compreende o contexto de negócios para os processos de produção, bem como o hardware e o software do dispositivo de OT que estão sendo protegidos.

Tradução automática

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

Governança, risco e conformidade (GRC)

Os auditores podem aproveitar melhor os fluxos do processo de produção e os objetos de informações relacionados. Isso ajuda os auditores a entender a confidencialidade dos dados em tempo de design para auditorias de escopo, medição de riscos e gerenciamento de atividades de auditoria.

Gestão de ativos

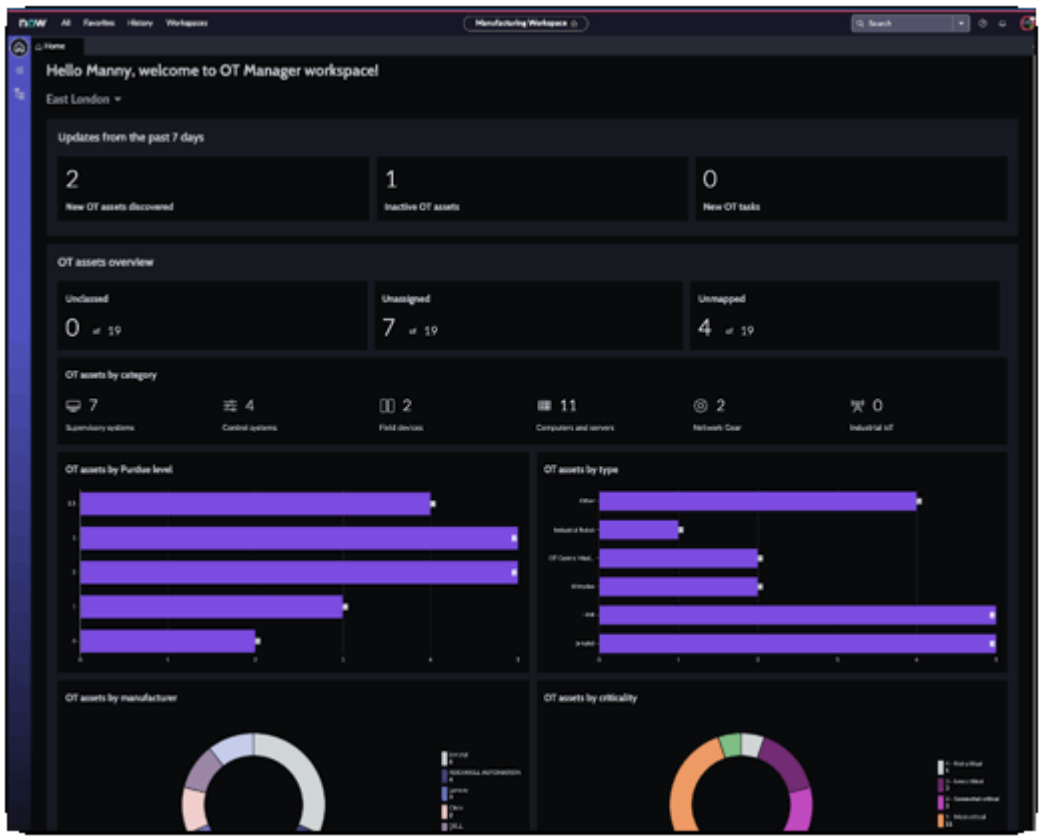
Gerencia o impacto do processo do ciclo de vida do software e do hardware nos processos de produção.

Caso de uso do Operational Technology Manager

Os casos de uso de Operational Technology Manager são descritos nesta seção.

Caso de uso do Operational Technology Manager

A aplicação Operational Technology Manager cria os dados e relacionamentos básicos que permitem que sua empresa use a solução Tecnologia operacional. Ele oferece suporte ao uso de Configuration Management Database (CMDB), conectores de Service Graph e aplicações de Descoberta em Now Platform.



O espaço Operational Technology Manager resume o inventário de dispositivos de OT por nível de finalidade e tipo de dispositivo de OT.

Tradução automática

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

Principais recursos do caso de uso do Operational Technology Manager

- Operational Technology Manager usa classes de extensão de item de configuração (IC) de OT que estendem a hierarquia de classes de CMDB.
- O Discovery para OT está restrito a funções específicas de OT e os metadados relacionados ao OT podem ser adicionados a uma programação de descoberta de OT.
- O conector de Service Graph (Excel) importa dados de OT de uma planilha de arquivo simples do Microsoft Excel. Esses dados são validados e, em seguida, transformados nos registros e relacionamentos de tabela apropriados para representar detalhes do dispositivo de OT no CMDB.

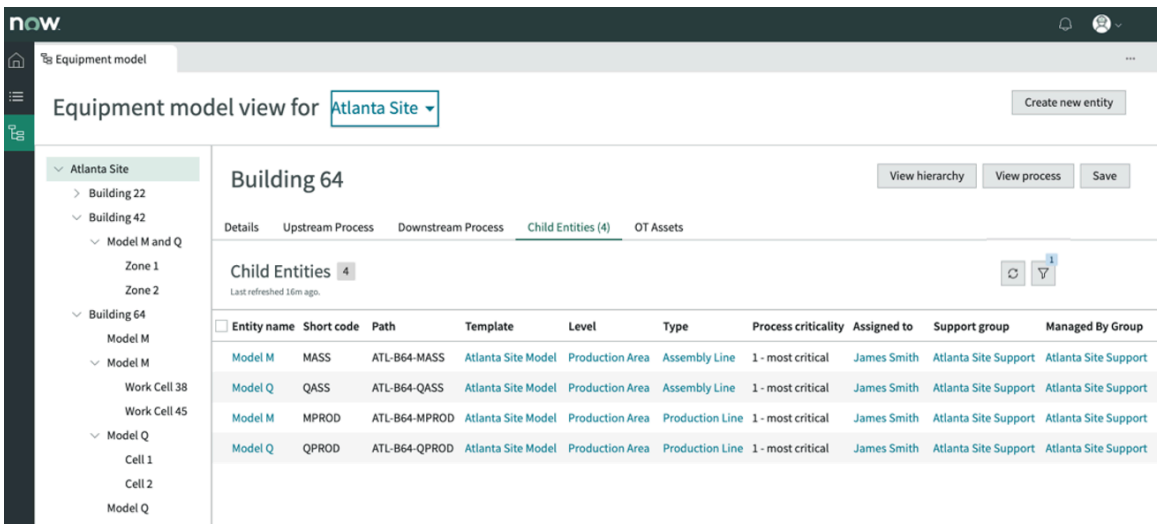
Resultados do caso de uso do Operational Technology Manager

Com o caso de uso de Operational Technology Manager, você pode:

- Visualize as dependências de dispositivos de OT no ambiente industrial.
- Gerenciar o ciclo de vida dos dispositivos de OT local a local com o RBAC específico do local
- Criar uma base de dados sólida e definir níveis críticos de infraestrutura.

Caso de uso do Gerente de processos industriais

Use a aplicação Gerente de processos industriais para criar a base de dados do Modelo de equipamento ISA-95 necessária para a solução de Tecnologia operacional.



Principais recursos do caso de uso do Gerente de processos industriais

Você pode executar as seguintes operações no espaço de Gerente de processos industriais:

- Use os modelos ISA-95 para descrever o processo de produção em cada local no ambiente setorial.
- Gerencie entidades de modelo de equipamento e seus relacionamentos entre si e com dispositivos de OT.
- Mapeia automaticamente o relacionamento de todos os dispositivos de OT para a entidade de modelo de equipamento que ele automatiza usando a sub-rede de OT para o relacionamento de entidade de modelo de equipamento.

Tradução automática

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

Resultados do caso de uso do Gerente de processos industriais

O Gerente de processos industriais permite que você crie uma versão personalizada dos modelos de equipamento em cada um dos seus sites.

Caso de uso do Operational Technology Vulnerability Response

Operational Technology Vulnerability Response permite que você priorize e corrija com eficácia as vulnerabilidades do dispositivo de OT no nível do site.

Principais recursos do caso de uso do Operational Technology Vulnerability Response

- O espaço do responsável pela correção mapeia os itens vulneráveis (IVs) com o processo de produção.
- O cálculo de risco para OT IVs pode ser baseado na criticidade da entidade de modelo de equipamento automatizada pelo dispositivo de OT.
- Atribuição automática de IVs a proprietários de correção com base no local atribuído ao dispositivo de OT com o IV.

Resultados do caso de uso do Operational Technology Vulnerability Response

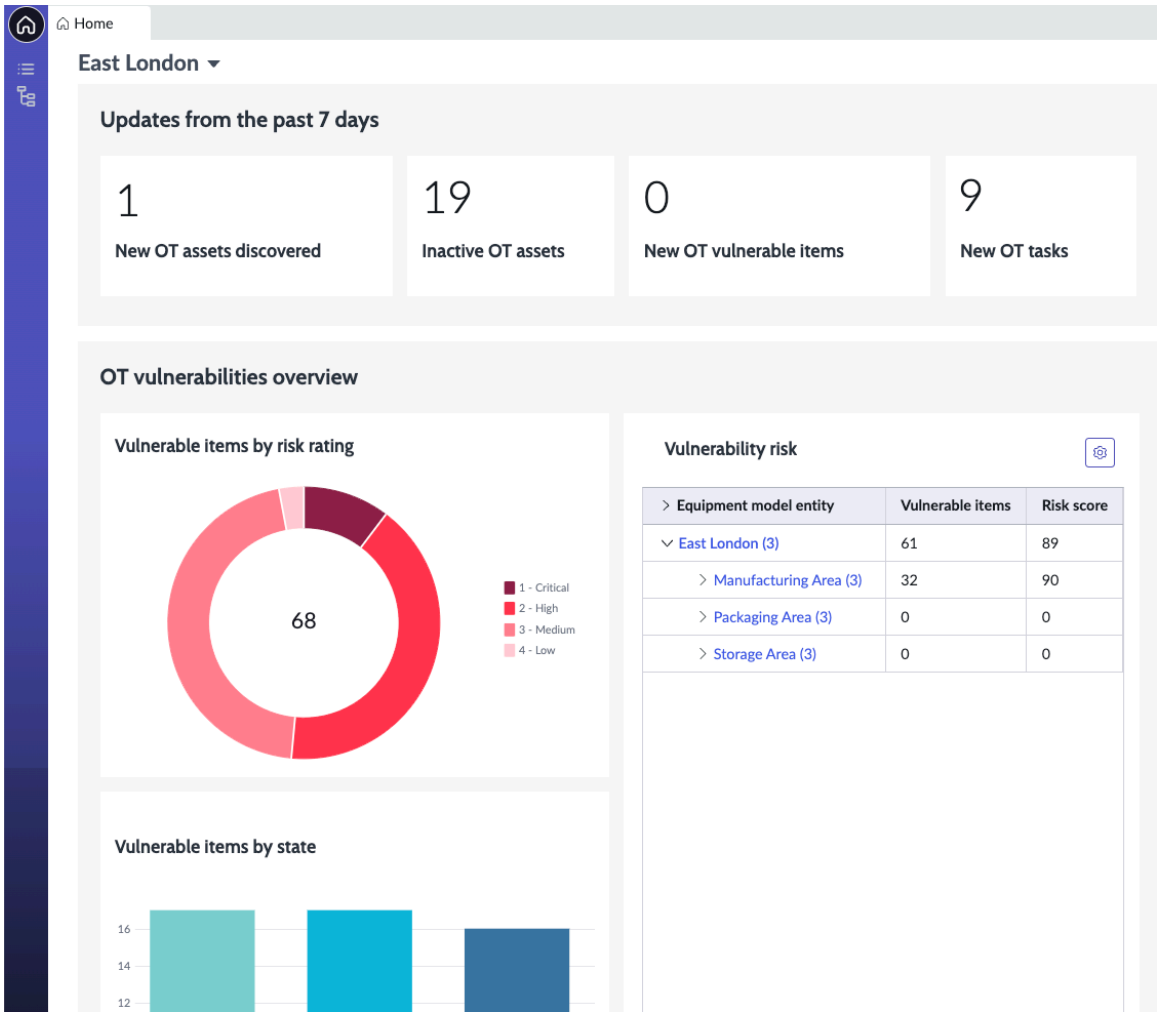
Ao aproveitar os relacionamentos CMDB de dispositivos de OT, você pode priorizar dispositivos ou itens vulneráveis com base na criticidade do processo de produção que eles automatizam.

Como engenheiro de OT ou gerente de vulnerabilidade de OT, Operational Technology Vulnerability Response permite que você encontre respostas para perguntas como:

- Quais são as vulnerabilidades do meu dispositivo de OT?☒
- Como posso priorizar a correção de vulnerabilidades usando o risco específico de OT?
- Qual é o progresso que estamos fazendo em relação à correção de vulnerabilidades de OT?

Tradução automática

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



Operational Technology Vulnerability Response resume e acumula risco de vulnerabilidade por entidade de modelo de equipamento.

Caso de uso do Gestão de incidentes para tecnologia operacional

Os incidentes de OT ocorrem quando há uma interrupção no serviço fornecido por um dispositivo de OT em uma rede de OT. Às vezes, o dispositivo de OT pode não ser conhecido quando o incidente é criado pela primeira vez. Gestão de incidentes para tecnologia operacional permite que os engenheiros resolvam rapidamente problemas de dispositivo de OT e processo de produção.

Principais recursos do caso de uso do Gestão de incidentes para tecnologia operacional

Quando um usuário criar um incidente de OT no Industrial Espaço, o incidente será atribuído automaticamente a um Tipo de rede de OT para distinguir um incidente de OT de um incidente de TI. O campo não é exibido por padrão.

Resultados do caso de uso do Gestão de incidentes para tecnologia operacional

Gestão de incidentes para tecnologia operacional permite que os engenheiros resolvam rapidamente problemas de dispositivo de OT e processo de produção. Ele permite que você gerencie incidentes de OT separadamente dos incidentes de TI.

Tradução automática

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

Elementos Tecnologia operacional e CSDM

Termos relacionados à gestão de aplicações de negócios com elementos de CSDM.

Perguntas Frequentes sobre Tecnologia operacional

Você pode ter dúvidas ao implementar a estrutura de CSDM.

Qual é a diferença entre um processo de produção e uma entidade de modelo de equipamento?

Entidades de modelo de equipamento são os registros de serviço usados para descrever como uma operação de setor é organizada para produzir uma saída ou produto. O processo de produção descreve os relacionamentos entre entidades do modelo de equipamento como fluxos de material da entrada bruta para um produto acabado.

O que é um local?

Um local é um registro de entidade de modelo de equipamento primário que não tem primário. Um local é um registro de entidade de modelo de equipamento especial porque é usado para atribuir acesso de nível de leitura ou gravação aos dispositivos de OT atribuídos ao local.

Por que um dispositivo de OT tem uma atribuição de local e automatiza::automatizado por relacionamentos?

A atribuição de local é necessária para a segurança baseada em função (RBAC) dos dispositivos de OT. Isso é implementado como um campo de referência da lista de seleção na parte da tabela Detalhes do dispositivo de OT (cmdb_ot_entity) do registro do dispositivo de OT porque um dispositivo de OT pode pertencer a apenas um local.

O relacionamento *`automates::automated by`* descreve como o dispositivo de OT está relacionado ao processo de produção, que pode incluir mais de uma entidade de modelo de equipamento.

Qual é a diferença entre um servidor de Windows encontrado em uma rede de OT e um encontrado em uma rede de TI?

Em ambos os tipos de rede, o servidor de Windows é representado no servidor cmdb_ci_win_server. Além disso, o servidor de Windows na rede de OT tem uma referência no campo cmdb_ci_win_server.cmdb_ot_entity que aponta para um registro na tabela cmdb_ot_entity que descreve sua função em OT e outras características de OT, como nível de finalidade, local e assim por diante.

Exibição de produto do Integridade do ITOM

Integridade do ITOM inclui as aplicações Gestão de eventos e Integridade do ITOM, que ajudam a rastrear e manter a integridade dos serviços em sua organização. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do Integridade do ITOMfuncionam com a estrutura principal do CSDM.

Integridade do ITOM consiste em dois recursos principais que usam a estrutura do CSDM.

Gestão de eventos

Gestão de eventos coleta alertas de eventos de infraestrutura capturados por ferramentas de monitoramento de terceiros. Gestão de eventos usa as informações relacionadas a TI coletadas por Descoberta para mapear alertas para ICs. Com base nas informações coletadas, Gestão de eventos fornece painéis mostrando uma exibição consolidada de todos os eventos de impacto no serviço.

Métrica de detecção de anomalia

Tradução automática

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

Analisa de forma proativa sua infraestrutura de TI para detectar problemas e evitar indisponibilidades de serviço. Com o aprendizado de máquina avançado que analisa informações de sua infraestrutura de TI, a aplicação determina automaticamente os limites dinâmicos e identifica anomalias que podem indicar possíveis indisponibilidades de serviço.

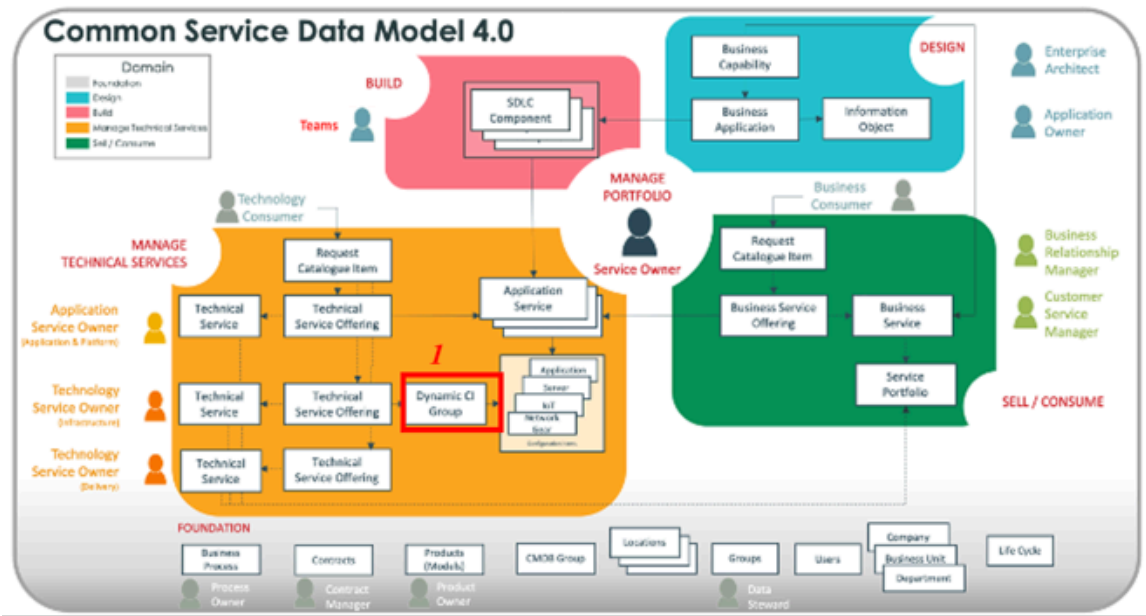
Para obter mais informações sobre Integridade do ITOM, consulte ITOM Health .

Tabelas do Integridade do ITOM e do CSDM

Integridade do ITOM gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Integridade do ITOM.

Tabela do CSDM gerenciada por Integridade do ITOM

O Integridade do ITOM gerencia a tabela Dynamic CI Group [cmdb_ci_query_based_service]

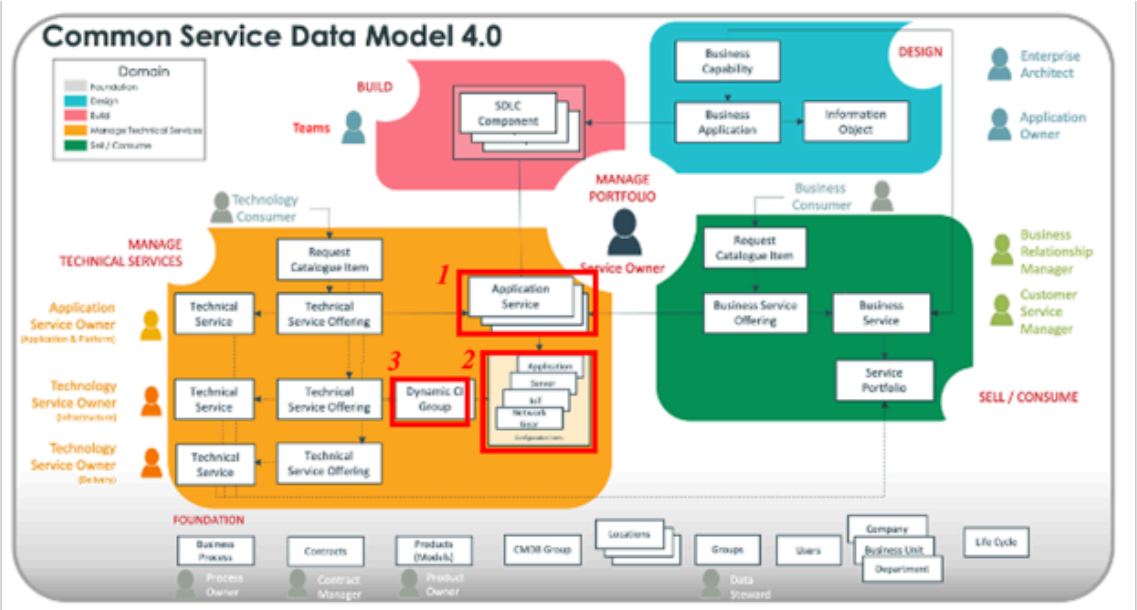


CSDMTabelas do usadas pelo Integridade do ITOM

1. Tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered]
2. Tabela de itens de configuração [ci_*]
3. Tabela de grupo de IC dinâmico [cmdb_ci_query_based_service]

Tradução automática

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



Produtos que agregam valor ao Integridade do ITOM

Ao usar o Integridade do ITOM com outros produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do Integridade do ITOM. Esses outros produtos da ServiceNow incluem:

Descoberta

Descoberta fornece os detalhes sobre os ICs de hardware e software que você está usando.

Mapeamento de serviços

Mapeamento de serviços fornece os detalhes sobre o serviço de instância da aplicação na tabela [cmdb_ci_service_discovered], relacionando a infraestrutura e os ICs da aplicação [cmdb_ci_appl).

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Fornece o modelo do produto relacionado. Gestão de ativos de software (SAM) e Gestão de ativos de hardware (HAM) fornecem dados de ciclo de vida para Gestão de portfólio de tecnologias (SAM).

Produtos que se beneficiam do Integridade do ITOM

Gestão de incidentes

Os incidentes são criados usando as informações descendentes de Gestão de eventos.

Customer Service Management (CSM)

Integridade do ITOM fornece o impacto do serviço de aplicativos que, por sua vez, é usado para identificar os usuários afetados.

Caso de uso do Integridade do ITOM

As organizações modernas dependem cada vez mais de tecnologias de inteligência artificial (IA) em operações de TI (AIOps) para ajudar a lidar com o rápido crescimento em volumes e variedade de dados. As organizações modernas precisam analisar esses dados e encontrar

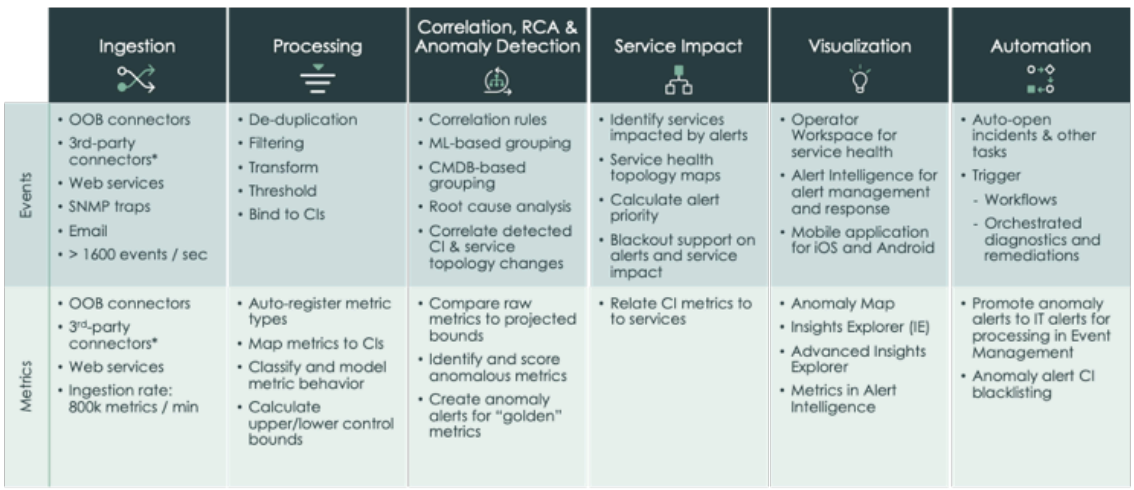
Tradução automática

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

maneiras de automatizar e prever problemas antes que eles ocorram. As plataformas AIOps surgiram como uma solução para muitos desses desafios.

Principais recursos do caso de uso do Integridade do ITOM

- Ingestão de eventos e métricas usando a integração de sistema-base para sistemas de monitoramento selecionados
- Processamento de métricas e eventos e criação de alertas
- Correlação de alertas e análise de causa raiz
- Detecção de anomalia
- Cálculo do impacto do serviço de aplicativos
- Espaço de operações de serviços
- Automação de correção de alerta



	Ingestion	Processing	Correlation, RCA & Anomaly Detection	Service Impact	Visualization	Automation
Events	• OOB connectors • 3rd-party connectors* • Web services • SNMP traps • Email • > 1600 events / sec	• De-duplication • Filtering • Transform • Threshold • Bind to CIs	• Correlation rules • ML-based grouping • CMDB-based grouping • Root cause analysis • Correlate detected CI & service topology changes	• Identify services impacted by alerts • Service health topology maps • Calculate alert priority • Blackout support on alerts and service impact	• Operator Workspace for service health • Alert Intelligence for alert management and response • Mobile application for iOS and Android	• Auto-open incidents & other tasks • Trigger - Workflows - Orchestrated diagnostics and remediations
Metrics	• OOB connectors • 3rd-party connectors* • Web services • Ingestion rate: 800k metrics / min	• Auto-register metric types • Map metrics to CIs • Classify and model metric behavior • Calculate upper/lower control bounds	• Compare raw metrics to projected bounds • Identify and score anomalous metrics • Create anomaly alerts for "golden" metrics	• Relate CI metrics to to services	• Anomaly Map • Insights Explorer (IE) • Advanced Insights Explorer • Metrics in Alert Intelligence	• Promote anomaly alerts to IT alerts for processing in Event Management • Anomaly alert CI blacklisting

Resultados do caso de uso do Integridade do ITOM

Os mapas de serviço de aplicativos ajudam os operadores do NOC (Centro de operações de rede) em locais centrais a prever com precisão os alertas de causa raiz e a correlacionar os alertas com os dados de topologia descobertos. Correlacionar os alertas com os dados da topologia descoberta permite prever com precisão o impacto nos serviços. A análise de impacto ajuda a determinar o impacto nos serviços de aplicações e visualizá-lo no mapa de serviço de aplicativos.

Considerações sobre Integridade do ITOM

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

Considerações para implementação do Integridade do ITOM

ICs necessários para obter o máximo de benefícios do Gestão de eventos

Gestão de eventos usa os ICs que são monitorados pela equipe de operações para vincular um alerta ao IC correto e analisar o impacto no serviço monitorado.

Serviços técnicos no Gestão de eventos

Os serviços técnicos agora são rotulados como serviço de grupo de IC dinâmico. Os serviços de Grupo de IC dinâmico usam o recurso do Grupo de IC CMDB para consultar o CMDB.

Caso de uso comum para serviço de Grupo de IC dinâmico

Tradução automática

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

O serviço do Grupo de ICs dinâmico é usado em Gestão de eventos como um agrupamento lógico de ICs. O serviço de Grupo de IC dinâmico fornece o status de integridade do grupo para o responsável pelo serviço ou tecnologia.

Exibição de produto do Visibilidade do ITOM

Visibilidade do ITOM consiste em dois produtos de ServiceNow: Descoberta e Mapeamento de serviços. Esses produtos são responsáveis por criar itens de configuração (ICs) em CMDB e relacioná-los. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como o Visibilidade do ITOM funciona com a estrutura principal do CSDM.

Aspectos de Visibilidade do ITOM

Descoberta

Descoberta encontra computadores, servidores, impressoras, uma variedade de dispositivos habilitados para IP e as aplicações executadas neles. Ele pode, então, atualizar os ICs no CMDB com os dados coletados.

Mapeamento de serviços

O Mapeamento de serviços descobre todos os serviços de aplicações da sua organização e cria um mapa abrangente de todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração compatíveis com os serviços de negócio associados.

Mapeamento de serviços mapeia dependências, com base em uma conexão entre dispositivos e aplicações. O método, chamado de mapeamento de cima para baixo, ajuda a ver imediatamente o impacto de um objeto problemático no restante dos serviços de aplicações.

Para obter mais informações

Noções básicas do Discovery .

Mapeamento de serviços .

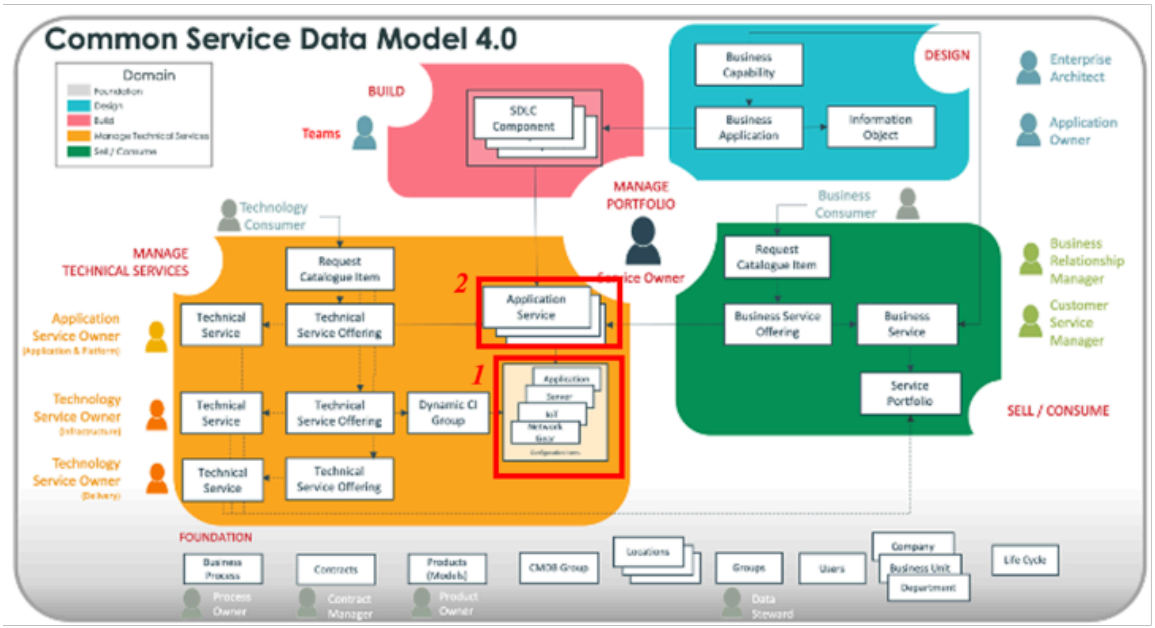
Tabelas do Visibilidade do ITOM e do CMDB

Visibilidade do ITOM gerencia e usa as tabelas do CMDB. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Visibilidade do ITOM.

Tradução automática

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

Tabelas gerenciadas por Visibilidade do ITOM



Tabelas de serviços de aplicações mapeadas

As tabelas gerenciadas por Visibilidade do ITOM dependem do método usado para mapear o serviço de aplicativos. Você pode usar o assistente do serviço de aplicativos para preencher um serviço de aplicativos.

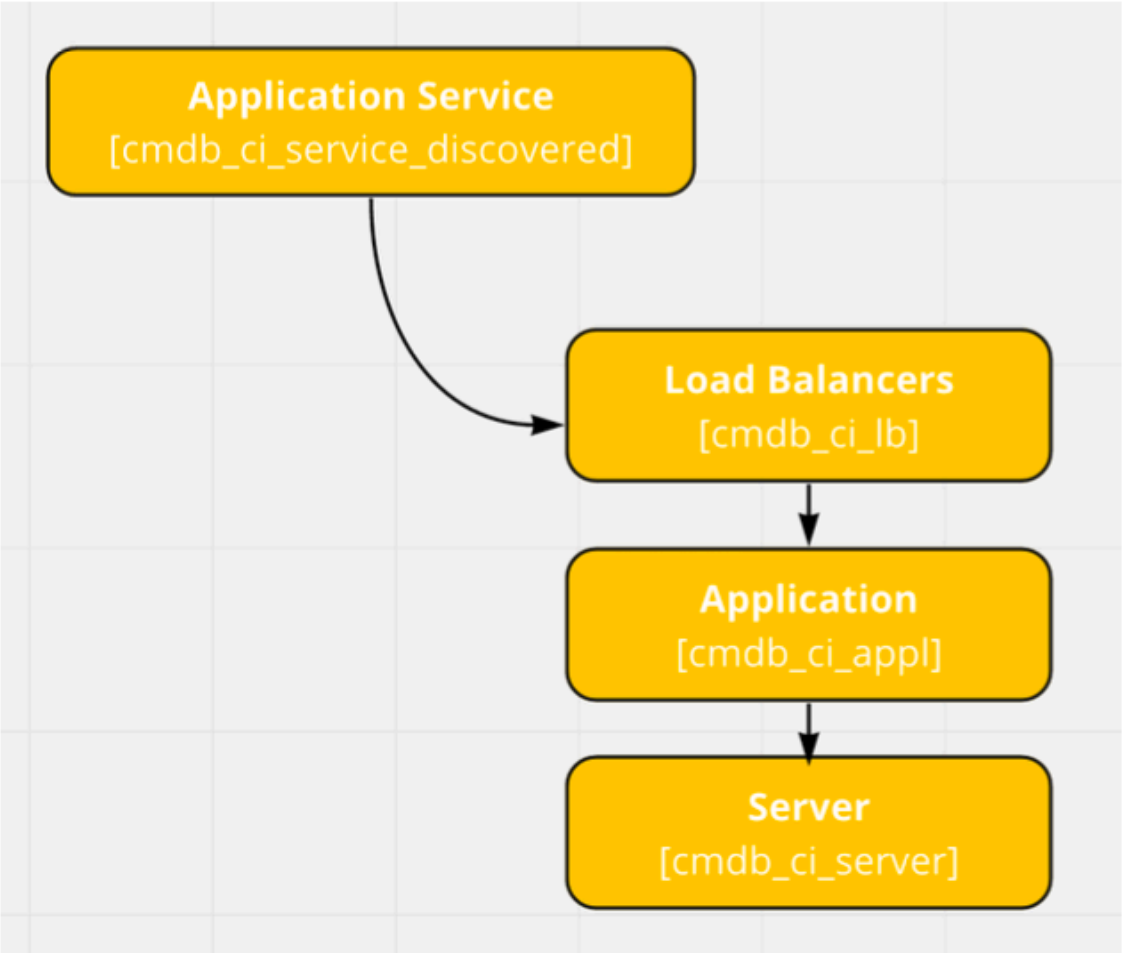
- Mapeie o serviço de aplicativos usando a descoberta de cima para baixo das conexões de IC. Este método requer Mapeamento de serviços, a função sm_admin e o domínio atual deve ser um domínio ramificado. Esta é a melhor opção para precisão e mapeamento completo. Visibilidade do ITOM gerencia a tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered]
- Mapeie o serviço de aplicativos usando uma lista de marcadores ou uma família de marcadores. Este método requer Mapeamento de serviços e é preferencial para nuvem pública ou privada em que os marcadores normalmente são usados. Visibilidade do ITOM gerencia a tabela de mapas baseada em marcadores [cmdb_ci_service_by_tags].
- Mapeie manualmente o serviço de aplicativos. Este método requer que você selecione ICs específicos – nenhuma automação é usada. Visibilidade do ITOM gerencia a tabela de mapas de serviço [cmdb_ci_service_manual].
- Use o Dynamic Service para sincronizar relações de IC criadas manualmente com uma exibição Mapa de serviço.

Tabelas Itens de configuração (ICs) [cmdb_ci_*]

- Tabela da aplicação [cmdb_ci_appl]
- Tabela do servidor [cmdb_ci_server]
- Tabela de máquinas virtuais [cmdb_ci_vm_instance]
- Tabela de balanceador de carga [cmdb_ci_lb]
- Tabela de mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear]

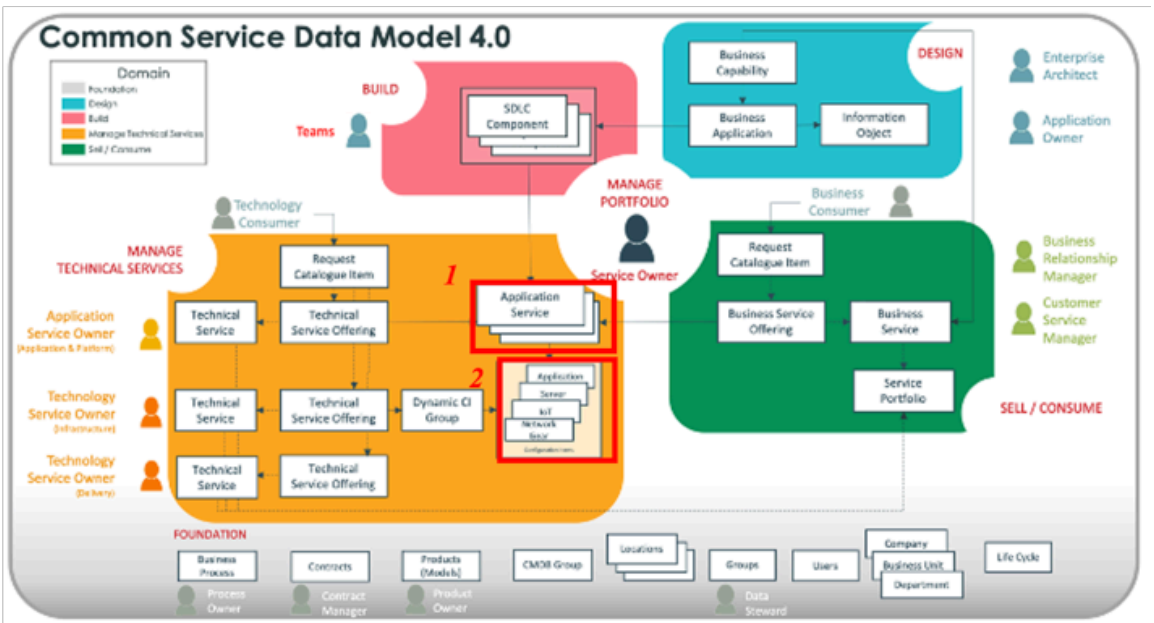
Tradução automática

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



Tabelas usadas por Visibilidade do ITOM

1. Tabela de grupo de IC dinâmico [cmdb_ci_query_based_service]
2. Tabelas de modelo de produto (para Gestão de portfólio de tecnologias [TPM]) modelos de software e hardware



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

Tradução automática

Produtos que se beneficiam do Visibilidade do ITOM

- Gestão de serviços de TI
- Customer Service Management (CSM)
- Gestão de eventos
- Gestão de nuvem
- Gestão de ativos (Gestão de ativos de hardware e Gestão de ativos de software)
- Strategic Portfolio Management (Gestão financeira — Declarações de Showback, Gestão do portfólio de aplicações [APM])
- Security Operations (Resposta do incidente, gerenciamento de vulnerabilidade de software)

Caso de uso do Visibilidade do ITOM

Os casos de uso de Visibilidade do ITOM são descritos nesta seção.

Caso de uso do Descoberta

- Obtenha maior visibilidade dos recursos no local e na nuvem.
- Acompanhe as mudanças na infraestrutura local, na nuvem e sem servidor no Configuration Management Database (CMDB).
- Defina uma base sólida com dados precisos e exibições de relacionamento para os produtos da ServiceNow, incluindo Gestão de mudanças, Gestão de ativos de software, Customer Service Management (CSM)e Security Operations.

Principais recursos do caso de uso do Descoberta

- Configurar e gerenciar trabalhos de Descoberta.
- Consultar rapidamente os recursos e dependências de TI.
- Criar consultas para validar os recursos de TI descobertos.
- Gerenciar seus certificados de infraestrutura de chave pública (PKI) em um painel.

Resultados do caso de uso do Descoberta

A estrutura CSDM fornece um modelo prescrito Descobertade como os ICs de infraestrutura e software se relacionam com as outras áreas, como serviços de aplicações, aplicações de negócios e ativos.

Caso de uso do Mapeamento de serviços

Você pode criar serviços de aplicações manualmente, usando uma API ou fazendo com que Mapeamento de serviços as descubra. Independentemente do método de criação, todos os serviços de aplicações são armazenados na tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered].

Resultados do caso de uso do Mapeamento de serviços

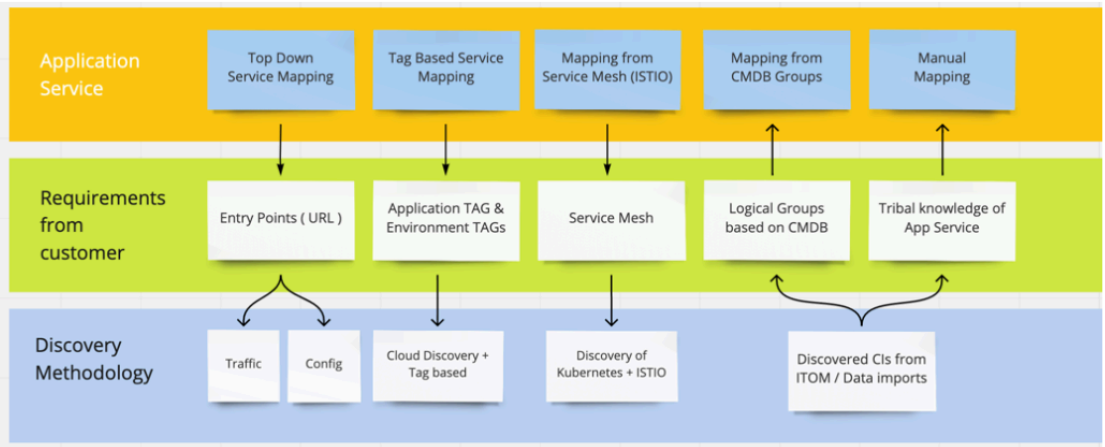
Mapeamento de serviços automatiza um aspecto crítico de CSDM com uma abordagem consistente e automatizada para conectar a camada lógica do modelo de CSDM aos ICs do modelo físico em CMDB. Esta abordagem permite que você gerencie com mais eficiência

Tradução automática

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

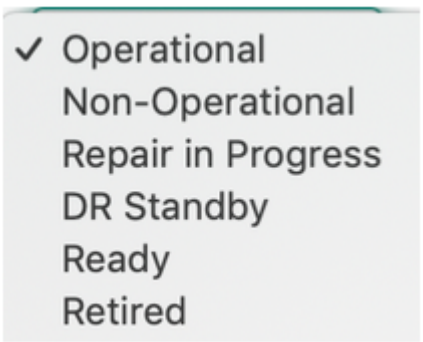
seus aplicativos de negócios. A abordagem também permite automatizar a modelagem de suas aplicações de negócios para avaliação e análise de impacto. Para avaliações e análises de impacto, você pode usar vários produtos da ServiceNow, incluindo Gestão de mudanças, Gestão de incidentes ou o Construtor de consultas de CMDB.

Fluxo de serviços de aplicações



Exibição de serviços de aplicações em Espaço do operador

Você pode especificar um status de ciclo de vida para um serviço de aplicativos. Os serviços de aplicações com um status de ciclo de vida operacional podem ser usados em mapas de serviço para os fluxos de trabalho relevantes, como fluxos de trabalho de Inteligência artificial para Operações de TI (AIOPs).

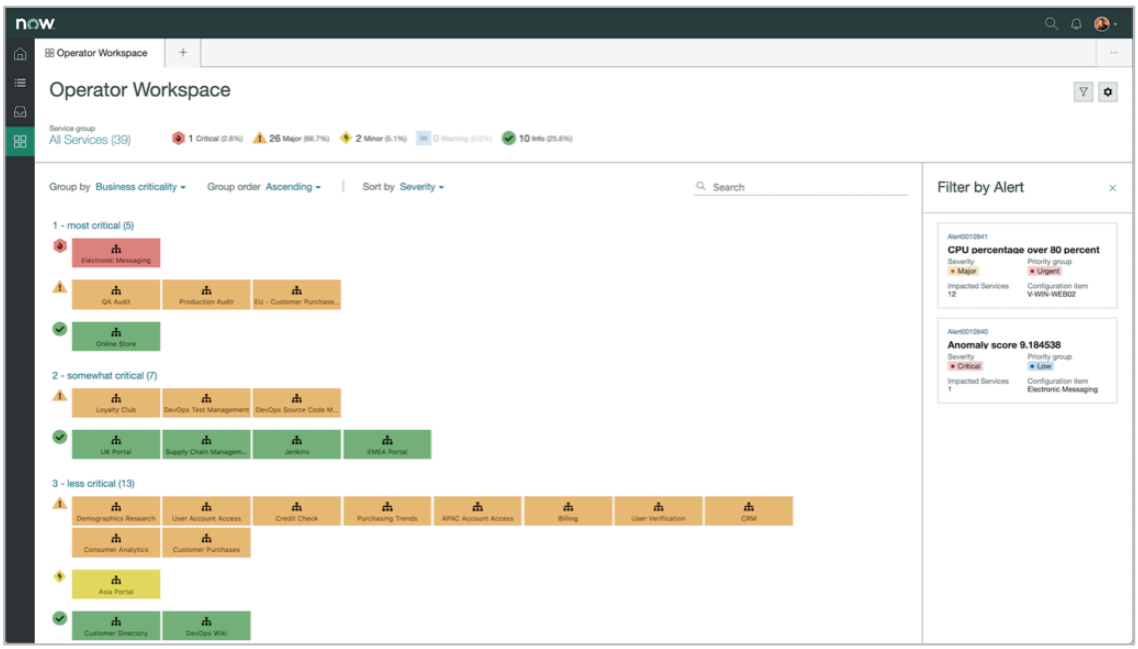


Você pode exibir informações sobre os serviços, como a criticidade, em Espaço do operador.

Tradução automática

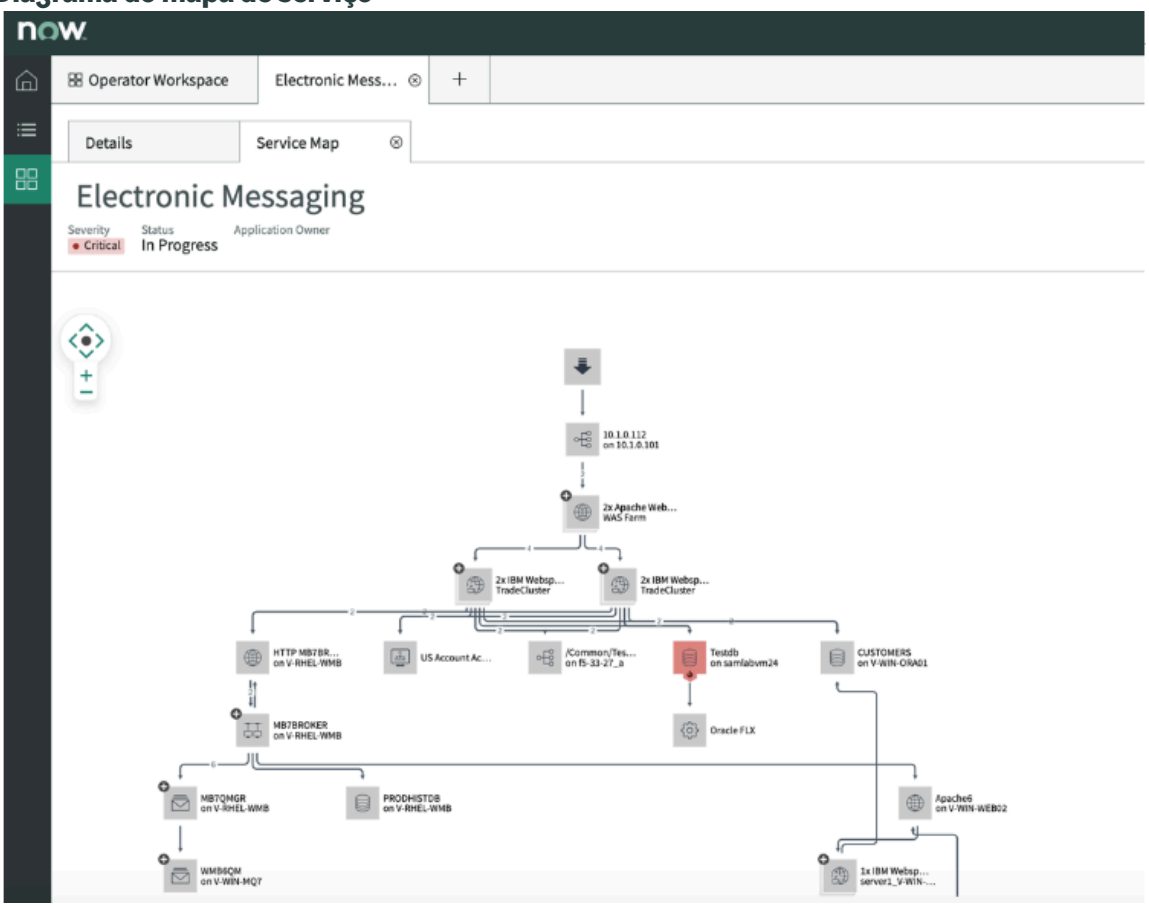
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas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

Espaço do operador



A guia Mapa de Serviço exibe uma representação visual do serviço.

Diagrama do mapa de serviço



Tópicos relacionados

Ciclo de vida do documento

Ciclo de vida do hardware

Tradução automática

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

Ciclo de vida do local

Ciclo de vida lógico

Ciclo de vida do produto

Considerações sobre Visibilidade do ITOM

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

Você pode usar o Mapeamento de serviços para definir os serviços de aplicações.

Aqui estão os métodos alternativos para definir serviços de aplicações:

- Definir manualmente.
- Usar um grupo de ICs dinâmicos, com base em uma consulta.
- Usar uma abordagem baseada em marcador (normalmente usada para integrações em nuvem).

Para obter mais informações sobre como criar serviços de aplicações, consulte Criação de um serviço de aplicativos.

Exibição de produto do Gestão de problemas

Gestão de problemas ajuda a identificar a causa de um erro na infraestrutura de TI, relatado como ocorrências de incidentes relacionados. O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do Gestão de problemasfuncionam com a estrutura principal do CSDM.

Com Gestão de problemas você pode realizar as seguintes ações:

- Documentar a causa raiz de um erro e resolver permanentemente.
- Criar artigos de erros conhecidos a partir de um problema para fornecer orientação e ajudar a evitar incidentes.
- Colaborar em tarefas de problema com outras equipes para identificar a causa raiz usando uma funcionalidade de arrastar e soltar em quadros de tarefas visuais.

O formulário de Gestão de problemas faz referência aos seguintes elementos de CSDM (atributos e exibições relacionadas).

1. Serviço — Faz referência à tabela [cmdb_ci_service_business].

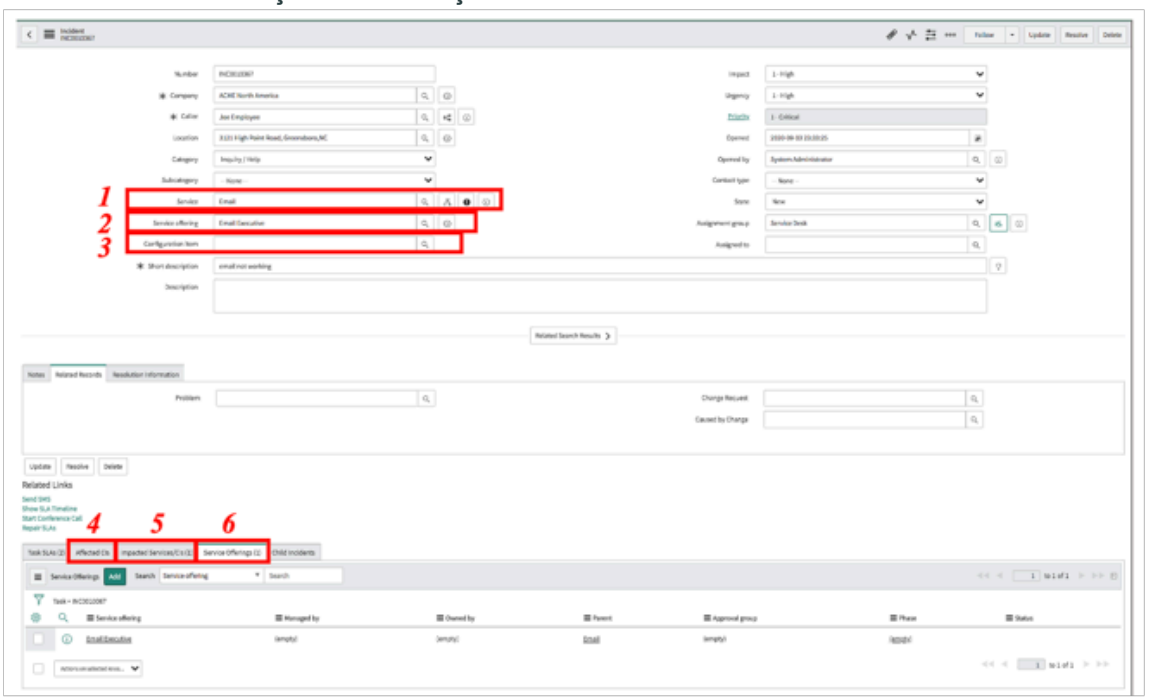
   Nota:
   Versões anteriores rotularam este atributo como *`Business Service`*.

2. Oferta de serviço: faz referência à tabela [service_offering] para ver as ofertas de serviço afetadas pelo problema na lista relacionada de ofertas de serviço [task_service_offering].
3. Itens de configuração — Faz referência à tabela [cmdb_ci]
4. ICs afetados/causais - Tabela da lista relacionada [task_ci]
5. Serviços afetados — Lista relacionada tabela [task_cmdb_ci_service]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de solicitação de mudança



Tabelas do Gestão de problemas e do CSDM

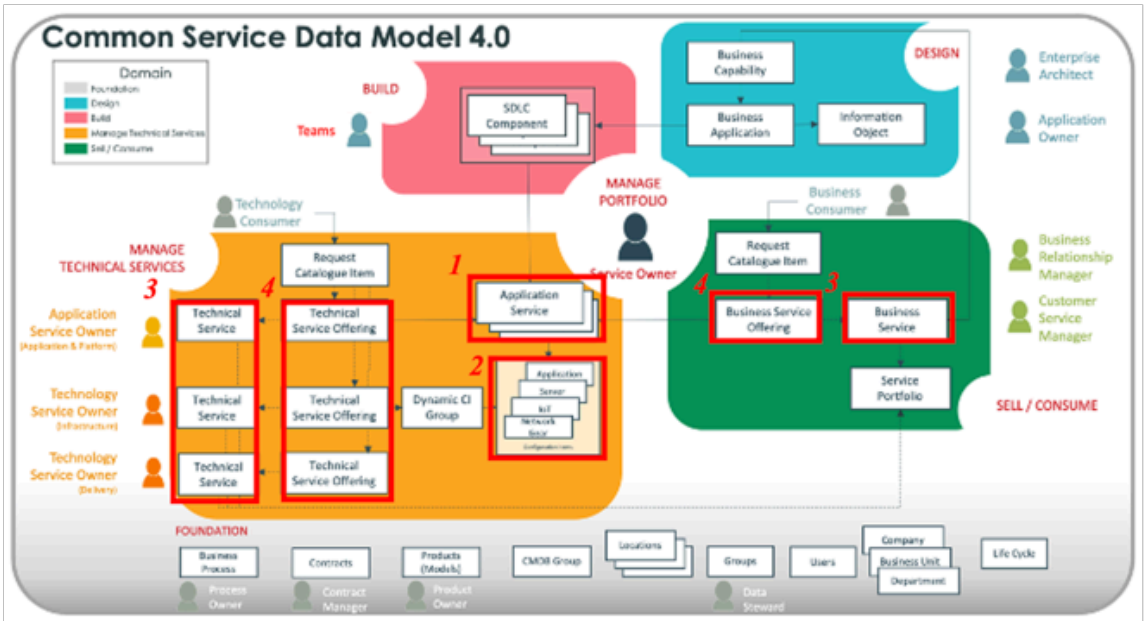
Gestão de problemas gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Gestão de problemas.

CSDMTabelas do usadas pelo Gestão de problemas

1. Tabela de serviço de aplicativos [cmdb_ci_discovered_service]: serviço de aplicativos ou qualquer IC de infraestrutura
2. Tabelas de itens de configuração [cmdb_ci*]
3. Tabela de Serviço de negócio [cmdb_ci_service_business] e tabela de Serviço técnico [cmdb_ci_service_technical]: usa o atributo de classificação de serviços para identificar serviços de negócio e serviços técnicos.
4. Tabela de Ofertas de Serviço [service_offering]: utilizada como um atributo de lista de opções para filtrar tipos de ofertas de serviços como Serviço de negócio, Serviço Técnico e Serviço de aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Produtos que agregam valor ao Gestão de problemas

Ao usar o Gestão de problemas com um dos seguintes produtos da ServiceNow, você aumenta o valor obtido do Gestão de problemas.

- Descoberta fornece os detalhes sobre os ICs de hardware e software que você está usando.
- Gestão de portfólio de serviços fornece informações de ciclo de vida para um serviço.
- O Asset Management fornece o modelo de produto relacionado. Gestão de ativos de software (SAM Foundation) e HAM (Hardware Asset Management) fornecem os dados de ciclo de vida para Gestão de portfólio de tecnologias.
- O Gerenciamento de segurança fornece informações iniciais para contenção, erradicação e recuperação de problemas relacionados à segurança.
- Gestão de riscos fornece as informações de risco de TI e financeiro.

Produtos que se beneficiam do APM

- Gestão de serviços de TI (ITSM): os serviços têm o contexto dos negócios e das aplicações, junto com as informações e as tecnologias abaixo deles.
- Information Technology Operations Management (ITOM): compreende o contexto de negócios dos serviços de aplicações junto com o hardware e o software que estão sendo gerenciados.
- Governança, risco e conformidade (GRC): os auditores podem aproveitar as aplicações de negócios e objetos de informações relacionados. Isso ajuda os auditores a entender a confidencialidade dos dados em tempo de design para auditorias de escopo, medição de riscos e gerenciamento de atividades de auditoria.
- Gestão de ativos: gerencia os ciclos de vida do software e do hardware para aplicações de negócios e serviços de negócios.

Caso de uso do Gestão de problemas

O caso de uso de Gestão de problemas é descrito nesta seção.

Gestão de problemas é usado para evitar problemas e a ocorrência de incidentes resultantes. Ele também tem como objetivo eliminar incidentes recorrentes e minimizar o impacto

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

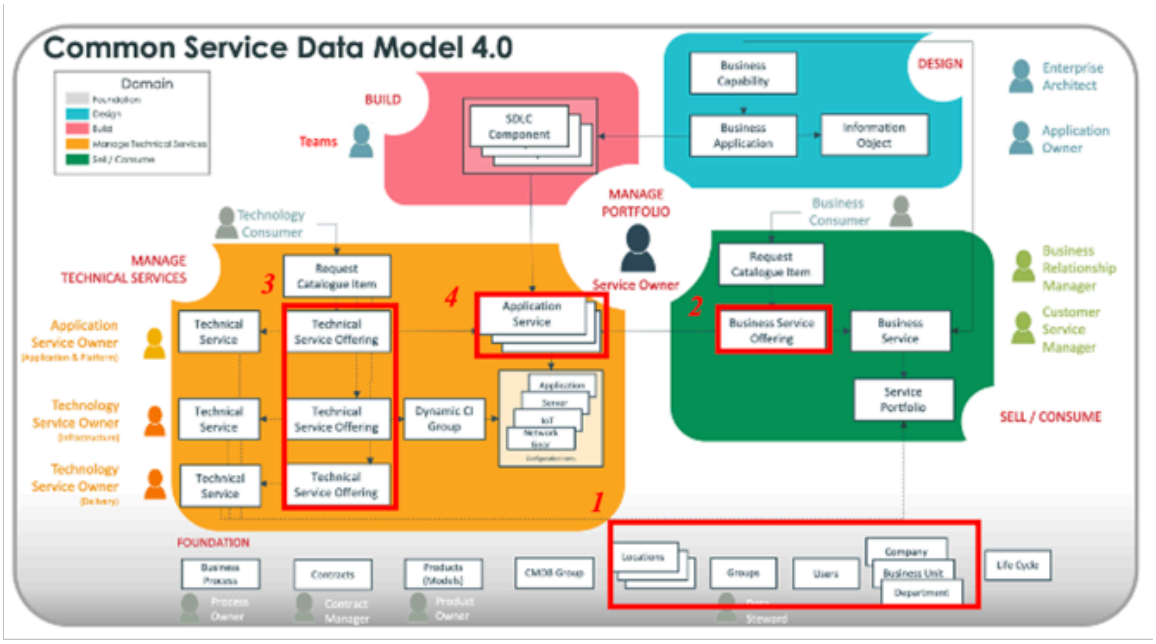
de incidentes que não podem ser evitados. Com Gestão de problemas, você pode capturar informações sobre itens de configuração (ICs) afetados, com tipo como ativo, em um problema para manter um registro dos itens de configuração atualizados, reparados, trocados ou desativados. Ao rastrear os ativos, você pode identificar a localização deles, seu uso e quando os ativos foram alterados. Com Gestão de problemas, você monitora e gerencia os ativos de sua empresa usando uma abordagem sistemática.

Se um item de configuração (IC) resultou em um problema, use a exibição de dependência para identificar outros itens de configuração (ICs) afetados pelo IC que causou o problema. Você pode então associar itens de configuração (ICs) afetados a um registro de problema para descobrir como o problema afeta outros ICs com relacionamentos dependentes.

Principais recursos do caso de uso do Gestão de problemas

O CMDB, quando usado pela estrutura do CSDM, fornece valor para o Gestão de problemas das seguintes maneiras:

- Entenda o impacto do problema nos serviços e ofertas de serviços.
- Problemas de roteamento dinâmico.
- Identifique um ou mais serviços afetados para resolver o problema.



Os elementos de dados de CSDM usados em Gestão de problemas são:

1. Assinatura: listas relacionadas sobre ofertas de serviço que identificam quem tem acesso à oferta e, portanto, pode ser afetado por uma indisponibilidade. Um problema pode identificar o impacto usando as tabelas inscritas. As listas relacionadas são as seguintes:
   - Assinaturas de serviço por empresa [service_subscribe_company]
   - Assinaturas de serviço por departamento [service_subscribe_department]
   - Assinaturas de serviço por grupo [service_subscribe_sys_user_grp]
   - Assinaturas de serviço por localização [service_subscribe_location]
   - Assinaturas de serviço por usuário [service_subscribe_sys_user]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. A oferta de serviço de negócios pode ser usada por problemas para fornecer o aprovador de negócios com base em approval_group e business_criticality. Um serviço de negócios pode ter várias ofertas, cada uma com uma criticidade diferente.
3. A oferta de serviço técnico pode ser usada por problemas para fornecer o aprovador técnico approval_group e o grupo de atribuição técnica no atributo assignment_group.
4. O serviço de aplicativos pode ser usado para fornecer ambientes de produção e não produção (DEV, CQ, UAT etc.). Os ambientes de não produção podem ser filtrados, se desejado. Os mapas de atributo **used_for** legados para o atributo de **ambiente**. Você deve usar o atributo de **ambiente**.

Nota:
Algumas ofertas de serviço também podem identificar o ambiente da oferta.

Resultados do caso de uso do Gestão de problemas

A estrutura de CSDM fornece contexto de Gestão de problemas para problemas em quais ICs podem estar envolvidos.

Para determinar o impacto e a causa raiz, conclua as seguintes etapas:

1. Preencha o atributo do item de configuração no formulário Problema, configuration_item, com o item de IC ou serviço afetado.
2. (Opcional) Use os atributos de Serviço e Oferta de serviço no formulário Problema para ajudar a restringir a lista de itens de configuração para escolher. Este recurso não está disponível com o sistema base e precisa de configuração adicional.
3. (Opcional) Use a lista relacionada de ICs afetados para identificar os ICs que podem ter causado o problema.

Considerações sobre Gestão de problemas

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

- Serviço de Aplicação: um serviço de aplicação é um tipo de serviço que é uma representação lógica de uma pilha de aplicações implantadas.
- Usando o serviço de aplicativos para um problema: alguns dos cenários em que o serviço de aplicativos pode ser usado para um problema incluem:
  - O problema é para um problema de aplicação: neste cenário, o serviço de aplicações pode ser preenchido no atributo configuration_item no formulário Problema que representa a implantação exclusiva de uma pilha de aplicações. Por exemplo, o serviço de aplicativos do MyApp 3.0 Prod foi relatado como indisponível.
  - O problema em um IC de infraestrutura está afetando os dispositivos. Neste cenário, o serviço de aplicações pode ser preenchido na lista relacionada de serviços afetados do problema, task_cmdb_ci_service, para identificar o serviço de aplicações como um dos serviços afetados. Por exemplo, o servidor Acme42 pode estar afetando meu serviço de aplicações do produto MyApp 3.0 e outros serviços relacionados.

Exibição de produto do Catálogo de serviços

O Catálogo de serviços permite criar outros catálogos (como o Catálogo de solicitações e o Catálogo de produtos) que fornecem oportunidades de autoatendimento no canal que você deseja usar, como o portal de autoatendimento, o aplicativo para celular ou o Virtual Agent (interface convencional). O objetivo desta exibição de produto é ajudar você a entender como entidades-chave do Catálogo de serviçosfuncionam com a estrutura principal do CSDM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar itens do catálogo que podem ser usados para enviar solicitações, como ofertas de serviços e produtos. Você também pode padronizar o cumprimento da solicitação para garantir a precisão e a disponibilidade dos itens nos catálogos.

Além das ofertas que são executadas usando a aplicação Request Management para TI, você pode usar Produtores de registro do Catálogo de serviços para enviar solicitações ou tíquetes em aplicações que não sejam de TI, como RH, Jurídico, Instalações e qualquer registro em qualquer aplicação personalizada.

Tabelas do Catálogo de serviços e do CSDM

Catálogo de serviços gerencia e usa as tabelas do CSDM. Vários produtos da ServiceNow se beneficiam e agregam valor ao Catálogo de serviços.

Tabelas do CSDM gerenciadas pelo Catálogo de serviços

O Catálogo de serviços gerencia principalmente os serviços de negócios no domínio Vender/Consumir. Os serviços técnicos também são exibidos no domínio Operação de Gestão de eventos.

O Catálogo de serviços gerencia a tabela de Item do catálogo [sc_cat_item]. A tabela de Item do catálogo cria solicitações no Request Management. As solicitações geralmente têm um fluxo de trabalho automatizado, semiautomatizado ou de negócios para atender à solicitação, que pode consistir em aprovações e tarefas. Os ICs são associados a ofertas de serviço quando fazem parte do Gestão de portfólio de serviços. Ao vincular um item do catálogo, você pode rastrear a atividade de solicitação de todos os itens do catálogo associados a uma oferta de serviço. Uma oferta pode ter vários itens do catálogo.

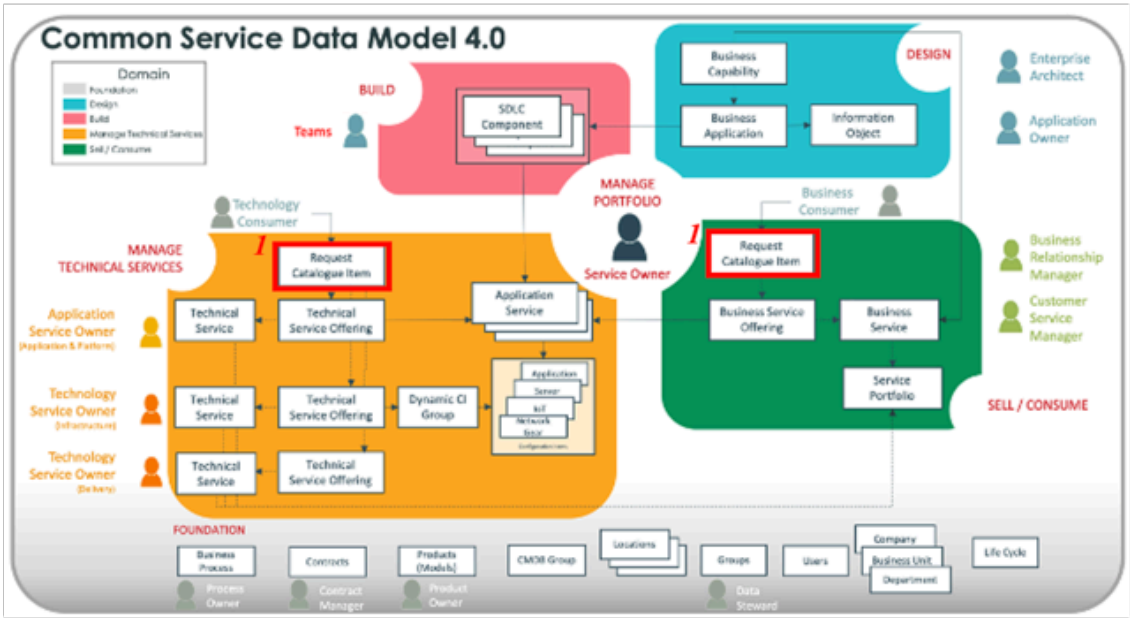
Os ICs podem incluir:

- Item de hardware do PC (pc_hardware_cat_item): envia solicitações de ativos de hardware incluídas nos fluxos de trabalho de Gestão de ativos.
- Item de software do PC (pc_software_cat_item): envia solicitações de ativos de software incluídas nos fluxos de trabalho de Gestão de ativos.
- Produtor de registro (sc_cat_item_producer): envia solicitações ou gera registros diferentes das tabelas do Request Management para serviços que não são atendidos pelo Request Management (por exemplo, casos de RH, solicitações de instalações ou solicitações jurídicas).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas do CSDM gerenciadas pelo Catálogo de serviços



Tabelas do CSDM usadas pelo Catálogo de serviços

1. Tabelas de itens de configuração [cmdb_ci*]
2. Tabela de ofertas de serviço [sc_cat_item_subscribe]
3. Tabela de serviço de aplicativos [cmdb_ci_discovered_service]
4. Tabelas de modelo do produto [cmdb_model]

Nota:
Os seguintes relacionamentos legados de CMDB que antes forneciam acesso aos itens do catálogo não são mais compatíveis. Para fornecer acesso, use os novos relacionamentos listados na tabela.

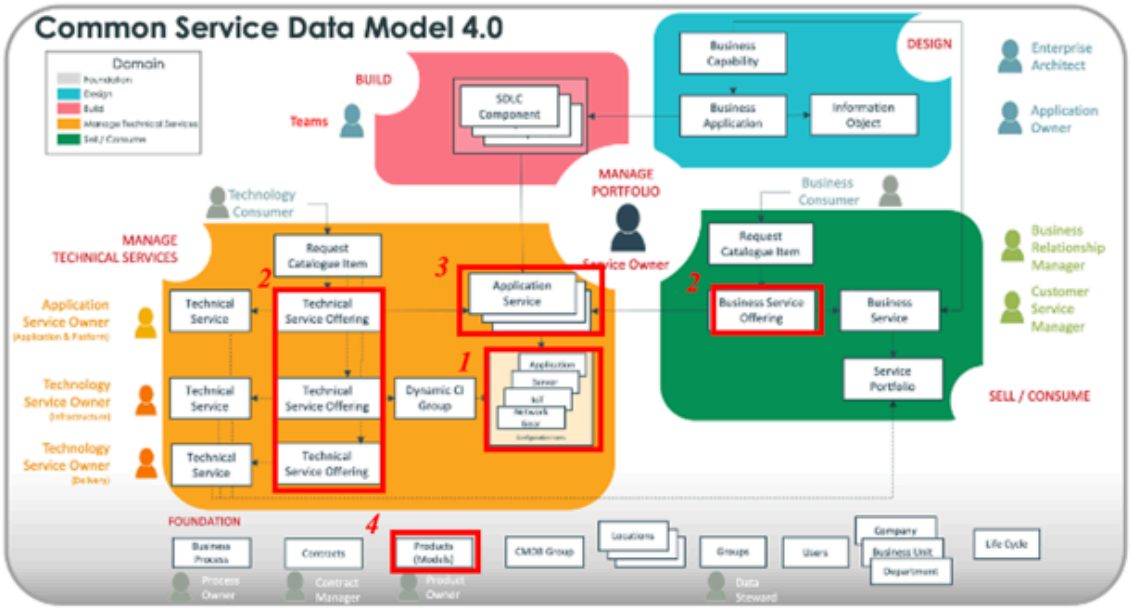
Tabelas de Relacionamentos

Tabela CMDB	Tabela do relacionamento do Item do catálogo	Novo relacionamento a ser usado
Usuário (sys_user)	sc_cat_item_user_mtom, sc_cat_item_user_no_mtom	Critérios do usuário
Grupo (sys_user_group)	sc_cat_item_group_mtom, sc_cat_item_group_no_mtom	Critérios do usuário
Departamento (cmn_department)	sc_cat_item_dept_mtom, sc_cat_item_dept_no_mtom	Critérios do usuário
Local (smn_location)	sc_cat_item_location_mtom, sc_cat_item_location_no_mtom	Critérios do usuário
Empresa (core_company)	sc_cat_item_company_mtom, sc_cat_item_company_no_mtom	Critérios do usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas do CSDM usadas pelo Catálogo de serviços



Produtos que se beneficiam do Catálogo de serviços

Gestão de portfólio de serviços (Gestão de portfólio de serviços)

Vincula os itens do catálogo a ofertas de serviço. Permite que os responsáveis pelo serviço criem e mantenham itens do catálogo com mais facilidade e oferece mais visibilidade às ofertas de serviço.

Gestão de ativos de hardware e Gestão de ativos de software

O catálogo de autoatendimento permite solicitar um ativo e rastrear a entrega do serviço.

Human Resources (RH)

Expõe o criador (Produtor de registro) de casos de RH e exibe o Produtor de registro nos catálogos de autoatendimento relevantes (por exemplo, Portal, Móvel e Virtual Agent).

Customer Service Management (CSM)

Expõe o criador (Produtor de registro) de casos de atendimento ao cliente e exibe o Produtor de registro nos catálogos de autoatendimento relevantes (por exemplo, Portal de autoatendimento, Móvel e Virtual Agent).

Caso de uso do Catálogo de serviços

Você pode criar catálogos personalizados nos quais é possível solicitar itens como um serviço ou produto específico. Com este caso de uso, CSDM fornece conexão com Catálogo de serviços para as ofertas de serviço e serviços.

Caso de uso do Catálogo de serviços

Os catálogos contêm itens do catálogo e são os pontos de partida para acessar os serviços disponíveis. Catálogos de solicitações e Catálogos de produtos são dois dos catálogos personalizados que você pode criar a partir do Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um Catálogo de solicitações é uma lista de produtos técnicos e de negócios, serviços, opções de compromisso de serviço e ofertas que você pode solicitar.

- Um Catálogo de produtos é um conjunto de informações sobre modelos individuais. Um modelo é uma versão ou configuração específica de um ativo. Os gerentes de ativos usam o Catálogo de produtos como um repositório centralizado para informações do modelo.

Principais recursos do caso de uso do Catálogo de serviços

Gestão de portfólios digitais (DPM) usa a estrutura do CSDM para navegar no Portfólio de serviços. Você pode usar o Portfólio de serviços para localizar os serviços e suas ofertas de serviço relacionadas, dependentes, dependências, acúmulo de métricas, custos e iniciativas. As métricas associadas são agregadas usando a estrutura de CSDM com as tabelas relacionadas.

Itens do catálogo

Um item do catálogo é um item ou serviço que você pode solicitar do catálogo. Um serviço pode conter vários itens do catálogo. Os itens do catálogo são listados no portal do catálogo e estão disponíveis para os usuários que precisam deles, por meio de assinatura ou responsabilidade do trabalho. Cada item do catálogo está vinculado a uma oferta de serviço.

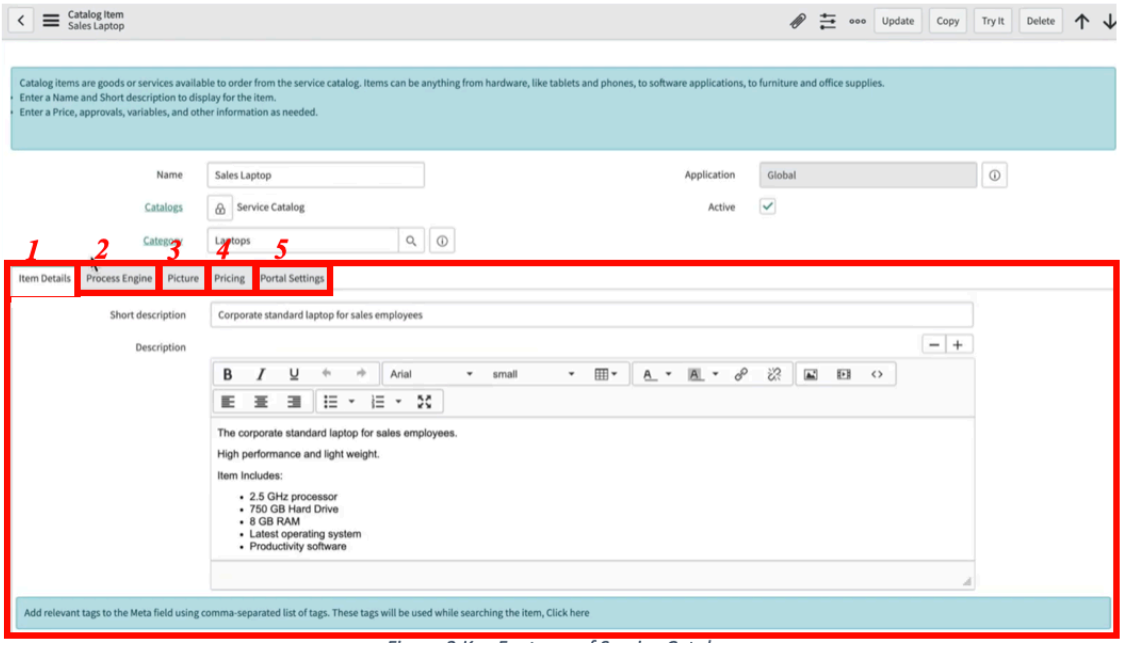
O formulário de Item do catálogo inclui as seguintes guias.

- Detalhes do item: a descrição do item do catálogo.
- Mecanismo de processo: o processo definido usado para atender à solicitação do item do catálogo.
- Imagem: a imagem usada para representar o item do catálogo quando ele aparece no catálogo.
- Preço: detalhes de preço do item do catálogo.
- Configurações do portal: fornece as configurações específicas sobre como interagir com o item do catálogo no portal do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item do catálogo



Caso de uso do Catálogo de produtos

Use o Catálogo de produtos para especificar as informações sobre um modelo de produto. Modelos de produto são versões específicas ou configurações de um ativo. Os gerentes de ativos usam o Catálogo de produtos como um repositório centralizado para informações do modelo.

Um Catálogo de produtos detalhado e bem mantido pode ser coordenado com as informações de Catálogo de serviços, ativo, aquisições, solicitação, contrato e fornecedor. Modelos publicados no Catálogo de produtos são publicados automaticamente no Catálogo de serviços. O Catálogo de serviços inclui informações sobre bens (modelos) e serviços. Se o modelo estiver disponível em vários fornecedores, um modelo poderá ser listado mais de uma vez. Os modelos estão incluídos com Gestão de ativos.

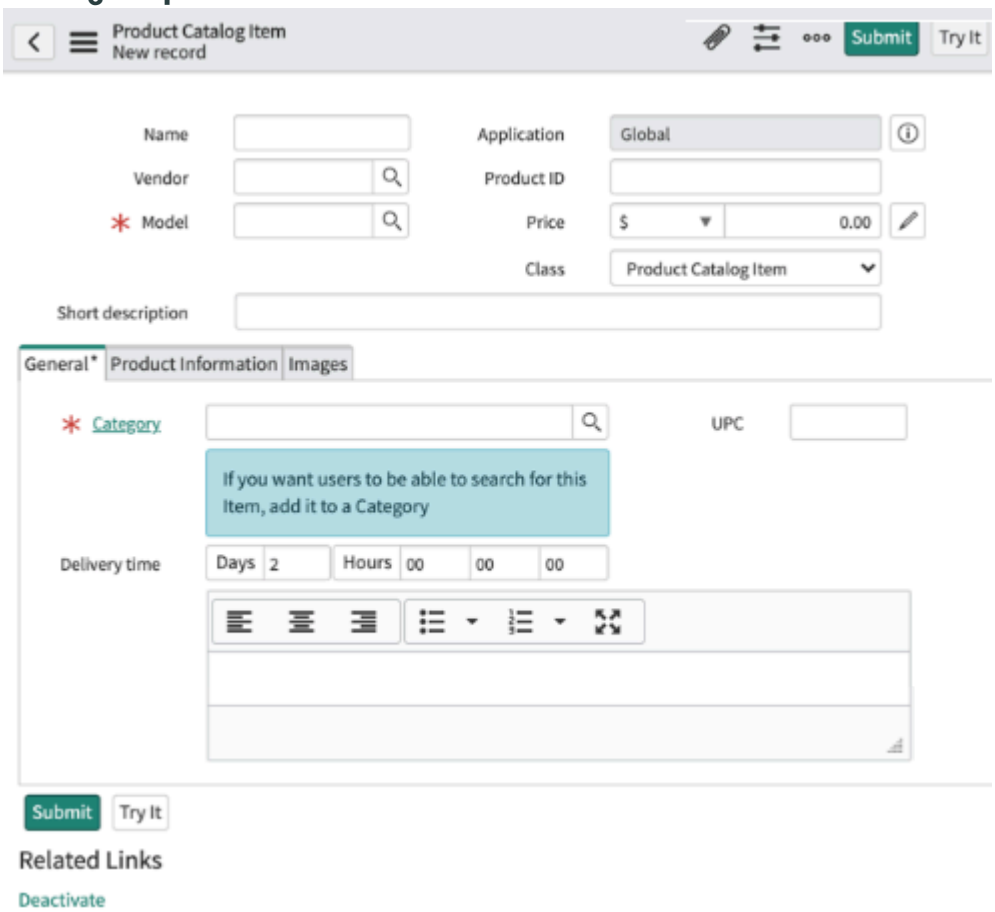
Principais recursos do caso de uso do Catálogo de produtos

Este caso de uso permite incluir informações de produto de hardware e software como itens noCatálogo de produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Catálogo de produtos itens



Resultados do caso de uso do Catálogo de produtos

A estrutura do CSDM garante que os modelos de produto estejam disponíveis no catálogo e que haja processos definidos para consumir os modelos.

Considerações sobre Catálogo de serviços

Considere estes pontos ao implementar a estrutura do CSDM.

- O Catálogo de produtos baseia-se no Catálogo de serviços. Os Catálogos de produtos especificam os modelos de produto que estão disponíveis para uso. Os atributos específicos do produto são capturados em cada item do catálogo. Você pode criar catálogos de produtos para cada tipo de produto em seu portfólio.
- Você pode criar tipos de catálogo que reflitam os tipos de produtos e serviços oferecidos.

Referência CSDM

Os tópicos de referência fornecem descrições detalhadas de tabelas, propriedades, formulários e funções que são usados na estrutura CSDM.

Noções básicas

Termos do CSDM

Relacionamentos entre ICs no Common Service Data Model

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como os conceitos de CSDM são mapeados para tabelas do CMDB

Ciclos de vida

Ciclo de vida do documento

Ciclo de vida do hardware

Ciclo de vida do local

Ciclo de vida lógico

Ciclo de vida do produto

Termos do CSDM

A maioria dos produtos [ServiceNow e aplicações Now Platform está alinhada com Common Service Data Model. Esta tabela define os termos conforme eles são usados nos produtos Now Platform e.

Termos comuns de CSDM

Termo	Definição	Anotações
Aplicação	Qualquer programa, módulo ou grupo de programas implantado que seja projetado para oferecer funcionalidades específicas em uma infraestrutura de computador.	Define o comportamento e tem uma funcionalidade específica associada a ele. As aplicações geralmente são funcionalidades detectáveis, como o Apache Web Server.
Serviço de aplicações	Um tipo de serviço que é uma representação lógica de uma pilha de aplicativos implantados.	Exemplos de serviços de aplicações são hospedagem, backup de dados e recuperação. **Nota:** Aplicações e serviços de aplicações não têm um relacionamento um para um. Um serviço de aplicações pode incluir várias aplicações. Uma aplicação pode ser incluída em vários serviços de aplicações.
Ativo	Um item cujo valor financeiro é rastreado.	Muitos ativos são ICs e vice-versa, mas isso nem sempre acontece. Os ativos têm um ciclo de vida com considerações financeiras, por exemplo, o Microsoft 365.
Aplicação de negócios	Representa todos os ambientes de software e infraestrutura (desenvolvimento, teste e produção) configurados para oferecer funcionalidade.	Usado para aumentar a produtividade e executar outras funções de negócios com precisão. Por exemplo, Dell Online.
Capacidade de negócios	Habilidade de alto nível de que uma organização precisa para executar seu modelo de negócios ou cumprir sua missão.	Normalmente, é descrita no contexto da execução de uma ou mais tarefas específicas para alcançar resultados de negócios. Por exemplo, gestão de demanda ou planejamento financeiro.
Serviço de negócio	Um serviço de negócios é um tipo de serviço publicado para usuários comerciais. Um	Normalmente, os usuários comerciais solicitam serviços de negócios. Os usuários comerciais podem selecionar a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos comuns de CSDM

Termo	Definição	Anotações
	serviço de negócios geralmente implementa um ou mais recursos de negócios.	oferta desejada e os níveis de compromisso de serviço por meio do Catálogo de serviços. Por exemplo, aquisições, envio e finanças. • Um serviço de negócio é um IC operacional. • Um serviço de negócio deve ser um serviço de um nível, e não uma hierarquia de serviços de negócios. • Um serviço de negócios pode ser usado para impacto em Incidente, Problema e Mudança e para aprovações de Mudança. • Um serviço de negócio deve ser focado no consumidor ou no vendedor
IC (Configuration Item, item de configuração)	Componentes físicos e lógicos de uma infraestrutura que estão, no momento ou em breve, sob gestão de configurações.	Pode ser um só módulo, como um servidor, banco de dados ou roteador, ou um item mais complexo, como um sistema completo. Por exemplo, um servidor Web, um banco de dados ou uma infraestrutura.
Modelo operacional	Uma representação (modelo) abstrata e idealmente visual de como uma organização agrega valor a seus clientes ou beneficiários.	Normalmente, representa os vários elementos de como uma organização opera. Geralmente, incorpora posições estratégicas como o modelo de inovação, o grau de automação inteligente, o alinhamento ao setor, os modelos de entrega de fornecedores e as expectativas de negócios da TI.
Portfólio	Coleção de serviços, produtos, projetos ou aplicativos.	Usado para gerenciar itens semelhantes para um negócio. Os portfólios podem ser agrupados por objetivo, recursos, organização e projetos ou serviços semelhantes.
Serviço	É um meio de entregar valor aos clientes, gerando os resultados que os usuários desejam alcançar sem ter responsabilidade por custos e riscos específicos.	Normalmente, tem três aspectos: • Interação • Oferta • Sistema de serviço A ServiceNow oferece três tipos de serviços básicos: • Negócio • Técnico • Aplicação Você pode estender os tipos básicos para alinhá-los aos tipos de serviço da sua organização.
Catálogo de serviços	Oferece uma exibição consumível de produtos, serviços, opções de	Ajuda a gerenciar a quais serviços um usuário pode ter acesso. Além disso, os catálogos são

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos comuns de CSDM

Termo	Definição	Anotações
	compromissos de serviço e ofertas disponíveis.	o ponto de partida para acesso aos serviços disponíveis. Por exemplo, catálogo de serviços de TI.
Compromissos de serviço	Define as obrigações de entrega de serviço acordadas entre o consumidor e o provedor.	Muitas vezes, manifestado na forma de contratos, como acordos de nível de serviço, acordos de nível operacional e contratos de sustentação. Os compromissos de serviço incluem características específicas de desempenho que diferenciam uma oferta da outra.
Oferta de serviço	Uma estratificação de um serviço em habilidade, disponibilidade, preço e opções de embalagem.	Diferentes níveis de desempenho e recursos para determinado serviço podem ser disponibilizados. Por exemplo, ITSM Standard e ITSM Pro.
Serviço técnico	Um tipo de serviço que é publicado para proprietários de serviço e, normalmente, sustenta um serviço de negócios ou de aplicativo.	Normalmente, pode ser solicitado pelos proprietários de serviço. Os proprietários de serviço podem selecionar a oferta desejada e os níveis de compromisso de serviço por meio do Catálogo de serviços. Por exemplo, computadores, armazenamento e redes.

Relacionamentos entre ICs no Common Service Data Model

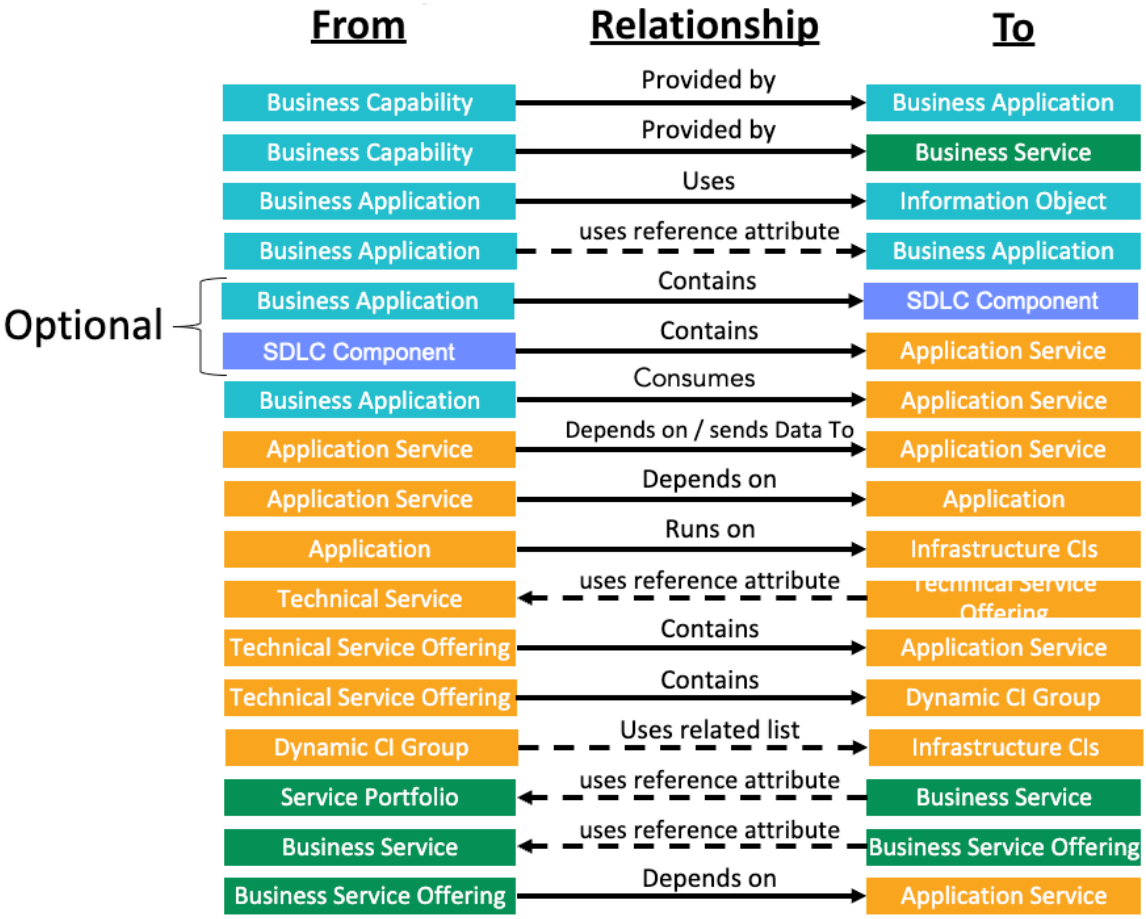
Para que a gestão de configuração seja a mais eficaz, estabeleça relacionamentos entre os objetos e os itens de configuração (ICs) no CSDM conceitual.

Relacionamentos obrigatórios Common Service Data Model

- A maioria dos recursos e produtos, como a avaliação de riscos da Gestão de portfólio de tecnologias e Gestão do portfólio de aplicações (APM), dependem dos relacionamentos.
- Os relacionamentos normalmente criados como parte de Mapeamento de serviços e Descoberta são o padrão para ICs de infraestrutura. Se você mapear os elementos manualmente, considere como Descoberta os teria tratado.
- Nem todos os objetos no modelo conceitual do CSDM são tabelas de CMDB e nem todos os objetos têm relacionamentos. Pode ser necessário criar alguns dos relacionamentos obrigatórios a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Recursos em ServiceNow Community

Para obter uma explicação detalhada da função do atributo de referência da aplicação de negócios na gestão de plataformas sob a perspectiva do CSDM, consulte este artigo na comunidade do ServiceNow.

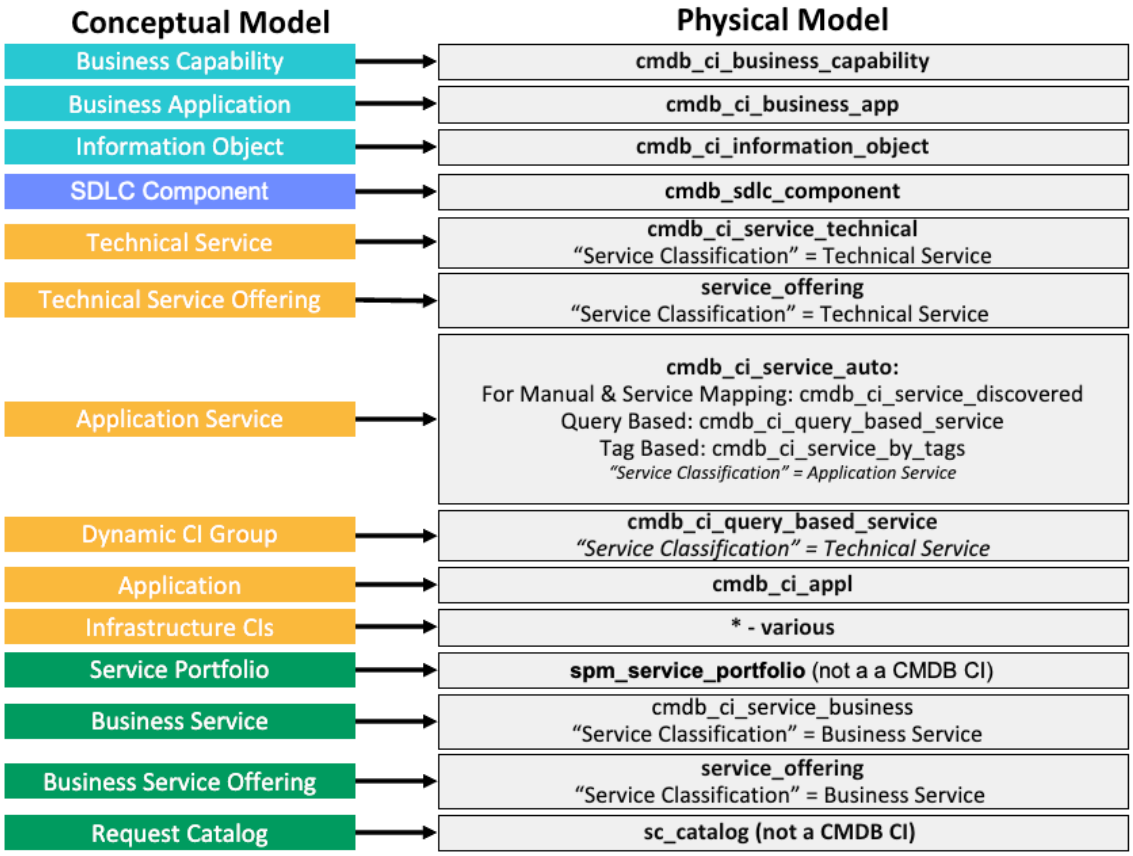
Lista de reprodução de todos os vídeos

Como os conceitos de CSDM são mapeados para tabelas do CMDB

Os objetos na estrutura conceitual de CSDM devem ser mapeados para os objetos do modelo físico (ICs e tabelas de classes de ICs) no CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

Ciclo de vida do documento

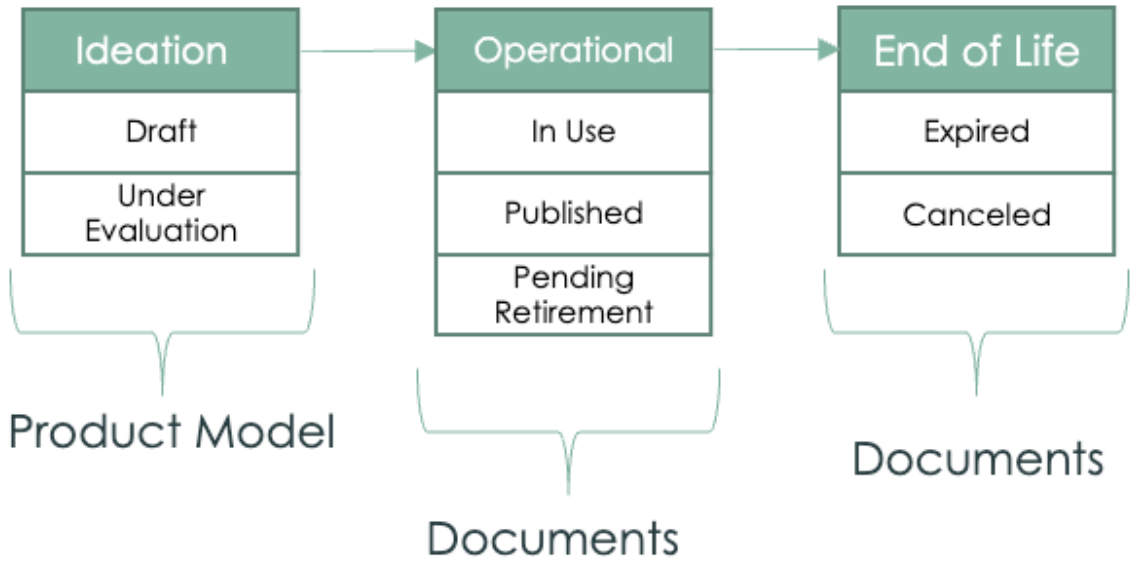
A estrutura CSDM fornece campos e valores padrão para acompanhar o ciclo de vida de um de um ativo ou um IC. Os estados do ciclo de vida do documento representam o ciclo de vida geral dos ativos de documentos (contratos) e dos ICs (processos de negócios) relacionados aos produtos deles.

Estados do ciclo de vida do documento

Um *estado de ciclo de vida* é a combinação *estágio do ciclo de vida* e *status do ciclo de vida* de um ativo ou IC ao longo do ciclo de vida. Por exemplo, um IC de documento na fase **Operacional** pode mudar o status com o passar do tempo de **Em uso** para **Publicado** até **Descontinuação pendente**. Um IC de documento diferente na fase **Operacional** pode passar do status **Em uso** diretamente para o status **Descontinuação pendente** sem nunca ter estado no status **Publicado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os valores de estágio e status dos documentos são visíveis somente em tabelas relacionadas aos documentos no Gestão de contratos e no CMDB.

Nota:
Dependendo do tipo de item, a tabela [life_cycle_control] controla quais valores de fase do ciclo de vida estão disponíveis para cada fase do ciclo de vida.

Para obter informações adicionais sobre como você pode se beneficiar da implementação de estados de ciclo de vida para entidades CMDB, consulte a seção "Estados de ciclo de vida" no tópico "Domínio de base".

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

Ciclo de vida do hardware

A estrutura CSDM fornece campos e valores padrão para acompanhar o ciclo de vida de um de um ativo ou um IC. Os estados do ciclo de vida do hardware representam o ciclo de vida geral dos ativos de hardware e ICs relacionados a seus produtos.

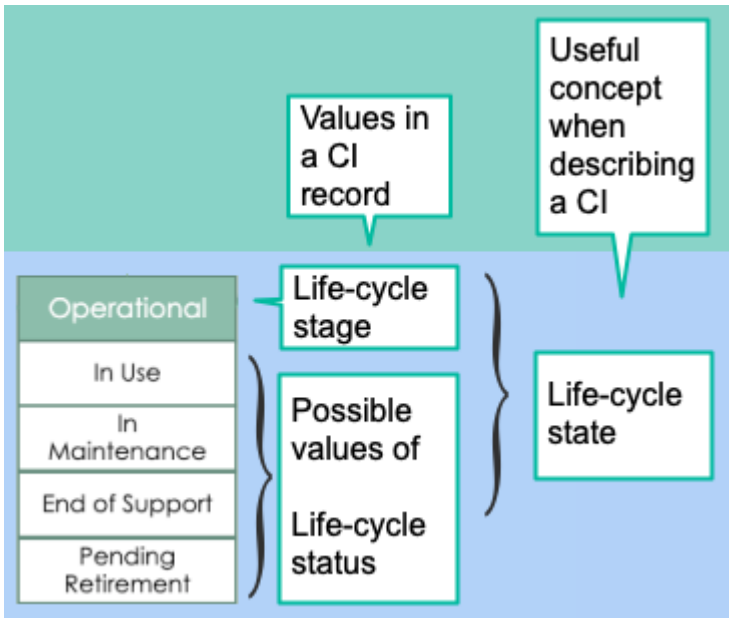
Estados do ciclo de vida do hardware

Ativos de hardware são itens físicos estocados, por exemplo, servidores, monitores e teclados. Um *estado de ciclo de vida* é a combinação *estágio do ciclo de vida* e *status do ciclo de vida* de um ativo ou IC ao longo do ciclo de vida. As fases e status do processo de ciclo de vida do hardware são visíveis somente nas tabelas relacionadas ao hardware em Gestão de ativos e CMDB.

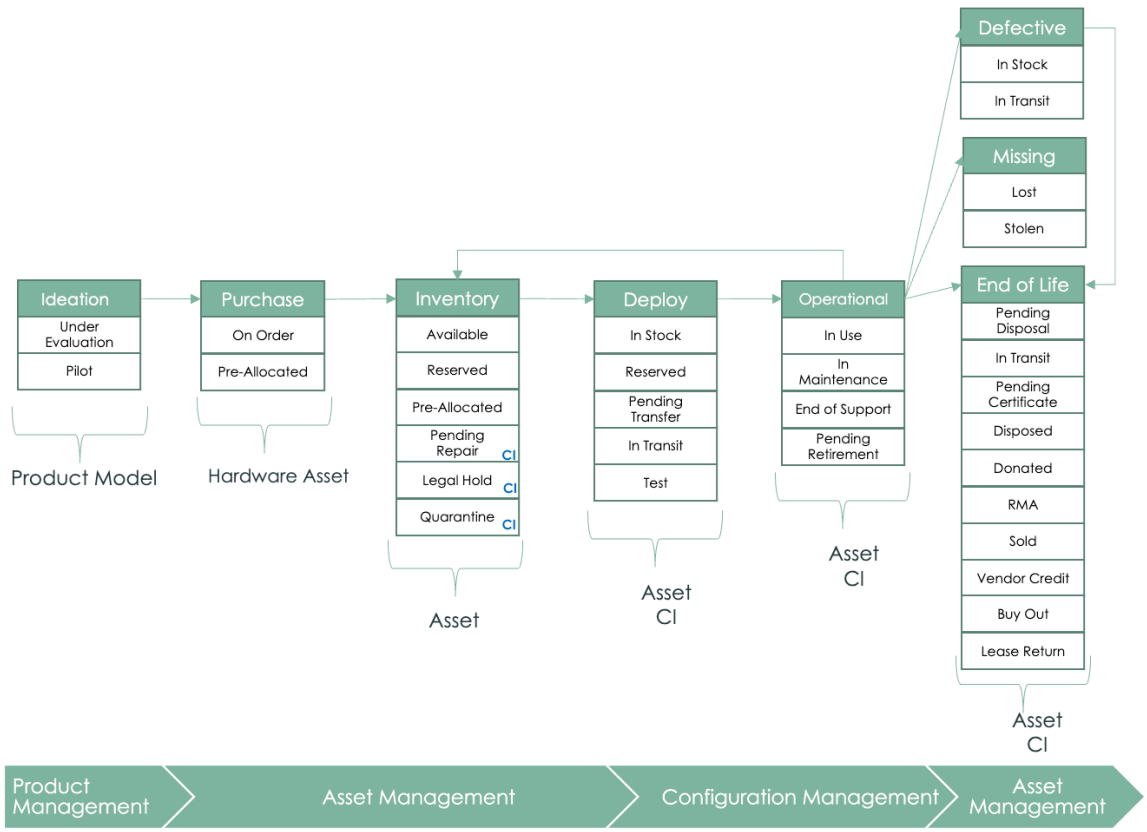
Você pode imaginar um *estado de ciclo de vida* como a combinação de dois valores de um ativo ou IC: o *estágio do ciclo de vida* e *status do ciclo de vida* ao longo do ciclo de vida de um IC. Por exemplo, um IC de hardware na fase **Operacional** pode mudar o status com o passar do tempo de **Em uso** para **Em manutenção** para **Término do suporte**. Um IC de hardware diferente pode ir de **Em uso** para **Término do suporte** sem jamais ter estado no status **Em manutenção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Dependendo do tipo de item, a tabela [life_cycle_control] controla quais valores de fase do ciclo de vida estão disponíveis para cada fase do ciclo de vida.



Para obter informações adicionais sobre como você pode se beneficiar da implementação de estados de ciclo de vida para entidades CMDB, consulte a seção "Estados de ciclo de vida" no tópico "Domínio de base".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida holístico: tabelas de hardware do CMDB (de cmdb_ci)

Tabelas de hardware do CMDB	Nome da tabela de hardware do CMDB
Acessório	cmdb_ci_acc
Dispositivo de comunicação	cmdb_ci_comm
Periférico do computador	cmdb_ci_peripheral
AC da sala de computadores	cmdb_ci_crac
Hardware de vídeo	cmdb_ci_display_hardware
Hardware das instalações	cmdb_ci_facility_hardware
Hardware	cmdb_ci_hardware
Hardware de criação de imagens	cmdb_ci_imaging_hardware
Dispositivo IP	cmdb_ci_ip_device
Equipamento de monitoramento	cmdb_ci_monitoring_hardware
Adaptador de rede	cmdb_ci_network_adaptor
Hardware de impressão	cmdb_ci_printing_hardware
Rack	cmdb_ci_rack
Dispositivo de armazenamento	cmdb_ci_storage_device

Classes de hardware de exemplo

Exiba atributos, regra de identificação e outras estruturas de esquema importantes para a classe Computador do CMDB [cmdb_ci_computer]. Consulte Classe Hardware [cmdb_ci_hardware].

Como a desativação de um serviço de aplicativos pode afetar um IC de hardware

Um serviço de aplicativos é a representação lógica dos ICs de hardware e software subjacentes que funcionam juntos para implementar uma aplicação ou sistema de negócios. O serviço de aplicações representa uma instância da aplicação ou sistema de negócios.

Os ICs de hardware e software são gerenciados usando os estados do ciclo de vida *físico*. Como um serviço de aplicações é uma representação lógica, ele é gerenciado usando os estados do ciclo de vida *lógico*. Os ICs de hardware físico que fazem parte do mapa de serviço em um serviço de aplicação têm seu próprio ciclo de vida, mas estão relacionados por meio dos serviços de aplicação como um conjunto específico de dependências ou decomposição.

Exemplo 1: um IC de hardware não é descontinuado quando o serviço de aplicativos é descontinuado

Quando um serviço de aplicativos é descontinuado, o hardware associado pode não ser descontinuado. Por exemplo, o hardware pode permanecer ocioso, não relacionado a qualquer serviço de aplicativos, até que seja realocado para uso por um novo serviço de aplicativos.

Exemplo 2: um IC de hardware é compartilhado por vários serviços de aplicações

No cenário comum de um banco de dados compartilhado, vários serviços de aplicativo (cada um com um esquema de banco de dados exclusivo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

compartilham um único serviço de banco de dados. O serviço de banco de dados é executado em um único host físico.

Quando um dos serviços de aplicativo é descontinuado, o serviço de banco de dados e o host não podem ser descontinuados. Todos os outros serviços de aplicações ainda dependem do serviço de banco de dados em execução no host.

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

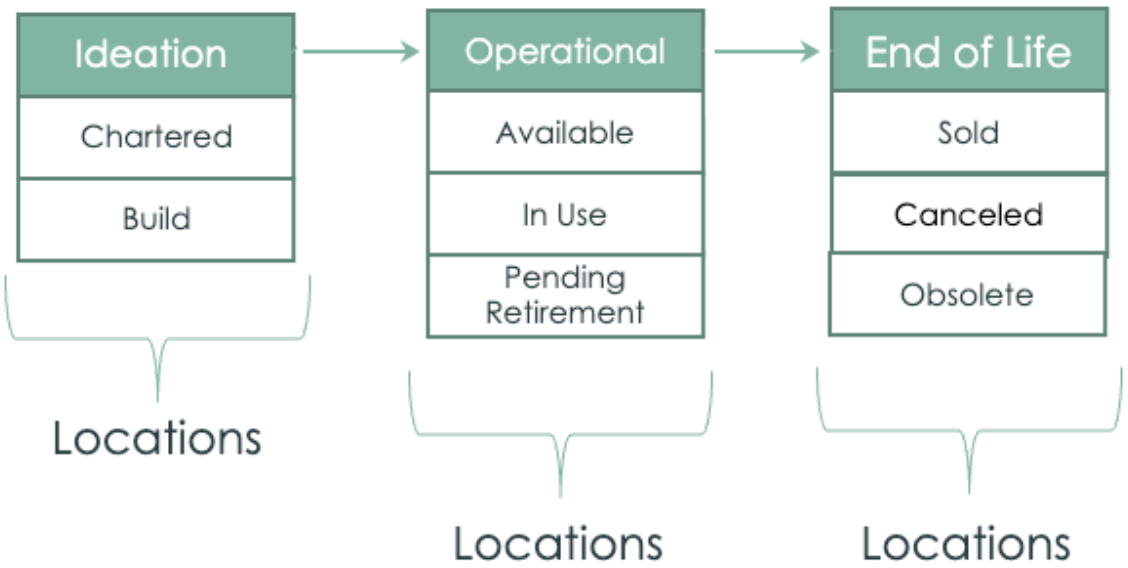
Lista de reprodução de todos os vídeos

Ciclo de vida do local

A estrutura CSDM fornece campos e valores padrão para acompanhar o ciclo de vida de um de um ativo ou um IC. Os estados do ciclo de vida do local representam o ciclo de vida geral de um local dentro de dados comuns.

Estados do ciclo de vida do local

Um *estado de ciclo de vida* é a combinação *estágio do ciclo de vida* e *status do ciclo de vida* de um ativo ou IC ao longo do ciclo de vida. Por exemplo, um IC de local na fase **Operacional** pode mudar o status com o passar do tempo de **Em uso** para **Descontinuação pendente**. Um IC de local diferente na fase **Operacional** pode passar do status **Disponível** diretamente para o status **Descontinuação pendente** sem nunca ter estado no status **Em uso**.



Os valores de estágio e status dos locais são visíveis somente na tabela de locais de dados comuns.

Nota:
Dependendo do tipo de item, a tabela [life_cycle_control] controla quais valores de fase do ciclo de vida estão disponíveis para cada fase do ciclo de vida.

Para obter informações adicionais sobre como você pode se beneficiar da implementação de estados de ciclo de vida para entidades CMDB, consulte a seção "Estados de ciclo de vida" no tópico "Domínio de base".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

Ciclo de vida lógico

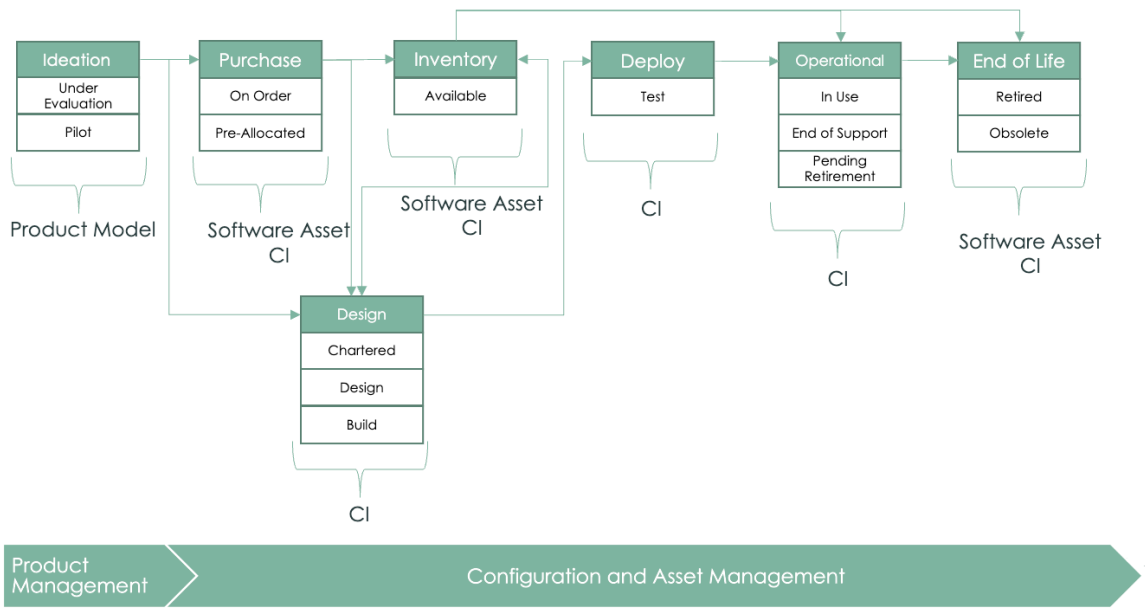
A estrutura CSDM fornece campos e valores padrão para acompanhar o ciclo de vida de um de um ativo ou um IC. Os estados do ciclo de vida lógico representam o ciclo de vida geral dos ativos lógicos e dos ICs relacionados a seus produtos.

Estados do ciclo de vida lógico

Um ativo lógico ou de software inclui itens como aplicações, serviços e licenças.

Um *estado de ciclo de vida* é a combinação *estágio do ciclo de vida* e *status do ciclo de vida* de um ativo ou IC ao longo do ciclo de vida. Por exemplo, um IC lógico na fase **Operacional** pode mudar o status com o passar do tempo de **Em uso** para **Descontinuação pendente** para **Término do suporte**. Um IC lógico diferente na fase **Operacional** pode passar do status **Em uso** diretamente para o status **Término do suporte** sem nunca ter estado no status **Descontinuação pendente**.

Nota:
Um IC pode estar na fase **Operacional**, mas talvez não seja mais compatível com o fornecedor, o editor ou terceiros. Isso não significa, no entanto, que ele possa ou deva ser descontinuado.



Os itens lógicos de valores de estágio e status são visíveis apenas em tabelas relacionadas a itens lógicos no Gestão de ativos e no CMDB.

Nota:
Dependendo do tipo de item, a tabela [life_cycle_control] controla quais valores de fase do ciclo de vida estão disponíveis para cada fase do ciclo de vida.

Para obter informações adicionais sobre como você pode se beneficiar da implementação de estados de ciclo de vida para entidades CMDB, consulte a seção "Estados de ciclo de vida" no tópico "Domínio de base".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclos de vida do serviço de aplicativos

Como são de natureza lógica, os serviços de aplicações devem usar a estados Ciclo de vida lógico. Os serviços de aplicações seguem a mesma orientação do ciclo de vida de qualquer outro IC lógico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida holístico: Tabelas lógicas (do cmdb_ci) de CMDB

CMDB Logical table	Table name
Application Cluster	cmdb_ci_application_cluster
Batch Job	cmdb_ci_batch_job
Business Application	cmdb_ci_business_app
Business Capability	cmdb_ci_business_capability
Business Process	cmdb_ci_business_process
CIM Profiles	cmdb_CIM_profile
Cloud Key Pair	cmdb_ci_cloud_keu_pair
Cloud Mgmt Subnet	cmdb_ci_subnet
Cloud Resouce Base	cmdb_ci_resource_base
Cluster	cmdb_ci_cluster
Cluster Node	cmdb_ci_cluster_node
Cluster Resource	cmdb_ci_cluster_resource
Cluster Virtual IP	cmdb_ci_cluster_vip
Configuration File	cmdb_ci_config_file
Database	cmdb_ci_database
Database Catalog	cmdb_ci_db_catalog
Datastore Disk	cmdb_ci_vcenter_datastore_disk
Disk Partition	cmdb_ci_disk_partition
DNS Name	cmdb_ci_dns_name
DRS VM Config	cmdb_ci_drs_vm_config
Endpoint	cmdb_ci_endpoint
Environment	cmdb_ci_environment
Fiber Channel Port	cmdb_ci_fc_port
Information Object	cmdb_ci_information_object
IP Address	cmdb_ci_ip_address
IP Network	cmdb_ci_ip_network
IP Phone	cmdb_ci_ip_phone
IP Service Instance	cmdb_ci_ip_service
Load Balancer Interface	cmdb_ci_lb_interface
Load Balancer Pool	cmdb_ci_lb_pool
Load Balancer Pool Member	cmdb_ci_lb_pool_member
Load Balancer Service	cmdb_ci_lb_service
Load Balancer VLAN	cmdb_ci_lb_vlan
Logical Partition	cmdb_ci_lpar
Memory Module	cmdb_ci_memory_module
Network Appliance Hostname	cmdb_ci_net_app_host
Network Hostname	cmdb_ci_network_host
Network Traffic	cmdb_ci_net_traffic

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CMDB Logical table (continued)	Table name
Operating System Level Virtualization Container	cmdb_ci_oslv_container
Operating System Level Virtualization Image	cmdb_ci_oslv_image
Operating System Level Virtualization Image TAg	cmdb_ci_oslv_image_tag
Operating System Level Virtualization Local Image	cmdb_ci_oslv_local_image
Package	cmdb_ci_os_packages
Patch	cmdb_ci_patches
Port	cmdb_ci_port
Print Queue	cmdb_ci_print_queue
Qualifier	cmdb_ci_qualifier
SAN Connection	cmdb_ci_san_connection
SAN Endpoint	cmdb_ci_san_endpoint
SAN Fabric	cmdb_ci_san_fabric
SAN Zone	cmdb_ci_san_zone
SAN Zone Alias	cmdb_ci_san_zone_alias
SAN Zone Alias Member	cmdb_ci_san_zone_alias_member
SAN Zone Member	cmdb_ci_san_zone_member
SAN Zone Set	cmdb_ci_san_zone_set
Service	cmdb_ci_service
Storage Area Network	cmdb_ci_san
Storage Controller	cmdb_ci_storage_controller
Storage Export	cmdb_ci_storage_export
Storage File Share	cmdb_ci_storage_fileshare
Storage HBA	cmdb_ci_storage_hba
Storage Pool	cmdb_ci_storage_pool
Storage Pool Member	cmdb_ci_storage_pool_member
Storage Volume	cmdb_ci_storage_volume
Tomcat Connector	cmdb_ci_tomcat_connector
UPS Bypass	cmdb_ci_ups_bypass
UPS Alarm	cmdb_ci_ups_alarm
UPS Input	cmdb_ci_ups_input
UPS Output	cmdb_ci_ups_output
Veritas Disk Group	cmdb_ci_veritas_disk_group
Virtual Machine Object	cmdb_ci_vm_object
Virtual Private Cloud	cmdb_ci_vpc
Virtual Private Network	cmdb_ci_vpn
Websphere Cell	cmdb_ci_websphere_cell

Tradução automática

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

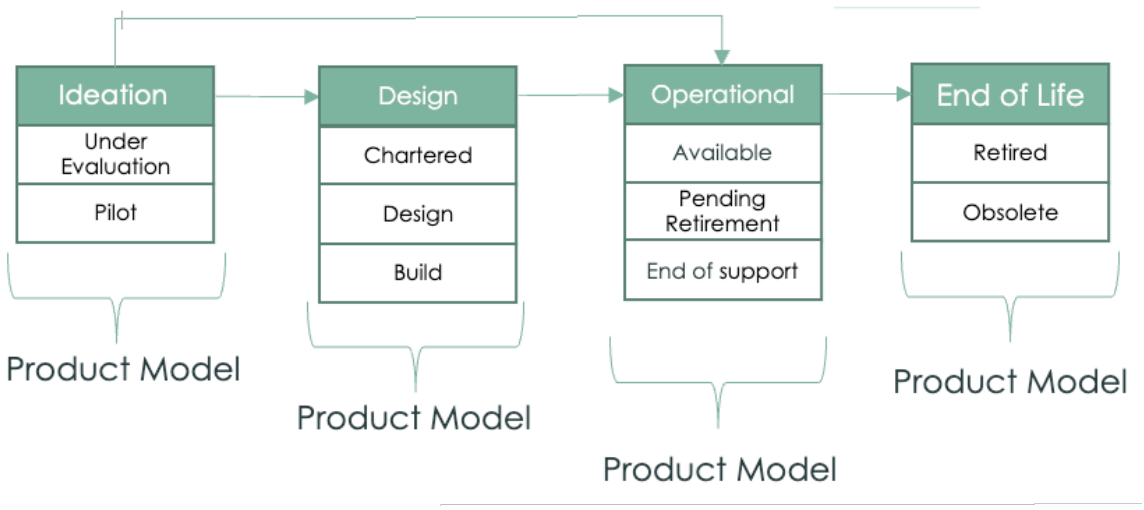
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ciclo de vida do produto

A estrutura CSDM fornece campos e valores padrão para acompanhar o ciclo de vida de um de um ativo ou um IC. Os estados do ciclo de vida do produto representam o ciclo de vida geral de um modelo de produto, uma versão específica ou uma configuração de produto.

Estados do ciclo de vida do produto

Um *estado de ciclo de vida* é a combinação *estágio do ciclo de vida* e *status do ciclo de vida* de um ativo ou IC ao longo do ciclo de vida. Por exemplo, um IC do produto na fase **Operacional** pode mudar o status com o passar do tempo de **Disponível** para **Descontinuação pendente** para **Término do suporte**. Um IC de produto diferente na fase **Operacional** pode passar do status **Disponível** diretamente para o status **Término do suporte** sem nunca ter estado no status `Pending Retirement`.



Nota:
Dependendo do tipo de item, a tabela [life_cycle_control] controla quais valores de fase do ciclo de vida estão disponíveis para cada fase do ciclo de vida.

Para obter detalhes adicionais sobre os produtos, consulte Produtos e modelos de produtos.

Para obter informações adicionais sobre como você pode se beneficiar da implementação de estados de ciclo de vida para entidades CMDB, consulte a seção "Estados de ciclo de vida" no tópico "Domínio de base".

Vídeos de CSDM no ServiceNow Community

Lista de reprodução de todos os vídeos

Serviços de aplicativos

Entenda os serviços de aplicações, conheça os diferentes tipos de serviços de aplicações e saiba como várias ServiceNow® unidades de negócios e produtos os utilizam.

O que são serviços de aplicações

Um serviço de aplicativos é um conjunto de aplicativos e hosts interconectados que são configurados para oferecer um serviço à organização. Os serviços de aplicativos podem ser internos, como um sistema de e-mail da organização, ou voltados para o cliente, como o site de uma organização. Por exemplo, a criação de relatórios financeiros por meio de um aplicativo baseado na Web requer um computador, servidor Web, servidor de aplicativos, bancos de dados, middleware e infraestrutura de rede. Esses aplicativos e hosts são todos

Tradução automática

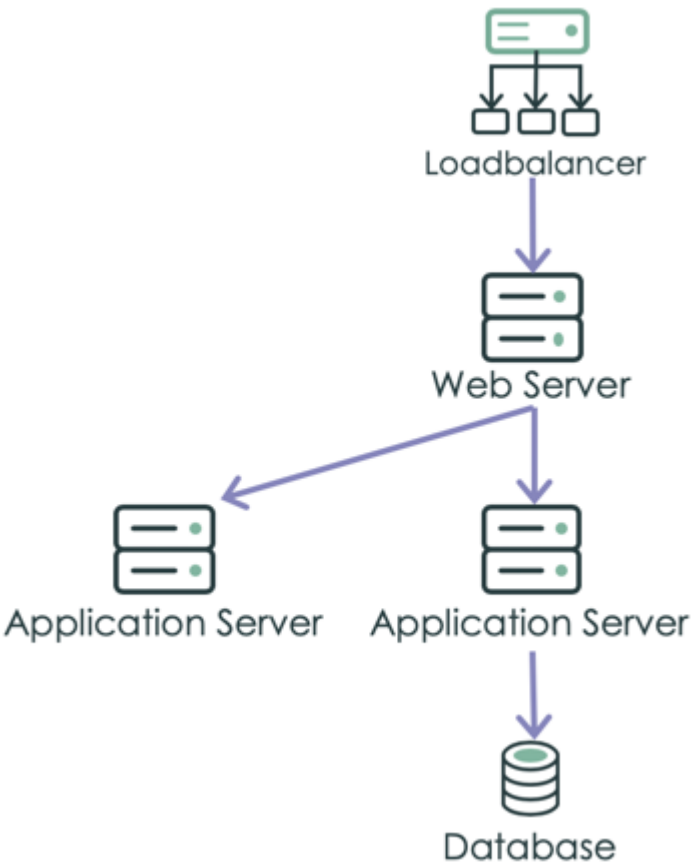
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configurados para oferecer o serviço de relatório financeiro. Em ambientes de desenvolvimento, um serviço de aplicativos representa uma instância de um aplicativo ou sistema de negócios.

As aplicações ServiceNow são dispositivos e aplicações que compreendem um serviço de aplicativos, como itens de configuração (ICs). Os diversos ICs e os relacionamentos entre eles, os quais compõem um serviço de aplicativos, são armazenados no Configuration Management Database (CMDB).

Cada serviço de aplicativos contém um ponto de entrada como o IC de nível superior. Um ponto de entrada é um ponto onde os clientes acessam um serviço de aplicativos. Normalmente, é um URL ou uma combinação de endereço IP e porta para serviços de aplicações em implantações corporativas. Nas implantações baseadas na nuvem, um ponto de entrada pode ser um URL para um recurso de nuvem, como um gateway do AWS.

Serviço de aplicações



O Common Service Data Model (CSDM) ajuda a simplificar os tipos de serviço e as ofertas de serviço. Você pode adicionar relacionamentos entre serviços de aplicações e outros objetos relacionados a serviços no CSDM: aplicações de negócios, ofertas de serviços técnicos ou ofertas de serviços de negócio.

Os seguintes tipos de serviços de aplicações estão disponíveis:

Descobertos

O Mapeamento de serviços descobre serviços de aplicativo usando padrões e seguindo conexões de tráfego.

A descoberta baseada em padrões cria serviços de aplicações precisos e completos que representam a visão centrada em serviços da infraestrutura de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TI. A descoberta cria um mapa de alta fidelidade totalmente adequado para gerenciar serviços de aplicações de missão crítica.

Além disso, fornece visibilidade de serviços nativos da nuvem, como computação, balanceadores de carga e gateways de API. Você pode usar pontos de entrada de serviço, como buckets S3 AWS, gateways de API AWS e Microsoft Azure, funções do Lambda AWS e funções para mapear serviços do Microsoft Azure. A descoberta também detecta chamadas de Lambda para Lambda e conexões entre Lambda e RDS para criar mapas de serviço dinâmicos.

O método de cima para baixo mapeia VMs no local e em nuvens públicas. No entanto, isso requer que essas VMs sejam totalmente descobertas para que a descoberta de cima para baixo determine quais aplicações se encontram em execução na VM. Se uma VM não for totalmente descoberta, use o método baseado em marcador para corrigir a falha (veja mais adiante neste documento). O mapeamento baseado em marcador também mapeia contêineres que você não pode mapear com a descoberta de cima para baixo.

A classificação de serviço dos serviços de aplicações descobertos é serviço de aplicativos. Esses serviços são armazenados na tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered].

Grupo de IC dinâmico

Referem-se a grupos de IC dinâmicos que atuam como serviços de aplicações. Os membros dos grupos do CMDB associados ao grupo de ICs dinâmicos preenchem o serviço de aplicações. Um grupo de IC dinâmico é um agrupamento dinâmico de ICs baseado em alguns critérios comuns, como a localização de todos os servidores Web em Detroit ou todos os bancos de dados Oracle em Boston. Depois de criado, o grupo de IC dinâmico pode ser usado como uma oferta de grupo no IT Service Management.

Se o grupo for criado no Assistente de serviços de aplicações, a classificação de serviço será um serviço de aplicativos e, se criado na UI legada do Gestão de eventos ou na UI do Mapeamento de serviços, a classificação será um serviço técnico. Os serviços de aplicações do tipo Grupo de IC dinâmico são armazenados na tabela Grupo de IC dinâmico [cmdb_ci_query_based_service].

Baseado em marcador

Uma tag é um rótulo que consiste em um par de chave-valor. Sua organização pode usar tags para categorizar os ativos, para aprimorar os recursos de consulta e relatório. Descoberta e Cloud Provisioning and Governance podem descobrir tags usadas por todos os principais provedores de nuvem e ecossistemas de contêiner. Depois que as tags forem descobertas, o Mapeamento de serviços pode criar serviços de aplicativos com base nessas tags. Por exemplo, você pode usar marcadores para mapear todos os serviços de aplicações utilizados por sua organização no ambiente de produção na região da EMEA.

A classificação de serviço dos serviços de aplicações baseados em marcador é serviço de aplicativos. Esses serviços são armazenados na tabela Serviço de aplicações baseado em marcador [cmdb_ci_service_by_tags].

Criado manualmente

Com o mapeamento manual, os responsáveis pelos aplicativos documentam manualmente os aplicativos, a infraestrutura de TI e os relacionamentos que dão suporte a cada serviço de aplicativos. Essa metodologia é a mais adequada para itens de configuração que não são totalmente detectáveis devido a problemas de acesso de segurança. Um exemplo disso seriam os dispositivos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IPS que oferecem suporte a um serviço de prevenção contra invasões para a unidade de negócios de segurança.

Tente evitar o mapeamento manual sempre que possível. É extremamente demorado mapear serviços manualmente e, muitas vezes, as informações necessárias para o mapeamento não estão disponíveis devido à tecnologia em desenvolvimento e à falta de processos que rastreiem e documentem as dependências de infraestrutura necessárias para o contexto da aplicação. Sempre que mudanças subsequentes forem feitas na topologia de serviço de aplicativos, o mapa de serviço terá de ser atualizado manualmente.

A classificação de serviço dos serviços de aplicações criados manualmente é serviço de aplicativos. Os serviços de aplicações do tipo criado manualmente são armazenados na tabela Serviço de aplicações mapeada [cmdb_ci_service_discovered].

Dinâmico

Um serviço de aplicativos dinâmico inclui somente ICs que fazem parte de relacionamentos de ICs armazenados na tabela CMDB Relacionamento de ICs [cmdb_rel_ci].

Não é possível editar um serviço de aplicativos dinâmico adicionando ou removendo ICs diretamente dele. Os serviços de aplicações dinâmicos são atualizados automaticamente para refletir qualquer mudança nos relacionamentos de ICs na tabela de relacionamentos de ICs do CMDB [cmdb_rel_ci]. Quando você adiciona um relacionamento a um IC que está contido em um serviço de aplicativos dinâmico, esse serviço é atualizado automaticamente para refletir a adição do relacionamento e do novo IC associado. De maneira semelhante, um serviço de aplicativos dinâmico é atualizado automaticamente após a remoção de um relacionamento e de seu IC associado de um IC no serviço.

Uma maneira de criar serviços de aplicações dinâmicos é converter serviços de negócio legados ou serviços manuais legados (criados com o Gestão de eventos, por exemplo) em serviços de aplicações do tipo dinâmico.

A classificação de serviço dos serviços de aplicações dinâmicos é serviço de aplicativos. Os serviços de aplicações dinâmicos são armazenados na tabela Serviços de aplicativos calculados [cmdb_ci_service_calculated].

Quem utiliza os serviços de aplicativos

Os serviços de aplicações estabelecem o fundamento para a operação das seguintes unidades de negócios e produtos da Now Platform:

- O ITOM Health reúne alertas dos eventos de infraestrutura capturados por ferramentas de monitoramento de terceiros. Em seguida, ele usa informações relacionadas a TI coletadas por Descoberta para mapear alertas para itens de configuração. Com base nas informações coletadas, o ITOM Health fornece painéis apresentando uma exibição consolidada de todos os eventos de impacto no serviço.
- O ITOM Optimization oferece ferramentas para provisionar infraestrutura e serviços em nuvens privada e pública e para obter visibilidade de custo e gestão consistentes. A aplicação Gestão de custos de nuvem , disponível em ServiceNow Store, ajuda a analisar toda a gama de custos associados a ativos de nuvem, tornando possível identificar e tomar medidas em oportunidades para economizar dinheiro e otimizar operações.
- Os usuários do IT Service Management dependem dos serviços de aplicações que refletem a infraestrutura de TI para gerenciar e entregar serviços aos clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os usuários do Customer Service Management realizem o diagnóstico e resolvem problemas de maneira eficiente relacionados à infraestrutura de TI no contexto dos serviços de aplicativos.
- Os usuários do Software Asset Management compreendem o software em execução no seu ambiente de TI e rastreiam configurações que afetam o consumo da licença de software nos ambientes de TI e datacenters.
- Os usuários do Strategic Portfolio Management utilizam dados coletados para serviços de aplicações a fim de obter uma compreensão abrangente das aplicações usadas em suas organizações.
- Os usuários do Security Operations exibem incidentes de segurança para identificar quais serviços de aplicações estão em risco. Além disso, utilizam essas informações a fim de priorizar e resolver ameaças com base no impacto que representam para a organização.

Como criar serviços de aplicações

Dependendo das necessidades de sua organização, você pode implantar diferentes métodos de criação e preenchimento de serviços de aplicações.

Importante:
Você pode usar os métodos de cima para baixo e manuais para o mesmo serviço de aplicativos. Você não pode combinar outros métodos para criar ou preencher o mesmo serviço de aplicativos.

Analise a infraestrutura de TI e a implantação de serviços em sua organização a fim de escolher o método ideal de criação e preenchimento de serviços de aplicações.

Escolha do método correto para a sua implantação

Método	Quando usar	Considerações adicionais
Descoberta de cima para baixo O Mapeamento de serviços executa a descoberta de cima para baixo de serviços de aplicações. O Mapeamento de serviços utiliza padrões para descobrir e mapear ICs. Um padrão é uma sequência de etapas cuja finalidade é detectar atributos de um IC e suas conexões de saída. O método cria serviços de aplicações precisas e completas que representam de forma confiável a visão de atendimento diferenciado ao cliente da infraestrutura de TI de sua organização. Descoberta baseada em marcador no Mapeamento de serviços é um método complementar que enriquece os resultados	Use esse método para descobrir aplicações de segundo e terceiro níveis reconhecidos pelo setor ou personalizados. Essas aplicações podem incluir soluções de balanceamento de carga, aplicações ou servidores web com conexões de banco de dados.	O mapeamento baseado em padrão requer a configuração de credenciais, usuários e permissões do usuário para permitir que o Mapeamento de serviços acesse aplicações na rede privada da sua organização. Esse processo pode exigir tempo e esforço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha do método correto para a sua implantação

Método	Quando usar	Considerações adicionais
da descoberta de cima para baixo.		
Baseado em marcador Se sua organização utiliza marcadores no gerenciamento de ativos, é possível usar esses marcadores para mapear serviços de aplicações. O Descoberta e o Cloud Provisioning and Governance descobrem marcadores atribuídas a ICs e preenchem o CMDB com esses dados. O Mapeamento de serviços utiliza os dados relacionados a marcadores do CMDB para mapear serviços. O mapeamento de serviços baseado em marcador complementa o mapeamento de serviços de cima para baixo. O mapeamento fornece visibilidade de contêineres e também mapeia VMs não totalmente descobertas, o que o mapeamento de serviços de cima para baixo é incapaz de fazer. Apesar de associar componentes marcados com serviços de aplicações específicos, o mapeamento baseado em marcador não mapeia as conexões entre esses componentes: esse é outro motivo pelo qual o mapeamento baseado em marcador complementa, em vez de substituir o mapeamento de serviços de cima para baixo.	Mapeie recursos em cargas de trabalho na nuvem, como IaaS/Paas/FaaS/CaaS, bem como em cargas de trabalho de contêiner usando Kubernetes, OpenShift ou AWS ECS. Além disso, mapeie os recursos no Site Reliability Engineering (SRE) ou nas implantações do Customer Reliability Engineering (CRE). Ao usar o método baseado em marcador, você pode mapear recursos de contêiner em suas implantações. Normalmente, esse método é usado para descobrir aplicações em virtualizações de nuvem ou em implantações de PaaS.	Ao contrário de outros métodos de mapeamento, o mapeamento baseado em marcador não requer a configuração de credenciais ou a concessão de direitos elevados aos usuários. Os serviços de aplicações baseados em marcador podem não incluir ICs relevantes se nesses ICs não houver os marcadores corretos atribuídos a eles.
Ingestão de mapas do gerenciamento de desempenho da aplicação (APM) e de implantações integradas da Dynatrace ou do AppDynamics	Use essa integração para criar serviços de aplicações com base em mapas de APM da Dynatrace ou do AppDynamics. Você pode usar serviços de aplicativos criados por esse método para monitorar o Health.	Analise os recursos descobertos no CMDB antes de ingerir de terceiros para evitar a criação de ICs duplicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha do método correto para a sua implantação

Método	Quando usar	Considerações adicionais
Crie serviços de aplicações usando a integração com o modelo de aplicação AppDynamics e a plataforma demonitoramento Dynatrace, disponíveis na ServiceNow Store.		
Preencher um serviço de aplicativos usando o método Grupo de IC dinâmico Baseado em grupos do CMDB cujos membros preenchem o serviço de aplicativos.	Use esse método como uma maneira simples e rápida de criar grupos de ICs dinâmicos para implantações, inclusive o Microsoft Active Directory, o Microsoft Exchange ou outros serviços relacionados a DNS. Os Grupos de ICs dinâmicos são especialmente úteis se houver apenas uma lista de recursos disponível, sem detalhes de configuração ou credenciais. O uso de um grupo do CMDB permite usar o Health do CMDB para monitorar a integridade e usar uma CMDB consulta salva do Query Builder para filtrar os ICs incluídos no serviço de aplicativos.	Não há exibição de mapas de serviços de aplicações criadas com o uso desse método. Você só pode visualizar ICs pertencentes a serviço de aplicativos como esses na forma de lista. É necessário garantir que o grupo do CMDB filtre com precisão os ICs a serem incluídos no serviço de aplicativos.
API de serviço de aplicativos Crie uma automação para criar serviços de aplicações em massa. Esse método é adequado se sua organização realizou análise e mapeamento entre organizações e reuniu algumas informações sobre os serviços. Os serviços de aplicações criados com o uso de APIs pertencentes ao tipo manual são armazenados na tabela Serviço de aplicações mapeada [cmdb_ci_service_discovered].	Use esse método em ambientes que requerem o rastreamento do processo de Integração contínua/ Implantação contínua (IC/CD) do DevOps. É possível importar mapas de serviços de terceiros para serviços de aplicações manuais individualmente ou em massa. Por exemplo, consulte o Guia digital: Importação de mapas de serviços de terceiros para o ServiceNow Service Mapping.	Familiarize-se com a estrutura de serviço exata: sys_id de cada IC que compõe o serviço e a hierarquia formada pelos ICs. Esse método requer conhecimento da infraestrutura de script utilizada por sua organização.
Preenchimento de um serviço de aplicativos usando o método Manual	Use o método manual se não for possível usar outros métodos de criação ou	Esse método não requer nenhuma instalação pré-existente ou configuração de objeto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha do método correto para a sua implantação

Método	Quando usar	Considerações adicionais
Crie um serviço de aplicativos manual com apenas um IC: o ponto de entrada. Para preencher um serviço de aplicativos criado manualmente, adicione outros ICs manualmente, conforme descrito em Adicionar manualmente ICs a um serviço de aplicativos. Como alternativa, crie e preencha serviços de aplicações manuais convertendo serviços de negócio criados no CMDB e armazenados em [cmdb_ci_service].	preenchimento de serviços de aplicações. Crie serviços de aplicações manualmente para evitar invasões.	Você pode incluir ICs de qualquer classe em serviços de aplicações criadas manualmente. Os serviços de aplicações criados manualmente refletem algumas mudanças nos ICs, como atributos de ICs. No entanto, eles não refletem automaticamente as mudanças nos relacionamentos de ICs.
Preencher um serviço de aplicativos usando o método Serviço dinâmico Serviços de aplicativos que são atualizados automaticamente para refletir qualquer mudança nos relacionamentos de ICs na tabela Relacionamento de ICs do CMDB [cmdb_rel_xi]. Para estar em conformidade com o Common Service Data Model, é possível também converter serviços legados em serviços de aplicações dinâmicas. Esses serviços legados são armazenados nas tabelas [cmdb_ci_service] ou [cmdb_ci_service_manual]: • Converter um serviço de negócio em um serviço de aplicativos • Converter serviços manuais legados em serviços de aplicações dinâmicos	Use esse método para transformar serviços de negócio legados em serviços de aplicações utilizáveis por outros produtos da ServiceNow. Por exemplo, os serviços de aplicações dinâmicos podem ser usados para monitoramento de serviços e gerenciamento de mudanças.	Não é possível editar um serviço de aplicativos dinâmico adicionando ou removendo ICs diretamente dele. O sistema modifica automaticamente um serviço de aplicativos do tipo dinâmico quando você modifica relacionamentos relevantes para ICs que fazem parte desse serviço de aplicativos.
Do arquivo CSV O Mapeamento de serviços extrai informações desse arquivo e cria serviços de aplicações	Se necessário, você pode importar candidatos a serviço de vários arquivos CSV.	Organize todas as informações coletadas em uma ordem específica em um arquivo CSV, exatamente como descrito na documentação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escolha do método correto para a sua implantação

Método	Quando usar	Considerações adicionais
em potencial, conhecidos como candidatos a serviço. Esse método é adequado se sua organização realizou análise e mapeamento entre organizações e reuniu algumas informações sobre os serviços.		

Para estar em conformidade com CSDM, converta serviços manuais criados usando IT Operations Management Gestão de eventos e armazenados em [cmdb_ci_service_manual] conforme abordado em Conversão de serviços manuais em serviços de aplicações ou Conversão de serviços manuais em serviços de aplicações usando a API. Os serviços convertidos passam a ser serviços de aplicações do tipo manual armazenado na tabela Serviço de aplicações mapeado [cmdb_ci_service_discovered].

Separação de Domínio

Domain Separation, se implantado, afeta um Serviço de aplicações da seguinte forma:

- Ao criar um Serviço de aplicações, o Serviço de aplicações é atribuído ao domínio do usuário.
- Ao adicionar manualmente um IC a um Serviço de aplicações, é possível escolher somente os ICs pertencentes ao domínio do serviço.
- Durante o uso da REST API createOrUpdateService - POST para criar ou atualizar um serviço de aplicativos, o processo será interrompido se um dos ICs referenciados na API pertencer a um domínio diferente do próprio serviço de aplicativos.
- Ao converter serviços de negócio em serviços de aplicações, o serviço de aplicativos recém-criado pertence ao mesmo domínio do serviço de negócio original. O serviço de aplicações compreende somente ICs pertencentes ao mesmo domínio do próprio serviço de aplicações.

Criar um serviço de aplicativos

Crie um Serviço de aplicações para aderir aos padrões do CSDM e padronizar a organização, a manutenção e o monitoramento de serviços em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: dependendo do método de preenchimento usado:

- Grupo de IC dinâmico: app_service_admin
- Manual: app_service_admin
- Serviço dinâmico: app_service_admin
- Descoberta de cima para baixo: sm_admin
- Marcadores: sm_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um serviço de aplicativos é um conjunto de aplicativos e hosts interconectados que são configurados para oferecer um serviço à organização. Os serviços de aplicativos podem ser internos, como um sistema de e-mail da organização, ou voltados para o cliente, como o site de uma organização.

Um Serviço de aplicações inclui um *ponto de entrada* com o qual os usuários podem acessar o Serviço de aplicações. Se você estiver no estágio de planejamento e não souber quais são os pontos de entrada do Serviço de aplicações, será possível criar o serviço de aplicativos sem pontos de entrada. Serviços de aplicativos desse tipo são conhecidos como um Serviço de aplicações vazio ao qual você pode adicionar pontos de entrada a qualquer momento no futuro.

Todos os serviços de aplicações criados no assistente de Serviço de aplicações são definidos com a classificação de serviço `application service`.

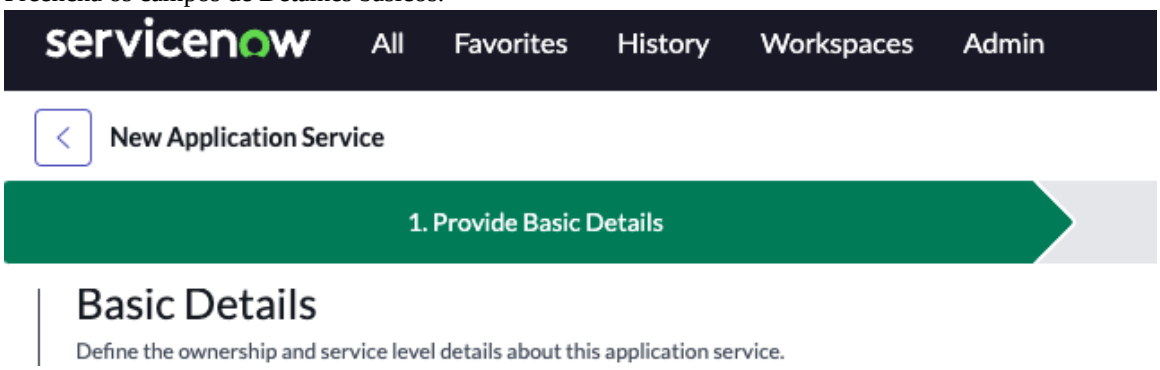
Mapeamento de serviços, se ativado, poderá descobrir e mapear automaticamente serviços de aplicações, conforme descrito em Mapeamento do serviço de aplicativos . Um Serviço de aplicações descoberto contém os ICs e as conexões entre eles que o Mapeamento de serviços descobriu e meou.ap

Você também pode criar um serviço de aplicativos usando a REST API createOrUpdateService - POST .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**.
2. Na exibição da lista de Serviços de aplicativos, clique em **Novo** para abrir a janela de Serviço de aplicações.
3. Na guia **Fornecer detalhes básicos** :

   a. Preencha os campos de Detalhes básicos.



Campo	Descrição
Número	ID exclusivo preenchido previamente para o serviço de aplicativos.
Nome	Nome de serviço de aplicações exclusivo que não está em uso por nenhum outro tipo de serviço de aplicações. Use nomes autoexplicativos, como serviço de correspondência ou serviço de impressão.
Ambiente	O ambiente da oferta, como produção, desenvolvimento ou teste, conforme

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	identificado por algumas ofertas de serviço. Usado pelo Incident Management e pelo Change Management.
Versão	A versão de configuração do serviço de aplicações.
ID do Modelo	Um modelo de produto, como um modelo de software, em que os dados do fim da vida útil são armazenados.
Status operacional	Status operacional do serviço de aplicativos, como **Pronto** ou **Desativado**.
Grupo de Suporte	Usado pelo Incident Management como o grupo que gerencia o contrato que cobre o ativo.
Mudar grupo	Usado pelo ITSM para roteamento de mudanças e tarefas relacionadas a mudanças.
Gerenciado Pelo Grupo	Grupo responsável por gerenciar os dados.
Pertencente a	Usuário que está familiarizado com a infraestrutura e as aplicações que compõem o serviço. Esse usuário é o Especialista no assunto (Subject Matter Expert, SME) do serviço de aplicativos que fornece as informações necessárias para uma criação bem-sucedida de um serviço de aplicativos. Se o nome do proprietário não estiver listado, crie um usuário com a função sm_app_owner como o proprietário. Como alternativa, é possível escolher um usuário com a função sm_admin.

Nota:
Consulte a Lista relacionada do Teams para obter detalhes sobre a sincronização automática entre os campos do grupo de atribuição e a lista relacionada de `Teams`.

b. Na seção Definir relacionamentos, adicione relacionamentos entre o serviço de aplicativos e outros componentes no domínio CSDM.

c. Clique na guia **Aplicativo de negócios**, **Oferta de serviço técnico**, **Oferta de serviço de negócios** ou **Serviço de aplicativo primário** e adicione itens à respectiva lista **Selecionada**.

- A lista de ofertas de serviço técnico inclui registros na tabela Oferta de serviço [service_offering], na qual o atributo `Service classification` é **Serviço técnico**.
- A lista de ofertas de negócios inclui registros na tabela Oferta de serviço [service_offering], na qual o atributo `Service classification` é **Serviço técnico**.
- A lista de serviço de aplicação primário inclui registros de serviço de aplicativos da tabela Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto]. Adicionar um relacionamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de serviço de aplicativos primário cria hierarquias e dependências de serviços de aplicações em implantações, como:

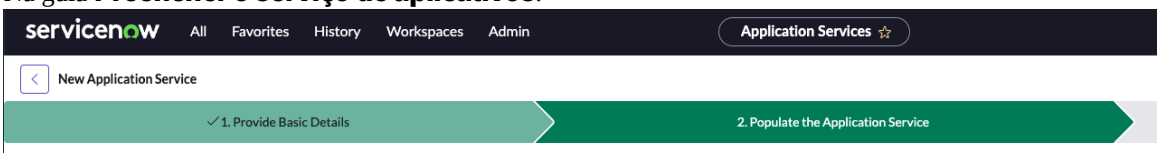
- Host da plataforma e implantações de aplicação da plataforma
- Implantações de microsserviço em que um ou mais microsserviços identificados como um serviço de aplicativos fazem parte de uma implantação de serviço de aplicação maior
- Dependências de serviço técnico compartilhadas

d. Clique em **Avançar**.

Para obter informações sobre relacionamentos CSDM, consulte Relacionamentos entre ICs no Common Service Data Model.

Além disso, alguns campos e relacionamentos são anotados como obrigatórios na página. Para mudar quais campos e quais relacionamentos são obrigatórios, consulte Modificar os atributos e relacionamentos necessários para os serviços de aplicações..

4. Na guia **Preencher o serviço de aplicativos**:



a. Clique em **Escolher um método** ou em **Avançar** para pular a seleção de um método de preenchimento de serviço.

b. Na página Escolher um método, selecione um **Método de preenchimento de serviço** e siga o respectivo link para concluir o método de preenchimento específico:

- **Descoberta de cima para baixo**: Preencher serviços de aplicações usando a descoberta de cima para baixo
- **Grupo de ICs dinâmicos**: preencha um serviço de aplicativos usando o método Grupo de ICs dinâmicos.
- **Marcadores**: Preencher serviços de aplicações utilizando marcadores
- **Manual**: Preencher um serviço de aplicativos usando o método Manual
- **Serviço dinâmico**: preencha um serviço de aplicativos usando o método Serviço dinâmico

Nota:
As opções **Descoberta de cima para baixo** e **Marcadores** estarão disponíveis somente se o mapeamento de serviços estiver instalado.

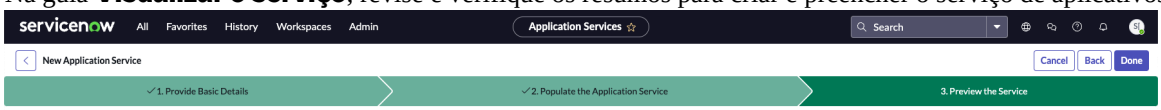
c. Para adicionar outro método para preencher o serviço de aplicações, clique em **Adicionar método** na página Métodos de preenchimento de serviço.
Ou clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode adicionar qualquer combinação dos métodos **Descoberta de cima para baixo** e **Manual**. No entanto, se você selecionar o método **Grupo de IC dinâmico**, **Marcadores** ou **Serviço dinâmico**, o botão **Adicionar método** ficará esmaecido e não será possível incluir métodos adicionais.
- Você pode clicar no cartão de um método de Serviço de negócio convertido para ver detalhes sobre a conversão do serviço, como o tipo de conversão. Para obter mais informações, consulte Converter um serviço de negócio em um serviço de aplicativos.

5. Na guia **Visualizar o serviço**, revise e verifique os resumos para criar e preencher o serviço de aplicativos.



   a. Revise **Relacionamentos**.

   b. Você pode clicar em **Editar relacionamentos** para modificar os relacionamentos para outros objetos CSDM.

   c. Revise **Resumo dos métodos de preenchimento**.

   d. Você pode clicar em **Editar métodos** para modificar os métodos de seleção.

   e. Clique em **Concluído**.

Resultado

O serviço de aplicações é criado e você poderá acessar o novo serviço de aplicações navegando até as exibições de listas de serviços de aplicações:

- **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**: contém ICs de serviço de aplicações de qualquer classe que estenda a classe Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto], exceto grupos de alertas. A exibição de lista inclui os tipos de serviço de aplicações vazios, manuais, descobertos, baseados em marcador, grupos de IC dinâmicos e convertidos.
- **Configuração** > **Serviços de aplicações** > **Serviços de aplicações**: contém ICs de serviço de aplicações de qualquer classe que estenda a classe Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto], exceto grupos de alertas. A exibição de lista inclui os tipos de serviço de aplicações vazios, manuais, descobertos, baseados em marcador, grupos de IC dinâmicos e convertidos.
- **Service Mapping** > **Services** > **Serviços de aplicações**: Contém ICs de serviço de aplicações da classe Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered]. A exibição de lista inclui os tipos de serviço de aplicações de cima para baixo (descobertos) e vazios.

O que Fazer Depois

- Se o método de preenchimento de serviço for **Grupo de IC dinâmico**:
  - Clique em **Exibir ICs do Grupo do CMDB** para listar todos os ICs no grupo do CMDB associado ao serviço de aplicativos.
  - Clique em **Exibir ICs de serviço** para listar todos os ICs no serviço de aplicativos.

  As duas listas de ICs são idênticas, a menos que o grupo do CMDB contenha mais de 10.000 ICs. Nesse caso, **Exibir ICs do grupo do CMDB** mostra todos os ICs no grupo do CMDB, e **Exibir ICs de serviço** mostra somente os 10.000 ICs que são membros do serviço de aplicativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o método de preenchimento de serviço for **Marcadores**, **Descoberta de cima para baixo**ou **Manual**, clique em **Exibir mapa** para exibir o mapa de serviço de aplicativos, no qual é possível:
  - Vincular serviços de aplicações
  - Exibição dos atributos de IC em um mapa de serviço de aplicativos
  - Exibir o histórico de mudanças de serviços de aplicações
  - Comparação de duas versões de um serviço de aplicativos
- Clique em **Avançado** e, na página Detalhes avançados, clique em **Informações adicionais**, **Questionário**, **Rejeitar mensagens** ou **Anotações de trabalho** para adicionar detalhes.

Preencher serviços de aplicações usando a descoberta de cima para baixo

Use a descoberta de cima para baixo para preencher um serviço de aplicativos. Esse método de descoberta implanta padrões de descoberta para encontrar itens de configuração (ICs) pertencentes ao serviço e conexões entre esses ICs. A descoberta baseada em padrões cria serviços de aplicativos precisos e completos que representam de forma confiável a exibição do atendimento diferenciado ao cliente da infraestrutura de TI de sua organização.

Antes de Iniciar

- Verifique se o Service Mapping está configurado corretamente .
- Certifique-se de saber qual ponto de entrada usar para este serviço de aplicativos e quais atributos você deve ser capaz de definir para o ponto de entrada. Saiba mais sobre os Atributos do ponto de entrada disponíveis com Mapeamento de serviços.
- Descoberta de cima para baixo é um dos diversos métodos de preenchimento de um serviço de aplicações com ICs. Escolher um método para preencher um serviço de aplicativos é apenas uma das etapas do procedimento genérico de criação de um serviço de aplicativos. Esse procedimento complementa o procedimento genérico para Criar um serviço de aplicativos. Por si só, esse procedimento é incompleto.

Para obter informações sobre os diferentes tipos de serviços de aplicações e os diferentes métodos que você pode usar para preencher serviços de aplicações, inclusive o uso da descoberta de cima para baixo, consulte Serviços de aplicativos.

Função necessária: sm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um padrão é uma sequência de comandos cuja finalidade é detectar atributos de um IC e suas conexões de saída. Mapeamento de serviços e Descoberta compartilham um conjunto de padrões pré-configurados que cobre a maioria dos dispositivos e aplicações usadas com frequência.

O Mapeamento de serviços inicia o processo de descoberta de cima para baixo baseada em padrão a partir do ponto de entrada definido por você.

Um ponto de entrada é um ponto onde os clientes acessam um serviço de aplicativos. Normalmente, é um URL ou uma combinação de endereço IP e porta. Mapeamento de serviços inicia o processo de mapeamento a partir deste ponto. Por exemplo, para mapear seu serviço de aplicativo de correspondência eletrônica, defina um endereço IP ou um nome de host do servidor de e-mail como um ponto de entrada.

Os pontos de entrada variam dependendo da natureza do Serviço de aplicações. Mapeamento de serviços vem com uma ampla variedade de tipos de pontos de entrada pré-configurados que abrangem muitas aplicações usadas com frequência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na lista **Método de preenchimento de serviço**, na janela Escolher um método, selecione **Descoberta de cima para baixo**.
2. Na lista **Tipo de aplicação**, selecione a classe de IC da aplicação que serve como ponto de entrada para o serviço de aplicativos.
   Os parâmetros do ponto de entrada dependem do tipo selecionado.
3. Defina atributos para o ponto de entrada selecionado conforme descrito em Atributos do ponto de entrada .
4. **Opcional:** Adicione um comentário em texto livre que forneça informações úteis para tratar deste serviço de aplicativos posteriormente.
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Padrões de descoberta usados pelo Visibilidade do ITOM

Preencher um serviço de aplicativos usando o método Grupo de IC dinâmico

O método Grupo de IC dinâmico para preencher um serviço de aplicações gera automaticamente um grupo de IC dinâmico. Os membros do grupo do CMDB no qual o grupo de IC dinâmico se baseia preenchem o serviço de aplicações. O serviço de aplicações é sincronizado continuamente com o grupo do CMDB para refletir todas as mudanças na associação no grupo do CMDB.

Antes de Iniciar

Grupo de IC dinâmico é um dos diversos métodos de preenchimento de um serviço de aplicações com ICs. Escolher um método para preencher um serviço de aplicativos é apenas uma das etapas do procedimento genérico de criação de um serviço de aplicativos. Esse procedimento complementa o procedimento genérico para Criar um serviço de aplicativos. Por si só, esse procedimento é incompleto.

Nota:

- O número de ICs em um serviço de aplicações que é preenchido pelo método Grupo de IC dinâmico é limitado a 10.000, mesmo se o grupo do CMDB associado tiver mais de 10.000 ICs.
- Um grupo do CMDB pode ser usado para preencher apenas um único serviço de aplicativos. Para obter mais informações sobre como preencher e usar grupos do CMDB, consulte Grupos do CMDB.
- Um grupo de IC dinâmico contém ICs, mas não pode conter outros grupos.

Para obter informações sobre os diferentes tipos de serviços de aplicações e os diferentes métodos que você pode usar para preencher serviços de aplicações, inclusive o Grupo de IC dinâmico, consulte Serviços de aplicativos.

Função necessária: app_service_admin

Procedimento

1. Na página Escolher um método, selecione **Grupo de ICs dinâmicos** como o **Método de preenchimento de serviço**.
2. Preencha os campos exibidos, os quais são específicos ao método de preenchimento do serviço Grupo de IC dinâmico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Método de preenchimento de serviço	O método usado para preenchimento do serviço de aplicações com ICs. Defina como **Grupo de ICs dinâmicos**.
Tabela do CMDB	Tabela Grupo de IC dinâmico, na qual os serviços de aplicações criados pelo método de Grupo de IC dinâmico ficam armazenados[cmdb_ci_query_based_service].
Nome do grupo	O grupo do CMDB cujos membros se tornam membros do serviço de aplicações. **Nota:** ICs de uma classe que estende a classe `cmdb_ci_service` (Serviços) são filtrados automaticamente e não são adicionados ao serviço de aplicativos.

3. Clique em **Salvar**.

Resultado

O impacto do alerta em grupos de ICs dinâmicos é calculado nos seguintes ICs:

- Todos os ICs que fazem parte do grupo do CMDB do IC dinâmico.
- ICs secundários dos ICs atuais com um relacionamento de: `Runs on::Runs`
- ICs relacionados aos ICs atuais ou a seus secundários, com um relacionamento de: `Virtualized by::Virtualizes`

Para obter mais informações, consulte Cálculo de impacto do alerta .

O que Fazer Depois

Conclua o procedimento genérico Criar um serviço de aplicativos.

Preencher serviços de aplicações utilizando marcadores

Utilize marcadores que ajudem a categorizar e organizar itens de configuração (ICs) em sua organização para preencher Serviço de aplicaçõess. Mapeamento baseado em tag não requer a configuração de credenciais ou a concessão de direitos elevados aos usuários. O método de preenchimento baseado em marcador requer o Mapeamento de serviços recurso de Visibilidade do ITOM.

Antes de Iniciar

1. Analise o uso de tags na sua organização e faça uma lista de todas as tags e suas finalidades. Use a tabela valor de chave [cmdb_key_value] para ver as tags em CMDB.
2. Se necessário, atribua marcadores aos ICs que você deseja incluir em Serviço de aplicaçõess.
3. Os marcadores são um dos diversos métodos de preenchimento de um serviço de aplicações com ICs. Escolher um método para preencher um serviço de aplicativos é apenas uma das etapas do procedimento genérico de criação de um serviço de aplicativos. Esse procedimento complementa o procedimento genérico para Criar um serviço de aplicativos. Por si só, esse procedimento é incompleto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: sm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tag é um rótulo que consiste em um par de chave-valor. Sua organização pode usar tags para categorizar os ativos, para aprimorar os recursos de consulta e relatório. Descoberta e Cloud Provisioning and Governance podem descobrir tags usadas por todos os principais provedores de nuvem e ecossistemas de contêiner. Depois que as tags forem descobertas, o Mapeamento de serviços pode criar serviços de aplicativos com base nessas tags. Por exemplo, você pode usar marcadores para mapear todos os serviços de aplicações utilizados por sua organização no ambiente de produção nas regiões da Europa, Oriente Médio e África (EMEA).

Se tiver configurado famílias de serviços baseados em marcador e categorias de marcador, você poderá usar essas definições de marcador para preencher um serviço de aplicativos. Parte da definição de uma família de serviço baseada em marcador é definir uma categoria de marcador, que contém chaves de marcador. Se necessário, você também pode definir valores de marcador para restringir os critérios usados para preencher serviços de aplicações. Com base nas definições de marcador da família de serviços baseados em marcador, o Mapeamento de serviços cria candidatos a serviço: serviços de aplicações sugeridos. Ao usar as famílias de serviço baseadas em marcador para preencher um serviço de aplicativo, você deve selecionar o candidato de serviço relevante.

Como alternativa, você pode definir chaves de marcador e seus valores ao escolher o método de preenchimento baseado em marcador para um novo serviço de aplicativos. Defina até três chaves de marcador e valores de marcador para os critérios de preenchimento. ICs que descobriram chaves de marcador e valores de marcador se tornam parte de um Serviço de aplicações.

Para obter informações sobre os diferentes tipos de serviços de aplicações e os diferentes métodos que você pode usar para preencher serviços de aplicações, inclusive o uso de marcadores, consulte Serviços de aplicativos.

Nota:
O Mapeamento de serviços inclui ICs que fazem parte dos relacionamentos de ICs, mesmo que esses ICs não tenham marcadores atribuídos a eles. Para obter mais informações, consulte Descoberta baseada em marcador no Mapeamento de serviços.

Procedimento

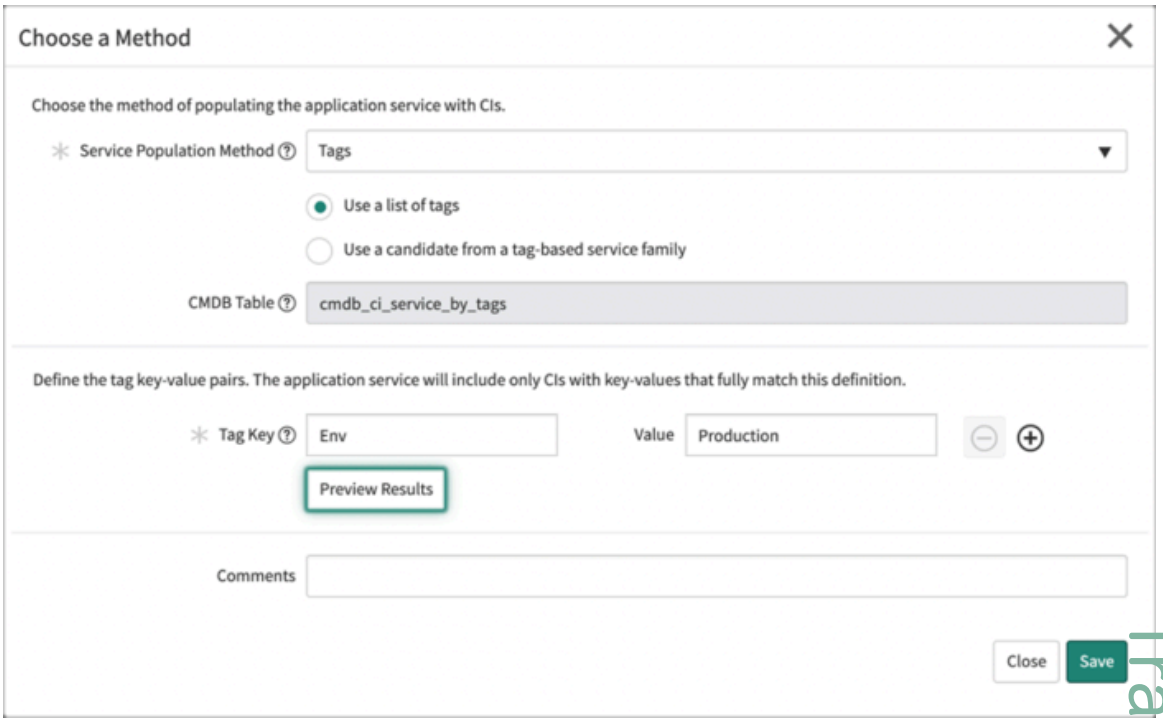
1. Na lista **Método de preenchimento de serviço** na janela Escolher um método, selecione **Marcadores**.
2. Para definir novos critérios de marcador, execute as seguintes etapas:
   a. Selecione **Usar uma lista de marcadores**.
   b. Insira a chave do marcador e o respectivo valor de marcador.
   As chaves de marcador correspondentes que existem no sistema são exibidas nas opções de preenchimento automático.

   Importante:
   O mapeamento baseado em marcador não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas; os mesmos nomes e valores de chave escritos com letras maiúsculas e minúsculas são identificados como idênticos.

   c. **Opcional:** Clique no ícone do sinal de mais e adicione outra chave e valor de marcador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Clique em **Visualizar resultado** para ver a lista de ICs que correspondem aos critérios definidos. Se necessário, refina as definições de marcador.

> **Nota:**
> Você não pode adicionar mais de três pares de chaves de valor de marcador para um serviço de aplicativos.

3. Para usar definições de marcador de uma família de serviço baseada em marcador pré-configurada, execute as seguintes etapas:

a. Selecione **Usar um candidato de uma família de serviço baseada em marcador**.

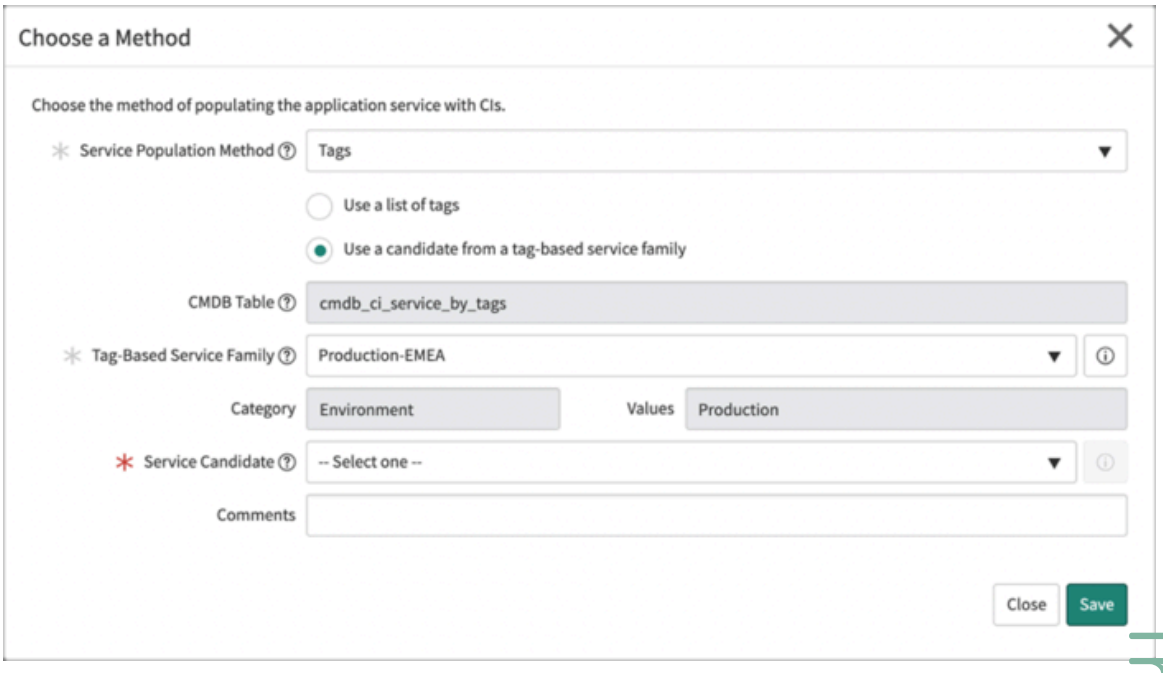
b. Opcional: Para ver as definições de marcador para esta família de serviço baseada em marcador, clique no botão **Visualizar**

c. Na lista **Família de serviço baseada em marcador**, selecione a família relevante.

d. Revise as categorias de marcador e os valores atribuídos à família de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



e. Na lista **Candidato de serviço**, selecione o candidato relevante.

f. Opcional: Para revisar o formulário de candidato de serviço, clique no botão **Visualizar** .

4. **Opcional:** Adicione um comentário em texto livre que forneça informações úteis para tratar deste serviço de aplicativos posteriormente.
5. Clique em **Salvar**.

Preencher um serviço de aplicativos usando o método Manual

O método Manual para preencher um serviço de aplicações é baseado na seleção de um IC de ponto de entrada, com o qual os usuários podem acessar o serviço de aplicações. Para preencher o serviço de aplicativos, adicione manualmente os ICs ao novo serviço de aplicativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: app_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Manual é um dos diversos métodos de preenchimento de um serviço de aplicativos com ICs. Escolher um método para preencher um serviço de aplicativos é apenas uma das etapas do procedimento genérico de criação de um serviço de aplicativos. Esse procedimento complementa o procedimento genérico para Criar um serviço de aplicativos. Por si só, esse procedimento é incompleto.

Para obter informações sobre os diferentes tipos de serviços de aplicações e os diferentes métodos que você pode usar para preencher os serviços de aplicações, inclusive o Manual, consulte Serviços de aplicativos.

Procedimento

1. Na página Escolher um método, selecione **Manual** como o **Método de preenchimento de serviço**.
2. Preencha os campos exibidos, os quais são específicos ao método de Preenchimento de serviço manual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Método de preenchimento de serviço	Manual
Tabela do CMDB	Destaca a tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered] na qual os serviços de aplicações criados pelo método de preenchimento de serviços Manual são armazenados.
Classe	A classe contendo as opções de **IC** de ponto de entrada para o serviço de aplicações.
IC	O IC da **Classe** especificada que deverá ser o ponto de entrada para o serviço de aplicações. **Nota:** Para eliminar a possibilidade de resultados atrasados ao pesquisar um IC específico, torne sua pesquisa o mais específica possível. Uma pesquisa com *<name> pode levar muito tempo e retornar um grande conjunto de dados.

3. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

1. Conclua o procedimento genérico Criar um serviço de aplicativos.
2. Adicione manualmente ICs para preencher o serviço de aplicativos.

Preencher um serviço de aplicativos usando o método Serviço dinâmico

O método Serviço dinâmico para preenchimento de serviços de aplicações gera um serviço de aplicações dinâmico. Os serviços de aplicações dinâmicos são atualizados automaticamente para refletir qualquer mudança nos relacionamentos de ICs na tabela Relacionamento de ICs do CMDB [cmdb_rel_ci].

Antes de Iniciar

Serviço dinâmico é um dos diversos métodos de preenchimento de um serviço de aplicações com ICs. Escolher um método para preencher um serviço de aplicativos é apenas uma das etapas do procedimento genérico de criação de um serviço de aplicativos. O procedimento a seguir complementa o procedimento genérico para Criar um serviço de aplicações. Por si só, o procedimento a seguir é incompleto.

De início, os novos serviços de aplicações dinâmicos não contêm ICs (a menos que tenham sido convertidos de serviços de negócio legados ou de serviços manuais legados). Os serviços de aplicações dinâmicos são preenchidos automaticamente quando conectados a outros ICs com relacionamentos do CMDB. Os pontos de entrada são criados automaticamente quando um relacionamento entre um IC de serviço de aplicativos dinâmico e outros ICs é criado.

Para obter informações sobre os diferentes tipos de serviços de aplicações e os diferentes métodos que você pode usar para preencher serviços de aplicações, inclusive o Serviço dinâmico, consulte Serviços de aplicativos.

Função necessária: app_service_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na página Escolher um método, selecione **Serviço dinâmico** como o **Método de preenchimento de serviço**.
2. Preencha os campos exibidos, os quais são específicos ao método de Preenchimento de serviço Serviço dinâmico.

Campo	Descrição
Método de preenchimento de serviço	O método usado para preenchimento do serviço de aplicações com ICs. Defina como **Serviço dinâmico**.
Tabela do CMDB	Destaca a tabela Serviço de aplicações calculado [cmdb_ci_service_calculated], na qual os serviços de aplicações, criados pelo método de Serviço dinâmico, são armazenados.
Níveis	Refere-se ao número de níveis de ICs relacionados a serem incluídos no serviço de aplicações.

3. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Conclua o procedimento genérico Criar um serviço de aplicativos.

Monitorar a integridade dos serviços de aplicações no Painel de Serviço de Aplicações

Monitorar o estado de integridade dos serviços de aplicações no Painel de Serviço de Aplicações Em seguida, reduza o número de serviços de aplicações incompletas preenchendo-as e adicionando todos os dados que faltam. Para usar os serviços de aplicações com eficácia, verifique se os serviços de aplicações estão totalmente configurados e preenchidos.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil_admin ou app_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Editar is serviços de aplicações que apresentaram detalhes importantes ausentes. Por exemplo, se um serviço de aplicações não estiver configurado com um método de preenchimento de serviço, configure um método de preenchimento para o serviço de aplicações.

Os dados exibidos no Painel de Serviço de Aplicações são calculados durante a noite, em um ciclo de 24 horas durante o horário noturno.

Em vez de utilizar o Painel de Serviço de Aplicações legado fornecido pelo CSDM, você pode utilizar o Painel de Serviço de Aplicações mais recente em Exibição de informações no Espaço do CMDB. O bloco Serviço de Aplicações na exibição Informações fornece informações semelhantes ao painel legado, mas com uma experiência do usuário melhor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Painel do serviço de aplicações**.
2. Exibir contagens na guia **Visão Geral do Serviço de Aplicações**, as quais indicam configurações básicas de serviços de aplicações incompletas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contagem de todos os serviços de aplicações, completos e incompletos (Total dos Serviços de Aplicações).
- Contagem de serviços de aplicações configurados por meio de um método de preenchimento de serviço (método de preenchimento definido).
- Contagem de serviços de aplicações configurados sem um método de preenchimento de serviço (nenhum método de preenchimento definido). Os dados dos métodos Marcadores e Descoberta de cima para baixo são exibidos somente se o Service Mapping estiver instalado.
- Detalhamento de serviços de aplicações por dados essenciais ausentes, como Proprietário, Grupo de mudanças ou um Serviço de Negócio.
- Serviços de aplicações sem relação com ofertas de serviço técnico ou ofertas de serviços de negócio.
- Detalhamento de serviços de aplicações por métodos de preenchimento de serviço, inclusive serviço de negócio que foram convertidos em serviços de aplicações.

3. Exibir contagens na guia **Áreas de Foco Relacionadas** que indicam outras configurações potencialmente incompletas de serviços de aplicações.

   - Número total de servidores de aplicações e, a partir deles, o número de servidores de aplicações que não estão em nenhum serviço de aplicativos. Inclui também o detalhamento desses servidores de aplicações por classe.
   - Número total de bancos de dados e, a partir deles, o número de bancos de dados que não estão em nenhum serviço de aplicações. Inclui também o detalhamento desses bancos de dados por classe.
   - Número total de servidores de hardware e, a partir deles, o número de servidores de hardware que não estão em nenhum serviço de aplicações. Inclui também o detalhamento desses servidores por classe.

   Nota:
   O número máximo de servidores de aplicações, servidores de hardware e bancos de dados não incluídos nos serviços de aplicações deve ser de até 100.000, mesmo se a contagem real for superior a esse limite. Esse limite numérico é determinado pelo valor da propriedade glide.cmdb.csdm.app_service.max_results.

4. **Opcional:** Filtre os resultados da contagem em uma das guias **Visão Geral do Serviço de Aplicações** ou **Áreas de Foco Relacionadas** por propriedades específicas do serviço de aplicações.
   Você pode filtrar pelas propriedades Proprietário, Grupo de Mudança ou Grupo de Suporte. Um filtro não afeta as contagens de serviços de aplicações nos quais a respectiva propriedade de filtro está ausente. Por exemplo, filtrar por Proprietário não altera a contagem de Proprietário ausente.

5. **Opcional:** Selecione um widget em uma das guias **Visão Geral do Serviço de Aplicações** ou **Áreas de Foco Relacionadas** para obter uma exibição detalhada da lista de ICs respectivos.
   Por exemplo, clique no widget Nenhum método de preenchimento definido para ver a exibição da lista de ICs de serviços de aplicações nos quais nenhum método de preenchimento foi definido.

6. **Opcional:** Faça a edição das regras de coloração que determinam o limite de exibição de contagens em vermelho.
   Isso se aplica somente aos widgets de serviços de aplicações que não estão totalmente configurados, como o widget Nenhum método de preenchimento definido.

   a. Clique no ícone ('+') **Adicionar widgets**.

   b. Aponte para a faixa de um widget e clique no ícone **Editar conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na janela Editar relatório, clique na guia **Estilo** e então em **Editar regras de coloração**.

d. Consulte Criar regras de coloração para relatórios de tabela dinâmica multinível para concluir esta edição e obter mais detalhes.

A função necessária para esta etapa é report_admin ou admin.

O que Fazer Depois

Após identificar quaisquer serviços de aplicações com detalhes importantes ausentes, faça a edição dos serviços de aplicações para adicionar os detalhes que faltam.

1. Navegar até **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviços de aplicações**.
2. Na exibição da lista de Serviços de Aplicações, selecione um serviço de aplicação para editar.
3. Adicione os detalhes ausentes.

   Para obter mais informações sobre como configurar um serviço de aplicações, consulte Criar serviço de aplicativos.

Modificar os atributos e relacionamentos necessários para os serviços de aplicações.

Modifique a lista de atributos e relacionamentos necessários para a criação de serviços de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nas configurações de serviço de aplicativos, as listas de atributos e relacionamentos necessários determinam quais desses itens são necessários para a criação de serviços de aplicações. Por padrão, a lista de atributos necessários contém os atributos obrigatórios *`Name`* e *`Number`*. Além disso, nenhum relacionamento é necessário por padrão.

Você pode escolher entre listas predefinidas de atributos e relacionamentos obrigatórios permitidos. Para alterar o status do requisito de um atributo, remova-o ou adicione-o à lista de atributos obrigatórios. Você pode também adicionar *`Business Application`*, *`Technical Service Offering`* ou *`Business Service Offering`* à lista de relacionamentos obrigatórios.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Configurações do serviço de aplicações**.
2. Revise a lista de itens **Disponíveis** nas listas de atributos e relacionamentos Obrigatórios e adicione itens à lista **Selecionados**.
3. Clique em **Salvar**.

Resultado

Na próxima vez em que você criar um serviço de aplicações, os atributos e relacionamentos necessários estarão visivelmente destacados na seção Detalhes básicos da página Criar um serviço de aplicações.

Converter um serviço de negócio em um serviço de aplicativos

Unifique a maneira como você gerencia serviços na organização convertendo registros criados manualmente na tabela Serviço [cmdb_ci_service] em serviços de aplicações. A conversão permite simplificar os diferentes tipos de serviços em sua organização,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

aproveitar recursos do Visibilidade do ITOMe fazer o alinhamento com Common Service Data Model (CSDM). A conversão é irreversível: você não pode reverter serviços de aplicações em serviços de negócio.

O uso de serviços de aplicações proporciona benefícios como:

- Exibir mapas de serviço e histórico de mudanças de serviços.
- Ver facilmente o contexto do serviço fornecendo uma lista simples de todos os ICs no serviço de aplicativos.
- Monitorar a integridade dos serviços. Se o Event Management estiver implantado, você poderá monitorar o desempenho dos serviços e identificar problemas de integridade nos serviços de aplicações.
- No Change Management, a lista de serviços afetados em um formulário de solicitação de mudança é mais precisa, porque a lista inclui apenas serviços de aplicações.
- Aplicar ferramentas do Customer Service Management para abrir e gerenciar casos no nível de serviço.

O Discovery não é executado em serviços de aplicações convertidos, pois os serviços convertidos são manuais. No entanto, se, após a conversão, você adicionar pontos de entrada **Detectáveis por mapeamento de serviços** ao serviço de aplicativos, o Mapeamento de serviços começará a descobrir o serviço de aplicativos.

Escolher entre serviços de aplicações do tipo dinâmico e criado manualmente

Você pode converter serviços de negócio em serviços de aplicações do tipo criadas manualmente ou do tipo dinâmicas. Você pode editar serviços de aplicações criados manualmente adicionando ou removendo ICs a qualquer momento. O sistema não executa o upgrade automático de serviços criados manualmente. Se houver mudanças nos ICs que compõem um serviço de aplicativos criado manualmente, o serviço não refletirá isso automaticamente.

Os serviços dinâmicos são atualizados automaticamente para refletir qualquer mudança nos relacionamentos de ICs na tabela de CMDB Relacionamentos de ICs do CMDB [cmdb_rel_ci]. Quando você adiciona um relacionamento a um IC que está contido em um serviço de aplicativos dinâmico, esse serviço é atualizado automaticamente para refletir a adição do relacionamento e do novo IC associado. De maneira semelhante, um serviço de aplicativos dinâmico é atualizado automaticamente após a remoção de um relacionamento e de seu IC associado de um IC no serviço.

Para saber mais sobre tipos diferentes de serviços de aplicações, consulte serviços de aplicações.

Processo de conversão

Durante a conversão, ocorrem as seguintes mudanças e processos:

- O registro de serviço é transferido da tabela Serviço [cmdb_ci_service] para a tabela Serviço de aplicações mapeado [cmdb_ci_service_discovered] alterando-se a classe de registro.
- O Serviço de aplicações é definido com todos os atributos de serviço de negócio originais, como nome, proprietário e status operacional.
- O sistema adiciona itens relacionados do serviço de negócio ao Serviço de aplicações convertido, até o nível especificado.
- O sistema consulta o CMDB para obter as mudanças em ICs mais recentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se ativado, o Gestão de eventos aplica regras de impacto de IC aos ICs associados a alertas e integrantes do Serviço de aplicações. O Gestão de eventos implanta regras de impacto de IC para monitoramento de alertas.
- Você pode editar um serviço de aplicativos convertido do tipo criado manualmente, navegando até **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**. Em seguida, selecione um serviço de aplicativos convertido. O método de preenchimento de serviço de um serviço de aplicações convertido é definido como **Serviço de negócio convertido**. Para obter mais informações sobre como editar serviços de aplicações, consulte Criar um serviço de aplicativos.

Nota:
Não é possível editar um serviço de aplicativos dinâmico adicionando ou removendo ICs diretamente dele. O sistema modifica automaticamente um serviço de aplicativos do tipo dinâmico quando você modifica relacionamentos relevantes para ICs que fazem parte desse serviço de aplicativos.

ICs fora de conformidade

Uma conversão pode envolver a adição de ICs dos seguintes tipos, os quais não podem ser adicionados a um Serviço de aplicações:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Se no serviço de negócio original houver itens relacionados pertencentes a esses tipos de ICs, o sistema não adicionará os ICs ou conexões provenientes deles. Se necessário, você pode impedir que ICs de outros tipos de IC sejam adicionados aos serviços de aplicativos modificando a tabela Inclusões/exclusões manuais de IC [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list].

Separação de domínio

Em ambientes com separação de domínio, somente ICs pertencentes ao mesmo domínio do Serviço de aplicações são adicionados ao Serviço de aplicações. Se houver uma hierarquia de domínio, os ICs deverão pertencer ao mesmo domínio secundário do Serviço de aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conversão em massa de serviços de negócio em serviços de aplicações

Converta um subconjunto de serviços de negócio em serviços de aplicações em massa e automaticamente, em vez de converter um de cada vez. Selecione individualmente os serviços de negócio para conversão e converta-os em serviços de aplicações.

Antes de Iniciar

Função necessária: app_service_admin, ecmdb_admin ou itil_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a conversão em massa para converter um serviço de negócio em serviço de aplicativos. Para conversão em massa, selecione individualmente cada serviço de negócio na exibição de lista Serviços - normalmente até 100 serviços de negócio em cada conversão. Você pode criar vários registros de conversão em massa, cada qual com um conjunto diferente de serviços de negócio. No entanto, não inclua um serviço de negócio em mais de uma conversão em massa.

Nota:
Não é possível desfazer esta operação de conversão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Services**.
2. Na exibição de lista Serviços, selecione os serviços que deseja incluir na conversão.
3. Na lista suspensa Ações sobre as linhas selecionadas, escolha **Converter em massa serviços de aplicações**.
4. Preencha o formulário de Serviços de conversão em massa.

Campo	Descrição
Nome	Pré-preenchido com "Conversão de serviço de aplicações: <time stamp>".
Selecionar itens de configuração	Lista de serviços incluídos na conversão. Você pode desbloquear a lista e selecionar os serviços a serem removidos da lista. Ou use a caixa de pesquisa de registro de destino Selecionar para pesquisar e adicionar serviços à lista, por nomes de serviço.
Níveis	Refere-se ao número de níveis de ICs relacionados que deverão ser incluídos no serviço de aplicações convertido.
Atualizar o serviço quando o CMDB atualizar	Marque esta caixa de seleção para converter o serviço de negócio em um serviço de aplicativos do tipo dinâmico.

5. Selecione **Iniciar conversão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Verificar o status de uma conversão: no formulário Serviços de conversão em massa, role até a seção Entradas de serviços de conversão em massa para ver o status (como Pronto ou Concluído) de uma conversão.
- Rastreie o andamento de uma conversão conforme ela é executada: no filtro de navegação, insira cmdb_convert_bulk_services.list e pressione a tecla Enter para ver a lista de conversões e seu andamento.
- (Opcional) Em um formulário de solicitação de mudança, visualize os serviços dinâmicos afetados. Por exemplo, depois de adicionar um IC afetado que está associado a um serviço dinâmico:
  1. Navegar até **Alterar** > **Abrir**.
  2. Selecione uma nova solicitação de mudança para adicionar ICs afetados.
  3. No formulário de Solicitação de mudança, role até a seção Links relacionados.
  4. Clique na guia **ICs afetados** e em **Adicionar** para adicionar um IC afetado à solicitação de mudança.
  5. Abra o menu de contexto do formulário e clique em **Atualizar serviços afetados**.
  6. Clique na guia **Serviços/ICs afetados** para ver os serviços dinâmicos associados ao IC afetado e que foram afetados pela solicitação de mudança.

  Para obter mais informações sobre ICs afetados em uma solicitação de mudança, consulte ICs associados em uma solicitação de mudança .

Converter um serviço de negócios individual em um serviço de aplicativos

Converta manualmente um serviço de negócio específico em um serviço de aplicativos.

Antes de Iniciar

Revise o serviço de negócio original para avaliá-lo.

- Certifique-se de que todos os ICs e relações de IC sejam relevantes para o futuro serviço de aplicativos. Se necessário, altere as relações de IC no CMDB.
- Certifique-se de que o serviço de negócio original não contenha mais do que 5.000 relações de IC. Os serviços de aplicações nos quais há mais de 5.000 relações de IC causam problemas de desempenho de mapeamento e monitoramento.
- Decida quantos níveis de relações de IC serão usados durante a conversão.

Aviso:
A conversão é irreversível: você não pode reverter serviços de aplicações em serviços de negócio.

Função necessária: app_service_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Serviços de Negócio**.
2. Selecione o serviço de negócio que você deseja converter em um Serviço de aplicações.
3. Clique em **Converter em serviço de aplicativos**.
   A caixa de diálogo Convertendo em serviço de aplicações é aberta.
4. Selecione um número na lista **Até** como o número de níveis de ICs relacionados a serem incluídos na conversão.
   O número máximo de níveis é oito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Atualizar serviço quando o CMDB for atualizado** para converter o serviço de negócio em um serviço de aplicativos do tipo dinâmico.
6. Clique em **OK**.

Resultado
O sistema adiciona os ICs do serviço de negócio ao Serviço de aplicações convertido.

O que Fazer Depois
Abra o mapa de Serviço de aplicações recém-convertidos.

Certifique-se de que os serviços de aplicativos não sejam muito grandes:

- O Mapeamento de serviços não oferece a exibição da lista de ICs em vez de um mapa de um serviço de aplicação.
- Não há nenhuma mensagem de descoberta indicando que o serviço de aplicativos é muito grande: *`The map does not display the entire service, because it is too large. The number of CI connections exceeded the allowed maximum.`*

Se o serviço for muito grande, faça o seguinte:

- Analise o serviço de aplicativos convertido para identificar relações de IC irrelevantes ou redundantes para este serviço. Remova essas relações de IC no CMDB.
- Decida quantos níveis de ICs relacionados você deve incluir neste serviço de aplicação. Se necessário, altere o número de níveis usados na conversão para reduzir o tamanho do serviço.

Tópicos relacionados

Serviços de aplicativos

Converter serviços manuais legados em serviços de aplicações dinâmicos

Unifique a maneira como você gerencia serviços em sua organização convertendo serviços manuais legados em serviços de aplicações dinâmicas. A conversão permite simplificar os diferentes tipos de serviços em sua organização, aproveitar recursos do ITOM e alinhar com Common Service Data Model (CSDM). A conversão é irreversível: você não pode reverter serviços de aplicativo em serviços manuais legados.

Antes de Iniciar
Função necessária: app_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Não é possível executar edições diretamente em um serviço de aplicativos dinâmico. Em vez disso, o sistema atualiza automaticamente os serviços de aplicações dinâmicos para refletir qualquer mudança nos relacionamentos de ICs na tabela Relacionamento de ICs do CMDB [cmdb_rel_ci].

Durante a conversão, ocorrem as seguintes mudanças e processos:

- O registro de serviço é transferido da tabela Serviço [cmdb_ci_service] ou da tabela Serviço manual [cmdb_ci_service_manual] para a tabela [cmdb_ci_service_calculated] alterando-se a classe de registro.
- O serviço de aplicações dinâmico é definido com todos os atributos originais do serviço manual legado, como nome, proprietário e status operacional.
- O sistema adiciona itens relacionados do serviço manual legado ao serviço de aplicativos dinâmico convertido, até três níveis por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Todas as conexões criadas entre ICs de um serviço de aplicativos dinâmico são ICs de endpoint com o relacionamento *uses*, *implement* ou *application flow*.
- O Event Management, se ativado, aplica regras de impacto de IC aos ICs associados a alertas e integrantes do serviço de aplicativos. O Event Management implanta regras de impacto de IC para monitoramento de alertas.

Uma conversão pode envolver a adição de ICs fora de conformidade, os quais não podem ser adicionados a um serviço de aplicativos:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Se no serviço manual original houver itens relacionados pertencentes a esses tipos de ICs, o sistema não adicionará os ICs ou conexões provenientes deles. Se necessário, você pode impedir que ICs de outros tipos de IC sejam adicionados aos serviços de aplicações modificando a tabela Inclusões/Exclusões manuais de IC [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **Serviços de aplicações** > **Serviços de aplicações**.
2. Certifique-se de que a exibição esteja definida como padrão.
   a. Clique no ícone de controles de Lista para a exibição de lista.
   b. Clique em **Exibir** e selecione **Exibição padrão**.
3. Abra o serviço manual legado que você deseja converter em um serviço de aplicativos dinâmico.
4. Na seção Links relacionados no formulário de serviço, clique em **Converter em serviço dinâmico**.

Adicionar manualmente ICs a um serviço de aplicativos

Adicione itens de configuração (ICs) a serviços de aplicações criados manualmente ou a serviços descobertos pelo Mapeamento de serviços. Você pode editar serviços de aplicativos descobertos e criados manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Verifique se o tipo de IC referente ao IC que você está planejando adicionar existe. Se necessário, crie o tipo de IC conforme descrito em Criação dos tipos de IC para Mapeamento de serviços e Descoberta .
- Adicione ICs ao CMDB para o dispositivo ou aplicação que você deseja adicionar, se necessário. Consulte Preenchimento do CMDB para obter mais informações.

Função necessária: app_service_admin ou sm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Adicionar um IC a um serviço de aplicativos requer a criação de um relacionamento entre o novo IC e um IC do serviço de aplicativos. Para adicionar ICs a um serviço de aplicativos criado manualmente, você pode:

- Adicionar um método para preencher o serviço de aplicativos.

  Navegar até **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**. Selecione um serviço de aplicativos e use a guia **Preencher o serviço de aplicativos** para escolher um método a ser usado no preenchimento do serviço de aplicativos. Para obter mais detalhes, consulte Criação de um serviço de aplicativos.

- Usar o mapa de serviço de aplicativos conforme descrito nas etapas abaixo.

  O tipo de relacionamento padrão da conexão adicionada neste caso é *Depends on::Used by*. Você pode modificar o tipo de relação padrão alterando o valor da propriedade Componentes instalados com serviços de aplicações.

Importante:
Você não pode ajustar ou editar serviços dinâmicos e baseados em tag no mapa.

As informações sobre o IC no Serviço de aplicações ao qual você está conectando um novo IC são atualizadas no CMDB. Essas informações incluem o tipo de relacionamento entre os ICs. Se outros serviços de aplicações usarem o mesmo fluxo de aplicações, o CMDB reconhecerá esse fluxo e adicionará o IC adicionado manualmente a esses serviços de aplicações por analogia. Por exemplo, você adicionou manualmente um Broker de mensagem do IBM WebSphere a um Ouvinte de FTTP do IBM WebSphere no serviço do Portal de clientes bancários. O sistema adiciona também este Broker de mensagem do IBM WebSphere ao mesmo Ouvinte de HTTP no serviço do Portal interno do banco pelo fato de ele usar esse Ouvinte de HTTP. A mesma lógica se aplica quando você remove um IC adicionado manualmente: o sistema o remove de todos os serviços de aplicações nas quais foi adicionado manualmente ou do sistema que o adicionou por analogia.

Você pode conectar um IC manualmente somente em ICs reais existentes no CMDB, não a uma visualização de outros itens no mapa, como clusters ou limites. Além disso, você não pode adicionar ICs desses tipos de IC a um serviço de aplicativos:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Se necessário, você pode impedir que ICs de outros tipos de IC sejam adicionados aos serviços de aplicativos modificando a tabela Inclusões/exclusões manuais de IC [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list].

Em ambientes com separação de domínio, somente ICs pertencentes ao mesmo domínio do Serviço de aplicações são adicionados ao Serviço de aplicações. Se houver uma hierarquia de domínio, os ICs deverão pertencer ao mesmo domínio secundário do Serviço de aplicações.

Se estiver trabalhando com um Serviço de aplicações descoberto pelo Mapeamento de serviços, adicione ICs manualmente:

- Para indicar que um Serviço de aplicações contém um dispositivo ou aplicação que o Mapeamento de serviços não pode descobrir. Por exemplo, adicione uma unidade A/C ao serviço de Pessoal de fábrica.
- Para adicionar um espaço reservado temporário para um IC que o Mapeamento de serviços não descobriu. Nesse caso, você está planejando executar a solução de problemas necessária para garantir que o Mapeamento de serviços descubra o IC no futuro. Por exemplo, adicione um IBM WebSphere Message Broker a um serviço do Portal de clientes bancários.
- Para criar um Serviço de aplicações que combina pontos de entrada e ICs descobertos automaticamente pelo Mapeamento de serviços com pontos de entrada e ICs do CMDB. Depois de adicionar manualmente um ponto de entrada, você pode atualizar o Serviço de aplicações com ICs do CMDB baseados em relacionamentos nele definidos.

Para obter informações adicionais relacionadas ao Mapeamento de serviços, consulte Personalização de padrões e Habilitação da descoberta com base no tráfego para tipos de ICs ou ICs específicos.

Procedimento

1. Abra o mapa de serviço de aplicativos.
   a. Navegar até **Todos** > **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**.
   b. Selecione o serviço de aplicativo necessário.
   c. Na página do serviço de aplicativos, selecione **Exibir mapa**.
2. Se necessário, clique em **Editar** para garantir que o mapa esteja no modo de Edição.

   Se o Mapeamento de serviços foi implantado, a seção Mensagens de descoberta, no modo de Edição, será exibida abaixo do mapa.
3. Para conectar um IC a outro IC no mapa, clique com o botão direito do mouse no IC ao qual você deseja conectar o novo IC e selecione **Adicionar um IC**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na caixa de diálogo Adicionar um IC, especifique o IC a ser adicionado:

Campo	Descrição
Tipo de IC	Selecione o tipo de IC (classe de IC) para o IC que você está adicionando. Cada IC pertence a um tipo de IC que contém um conjunto de atributos configurados para este tipo de IC, por exemplo, `cmdb_ci_appl` para aplicativos.
Nome do IC	Selecione o IC na lista de ICs do tipo de IC selecionado. **Nota:** Para eliminar a possibilidade de resultados atrasados ao pesquisar um IC específico, torne a pesquisa o mais específica possível. Uma pesquisa com *<name> pode demorar muito e retornar um grande conjunto de dados.

A lista de tipos de IC inclui apenas os tipos de IC permitidos. Por exemplo, você não pode adicionar um cluster de aplicativo.

5. Clique em **Enviar**.
O IC adicionado manualmente é exibido no mapa.

Nota:
Na adição manual de um IC (que é uma aplicação) como secundário de um serviço no qual o IC de aplicação primária já esteja incluída, o IC de aplicação secundária recém-adicionada fica oculta na inclusão. Clique no símbolo de mais (+) ao lado do IC de aplicativo pai para ver o IC de aplicativo filho.

6. **Opcional:** Se o Mapeamento de serviços estiver ativado, adicione uma conexão de saída detectável para o IC adicionado manualmente:

a. Clique com o botão direito do mouse no IC adicionado manualmente.

b. Selecione**Adicionar uma conexão manualmente**.

Nota:
Se você não vir a opção **Adicionar uma conexão manualmente** no menu de clique com o botão direito do mouse, verifique se você está conectado com o usuário pertencente ao mesmo domínio do serviço de aplicativos.

c. Configure atributos do ponto de entrada conforme descrito em Atributos de pontos de entrada .

d. Clique em **Enviar**.
O Descoberta e o Mapeamento de serviços tentam descobrir o IC. Se a descoberta for bem-sucedida, o IC será exibido no mapa. Caso contrário, um ícone de aviso (⚠) será exibido.

7. **Opcional:** Se o Mapeamento de serviços estiver ativado e você quiser que o Mapeamento de serviços descubra automaticamente um IC adicionado manualmente:

Tradução automática

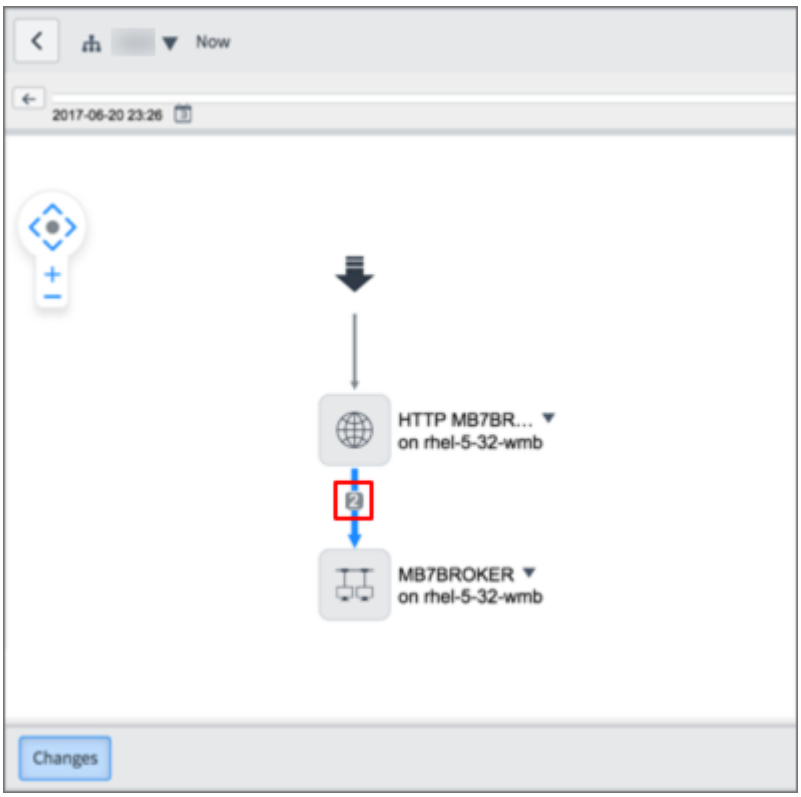
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Personalize o padrão relevante ou ajuste com precisão a descoberta baseada em tráfego para permitir que o Mapeamento de serviços descubra o IC.

b. Navegue até o mapa relevante do Serviço de aplicações.

c. Clique em **Executar descoberta**.

d. Concluído o processo de descoberta, verifique se o Mapeamento de serviços descobriu o IC; para isso, verifique o conector que conduz ao IC.
Se o Mapeamento de serviços descobriu o IC, o IC terá dois conectores exibidos: um manual e outro descoberto automaticamente.



e. Clique com o botão direito do mouse no IC adicionado manualmente.
No exemplo, trata-se do Broker de mensagem do IBM WebSphere.

f. Selecione **Remover IC adicionado manualmente**.
O mapa mostra o IC com apenas um conector conduzindo a ele. Se o IC incluir conexões adicionadas manualmente, estas serão removidas com o IC adicionado manualmente.

Tópicos relacionados

Vincular serviços de aplicações

addCI()

Atualizar manualmente um serviço de aplicativos com mudanças de CMDB

Certifique-se de que o Serviço de aplicações esteja atualizado e refletindo todas as mudanças mais recentes em seus itens de configuração (ICs). Atualize regularmente os serviços de aplicações para refletir as mudanças nos ICs e em seus relacionamentos no CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: app_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não há nenhum mecanismo ou API que atualize automaticamente os serviços de aplicações criadas manualmente. Além disso, pode ser necessário atualizar manualmente os serviços de aplicações descobertos pelo Mapeamento de serviços se nesses serviços houver ICs adicionados manualmente. Você só pode atualizar serviços de aplicações que contenham pontos de entrada criados manualmente e que não foram descobertos pelo Mapeamento de serviços.

Um exemplo de mudança é excluir ICs do CMDB ou conectar dois ICs, sendo um deles parte de um serviço de aplicativos. No primeiro caso, o serviço de aplicativos pode mostrar um IC não mais existente. Já no segundo caso, o serviço de aplicativos omite um IC.

Uma atualização pode envolver a adição de ICs dos seguintes tipos, os quais não podem ser adicionados a um serviço de aplicativos:

- cmdb_ci_file_system
- cmdb_ci_network_adapter
- cmdb_ci_storage_device
- cmdb_ci_disk_partition
- cmdb_ci_memory_module
- cmdb_ci_ip_address
- cmdb_ci_storage_pool_member
- dscy_net_base
- cmdb_ci_storage_export
- cmdb_ci_endpoint
- cmdb_ci_translation_rule
- cmdb_ci_qualifier
- cmdb_ci_application_cluster
- cmdb_ci_config_file

Se necessário, você pode impedir que ICs de outros tipos de IC sejam adicionados aos serviços de aplicativos modificando a tabela Inclusões/exclusões manuais de IC [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list].

Além disso, você pode conectar um IC de um Serviço de aplicações somente com ICs reais existentes no CMDB, não a uma visualização de outros itens no mapa, como clusters ou limites.

O número máximo de conexões de IC adicionadas aos serviços de aplicativo durante essa operação é controlado pela propriedade sa.service_max_ci_service_population. Por padrão, o valor é 1.000 (mil conexões). Aumentar o número de conexões de IC pode causar problemas de desempenho. Para ajustar o número máximo de conexões de IC adicionadas, adicione a propriedade sa.service_max_ci_service_population, conforme descrito em Adicionar uma propriedade do sistema .

Em ambientes com separação de domínio, somente ICs pertencentes ao mesmo domínio do Serviço de aplicações são adicionados ao Serviço de aplicações. Se houver uma hierarquia de domínio, os ICs deverão pertencer ao mesmo domínio secundário.

Você também pode atualizar serviços de aplicações usando APIs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**.
2. Na exibição da lista de Serviços de aplicativos, selecione o Serviço de aplicações que você deseja atualizar.
3. Clique em **Avançado** e em **Configurações avançadas**.
4. Na página Informações adicionais, clique no link relacionado **Atualizar com mudanças do CMDB**.
5. Selecione um número na lista **Até** para limitar o número de níveis de itens relacionados a serem atualizados. Se o número especificado for superior ao número de níveis de itens relacionados já existentes no Serviço de aplicações, o sistema adicionará os ICs ausentes e suas conexões.

> **Aviso:**
> especificar um número inferior ao número de níveis já existentes no Serviço de aplicações não removerá os ICs do Serviço de aplicações.

6. Clique em **OK**.

Resultado

- O sistema atualiza o Serviço de aplicações com as mudanças do CMDB e as exibe no mapa.
- Uma vez concluído o processo de atualização, o formulário do Serviço de aplicações é aberto.

Vincular serviços de aplicações

Você pode vincular manualmente dois serviços de aplicações adicionando uma referência a um serviço de aplicativos em outro serviço de aplicativos. O serviço que contém a referência se torna um serviço dependente. O serviço que você incluir como referência é um serviço contido. É possível vincular serviços de aplicações para criar dependências de monitoramento de impacto no Gestão de eventos.

Antes de Iniciar

Você pode editar serviços de aplicativos descobertos e criados manualmente.

> **Importante:**
> Você não pode ajustar ou editar serviços dinâmicos e baseados em tag no mapa.

Certifique-se de saber o nome e o tipo de serviço do serviço de aplicativos ao qual deseja adicionar uma referência.

Função necessária: app_service_admin ou sm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar um vínculo, adicione uma referência ao serviço de aplicativos relevante como uma conexão de saída do IC relevante dentro de outro serviço de aplicativos. Por exemplo, você pode adicionar o serviço de aplicativos Portal do Reino Unido como um vínculo para o serviço de aplicativo da loja online. Nesse caso, o serviço de armazenamento online se torna dependente do serviço Portal do Reino Unido que ele contém. O serviço de armazenamento online reflete erros de descoberta em seu serviço contido no modo Editar mapa, bem como alertas no Gestão de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de serviços de aplicações vinculados

Ao vincular um serviço de aplicativos a outro serviço de aplicativos, as informações sobre o IC ao qual você vinculou o serviço são atualizadas no CMDB. O CMDB reconhece outros serviços de aplicações que utilizam o mesmo fluxo de aplicativos e adiciona o serviço de aplicativos contido nesses serviços de aplicações por analogia. A mesma lógica se aplica quando você remove um serviço de aplicações contido: o sistema o remove de todos os serviços de aplicações aos quais foi vinculado manualmente ou do sistema que o vinculou por analogia.

Ao usar o Mapeamento de serviços, convém vincular serviços de aplicações para criar:

- Uma dependência entre dois serviços de aplicações.
- Um espaço reservado para uma ramificação do mapa que o Mapeamento de serviços não conseguiu descobrir. Se você criar ou personalizar um padrão para descobrir o item de configuração (IC) que serve como ponto de entrada para o Serviço de aplicações contido, o Mapeamento de serviços poderá descobrir esse serviço contido.
- Uma indicação de que um Serviço de aplicações contém um dispositivo ou aplicativo que o Mapeamento de serviços não pode descobrir.

É possível adicionar um Serviço de aplicações como serviço contido para quantos Serviço de aplicações forem necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Service Mapping** > **Serviços de aplicações**.
2. Clique em **Exibir mapa** ao lado do serviço de aplicativos relevante.
3. Se necessário, clique em **Editar** para garantir que o mapa esteja no modo de Edição.
4. Clique com o botão direito do mouse no IC ao qual você deseja vincular um serviço de aplicativos como referência.
5. Selecione **Adicionar IC**.
6. Na caixa de diálogo Adicionar IC, selecione o serviço de aplicativos que você deseja adicionar como um serviço contido:

Campo	Descrição
Tipo de IC	Selecione o tipo de serviço relevante nesta lista: ○ Serviço de aplicação baseado em marcador ○ Serviço de aplicações mapeado para serviços de aplicações descobertos ou criados manualmente ○ Serviço de aplicações calculado para serviços dinâmicos ○ Grupo de IC dinâmico
Nome do IC	Selecione o nome do serviço de aplicativos que você deseja vincular como um serviço contido.

7. Clique em **Enviar**.
   O ícone do serviço contido é exibido no mapa.

Tópicos relacionados

Serviços de aplicativos

Exibição dos serviços de aplicações dependentes em clássico Mapeamento de serviços

Exibição dos serviços de aplicações contidas em clássico Mapeamento de serviços

Agrupar serviços de aplicações

Organize os serviços de aplicações por grupos para executar ações simultaneamente em vários serviços e controlar o acesso do usuário aos serviços. Você pode usar o Gestão de eventos para rastrear a integridade do serviço por grupos de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: sm_admin ou app_service_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Normalmente, as empresas têm centenas de serviços, o que torna impraticável gerenciá-los individualmente. Os grupos de serviço podem tornar as listas de serviço muito mais curtas e mais fáceis de gerenciar, especialmente em grandes organizações ou provedores de serviços.

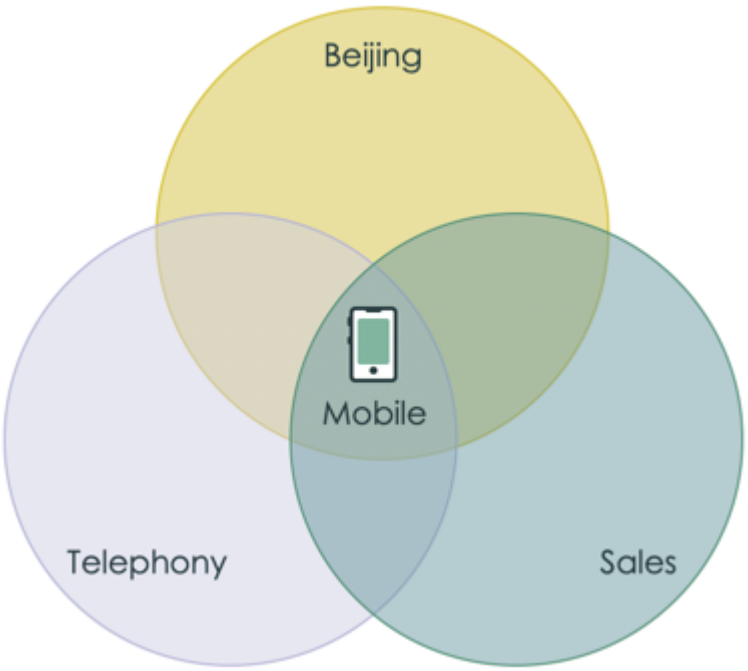
A forma como você agrupa serviços de aplicativos depende do usuário e das políticas de provisionamento de serviço em sua empresa. A relação entre serviços de aplicativos em grupos é puramente lógica e o mesmo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

serviço de aplicativos pode pertencer a vários grupos. Por exemplo, o serviço móvel pode fazer parte dos seguintes grupos de serviço: vendas, Pequim e telefonia.

Exemplo de um serviço de aplicativos pertencente a diferentes grupos



Você pode incorporar um grupo de serviço em outro grupo de serviço para criar uma hierarquia de grupos de serviço. Se os usuários tiverem acesso a um grupo de serviço primário, eles terão acesso automaticamente a todos os grupos secundários. Por padrão, todos os novos serviços são atribuídos ao grupo de serviços **Todos**, que permite que todos os usuários exibam e gerenciem serviços de aplicativos. Quando você atribui uma função a um grupo de serviço, os usuários com essa função podem acessar serviços de aplicativos nesse grupo de serviço e no grupo de serviços **Todos**. Para permitir que usuários com esta função acessem outros serviços, atribua esta função ao respectivo grupo de serviço. Não atribua funções de usuário diretamente ao grupo de serviços **Todos**.

Se o Mapeamento de serviços estiver ativado, os grupos de serviço poderão conter uma combinação de serviços de aplicações criados manualmente e serviços de aplicações descobertos pelo Mapeamento de serviços.

Você pode usar o Now Platform Notifications para alertar os usuários caso a severidade do grupo de serviço seja alterada para crítica. A severidade geral do grupo é determinada pela severidade de alerta mais alta do grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Configuração** > **Serviços de aplicações** > **Grupos de serviço**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira o nome do novo grupo Serviço de aplicações no campo **Nome.**
4. Para incorporar esse grupo em outro grupo, insira o nome do outro grupo no campo **Grupo primário**.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
6. Adicione um serviço de aplicativos ao grupo de serviço recém-criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na seção Membros do Grupo de Serviço, clique em **Novo**.

b. No campo **Nome**, insira o nome do serviço de aplicativos.
Se você estiver usando Gestão de eventos, também poderá inserir um nome de grupo de alertas.

c. Clique em **Enviar**.

7. Como alternativa, adicione um serviço de aplicativos a um grupo do formulário de serviço de aplicativos.

a. Navegar até **Todos** > **Configuração** > **Serviços de aplicações** > **Serviços de aplicações**.

b. Selecione o serviço de aplicativos que você deseja adicionar a um grupo de serviços.

c. Na seção **Membros do Grupo de Serviço**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.

d. Insira o nome do grupo de serviço ao qual você deseja adicionar o serviço de aplicativos selecionado.

e. Clique no ícone **OK**

f. Clique em **Atualizar**.

Controlar o acesso do usuário aos serviços de aplicações

Atribua funções de usuário a grupos de serviço para conceder aos usuários acesso a serviços de aplicações em sua organização. Sua organização pode restringir o acesso a alguns serviços por motivos de segurança ou sigilo.

Antes de Iniciar

Certifique-se de executar as tarefas de provisionamento do usuário para os usuários aos quais deseja conceder acesso:

1. Adicione usuários a grupos de usuários .
2. Crie novas funções .
3. Atribua funções a usuários ou grupos de usuários .

Além disso, certifique-se de ter criado grupos de serviço conforme descrito em Agrupar serviços de aplicações.

Função necessária: app_service_admin ou sm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No sistema base, as seguintes funções fornecem acesso a serviços de aplicações:

app_service_admin

Cria e modifica serviços de aplicativos, cria grupos de serviço, exibições e edita mapas de serviços de aplicativos.

app_service_user

Exibe mapas dos serviços de aplicativos operacionais e recupera o conteúdo do serviço usando getContent - GET REST API. A função de itil que serve como a função de técnico de helpdesk básica contém a função app_service_user.

O Mapeamento de serviços fornece estas funções pré-configuradas:

sm_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configura o aplicativo Mapeamento de serviços. Mapeia, corrige e mantém serviços de aplicativos. Também executa a configuração avançada e a personalização do produto. Atribua esta função a administradores de aplicativo.

sm_user

Exibe mapas para serviços de aplicativos operacionais para mudança de plano ou migração, bem como analisar a continuidade e disponibilidade dos serviços. Atribua esta função a usuários de aplicativos.

sm_app_owner

Fornece informações necessárias para o mapeamento bem-sucedido de um serviço de aplicativos. Depois que um serviço é mapeado, esse usuário revisa os resultados e o aprova ou sugere mudanças. Atribua a função sm_app_owner aos usuários que possuem serviços de aplicativos e estão familiarizados com a infraestrutura e os aplicativos que compõem os serviços.

Nota:
Usuários com a função de itil só podem exibir todos os serviços de aplicativos.

O Gestão de eventos fornece estas funções pré-configuradas:

evt_mgmt_admin

Tem acesso de leitura e gravação a todos os Gestão de eventos recursos para configurar Gestão de eventos.

evt_mgmt_operator

Além das permissões evt_mgmt_user, também pode ativar operações em alertas, como confirmar, fechar, abrir incidente e executar correções.

evt_mgmt_user

Tem acesso de leitura a todos os recursos Gestão de eventos. Tem acesso de gravação a alertas para gerenciar a vida útil do alerta. Tem a função de itil para gerenciar incidentes criados a partir de alertas.

evt_mgmt_integration

Tem acesso de criação às tabelas Evento [em_event] e Nós Registrados [em_registered_nodes] para integração com origens de evento externas.

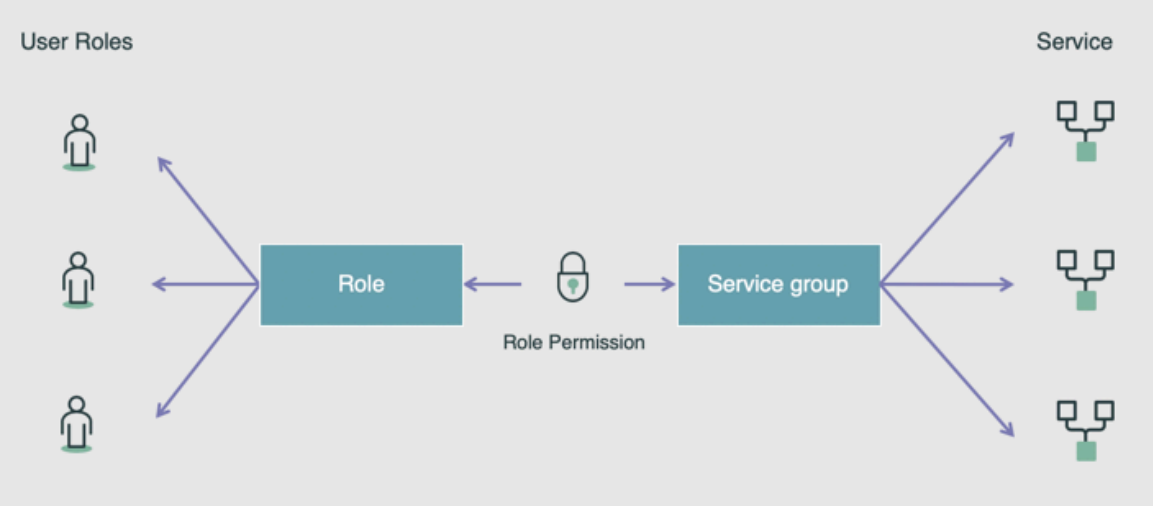
Normalmente, as empresas têm centenas de serviços, o que torna impraticável gerenciá-los individualmente. Os grupos de serviço podem tornar as listas de serviço muito mais curtas e mais fáceis de gerenciar, especialmente em grandes organizações ou provedores de serviços. Em uma hierarquia de grupos de serviço, o acesso a um grupo de serviço primário concede automaticamente o acesso a todos os grupos de serviço secundários.

Os usuários herdam as permissões das funções atribuídas a eles. É possível atribuir algumas funções diretamente a grupos de serviço para permitir que todos os usuários com essa função acessem todos os serviços de aplicações pertencentes ao grupo. No entanto, a maioria das empresas opta por organizar suas funções como uma hierarquia. Isso ajuda a gerenciar funções em várias aplicações do ServiceNow. Por exemplo, o administrador [sm_admin] do Mapeamento de serviços pode integrar uma função de administrador mais ampla, como administrador [admin]. É possível adicionar usuários a grupos de usuários e atribuir funções aos grupos de usuários para conceder permissões dessa função de forma simultânea a todos os usuários do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atribuir uma função a um grupo de serviço de aplicativos



Por padrão, todos os novos serviços são atribuídos ao grupo de serviços **Todos**, que permite que todos os usuários exibam e gerenciem serviços de aplicativos. Quando você atribui uma função a um grupo de serviço, os usuários com essa função podem acessar serviços de aplicativos nesse grupo de serviço e no grupo de serviços **Todos**. Para permitir que usuários com esta função acessem outros serviços, atribua esta função ao respectivo grupo de serviço. Não atribua funções de usuário diretamente ao grupo de serviços **Todos**.

Procedimento

1. Navegue até uma destas opções:
   - **Configuração** > **Serviços de aplicações** > **Responsabilidades do grupo de serviço**.
   - Se Mapeamento de serviços estiver ativado: **Service Mapping** > **Serviços** > **Responsabilidades do grupo de serviço**.
   - Se Gestão de eventos estiver ativado: **Event Management** > **Serviços** > **Responsabilidades do grupo de serviço**.
2. Clique em **Novo** e preencha o formulário de Responsabilidades do grupo de serviço de aplicativos.

Campo	Descrição
Grupo do serviço de aplicativos	Grupo de serviço ao qual você deseja atribuir uma função.
Função	Função que você deseja atribuir ao grupo de serviço selecionado. Por exemplo, financial_services_admin.

3. Clique em **Enviar**.

Example:
Para gerenciar o acesso a serviços que contêm informações financeiras sigilosas em sua organização:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Organize os serviços no grupo Serviços financeiros.
2. Crie uma nova função de usuário, a função de administrador de serviços financeiros [financial_services_admin], que contém a função [app_service_admin].
3. Atribua a função de administrador de Serviços financeiros ao grupo de Serviços financeiros.

Como resultado, somente usuários com a função de administrador de Serviços financeiros podem acessar serviços de aplicações pertencentes ao grupo Serviços financeiros.

Exibir um mapa de serviço de aplicativos no sistema base

O mapa de serviço de aplicativos fornece uma visualização de dados para os ICs que compõem um serviço de aplicativos e os relacionamentos e conexões entre esses ICs.

Antes de Iniciar

Função necessária: app_service_user para exibir o mapa no modo de Exibição e app_service_admin para modificar serviços no modo de Edição.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Na criação de um serviço de aplicativos, o sistema gera um mapa de serviço de aplicativos associado. O sistema atualiza o mapa para refletir as mudanças no serviço de aplicativos. Esse mapa consiste em ícones, que representam ICs, e setas, que representam as conexões entre eles.

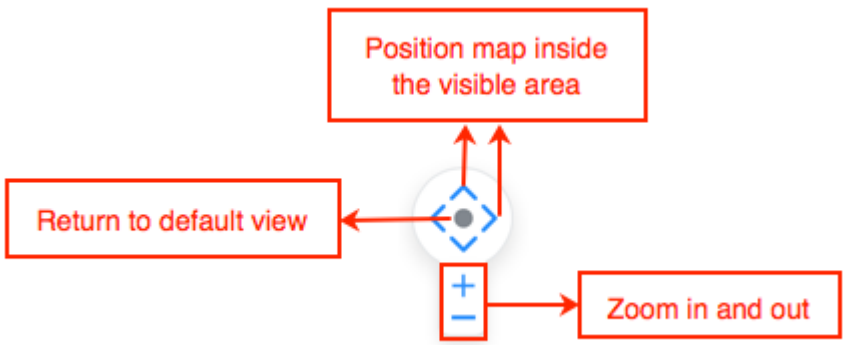
Se Mapeamento de serviços for implantado, consulte Mapas do serviço de aplicativos e Exibição dos atributos de conexão de IC em um mapa do serviço de aplicativos para obter mais detalhes.

Para abrir um mapa de serviço de aplicativos, navegue até **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**, selecione um serviço de aplicativos e clique em **Exibir mapa**.

Execute qualquer uma das operações a seguir no mapa de serviço de aplicativos.

Procedimento

- Selecione na barra do Windows para navegar até um serviço de aplicativos diferente.
- Use as ferramentas de navegação para ampliar ou reduzir a exibição do mapa e mover o mapa na página. Você pode também clicar em qualquer lugar na área do mapa e arrastar um segmento do mapa para a área



visível.

- Exibir mudanças: você pode visualizar as mudanças e os registros de mudança associados ao serviço de aplicativos como um todo ou a qualquer um de seus ICs, dentro de um intervalo de tempo. Para obter mais informações, consulte Exibição do histórico de mudanças dos serviços de aplicações .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros na guia **Mudança**, abaixo do mapa, que estão associados a um IC ou conexão selecionada são destacados. Se você selecionar um registro de mudança na guia **Mudança**, o ícone do IC associado será exibido em amarelo no mapa.

- Exibir atributos: o dispositivo, a aplicação ou o conector selecionado no mapa é exibido em azul, e seus atributos são exibidos no painel de Propriedades, à direita do mapa. Quando nada está selecionado no mapa, os detalhes do serviço de aplicativos em questão são exibidos no painel de Propriedades.

  Abra o formulário do IC para obter detalhes adicionais; para isso, clique em **Propriedades detalhadas** na parte inferior do painel de Propriedades.

- Selecione **Editar** para adicionar ou remover ICs do mapa ou **Exibir** para alternar o modo do mapa.
- Selecione para **ações adicionais**:
  - Definir **Agrupar ICs no mapa**: para simplificar mapas, agrupe dez ou mais ICs pertencentes ao mesmo tipo e hospedados nos servidores que compartilham prefixo e nome de domínio.
  - Definir **Exibição em árvore estendida**: simplifique o mapa organizando os ICs em uma estrutura em árvore e ocultando algumas linhas de conexão. Esta opção é especialmente útil para mapas muito grandes.
  - **Indicadores de mapa**: mostre informações adicionais de um IC ou do próprio serviço de aplicativos exibindo registros relacionados, como alertas, indisponibilidades, incidentes e problemas. Para cada indicador habilitado, o ícone do indicador correspondente é exibido ao lado dos ICs com registros associados, e a guia correspondente é exibida abaixo do mapa. Se um registro estiver associado ao próprio serviço de aplicativos, o indicador será exibido ao lado do nome do serviço de aplicativos.

    Para obter informações sobre como gerenciar indicadores de mapa, consulte Como criar ou modificar indicadores de mapa. Para obter mais informações gerais, consulte Indicadores de mapas do Event Management (Vídeo) .

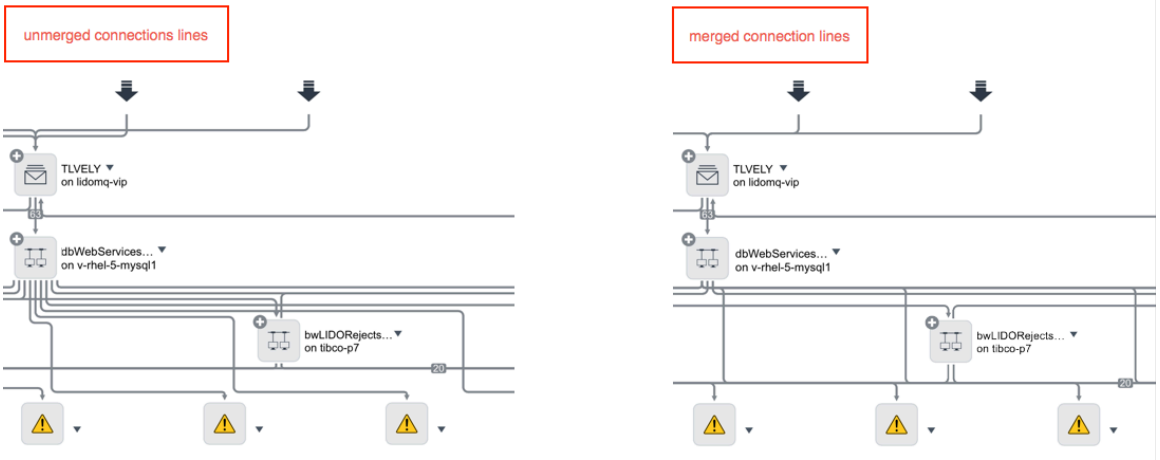
  - **Exportar para PDF**: exporte o mapa para um arquivo PDF que você poderá compartilhar conforme necessário. Quando arquivo PDF estiver pronto, clique em para baixar o arquivo PDF para a sua unidade local.
- Visualize os detalhes de uma conexão.

  Por padrão, as linhas de conexão para o mesmo IC em um mapa de serviço de aplicativos são mescladas. Essa mesclagem reduz a desordem no mapa e ajuda a torná-lo mais legível. Nas linhas de conexão mescladas, você pode visualizar os detalhes de todas as linhas de conexão subjacentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Linhas de conexão mescladas



- Para visualizar os ICs de origem e de destino de uma conexão, clique com o botão direito do mouse em uma linha de conexão.

  Se a exibição em árvore estendida estiver habilitada:

  1. Selecione o IC cujas conexões você deseja exibir para mostrar todas as conexões ocultas do IC.
  2. Clique com o botão direito do mouse em uma das linhas de conexão.
- Para visualizar as propriedades de uma conexão, clique em uma linha de conexão. Nas conexões adicionadas manualmente, o Tipo de endpoint é Endpoint manual.
- Para visualizar as propriedades de uma conexão, clique em uma conexão mesclada.
  1. Clique com o botão direito do mouse na linha de conexão mesclada.
  2. Selecione uma das conexões.
  3. Selecione **Selecionar borda**.

O que Fazer Depois

Você pode alterar os detalhes exibidos no painel Propriedades atualizando a exibição de formulário "Exibição e seção de formulário", conforme descrito em Configuração do layout de formulário .

Tópicos relacionados

Propriedade da exibição em árvore estendida

Exibir atributos de IC em um mapa de serviço de aplicações no clássico Mapeamento de serviços

O mapa de serviço de aplicativos exibe atributos de cada item de configuração (IC) integrante do serviço de aplicativos, bem como do próprio serviço de aplicativos. Os atributos se originam do CMDB.

Antes de Iniciar

Função necessária: sm_admin ou sm_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode visualizar as seguintes informações de cada IC:

Rótulo do nome

O nome do IC. Esse atributo é pré-configurado no IC ou configurado durante a instalação do IC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atributos básicos

Um resumo dos atributos de IC mais importantes.

Atributos detalhados

Uma lista completa de todos os atributos coletados para o IC.

Cada tipo de IC (classe de IC) inclui atributos diferentes. Por exemplo, o tipo Servidor Linux apresenta atributos diferentes do tipo Instância SQL.

Se Mapeamento de serviços estiver implantado, a maneira como os ICs serão exibidos no mapa dependerá da exibição selecionada para o mapa. Os atributos disponíveis para a exibição também dependem da configuração do Mapeamento de serviços. Para obter mais informações, consulte a descrição dos componentes instalados com o Mapeamento de serviços.

Procedimento

1. Abra o mapa de serviço de aplicativos.
   a. Navegar até **Todos** > **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**.
   b. Selecione o serviço de aplicativo necessário.
   c. Na página do serviço de aplicativos, selecione **Exibir mapa**.
2. Se necessário, clique em **Editar** para garantir que o mapa esteja no modo de Edição.

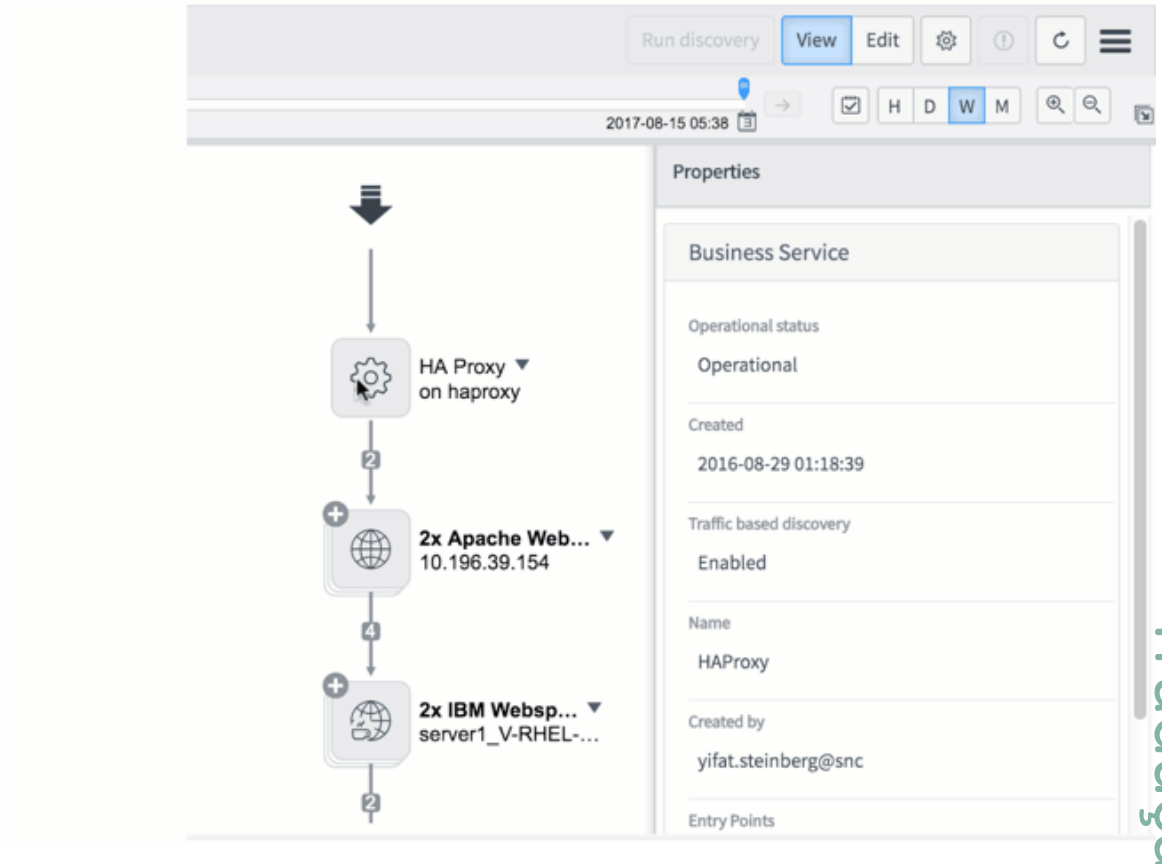
   Se o Mapeamento de serviços estiver implantado, a seção Mensagens da Descoberta será exibida abaixo do mapa.
3. Para ver o nome completo de um IC cujo nome foi encurtado no mapa, aponte para o IC.

   Uma dica de ferramenta exibe o nome completo do IC.
4. Clique em um IC para ver seus detalhes no painel de **Propriedades**.

   Os atributos de aplicações e os servidores que as hospedam são exibidos separadamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Para visualizar atributos mais detalhados do IC, clique em **Propriedades detalhadas** na parte inferior do painel de Propriedades.
6. **Opcional:** para visualizar arquivos de configuração associados a um IC em ambientes onde o Mapeamento de serviços ou o Descoberta estejam habilitados e o rastreamento de mudanças nos arquivos de configuração de IC esteja habilitado:
   - Revise a lista de arquivos em **Arquivos rastreados** no painel de **Propriedades**. Clique no nome do arquivo para abrir o arquivo real.
   - Clique na guia **ICs afetados** e visualize a lista de arquivos de configuração. Clique no nome do arquivo para abrir o arquivo real.

Exibir o histórico de mudanças de serviços de aplicações no clássico Mapeamento de serviços

Você pode visualizar as mudanças feitas em um serviço de aplicativos como um todo e nos itens de configuração (ICs) individuais que compõem o serviço. Alterar o histórico é útil em procedimentos de manutenção, planejamento ou solução de problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sm_admin, sm_user, app_service_admin ou app_service_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Detalhes sobre mudanças em um serviço de aplicativos e nos ICs dele são armazenados no CMDB. Normalmente, essas mudanças refletem a adição ou remoção de ICs de um serviço de aplicativos, atualização ou atualização de ICs ou modificação de arquivos de configuração de IC. O sistema coleta esses dados ao consultar as tabelas do CMDB e, em seguida, criar a exibição do histórico de mudanças. Em implantações em que Mapeamento de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

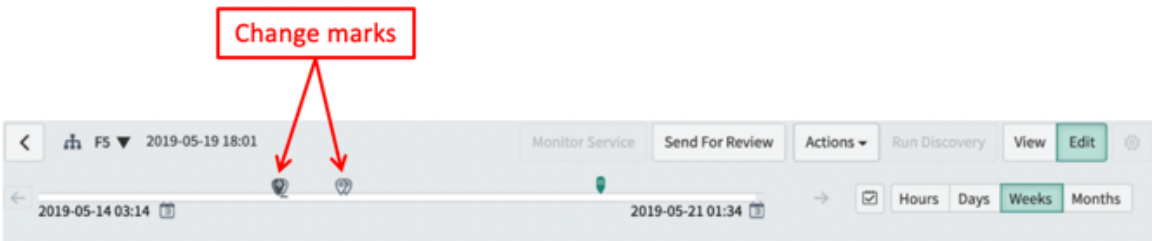
serviços está ativado, o tipo de informações de mudança para consultas Mapeamento de serviços depende dos padrões de descoberta que Mapeamento de serviços usa para descobrir ICs.

Mudanças em arquivos de configuração são associadas aos ICs aos quais esses arquivos pertencem. Mapas mostram mudanças de arquivo de configuração como mudanças em ICs relacionados.

Embora seja possível ver os registros de mudança de um IC específico no contexto dos serviços de aplicativos, você também pode ver o histórico detalhado de um IC específico separado de seu Serviço de aplicações, conforme descrito em Linha do tempo do histórico .

Se o Now Platform estiver configurado para validar mudanças, todas as mudanças serão avaliadas e renderizadas como válidas ou não. Se uma mudança for válida, o registro de mudança no mapa serviço de aplicativos será marcado como aprovado. Para obter mais informações sobre como configurar a plataforma para validação de mudança, consulte Gestão de mudanças propostas.

As mudanças no Serviço de aplicações são exibidas na linha do tempo do histórico.



O tipo de marca de mudança depende da natureza das mudanças que ela representa:

Balão cinza claro ( )

Mudança não aprovada que não influencia o comportamento do serviço de aplicativos. Por exemplo, uma mudança em um caminho de rede ou adição de um nó a um cluster.

Balão cinza escuro ( )

Mudança não aprovada que muda o comportamento do serviço de aplicativos.

Balão verde ( )

Uma mudança aprovada em implantações em que o Now Platform está configurado para validar mudanças.

Balão duplo ( )

Várias mudanças separadas que aconteceram em um curto espaço de tempo.

Você pode marcar horários na escala de histórico criando linha de base para retornar rapidamente à exibição marcada.

Procedimento

1. Abra o mapa de serviço de aplicativos.
   a. Navegar até **Todos** > **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**.
   b. Selecione o serviço de aplicativo necessário.
   c. Na página do serviço de aplicativos, selecione **Exibir mapa**.
2. Revise os registros de mudança criados para este Serviço de aplicações na guia **Mudanças** na parte inferior da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

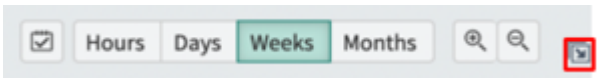
Se o Mapeamento de serviços estiver implantado, a seção Mensagens da Descoberta será exibida abaixo do mapa.

3. Na linha do tempo do histórico, defina o intervalo de tempo das mudanças que você deseja exibir.
O mapa mostra a exibição de histórico do serviço de aplicativos para a hora selecionada.

Nota:
A guia **Mudança** mostra todos os registros de mudança, mesmo aqueles que são filtrados da exibição de histórico.

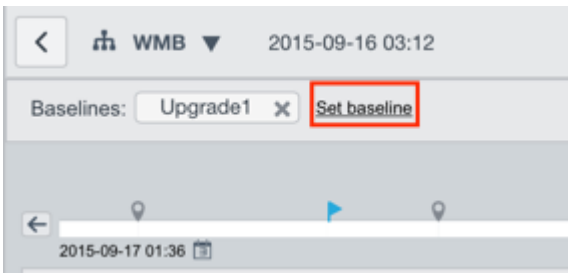
4. Para marcar um tempo na escala de tempo, defina um valor de referência:

   a. Clique no ícone **Comparar**.

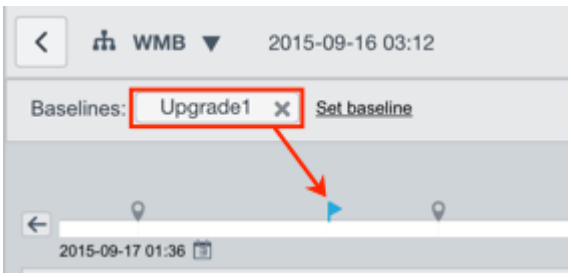


   b. Navegue até o tempo que você deseja marcar como valor de referência na escala de histórico.

   c. Clique em **Definir linha de base**.

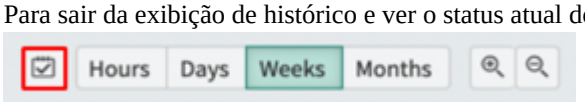


   d. Insira o nome do valor de referência e clique em **OK**.
   O novo valor de referência é exibido como um botão acima da escala de histórico e como uma bandeira azul na escala de histórico.



5. Exibir o histórico de mudanças.

6. Para sair da exibição de histórico e ver o status atual do Serviço de aplicações, clique no ícone atual.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Exibir um mapa de serviço de aplicativos no sistema base
- Comparar duas versões de um serviço de aplicativos em clássico Mapeamento de serviços
- Modificar controle de mudanças em arquivos de configuração
- Ajustar mudanças de rastreamento no histórico de mudanças

Comparar duas versões de um serviço de aplicativos em clássico Mapeamento de serviços

Você pode ter uma visão rápida do resumo de mudanças no serviço de aplicativos comparando duas versões de um serviço de aplicativos. Esse recurso é útil para verificar o status do serviço de aplicativos antes e depois de determinada mudança ou problema.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, sm_admin, sm_user, app_service_admin ou app_service_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique dois pontos no tempo nos quais as duas versões de um serviço de aplicativos serão comparadas. Você pode usar os indicadores de mudança na linha do tempo para especificar um ponto no tempo anterior e outro posterior a uma mudança cujos detalhes serão vistos. Por exemplo, se souber que o serviço de aplicativos começou a falhar em determinado momento, você poderá comparar duas versões do serviço de aplicativos, uma antes e uma depois do início do problema. Essa comparação permite ver o resumo das mudanças que possivelmente levaram aos problemas.

Se estiver implantado, o Mapeamento de serviços rastreia e mostra todas as mudanças em um IC, inclusive os arquivos de configuração associados a um IC. Ao comparar duas versões de um serviço de aplicativos, você pode ver as mudanças executadas nos arquivos de configuração como mudanças em ICs. Você também pode comparar duas versões de um arquivo de configuração para ver as mudanças reais nos arquivos durante o intervalo de tempo especificado para a comparação.

Procedimento

1. Abra o mapa de serviço de aplicativos.
   a. Navegar até **Todos** > **CSDM** > **Gerenciar serviços técnicos** > **Serviço de aplicações**.
   b. Selecione o serviço de aplicativo necessário.
   c. Na página do serviço de aplicativos, selecione **Exibir mapa**.
2. Se necessário, clique em **Editar** para garantir que o mapa esteja no modo de Edição.

   Se o Mapeamento de serviços estiver implantado, a seção Mensagens da Descoberta no modo de Edição será exibida abaixo do mapa.

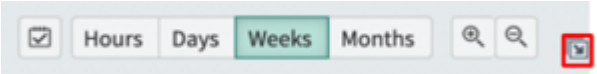
3. Na linha do tempo do histórico, defina o intervalo de tempo das mudanças que você deseja exibir.
   O mapa mostra a exibição de histórico do serviço de aplicativos para a hora selecionada.

   Nota:
   A guia **Mudança** mostra todos os registros de mudança, mesmo aqueles que são filtrados da exibição de histórico.

4. Clique no ícone **Comparar**.

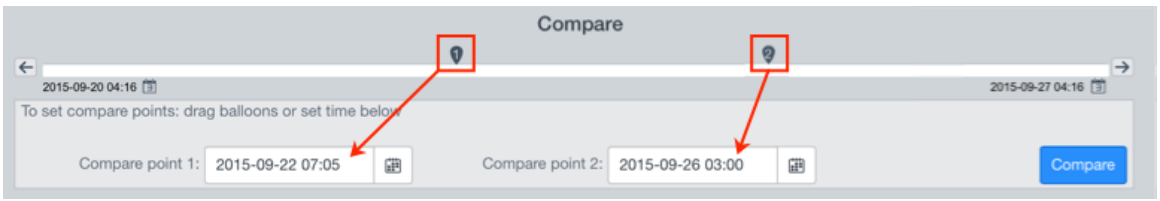
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

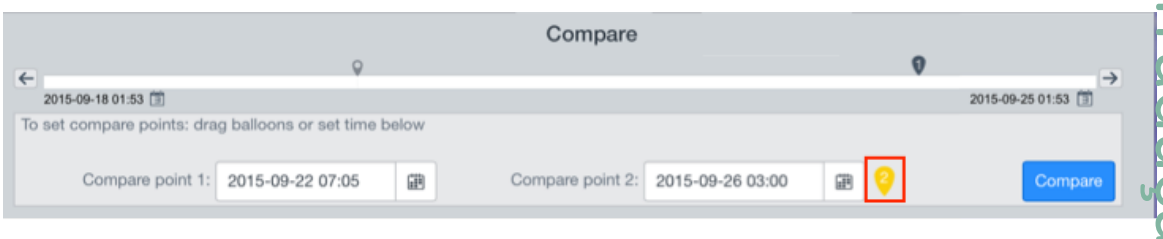


5. Defina **Ponto de comparação 1** e **Ponto de comparação 2** como os dois pontos no tempo para a comparação.

   Você pode arrastar os ponteiros na escala do histórico para definir os pontos de tempo correspondentes.

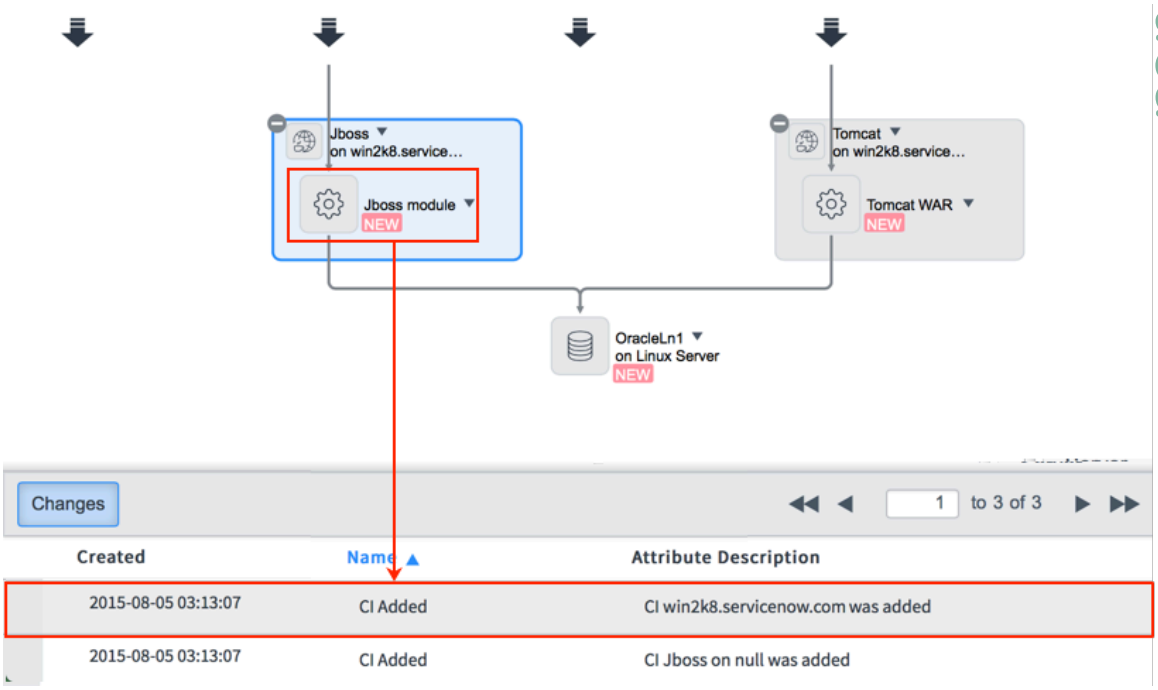


   Se a escala do histórico não incluir o tempo definido para comparação, o ponteiro correspondente será exibido ao lado do ponto de comparação em amarelo:



Nota:
se não houver mudanças no serviço durante o intervalo de tempo especificado pelo **Ponto de comparação 1** e pelo **Ponto de comparação 2**, nenhum detalhe de mudança será exibido.

6. Clique **em Comparar**.
   A exibição de comparação é aberta em uma guia separada.
7. Selecione um IC marcado para ver o registro de mudança relevante na guia **Mudanças**.



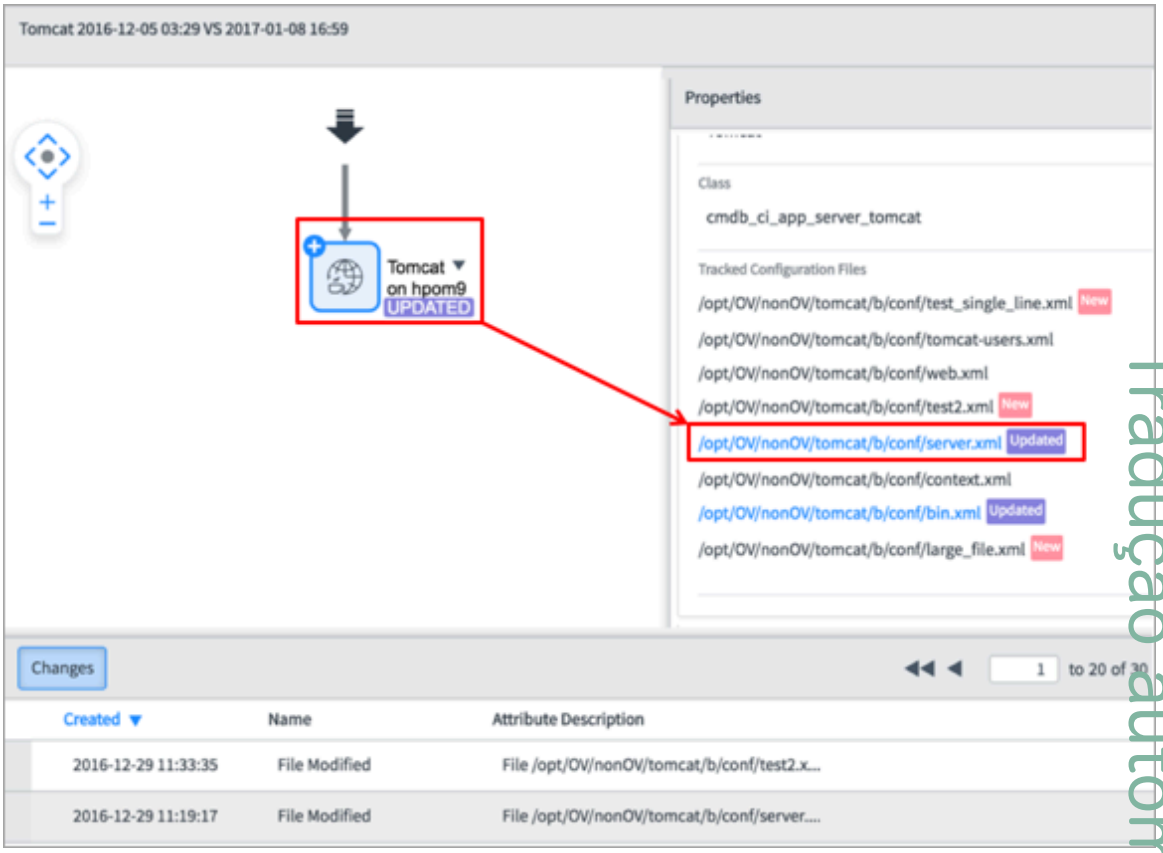
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Se o Mapeamento de serviços estiver implantado, você poderá comparar duas versões de um arquivo de configuração que esteja exibido no mapa como Atualizado:

   a. Selecione o IC associado ao arquivo de configuração atualizado.

   b. No painel de **Propriedades**, clique no link do arquivo atualizado.



   A guia **Comparação de versões dos arquivos de configuração rastreados** é aberta mostrando duas versões do arquivo de configuração lado a lado.

   c. Analise as mudanças reais.

   (Optional) As cores de realce indicam o tipo de mudança:

   - Roxo - Linha atualizada
   - Rosa - Nova linha
   - Cinza - Linha excluída

   d. Navegue entre as mudanças usando as setas no canto superior direito.

   e. Feche a guia **Comparação de versões dos arquivos de configuração rastreados** quando terminar.

9. Feche a exibição de comparação quando terminar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Exibir o histórico de mudanças de serviços de aplicações no clássico Mapeamento de serviços

Comparar versões de arquivos de configuração de ICs

Usar APIs de serviços de aplicações

Os serviços de aplicações fornecem APIs com as quais é possível executar operações como criar e atualizar um Serviço de aplicações, preencher o serviço de aplicativos com ICs do CMDB e recuperar detalhes de um Serviço de aplicações existente.

Função necessária: app_service_admin

Um serviço de aplicativos é um conjunto de aplicativos e hosts interconectados que são configurados para oferecer um serviço à organização. Os serviços de aplicativos podem ser internos, como um sistema de e-mail da organização, ou voltados para o cliente, como o site de uma organização.

Criar um serviço de aplicativos

O uso da REST API createOrUpdateService - POST para criar um Serviço de aplicações que atenderá à organização se o ServiceNow CMDB já contiver os ICs que constituem o serviço. Normalmente, isso acontece se você adicionou ICs manualmente direto no CMDB ou usou a aplicação Descoberta para descobrir ICs e armazenar informações sobre esses ICs no CMDB. Você também pode usar a API para criar um Serviço de aplicações com ICs descobertos usando aplicações que não sejam da ServiceNow.

Por padrão, quando um Serviço de aplicações é criado, todas as conexões com ICs são do tipo de relacionamento `Depends on::Used by`. Você pode modificar esse tipo padrão alterando o valor da propriedade sa.it_service.manual_ci_rel_type.

Antes de criar um serviço de aplicativos, certifique-se do seguinte:

- O CMDB contém todos os ICs que compõem o serviço de aplicações.
- Você tem a propriedade sys_id de cada IC existente no serviço de aplicativos que deseja criar.
- Você entende a hierarquia formada pelos ICs.

A tabela Serviço de aplicações mapeadas [cmdb_ci_service_discovered] contém todos os Serviço de aplicações, incluindo serviços que você cria usando APIs.

Você também pode criar um Serviço de aplicações manualmente usando a interface do usuário, conforme descrito em Criar um serviço de aplicativos.

Recuperar conteúdo de um serviço de aplicativos

Use a REST API getContent - GET para recuperar uma lista de ICs e as relações entre eles em busca de um serviço de aplicativos que foi criado manualmente.

APIs adicionais

As seguintes APIs JavaScript também estão disponíveis:

- addCI() : adicione um IC a um criado manualmente Serviço de aplicações.

  Para obter restrições sobre os ICs que estão sendo adicionados e outros detalhes sobre como adicionar um IC a um Serviço de aplicações, consulte Adicionar manualmente ICs a um serviço de aplicativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- addManualConnection() : adicione uma conexão criada manualmente a um serviço de aplicativos.
- migrateManualToApplicationService() : converta um serviço manual em um serviço de aplicativos.
- populateApplicationService() : preencha um serviço de aplicativos com ICs e relações do ponto de entrada designado.
- removeCI() : remova um IC criado manualmente a partir de um serviço de aplicativos.
- removeManualConnection() : remova uma conexão criada manualmente e o IC conectado de um serviço de aplicativos.

Tópicos relacionados

API de serviço de aplicativos

Componentes instalados com serviços de aplicações

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Application Service [com.snc.cmdb.it_service], incluindo tabelas, funções do usuário e trabalhos programados.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
[app_service_user]	Exibe mapas dos serviços de aplicativos operacionais e recupera o conteúdo do serviço usando getContent - GET REST API. A função de itil que serve como a função de técnico de helpdesk básica contém a função app_service_user.	Nenhum
[app_service_admin]	Cria e modifica serviços de aplicativos, cria grupos de serviço, exibições e edita mapas de serviços de aplicativos.	itil

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Linha de base [sa_baselines]	Armazenamento de pontos no tempo definido como linha de base para serviços de aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Preferências do usuário do Serviço de negócios [sa_business_service_user_prefs]	Preferências do usuário associadas a um serviço de aplicativos específico.
Ação de Menu [sa_context_menu]	Dados sobre opções de menu configuráveis para ICs no mapa de serviço de aplicativos.
Hash [sa_hash]	Tabela interna que contém contadores e hashes em vários tipos de atualizações relacionadas a serviços de aplicações.
Ponto de Entrada [sa_m2m_service_entry_point]	Mapeia pontos de entrada para serviços de aplicações.
Notificação do serviço descoberto [sa_notification]	Tabela interna que contém dados sobre notificações entre diferentes partes do software. Usado principalmente após a ativação do Service Mapping.
Membros do grupo de serviço [sa_service_group_member]	Mapeia grupos de serviços para membros do serviço de aplicativos.
Responsabilidades do Grupo de Serviço de negócios [sa_service_group_responsibilities]	Dados sobre usuários que têm acesso a grupos de serviço de aplicativos.
Descrição do atributo do ponto de verificação [checkpoint_attribute_description]	Links entre mudanças na linha do tempo do histórico e entidades internas do modelo de serviço (pontos de verificação). Usado em listas de histórico de mudanças nos mapas de serviço de aplicativos.
Serviço de aplicações [cmdb_ci_service_auto]	Serviços que podem ser monitorados pelo sistema; no sistema de base, estão incluídos somente serviços de aplicações. Se o Service Mapping estiver ativado, também poderá haver registros para grupos de IC dinâmicos. Se o Event Management estiver ativado, poderá haver registros para grupos de alertas.
Serviço de Aplicações Mapeado [cmdb_ci_service_discovered]	ICs de serviço de aplicativos. Para cada serviço de aplicativos, há um registro de IC de contêiner que modela o serviço de aplicativos.
Serviços de conversões em massa [cmdb_convert_bulk_services]	Todas as conversões em massa de serviços de negócio em serviços de aplicações (atuais e passados), juntamente com o andamento da conversão, que é atualizado a cada 10 segundos.
Resultados da Ação dos Serviços de aplicativos [csdm_dashboard_action_report_result]	Resultados do relatório "Dados ausentes dos serviços de aplicações" no painel Serviço de aplicações.
Resultados dos Tipos dos Serviços de aplicativos [csdm_dashboard_type_report_result]	Resultados do relatório "Serviços de aplicativos por tipo" no painel Serviço de aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Resultados do Painel dos Serviços de aplicativos [csdm_dashboard_reports_result]	Resultados para relatórios "<Application Servers | Databases | Hardware Servers> Não está em um Serviço de aplicações" no painel Serviço de aplicações.
Inclusões/exclusões de IC manuais [svc_manual_ci_exclusions_inclusions.list]	Contém classes de IC incluídas ou excluídas dos serviços de aplicações durante o preenchimento de serviços de aplicações manuais ou dinâmicos. O preenchimento do serviço acontece ao • Adicionar ICs manualmente a um serviço de aplicativos • Converter um serviço de negócio em um serviço de aplicativos • Criar ou atualizar um serviço de aplicativos usando APIs • Atualizar manualmente um serviço de aplicativos com mudanças do CMDB No sistema de base, as seguintes classes de IC são excluídas: • cmdb_ci_file_system • cmdb_ci_network_adapter • cmdb_ci_storage_device • cmdb_ci_disk_partition • cmdb_ci_memory_module • cmdb_ci_ip_address • cmdb_ci_storage_pool_member • dscy_net_base • cmdb_ci_storage_export • cmdb_ci_endpoint • cmdb_ci_translation_rule • cmdb_ci_qualifier • cmdb_ci_application_cluster • cmdb_ci_config_file ICs de qualquer classe de IC que não esteja configurada para exclusão nesta tabela podem ser adicionados aos serviços de aplicações. Esta tabela é compatível com a funcionalidade suportada anteriormente usando a seguinte propriedade obsoleta: sa.mapping.user.manual.citype.blacklist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades instaladas

Para acessar as propriedades de serviços de aplicações, navegue até **Tudo** > **Configuração** > **Serviços de aplicações** > **Propriedades**. A função necessária para modificar valores de propriedade é app_service_admin.

Se Mapeamento de serviços estiver implantado, consulte Propriedades instaladas com o Service Mapping em busca das propriedades adicionais do serviço de aplicativos.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedade	Uso
O sys_id do tipo de relação de padrão a ser adicionado entre origem e destino ao adicionar IC manualmente ao serviço de aplicação sa.it_service.manual_ci_rel_type	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 5599a965c0a8010e00da3b58b113d70e (Depends on::Used by) • Saiba mais: Adicionar manualmente ICs a um serviço de aplicativos
Coeficiente do intervalo de agregação. O valor 0 significa que nenhuma agregação é realizada na linha do tempo do histórico. A finalidade desta propriedade é diminuir o número de mudanças na linha do tempo do histórico, aumentando o intervalo permitido entre as mudanças sa.history.aggr_interval_coef	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 1
Uma lista delimitada por vírgulas de tipos de IC que foram excluídos ao usar as operações "Converter em serviço de aplicativos" e "Preenchendo o serviço de aplicativos a partir de ICs no CMDB". Exemplo: cmdb_ci_service,cmdb_ci_endpoint,cmdb_ci_hardware sa.mapping.user.manual.citype.blacklist	Esta propriedade está obsoleta na versão Tokyo. Esta lista de exclusões se aplica ao: • Adicionar ICs manualmente a um serviço de aplicativos • Converter um serviço de negócio em um serviço de aplicativos • Criar ou atualizar um serviço de aplicativos usando APIs • Atualizar manualmente um serviço de aplicativos com mudanças do CMDB • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Uso
Operações do Service Mapping de Sincronização com Modelagem de Serviço sa.service_modeling.use	• Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
Habilite a limitação do desenho de mapas de serviço de aplicativos por número de nós e bordas. sa.map.LIMIT_MAX_GRAPH_SIZE	Limite o número de nós e bordas nos mapas de serviço de aplicativos. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro Definir esta propriedade como falsa pode reduzir o desempenho em mapas de serviços grandes.
Número máximo de nós exibíveis no mapa de serviço de aplicativos. Mapas com valores maiores não serão exibidos. sa.map.MAX_NODES_FOR_LAYOUT	O número máximo de nós exibidos em um mapa de serviço de aplicações. Se o número de nós exceder o número especificado, o mapa não será mostrado e uma mensagem de erro será exibida. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5000
Sinalizador global para permitir ou desabilitar a exibição de estrutura estendida para mapas. Verdadeiro (padrão): permite, mas não impõe a exibição de estrutura estendida em mapas. sa.map.ALLOW_SPANNING_TREE_VIEW	Habilite a exibição de árvore estendida para mapas de serviço de aplicativos. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
Número máximo de bordas exibíveis no mapa de serviço de aplicativos antes que a exibição de estrutura estendida seja aplicada. sa.map.MAX_EDGES_FOR_FULL_LAYOUT	Número máximo de bordas exibidas no mapa de serviço de aplicações antes que a exibição de estrutura estendida seja aplicada. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000
Número máximo de bordas exibíveis no mapa de serviço de aplicativos. Mapas com valores maiores não serão exibidos. sa.map.MAX_EDGES_FOR_LAYOUT	O número máximo de bordas exibidas em um mapa de serviço de aplicativos. Se o número de bordas exceder o número especificado, o mapa não será mostrado, e uma mensagem de erro será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Uso
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 100000 Aumentar o valor padrão pode reduzir o desempenho em mapas para serviços grandes.
Grau máximo de nós no mapa de serviço de aplicativos para o modo de mapa grande. Mapas com graus menores serão exibidos no modo normal. Mapas com graus maiores aplicarão mais mesclagem de bordas para uma exibição mais compacta. sa.map.LIMIT_GRAPH_DEGREE	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 Aumentar o valor padrão pode reduzir o desempenho em mapas para serviços grandes.
Limite da quantidade de serviços exibidos na Árvore de serviços nos mapas. Quando este limite for atingido, a Árvore de serviços será bloqueada. sa.service_tree.MAX_ITEMS_TO_DISPLAY	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 7000
Quantidade máxima de propriedades de conexão a serem mostradas de uma vez quando a linha de conexão for selecionada no mapa de serviço. Se a linha selecionada contiver mais conexões do que o definido aqui, o painel de propriedades terá uma notificação sobre as conexões interrompidas. sa.map.max_connections_in_properties_panel	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 50
Ativar agrupamento de ICs no mapa. sa.map.enable_auto_grouping	• Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
Número mínimo de ICs em um mapa para aplicar o agrupamento de IC. Relevante somente se o agrupamento de IC estiver habilitado no mapa. Os seguintes ICs não são contados: clusters descobertos, ICs internos dentro de caixas de inclusão, pontos de entrada, nós de erro, ICs do host ou ICs que não são hospedados em outros ICs. sa.map.min_nodes_for_auto_grouping	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 10
Renderize rótulos completos em ICs no mapa. Aplicável a todos os rótulos de IC (nome de IC, nome do host, rótulo de cluster etc.) Ativar isso desativará o truncamento de rótulos, e os rótulos provavelmente serão sobrepostos a outros elementos	O valor padrão "Desabilitado" significa "nenhum". • Tipo: lista de seleção • Valor padrão: Desabilitado • Outros valores possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Uso
do mapa. Não aplicável a mapas de caminho de rede/ armazenamento. sncCommonMap.RENDER_FULL_LABELS	○ Somente PDF exportado: pdf ○ Exibições de mapa e PDF: todas
Largura máxima dos rótulos de nó de IC em pixels. Relevante para qualquer tipo de rótulos (nome do IC, nome do host, rótulo do cluster etc.). Esse tamanho também modifica o espaço horizontal entre os elementos do IC. Aplicado à exibição do mapa e à exibição do PDF exportado. Não aplicável a mapas de caminho de rede/armazenamento. sncCommonMap.NODE_LABEL_WIDTH	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 95 • **Outros valores possíveis**: ○ Valor mínimo: 20 ○ Valor máximo: 1000
glide.cmdb.csdm.app_service.max_results	Número máximo de itens calculados no relatório "<Servidores de aplicações | Bancos de dados | Servidores de hardware> Não está em um Serviço de aplicações" no painel Serviço de aplicações. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 100000 • Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties] .
sa.service_max_ci_service_population	O número máximo de conexões de IC adicionadas aos serviços de aplicações durante as seguintes operações: Converter serviços manuais criados no Gestão de eventos em serviços de aplicações e atualizar serviços de aplicações com mudanças no CMDB. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1000 • Local: tabela Adição a Propriedades do sistema [sys_properties] . Aumentar o valor padrão pode causar problemas de desempenho.
sa.service.population.stop_expansion_under_ci_classes	Lista de classes de IC de serviço de aplicativos. Se um serviço de aplicativos pertencer a uma classe de IC que estende uma das classes de IC na lista, o sistema não inserirá ICs neste IC de serviço de aplicativos durante a Atualização manual de um serviço de aplicativos com mudanças do CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Uso
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: cmdb_ci_service_discovered • Local: tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Integração de dados de terceiros no CMDB

Faça importações e integrações de dados de terceiros em CMDB classes e propriedades

Métodos disponíveis

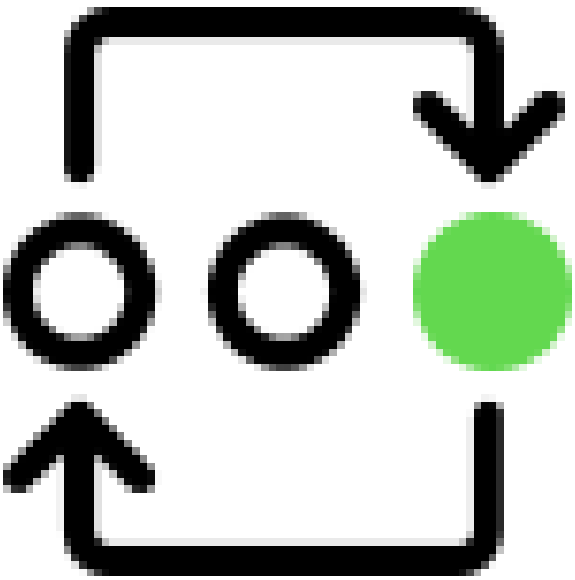
Use a combinação dos seguintes métodos de integração de dados para integrar dados de terceiros no CMDB.

Tradução automática

Componentes comuns de integração para CMDB

Estrutura que fornece um conjunto de operações e funcionalidades comuns para integrações.

IntegrationHub ETL



Mapas de transformação de ETL para integrações.

Conect

Conect
terceiros

Aplicações e recursos relacionados

Saiba mais sobre aplicações e recursos relacionados às classes, modelos de classe, preenchimento de dados, padrões de descoberta e processo de reconciliação de dados do CMDB.

Modelo de esquema do CMDB

Uma coleção de diagramas e atributos de classe para as principais classes do CMDB.

Descrições das tabelas do CMDB

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrições das principais tabelas do CMDB no sistema de base.

CMDB Modelos de Classe de IC

Um app ServiceNow Store que adiciona modelos de classes que estendem a hierarquia de classe da base do CMDB. A hierarquia inclui descrições de classe, regras de identificação, entradas de identificador e relacionamentos dependentes, se aplicável. Você pode usar as classes adicionadas como qualquer outra classe base do CMDB.

Preenchendo o CMDB

Informações sobre as diversas opções para preencher o CMDB.

Padrões de descoberta

Um app do ServiceNow Store que fornece uma biblioteca com padrões de descoberta que permitem descobrir dispositivos e aplicações específicas do setor.

Identificação e Reconciliação do CMDB

Uma estrutura centralizada que permite identificar e reconciliar dados de diferentes fontes de dados que ajuda a manter a integridade do CMDB quando diferentes fontes de dados são usadas para criar e atualizar registros de item de configuração (IC).

Componentes comuns de integração para CMDB (2.12.0)

O app da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util) contém o CMDB Painel de Integrações e um conjunto de transformações e inclusões de script do Robust Transform Engine (RTE)

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Como usar o CMDBPainel de Integrações

O app da Store Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma exibição central de status, resultados de processamento e erros de processamento de todas as Conectores do Service Graph instaladas e quaisquer integrações personalizadas criadas no IntegrationHub ETL.

Consulte Painel de integrações de CMDB para obter mais informações.

Usando transformações de RTE

O plug-in Componentes comuns de integração para CMDB (com.snc.cmdb.integration_util) traz a funcionalidade Integration Commons. Você pode usar essas transformações e inclusões de script para padronizar os valores armazenados no CMDB por diferentes integrações de dados ou por mudanças. Os atributos incluídos no app da Store Componentes comuns de integração para CMDB são atributos que o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) requer para identificação ou atributos que podem ser usados para derivar classes.

As transformações são tipos de operação comuns e scripts de modelo disponíveis como operações com modelo. Uma operação com modelo é uma transformação que controla a lógica da transformação. O resultado é que só pode haver uma saída. Quando uma transformação retorna vários valores, esses valores são concatenados por um canal triplo (|||). Em seguida, você deve usar a transformação dividida para recuperar os valores de seu interesse. As entradas são um único campo ou uma lista de campos. Para todas as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

transformações, exceto uma, as entradas são consideradas uma lista fixa de campos, conforme descrito para cada uma das seguintes transformações individuais.

Nota:
As transformações de RTE estão incluídas na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB e estão disponíveis na aplicação da Store IntegrationHub ETL (3.2). Para obter mais informações sobre transformações de RTE, consulte Tipos de operação de transformações de RTE e Scripts de modelo de transformações de RTE.

As ServiceNow Conectores do Service Graph que estão disponíveis no ServiceNow Store, têm dependências nas transformações e inclusões de scripts no app da Store Componentes comuns de integração para CMDB. Portanto, quando você instala essa integração do CMDB, o aplicativo da Store Componentes comuns de integração para CMDB também é instalado automaticamente.

Você pode configurar o adaptador ADM (Application Dependency Mapping) para preencher processos em execução, conexões TCP e aplicações no CMDB. Para obter mais informações, consulte Como configurar o adaptador ADM.

Importante:
Após as atualizações e implantações de novos aplicativos ou integrações, execute testes de início rápido para verificar se Componentes comuns de integração para CMDB funciona conforme o esperado. Para obter mais informações, consulte Testes de início rápido.

Painel de integrações de CMDB

Você pode usar o Painel de Integrações de CMDB que fornece uma visão central do status, resultados de processamento e erros de processamento de todas as Conectores do Service Graph instaladas e de quaisquer integrações personalizadas criadas na execução do IntegrationHub ETL.

O CMDB Painel de integrações está disponível com o app da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util). No painel, você pode ver as métricas de todas as execuções Conector do Service Graph, ou filtrar a exibição para um conector específico, uma duração de tempo específica ou uma execução de conector específica.

Saiba mais sobre o Painel de Integrações de CMDB no vídeo a seguir.

Visão geral do painel de integrações do CMDB

Acesse o CMDB Painel de integrações

Acesse o CMDB Painel de integrações fornecido com o aplicativo da loja Componentes comuns de integração para CMDB para manter a consistência e a precisão dos dados em várias fontes de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Autoatendimento** > **Painéis**.
2. Na exibição de painéis, selecione **Painel de integrações do CMDB** e execute uma das seguintes ações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione a guia **Status de execução do CMDB** para ver métricas como o número total de integrações e linhas processadas, execuções de integração ativas, estatísticas diárias e detalhes sobre as classes que foram atualizadas.
- Selecione a guia **Erros de integração do CMDB** para ver métricas como o número de erros de importação e integração e o número de registros importados incorretos.
- Aponte para a pontuação nos vários blocos a fim de detalhar as exibições de lista dos registros associados. Aponte para os gráficos a fim de mostrar mais detalhes sobre o gráfico.
- Restrinja o escopo das execuções de integração incluídas nas métricas no painel configurando filtros do lado direito do painel. Defina qualquer um dos filtros a seguir e selecione **Aplicar**. As configurações de filtro se aplicam a qualquer métrica com um ícone de filtro no canto superior esquerdo.

Filtros

Filtro	Descrição
Data da Importação	Selecione **Tudo** ou um período de tempo, como **Últimos 7 dias**, a partir do qual as execuções de integração serão incluídas nas métricas.
Aplicações do CMDB	Selecione **Tudo**, ou uma aplicação do CMDB, como o **SCCM**, ou uma integração personalizada, a partir da qual as execuções de integração serão incluídas nas métricas.
Importação do CMDB	Selecione **Tudo** ou uma execução de integração específica para incluir nas métricas.

Tipos de operação de RTE incluídos na aplicação Componentes comuns de integração para CMDB

Os tipos de operação do RTE (Robust Transform Engine) são métodos de operação comuns para uso no ETL sem precisar gravar suas próprias transformações de dados complexos.

Os seguintes tipos de operação estão disponíveis na aplicação Componentes comuns de integração para CMDB.

Concatenação

Combina os valores dos campos de entrada em uma só cadeia de caracteres, juntando-os no campo opcional *`joining_string`*.

Detalhes	
Tabela	Operação de concatenação de entidade de RTE [sys_rte_eb_concat_operation]
Campo de entrada	*`source_sys_rte_eb_fields`* A entrada é um conjunto de campos e constantes.
Campo de saída	*`target_sys_rte_eb_field`* A saída é o valor combinado dos campos fornecidos como uma única cadeia de caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Campos adicionais	*joining_string* (opcional)

Exemplo

Entrada	cadeia de caracteres_de_associação	Resultado
"entrada_1", "entrada_2", "entrada_3"	", "	"entrada_1, entrada_2, entrada_3"

Converter para booliano

Converte o valor de entrada em um booliano.

Detalhes	
Tabela	Conversão da entidade de RTE em operação booliana [sys_rte_eb_to_boolean_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor de cadeia de caracteres.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é `verdadeira` quando a entrada é `verdadeira` ou `1`, caso contrário, a saída é `falsa`. (sem distinção entre maiúsculas e minúsculas)

Exemplo

Entrada	Resultado
input_1	falso
verdadeiro	verdadeiro
1	verdadeiro
0	falso
11	falso

Converter em Data

Tenta converter o valor de entrada em um valor GlideDateTime aplicando o date_format ao valor de entrada.

Detalhes	
Tabela	Conversão da entidade de RTE em operação de data [sys_rte_eb_to_date_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor de carimbo de data/hora de dados com formato de data.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o carimbo de data/hora no formato de data especificado. Tenta converter diretamente usando GlideDateTime se o date_format estiver incorreto. Retorna um valor vazio se não for possível analisar.

Exemplo

Entrada	Resultado
"2018/09/20 11:21:00 AM EST" com date_format "yyyy/MM/dd hh:mm:ss az"	"2018-09-20 16:21:00"
"2018/09/20 01:21:00 PM EST" com date_format "aaaa/MM/dd hh:mm:ss az"	"2018-09-20 18:21:00"
"09/20/18" com date_format "aaaa/MM/dd hh:mm:ss az"	""0018-09-20 00:00:0"

Converter em Numérico

Converte o valor de entrada em um número.

Detalhes	
Tabela	Conversão da entidade de RTE em operação numérica [sys_rte_eb_to_numeric_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é um valor numérico. Se o valor de entrada não for numérico, a saída ficará vazia.

Exemplo

Entrada	Resultado
input_1	nulo
1.23	1.23
1.00	1
dois	nulo

Cópia

Copia o valor do campo de origem para todos os campos de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Tabela	Operação de cópia de entidade de RTE [sys_rte_eb_copy_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_fields* A saída é o valor do campo de origem copiado.
Campo adicional	*overwrite_existing_value* (opcional, booliano): se verdadeiro, os valores dos campos de destino serão substituídos. Caso contrário, qualquer valor não vazio não será substituído.

Extrair Primeiro Numérico

Define o campo de destino como o primeiro valor numérico encontrado no campo de origem.

Detalhes	
Tabela	Operação numérica de extração de RTE [sys_rte_eb_extract_numeric_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o valor numérico encontrado na entrada.
Campos adicionais	• *decimal_places* (opcional, número): força a saída a ter um número especificado de casas decimais. • *remainder_target_field* (opcional, referência ao campo): definido como o restante aparado do campo de origem, após remover o primeiro valor numérico.

Exemplo

Entrada	Resultado
100 MB	100
100,123 mb	100.123
100,123 mb com *decimal_places*= 2	100,12
100 MB com *decimal_places*= 2	100,00
100 MB com *remainder_target_field*	mb

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Operação de Pesquisa de Glide

Executa uma pesquisa no banco de dados na tabela de destino especificada no campo *target_table*.

Detalhes	
Tabela	Operação de pesquisa de Glide de RTE [sys_rte_eb_glide_lookup_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A tabela de banco de dados para pesquisa.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_fields* Os dados resultantes são baseados na operação de pesquisa.
Campos adicionais	• *target_table* • *glide_matching_fields* (cadeia de caracteres): lista separada por vírgulas de nomes de coluna na tabela de destino. Para cada campo de entrada em source_sys_rte_eb_fields, deve haver um número igual de valores em glide_matching_fields. • *glide_target_fields* (cadeia de caracteres): lista separada por vírgulas de nomes de coluna na tabela de destino. Para cada campo de destino em target_sys_rte_eb_fields, deve haver um número igual de valores em glide_target_fields.

Exemplo

Entrada	Resultado
• Campo de entrada 1:100 South Charles Street, Baltimore • Campo de entrada 2: MD • Tabela de destino: local (cmn_location) • Campos correspondentes ao Glide: street, state • Campos de destino do Glide: sys_id	Campo de saída 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Script de entrada múltipla

Executa um script com várias entradas definindo o campo *target_sys_rte_eb_field* como a saída para esse script.

Detalhes	
Tabela	Operação de script de entrada múltipla da entidade de RTE [sys_rte_eb_multi_in_script_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_fields*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
	A entrada é um script.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o resultado do script de entrada.
Campos adicionais	• *script* (script) • *use_unique_input_sets*(booliano): quando verdadeiro, somente valores de entrada exclusivos são incluídos no lote de dados para processamento de IRE. Caso contrário, todos os valores de campo do objeto de entrada serão incluídos.

Exemplo de uso de *use_unique_input_sets*, com uma função de script que usa record_type e operating_system como entrada e retorna record_with_os:

Exemplos

Registro	record_type	operating_system
1	computador	Windows XP
2	computador	Linux
3	computador	Windows XP

Se use_unique_inputs_sets estiver definido como true, o script processará apenas dois valores (computer + Windows XP e computer + Linux). Se use_unique_inputs_sets estiver definido como falso, cada um dos três valores será processado individualmente (computador + Windows XP, computador + Linuxe computador + Windows XP).

Script de exemplo:

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].<field> gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
            var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + "_" + in1;
        }
    }
})(batch, output);
```

Script com várias entradas/saídas

Executa um script com várias entradas definindo os campos de destino especificados no campo *target_sys_rte_eb_fields* como as várias saídas para esse script.

Detalhes	
Tabela	Operação de script de múltiplas entradas/saídas da entidade de RTE [sys_rte_eb_multiple_input_output_script_operation]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A entrada é um script.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_fields* A saída é o resultado do script de entrada.
Campos adicionais	*script* (script)

Script de exemplo:

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            var userId = (batch[i].user_id);
            var userIdParts = userId.split(".");
            output[i].first_name = userIdParts[0];
            output[i].last_name = userIdParts[1];
        }
    }
})(batch, output);
```

Substituição de regex

Substitui cada substring da cadeia de caracteres de entrada que corresponde ao padrão de expressão regular especificado no campo *match_regex* pela cadeia de caracteres especificada no campo *replacement_regex* .

Detalhes	
Tabela	Operação de substituição da expressão regular da entidade de RTE [sys_rte_eb_regex_replace_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor de cadeia de caracteres.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é a cadeia de caracteres substituída.
Campos adicionais	• *match_regex* (string, expressão regular) • *replacement_regex* (cadeia de caracteres)

Exemplo

Entrada	Resultado
"Cadeia de caracteres&With(Special)$Characters" commatch_regex="[^0-9a-zA-Z]+" e substituição_regex=" "	"Cadeia de caracteres com caracteres especiais"

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Substituir

Substitui cada substring da cadeia de caracteres de entrada que corresponde à cadeia de caracteres especificada no campo *match_string* pela cadeia de caracteres especificada no campo *replacement_string*.

Detalhes	
Tabela	Operação de substituição de entidade de RTE [sys_rte_eb_replace_operation
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor de cadeia de caracteres.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é a cadeia de caracteres substituída.
Campos adicionais	• *match_string* (string) • *replacement_string* (string)

Exemplo

Entrada	Resultado
"Cadeia de caracteres original" com cadeia de caracteres correspondente = "Original" e cadeia de caracteres de substituição= "Substituição"	"Cadeia de caracteres de substituição"

Arredondar Numérico

Arredonda o valor numérico de entrada para o número inteiro mais próximo. Não números são truncados.

Detalhes	
Tabela	Operação numérica da rodada da entidade de RTE [sys_rte_eb_ Round_numeric_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor numérico.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é um número inteiro.
Campos adicionais	• *match_string* (string) • *replacement_string* (string)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

Entrada	Resultado
"1,5"	"2"
"1,4"	"1"
"sou uma cadeia de caracteres"	""

Operação de Script

Executa um script com uma entrada e define o campo *target_sys_rte_eb_field* como a saída para esse script.

Nota:
O tipo de operação de Script foi amplamente substituído pela Operação de Script de Entrada Múltipla e está incluído para compatibilidade com versões anteriores com as configurações existentes.

Detalhes	
Tabela	Operação de script de entidade de RTE [sys_rte_eb_script_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um script.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o resultado do script de entrada.
Campos adicionais	• *script*(script) • *use_unique_input_sets* (booliano): quando verdadeiro, somente valores de entrada exclusivos são incluídos no lote de dados para processamento de IRE. Caso contrário, todos os valores de campo do objeto de entrada serão incluídos. Para obter um exemplo e mais detalhes, consulte a transformação Script de várias entrada.

O campo de origem está incluído na variável "lote" como a "entrada" do campo JavaScript.

```
(function(batch, output) {
        for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
            // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
            // batch[i].input gives access to the field value
            var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
            // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
            output[i] = in0 + " modified by script";
        }
    }
})(batch, output);
```

Exemplo:

```
/* Example Script
 (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
})(batch, output);
*/
```

Definir

Define o valor do campo *target_sys_rte_eb_field* para a cadeia de caracteres fornecida no campo *set_value*.

Detalhes	
Tabela	Operação de conjunto de entidade de RTE [sys_rte_eb_set_operation]
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o valor associado ao campo *set_value*.
Campos adicionais	• *set_value* (string) • *overwrite_existing_value* (opcional, booliano): quando verdadeiro, o valor atual do campo de destino é substituído. Caso contrário, um valor não vazio não será substituído.

Definir Mínimo/Máximo

Define o campo de destino como o máximo ou mínimo dos valores de todos os campos de entrada.

Detalhes	
Tabela	Operação Mín./Máx. de entidade de RTE [sys_rte_eb_min_max_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A entrada é um conjunto de valores.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o valor máximo ou mínimo com base no valor *min_max*.
Campos adicionais	• *data_type* (lista de seleção com valores como STRING, NUMERIC e DATE) • *min_max* (lista de seleção com valores como MIN e MAX)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos

Entrada	Saída
"2", "-1", "0"	2
"um", "b"	c
"2", "-1", "0"	-1
"um", "b"	a

Divisão

Divide a cadeia de caracteres incluída no valor de entrada *source_sys_rte_eb_field* no separador especificado no campo *splitting_string* e atribui a matriz resultante de cadeias de caracteres ao campo *target_sys_rte_eb_field*, em ordem.

Detalhes	
Tabela	Operação de divisão de entidade de RTE [sys_rte_eb_split_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor de cadeia de caracteres.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_fields* A saída é uma lista de substrings.
Campos adicionais	*splitting_string* (cadeia de caracteres)

Exemplo

Entrada	Resultado
"valor1||valor2||valor3", string_splitting_string:"||" com target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	target1 : valor1, target2 : value2, target3 : value3
"valor1||valor2||valor3", string_splitting_string:"||" com target_sys_rte_eb_fields {target1}	destino1: valor1
"value1", Splitting_String:"||" com target_sys_rte_eb_fields {target1,target2,target3}	target1 : value1, target2 : <null>, target3 : <null>

Corte

Remove todos os espaços em branco no início e no final da cadeia de caracteres incluída no valor de entrada *source_sys_rte_eb_field* e atribui o resultado ao campo *target_sys_rte_eb_field*. Esta transformação é equivalente ao método Java String trim().

Detalhes	
Tabela	Operação de corte de entidade de RTE [sys_rte_eb_trim_operation
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
	A entrada é um valor de cadeia de caracteres.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o valor da cadeia de caracteres de entrada, mas sem espaços iniciais e finais.

Exemplo

Entrada	Resultado
" valor 1 "	" valor 1 "

Maiúsculo

Altera todos os caracteres do valor de entrada *source_sys_rte_eb_field* para maiúsculas e atribui o resultado ao campo *target_sys_rte_eb_field*.

Detalhes	
Tabela	Operação de Caso Superior de Entidade de RTE [sys_rte_eb_upper_case_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor de cadeia de caracteres.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o valor da cadeia de caracteres em maiúsculas.

Exemplo

Entrada	Resultado
" valor 1 "	"VALOR1"

Corte de maiúsculas

Combina as transformações de maiúsculas e de corte.

Detalhes	
Tabela	Operação de corte de caso superior de entidade de RTE [sys_rte_eb_upper_case_trim_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um valor de cadeia de caracteres.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o valor da cadeia de caracteres em maiúsculas sem espaços em branco no início e no final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

Entrada	Resultado
" valor1 "	"VALOR1"

Scripts de modelo de transformações de RTE incluídos na aplicação Componentes comuns de integração para CMDB

As transformações do Mecanismo de transformação robusta (RTE) são operações de modelo incluídas no aplicativo da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

As transformações de RTE baseadas em script a seguir estão disponíveis na aplicação Componentes comuns de integração para CMDB.

Operação da Pesquisa de IC

Use para obter o valor de um campo em um item de configuração (IC) existente no CMDB pela chave nativa de origem.

Detalhes	
Tabela	Operação de pesquisa de IC do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_ci_lookup_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A ordem de entrada é: **1.** Origem do Discovery **2.** Chave nativa de origem **3.** Campo de IC A operação consulta a tabela Origem [sys_object_source] em busca da origem da descoberta e a chave nativa de origem associada e, em seguida, retorna o valor Campo de IC do registro correspondente na tabela de destino e o ID do sistema de destino associado.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída será o valor do nome do campo no IC correspondente à pesquisa de chave nativa de origem ou uma cadeia de caracteres vazia se não houver correspondência.

A tabela Origem [sys_object_source] é consultada usando-se a origem da descoberta e a ordem da chave nativa de origem pela última verificação. A tabela itera pelos resultados da consulta e consulta a tabela de destino pelo ID do sistema de destino até que um IC válido seja encontrado. Depois que um IC válido for encontrado, a operação retornará o valor do Campo de IC no IC correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

Origem do Discovery	Chave nativa de origem	Campo de IC	Resultado
ServiceNow	ServiceNow||| COMPUTER-NAME||| Computer-01	nome	Computer-01

Empresa de Limpeza

Use para limpar o nome do fabricante do hardware e adicionar o registro à tabela Empresa [core_company] a fim de preencher uma referência, quando o fabricante não estiver vinculado a um modelo ou software (cpu_manufacturer).

Detalhes	
Tabela	Operação da empresa de limpeza da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_cleanse_company_operation]
Campo de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é o nome da empresa/do fabricante.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o sys_id resultante e o nome da empresa em core_company, concatenados por um canal triplo (|||).
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseCompany(input*

Se não existir um registro correspondente, um novo registro será criado em core_company para que o retorno sempre inclua um sys_id e um nome (a menos que a entrada esteja vazia ou seja inválida). O nome é limpo e uma pesquisa difusa é feita por meio da inclusão do script CmdbIntegrationCompanyModelUtil antes que a API da plataforma MakeAndModelJS seja chamada.

Exemplo

Entrada	Resultado
SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb|||ServiceNow

Limpar modelo de hardware

Use para criar, limpar ou pesquisar um modelo de hardware para criar uma referência (model_id).

Detalhes	
Tabela	Operação do modelo de hardware de limpeza da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_operation]
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A ordem de entrada é:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
	1. Nome do fabricante **2.** Nome do modelo Se um dos valores for fornecido isoladamente, a operação processará somente o que for encontrado.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o sys_id resultante e o nome da empresa em core_company, e o sys_id e o nome do modelo no cmdb_model - todos concatenados por um canal triplo (|||).
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa model_in)*

Para o fabricante ou modelo, se não existir um registro correspondente, um novo registro será criado para que o retorno sempre inclua sys_ids e nomes para ambos os registros (a menos que a entrada esteja vazia ou seja inválida).

O nome do fabricante é processado como a transformação da Empresa de limpeza e, em seguida, o nome do fabricante e do modelo são enviados para a API da plataforma MakeAndModelJS.

Exemplo

Nome do fabricante	Nome do modelo	Resultado
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

Limpar modelo de hardware com o número do modelo

Use para criar, limpar ou pesquisar um modelo de hardware para criar uma referência (model_id).

Detalhes	
Tabela	Modelo de hardware de limpeza da entidade do mecanismo de transformação robusta com operação de número de modelo [sn_cmdb_int_util_cleanse_hardware_model_number_operation]
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A ordem de entrada é: **1.** Nome do fabricante **2.** Nome do modelo **3.** Número do modelo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
	4. Classe do IC **Nota:** O campo Classe de IC é opcional e, quando incluído, a API da plataforma *MakeAndModelJS* obtém o registro do modelo consultando a classe do modelo do produto na tabela Categoria do modelo [cmdb_model_category]. Caso contrário, a API obterá o registro do modelo somente da tabela Modelos de hardware [cmdb_hardware_product_model]. Se um dos valores for fornecido isoladamente, a operação processará somente o que for encontrado.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o sys_id resultante e o nome da empresa em core_company, e o sys_id e o nome do modelo no cmdb_model - todos concatenados por um canal triplo (|||).
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareModelUtil().cleanseModelAndCompa model_in)*

Para o fabricante ou modelo, se não existir um registro correspondente, um novo registro será criado para que o retorno sempre inclua sys_ids e nomes para ambos os registros (a menos que a entrada esteja vazia ou seja inválida).

O nome do fabricante é processado como a transformação da Empresa de limpeza e, em seguida, o nome do fabricante, o nome do modelo e o número do modelo são enviados para a API da plataforma *MakeAndModelJS*.

Exemplo

Nome do fabricante	Nome do modelo	Número do Modelo	Resultado
ServiceNow Incorporated	SERVICENOW	BC0AA8000C56	93d4ecfac0a8000b6294d71b733977fb||| ServiceNow||| ba29cb303710200044e0bfc8bcbe5d6d |||ServiceNow

Limpar Endereço IP

Use quando um campo fornecer um endereço IP.

Detalhes	
Tabela	Operação de IP de limpeza da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_operation]
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é o endereço IP a ser limpo.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o endereço IP resultante, que pode estar em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Função de inclusão de script	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseIpAddress(input)`

O endereço IP é testado para estruturas IPv4 e IPv6 junto com algumas derivações conhecidas (um IPv4 com espaços em vez de pontos). Se for encontrado algum resultado, ele será formatado e retornado.

Exemplos

Ip	Resultados de IP
192.160.89.1	192.160.89.1
192.160.89.1,54.21.12.311	192.160.89.1
192 160 89 1 54 21 12 311	192.160.89.1
192-160-89-1	192.160.89.1
2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329	2001:0db8:0000:0000:0000:ff00:0042:8329
Lixo eletrônico	
175912537	10.124.54.89
-1	
0	

Versão de IP de limpeza

Use quando a origem de dados não fornecer uma versão de IP ou quando a versão de IP não for confiável.

Detalhes	
Tabela	Operação de versão de IP de limpeza da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_cleanse_ip_version_operation]
Campos de entrada	`source_sys_rte_eb_field` A entrada é o endereço IP a ser limpo.
Campo de saída	`target_sys_rte_eb_field` A saída é a chave de pesquisa resultante cmdb_ci_ip_address.ip_version (4, 6 ou vazia).
Função de inclusão de script	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().deriveIpVersion(input)`

O valor do endereço IP de entrada é verificado quanto à estrutura IPv4 ou IPv6 apropriada, caso contrário, o retorno estará vazio. Esta função não fornece limpeza de IP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

Entrada	Resultado
192.160.89.1	4

Limpar endereço MAC

Use quando um campo fornecer um endereço MAC.

Detalhes	
Tabela	Operação de MAC de limpeza da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_cleanse_mac_operation]
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é o endereço MAC a ser limpo.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o endereço MAC resultante, que pode estar em branco.
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationNetworkUtil().cleanseMacAddress(input)*

O endereço MAC é testado quanto à estrutura apropriada junto com algumas derivações conhecidas (por exemplo, um endereço MAC com espaços em vez de dois pontos). Se for encontrado algum resultado, ele será formatado e retornado.

Exemplo

Entrada	Resultado
00 0A 95 9D 68 16	00:0a:95:9d:68:16

Sistema Operacional de Limpeza

Use para extrair, limpar e formatar um nome de sistema operacional quando a origem fornecer um valor de sistema operacional.

Detalhes	
Tabela	Operação do SO de limpeza da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_cleanse_os_operation]
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é o nome do sistema operacional a ser limpo.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o nome do sistema operacional resultante. O nome do sistema operacional resultante também é gravado no campo da lista cmdb_ci_computer.os.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Função de inclusão de script	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationOsUtil().cleanseAndInsertOs(input)`

A maior parte da limpeza atual é centrada nos valores do sistema operacional da Microsoft, além da limpeza comum, como a correção de maiúsculas e minúsculas.

Exemplos

Sistema operacional	Resultados do sistema operacional
Windows Server 2003 R2 Edição de 64 bits Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
Windows 2003	Windows 2003
Windows Vista Edição de 64 bits	Windows Vista
Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Windows XP Service Pack 2 e 3	Windows XP
Microsoft Windows Server 2003 R2 Edição de 64 bits Service Pack 2	Windows Server 2003 R2
Microsoft Windows 2003	Windows 2003
Microsoft Windows Vista Edição de 64 bits	Windows Vista
Microsoft Windows 2000 Professional Service Pack 4	Windows 2000 Professional
Microsoft Windows XP Service Pack 2 e 3	Windows XP
Linux Ubuntu	Linux Ubuntu
Linux Ubuntu Server	Linux Ubuntu Server

Limpar número de série

Use para limpar e remover números de série inválidos.

Detalhes	
Tabela	Operação do número de série de limpeza da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_cleanse_serial_number_operation]
Campos de entrada	`source_sys_rte_eb_fields` A entrada é o número de série a ser limpo.
Campo de saída	`target_sys_rte_eb_field` A saída é o número de série resultante.

Exemplos

Número de Série	Resultados do número de série
ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f	ec2aa2da-5312-aa3e-804c-c35feabeda5f

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos

Número de Série	Resultados do número de série
1045–1209–6738–4668–7696–2783	1045–1209–6738–4668–7696–2783

Limpar modelo de software

Use para limpar e criar um modelo de software. Além disso, para criar o fabricante e o modelo de software, se eles não existirem, e continuar com uma operação de divisão.

Detalhes	
Tabela	Operação do modelo de software de limpeza da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_cleanse_software_model_operation]
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A ordem de entrada é: **1.** Nome do fabricante **2.** Nome do software **3.** Versão do software (não obrigatória) Se apenas o fabricante ou o nome for fornecido, somente esses valores serão processados e retornados.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o sys_id resultante e o nome da empresa em core_company, o nome e a versão do software de limpeza, todos concatenados por um canal triplo (|||).
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().cleanseSoftwareModel(manufacturer, model, version)*

Caso não exista um registro de fabricante correspondente, um novo registro será criado para que o retorno sempre inclua o sys_id e o nome do fabricante (se o fabricante não estiver vazio ou inválido).

O nome do fabricante é processado da mesma forma que na transformação Empresa de Limpeza e, em seguida, o nome do fabricante é enviado para a API da plataforma MakeAndModelJS.

O nome e a versão do software são limpos, formatados e retornados. A versão é removida do nome do software, se aplicável.

Exemplos

Fabricante	Nome do software	Versão do software	Resultados
Dell Inc.			
	NoManufacturer		
		1.0.0.0	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos

Fabricante	Nome do software	Versão do software	Resultados
Dell Inc.	DataEngine	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
GenuineIntel	TestSoftware	1.0.0.1	7aad6d00c611228400f00e0f80b67d2d||| Intel|||TestSoftware|||1.0.0.1
Dell Inc.	TestSoftware	232	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||232
Dell Inc.	TestSoftware	123.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||123.0
America Online	TestSoftware	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| America Online|||TestSoftware|||1.0
America Online	TestSoftware	1.0.0.0	0c43d035c61122750000251553f6f8e8||| America Online|||TestSoftware|||1.0
dell	LowerCase	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||LowerCase|||1.0
Dell Corporation. Incorporated, Corp.	TestSoftware	1.0.0.0	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||TestSoftware|||1.0
Microsoft	Microsoft SQL Server 2016 Enterprise	2.0.0	0e8b8e650a0a0b3b004f285ffbb1a4fc||| Microsoft|||Microsoft SQL Server 2016 Enterprise|||2.0
Dell Computer	DataEngine	1.0.17.2	b7e7d7d8c0a8016900a5d7f291acce5c||| Dell Inc.|||DataEngine|||1.0.17.2
Adobe	TestSoftware	1	b7e8b5c4c0a80169008b49e468920048||| Adobe Systems|||TestSoftware|||1.0

Nome de instância de criação do software

Use quando um nome de hardware, nome de software e versão de software forem fornecidos, para criar um novo nome de instância de software.

Detalhes	
Tabela	Operação do nome da instância do software de criação da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_create_software_instance_name_operation]
Campos de entrada	`source_sys_rte_eb_fields` A ordem de entrada é:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
	1. Nome do hardware **2.** Nome do software **3.** Versão do software (não obrigatória)
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o nome da instância de software.
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareModelUtil().createSoftwareInstan* *sw_name_in, sw_version_in)*

Exemplos

Nome do hardware	Nome do software	Versão do software	Resultados
computer1	microsoft	2.0.1	microsoft 2.0.1-computer1
computer2	adobe		adobe-computer2
computer3	adobe	2.1	adobe 2.1-computer3
hw2	sw3	301	sw3 301-hw2

Derivar classe de IC do modelo

Use ao processar um registro de computador e quando um modelo for fornecido, mas a classe do computador for ambígua. Pode ser usado junto com outras transformações de Classe de IC de Derivação.

Detalhes	
Tabela	Classe de derivação da entidade do mecanismo de transformação robusta da operação do modelo [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_model_operation]
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A ordem de entrada é: **1.** Nome do modelo **2.** Nome da classe atual
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o nome da classe resultante.
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromModelInpu* *class_in)*

Não retorna um valor de uma classe que é superior na hierarquia de classes (uma classe primária) do que a classe de entrada fornecida. Por exemplo, não retorna cmdb_ci_computer se a entrada for cmdb_ci_server. Observa somente a hierarquia cmdb_ci_computer, passando por cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, filhos de cmdb_ci_server).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No momento, procura indicadores de Server, Windows Server e Linux Server no modelo.

Exemplos

Modelo	Classe	Resultados da classe
window server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
linux server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
linux server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red Hat Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Rhel Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Lixo Eletrônico		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Servidor de lixo eletrônico	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Lixo Eletrônico	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Derivar classe de IC do identificador de classe nativo

Use ao processar um registro de computador e quando um indicador de classe nativa for fornecido, mas a classe do computador for ambígua. Pode ser usado junto com outras transformações de Classe de IC de Derivação.

Detalhes	
Tabela	Classe de derivação da entidade do mecanismo de transformação robusta da operação de valor nativo [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_native_value_operation]
Campos de entrada	`source_sys_rte_eb_fields` A ordem de entrada é: **1.** Identificador da classe nativa **2.** Nome da classe atual
Campo de saída	`target_sys_rte_eb_field` A saída é o nome da classe resultante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Função de inclusão de script	`sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromNativeVa class_in)`

Não retorna um valor de uma classe que é superior na hierarquia de classes (uma classe primária) do que a classe de entrada fornecida. Por exemplo, não retorna cmdb_ci_computer se a entrada for cmdb_ci_server. Observa somente a hierarquia cmdb_ci_computer, passando por cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, filhos de cmdb_ci_server).

No momento, procura indicadores de Server, Windows Server e Linux Server no indicador nativo.

Exemplos

Classe nativa	Classe	Resultados da classe
window server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
linux server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
linux server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red Hat Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Rhel Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Lixo Eletrônico		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Servidor de lixo eletrônico	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Lixo Eletrônico	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Derivar classe de IC do sistema operacional

Use ao processar um registro de computador e quando um sistema operacional for fornecido, mas a classe do computador for ambígua. Pode ser usado junto com outras transformações de Classe de IC de Derivação.

Detalhes	
Tabela	Classe de derivação da entidade do mecanismo de transformação robusta da operação do SO [sn_cmdb_int_util_derive_class_from_os_operation]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A ordem de entrada é: **1.** Nome do sistema operacional **2.** Nome da classe atual
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o nome da classe resultante.
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationClassUtil().deriveClassNameFromOsName(os class_in)*

Não retorna um valor de uma classe que é superior na hierarquia de classes (uma classe primária) do que a classe de entrada fornecida. Por exemplo, não retorna cmdb_ci_computer se a entrada for cmdb_ci_server. Observa somente a hierarquia cmdb_ci_computer, passando por cmdb_ci_server (cmdb_ci_computer, cmdb_ci_server, filhos de cmdb_ci_server).

No momento, procura indicadores de Server, Windows Server e Linux Server no nome do sistema operacional.

Exemplos

Sistema operacional	Classe	Resultados da classe
window server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
Microsoft server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_win_server
linux server	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_linux_server
Microsoft server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_win_server
linux server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Red Hat Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Arch Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Centos Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Debian Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Fedora Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Suse Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Oracle Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Rhel Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Ubuntu Server	cmdb_ci_server	cmdb_ci_linux_server
Lixo Eletrônico		
	cmdb_ci_server	cmdb_ci_server
Servidor de lixo eletrônico	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_server
Lixo Eletrônico	cmdb_ci_computer	cmdb_ci_computer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Derivar modelo virtual do modelo de hardware

Use ao processar um registro de computador que pode ser virtual, um modelo de hardware é fornecido e o status virtual é ambíguo. Pode ser usado junto com outras transformações de Classe de IC de Derivação.

Detalhes	
Tabela	Operação do modelo de derivação da entidade do mecanismo de transformação robusta [sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_model_operation]
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A ordem de entrada é: **1.** Nome do modelo de hardware **2.** O valor do sinalizador virtual atual
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o sinalizador virtual resultante (verdadeiro/falso). Se o sinalizador virtual atual for "verdadeiro", o resultado será verdadeiro. Caso contrário, o resultado será "verdadeiro" ou "falso".
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

Procura indicadores no nome do modelo de um dispositivo virtual (VMware).

Exemplos

Modelo de hardware	Sinalizador virtual	Resultados do sinalizador virtual
thinkpad	verdadeiro	verdadeiro
thinkpad	falso	falso
thinkpad		falso
vmware inc	verdadeiro	verdadeiro
	verdadeiro	verdadeiro
	falso	falso
		falso

Derivar indicador virtual do indicador nativo

Use ao processar um registro de computador que pode ser virtual e quando um indicador virtual é fornecido pela fonte e o status virtual é ambíguo. Pode ser usado junto com outras transformações de Classe de IC de Derivação.

Detalhes	
Tabela	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_native_value_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A ordem de entrada é:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
	1. O indicador nativo **2.** O valor do sinalizador virtual atual
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o sinalizador virtual resultante (verdadeiro/falso). Se o sinalizador virtual atual for "verdadeiro", o resultado será verdadeiro. Caso contrário, o resultado será "verdadeiro" ou "falso".
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom is_virtual_in)*

Testa o indicador nativo em relação a uma lista de valores comuns e procura um indicador booliano "verdadeiro".

Exemplos

Valor virtual nativo	Sinalizador virtual	Resultados do sinalizador virtual
virtual	falso	verdadeiro
virtual		verdadeiro
virtual	verdadeiro	verdadeiro
u	falso	verdadeiro
u		verdadeiro
u	verdadeiro	verdadeiro
sim	falso	verdadeiro
sim		verdadeiro
sim	verdadeiro	verdadeiro
verdadeiro	falso	verdadeiro
verdadeiro		verdadeiro
verdadeiro	verdadeiro	verdadeiro
t	falso	verdadeiro
t		verdadeiro
t	verdadeiro	verdadeiro
outro	falso	falso
outro		falso
outro	verdadeiro	verdadeiro
não virtual	falso	falso
não virtual		falso
não virtual	verdadeiro	verdadeiro
	falso	falso
		falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos

Valor virtual nativo	Sinalizador virtual	Resultados do sinalizador virtual
	verdadeiro	verdadeiro

Derivar número virtual do número de série

Use ao processar um registro de computador que pode ser virtual e quando um número de série é fornecido pela fonte e o status virtual é ambíguo. Pode ser usado junto com outras transformações de Classe de IC de Derivação.

Detalhes	
Tabela	sn_cmdb_int_util_derive_virtual_from_serial_number_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A ordem de entrada é: **1.** Número de série **2.** O valor do sinalizador virtual atual
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o sinalizador virtual resultante (verdadeiro/falso). Se o sinalizador virtual atual for "verdadeiro", o resultado será verdadeiro. Caso contrário, o resultado será "verdadeiro" ou "falso".
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationVirtualDetectionUtil().detectVirtualFrom (serial_in, is_virtual_in)*

Procura indicadores no número de série de um dispositivo virtual (VMware).

Exemplos

Número de Série	Sinalizador virtual	Resultados do sinalizador virtual
123	verdadeiro	verdadeiro
123	falso	falso
123		falso
vmware-123	verdadeiro	verdadeiro
	verdadeiro	verdadeiro
	falso	falso
		falso

Extrair e escalar por unidades

Use quando a origem tiver valores numéricos que precisam ser escalonados e um valor numérico com uma entrada como 2048 MB. A origem nem sempre fornece as unidades, portanto, pode ser necessário calcular ou adivinhar as unidades fornecidas. As unidades de destino dependem do campo de destino no CMDB. Se não for especificado, o campo que designa as casas decimais será definido como 2 por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Este campo faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

Detalhes	
Tabela	sn_cmdb_int_util_extract_and_scale_by_units_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationExtractScaleUnitUtil().extractAndScaleUn*

Exemplos

Valor de entrada	Unidade padrão	Unidade de Saída	Resultado
2048 MB	MB	GB	2 GB
17179869184	B	GB	16 GB

Primeiro valor não nulo

Use quando você tiver uma lista de campos fornecendo informações semelhantes que devem ser mapeadas para um único campo e quiser classificar a ordem em que eles podem fornecer esses valores.

Por exemplo, internamente no SolarWinds, há uma hierarquia de tabelas que são unidas. Em um exemplo, o nome de um computador pode vir da tabela secundária ou de qualquer uma das tabelas primárias, mas cada uma delas é um campo separado na extração. Começando com a tabela mais específica, os valores são pesquisados para a primeira instância de um valor de nome.

Detalhes	
Tabela	sn_cmdb_int_util_first_non_null_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* A entrada é uma lista de campos de qualquer tamanho.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* Saída é o valor do primeiro campo na lista que não tem um valor nulo (ou vazio).
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationFirstNonNullValueUtil().firstNonNullValu*

Exemplo

Campo 1	Campo 2	Campo 3	Resultado
	foo	foo2	foo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Processo, Domínio, FQDN, Conjunto de DNS

Use quando a origem fornecer informações de nome, domínio, FQDN ou DNS. Pode ser usado somente para um subconjunto deles (se, por exemplo, a origem fornecer somente o nome e o domínio). No caso de uma origem fornecer apenas campos que são inferiores na lista de entrada (FQDN), a inclusão de script CmdbIntegrationHardwareNameUtil pode ser chamada de uma operação de script para minimizar a necessidade de criar campos fictícios vazios.

Detalhes	
Tabela	sn_cmdb_int_util_process_name_set_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* Usa até quatro Campos de entrada (todos os campos adicionais são ignorados), na seguinte ordem: **1.** Nome **2.** Domínio **3.** FQDN **4.** DNS Você não precisa fornecer todos os quatro valores de entrada, mas deve fornecer esses valores na ordem especificada. Se, por exemplo, você quiser limpar apenas o domínio, deverá fornecer um atributo de nome, mesmo que esteja vazio.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é um conjunto concatenado de valores na mesma ordem, usando um canal triplo (|||): {name}|||{domain}|||{fqdn}|||{dns}
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn domain, fqdn, dns)*

O FQDN e o DNS são processados primeiro para ver se os formatos deles estão corretos. O FQDN tem uma regex de descoberta adicional que deve ser aprovada (por meio de propriedades): glide.discovery.fqdn.regex – padrão: ^([^.]+)\\.((?:[^.]+\\.)+[^.]+)$

Os possíveis valores de nome e domínio são extraídos, se possível. Quando o nome e o domínio forem processados, se não houver FQDN, será gerado um valor, se possível. Um valor de nome resultante também é modificado usando os seguintes sinalizadores de descoberta:

1. glide.discovery.hostname.case – default: sem alterações. Pode ser definido como "Minúsculas", "Maiúsculas", "Sem alterações"
2. glide.discovery.hostname.include_domain – padrão: falso. Se for "verdadeiro", o domínio será adicionado ao valor do nome final

Exemplos

Nome	Domínio	FQDN	DNS	Resultados
myName	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	myName||| other.net|||

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos

Nome	Domínio	FQDN	DNS	Resultados
				otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
n/d	other.net	otherName.other.net	mycomp.servicenow.com	otherName||| other.net||| otherName.other.net||| mycomp.servicenow.com
			servicenow.com	||| servicenow.com|||||
			name.servicenow.com	name||| servicenow.com||| name.servicenow.com||| name.servicenow.com
		name.servicenow.com		name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
		name.servicenow.com		name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||
nome	servicenow.com			name||| servicenow.com||| name.servicenow.com|||

FQDN do Processo

Use quando a origem fornecer um valor de FQDN suspeito, e nenhum outro campo de nomeação, como nome, domínio ou DNS.

Detalhes	
Tabela	sn_cmdb_int_util_process_fqdn_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field* A entrada é um só campo que contém um FQDN.
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é um conjunto concatenado de valores na mesma ordem, usando um canal triplo (|||): {name}|||{domain}|||{fqdn}|||{dns}
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationHardwareNameUtil().processNameDomainFqdn('', fqdn, '')*

O processamento segue a mesma lógica da transformação "Nome do processo, domínio, FQDN, conjunto DNS", exceto pelo fato de que somente o FQDN é usado como entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

Entrada	Resultado
mycomputer.servicenow.com	mycomputer|||servicenow.com||| mycomputer.servicenow.com|||

Unidade de escala

Use quando a origem tiver entradas numéricas que devam ser escalonadas. A origem nem sempre fornece as unidades atuais, portanto, pode ser necessário calcular ou adivinhar as unidades fornecidas. As unidades de destino dependem do campo pretendido no CMDB.

Detalhes	
Tabela	sn_cmdb_int_util_scale_unit_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* As entradas em ordem são: **1.** Valor de entrada **2.** Unidades atuais **3.** Unidades de destino
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* Saída é o valor de entrada escalonado das unidades atuais para as unidades de destino. Se nenhuma unidade for encontrada para as unidades atuais, o valor de entrada será retornado. Se não forem encontradas nenhuma unidade atual ou de destino, a entrada será retornada como saída.
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationScaleUnitUtil().scaleUnits(input value, input_unit, output_unit)*

Exemplo

Entrada	Resultado
• Campo de entrada 1: 1 • Campo de entrada 2: GB • Campo de entrada 3: MB	1024

Pesquisa de ID de pacote de software

Use quando uma origem, como Jamf, não fornecer o fornecedor do software, mas fornecer um ID de pacote de software para Mac. A pesquisa de ID de pacote de software pesquisa registros na tabela de pesquisa de pacote configurável [sn-cmdb_int_util_bundleid_lookup] por bundle_id. Se existir um registro com o bundle_id especificado, ele extrairá o respectivo fornecedor de software. Caso contrário, ele criará um novo registro que será consultado na próxima vez em que a fonte de dados de IDs de pacote de software de pesquisa do Mac for executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Tabela	sn_cmdb_int_util_software_bundle_id_lookup_operation
Campos de entrada	• source_sys_rte_eb_field • ID do pacote
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* A saída é o nome do artista, o nome da faixa e o nome do vendedor resultantes, todos concatenados em um canal triplo (|||) ou uma cadeia de caracteres vazia se nenhuma correspondência for encontrada.
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationSoftwareBundleIdLookup.lookupSoftware(bundleId)*

Exemplo

Entrada	Resultado
Campo de entrada 1: com.microsoft.Word	Microsoft Corporation|||Microsoft Word||| Microsoft Corporation

Pesquisa de usuário

Use para pesquisar um usuário na tabela Usuário [sys_user] por nome de usuário ou e-mail, tentando fazer a correspondência na seguinte ordem:

1. O Nome de Usuário correspondente ao atributo *user_name*.
2. O e-mail correspondente ao atributo de e-mail.
3. Se não houver correspondência, retornará vazio.

Detalhes	
Tabela	sn_cmdb_int_util_user_lookup_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields* As entradas em ordem são: 1. Nome de usuário 2. E-mail (opcional)
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* sysId do sys_user.
Função de inclusão de script	*sn_cmdb_int_util.CmdbIntegrationUserLookup.lookupUser(username, email)*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos

Entrada	Resultado
Campo de entrada 1: abel.tuter	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1
• Campo de entrada 1: atuter • Campo de entrada 2: abel.tuter@example.com	62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1

Configurando o adaptador ADM para Conectores do Service Graph

Você pode configurar o adaptador ADM (Application Dependency Mapping) para preencher processos em execução, conexões TCP e aplicações no CMDB.

Como usuário com a função de administrador, você pode usar a inclusão de script *ADMHelper* para configurar o adaptador ADM que preenche processos em execução, conexões TCP e aplicações no CMDB. A inclusão de script de *ADMHelper* está disponível na aplicação de armazenamento Componentes comuns de integração para CMDB disponível na aplicação de armazenamento (sn_cmdb_int_util). As *ADMHelper*invocações a inclusão de script de *ApplicationDependencyMapping* na aplicação Padrões de descoberta e mapeamento de serviços (sn_itom_pattern).

O adaptador ADM requer as entradas conforme abordado na seguinte tabela:

Entradas do adaptador ADM

Entrada	Tipo de entrada
Detalhes do processo em execução	Necessário
ID do sistema do computador	Necessário
Detalhes da conexão TCP	Opcional
Propriedades do ADM	Opcional

Para interpretar e preencher os ICs, o processador do ADM exige os dados de entrada em um formato específico. Verifique se as chaves estão formadas conforme mostrado no seguinte exemplo:

Chaves de exemplo do processador do ADM

Dados de conexões TCP	Processo em execução

<pre>[
{
"pid": "1068",
"local_ip": "127.0.0.1",
"local_port": "199",
"ip": "0.0.0.0",
"port": "199",
"state": "LISTEN",
"type": "on"</pre>
	<pre>[
	{
	"pid": "1",
	"ppid": "0",
	"command": "/usr/lib/systemd/systemd", "name": "systemd",
	"parameters": "--switched-root --system --deserialize 21"
	}
	
	]</pre>

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Chaves de exemplo do processador do ADM

Dados de conexões TCP	Processo em execução
}]	

A inclusão de script *ApplicationDependencyMapping* processa conexões TCP e dados de processos em execução, além de preencher as seguintes tabelas:

- Conexões TCP [cmdb_tcp]
- Processo em execução [cmdb_running_process]
- Aplicação [cmdb_ci_appl]

Nota:
Depois que os dados forem preenchidos nas tabelas Conexões TCP [cmdb_tcp] e Processo em execução [cmdb_running_process], a inclusão de script *ApplicationDependencyMapping* irá reconciliar as conexões TCP e os dados do processo em execução para preencher a tabela Aplicação [cmdb_ci_appl] com base nos dados nas tabelas Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] e Endereço IP [cmdb_ci_ip_address].

Testes de início rápido para Componentes comuns de integração para CMDB

Valide se as integrações do CMDB passam na validação e se ainda funcionam depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar um upgrade ou desenvolver uma aplicação.

Perigo:
Por padrão, a propriedade do sistema usada para executar testes automatizados está desativada para evitar que você execute acidentalmente esses testes em um sistema de produção. Para evitar a corrupção de dados ou indisponibilidade, execute testes somente em instâncias de desenvolvimento, teste e outras instâncias de não produção. Consulte Habilitar ou desabilitar a execução de testes do Automated Test Framework .

Componentes comuns de integração para CMDB

CMDB INT: pacote de testes de validação de integrações do CMDB

Pacote de testes para verificar a integridade de uma integração usando vários testes.

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CMDB INT: definir aplicativo de sessão de teste	Modifique a execução do script do lado do servidor para definir um nome de aplicativo para que você possa testar somente uma integração. Caso contrário, todas as integrações instaladas serão testadas.	Paris
CMDB INT: teste em relação à análise de origem	Teste uma integração em relação aos valores na tabela de análise de origem de integração do CMDB [sn_cmdb_int_util_cmdb_integration_source_analysis].	Paris

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

CMDB INT: pacote de testes de validação de integrações do CMDB

Pacote de testes para verificar a integridade de uma integração usando vários testes.

Teste	Descrição	Versão de lançamento
CMDB INT: validar feed de aplicativo	Valide todos os feeds de aplicativo em uma integração.	Paris
CMDB INT: validar origem da Descoberta	Valide se a origem da descoberta existe.	Paris
CMDB INT: validar mapeamentos de entidade	Valide todos os mapeamentos de entidade de uma integração.	Paris
CMDB INT: validar campos	Valide campos para integrações do CMDB.	Paris
CMDB INT: validar pesquisas	Valide pesquisas de integração do CMDB.	Paris
CMDB INT: validar operações obrigatórias	Valide se todas as integrações de operações obrigatórias existem para os campos mapeados.	Paris
CMDB INT: validar operações	Valide todas as operações de uma integração.	Paris
CMDB INT: validar referências	Valide referências de integração do CMDB.	Paris
CMDB INT: validar entradas relacionadas	Valide todas as classes relacionadas ao dicionário de dados para entradas associadas.	Paris
CMDB INT: validar relacionamentos	Valide relacionamentos de integração do CMDB.	Paris

Para saber mais sobre o Componentes comuns de integração para CMDB, consulte Integration Commons for CMDB.

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Como acessar os detalhes da conexão do Conectores do Service Graph

A estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util) permite o acesso a detalhes de conexão de Conectores do Service Graph em uma única exibição.

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas por Conectores do Service Graph ou as conexões que são específicas para um Conector do Service Graph. Os detalhes da conexão incluem o alias de conexão, as propriedades da conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão para um Conector do Service Graph.

Exibição de conexões

Para exibir os detalhes da conexão de todos os Conectores do Service Graph que usam a estrutura de conexão comum, navegue até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Conexões** no navegador de aplicações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um Conector do Service Graph usar a estrutura de conexão comum, você também poderá exibir as conexões específicas para o conector. Para exibir os detalhes da conexão, abra o Conector do Service Graph no navegador de aplicações, acesse o módulo Conexões para exibir a lista Conexões do Service Graph e selecione o nome da conexão.

A página de detalhes da conexão também inclui o link relacionado **Testar conexão** que você pode selecionar para testar a conexão. Se a conexão for bem-sucedida, uma mensagem de sucesso será exibida. Caso contrário, será exibida uma mensagem de erro com o motivo da falha.

Tabelas da estrutura de conexão comum

A estrutura de conexão comum usa as seguintes tabelas:

Conexões do Service Graph [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection]

Armazena os registros de conexão para todos os Conectores do Service Graph que usam a estrutura de conexão comum. A tabela Conexões do Service Graph [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] também inclui outras tabelas comuns da estrutura de conexão como listas relacionadas.

Propriedades [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]

Armazena as propriedades de conexão associadas a uma conexão específica.

Fontes de dados de conexão do Service Graph [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_data_source]

Armazena os detalhes da conexão muitos para muitos (m2m) entre a tabela Conexões do Service Graph [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] e as fontes de dados de um Conector do Service Graph.

Importações de dados programadas da conexão do Service Graph [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_scheduled_data_import]

Armazena os detalhes da conexão m2m entre a tabela Conexões do Service Graph [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection] e as importações de dados programadas para um Conector do Service Graph.

Script de teste de conexão do Service Graph [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_test_script]

Armazena registros que incluem scripts para acionar o processo de conexão de teste para Conectores do Service Graph.

IntegrationHub ETL (3.2)

Use a aplicação da Store IntegrationHub ETL para criar e gerenciar mapas de transformação de ETL, que integram dados de terceiros no CMDB ou em tabelas não pertencentes ao CMDB sem comprometer a integridade dos dados. O IntegrationHub ETL fornece uma interface de usuário simplificada que o orienta durante o processo de integração de ponta a ponta, incluindo uma execução de integração de teste de dados de amostra.

O plug-in do IntegrationHub ETL (sn_int_studio) fornece a funcionalidade do IntegrationHub ETL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use o painel de integrações do CMDB para rastrear o andamento, os resultados e os erros associados ao uso de integrações personalizadas criadas no IntegrationHub ETL. O painel de integrações do CMDB está incluído na aplicação da Store Integration Commons for CMDB.
- Assista ao vídeo IntegrationHub ETL | Importação de recursos para o CMDB para obter uma introdução e orientações sobre a ferramenta IntegrationHub ETL.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Funções necessárias

Usuários com a função cmdb_inst_admin podem usar o IntegrationHub ETL para criar integrações ou personalizar uma integração pré-existente fornecida por ServiceNow ou por um fornecedor em ServiceNow Store. Um fornecedor pode criar uma nova integração e fornecê-la como uma aplicação para qualquer um usar.

Suporte para tabelas não CMDB

Começando com a versão Washington DC, o IntegrationHub ETL oferece suporte à integração de dados de terceiros em algumas tabelas não pertencentes ao CMDB. O IntegrationHub ETL é compatível com as tabelas não pertencentes ao CMDB, compatíveis com a Identificação e Reconciliação (IRE). Para obter detalhes sobre quais tabelas não pertencentes ao CMDB são compatíveis e eventuais configurações necessárias, confira Suporte do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB.

Tabelas compatíveis pertencentes ao CMDB estão disponíveis no IntegrationHub ETL ao especificar classes, classes condicionais, associações de classe e origens de referência nas definições de mapeamento. No entanto, há algumas diferenças entre o uso de classes CMDB e tabelas não pertencentes ao CMDB no IntegrationHub ETL:

- Especificar associações de classe não é obrigatório para tabelas não pertencentes ao CMDB.
- Adicionar relacionamentos não se aplica a tabelas não pertencentes ao CMDB.
- As associações de classe para tabelas não pertencentes ao CMDB são baseadas em um campo de referência em vez de um relacionamento do CMDB.

Nota:
Embora a interface do usuário do IntegrationHub ETL e a documentação que a acompanha façam referência ao CMDB e a elementos do CMDB, a maioria dessas referências também se aplica a tabelas compatíveis não pertencentes ao CMDB.

Processo

Os dois componentes principais que o IntegrationHub ETL usa para processamento são:

- RTE (Robust Transform Engine) : usado para transformar dados de origem brutos armazenados em tabelas de preparação em dados mapeados e integrados ao CMDB. O RTE usa mapas de transformação de ETL que foram criados para a integração durante a transformação de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE): usado como uma estrutura centralizada para processos de identificação e reconciliação em diferentes fontes de dados. Os processos de IRE ajudam a manter a integridade dos dados no CMDB e em tabelas compatíveis não pertencentes ao CMDB.

O IntegrationHub ETL usa RTE e IRE, que trabalham juntos para processar e integrar dados. Os dados são importados primeiro de uma fonte de dados e, em seguida, armazenados em tabelas de preparação temporárias nos sistemas do Import Sets. Usando os dados nas tabelas de preparação e o mapa de transformação de ETL criado pelo IntegrationHub ETL, o RTE cria cargas de IRE que são processadas pelo IRE. O IRE aplica processos de reconciliação para evitar possíveis problemas, como ICs duplicados, garantindo que tabelas do CMDB ou não pertencentes ao CMDB permaneçam íntegras e, em seguida, integra os dados resultantes.

Ao criar uma integração, você importa dados de origem, transforma os dados se necessário e seleciona classes CMDB de destino (ou tabelas não pertencentes ao CMDB) e atributos para os quais os dados serão mapeados. Eventualmente, você executa um teste de integração dos dados de amostra, usando suas configurações no IntegrationHub ETL. Então você pode visualizar os resultados da integração e ajustar as configurações antes de programar execuções de integrações recorrentes para grandes conjuntos de dados. Se você desenvolver e testar o mapa de transformação de ETL em uma instância de desenvolvimento, poderá testar e ajustar a configuração antes da implementação em uma instância de produção.

Por exemplo, você pode integrar os dados do SCCM (Microsoft System Center Configuration Manager).

Confira a página da comunidade IntegrationHub-Extract Transform Load (IH-ETL) está em GA na ServiceNow Store para obter uma visão geral do IntegrationHub ETL, incluindo os componentes e fluxo de trabalho dele.

Configuração assistida

Uma configuração orientada organiza todas as tarefas na ordem correta, rastreia a conclusão das tarefas e impõe todas as dependências de tarefa. Tarefas que dependem da conclusão de outras tarefas são habilitadas ou desabilitadas conforme você percorre a ferramenta e conclui as tarefas.

Modo somente leitura

Ao abrir um Conector do Service Graph no qual o IntegrationHub ETL não está detectando nenhum dado de entrada da fonte de dados, a integração fica disponível no modo somente leitura. No modo somente leitura, você pode acessar todas as tarefas de configuração orientadas na página do Assistente de mapa de transformação de ETL. Você pode examinar todas as configurações e definições da integração, mesmo que ela não seja preenchida com dados reais. No entanto, você não pode fazer atualizações em uma conexão somente leitura.

O modo somente leitura é útil para estudar uma conexão existente com a finalidade de criar uma nova conexão semelhante à conexão somente leitura. O modo somente leitura também pode ajudar na solução de problemas da conexão.

IntegrationHub ETL e Import Sets

O uso de mapas de transformação do ETL com o IntegrationHub ETL tem as seguintes vantagens em relação ao uso de Import Sets com mapas de transformação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os processos do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) são incorporados ao IntegrationHub ETL para que todos os dados sejam processados automaticamente pelo IRE como parte da integração. Usar conjuntos de importação e mapas de transformação não fornece uma maneira simples de aplicar processos de IRE.
- O IntegrationHub ETL usa configuração orientada que fornece diretrizes e uma interface de usuário simples para todo o processo de integração de dados de terceiros.
- O IntegrationHub ETL inclui um teste de integração para um pequeno conjunto de dados usando o novo mapa de transformação de ETL. Esse teste permite a você revisar os resultados e ajustar as configurações antes de programar integrações recorrentes.

Termos

Os termos a seguir estão associados ao IntegrationHub ETL:

Aplicação do CMDB

Nome do fornecedor terceirizado, como SCCM 2019. Uma aplicação do CMDB tem dois atributos associados: `Name` e `Discovery Source`. Ao criar uma nova integração, configure uma origem de descoberta para a aplicação do CMDB que você planeja usar, antes de usar o IntegrationHub ETL.

Fonte de dados

Feed de origem, como o Computer Identity do SCCM 7.0, de onde os dados de origem brutos são importados. Se você usar vários pontos de extremidade REST para diferentes tipos de dados, cada ponto de extremidade REST será associado a sua própria fonte de dados e a um mapa de transformação do ETL.

Mapa de transformação do ETL

Saída gerada pelo IntegrationHub ETL. Você pode integrar dados de terceiros no CMDB ou em tabelas não pertencentes ao CMDB usando um mapa de transformação do ETL que está configurado para a respectiva integração.

Dados de origem

Dados brutos originais que foram importados para o IntegrationHub ETL. Os dados de origem podem ser usados em seu formato original ou você pode transformar os dados antes do mapeamento e da integração.

Transformação

Uma operação que você pode aplicar a uma coluna de dados específica para transformar os valores de dados. Por exemplo, para transformar o formato dos valores de dados. Use transformações para padronizar formatos de dados e atender a outros requisitos do sistema.

Dados transformados

Alguns dados de origem podem não estar em conformidade com os requisitos dos atributos e classes de destino do CMDB ou das tabelas não pertencentes ao CMDB. Nesses casos, você pode aplicar vários tipos de transformações aos dados de origem antes de mapear os dados para as classes e atributos do CMDB de destino ou para as tabelas não pertencentes ao CMDB. As transformações podem, por exemplo, converter o formato de dados, substituir valores e concatenar valores de várias colunas de dados.

Cada aplicação do CMDB pode ter várias conexões a fim de recuperar dados brutos. Cada conexão usada para recuperar um determinado tipo de dados tem um par de fontes de dados e um mapa de transformação de ETL próprios. Portanto, uma aplicação do CMDB pode ter vários mapas de transformação do ETL e cada um desses mapas de transformação do ETL está associado a uma só fonte de dados.

Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação CMDB	Mapa de transformação do ETL	Fonte de Dados
SCCM	SCCM Computer Identify	/sccm/2019/comp
	Disco SCCM	/sccm/2019/disk
	Aplicação SCCM	/sccm/2019/appl

Cargas de dados aninhadas

Para processar cargas de dados aninhadas, primeiro você deve garantir que a fonte de dados usada na integração esteja definida como a opção Dados em coluna única. Com essa configuração, você pode representar corretamente os dados aninhados em uma carga do JSON que o IntegrationHub ETL processa como dados aninhados, em vez de dados simples.

Amostra de dados aninhados:

```
{
        "u_computer_fqdn": "computer2-fqdn",
        "u_computer_id": 2,
        "u_computer_ip": "computer2-ip",
        "u_computer_location": "PDX",
        "u_computer_mac": "computer2-mac",
        "u_computer_name": "nested-payload-computer2",
        "u_computer_os": "computer2-os",
        "interfaces": [
           {
              "u_interface_ip": "computer2-eth1-ip",
              "u_interface_mac": "computer2-eth1-mac",
              "u_interface_name": "computer2-eth1",
              "ip": ""
           },
           {
              "u_interface_ip": "computer2-eth2-ip",
              "u_interface_mac": "computer2-eth2-mac",
              "u_interface_name": "computer2-eth2",
              "ip": {
                 "u_ip_address": "computer2-eth2-ip",
                 "u_mac_address": "computer2-eth2-mac"
              }
           }
        ],
        "software": [
           {
              "u_software_name": "computer2-software2",
              "u_software_version": "computer2-software2-1.0",
              "instance": {
                 "u_software_instance_name": "computer2-software1-instance"
              }
           },
           {
              "u_software_name": "computer2-software2",
              "u_software_version": "computer2-software2-2.0",
              "instance": {
                 "u_software_instance_name": "computer2-software2-instance"
              }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        }
      ]
    },
```

Você pode exibir as camadas de dados aninhados em um painel separado no IntegrationHub ETL, aplicar transformações, mapear e integrar esses dados no CMDB.

Ao criar uma carga JSON de dados aninhados, as seguintes restrições se aplicam:

- Os nomes de campo precisam começar com uma letra (entre A-Z ou a-z) ou com "_" e conter somente letras (entre A-Z ou a-z), dígitos (0-9) ou o caractere "_".

  Por exemplo, um nome de campo não pode conter caracteres especiais como *, [,], #, $, espaços ou ponto.

- Os nomes de campo não podem ser "temp" ou "object", que são termos reservados para uso interno.
- De forma consistente em toda a carga, você deve usar uma matriz ou um objeto para representar dados em um nível específico, independentemente do número de itens no nível. Se você usar uma matriz para vários itens em um objeto, também deverá usar uma matriz para representar um só item em outros objetos.

Para obter uma demonstração sobre como trabalhar com dados de carga aninhados, assista ao vídeo Demonstração de recursos de carga útil aninhada do Integration Hub - ETL no canal do YouTube da ServiceNow.

Tópicos relacionados

Lista relacionada de equipes

Criar um Mapa de Transformação do ETL

O IntegrationHub ETL fornece uma configuração orientada que conduz você na conclusão de todas as tarefas necessárias para criar um mapa de transformação de ETL para uma integração específica.

Configuração assistida

A configuração orientada organiza todas as tarefas na ordem correta, rastreia a conclusão das tarefas e impõe todas as dependências de tarefa. Tarefas que dependem da conclusão de outras tarefas são habilitadas ou desabilitadas conforme você percorre a ferramenta e conclui as tarefas.

Use a configuração orientada na página do Assistente do mapa de transformação de ETL para concluir as tarefas a seguir.

Importar fonte de dados e especificar detalhes básicos

Forneça detalhes básicos para a integração, como a origem dos dados que você deseja integrar ao CMDB, e importe os dados de origem.

Antes de Iniciar
A fonte de dados que você planeja selecionar para o Mapa de Transformação de ETL deve existir no mesmo escopo da aplicação que está sendo usada na sessão atual.

Quando você abre um mapa de transformação de ETL, por padrão, o mapa não é validado. Você pode habilitar essa etapa de validação adicionando a propriedade do sistema `sn_int_studio.validation.enabled` à tabela Propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e a definindo como **true**. Após a conclusão da validação, você escolhe como lidar com os erros de validação.

Função exigida: cmdb_inst_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **IntegrationHub ETL**.
   A página inicial do IntegrationHub ETL lista todas as integrações que existem no sistema, incluindo integrações que foram baixadas de ServiceNow Store. A partir do IntegrationHub ETL v3.2, as integrações são agrupadas pelo valor *`CMDB Application`* e, nesse caso, expanda o respectivo grupo para localizar uma integração.
2. Clique no **Nome** de uma integração para exibir ou modificar, ou clique em **Criar nova**.
   Se a propriedade do sistema *`sn_int_studio.validation.enabled`* estiver definida como **true**, o IntegrationHub ETL validará o mapa de transformação de ETL que você está carregando. Se houver erros de validação, a caixa de diálogo Dados de mapeamento inválidos detectados será exibida, listando todos os erros específicos que foram detectados. Você pode optar por excluir os mapeamentos inválidos e continuar apenas com os mapeamentos válidos ou pode optar por manter os mapeamentos inválidos. No entanto, as notificações sobre mapeamentos inválidos continuarão a aparecer enquanto você estiver trabalhando com a integração.

   O sistema detecta erros como:

   - Campos de origem ou de destino ausentes nos registros de mapeamento de campo do Mecanismo de Transformação Robusta (RTE)
   - Colunas da tabela ausentes no conjunto de importação

     Nota:
     Nessa situação, todos os registros de metadados correspondentes no RTE não são mais válidos e são excluídos automaticamente. Registros como mapeamentos de campo e operações de transformação que estão associados às colunas da tabela ausentes no conjunto de importação são excluídos.

   - Falta uma regra de pesquisa do Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE) para uma classe de pesquisa
3. Na página do Assistente de Mapa de Transformação de ETL, na seção Especificar Detalhes Básicos da configuração assistida, selecione a tarefa **Importar Dados de Origem e Fornecer Detalhes Básicos**.
4. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Aplicação do CMDB	Aplicação do CMDB associada ao mapa de transformação de ETL. Você pode selecionar **Adicionar novo** para adicionar a **Aplicação do CMDB** e os campos da **Origem do Discovery** a nova aplicação do CMDB.
Nome	Nome do mapa de transformação de ETL.
Descrição	Descrição da integração.
Fonte de Dados	Lista de todas as fontes de dados no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Tenha cuidado ao modificar a fonte de dados posteriormente, pois isso pode resultar em mudanças substanciais na integração de dados. O alinhamento com a tabela de conjunto de importação da nova fonte de dados pode exigir a remoção de colunas e transformações associadas ou a adição de novas colunas. Os processos de validação do IntegrationHub ETL detectarão todas as atualizações necessárias e permitirão que você aceite ou rejeite essas atualizações.
Amostra de Import Set	Um Import Set existente que está associado à **Fonte de Dados** especificada. Um subconjunto dos dados do Import Set é usado para visualizar os dados de origem. Selecione a opção **Extrair automaticamente um novo import set** para extrair um novo import set da fonte de dados associada. A partir do IntegrationHub ETL v3.2, se nenhum Import Set for especificado, o mapa será carregado e definido automaticamente para estar no modo somente leitura. Você pode revisar as configurações no mapa, mas não pode editar mapeamentos ou transformações.
Visualizar Substituição de Tamanho	Número de registros de dados que são carregados e usados como amostra para a visualização deste mapa de transformação. Se definida, esta configuração personalizada substituirá o valor da propriedade do sistema do *sn_int_studio.preview.size* e se aplicará somente ao mapa de transformação atual. Se **Carregar Esquema Completo** estiver desabilitado, a estrutura de dados aninhada do mapa será gerada com base somente no número especificado de registros carregados. Campo disponível a partir do IntegrationHub ETL v3.2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Carregar Esquema Completo	Habilite ou desabilite o carregamento de todo o esquema de dados para gerar a estrutura de dados do mapa. Quando desabilitada, a estrutura de dados aninhada do mapa é gerada com base somente no número de registros carregados como registros de amostra para visualização. O número de registros carregados é determinado pela configuração de **Substituição de Tamanho da Visualização** ou pela propriedade do sistema global *sn_int_studio.preview.size*. Campo disponível a partir do IntegrationHub ETL v3.2.
Aplicação do CMDB	Nome de uma nova **aplicação do CMDB**. Aparece se você definir a **Aplicação do CMDB** como **Adicionar novo**.
Origem do Discovery	Origem do Discovery associada a uma nova **Aplicação do CMDB**. Aparece se você definir a **Aplicação do CMDB** como **Adicionar novo**.

5. Clique em **Salvar** para salvar as mudanças atuais ou em **Marcar como concluída**.

   Um marcador de data/hora aparece no cabeçalho quando você clica em **Salvar**, e permanece durante a sessão do IntegrationHub ETL para o mapa de transformação de ETL. Quando você entra novamente na sessão ou alterna entre mapas de ETL, o marcador de data/hora desaparece.

Tópicos relacionados

Criar uma fonte de dados de Import Set

Visualizar e preparar dados

Analise os registros de amostra dos dados de origem brutos, que serão integrados ao CMDB. Transforme e prepare os dados para alinhar as classes e os atributos de destino, se necessário.

Antes de Iniciar

O número de registros nos dados de amostra é determinado globalmente pela propriedade do sistema *sn_int_studio.preview.size*, que é definida como 100 por padrão. O número máximo de registros nos dados de amostra que o IntegrationHub ETL pode processar é 10.000. Se você definir essa propriedade acima do limite de 10.000, o IntegrationHub ETL processará somente até 10.000 registros e uma mensagem será exibida para informar sobre isso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir do IntegrationHub ETL v3.2, você pode substituir o valor da propriedade *sn_int_studio.preview.size* definindo o campo **Substituição de tamanho de visualização** no formulário Importar dados de origem e Fornecer detalhes básicos, por mapa.

Para processar dados aninhados de uma carga aninhada, a respectiva fonte de dados deve ser definida com a opção **Dados em coluna única**.

Função exigida: cmdb_inst_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise os valores nas colunas de dados dos dados de amostra e identifique as colunas que não se alinham com os requisitos das classes e atributos de destino pretendidos. Você pode transformar dados, por exemplo, convertendo o formato de dados, substituindo valores e concatenando colunas de dados. Você pode aplicar as transformações uma em cima da outra, criando uma cadeia de transformações de dados. Você também pode definir que uma coluna de dados seja ignorada no processo de mapeamento e integração.

Nota:
Para definir um atributo do CMDB como vazio, use a cadeia de caracteres '<EMPTY#_STRING> '.

As colunas de dados aninhados aparecem ao lado do restante dos dados, com uma notação de **objetos aninhados** no cabeçalho da coluna de dados. A contagem de itens de dados aninhados por objeto aparece com um link que permite detalhar níveis mais profundos dos dados aninhados. Para mostrar a estrutura de dados dos dados aninhados em um painel separado, habilite a opção **Mostrar estrutura de dados**.

O painel Estrutura de Dados tem duas opções para exibir dados aninhados:

- **Árvore**: dados aninhados agrupados por objetos, em que cada nó de objeto corresponde a uma entrada de registro nos dados de origem. Expanda os nós de objeto para mostrar todos os dados aninhados para o registro.
- **Coleção**: dados aninhados agrupados pelo objeto de nível superior (por padrão) e por itens de dados aninhados, como software. Expanda um nó, como software, para mostrar quais softwares estão instalados em cada computador.

Você pode navegar pelos níveis de dados aninhados no painel Estrutura de dados, pelo caminho das trilhas ou por meio de links numéricos que aparecem nos próprios dados de origem. Suas seleções e os dados que aparecem são mantidos sincronizados entre todas as exibições dos dados aninhados, independentemente da navegação.

Para obter uma demonstração sobre como trabalhar com dados de carga aninhados, assista ao vídeo Demonstração de recursos de carga útil aninhada do Integration Hub - ETL no canal do YouTube da ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **IntegrationHub ETL**e clique no **Nome** de uma integração.
   A página inicial do IntegrationHub ETL lista todas as integrações que existem no sistema, incluindo integrações que foram baixadas de ServiceNow Store.
2. Na página do Assistente do mapa de transformação de ETL, na seção Preparar dados de origem para mapeamento da configuração orientada, selecione **Visualizar e preparar dados**.
3. **Opcional:** Selecione **Mostrar estrutura de dados** para abrir o painel Estrutura de dados, que mostra a estrutura de dados aninhados. No painel Estrutura de Dados, você pode fazer uma busca detalhada nos níveis de dados aninhados.
4. **Opcional:** Selecione o menu de ação de uma coluna e escolha a operação de classificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione o menu de ação de uma coluna e escolha **Agrupar por** a fim de agrupar os dados pela respectiva coluna. Selecione **Desagrupar** para desfazer a operação de agrupamento.
6. **Opcional:** Clique em **Nova transformação** e selecione **Usar coluna de origem** . Ou selecione o menu de ação de uma coluna e escolha **Nova Transformação** a fim de transformar a coluna selecionada.

   (Optional) Você não pode criar novas transformações para objetos aninhados nesta exibição de nível superior dos dados. Uma coluna de objeto aninhado contém links de número que indicam o número de itens aninhados para o registro. Para criar uma nova transformação para objetos aninhados, clique no link numérico para ver os dados aninhados reais. Como alternativa, navegue no painel Estrutura de Dados até o objeto aninhado para o qual você deseja criar uma transformação.

   Uma transformação de dados aninhados pode fazer referência a objetos primários dos dados aninhados que estão sendo transformados. Usando a carga de amostra para dados aninhados como exemplo, a transformação de um objeto de interface pode fazer referência ao objeto do computador primário, mas não pode fazer referência a um objeto de software.

   a. Na barra lateral Nova Transformação à direita, selecione um **Tipo de Transformação** e modifique a **Descrição de Transformação**, se apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre os tipos de transformação, confira Tipos de transformação no IntegrationHub ETL.

   b. **Opcional:** Selecione **Ocultar coluna inicial usada para esta transformação** a fim de ocultar da exibição atual todas as colunas que foram usadas para esta transformação.
   Esta configuração é temporária para a sessão atual e se você atualizar a página, a coluna oculta reaparecerá. Para mostrar uma coluna oculta, você também pode clicar no ícone de engrenagem na faixa superior. Em seguida, mova a coluna oculta da lista Disponível para Selecionadas e clique em **OK**.

   c. Selecione ou verifique a **Coluna de entrada** cujos valores estão sendo transformados.

   d. **Opcional:** Modifique o **Nome da coluna de saída** para qualquer uma das colunas que serão adicionadas com os valores transformados.

   e. Clique em **Aplicar**.
   Uma nova coluna com os valores transformados é exibida, em ordem alfabética com base no nome da coluna de saída. Se você usou o nome da coluna de saída sugerido, a nova coluna aparecerá à direita da coluna de entrada.

   f. Revise os dados transformados e ajuste as transformações, se necessário.

7. **Opcional:** Para aplicar a transformação "Definir coluna de valor fixo":
   a. Clique em **Nova transformação** e selecione **Definir coluna de valor fixo**.
   b. Na barra lateral Definir coluna de valor fixo, insira um **Nome** e uma **Descrição** para a nova coluna. Em seguida, defina **Atribuir valor de coluna** ao valor fixo da nova coluna.
   c. Clique em **Aplicar**.
8. **Opcional:** Selecione o menu de ação de uma coluna e escolha **Ignorar no mapeamento** para excluir a coluna do mapeamento e da integração na sessão atual.

   (Optional) Em uma sessão subsequente, a configuração **Ignorar no mapeamento** não se aplica e a coluna será incluída no mapeamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode clicar em **Incluir no mapeamento** para desfazer a configuração **Ignorar no mapeamento** para a coluna em questão.

9. **Opcional:** Selecione o menu de ação de uma coluna e escolha **Excluir a coluna atual e as descendentes dela**. Esta ação de exclusão remove a coluna junto com todas as colunas que foram adicionadas usando esta coluna como porta de entrada.
10. **Opcional:** Clique em **Nova transformação** e selecione **Pesquisa de tabela** para especificar uma tabela para pesquisar e extrair valores adicionais. Preencha os campos na barra lateral Pesquisa de tabela, à direita.
    Os valores da tabela de pesquisa especificada são correspondidos com os dados mapeados. Para os registros correspondentes, os valores especificados da tabela de pesquisa são adicionados como uma coluna aos dados que estão sendo preparados para mapeamento.

Pesquisa de tabela

Campo	Descrição
Tabela de pesquisa	Tabela a ser usada para correspondência com os dados que estão sendo mapeados. Quando os registros da tabela de pesquisa e os dados mapeados satisfazem a **condição de pesquisa**, os valores especificados da **tabela de pesquisa** são extraídos do respectivo registro e adicionados aos dados mapeados.
Condição de pesquisa	(Optional) Conjunto de pares de condições de coluna. Cada par especifica uma coluna na tabela de pesquisa e uma coluna nos dados mapeados, que são verificados quanto à correspondência. ○ **Se forem valores da coluna da tabela de destino**: a coluna da tabela de destino deve corresponder a uma coluna nos dados mapeados. ○ **Corresponder valores da tabela de dados de origem**: a coluna nos dados mapeados deve corresponder a uma coluna na tabela de pesquisa. Você pode adicionar vários pares de colunas para fazer a correspondência.
Condição de pesquisa	(Optional) Valores a serem extraídos da **tabela de pesquisa** quando houver uma correspondência com os dados mapeados. **Em seguida, valores de saída das seguintes colunas**: colunas da tabela de pesquisa das quais os valores serão extraídos, quando os valores da tabela de pesquisa e os dados mapeados atenderem à **condição de pesquisa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Você pode especificar várias colunas da tabela de pesquisa para extrair valores. Para cada coluna especificada, um campo **Nome da coluna de saída** correspondente aparece automaticamente. Especifique um rótulo para a coluna que será adicionada com os valores extraídos.
Nome da coluna de saída	(Optional) Rótulo da coluna que será adicionada aos dados mapeados, com os valores extraídos da tabela de pesquisa. Um campo **Nome da coluna de saída** é adicionado automaticamente a cada coluna que você especificar em **Então, valores de saída das colunas a seguir**.

11. Analise os dados e certifique-se de que o conjunto de dados pretendido a ser integrado seja transformado, formatado corretamente e preparado para importação.
12. Clique em **Marcar como concluído**.

Resultado

Os dados são preparados quando o conjunto de colunas de dados de origem e as colunas transformadas que você deseja integrar atendem a qualquer formatação e outros requisitos de valor das classes e atributos do CMDB de destino. Essas colunas estão prontas para serem mapeadas e integradas às classes e atributos do CMDB.

Sobre o mapeamento de colunas de dados para classes e atributos do CMDB

Existem vários requisitos e diretrizes para mapear dados de origem para classes e atributos do CMDB de destino. Além disso, há uma opção de desativar os mapeamentos de classe enquanto preserva as configurações para uma reativação fácil. Revise esses conceitos para garantir o processamento apropriado pelo Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Mapeamentos necessários

Você deve mapear dados para todos os atributos obrigatórios da classe de destino, além de mapear os dados para atributos que não estão configurados como obrigatórios. Além disso, os dois campos a seguir aparecem por padrão e você não pode excluí-los:

Chave nativa de origem

O IRE usa para identificar exclusivamente um registro e para criar relacionamentos e referências. Além disso, melhora o desempenho das operações de inserção e atualização. Ao processar uma carga, o IRE via gerar um erro se este campo estiver vazio.

Carimbo de data/hora de recency de origem

O IRE usa para identificar registros que são mais antigos que o registro atual e, portanto, podem ser ignorados, para ajudar a resolver valores de atributo conflitantes. Se um valor é fornecido, ele é usado somente se posterior ao valor armazenado no momento no CMDB. Se um valor não é fornecido, o IRE atualiza o atributo com o carimbo de data/hora atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades do sistema a seguir permitem modificar como o IRE usa o valor *source_recency_timestamp* em uma carga para atualizar o atributo *last_scan* na tabela Origem [sys_object_source]:

- glide.identification_engine.skip_updating_last_scan_if_older
- glide.identification_engine.ire_message_listener_skip_updating_last_scan_to_now

Para obter mais informações sobre como o IRE usa *source_native_key* e *source_recency_timestamp* para identificação de IC, consulte Mecanismo de identificação e reconciliação (IRE).

Classe condicional

Uma classe condicional permite mapear diferentes conjuntos de registros de dados para diferentes classes de destino, de acordo com valores de coluna específicos ou o status de um plug-in específico.

Por exemplo, se um nome de exibição contiver "Windows", então "Windows Server" será selecionado como a classe de destino. Mas se o nome de exibição contiver "Linux", então "Linux Server" será selecionado como a classe de destino. Para registros que não atendem a nenhuma dessas condições (o nome de exibição não contém "Windows" nem "Linux"), "Server" é selecionado como a classe de destino.

Classe associada

Uma classe associada permite que você selecione a classe do CMDB a ser associada a uma tabela de destino não pertencente ao CMDB. É necessário definir uma classe associada para o processamento de IRE se a tabela não pertencente ao CMDB não estiver configurada para o processamento de IRE. Para uma tabela compatível não pertencente ao CMDB e configurada para processamento de IRE, a definição de uma classe associada é opcional. Confira Suporte do IRE para tabelas não pertencentes ao CMDB para obter mais informações.

A instância de software é uma classe não pertencente ao CMDB, mas não tem regras de IRE associadas a ela. Então, as coisas que falamos sobre isso aqui antes de Utah ainda são válidas. Mas, para classes não pertencente ao CMDB com regras de IRE, não é obrigatório ter uma associação. Por exemplo, "Se a classe de destino para mapeamento for uma classe não pertencente ao CMDB com uma referência a uma classe do CMDB, você deve selecionar a classe do CMDB com a qual associar a classe de destino não pertencente ao CMDB", a classe não pertencente ao CMDB com regras IRE, em vez de "você é obrigado a" deveria ser "você pode". O mesmo com Exemplo não é válido para classes não pertencentes ao CMDB com regras IRE.

Se a classe de destino para mapeamento for uma classe não pertencente ao CMDB com uma referência a uma classe do CMDB, você deve selecionar a classe do CMDB com a qual associar a classe de destino não pertencente ao CMDB. Uma classe não pertencente ao CMDB se refere a uma classe, como Número de série [cmdb_serial_number], que não estende a classe Item de configuração [cmdb_ci]. A classe Entrada relacionada [cmdb_related_entry] pode conter várias associações de classe do CMDB para a mesma classe não pertencente ao CMDB. Portanto, selecione a associação apropriada para permitir que os processos de IRE atualizem a classe de destino não pertencente ao CMDB.

Por exemplo, a classe de entrada relacionada [cmdb_related_entry] tem um registro que associa a classe não pertencente ao CMDB Instância de software [cmdb_software_instance] com a classe do CMDB Pacote de software [cmdb_ci_spkg]. Se você selecionar a Instância de Software como uma classe de destino, deverá associar a classe de Instância de Software à classe Pacote de Software [cmdb_ci_spkg].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativando mapeamentos de classe

Ao editar um mapa de transformação de ETL, fornecido por um Conector do Service Graph, por exemplo, você pode excluir um mapeamento de classe a fim de impedir que a classe seja preenchida quando a integração for executada. No entanto, se posteriormente você decidir preencher essa classe, deverá lê-la e reconfigurar todos os mapeamentos de classe. Em vez disso, você pode desativar um mapeamento de classe para ignorar temporariamente a classe durante a execução de integração, preservando toda a configuração de mapeamento dela. A classe que você opta por desativar fica esmaecida na interface do usuário, mas você pode continuar e editar os mapeamentos de classe dela. Posteriormente, você pode reativar um mapeamento de classe para habilitar o preenchimento da classe, sem precisar reconfigurar os mapeamentos de classe.

Algumas classes que você opta por desativar acionam uma desativação automática de classes adicionais que você não optou por desativar diretamente. Quais classes são desativadas automaticamente, depende da classe que você escolheu desativar. Por exemplo, se a classe tem relacionamentos dependentes ou classes associadas. São classes desativadas automaticamente:

- Aparecem em cinza claro na interface do usuário e não podem ser reativadas.
- São reativadas automaticamente quando você reativa:
  - A classe que você desativou inicialmente e que desencadeou a desativação automática
  - Qualquer classe da qual a classe desativada dependa

Todas as classes para as quais você desativa diretamente os mapeamentos e os mapeamentos de classe resultantes que são desativados automaticamente não são preenchidos quando a integração é executada. Além disso, todos os relacionamentos e tabelas de pesquisa associados a essas classes não são preenchidos quando a integração é executada.

Mapeamento de classe e outros cenários de desativação:

- Desative uma classe da qual nenhuma classe depende e que não tenha classes associadas:

  Aciona a desativação automática de quaisquer regras de pesquisa e relacionamentos associados à classe desativada.

- Desative uma regra de pesquisa, como número de série, em um mapeamento de classe:

  Não desencadeia nenhuma desativação automática.

- Desative uma classe do CMDB que está associada a uma classe não pertencente ao CMDB:
  - Desencadeia uma desativação automática da classe associada não pertencente ao CMDB.
  - A desativação da classe não pertencente ao CMDB não afeta a classe associada do CMDB.

- Desativar uma classe com relacionamentos dependentes (aplica-se somente se o relacionamento dependente existir no IntegrationHub ETL):

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Desencadeia a desativação automática de quaisquer classes que tenham um só relacionamento dependente da classe desativada.

- Se uma classe tiver vários relacionamentos dependentes, ela será desativada automaticamente somente quando você desativar todas as classes dependentes.

  Por exemplo, um cenário em que a classe Sistema de Arquivos tem relacionamentos dependentes com as classes Computador e Servidor. Se você desativar a classe Computador, a classe Sistema de Arquivos não será desativada automaticamente. Somente se você desativar também a classe Servidor, a classe Sistema de Arquivos será desativada automaticamente.

- Desative uma classe condicional ou um mapeamento de classe em uma classe condicional:
  - Desativar ou ativar uma classe condicional aciona uma desativação ou ativação automática de todos os mapeamentos da classe condicional.

  - Desativar um mapeamento de classe em uma classe condicional: evita que a classe desativada seja preenchida durante as execuções de integração. No entanto, as próprias condições associadas "If", "Else if" ou "Else" permanecem em vigor dentro da condição da classe condicional. Por exemplo, se você desativar o seguinte mapeamento de classe:

    [If] [operating_system] [contains] [Linux] Then [Class] [is] [Linux Server].

    Em seguida, a classe Servidor Linux não é preenchida, mas a condição **[If] [operating_system] [contains] [Linux]** é atendida

Mapear colunas de dados para classes e atributos do CMDB

Escolha classes e atributos de destino no CMDB para as quais mapear as colunas de dados de origem. Você pode mapear uma coluna de dados para uma classe de destino específica ou adicionar condições para que a escolha da classe de destino dependa de valores de dados específicos.

Antes de Iniciar

Função exigida: cmdb_inst_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As colunas de dados que você mapeia podem ser colunas de dados de origem que não foram transformadas ou colunas de dados transformadas. Por exemplo, para integrar uma coluna de dados nas classes Pacote de Software e Computador, selecione essas classes como classes de destino e mapeie as colunas de dados em atributos específicos dessas classes.

Quando você configura o mapeamento para uma classe, relacionamento ou regra de pesquisa, esses itens são sempre definidos inicialmente como ativados. Para obter detalhes sobre os resultados da desativação de mapeamentos, confira Como desativar mapeamentos de classe.

Nota:

Alterar uma classe afeta todos os mapeamentos que já foram configurados para a classe, às vezes excluindo esses mapeamentos. Detalhes sobre os mapeamentos afetados e o impacto aparecem na caixa de diálogo Mapeamentos afetados antes de prosseguir com a mudança de classe. No entanto, esses detalhes aparecem somente quando a mudança é de uma classe do CMDB para outra classe do CMDB ou de uma classe não pertencente ao CMDB para outra classe não pertencente ao CMDB.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **IntegrationHub ETL**e clique no **Nome** de uma integração.
   A página inicial do IntegrationHub ETL lista todas as integrações que existem no sistema, incluindo integrações que foram baixadas de ServiceNow Store.
2. Na página do Assistente do mapa de transformação de ETL, na seção Mapear dados para CMDB e Adicionar relacionamentos da configuração orientada, selecione **Selecionar classes do CMDB para mapear dados de origem**.
   Atributos que são configurados conforme necessário na plataforma são anotados e você deve mapear uma coluna de dados para cada um desses atributos.
3. Clique em **Adicionar Classe** para adicionar uma classe de destino à qual mapear, ou clique em **Editar Classe** para editar uma classe.

   a. Na caixa de diálogo Adicionar classe, selecione uma **classe** do CMDB.

   b. Clique em **Salvar**.

   c. **Opcional:** Defina o botão de alternância **Ativar/Desativar Mapeamento** da classe como ativado ou desativado. Se a caixa de diálogo Mapeamentos da classe afetada for exibida, revise a lista de classes afetadas e clique em **Prosseguir**.
   Quando você adiciona uma classe não pertencente ao CMDB, ela é desativada inicialmente e o botão de alternância **Ativar/Desativar Mapeamento** é desabilitado, até que você adicione uma classe associada que esteja ativa.

4. Clique em **Adicionar classe condicional** e, na caixa de diálogo **Adicionar classe condicional**, especifique as condições que devem ser atendidas para que os dados sejam mapeados para diferentes classes de destino.

   a. A **coleta** é definida automaticamente como a ramificação de dados na hierarquia que está associada ao atributo de nível mais baixo. Você pode modificar o valor da ramificação de dados da qual deseja mapear os dados, que deve estar em um nível superior na mesma ramificação de dados da hierarquia.

   b. Na lista suspensa **If**, selecione as condições de atributo que os valores de dados devem atender ou insira `plug-ins` na caixa de pesquisa e especifique uma condição de plug-in. Em seguida, você pode especificar que o restante dos registros, que não corresponderam a nenhuma condição, sejam mapeados para uma classe de destino diferente. Os registros de dados serão mapeados para diferentes classes de destino de acordo com as condições atendidas.

   Ao processar dados aninhados, um prefixo denota o primeiro nível na hierarquia aninhada para itens de atributo.

   Nota:
   Quando você seleciona uma classe não pertencente ao CMDB, ela é desativada inicialmente e o botão de alternância **Ativar/Desativar Mapeamento** é desabilitado, até que você adicione uma classe associada que esteja ativa.

   c. Clique em **Salvar**.

   d. **Opcional:** Defina o botão de alternância **Ativar/Desativar Mapeamento** da classe como ativado ou desativado. Se a caixa de diálogo Mapeamentos da classe afetada for exibida, revise a lista de classes afetadas e clique em **Prosseguir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Opcional: Clique em **Editar classe** para editar as configurações de uma classe condicional. Na caixa de diálogo Editar classe condicional, defina o botão de alternância **Ativar/Desativar Mapeamento** do mapeamento de classe como ativado ou desativado. Clique em **Salvar**, e se a caixa de diálogo Mapeamentos de classes afetadas for exibida, revise a lista de classes afetadas e clique em **Prosseguir**.

- Uma classe desativada não é preenchida durante as execuções de integração. No entanto, isso não afeta a condição associada. As próprias condições associadas "If", "Else if" ou "Else" permanecem em vigor dentro da condição da classe condicional e os ICs correspondentes são filtrados conforme necessário.
- O botão de alternância da classe condicional reflete o resumo dos estados de todos os mapeamentos da classe condicional. Se pelo menos um dos mapeamentos da classe condicional estiver ativado, o botão de alternância da classe condicional aparecerá como ativado. Caso contrário, o comutador de alternância da classe condicional aparecerá como desativado.

5. Para uma classe não pertencente ao CMDB, clique em **Adicionar Classe Associada** para associar a classe não pertencente ao CMDB a uma classe do CMDB e habilitar o botão de alternância **Ativar / Desativar Mapeamento**. Ou clique em **Editar classe associada** para editar uma classe já associada.

a. Na caixa de diálogo Adicionar classe associada, selecione uma classe do CMDB. A lista inclui todas as entradas da classe Entrada relacionada [cmdb_related_entry] para a tabela não pertencente ao CMDB especificada (classes desativadas não são incluídas).

b. Clique em **Adicionar**.

c. Opcional: Defina o botão de alternância **Ativar/Desativar Mapeamento** da classe associada como ativado ou desativado.

> **Nota:**
> Se uma classe associada não tiver sido adicionada ou estiver desativada, o botão de alternância **Ativar/Desativar Mapeamento** será desabilitado.

6. Clique em **Configurar mapeamento** para configurar o mapeamento para uma classe recém-adicionada ou clique em **Editar mapeamento** para editar um mapeamento existente.

a. Para mapear, arraste as colunas de dados da barra lateral de Dados à direita para o atributo de destino do CMDB, do lado esquerdo da página de mapeamento. Ou clique no ícone para pesquisar e selecionar colunas de dados para o mapeamento.
Ao mapear dados aninhados:

- As colunas de dados da barra lateral de dados aparecem em um formato de árvore que representa a estrutura dos dados aninhados. Cada atributo está associado a dados de amostra para o atributo.
- As colunas transformadas são marcadas por um ponto sombreado em ciano.
- Todos os mapeamentos para uma classe do CMDB específica devem ser da mesma ramificação de origem nos dados aninhados. Somente a ramificação da qual você selecionou a primeira coluna a ser mapeada é válida para selecionar colunas em mapeamentos subsequentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta restrição se aplica de maneira diferente ao mapear para atributos em tabelas de pesquisa. Todos os mapeamentos para atributos em uma tabela de pesquisa também devem ser da mesma ramificação de origem. No entanto, essa ramificação de origem pode ser diferente da ramificação de origem usada com tabelas que não são de pesquisa.

Nota:
Você pode contornar essa restrição usando a transformação Copiar na etapa de preparação de dados, para copiar atributos de um nível primário para um nível secundário. Prepare os dados para que todos os atributos que você deseja mapear estejam no mesmo nível.

- Quando você arrasta uma coluna para mapear da barra lateral de Dados, os campos de atributos de destino do CMDB que são válidos para o mapeamento são realçados por um quadro verde. Se você tentar descartar uma coluna em um atributo de destino inválido, o campo respectivo será realçado por uma moldura vermelha e um erro será exibido.

b. Clique em **Adicionar atributo**. Em seguida, na caixa de diálogo Adicionar Atributo, na lista **Atributo**, selecione um ou mais itens como atributos de destino em que os dados serão mapeados. Você também pode rolar a tela para baixo até a seção **Configurações de IRE** da lista e selecionar uma das propriedades robustas do transformador do conjunto de importações . Clique em **Salvar**.
Para obter informações sobre a ordem de precedência entre as propriedades robustas do transformador do conjunto de importações definidas no nível de item individual e no nível de carga útil do IRE, consulte propriedades robustas do transformador do conjunto de importações .

c. Mapeie todas as regras de pesquisa, como a regra "Pesquisa por número de série 1".

As regras de pesquisa ficam em um estado desativado até que você as mapeie. Clique no ícone de filtro da regra de pesquisa para editar ou adicionar filtros de pesquisa. Na caixa de diálogo do filtro de pesquisa, especifique as condições de atributo ou plug-in que devem ser atendidas para que os dados sejam mapeados para várias classes de destino. Em seguida, clique em **Salvar**.

Depois de mapear um campo de uma regra de pesquisa, você pode definir o botão de alternância de ativação/desativação da regra de pesquisa para ativado ou desativado.

d. **Opcional:** Clique em **Exibir detalhes da classe** para ver a classe atual em Gerenciador de classe de IC.

e. **Opcional:** Clique na guia **Transformar dados** para navegar até a página de preparação de dados onde você pode revisar e transformar ainda mais os dados que deseja mapear.

f. Retorne à página Selecionar classes do CMDB para mapear dados de origem.

7. Clique em **Marcar como concluído**.

Adicionar relacionamento

Adicione relacionamentos que existem entre as classes do CMDB de destino, para uma integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Uma classe que você deseja adicionar ao relacionamento deve estar em um estado ativado.
- Um relacionamento de base ou um relacionamento condicional, que você deseja editar, devem estar em um estado ativado.
- Em um relacionamento condicional que você deseja editar, pelo menos uma condição do relacionamento precisa estar em um estado ativado. Caso contrário, o botão **Editar Relacionamento** ficará esmaecido.

Função exigida: cmdb_inst_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar relacionamentos com dados aninhados, você não pode criar um relacionamento entre objetos irmãos dos dados aninhados. Usando a carga de amostra para dados aninhados como exemplo, não é possível criar um relacionamento entre interfaces e software.

Visibilidade do ITOM, se disponível, usa padrões de descoberta aprimorados para identificar e adicionar relacionamentos de IC à tabela Relacionamentos sugeridos no sistema de base. Quando aplicável, use a tabela Relacionamentos sugeridos para selecionar relacionamentos que estejam em conformidade com os padrões Common Service Data Model (CSDM).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **IntegrationHub ETL**e clique no **Nome** de uma integração.
   A página inicial do IntegrationHub ETL lista todas as integrações que existem no sistema, incluindo integrações que foram baixadas de ServiceNow Store.
2. Na página do Assistente do mapa de transformação de ETL, na seção Mapear dados para CMDB e Adicionar relacionamentos da configuração orientada, selecione **Adicionar relacionamentos**.
3. Para adicionar relacionamentos, selecione **Adicionar relacionamento** ou **Adicionar relacionamento condicional** se quiser especificar condições de atributo que devem ser atendidas antes de adicionar um relacionamento. Em seguida, conclua as ações a seguir, conforme necessário.
   O menu da lista **Tipo de relacionamento** muda com base na classe primária e secundária selecionadas:
   - Se houver um relacionamento dependente, a lista será desabilitada e o tipo de relacionamento será preenchido automaticamente.
   - Se houver mais de um relacionamento dependente, a lista exibirá as opções de relacionamento de contenção e hospedagem e o tipo de relacionamento de contenção será preenchido automaticamente.
   - Se não houver nenhum relacionamento dependente, a lista exibirá os **relacionamentos sugeridos** com o primeiro relacionamento sugerido selecionado automaticamente, seguido pelos tipos de relacionamento do sistema de base.
   - Se não houver nenhum relacionamento sugerido, a lista exibirá os **relacionamentos não sugeridos**, seguidos pelos tipos de relacionamento do sistema de base.
4. Clique em **Salvar** para salvar as alterações atuais ou em **Marcar como concluído**.

   Um carimbo de data/hora aparece no cabeçalho quando você clica em **Salvar**, e permanece durante a sessão do IntegrationHub ETL para o mapa de transformação de ETL. Quando você entra novamente na sessão ou alterna entre mapas de ETL, o carimbo de data/hora desaparece.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizar resultados do mapeamento

Visualize os resultados da integração de dados de exemplo.

Antes de Iniciar

Função exigida: cmdb_inst_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Execute um teste de integração e exiba um resumo dos resultados para os dados de amostra (por padrão, até 100 registros). O resumo inclui números totais de relacionamentos que foram criados, classes mapeadas, cargas parciais e incompletas que o IRE não pôde processar. Você também pode exibir mensagens detalhadas do Mecanismo de transformação robusta (RTE) e do Mecanismo de reconciliação de identificação (IRE).

Nota:
A maioria das mensagens de log do IntegrationHub ETL (de RTE e IRE) são informativas. No entanto, mesmo se as propriedades do sistema `com.glide.import_set.importlog_level` e `glide.importlog.log_to_table` estiverem definidas para não adicionar mensagens de log INFO, o IntegrationHub ETL renderizará as mensagens do log de INFO. Para obter mais detalhes sobre essas propriedades, consulte Propriedades de import sets .

Depois de exibir os detalhes na página de resumo, você pode retornar a qualquer etapa para fazer ajustes e executar novamente a integração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **IntegrationHub ETL**e clique no **Nome** de uma integração.
   A página inicial do IntegrationHub ETL lista todas as integrações que existem no sistema, incluindo integrações que foram baixadas de ServiceNow Store.
2. Na página do Assistente de mapa de transformação de ETL, na seção Visualizar resultados de integração de amostra e Programar importação da configuração orientada, selecione **Testar e reverter os resultados da integração**.
3. Na página Resultados de integração de teste e reversão, clique em **Executar integração**.
4. Exiba a página de resumo e clique nas várias guias para ver os resultados da execução de integração para as classes do CMDB afetadas. Você pode clicar no para abrir formulários de IC e exibir as informações.

   Nota:
   A ordem das colunas de atributo segue a lista de colunas padrão da classe na plataforma. Primeiro, as colunas padrão da classe aparecem da esquerda para a direita, seguidas pelo restante das colunas de atributo organizadas em ordem alfabética. Por exemplo, para ver a lista de colunas padrão da classe Computadores, navegue até **Tudo** > **Configuração** > **Computadores**.

5. **Opcional:** Selecione qualquer guia de classe e clique em **Editar mapeamento** para retornar à página Selecionar classes do CMDB para mapear dados de origem, onde você pode revisar e alterar as configurações de mapeamento.

   Nota:
   Clicar em **Editar Mapeamento** reverte todas as mudanças que foram feitas no CMDB como resultado desta execução de integração.

6. **Opcional:** Clique na guia **Relacionamentos** e revise todos os relacionamentos que foram criados. Clique em **Editar Relacionamentos** para retornar à página Adicionar Relacionamentos, onde você pode revisar e alterar qualquer configuração de relacionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Clicar em **Editar Mapeamentos** reverte todas as mudanças que foram feitas no CMDB como resultado desta execução de integração.

7. Clique nas guias **Log de erros**, **Log de atividades** ou **Log de aviso** para ver os respectivos detalhes registrados pelo IRE e RTE durante a integração.

   Os registros de log do IRE são agrupados por categorias e organizados pela respectiva classe. Para mensagens de log IRE, a coluna Mensagem contém somente as próprias mensagens que foram extraídas da mensagem de log bruta. A coluna Mensagem de log contém a mensagem de log completa, que inclui classe e categoria, além da própria mensagem em si. Os logs de RTE aparecem na categoria Outros.

   Use o botão de alternância **Detalhamento** para mudar o modo de exibição das colunas Mensagem e Mensagem de log:

   - Detalhamento ativado: mostra o texto completo expandido das mensagens de log.
   - Detalhamento desativado: mostra uma versão resumida das mensagens de log. O texto completo expandido das mensagens de log aparece quando você aponta para uma mensagem.

8. Clique nas guias **Cargas incompletas** e **Cargas parciais** para obter detalhes sobre cargas de IRE para a execução de integração.
9. Selecione **Marcar como concluído**. A caixa de diálogo Opções de reversão é exibida e você pode escolher qualquer uma das opções a seguir.
   - **Reter dados**: todas as mudanças do CMDB resultantes desta integração são retidas.
   - **Executar reversão**: todas as mudanças do CMDB resultantes desta integração são revertidas e o CMDB é restaurado ao seu estado de antes da execução da integração.

Fornecer programação da integração

Configure uma programação para importar dados ao CMDB usando este mapa de transformação de ETL.

Antes de Iniciar
Função exigida: cmdb_inst_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **IntegrationHub ETL**e clique no **Nome** de uma integração.
   A página inicial do IntegrationHub ETL lista todas as integrações que existem no sistema, incluindo integrações que foram baixadas de ServiceNow Store.
2. Na página do Assistente do mapa de transformação de ETL, na seção Visualizar resultados de integração de amostra e Programar importação da configuração orientada, selecione **Definir programação de importação**.
3. Na página Fornecer Programação, clique em **Definir Programações**.
4. Na exibição de lista de Importações de dados programadas (que é aberta em uma nova guia), clique em **Novo**.
5. Preencha o formulário de Importação programada de dados e clique em **Enviar**.
   Consulte Programar uma importação de dados para obter detalhes sobre os campos de formulário.
6. Clique em **Marcar como concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de transformação no IntegrationHub ETL

Use várias transformações no IntegrationHub ETL para converter e preparar dados de origem para mapeamento para o CMDB.

As transformações da a aplicação da Store Integration Commons for CMDB também estão disponíveis no IntegrationHub ETL.

Concatenação

Combina os valores dos campos de entrada em uma só cadeia de caracteres, juntando-os no campo opcional *joining_string*.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_concat_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*
Campos adicionais	*joining_string* (opcional)

Exemplo	
Entrada	“input_1”, “input_2”, “input_3”
Campos adicionais	*joining_string* = ”, ”
Resultado	“input_1, input_2, input_3”

Converter para booliano

Converte o valor de entrada para um booliano. Os valores "true" e "1" são convertidos para "true" (sem distinção entre maiúsculas e minúsculas) e qualquer outro valor é convertido para "false".

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_to_boolean_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*

Exemplos:

- Todas as entradas a seguir retornam "true":
  - verdadeiro
  - 1
- Todas as entradas a seguir retornam "false":
  - “Input_1”
  - “”

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- 0
- 11

Converter em Data

Tenta converter o valor de entrada em um valor `GlideDateTime` aplicando o `date_format` ao valor de entrada. Tenta converter diretamente usando `GlideDateTime` se `date_format` estiver incorreto.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_to_date_operation
Campos de entrada	`source_sys_rte_eb_field`
Campo de saída	`target_sys_rte_eb_field` Retorna um valor vazio se não for possível analisar.
Campos adicionais	`date_format` (Formato de data simples do Java)

Exemplo	
Entrada	"2018/09/20 11:21:00 a.m. EST”
Campos adicionais	`date_format` = “aaaa-MM-dd hh:mm:ss a z”
Resultado	“2018-09-20 16:21:00”

Exemplo	
Entrada	"2018/09/20 01:21:00 PM EST”
Campos adicionais	`date_format` = “aaaa-MM-dd hh:mm:ss a z”
Resultado	“2018-09-20 18:21:00”

Exemplo	
Entrada	"09/20/18”
Campos adicionais	`date_format` = “aaaa-MM-dd hh:mm:ss a z”
Resultado	“0018-09-20 00:00:00”

Converter em Numérico

Converte o valor de entrada em um número.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_to_numeric_operation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field* Se o valor de entrada não for numérico, a saída estará vazia.

Exemplo	
Entrada	1.23
Resultado	1.23

Exemplo	
Entrada	1.00
Resultado	1

Exemplo	
Entrada	input_1
Resultado	nulo

Exemplo	
Entrada	dois
Resultado	nulo

Cópia

Copia o valor do campo de origem para todos os campos de destino.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_copy_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_fields*
Campos adicionais	*overwrite_existing_value* (opcional, booliano): se **true**, os valores dos campos de destino serão substituídos. Caso contrário, qualquer valor não vazio não será substituído.

Extrair numérico inicial

Define o campo de destino como o primeiro valor numérico encontrado no campo de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_extract_numeric_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*
Campos adicionais	• *decimal_places* (opcional, número): força a saída a ter um número especificado de casas decimais. • *remainder_target_field* (opcional, referência a um campo): definido como o restante aparado do campo de origem, após remover o primeiro valor numérico.

Exemplo	
Entrada	“100 mb”
Resultado	"100”

Exemplo	
Entrada	“100.123 mb”
Resultado	“100.123"

Exemplo	
Entrada	“100.123 mb”
Campos adicionais	*decimal_places* = 2
Resultado	“100.12”

Exemplo	
Entrada	“100 mb”
Campos adicionais	*decimal_places* = 2
Resultado	“100.00”

Exemplo	
Entrada	“100 mb”
Campos adicionais	*remainder_target_field* = <field>
Resultado	“100” e <field> = “mb”

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa do glide

Executa uma pesquisa no banco de dados em *target_table*.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_glide_lookup_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_fields*
Campos adicionais	• *target_table* • *glide_matching_fields* (cadeia de caracteres): lista separada por vírgulas de nomes de coluna na tabela de destino. Para cada campo de entrada em *source_sys_rte_eb_fields*, deve haver um número igual de valores em *glide_matching_fields* • *glide_target_fields* (cadeia de caracteres): lista separada por vírgulas de nomes de coluna na tabela de destino. Para cada campo de destino em *target_sys_rte_eb_fields*, deve haver um número igual de valores em *glide_target_fields*.

Exemplo	
Entrada	• Campo de entrada 1:100 South Charles Street, Baltimore • Campo de entrada 2: MD
Campos adicionais	• Tabela de destino: local (cmn_location) • Campos correspondentes ao Glide: street, state • Campos de destino do Glide: sys_id
Resultado	Campo de saída 1: 25ab9c4d0a0a0bb300f7dabdc0ca7c1c

Mínimo/Máximo

Define o campo de destino como o máximo ou mínimo dos valores de todos os campos de entrada.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_min_max_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*
Campos adicionais	• *data_type* (lista de seleção <STRING,NUMERIC,DATE>) • *min_max* (lista de seleção <MIN,MAX>)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo	
Entrada	“2”, “-1”, “0”
Campos adicionais	• *data_type* = NUMERIC • *min_max* = MAX
Resultado	“2”

Exemplo	
Entrada	“a”, “b”
Campos adicionais	• *data_type* = STRING • *min_max* = MAX
Resultado	“b”

Exemplo	
Entrada	“2”, “-1”, “0”
Campos adicionais	• *data_type* = NUMERIC • *min_max* = MIN
Resultado	“-1”

Exemplo	
Entrada	“a”, “b”
Campos adicionais	• *data_type* = STRING • *min_max* = MIN
Resultado	“a”

Script de Entrada Múltipla

Executa um script com várias entradas, definindo a saída *target_field* == para esse script.

Cada campo de origem está disponível dentro da variável "lote" como campos do JavaScript. O nome do campo JavaScript é o atributo do campo da entidade (observando *sys_rte_eb_field.field*, não *sys_rte_eb_field.name*).

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_multi_in_script_operation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_fields*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*
Campos adicionais	• *script* (script) • *use_unique_input_sets* (booliano): quando **true**, somente valores de entrada exclusivos são incluídos no lote de dados para processamento de IRE. Caso contrário, todos os valores de campo do objeto de entrada serão incluídos.

Exemplo para usar *use_unique_input_sets*, com uma função de script que usa *record_type* e *operating_system* como entrada e retorna *record_with_os*:

Dados de entrada

Registro	record_type	operating_system	record_with_os
1	computador	Windows XP	
2	computador	Linux	
3	computador	Windows XP	

Se *use_unique_inputs_sets* estiver definido como **true**, o script processará apenas dois valores (computador + Windows XP e computador + Linux). Se *use_unique_inputs_sets* estiver definido como **false**, cada um dos três valores será processado individualmente (computador + Windows XP, computador + Linux e computador + Windows XP).

Script de exemplo:

```
(function(batch, output) {
   for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
         // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
         // batch[i].<field> gives access to the field value
         var in0 = gs.nil(batch[i].record_type) ? '' : batch[i].record_type;
         var in1 = gs.nil(batch[i].operating_system) ? '' : batch[i].operating_system;
         // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
         output[i] = in0 + "_" + in1;
      }
   }
})(batch, output);
```

Script de exemplo:

```
/* Example Script
 // In this example the script input fields are 'input_field_1', 'input_field_2' - replace
these with the fields used as script inputs // There is a static field 'input' that has all the input
field values concatenated with a '|' (function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {

        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input_field_1; //Value of the first source field.
        var b = batch[i].input_field_2; //Value of the second source field.

        //step2: Your script/code goes here.
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            var c = a + b;

            //step3: set the output for each elements
            output[i] = b;
        }

    })(batch, output);
    */
```

Substituir regex

Substitui cada substring da cadeia de caracteres de entrada que corresponde ao *match_regex* especificado, com o valor da cadeia de caracteres *replacement_regex* especificado.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_regex_replace_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*
Campos adicionais	• *match_regex* (string, expressão regular) • *replacement_regex* (string)

Exemplo	
Entrada	“String&With(Special)$Characters”
Campos adicionais	• *match_regex* = “[^0-9a-zA-Z]+” • *replacement_regex* = “ ”
Resultado	“Cadeia de caracteres com caracteres especiais”

Substituir

Substitui cada substring da cadeia de caracteres de entrada que corresponda a *match_string* especificado, com o valor da cadeia de caracteres *replacement_string* especificado.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_replace_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*
Campos adicionais	• *match_string* (string) • *replacement_string* (string)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo	
Entrada	“Cadeia de caractere original”
Campos adicionais	• *match_string* = “Original” • *replacement_string* = “Replacement”
Resultado	“Cadeia de caracteres de substiruição”

Arredondar Numérico

Arredonda o valor do número para o número inteiro mais próximo. Itens não numéricos são sendo truncados.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_round_numeric_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*

Exemplo	
Entrada	“1.5”
Resultado	"2"

Exemplo	
Entrada	“1.4”
Resultado	"1"

Exemplo	
Entrada	"Sou uma cadeia de caracteres"
Resultado	""

Script

Execute um script com entrada, definindo target_field == saíde desse script.

Esta transformação foi substituída pela transformação Script de várias entrada e está incluída para compatibilidade raeversa com as configurações existentes.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_script_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Campos adicionais	• *script* (script) • *use_unique_input_sets* (booliano): quando **true**, somente valores de entrada exclusivos são incluídos no lote de dados para processamento de IRE. Caso contrário, todos os valores de campo do objeto de entrada serão incluídos. Para obter um exemplo e mais detalhes, consulte a transformação Script de várias entrada.

O campo de origem está incluído na variável "lote" como a "entrada" do campo JavaScript.

```
(function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        // batch[i] is the unique set of inputs/individual record
        // batch[i].input gives access to the field value
        var in0 = gs.nil(batch[i].input) ? '' : batch[i].input;
        // output[i] is the output for the specific combination of inputs/individual record
        output[i] = in0 + " modified by script";
    }
})(batch, output);
```

Exemplo:

```
/* Example Script
(function(batch, output) {
    for (var i = 0; i < batch.length; i++) {
        //step1: access the input variables
        var a = batch[i].input; //Value of the source field.

        //step2: Your script/code goes here.
        var b = a + 1;
        //step3: set the output for each elements
        output[i] = b;
    }
})(batch, output);
*/
```

Conjunto

Define o valor do campo de destino para a cadeia de caracteres especificada em *set_value*.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_set_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Campos adicionais	• *set_value* (string) • *overwrite_existing_value* (opcional, booliano): quando **true**, o valor atual do campo de destino é substituído. Caso contrário, um valor não vazio não será substituído.

Divisão

Divide o valor do campo de origem em *splitting_string* e atribui cada item resultante da divisão a *target_sys_rte_eb_fields*, em ordem.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_split_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_fields*
Campos adicionais	*splitting_string* (string)

Exemplo	
Entrada	“value1||value2||value3”, com *target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3}
Campos adicionais	*splitting_string* = ”||”
Resultado	target1 : value1, target2 : value2, target3 : value3

Exemplo	
Entrada	“value1||value2||value3”, com *target_sys_rte_eb_fields* {target1}
Campos adicionais	*splitting_string* = ”||”
Resultado	target1 : value1

Exemplo	
Entrada	“value1”, com *target_sys_rte_eb_fields* {target1,target2,target3}
Campos adicionais	*splitting_string* = ”||”
Resultado	target1 : value1, target2 : <null>, target3 : <null>

Corte

Corta os espaços em branco à esquerda e à direita do valor *source_sys_rte_eb_field* e atribui o resultado a *target_sys_rte_eb_field*. Esta transformação é equivalente ao String.trim() do Java.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_trim_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*

Exemplo	
Entrada	“ value 1 ”
Resultado	“value 1”

Maiúsculo

Coloca o valor *source_sys_rte_eb_field* em maiúsculas e atribui o resultado a *target_sys_rte_eb_field*.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_upper_case_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*

Exemplo	
Entrada	“value1”
Resultado	“VALUE1”

Corte em Maiúsculas

Combina as transformações de maiúsculas e de corte.

Detalhes	
Tabela	sys_rte_eb_upper_case_trim_operation
Campos de entrada	*source_sys_rte_eb_field*
Campo de saída	*target_sys_rte_eb_field*

Exemplo	
Entrada	“ value1 ”
Resultado	“VALUE1”

Adicionar scripts antes e depois de uma fonte de dados de integração

Adicione scripts personalizados antes e depois de uma fonte de dados de uma aplicação de integração do CMDB. Esses scripts fornecem acesso às cargas de entrada e de saída do IRE. Quando uma integração do CMDB invoca o Mecanismo de Identificação e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reconciliação (IRE), esses scripts são executados antes e depois que o IRE processe a carga de integração.

Antes de Iniciar

Função exigida: cmdb_inst_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **IntegrationHub ETL**.

   A página inicial do IntegrationHub ETL lista todas as integrações que existem no sistema, incluindo integrações que foram baixadas de da ServiceNow Store.

2. Clique no link da **Aplicativo do CMDB** para a integração à qual você deseja adicionar scripts.
3. No formulário da aplicação do studio de integrações do CMDB, na lista relacionada de fontes de dados da aplicação do studio de integrações do CMDB, abra o registro da fonte de dados para a integração do CMDB.
4. No formulário da fonte de dados da aplicação do studio de integrações do CMDB, marque **Executar antes do script** ou **Executar após o script**. Revise os comentários **Antes do script** e **Depois do script** e insira seus scripts personalizados na parte inferior do campo de script.
   Os comentários nos campos de script fornecem detalhes para os scripts anteriores e posteriores. Use essas diretrizes, explicações como quais operações são compatíveis e exemplos ao criar seu script personalizado.
5. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE)

Duplicar um mapa de transformação de ETL

Use um mapa de transformação de ETL existente se você precisar criar um mapa que seja semelhante ao mapa existente. Selecione um mapa existente, especifique uma nova fonte de dados para o novo mapa duplicado e mude ou mantenha as demais configurações, como transformações de dados.

Antes de Iniciar

A fonte de dados do novo mapa de transformação de ETL duplicado deve atender aos seguintes requisitos:

- O esquema da fonte de dados deve ser idêntico ao esquema do mapa de transformação de ETL original. Por exemplo, ambas as fontes de dados devem ter um número idêntico de colunas e rótulos de coluna idênticos.
- A fonte de dados deve existir previamente.
- A fonte de dados não deve ser usada em nenhum outro mapa de transformação de ETL.

Função exigida: cmdb_inst_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Configuração** > **IntegrationHub ETL**.
   A página inicial do IntegrationHub ETL lista todas as integrações que existem no sistema, incluindo integrações que foram baixadas da ServiceNow Store.
2. Clique em **Duplicar** e preencha o formulário Dupicar mapa de transformação de ETL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Duplicado de	O mapa de transformação de ETL a partir do qual será duplicado.
Aplicação do CMDB	Aplicação do CMDB associada ao mapa de transformação de ETL. Você pode selecionar **Adicionar novo** para adicionar a **Aplicação do CMDB** e os campos da **Origem do Discovery** a nova aplicação do CMDB.
Origem do Discovery	Origem do Discovery associada a uma nova aplicação do CMDB. Aparece se você definir a **aplicação do CMDB** como **Adicionar novo**.
Nome da Aplicação CMDB	Nome de uma nova aplicação do CMDB. Aparece se você definir a **aplicação do CMDB** como **Adicionar novo**.
Nome	Nome do mapa de transformação de ETL.
Fonte de Dados	O feed de origem, exclusivo para este mapa de transformação de ETL, de onde os dados de origem brutos são importados.

3. Clique em **Criar duplicação**.

Resultado
Os dados do novo mapa de transformação de ETL duplicado são importados e a tarefa **Importar dados de origem e fornecer detalhes básicos** é definida como concluída.

O que Fazer Depois
Continue com as próximas etapas nas etapas de configuração orientada para revisar os dados importados e concluir a integração usando o mapa de transformação de ETL duplicado.

Conectores do Service Graph

Conectores do Service Graph são as integrações predefinidas que ingerem dados em Configuration Management Database (CMDB) de fontes de terceiros de diferentes domínios, como segurança, servidor, software ou monitoramento, internet das coisas (IoT) e nuvem.

Importante:
Consulte Conectores do Service Graph disponíveis para obter uma lista de conectores fornecida por ServiceNow.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral

Como um app criado especificamente, você pode usar um Conector do Service Graph para manter a qualidade e a consistência dos dados de terceiros em seu CMDB.

Este vídeo fornece uma visão geral da Conectores do Service Graph.

Service Graph Connectors

Os conectores também garantem que os dados de terceiros sejam mapeados para os locais corretos em seu CMDB conforme especificado por Common Service Data Model (CSDM). O CSDM permite que os produtos ServiceNow usem os dados e aumenta a precisão dos relatórios. Para obter mais informações, CSDM consulteCommon Service Data Model.

O Conectores do Service Graph gerencia o pipeline de dados de configuração nas seguintes etapas:

1. Adicione os dados identificando classe, atributo e fontes de dados usando as regras de identificação.
2. Padronize os dados para estar em conformidade com o CMDB.
3. Reconcilie os dados em uma única imagem coerente usando as regras de reconciliação.
4. Inclua os dados em seu CMDB.

A configuração assistida fornecida em cada conector orienta você nas etapas de configuração. Você pode rastrear o status e os resultados de processamento de todas as integrações instaladas usando o painel de integrações, fornecido com o store appComponentes comuns de integração para CMDB. Para obter mais informações, consulte Componentes comuns de integração para CMDB (2.12.0).

Nota:
O app Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas em usoConectores do Service Graph. Para obter mais informações, consulte Painel de integrações de CMDB.

Capacidades-chave

Dados íntegros

Mantém dados usando o CMDB de várias origens.

Melhoria da experiência

Reduz a personalização e o tempo de retorno ao acelerar os tempos de implantação com opções de configuração intuitivas e orientação disponível por meio da configuração assistida fornecida com o Conectores do Service Graph.

Risco reduzido

Garante que os Conectores do Service Graph sejam compatíveis e atualizados com os parceiros certificados.

Como usar o Conectores do Service Graph

Você pode usar Conectores do Service Graph para aplicações comuns do ServiceNow Store.

Ao usar Conectores do Service Graph, você pode impor práticas de governança e design de dados. Algumas das práticas de exemplo que são obrigatórias usando Conectores do Service Graph são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Associar consistentemente dados a tipos de IC específicos. Por exemplo, os endereços IP são sempre atribuídos a interfaces de rede em vez de uma combinação de interfaces e servidores. Garantir que os produtos ServiceNow saibam onde encontrar dados de terceiros. Para obter mais informações, consulte Classificações e dependência de classes do CMDB.
- Usando o mecanismo de identificação e reconciliação (IRE) para identificar e classificar dados corretamente antes que eles sejam carregados no CMDB. Impedindo ICs duplicados e garantindo que os valores de atributo sejam consistentes em várias fontes de dados.

  Para obter informações sobre as regras relacionadas a IRE usadas no Conectores do Service Graph, consulte os seguintes tópicos:

  - Identificação e Reconciliação do CMDB
  - Regras de identificação
  - Regras de reconciliação
  - Criar uma regra de fonte de dados do IRE
  - Como detectar ICs duplicados
  - Criar uma regra de atualização de dados
  - Criar uma regra de inclusão de identificação
- Usando a funcionalidade IntegrationHub ETL para que os dados sejam transformados e carregados da maneira mais rápida e eficiente. Para obter mais informações, consulte IntegrationHub ETL (3.2).

Resolvendo Conector do Service Graph problemas

Você pode usar a aplicação com escopo das Ferramentas de suporte do Conector do Service Graph para resolver problemas ou executar uma análise geral em um Conector do Service Graph instalado na sua instância. Consulte Ferramentas de suporte do Conector do Service Graph.

Conectores do Service Graph disponíveis

Você pode usar um Conector do Service Graph para importar e integrar dados de terceiros em CMDB classes e propriedades.

Importante:
Visite o ServiceNow Store site para exibir a lista mais recente de todos os Conectores do Service Graph.

Selecione uma aplicação para saber mais sobre o Conector do Service Graph disponível para ingestão de dados do aplicativo em seu CMDB.

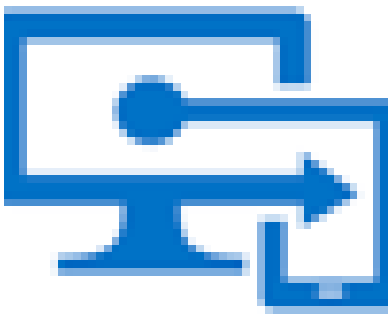
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Provedores de nuvem

AWS	GCP	Microsoft Azure

Endpoint ou aplicações de gestão de ativos de TI

Jamf	Microsoft Intune	Microsoft SCCM
		
Tanium	**VMware Espaço de UEM do ONE**	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações de monitoramento e observabilidade

AppDynamics	Datadog	Dynatrace
OpenTelemetry	New Relic	SolarWinds

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soluções de segurança

Microsoft Defender for Endpoint	**Microsoft Active Directory**	**Qualys**
Rapid7		

Software, servidor ou aplicações de rede

Infoblox		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações tecnológicas operacionais (OT)

Claroty CTD	**Microsoft Defender for IoT (Console de gestão no local)**	**Microsoft Defender for IoT (Azure)**
Operational Technology (importação do Excel)		

Conectores criados pelo parceiro

Conectores do Service Graph podem ser criados por parceiros e fornecedores. Para obter uma lista de conectores criados por parceiros, consulte ServiceNow Store site.

Ferramentas de suporte do Conector do Service Graph

Você pode usar a aplicação ServiceNow® Ferramentas de suporte do Conector do Service Graph para resolver problemas ou executar uma análise geral em um Conector do Service Graph instalado na sua instância.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

A aplicação Ferramentas de suporte do Conector do Service Graph inclui conversas pré-criadas como uma resposta a um tipo de problema e permite resolver Conector do Service Graph problemas e executar uma análise geral.

A aplicação fornece a capacidade de depurar e resolver os seguintes tipos de problemas:

Problemas de conexão

Dependendo da fonte de dados selecionada, solicita para atualizar ou definir as propriedades necessárias, permite executar a ação Flow Designer correspondente ao conector manualmente e fornece um link para logs HTTP para verificar a resposta da fonte de dados.

Problemas de dados

Verifica se há personalizações nas regras do mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE), regras de reconciliação, regras de negócios e mapeamentos. Revisa o campo e a importação que estão causando o problema, reprocessa a linha de importação e fornece as informações de transformação completas. Além disso, fornece etapas adicionais de solução de problemas.

Problemas de desempenho

Dependendo da fonte de dados e do conjunto de importação selecionados, faz uma verificação de desempenho básica e revisa o histórico das Configuration Management Database (CMDB) execuções de integração.

Problemas de mapeamento

Revisa mapeamentos para campos de entrada e saída usando a aplicação da Store IntegrationHub ETL.

A conversa do chatbot também direciona para a página principal dos artigos de conhecimento na base de conhecimento Now Support, se disponível para um conector.

Instalar ferramentas de suporte do Conector do Service Graph

Você pode instalar as ferramentas de suporte do Conector do Service Graph se tiver a função de administrador. O aplicativo instala plug-ins e aplicativos ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com as ferramentas de suporte do Conector do Service Graph:

Integration Commons for CMDB (sn_cmdb_int_util)

Contém o CMDB Painel de integrações e um conjunto de transformações do RTE (Robust Transform Engine, mecanismo de transformação robusta) e inclusões de script.

Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

Fornece assistência de serviço de TI usando várias conversas Gestão de serviços de TI (ITSM) pré-criadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Ferramentas de suporte do Conector do Service Graph (sn_sgc_support) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
4. Selecione **Instalar**.

Resolvendo Conector do Service Graph problemas

Você pode usar a aplicação Ferramentas de suporte do Conector do Service Graph para iniciar uma conversa de chatbot com um agente virtual e resolver um problema ou executar uma análise geral em um Conector do Service Graph instalado em sua instância.

Se um usuário com a função de administrador tiver instalado a aplicação Ferramentas de suporte do Conector do Service Graph, você poderá iniciar uma conversa de bate-papo com um agente virtual para resolver Conector do Service Graph problemas. A aplicação inclui conversas pré-criadas como resposta a um tipo de problema.

Você pode usar as conversas pré-criadas para depurar e resolver os seguintes tipos de problemas:

Problemas de conexão

Dependendo da fonte de dados selecionada, o agente virtual sugere que você atualize ou defina as propriedades necessárias, execute a ação Flow Designer correspondente ao conector manualmente e verifique a resposta da fonte de dados usando logs HTTP.

Problemas de dados

O agente virtual sugere que você verifique se há personalizações nas regras do mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE), regras de reconciliação, regras de negócios e mapeamentos. Revise o campo e a importação que estão causando o problema, reprocesse a linha de importação e exiba as informações de transformação completas. Além disso, sugere executar etapas adicionais de solução de problemas.

Problemas de desempenho

Dependendo da fonte de dados e do conjunto de importação selecionados, o agente virtual sugere que você faça uma verificação básica de desempenho e revise o histórico das Configuration Management Database (CMDB) execuções de integração.

Problemas de mapeamento

O agente virtual sugere que você revise os mapeamentos dos campos de entrada e saída usando a aplicação da Store IntegrationHub ETL.

Resolver um problema Conector do Service Graph

Resolva os Conector do Service Graph problemas ou execute uma análise geral usando o módulo de solução de problemas disponível para Conectores do Service Graph.

Antes de Iniciar

Instalar ferramentas de suporte do Conector do Service Graph

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Solução de problemas**.
2. Na janela do Now Support, selecione **Clique aqui para iniciar uma nova conversa**.
3. Selecione **Mostrar tudo**.
4. Selecione **Ajuda do Conector do Service Graph**.
5. Selecione uma opção de ajuda.
6. Com base na opção de ajuda selecionada, siga as instruções de ajuda para resolver um problema ou executar uma análise geral.
7. **Opcional:** Feche a conversa selecionando **Encerrar o bate-papo**.

Conector do Service Graph para Active Directory

O Conector do Service Graph para Active Directory recupera informações do computador e do software do produto Microsoft Active Directory (AD) e as importa para o Configuration Management Database (CMDB) na sua instância.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões com suporte

As versões da família Tokyo, Utah e Vancouver da ServiceNow são compatíveis.

Casos de uso

- Gerencie seus ativos do Microsoft AD a partir da instância da ServiceNow.
- Inclua detalhes de computador e software sobre seus ativos do produto Microsoft AD (Active Directory) e armazene-os nas classes de item de configuração (IC) apropriadas no seu CMDB.

Configuração assistida

Use o recurso de configuração orientada do Service Graph Connector for Active Directory para ajudá-lo a configurar sua integração em uma sequência organizada de tarefas.

Configurar o Conector do Service Graph para Active Directory

Depois de seguir as instruções fornecidas para baixar e ativar a aplicação Conector do Service Graph para Active Directory, consulte Download an application from the ServiceNow Store for the first time e Install a Security Operations integration . Há algumas etapas que você precisa concluir antes de configurar esta integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de começar

Obtenha ou verifique se você tem uma Unidade de assinatura com base na aplicação IT Operations Management (ITOM) Visibility ou na aplicação ITOM Discovery.

Consulte o PDF de visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow fornecido com a página de listagem da aplicação Conector do Service Graph para Active Directory na Store. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados", para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este conector de gráfico de serviço, mas que ainda não são gerenciados pelo ITOM Visibility ou ITOM Discovery, esses recursos aumentarão a assinatura Consumo de unidade dessa aplicação.

Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Função: o administrador é necessário para baixar e instalar (ativar) aplicações em sua instância.

- Verifique a instalação ou instale a aplicação Integration Commons for CMDB disponível na ServiceNow Store.
- Verifique a instalação ou instale a aplicação CMDB CI Class Models disponível na ServiceNow Store.
- Ative a aplicação ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar esta aplicação.
- Verifique se você tem a aplicação de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license).
- Configuração assistida (com.sn.ads.setup).

Configure e teste as conexões da sua integração com a Configuração assistida

Configure suas conexões, configure importações programadas, verifique conexões bem-sucedidas e, opcionalmente, adicione várias instâncias na Configuração assistida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Active Directory** > **Configuração**.
2. Na página inicial Bem-vindo à Configuração assistida, selecione **Continuar**.
3. Na página Experiência exibida, selecione **Melhor experiência** seguido de **Continuar**.
4. Na página exibida, selecione **Configurar detalhes do servidor LDAP**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um único servidor LDAP é fornecido junto com a aplicação. Este servidor inclui uma unidade organizacional (OU) de computador que recupera as informações de objeto de um computador da OU dos computadores.

5. Verifique os valores ou preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome exclusivo para o servidor LDAP, por exemplo, SGC-AD-computer.
Aplicação	Conector do Service Graph somente leitura para Active Directory.
Ativo	Selecionado.
Nome distinto de login	Nome de login do servidor AD.
Senha de login	Senha para o servidor AD.
Diretório de pesquisa inicial	Diretório no qual você deseja pesquisar, por exemplo, DC=Ops
MID Server	MID Server dedicado para a conexão.

6. Selecione **Atualizar**.
7. Selecione **Marcar como concluído** no canto inferior esquerdo, seguido por **Continuar**.
   A página Testar a conexão do servidor LDAP é exibida. Aqui, você pode confirmar se a conexão do servidor LDAP está operacional com base nas informações fornecidas na etapa anterior.
8. Selecione o link **Testar conexão** em Links relacionados.
   Se a conexão for bem-sucedida, uma mensagem será exibida. Se o teste de conexão falhar, revise os campos Mensagem e Sugestão para saber como prosseguir.
9. Após uma conexão bem-sucedida, selecione **Atualizar**.
10. Selecione **Marcar como concluído** no canto inferior esquerdo, seguido por **Continuar**.
    A página Adicionar várias instâncias é exibida. Para adicionar várias instâncias, você deve atualizar o acesso à fonte de dados. Você deve editar as permissões na tabela Fonte de dados [sys_data_source] para criar uma fonte de dados para a nova conexão no Conector do Service Graph para Active Directory.
11. Siga estas etapas para editar permissões.
    a. Altere o escopo do Conector do Service Graph para Active Directory para **Global**.
    b. Selecione **Entrada** na lista.
    c. Com a guia Acesso à aplicação selecionada, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar**e **Pode excluir**.
    d. Selecione **Salvar** e altere o escopo para **Service Graph Connector for Active Directory**.
       Em seguida, atualize o acesso à importação de dados programada. É preciso editar as permissões na tabela Importação de dados programada [scheduled_import_set] para criar uma importação programada para a nova conexão no Conector do Service Graph para Active Directory.
12. Para editar permissões de importação de dados programada, repita a etapa 11.
    Em seguida, atualize o acesso à definição de OU do LDAP. É preciso editar as permissões na tabela de definições de OU LDAP [ldap_ou_config] para criar uma importação programada para a nova conexão no Conector do Service Graph para Active Directory.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. Para editar permissões para a definição de LDAP OU, repita a etapa 11.
14. Selecione **Adicionar outro servidor LDAP**.
15. Verifique os valores ou preencha os campos.

Campo	valor
Tipo de servidor LDAP	Active Directory
Nome do servidor	Nome do servidor LDAP
URL do servidor	URL, por exemplo, ldap://host-name:333/
Iniciar diretório de pesquisa	Diretório que você deseja pesquisar, por exemplo, DC=SecOps.

16. Selecione **Enviar**.
    Após o envio, serão necessárias mais informações para concluir a configuração do servidor.
17. Verifique os valores ou preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome exclusivo para o servidor LDAP, por exemplo, SGC-AD-computer.
Aplicação	Conector do Service Graph somente leitura para Active Directory.
Ativo	Selecionado.
Nome distinto de login	Nome de login do servidor AD.
Senha de login	Senha para o servidor AD.
Diretório de pesquisa inicial	Diretório no qual você deseja pesquisar, por exemplo, DC=SecOps
MID Server	MID Server dedicado para a conexão.

18. Selecione **Atualizar**.
19. Selecione o servidor na lista.
20. Você pode modificar os seguintes campos, se necessário.
    - Nome diferenciado de login.
    - Senha de login
    - Diretório de pesquisa inicial
    - URL do servidor LDAP
    - MID Server
21. Selecione o link **Testar conexão** em Links relacionados.
    Se a conexão for bem-sucedida, uma mensagem será exibida. Se o teste de conexão falhar, revise os campos Mensagem e Sugestão para saber como prosseguir.
22. Após uma conexão bem-sucedida, selecione **Atualizar**.
23. Selecione **Marcar como concluído** no canto inferior esquerdo, seguido por **Continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

24. Para adicionar outro servidor, repita as etapas 14 a 21.
    A próxima etapa é configurar os trabalhos programados para importar dados do servidor do Active Directory.
25. Selecione **Configurar os trabalhos programados**.
26. No formulário Importação de dados programada, selecione **Periodicamente** para a frequência de execução.
27. Selecione **Executar agora** para iniciar uma importação.
28. Após uma conexão bem-sucedida, selecione **Atualizar**.
29. Selecione **Marcar como concluído** no canto inferior esquerdo, seguido por **Continuar**.

Exibição de dados importados para o Conector do Service Graph do Active Directory

Os dados da fonte de dados do Active Directory são mapeados para as definições de classe do Item de configuração (IC) do CMDB da ServiceNow e transformados usando o RTE (Robust Transform Engine). Os dados são inseridos no ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Tabelas de destino

Depois de concluir a configuração orientada, configure a integração para extrair dados periodicamente do Active Directory. Os dados são carregados nas tabelas a seguir.

Você pode usar a aplicação Integration Hub ETL para exibir os mapas de dados.

- Importação do SGC Active Directory [sn_sec_sgc_ad_active_directory_import]. Esta é uma tabela de preparação.
- Computador [cmdb_ci_computer].
- Software [cmdb_ci_spkg], [cmdb_software_instance], [cmdb_sam_sw_install].
- Computador do SGC Active Directory [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer].

Classes do CMDB de destino no conector do Service Graph do Active Directory

Os seguintes atributos da tabela Computer [cmdb_ci_computer] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Categoria	categoria
ID do objeto	object_id
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Submetido a check-out	check_out
Fazer check-in	check-in
Primeira descoberta em	first_discovered
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Chave	chave
Versão	versão

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Instalar em	installed_on
Nome do produto	software

Os atributos a seguir na tabela Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] são preenchidos pelos dados coletados.

Nome de exibição	display_name
Versão	versão
Origem do Discovery	discovery_source

Os seguintes atributos da tabela SGC Active Directory Computer [sn_sec_sgc_ad_active_directory_computer] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Conta expira	expira em conta
Contagem de senhas incorretas	conta_senha_malvada
Hora de senha incorreta	hora_da_senha_ruim
Página de código	página_código
Nome comum	cn
Código do país	código_do_país
Descrição	descrição
Nome de visualização	display_name
Nome diferenciado	nome_diferenciado
DN	dn
Dscoredados de propagação	dscore_propagation_data
Tipo de instância	instance_type
Objeto do sistema Iscrítico	iscritical_system_object
Palavras-chave	palavras-chave
Último logon	last_logon

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Sinalizadores de política local	local_policy_flags
Contagem de logons	logon_count
Membro de	membro_de
Conta de serviço Ms-DS-Host	msds_host_service_account
Tipos de criptografia compatíveis com MS-DS	msds_support_ncryptiontypes
Nome	nome
Classe de objeto	object_class
GUID do objeto	object_guid
Outros objetos conhecidos	outros_objetos_bem_conhecidos
Última senha definida	pwd_last_set
ID do grupo primário	primary_groupid
Nome do SamAccount	sam_account_name
Tipo de SamAccount	sam_account_type
Informações de vinculação de serviço	informações_de_vinculação_de_serviço
Nome da classe de serviço	service_class_name
Nome DNS do serviço	service_dns_name
Tipo de nome DNS do serviço	service_dns_name_type
Nome principal do serviço	service_principal_name
Mostrar somente na exibição avançada	show_in_advanced_view_only
Fonte	fonte
Controle de conta de usuário	usuário_conta_controle
USN alterado	usn_changed
USN criado	usn_created
Quando alterado	quando_mudou

Tradução automática

Conector do Service Graph para AWS (2.4.0)

Use o Conector do Service Graph para AWS para trazer com segurança Amazon Web Services (AWS) os dados para a sua ServiceNow instância.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

A integração usa AWS tecnologias nativas e AWS práticas recomendadas de segurança para permitir que as equipes de nuvem conectem os dados ao ServiceNow fluxo de trabalho. Para obter mais informações sobre o Conector do Service Graph para AWS, confira o artigo Service Graph Connector for AWS - Introdução no site ServiceNow Community.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versões compatíveis

Versões ServiceNow compatíveis:

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Casos de uso

A seguir estão exemplos de como você pode usar o Conector do Service Graph para diferentes aplicações de ServiceNow:

- Visibilidade sobre os recursos, os relacionamentos e o estado da nuvem em tempo real.
- Descoberta profunda de Aplicações para resultados de ITAM/SAM.
- Resultados de Governança e Conformidade.

Informações importantes para upgrade Conector do Service Graph para AWS

Antes de iniciar o processo de upgrade, conclua as seguintes tarefas:

- Se houver personalizações, exclua os registros associados ao Conector do Service Graph para AWS da tabela Atualizações do cliente [sys_update_xml]. Consulte Customer Updates table .
- Atualize todas as dependências.

Depois de instalar a versão mais recente do Conector do Service Graph para AWS:

- Execute uma importação completa de dados da sua instância AWS. Certifique-se de ter removido o valor do campo **last_run_datetime** da tabela Fonte de dados [sys_data_source] para as fontes de dados AWS.
- Baixe e execute novamente os scripts AWS. Consulte Configurar ambiente da AWS.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para AWS fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Nota:
Na versão Conector do Service Graph para AWS 2.3.0:

- Os scripts CloudFormation disponíveis no conector são mais protegidos com permissões de gestão de acesso e identidade (IAM) com escopo; exigindo menos permissões do usuário para importar dados de AWS.
- O Send-Command em AWS documentos do gerenciador de sistemas (documentos SSM) tem um comando adicional para oferecer suporte à descoberta profunda de dados do banco de dados.
- O processo de manipulação de erros de HTTP retorna resultados mais precisos para casos de falha de importação.

Portanto, ao atualizar da versão Conector do Service Graph para AWS 2.2.1 ou anterior, certifique-se de ter usado a configuração orientada para baixar e executar os scripts atualizados do CloudFormation.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações AWS no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do AWS são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Nota:
Se o campo **Usar data e hora da última execução** na tabela Fonte de dados [sys_data_source] estiver vazio para as fontes de dados AWS, o conector importará os dados de linha de base. Se o campo tiver dados, o conector importará somente novos dados.

As tabelas a seguir listam as fontes de dados incluídas para AWS e as tabelas de preparação correspondentes nas quais os dados importados são carregados.

Fontes de dados e tabelas de preparação para AWS

Fonte de dados	Tabela de preparação
SG-AWS-API-Gateway	SG-AWS-API-Gateway [sn_aws_integ_sg_aws_api_gateway]
SG-AWS-Datacenters	SG-AWS-Datacenters [sn_aws_integ_sg_aws_datacenters]
SG-AWS-DynamoDb	SG-AWS-DynamoDb [sn_aws_integ_sg_aws_dynamodb]
SG-AWS-EC2	SG-AWS-EC2 [sn_aws_integ_sg_aws_ec2]
SG-AWS-EKS-Cluster	SG-AWS-EKS-Cluster [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster]
SG-AWS-EKS-Cluster-2	SG-AWS-EKS-Cluster-2 [sn_aws_integ_sg_aws_eks_cluster_2]
SG-AWS-EKS-FULL	SG-AWS-EKS-FULL [sn_aws_integ_sg_aws_eks_full]
SG-AWS-ELB-V1	SG-AWS-ELB-V1 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v1]
SG-AWS-ELB-V2	SG-AWS-ELB-V2 [sn_aws_integ_sg_aws_elb_v2]
SG-AWS-Generic-Resources **Nota:** Importa dados de quaisquer recursos genéricos que não sejam rastreados por outras fontes de dados.	SG-AWS-Generic-Resources [sn_aws_integ_sg_aws_generic_resources]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fontes de dados e tabelas de preparação para AWS

Fonte de dados	Tabela de preparação
SG-AWS-Hardware-Type	SG-AWS-Hardware-Type [sn_aws_integ_sg_aws_hardware_type]
SG-AWS-Image-Id	SG-AWS-Image-Id [sn_aws_integ_sg_aws_image_id]
SG-AWS-Image-Private	SG-AWS-Image [sn_aws_integ_sg_aws_image]
SG-AWS-Lambda	SG-AWS-Lambda [sn_aws_integ_sg_aws_lambda]
SG-AWS-Network-Interface	SG-AWS-Network-Interface [sn_aws_integ_sg_aws_network_interface]
SG-AWS-Organization	SG-AWS-Organization [sn_aws_integ_sg_aws_organization]
SG-AWS-Org-Units	SG-AWS-Org-Unidades [sn_aws_integ_sg_aws_org_units]
SG-AWS-RDS	SG-AWS-RDS [sn_aws_integ_sg_aws_rds]
SG-AWS-S3	SG-AWS-S3 [sn_aws_integ_sg_aws_s3]
SG-AWS-Security-Group	SG-AWS-Security-Group [sn_aws_integ_sg_aws_security_group]
SG-AWS-Service-Account	SG-AWS-Service-Account [sn_aws_integ_sg_aws_service_account]
SG-AWS-Service-Account-Tags	SG-AWS-Service-Account-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_service_account_tags]
SG-AWS-Org-Unit-Accounts	SG-AWS-Org-Unit-Accounts [sn_aws_integ_sg_aws_org_unit_accounts]
SG-AWS-Software-Inventory	SG-AWS-Software-Inventory [sn_aws_integ_sg_aws_software_inventory] SG-AWS-Software-Staging [sn_aws_integ_sg_aws_temp_software_staging]
SG-AWS-Software-Remove	SG-AWS-Software-Remove [sn_aws_integ_sg_aws_software_remove]
SG-AWS-SSM-SendCommand	SG-AWS-SSM-SendCommand [sn_aws_integ_sg_aws_ssm_sendcommand]
SG-AWS-Storage-Volume	SG-AWS-Storage-Volume [sn_aws_integ_sg_aws_storage_volume]
SG-AWS-Subnets	SG-AWS-Subnets [sn_aws_integ_sg_aws_subnets]
SG-AWS-Tags	SG-AWS-Tags [sn_aws_integ_sg_aws_tags]
SG-AWS-VM-Hw-Consolidation	SG-AWS-VM-Hw-Consolidation [sn_aws_integ_sg_aws_vm_hw_consolidation]
SG-AWS-VPC	SG-AWS-VPC [sn_aws_integ_sg_aws_vpc]

Os dados importados de tabelas de preparo são inseridos nas seguintes tabelas de destino:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aplicação [cmdb_ci_appl]
- Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]
- Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
- Unidade organizacional da AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]
- Ponto de extremidade de bloco [cmdb_ci_endpoint_block]
- Banco de dados em nuvem [cmdb_ci_cloud_database]
- Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]
- Gateway em Nuvem [cmdb_ci_cloud_gateway]
- Balanceador de Carga em Nuvem [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Interface de Rede de Gestão em Nuvem [cmdb_ci_nic]
- Rede em Nuvem [cmdb_ci_network]
- Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]
- Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]
- Recurso de nuvem [cmdb_ci_cmp_resource]
- Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Sub-rede em Nuvem [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]
- Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]
- Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]
- Tabela DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]
- Tipo de Hardware [cmdb_ci_compute_template]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Valor Chave [cmdb_key_value]
- Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- DaemonSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]
- Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
- Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Processo em execução [cmdb_running_process]
- Servidor [cmdb_ci_server]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação Software Asset Management (SAM) estiver instalada.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Mapeamento de armazenamento [cmdb_ci_storage_mapping]
- Volume de Armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]
- Snapshot do Volume de Armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]
- TCP [cmdb_tcp]
- Instância de Máquina Virtual [cmdb_ci_vm_instance]
- Ponto de extremidade de VNIC [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Nota:
Se o serviço AWS Systems Manager (SSM) não estiver habilitado, o conector preencherá os registros do servidor na classe Servidor [cmdb_ci_server]. Se o serviço SSM AWS estiver habilitado, com base no tipo de plataforma obtido por meio do serviço SSM, os registros do servidor serão preenchidos na classe Linux Server [cmdb_ci_linux_server] ou Windows Server [cmdb_ci_win_server]. A classe Servidor [cmdb_ci_server] é a classe primária das classes Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server] e Windows Server [cmdb_ci_win_server].

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvose as programações de importação disponíveis ao extrair dados de AWS, consulte Metas de classes do CMDB e Importar programações para Conector do Service Graph para AWS.

Ao executar o teste de diagnóstico, os dados são carregados nas seguintes tabelas:

- Detalhes de Diagnóstico do SG AWS [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_details]
- Resumo de Diagnóstico do SG-AWS [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary]
- Observações Sobre o Resumo de Diagnóstico do SG AWS [sn_aws_integ_sg_aws_diagnostic_summary_notes]

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Os dados de configuração AWS para cada conexão são armazenados na tabela de propriedades da aplicação SG AWS [sn_aws_integ_sg_aws_application_properties].

Para obter mais informações sobre como as informações de IC são extraídas da AWS, confira o artigo Service Graph Connector for AWS - Especificações Funcionais e IC no site ServiceNow Community.

Suporte a BYOL

Traga suas próprias licenças (BYOL) é o processo de trazer licenças no local adquiridas anteriormente para Amazon AWS Cloud. O conector oferece suporte ao BYOL dos ICs de imagem para servidores do Oracle Database em Amazon AWS Cloud, preenchendo a tabela Valor de chave [cmdb_key_value] com as informações de licenciamento. Quando as informações de licenciamento são encontradas, a chave é definida como `Windows_OS_License_Type_automatic` e o valor da chave é definido como `BYOL` na tabela Valor da chave [cmdb_key_value].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como gerenciar ICs descontinuados em componentes do EKS

Se os ICs do Amazon Elastic Kubernetes Services (EKS) forem excluídos em componentes do EKS, como pods, serviços e volumes, as entradas de IC correspondentes serão definidas automaticamente como **Descontinuadas** nas seguintes classes CMDB :

- Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
- Daemonset do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]
- Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]
- Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Recursos adicionais

Consulte os seguintes artigos no site do ServiceNow Community para obter informações adicionais sobre a configuração do AWS:

- Service Graph Connector for AWS - Introdução
- Service Graph Connector for AWS - Ferramenta de Diagnóstico e Problemas com a Solução de Problemas
- Service Graph Connector for AWS - Especificações Funcionais e IC
- Descoberta na Nuvem e SG-AWS

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Habilitar exclusão otimizada de ICs descontinuados em AWS

Habilitar a importação de metadados para todos os ICs de imagem em AWS

Habilitar desempenho da fonte de dados SG-AWS-SendCommand otimizada

Manipulação de falhas de importação para recursos AWS grandes

Configure o ambiente AWS para o Conector do Service Graph para AWS

Configure seu ambiente Amazon Web Services (AWS) para importar dados usando o Conector do Service Graph para AWS.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Conector do Service Graph para AWS (sn_aws_integ). Para obter mais informações, consulte Instalação de um aplicativo da ServiceNow Store .

Função necessária: administrador da aplicação

Procedimento

1. Saiba mais sobre o AWS recursos usados pelo conector.
   Familiarize-se com os conceitos de AWS para saber como o Conector do Service Graph para AWS é integrado ao AWS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Baixar os scripts AWS.
   Baixe os scripts AWS incluídos na configuração assistida do Conector do Service Graph para AWS.
3. Revise os requisitos antes de executar o AWS scripts.
   Conclua os pré-requisitos antes de executar os scripts AWS.
4. Execute os scripts do AWS.
   Execute scripts fornecidos com o Conector do Service Graph para AWS para configurar o ambiente AWS para importação de dados.

AWS recursos usados pelo Conector do Service Graph para AWS

Familiarize-se com os conceitos de AWS para saber como o Conector do Service Graph para AWS é integrado ao Amazon Web Services (AWS).

Serviço deAWS configuração e gravador de configuração

Importante:
O serviço de AWS configuração e o AWS gravador de configuração são necessários para configurar o conector.

O serviço de AWS configuração monitora e registra mudanças nas configurações do recurso AWS.

O AWS gravador de configuração detecta mudanças nas configurações de recursos e captura essas mudanças como itens de configuração (ICs). O é necessário para configurar o conector. O gravador de configuração permite o registro de todos os dados de hardware no AWS Config. Consulte O que é AWS Config? no AWS Site de documentação.

O Conector do Service Graph para AWS inclui o script `EnableAWSConfig.yml` para habilitar o serviço de AWS configuração que, em vez disso, habilita o gravador de configuração. Consulte Scripts de execução necessários para configurar o AWS.

Nota:
Certifique-se de que o serviço de AWS configuração esteja habilitado para todas as contas AWS e regiões aplicáveis.

Agregador deAWS configuração

Importante:
O agregador de AWS configuração é opcional para configurar o conector.

O agregador de AWS configuração coleta os dados de conformidade e AWS configuração das seguintes fontes:

- Várias contas e várias regiões
- Conta única e várias regiões
- Uma organização em AWS organizações e todas as contas na organização com AWS configuração habilitada.

As vantagens de usar um agregador de AWS configuração com o Conector do Service Graph para AWS são:

- Obtém todos os dados de um único local.
- Obtém as atualizações de inicialização (configurações de linha de base) e as atualizações incrementais (novas configurações adicionadas após a última atualização).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Não requer loop em cada conta e região.
- Acelera a extração de dados.

Nota:
Para detectar recursos excluídos, o conector usa a API `config:ListDiscoveredResources` para percorrer cada conta AWS e região e atualizar o IC CMDB adequadamente. Como um intervalo de datas para selecionar recursos não pode ser especificado na API `ListDiscoveredResources`, o conector pode fazer várias chamadas de API para coletar todos os dados que podem afetar o desempenho do conector.

Para obter mais informações sobre como configurar um agregador de AWS configuração, consulte Agregação de dados de várias regiões e várias contas e Como configurar um agregador usando o console no site de documentação AWS.

AWS Gerenciador de AWS sistemas e inventário do gerenciador de sistemas

Importante:
OAWS gerenciadorde AWS sistemas e o inventário do gerenciador de sistemas são necessários para configurar o recurso de descoberta profunda.

O AWS gerenciador de sistemas permite obter dados do servidor, também chamados de dados de descoberta profunda, de instâncias do EC2 em contas e regiões da AWS por meio de documentos SSM. Os dados da descoberta profunda incluem nome do host, número de série, dados de CPU, dados de TCP e informações de processo.

O AWS inventário do gerenciador de sistemas importa os dados de software instalados nas instâncias do EC2. O grupo de recursos de inventário no AWS Gerenciador de sistemas coleta informações sobre as instâncias do EC2 e as aplicações de software instaladas nelas.

Certifique-se de que os seguintes itens estejam configurados em todas as contas AWS :

- O AWS Agente do gerenciador de sistemas (Agente do SSM) é instalado em todas as instâncias do EC2 gerenciadas.
- A função de perfil de instância do IAM AmazonSSMForInstancesRole é anexada como o perfil de instância em instâncias do EC2.
- O AWS inventário do gerenciador de sistemas é configurado em cada região AWS.
- O AWS gerenciador de sistemas tem acesso às instâncias gerenciadas do EC2.

Nota:
Por padrão, o AWS gerenciador de sistemas não tem permissão para executar ações em instâncias do EC2. É possível conceder acesso anexando a função de perfil de instância do IAM AmazonSSMForInstancesRole à instância do EC2. Consulte Como configurar o AWS Systems Manager no site de documentação AWS.

As vantagens de usar o AWS Gerenciador de sistemas e o AWS Inventário do gerenciador de sistemas são:

- O AWS Gerenciador de sistemas permite obter os dados detalhados do servidor, como nome do host, número de série, dados de CPU, dados de TCP e informações de processo.
- O AWS inventário do gerenciador de sistemas permite a classificação do servidor e a obtenção dos dados de software.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Baixar os scripts AWS

Baixe os scripts AWS incluídos na configuração assistida do Conector do Service Graph para AWS.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter instalado a aplicação Conector do Service Graph para AWS (sn_aws_integ). Para obter mais informações, consulte Instalação de um aplicativo da ServiceNow Store.
- Verifique se o escopo da aplicação foi selecionado como o **Service Graph Connector for AWS** usando o seletor de aplicações. Consulte Seletor de aplicações.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conector do Service Graph para AWS** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Na página Service Graph Connector for AWS, na seção Configurar o ambiente do AWS, selecione a tarefa **Iniciar**.
4. Para a tarefa Baixar os scripts, selecione **Configurar**.
5. Ao baixar todos os scripts em sua máquina local, selecione **Fechar** para fechar a caixa de diálogo Baixar os scripts e retornar à configuração orientada.
6. Defina a tarefa Baixar os scripts como concluída selecionando **Marcar como concluído**.

Pré-requisitos para executar scripts

Conclua os pré-requisitos antes de executar os scripts AWS.

Importante:
Certifique-se de ter baixado os scripts disponíveis no Conector do Service Graph para AWS. Consulte Baixar os scripts AWS.

Decida os seguintes detalhes a serem usados posteriormente durante a execução dos scripts AWS :

- ServiceNow Função do IAM
- ServiceNow Nome de usuário do IAM
- Bucket S3 para o ServiceNow Função do IAM

Nota:
Defina um bucket S3 somente quando estiver usando scripts de descoberta profunda.

Determinar a ServiceNow função de IAM

Determine a função de gestão de identidade e acesso (IAM) que executa operações somente leitura em contas de membro para buscar os itens de configuração (ICs) do ambiente AWS.

Por padrão, o script `CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml` cria a função do IAM SnowOrganizationAccountAccessRole. Você pode usar o nome padrão criado pelo script ou criar uma nova função de IAM. No entanto, quando necessário como um parâmetro de entrada, você deve inserir a mesma função de IAM em todos os scripts. Consulte Scripts de execução necessários para configurar o AWS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Determine o ServiceNow nome de usuário do IAM

Determine o nome do usuário do IAM que assume a função ServiceNow do IAM nas contas dos membros.

Por padrão, o script `CreateServiceNowUser.yml` cria o usuário de IAM NOWSGCUser. Você pode usar o nome padrão criado pelo script ou criar um novo usuário IAM. No entanto, quando necessário como um parâmetro de entrada, você deve inserir o mesmo nome de usuário do IAM em todos os scripts. Consulte Scripts de execução necessários para configurar o AWS.

Como definir o bucket do S3 para descoberta profunda

Configure um bucket S3 com privilégios de leitura e exclusão para a função do IAM ServiceNow para armazenar e excluir as respostas da API `SendCommand` ao importar dados AWS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de aplicações

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um bucket S3 para a aplicação Conector do Service Graph para AWS e habilite a ServiceNow função de IAM para ter acesso a esse bucket na organização.

Nota:
Use um bucket do S3 somente quando quiser executar uma descoberta profunda em instâncias do EC2.

Procedimento

1. Crie um bucket S3 em uma região de conta AWS.
   Consulte Como criar um bucket no site de documentação AWS.

   Nota:
   O bucket do S3 deve ter as seguintes configurações de permissão.

   Permissões de bucket do S3 e suas configurações

Permissão	Configuração
Access	Bucket e objetos não públicos
Bloquear acesso público do S3	Bloquear o acesso público a buckets e objetos do S3

   Para obter mais informações, consulte S3 Block Public Access no site de documentação do AWS.

2. Adicione uma política de bucket.

   Consulte Políticas de bucket no AWS site de documentação.

   Para acessar o bucket do S3 criado na etapa 1, sua política de bucket deve permitir a função de perfil de instância do IAM anexada às instâncias gerenciadas do EC2. Você pode criar uma política de bucket ou conceder acesso à sua AWS conta de membro na lista de controle de acesso (ACL) do bucket. A conta do membro deve incluir as instâncias do EC2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Adicionar uma AWS conta de membro à ACL do bucket permite que todos os usuários e funções na conta do membro acessem o bucket do S3.

Consulte o código de amostra a seguir ao adicionar uma política de bucket.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": "arn:aws:iam::AWS-ACCOUNT:role/INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME"
         },
         "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
         ],
         "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
      }
   ]
}
```

Onde

- *SOURCE-AWS-ACCOUNT* é o ID da AWS conta do membro que inclui as instâncias do EC2.
- *INSTANCE-PROFILE-ROLE-NAME* é o perfil de instância do IAM anexado às instâncias do EC2.

  Por padrão, o script *AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml* cria a função de perfil de instância do IAM AmazonSSMForInstancesRole e anexa a função à política de bucket AmazonSSMManagedInstanceCore. Consulte Scripts de execução necessários para configurar o AWS.

- *DOC-EXAMPLE-BUCKET* é o nome do bucket do S3.

O exemplo de política de bucket a seguir mostra os elementos efeito, princípio, ação e recurso. A política permite AmazonSSMRoleForInstances, uma função de perfil de instância do IAM em uma conta com o ID 123456789000, permissões s3:GetObject, s3:PutObjecte s3:PutObjectAcl S3 no bucket myS3Bucket.

```
{
   "Version": "2012-10-17",
   "Id": "S3PolicyforServiceNowIAMrole",
   "Statement": [
      {
         "Sid": "EC2S3Access",
         "Effect": "Allow",
         "Principal": {
            "AWS": [
               "arn:aws:iam::123456789000:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789001:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789002:role/AmazonSSMRoleForInstances",
               "arn:aws:iam::123456789003:role/AmazonSSMRoleForInstances",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
                "arn:aws:iam::123456789004:role/AmazonSSMRoleForInstances"
            ]
        },
        "Action": [
            "s3:GetObject",
            "s3:PutObject",
            "s3:PutObjectAcl"
        ],
        "Resource": "arn:aws:s3:::myS3Bucket/*"
    }
  ]
}
```

3. Anexe permissões do IAM à função de perfil da instância para que as instâncias do EC2 publiquem as respostas da API *SendCommand* no bucket do S3 criado na etapa 1.
Consulte Como usar perfis de instância e Anexar uma função de IAM a uma instância no site de documentação AWS.

   A função de perfil de instância do IAM anexada às instâncias do EC2 gerenciadas deve ter as permissões s3:GetObject, s3:PutObjecte s3:PutObjectAcl S3 para permitir o acesso ao bucket do S3, conforme mostrado na política de exemplo a seguir.

```
{
  "Version": "2012-10-17",
  "Statement": [
    {
    "Sid": "PublishTerminalOutputToS3",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
          "s3:PutObject",
          "s3:GetObject",
          "s3:PutObjectAcl"
      ],
      "Resource": "arn:aws:s3:::DOC-EXAMPLE-BUCKET/*"
    }
  ]
}
```

   Em que, *DOC-EXAMPLE-BUCKET* é o nome do bucket do S3.

   Nota:
   Certifique-se de adicionar o sufixo `/*` no final do nome do bucket para permitir a criação de arquivos com o nome do bucket.

Scripts de execução necessários para configurar o AWS

Você deve executar scripts fornecidos com o Conector do Service Graph para AWS para configurar o ambiente AWS para importação de dados.

Importante:
Antes de executar um script AWS, verifique se você concluiu os pré-requisitos. Consulte Pré-requisitos para executar scripts.

Os scripts AWS fornecidos com o conector configuram os recursos AWS para importar os dados de itens de configuração (ICs) para o CMDB. Para saber mais, consulte Recursos da AWS usados pelo conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com base nos requisitos de ambiente AWS, os scripts fornecidos com o Conector do Service Graph para AWS são categorizados conforme descrito na tabela a seguir.

Scripts AWS

Categoria	Descrição
Scripts básicos	Scripts para configurar o ambiente AWS para importar dados usando o conector.
Scripts de descoberta profunda	Scripts para configurar a descoberta profunda em instâncias do Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2). **Nota:** Execute os scripts de descoberta profunda somente quando quiser executar a descoberta profunda em instâncias do EC2.
Amazon EKS scripts	Scripts para configurar clusters Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS). **Nota:** Execute os scripts Amazon EKS somente quando o serviço Amazon EKS para clusters Kubernetes for necessário.

Scripts básicos

Use os scripts básicos para configurar o ambiente AWS para importar dados usando o Conector do Service Graph para AWS.

A tabela a seguir descreve os scripts AWS básicos disponíveis com o conector, os parâmetros de entrada inseridos ao executar um script, as condições para executar os scripts e os resultados da execução do script.

Detalhes básicos do script

Script	Parâmetros de entrada
EnableAWSConfig.yml	Nenhum
CriarServiceNowUser.yml	**SNUserName** Nome do usuário do IAM ServiceNow que foi criado como parte da configura Consulte Pré-requisitos para executar scripts. Valor padrão: NOWSGCUser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes básicos do script

Script	Parâmetros de entrada
	MbrActRoleName Nome da função do IAM ServiceNow foi criada como parte da configuração. Consulte Pré-requisitos para executar scripts. Valor padrão: SnowOrganizationAccountAccess
CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml	**ACNNBR** ID da conta de gestão quando o ServiceNow usuário IAM está em uma conta de gestão Ou ID da conta do membro designado quando o usuário ServiceNow IAM estiver em uma conta de membro designado. **Bucket S3** Amazon Nome do bucket do S3 para o a saída de SendCommand. **ServiceNowUserName** Nome do usuário do IAM ServiceNow que foi criado como parte da configuração. Consulte Pré-requisitos para executar scripts. Valor padrão: NOWSCCUser
SnowDesignatedAccountAccessRoleInManagementAccount.yml	**MEMBERACTNBR** ID da conta do membro em que o ServiceNow usuário IAM foi criado.
AWS-SystemsManager-AutomationExecutionRole.yml	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes básicos do script

Script	Parâmetros de entrada
AWS-SystemsManager-AutomationAdministrationRole.yml	Nenhum

Tradução automática

Scripts de descoberta profunda

Use os scripts de descoberta profunda para configurar a descoberta profunda em Amazon instâncias do EC2.

Nota:
Execute os scripts de descoberta profunda somente quando quiser executar a descoberta profunda em instâncias do EC2.

A tabela a seguir descreve os scripts de descoberta profunda, os parâmetros de entrada inseridos ao executar um script, as condições para executar os scripts e os resultados da execução do script.

Detalhes do script de descoberta profunda

Script	Parâmetros de entrada	Condição de execução	Resultado
AmazonSSMForInstancesRoleSetup.yml	**Bucket S3** Nome do bucket do S3 que	Execute o script em todas as contas AWS criando um	Cria a função de perfil da instância do IAM AmazonSSMForInstancesR

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do script de descoberta profunda

Script	Parâmetros de entrada	Condição de execução	Resultado
	coleta os detalhes das instâncias do EC2. Consulte Pré-requisitos para executar scripts.	CloudFormation StackSet na conta de gestão. Consulte Criar um conjunto de pilhas no site de documentação AWS.	a ser anexada às instâncias do EC2.
SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml	Nenhum	Execute o script em todas as contas AWS e as regiões AWS criando um CloudFormation StackSet na conta de gestão. Consulte Criar um conjunto de pilhas no site de documentação AWS.	Cria documentos do AWS gerenciador de sistemas (SSM) para obter dados de descoberta profunda de um instância Linux do EC2.
SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.yml	Nenhum	Execute o script em todas as contas AWS e as regiões AWS criando um CloudFormation StackSet na conta de gestão. Consulte Criar um conjunto de pilhas no site de	Cria AWS documentos SSM para obter dados de descoberta profunda de um instância Windows do EC2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do script de descoberta profunda

Script	Parâmetros de entrada	Condição de execução	Resultado
		documentação AWS.	

ScriptsAmazon do EKS

Use os scripts Amazon EKS para configurar clusters Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS).

Nota:
Execute os scripts Amazon EKS somente quando o serviço Amazon EKS para clusters Kubernetes for necessário.

A tabela a seguir descreve os scripts Amazon EKS, as condições para executar os scripts e os resultados da execução do script.

Detalhes do scriptAmazon EKS

Script	Condição de execução	Resultado
SG-AWS-RunKubeCtlEKSNamesShellScript.yml	Execute o script em todas as contas AWS e as regiões AWS em que os hosts do EC2 Bastion estão localizados, criando um CloudFormation StackSet na conta de gestão. Consulte Criar um conjunto de pilhas no site de documentação AWS.	Cria um documento AWS SSM para descobrir clusters EKS associados a hosts EC2 Bastion.
SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml	Execute o script em todas as contas AWS e as regiões AWS em que os hosts do EC2 Bastion estão localizados, criando um CloudFormation StackSet na conta de gestão. Consulte Criar um conjunto de pilhas no site de documentação AWS.	Cria um documento AWS SSM para buscar ICs relacionados a componentes Kubernetes, como pods, serviços e implantações, de clusters do EKS.

Como configurar o Conector do Service Graph para AWS

Configure o ambiente AWS e os trabalhos programados para inserir dados de AWS em CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- Plug-in do Discovery Core (com.snc.discovery.core), que é instalado automaticamente por Descoberta.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .

Certifique-se de ter concluído os pré-requisitos para configurar a AWS. Consulte Configurar ambiente da AWS.

Nota:
Ao atualizar de uma versão anterior, certifique-se de ter atualizado os documentos SSM e as permissões de IAM em sua instância AWS.

- Para atualizar documentos do SSM, execute os scripts SG-AWS-RunShellScript-Setup.yml, SG-AWS-RunPowerShellScript-Setup.ymle SG-AWS-RunKubeCtlShellScript.yml.
- Para atualizar as permissões do IAM atribuídas à função SnowOrganizationAccountAccessRole, execute o script CreateSnowOrganizationAccountAccessRoleInMemberAccount.yml.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para mais informações sobre as instruções de configuração do **Service Graph Connector for AWS**, consulte os seguintes artigos:

- Artigo do Service Graph Connector for AWS - instruções de configuração [KB1220597] na Base de conhecimento Now Support.
- Service Graph Connector for AWS - Introdução noServiceNow site da comunidade.
- SGC-AWS – Recursos da versão 2.0 no site da comunidade ServiceNow.

Procedimento

1. Verifique se o escopo da aplicação foi selecionado como o **Service Graph Connector for AWS** usando o seletor de aplicações.
   Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Navegar até **Tudo** > **Conector do Service Graph para AWS** > **Configuração**.
3. Configurar ambiente da AWS.

Nota:
Para a tarefa Baixar os scripts, selecione **Configurar** para baixar os scripts.

Depois de baixar os scripts e configurar o ambiente AWS, defina as tarefas Baixar os scripts e as Instruções de configuração da AWS como concluídas.

4. Configure as credenciais de autenticação a fim de autenticar solicitações enviadas para as AWS APIs .

   a. Configure suas credenciais do AWS.

      i. Na página Service Graph Connector for AWS, na seção Configurar a conexão, selecione a tarefa **Iniciar**.

      ii. Para a tarefa Configurar as credenciais, selecione **Configurar**.

      iii. No campo **Nome**, insira um nome para a autenticação.

      `SG-AWS-Credentials-Org` é o nome do alias de credencial padrão. Você pode adicionar várias instâncias AWS. No entanto, não modifique o alias de conexão padrão.

      iv. Insira o ID da chave de acesso e a chave de acesso secreta nos campos **ID da chave de acesso** e **Chave de acesso secreta**, respectivamente.

      As chaves de acesso AWS são credenciais de longo prazo para o usuário de IAM e incluem duas partes: um ID de chave de acesso e uma chave de acesso secreta. Você deve usar o ID da chave de acesso e a chave de acesso secreta juntos para autenticar as solicitações.

      v. Retorne à página Configurar a tarefa de conexão selecionando o ícone Voltar (<).

      vi. Defina a tarefa Configurar as credenciais como concluída, clicando em **Marcar como concluída**.

   b. Teste a conexão da API AWS para importar dados da aplicação AWS.

      i. Na seção Configurar conexão, na tarefa Testar conexão, selecione **configurar**.

      ii. Selecione o link relacionado **Testar Conexão**.

      iii. Quando o campo **Status** estiver definido como **Success**, selecione o ícone de voltar (<) para retornar à configuração orientada.

      iv. Defina a tarefa Testar conexão como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

   c. Atualize as propriedades de configuração necessárias para uma instância AWS.

      i. Para a tarefa Atualizar propriedades de configuração da instância, selecione **Configurar**.

      ii. No formulário Propriedades de configuração do SG-AWS que é aberto em uma nova guia, revise e modifique os campos.

Formulário de propriedades de configuração do SG-AWS

Campo	Descrição
Detalhes da Conexão	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Alias de conexão	Nome para identificar o registro de conexão AWS. Por exemplo, SG_AWS_CredentialAlias_Org. Você pode adicionar várias instâncias AWS. No entanto, não modifique o nome do alias de conexão padrão SG_AWS_CredentialAlias_Org.
Detalhes da organização	
Conta da organização	Identificador de conta numérica da organização AWS.
Nome da Organização	Nome da organização AWS.
Descrição da organização	Descrição da organização AWS.
Regiões da AWS	
Regiões	regiões AWS para coletar os dados de IC. Por padrão, o Conector do Service Graph para AWS é executado em todas as regiões AWS para coletar os dados de IC. Você pode inserir AWS regiões específicas para acelerar o processo de importação de dados de IC. Por exemplo, us-east1, us-east-2. Se este campo estiver vazio, o Conector do Service Graph para AWS extrai os recursos de todas as regiões AWS. No entanto, para as regiões AWS GovCloud, não deixe o campo **Regiões** em branco. As regiões AWS GovCloud compatíveis são us-gov-east-1 e us-gov-west-1. Se você atualizar o valor do campo **Regiões** posteriormente, limpe o valor do campo Data e **hora da última execução** em todas as fontes de dados relacionadas ao Conector do Service Graph para AWS importar um novo conjunto de dados.
Nome de função "Assumir STS"	
Função STS	Nome da função do AWS Identity and Access Management (IAM) que é obtido pelo usuário ServiceNow ao chamar a API *AssumeRole* oferecida pelo AWS Security Token Service (STS). A API *AssumeRole* devolve um conjunto de credenciais de segurança temporárias para que o usuário ServiceNow acesse os recursos AWS. **Nota:** Insira o nome da função de IAM, mas não use o prefixo arn no nome. Se você deixar este campo em branco, o valor deste campo será definido automaticamente como **SnowOrganizationAccountAccessRole**, que é o nome da função de IAM padrão para o usuário ServiceNow.
Detalhes da conta do S3	
ID da conta do S3	Identificador numérico da conta AWS que hospeda o bucket Amazon Simple Storage Service (Amazon S3).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome do bucket do S3	Nome do Amazon bucket do S3 que coleta os detalhes de Amazon instâncias do EC2.
Região do S3	Região onde reside o bucket Amazon S3.
Detalhes do documento SendCommand do SSM	
Nome do Linux do comando de envio do SSM	Nome do documento que define as ações executadas pelo AWS Systems Manager (SSM) em uma instância do Amazon EC2 baseada em Linux.
Nome do Windows do comando de envio do SSM	Nome do documento que define as ações executadas pelo AWS SSM em uma instância do Amazon EC2 baseada em Windows.
ID da conta de gestão	
ID da conta de gestão	Conta de gestão na organização AWS. A conta chama a API `ListAccounts` associada à organização AWS para coletar informações de IC de todas as contas. Para obter mais informações, consulte ListAccounts no site de documentação AWS. Insira um valor para este campo quando o usuário ServiceNow foi criado em uma conta de membro AWS.
Detalhes de ID de conta autônoma	
ID da conta autônoma	ID de uma conta de membro na organização AWS.
Detalhes do agregador do AWS Config	
Conta do agregador de configuração	conta AWS em que o tipo de recurso de agregador no serviço de configuração AWS foi configurado. Insira um valor neste campo quando você estiver usando um agregador de configuração AWS.
Nome do agregador de config.	Nome do tipo de recurso do agregador. Este campo está disponível somente quando você insere um valor no campo **Conta do agregador de configuração**.
Região do agregador de config.	Região onde reside o tipo de recurso do agregador. Este campo está disponível somente quando você insere um valor no campo **Conta do agregador de configuração**.
Configuração de rotação de chave da AWS	
Chaves de rotação da AWS	Opção para habilitar o processo de rotação de chaves.
Data da rotação de chave da AWS	Data da rotação de chave. Esse campo é definido automaticamente para a próxima data de rotação. Este campo está disponível somente quando você marca a caixa de seleção **AWS Rotate Keys**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Período de rotação de chave da AWS (em dias)	Período de rotação de chave em dias. Este campo está disponível somente quando você marca a caixa de seleção **AWS Rotate Keys**.
Status da rotação de chave da AWS	Mensagem de status de uma rotação de chave exibindo se a rotação foi um sucesso ou uma falha. Este campo é definido automaticamente para exibir a mensagem de status de rotação de chaves. Este campo está disponível somente quando você marca a caixa de seleção **AWS Rotate Keys**. Se o status de rotação for falha, uma notificação por e-mail será acionada, se configurada.
Contas de e-mail para receber notificações de erro	Lista separada por vírgulas dos endereços de e-mail dos destinatários que recebem notificações sobre os erros de rotação de chave AWS.
Grupos de contas de e-mail para receber notificações de erro	Lista separada por vírgulas dos grupos ServiceNow que recebem notificações sobre os erros de rotação da chave AWS.
Configuração do Gov Cloud	
É Gov Cloud	Opção para indicar que a configuração da conexão é para o AWS GovCloud.
Detalhes do documento SSM EKS SendCommand	
Documento de nomes de clusters EKS	Nome do documento AWS do SSM para descobrir clusters do EKS associados aos hosts EC2 Bastion.
Documento de script shell do EKS	Nome do documento do AWS SSM para buscar ICs relacionados a componentes do Kubernetes, como pods, serviços e implantações, de clusters do EKS.

Tradução automática

iii. Selecione **Salvar** e **Fechar** para fechar a guia e retornar à guia de configuração orientada.

iv. Defina Atualizar propriedades de configuração da tarefa de instância como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

5. Configure os recursos do EC2 necessários para Amazon Elastic Kubernetes Service (EKS) importar dados de cluster do EKS.
Um recurso do EKS EC2 é um host bastião que tem acesso de rede aos clusters do EKS. Os clusters do EKS não podem ser acessados diretamente pelo conector. Portanto, você deve fornecer os detalhes do recurso EKS EC2. Para importar dados de cluster do EKS, o conector usa o comando de envio do SSM nos recursos do EKS EC2 para executar comandos kubectl remotamente.

Nota:
Verifique se você configurou seu ambiente AWS para a integração do EKS. Para obter mais informações, consulte o artigo Service Graph Connector for AWS – integração com Amazon EKS [KB1437138] na Base de conhecimento Now Support.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na página Service Graph Connector for AWS, na seção Configurar os Detalhes de Recurso EKS, selecione a tarefa **Iniciar**.

b. Para a tarefa Inserir os detalhes do recurso do EKS EC2, selecione **Configurar**.

c. No formulário que é aberto em uma nova guia, preencha os campos.

SG-AWS-EKS-EC2-Resource form

Campo	Descrição
ID do recurso do EKS EC2	Identificador do recurso EKS EC2.
Conta EC2	Nome de usuário atribuído à conta de recurso do EKS EC2.
Região do EC2	Região da AWS em que o recurso EKS EC2 está localizado.
Ativo	Opção para ativar o recurso EKS EC2. **Nota:** Defina como falso se você não estiver usando o recurso de recurso EKS EC2.
Conexão	Alias de conexão associado à configuração do ambiente AWS e configurado na etapa 4.a.

d. Selecione **Enviar** para retornar à configuração assistida.

e. Repita as etapas de 5.b a 5.d para adicionar vários recursos do EKS EC2.
Todos os recursos do EKS EC2 são adicionados à tabela SG-AWS-EKS-Master [sn_aws_integ_sg_aws_eks_master].

f. Defina a tarefa Inserir os detalhes de recurso EKS EC2 como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

6. Execute a ferramenta de diagnóstico AWS antes de iniciar um trabalho de importação programado para identificar problemas na configuração do ambiente AWS.

a. Na página Service Graph Connector for AWS, na seção Ferramenta de Diagnóstico do Service Graph AWS, selecione **Iniciar**.

b. Para a tarefa da ferramenta de diagnóstico de configuração da AWS, selecione **Configurar**.

c. Selecione o ID da organização no campo de texto.

d. Selecione **Executar teste de diagnóstico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica:
Selecione uma das seguintes opções para excluir os resultados de teste correspondentes do resumo de diagnóstico:

Ignorar testes de configuração do SSM

Exclui os dados de inventário de software dos resultados de resumo ao não chamar a API `GetInventory`. Selecione esta opção quando tiver recusado ou não definido a configuração do SSM.

Ignorar testes do SSM Deep Discovery

Exclui os dados de descoberta profunda dos resultados de resumo. Selecione esta opção quando tiver recusado ou não definido a configuração do SSM Deep Discovery.

Ignorar testes de configuração do EKS

Exclui os dados do EKS dos resultados de resumo ao não executar os comandos kubectl. Selecione esta opção quando tiver recusado ou não definido a integração EKS.

e. **Opcional:** Exiba somente resultados de teste de cluster do EKS selecionando **Exibir detalhes de teste do EKS**.

f. **Opcional:** Visualize os resultados anteriores da ferramenta de diagnóstico selecionando **Carregar resultados de DT**, selecionando um ID de diagnóstico e, em seguida, **Carregar resultados**.

g. Ao terminar de revisar os resultados do resumo do diagnóstico, selecione o botão Voltar do navegador para retornar à configuração assistida.

h. Defina a tarefa de Ferramenta diagnóstica de configuração AWS como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

7. Configure os trabalhos programados para importar dados da aplicação AWS.

a. Na página Service Graph Connector for AWS, na seção Configurar os trabalhos de importação programada, selecione **Iniciar**.

b. Para a tarefa Configurar o trabalho programado, selecione **Configurar**.

c. Selecione o trabalho programado que você deseja ativar.

d. No formulário Importação Programada de Dados, verifique os valores de campos do trabalho programado. Para obter mais informações, consulte Schedule a data import .

e. Selecione **Executar agora**.

f. Repita as etapas de 7.c a 7.e para cada trabalho programado para importação de dados.

g. Selecione o ícone Voltar (<) para retornar à página de configuração assistida.

h. Defina a tarefa Configurar o trabalho programado como concluída selecionando **Marcar como concluída** na configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Opcional: Adicione várias instâncias AWS.

a. Na página Service Graph Connector for AWS, na seção Adicionar várias instâncias, selecione **Iniciar**.

b. Certifique-se de ter permissões de edição para a tabela Fonte de dados [sys_data_source] para criar fontes de dados para a nova instância.

i. Selecione o escopo da aplicação **Global** usando o seletor de aplicações.

ii. Na tarefa Atualizar acesso à fonte de dados, selecione **Configurar**.

iii. Na lista relacionada Acesso à aplicação, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar**e **Pode excluir**, se ainda não estiver marcada.

iv. Selecione **Atualizar** para fechar a guia e retornar à guia de configuração orientada.

v. Defina a tarefa Atualizar acesso de fontes de dados como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

vi. Modifique o escopo da aplicação novamente para o **Conector do Service Graph para AWS** usando o seletor de aplicações.

c. Atualize o acesso para trabalhos de importação programada.

i. Selecione o escopo da aplicação **Global** usando o seletor de aplicações.

ii. Na tarefa Atualizar acesso à Importação de dados programada, selecione **Configurar**.

iii. Na lista relacionada Acesso à aplicação, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar**e **Pode excluir**, se ainda não estiver marcada.

iv. Selecione **Atualizar** para fechar a guia e retornar à guia de configuração orientada.

v. Defina a tarefa Atualizar acesso à importação de dados programada como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

vi. Modifique o escopo da aplicação novamente para o **Conector do Service Graph para AWS** usando o seletor de aplicações.

d. Limpe o cache das tabelas Fonte de dados [sys_data_source] e Importações de dados programadas [scheduled_import_set] para permitir a criação de uma fonte de dados para a nova conexão no Conector do Service Graph para AWS.

i. Selecione o escopo da aplicação **Global** usando o seletor de aplicações.

ii. Para a tarefa Limpar cache das tabelas Fontes de dados e Importações de dados programadas, selecione **Configurar**.

iii. Insira o script a seguir no painel **Executar script (JavaScript executado no servidor)**.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Selecione **Executar script**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

v. Defina a tarefa Limpar cache das tabelas de fontes de dados e importações de dados programadas como completa selecionando **Marcar como completa**.

vi. Modifique o escopo da aplicação novamente para o **Conector do Service Graph para AWS** usando o seletor de aplicações.

e. Crie um alias de credencial para a nova conexão AWS no Service Graph Connector for AWS.

i. Para a tarefa Criar novo registro de conexão e alias de credenciais, selecione **Configurar**.

ii. No formulário Aliases de conexão e credencial que é aberto em uma nova guia, preencha os detalhes da conexão.

iii. Selecione **Enviar** e feche a guia para retornar à guia de configuração assistida.

iv. Defina a tarefa Criar novo registro de conexão e alias de credenciais como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

f. Crie credenciais para o novo alias de credencial AWS.

i. Para a tarefa Criar novo registro de conexão e alias de credenciais, selecione **Configurar**.

ii. Na página Conexões do Flow Designer, selecione **Adicionar conexão**.

iii. Na janela Criar conexão, preencha o nome da conexão, a chave de acesso e os detalhes da chave secreta.

iv. Selecione **Criar conexão**.

v. Feche o Flow Designer e retorne à guia de configuração orientada.

vi. Defina a tarefa Criar novo registro de conexão e alias de credenciais como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

g. Atualize as propriedades da nova instância para o Conector do Service Graph para AWS selecionando **Configurar** para a tarefa Configurar ambiente do AWS para a nova instância.
Para obter mais informações, siga a etapa 4.c discutida anteriormente para configurar as propriedades da conexão AWS disponíveis por padrão.

Quando terminar de atualizar as propriedades, defina a tarefa Configurar ambiente do AWS para a nova instância como concluída selecionando **Marcar como concluído**.

h. Insira os detalhes do recurso do EKS EC2 selecionando **Configurar** para a tarefa Atualizar detalhes do recurso do EKS.
Para obter mais informações, siga a etapa 5 discutida anteriormente para configurar os detalhes do recurso EKS EC2 para a conexão AWS disponível por padrão.

Quando terminar de atualizar as propriedades, defina a tarefa Atualizar detalhes do recurso de EKS como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

i. Configure as importações programadas para a nova instância do AWS.

i. Para a tarefaConfigurar importações programadas, selecione **Configurar**.

ii. Na lista Importações de dados programadas que é aberta em uma nova guia, selecione a organização da instância AWS que você deseja configurar.

iii. Selecione o trabalho programado que você deseja ativar.

iv. No formulário Importação de dados programada, verifique os valores de campos do trabalho programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

v. Selecione **Executar agora**.

vi. Repita as etapas de 8.i.iii a 8.i.v para cada trabalho programado para importação de dados.

vii. Feche a guia da lista Importações de dados programadas e retorne à guia de configuração orientada.

viii. Defina a tarefa Configurar as importações programadas como concluída, clicando em **Marcar como concluída** na configuração assistida.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para AWS

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de AWS. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]

Os seguintes atributos da tabela Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamentos criados para a zona de disponibilidade

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]
Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Os atributos a seguir na tabela Datacenter do AWS [cmdb_ci_aws_datacenter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Região	region

Relações criadas para Datacenter do AWS

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Contains::Contained by	Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relações criadas para Datacenter do AWS

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hosted on::Hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Unidade organizacional da AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]

Os seguintes atributos da tabela AWS Organizational Unit [cmdb_ci_aws_org_unit] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
ID primária da unidade organizacional	org_unit_parent_id
ID organizacional	aws_org_id

Relacionamento criado para AWS Organizational Unit

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Unidade organizacional da AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]	Contains::Contained by	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Ponto de extremidade de bloco [cmdb_ci_endpoint_block]

Os seguintes atributos da tabela Bloquear endpoint [cmdb_ci_endpoint_block] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Host	Host
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]

Os seguintes atributos da tabela Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Porta(s) TCP	tcp_port
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Status de instalação	install_status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Tipo	tipo
Versão	versão

Relacionamentos criados para Cloud DataBase

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Tamanho do Código	code_size
CodeSha256	codesha256
Última Modificação da Função	function_last_modified
Idioma	idioma
Status de instalação	install_status
Versão	versão

Relacionamentos criados para Cloud Function

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]	Referência	Valor chave [cmdb_key_value]

Cloud Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para Cloud Gateway

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Gateway [cmdb_ci_cloud_gateway]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Gateway em Nuvem [cmdb_ci_cloud_gateway]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para Cloud Load Balancer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Contains::Contained by	Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Balanceador de Carga em Nuvem [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referência	Valor chave [cmdb_key_value]

Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
IP Público	public_ip
DNS Privado	private_dns
IP Privado	private_ip
DNS público	public_dns

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Estado	Estado
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para Cloud Mgmt Network Interface

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Interface de Rede de Gestão em Nuvem [cmdb_ci_nic]	Use End Point To::Use End Point From	Ponto de extremidade de VNIC [cmdb_ci_endpoint_vnic]
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Network [cmdb_ci_network]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Network [cmdb_ci_network] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Cidr	cidr
ID do objeto	object_id
Estado	Estado
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para Cloud Network

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Rede em Nuvem [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Referência	Valor chave [cmdb_key_value]

Cloud Object Storage [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Object Storage [cmdb_ci_cloud_object_storage] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Provedor de Nuvem	cloud_provider
Nome do Serviço	service_name
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para Cloud Object Storage

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Object Storage [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id
Nome	nome
E-mail principal	master_email
ID de Raiz	root_id

Relacionamentos criados para Cloud Organizations

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Unidade organizacional da AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]

Recurso de nuvem [cmdb_ci_cmp_resource]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Resource [cmdb_ci_cmp_resource] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Descrição	short_description
Status de instalação	install_status
Tipo de recurso	resource_type

Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Service Account [cmdb_ci_cloud_service_account] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
É a conta principal	is_master_account
Conta primária	parent_account
ID da Conta	account_id
E-mail da conta	account_email
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Tipo de datacenter	datacenter_type
ID da Organização	organization_id

Relacionamentos criados para Conta de serviço em nuvem

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referência	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Contagem de IPs disponíveis	available_ip_count
CIDR	cidr
Status de instalação	install_status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Cloud Subnet

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]
Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]

Os seguintes atributos da tabela Compute Security Group [cmdb_ci_compute_security_group] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para a tabela Compute Security Group

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]

Os seguintes atributos da tabela Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do contêiner	container_id
Nome	name
Status	status

Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]

Os seguintes atributos da tabela Imagem do Docker [cmdb_ci_docker_container] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID da imagem	image_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name

DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]

Os seguintes atributos da tabela DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status
Ler Unidades	read_units
Gravar Unidades	write_units

Relacionamentos criados para a tabela DynamoDB

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]

Os seguintes atributos da tabela Hardware Type [cmdb_ci_compute_template] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Núcleos	núcleos
Armazenamento local (GB)	local_storage_gb
Memória (MB)	memory_mb
vCPUs	vcpus

Relacionamento criado para Hardware Type

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Image [cmdb_ci_os_template]

Os seguintes atributos da tabela Image [cmdb_ci_os_template] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Descrição	short_description
Ambiente	ambiente
SO convidado	guest_os
Origem de imagem	image_source
Tipo de imagem	image_type
Tipo do dispositivo raiz	root_device_type

Relacionamento criado para Image

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Image [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referência	Valor de Chave

Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nic	nic
Endereço IP	ip_address

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Valor chave [cmdb_key_value]

Os seguintes atributos da tabela Chave/Valor [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Valor	Valor

Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Os seguintes atributos da tabela Cluster de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Porta	port
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para o cluster do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Managed by::Manages	Servidor [cmdb_ci_server]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referência	Valor chave [cmdb_key_value]

Daemonset do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Os seguintes atributos da tabela DaemonSet de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace
SelfLink	self_link

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para o DaemonSet do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Daemonset do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Os seguintes atributos da tabela Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace
Réplicas disponíveis	available_replicas
SelfLink	self_link

Relacionamento criado para a Implantação do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Os seguintes atributos da tabela Namespace de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Namespace	namespace

Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Os seguintes atributos da tabela Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name

Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Os seguintes atributos da tabela Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace
Versão do recurso	resource_version

Relacionamentos criados para o Pod do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]

Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Os seguintes atributos da tabela Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace
Endereço IP	ip_address

Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Os seguintes atributos da tabela Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Caminho de Montagem	mount_path
Nome	name
Namespace	namespace
ID de volume	volume_id

Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Endereço MAC	mac_address
Item de configuração	cmdb_ci
Nome	nome

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server], Linux Server [cmdb_ci_linux_server] ou Windows Server [cmdb_ci_win_server]

Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Servidor [cmdb_ci_server] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Classe	sys_class_name
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Thread de núcleos da CPU	cpu_core_thread
Contagem de CPU	cpu_count
Nome da CPU	cpu_name
Fabricante da CPU	cpu_manufacturer
Velocidade da CPU (MHz)	cpu_speed
Espaço em Disco (GB)	disk_space
Domínio DNS	dns_domain
Status de instalação	install_status
É virtual	virtual
ID do objeto	object_id
Sistema operacional	os
Status operacional	operational_status
Versão do SO	os_version
RAM (MB)	ram

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o serviço AWS Systems Manager (SSM) não estiver habilitado, o conector preencherá os registros do servidor na classe Servidor [cmdb_ci_server]. Se o serviço SSM AWS estiver habilitado, com base no tipo de plataforma obtido por meio do serviço SSM, os registros do servidor serão preenchidos na classe Linux Server [cmdb_ci_linux_server] ou Windows Server [cmdb_ci_win_server]. A classe Servidor [cmdb_ci_server] é a classe primária das classes Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server] e Windows Server [cmdb_ci_win_server].

Relacionamentos criados para o Servidor

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Servidor [cmdb_ci_server]	Referência	Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]
Servidor [cmdb_ci_server]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Software [cmdb_ci_spkg]

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação Gestão de ativos de software (SAM) não está instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Origem da descoberta	discovery_source
Nome	nome
Versão	versão
Fabricante	fabricante

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]

Os seguintes atributos da tabela Software Installation [cmdb_sam_sw_install] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação SAM é instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome de exibição	display_name

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Fornecedor	editor
Versão	versão
Origem do Discovery	discovery_source

Software Instance [cmdb_software_instance]

Os atributos a seguir na tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação SAM está instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Instalado em	installed_on
Data da instalação	install_date

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Mapeamento de armazenamento [cmdb_ci_storage_mapping]

Os seguintes atributos da tabela Storage Mapping [cmdb_ci_storage_mapping] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Ponto de Montagem	mount_point

Relacionamento criado para Storage Mapping

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Mapeamento de armazenamento [cmdb_ci_storage_mapping]	Use End Point To::Use End Point From	Ponto de extremidade de bloco [cmdb_ci_endpoint_block]

Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]

Os seguintes atributos da tabela Storage Volume [cmdb_ci_storage_volume] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID de volume	volume_id
Nome	nome
Tamanho	tamanho
Tamanho em bytes	size_bytes
Estado	Estado
Status de instalação	install_status
Tipo de armazenamento	storage_type

Relacionamento criado para Storage Volume

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Volume de Armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Os seguintes atributos da tabela Storage Volume Snapshot [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamento criado para Storage Volume Snapshot

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Storage Volume Snapshot [cmdb_ci_storage_vol_snapshot	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Instância de Máquina Virtual [cmdb_ci_vm_instance]

Os seguintes atributos da tabela Virtual Machine Instance [cmdb_ci_vm_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
CPUs	cpus
Discos	discos
Espaço em discos (GB)	disks_size

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Memória (MB)	memória
Monitor	monitor
Adaptadores de rede	nics
Identificador do Grupo de Posicionamento	Placement_group_id
Estado	Estado
Status de instalação	install_status
ID de Instância de VM	vm_inst_id
Status operacional	operational_status

Relacionamentos criados para Virtual Machine Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Datacenter AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instância de Máquina Virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Mapeamento de armazenamento [cmdb_ci_storage_mapping]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Provisionado de:: Provisionado	Image [cmdb_ci_os_template]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Provisionado de:: Provisionado	Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]

Ponto de extremidade de VNIC [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Os seguintes atributos da tabela VNIC Endpoint [cmdb_ci_endpoint_vnic] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Host	Host
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Importar programações para Conector do Service Graph para AWS

As programações de importação estão disponíveis com Conector do Service Graph para AWS para importar dados AWS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Conector do Service Graph para AWS importa vários itens de configuração (ICs) de AWS. A maioria dos ICs depende da lista de ICs e deve estar habilitada o tempo todo para garantir que os dados de IC de entrada sejam preenchidos nas tabelas corretas. Caso contrário, a carga útil de entrada estará em um estado parcial ou incompleto e não será preenchida no CMDB.

Para os ICs que você não deseja importar, é possível recusar desmarcando a caixa de seleção **Ativo** para a importação programada.

Importante:
Para acessar a lista Importações de dados programadas para importar dados AWS, navegue até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Programações de Importação**.

A tabela a seguir lista as programações de importação para dados AWS na ordem em que são executados, os ICs CMDB que são preenchidos em uma programação de importação, o tipo de requisito e as dependências em outras programações de importação.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
SG-AWS-Organization	Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]	Necessários	Nenhum
SG-AWS-Org-Units	Unidade organizacional da AWS [cmdb_ci_aws_org_unit]	Opcional	SG-AWS-Organization
SG-AWS-Service-Account	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]	Necessários	SG-AWS-Organization
SG-AWS-Service-Account-Tags	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account] Chave/Valor [cmdb_key_value]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account
SG-AWS-Org-Unit-Accounts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account
SG-AWS-Datacenters	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Necessários	SG-AWS-Organization

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
			SG-AWS-Service-Account
SG-AWS-VPC	Cloud Network [cmdb_ci_network]	Necessários	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-Subnets	Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet] Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]	Necessários	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC
SG-AWS-Network-Interface	Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Obrigatório para uma instância de máquina virtual (VM)	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC
SG-AWS-Security-Group	Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]		
SG-AWS-Storage-Volume	Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]		
SG-AWS-Image-Private	Image [cmdb_ci_os_template]		
SG-AWS-Image-Id	Image [cmdb_ci_os_template]		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
SG-AWS-Hardware-Type	Hardware [cmdb_ci_compute_template]		
SG-AWS-EC2	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance] **Nota:** Os seguintes ICs são preenchidos ao preencher o IC da instância de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]: • Servidor [cmdb_ci_server] • Ponto de extremidade de VNIC [cmdb_ci_endpoint_vnic] • Mapeamento de armazenamento [cmdb_ci_storage_mapping] • Ponto de extremidade de bloco [cmdb_ci_endpoint_block] • Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] • Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id
SG-AWS-ELB-V1	Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
			SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-ELB-V2	Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-RDS	Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-API-Gateway	Gateway em Nuvem [cmdb_ci_cloud_gateway]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-Lambda	Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-S3	Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
			SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-DynamoDb	Tabela DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters
SG-AWS-Software-Inventory	Quando a aplicação Software Asset Management (SAM) não está instalado: Pacotes de software [cmdb_ci_spkg] Instâncias de software [cmdb_software_instance] Servidor [cmdb_ci_server] Quando a aplicação SAM é instalada: Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install] Servidor [cmdb_ci_server]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
			SG-AWS-EC2
SG-AWS-Software-Remove	Nenhum	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2 SG-AWS-Software-Inventory

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
SG-AWS-SSM-SendCommand	Processo em execução [cmdb_running_process] Conexões TCP [cmdb_tcp]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2
SG-AWS-Tags	Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer] Tabela DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table] Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
			SG-AWS-ELB-V1 SG-AWS-ELB-V2 SG-AWS-DynamoDb SG-AWS-Lambda
SG-AWS-VM-Hw-Consolidation	Instância de máquina virtual 1 [cmdb_ci_vm_instance_1] Servidor 1 [cmdb_ci_server_1]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
			SG-AWS-Hardware-Type
SG-AWS-EKS-Cluster	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2 SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-VM-Hw-Consolidation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
SG-AWS-EKS-Cluster-2	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Opcional	SG-AWS-Organization SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2 SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-VM-Hw-Consolidation SG-AWS-EKS-Cluster
SG-AWS-EKS-FULL	Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]	Opcional	SG-AWS-Organization

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

AWS programações de importação de dados e CMDB classes de IC preenchidas

Importar programação	CMDB Classes de IC preenchidas	Tipo de requisito	Dependências
	Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service] Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod] Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node] Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace] Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment] Daemonset do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset] Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] Componente do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_component] Carga de trabalho do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_workload] Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image] Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]		SG-AWS-Service-Account SG-AWS-Datacenters SG-AWS-VPC SG-AWS-Subnets SG-AWS-Network-Interface SG-AWS-Security-Group SG-AWS-Storage-Volume SG-AWS-Image-Private SG-AWS-Image-Id SG-AWS-EC2 SG-AWS-Hardware-Type SG-AWS-VM-Hw-Consolidation SG-AWS-EKS-Cluster SG-AWS-EKS-Cluster-2
SG-Generic-Resources	Recursos de nuvem [cmdb_ci_cmp_resource]	Opcional	SG-AWS-Organization

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para AWS

Você pode acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para AWS em uma única exibição usando a estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas pelo Conector do Service Graph para AWS. Os detalhes da conexão incluem o alias de conexão, as propriedades da conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão. Você também pode testar a conexão. Para obter mais informações, consulte Como acessar os detalhes da conexão do Conectores do Service Graph.

Acessar os detalhes de uma conexão AWS

Acesse os detalhes de uma conexão AWS configurada para o Conector do Service Graph para AWS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **AWS** > **Conexões**.
2. Na coluna **Nome** da lista Conexões do Service Graph, selecione uma conexão.
3. Na página de detalhes, exiba os detalhes da conexão, como nome da conexão, alias e fontes de dados.
4. Selecione uma lista relacionada para exibir mais detalhes da conexão.
5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Testar conexão** para testar a conexão.

Recursos adicionais no Conector do Service Graph para AWS

Use os recursos adicionais disponíveis no Conector do Service Graph para AWS para maximizar seu uso na importação de dados.

Os seguintes recursos estão disponíveis no Conector do Service Graph para AWS:

- Habilitar exclusão otimizada de ICs descontinuados em AWS

  Habilite a propriedade do sistema *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* para a exclusão otimizada de ICs desativados em AWS durante a importação delta de dados.

- Habilitar a importação de metadados para todos os ICs de imagem em AWS

  Habilite a propriedade do sistema *sn_aws_integ.load_all_images* para importar metadados para todos os ICs de imagem em AWS.

- Habilitar otimizado SG-AWS-SendCommand desempenho da fonte de dados

  Quando a fonte de dados SG-AWS-Software-Inventory estiver sendo utilizada, habilite a propriedade do sistema *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* para otimizar o desempenho da fonte de dados SG-AWS-SendCommand.

- Manipulação de falhas de importação para grandes AWS recursos

  Gerencie a falha da fonte de dados ao importar recursos de AWS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar exclusão otimizada de ICs descontinuados em AWS

Habilite a propriedade do sistema *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* para a exclusão otimizada de ICs desativados em AWS durante a importação delta de dados.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Conector do Service Graph para AWS usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando sua instância AWS tiver um grande número de itens de configuração (ICs) para importar, você poderá habilitar a propriedade *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* para acelerar o tempo de importação. A propriedade permite excluir qualquer classe de IC descontinuada com uma lógica aprimorada. Por padrão, o valor da propriedade é definido como falso.

Nota:
Você pode usar a propriedade *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion* somente quando tiver a configuração do agregador de configuração AWS.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação e abra a propriedade *sn_aws_integ.enableOptimizedDeletion*.
2. No campo **Valor**, insira verdadeiro.
3. Selecione **Atualizar**.

Habilitar a importação de metadados para todos os ICs de imagem em AWS

Habilite a propriedade do sistema *sn_aws_integ.load_all_images* para importar metadados para todos os ICs de imagem em AWS.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Conector do Service Graph para AWS usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina a propriedade do sistema *sn_aws_integ.load_all_images* como verdadeira para chamar a API *DescribeImages* em AWS para todos os ICs de imagem incluídos na fonte de dados SG-AWS-Image-Id. Por padrão, a propriedade é definida como falsa que executa a API *DescribeImages* em AWS somente para ICs de imagem sem nomes.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação e abra a propriedade *sn_aws_integ.load_all_images*.
2. No campo **Valor**, insira verdadeiro.
3. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar desempenho da fonte de dados SG-AWS-SendCommand otimizada

Quando a fonte de dados SG-AWS-Software-Inventory estiver sendo utilizada, habilite a propriedade do sistema *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* para otimizar o desempenho da fonte de dados SG-AWS-SendCommand.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Conector do Service Graph para AWS usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A fonte de dados SG-AWS-SendCommand utiliza chamadas de API *GetInventory do SSM* para importar dados de software, afetando o desempenho. Para aprimorar o desempenho da fonte de dados SG-AWS-SendCommand, considere aproveitar a fonte de dados SG-AWS-Software-Inventory habilitando a propriedade do sistema *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*. Essa otimização ignora um número substancial de chamadas de API *GetInventory do SSM*, aprimorando o desempenho da fonte de dados do SG-AWS-SendCommand. No entanto, a fonte de dados SG-AWS-SendCommand importa dados dos mesmos servidores que estão configurados para a fonte de dados SG-AWS-Software-Inventory.

Por padrão, a propriedade *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* está definida como falsa. Para aprimorar o desempenho da fonte de dados SG-AWS-SendCommand, defina a propriedade *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled* como verdadeira.

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação e abra a propriedade *sn_aws_integ.is_software_inventory_enabled*.
2. No campo **Valor**, insira verdadeiro.
3. Selecione **Atualizar**.

Manipulação de falhas de importação para recursos AWS grandes

Gerencie a falha da fonte de dados ao importar recursos de AWS.

Ao importar recursos AWS grandes, as fontes de dados no Conector do Service Graph para AWS podem falhar porque uma resposta REST direta excedeu o limite de 1024 MB. Para obter mais informações, consulte REST step .

Você pode salvar a resposta como um anexo para lidar com o erro de limitação de tamanho da resposta REST no Conector do Service Graph para AWS.

Salvar a resposta como um anexo

Com o recurso de salvar resposta como um anexo, a resposta de cada fonte de dados é armazenada temporariamente como um anexo e, depois que a resposta é lida, o anexo é excluído automaticamente. O recurso de salvar resposta como anexo é ativado por padrão e é acionado pela propriedade do sistema *sn_aws_integ.save_payload_as_attachment*.

Como um usuário com a função de administrador, você pode desativar o recurso de salvar resposta como um anexo definindo a propriedade *sn_aws_integ.save_payload_as_attachment* como falsa. Quando o recurso é desativado e o tamanho da resposta está dentro do limite, as fontes de dados são executadas normalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Service Graph Connector for ExtraHop (2.0.3)

Use o Service Graph Connector for ExtraHop para extrair dados da aplicação ExtraHop e inserir na sua instância do ServiceNow.

Importante:
A partir da versão Vancouver, o ServiceNow hospedado em Conector do Service Graph para ExtraHop está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Conector do Service Graph for ExtraHop hospedado no ExtraHop fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para mais detalhes, consulte o artigo sobre o Processo de Descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento Now Support.

O Service Graph Connector for ExtraHop fornece visibilidade de rede em tempo real na sua empresa, implementando o processamento de fluxo, para que você possa transformar seus dados de rede em dados estruturados com fio.

O Service Graph Connector for ExtraHop extrai dados de visibilidade de rede para a aplicação do ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB). O conector aprimora os dados do dispositivo descoberto e estabelece relacionamentos entre dispositivos com base no fluxo de tráfego da rede.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Requisitos do sistema e versões compatíveis

Dependências e requisitos:

- MID Server que está instalado no Linux ou no Windows, a menos que o dispositivo ExtraHop esteja acessível publicamente.
- Dispositivo ExtraHop Discover com versão de firmware 7.2 ou posterior, com uma conta de usuário com privilégios ilimitados.
- Versões compatíveis: ExtraHop v7.9.
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Casos de uso

Veja a seguir exemplos de como você pode usar o Conector do Service Graph:

- Identificação de interações de rede entre ICs.
- Descoberta de dados do fluxo de tráfego de rede entre computadores ou outros tipos de hardware.
- Criação de relacionamentos entre dispositivos. Os relacionamentos são baseados no fluxo do tráfego de rede.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração assistida

A configuração assistida do Service Graph Connector for ExtraHop fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração orientada, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

O app da Store Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, resultados de processamento e erros de processamento de todos os Service Graph Connectors instalados. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações do ExtraHop no Painel de integrações do CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados da aplicação ExtraHop são mapeadas e transformadas nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente da aplicação ExtraHop. Os dados são carregados nas seguintes tabelas de preparação:

- ExtraHop Computer [sn_extrahop_integr_computer]
- ExtraHop Network Activity [sn_extrahop_integr_activity]

Os dados são inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci]
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Configurar o Service Graph Connector for ExtraHop

Configure uma mensagem REST e trabalhos programados para importar dados do ExtraHop para o seu CMDB.

Antes de Iniciar

Importante:
A partir da versão Vancouver, o ServiceNow hospedado em Conector do Service Graph para ExtraHop está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Conector do Service Graph for ExtraHop hospedado no ExtraHop fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para mais detalhes, consulte o artigo sobre o Processo de Descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- O Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalado automaticamente.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- Plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- MID Server que está instalado no Linux ou no Windows, a menos que o dispositivo ExtraHop esteja acessível publicamente.
- Dispositivo ExtraHop Discover com versão de firmware 7.2 ou posterior, com uma conta de usuário com privilégios ilimitados.
- Para se conectar à aplicação ExtraHop, configure uma chave de API. Para obter mais informações, confira o Guia da REST API do ExtraHop , especificamente a seção "Requisitos da ExtraHop API".

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conector do Service Graph para ExtraHop** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, clique em **Introdução**.
3. Na página do Service Graph Connector for ExtraHop, na seção Configurar mensagem REST, selecione a tarefa **Configurar mensagem REST do ExtraHop**.
4. Configure uma mensagem REST para usar ao enviar solicitações à ExtraHop API.
   a. Na próxima página, na seção Configurar tarefa de mensagem REST do ExtraHop, clique em **Configurar**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Formulario da mensagem REST

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo desta Mensagem REST Esse campo é definido automaticamente.
Endpoint	URL para o ponto de extremidade da API do serviço da Web. Defina o campo como uma URL base. Por exemplo, `https://myextrahop.com`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Atualizar a URL base do endpoint também atualiza as URLs base de todos os métodos HTTP associados à mensagem REST do Extrahop. Na guia **Solicitação HTTP**, atualize o cabeçalho Autorização para usar sua chave de API no campo **Valor**.
Descrição	Descrição desta mensagem REST. Esse campo é definido automaticamente.
Aplicação	Aplicação que contém esta mensagem. Esse campo é definido automaticamente.
Tipo de autenticação	Tipo de autenticação a ser aplicada às solicitações HTTP Esse campo é definido automaticamente.
Usar autenticação mútua	Opção de usar autenticação múltipla por meio de solicitações HTTP. A autenticação mútua não pode ser usada com um MID Server.

c. Clique em **Atualizar** se necessário.

d. Na seção Configurar tarefa da mensagem REST do ExtraHop, clique em **Marcar como concluído**.

5. Teste a conexão com a Computer API do ExtraHop.

a. Na seção de tarefa de conexão do computador de teste, clique em **Configurar**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário do método HTTP

Campo	Descrição
Nome	Identificador exclusivo deste método HTTP. Esse campo é definido automaticamente.
Endpoint	URL para o endpoint da API do serviço da Web
Usar MID Server	MID Server que envia esta solicitação HTTP. O uso de um MID Server não é compatível com a autenticação mútua.
Mensagem REST	O registro da mensagem REST no qual este método se baseia. Esse campo é definido automaticamente.
Método HTTP	Método HTTP que é implementado por este método. Esse campo é definido automaticamente.
Aplicação	Aplicação que contém este método. Esse campo é definido automaticamente.
Tipo de autenticação	Tipo de autenticação a ser aplicada às solicitações HTTP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usar autenticação mútua	Opção de usar autenticação múltipla por meio de solicitações HTTP. A autenticação mútua não pode ser usada com um MID Server.

c. Selecione a guia **Solicitação HTTP** e preencha o campo **Usar MID Server**.

d. Clique na guia **Autenticação**, depois no link relacionado **Testar**.
O teste da conexão leva alguns minutos. Quando o teste é concluído, a página é atualizada para mostrar os resultados.

e. Selecione **Marcar como concluído**.

Nota:
A conexão é bem-sucedida quando o campo **Status HTTP** é definido como **200**. Se houver algum erro no campo **Mensagem de erro**, isso significa que a conexão falhou e será necessário efetuar a solução de problemas.

f. Clique em **Atualizar** se necessário.

g. Na seção da tarefa Testar conexão do computador, clique em **Marcar como concluído**.

6. Teste a conexão para a API de criação de atividade de rede do Extrahop.

a. Na seção da tarefa Testar conexão de criação da atividade de rede, clique em **Configurar**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário do método HTTP

Campo	Descrição
Nome	Identificador exclusivo deste método HTTP.
Endpoint	URL para o endpoint da API do serviço da Web
Usar MID Server	MID Server que envia esta solicitação HTTP. O uso de um MID Server não é compatível com a autenticação mútua.
Mensagem REST	Mensagem REST na qual este método se baseia. Esse campo é definido automaticamente.
Método HTTP	Método HTTP que é implementado por este método. Esse campo é definido automaticamente.
Aplicação	Aplicação que contém este registro. Esse campo é definido automaticamente.
Tipo de autenticação	Tipo de autenticação a ser aplicada às solicitações HTTP Esse campo é definido automaticamente.
Usar autenticação mútua	Opção de usar autenticação múltipla por meio de solicitações HTTP. A autenticação mútua não pode ser usada com um MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique na guia **Autenticação**, depois no link relacionado **Testar**.
O teste da conexão leva alguns minutos. Quando o teste é concluído, a página é atualizada para mostrar os resultados.

d. Selecione **Marcar como concluído**.

Nota:
A conexão é bem-sucedida quando o campo **Status HTTP** é definido como **200**. Se houver algum erro no campo **Mensagem de erro**, isso significa que a conexão falhou e será necessário efetuar a solução de problemas.

e. Clique em **Atualizar** se necessário.

f. Na seção da tarefa Testar conexão de criação da atividade de rede, clique em **Marcar como concluído**.

7. Configurar os trabalhos de importação programados.

a. Na página do Service Graph Connector for ExtraHop, na seção Configurar trabalhos de importação programada, selecione a tarefa **Configurar o trabalho programado do computador**.

b. Na seção da tarefa Configurar o trabalho programado do computador, clique em **Configurar**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Executar	Frequência de execução da importação.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

d. Clique em **Atualizar** se necessário.

e. Na seção da tarefa Configurar o trabalho programado do computador, clique em **Marcar como concluído**.

8. Configurar trabalho programado da atividade de rede.

a. Na página do Service Graph Connector for ExtraHop, na seção Configurar trabalhos de importação programada, selecione a tarefa **Configurar trabalho programado da atividade de rede**.

b. Na seção da tarefa Configurar trabalho programado da atividade de rede, clique em **Configurar**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.
Executar	Frequência de execução da importação.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

d. Clique em **Atualizar**, se necessário, depois em **Marcar como concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classes da CMDB que são o alvo do Service Graph Connector for ExtraHop

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente do ExtraHop. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Importante:
A partir da versão Vancouver, o ServiceNow hospedado em Conector do Service Graph para ExtraHop está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Conector do Service Graph for ExtraHop hospedado no ExtraHop fornece a experiência mais recente para esta funcionalidade. Para mais detalhes, consulte o artigo sobre o Processo de Descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento Now Support.

Os seguintes atributos da tabela Hardware [cmdb_ci_hardware] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Fabricante	fabricante

Relacionamento criado para Hardware

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Receives data from::Sends data to	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Versão de IP	ip_version
Nome	nome
Nic	nic

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Item de configuração	cmdb_ci
Endereço MAC	mac_address

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Conector do Service Graph para GCP (1.5.0)

Use o Conector do Service Graph para GCP para ingerir dados do CMDB de um projeto Google Cloud Platform (GCP) usando as REST APIs.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- GCP versão: testado pela última vez em , 19 de janeiro de 2024
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Casos de uso

Você pode usar o Conector do Service Graph para GCP para visualizar identidades de recursos, relacionamentos e estado da nuvem em tempo real.

Informações importantes para upgrade Conector do Service Graph para GCP

Depois de instalar a versão mais recente do Conector do Service Graph para GCP, você deve sincronizar as fontes de dados recém-adicionadas. Use a seção Configuração avançada na configuração orientada para sincronizar as fontes de dados. Para obter mais informações, consulte Configurar Conector do Service Graph para GCP.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para GCP fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações GCP no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do GCP são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente da aplicação GCP.

Nota:
Para todas as aplicações de software descobertas que foram excluídas posteriormente, o Conector do Service Graph exclui automaticamente os registros correspondentes em CMDB.

A tabela a seguir lista as fontes de dados incluídas para um projeto GCP e as tabelas de preparação correspondentes em que os dados importados são carregados.

Fontes de dados e tabelas de preparação para GCP

Fonte de dados	Tabela de preparação
Banco de Dados em nuvem do SG-GCP	Banco de dados em nuvem do SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_database]
Função de Nuvem do SG-GCP	Função de nuvem do SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_function]
Armazenamento de Objetos em Nuvem do SG-GCP	Armazenamento de Objetos em Nuvem do SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_cloud_object_storage]
Pasta do SG-GCP	Pasta do SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_folder]
SG-GCP - Recurso genérico **Nota:** Funciona somente com uma conta de serviço que tenha acesso no nível da organização.	Recurso genérico do SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_generic_resource]
Tipo de hardware do SG-GCP	Tipo de Hardware do SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_hardware_type]
Imagem do SG-GCP	Imagem do SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_image]
Pool de nós do Kubernetes SG-GCP	Pool de nós do Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node_pool]
Cluster do Kubernetes SG-GCP	Cluster do Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fontes de dados e tabelas de preparação para GCP

Fonte de dados	Tabela de preparação
Vinculação de função de cluster do Kubernetes SG-GCP	Vinculação de função de cluster do Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding]
Funções de cluster do Kubernetes SG-GCP	Funções de cluster do Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_cluster_role]
Implantação da rede Kubernetes SG-GCP	Implantação da rede Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_deployment]
Namespace do Kubernetes SG-GCP	Namespace do Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_namespace]
Nó do Kubernetes SG-GCP	Nó do Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_node]
Pod do Kubernetes SG-GCP	Pod do Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_pod]
Replicaset do Kubernetes SG-GCP	Replicaset do Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_replicaset]
Serviço do Kubernetes SG-GCP	Serviço do Kubernetes SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_kubernetes_service]
Balanceador de Carga SG-GCP	Balanceador de Carga SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer]
Serviço de Integridade do Balanceador de Carga SG-GCP	Serviço de Integridade do Balanceador de Carga SG-GCP[sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_health_service]
Pool de Balanceadores de Carga SG-GCP	Pool de Balanceadores de Carga SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool]
Membro do Pool de Balanceadores de Carga SG-GCP	Membro do Pool de Balanceadores de Carga SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_pool_member]
Serviço de Balanceador de Carga SG-GCP	Serviço de Balanceador de Carga SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_load_balancer_service]
Rede SG-GCP	Rede SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_network]
Organização SG-GCP	Organização SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_organization]
Projeto SG-GCP	Projeto SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_project]
Grupo de Segurança SG-GCP	Grupo de Segurança SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_security_group]
Inventário de Software SG-GCP	Inventário de Software SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_software_inventory]
Volume de armazenamento SG-GCP	Volume de armazenamento SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_volume]
Snapshot de Volume de Armazenamento SG-GCP	Snapshot de Volume de Armazenamento SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_storage_vol_snapshot]
Sub-rede SG-GCP	Sub-rede SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_subnet]
Consolidação do hardware da VM SG-GCP	Consolidação do hardware da VM SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_hw_consolidation]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fontes de dados e tabelas de preparação para GCP

Fonte de dados	Tabela de preparação
Instância da VM SG-GCP	Instância da VM SG-GCP [sn_gcp_integ_sg_gcp_vm_instance]

Os dados importados das tabelas de preparo são inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Zona de Disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]
- Banco de Dados em Nuvem [cmdb_ci_cloud_database]
- Tipo de Disco em Nuvem [cmdb_ci_disk_type]
- Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]
- Balanceador de Carga em Nuvem [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Serviço de Integridade de Balanceador de Carga em Nuvem [cmdb_ci_lb_health_service]
- Interface de Rede de Gerenciamento em Nuvem [cmdb_ci_nic]
- Rede em Nuvem [cmdb_ci_network]
- Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]
- Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]
- Recurso de nuvem [cmdb_ci_cmp_resource]
- Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Sub-rede em Nuvem [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]
- Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]
- Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]
- Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
- Pasta de Organização do Google [cmdb_ci_gcp_folder]
- Projeto de Organização do Google [cmdb_ci_gcp_project]
- Tipo de Hardware [cmdb_ci_compute_template]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Chave/Valor [cmdb_key_value]
- Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]
- Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
- Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
- Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]
- Vinculação de função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
- Pool de nós do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]
- Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Pool de Balanceadores de Carga [cmdb_ci_lb_pool]
- Membro do Pool de Balanceadores de Carga [cmdb_ci_lb_pool_member]
- Serviço de Balanceador de Carga [cmdb_ci_lb_service]
- ACL da rede [cmdb_ci_network_acl]
- Regra da ACL da rede [cmdb_ci_network_acl_rule]
- Servidor [cmdb_ci_server]
- Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação Software Asset Management (SAM) estiver instalada.)
- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Mapeamento de armazenamento [cmdb_ci_storage_mapping]
- Volume de Armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]
- Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]
- Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]
- Tipo de disco em nuvem [cmdb_ci_disk_type]
- Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]
- Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]
- Ponto de extremidade de bloco [cmdb_ci_endpoint_block]
- Ponto de extremidade de VNIC [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Nota:
Todos os rótulos associados a um recurso GCP são adicionados à tabela Valor de chave [cmdb_key_value], e as informações básicas sobre um recurso GCP são armazenadas na tabela Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes].

Depois que todas as fontes de dados são executadas, a classe Servidor [cmdb_ci_server] é atualizada com a entrada de classe e, com base na classe Windows ou Linux, os registros são criados nas classes Servidor Windows [cmdb_ci_win_server] e Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]. respectivamente.

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos ao extrair dados de um projeto GCP, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Suporte para BYOL e BYOS

Criar suas próprias licenças (BYOL) ou trazer suas próprias assinaturas (BYOS) é o processo de trazer licenças ou assinaturas no local adquiridas anteriormente para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Google Cloud. O conector oferece suporte ao BYOL e BYOS dos ICs de imagem para os serviços Red Hat Enterprise Linux (RHEL) e SUSE Linux Enterprise Server (SLES) em Google Cloud. O conector preenche a tabela Valor da chave [cmdb_key_value] com as informações de licenciamento. Dependendo do uso da plataforma, a chave é definida como `Windows_OS_License_Type_automatic` ou `Linux_OS_License_Type_automatic` e o valor da chave é definido como BYOL ou BYOS.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Manipulando falhas de importação para recursos grandes

Como configurar o Conector do Service Graph para GCP

Configure trabalhos de importação programada para extrair dados de um projeto GCP em seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), que só é necessário para ingestão de eventos. Este app deve ser instalado antes de instalar o conector para que a Gestão de Eventos funcione. Para obter mais informações, confira Observability Commons for CMDB em ServiceNow Store.

Nota:
Se você tiver uma versão anterior do Service Graph Connector for GCP, não migre os dados do conector antigo. Você deve desinstalar a versão anterior e executar a nova integração.

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. Verifique se o escopo da aplicação está definido como o Service Graph Connector forGCP aplicação usando o selecionador de aplicações.
   Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **GCP** > **Configuração**.
3. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
4. Configure a conexão para enviar solicitações para a aplicação GCP.

   a. Na seção Configurar Conexão e CredenciaisGCP da página Service Graph Connector for, selecione a tarefa **Introdução**.

   b. Configure o ambiente do GCP e crie um certificado Java KeyStore (JKS) para criptografar os certificados de segurança obtidos de uma aplicação GCP.

      Anote a senha do armazenamento de chaves de destino. Você precisará fornecer esta senha ao importar o certificado JKS para a aplicação Service Graph Connector for GCP.

      Para obter instruções, consulte o artigo Service Graph Connector for GCP - Instruções de Configuração [KB1220598] na Base de Conhecimento do Now Support.

      Nota:
      Após configurar o ambiente do GCP, retorne à configuração assistida e defina a tarefa Instruções de configuração do GCP na seção Configurar Conexão e Credenciais para ser concluída clicando em **Marcar como concluída**.

   c. Crie um certificado X.509 para associar o certificado JKS da aplicação GCP ao Service Graph Connector for GCP.

      i. Para a tarefa Criar certificado X.509, selecione **Configurar**.

      ii. No formulário que é aberto em uma nova guia, preencha os campos.

Formulário de Certificado X.509

Campo	Descrição
Nome	Nome do certificado X.509. Por exemplo, SG-GCP-509Certificate-Org1.
Notificar quando expirar	Usuários a serem notificados quando o certificado expirar. Se nenhum usuário for selecionado, o usuário conectado será adicionado por padrão, juntamente com os dois últimos usuários conectados com a função de administrador.
Avisar em dias antes de expirar	Número de dias para enviar uma notificação antes que o certificado expire.
Ativo	Opção para ativar o certificado.
Tipo	Contêiner de certificado que é definido automaticamente como **Armazenamento de Java Keystore**. Deixe o valor do campo definido como **Java Keystore**.
Expira em dias	Número de dias até o certificado expirar.
Senha do armazenamento de chaves.	Senha para acessar o certificado JKS conforme anotado na etapa anterior.
Descrição resumida	Descrição do certificado X.509.

      iii. Clique no ícone gerenciar anexos ( ).

      iv. Clique em **Escolher arquivo** para procurar e carregar o arquivo keystore.p12 no certificado JKS que você criou na etapa 4.b.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

v. Feche a caixa de diálogo.

vi. Clique no link relacionado a **Validação de Stores/Certificados**

vii. Se a validação for bem-sucedida, clique em **Atualizar** para retornar à página de configuração assistida.

viii. Defina a tarefa Criar certificado X.509 como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

d. Crie uma chave de assinatura JSON Web Token (JWT) a partir das credenciais do certificado X.509.

i. Para a tarefa Create JWT Key, selecione **Configurar**.

ii. No formulário que é aberto em uma nova guia, preencha os campos.

Formulário de Certificação de chaves JWT

Campo	Descrição
Nome	Nome da chave de assinatura JWT. Por exemplo, SG-GCP-Keys-Org1.
Armazenamento de chaves de assinatura	Nome do certificado X.509 que você criou na etapa 4.c.
ID de chave	ID para identificar qual chave de assinatura JWT é usada quando várias chaves são usadas para assinar tokens.
Aplicação	Nome da aplicação usando a chave de assinatura JWT. Este campo é definido automaticamente como **Service Graph Connector for GCP**.
Algoritmo de assinatura	Algoritmo para assinar com a chave de assinatura JWT que é definida automaticamente como **RSA 256**. Deixe o valor do campo definido como **RSA 256**.
Chave de assinatura	Senha associada à chave de assinatura JWT.
Ativo	Opção para ativar a chave de assinatura JWT.

iii. Clique em **Enviar** para retornar à página de configuração assistida.

iv. Defina a tarefa Criar Chave JWT como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

e. Adicione um provedor JWT para a aplicação GCP.

i. Para a tarefa Criar Chave JWT, selecione **Configurar**.

ii. No formulário que é aberto em uma nova guia, preencha os campos.

Formulário de Provedor JWT

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o provedor JWT de forma única.
Intervalo de Expiração (seg)	Número de segundos que indica o tempo de vida do token do provedor JWT.
Configuração de Assinatura.	Nome da chave de assinatura JWT que você criou na etapa 4.d.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Clique em **Enviar** para retornar à página de configuração assistida.

iv. Defina a tarefa Criar Provedor JWT como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

f. Crie um mapeamento entre a credencial JWT e a organização GCP ou projeto do qual os dados são importados.

i. Para a tarefa Criar Mapeamento de Credencial da Organização, selecione **Configurar**.

ii. No formulário que é aberto em uma nova guia, preencha os campos.

Formulário de Configuração de Credencial da Organização SG-GCP

Campo	Descrição
Provedor JWT	Nome do provedor JWT que você criou na etapa 4.e.
ID da organização	ID da organização associada à aplicação GCP.
Conta de Serviço	Conta de serviço ServiceNow associada à aplicação GCP.
Escopo do Discovery	Escopo do Discovery da aplicação GCP. As opções disponíveis são: **Organização** Selecione **Organização** quando a conta de serviço do ServiceNow tiver acesso aos dados na organização GCP. **Projetos** Selecione **Projetos** quando a conta de serviço do ServiceNow tiver acesso somente aos dados em projetos do GCP.

iii. Clique em **Enviar** para retornar à página de configuração assistida.

iv. Defina a tarefa Criar Mapeamento de Credencial da Organização como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

g. Mapeie a credencial da organização com as fontes de dados predefinidas.

i. Para a tarefa Mapear fontes de dados com registro de credencial da organização, selecione **Configurar**.

ii. No campo **Registro de Credencial da Organização** do formulário que é aberto em uma nova guia, clique no ícone de pesquisa com lista ( ) para selecionar o nome do provedor JWT mapeado com a organização GCP na etapa 4.f.

iii. Clique em **Executar mapeamento** para processar todas as fontes de dados e trabalhos programados para importar dados da aplicação GCP.

iv. Retorne à página de configuração orientada e defina a tarefa Mapear fontes de dados com registro de credencial da organização como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

h. Teste a conexão da API GCP para importar dados da aplicação GCP.

i. Para a tarefa Testar a conexão, selecione **Configurar** para abrir a página Fonte de dados da Organização do SG-GCP em uma nova guia do navegador.

ii. Testar a conexão clicando no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O teste da conexão pode levar alguns minutos. A página é atualizada para mostrar os resultados do teste.

iii. Quando o campo **Estado** estiver definido como **Concluído**, feche a guia do navegador e retorne à página de configuração orientada.

Se algum dos testes tiver um código de erro, mensagem ou sinal de erro, a conexão falhou e será necessário solucionar o problema.

iv. Defina a tarefa Testar a conexão como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

i. Configure os trabalhos programados para importar dados da aplicação GCP.

i. Para a tarefa Configurar importações programadas, selecione **Configurar**.

ii. Selecione o trabalho programado que você deseja ativar.

iii. No formulário Importação Programada de Dados, verifique os valores de campos do trabalho programado.

Para obter mais informações, consulte Schedule a data import .

iv. Clique em **Executar Agora**.

v. Repita as etapas de 4.i.ii a 4.i.iv para cada trabalho programado para importação de dados.

vi. Clique no ícone Voltar (<) para retornar à página de configuração assistida.

vii. Defina a tarefa Configurar as importações programadas como concluída clicando em **Marcar como concluída** na Configuração assistida.

5. **Opcional:** Adicione várias instâncias GCP.

a. Na página Service Graph Connector for GCP, na seção Adicionar várias instâncias, selecione **Iniciar**.

b. Crie fontes de dados para a nova conexão GCP.

i. Verifique se você tem permissões de edição para a tabela Fonte de dados [sys_data_source].

ii. Na tarefa Atualizar Acesso à Fonte de Dados, clique em **Configurar**.

iii. Para editar o registro, selecione o escopo da aplicação **Global** no seletor de aplicação.

iv. Na lista relacionada de Acesso à Aplicação no formulário de Fonte de Dados que abre em uma nova guia, selecione as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.

v. Clique em **Atualizar**.

vi. Clique no ícone Voltar (<) para retornar à guia de configuração assistida.

vii. A partir do seletor de aplicações, selecione o escopo de aplicação como **Service Graph Connector for GCP**.

viii. Defina a tarefa Atualizar Acesso à Fonte de Dados como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

c. Crie um trabalho de importação programada para a nova conexão GCP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Verifique se você tem permissões de edição para a tabela Importação Programada de Dados [scheduled_import_set].

ii. Na tarefa Atualizar Acesso à Importação Programada de Dados, clique em **Configurar**.

iii. Para editar o registro, selecione o escopo da aplicação **Global** no seletor de aplicação.

iv. Na lista relacionada de Acesso à Aplicação no formulário de Importação Programada de Dados que abre em uma nova guia, selecione as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.

v. Clique em **Atualizar**.

vi. Clique no ícone Voltar (<) para retornar à guia de configuração assistida.

vii. A partir do seletor de aplicações, selecione o escopo de aplicação como **Service Graph Connector for GCP**.

viii. Defina a tarefa Atualizar Acesso de Importação Programada de Dados como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

d. Limpe o cache nas tabelas Fonte de Dados [sys_data_source] e Importações Programadas de Dados [scheduled_import_set].

i. Para a tarefa Limpar cache das tabelas Fonte de Dados e Importações Programadas de Dados, clique em **Configurar**.

ii. Para editar o registro, selecione o escopo da aplicação **Global** no seletor de aplicação.

iii. No campo **Executar Script**, insira o código a seguir:

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");
GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");
GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Clique em **Executar script**.

v. Clique no ícone Voltar (<) para retornar à guia de configuração assistida.

vi. A partir do seletor de aplicações, selecione o escopo de aplicação como **Service Graph Connector for GCP**.

vii. Defina a tarefa Limpar cache das tabelas de Fonte de Dados e Importações Programadas de Dados como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

e. Para criar um certificado X.509 para a nova instância GCP, repita a etapa 4.c e marque a tarefa Criar certificado X.509 como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

f. Para criar uma chave JWT para a nova instância GCP, repita a etapa 4.d e marque a tarefa Criar Chave JWT como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

g. Para criar um provedor JWT para a nova instância GCP, repita a etapa 4.e e marque a tarefa Criar Provedor JWT como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

h. Para criar um mapeamento de credencial da organização para a nova instância GCP, repita a etapa 4.f e marque a tarefa Criar Mapeamento de Credencial da Organização como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

i. Gere fontes de dados e importações programadas para o mapeamento de credencial da organização associado à nova conexão GCP.

i. Para a tarefa Gerar novas Fontes de Dados e Importações Programadas, selecione **Configurar**.

ii. No campo **Fonte de Dados e Prefixo do nome da Importação Programada** do formulário que é aberto em uma nova guia, insira um prefixo para as fontes de dados e o trabalho programado para a nova conexão GCP.

iii. No campo **Registro de Credencial da Organização** do formulário que é aberto em uma nova guia, clique no ícone de pesquisa com lista ( ) para selecionar o nome do provedor JWT mapeado com a organização GCP.

iv. Clique em **Gerar Fonte de Dados e Importação Programada** para gerar e processar todas as fontes de dados e trabalhos programados para a nova conexão.

v. Retorne à página de configuração assistida e defina a tarefa Gerar Fontes de Dados e Importações Programadas como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

j. Para configurar os trabalhos programados para importar dados da nova instância GCP, repita a etapa 4.ie marque a tarefa Configurar as Importações Programadas para concluir clicando em **Marcar como Concluída**.

6. Sincronize novas fontes de dados para importar dados de instâncias GCP.

a. Na seção Configuração avançada do Conector do Service Graph para a GCP página, selecione **Introdução**.

b. Sincronize novas fontes de dados para criar todas as credenciais necessárias para que as novas fontes de dados funcionem corretamente.

i. Para a tarefa Sincronizar nova fonte de dados, clique em **Configurar**.

ii. Selecione **Sincronizar fontes**de dados.

iii. Retorne à página de configuração orientada fechando a janela Sincronizar nova fonte de dados.

iv. Defina a tarefa Sincronizar nova fonte de dados como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para GCP

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de um projeto GCP. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]

Os seguintes atributos da tabela Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Ponto de extremidade de bloco [cmdb_ci_endpoint_block]

Os seguintes atributos da tabela Bloquear endpoint [cmdb_ci_endpoint_block] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Host	Host
Nome	name

Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]

Os seguintes atributos da tabela Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Endereço IP	ip_address
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status
Porta(s) TCP	tcp_port
Tipo	tipo
Versão	versão

Tradução automática

Relacionamentos criados para Cloud DataBase

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Tipo de disco em nuvem [cmdb_ci_disk_type]

Os seguintes atributos na tabela Tipo de disco em nuvem [cmdb_ci_disk_type] são preenchidos pelos dados coletados:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamentos criados para Tipo de disco em nuvem

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Tipo de disco em nuvem [cmdb_ci_disk_type]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Tipo de disco em nuvem [cmdb_ci_disk_type]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
CodeSha256	codesha256
Última Modificação da Função	function_last_modified
Idioma	idioma
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Versão	versão

Relacionamentos criados para Cloud Function

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Cloud Load Balancer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Serviço de Integridade de Balanceador de Carga em Nuvem [cmdb_ci_lb_health_service]

Os seguintes atributos do Serviço de integridade do balanceador de carga em nuvem [cmdb_ci_lb_health_service] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Limite saudável	health_threshold
Intervalo em segundos	check_interval_sec
Protocolo de tipo de monitor	monitor_type
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Porta	port
Caminho de solicitação	request_path
Tempo de espera em segundos	timeout_sec
Limite de danificação	Insalubridade_threshold

Relacionamentos criados para Cloud Load Balancer Health Service

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Serviço de Integridade de balanceador de carga em nuvem [cmdb_ci_lb_health_service]	Hosted on::Hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Serviço de Integridade de balanceador de carga em nuvem [cmdb_ci_lb_health_service]	Contains::Contained by	Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Item de configuração	cmdb_ci

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamentos criados para Cloud Mgmt Network Interface

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Referência	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]

Cloud Network [cmdb_ci_network]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Network [cmdb_ci_network] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamentos criados para Cloud Network

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	ACL da rede [cmdb_ci_network_acl]

Cloud Object Storage [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Object Storage [cmdb_ci_cloud_object_storage] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Provedor de Nuvem	cloud_provider
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Nome do Serviço	service_name

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Cloud Object Storage

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Object Storage [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud Object Storage [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referência	Valor chave [cmdb_key_value]
Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status de instalação	install_status
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status
Tempo	hora

Relacionamento criado para Cloud Organizations

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Pasta de Organização do Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Recurso de nuvem [cmdb_ci_cmp_resource]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Resource [cmdb_ci_cmp_resource] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Descrição	short_description
Status de instalação	install_status
Tipo de recurso	resource_type

Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Service Account [cmdb_ci_cloud_service_account] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID da Conta	account_id
Tipo de datacenter	datacenter_type
Status de instalação	install_status
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status

Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
CIDR	cidr
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamentos criados para Cloud Subnet

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]	Contains::Contained by	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]

Os seguintes atributos da tabela Compute Security Group [cmdb_ci_compute_security_group] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relações criadas para Compute Security Group

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Hosted on::Hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]

Os seguintes atributos da tabela Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do contêiner	container_id
Comando	comando
Contêiner criado	container_created_at
ID da imagem	image_id
Nome	name
Status	status

Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]

Os seguintes atributos da tabela Imagem do Docker [cmdb_ci_docker_container] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID da imagem	image_id
Nome	name

Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]

Os seguintes atributos na tabela do Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status de instalação	install_status
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status
Região	region

Relacionamentos criados para Google Datacenter

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]	Contains::Contained by	Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]
Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]	Hosted on::Hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pasta de organização do Google [cmdb_ci_gcp_folder]

Os seguintes atributos da tabela Pasta de organização do Google [cmdb_ci_gcp_folder] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status de instalação	install_status
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status
ID primário	parent_id
Tipo de primário	parent_type

Projeto de organização do Google [cmdb_ci_gcp_project]

Os seguintes atributos da tabela Projeto de organização do Google [cmdb_ci_gcp_project] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status de instalação	install_status
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status
Primária	parent_ci
ID primário	parent_id
Tipo de primário	parent_type
ID do projeto	project_id
Tempo	hora

Relacionamentos criados para o Projeto da organização do Google

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Projeto de organização do Google [cmdb_ci_gcp_project]	Referência	Pasta de organização do Google [cmdb_ci_gcp_folder]
Projeto de organização do Google [cmdb_ci_gcp_project]	Referência	Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]

Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]

Os seguintes atributos da tabela Hardware Type [cmdb_ci_compute_template] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Armazenamento local (GB)	local_storage_gb
Memória (MB)	memory_mb
Nome	nome
ID do objeto	object_id
vCPUs	vcpus

Relacionamento criado para Hardware Type

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]

Image [cmdb_ci_os_template]

Os seguintes atributos da tabela Image [cmdb_ci_os_template] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status de instalação	install_status
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status

Relacionamento criado para Image

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Image [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Versão de IP	ip_version
Nome	name

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Chave/Valor [cmdb_key_value]

Os seguintes atributos da tabela Chave/Valor [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
valor	valor

Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Os seguintes atributos da tabela Cluster de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Versão do cluster	cluster_version
Descrição	short_description
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	nome
Máscara de sub-rede	subnet_mask

Relacionamentos criados para o cluster do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Vinculação de função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]

Os seguintes atributos da tabela Função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Comentários	comentários
Descrição	short_description
UID do Kubernetes	k8s_uid
Cluster do Kubernetes	cluster
Nome	nome

Relacionamentos criados para a Função de Cluster do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Hospedado em: hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Vinculação de função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]

Os seguintes atributos da tabela Cluster Role Binding [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Comentários	comentários
Descrição	short_description
UID do Kubernetes	k8s_uid
Cluster do Kubernetes	cluster
Nome	nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para a Vinculação de função de cluster do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Vinculação de função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Hospedado em: hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Vinculação de função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Vinculação de função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Vinculação de função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]
Vinculação de função de cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster_role_binding]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Os seguintes atributos da tabela Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Réplicas disponíveis	available_replicas
Descrição	short_description
Réplicas desejadas	desired_replicas
Cluster do Kubernetes	cluster
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace
Total de réplicas	total_replicas
Réplicas indisponíveis	unavailable_replicas
Réplicas atualizadas	updated_replicas

Relacionamentos criados para Implantação do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Implantação do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Os seguintes atributos da tabela Namespace de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	nome
Descrição	short_description
Namespace	namespace

Relacionamentos criados para Namespace do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Contains::Contained by	Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Os seguintes atributos da tabela Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Descrição	short_description
Endereço IP	ip_address
Cluster do Kubernetes	cluster
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace

Relacionamentos criados para o Nó do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Pool de nós do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]

Os seguintes atributos da tabela Pool de nós do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Tipo de Disco	disk_type
Tipo de imagem	image_type
Cluster do Kubernetes	cluster
Tipo de máquina	machine_type
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Intervalo de CIDR do Pod	podIpv4CidrSize
Versão do recurso	resource_version

Relacionamentos criados para pool de nós do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Pool de nós do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Hospedado em: hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Pool de nós do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Uses::Used by	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para pool de nós do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Pool de nós do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Pool de nós do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Pool de nós do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node_pool]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Os seguintes atributos da tabela Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Descrição	short_description
IP do Host	host_ip
Endereço IP	ip_address
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace
Versão do recurso	resource_version

Relacionamentos criados para o Pod do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Os seguintes atributos da tabela ReplicaSet de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Descrição	short_description
Réplicas desejadas	desired_replicas
Cluster do Kubernetes	cluster
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace
SelfLink	self_link
Total de réplicas	total_replicas

Relacionamentos criados para o ReplicaSet do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Replicaset do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Replicaset do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Os seguintes atributos da tabela Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Descrição	short_description
Endereço IP	ip_address
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace

Relacionamentos criados para o Serviço Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para o Serviço Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_volume]

Os seguintes atributos da tabela Volume do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Caminho de Montagem	mount_path
Nome	name
Namespace	namespace
ID de volume	volume_id

Pool de balanceadores de carga [cmdb_ci_lb_pool]

Os seguintes atributos na tabela do Pool de balanceadores de carga [cmdb_ci_lb_pool] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamentos criados para o Pool de balanceadores de carga

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Pool de balanceadores de carga [cmdb_ci_lb_pool]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Pool de balanceadores de carga [cmdb_ci_lb_pool]	Owns::Owned by	Membro do pool de balanceadores de carga [cmdb_ci_lb_pool_member]
Pool de balanceadores de carga [cmdb_ci_lb_pool]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Pool de Balanceadores de Carga [cmdb_ci_lb_pool]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Membro do Pool de Balanceadores de Carga [cmdb_ci_lb_pool_member]

Os seguintes atributos na tabela do Membro do pool de balanceadores de carga [cmdb_ci_lb_pool] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status de instalação	install_status
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status

Relacionamento criado para Membro do pool de balanceadores de carga

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Membro do Pool de Balanceadores de Carga [cmdb_ci_lb_pool_member]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Serviço de Balanceador de Carga [cmdb_ci_lb_service]

Os seguintes atributos do Serviço do balanceador de carga [cmdb_ci_lb_service] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Protocolo de Ouvinte	listener_protocol
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Porta	port

Relacionamentos criados para o Serviço de balanceador de carga

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Serviço de balanceador de carga [cmdb_ci_lb_service]	Contains::Contained by	Pool de balanceadores de carga [cmdb_ci_lb_pool]
Serviço de balanceador de carga [cmdb_ci_lb_service]	Hosted on::Hosts	Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Serviço de Balanceador de Carga [cmdb_ci_lb_service]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

ACL da rede [cmdb_ci_network_acl]

Os seguintes atributos na tabela ACL da rede [cmdb_ci_network_acl] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para ACL da rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
ACL da rede [cmdb_ci_network_acl]	Contains::Contained by	Regra da ACL da rede [cmdb_ci_network_acl_rule]
ACL da rede [cmdb_ci_network_acl]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Regra da ACL da rede [cmdb_ci_network_acl_rule]

Os seguintes atributos na tabela Regra da ACL da rede [cmdb_ci_network_acl_rule] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Permitir Negação	allow_deny
Tráfego Permitido/Negado	allowed_denied_traffic
Intervalos de Destino	destination_ranges
Nome	name
Saída	is_outbound
Intervalos de Origem	source_range
Marcadores de destino	target_tags

Relacionamento criado para regra de ACL da rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Regra da ACL da rede [cmdb_ci_network_acl_rule]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Servidor [cmdb_ci_server] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Classe	sys_class_name
Contagem de CPU	cpu_count
Espaço em disco (GB)	disk_space
É virtual	virtual
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
RAM (MB)	ram

Relacionamentos criados para o Servidor

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Servidor [cmdb_ci_server]	Referência	Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]
Servidor [cmdb_ci_server]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Os seguintes atributos da tabela SG-GCP Extension Attributes [sn_gcp_integ_extension_attributes] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID da pasta	folder_id
ID da organização	organization_id
Registro de credencial da organização	org_credential_record
Primário	primário
Projeto	projeto
ID do projeto	project_id
Região	região
ID do recurso	resource_id
Tipo de recurso	resource_type
AutoLink	self_link

Software [cmdb_ci_spkg]

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação Gestão de ativos de software (SAM) não está instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Origem da descoberta	discovery_source
Chave	chave
Fabricante	fabricante
Nome	nome
Versão	versão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]

Os seguintes atributos da tabela Software Installation [cmdb_sam_sw_install] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação SAM é instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Origem da descoberta	discovery_source
Nome de visualização	display_name
Instalado em	installed_on
Últimas varreduras	last_scanned
Fornecedor	editor
Versão	versão

Relacionamento criado para Instalação de software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Software Instance [cmdb_software_instance]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação SAM não está instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Data da instalação	install_date
Instalado em	installed_on
Nome	nome

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Mapeamento de armazenamento [cmdb_ci_storage_mapping]

Os seguintes atributos da tabela Storage Mapping [cmdb_ci_storage_mapping] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Tipo de Mapeamento	mapping_type
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]

Os seguintes atributos da tabela Storage Volume [cmdb_ci_storage_volume] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status de instalação	install_status
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status
Tamanho em bytes	size_bytes
Estado	state
Tipo de armazenamento	storage_type
ID de volume	volume_id

Relacionamento criado para Storage Volume

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Os seguintes atributos da tabela Storage Volume Snapshot [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Recurso	capacity
Status de instalação	install_status
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status
ID primária	parent_id
Tamanho (GB)	tamanho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Estado	state
Nome de volume	volume_name

Relacionamentos criados para Snapshot de volume de armazenamento

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]

Os seguintes atributos da tabela Virtual Machine Instance [cmdb_ci_vm_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
CPUs	cpus
Discos	discos
Espaço em discos (GB)	disks_size
Status de instalação	install_status
Memória (MB)	memória
Nome	name
Adaptadores de rede	nics
ID do objeto	object_id
Status operacional	operational_status
Estado	state
ID de Instância de VM	vm_inst_id

Relacionamentos criados para Virtual Machine Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Provisionado de:: Provisionado	Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Virtual Machine Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Mapeamento de armazenamento [cmdb_ci_storage_mapping]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Provisionado de:: Provisionado	Image [cmdb_ci_os_template]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Ponto de extremidade de bloco [cmdb_ci_endpoint_block]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Projeto de organização do Google [cmdb_ci_gcp_project]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Referência	Atributos de extensão do SG-GCP [sn_gcp_integ_extension_attributes]

Ponto de extremidade de VNIC [cmdb_ci_endpoint_vnic]

Os seguintes atributos da tabela VNIC Endpoint [cmdb_ci_endpoint_vnic] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Host	Host
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamento criado para o Endpoint VNIC

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endpoint VNIC [cmdb_ci_endpoint_vnic]	Implement End Point To::Implement End Point From	Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]

Manipulação de falhas de importação para recursos GCP grandes

Gerencie a falha da fonte de dados ao importar recursos de GCP.

Ao importar recursos GCP grandes, as fontes de dados no Conector do Service Graph para GCP podem falhar porque uma resposta REST direta excedeu o limite de 1024 MB. Para obter mais informações, consulte REST step .

Você pode usar uma ou mais das seguintes opções para lidar com o erro de limitação de tamanho da resposta REST no Conector do Service Graph para GCP:

- Salvar a resposta como um anexo
- Modificar o tamanho do lote

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Salvar a resposta como um anexo

Com o recurso de salvar resposta como um anexo, a resposta de cada fonte de dados é armazenada temporariamente como um anexo e, depois que a resposta é lida, o anexo é excluído automaticamente. O recurso de salvar resposta como anexo é ativado por padrão e é acionado pela propriedade do sistema *sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment*.

Como um usuário com a função de administrador, você pode desativar o recurso de salvar resposta como um anexo definindo a propriedade *sn_gcp_integ.save_rest_response_as_attachment* como falsa. Quando o recurso é desativado e o tamanho da resposta está dentro do limite, as fontes de dados são executadas normalmente.

Modificar o tamanho do lote

Por padrão, o tamanho máximo do lote da variável de ambiente para uma fonte de dados é definido como 100 registros. Você pode reduzir ou aumentar o tamanho do lote com base no volume de dados. Para gerenciar o tamanho do lote de uma fonte de dados, você deve adicionar uma propriedade do sistema do tipo inteiro para a fonte de dados, conforme descrito na tabela a seguir.

Propriedades do sistema para lidar com o tamanho do lote de fontes de dados Conector do Service Graph para GCP

Fonte de dados	Propriedade do sistema
SG-GCP - Banco de dados em nuvem	sg_gcp_cloud_db_batch_size
SG-GCP - Função na nuvem	sg_gcp_cloud_function_batch_size
SG-GCP - Armazenamento de objetos em nuvem	sg_gcp_object_storage_batch_size
Cluster do Kubernetes SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_cluster_batch_size
Função de cluster do Kubernetes SG-GCP	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_batch_size
Vinculação de função de cluster do Kubernetes SG-GCP	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_cluster_role_binding_batch_size
Implantação da rede Kubernetes SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_deployment_batch_size
Namespace do Kubernetes SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_namespace_batch_size
Nó do Kubernetes SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_node_batch_size
Pod do Kubernetes do SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_pod_batch_size
Replicaset do Kubernetes SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_replicaset_batch_size
Serviço do Kubernetes SG-GCP	sg_gcp_kubernetes_service_batch_size
SG-GCP - Balanceador de carga	sg_gcp_load_balancer_batch_size
SG-GCP - Serviço de integridade do balanceador de carga	sg_gcp_lb_health_service_batch_size
SG-GCP - Grupo de balanceadores de carga	sg_gcp_lb_pool_batch_size

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema para lidar com o tamanho do lote de fontes de dados Conector do Service Graph para GCP

Fonte de dados	Propriedade do sistema
SG-GCP - Membro do grupo de balanceadores de carga	sg_gcp_lb_pool_member_batch_size
SG-GCP - Serviço do balanceador de carga	sn_gcp_integ.sg_gcp_lb_service_batch_size
Rede do SG-GCP	sg_gcp_network_batch_size
Pool de nós do Kubernetes SG-GCP	sn_gcp_integ.sg_gcp_kubernetes_node_pool_batch_size
Grupo de segurança do SG-GCP	sg_gcp_security_group_batch_size
SG-GCP - Inventário de software	sg_gcp_software_inventory_batch_size
Volume de armazenamento SG-GCP	sg_gcp_storage_volume_batch_size
Snapshot de volume de armazenamento do SG-GCP	sg_gcp_storage_vol_snapshot_batch_size
Sub-rede do SG-GCP	sg_gcp_subnet_batch_size
Instância da VM SG-GCP	sg_gcp_vm_instance_batch_size

Nota:
Você deve adicionar essas propriedades do sistema, pois elas não estão disponíveis por padrão. Você deve ter a função de administrador para adicionar ou modificar uma propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Add a system property .

Conector do Service Graph para Infoblox (1.1.0)

Use Conector do Service Graph para Infoblox para extrair dados de uma instância de Infoblox e inseri-los na sua instância de ServiceNow.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versões compatíveis: Infoblox API v2.11.2
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Casos de uso

Os exemplos de casos de uso a seguir descrevem como você pode usar o Conector do Service Graph para Infoblox para diferentes ServiceNow® aplicações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configure a conexão Infoblox para se conectar a uma instância Infoblox.
- Crie tarefas de gerenciamento de endereços IP (IPAM) quando as sub-redes forem adicionadas ou excluídas.
- Programe a sincronização periódica de ICs do IPAM configurando trabalhos de importação de dados programados.
- Exiba ICs de IPAM importados e tarefas de IPAM.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para Infoblox fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Nota:
Usuários com as funções import_scheduler e import_admin podem modificar os scripts nas importações programadas e potencialmente escalar seus privilégios para administrador. Portanto, tenha cuidado ao conceder as funções import_scheduler e import_admin a qualquer usuário.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações Infoblox no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados de Infoblox são mapeados e transformados nas definições da classe item de configuração (IC) de ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Ao concluir a configuração assistida, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Infoblox.

As seguintes fontes de dados estão incluídas no app do Infoblox:

Pool de IPs do SG-Infoblox

Importa todos os contêineres de rede da instância Infoblox, carrega os dados importados na tabela Pool de IPs do SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_pool] e preenche a tabela de destino Pool de IPs [cmdb_ci_ip_pool].

Endereço IP do SG-Infoblox

Importa todos os dados IPv4 e IPv6 (redes, sub-redes e endereços IP) da instância Infoblox, carrega os dados importados na tabela Endereço IP do SG-Infoblox [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_ip_address] e preenche o Endereço IP alocado [cmdb_ci_allocated_ip_address], Rede IP Tabelas de destino Sub-rede [cmdb_ci_ip_network_subnet] e Rede gerenciada [cmdb_ci_managed_network].

Endereço IP do SG-Infoblox

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importa todos os registros de nome canônico (CNAME) da instância Infoblox, carrega os dados importados na tabela Alias DNS [sn_infoblox_integ_sg_infoblox_dns_alias] do SG-Infoblox e, em seguida, preenche a tabela de destino Alias DNS [cmdb_ci_dns_alias].

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos durante a extração de dados de Infoblox, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para Infoblox

Extraia dados do Infoblox para o seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), que só é necessário para ingestão de eventos. Ele deve ser instalado antes de instalar o conector para que a gestão de eventos funcione. Para obter mais informações, confira Observability Commons for CMDB em ServiceNow Store.

Nota:
Se você tiver uma versão anterior do Conector do Service Graph para Infoblox, não migre os dados do conector antigo. Você deve desinstalar a versão anterior e executar a nova integração.

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. Verifique se o escopo da aplicação está definido como a aplicação Service Graph Connector forInfoblox usando o seletor de aplicações.
   Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Infoblox** > **Configuração**.
3. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
4. Configure as credenciais de autenticação e a conexão HTTP para enviar solicitações à API do Infoblox.

   a. Configurar suas credenciais de autenticação do Infoblox.

      i. Na seção Configurar conexão da página Service Graph Connector for Infoblox, selecione a tarefa **Introdução**.

      ii. Para a tarefa Configurar credenciais de autenticação do Infoblox, selecione **Configurar** para abrir a página Credenciais de autenticação básica abre em uma nova guia do navegador.

      iii. No campo **Nome**, insira um nome para a autenticação.

      Por exemplo, `Credencial do Infoblox`.

      iv. No campo **Nome de usuário**, insira o nome de usuário usado para autenticar a solicitação HTTP quando este perfil de autenticação estiver habilitado.

      v. No campo **Senha**, insira a senha do nome de usuário usado para autenticar a solicitação HTTP.

      vi. Clique em **atualizar** para retornar à página de configuração assistida.

      vii. Defina a tarefa Configurar as credenciais de autenticação do Infoblox como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

   b. Defina as configurações de conexão do Infoblox.

      i. Para a tarefa Configurar conexão HTTP do Infoblox, selecione **Configurar** para abrir a página Conexão HTTP(s) em uma nova guia do navegador.

      ii. Revise os campos e no campo **Nome** e insira o nome da instância Infoblox.

      iii. Use o construtor de URL para criar a cadeia de caracteres de conexão ou, no campo **URL de conexão** , insira o URL base do Infoblox no seguinte formato: `https://<base-URL>` .

      iv. No campo **api_version** da seção Atributos, insira a versão do WAPI que você está usando.

      v. No campo **network_view** da seção Atributos, insira as exibições de rede para as quais os dados serão importados.

      Para várias entradas, separe as visualizações com vírgulas. Por exemplo: `visualização1, visualização2`. Se você deixar este campo em branco, as fontes de dados importarão dados de todas as exibições de rede.

      vi. Clique em **atualizar** para retornar à página de configuração assistida.

      vii. Defina a tarefa Configurar a Conexão HTTP do Infoblox como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

      Para obter mais informações sobre a API do Infoblox, consulte a documentação do Infoblox para desenvolvedores .

   c. Configure as propriedades de conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Para a tarefa Configurar propriedades de conexão, selecione **Configurar** para abrir a página Conexões do Service Graph em uma nova guia do navegador.

ii. Para revisar e modificar os detalhes de propriedade, clique em uma propriedade da coluna **Propriedade** na lista relacionada Propriedades de conexão do Service Graph.

iii. Clique em **Atualizar** na página Propriedades de Conexão do Service Graph.

iv. Clique em **atualizar** na página Conexões do Service Graph para retornar à página de configuração assistida.

v. Defina a tarefa Configurar propriedades de conexão como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

d. Teste a conexão da API Infoblox para importar dados da aplicação Infoblox.

i. Na seção Configurar conexão da página Service Graph Connector for Infoblox, selecione **Continuar**.

ii. Para a tarefa Testar conexão, selecione **Configurar** para abrir a página Conexões do Service Graph em uma nova guia do navegador.

iii. Clique em **Testar Conexão**.

iv. Quando o campo **Status** estiver definido como **Êxito**, selecione **Atualizar** para fechar a caixa de diálogo Testar a conexão e retornar à página de configuração assistida.

Se algum dos testes apresentar algum erro, siga as sugestões de correção.

v. Defina a tarefa Testar a conexão como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

5. Configure as tarefas de gestão de endereços IP e grupos de usuários.

a. Habilite as propriedades para criar uma tarefa de gestão de endereços IP ao excluir ou inserir uma rede.

i. Na seção Configurar tarefas de gestão de endereços IP da página Service Graph Connector for Infoblox, selecione a tarefa **Introdução**.

ii. Para a tarefa Habilitar criação de tarefa, selecione **Configurar** para abrir a página Habilitar criação de tarefa em uma nova guia do navegador.

iii. Marque a caixa de seleção dos campos **Criar uma tarefa quando uma rede for excluída** e **Criar uma tarefa quando uma rede for inserida** para habilitar as propriedades de criação de tarefas de gestão de endereços IP ao excluir e inserir uma rede, respectivamente.

iv. Clique em **Salvar**.

v. Feche a guia Habilitar página de criação de tarefa e retorne à página de configuração assistida.

vi. Defina a tarefa Habilitar criação de tarefa como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

b. Configurar grupo de usuários para tarefas de gestão de endereços IP

i. Para a tarefa Configurar o grupo de usuários para a tarefa de gestão de endereços IP, selecione **Configurar** para abrir a página Conexão do SG Infoblox em uma nova guia do navegador.

ii. No campo **Alias de conexão**, revise e mude o alias de conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. No campo **Grupo de usuários da tarefa**, altere o grupo de atribuição do alias de conexão.

> **Nota:**
> Por padrão, o grupo de usuários das tarefas de gestão de endereços IP é atribuído ao grupo de usuários Gestão de endereços IP. Para mudar o grupo de atribuição padrão, mude o grupo de usuários da tarefa do alias de conexão.

iv. Clique em **atualizar** para retornar à página de configuração assistida.

v. Defina a tarefa Configurar grupo de usuários para gestão de endereço IP como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

6. Configure os trabalhos programados para importar dados da aplicação Infoblox.

a. Na seção Configurar os trabalhos programados de importação na página Service Graph Connector for Infoblox, selecione **Introdução**.

b. Para a tarefa Configurar os trabalhos programados, selecione **Configurar** para abrir a página Importações de dados programadas em uma nova guia do navegador.

c. Na coluna **Nome**, Selecione o trabalho programado que você deseja ativar.

d. No formulário Importação Programada de dados, verifique os valores de campos do trabalho programado. Para obter mais informações, consulte Schedule a data import .

e. Clique em **Executar Agora**.

f. Repita as etapas de 6.c a 6.e para cada trabalho programado para importação de dados.

g. Feche a guia da Importações Programadas de Dados e retorne à guia da página de configuração assistida.

h. Defina a tarefa Configurar as trabalhos programados como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para Infoblox

Ao concluir a configuração assistida, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Infoblox. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Endereço IP alocado [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP alocado [cmdb_ci_allocated_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Rede gerenciada	managed_network
É transmitido	is_broadcast

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
É conflito	is_conflict
É DHCP	is_dhcp
É DNS	is_dns
É gerenciado	is_managed
É reservado	is_reserved
Nome	name

Relacionamento criado para Endereço IP alocado

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP alocado [cmdb_ci_allocated_ip_address]	Referência	Rede gerenciada [cmdb_ci_managed_network]

Sub-rede da rede IP [cmdb_ci_ip_network_subnet]

Os seguintes atributos da tabela Sub-rede da rede IP [cmdb_ci_ip_network_subnet] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Pool primário	parent_pool
CIDR	cidr

Relacionamento criado para sub-rede da rede IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Sub-rede da rede IP [cmdb_ci_ip_network_subnet]	Members::Member of	Endereço IP alocado [cmdb_ci_allocated_ip_address]

Pool de IPs [cmdb_ci_ip_pool]

Os seguintes atributos da tabela Pool de IPs [cmdb_ci_ip_pool] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Pool primário	parent_pool
CIDR	cidr

Rede gerenciada [cmdb_ci_managed_network]

Os seguintes atributos da tabela Rede gerenciada [cmdb_ci_managed_network] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name

Alias de DNS [cmdb_ci_dns_alias]

Os seguintes atributos da tabela Alias de DNS [cmdb_ci_dns_alias] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para Infoblox

Você pode acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para Infoblox em uma única exibição usando a estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas pelo Conector do Service Graph para Infoblox. Os detalhes da conexão incluem o alias de conexão, as propriedades da conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão. Você também pode testar a conexão. Para obter mais informações, consulte Como acessar os detalhes da conexão do Conectores do Service Graph.

Acessar os detalhes de uma conexão Infoblox

Acesse os detalhes de uma conexão Infoblox configurada para o Conector do Service Graph para Infoblox.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Infoblox** > **Conexões**.
2. Na coluna **Nome** da lista Conexões do Service Graph, selecione uma conexão.
3. Na página de detalhes, exiba os detalhes da conexão, como nome da conexão, alias e fontes de dados.
4. Selecione uma lista relacionada para exibir mais detalhes da conexão.
5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Testar conexão** para testar a conexão.

Conector do Service Graph para Jamf (2.12.0)

Use Conector do Service Graph para Jamf para extrair dados de Jamf e inseri-los na sua instância de ServiceNow.

O Conector do Service Graph para Jamf extrai dados de computadores, discos, redes e software e os insere na aplicação ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB).

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versões compatíveis

- Versões compatíveis:
  - Jamf API v2.1.0
  - Jamf Pro API 10.28.0
  - Jamf Pro 10.35.0
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Casos de uso

A seguir estão exemplos de como você pode usar o Conector do Service Graph para diferentes aplicações de ServiceNow®:

- IT Operations Management (ITOM) Visibility
  - Acompanhamento de inventário de hardware e software detalhado para macOS hardware e aplicativos. O acompanhamento pode ser feito com ou sem Gestão de ativos de software (SAM).
  - Acompanhamento detalhado de inventário de hardware e software para hardware e aplicativos para iPhones e iPads. O acompanhamento pode ser feito com ou sem Gestão de ativos de software (SAM).
  - Acompanhamento da conformidade de dispositivos móveis e de computadores do usuário final.
  - Detecção de dados duplicados nas importações para melhorar o desempenho das importações noturnas.
- Software Asset Management (SAM) e IT Asset Management (ITAM)
  - Acompanhamento de instalação e pacote de software.
  - Recuperação de licença pela detecção de software removido.
  - Acompanhamento do uso do software.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidentes, problemas e mudanças em itens de configuração (IC) descobertos.
  - Atribuição automática de propriedade com base nos principais usuários.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para Jamf fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações Jamf no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados de Jamf são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) de ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Jamf.

Os dados são carregados nas seguintes tabelas:

- Tabela de preparação SG-Jamf Computers [sn_jamf_integrate_sg_jamf_computers]
- Tabela SG-Jamf Lookup Mac Software Bundle Ids [sn_cmdb_int_util_mac_software_bundleid_lookup]. Se você quiser exibir as informações do fornecedor das aplicações instaladas em dispositivos Mac, execute esta tabela antes de executar o SG-Jamf Computadores ou o SG-Jamf Mobile Devices.
- Tabela SG-Jamf Mobile Devices [sn_jamf_integrate_sg_jamf_mobile_devices]
- Tabela SG-Jamf Remove Computers Software [sn_jamf_integrate_jamf_remove_software]

  Nota:
  Remove os dados de software de computadores importados que posteriormente foram excluídos da origem.

- Tabela SG-Jamf Remove Mobile Software [sn_jamf_integrate_remove_mobile_software]

  Nota:
  Remove os dados de software de dispositivos móveis importados que posteriormente foram excluídos da origem.

- Tabela SG-Jamf Software Usage [sn_jamf_integrate_jamf_software_usage]

Os dados são inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci]
- Computador [cmdb_ci_computer]
- Disco [cmdb_ci_disk]
- Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Impressora [cmdb_ci_printer]
- Número de série [cmdb_serial_number]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação SAM estiver instalada.)
- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Uso de software [samp_sw_usage]

Nota:
Para as fontes de dados Computer [cmdb_ci_computer] e Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing], se você criou várias instâncias de Jamf e deseja saber a origem dos ICs, poderá identificar as origens nas colunas **Chave** e **Valor**. Além disso, você pode exibir os campos Atributos de extensão Jamf [sn_jamf_integrate_extension_attribute] e Descoberta mais recente [last_discovered] em ambas as fontes de dados. Se você quiser configurar várias instâncias, siga as etapas em Configurar Configuração assistida na etapa 4.

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos ao extrair dados de uma aplicação Jamf, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para Jamf

Configure as credenciais de autenticação e trabalhos programados para importar dados do Jamf para o seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Um plug-in não licenciado que contém lógica de computação para consumo de SU conforme necessário. Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- Jamf Classic API, versão 10.x.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Jamf** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Configurar a conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na página do Service Graph Connector for Jamf, na seção Configurar as propriedades, selecione a tarefa **Configurar o comprimento parcial máximo do JSON de transformação**.

b. Na próxima página, na seção Configurar tamanho parcial máximo do JSON de transformação, selecione **Configurar** e faça o seguinte:

i. Altere o escopo para **Global**.

ii. Para criar uma nova propriedade do sistema, selecione **Novo**.

iii. No campo **Nome**, insira `com.glide.transform.json.max-partial-length`.

iv. Defina o campo **Valor** com `65536`.

> **Nota:**
> O campo Valor é necessário para que a transformação funcione.

v. Clique em **Marcar como concluído**.

c. Filtre as aplicações pessoais.

> **Nota:**
> Por padrão, o SG-Jamf importa todos os registros de aplicação. Para importar somente registros de aplicações gerenciadas, defina o valor da propriedade *`sn_jamf_integrate.import_managed_apps_only`* como **true**. Além disso, o usuário deve ter privilégios de leitura para a categoria **Aplicativos para dispositivos móveis** em Jamf.

i. Na seção Filtrar aplicações pessoais, selecione **Configurar**.

ii. Selecione o nome da propriedade.

iii. No campo **Valor**, atualize o valor de `false` para `true`.

iv. Clique em **Marcar como concluído**.

d. Habilite a propriedade Jamf proApi.

i. Na seção Habilitar propriedade Jamf proAPI, clique em **Configurar**.

ii. Marque a caixa de seleção **Usar Jamf Pro API** e **Jamf Pro 10.35 ou superior** conforme necessário.

> **Nota:**
> Se você estiver usando o Jamf Pro 10.35 ou superior, deverá marcar a caixa de seleção **Jamf Pro 10.35** para evitar a geração de erros.

iii. Clique em **Atualizar**.

> **Nota:**
> Ao configurar a conexão HTTP do Jamf, verifique se o campo **Caminho Base** está vazio para que você possa configurar a URL do endpoint para a propriedade **Jamf proAPI**.

iv. Clique em **Marcar como Concluído**.

e. Configurar Jamf credenciais de autenticação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Na seção Configurar credenciais de autenticação do Jamf, clique em **Configurar**.

ii. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais de autenticação básica

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo desta configuração de autenticação.
Nome de usuário	Nome de usuário usado para autenticar a solicitação HTTP ou HTTPS quando este perfil de autenticação básica está habilitado. **Nota:** O usuário deve ter privilégios de leitura para as categorias **Computadores** e **Dispositivos móveis** em Jamf.
Senha	Senha usada para autenticar a solicitação HTTP ou HTTPS quando este perfil de autenticação básica está habilitado.

iii. Clique em **Atualizar**, se necessário, depois em **Marcar como Concluído**.

f. Configurar a conexão HTTP do Jamf.

i. Na seção Configurar conexão HTTP do Jamf, clique em **Configurar**.

ii. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTP

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Usar MID Server	Opção para selecionar um MID Server que envia esta conexão HTTP. O uso de um MID Server não é compatível com a autenticação mútua.
Host	Valor de host de destino usado pela conexão. A URL de conexão preencherá o nome do host automaticamente. **Nota:** Atualize o campo **Host** com uma URL de base do Jamf ou um endereço IP. Por exemplo, `demojamfhost.com` ou `127.0.0.1`.
Credencial	Valor de credencial usado por esta conexão.
Alias de conexão	Valor de conexão usado para se referir à conexão.
Construtor de URL	Construtor de URL usado para criar a URL da conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL de Conexão	URL da conexão. Você pode inserir uma URL manualmente ou usar o construtor de URL para criar a cadeia de conexão.
Autenticação mútua	Opção de definir a conexão com autenticação mútua.
Protocolo	Protocolo subjacente usado pela conexão. **Nota:** Atualize o campo **Protocolo** se não estiver usando `https`.
Ativo	Opção para ativar a conexão HTTP.
Domínio	Domínio que contém a conexão.
Substituir porta padrão	Porta de valor de destino usada pela conexão.
Caminho base	Caminho base para conexão HTTP(s). **Nota:** Não é necessário atualizar esse campo. Esse campo é definido automaticamente como **/JSSResource**. Se você estiver atualizando o Conector do Service Graph para Jamf e quiser usar a propriedade **Jamf proAPI**, será necessário limpar este campo.

iii. Clique em **Atualizar**, se necessário, depois em **Marcar como Concluído**.

g. Teste a conexão.

i. Na seção Testar a conexão, clique em **Configurar**.

ii. Revise os campos do formulário.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo desta fonte de dados.
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Rótulo da tabela de conjunto de importação que esta fonte de dados produzirá.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela que será criada para esta fonte de dados.
Tipo	Tipo de armazenamento de dados dos dados a serem importados.
Dados em uma única coluna	Opção para definir os dados em uma só coluna.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Carregador de Dados	Script que carrega dados na tabela de conjuntos de importação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Testar a conexão clicando no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.

O teste da conexão pode levar alguns minutos. A página é atualizada para mostrar os resultados do teste.

Nota:
A conexão será bem-sucedida se o **Status HTTP** for **200**. Se houver algo exibido nos campos **Código de Erro** e **Mensagem de erro**, significa que a conexão falhou e será necessário executar a solução de problemas. Não clique em **Carregar Todos os Registros** durante essa configuração.

iv. Clique em **Marcar como Concluído**.

4. Adicionar várias instâncias.

Nota:
Se você não precisar adicionar várias instâncias, poderá ignorar esta etapa.

a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone Adicionar Várias Instâncias ( ).

b. Na página Service Graph Connector for Jamf, na seção Adicionar Várias Instâncias, selecione a tarefa **Atualizar Acesso à Fonte de Dados**.

c. Na próxima página, na seção Atualizar Acesso à Fonte de Dados, selecione **Configurar**.

d. Selecione a tabela Fonte de dados [sys_data_source].

e. Para editar o registro, selecione **Global** no menu Escopo.

f. Na guia **Acesso à aplicação**, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.

g. Salve o registro.

h. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Jamf**.

i. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

j. Repita essas etapas na seção Atualizar acesso à importação de dados Programada com a tabela Importação de dados programada [Scheduled_data_set].

5. Adicionar outra conexão.

Nota:
Altere o escopo para **Service Graph Connector for Jamf**, caso contrário, você não conseguirá carregar as conexões adicionais.

a. Na seção Adicionar outra conexão, clique em **Configurar**.

b. No Flow Designer, selecione **Adicionar conexão**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome de exibição da conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL de Conexão	URL da nova conexão.
Nome de usuário	Credencial de nome de usuário para a nova conexão.
Senha	Credencial de senha de usuário para a nova conexão.

d. Clique em **Criar Conexão**.

e. Navegue de volta à configuração orientada e clique em **Marcar como concluído**.

f. Se necessário, configure o MID Server para a conexão criada.

i. Na seção Configurar MID Servers, clique em **Configurar**.

ii. Selecione o nome da conexão criada.

iii. Clique na caixa de seleção **Usar MID Server**.

iv. Clique em **Atualizar**.

v. Ao terminar a tarefa, clique em **Marcar como Concluído**

g. Se necessário, habilite a propriedade **Jamf proAPI** para a conexão criada.

i. Na seção Habilitar propriedade Jamf proAPI, clique em **Configurar**.

ii. Para a conexão que você criou, na coluna **Usar JAMF Pro API**, altere o valor de **false** para **true**.

iii. Clique em **Marcar como Concluído**.

h. Teste as novas conexões.

i. Na seção Testar novas conexões, clique em **Configurar**.

ii. Selecione o nome da conexão que deseja testar.

iii. Para validar a configuração da fonte de dados, clique no botão **Testar carga de 20 registros**.

Nota:
Se o teste da conexão falhar, há um erro de conexão Jamf que você precisa corrigir.

iv. Ao terminar, clique em **Marcar como Concluído**.

6. Configurar os trabalhos de importação programados.

a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone de trabalhos de importação programada ( ).

b. Na página do Service Graph Connector for Jamf, na seção Configurar trabalhos de importação programada, selecione a tarefa **Configurar o trabalho programado**.

c. Na seção da tarefa Configurar o trabalho programado, clique em **Configurar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione o nome do trabalho programado que você deseja ativar.

e. Revise os campos preenchidos previamente no formulário de Importação de dados programados.

> **Nota:**
> Por padrão, o trabalho programado *`SG-Jamf Mobile Devices`* é definido automaticamente como **Ativo** e executa o SG-Jamf Computer como pai.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de Dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.
Executar	Frequência de execução da importação.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

f. Clique em **Executar agora** e repita essas etapas para as outras importações, se necessário.

g. Na seção da tarefa Configurar o trabalho programado, clique em **Marcar como concluído**.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para Jamf

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Jamf. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Os seguintes atributos da tabela Computer [cmdb_ci_computer] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome
Número de série	serial_number
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Contagem de CPU	cpu_count
Nome da CPU	cpu_name
Velocidade da CPU (MHz)	cpu_speed
Tipo de CPU	cpu_type
Domínio DNS	dns_domain
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Descoberta mais recente	last_discovered
Service pack do SO	os_service_pack
Versão do SO	os_version
RAM (MB)	ram
ID do Modelo	model_id
Atribuído a	assigned_to
Fabricante	fabricante
Sistema operacional	os

Relacionamentos criados para Computer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Computador [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Computador [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Computador [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disco [cmdb_ci_disk]
Computador [cmdb_ci_computer]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Computador [cmdb_ci_computer]	Referência	SG-Jamf Extension Attributes [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Os seguintes atributos da tabela Disk [cmdb_ci_disk] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Fabricante	fabricante
Computador	computador
ID do Modelo	model_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Número de série	serial_number
Descoberta mais recente	last_discovered
Tamanho em bytes	size_bytes

Relacionamento criado para Disk

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Disco [cmdb_ci_disk]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Descrição	short_description
Transportadora	carrier
Nome	nome
Número de série	serial_number
Espaço em disco (GB)	disk_space
ICCID	iccid
IMEI	imei
MEID	meid
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version
Número de telefone	phone_number
Acesso ao root	root_access
Fabricante	fabricante
Atribuído a	assigned_to
ID do Modelo	model_id

Relacionamentos criados para Handheld Computing Device

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Handheld Computing Device

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]	Referência	SG-Jamf Extension Attributes [sn_jamf_integrate_extension_attributes]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Versão de IP	ip_version
Descoberta mais recente	last_discovered
Nome	nome
Nic	nic

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Chave/Valor [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
valor	valor

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome
Origem do Discovery	discovery_source
Descoberta mais recente	last_discovered

Relacionamento criado para Network Adapter

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Network Adapter

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]

Os seguintes atributos da tabela Printer [cmdb_ci_printer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Endereço IP	ip_address
Descoberta mais recente	last_discovered

Os seguintes atributos da tabela Serial Number [cmdb_serial_number] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de Série	serial_number
Tipo de Número de Série	serial_number_type
Válido	válido

Relacionamentos criados para Serial Number

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]

Os seguintes atributos da tabela SG-Jamf Extension Attributes [sn_jamf_integrate_extension_attributes] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Id	id
Atributos de extensão	extension_attributes

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Versão	versão
Fabricante	fabricante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Nome	nome

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Instalado em	installed_on

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Conector do Service Graph para Microsoft Azure (1.6.0)

Use Conector do Service Graph para Microsoft Azure para extrair dados de Microsoft Azure e inseri-los no seu CMDB.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

Versões ServiceNow compatíveis:

- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Casos de uso

Veja a seguir exemplos de como você pode usar o Conector do Service Graph:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Visibilidade sobre os recursos, os relacionamentos e o estado da nuvem quase em tempo real.
- Resultados do Service ITAM/SAM por meio da descoberta profunda de aplicações.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para Microsoft Azure fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações Microsoft Azure no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do Azure são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow® CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

As seguintes fontes de dados estão incluídas para Azure:

- Zona de disponibilidade do SG-Azure
- SG-Azure Datacenters
- SG-Azure - Funções
- Recursos genéricos do SG-Azure
- Modelo de hardware do SG-Azure
- SG-Azure Load Balancers
- SG-Azure Network
- SG-Azure Network Interface
- SG-Azure Public IP Address
- Grupo de recursos do SG-Azure
- Conjuntos de escala do SG-Azure
- VMs dos conjuntos de escala do SG-Azure
- Grupo de segurança do SG-Azure
- SG-Azure Server Config Data
- Software SG-Azure

Nota:
A fonte de dados do software SG-Azure importa os dados de software da tabela ConfigurationData no espaço do Log Analytics de Azure.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- SG-Azure - SQL
- Contas de armazenamento do SG-Azure
- SG-Azure Storage Volume
- Assinaturas do SG-Azure
- SG-Azure - TCP

Nota:
A fonte de dados TCP do SG-Azure importa o TCP e processa dados das tabelas VMConnection e VMProcess no espaço do Log Analytics de Azure. Para preencher as tabelas, você deve primeiro habilitar o recurso de informações de VM no portal Azure. Para obter mais informações, consulte Habilitar informações de VM.

- Máquinas virtuais do SG-Azure
- SG-Azure - Dados de configuração da VM

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Azure. Os dados são carregados em tabelas de preparo e depois inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]
- Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
- Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]
- Cloud LB Public IP Address [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
- Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Cloud Mgmt Network Interfaces [cmdb_ci_nic]
- Cloud Network [cmdb_ci_network]
- Cloud Public IP Address [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
- Recurso de nuvem [cmdb_ci_cmp_resource]
- Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Cloud Storage Account [cmdb_ci_cloud_storage_account]
- Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Compute Security Groups [cmdb_ci_compute_security_group]
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- Chave/Valor [cmdb_key_value]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Conjunto de escala da instância [cmdb_ci_instance_scale_set]
- Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]
- Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]
- Servidores [cmdb_ci_server]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação Software Asset Management (SAM) estiver instalada.)
- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]
- Virtual Server [cmdb_ci_vm_instance]
- Servidor Windows [cmdb_ci_win_server]

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos durante a extração de dados de Azure, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para Microsoft Azure

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para Microsoft Azure

Configurar uma política Azure para extrair dados de software de várias VMs

Como configurar a sincronização de dados no Conector do Service Graph para Microsoft Azure

Habilitando informações de VM para coletar Azure dados

Como configurar várias conexões no Conector do Service Graph para Microsoft Azure

Como configurar o Conector do Service Graph para Microsoft Azure

Configure fontes de dados e trabalhos de importação programados para inserir dados de Azure no seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- Plug-in do Discovery Core (com.snc.discovery.core), que é instalado automaticamente por Descoberta.
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .

Importante:
Após a importação inicial de Azure dados, a aplicação executa uma importação delta de dados. No entanto, você pode executar uma extração completa de dados a qualquer momento, desabilitando a sincronização delta e definindo a propriedade `sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled` como falsa. Para obter mais informações, consulte Configuração da sincronização de dados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conector usa as APIs de gestão do Azure para a extração completa de dados de Azure. No entanto, para extrair mudanças delta de Azure, as Graph APIs do Azure Resource são usadas. O sistema de nomes de domínio (DNS) é o Microsoft Azure Management, mas o caminho é um gráfico de recursos.

Para obter mais informações sobre as instruções de configuração de Azure, consulte o artigo Service Graph Connector for Azure - Visão geral no site ServiceNow Community.

Procedimento

1. Navegar até **Service Graph Connectors** > **Azure** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Crie fontes de dados e importações programadas para a nova conexão.

   a. Na página do Service Graph Connector for Microsoft Azure, em Atualizar fontes de dados e Acesso a importações programadas, selecione a tarefa **Atualizar o acesso à importação de dados programados**.

   b. Na próxima página, na seção Atualizar acesso à importação de dados programada, selecione **Configurar** e faça o seguinte:

      i. Para editar o registro, selecione **Global** no menu Escopo.

      ii. Na guia **Acesso à aplicação**, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.

      iii. Salve o registro.

      iv. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Microsoft Azure**.

      v. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

      vi. Repita essas etapas na seção Atualizar acesso à fonte de dados com a tabela Fonte de dados.

   c. Limpe o cache da nova conexão.

      i. Na seção Limpar cache para fonte de dados e conjunto de importação, selecione **Configurar**.

      ii. Alterne para **Global** no menu Escopo.

      iii. Insira o script a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

iv. Selecione **Executar script**.

v. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Microsoft Azure**.

vi. Clique em **Concluir**.

4. Crie uma conexão para importar itens de configuração (ICs) de hardware da aplicação cliente Azure.

> **Nota:**
> Verifique se você tem a permissão **User.Read** na API `Microsoft Graph` para a importação de hardware.

a. Obtenha as credenciais do OAuth do administrador Azure.
Anote os seguintes detalhes:

- ID da aplicação (cliente)
- Segredo do Cliente
- ID do diretório (locatário)
- URL de Conexão

> **Nota:**
> Depois de obter as credenciais do OAuth, na Configuração assistida do Conector do Service Graph para Microsoft Azure, vá até a seção Criar conexão para a importação de hardware da página Service Graph Connector for Microsoft Azure e defina a tarefa Obter as credenciais do OAuth como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

b. Configure a conexão e as credenciais de hardware do Azure.

i. Na seção Criar conexão para a importação de hardware da página Service Graph Connector for Microsoft Azure, selecione **Continuar**.

ii. Para a tarefa Criar ou editar conexão, selecione **Configurar**.

iii. Na página Conexões do Flow Designer, selecione **Configurar** para a **Conexão de hardware do SG-Azure** disponível por padrão para a importação de hardware.

Você pode criar várias conexões clicando em **Adicionar conexão**.

iv. No formulário, analise e modifique os campos.

Formulário Configurar conexão

Campo	Descrição
Informação de conexão	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome para identificar o registro da conexão de hardware com exclusividade. Por exemplo, Conexão de hardware SG-Azure.
URL de Conexão	URL base para se conectar à aplicação cliente Azure. **Nota:** Este campo é definido automaticamente como o URL para se conectar à aplicação. Deixe o valor do campo como está.
Informações de credencial	
ID do cliente OAuth	ID da aplicação (cliente) da sua aplicação cliente Azure conforme descrito na etapa 4.a.
Segredo do cliente OAuth	Segredo do cliente da sua aplicação cliente Azure conforme descrito na etapa 4.a.

URL do token Oauth	URL do token da sua aplicação cliente do Azure.
	
	Com base na região da sua aplicação cliente Azure, insira o URL do token em um dos seguintes formatos:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Governo dos EUA
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Alemanha
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	
	Em que <*tenantid*> é o ID do locatário da sua aplicação cliente Azure conforme descrito na etapa 4.a.

v. Selecione **Configurar e obter token do OAuth**.

vi. Quando o fluxo de token do OAuth for concluído com êxito, retorne à página Criar conexão para a tarefa de importação de hardware usando o botão Voltar do seu navegador.

vii. Defina a tarefa Criar ou editar conexão como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Teste a conexão da API `Microsoft Graph` para importar dados de hardware da aplicação cliente Azure.

i. Para a tarefa Testar conexão, selecione **Configurar**.

ii. Selecione a fonte de dados associada à conexão recém-criada na coluna **Nome** da lista Fontes de dados.

iii. Clique no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.

iv. Quando o estado mudar para **Concluído**, retorne à configuração clicando em **Voltar para Configuração assistida** no painel Ajuda.

v. Defina a tarefa Testar conexão para conclusão clicando em **Marcar como concluída**.

d. Revise a configuração das importações de dados programadas.

i. Para a tarefa Configurar trabalhos de importação programada, selecione **Configurar**.

ii. Selecione o `SG-Azure Subscriptions` trabalho programado.

iii. No formulário Importação de dados programada, verifique os valores de campos do trabalho programado.

Para obter mais informações, consulte Schedule a data import.

iv. Clique em **Executar Agora**.

v. Defina a tarefa Configurar trabalhos de importação programada como concluída clicando em **Marcar como concluída** no painel Ajuda.

5. Crie uma conexão para importar informações de software da aplicação cliente Azure.

Nota:
Verifique se você tem a permissão **Data.Read** na API `Log Analytics` da importação de software.

a. Obtenha as credenciais do OAuth e configure o espaço do Log Analytics no Azure.

i. Verifique se você tem as credenciais do OAuth da etapa 4.a.

ii. Configure o espaço do Log Analytics na aplicação cliente Azure.

- Use um espaço existente, se disponível.
- Crie outro espaço.

Para obter mais informações, consulte Criação do espaço do Log Analytics na documentação do Azure.

Nota:
Anote o ID do espaço.

iii. Crie uma conta de automação na aplicação cliente Azure.

Para obter mais informações, consulte Início rápido: criação de uma conta de automação usando o portal do Azure na documentação do Azure.

iv. Habilite o acompanhamento de mudanças e o inventário na conta de automação.

Para obter mais informações, consulte Habilitação do acompanhamento de mudanças e do inventário de uma conta de automação na documentação do Azure.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Depois de obter as credenciais do OAuth, na Configuração assistida do Service Graph Connector for Microsoft Azure, vá até a seção Criar conexão para importação de software da página Service Graph Connector for Microsoft Azure e defina a tarefa Obter as credenciais do OAuth como concluída clicando em **Marcar como concluído**.

b. Configure a conexão e as credenciais do software Azure.

i. Na seção Criar conexão para a importação de software da página Service Graph Connector for Microsoft Azure, selecione **Continuar**.

ii. Para a tarefa Criar ou editar conexão, selecione **Configurar**.

iii. Na página Conexões do Flow Designer, selecione **Configurar** para a **Conexão de análise do log do SG-Azure** disponível por padrão para a importação de software.

Você pode criar várias conexões clicando em **Adicionar conexão**.

iv. No formulário, analise e modifique os campos.

Formulário Configurar conexão

Campo	Descrição
Informação de conexão	
Nome da conexão de software	Nome para identificar o registro da conexão de software com exclusividade. Por exemplo, Conexão de análise do log SG-Azure.
Nome da conexão de hardware	Nome da conexão de hardware associada ao software conforme descrito na etapa 4.b.iv. Você adiciona um nome de conexão de hardware para associar a conexão de software ao respectivo hardware.
URL de Conexão	URL base para se conectar ao espaço do Log Analytics no seguinte formato: `https://api.loganalytics.io/v1/workspaces/<workspace_id>` Em que <workspace_id> é o ID do espaço do Log Analytics conforme descrito na etapa 5.a.ii. **Nota:** Este campo é definido automaticamente como o URL para se conectar ao espaço do Log Analytics. Substitua a variável <workspace_id> no URL gerado automaticamente pelo ID do espaço do Log Analytics.
Informações de credencial	
ID do cliente OAuth	ID da aplicação (cliente) da sua aplicação cliente Azure conforme descrito na etapa 4.a.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Segredo do cliente OAuth	Segredo do cliente da sua aplicação cliente Azure conforme descrito na etapa 4.a.

URL do token Oauth	URL do token da sua aplicação cliente do Azure.
	
	Com base na região da sua aplicação cliente Azure, insira o URL do token em um dos seguintes formatos:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Governo dos EUA
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Alemanha
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Em que `<tenantid>` é o ID do locatário da sua aplicação cliente Azure conforme descrito na etapa 4.a.

v. Selecione **Configurar e obter token do OAuth**.

vi. Quando o fluxo de token do OAuth for concluído com êxito, retorne à página Criar conexão para a tarefa de importação de software usando o botão Voltar do seu navegador.

vii. Defina a tarefa Criar ou editar conexão como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

c. Teste a conexão da API `Log Analytics` para importar dados de software da aplicação cliente Azure.

i. Para a tarefa Testar conexão, selecione **Configurar**.

ii. Selecione a fonte de dados associada à conexão recém-criada na coluna **Nome** da lista Fontes de dados.

iii. Clique no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.

iv. Quando o estado mudar para **Concluído**, retorne à configuração clicando em **Voltar para Configuração assistida** no painel Ajuda.

v. Defina a tarefa Testar conexão para conclusão clicando em **Marcar como concluída**.

d. Revise a configuração das importações de dados programadas.

i. Para a tarefa Configurar trabalhos de importação programada, selecione **Configurar**.

ii. Selecione o `SG-Azure Subscriptions` trabalho programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. No formulário Importação de dados programada, verifique os valores de campos do trabalho programado.

Para obter mais informações, consulte Schedule a data import .

iv. Clique em **Executar Agora**.

v. Defina a tarefa Configurar trabalhos de importação programada como concluída clicando em **Marcar como concluída** no painel Ajuda.

Resultado

Os dados de Azure são inseridos em seu CMDB.

Nota:
Você pode usar as políticas do Azure para adicionar várias máquinas virtuais (VMs) de diferentes assinaturas a um só espaço. Para obter mais informações, consulte Configurar uma política.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para Microsoft Azure

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Microsoft Azure. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]

Os seguintes atributos da tabela Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status	install_status
Estado	estado

Relacionamento criado para a zona de disponibilidade

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Os atributos a seguir na tabela Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Região	region

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status	install_status

Relações criadas para Datacenter do Azure

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Hosted on::Hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]
Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]

Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]

Os seguintes atributos da tabela Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database] são preenchidos com os dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Status	install_status
Estado	estado
Tipo	tipo
Versão	versão

Relacionamentos criados para Cloud DataBase

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud LB IPAddress [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]

Os seguintes atributos da tabela Cloud LB IPAddress [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status	install_status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Tipo de endereço IP	ipaddress_type

Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Nome da zona canônica hospedada	canonical_hosted_zone_name
Nome DNS	dns_name
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Status	install_status
Estado	Estado

Relacionamentos criados para Cloud Load Balancer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Owns::Owned by	Cloud LB IPAddress [cmdb_ci_cloud_lb_ipaddress]
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Estado da função da aplicação	app_function_state
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Última Modificação da Função	function_last_modified
Status	install_status
Endereço IP	ip_address
Status operacional	operational_status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Cloud Function

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Item de configuração	cmdb_ci
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome
ID do objeto	object_id
IP Público	public_ip
Status	install_status
IP Privado	private_ip
DNS público	public_dns
Estado	Estado
Estático	is_static

Relacionamentos criados para Cloud Mgmt Network Interface

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Contains::Contained by	Cloud Public IP Address [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Referência	Hardware [cmdb_ci_hardware]
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Network [cmdb_ci_network]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Network [cmdb_ci_network] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Cidr	cidr
Status	install_status
Estado	Estado

Relacionamentos criados para Cloud Network

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Public IP Address [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Public IP Address [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status	install_status
DNS público	public_dns
Endereço IP público	public_ip_address

Relações criadas para Cloud Public IP Address

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Public IP Address [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Public IP Address [cmdb_ci_cloud_public_ipaddress]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Recurso de nuvem [cmdb_ci_cmp_resource]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Resource [cmdb_ci_cmp_resource] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id
Descrição	short_description
Status	install_status
Tipo de recurso	resource_type

Relacionamento criado para Recurso de nuvem

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Recurso de nuvem [cmdb_ci_cmp_resource]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Cloud Storage Account [cmdb_ci_cloud_storage_account]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Storage Account [cmdb_ci_cloud_storage_account] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status	install_status
Nome de SKU	sku_name
Estado	estado

Relações criadas para Cloud Storage Account

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Storage Account [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Storage Account [cmdb_ci_cloud_storage_account]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
CIDR	cidr
Status	install_status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relação criada para Cloud Subnet

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Service Account [cmdb_ci_cloud_service_account] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID da Conta	account_id
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Tipo de datacenter	datacenter_type

Relacionamento criado para Cloud Service Account

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]

Os seguintes atributos da tabela Compute Security Group [cmdb_ci_compute_security_group] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status	install_status
Estado	estado

Relações criadas para Compute Security Group

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Hardware [cmdb_ci_hardware]

Os seguintes atributos da tabela Hardware [cmdb_ci_hardware] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Endereço IP	ip_address

Relacionamento criado para Hardware Type

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]

Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]

Os seguintes atributos da tabela Hardware Type [cmdb_ci_compute_template] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Classe	sys_class_name
Núcleos	núcleos
Armazenamento lógico (GB)	local_storage_gb
Memória (MB)	memory_mb
vCPUs	vcpus

Nota:
Quando a extensão da classe Tipo de hardware em nuvem está habilitada, o atributo **Classe** é definido como `Tipo de hardware em nuvem`. Do contrário, o atributo é definido como `Tipo de hardware`.

Como um usuário com a função de administrador, você pode habilitar a extensão de classe Tipo de hardware em nuvem definindo a propriedade **usar um único tipo de hardware para datacenters em nuvem** (`sn_itom_pattern.use a single hardware type for cloud data centers`) como `verdadeiro`. Para obter mais informações, consulte o artigo Service Graph Connector for Microsoft Azure - Migrando para um novo modelo de tipo de hardware [KB1288455] na Base de conhecimento Now Support.

Relacionamento criado para Hardware Type

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Image [cmdb_ci_os_template]

Os seguintes atributos da tabela Image [cmdb_ci_os_template] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
SO convidado	guest_os
Versão	versão
Fornecedor	fornecedor

Relacionamento criado para Image

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Image [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Conjunto de escala da instância [cmdb_ci_instance_scale_set]

Os seguintes atributos da tabela Instance Scale Set [cmdb_ci_instance_scale_set] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status	install_status
Estado	estado

Relacionamento criado para Instance Scale Set

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Conjunto de escala da instância [cmdb_ci_instance_scale_set]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Pertence ao item de configuração	owned_by_cmdb_ci

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Nic	nic

Relacionamentos criados para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Hardware [cmdb_ci_hardware]
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]

Chave/Valor [cmdb_key_value]

Os atributos a seguir na tabela Valor da chave [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
valor	valor

Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]

Os atributos a seguir na tabela Linux Server [cmdb_ci_linux_server] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Número de série	serial_number
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Espaço em disco (GB)	disk_space
Status	install_status
É virtual	virtual
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version
RAM (MB)	ram

Relações criadas para Linux Server

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]

Os seguintes atributos da tabela Resource Group [cmdb_ci_resource_group] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status	install_status
Estado	estado

Relações criadas para Resource Group

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Conjunto de escala da instância [cmdb_ci_instance_scale_set]
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Image [cmdb_ci_os_template]
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Número de série [cmdb_serial_number]

Os seguintes atributos da tabela Serial Number [cmdb_serial_number] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de Série	serial_number
Tipo de Número de Série	serial_number_type
Válido	válido

Relacionamentos criados para Serial Number

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Servidor Windows [cmdb_ci_win_server]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Serial Number

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]

Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Server [cmdb_ci_server] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Número de série	serial_number
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Espaço em disco (GB)	disk_space
É virtual	virtual
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version
RAM (MB)	ram
Status	install_status

Relacionamentos criados para o Servidor

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]
Servidor [cmdb_ci_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]

Software [cmdb_ci_spkg]

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Nome	nome
Versão	versão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]

Os atributos a seguir na tabela Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome de exibição	display_name
Fornecedor	editor
Versão	versão
Origem do Discovery	discovery_source

Software Instance [cmdb_software_instance]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Instalado em	installed_on
Nome	nome

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]

Os seguintes atributos da tabela Storage Volume [cmdb_ci_storage_volume] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id
ID de volume	volume_id
Status	install_status
Nome	nome
Tamanho	tamanho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Tamanho em bytes	size_bytes
Estado	estado

Relacionamento criado para Storage Volume

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]

Os seguintes atributos da tabela Virtual Machine Instance [cmdb_ci_vm_instance] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status	install_status
Endereço IP	ip_address
Estado	state
ID de Instância de VM	vm_inst_id

Relacionamentos criados para Virtual Machine Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Managed by::Manages	Conjunto de escala da instância [cmdb_ci_instance_scale_set]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Provisionado de:: Provisionado	Image [cmdb_ci_os_template]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Provisionado de:: Provisionado	Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Contains::Contained by	Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Uses:Used by	Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Servidor Windows [cmdb_ci_win_server]

Os atributos a seguir na tabela Windows Server [cmdb_ci_win_server] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Número de série	serial_number
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Espaço em disco (GB)	disk_space
Status	install_status
É virtual	virtual
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version
RAM (MB)	ram

Relações criadas para Windows Server

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor Windows [cmdb_ci_win_server]	Virtualized by::Virtualizes	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]

Configurar uma política Azure para extrair dados de software de várias VMs

Configure uma política Azure para usar um único espaço para extrair os dados de software de várias máquinas virtuais (VMs) em assinaturas diferentes.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter configurado o Conector do Service Graph para Microsoft Azure. Para obter mais informações, consulte Configurar Configuração assistida.
- Verifique se você tem as funções Colaborador da política de recursos e Administrador de acesso do usuário. Para obter mais informações, consulte, O que é Azure Política? no site de documentação Azure.

Função necessária: colaborador de política de recursos e administrador de acesso de usuário do diretório Azure

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os espaços são associados somente a assinaturas únicas. Portanto, em vez de configurar uma assinatura sempre para extrair dados de software usando o conector, você pode adicionar VMs de várias assinaturas a um único espaço usando as seguintes políticas Azure:

- Para VMs baseadas no Windows: LogAnalyticsExtension_Windows_VM_Deploy.json
- Para VMs baseadas no Linux: LogAnalyticsExtension_Windows_VM_Deploy.json

Para obter mais informações, consulte Azure definições de política no repositório GitHub.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta configuração é opcional e é concluída depois que você configura o Conector do Service Graph para Microsoft Azure.

Procedimento

1. Entrar no Azure portal .
2. Navegue até **Assinaturas** e selecione **Gerenciar políticas**.
3. No menu à esquerda, selecione **Configurações** > **Políticas**.
4. Na página Política, selecione **Atribuir política**.
5. No campo **Definição de política** da guia Básico, selecione o ícone de reticências (...).
6. No painel lateral Definições disponíveis, pesquise a política com base no tipo de máquina.
   - Para VMs baseadas no Windows, selecione **Implantar - Configurar a extensão do Log Analytics a ser habilitada na política de máquinas virtuais do Windows**.
   - Para VMs baseadas no Linux, selecione **Implantar - Configurar a extensão do Log Analytics a ser habilitada na política de máquinas virtuais do Windows**.
7. Selecione **Adicionar**.
8. Selecione a guia **Parâmetros**.
9. No campo **Espaço do Log Analytics** da guia **Parâmetros**, selecione o ícone de reticências (...).
10. Nas listas **Assinatura** e **espaços** do painel lateral do espaço do Log Analytics, selecione uma assinatura e o espaço para conectar as várias VMs com assinaturas diferentes.
11. Selecione **Revisar + criar** na página Atribuir política.
12. Revise as opções selecionadas e selecione **Criar**.
    A atribuição da política pode levar algum tempo.

    Nota:
    A política permite as atribuições de função para as VMs dessa assinatura instalando a extensão nas VMs.

13. Repita as etapas 10 a 12 para cada assinatura a ser associada ao espaço.
14. Crie uma tarefa de correção para a política concluir o processo de conformidade das VMs existentes associadas às assinaturas.
    Para mais informações, consulte Criar uma tarefa de correção na Azure documentação.
15. Adicione as VMs ao inventário na conta de automação vinculada.

    Para mais informações, consulte Ativação do rastreamento de mudanças e do inventário de uma conta de automação na documentação Azure.

Como configurar a sincronização de dados no Conector do Service Graph para Microsoft Azure

Você pode configurar a propriedade do sistema para sincronizar somente dados delta de uma instância Azure.

O conector fornece a capacidade de importar somente dados delta de uma instância Azure. Com a sincronização delta habilitada, o processo de importação de dados Azure é mais rápido porque o conector importa as mudanças somente em dados Azure. A aplicação inclui

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a propriedade do sistema *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* para habilitar a sincronização delta.

Por padrão, a propriedade *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* é definida como verdadeira. No entanto, quando você quiser importar dados completos da sua instância Azure, deverá desabilitar a propriedade *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*. Consulte Desabilitar sincronização delta.

Nota:
Quando a importação completa de dados estiver concluída, defina a propriedade *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled* novamente como verdadeira para extrair dados delta posteriormente. Se você deixar a propriedade definida como falsa, os dados completos serão importados a cada extração, o que leva um tempo considerável. Além disso, sempre importar dados completos contribui para discrepâncias nos dados extraídos, já que a importação completa não inclui itens de configuração (ICs) atualizados ou excluídos.

Desabilitar sincronização delta

Desabilite a sincronização delta para importar todos os dados Microsoft Azure.

Antes de Iniciar

Defina o escopo da aplicação como Conector do Service Graph para Microsoft Azure usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Seletor de aplicações .

Função necessária: admin

Procedimento

1. Insira sys_properties.list no filtro de navegação e abra a propriedade *sn_sg_azure_integ.is_delta_sync_enabled*.
2. No campo **Valor**, digite falso.
3. Selecione **Atualizar**.

Habilitando informações de VM para coletar Azure dados

Você deve habilitar o recurso de informações de VM no portal Azure para coletar dados de TCP e processos usando o Conector do Service Graph para Microsoft Azure.

Requisitos

- Certifique-se de ter criado o espaço do Log Analytics para enviar os logs de máquinas virtuais (VMs) por meio de informações no Azure Monitor. Consulte Insights no Azure Monitor no site de documentação Microsoft Azure.
- Anote o nome da assinatura associada ao espaço do Log Analytics.

Fontes de dados para extrair o TCP e os dados de processos

As fontes de dados SG-Azure TCP e SG-Azure VM Config Data em Conector do Service Graph para Microsoft Azure importam dados das tabelas VMConnection e VMProcess em Azure, respectivamente. Para preencher as tabelas VMConnection e VMProcess, você deve habilitar o recurso de informações de VM para todas as VMs no espaço do Log Analytics. Para obter mais informações, consulte Habilitar VM Insights no portal do Azure no site de documentação Microsoft Azure.

Existem vários métodos disponíveis para habilitar informações de VM. Para obter mais informações, consulte Habilitar visão geral de Insights de VM .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se estiver usando uma regra de coleta de dados, verifique se você marcou as caixas de seleção **Habilitar desempenho de convidado** e **Habilitar processos e dependências (Mapas)** no formulário de regra.

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para Microsoft Azure

Você pode acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para Microsoft Azure em uma única exibição usando a estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas pelo Conector do Service Graph para Microsoft Azure. Os detalhes da conexão incluem o alias de conexão, as propriedades da conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão. Você também pode testar a conexão. Para obter mais informações, consulte Como acessar os detalhes da conexão do Conectores do Service Graph.

Acessar os detalhes de uma conexão Azure

Acesse os detalhes de uma conexão Azure configurada para o Conector do Service Graph para Microsoft Azure.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Azure** > **Conexões**.
2. Na coluna **Nome** da lista Conexões do Service Graph, selecione uma conexão.
3. Na página de detalhes, exiba os detalhes da conexão, como nome da conexão, alias e fontes de dados.
4. Selecione uma lista relacionada para exibir mais detalhes da conexão.
5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Testar conexão** para testar a conexão.

Como configurar várias conexões no Conector do Service Graph para Microsoft Azure

O Conector do Service Graph para Microsoft Azure oferece suporte a várias conexões Azure.

Importante:
Adicione várias conexões selecionando **Adicionar conexão** na página Conexões do Flow Designer na configuração orientada. Para obter mais informações, consulte Configurar Conector do Service Graph para Microsoft Azure.

Como configurar várias conexões

Você pode configurar uma conexão de hardware ou software usando a configuração orientada. O Conector do Service Graph para Microsoft Azure oferece suporte somente ao mapeamento um para um entre conexões de hardware e software. Portanto, ao configurar várias conexões de software, você também deve configurar um número equivalente de conexões de hardware.

Por exemplo, se você adicionar 10 conexões de software para 10 espaços diferentes, também deverá adicionar 10 conexões de hardware para cada conexão de software correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar vários espaços

Você pode configurar um espaço ao adicionar uma conexão de software usando a configuração assistida. Para configurar vários espaços, você deve configurar várias conexões de software diferentes em Conector do Service Graph para Microsoft Azure para que haja espaços e um número equivalente de conexões de hardware.

Por exemplo, se você tiver 10 espaços, deverá adicionar 10 conexões de software para cada espaço e 10 conexões de hardware para cada conexão de software correspondente.

Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint (1.0.0)

Use o Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint para extrair dados de máquinas protegidas pela solução de segurança Microsoft Defender for Endpoint para sua instância ServiceNow.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versões Microsoft Defender for Endpoint compatíveis:
  - Microsoft Defender for Endpoint Plano 1
  - Microsoft Defender for Endpoint Plano 2
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Casos de uso

As aplicações ServiceNow Security Operations têm recursos que interagem com o Conector do Service Graph para obter informações sobre máquinas que utilizam a solução de segurança Microsoft Defender for Endpoint.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

monitoramento de integrações Microsoft Defender for Endpoint no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados de Microsoft Defender for Endpoint são mapeados e transformados nas definições da classe item de configuração (IC) de ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente das máquinas que utilizam a solução de segurança Microsoft Defender for Endpoint.

A seguinte fonte de dados está incluída para a solução de segurança Microsoft Defender for Endpoint :

Máquinas SG-Defender

Importa todos os dados relacionados às máquinas que utilizam a solução de segurança Microsoft Defender for Endpoint, carrega os dados importados na tabela de preparação SG-Defender Machines [sn_defender_integ_sg_defender_machines] e preenche as seguintes tabelas de destino:

- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação Software Asset Management (SAM) estiver instalada.)
- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Relacionadas às máquinas do SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Servidor [cmdb_ci_server]

Nota:
Somente detalhes do sistema operacional são preenchidos nas tabelas Instalação de software [cmdb_sam_sw_install], Instância de software [cmdb_software_instance] e Software [cmdb_ci_spkg].

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos ao extrair dados da solução de segurança Microsoft Defender for Endpoint, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint

Extraia dados de máquinas que utilizam a solução de segurança Microsoft Defender for Endpoint em seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), que só é necessário para ingestão de eventos. Para que o Event Management funcione, o aplicativo Observability Commons for CMDB (sn_observability) deve ser instalado antes de instalar o conector. Para obter mais informações, confira Observability Commons for CMDB em ServiceNow Store.

Conclua as seguintes tarefas:

- Instale a aplicação Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint (sn_defender_integ). Para obter mais informações, consulte Instalação de um aplicativo da ServiceNow Store .
- Certifique-se de ter uma assinatura ativa do Microsoft Defender for Endpoint.
- Certifique-se de ter criado uma aplicação Azure para obter acesso programático a Microsoft Defender for Endpoint. Consulte Uso do Microsoft Defender para APIs de endpoint na documentação de Microsoft 365.
- Obtenha o ID do locatário, o ID do cliente e os detalhes do segredo do cliente para a conta do administrador Microsoft Defender for Endpoint.
- Habilite as permissões Machine.Read.All e Machine.ReadWrite.All em Microsoft Defender for Endpoint. Consulte Permissões para a API `Listar máquinas` na Microsoft 365 documentação.

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como a aplicação Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint usando o seletor de aplicações.
   Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
2. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Microsoft Defender** > **Configuração**.
3. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
4. Configure os detalhes das credenciais de autenticação para enviar solicitações à API `Listar máquinas` em Microsoft Defender for Endpoint.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Configurar suas credenciais de autenticação do Microsoft Defender for Endpoint.

i. Na página Configurar a conexão da página do Conector do Service Graph para Microsoft Defender, selecione **Introdução**.

ii. Para a tarefa Configurar as credenciais, selecione **Configurar**.

iii. No formulário, analise e modifique os campos.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome para identificar o registro de conexão. **Nota:** Este campo é definido automaticamente para o registro de conexão OAuth do SG Defender. Deixe o valor do campo como está.
ID de cliente	ID da aplicação (cliente) de Microsoft Defender for Endpoint conforme descrito na seção Antes de começar.
Segredo do Cliente	Segredo do cliente do seu Microsoft Defender for Endpoint conforme descrito na seção Antes de começar.
URL do token Oauth	URL do token do seu Microsoft Defender for Endpoint. Insira o URL do token no seguinte formato: `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` Onde<tenantid> é o ID do locatário do seu Microsoft Defender for Endpoint conforme descrito na seção *Antes de começar* .#unique_595_Connect_42_prereq_onn_3sx_tzb

iv. Selecione **Atualizar** para retornar à página de configuração assistida.

v. Defina a tarefa Configurar as credenciais como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

b. Teste a conexão da API *Listar máquinas* para importar dados relacionados à máquina de Microsoft Defender for Endpoint.

i. Para a tarefa Testar conexão, selecione **Configurar**.

ii. Na página Conexões do Service Graph, selecione **Testar conexão**.

iii. Quando o campo **Status** estiver definido como **Êxito**, selecione **Atualizar** para fechar a caixa de diálogo Testar a conexão e retornar à página de configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se algum dos testes apresentar algum erro, siga as sugestões de correção.

iv. Defina a tarefa Testar conexão como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

5. Configure os trabalhos programados para importar dados relacionados à máquina de Microsoft Defender for Endpoint.

   a. Na seção Configurar trabalhos de importação programada da página do Conector do Service Graph para Microsoft Defender, selecione **Introdução**.

   b. Para a tarefa Configurar trabalhos programados, selecione **Configurar**.

   c. Na coluna **Nome**, Selecione o trabalho programado que você deseja ativar.
   Por padrão, o trabalho programado SG-Defender Machines está disponível para executar a fonte de dados SG-Defender Machines.

   d. No formulário Importação de dados programada, verifique os valores de campos do trabalho programado. Para obter mais informações, consulte Schedule a data import .

   e. Selecione **Executar agora**.

   f. Selecione o botão Voltar do navegador para retornar à página de configuração orientada.

   g. Defina a tarefa Configurar os trabalhos programados como concluídos selecionando **Marcar como concluído** na configuração orientada.

Tópicos relacionados

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de máquinas que utilizam a solução de segurança Microsoft Defender for Endpoint. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Versão de IP	ip_version
Nome	nome
Nic	nic

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Relacionadas às máquinas do SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]

Os seguintes atributos da tabela SG-Defender Machines Related [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Versão do agente	agent_version
ID do Dispositivo	device_id
Nível de exposição	nível_de_exposição
Status de integridade	status_saúde
IsAadIngressado	isaadjunto
Último relato	last_reported
Gerenciado por	managed_by

Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço MAC	mac_address
Origem da Descoberta	discovery_source
Nome	nome

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Software [cmdb_ci_spkg]

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação Gestão de ativos de software (SAM) não está instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Versão	versão

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]

Os seguintes atributos da tabela Software Installation [cmdb_sam_sw_install] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação SAM é instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Origem da descoberta	discovery_source
Nome de visualização	display_name
Versão	versão

Software Instance [cmdb_software_instance]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação SAM não está instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Instalado em	installed_on
Nome	nome

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Server [cmdb_ci_server] são preenchidos pelos dados coletados quando a aplicação SAM não está instalada:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Origem da descoberta	discovery_source
Nome	name
Sistema operacional	os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Versão do SO	os_version

Relacionamentos criados para o Servidor

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Servidor [cmdb_ci_server]	Referência	Relacionadas às máquinas do SG-Defender [sn_defender_integ_sg_defender_machines_related]
Servidor [cmdb_ci_server]	Referência	Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]

Propriedades Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint

Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint As propriedades controlam o comportamento do conector.

Propriedades do sistema

Essas propriedades do sistema estão disponíveis para Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades do sistema para Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint

Propriedade	Descrição
sn_defender_integ.pagination_record_count	Insira o número máximo de linhas obtidas na resposta da API `Listar máquinas` do tipo de recurso da máquina. • Tipo: inteiro • Valor padrão: `500` • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint

Você pode acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint em uma única exibição usando a estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas pelo Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint. Os detalhes da conexão incluem o alias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão. Você também pode testar a conexão.

Acessar os detalhes de uma conexão Microsoft Defender for Endpoint

Acesse os detalhes de uma conexão Microsoft Defender for Endpoint configurada para o Conector do Service Graph para Microsoft Defender Endpoint.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Microsoft Defender** > **Conexões**.
2. Na coluna **Nome** da lista Conexões do Service Graph, selecione uma conexão.
3. Na página de detalhes, exiba os detalhes da conexão, como nome da conexão, alias e fontes de dados.
4. Selecione uma lista relacionada para exibir mais detalhes da conexão.
5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Testar conexão** para testar a conexão.

Tópicos relacionados

Como acessar os detalhes da conexão do Conectores do Service Graph

Conector do Service Graph para Microsoft Intune (2.3.0)

Use o Conector do Service Graph para Microsoft Intune para extrair dados da aplicação Microsoft Intune e inserir na sua instância do ServiceNow.

O Conector do Service Graph para Microsoft Intune extrai dados de dispositivos móveis, computadores e aplicações de software e insere na aplicação ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB). A integração fornece maior visibilidade sobre dispositivos móveis, computadores e aplicativos de software relacionados que são executados neles.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versões compatíveis:
  - Microsoft Intune Graph API v1.0
  - Microsoft Intune Graph API Beta
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Casos de uso

A seguir estão exemplos de como você pode usar o Conector do Service Graph para diferentes aplicações de ServiceNow®:

- IT Operations Management (ITOM) Visibility
  - Inventário detalhado de hardware e aplicação para dispositivos móveis Android, Apple e Windows. O inventário pode ser usado com ou sem Gestão de ativos de software (SAM).
  - Acompanhament da conformidade de dispositivos móveis. Você pode criar seu próprio dispositivo (BYOD) ou usar dispositivos de propriedade da empresa.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidentes, problemas e mudanças em itens de configuração (IC) descobertos.
  - Acompanhamento da propriedade e da atribuição de dispositivos móveis.

Você também pode realizar os seguintes tipos de ações administrativas:

- Gerenciamento de dispositivos: você pode localizar, limpar ou descontinuar um dispositivo. Você pode relatar vários aspectos do dispositivo.
- Integração com o Azure Monitor: notificação delta.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para Microsoft Intune fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painéis de integração do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações Microsoft Intune no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados da aplicação Microsoft Intune são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

As fontes de dados do Microsoft Intune incluem:

- Computadores do SG-Intune
- Dispositivos SG-Intune
- Software do SG-Intune

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente da aplicação Microsoft Intune.

Os dados são carregados nas seguintes tabelas de preparação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- SG-Intune Computer [sn_intune_integrat_computer]
- SG-Intune Devices [sn_intune_integrat_devices]
- SG-Intune Software [sn_intune_integrat_software]

Os dados são inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Computador [cmdb_ci_computer]
- Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Serial Number [cmdb_serial number]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação Software Asset Management (SAM) estiver instalada.)
- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)

Nota:

- Para exibir informações adicionais sobre um dispositivo portátil ou computador, você pode adicionar as listas relacionadas do SG-Intune Device Related e do SG-Intune Computer Related, configurando a exibição de listas relacionadas.
- Para todas as aplicações de software descobertos que foram excluídos posteriormente na aplicação Microsoft Intune, o Conector do Service Graph exclui automaticamente os registros correspondentes no CMDB.

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos ao extrair dados de uma aplicação Microsoft Intune, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Recursos adicionais

Conector do Service Graph para Microsoft Intune - Solucionando problemas de conexão em ServiceNow Community

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para Microsoft Intune

Configure as credenciais de autenticação e um trabalho programado para importar dados do Microsoft Intune para o seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM , esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Ao registrar uma aplicação, as informações de credencial são necessárias para usar a API do Microsoft Graph e se conectar aos endpoints REST Microsoft Intune. Portanto, você deve conceder as permissões da Graph API na página da sua aplicação em Microsoft Intune:

- DeviceManagementServiceConfig.Read.All
- DeviceManagementManagedDevices.Read.All
- AplicaçõesDeGestãoDeDispositivos.Leitura.Todos
- Diretório.Leitura.Todos
- Leitura.Usuário
- Usuário.Leitura.Todos

Para obter mais informações, consulte Referência de permissões do Microsoft Graph no site de documentação do Microsoft.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- Plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .

A partir da versão Conector do Service Graph para Microsoft Intune 2.1.1, o suporte a várias instâncias está disponível para importar dados de várias instâncias Microsoft Intune. Este recurso envolve a criação dinâmica de fontes de dados e importações programadas. portanto, requer a concessão de permissões adicionais. A configuração assistida inclui etapas adicionais para este recurso.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Intune** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Configure as credenciais.

   a. Na página do Service Graph Connector for Microsoft Intune, na seção Configurar a conexão, selecione a tarefa **Configurar credenciais**.

   b. Na próxima página, na seção da tarefa Configurar credenciais, clique em **Configurar**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar formulário de conexão

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome da aplicação Microsoft Intune. Esse campo é definido automaticamente.

URL de Conexão	URL da conexão.
	
	Com base na região da sua aplicação Microsoft Intune, insira o URL de conexão em um dos seguintes formatos:
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ Governo dos EUA
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ China
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Alemanha
	`https://graph.cloudapi.de/`

ID do cliente OAuth	O ID do cliente da aplicação Microsoft Intune.
Segredo do cliente OAuth	O segredo do cliente da aplicação Microsoft Intune.

URL do token Oauth	URL de retorno de chamada do provedor.
	
	Com base na região da sua aplicação Microsoft Intune, insira o URL do token em um dos seguintes formatos:
	▪ Global
	`https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Governo dos EUA
	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Alemanha
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Em que `<tenantid>` é o ID do locatário da sua aplicação Microsoft Intune.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Clique em **Editar e obter token do OAuth**.

e. Volte para a página da configuração assistida e, para a tarefa Configurar credenciais, clique em **Marcar como concluído**.

4. Opcional: Se necessário, configure o MID Server.

a. Na seção Configurar MID Servers, selecione **Configurar**.

b. Marque a caixa de seleção **Usar MID Server**.

c. Clique em **Atualizar** para salvar o registro.

> **Nota:**
> Você não precisa atualizar os outros campos.

5. Teste a conexão com a API do Microsoft Intune.

a. Na seção Testar a conexão, selecione **Configurar**.

b. No formulário, revise os campos.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo desta fonte de dados.
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Rótulo da tabela que será criada para esta fonte de dados.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela que será criada para esta fonte de dados.
Dados em uma única coluna	Opção para definir os dados em uma só coluna.
Tipo	Tipo de armazenamento de dados dos dados a serem importados.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.

c. Opcional: Modifique as propriedades na lista relacionada Propriedades do Service Graph Connector do registro de conexões.

> **Nota:**
> Tente manter o valor padrão da propriedade `software_path` para garantir a recuperação adequada dos detalhes do software.

d. Clique no link relacionado **Testar conexão** para iniciar o processo de teste.

e. Quando o campo **Status** estiver definido como **Êxito**, retorne à página de configuração assistida. Se algum dos testes apresentar algum erro, siga as sugestões de correção.

f. Na seção da tarefa Testar a conexão, clique em **Marcar como concluído**.

6. Adicionar várias instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na barra lateral esquerda, clique no ícone Adicionar várias instâncias ( ).

b. Na página do Service Graph Connector for Microsoft Intune, na seção Adicionar várias instâncias, selecione a tarefa **Atualizar acesso à fonte de dados**.

c. Na seção Atualizar acesso à fonte de dados, selecione **Configurar**.

d. Para editar o registro, selecione **Global** no menu Escopo.

e. Na guia **Acesso à aplicação**, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.

f. Salve o registro.

g. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Microsoft Intune**.

h. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

i. Repita essas etapas na seção Atualizar acesso à importação de dados programada com a tabela Importação de dados programada [Scheduled_data_set].

7. Limpe o cache da nova conexão.

a. Selecione a tarefa **Limpar cache para fonte de dados e conjunto de importação**, depois escolha **Configurar**.

b. Limpe o cache selecionando **Global** no menu Escopo.

c. Insira o script a seguir.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Selecione **Executar script**.

e. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Microsoft Intune**.

f. Clique em **Concluir**.

8. Para adicionar ou salvar a conexão, clique em **Configurar** para a tarefa Criar ou editar conexão.
   - Para adicionar uma conexão, selecione **Adicionar Conexão** .
   - Para salvar edições à conexão existente, selecione **Editar** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você precisa das seguintes informações do seu administrador do Microsoft Intune:

- ID de cliente
- Segredo do Cliente
- URL do token

Quando um administrador do Microsoft Intune registra uma aplicação, a ID do cliente, o segredo do cliente e a URL do token são disponibilizados. Para obter mais informações sobre como registrar uma aplicação, confira o site da documentação do Microsoft Intune .

a. No formulário, preencha os campos ou edite conforme necessário.

Formulário Criar conexão

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome de exibição da conexão.

URL de Conexão	URL da nova conexão.
	Com base na região da sua aplicação Microsoft Intune, insira o URL de conexão em um dos seguintes formatos:
	▪ Global
	`https://graph.microsoft.com`
	▪ Governo dos EUA
	`https://graph.microsoft.us`
	▪ China
	`https://microsoftgraph.chinacloudapi.cn`
	▪ Alemanha
	`https://graph.cloudapi.de/`

ID do cliente OAuth	ID de cliente do provedor.
Segredo do cliente OAuth	Segredo de cliente do provedor.
URL do token Oauth	URL de retorno de chamada do provedor. Com base na região da sua aplicação Microsoft Intune, insira o URL do token em um dos seguintes formatos: ▪ Global `https://login.microsoftonline.com/<tenantid>/oauth2/v2.0/token` ▪ Governo dos EUA

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	`https://login.microsoftonline.us/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ China
	`https://login.partner.microsoftonline.cn/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	▪ Alemanha
	`https://login.microsoftonline.de/<tenantid>/oauth2/v2.0/token`
	Em que <*tenantid*> é o ID do locatário da sua aplicação Microsoft Intune.

b. Adicione ou salve a conexão.

- Para criar a nova conexão, selecione **Criar e obter tokens OAuth**.
- Para salvar edições à conexão existente, selecione **Editar e obter token OAuth**.

c. Navegue de volta à configuração orientada e clique em **Marcar como concluído**.

d. Opcional: Configure o MID Server para a conexão criada.

i. Na seção Configurar MID Servers, clique em **Configurar**.

ii. Selecione o nome da conexão criada.

iii. Clique na caixa de seleção **Usar MID Server**.

iv. Clique em **Atualizar**.

v. Ao terminar a tarefa, clique em **Marcar como concluído**

9. Configure os conjuntos das fontes de dados e importações de dados programadas para a nova conexão.

a. Na seção Configurar fontes de dados e importações de dados programadas, selecione **Configurar**.

b. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Prefixo da instância para fontes de dados e conjuntos de importações de dados programadas	O prefixo é um identificador usado em todas as fontes de dados e nomes de importações programadas para esta conexão distinta do SG-Intune. Em uma implantação de várias instâncias, este prefixo deve ser um identificador curto e significativo que permita identificar um conjunto de fontes de dados relacionadas.
Alias de conexão e credenciais	Selecione o alias de conexão criado na etapa anterior.
Executar importação programada como usuário	Selecione um usuário para preencher o campo na Importação de dados programada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Submeter**, depois em **Marcar como concluído**.

d. Teste a conexão, na seção Testar novas conexões, selecionando **Configurar**.

i. Selecione o nome da fonte de dados associada à conexão recém-criada.

ii. Clique no link relacionado **Testar conexão** para iniciar o processo.

iii. Opcionalmente modifique as propriedades na lista relacionada Propriedades do Service Graph Connector.

Propriedades de conexão do Microsoft Intune

Propriedade	Descrição
api_version	A versão da Graph API do Microsoft Intune.
software_path	O caminho do código do software para encontrar apps e dispositivos associados ou vice-versa. Não altere o valor da propriedade.
include_primary_user_details	Habilite a recuperação dos detalhes do usuário primário durante a importação e o preenchimento do atributo **assigned_to** nos registros da tabela cmdb_ci definindo o valor da propriedade como `true` (verdadeiro). Para recuperar os detalhes do usuário inscrito, defina o valor da propriedade como `false` (falso). A recuperação de detalhes do usuário primário aumenta o tempo de importação de dados devido a chamadas de API adicionais. **Nota:** Quando um usuário é inicialmente atribuído a um dispositivo, os usuários inscritos e primários são os mesmos. Mas se o dispositivo for reatribuído a outro usuário, o nome de usuário primário será reatribuído ao novo usuário e o usuário inscrito ainda será o nome de usuário inscrito original.
include_ip_address_details	Habilite a recuperação dos endereços de IP de dispositivos durante a importação e preencha os registros na tabela cmdb_ci_ip_address definindo o valor da propriedade como `true` (verdadeiro). Para ignorar a recuperação de endereços de IP, defina a propriedade como `false` (falsa). A recuperação de endereços IP aumenta o tempo de importação de dados devido a chamadas de API adicionais.

Nota:
As propriedades na lista relacionada Propriedades do Service Graph Connector do registro de conexões podem ser modificadas. No entanto, evite alterar valor padrão da propriedade `software_path` para garantir a recuperação adequada dos detalhes do software.

iv. Quando o campo **Status** estiver definido como **Êxito**, retorne à página de configuração assistida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se algum dos testes apresentar algum erro, siga as sugestões de correção.

v. Retorne à configuração assistida e clique em **Marcar como concluído** para a tarefa Testar novas conexões.

10. Configurar os trabalhos de importação programados.

a. Na barra lateral esquerda, clique no ícone Configurar trabalhos de importação programada ( ).

b. Na página do Service Graph Connector for Microsoft Intune, na seção Configurar trabalhos de importação programada, selecione a tarefa **Configurar o trabalho programado**.

c. Na seção da tarefa Configurar trabalhos de importação programada, clique em **Configurar**.

d. Selecione o nome da importação programada que você deseja executar.

e. No formulário, preencha os campos.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.
Executar	Frequência de execução da importação.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

f. Clique em **Executar agora**, depois em **Marcar como concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para Microsoft Intune

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Microsoft Intune. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Os seguintes atributos da tabela Computer [cmdb_ci_computer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Número de série	serial_number
Descrição	short_description
Espaço em disco (GB)	disk_space
Fabricante	fabricante
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version
ID do Modelo	model_id
Atribuído a	assigned_to
Tipo de chassi	chassis_type

Relacionamentos criados para Computer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Computador [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Computador [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Computador [cmdb_ci_computer]	Referência	SG-Intune Computer Related [sn_intune_integrat_computer_related]
Computador [cmdb_ci_computer]	Referência	Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]

Os seguintes atributos da tabela Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Número de série	serial_number
Descrição	short_description
Espaço em disco (GB)	disk_space
IMEI	imei
MEID	meid
Sistema operacional	os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Versão do SO	os_version
Número de telefone	phone_number
Acesso ao root	root_access
ID do Modelo	model_id
Transportadora	carrier
Atribuído a	assigned_to
Fabricante	manufacturer

Relacionamentos criados para Handheld Computing Device

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]	Referência	SG-Intune Device Related [sn_intune_integrat_device_related]
Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]	Referência	Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]

Os seguintes atributos da tabela Software Installation [cmdb_sam_sw_install] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome de exibição	display_name
Versão	versão
Origem do Discovery	discovery_source
Instalado em	installed_on

Relacionamento criado para instalação do software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Instalação de software [cmdb_sam_sw_install]	Referência	Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Item de configuração	cmdb_ci

Relacionamento criado para Network Adapter

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Versão de IP	ip_version
Pertence ao item de configuração	owned_by_cmdb_ci
Endereço IP	ip_address
Nome	nome

Relacionamentos criados para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Serial Number [cmdb_serial_number] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de Série	serial_number
Tipo de Número de Série	serial_number_type
Válido	válido

Relacionamentos criados para Serial Number

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]
Serial number [cmdb_serial_number]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela SG-Intune Computer Related [sn_intune_integrat_computer_related] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do Dispositivo	device_id
Registrado no Azure AD	azure_ad_registered
Estado de conformidade	compliance_state
Tipo de inscrição do dispositivo	device_enrollment_type
Endereço de e-mail	email_address
Criptografado	is_encrypted
Tipo de proprietário de dispositivo gerenciado	managed_device_owner_type
Agente de gestão	management_agent
Supervisionado	is_supervisioned

Os seguintes atributos da tabela SG-Intune Device Related [sn_intune_integrat_device_related] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do Dispositivo	device_id
Registrado no Azure AD	azure_ad_registered
Estado de conformidade	compliance_state
Tipo de inscrição do dispositivo	device_enrollment_type
Endereço de e-mail	email_address
Criptografado	is_encrypted
Tipo de proprietário de dispositivo gerenciado	managed_device_owner_type
Agente de gestão	management_agent
Supervisionado	is_supervisioned

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Nome	nome
Versão	versão

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Instalado em	installed_on

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para Microsoft Intune

Você pode acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para Microsoft Intune em uma única exibição usando a estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas pelo Conector do Service Graph para Microsoft Intune. Os detalhes da conexão incluem o alias de conexão, as propriedades da conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão. Você também pode testar a conexão. Para obter mais informações, consulte Como acessar os detalhes da conexão do Conectores do Service Graph.

Acessar os detalhes de uma conexão Microsoft Intune

Acesse os detalhes de uma conexão Microsoft Intune configurada para o Conector do Service Graph para Microsoft Intune.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Intune** > **Conexões**.
2. Na coluna **Nome** da lista Conexões do Service Graph, selecione uma conexão.
3. Na página de detalhes, exiba os detalhes da conexão, como nome da conexão, alias e fontes de dados.
4. Selecione uma lista relacionada para exibir mais detalhes da conexão.
5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Testar conexão** para testar a conexão.

Conector do Service Graph para Microsoft SCCM (3.4.0)

Use Conector do Service Graph para Microsoft SCCM para extrair dados do System Center Configuration Manager (SCCM) de Microsoft e inseri-los na sua instância de ServiceNow.

O Conector do Service Graph para Microsoft SCCM (SG-SCCM) importa dados do SCCM para a aplicação ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB). A integração não grava no banco de dados do SCCM e oferece suporte ao Microsoft Gerenciador de configuração de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

endpoint (MECM). A integração extrai dados de computadores, processadores, sistemas operacionais, discos, redes e software.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versões Microsoft SCCM/MECM compatíveis:
  - 2303
  - 2211
  - 2207
  - 2203
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Casos de uso

As seguintes aplicações de ServiceNow têm recursos que interagem com Conector do Service Graph:

- IT Operations Management (ITOM) Visibility
  - Capacidade de obter visibilidade sobre a sua infraestrutura.
  - Acompanhamento detalhado de inventário de hardware e de software. O acompanhamento pode ser feito com ou sem Gestão de ativos de software (SAM).
  - Capacidade de detectar mudanças delta para importações incrementais eficientes do SCCM para o Now Platform.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidentes, problemas e mudanças em itens de configuração (IC) descobertos.
  - Atribuição automática de propriedade de dispositivo.
- Software Asset Management (SAM) e IT Asset Management (ITAM)
  - Estreita integração com Software Asset Management Professional e fluxos de trabalho de distribuição de software cliente.
  - Acompanhamento de instalação e pacote de software.
  - Acompanhamento do uso do software.
  - Recuperação de licença pela detecção de software removido.
  - Suporte para edições de software, normalização de informações do fornecedor e normalização de informações do produto.
  - Suporte para SCCM Asset Intelligence.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para Microsoft SCCM fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração orientada, confira Configurar Configuração assistida.

Nota:
Quando você instala e configura o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM, somente as fontes de dados SG-SCCM ativas são configuradas com credenciais ou configuração MID durante a configuração assistida. Se um plug-in Gestão de ativos de software for habilitado após a instalação do conector, as fontes de dados adicionais relacionadas ao SAM não serão configuradas com credenciais e não funcionarão corretamente. Neste cenário, para que essas novas fontes de dados relacionadas ao SAM funcionem corretamente, você deve voltar para a configuração orientada do SG-SCCM e inserir novamente as credenciais e a configuração do MID.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações Microsoft SCCM no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do SCCM são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow® CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

As fontes de dados do SCCM incluem o seguinte:

- Identidade do computador SG-SCCM

  Você pode ver os seguintes dados se estiverem disponíveis no SCCM:

  - Etiqueta do ativo. Se os dados da etiqueta de ativo estiverem disponíveis, o mapeamento poderá ser habilitado opcionalmente por meio da configuração orientada.
  - Atribuída
  - Domínio DNS
- SG-SCCM Computer OU. Esta fonte de dados importa dados sobre o nome da unidade organizacional (OU). Os dados são armazenados na tabela SG-SCCM Computer Related [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]. Para adicionar a exibição, abra o registro do computador, clique no cabeçalho superior e selecione **Exibir** > **Relacionado ao computador SG-SCCM**.
- Disco SG-SCCM
- Última atualização de descoberta do SG-SCCM Esta fonte de dados será executada no final das programações de importação para atualizar a data last_discovered no IC do computador. A origem conduzirá uma extração completa de todos os computadores e trará apenas as colunas ResourceID e LastHWScan para atualizar a tabela Computer do CMDB.
- Rede SG-SCCM

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Sistema operacional SG-SCCM
- Processador SG-SCCM
- Software removido do SG-SCCM. Certifique-se de que a opção **Usar data e hora da última execução** esteja desmarcada para cada execução.
- Software AI removido do SG-SCCM. Certifique-se de que a opção **Usar data e hora da última execução** esteja desmarcada para cada execução.
- Software SG-SCCM
- Software AI do SG-SCCM

Nota:
Se você tiver o Asset Intelligence na sua instância do Microsoft SCCM, será necessário executar o Software AI Removido do SG-SCCM e o Software AI do SG-SCCM. Se você não tiver o Asset Intelligence na sua instância, será necessário executar o Software Removido do SG-SCCM e o Software do SG-SCCM.

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente do SCCM. Os dados são carregados em tabelas de preparo e depois inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci]
- Computer [cmdb_ci_computer] (obrigatório)
- Disco [cmdb_ci_disk]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Número de série [cmdb_serial_number]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação SAM estiver instalada.)
- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Uso de software [samp_sw_usage]

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos ao extrair dados de uma aplicação do Microsoft SCCM, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Resolver o problema de endereço IP ou endereço MAC ausente

Por padrão, os adaptadores de rede que não têm um endereço IP ou um endereço MAC não são importados. Para incluir esses adaptadores de rede na importação, faça o seguinte:

1. Navegar até **Conector do Service Graph para Microsoft SCCM** > **Fontes de dados**.
2. Selecione a **Rede do SG-SCCM**.
3. Remova a cláusula where do campo **instrução SQL**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos adicionais

Para obter mais informações sobre Conector do Service Graph para Microsoft SCCM, consulte a publicação do blog Service Graph Connector for Microsoft SCCM - Perguntas frequentes e solução de problemas no site ServiceNow Community.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM

Configure e valide as credenciais de conexão com a fonte de dados para importar dados do SCCM Microsoft para o CMDB.

Antes de Iniciar

Importante:
Se você estiver usando atualmente uma versão do plug-in do Microsoft SCCM, confira o tópico a seguir, Atualizar do plug-in do SCCM legado.

Confirme que você está no escopo da aplicação SCCM em vez de um escopo global para que possa salvar suas informações.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- Integração - JDBC (com.snc.integration.jdbc)
- O MID Server do Windows é necessário para acessar o ambiente SCCM.

Para acessar os dados do SCCM, você deve ter acesso apropriado ao banco de dados do SCCM. Você deve ter credenciais suficientes para consultar o SQL Server que contém o banco de dados do SCCM. Você deve fazer o seguinte:

1. Crie uma conta do SQL Server para se conectar ao banco de dados do SCCM no MID Server a fim de usar as fontes de dados.
2. Conecte-se ao SQL Server do SCCM e configure o seguinte:
   a. Crie um novo par de nome de usuário e senha de login para autenticação no SQL.
   b. Escolha o banco de dados do SCCM ao qual as fontes de dados do ServiceNow se conectarão.
   c. Atribua a associação de função "db_datareader" ao novo usuário.

Nota:
Se você tiver a Conector do Service Graph para Microsoft SCCM versão 2.1.6 ou versões anteriores instaladas em seu ambiente de produção, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter etapas adicionais para remover a origem da descoberta do SCCM de ser incluída ao calcular o consumo da unidade de assinatura.

Começando com a versão 3.0.4 do Conector do Service Graph para Microsoft SCCM, um novo recurso apresenta suporte para várias instâncias, que é a capacidade do SG-SCCM de se conectar e importar dados de várias instâncias do Microsoft SCCM. Este recurso envolve a criação dinâmica de fontes de dados e importações programadas, portanto, requer a concessão de permissões adicionais. Novas etapas foram adicionadas à configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

orientada para executar essas etapas. Para obter mais informações sobre como concluir essas etapas, confira Service Graph Connector for Microsoft 3.0 Setup Guidelines [KB1001248] em Now Support.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conector do Service Graph para Microsoft SCCM** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Na página do Service Graph Connector for Microsoft SCCM, na seção Configurar fontes de dados e Acesso a importações de dados programadas, selecione a tarefa **Configurar o acesso à fonte de dados**.
4. Crie uma fonte de dados e uma importação de dados programada para uma nova conexão no Service Graph Connector for Microsoft SCCM.
   a. Na seção Configurar acesso à fonte de dados, clique em **Configurar**.
   b. Edite o registro selecionando **Global** no menu Escopo.
   c. Na guia **Acesso à aplicação**, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.
   d. Clique em **Atualizar** para salvar o registro.
   e. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Microsoft SCCM**.
   f. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.
   g. Repita essas etapas na seção Atualizar acesso à importação de dados programada com a tabela Importação de dados programada [Scheduled_data_set].
5. Conecte-se a várias instâncias do SCCM.

Nota:
Se você quiser configurar uma conexão usando a autenticação integrada, pule para a etapa 6.

   a. Na barra lateral esquerda, clique no ícone Configurar a conexão ( ).
   b. Na página do Service Graph Connector for Microsoft SCCM, na seção Configurar a conexão, selecione a tarefa **Configurar a conexão**.
   c. Na seção Configurar a conexão, selecione **Configurar** para abrir o painel da conexão.
   d. No Flow Designer, selecione **Adicionar conexão**.
   e. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar conexão

Campo	Descrição
Host	Host da conexão.
Nome do banco de dados	Nome do banco de dados da nova conexão.
Nome de usuário	Credencial de nome de usuário para a nova conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Senha	Credencial de senha de usuário para a nova conexão.

f. Clique em **Criar conexão**.

g. Navegue de volta para a configuração orientada.

h. Na seção Configurar conexão, selecione **Marcar como concluído**.

6. Configure a conexão usando a autenticação integrada ao banco de dados Microsoft SCCM.

Nota:
Ignore e marque esta seção como concluída se você já configurou uma conexão na etapa anterior.

a. Em Configurar a conexão (autenticação integrada), selecione **Configurar** para abrir o painel da conexão.

Nota:
Use esta etapa somente se a conexão JDBC estiver usando a autenticação integrada.

b. No Flow Designer, selecione **Adicionar conexão**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Criar conexão

Campo	Descrição
Host	Host da conexão.
Nome do banco de dados	Nome do banco de dados da nova conexão.

d. Clique em **Criar conexão**.

e. Navegue de volta para a configuração orientada.

f. Na seção Configurar conexão (autenticação integrada), selecione **Marcar como concluído**.

7. Configure os conjuntos das fontes de dados e importações de dados programadas para a nova conexão.

a. Na barra lateral esquerda, selecione "Configurar Fontes de dados e importações de dados programadas".

b. Na página do Service Graph Connector for Microsoft SCCM, na seção Configurar fontes de dados e Importações de dados programadas, selecione a tarefa **Configurar fontes de dados e Importações de dados programadas**.

c. Na seção Configurar fontes de dados e importações de dados programadas, selecione **Configurar**.

d. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Prefixo para fonte de dados e conjuntos de importação de dados programados	O prefixo é um identificador usado em todas as fontes de dados e nomes de importações programadas para esta conexão distinta do SCCM. Em uma implantação de várias instâncias, este prefixo deve ser um identificador curto e significativo que permita identificar um conjunto de fontes de dados relacionadas. **Nota:** Por exemplo, suponha que você tenha duas instâncias do SCCM diferentes para as regiões AMS e EMEA. Você pode usar `AMS` e `EMEA` para facilitar a identificação e a diferenciação entre os conjuntos de fontes de dados e programações.
Alias de conexão e credenciais	Selecione o alias de conexão criado na etapa anterior.
MID Server	Selecione o MID Server para a conexão. **Nota:** É obrigatório selecionar um MID Server para uma conexão de autenticação integrada.
Executar importação programada como usuário	Selecione um usuário para preencher o campo na Importação de dados programada.

e. Criar em **Criar/atualizar importações**.

8. Valide as fontes de dados.

a. Na seção da tarefa Validar fontes de dados, clique em **Configurar**.

b. Revise os campos no formulário de Fonte de Dados, que são definidos automaticamente.
Evite atualizar os valores desta página. A fonte de dados é pré-configurada para usar a conexão do SCCM JDBC configurada na etapa anterior.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo desta fonte de dados.
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Rótulo da tabela que será criada para esta fonte de dados.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela que será criada para esta fonte de dados.
Tipo	Tipo de armazenamento de dados dos dados a serem importados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usar MID Server	MID Server a ser usado para acessar o servidor JDBC.
Formato	Formato do arquivo de dados.
Nome da instância	Instância nomeada do SQL Server.
Nome do banco de dados	Nome do banco de dados.
Porta do banco de dados	Porta do banco de dados.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Usar autenticação integrada	Autenticação integrada do Windows com o JDBC.
Nome de usuário	Nome de usuário para conexão com o servidor JDBC.
Senha	Senha do servidor JDBC.
Servidor	Nome do servidor para a conexão com o JDBC.
Consulta	Tipo de consulta. Consulta todos os dados de uma tabela ou executa uma instrução SQL específica.
Tempo limite da consulta	Número de segundos que o driver JDBC aguarda para a conclusão de uma consulta. Zero significa sem tempo limite. Se o tempo limite for excedido, a integração vai considerar o resultado do JDBC como inacessível e o colocará em estado de erro.
Tempo limite de conexão	Número de segundos que o pool de cache de conexão do MID server aguarda antes de se fechar e remover a conexão. Zero significa sem tempo limite.
Instrução SQL	Instrução SQL para extrair os dados desejados do banco de dados.
Usar data/hora da última execução	Opção para controlar a quantidade de dados recuperados de um banco de dados durante uma execução de importação. Se essa opção for desmarcada, todas as linhas da tabela especificada serão sempre importadas. Esta configuração pode ser útil quando se trata de uma importação única ou se todos os dados na tabela de destino forem novos. Se essa opção for marcada, dois campos adicionais serão exibidos, permitindo que você selecione um valor de **data/hora** para limitar os dados importados somente aos valores delta.

c. Valide suas fontes de dados clicando no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.

Nota:
Se o código de conclusão exibido for Êxito, as origens serão validadas. Mas se o código de conclusão exibido for Erro, isso significa que há um erro na Conexão do SCCM JDBC que precisa ser corrigido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Depois que as fontes de dados forem validadas, se a caixa de seleção **Usar data e hora da última execução** estiver marcada, limpe o campo **Data/hora da última execução** da fonte de dados. Limpar o campo evita o risco de possíveis perdas de dados devido à carga de teste.

e. Na barra lateral de Ajuda, clique em **Voltar à Configuração assistida**.

f. Na seção da tarefa Validar fontes de dados, clique em **Marcar como concluído**.

9. Configure o processo para importar dados de disco quando a aplicação Descoberta estiver em execução.

Nota:
Para evitar a criação de registros duplicados na tabela Discos do CMDB [cmdb_ci_disk], configure a propriedade `sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed` e defina seu valor como `true` (verdadeiro). Por padrão, o valor da propriedade é definido como `false` (falso).

a. Para a tarefa Configurar importações de dados de disco, selecione **Configurar**.

b. Na página Propriedades do sistema, defina o valor da propriedade `sn_sccm_integrate.sccm_disks_managed` como `true` (verdadeiro).

c. Clique em **Atualizar**.

d. Marque a tarefa Configurar importações de dados de disco como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

10. Configure as importações de dados programadas.

Nota:
Se a caixa de seleção **Usar autenticação integrada** estiver marcada para a fonte de dados, a execução como usuário para o trabalho de importação de dados programada deverá ter a função import_admin. Para obter mais informações, verifique se a opção "Usar autenticação integrada" está desmarcada ao executar a importação programada relacionada às Fontes de dados de identidade do computador SG-SCCM ou SG-SCCM [KB1312810] na Base de conhecimento Now Support.

a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone Configurar importações de dados programadas ( ).

b. Na página do Service Graph Connector for Microsoft SCCM, na seção Configurar trabalhos de importação programada, selecione a tarefa **Configurar trabalhos programados**.

c. Na seção da tarefa Configurar trabalhos programados, clique em **Configurar**.
Por padrão, o recém-criado trabalho programado SG-SCCM Computer Identity com o prefixo que você nomeou está inativo.

d. No formulário Importação Programada de dados, verifique os valores de campos do trabalho programado. Para obter mais informações, consulte Schedule a data import .

Todos os outros trabalhos programados do SG-SCCM que estão ativos serão executados na ordem especificada após a conclusão da execução do trabalho programado Computer Identity. Você pode modificar o campo **Ativo** para cada trabalho programado conforme apropriado para sua configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Se você estiver atualizando para o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM, desative a importação de dados programada existente do 'SG-SCCM Computer Identity'. Além disso, você não pode usar a importação de dados programada de linha de base ou as fontes de dados que têm o nome iniciado por 'SG-SCCM' porque elas são usadas como modelos para criar uma instância de fontes de dados e importações de dados programadas.

e. Clique em **Executar Agora**.

f. Repita as etapas 11 d e 11 e para cada trabalho programado.

g. Na barra lateral de Ajuda, clique em **Voltar à Configuração assistida**.

h. Na seção da tarefa Configurar importações de dados programadas, clique em **Marcar como concluído**.

i. **Opcional:** Se você estiver atualizando para o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM, desative a 'Importação de dados programada do SG-SCCM Computer Identity' existente.
Na seção Desativar importações de dados programadas legadas, clique em **Configurar**.

j. Selecione a importação de dados programada do 'SG-SCCM Computer Identity' e desmarque a caixa de seleção **Ativo**.

k. Na seção da tarefa Desativar importações de dados programadas legadas, clique em **Marcar como concluído**.

11. **Opcional:** Personalizar a declaração SQL da fonte de dados da instância:

a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone Personalizar instrução SQL da fonte de dados da instância ( ).

b. Na página do Service Graph Connector for Microsoft SCCM, na seção Personalizar instrução SQL da fonte de dados da instância, selecione a tarefa **Personalizar instrução SQL da fonte de dados**.

c. Na seção da tarefa Personalizar instrução SQL da fonte de dados, clique em **Configurar**.

d. Selecione o nome da instância na qual você deseja personalizar a instrução SQL.

e. Ao terminar, selecione **Atualizar**.

f. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

12. Configurar mapeamento da etiqueta do ativo.

a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone Configurar mapeamento da etiqueta do ativo ( ).

b. Na página do Service Graph Connector for Microsoft SCCM, na seção Configurar mapeamento da etiqueta do ativo, selecione a tarefa **Configurar mapeamento da etiqueta do ativo**.

c. Na seção Configurar mapeamento da etiqueta do ativo, clique em **Configurar**.

d. No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.

e. Clique em **Atualizar**.

f. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fazer atualização do plug-in SCCM legado para o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM

Desative as importações programadas e extraia registros para que você possa fazer a atualização do plug-in Microsoft SCCM 2016, ou de uma versão anterior do plug-in do Conector do Service Graph para Microsoft SCCM.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Se você estiver atualizando para o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM, as etapas a seguir são obrigatórias. As etapas devem ser executadas em qualquer instância com uma instalação existente do plug-in Microsoft SCCM 2016 ou com uma versão anterior do plug-in.

Nota:
O Conector do Service Graph para Microsoft SCCM é uma implementação independente que não reutiliza qualquer componente do plug-in Microsoft SCCM 2016.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Conector do Service Graph para Microsoft SCCM é um sucessor do plug-in Microsoft SCCM 2016. Se você já tiver o plug-in Microsoft SCCM 2016 ou uma versão anterior instalada na sua instância, você deve seguir estas etapas para habilitar a transição bem-sucedida do uso do plug-in do SCCM para o uso do Conector do Service Graph. Além disso, você pode executar uma limpeza do SG-SCCM para excluir os Adaptadores de Rede e os Discos criados a partir do plug-in do SCCM mais antigo e tornar a migração mais rápida.

Quando o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM é instalado em uma instância, você não deve mais executar qualquer componente do plug-in Microsoft SCCM 2016, incluindo as Fontes de Dados e as Importações Programadas de Dados. As Pmportações Programadas de Dados do plug-in do SCCM 2016 devem ser desativadas. O Conector do Service Graph para Microsoft SCCM instala um novo conjunto de Fontes de Fados e Importações Programadas de dados do SG-SCCM.

Aviso:
Este processo de atualização deve ser realizado e validado em uma instância de teste ou de não produção baseada em um clone recente da instância de produção do cliente. Deixar de validar a atualização primeiro em uma instância fora do ambiente de produção pode resultar em comportamentos inesperados e possíveis perdas ou corrupção de dados.

Eventuais personalizações existente no plug-in do SCCM 2016 não serão migradas automaticamente. As personalizações deverão ser reimplementadas no Conector do Service Graph para Microsoft SCCM, por exemplo, usando o IntegrationHub ETL.

Procedimento

1. **Opcional:** Se você estiver migrando do plug-in do SCCM 2016, execute a Ferramenta de Preparação para a Migração do Service Graph Connector for SCCM.

   (Optional) O plug-in pode ser baixado de ServiceNow Store .

   A ferramenta não migra nenhuma mudança, mas executa uma série de testes de ATF para identificar eventuais personalizações que tenham sido feitas no plug-in do SCCM 2016 legado, em comparação com o plug-in do OOB SCCM 2016. Ele não migrará as mudanças entre os dois plug-ins, mas serve para alertar sobre eventuais personalizações.

2. Após a conclusão da execução da ferramenta, revise os testes que falharam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um teste com falha indica a existência de personalização no plug-in. A personalização pode ser um mapa de transformação. Por exemplo, se um mapa de transformação foi modificado, ele precisa ser reimplementado no conector.

3. Desative as importações programadas do plug-in do SCCM mais antigo.
   Para obter mais informações sobre como desativar importações programadas, consulte Atualização da versão de integração do SCCM .

4. **Opcional:** Exclua registros de software do SO duplicados no plug-in do SCCM mais antigo.

   Nota:
   Não há limpeza necessária para registros de software de SO de computador se o SAM estiver habilitado.

   a. Navegue até o pacote de software ou a tabela de instância de software no plug-in do SCCM mais antigo.

   b. Pesquise os registros de SO duplicados que você deseja excluir.
   Você pode saber quais são os registros do SO do software SG-SCCM se o número da versão estiver incluído no Nome ou no Nome do Produto.

   c. Para excluir os registros de SO de software duplicados da tabela de Pacote de Software, faça o seguinte:

      i. Na tabela Pacote de software, selecione o registro de SO duplicado que não tenha **SG-SCCM** na coluna **Origem da descoberta**.

      ii. Exclua o registro do SO duplicado e repita com outros registros, conforme necessário.

   d. Para excluir os registros de SO de software duplicados da tabela da instancia de Software, faça o seguinte:

      i. Na tabela de instância de software, selecione o registro de SO duplicado que tem a coluna de **ID de grupo do SCCM** vazia.

      ii. Exclua o registro do SO duplicado e repita com outros registros, conforme necessário.

   Nota:
   Esta etapa é opcional porque há uma diferença na forma como os registros do SO do software são gravados no CMDB, entre o plug-in do SCCM legado e o Conector do Service Graph. O plug-in do SCCM não registrou valores em sys_object_source, discovery_source ou sccm_group_id.

5. Depois de terminar de desativar as importações programadas e de excluir os registros do SO duplicados do plug-in do SCCM mais antigo, configure o conector.
   Para obter instruções, consulte Configurar o Service Graph Connector for Microsoft SCCM.

6. **Opcional:** Limpe os registros do Disco e do Adaptador de Rede criados pelo plug-in do SCCM.

   a. Confirme que você está no escopo da aplicação Conector do Service Graph para Microsoft SCCM.

   b. Navegar até **Trabalho programado** > **Utilitário de limpeza do SG-SCCM**.

   c. Selecione o trabalho programado `SG-SCCM CleanupUtil` e alterne para o escopo da aplicação global.

   d. Para fazer uma cópia do trabalho programado, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do trabalho programado e selecione **Inserir e permanecer**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Mude o nome para **SG-SCCM CleanupUtil Global**.

f. Clique em **Atualizar**.

g. Quando você precisar executar o trabalho programado, clique em **Executar Agora**.

h. **Opcional:** Para verificar o andamento da execução, faça o seguinte:

i. Navegar até **Log do Sistema** > **Tudo**.

ii. Para filtrar os registros da execução do script, insira `SG-SCCM CleanupUtil` na caixa de pesquisa de **Mensagens**.

O script terá uma mensagem de log para cada lote para que você saiba o status e o andamento da execução atual.

Nota:
A duração da execução depende da quantidade de dados do adaptador de rede e do disco em CMDB da integração do SCCM anterior. Os dados devem atender à condição para a limpeza.

O que Fazer Depois

Ao executar os componentes do Conector do Service Graph, seus dados do CMDB existentes criados pelo plug-in do SCCM passam a ser gerenciados e mantidos pelo Conector do Service Graph para Microsoft SCCM.

Atualizar de uma versão anterior de Conector do Service Graph para Microsoft SCCM para a versão posterior

Atualize seu Conector do Service Graph para Microsoft SCCM. Ao atualizar versões, você pode selecionar os arquivos que deseja transferir da versão anterior para a versão posterior do Conector do Service Graph para Microsoft SCCM.

Antes de Iniciar

Para evitar problemas graves de atualização, execute a atualização em uma instância de teste ou de desenvolvimento antes de atualizar no ambiente de produção.
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você atualiza de uma versão mais antiga para uma mais recente do Conector do Service Graph para Microsoft SCCM, sempre haverá atualizações ignoradas. Os arquivos originais da fonte de dados do SCCM que foram instalados terão a data da última execução atualizada como parte das execuções da fonte de dados. Os arquivos serão tratados como arquivos personalizados pela plataforma. Quando a versão mais recente for instalada, as fontes de dados mais recentes não serão atualizadas automaticamente.

Depois de atualizar para a versão mais recente, você pode verificar o status da atualização.

Procedimento

1. Na barra de navegação à esquerda, navegue até **Diagnóstico do sistema** > **Histórico de Atualizações**.
2. Clique em **Revisar atualizações ignoradas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Revise todas as atualizações e selecione os arquivos da fonte de dados da versão mais recente.

Nota:
Se você personalizou a versão anterior, selecione as mudanças necessárias no arquivo mais antigo e migre-as para o arquivo novo. Repita este processo de migração para todos os outros arquivos de atualização ignorados.

O que Fazer Depois

Após a atualização, se houver mudanças no SQL dos arquivos das fontes de dados ou no mapeamento, faça o seguinte:

1. Desmarque a caixa de seleção **Usar data e hora da última execução** em todas as fontes de dados.
2. Execute uma extração completa de dados de todas as fontes de dados.

Nota:
A atualização do Conector do Service Graph para Microsoft SCCM da v2.3 para a v2.3.1 exige extração mínima de Computador e Software, pois a Chave Nativa de Origem do software no SQL foi alterada na fonte de dados do Software Removido do SG-SCCM. Sem as Chaves Nativas de Origem corretas, não será possível encontrar o software no CMDB.

Se ocorrer algum conflito, confira a seguinte documentação:

- Reverta uma personalização .
- Resolva uma atualização ignorada e defina um status de resolução .
- Mudanças ignoradas para lista relacionada à revisão .

Habilitar edições de software em Conector do Service Graph para Microsoft SCCM

Habilite as edições de software para que você possa coletar informações de edição para produtos como Adobe Acrobat, Microsoft SQL Server e Windows Exchange Server no Conector do Service Graph para Microsoft SCCM.

Antes de Iniciar

Nota:
Há dois tipos de configuração necessários, um no gerenciador do SCCM e o outro na instância ServiceNow. Para obter mais informações sobre como configurar o gerenciador do SCCM, confira a seção Configuração do gerenciador do SCCM do artigo Solução personalizada para coletar edições no SCCM [KB0721360] da Base de conhecimento HI. Quando terminar de configurar o gerenciador do SCCM, confira esta tarefa e conclua as etapas.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar a Instância de ServiceNow no Conector do Service Graph para Microsoft SCCM.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conector do Service Graph para Microsoft SCCM** > **Programações de Importação**.
2. Selecione a importação programada do Software Edition que você criou para editar este registro de importação.
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Atualizar**.
5. Navegar até **Conector do Service Graph para Microsoft SCCM** > **Fontes de dados**.
6. Selecione a fonte de dados do Software Edition que você criou.
7. Na lista Transformações, selecione **Atualizar instalação de software com edição**.
8. Edite a fonte de dados e marque a caixa de seleção **Ativo**.
9. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Você pode verificar se as informações da edição foram coletadas fazendo o seguinte:

1. Navegar até **Conector do Service Graph para Microsoft SCCM** > **Fontes de dados** e a fonte de dados do Software Edition que você deseja verificar.
2. Selecione **Carregar todos os registros**.

Nota:
Se o código de conclusão exibido for Êxito, isso indica que a fonte de dados da edição do software foi executada com sucesso. Mas se o código de conclusão exibido for Erro, isso indica que há um erro a ser corrigido.

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para Microsoft SCCM

Você pode acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para Microsoft SCCM em uma única exibição usando a estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas pelo Conector do Service Graph para Microsoft SCCM. Os detalhes da conexão incluem o alias de conexão, as propriedades da conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão. Você também pode testar a conexão. Para obter mais informações, consulte Como acessar os detalhes da conexão.

Acessar os detalhes de uma Microsoft conexão do SCCM

Acesse os detalhes de uma Microsoft conexão do SCCM configurada para o Conector do Service Graph para Microsoft SCCM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **SCCM** > **Conexões**.
2. Na coluna **Nome** da lista Conexões do Service Graph, selecione uma conexão.
3. Na página de detalhes, exiba os detalhes da conexão, como nome da conexão, alias e fontes de dados.
4. Selecione uma lista relacionada para exibir mais detalhes da conexão.
5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Testar conexão** para testar a conexão.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para Microsoft SCCM

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente do Microsoft SCCM. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes atributos da tabela Computer [cmdb_ci_computer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de série	serial_number
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Velocidade da CPU (MHz)	cpu_speed
Tipo de CPU	cpu_type
Fabricante da CPU	cpu_manufacturer
Nome	nome
Etiqueta do ativo	asset_tag
Atribuída	atribuído
Tipo de chassi	chassis_type
Classe	sys_class_name
Thread de núcleos da CPU	cpu_core_thread
Contagem de CPU	cpu_count
Nome da CPU	cpu_name
Gateway padrão	default_gateway
Domínio DNS	dns_domain
Descoberta mais recente	last_discovered
Sistema operacional	os
Comprimento do endereço do SO (bits)	os_address_width
Domínio do SO	os_domain
Service pack do SO	os_service_pack
Versão do SO	os_version
RAM (MB)	ram
ID do Modelo	model_id
Fabricante	fabricante
Atribuído a	assigned_to

Tradução automática

Relacionamentos criados para Computer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Computador [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Computador [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Computador [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disco [cmdb_ci_disk]
Computador [cmdb_ci_computer]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Computer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Computador [cmdb_ci_computer]	Referência	SG-SCCM Computer Related [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related]

Os seguintes atributos da tabela Disk [cmdb_ci_disk] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Espaço em disco (GB)	disk_space
Tamanho em bytes	size_bytes
Computador	computador
ID do Dispositivo	device_id
Nome	nome
Descrição	short_description
Tipo de dispositivo	drive_type
Fabricante	manufacturer
ID do Modelo	model_id

Relacionamento criado para Disk

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Disco [cmdb_ci_disk]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Versão de IP	ip_version
Nome	nome
Nic	nic

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Chave/Valor [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
valor	valor

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome
Habilitado para DHCP	dhcp_enabled
Máscara de rede	netmask
Item de configuração	cmdb_ci

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Serial Number [cmdb_serial_number] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de Série	serial_number
Tipo de Número de Série	serial_number_type
Válido	válido

Relacionamentos criados para Serial Number

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela SG-SCCM Computer Related [sn_sccm_integrate_sccm_2019_computer_related] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do recurso	resource_id
Nome da OU	ou_name

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Nome	nome
Versão	versão
Fornecedor	fornecedor
Fabricante	fabricante

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Instalado em	installed_on
Data da instalação	install_date
ID do grupo SCCM	sccm_group_id
Carimbo de data/hora do SCCM	sccm_timestamp

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Conector do Service Graph para observabilidade - AppDynamics (1.2.1)

Use Conector do Service Graph para observabilidade - AppDynamics para ingerir dados de CMDB de uma instalação de AppDynamics usando REST APIs. Envie eventos de AppDynamics para ServiceNow com Gestão de eventos.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versões compatíveis: AppDynamics versão 20.3.
- Versões ServiceNow compatíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para observabilidade - AppDynamics fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações AppDynamics no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do AppDynamics são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

As fontes de dados do AppDynamics incluem o seguinte:

- SG: serviços da aplicação AppDynamics
- SG: servidores e aplicações AppDynamics
- Tags do servidor SG-AppDynamics
- Relacionamento de camada a camada do SG-AppDynamics

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos durante a extração de dados de AppDynamics, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Recursos adicionais

- Artigo doService Graph Connector for Observability AppDynamics no site ServiceNow Community
- Como configuro o Conector do Service Graph do AppDynamics? artigo no site ServiceNow Community

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Conector do Service Graph para observabilidade - AppDynamics

Configure trabalhos de importação programada para extrair dados de AppDynamics e inserir no seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), que só é necessário para ingestão de eventos. Ele deve ser instalado antes de instalar o conector para que a gestão de eventos funcione. Para obter mais informações, confira Observability Commons for CMDB em ServiceNow Store.

Nota:
Se você tiver uma versão anterior do Conector do Service Graph para observabilidade - AppDynamics, não migre os dados do conector antigo. Você deve desinstalar a versão anterior e executar a nova integração.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conector do Service Graph para AppDynamics** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Configure as credenciais de autenticação e a conexão HTTP.
   a. Na página Service Graph Connector for Observability - AppDynamics, na seção Configurar a conexão, selecione a tarefa **Configurar Credenciais**.
   b. Na seção Configurar Credenciais, configure suas credenciais.
      i. Selecione **Configurar**.
      ii. Atualize os campos **Nome** e **Nome de usuário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A visibilidade do servidor precisa estar ativa para sua conta do AppDynamics. O usuário do AppDynamics exige a função do AppDynamics: visualizador de aplicações e painéis (padrão) e usuário de monitoramento do servidor (padrão).

iii. Clique em **Atualizar**, depois em **Marcar como concluído**.

c. Na seção Configurar Conexão, configure a conexão.

i. Clique em **Configurar**.

ii. Revise os campos e insira a URL base do controlador no campo **Host**.

Formulário de conexão HTTP

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Host	Valor de host de destino usado pela conexão. A URL de conexão preencherá automaticamente o nome do host.
Credencial	Valor de credencial usado por esta conexão.
Alias de conexão	Valor de conexão usado para se referir à conexão.
Construtor de URL	Construtor de URL usado para criar a URL da conexão.
URL de Conexão	URL da conexão. Você pode inserir manualmente uma URL ou usar o construtor de URL para criar a cadeia de conexão.
Autenticação mútua	Opção de definir a conexão com autenticação mútua.
Protocolo	Protocolo subjacente usado pela conexão. **Nota:** Atualize o campo **Protocolo** se não estiver usando `https`.
Ativo	Opção para ativar a conexão HTTP.
Domínio	Domínio que contém a conexão.
Substituir porta padrão	Porta de valor de destino usada pela conexão.
Caminho base	Caminho base para conexão HTTPs.

iii. Clique em **Atualizar**, depois em **Marcar como concluído**.

d. Na seção Validar fontes de dados, valide as fontes de dados selecionando **Configurar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Revise os campos do formulário.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo desta fonte de dados.
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Rótulo da tabela de conjunto de importação que esta fonte de dados produzirá.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela que será criada para esta fonte de dados.
Tipo	Tipo de armazenamento de dados dos dados a serem importados.
Dados em uma única coluna	Opção para definir os dados em uma só coluna.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Carregador de Dados	Script que carrega dados na tabela de conjuntos de importação.

ii. Para testar a conexão, clique no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.

Quando o teste for concluído, selecione **Marcar como concluído**.

O teste da conexão pode levar alguns minutos. A página é atualizada para mostrar os resultados do teste.

Nota:
A conexão será bem-sucedida se o **Status HTTP** for **200**. Se houver algo exibido nos campos **Código de Erro** e **Mensagem de erro**, isso significa que a conexão falhou e será necessário efetuar a solução de problemas.

e. Na seção Inserir Modelo de Solicitação HTTP, submeta a Solicitação HTTP selecionando **Configurar**.

i. Na seção Links relacionados, clique em **Inserir modelo de solicitação HTTP**.

ii. Clique em **Marcar como concluído**.
Depois de enviar por push o modelo de solicitação HTTP, várias chamadas de API são executadas para iniciar o serviço de ingestão de eventos em AppDynamics. Para mais informações, consulte o artigo Service Graph Connector for Observability AppDynamics no site de ServiceNow Community.

4. Configurar regras de detecção de registros duplicados.

a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone Configurar regras de detecção de duplicatas ( ).

b. Na págian do Service Graph Connector for Observability - AppDynamics, na seção Regras de detecção de duplicadas, selecione a tarefa **Configurar regras de detecção de duplicadas**.

c. Na próxima página, na seção Configurar regras de detecção de duplicatas, clique em **Configurar**.

d. No formulário Regras de Linha Duplicada do CMDB, selecione a regra que você deseja ativar e atualize o valor da coluna Ativa para **true**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para remover os campos da avaliação, adicione os nomes dos campos na coluna Ignorar campos. Para ignorar vários campos, separe os campos com uma vírgula em uma lista separada.

Ao terminar, clique em **Marcar como concluído**.

5. Definir configurações avançadas.

   a. Na barra lateral esquerda, clique no ícone avançado ( ).

   b. Na página do Service Graph Connector for Observability - AppDynamics, na seção Avançado, selecione a tarefa **Configurações avançadas**.

   c. Na seção Configurações avançadas, clique em **Configurar**.

      i. Revise o conjunto de propriedades avançadas.

Propriedades avançadas

Propriedade avançada	Descrição
Alterne para preencher relações entre camadas	Os relacionamentos entre camadas serão importados no cmdb_rel_ci.
Alterne para importar transações de negócios do AppDynamics.	As transações de negócios serão importadas para o cmdb_ci_service_calculated.
Alternar para preencher os marcadores de servidores importados	As tags do servidor serão importadas para cmdb_key_value.
Alternar para importar dados de nó do AppDynamics e mapear para a hierarquia cmdb_ci_appl	Os nós serão importados para a hierarquia da tabela cmdb_ci_appl.

O impacto no desempenho muda com base na configuração avançada selecionada.

      ii. Marque a caixa de seleção **Sim** para ativar cada propriedade, conforme necessário.

      iii. Clique em **Salvar**, depois em **Marcar como concluído**.

6. Configurar os trabalhos de importação programados.

   a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone de trabalhos de importação programados ( ).

   b. Na página do Service Graph Connector for Observability - AppDynamics, na seção Configurar trabalhos de importação programados, selecione a tarefa **Configurar o trabalho programado**.

   c. Na seção Configurar o trabalho programado, selecione **Configurar**.

   d. Revise os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.
Executar	Frequência de execução da importação. Defina este valor para a frequência com que você deseja extrair seus dados.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

e. Selecione as importações que você deseja executar, clique em **Executar agora**e em **Marcar como concluído**.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para observabilidade - AppDynamics

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de AppDynamics. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Os seguintes atributos da tabela AppDynamics Extension [sn_sg_appd_extension] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do AppDynamics	appdynamics_id
Nome do Controlador	controller_name
Tipo de agente	agent_type
Tipo	tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes atributos da tabela Aplicação [cmdb_ci_appl] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Classe	sys_class_name
Nome	nome
Comando do processo em execução	running_process_command

Relacionamentos criados para a aplicação

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Aplicação [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Servidor [cmdb_ci_server]
Aplicação [cmdb_ci_appl]	Referência	Extensão do AppDynamics [sn_sg_appd_extension]

Os seguintes atributos da tabela Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Ocultar do painel	hide_from_dashboard
Metadados	metadados
Status operacional	operational_status
Status dos preenchedores de serviço	populator_status
Preenchedor de Serviço	service_populator
Tipo de Serviço	tipo
Descrição resumida	short_description

Relacionamentos criados para o serviço de aplicação calculado

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Aplicação [cmdb_ci_appl]
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Servidor [cmdb_ci_server]
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nic	nic
Versão de IP	ip_version
Nome	nome

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Chave/Valor [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
valor	valor

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome
Origem da descoberta	discovery_source

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Servidor [cmdb_ci_server] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome

Relacionamentos criados para o Servidor

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para o Servidor

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor [cmdb_ci_server]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Conector do Service Graph para observabilidade - Datadog (1.2.1)

Use Conector do Service Graph para observabilidade - Datadog para ingerir dados de CMDB a partir de uma instalação de Datadog usando REST APIs. Envie eventos de Datadog para ServiceNow com Gestão de eventos.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

Versões ServiceNow compatíveis:

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para observabilidade - Datadog fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre como monitorar integrações do ObservabilityDatadog no Painel Integrações do CMDB, consulte Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do Datadog são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

A fonte de dados de Datadog inclui Hosts SGO-Datadog.

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos durante a extração de dados de Datadog, consulte Metas de classes do CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois da conclusão da configuração assistida, os dados de Datadog serão carregados automaticamente em tabelas temporárias e, em seguida, inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]
- Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Servidor [cmdb_ci_server]

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para observabilidade - Datadog

Extraia dados do Datadog para o seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), que só é necessário para ingestão de eventos. Ele deve ser instalado antes de instalar o conector para que a gestão de eventos funcione. Para obter mais informações, confira Observability Commons for CMDB em ServiceNow Store.

Nota:
Se você tiver uma versão anterior do Conector do Service Graph para observabilidade - Datadog, não migre os dados do conector antigo. Você deve desinstalar a versão anterior e executar a nova integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Datadog de observabilidade** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Configure as credenciais de autenticação e o nome do host para enviar solicitações à API Datadog.

   a. Configure suas credenciais do Datadog.

      i. Na seção Configurar a conexão da página Integração do Datadog ao CMDB, selecione **Introdução**.

      ii. Para a tarefa Configurar as credenciais, selecione **Configurar**.

      iii. No campo **Nome**, insira um nome para a autenticação.

      Por exemplo, credenciais do Datadog.

      iv. No campo **Chave de API**, insira o token da API do Datadog.

      v. No campo **Chave de autenticação**, insira a chave de autenticação usada para se conectar à API do Datadog.

      vi. Clique em **Atualizar**.

      vii. Defina a tarefa Configurar as credenciais como concluída, clicando em **Marcar como Concluída**.

   b. Defina as configurações de conexão do Datadog.

      i. Na seção Configurar a Conexão da página Integração do Datadog ao CMDB, selecione **Continuar**.

      ii. Para a tarefa Configurar a conexão, selecione **Configurar**.

      iii. Revise os campos e, no campo **Host**, insira o URL ou o endereço IP de base do Datadog.

      iv. Atualize o campo **Protocolo** se não estiver usando https.

      v. Deixe o campo **Caminho base** como está.

      vi. Clique em **Atualizar**.

      vii. Defina a tarefa Configurar a Conexão como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

      Para obter mais informações sobre a API Datadog, consulte o Datadog Desenvolver documentação .

4. Configure uma conta de usuário para a Datadog e integração do CMDB.

   a. Crie a Datadog CMDBconta de usuário de integração preenchendo o formulário de Usuário.

      i. Na seção conta de usuário de integração do Datadog ao CMDB da página Integração do Datadog ao CMDB, selecione **Introdução**.

      ii. Para a tarefa Criar um usuário de integração do Datadog ao CMDB, selecione **Configurar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Revise os campos no formulário do Usuário, insira os detalhes da conta do usuário de Datadog CMDBintegração e defina uma senha para a conta do usuário.

iv. Clique em **Atualizar**.

v. Defina a tarefa Criar um usuário de integração do Datadog ao CMDB como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

b. Atribua a função cmdb_import_api_admin role ao usuário de Datadog CMDBintegração.

i. Na seção Conta de usuário de integração do Datadog ao CMDB da página Integração do Datadog ao CMDB, selecione **Continuar**.

ii. Para a tarefa Atribuir função ao usuário do Datadog CMDB, selecione **Configurar**.

iii. Na coluna ID do Usuário da lista Usuários, selecione o ID do usuário de Datadog CMDBintegração que você criou na etapa anterior 4.a.

iv. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar**.

v. No formulário Editar membros, mova a função cmdb_import_api_admin das funções disponíveis na coluna **Coleção** para a coluna **Lista de funções**.

vi. Clique em **Salvar**.

vii. Clique em **Atualizar**.

viii. Defina a tarefa Atribuir função ao usuário do Datadog CMDB como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

5. Configure o bloco ServiceNow no Datadog e habilite a Datadog CMDBintegração.

a. Configure o bloco ServiceNow no Datadog.

i. Faça login na sua conta Datadog.

ii. Selecione a guia Integrações.

iii. Pesquise e selecione o bloco ServiceNow.

iv. Adicione o nome da instância ServiceNow no formato https://<instance name> .service-now.com/.

v. Adicione o nome e a senha da conta de usuário de Datadog CMDBIntegração e clique em **Enviar**.

Para obter mais informações, consulte Datadog documentação .

Nota:
Depois de configurar o bloco ServiceNow no Datadog, na configuração assistida do Conector do Service Graph para observabilidade - Datadog, vá para a seção Configurar bloco do Datadog e permitir a integração da página Integração do Datadog com CMDB e defina o bloco ServiceNow na tarefa do Datadog como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

b. Habilite a Datadog CMDBIntegração em sua instância ServiceNow.

i. Na seção Configurar o bloco Datadog e permitir a integração da página Integração do Datadog ao CMDB, selecione **Continuar**.

ii. Para a tarefa Habilitar a integração na ServiceNow, selecione **Configurar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. No formulário de Propriedade do Sistema, preencha os campos para criar a propriedade do sistema `sn_datadog_integra.datadog_enabled` e defina o valor como `verdadeiro`.

Para obter mais informações, consulte Add a system property .

iv. Clique em **Enviar**.

v. Defina a tarefa Habilitar a integração na ServiceNow como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

6. Configure o webhook e os monitores do ObservabilityDatadog.

a. Na seção Configurar Observability da página Integração do Datadog ao CMDB, selecione **Introdução**.

b. Para a tarefa Configurar os webhooks e monitores, selecione **Configurar**.

c. Na lista Webhooks do Datadog, clique em **Novo** para adicionar um webhook do Datadog.

d. Preencha os campos.

Formulário Novo registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do webhook Datadog.
Alias de Conexão	Procure e selecione o alias de conexão e credencial criado na etapa 3.

e. Clique em **Enviar**.

f. Preencha a lista de Webhooks do Datadog clicando no link relacionado **Sincronizar monitores** na página do Webhook do Datadog.

Nota:
Na lista de Webhooks do Datadog, não clique em **Novo** para adicionar um monitor, pois o botão não é usado neste cenário.

g. Na coluna **Nome** da lista de Webhooks do Datadog, clique no link para um monitor.

h. Na página Monitores do Datadog, marque a caixa de seleção **Webhook ativo** e clique em **Atualizar**.

i. Repita as etapas 6.g e 6.h para todos os monitores na lista de Webhooks do Datadog.

j. Na página Webhook do Datadog, clique em **Atualizar** para salvar suas mudanças.

k. Defina a tarefa Configurar webhooks e monitores como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para observabilidade - Datadog

Quando você conclui a configuração assistida, os dados são extraídos automaticamente do Datadog. Os dados são salvos em tabelas de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes atributos da tabela Servidor [cmdb_ci_server] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Classe	sys_class_name
Thread de núcleos da CPU	cpu_core_thread
Contagem de CPU	cpu_count
Velocidade da CPU (MHz)	cpu_speed
Tipo de CPU	cpu_type
Espaço em disco (GB)	disk_space
Domínio DNS	dns_domain
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Sistema operacional	os
RAM (MB)	ram

Relacionamentos criados para o Servidor

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Service Account [cmdb_ci_cloud_service_account] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID da Conta	account_id
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Tipo de datacenter	datacenter_type

Os seguintes atributos da tabela Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Cloud Load Balancer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hosted on::Hosts	Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Nic	nic
Nome	nome

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Tipo	tipo
Versão	versão

Relacionamentos criados para Cloud DataBase

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Hosted on::Hosts	Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Item de configuração	cmdb_ci
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Logical Datacenter [cmdb_ci_logical_datacenter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Região	região

Relacionamento criado para Logical Datacenter

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace (1.8.0)

Use Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace para ingerir dados de IC, eventos, métricas e logs de Dynatrace e inseri-los na sua instância de ServiceNow.

Nota:
O Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace fornecido por ServiceNow é diferente do Conector do Service Graph para Dynatrace fornecido pela Dynatrace.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versões compatíveis:
  - Dynatrace Versão 177
  - Dynatrace Versão 224: esta versão é opcional para enviar a configuração para o Dynatrace para Gestão de eventos.
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações Dynatrace no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do Dynatrace são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

A tabela a seguir mostra um mapeamento de dados de alto nível entre as entidades [Dynatrace e as tabelas CMDB.

Mapeamento de dados entre as entidades [Dynatrace e CMDB

Dynatrace entidades	Tabelas CMDB
Aplicação	Serviço de aplicações calculado (cmdb_ci_service_calculated)
Serviço	Serviço de aplicações calculado (cmdb_ci_service_calculated)
Grupo de processos	Grupo (cmdb_ci_group)
Processo	Aplicação (cmdb_ci_appl)
Host	Computador (cmdb_ci_computer)

As fontes de dados do Dynatrace incluem o seguinte:

Hosts de SGO-Dynatrace

- Ingere dados do host de Dynatrace.
- Contém dados de computador.
- Direciona a classe Computador [cmdb_ci_computer] e suas subclasses no CMDB.

Processos de SGO-Dynatrace

- Ingere dados de processo de Dynatrace.
- Contém dados do processo em execução.
- Direciona a aplicação [cmdb_ci_appl] e suas subclasses no CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos do processo de SGO-Dynatrace

- Ingere dados de grupo de processos de Dynatrace.
- Contém grupo de processos em execução semelhantes.
- Tem como meta a classe Grupo [cmdb_ci_group] no CMDB.

Serviços de SGO-Dynatrace

- Ingere dados de serviço de Dynatrace.
- Contém informações relacionadas a serviços que são detectados por meio do agente Dynatrace.
- Direciona a classe Serviço de aplicações calculado [cmdb_ci_service_calculated] no CMDB.
- Pode ser filtrado usando as propriedades de configurações avançadas.

Aplicações de SGO-Dynatrace

- Ingere dados da aplicação de Dynatrace.
- Contém informações sobre aplicações definidas manualmente.
- Direciona a classe Serviço de aplicações calculado [cmdb_ci_service_calculated] no CMDB.
- As aplicações são primárias para serviços que representam um grupo lógico de serviços de nível superior

Relacionamentos de aplicações de SGO-Dynatrace

- Ingere relacionamentos de aplicações de Dynatrace.
- Retorna os mesmos dados da fonte de dados SGO-Dynatrace Services.
- Classe Relacionamento de IC de destino [cmdb_rel_ci] no CMDB.
- Mapeia relacionamentos entre aplicações para processos que podem ter sido ignorados porque os serviços foram filtrados.

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Dynatrace. Os dados são carregados em tabelas de preparação e, em seguida, inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Aplicação [cmdb_ci_appl]
- Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]
- Computador [cmdb_ci_computer]
- Database Instance [cmdb_ci_db_instance]
- Grupo [cmdb_ci_group]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Key value [cmdb_key_value]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação Software Asset Management (SAM) estiver instalada.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos durante a extração de dados de Dynatrace, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Recursos adicionais

- Introdução ao artigo do Service Graph Connector for Observability Dynatrace no site ServiceNow Community
- Como configuro o Conector do Dynatrace Service Graph? artigo no site ServiceNow Community

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Propriedades Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Como configurar o Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Use Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace para ingerir dados Configuration Management Database (CMDB) de Dynatrace usando REST APIs. Este conector é a segunda geração da aplicação Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace desenvolvida por ServiceNow.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), que só é necessário para a ingestão de eventos e precisará ser instalado antes de instalar o conector para que o Event Management funcione. Para obter mais informações, consulte Observability Commons for CMDB no ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para acessar a API Dynatrace, você precisa de um token de acesso com escopo Ler entidades (entities.read).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Observabilidade da Dynatrace** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Defina valores de impacto para clusters e faça com que o conector obtenha acesso à API *`SNC.ImpactManager`*.

   Nota:
   Esta etapa aparece quando o Observability Commons é instalado.

   a. Na página Configuração, na seção Habilitar acesso ao SNC.Impact Manager, selecione a tarefa **Copiar script para escopo global**.

   b. Na seção Copiar script para escopo global, copie o script.
      i. Clique em **Configurar**.
      ii. Alterne para o escopo global.
      iii. Clique no ícone Ações adicionais (☰).
      iv. Selecione **Inserir e permanecer**.
      v. Clique em **Marcar como concluído**.

   c. Na seção Verificar se o script foi copiado corretamente, verifique o script.
      i. Clique em **Configurar**.
      ii. Selecione o script *`EvtMgmtImpactManagerMediator`* e verifique se ele foi copiado para o escopo global.
      iii. No campo **Acessível de**, verifique se ele está definido como **Todos os escopos da aplicação**.
      iv. Clique em **Marcar como concluído**.

4. Defina a configuração básica.

   a. Na página Configuração, na seção Básica, selecione a tarefa **Configurar token de autenticação para Dynatrace**.

   b. Na próxima página, na seção Configurar token de autenticação para Dynatrace, configure o token de autenticação.
      i. Clique em **Configurar**.
      ii. No campo **Chave de API**, insira `api-token <seu token de API>`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, `api-token ID_do_meu_token`.

iii. Clique em **Marcar como concluído**.

c. Na seçao Configurar conexão HTTP para Dynatrace, configure a conexão HTTP.

i. Clique em **Configurar**.

ii. Atualize o campo **Host** com um nome de host totalmente qualificado para sua instância do Dynatrace.

Por exemplo, `abc123.live.dynatrace.com`.

O nome do host será preenchido automaticamente no campo **URL da conexão**.

iii. Habilite o uso de um MID Server e marque a caixa de seleção **Usar MID Server**.

> **Nota:**
> A conexão HTTP será pré-configurada para usar a chave de API configurada durante a tarefa de configuração anterior.

iv. Clique em **Marcar como concluído**.

d. Na seção Testar conexão, para testar a conexão selecione **Configurar**.

i. Na seção Testar a conexão, clique em **Configurar**.

ii. Para testar a configuração da conexão, selecione **Testar conexão**.

> **Nota:**
> Se o teste da conexão falhar, há um erro de conexão que você precisa corrigir.

iii. Ao terminar, clique em **Marcar como concluído**.

e. Na seção Criar modelo de carga de notificação padrão, selecione **Configurar**.

> **Nota:**
> Você precisa de um token de acesso com os seguintes escopos:
>
> - Configuração de leitura (ReadConfig)
> - Configuração de escrita (WriteConfig)
> - Logs de leitura (LogExport)
> - Métricas de leitura (metrics.read)

i. Atualize o nome do modelo de carga, se necessário.

ii. Clique em **Configuração de notificação de problemas**.

iii. Ao terminar, clique em **Marcar como concluído**.

f. Opcional: Se você quiser oferecer suporte a várias instâncias, na seção Atualizar chaves nativas de origem, clique em **Configurar**.

i. Alterne para o escopo global.

ii. Insira o script a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var gr = new GlideRecord("sys_object_source");
gr.addQuery("name", "SGO-Dynatrace");
var grOR = gr.addQuery("id", "STARTSWITH", "HOST-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP_INSTANCE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "PROCESS_GROUP-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "SERVICE-");
grOR.addOrCondition("id", "STARTSWITH", "APPLICATION-");
gr.query();
while (gr.next()) {
   gr.setValue("id", "f379137e075820107add6a77c4a93538|||" + gr.getValue("id"));
   gr.update();
}
```

iii. Selecione **Executar script**.

iv. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Observability Dynatrace**, depois escolha **Marcar como concluído**.

5. Definir as configurações adicionais.

a. Na página Configuração assistida, na seção Avançada, selecione a tarefa **Configurações avançadas**.

b. Na seção Configurações avançadas, selecione **Configurar** e revise ou modifique as configurações existentes para uma configuração personalizada.
Você pode definir as seguintes configurações:

- Revise o tamanho da página usado em solicitações de REST API para buscar entidades da Dynatrace.
- Defina o número de dias que um item de configuração (IC) pode ficar inativo antes de ser ignorado.
- Insira a porcentagem de nós de cluster da aplicação que precisam estar em um estado para elevar esse estado ao do primário no mapa de serviço.

  Por exemplo, você pode definir a porcentagem de nós que precisam se tornar críticos para que o primário de um cluster esteja em um estado crítico. Se houver 10 nós em um cluster, definir o valor da propriedade como 70 exigirá que pelo menos 7 dos 10 nós no cluster entrem em um estado crítico para refletir o serviço primário do cluster.
- Habilite a ingestão de eventos que não tenham um IC correspondente no CMDB.
- Habilite o preenchimento de ICs da aplicação (cmdb_ci_appl) da Dynatrace (processos da Dynatrace) durante as importações programadas.

c. Clique em **Salvar**.

d. Selecione **Marcar como concluído** para a tarefa de Configurações avançadas.

e. Configure propriedades de conexão da Dynatrace.

i. Na seção Configurar instância Configurações, selecione **Configurar**.

ii. Na lista relacionada Propriedades do Service Graph Connector, configure as propriedades do registro de conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de conexão do Dynatrace

Propriedade	Descrição
managementZoneNames	Insira o nome da zona de gestão para buscar no seu ambiente Dynatrace. Para várias entradas, separe os nomes das zonas por vírgulas.
marcadores	Insira o nome dos marcadores para buscar no seu ambiente da Dynatrace. Para várias entradas, separe os nomes das zonas por vírgulas.
serviceTypes	Insira o nome da zona de gestão para buscar no seu ambiente Dynatrace. Para várias entradas, separe os nomes das zonas por vírgulas.
managementZoneIds	Insira o nome da zona de gestão para buscar no seu ambiente Dynatrace. Para várias entradas, separe os nomes das zonas por vírgulas.

iii. Clique em **Atualizar**.

iv. Conclua a tarefa Definir configurações da instância clicando em **Marcar como Concluída**.

f. Definir configurações de notificações.

A configuração permite transferir eventos de ITOM da instância Dynatrace para a ServiceNow.

i. Na seção Configurar notificação de problemas, selecione **Configurar**.

ii. Para enviar a configuração por push ao Dynatrace, selecione **Configuração de notificação de problemas**.

iii. Para receber a configuração do Dynatrace, selecione **Buscar configuração de notificação**.

iv. Conclua a tarefa Configurar notificação de problema clicando em **Marcar como Concluída**.

6. Limpar registros da instância anterior.

Nota:
Se você não estiver migrando da versão anterior do Dynatrace, poderá ignorar esta etapa.

a. Na página Configuração, na seção Limpar registros da integração anterior, selecione a tarefa **Executar a nova integração**.

b. Na próxima página, na seção Executar a nova integração, selecione **Configurar** e escolha **Executar agora**.

c. Selecione **Marcar como concluído**.

d. Na seção Verificar de a execução da integração foi concluída, verifique a execução da integração.

i. Clique em **Configurar**.

ii. No campo **Estado**, aguarde até que o campo mude para **Concluído** ou **Concluído com erros**.

É normal haver erros durante a migração de uma versão mais antiga.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Se você precisar atualizar a lista, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Atualizar lista**.

iv. Clique em **Marcar como concluído**.

e. Na seção Excluir serviços de aplicações restantes da versão anterior, selecione **Configurar** para excluir todos os serviços de aplicações de que você não precisa mais da integração anterior.

f. Clique em **Marcar como concluído**.

g. Na seção Remanescentes de Identificação de Limpeza - Copiar Script, copie o script.

i. Clique em **Configurar**.

ii. Altere o escopo atual para **Global**.

iii. Clique no ícone de menu ( ).

iv. Clique em **Inserir e permanecer**.

v. Clique em **Marcar como concluído**.

h. Na seção Remanescentes de Identificação de Limpeza - Executar Script, execute o script.

i. Clique em **Configurar**.

ii. Selecione o registro do script que você copiou.

iii. Clique em **Executar Agora**.

7. **Opcional:** Adicionar várias instâncias.

Nota:
Se você não precisar adicionar várias instâncias, poderá ignorar esta etapa.

a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone Adicionar várias instâncias ( ).

b. Na página Service Graph Connector for Observability Dynatrace, na seção Adicionar várias instâncias, selecione a tarefa **Atualizar acesso à fonte de dados**.

c. Na próxima página, na seção Atualizar acesso à fonte de dados, selecione **Configurar**.

d. Selecione a tabela Fonte de dados [sys_data_source].

e. Para editar o registro, selecione **Global** no menu Escopo.

f. Na guia **Acesso à aplicação**, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.

g. Salve o registro.

h. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Observability Dynatrace**.

i. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

j. Repita essas etapas na seção Atualizar acesso à importação de dados programada com a tabela Importação de dados programada [Scheduled_data_set] e a seção Atualizar acesso ao valor com a tabela Valor [sys_variable_table].

8. Limpe o cache da nova conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione a tarefa **Limpar cache para fonte de dados e conjunto de importação**, depois escolha **Configurar**.

b. Limpe o cache selecionando **Global** no menu Escopo.

c. Insira o script a seguir.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Selecione **Executar script**.

e. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Observability Dynatrace**.

f. Clique em **Marcar como concluído**.

9. Adicionar outra conexão.

> **Nota:**
> Altere o escopo para **Service Graph Connector for Observability**, caso contrário, você não conseguirá carregar as conexões adicionais.

a. Na seção Adicionar outra conexão, clique em **Configurar**.

b. No Flow Designer, selecione **Adicionar conexão**.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome de exibição da conexão.
Nome de host de conexão	Nome de host da instância do Dynatrace.
Chave de API	Chave de API do Dynatrace. **Nota:** A Chave de API deve ter o prefixo `api-token`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Clique em **Criar conexão**.

e. Navegue de volta à configuração orientada e clique em **Marcar como concluído**.

f. Se necessário, configure o MID Server para a conexão criada.

i. Na seção Configurar MID Servers, clique em **Configurar**.

ii. Selecione o nome da conexão criada.

iii. Clique na caixa de seleção **Usar MID Server**.

iv. Clique em **Atualizar**.

v. Ao terminar a tarefa, clique em **Marcar como concluído**

g. Defina as configurações da instância.

i. Na seção Configurar instâncias, clique em **Configurar**.

ii. Selecione o nome da conexão que deseja configurar.

iii. Ao terminar, clique em **Atualizar**, depois em **Marcar como concluído**.

h. Teste as novas conexões.

i. Na seção Testar conexões, clique em **Configurar**.

ii. Selecione o nome da conexão que deseja testar.

iii. Para validar a configuração da fonte de dados, clique no botão **Testar carga de 20 registros**.

Nota:
Se o teste da conexão falhar, há um erro de conexão que você precisa corrigir.

iv. Ao terminar, clique em **Marcar como concluído**.

i. Na seção Criar modelos de carga de notificação padrão, selecione **Configurar**.

Nota:
Você precisa de um token de acesso com os seguintes escopos:

- Configuração de leitura (ReadConfig)
- Configuração de escrita (WriteConfig)
- Logs de leitura (LogExport)
- Métricas de leitura (metrics.read)

i. Selecione a conexão para a qual deseja criar um modelo de carga de notificação padrão.

ii. Atualize o nome do modelo de carga, se necessário.

iii. Clique em **Configuração de notificação de problemas**.

A notificação é criada com os parâmetros de carga conforme descrito na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de carga de notificação

Parâmetro	Descrição
nome	Nome da notificação. O nome é automaticamente prefixado com `Notificação de problema padrão da ServiceNow` e o nome da instância é adicionado a ele.
alertingProfile	ID do perfil de alerta em Dynatrace.
tipo	Tipo de carga que é definido automaticamente como `webhook`.
url	URL do webhook no formato `https://https://<instance name> .service-now.com/ / api/sn_em_connector/em/inbound_event?source=SGO-Dynatrace` .

carga	Carga personalizada criada para notificação no seguinte formato:
	`{`
	`"ImpactedEntities": {ImpactedEntities},`
	`"ImpactedEntity": "{ImpactedEntity}",`
	`"PID": "{PID}",`
	`"ProblemDetailsHTML": "{ProblemDetailsHTML}",`
	`"ProblemDetailsJSON": {ProblemDetailsJSON},`
	`"ProblemDetailsMarkdown": "{ProblemDetailsMarkdown}",`
	`"ProblemDetailsText": "{ProblemDetailsText}",`
	`"ProblemID": "{ProblemID}",`
	`"ProblemImpact": "{ProblemImpact}",`
	`"ProblemSeverity": "{ProblemSeverity}",`
	`"ProblemTitle": "{ProblemTitle}",`
	`"ProblemURL": "{ProblemURL}",`
	`"State": "{State}",`
	`"Tags": "{Tags}"`
	`}`

iv. Repita as etapas para cada conexão.

v. Ao terminar, clique em **Marcar como concluído**.

10. Configurar trabalhos de importação programada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na página de Configuração, na seção Configurar trabalhos de importação programada, selecione a tarefa **Configurar os trabalhos de importação programada**.

b. Na próxima página, selecione **Configurar**.

c. No formulário, revise os campos conforme necessário.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.
Executar	Frequência de execução da importação. Defina este valor para a frequência com que você deseja extrair seus dados.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

d. Selecione as importações que você deseja executar e clique em **Executar Agora**, depois em **Marcar como concluído**.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Dynatrace. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Aplicação [cmdb_ci_appl]

Os seguintes atributos da tabela Application [cmdb_ci_appl] são preenchidos pelos dados coletados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Classe	sys_class_name
Nome	nome
Comando do processo em execução	running_process_command
Parâmetros principais do processo em execução	Parâmetros de chaves running_process
Arquivo de configuração	config_file
Diretório de instalação	install_directory
Status operacional	operational_status
Versão	versão

Relacionamentos criados para a aplicação

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Aplicação [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Computador [cmdb_ci_computer]
Aplicação [cmdb_ci_appl]	Referência	Key value [cmdb_key_value]

Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]

Os seguintes atributos da tabela Serviço de aplicações calculado [cmdb_ci_service_calculated] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID de correlação	correlation_id
Ocultar do painel	hide_from_dashboard
Metadados	metadados
Status operacional	operational_status
Status dos preenchedores de serviço	populator_status
Preenchedor de Serviço	service_populator
Tipo de Serviço	tipo

Relacionamentos criados para o serviço de aplicação calculado

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Depends on::Used by	Item de configuração [cmdb_ci]
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Runs on::Runs	Computador [cmdb_ci_computer]
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Contains::Contained by	Grupo [cmdb_ci_group]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para o serviço de aplicação calculado

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Referência	Key value [cmdb_key_value]

Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Computer [cmdb_ci_computer] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Classe	sys_class_name
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Domínio DNS	dns_domain
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
É virtual	virtual
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version
RAM (MB)	ram

Relacionamentos criados para Computer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Computador [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Computador [cmdb_ci_computer]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Computador [cmdb_ci_computer]	Referência	Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]

Database Instance [cmdb_ci_db_instance]

Os seguintes atributos da tabela Database Instance [cmdb_ci_db_instance] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Edição	edição
Nome	nome
Porta(s) TCP	tcp_port

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Database Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Database Instance [cmdb_ci_db_instance]	Depends on::Used by	Item de configuração [cmdb_ci]
Database Instance [cmdb_ci_db_instance]	Contains::Contained by	Grupo [cmdb_ci_group]
Database Instance [cmdb_ci_db_instance]	Depends on::Used by	Aplicação [cmdb_ci_appl]
Database Instance [cmdb_ci_db_instance]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Grupo [cmdb_ci_group]

O atributo a seguir na tabela Group [cmdb_ci_group] é preenchido pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome

Relacionamento criado para Group

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Grupo [cmdb_ci_group]	Contains::Contained by	Aplicação [cmdb_ci_appl]

Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Versão de IP	ip_version
Nome	nome

Key value [cmdb_key_value]

Os seguintes atributos da tabela Key value [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
valor	valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Software [cmdb_ci_spkg]

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Nome	nome
Versão	versão

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Instalação de Software [cmdb_sam_sw_install]

Os atributos a seguir na tabela Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome de exibição	display_name
Versão	versão

Software Instance [cmdb_software_instance]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Instalado em	installed_on

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Definir as notificações por push de Dynatrace

Configure as notificações por push de eventos de Dynatrace em uma instância de ServiceNow que tenha Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace instalado.

Antes de Iniciar
Se você não tiver um perfil de alerta no Dynatrace, conclua as etapas a seguir para criar um:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Configurações** > **Alerta** > **Perfis de Alerta**.
2. Configure um perfil de alerta de acordo com suas necessidades de negócios.

> **Nota:**
> Para obter mais informações sobre como configurar um perfil de alerta, confira Perfis de alerta no site de documentação do Dynatrace.

Você precisa ter o Observability Commons for CMDB instalado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância Dynatrace, navegue até **Configurações** > **Integração** > **Notificações de problema**.
2. Clique em **Adicionar notificações**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	valor
Tipo de notificação	Integração Perso
Nome de exibição	Nome da notifica
URLs do Webhook	Use a seguinte U em/inbound_ev
Cabeçalhos HTTP adicionais > Criar autorização básica	**a.** Na instância seguinte: **i.** Navegar a **ii.** Selecione **iii.** Defina o c **iv.** Desmarqu **v.** Atualize o **b.** Defina o car **c.** Defina o car **d.** Clique em **A**
Carga personalizada	Use a seguinte ca { "ImpactedEr "ImpactedEr "PID": "{PID "ProblemDe "ProblemDe "ProblemDe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	valor
	"ProblemDe "ProblemID" "ProblemImp "ProblemSev "ProblemTitl "ProblemUR "State": "{St "Tags": "{Ta }
Perfil de alerta	Selecione o perfil
Enviar notificações de teste	Clique para envia

Tradução automática

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Você pode acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace em uma única exibição usando a estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas pelo Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace. Os detalhes da conexão incluem o alias de conexão, as propriedades da conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão. Você também pode testar a conexão.

Acessar os detalhes de uma conexão Dynatrace

Acesse os detalhes de uma conexão Dynatrace configurada para o Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Observabilidade da Dynatrace** > **Conexões**.
2. Na coluna **Nome** da lista Conexões do Service Graph, selecione uma conexão.
3. Na página de detalhes, exiba os detalhes da conexão, como nome da conexão, alias e fontes de dados.
4. Selecione uma lista relacionada para exibir mais detalhes da conexão.
5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Testar conexão** para testar a conexão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Propriedades Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace
- Como acessar os detalhes da conexão do Conectores do Service Graph

Propriedades Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace As propriedades controlam o comportamento do conector.

Propriedades da conexão

Essas propriedades de conexão estão disponíveis para Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades de conexão do Service Graph [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] para o conector, navegue até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Observabilidade da Dynatrace** > **Conexões** e selecione o nome da conexão. As propriedades de conexão são exibidas na lista relacionada Propriedades de conexão do Service Graph.

Propriedades de conexão do Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Propriedade	Descrição
managementZoneIds	Insira uma lista de IDs de gestão para obter de Dynatrace. Para várias entradas, separe os IDs com vírgulas.
managementZoneNames	Insira uma lista de zonas de gestão a serem buscadas em Dynatrace. Para várias entradas, separe os nomes com vírgulas.
marcadores	Insira uma lista de marcadores a serem obtidos de Dynatrace. Para várias entradas, separe os marcadores com vírgulas.
serviceTypes	Insira uma lista de Dynatrace tipos de serviço dos quais os dados serão ingeridos em CMDB. Para várias entradas, separe os tipos de serviço com vírgulas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de conexão do Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Propriedade	Descrição
	Nota: Todos os tipos de serviço, exceto DATABASE_SERVICE, são mapeados para a tabela Serviço de aplicações calculado [cmdb_ci_service_calculated] CMDB. O tipo de serviço DATABASE_SERVICE é mapeado para a tabela Instância de banco de dados [cmdb_ci_db_instance] CMDB. Os valores válidos são: • BACKGROUND_ACTIVITY • CICS_SERVICE • CUSTOM_SERVICE • DATABASE_SERVICE • ENTERPRISE_SERVICE_BUS_SERVICE • EXTERNO • IBM_INTEGRATION_BUS_SERVICE • IMS_SERVICE • MESSAGING_SERVICE • QUEUE_LISTENER_SERVICE • RMI_SERVICE • RPC_SERVICE • WEB_REQUEST_SERVICE • WEB_SERVICE

Propriedades do sistema

Essas propriedades do sistema estão disponíveis para Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades do sistema para Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Propriedade	Descrição
sn_dynatrace_integ.critical_cluster_threshold	Insira a porcentagem de nós de cluster da aplicação que precisam estar em um estado para elevar esse estado ao do primário no mapa de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema para Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Propriedade	Descrição
	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 75 • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.default_from_value_days	Insira o número de dias que um item de configuração (IC) pode estar inativo antes de ser ignorado. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 300 • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.events_for_unmatched_ci.enabled	Defina a propriedade como verdadeira para ingerir eventos que não tenham um IC correspondente em CMDB. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.page_size	Insira o tamanho da página usado em solicitações REST para obter entidades Dynatrace. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50 • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_dynatrace_integ.populate_applications	Defina a propriedade como verdadeira para preencher os processos de ICs da aplicação [cmdb_ci_appl] de Dynatrace. Defina a propriedade como falsa para ignorar os ICs da aplicação [cmdb_ci_appl]. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema para Conector do Service Graph para observabilidade - Dynatrace

Propriedade	Descrição
	Nota: Esta propriedade é lida por meio de importações programadas. A execução manual das fontes de dados SGO-Dynatrace Processes e SGO-Dynatrace Process Groups não considerará essa propriedade.

Conector do Service Graph para observabilidade - New Relic (1.2.1)

Use Conector do Service Graph para observabilidade - New Relic para ingerir dados de CMDB a partir de uma instalação de New Relic usando REST APIs. Envie eventos de New Relic para ServiceNow com Gestão de eventos.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versão do New Relic: testada pela última vez em 1º de março de 2023
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para observabilidade - New Relic fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre como monitorar integrações do ObservabilityNew Relic no Painel Integrações do CMDB, consulte Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do New Relic são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

As seguintes fontes de dados estão incluídas para New Relic:

- Serviços de aplicativos SG-New Relic
- Aplicações SG-New Relic
- Discos SG-New Relic
- Hosts SG-New Relic
- Redes SG_New Relic

Ao concluir a configuração assistida, você pode configurar a integração para extrair dados da aplicação New Relic periodicamente. Os dados são carregados nas seguintes tabelas de preparação:

- Aplicações SG-New Relic [sn_newrelic_integ_sg_new_relic_applications]
- Serviços de aplicativos SG-New Relic [sn_newrelic_integ_application_services]
- Discos SG-New Relic [sn_newrelic_integ_disks]
- Hosts SG-New Relic [sn_newrelic_integ_hosts]
- Redes SG_New Relic [sn_newrelic_integ_networks]

Os dados são inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Aplicação [cmdb_ci_appl]
- Serviço de aplicação [cmdb_ci_service_calculated]
- Disco [cmdb_ci_disk]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Processo em execução [cmdb_running_process]
- Servidor [cmdb_ci_server]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação Software Asset Management (SAM) estiver instalada.)
- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos durante a extração de dados de New Relic, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para observabilidade - New Relic

Configure trabalhos de importação programada para inserir dados de New Relic no seu CMDB.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), que só é necessário para ingestão de eventos. Ele deve ser instalado antes de instalar o conector para que a gestão de eventos funcione. Para obter mais informações, confira Observability Commons for CMDB em ServiceNow Store.

Nota:
Se você tiver uma versão anterior do Conector do Service Graph para observabilidade - New Relic, não migre os dados do conector antigo. Você deve desinstalar a versão anterior e executar a nova integração.

Função necessária: administrador.

Procedimento

1. Verifique se o escopo da aplicação está definido como o Service Graph Connector for Observability - New Relic usando o selecionador de aplicações.
   Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
2. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **New Relic** > **Configuração**.
3. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
4. Configure as credenciais de autenticação a fim de enviar solicitações para a aplicação do New Relic.

   a. Configure sua conexão e credenciais do New Relic.

      i. Na seção Configurar a conexão da página Integração do New Relic ao CMDB, selecione **Introdução**.

      ii. Para a tarefa Configurar conexão e credenciais, selecione **Configurar**.

      iii. Na página Conexões do Flow Designer, selecione **Configurar** para a conexão **NewRelicConnectionAlias** disponível por padrão.

      iv. No formulário, analise e modifique os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configurar conexão

Campo	Descrição
Informação de conexão	
Nome da conexão	Nome para identificar o registro da conexão com exclusividade. Por exemplo, NewRelicConnectionAlias.
URL de Conexão	URL base para se conectar à aplicação do New Relic no seguinte formato: `https://api.newrelic.com/graphql` **Nota:** Este campo é definido automaticamente com a URL para se conectar à API *NerdGraph* na aplicação do New Relic. Deixe o valor do campo como está.
Informações de credencial	
Chave de API	Token da API *NerdGraph* usado para autenticação na aplicação do New Relic.
ID da conta	ID da conta associada à credencial do New Relic.

v. Selecione **Configurar conexão**.

Nota:
O Conector do Service Graph para observabilidade - New Relic oferece suporte à conexão com uma única instância do New Relic apenas. Assim, você pode usar apenas a conexão padrão única.

vi. Retorne à página Configurar a tarefa de conexão usando o botão Voltar do seu navegador.

vii. Defina a tarefa Configurar conexão e credenciais como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

b. Teste a conexão da API *NerdGraph* para importar dados da aplicação do New Relic.

i. Na seção Configurar a conexão da página Integração do New Relic ao CMDB, selecione **Continuar**.

ii. Para a tarefa Testar conexão, selecione **Configurar**.

iii. Clique no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.

A caixa de diálogo Testar conexão é aberta exibindo o andamento da importação.

iv. Quando o estado de andamento mudar para **Concluído**, clique no **X** para fechar a caixa de diálogo Testar conexão e retornar à configuração.

v. Defina a tarefa Testar conexão como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

5. Configure os webhooks do ObservabilityNew Relic e ative os alertas para itens de configuração (ICs) incompatíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Configure os webhooks do Observability New Relic.

i. Na seção Configurar Observability da página Integração do New Relic ao CMDB, selecione **Introdução**.

ii. Para a tarefa Configurar os webhooks, selecione **Configurar**.

iii. Na lista SG-Webhooks do New Relic, clique em **Novo** para adicionar um webhook do New Relic.

iv. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro

Campo	Descrição
Nome	Nome do webhook New Relic.
Alias de Conexão	Procure e selecione o alias de conexão e credencial criado na etapa 4.

v. Clique em **Enviar**.

vi. Defina a tarefa Configurar os webhooks como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

b. Habilite alertas para itens de configuração (ICs) não disponíveis no CMDB.

i. Na seção Configurar Observability da página Integração do New Relic ao CMDB, selecione **Continuar**.

ii. Para a tarefa Ativar alertas para IC não correspondente, selecione **Configurar**.

iii. No formulário Propriedade do sistema, preencha os campos para criar a propriedade do sistema *sn_newrelic_integ.alerts_for_unmatched_ci.enabled* e defina o valor como verdadeiro.

Para obter mais informações, consulte Add a system property .

iv. Clique em **Enviar**.

v. Defina a tarefa Ativar alertas para IC não correspondente como concluída clicando em **Marcar como concluída**.

6. Configure os trabalhos programados para importar dados da aplicação New Relic.

a. Na seção Configurar importações de dados programadas da página Integração do New Relic ao CMDB, selecione **Introdução**.

b. Para a tarefa Configurar importações de dados programadas, selecione **Configurar**.

c. Selecione o trabalho programado que você deseja ativar.

d. No formulário Importação Programada de Dados, verifique os valores de campos do trabalho programado. Para obter mais informações, consulte Schedule a data import .

e. Clique em **Executar Agora**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Repita as etapas de 6.c a 6.e para cada trabalho programado para importação de dados.

g. Clique em **X** para fechar a janela Configurar importações de dados programadas e retornar à página de configuração.

h. Defina a tarefa Configurar importações de dados programadas para ser concluída mediante o cliente em **Marcar como concluída** na configuração assistida.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para observabilidade - New Relic

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de New Relic. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Os seguintes atributos da tabela Servidor [cmdb_ci_server] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Espaço em disco (GB)	disk_space
Domínio DNS	dns_domain
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Nome do host	host_name
Sistema operacional	os

Relacionamentos criados para o Servidor

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor [cmdb_ci_server]	Contains::Contained by	Disco [cmdb_ci_disk]
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Servidor [cmdb_ci_server]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Metadados	metadados
Status dos preenchedores de serviço	populator_status
Tipo de Serviço	tipo

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Versão de IP	ip_version
Nome	nome
Nic	nic

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Instalado em	installed_on
Nome	nome

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Nic	nic
Nome	nome

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Os seguintes atributos da tabela Disk [cmdb_ci_disk] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do Dispositivo	device_id
Espaço livre em disco (GB)	free_space
Computador	computador
Nome	nome
Espaço em disco (GB)	disk_space
Sistema de arquivos	file_system

Relacionamento criado para Disk

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Disco [cmdb_ci_disk]	Hosted on::Hosts	Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Item de configuração	cmdb_ci
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Aplicação [cmdb_ci_appl] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Classe	sys_class_name
Nome	nome
Comando do processo em execução	running_process_command

Relação criada para Aplicação

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Aplicação [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Servidor [cmdb_ci_server]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conector do Service Graph para OpenTelemetry (1.3.0)

Utilize o Conector do Service Graph para OpenTelemetry para ingerir dados da Configuration Management Database (CMDB) a partir da aplicação ServiceNow Observabilidade de nuvem (antiga Lightstep) utilizando REST APIs. Envie eventos da aplicação Observabilidade de nuvem para a ServiceNow com o Gestão de eventos.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

ServiceNow Versões compatíveis

- Tokyo
- Utah
- Vancouver
- Washington DC

Casos de uso

Os seguintes exemplos descrevem como você pode utilizar o Conector do Service Graph para OpenTelemetry:

- Importe topologias de projeto de Observabilidade de nuvem para que as equipes de engenharia de confiabilidade do site (SRE) possam ter uma única exibição para triagem com outros ServiceNow pontos de dados (como uma solicitação de mudança, um incidente) de uma única exibição.
- Importe eventos criados por Observabilidade de nuvem em projetos monitorados para identificar atividades de triagem do SRE.

Configuração assistida

A configuração assistida do Service Graph Conector para OpenTelemetry fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações Observabilidade de nuvem no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do Observabilidade de nuvem são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao concluir a configuração assistida, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente da aplicação.

As seguintes fontes de dados estão incluídas na aplicação do Observabilidade de nuvem:

Recursos do OpenTelemetry

Importa todos os Kubernetes clusters, cargas de trabalho e serviços de aplicações dos rastreamentos OpenTelemetry e carrega os dados importados na tabela de preparação de recursos do OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_resources].

Pods do OpenTelemetry

Importa todos os Kubernetes pods dos contêineres e carrega os dados importados na tabela de preparação de pods do OpenTelemetry K8s [sn_sg_lightstep_pods].

Contêineres do OpenTelemetry

Importa todos os OpenTelemetry pods dos contêineres e carrega os dados importados na tabela de preparação de contentores do docker do OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_containers].

Imagens de contêineres do OpenTelemetry

Importa todas as imagens de contentores dos traços OpenTelemetry e carrega os dados importados na tabela de preparação das imagens de contentores do Opentelemetry [sn_sg_lightstep_container_images].

Serviços OpenTelemetry

Importa todos os Kubernetes serviços dos rastreamentosOpenTelemetry e carrega os dados importados na tabela de preparação Serviços OpenTelemetry K8s [sn_sg_lightstep_kubernetes_services].

Mapa de dependências do OpenTelemetry

Importa os mapas de dependência para obter uma exibição agregada dos dados rastreados e carrega os dados importados na tabela de preparação do mapa de dependência do OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_dependency_map]. A fonte de dados também importa e carrega todos os serviços inferidos e seus dados de serviços relacionados na tabela de preparação Serviço inferido [sn_sg_lightstep_inferred_service].

Nota:
Você precisa vincular os serviços inferidos importados a um IC manualmente. Para obter mais informações, consulte Vinculação de serviços inferidos.

Os dados das tabelas de preparação são então inseridos nas seguintes tabelas de metas:

- Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]
- Contêiner do docker [cmdb_ci_docker_container]
- Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]
- Valor-chave [cmdb_key_value]
- Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
- Cronjob do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]
- DaemonSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]
- Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
- Tarefa do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]
- Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
- Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
- ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
- Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]
- StatefulSet, Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]
- Servidor [cmdb_ci_server]

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos durante a extração de dados de Observabilidade de nuvem, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Vinculação de serviços inferidos

A aplicação ServiceNow Observabilidade de nuvem pode inferir a presença de um serviço inferido quando o período que chama o serviço remoto tem as informações necessárias. O Conector do Service Graph para OpenTelemetry fornece a vinculação de serviços inferidos e seus serviços relacionados com ICs no CMDB. Para obter mais informações, consulte Vinculando serviços inferidos.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Configure trabalhos de importação programada para inserir dados de Conector do Service Graph para OpenTelemetry (anteriormente Lightstep) no seu Configuration Management Database (CMDB).

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Observability Commons for CMDB (sn_observability), que só é necessário para ingestão de eventos. Para que o Event Management funcione, o app Obervability Commons for CMDB deve ser instalado antes da instalação do conector. Para obter mais informações, confira Observability Commons for CMDB em ServiceNow Store.

Nota:
Se você tiver uma versão anterior do Conector do Service Graph para OpenTelemetry, não migre os dados do conector antigo. Você deve desinstalar a versão anterior e executar a nova integração.

Função necessária: admin

Procedimento

1. Certifique-se de que o escopo da aplicação está definido como Conector do Service Graph para OpenTelemetry usando o seletor de aplicações.
   Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
2. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Configuração**.
3. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
4. Configure as propriedades da aplicação para configurar suas credenciais da organização e de autenticação para enviar solicitações para os APIs do ServiceNow Observabilidade de nuvem.

   a. Na seção Configurar conexão da página Service Graph Connector for OpenTelemetry, selecione a tarefa **Introdução**.

   b. Para a tarefa uso do OpenTelemetry, certifique-se de que a aplicação Observabilidade de nuvem atenda às condições discutidas no artigo Configuração do Observability para nuvem da ServiceNow [KB1527588] na Base de conhecimento Now Support.

   Importante:
   Anote seus projetos, organização e detalhes de chave de API da aplicação Observabilidade de nuvem para serem usados posteriormente durante a instalação do conector.

   Depois de configurar o ambiente Observabilidade de nuvemOpenTelemetry na aplicação [], retorne à configuração orientada e marque a tarefa uso do OpenTelemetry como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

   c. Insira os detalhes da sua organização Observabilidade de nuvem de onde você deseja recuperar os projetos, recursos e informações de mapeamento de dependência.

      i. Para a tarefa Configurar sua organização, selecione **Configurar**.

      ii. No campo **Valor** do formulário Propriedades de conexão do Service Graph, insira o nome da sua organização Observabilidade de nuvem.

      iii. Selecione **Atualizar**.

      iv. Marque a tarefa Configurar sua organização como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

   d. Insira os detalhes da chave de API associados à aplicação Observabilidade de nuvem.

      i. Para a tarefa Create Chave API, selecione **Configurar**.

      ii. No campo **Chave de API** do formulário Credenciais de Chave de API, insira a chave de API associada à aplicação Observabilidade de nuvem que você anotou na etapa 4.b.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Selecione **Atualizar**.

iv. Defina a tarefa Configurar Chave da API como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

e. Teste a conexão da API Observabilidade de nuvem para importar dados da aplicação Observabilidade de nuvem.

i. Para a tarefa Testar conexão, selecione **Configurar**.

ii. Selecione o link relacionado **Testar Conexão**.

iii. Quando o campo **Status** estiver definido como **Êxito**, selecione **X** para fechar a caixa de diálogo Testar a conexão e retornar à página de configuração assistida.

Se algum dos testes apresentar algum erro, siga as sugestões de correção.

iv. Defina a tarefa Testar conexão como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

f. Recupere todos os projetos incluídos em sua organização Observabilidade de nuvem.

i. Para a tarefa Obter projetos, selecione **Configurar**.

ii. Selecionar **Obter Projetos**.

iii. Quando a lista relacionada Propriedades do projeto for preenchida com todos os projetos incluídos na organização que você especificou na etapa 4.c.ii, selecione **X** para fechar a caixa de diálogo Obter projetos e retornar à página de configuração assistida.

iv. Defina a tarefa Obter projetos como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

5. Opcional: Defina configurações adicionais para definir o tempo de lookback, adicionar projetos excluídos, executar diagnósticos de projeto e definir configurações de integração para mapas de serviço e itens de configuração (ICs) obsoletos.

a. Na seção Configurações avançadas da página do Service Graph Connector for OpenTelemetry, selecione **Continuar**.

b. Configure o tempo de lookback a partir do momento em que você deseja recuperar recursos dos projetos.

(Optional) O tempo de lookback é usado para calcular a hora de início e a hora de término da recuperação de recursos de um projeto de uma organização e deve corresponder à configuração de frequência do trabalho programado. Por exemplo, se o tempo de lookback for definido para 12 horas, os recursos serão recuperados a partir da hora de início calculada como a hora atual menos 12 horas e até a hora de término que é a hora atual.

i. Para a tarefa Configurar tempo de lookback, selecione **Configurar**.

ii. No campo **Valor** do formulário Propriedades de Conexão do Service Graph, insira o tempo de lookback em horas.

iii. Selecione **Atualizar**.

iv. Defina a tarefa Configurar tempo de lookback como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

c. Selecione os projetos dos quais você não deseja recuperar recursos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Para a tarefa Adicionar projetos excluídos, selecione **Configurar**.

ii. Selecione um projeto na coluna **Projeto**.

iii. Marque a caixa de seleção **Excluir projeto**.

iv. Selecione **Atualizar**.

v. Repita as etapas de 5.c.ii a 5.c.iv para cada projeto que você deseja excluir.

vi. Selecione **X** para fechar a caixa de diálogo Adicionar projetos excluídos e retornar à página de configuração assistida.

vii. Defina a tarefa Adicionar projetos excluídos como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

d. Execute o diagnóstico de projeto para testar a resposta da API de recursos e garantir que a API contenha o nome do cluster KubernetesKubernetes, o namespace Kubernetes [] e os nós .

i. Para a tarefa Executar diagnóstico do projeto, selecione **Configurar**.

ii. Selecione um projeto na coluna **Projeto**.

iii. Selecione **Executar diagnóstico**.

iv. Quando o campo **Status de diagnóstico** estiver definido como **Êxito**, selecione **X** para fechar a caixa de diálogo Executar diagnóstico do projeto e retornar à página de configuração assistida.

Se algum dos testes de diagnóstico apresentar algum erro, siga as instruções no campo **Mensagem de diagnóstico** para resolver os erros.

v. Repita as etapas de 5.d.ii a 5.d.iv para cada projeto em que você deseja executar diagnósticos.

vi. Defina a tarefa Executar diagnóstico do projeto como concluída clicando em **Marcar como Concluída**.

e. Configure as propriedades do sistema para mapas de serviço e ICs obsoletos.

i. Para a tarefa Configurar propriedades do sistema para o conector, selecione **Configurar**.

ii. Verifique os valores padrão das propriedades ou preencha os valores de uma configuração personalizada.

iii. Selecione **Salvar**.

iv. Defina a tarefa Configurar propriedades do sistema para o conector como concluída selecionando **Marcar como Concluída**.

6. Configure os trabalhos programados para importar dados da aplicação Observabilidade de nuvem.

a. Na seção Configurar os trabalhos programados de importação na página Service Graph Connector for OpenTelemetry, selecione **Continuar**.

b. Para a tarefa Configurar o trabalho programado, selecione **Configurar**.

c. Selecione o trabalho programado que você deseja ativar.

d. No formulário Importação Programada de Dados, verifique os valores de campos do trabalho programado. Para obter mais informações, consulte Schedule a data import .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione **Executar agora**.

f. Repita as etapas de 6.c a 6.e para cada trabalho programado para importação de dados.

g. Selecione o ícone Voltar (<) para retornar à página de configuração assistida.

h. Defina a tarefa Configurar o trabalho programado como concluída selecionando **Marcar como concluída** na configuração assistida.

7. Gerencie alertas e eventos enviando eventos da aplicação Observabilidade de nuvem para a aplicação ServiceNow Gestão de eventos.
Você só poderá gerenciar alertas e eventos quando a aplicação Observability Commons for CMDB estiver instalada.

Nota:
A habilitação deste recurso requer uma licença paga de Observabilidade de nuvem, mas o recurso também está disponível para contas gratuitas com a finalidade de avaliar o produto em ambientes de não produção. Você pode entrar em contato com o representante da sua conta ServiceNow para obter mais informações.

a. Na seção Gerenciar alertas e eventos na página Service Graph Connector for OpenTelemetry, selecione **Continuar**.

b. Crie um destino de webhook para um projeto.

i. Para a tarefa Criar um webhook, selecione **Configurar**.

ii. Selecione um projeto que não tenha sido incluído na coluna **Projeto**.

iii. Selecione **Criar Webhook** para criar um destino de webhook na aplicação Observabilidade de nuvem.

iv. Depois que uma mensagem de sucesso for exibida, selecione **X** para fechar a caixa de diálogo Criar um webhook e retornar à página de configuração assistida.

Quando o webhook é criado com sucesso:

- O sistema cria automaticamente um registro de usuário para cada destino de webhook em sua instância ServiceNow.
- O nome de usuário do registro do usuário começa com `ls_api_<project_name>` e o usuário é atribuído à função evt_mgmt_integration.

v. Repita as etapas 7.b.ii a 7.b.iv para cada projeto para o qual você deseja criar um webhook.

vi. Defina a tarefa Criar um webhook como concluída selecionando **Marcar como Concluída** na configuração assistida.

c. Configure a propriedade do sistema para ingerir eventos que não tenham ICs correspondentes no CMDB.

i. Para a tarefa Configurar a propriedade de ICs sem correspondência, selecione **Configurar**.

ii. No campo **Valor**, insira **verdadeiro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Selecione **Atualizar**.

iv. Defina a tarefa Configurar a propriedade de ICs sem correspondência como concluída selecionando **Marcar como Concluída** na configuração assistida.

Tópicos relacionados

Propriedades Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Vinculando serviços inferidos com CIs

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Ao concluir a configuração assistida, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de ServiceNow Observabilidade de nuvem (antigo Lightstep). Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]

Os seguintes atributos da tabela Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Preenchedor de Serviço	service_populator
Nome	nome
Ocultar do painel	hide_from_dashboard
Status operacional	operational_status
Status dos preenchedores de serviço	populator_status
Tipo de Serviço	tipo

Relacionamentos criados para o serviço de aplicação calculado

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Connects to::Connected by	Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Connects to::Connected by	Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]
Serviço de aplicação calculado [cmdb_ci_service_calculated]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]

Os seguintes atributos da tabela Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do contêiner	container_id
Status de instalação	install_status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]

Os seguintes atributos da tabela Imagem do Docker [cmdb_ci_docker_container] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID da imagem	image_id
Status de instalação	install_status
Nome	name

Chave/Valor [cmdb_key_value]

Os seguintes atributos da tabela Chave/Valor [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Valor	valor

Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Os seguintes atributos da tabela Cluster de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Namespace	namespace
Status de instalação	install_status
UID do Kubernetes	k8s_uid

Relacionamentos criados para o cluster do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Cluster of::Cluster	Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]
Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]	Contains::Contained by	Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cronjob do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]

Os seguintes atributos da tabela Cronjob do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Namespace	namespace
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para o Cronjob do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cronjob do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Cronjob do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

DaemonSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]

Os seguintes atributos da tabela DaemonSet de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Cluster do Kubernetes	cluster
Nome	name
Namespace	namespace
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para o DaemonSet do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Daemonset do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
DaemonSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_daemonset]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]

Os seguintes atributos da tabela Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Cluster do Kubernetes	cluster

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Namespace	namespace
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para Implantação do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Connects to::Connected by	Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Connects to::Connected by	ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]
Implantação do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_deployment]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Tarefa do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]

Os seguintes atributos da tabela Tarefa do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_job] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Cluster do Kubernetes	cluster
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para a Tarefa do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Tarefa do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
Tarefa do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cronjob]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]

Os seguintes atributos da tabela Namespace de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Cluster do Kubernetes	cluster

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Status de instalação	install_status

Relacionamento criado para Namespace do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Namespace do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_namespace]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]

Os seguintes atributos da tabela Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Status de instalação	install_status
Namespace	namespace
Cluster do Kubernetes	cluster

Relacionamentos criados para o Nó do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Hosted on::Hosts	Servidor [cmdb_ci_server]
Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]

Os seguintes atributos da tabela Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Status de instalação	install_status
Cluster do Kubernetes	cluster
UID do Kubernetes	k8s_uid
Namespace	namespace
Endereço IP	ip_address
Data de início	start_date

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para o Pod do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Imagem do docker [cmdb_ci_docker_image]
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Contains::Contained by	Contêiner do Docker [cmdb_ci_docker_container]
Pod do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_pod]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]

Os seguintes atributos da tabela ReplicaSet de Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
UID do Kubernetes	k8s_uid
Nome	name
Namespace	namespace
Status de instalação	install_status
Cluster do Kubernetes	cluster

Relacionamentos criados para o ReplicaSet do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Connects to::Connected by	Nó do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_node]
ReplicaSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_replicaset]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_service]

Os seguintes atributos da tabela Serviço do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Namespace	namespace
Status de instalação	install_status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

StatefulSet, Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]

Os seguintes atributos da tabela StatefulSet do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	name
Cluster do Kubernetes	cluster
Namespace	namespace
Status de instalação	install_status

Relacionamento criado para o StatefulSet do Kubernetes

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
StatefulSet, Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Hosted on::Hosts	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]
StatefulSet, Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_statefulset]	Referência	Cluster do Kubernetes [cmdb_ci_kubernetes_cluster]

Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Servidor [cmdb_ci_server] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome

Tópicos relacionados

- Classes de extensão do Kubernetes
- Relacionamentos de IC no CMDB

Vinculando serviços inferidos com CIs

Crie relacionamentos de serviços inferidos em sua instância do ServiceNow com outros serviços de aplicações do Observabilidade de nuvem conforme configurado originalmente na aplicação, vinculando um item de configuração de serviço (CI) inferido no CMDB a um serviço inferido da aplicação Observabilidade de nuvem.

Serviços inferidos

Os serviços inferidos na aplicaçãoObservabilidade de nuvem são chamados de serviços externos, bibliotecas ou dependências, como um banco de dados ou uma API de terceiros que não foram instrumentados com OpenTelemetry. Esses tipos de tecnologias são definidos manualmente na aplicação Observabilidade de nuvem e você pode importá-los para sua instância ServiceNow por meio de Conector do Service Graph para OpenTelemetry.

Para obter informações sobre como adicionar serviços inferidos na aplicaçãoObservabilidade de nuvem, consulte Adicionar serviços inferidos na documentação do Observabilidade de nuvem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Armazenando dados de serviços inferidos

A fonte de dados OpenTelemetry Dependency Map [sn_sg_lightstep_dependency_map] disponível com o Conector do Service Graph para OpenTelemetry itera por todos os projetos incluídos em uma organização Observabilidade de nuvem e extrai os detalhes dos serviços inferidos. Os detalhes dos serviços inferidos incluem o mapeamento de serviços relacionados. A fonte de dados salva esses detalhes na tabela Serviço de inferência [sn_sg_lightstep_inferred_service].

Os seguintes atributos na tabela Serviço de inferência [sn_sg_lightstep_inferred_service] são preenchidos pela fonte de dados do mapa de dependência do OpenTelemetry [sn_sg_lightstep_dependency_map].

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Projeto	projeto
Organização	organização
ID	id
Serviço inferido	inferred_service
CI do serviço inferido	inferred_service_ci
Ativo	ativo
Última varredura	last_scan
IC de observabilidade em nuvem	cloud_observability_ci

Devido a informações insuficientes para definir regras de identificação, os serviços inferidos extraídos não são vinculados automaticamente a um IC em CMDB. No entanto, como usuário com a função cmdb_inst_admin, você pode vincular manualmente um IC a um serviço inferido. A vinculação cria relacionamentos adequados com os serviços relacionados e gera o mapeamento de serviços inferido nos mapas de serviço de aplicações da sua instância ServiceNow.

Vincular um serviço de inferência

Vincule um serviço de inferência de Observabilidade de nuvem a um IC para criar relacionamentos entre o serviço de inferência e outros serviços de Observabilidade de nuvem na sua instância do ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função exigida: cmdb_inst_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Serviços inferidos**.
2. Revise os serviços de inferência disponíveis na aplicação Observabilidade de nuvem, na coluna **Serviço de inferência**.
3. Para um serviço de inferência, clique duas vezes na célula da coluna **IC do serviço de inferência**.
4. Selecione o ícone Pesquisar usando a lista ( ) para pesquisar e selecionar um IC de serviço de inferência disponível na tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione o ícone Salvar ( ).
6. Repita as etapas 3 a 5 para cada serviço de inferência que você deseja vincular a um IC.

Resultado

A regra de negócio de *Update CI relationship* é acionada e cria relacionamentos apropriados para o serviço de inferência com os serviços relacionados e gera o mapeamento de serviços de inferência nos respectivos mapas de serviço de aplicações.

Nota:

- Se você remover qualquer mapeamento posteriormente, a regra de negócio de *Delete CI relationship* será acionada para excluir quaisquer relacionamentos entre os ICs de serviço de inferência e os serviços de inferência de Observabilidade de nuvem.
- Para todos os serviços de inferência que não foram verificados pela última vez na aplicação do Observabilidade de nuvem, o Conector do Service Graph desativa automaticamente os registros correspondentes em CMDB e exclui o relacionamento dos registros inativos.

Como acessar os detalhes da conexão do Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Você pode acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para OpenTelemetry em uma única exibição usando a estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas pelo Conector do Service Graph para OpenTelemetry. Os detalhes da conexão incluem o alias de conexão, as propriedades da conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão. Você também pode testar a conexão.

Acessar os detalhes de uma conexão Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Acesse os detalhes de uma conexão OpenTelemetry configurada para o Conector do Service Graph para OpenTelemetry.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Conexões**.
2. Na coluna **Nome** da lista Conexões do Service Graph, selecione uma conexão.
3. Na página de detalhes, exiba os detalhes da conexão, como nome da conexão, alias e fontes de dados.
4. Selecione uma lista relacionada para exibir mais detalhes da conexão.
5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Testar conexão** para testar a conexão.

Tópicos relacionados

Propriedades Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Como acessar os detalhes da conexão do Conectores do Service Graph

Propriedades Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Conector do Service Graph para OpenTelemetry As propriedades controlam o comportamento do conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da conexão

Essas propriedades de conexão estão disponíveis para Conector do Service Graph para OpenTelemetry.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades de conexão do Service Graph [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property] para o conector, navegue até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **OpenTelemetry** > **Conexões** e selecione o nome da conexão. As propriedades de conexão são exibidas na lista relacionada Propriedades de conexão do Service Graph.

Propriedades de conexão do Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Propriedade	Descrição
Organização	Insira o nome de uma organização OpenTelemetry. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: tabela Service Graph Connection Properties [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]
Hora de retrocesso	Insira o tempo em horas para recuperar OpenTelemetry recursos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12 • Local: tabela Service Graph Connection Properties [sn_cmdb_int_util_service_graph_connection_property]

Propriedades do sistema

Essas propriedades do sistema estão disponíveis para Conector do Service Graph para OpenTelemetry.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades do sistema para Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Propriedade	Descrição
sn_sg_lightstep.classes_to_inactivate_stale_records	Insira uma lista de classes de item de configuração (IC) a serem desativadas como registros obsoletos. Para várias entradas, separe as classes de IC com vírgulas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema para Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_sg_lightstep.events_for_unmatched_ci.enabled	Defina a propriedade como `verdadeira` para ingerir eventos que não tenham um IC correspondente em CMDB. • Tipo: verdadeiro | falso • Valor padrão: `falso` • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_sg_lightstep.resource_api_num_rows	Insira o número máximo de linhas obtidas na resposta da API de recursos de OpenTelemetry recursos. • Tipo: inteiro • Valor padrão: `2500` • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_classes_to_exclude	Insira uma lista de classes de IC a serem excluídas do mapa de serviço. Para várias entradas, separe as classes de IC com vírgulas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_max_levels	Insira o nível máximo de hierarquia de ICs a serem incluídos no mapa de serviço. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
sn_sg_lightstep.service_map_relationship_types_to_exclude	Insira uma lista de tipos de relacionamento de Cl a serem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema para Conector do Service Graph para OpenTelemetry

Propriedade	Descrição
	excluídos do mapa de serviço. Para várias entradas, separe os tipos de relacionamento de IC com vírgulas. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Conector do Service Graph para Qualys

Use o Conector do Service Graph para Qualys para importar informações de ativos usando APIs dedicadas para sua instância Now Platform.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

Use esses dados para gerenciar seus recursos Qualys diretamente de sua instância Now Platform®.

APIs Qualys compatíveis:

- Qualys API de ativo global v2. Você pode preferir usar esta API se estiver importando para a aplicação Security Posture Control.
- Qualys API do Asset Management v2. Esta API está desativada por padrão. Você só deve ativar esta API se não tiver acesso ao Qualys produto CSAM. A ServiceNow usa uma API diferente (gestão de ativos e marcação) para esta API, mas os dados retornados não são abrangentes.

Versões ServiceNow® compatíveis:

- Tóquio
- Utah
- Vancouver
- Washington

Casos de uso

A seguir estão exemplos de como você pode usar o Service Graph Conector para diferentes aplicações ServiceNow:

- Complementa a Qualys Descoberta de ativo.
- Importe dados com a API Global Asset ou a API Asset Management.
- Suporte a várias instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração assistida

A configuração orientada do Qualys Conector do Service Graph fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância.

Regras de IC de hardware

A tabela de regra de mapeamento de item de configuração (IC) de hardware está equipada com hardware category1, hardware category2 e classe de IC de destino correspondente. Após uma chamada de API Qualys, o sistema verifica a categoria de hardware1 e a categoria2 de hardware para determinar sua satisfação. Se a categoria de hardware1 e a categoria2 de hardware corresponderem ao registro da tabela, a classe de IC de destino associada será adicionada aos dados da tabela de conjunto de importação. Durante o processo de mapeamento, esta classe de IC de destino designada é então utilizada.

Regras de IC de computador

A tabela Regra de mapeamento de IC do computador está equipada com regras predefinidas, incluindo critérios como nome do SO, categoria do SO, categoria do SO 2, fornecedor do SO, nome do produto do SO e a classe de IC de destino correspondente. Após uma chamada de API Qualys, o sistema verifica essas regras para determinar sua satisfação. Se uma regra for atendida, a classe de IC de destino associada será adicionada aos dados da tabela de conjunto de importação. Durante o processo de mapeamento, esta classe de IC de destino designada é então utilizada.

Se você quiser atualizar atributos de IC, deverá criar novas regras de reconciliação para determinar quais origens de descoberta podem atualizar atributos de IC. Consulte "Regras de reconciliação" na documentação on-line do produto e o artigo Noções básicas de identificação e reconciliação na base de conhecimento do Suporte da ServiceNow para obter mais informações.

Regras de IC da Gestão de ativos

A tabela Regra de mapeamento de IC da Gestão de ativos está equipada com regras predefinidas, incluindo critérios como sistema operacional, informações de volume presentes, processador presente, provedor de nuvem e a classe de IC de destino correspondente. Após uma chamada de API Qualys, o sistema verifica essas regras para determinar sua satisfação. Se uma regra for atendida, a classe de IC de destino associada será adicionada aos dados da tabela de conjunto de importação. Durante o processo de mapeamento, esta classe de IC de destino designada é então utilizada.

Configurar o Qualys Service Graph Connector

Configure o ambiente Qualys e os trabalhos programados para importar dados do Qualys para o Configuration Management Database (CMDB).

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store do CMDB CI Class Models, que é instalado automaticamente.
- Plug-in do Discovery Core (com.snc.discovery.core), que é instalado automaticamente pelo Discovery.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte "Solicitar Discovery" em "Visibilidade do ITOM" e "Discovery" na documentação on-line do produto para obter mais informações.
- Configuração assistida (com.sn.ads.setup).
- Fluxo de dados (com.glide.hub.action_type.datastream).

Há duas APIs da Qualys compatíveis:

- API de ativo global da Qualys v2. Você pode preferir usar esta API se estiver importando dados para a aplicação Security Posture Control.
- API da Gestão de ativos da Qualys v2. Esta API está desativada por padrão. Você só deve ativar esta API se não tiver acesso ao produto Qualys CSAM. A ServiceNow usa uma API diferente (gestão de ativos e marcação) para esta API, mas os dados retornados não são abrangentes.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Qualys** > **Configuração**.
2. Selecione **Continuar** na página inicial.
3. Selecione **Melhor experiência** e **Continuar** na página Experiência.
4. Na página do Service Graph Connector for Qualys, na página Configurar a conexão, selecione a tarefa **Configurar credenciais de autenticação do Qualys**.

   Execute as etapas a seguir.

   a. No campo Nome de usuário e senha, insira seu nome de usuário e senha da Qualys e atualize o registro de credencial.

   b. Marque a caixa de seleção **Marcar como concluído**.

   c. Selecione **Continuar**.
5. Execute as etapas a seguir na tarefa **Configurar conexão HTTP da Qualys**.

   a. Adicione o URL de base do Qualys ou os detalhes do host.

      Se a API puder ser acessada por meio de um MID Server, ative a opção **Usar MID Server** e, na seção de configuração avançada do MID Server, selecione o MID Server apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Marque a caixa de seleção **Marcar como concluído**.

c. Selecione **Continuar**.

6. Execute as etapas a seguir na tarefa **Testar conexão**.

a. Atualize o sinalizador use_asset_management_and_tagging_api na seção "Propriedades de conexão do Service Graph".

Opção	Descrição
verdadeiro	Defina o sinalizador "use_asset_management_and_tagging_api" como "verdadeiro" se estiver usando a API de marcação e gestão de ativos na configuração.
falso	Defina o sinalizador "use_asset_management_and_tagging_api" como "falso" se você não estiver usando a API de marcação e gestão de ativos na configuração.

b. Selecione o link **Testar conexão**.
O campo de código de status exibirá "2xx" se a conexão for bem-sucedida.

c. Marque a caixa de seleção **Marcar como concluído**.

d. Selecione **Continuar**.

7. Opcional: Para criar várias conexões, selecione a seção **Atualizar acesso à fonte de dados** e execute as etapas a seguir.

a. Conceda permissão para criar e atualizar a fonte de dados.

b. Marque a caixa de seleção **Marcar como concluído**.

c. Selecione **Continuar**.

d. Conceda permissão para criar e atualizar os Conjuntos de importação programada.

e. Marque a caixa de seleção **Marcar como concluído**.

f. Selecione **Continuar**.

g. Adicione uma nova conexão selecionando o link.

h. Depois de adicionar uma nova conexão, marque a caixa de seleção **Marcar como concluída**.

i. Selecione **Continuar**.

j. Se a API puder ser acessada por meio de um MID Server, configure-o para a nova conexão HTTP.

8. Selecione o novo registro de conexão.

9. Atualize o sinalizador use_asset_management_and_tagging_api na seção "Propriedades de conexão do Service Graph".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
verdadeiro	Defina o sinalizador "use_asset_management_and_tagging_api" como "verdadeiro" se estiver usando a API de marcação e gestão de ativos na configuração.
falso	Defina o sinalizador "use_asset_management_and_tagging_api" como "falso" se você não estiver usando a API de marcação e gestão de ativos na configuração.

10. Selecione o link **Testar conexão**.
    O campo de código de status exibirá "2xx" se a conexão for bem-sucedida.
11. Marque a caixa de seleção **Marcar como concluído**.
12. Selecione **Continuar**.
13. Preencha a importação de dados programada de.

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.
Executar	Frequência de execução da importação.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

14. Selecione **Executar agora**.
15. Na barra de tarefas de Ajuda, selecione **Marcar como concluído**.

Depois de concluir a configuração orientada, configure a integração para extrair dados periodicamente do Qualys.

Conector do Service Graph para Qualys APIs

Os dados dos campos de fonte de dados Qualys são importados com a API Global Asset e a API Asset Management and Tagging.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

API de ativo global

- É necessária uma licença do CASM.
- As informações de ativo incluem detalhes como Categoria de hardware e Categoria de SO.

API do Asset Management e de marcação

- Uma licença do CASM não é necessária
- As informações de ativo não incluem detalhes sobre a categoria de hardware e a categoria de SO.

Atributos mapeados

A tabela a seguir compara quais dados são importados pelas duas APIs. As seções após a tabela listam os dados importados pela API de ativo global que não são compatíveis com a API do Asset Management e de marcação.

API de ativo global	API do Asset Management e de marcação
Atributos mapeados	Atributos mapeados
assetId	criado
ativoUUID	nome
hostId	dnsHostName
lastModifiedDate	fqdn
ID do agente	os
createdDate	manufacturer
sensorLastUpdatedDate	método de acompanhamento
assetType	NetBIOS
endereço	fuso horário
dnsName	GUID da rede
assetName	IsDockerHost
netbiosName	modificado
fuso horário	lastVulnScan
Descrição da bios	modelo
lastBoot	cloudProvider
memória total	tipo
cpuCount	qwebHostId
lastLoggedOnUser	críticoSocre
domainRole	lastSystemBoot

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

API de ativo global	API do Asset Management e de marcação
hwUUID biosSerialNumber biosAssetTag isContainerHost	domínio lastLogOnUser lastComplianceScan
Detalhes da nuvem da AWS accountId availabilityZone hasAgent nome do host ImageId instanceId instanceState DNS privado privateIpAddress instanceType qualysScanner kernelId data de lançamento região.código region.name spotInstance subnetid vpcId tags.chave marcadores.valor	Detalhes da nuvem da AWS instanceId privateDnsName privateIpAddress instanceState monitoramento habilitado região accountId availabilityZone instance_type Detalhes do marcador de nuvem da AWS • chave • valor
Detalhes do MS Azure Cloud vmId estado nome editor de imagem imageVersion	Detalhes do MS Azure Cloud resourceGroupName vmId estado subscriptionId local

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

API de ativo global	API do Asset Management e de marcação
oferta	image_id
local	editor
plataforma	versão
resourceGroupName	oferta
tamanho	vm_size
Sub-rede	subnet_id
subscriptionId	vpc_id
rede virtual	Detalhes do marcador em nuvem do MS Azure • chave • valor
Detalhes da interface de rede	Detalhes da interface de rede
nome do host	endereço
addressIpV4	host_name
addressIpV6	interface_name
macAddress	macAddress
interfaceName	gatewayAddress
Endereçodns	interface_id
gatewayAddress	tipo
manufacturer	
macVendorIntroDate	
netmask	
endereços	
Detalhes do software	Detalhes do software
token1	versão
token2	nome
ExclusivaChave	
editor	
installDate	
ID	
installPath	
lastUseDate	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

API de ativo global	API do Asset Management e de marcação
autorização autorizaçãoDetectionScore	
Detalhes do volume nome gratuito tamanho	Detalhes do volume nome gratuito tamanho
Abrir detalhes da porta porta descrição protocolo serviçodetectado primeiro encontrado lastUpdated	Abrir detalhes da porta porta protocolo serviceName service_id
Detalhes do processador descrição velocidade númCPUs semOfSocket threadsPorNúcleo coresPorSoquete multithreadingStatus	Detalhes do processador nome velocidade
Detalhes do marcador tagId tagName foregroundColor cor de fundo BusinessImpact PontuaçãoDeCriticidade	Detalhes da etiqueta do ativo ID nome
Detalhes do agente versão	Detalhes do agente AgentVersion

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

API de ativo global	API do Asset Management e de marcação
perfildeconfiguração	agentLastCheckIn
ativações	status
conectadoDe	plataforma
lastActivity	conectadoDe
lastCheckedIn	ID do agente
lastInventory	AgentConfigurationName
udcManifestAssigned	ChirpStatus
errorStatus	

Detalhes adicionais da API de ativo global

As seções a seguir listam os dados importados pela API de ativo global que não são compatíveis com a API do Asset Management e de marcação.

Detalhes do SO da API de ativo global

- fullName
- versão
- editor
- osName
- categoria
- category1
- category2
- productName
- edição
- Versão de mercado
- atualizar
- arquitetura
- productUrl
- famíliaDeProdutos
- installDate
- versão

Ciclo de vida do SO da API do ativo global

Detalhes do ciclo de vida do SO

- gaData
- eolDate
- EosDate

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- fase
- Confiança no ciclo de vida
- eolSupportStage
- eosSupportStage

Taxonomia do SO da API de ativo global

Detalhes da taxonomia do SO

- ID
- nome
- categoria1
- categoria2

Hardware da API de ativo global

Detalhes do hardware

- fullName
- categoria
- categoria1
- categoria2
- manufacturer
- productName
- modelo
- productUrl
- famíliaDeProdutos

Ciclo de vida do hardware da API de ativo global

Detalhes do ciclo de vida do hardware

- introDate
- gaData
- EosDate
- obsoleteDate
- fase
- Confiança no ciclo de vida

Taxonomia da API de ativo global

Detalhes da taxonomia do hardware

- ID
- nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- categoria1
- categoria2

Sensor de API de ativo global

Detalhes do sensor

- ativadoParaMódulos
- pendenteActivationForModules
- últimaVMScan
- lastComplianceScan
- lastFullScan
- lastVmScanDateScanner
- lastVmScanDateAgent
- lastPcScanDateScanner
- lastPcScanDateAgent
- firstEasmScanDate
- lastEasmScanDate

Serviço de API de ativo global

Detalhes do serviço

- nome
- status
- descrição

Último local da API de ativo global

Detalhes do último local

- cidade
- estado
- país
- nome
- continente
- postal

Criticalidade da API de ativo global

Detalhes de criticidade

- pontuação
- isDefault
- lastUpdated

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processador de API de ativo global

Detalhes do processador

- descrição
- velocidade
- númCPUs
- semOfSocket
- threadsPorNúcleo
- coresPorSoquete
- multithreadingStatus

Informações de negócios da API de ativo global

Detalhes das informações comerciais

- businessAppListData
- PontuaçãoDeRisco
- passivoSensor
- domínio
- subdomínio
- software ausente
- Whois
- organizationName
- isp
- ASN
- EASMTags
- hostingCategory1
- Atributospersonalizados

Classes do CMDB de destino no Qualys Conector do Service Graph

Os dados das fontes de dados ServiceNowQualys são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) do CMDB usando o RTE (Robust Transform Engine). Os dados são inseridos no ServiceNow® CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Configure a integração para extrair dados periodicamente de Qualys. Os dados são carregados nas seguintes tabelas de preparação:

- SGC Qualys Importação de ativo
- SGC Qualys Importação de ativo de gestão de ativos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classes do CMDB de destino no Service Graph Connector for Qualys

Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Id de Objeto	object_id
Região	região
Nome	nome

Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Id de Objeto	object_id
Região	região
Nome	nome

Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	object_id
Id de Objeto	região
Nome	nome

Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Id de Objeto	object_id
ID da Conta	account_id

Sub-redes em nuvem [cmdb_ci_cloud_subnet]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Id de Objeto	object_id

Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]

Rótulo do atributo	Nome de atributo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	nome
Id de Objeto	object_id
Nome	nome

Sistema de arquivos [cmdb_ci_file_system]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Livre	tamanho_livre_bytes
Tamanho	size_bytes

Cloud Network [cmdb_ci_network]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Id de Objeto	object_id

Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome do host	host_name
IP Público	public_ip_address
Id de Objeto	object_id
Endereço Mac	mac_address
Nome	nome
Domínio DNS	dns_domain
Gateway padrão de IP	ip_default_gateway
Fabricante	manufacturer
Máscara de rede	netmask

Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Id de Objeto	object_id
Estado	estado
Nome	nome
Endereço IP	ip_address

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Image [cmdb_ci_os_template]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id
Nome	nome
Versão	versão
Oferta	oferta

Servidor [cmdb_ci_server]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Primeira descoberta	first_discovered
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn
Nome	nome
RAM	ram
Contagem de CPUs	cpu_count
Etiqueta do ativo	asset_tag
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version
Service pack do SO	os_service_pack
Largura do endereço do SO	os_address_width
Fabricante	manufacturer

Software para informações do sistema operacional [cmdb_ci_spkg]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Versão	versão
chave	chave
Empresa	empresa
Data de instalação	Install_date

Instalação de software para outras informações de software [cmdb_sam_sw_install]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	display_name
Versão	versão
Fornecedor	editor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Data de instalação	install_date

Software Instance [cmdb_software_instance]

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Nome do produto	product_name
Instalar em	install_on
Data de instalação	install_date

SGC Qualys Detalhes do ativo

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Módulos ativados	ativados_módulos
Chave de ativação	ativação_chave
Endereço	endereço
Ativações de agente	agente_ativações
Perfil de configuração do agente	agente_configuração_profile
Agente conectado de	agente_conectado_de
Status de erro do agente	status_do_erro_agente
ID do agente	agent_id
Última atividade do agente	agente_última_atividade
Último Check-in do Agente	agent_last_checked_in
Último inventário do agente	agente_último_inventário
Manifesto de UDC do agente atribuído	agente_udc_manifesto_atribuído
Versão do agente	agent_version
ASN	ASN
ID do ativo	asset_id
Nome do ativo	asset_name
Tipo de ativo	asset_type
UUID do ativo	asset_uuid
Local atribuído	assign_location
Tem agente	aws_tem_agente
Nome do host da AWS	aws_host_name
ID do kernel da AWS	aws_kernel_id
Data de lançamento da AWS	aws_lançamento_data
Nome da região da AWS	aws_region_name
Editor de imagem do Azure	azure_image_publisher

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plataforma Azure	azure_plataforma
Sub-rede do Azure	azure_subnet
Rede Virtual do Azure	rede_virtual_azul
Descrição do BIOS	bios_description
Número de série do BIOS	bios_serial_number
AppListData de negócios	dados_da_lista_aplicações_negócios
Informações do negócio	business_information
Status de Chirp	chirp_status
Item de configuração	configuration_item
IsDefault	criticalidade_épadrão
Última atualização	criticality_lastupdated
Pontuação	pontuação_criticidade
Atributos personalizados	atributos_personalizados
Domínio	domínio
Função do Domínio	domain_role
Marcadores de ESAM	EASM_tags
Data da primeira verificação do EASM	first_easm_scan_date
Categoria de hardware	hardware_category
Categoria de hardware 1	hardware_category1
Categoria de hardware 2	hardware_category2
Nome completo do hardware	hardware_fullname
EOSDate do ciclo de vida do hardware	hardware_lifecycle_eosdate
GaDate do ciclo de vida do hardware	hardware_lifecycle_gadate
Introdução ao ciclo de vida do hardware	hardware_lifecycle_introdate
Confiança do ciclo de vida do hardware	hardware_lifecycle_lifecycleconfiança
ObsoleteDate do ciclo de vida do hardware	hardware_lifecycle_obsoletedata
Fase do ciclo de vida do hardware	hardware_lifecycle_stage
Modelo de hardware	hardware_model
Família de Produtos de Hardware	hardware_product_family
Nome do produto de hardware	hardware_product_name
URL do produto de hardware	hardware_product_url
Categoria de texonomia de hardware 1	hardware_taxonomy_category1
Categoria de texonomia de hardware 2	hardware_taxonomy_category2
ID de Texonomia de Hardware	hardware_taxonomy_id
Nome da texonomia do hardware	hardware_taxonomy_name
Categoria de hospedagem 1	hospedagem_categoria1
ID de Host	host_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

UUID de hardware	hw_uuid
PSI	isp
É host do contêiner	is_container_host
Cidade	lastlocation_city
Continente	lastlocation_Continent
País	lastlocation_country
Nome do último local	lastlocation_name
Postal	lastlocation_postal
Estado	lastlocation_state
Última inicialização	last_boot
Última verificação de conformidade	last_compliance_scan
Data da última verificação do EASM	last_easm_scan_date
Última verificação completa	última_verificação_completa
Último usuário conectado	last_logged_on_user
Data da Última Modificação	last_modified_date
Agente da última data de verificação do PC	last_pc_scan_date_agent
Scanner de data da última verificação de PC	last_pc_scan_date_scanner
Última verificação de VM	last_vm_scan
Último agente de data de verificação de VM	last_vm_scan_date_agent
Scanner de data da última verificação de VM	last_vm_scan_date_scanner
Software ausente	software_ausente
Nome NetBios	netbios_name
GUID da rede	rede_guid
Nome da Organização	organization_name
Categoria de SO	os_category
Categoria de SO 1	os_category1
Categoria do SO 2	os_category2
Edição do SO	edição_os
Data de instalação do SO	os_install_date
Confiança do ciclo de vida do SO	os_ciclo_de_vida_confiança
Data de EOL do ciclo de vida do SO	os_lifecycle_eol_date
Ciclo de vida do SO EOLFase de suporte	os_lifecycle_eol_supportstage
Data EOS do ciclo de vida do SO	os_ciclodevida_eos_data
Ciclo de vida do SO EOSFase de suporte	os_lifecycle_eos_supportstage
Data GA do ciclo de vida do SO	os_lifecycle_ga_date
Fase do ciclo de vida do SO	os_lifecycle_stage
Versão de mercado do SO	OS_Mercado_Versão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do SO	os_name
Família de produtos do SO	os_product_family
Nome do produto do SO	os_product_name
URL do produto do SO	os_product_url
Versão do SO	os_versão
Categoria de taxonomia do SO 1	os_taxonomy_category1
Categoria de taxonomia do SO 2	os_taxonomy_category2
ID de taxonomia do SO	os_taxonomy_id
Nome da taxonomia do SO	os_taxonomy_name
Sensor Passivo	sensor_passivo
Módulos de ativação pendentes	pendentes_ativação_modules
Plataforma do agente	plataforma
DNS Privado	private_dns
Endereço IP privado	endereço_ip_privado
Provedor	provedor
DNS público	public_dns
Endereço IP público	public_ip_address
Scanner da Qualys	qualys_scanner
Pontuação de risco	risk_score
Data da última atualização do sensor	sensor_última_data_atualizada
Instância de spot	spot_instance
Status do Agente	status
Subdomínio	subdomínio
Fuso horário	time_zone
Método de acompanhamento	acompanhamento_method
WhoIs	Whois

Tradução automática

SGC Qualys Detalhes da interface de rede de ativos

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereços	endereços
Item de configuração	configuration_item
ID da interface	interface_id
IPv4	ip_v4
IPv6	ip_v6
Data de introdução do fornecedor MAC	mac_vendor_intro_data
Ativo da Qualys	qualys_asset
Tipo	tipo

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

SGC Qualys Detalhes da porta em aberto do ativo

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Item de configuração	configuration_item
Descrição	descrição
Serviço Detectado	detectado_serviço
Primeiro encontrado	first_found
Última atualização	last_updated
Porta	porta
Protocolo	protocolo
Ativo da Qualys	qualys_asset
ID do Serviço	service_id

Detalhes do processador do ativo do SGC Qualys

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Item de configuração	configuration_item
Núcleos por soquete	processador_corespersocket
Descrição	processador_description
Status de vários threads	processador_multithreadingstatus
Nº do soquete	processador_noofsocket
Número de CPUs	processador_numcpus
Velocidade	processor_speed
Threads por núcleo	processador_threadspercore
Ativo da Qualys	qualys_asset

Detalhes do serviço de ativo do SGC Qualys

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Item de configuração	configuration_item
Descrição	descrição
Nome	nome
Ativo da Qualys	qualys_asset
Status	status

SGC Qualys Detalhes do software do ativo

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Autorização	autorização

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item de configuração	configuration_item
ID	ID
Caminho de instalação	install_path
Data do último uso	last_use_date
Ativo da Qualys	qualys_asset
Nome	token1
Versão	token2
Chave exclusiva	chave_exclusiva

SGC Qualys Etiqueta do ativo

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Cor de fundo	cor_de_fundo
Impacto nos negócios	business_impact
Item de configuração	configuration_item
Pontuação de Criticalidade	pontuação_criticidade
Cor de primeiro plano	cor_foreground
Ativo da Qualys	qualys_asset
ID de marcador	tag_id
Nome de marcador	tag_name

SGC Qualys Marcador de nuvem do ativo

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Item de configuração	configuration_item
Chave	chave
valor	valor
Ativo da Qualys	qualys_asset

Conector do Service Graph para Rapid7

O Conector do Service Graph para Rapid7 importa dados de hardware sobre seus ativos para o Configuration Management Database (CMDB) em sua instância.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versões compatíveis

- Versão 4.0 da aplicação Rapid7 InsightVM.
- Versões da família Tokyo, Utah e Vancouver da ServiceNow.

Casos de uso

- Complemente os dados do produto de descoberta Rapid7 InsightVM.
- Inclua dados de hardware e detalhes sobre seus ativos da integração do Rapid7 InsightVM e armazene-os em classes de item de configuração (IC) apropriadas no seu CMDB.

Guided Setup

Use o recurso de configuração orientada do Conector do Service Graph para Rapid7 para ajudá-lo a configurar sua integração em uma sequência organizada de tarefas.

Configurar o Service Graph Connector for Rapid7

Depois de seguir as instruções fornecidas para baixar e ativar a aplicação Rapid7 Service Graph Connector, consulte Download an application from the ServiceNow Store for the first time e Install a Security Operations integration . Há algumas etapas que você precisa concluir antes de configurar esta integração.

Dependências e requisitos

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM , esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Função: o administrador é necessário para baixar e instalar (ativar) aplicações em sua instância.

- Verifique a instalação ou instale a aplicação Integration Commons for CMDB disponível na ServiceNow Store.
- Verifique a instalação ou instale a aplicação CMDB CI Class Models disponível na ServiceNow Store.
- Verifique a instalação ou instale a aplicação Discovery Core (com.snc.discovery.core).
- Ative a aplicação ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar esta aplicação.
- Verifique se você tem a aplicação de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license).
- Configuração assistida (com.sn.ads.setup).
- Fluxo de dados (com.glide.hub.action_type.datastream).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar o Conector do Service Graph para Rapid7

Configure suas conexões, configure importações programadas, verifique conexões bem-sucedidas e, opcionalmente, adicione várias instâncias na Configuração assistida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Rapid7** > **Configuração** no painel de navegação em sua instância.
2. Na página inicial Bem-vindo à Configuração assistida, selecione **Continuar**.
3. Na página Experiência exibida, selecione **Melhor experiência** seguido de **Continuar**.
   Na página do Service Graph Connector for Rapid7, há três seções: Configurar a conexão, Adicionar várias instâncias e Configurar importações programadas.
4. Selecione **Configurar credenciais de autenticação do Rapid7**.
   A página de credenciais de autenticação é exibida.
5. Verifique ou preencha os campos.
6. Insira um nome, por exemplo, SGRapid7.Credential.
7. No campo Chave de API, insira sua chave de API do Rapid7 InsightVM.
8. Selecione **Atualizar**.
9. Selecione **Marcar como concluído** no canto inferior esquerdo, seguido por **Continuar**.
   A página Configurar conexão HTTP do Rapid7 é exibida.
10. Verificar e preencher os campos

Campo	Valor
Nome	SGRapid7, por exemplo.
Ativo	Selecionado
Credencial	SGRapd7.Credential, por exemplo.
Alias de conexão	sn_sec_sgc_rapid7.SGRapid7 por exemplo
Construtor de URL	Selecionado
Host	us.api.insight.rapid7.com, por exemplo.
Protocolo	https

11. Insira o URL base do Rapid7 InsightVM no campo Host.
12. Selecione **Atualizar**.
13. Selecione **Marcar como concluído** no canto inferior esquerdo, seguido por **Continuar**.
    A página Testar conexão é exibida.
14. Verifique ou preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	SGRapid7, por exemplo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Aplicativo	Conector do Service Graph para Rapid7.
Alias de conexão	sn_sec_sgc_rapid7.SGRapid7, por exemplo.
Ativo	Selecionado

15. Selecione o link **Testar conexão** em Links relacionados.
    Se a conexão for bem-sucedida, 200 será exibido no campo Código de status e uma mensagem será exibida.
    Se o teste de conexão falhar, revise os campos Mensagem e Sugestão para saber como prosseguir.
16. Após uma conexão bem-sucedida, selecione **Atualizar**.
17. Selecione **Marcar como concluído** no canto inferior esquerdo, seguido por **Continuar**.
    A página Adicionar várias instâncias é exibida. Esta etapa é opcional e você pode preferir aguardar após confirmar que pode importar dados antes de configurar várias instâncias.
18. Navegue de volta para a página Configuração assistida e selecione **Configurar os trabalhos programados**.
19. Na página Configurar os trabalhos programados, localize o formulário de importação para SG-Rapid7-Hardware, **Tudo** > **Aplicação** > **Conector do Service Graph para Rapid7**.
20. Selecione o link no campo Rótulo.
21. Verifique ou preencha os campos do formulário de Importação de dados programada.

    Você pode preferir deixar essas configurações com as configurações padrão para sua primeira importação.

Campo	Valor
Nome	Nome do trabalho programado, por exemplo, SG-Rapid7-Hardware.
Aplicativo	A aplicação que contém este trabalho programado, por exemplo, Conector do Service Graph para Rapid7.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados. Por exemplo, SG-Rapid7-Hardware.
Executar	Selecione com que frequência você deseja que o trabalho seja executado. Uma vez é o padrão.
Executar como	Selecione um item na lista. Este recurso permite que você execute o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Condicional	Especifique que o trabalho seja executado somente quando determinadas condições forem atendidas.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar o trabalho.
Usar conexão	Deixe esta caixa desmarcada.
Importação simultânea	Esta opção carrega os dados de vários conjuntos de importação. A função processa e transforma os dados simultaneamente. Você pode selecionar esta opção se souber que tem um grande conjunto de dados. No entanto, como a ordem da transformação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	de dados não é previsível, talvez você prefira deixá-la desmarcada para a primeira importação.
Método de Partição	Este recurso define o método de partição para o conjunto de importação simultânea se você selecioná-lo.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Selecione este recurso se quiser executar um script antes da importação.
Executar script de pós-importação	Este recurso é selecionado para executar um script após a conclusão da importação.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

22. Selecione **Executar agora** para executar o trabalho.
    Exiba os registros criados para o trabalho (Execuções) abaixo.
23. Quando estiver satisfeito com os resultados, selecione **Marcar como concluído** seguido por **Continuar**.
    Exiba os dados que você importou.

    Depois de revisar os dados importados, você pode retornar à Configuração assistida e editar seus formulários. Por exemplo, você pode adicionar várias conexões. Siga estas etapas para atualizar as Fontes de dados.

24. **Opcional:** Retorne à Configuração assistida e atualize as Fontes de dados.

    a. Na página Atualizar acesso à fonte de dados, selecione **Fonte de dados**.

    b. Na página exibida, selecione a guia **Acesso à aplicação**.

    c. Revise as configurações de acesso.

    d. Quando estiver satisfeito com os resultados, selecione **Marcar como concluído** seguido por **Continuar**.

    e. Selecione Programar **importação de dados**.

    f. Selecione a guia **Acesso à aplicação** para exibir as configurações de permissão.

    g. Quando estiver satisfeito com os resultados, selecione **Marcar como concluído** seguido por **Continuar**.

    h. Na página Adicionar outra conexão, selecione o link **Clique aqui**.
    A página de conexão do Flow Designer é exibida e você pode criar uma nova conexão.

    i. Nesta página, selecione **Adicionar conexão**.

    j. No modal, verifique ou preencha os campos com suas informações de conexão.

    k. Selecione **Criar conexão**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suas conexões são exibidas na página do Rapid7.

l. Quando estiver satisfeito com os resultados, selecione **Marcar como concluído** seguido por **Continuar**.
A página Testar novas conexões é exibida. Localize sua nova conexão e observe que o status é "Pendente".

m. Selecione o link de conexão.
As fontes de dados e os dados de importação programada são criados e exibidos nas guias.

n. Selecione o link **Testar conexão** e programe o trabalho.

o. Navegar até **Service Graph Connectors** > **Rapid7** > **Fontes de dados** no painel Navegação.
As fontes de dados são exibidas na lista. Você também pode exibir as programações de importação e as conexões criadas a partir dos módulos fornecidos.

Classes do CMDB de destino no Conector do Service Graph da Rapid7

Os dados das fontes de dados do Rapid7 são mapeados para as definições da classe Item de configuração (IC) do CMDB da ServiceNow e transformados usando o RTE (Robust Transform Engine). Os dados são inseridos no ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Tabelas de destino

Depois de concluir a configuração orientada, configure a integração para extrair dados periodicamente do Rapid7. Os dados são carregados nas tabelas a seguir.

- Importação de ativos do SGC Rapid7. Esta é uma tabela de preparação.
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Ativo do SGC Rapid7 [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset]. Os campos para Avaliações críticas, Vulnerabilidades críticas e Explorações são exibidos nesta tabela.

Classes do CMDB

Os seguintes atributos da tabela Hardware [cmdb_ci_hardware] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID de Correlação	correlation_id
Endereço Mac	mac_address

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Endereço IP	Endereço IP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes atributos da tabela SGC Rapid7 Asset [sn_sec_sgc_rapid7_sgc_rapid7_asset] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo de atributo	Nome de atributo
Avaliado para políticas	avaliados_para_políticas
Avaliado quanto a vulnerabilidades	avaliados_para_vulnerabilidades
Item de configuração	configuration_item
Avaliações de credencial	credential_assessments
Vulnerabilidades críticas	critical_vulnerability
Explorações	explorações
Nome do host	host_name
Última avaliação de vulnerabilidades	last_assessed_for_vulnerability
Término da última verificação	last_scan_end
Início da última verificação	last_scan_start
Kits de malware	malware_kits
Vulnerabilidades moderadas	moderar_vulnerabilidades
Novo	new
Arquitetura do SO	os_architecture
Descrição do SO	os_description
Família do SO	os_family
Nome do SO	os_name
Nome do sistema operacional	os_system_name
Tipo de SO	os_type
Fornecedor do SO	os_vendor
Versão do SO	os_version
Corrigido	corrigido
Pontuação de risco	risk_score
Igual	o mesmo
Vulnerabilidades graves	graves_vulnerabilidades
Marcadores	marcadores

Relacionamento criado para Hardware

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Hardware	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]

Conector do Service Graph para SolarWinds (2.4.1)

Use Conector do Service Graph para SolarWinds para extrair dados do software SolarWinds e inseri-los na sua instância de ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Conector do Service Graph para SolarWinds extrai dados de inventário de ativos (hardware e software) do banco de dados SolarWinds e insere na aplicação ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB).

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versões mínimas compatíveis do SolarWinds Orion:
  - 2019.4 HF6
  - 2020.2.1. HF2
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Casos de uso

Veja a seguir exemplos de como você pode usar o Conector do Service Graph:

- Normalização automática de informações de ativos para hardware, virtualização e recursos de nuvem e software.
- Capacidade de configurar e salvar programações de sincronização.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para SolarWinds fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A app store de Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status e dos resultados e dos erros de processamento de todas as Conectores do Service Graph instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações SolarWinds no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do software SolarWinds são mapeados e transformados nas tabelas ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente do software SolarWinds.

Os dados são carregados em tabelas de preparo e depois inseridos nas seguintes tabelas de destino CMDB:

- Servidor AIX [cmdb_ci_aix_server]
- Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]
- Relacionamento de IC [cmdb_rel_ci]
- Cloud Network [cmdb_ci_network]
- Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]
- Computador [cmdb_ci_computer]
- Disco [cmdb_ci_disk]
- Hardware [cmdb_ci_hardware]
- Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]
- Servidor Hyper-V [cmdb_ci_hyper_v_server]
- Diretório Virtual IIS [cmdb_ci_iisdirectory]
- Image [cmdb_ci_os_template]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]
- Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]
- Servidor Web Microsoft iis [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]
- MS SQL Server [cmdb_ci_db_mssql_server]
- Base de dados do MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Mecanismo de rede [cmdb_ci_netgear]
- Serial Number [cmdb_serial_number]
- Servidor [cmdb_ci_server]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação Software Asset Management (SAM) estiver instalada.)
- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Servidor Solaris [cmdb_ci_solaris_server]
- Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]
- Servidor UNIX [cmdb_ci_unix_server]
- Instância da VM [cmdb_ci_vm_instance]
- Servidor Windows [cmdb_ci_win_server]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos durante a extração de dados de SolarWinds, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para SolarWinds

Configure as credenciais de autenticação e trabalhos programados para importar dados do SolarWinds para o seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Antes de iniciar a configuração, navegue até **Definição do Sistema** > **Regras de negócios** e desative a regra de negócio *`ValidateServiceAccountID`*.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- Plug-in do Discovery Core (com.snc.discovery.core), que é instalado automaticamente pelo Discovery.
- Plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- Plataforma SolarWinds Orion.
- SolarWinds Server & Application Monitor e/ou Network Performance Monitor.

Funções necessárias:

- Para configurar a plataforma ServiceNow: administrador
- Para acessar dados do SolarWinds: usuário com acesso SWIS (SolarWinds Information Service) (o mesmo que por meio do site do Orion, não usuários do banco de dados).

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A Integração da SolarWinds pode funcionar com ou sem o Service & Application Monitor (SAM) e o Network Performance Monitor (NPM) instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **SolarWinds** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, clique em **Introdução**.
3. Configure as credenciais de autenticação usadas para se conectar à SolarWinds SWIS API.
   a. Na página do Service Graph Connector for SolarWinds, na seção Configurar a conexão, selecione a tarefa **Configurar as credenciais de autenticação usadas para se conectar à SolarWinds SWIS API**.
   b. Na próxima página, na seção da tarefa Configurar as credenciais de autenticação, clique em **Configurar**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de credenciais de autenticação básica

Campo	Descrição
Nome	Nome legível desta credencial. Esse campo é definido automaticamente. Opcionalmente, você pode alterar esta configuração.
Nome de usuário	Nome de usuário do SolarWinds. **Nota:** O usuário do SolarWinds precisa ter uma função com privilégios de leitura para a SolarWinds Information Service API para todas as fontes de dados do SolarWinds das quais a integração possa extrair dados.
Senha	Senha do SolarWinds que é armazenada no banco de dados de modo criptografado.
Ativo	Opção para verificar se esta credencial está ativa.
Alias de credencial	Critérios de seleção avançados para esta credencial.
Ordem	Ordem na qual as credenciais são testadas. Números menores são testados primeiro.

   d. Clique em **Atualizar** se necessário.
   e. Na seção da tarefa Configurar as credenciais de autenticação usadas para se conectar à SolarWinds SWIS API, clique em **Marcar como concluído**.
4. Configure a conexão HTTP do SolarWinds.
   a. Na seção da tarefa Configurar conexão HTTP do SolarWinds, clique em **Configurar**.
   b. Revise o formulário de conexão HTTP(s) e preencha os campos conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conexão HTTP

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão. Esse campo é definido automaticamente. Opcionalmente, você pode alterar.
Usar MID Server	Opção para habilitar esta conexão para usar o MID Server ou não.
Host	Valor de host de destino usado pela conexão. Esse campo é definido automaticamente pela URL da conexão.
Credencial	Valor de credencial usado por esta conexão.
Alias de conexão	Valor do alias da conexão por meio do qual a Conexão pode ser referenciada.
Construtor de URL	Construtor de URL usado para criar a URL da conexão.
Autenticação mútua	Opção para habilitar a autenticação mútua.
Protocolo	Protocolo subjacente usado pela conexão.
Ativo	Opção para ativar a conexão HTTP.
Domínio	Domínio ao qual a conexão pertence.
Substituir porta padrão	Valor de porta de destino usada pela conexão.
Caminho base	Caminho base da conexão HTTP(s) que é obrigatório, mas não deve ser modificado.

c. Clique em **Atualizar** se necessário.

d. Na seção da tarefa Configurar conexão HTTP do SolarWinds, clique em **Marcar como concluído**.

5. Configure os módulos do SolarWinds.

a. Na seção Configurar módulos do SolarWinds, clique em **Configurar**.

b. Atualize o **valor** das propriedades *sn_solarwinds_inte.npm_installed* e *sn_solarwinds_inte.sam_installed* de uma das seguintes maneiras:

- Se o respectivo módulo estiver instalado na instância do SolarWinds, defina os campos como **true**.
- Se o respectivo módulo não estiver instalado na instância do SolarWinds, defina os campos como **false**.

Nota:
Essa atualização muda a classe da API e os dados que são retornados dela.

c. Na barra lateral de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

6. Teste a conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na seção da tarefa Testar a conexão, clique em **Configurar**.

b. Revise os campos no formulário de Fonte de Dados, que são definidos automaticamente.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo desta fonte de dados.
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Rótulo da tabela que será criada para esta fonte de dados.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela que será criada para esta fonte de dados.
Tipo	Tipo de armazenamento de dados dos dados a serem importados.
Dados em uma única coluna	Dados em uma só coluna.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Ação de fluxo de dados	A ação de Solicitação da fonte de dados que será invocada para obter dados.

c. Testar a conexão clicando no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.

Testar a conexão leva alguns minutos e, em seguida, a página é atualizada para mostrar os resultados do teste.

Esta etapa testa a fonte de dados do hardware do SG-SolarWinds e garante que os dados sejam carregados na tabela de preparação. Uma conexão bem-sucedida para o hardware do SG-SolarWinds significa que todas as fontes de dados do SolarWinds se conectam com sucesso, portanto, você não precisa testar individualmente todas as fontes de dados.

A conexão será bem-sucedida se o **Status HTTP** for **200**. Se houver um **Código de erro** e uma **Mensagem de erro**, isso significa que a conexão falhou e será necessário efetuar a solução de problemas.

d. Na barra lateral de Ajuda, clique em **Voltar à Configuração assistida**.

e. Na seção da tarefa Testar a conexão, clique em **Marcar como concluído**.

7. Adicionar várias instâncias.

Nota:
Se você não precisar adicionar várias instâncias, poderá ignorar esta etapa.

a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone Adicionar várias instâncias ( ).

b. Na página Service Graph Connector for SolarWinds, na seção Adicionar várias instâncias, selecione a tarefa **Atualizar acesso à fonte de dados**.

c. Na próxima página, na seção Atualizar acesso à fonte de dados, clique em **Configurar**.

d. Selecione a tabela Fonte de dados [sys_data_source].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Para editar o registro, selecione **Global** no menu Escopo.

f. Na guia **Acesso à aplicação**, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.

g. Salve o registro.

h. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for SolarWinds**.

i. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

j. Repita essas etapas na seção Atualizar acesso à importação de dados programada com a tabela Importação de dados programada [Scheduled_data_set] e a seção Atualizar acesso ao valor com a tabela Valor [sys_variable_table].

8. Limpe o cache da nova conexão.

a. Selecione a tarefa **Limpar cache para fonte de dados e conjunto de importação**, depois escolha **Configurar**.

b. Limpe o cache selecionando **Global** no menu Escopo.

c. Insira o script a seguir.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_variable_value");
GlideCacheManager.flushTable("sys_variable_value");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Selecione **Executar script**.

e. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for SolarWinds**.

f. Clique em **Marcar como concluído**.

9. Adicione uma conexão a outra instância SolarWinds.

Nota:
Confirme se o escopo atual é **Service Graph Connector for SolarWinds**.

a. Na seção Adicionar outra conexão, selecione **Configurar**.

b. Criar ou editar uma conexão.

- Para criar uma nova conexão, selecione **Adicionar conexão**.
- Para editar uma conexão existente, selecione o botão **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário, preencha os campos ou edite conforme necessário.

Criar Conexão

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome de exibição da conexão.
URL de Conexão	Nome do host de conexão do SolarWinds.
Nome de usuário	Nome de usuário para autenticação no SolarWinds.
Senha	Senha para autenticação no SolarWinds.

d. Adicione ou salve a conexão.

- Para adicionar uma nova conexão, selecione **Criar conexão**.
- Para salvar edições à conexão existente, selecione **Editar conexão**.

e. Navegue de volta à configuração orientada e clique em **Marcar como concluído**.

f. Se necessário, configure o MID Server para a conexão criada.

i. Na seção Configurar MID Servers, clique em **Configurar**.

ii. Selecione o nome da conexão criada.

iii. Clique na caixa de seleção **Usar MID Server**.

iv. Clique em **Atualizar**.

v. Ao terminar a tarefa, clique em **Marcar como concluído**

g. Se necessário, configure as conexões na seção Configurar Módulos do SolarWinds, clicando em **Configurar**.

h. Ao terminar, feche a janela e clique em **Marcar como concluído**.

i. Na seção Testar novas conexões, clique em **Configurar**.

i. Selecione o nome da fonte de dados associada à conexão recém-criada.

ii. Clique no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.

> **Nota:**
> Se o código de conclusão exibido for Êxito, as origens serão validadas. Mas se o código de conclusão exibido for Erro, há um erro que precisa ser corrigido.

iii. Na barra lateral de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

10. Configurar trabalhos de importação programada.

a. Na barra lateral esquerda, clique no ícone Configurar trabalhos de importação programada ( ).

b. Na página do Service Graph Connector for SolarWinds, na seção Configurar trabalhos de importação programada, selecione a tarefa **Configurar os trabalhos de importação programada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na seção da tarefa Configurar trabalhos de importação programada, clique em **Configurar**.

d. Revise os campos do formulário de Importação de dados programada, que são definidos automaticamente.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Executar	Frequência de execução da importação.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

Nota:
Todos os trabalhos programados ativos do SolarWinds serão executados na ordem especificada após as execuções de trabalho programado do hardware do SG-SolarWinds. Você pode modificar a configuração **Ativo** para cada trabalho programado do SolarWinds, conforme apropriado para sua integração.

e. Clique em **Atualizar**, se necessário, depois em **Marcar como concluído**.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para SolarWinds

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente do SolarWinds. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Os seguintes atributos da tabela Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamentos criados para a zona de disponibilidade

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]
Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]	Contains::Contained by	Cloud Network [cmdb_ci_network]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Key Pair [cmdb_ci_cloud_key_pair] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id
Nome	nome

Relacionamento criado para Cloud Key Pair

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Key Pair [cmdb_ci_cloud_key_pair]	Hosted on::Hosts	Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Network [cmdb_ci_network] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamentos criados para Cloud Network

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Contains::Contained by	Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Hosted on::Hosts	Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Service Account [cmdb_ci_cloud_service_account] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID da Conta	account_id
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Tipo de datacenter	datacenter_type

Os seguintes atributos da tabela Cloud Subnet [cmdb_ci_cloud_subnet] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Os seguintes atributos da tabela Computer [cmdb_ci_computer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Thread de núcleos da CPU	cpu_core_thread
Nome da CPU	cpu_name
Velocidade da CPU (MHz)	cpu_speed
Fabricante da CPU	cpu_manufacturer
É virtual	virtual

Relacionamentos criados para Computer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Computador [cmdb_ci_computer]	Virtualized by::Virtualizes	Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]
Computador [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disco [cmdb_ci_disk]

Os seguintes atributos da tabela Disk [cmdb_ci_disk] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do Modelo	model_id
ID do Dispositivo	device_id
Nome	nome
Espaço em disco (GB)	disk_space
Espaço livre em disco (GB)	free_space

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Tamanho	tamanho
Tamanho em bytes	size_bytes
Computador	computador
Fabricante	fabricante
Número de série do volume	volume_serial_number

Relacionamento criado para Disk

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Disco [cmdb_ci_disk]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Hardware [cmdb_ci_hardware] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do Modelo	model_id
Nome	nome
Domínio DNS	dns_domain
Fabricante	fabricante
Número de série	serial_number
Classe	sys_class_name
Gateway padrão	default_gateway
Nome de domínio totalmente qualificado	fqdn

Relacionamento criado para Hardware

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Hardware Type [cmdb_ci_compute_template] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Hardware Type

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]	Hosed on::Hosts	Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]

Os seguintes atributos da tabela IIS Virtual Directory [cmdb_ci_iisdirectory] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Alias	alias
Diretório de instalação	install_directory
Nome	nome

Relacionamento criado para IIS Virtual Directory

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Diretório Virtual IIS [cmdb_ci_iisdirectory]	Runs on::Runs	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Os seguintes atributos da tabela Image [cmdb_ci_os_template] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Relacionamento criado para Image

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Image [cmdb_ci_os_template]	Hosted on::Hosts	Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço IP	ip_address
Máscara de rede	netmask
Versão de IP	ip_version
Nic	nic

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Logical Datacenter [cmdb_ci_logical_datacenter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Região	region
Classe	sys_class_name

Relacionamentos criados para Logical Datacenter

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]	Contains::Contained by	Zona de disponibilidade [cmdb_ci_availability_zone]
Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Os seguintes atributos da tabela Microsoft IIS Web Server [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Comando do processo em execução	running_process_command
Versão	versão
Status operacional	operational_status
PID	PID
Status de instalação	install_status
Tipo	tipo

Relacionamentos criados para Microsoft IIS Web Server

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Servidor Web Microsoft iis [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Contains::Contained by	Diretório Virtual IIS [cmdb_ci_iisdirectory]
Servidor Web Microsoft iis [cmdb_ci_microsoft_iis_web_server]	Runs on::Runs	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Os seguintes atributos da tabela MS SQL DataBase [cmdb_ci_db_mssql_database] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Banco de Dados	database
Nome	nome

Relacionamentos criados para MS SQL DataBase

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Base de dados do MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database]	Runs on::Runs	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Os seguintes atributos da tabela MSFT SQL Instance [cmdb_ci_db_mssql_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Edição	edição
Nome da Instância	instance_name
Nome	nome
Status operacional	operational_status
Service pack	service_pack
Status de instalação	install_status

Relacionamento criado para MSFT SQL Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
MSFT SQL Instance [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Runs on::Runs	Hardware [cmdb_ci_hardware]
MSFT SQL Instance [cmdb_ci_db_mssql_instance]	Contains::Contained by	Base de dados do MS SQL [cmdb_ci_db_mssql_database]

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Habilitado para DHCP	dhcp_enabled
Máscara de rede	netmask
Item de configuração	cmdb_ci
Fabricante do Mac	mac_manufacturer
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Os seguintes atributos da tabela Serial Number [cmdb_serial_number] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de Série	serial_number
Tipo de Número de Série	serial_number_type
Válido	válido

Relacionamentos criados para Serial Number

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Nome	nome
Versão	versão
Fabricante	fabricante

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Data da instalação	install_date
Instalado em	installed_on
Nome	nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Os seguintes atributos da tabela Storage Volume [cmdb_ci_storage_volume] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id
ID de volume	volume_id
Nome	nome
Tamanho em bytes	size_bytes

Relacionamento criado para Storage Volume

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]

Os seguintes atributos da tabela Virtual Machine Instance [cmdb_ci_vm_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Endereço IP	ip_address
Estado	Estado

Relacionamentos criados para Virtual Machine Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Datacenter lógico [cmdb_ci_logical_datacenter]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Provisionado de:: Provisionado	Image [cmdb_ci_os_template]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Provisionado de:: Provisionado	Hardware Type [cmdb_ci_compute_template]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Use End Point To::Use End Point From	Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conector do Service Graph para Tanium (1.5.0)

Use Conector do Service Graph para Tanium para extrair dados de hardware, software e uso de software de um ambiente Tanium e inseri-los na sua instância de ServiceNow.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versões compatíveis:
  - A partir do Tanium 1.9 para Hardware e Software
  - A partir do Tanium 1.17 para uso de software
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para Tanium fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações com o Tanium no CMDB Painel de integrações, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do Tanium são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

As fontes de dados do Tanium incluem o seguinte:

- Aplicações SG-Tanium
- Hardware e Software do SG-Tanium
- Uso do SG-Tanium

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O Hardware e Software do SG-Tanium são compatíveis a partir do Tanium 1.9.

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Tanium. Os dados são carregados nas seguintes tabelas de preparação:

- Importar SG Tanium [sn_tanium_integ_sg_tanium_import]
- Importar uso do SG Tanium [sn_tanium_integ_sg_tanium_import]
- Aplicações SG-Tanium [sn_tanium_integ_sg_tanium_applications]

Os dados são inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Aplicação [cmdb_ci_appl]
- Computador [cmdb_ci_computer]
- Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
- Logical Disk [cmdb_ci_file_system]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
- Physical Disk [cmdb_ci_disk]
- Processo em execução [cmdb_running_process]
- Instalação de software [cmdb_sam_sw_install] (se a aplicação Software Asset Management (SAM) estiver instalada.)
- Instância de software [cmdb_software_instance] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Software [cmdb_ci_spkg] (se a aplicação SAM não estiver instalada.)
- Uso de software [samp_sw_usage]

  Nota:
  O uso do software é compatível a partir do Tanium 1.17.

- TCP [cmdb_tcp]

Você precisa ter o plug-in profissional do SAM (com.snc.samp) instalado para que a fonte de dados de uso de software seja exibida. Você pode tornar o desempenho mais rápido adicionando os seguintes índices:

- Coluna prod_name da tabela samp_sw_product
- Coluna nome da tabela samp_sw_publisher

Nota:
Os índices são necessários para instâncias anteriores a San Diego. A partir de San Diego, os dois índices são adicionados ao código da plataforma.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Recurso adicional

Como configuro o Tanium Service Graph Connector? artigo no site ServiceNow Community

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para Tanium

Configure trabalhos de importação programada para inserir dados de Tanium no seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.

Nota:
Se você tiver uma versão anterior do Conector do Service Graph para Tanium, não migre os dados do conector antigo. Você deve desinstalar a versão anterior e executar a nova integração.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre a configuração Conector do Service Graph para Tanium, consulte Como configuro o Tanium Service Graph Connector? artigo no site ServiceNow Community.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conector do Service Graph para Tanium** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Configure as credenciais de autenticação e a conexão HTTP.
   a. Na página do Service Graph Connector for Tanium, na seção Configurar a conexão e as credenciais, selecione a tarefa **Definir tipo de autenticação**.
      i. No campo **Valor**, habilite a autenticação de token ou a autenticação básica.
         - Para habilitar a autenticação de token, insira `token`.
         - Para habilitar a autenticação básica, insira `basic`.
      ii. Clique em **Atualizar**, depois em **Marcar como concluído**.
   b. Configurar credenciais de autenticaão por token/autenticação básica, configure suas credenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Selecione **Configurar**.

ii. No campo **Nome**, insira um nome para a autenticação.

Por exemplo, credenciais do Tanium.

- Para autenticação por token, no campo Chave de **API**, insira seu Tanium token.
- Para uma autenticação básica, no campo **Nome de usuário** e **senha**, insira Tanium seu nome de usuário e senha.

iii. Clique em **Atualizar**, depois em **Marcar como concluído**.

c. Na seção Configurar a conexão, configure as conexões.

i. Clique em **Configurar**.

ii. Atualize o campo **Host** com uma URL de base do Tanium ou um endereço IP.

Por exemplo, demojamfhost.com ou 127.0.0.1. Se você estiver usando uma instância de nuvem do Tanium, insira a API no final da URL de base, como demojamfhost-API.com.

iii. Se você estiver usando qualquer coisa diferente de https, então atualize o campo **Protocol**.

Nota:
Se a Tanium conexãp com o servidor exigir uma configuração MID Server, marque a caixa de seleção **Usar MID Server** e selecione o MID Server. Para obter mais informações sobre a Tanium API, confira a documentação do Tanium Developer .

iv. Clique em **Atualizar**, depois em **Marcar como concluído**.

d. Na seção Configurar a exibição, para criar uma exibição personalizada.

Nota:
A integração depende de uma exibição personalizada de Tanium.

i. Clique em **Configurar**.

ii. Em Tanium, navegue até **Módulos** > **Ativo**.

iii. No menu de navegação à esquerda, selecione **Exibições**.

iv. Caso ainda não tenha feito isso, crie a exibição da ServiceNow (reservada) selecionando **Criar Exibição** > **Criar exibição da ServiceNow**.

Nota:
Por padrão, a exibição do ServiceNow (reservada) não é editável.

v. Crie uma cópia da exibição para editá-la.

vi. Edite a cópia.

1. Adicione todos os campos do bucket **SIU Product Usage**.
2. Adicione **Ativo** ao campo **Visto pela última vez**.
3. Adicione **Adaptador de rede** ao campo **Model**.

vii. Salve a exibição.

viii. Na instância ServiceNow, selecione a exibição que você criou no menu suspenso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ix. Clique no botão **Definir exibição**.

x. Clique em **Marcar como concluído**.

e. Na seção de instruções de configuração do ADM, ignore as instruções, pois o mapeamento de dependência de aplicações não é compatível no momento.

f. Na seção Testar a conexão, teste a conexão selecionando **Configurar**.
Quando o teste for concluído, selecione **Marcar como concluído**.

O teste da conexão pode levar alguns minutos. A página é atualizada para mostrar os resultados do teste.

Nota:
A conexão será bem-sucedida se o **Status HTTP** for **200**. Se houver algo exibido nos campos **Código de Erro** e **Mensagem de erro**, isso significa que a conexão falhou e será necessário efetuar a solução de problemas.

4. Configurar o Tanium trabalho programado.

a. Na seção Configurar a importação programada, clique em **Configurar**.

b. Selecione a importação de dados programada que você deseja ativar.

c. No formulário, revise os campos conforme necessário.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Executar	Frequência de execução da importação. Defina este valor para a frequência com que você deseja extrair seus dados.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

d. Clique em **Executar Agora**.

e. Na seção da tarefa Configurar a importação programada, clique em **Marcar como concluído**.

5. Adicionar várias instâncias.

> **Nota:**
> Se você não precisar adicionar várias instâncias, poderá ignorar esta etapa.

a. Na barra lateral esquerda, selecione o ícone Adicionar várias instâncias ( ).

b. Na página Service Graph Connector for Tanium, na seção Adicionar vários ícones, selecione a tarefa **Atualizar acesso à fonte de dados**.

c. Na próxima página, na seção Atualizar acesso à fonte de dados, clique em **Configurar**.

d. Selecione a tabela Fonte de dados [sys_data_source].

e. Edite o registro selecionando **Global** no menu Escopo.

f. Na guia Acesso à aplicação, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Poder atualizar** e **Pode excluir**.

g. Salve o registro.

h. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Tanium**.

i. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

j. Repita essas etapas na seção Atualizar acesso à importação de dados programada com a tabela Importação de dados programada [Scheduled_data_set].

6. Limpe o cache da nova conexão.

a. Selecione a tarefa **Limpar cache para fonte de dados e conjunto de importação**, depois escolha **Configurar**.

b. Limpe o cache selecionando **Global** no menu Escopo.

c. Insira o script a seguir.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

    GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
    GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

    GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
    GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

d. Selecione **Executar script**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for Tanium**.

f. Clique em **Marcar como concluído**.

7. Adicione uma conexão de autenticação básica a outra instância do Tanium selecionando a tarefa **Adicionar outra conexão de autenticação básica**.

Nota:
Confirme se o escopo atual é **Service Graph Connector for Tanium**.

a. Na seção Adicionar outra conexão, selecione **Configurar**.

b. Criar ou editar uma conexão.

- Para criar uma nova conexão, selecione **Adicionar conexão**.
- Para editar uma conexão existente, selecione o botão **Editar**.

c. No formulário, preencha os campos ou edite conforme necessário.

Formulário Criar conexão

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome de exibição da conexão.
URL de Conexão	Nome do host de conexão do Tanium.
Nome de usuário	Nome de usuário para autenticação no Tanium.
Senha	Senha para autenticação no Tanium.

d. Adicione ou salve a conexão.

- Para adicionar uma nova conexão, selecione **Criar conexão**.
- Para salvar edições à conexão existente, selecione **Editar conexão**.

e. Navegue de volta à configuração orientada e clique em **Marcar como concluído**.

f. Repita essas etapas na seção Adicionar outra conexão de autenticação por token com as informações a seguir.

Formulário Criar conexão

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome de exibição da conexão.
Nome do host	Nome do host para Tanium.
Token	Nome do token para Tanium.

g. Se necessário, configure o MID Server para a conexão criada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

i. Na seção Configurar MID Servers, clique em **Configurar**.

ii. Selecione o nome da conexão criada.

iii. Clique na caixa de seleção **Usar MID Server**.

iv. Clique em **Atualizar**.

v. Ao terminar a tarefa, clique em **Marcar como concluído**

8. Configure os conjuntos das fontes de dados e importações de dados programadas para a nova conexão.

a. Na seção Configurar fontes de dados e Importações programadas, clique em **Configurar**.

b. No formulário, insira os valores a seguir.

Campo	valor
Alias de credencial e conexão	Selecione o alias de conexão criado na etapa anterior.
Exibição	Selecione a exibição Tanium que você deseja carregar.

c. Clique em **Gerar fonte de dados e importação programada** e clique em **Marcar como concluído**.

9. Configurar o Tanium trabalho programado.

a. Na seção Configurar as importações programadas, clique em **Configurar**.

b. Selecione a importação de dados programada que você deseja ativar.

c. No formulário, revise os campos conforme necessário.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.
Executar	Frequência de execução da importação. Defina este valor para a frequência com que você deseja extrair seus dados.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

d. Clique em **Executar Agora**.

e. Repita essas subetapas para cada uma das importações de dados programadas.

f. Na seção da tarefa Configurar a importação programada, clique em **Marcar como concluído**.

10. Na barra lateral à esquerda, clique no ícone avançado ( ). Em seguida, na seção Avançado, selecione a tarefa **Configurações avançadas**.

11. Definir as configurações avançadas.

a. Na seção Configurações avançadas, clique em **Configurar**.

b. Se você não quiser excluir o preenchimento do número de série, insira `false` no campo **Excluir o preenchimento do número de série**.

c. Clique em **Salvar**.

d. Feche a janela e clique em **Marcar como concluído**.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para Tanium

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de Tanium. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Os seguintes atributos da tabela Computer [cmdb_ci_computer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Número de série	serial_number
Classe	sys_class_name
Contagem de núcleos de CPU	cpu_core_count
Contagem de CPU	cpu_count
Velocidade da CPU (MHz)	cpu_speed

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Tipo de CPU	cpu_type
Domínio DNS	dns_domain
Endereço IP	ip_address
Fabricante da CPU	cpu_manufacturer
Nome da CPU	cpu_name
É virtual	virtual
Descoberta mais recente	last_discovered
Sistema operacional	os
Domínio do SO	os_domain
Service pack do SO	os_service_pack
Versão do SO	os_version
RAM (MB)	ram
ID do Modelo	model_id
Fabricante	fabricante

Relacionamentos criados para Computer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Computador [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Computador [cmdb_ci_computer]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Computador [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Disco [cmdb_ci_disk]
Computador [cmdb_ci_computer]	Contains::Contained by	Sistema de arquivos [cmdb_ci_file_system]

Os seguintes atributos da tabela Disk [cmdb_ci_disk] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Fabricante	fabricante
Nome	nome
Computador	computador
Número de série	serial_number
Interface do dispositivo	device_interface
Tipo de armazenamento	storage_type
ID do Modelo	model_id
ID do Dispositivo	device_id
Tamanho em bytes	size_bytes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Disk

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Disco [cmdb_ci_disk]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela File System [cmdb_ci_file_system] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Sistema de arquivos	file_system
Bytes de espaço livre	free_space_bytes
Rótulo	rótulo
Tipo de mídia	media_type
Ponto de montagem	mount_point
Tamanho em bytes	size_bytes
Computador	computador

Relacionamento criado para File System

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Sistema de arquivos [cmdb_ci_file_system]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nic	nic
Endereço IP	ip_address
Versão de IP	ip_version
Nome	nome

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Origem da descoberta	discovery_source
Máscara de rede	netmask
Fabricante do Mac	mac_manufacturer
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome
ID do Modelo	model_id
Habilitado para DHCP	dhcp_enabled

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Serial Number [cmdb_serial_number] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de Série	serial_number
Tipo de Número de Série	serial_number_type
Válido	válido

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Versão	versão
Fabricante	fabricante
Chave	chave
Nome	nome

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Instalado em	installed_on

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]

Os seguintes atributos da tabela Aplicação [cmdb_ci_appl] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Classe	sys_class_name
Nome	nome
Comando do processo em execução	running_process_command

Relação criada para Aplicação

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Aplicação [cmdb_ci_appl]	Runs on::Runs	Computador [cmdb_ci_computer]

Conector do Service Graph para VMware Workspace ONE UEM (1.6.0)

Use Conector do Service Graph para VMware Workspace ONE UEM para extrair dados de VMware Espaço de gestão de endpoints unificado (UEM) do ONE e inseri-los na sua instância de ServiceNow.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

A integração importa diferentes ativos de hardware para a aplicação ServiceNow® Configuration Management Database (CMDB).

Versões compatíveis

- Versões compatíveis:
  - VMware Espaço de UEM do ONE versão 2008
  - API Application Discovery Manager (ADM) versão 2
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Tokyo
  - Utah

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Vancouver
- Washington DC

Casos de uso

A seguir estão exemplos de como você pode usar o Conector do Service Graph para diferentes aplicações de ServiceNow:

- IT Operations Management (ITOM) Visibility
  - Inventário detalhado de hardware e aplicação para dispositivos móveis Android, Apple e Windows. O inventário pode ser usado com ou sem Gestão de ativos de software (SAM).
  - Acompanhament da conformidade de dispositivos móveis. Você pode criar seu próprio dispositivo (BYOD) ou usar dispositivos de propriedade da empresa.
- IT Service Management (ITSM)
  - Incidente, problema, mudança em itens de configuração descobertos (ICs).
  - Acompanhamento da propriedade e da atribuição de dispositivos móveis.

Configuração assistida

A configuração assistida do Conector do Service Graph para VMware Workspace ONE UEM fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar Configuração assistida.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre o monitoramento de integrações do Workspace ONE no Painel de integrações CMDB, confira Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados de Dispositivos e apps de VMware Espaço de UEM do ONE são mapeados e transformados nas definições da classe Item de Configuração (IC) de ServiceNow CMDB, usando o Mecanismo de Transformação Robusta (RTE). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente do VMware Workspace ONE UEM.

Os dados são carregados na tabela de preparação de aplicativos e dispositivos do SG-Workspace ONE UEM [sn_vmwoneuem_integ_devices_and_apps].

Os dados são inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Computador [cmdb_ci_computer]
- Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]
- Media Player [cmdb_ci_media_player]
- Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Impressora [cmdb_ci_printer]
- Instalação do software SAM [cmdb_sam_sw_install], se o plug-in com.snc.sams estiver instalado.
- Número de série [cmdb_serial_number]
- Instância de software [cmdb_software_instance], se o plug-in com.snc.sams não estiver instalado.
- Pacote de software [cmdb_ci_spkg], se o plug-in com.sns.sams não estiver instalado.

Nota:
Para exibir informações adicionais, como o proprietário do dispositivo, tipo de propriedade ou status de conformidade, você precisa alternar para a exibição do SG-Workspace ONE UEM. Esta exibição vai mostrar uma guia **Relacionada ao dispositivo do SG-Workspace ONE UEM** nas guias da lista relacionada com as informações adicionais.

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos ao extrair dados de VMware Espaço de gestão de endpoints unificado (UEM) do ONE, consulte Metas de classes do CMDB.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

Tópicos relacionados

Conectores do Service Graph disponíveis

Como configurar o Conector do Service Graph para VMware Workspace ONE UEM

Use Conector do Service Graph para VMware Workspace ONE UEM para extrair dados de dispositivos móveis e de computação de VMware Espaço de gestão de endpoints unificado (UEM) do ONE para a sua instância de ServiceNow.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar o Conector do Service Graph para VMware Workspace ONE UEM, você deve definir suas credenciais de autenticação OAuth (etapa 4), caso tenha essas credenciais. Se você não tiver essas credenciais, deverá configurar suas credenciais de autenticação básica (etapa 5). Não configure ambas as credenciais, OAuth e básica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do VMware Workspace do Conector do Service Graph** > **Configuração**.
2. Na página de Introdução, selecione **Introdução**.
3. Configurar suas credenciais de autenticação OAuth.
   Se você não tiver credenciais OAuth, pule esta etapa e configure as credenciais de autenticação básica na etapa 5.

   a. Na página do Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM, na seção Configurar a conexão, selecione a tarefa **Configurar credenciais de autenticação**.

   b. Na próxima página, na seção Configurar credenciais de autenticação, selecione **Configurar**.

   c. No formulário, preencha os campos a seguir.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
ID de cliente	ID do cliente do console do VMware Workspace ONE UEM.
Segredo do cliente	Segredo do cliente do console do VMware Workspace ONE UEM. **Nota:** Você pode clicar no ícone de cadeado ( ) para exibir o segredo do cliente.
URL de Token	A URL do token do console do VMware Workspace ONE UEM para que você possa buscar o token de acesso. **Nota:** Para obter mais informações sobre a URL do token, confira o artigo da base de conhecimento do VMware no site de documentação do VMware.

Para obter mais informações sobre como obter credenciais OAuth, confira o site de documentação do VMware .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Revise os demais campos no formulário de registros de aplicações, conforme necessário.

Formulário de registros de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome do aplicativo OAuth.
Script do API da OAuth	Script usado para personalizar solicitações e respostas a um provedor OAuth externo.
URL de logotipo	URL do logotipo do aplicativo OAuth.
Tipo de concessão padrão	Tipo de Concessão Padrão usado para estabelecer o token OAuth.
Tempo de vida do token de atualização	Número de segundos pelo qual um token de atualização emitido será válido.
PKCE necessário	Opção para habilitar clientes públicos a solicitar o PKCE durante o fluxo de autorização.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Acessível de	Local de onde o OAuth pode ser acessado.
Ativo	Opção para ativar o aplicativo OAuth.
URL de Autorização	Endpoint do código de autorização do OAuth.
URL de revogação do token	Endpoint de acesso à autenticação da revogação do token OAuth.
URL de redirecionamento	O endpoint do aplicativo OAuth a receber o código de autorização.
Usar autenticação mútua	Opção de usar autenticação mútua para solicitações e revogações por token. Esta opção requer a especificação de um perfil de autenticação mútua.
Enviar Credenciais	Opção de habilitar o Cliente OAuth para preencher as credenciais do cliente na solicitação.
Comentários	Comentários sobre o aplicativo OAuth.

e. Clique em **Atualizar** se necessário.

f. Na seção da tarefa Configurar credenciais de autenticação, clique em **Marcar como concluído**.

4. Configurar suas credenciais de autenticação básica.
Se as credenciais OAuth tiverem sido configuradas na etapa 4, pule esta etapa.

a. Na barra lateral esquerda, clique no ícone Configurar a conexão de autenticação básica ( ) e selecione a tarefa **Selecionar tipo de autenticação**.

b. Na página seguinte, na seção Definir tipo de autenticação, clique em **Configurar**.

c. Atualize o campo **Valor** para `basic`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Na seção Definir tipo de autenticação, selecione **Marcar como concluído**.

e. Na seção Configurar credenciais de autenticação, clique em **Configurar** e faça o seguinte:

i. No campo **Nome**, insira um nome para a autenticação. Por exemplo, credenciais básicas do VMware Workspace ONE UEM.

ii. No campo **Nome de usuário** , insira seu nome de usuário do VMware Workspace ONE UEM.

iii. No campo **Senha**, insira sua senha do VMware Workspace ONE UEM.

iv. Clique em **Atualizar**.

f. Na seção Configurar chave de API, clique em **Configurar**, no campo **Chave de API**, insira o seu código de locatário do VMware Workspace ONE UEM e, em seguida, clique em **Atualizar**.

5. Configure a conexão HTTP.

a. Na seção da tarefa Configurar conexão HTTP, clique em **Configurar**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conexão HTTP

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão.
Usar MID Server	MID Server que envia esta conexão HTTP. O uso de um MID Server não é compatível com a autenticação mútua.
Host	Valor de host de destino usado pela conexão. A URL de conexão preencherá automaticamente o nome do host. **Nota:** Atualize o campo **Host** com uma URL de base do VMware Workspace ONE UEM. Por exemplo, as4855.awmdm.com.
Credencial	Valor de credencial usado por esta conexão.
Alias de conexão	Valor de conexão usado para se referir à conexão.
Construtor de URL	Construtor de URL usado para criar a URL da conexão.
URL de Conexão	URL da conexão. Você pode inserir manualmente sua URL de conexão ou usar o construtor de URL para criar a cadeia de conexão.
Autenticação mútua	Opcional para ativar a autenticação mútua.
Protocolo	Protocolo subjacente usado pela conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Atualize o campo **Protocolo** se não estiver usando `https`.
Ativo	Opção para ativar a conexão HTTP.
Domínio	Domínio que contém a conexão.
Substituir porta padrão	Porta de valor de destino usada pela conexão.
Caminho base	Caminho base para conexão HTTP(s). **Nota:** Você não precisa atualizar este campo.

Nota: A conexão HTTP será pré-configurada para usar as credenciais de autenticação configuradas durante a tarefa de configuração anterior.

c. Clique em **Atualizar** se necessário.

d. Na seção da tarefa Configurar conexão HTTP, clique em **Marcar como concluído**.

6. Valide as fontes de dados.

a. Na seção da tarefa Validar fontes de dados, clique em **Configurar**.

b. Revise os campos no formulário da fonte de dados, que são definidos automaticamente.

Formulário de fontes de dados

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo desta fonte de dados.
Rótulo da tabela de conjunto de importação	Especifique a tabela do conjunto de importação que é produzida por esta fonte de dados.
Nome da tabela de conjunto de importação	Nome da tabela que será criada para esta fonte de dados.
Tipo	Tipo de armazenamento de dados dos dados a serem importados.
Dados em uma única coluna	Dados em uma só coluna.
Usar importação em lote	Opção de usar a inserção de lote na tabela de conjuntos de importação.
Aplicação	Aplicação que contém este registro.
Ação de Fluxo de Dados	A ação de Fluxo de Dados que fornece fluxo de objetos complexos para carregar dados.
Carregador de Dados	Script que carrega dados na tabela de conjuntos de importação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Testar a conexão clicando no link relacionado **Testar carga de 20 registros**.
Testar a conexão leva alguns minutos e, em seguida, a página é atualizada para mostrar os resultados do teste. A conexão será bem-sucedida se o **Status HTTP** for **200**. Se houver um **Código de Erro** e uma **Mensagem de erro**, isso significa que a conexão falhou e será necessário efetuar a solução de problemas.

> **Nota:**
> Não clique em **Carregar todos os registros** durante essa configuração.

d. Na barra lateral de Ajuda, clique em **Voltar à Configuração assistida**.

e. Na seção da tarefa Validar fontes de dados, clique em **Marcar como concluído**.

7. Opcional: Definir configurações adicionais.

a. Na barra lateral esquerda, clique no ícone Definir configurações adicionais ( ).

b. Na págian do Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM, na seção Definir configurações adicionais, selecione a tarefa **Configurar regras de detecção de duplicatas**.

c. Na seção Configurar regras de detecção de duplicatas, clique em **Configurar**.

d. No formulário Regras de Linha Duplicada do CMDB, atualize o valor da coluna Ativo para **true** a fim de ativar a regra de detecção de duplicatas.

> **Nota:**
> Para remover os campos da avaliação, adicione os nomes dos campos separados por vírgula em uma lista separada na coluna Ignorar campos.

e. Na barra lateral de Ajuda, selecione **Marcar como concluído**.

f. Na seção Definir importação de software, clique em **Configurar**.

g. No campo **Valor**, insira `false` para importar os dados do software e feche a janela.

h. Na seção Importar software não gerenciado, clique em **Configurar**.

i. No campo **Valor**, insira `false` para incluir software não gerenciado e feche a janela.

j. Na seção Importar aplicativos com status, clique em **Configurar**.

k. Adicione o status das aplicações que você deseja importar, atualizando o campo **Valor**.
Por padrão, o conector importa aplicações rotuladas como Instalada, Remoção pendente e Desconhecida.

Valores de status das aplicações

Status	valor
Instalação pendente	1
Instalada	2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status	valor
Remoção pendente	3
Removido	4
Desconhecido	5

l. Feche a janela e clique em **Marcar como concluído**.

8. Configurar os trabalhos de importação programados.

a. Na barra lateral esquerda, clique no botão **Configurar trabalhos de importação programada**.

b. Na página do Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM, na seção Configurar trabalhos de importação programada, selecione a tarefa **Configurar o trabalho programado**.

c. Na seção da tarefa Configurar o trabalho programado, clique em **Configurar**.

d. Selecione o nome da importação programada que você deseja executar.

e. Revise os campos preenchidos previamente no formulário de Importação de dados programados.

Formulário de importação de dados programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado.
Fonte de dados	Registro de fonte de dados que define os dados a serem importados.
Executar como	Opção para executar o trabalho programado com as credenciais do usuário especificado.
Ativo	Opção de ativar o trabalho programado. Selecione esta opção.
Importação simultânea	Função que carrega os dados de vários Import Sets. A função processa e transforma os dados simultaneamente.
Método de Partição	Método de partição referente ao conjunto de importação simultânea.
Tamanho da Partição	Tamanho do conjunto de importação para programação antecipada.
Executar script de pré-importação	Opção para especificar um script a ser executado antes que a importação seja realizada.
Executar script de pós-importação	Opção para especificar um script a ser executado depois que a importação for realizada.
Aplicação	Aplicação que contém este trabalho programado.
Executar	Frequência de execução da importação.
Condicional	Condições sob as quais este trabalho é executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Clique em **Executar agora** e repita a tarefa **Configurar o trabalho programado** e essas subetapas para as demais importações, se necessário.

g. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

Criar suporte a várias instâncias do VMware Espaço de gestão de endpoints unificado (UEM) do ONE

Se você precisar se conectar a várias instâncias do VMware Espaço de gestão de endpoints unificado (UEM) do ONE, crie várias conexões e importações programadas para importar dados de vários servidores de dados.

Antes de Iniciar

Verifique se você está no escopo da aplicação Conector do Service Graph para VMware Workspace ONE UEM.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Espaço do VMware Workspace do Conector do Service Graph** > **Configuração**.
2. Na barra lateral esquerda, clique no ícone **Criar outra conexão OAuth** ícone .
3. Na página do Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM, na seção Criar outra conexão, selecione a tarefa **Atualizar acesso à importação de dados programada** e faça o seguinte:
   a. Na seção da tarefa Atualizar acesso à Importação de dados programada, selecione **Configurar**.
   b. Selecione a tabela Importação de dados programada [Scheduled_import_set].
   c. Para editar o registro, selecione **Global** no menu Escopo.
   d. Na guia **Acesso à aplicação**, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.
   e. Salve o registro.
   f. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for VMWare Workspace ONE UEM**.
   g. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.
4. Na página do Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM, na seção Criar outra conexão, selecione a tarefa **Atualizar acesso à fonte de dados** e faça o seguinte:
   a. Na seção da tarefa Atualizar acesso à Importação de dados programada, selecione **Configurar**.
   b. Selecione a tabela Fonte de dados [sys_data_source].
   c. Para editar o registro, selecione **Global** no menu Escopo.
   d. Na guia **Acesso à aplicação**, marque as caixas de seleção **Pode criar**, **Pode atualizar** e **Pode excluir**.
   e. Salve o registro.
   f. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for VMWare Workspace ONE UEM**.
   g. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na página do Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM, na seção Criar outra conexão OAuth, selecione a tarefa **Limpar cache para fonte de dados e conjunto de importação** e faça o seguinte:

   a. Para limpe o cache, selecione **Global** no menu Escopo.

   b. Em Limpar cache para fonte de dados e conjunto de importação, selecione **Configurar**.

   c. Insira o script a seguir.

```
GlideTableManager.invalidateTable("sys_data_source");
GlideCacheManager.flushTable("sys_data_source");

GlideTableManager.invalidateTable("scheduled_import_set");
GlideCacheManager.flushTable("scheduled_import_set");

GlideTableManager.invalidateTable("sys_db_object");
GlideCacheManager.flushTable("sys_db_object");
```

   d. Selecione **Executar script**.

   e. No menu Escopo, selecione **Service Graph Connector for VMWare Workspace ONE UEM**.

   f. Clique em **Marcar como concluído**.

6. Na página do Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM, na seção Criar outra conexão OAuth, faça o seguinte:

   Nota:
   Você precisa das seguintes informações do seu administrador do VMware Espaço de UEM do ONE:
   - ID de cliente
   - Segredo do Cliente
   - URL de Token
   - URL de Conexão

   Para obter mais informações sobre como obter credenciais OAuth, confira a documentação do VMware no site de documentação do VMware. Para obter mais informações sobre a URL do token, confira a Documentação da URL do token de acesso do Workspace ONE no site de documentação do VMware.

   a. Em Criar ou editar conexão, selecione **Configurar**.

   b. Faça um dos seguintes:
   - Para criar uma nova conexão, selecione **Adicionar conexão**.
   - Para editar uma conexão existente, selecione o botão **Editar**.

   c. No formulário, preencha os campos ou edite conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conexão

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome de exibição da conexão.
URL de Conexão	URL da nova conexão.
Usar MID Server	Opção para selecionar um MID Server que envia esta conexão. O uso de um MID Server não é compatível com a autenticação mútua.
MID Server	MID Server para a conexão.
Nome da entidade OAuth	Nome de exibição da Entidade OAuth.
ID do cliente OAuth	ID de cliente do provedor.
Segredo do cliente OAuth	Segredo de cliente do provedor.
URL do token Oauth	URL de retorno de chamada do provedor.

d. Faça um dos seguintes:

- Para criar a nova conexão, selecione **Criar e obter tokens OAuth**.
- Para salvar edições à conexão existente, selecione **Editar e obter token OAuth**.

e. Ao terminar, selecione **Marcar como concluído**.

7. Na página do Service Graph Connector for VMware Workspace ONE UEM, na seção Criar outra conexão OAuth, selecione a tarefa **Criar fontes de dados e importações de dados programadas** e faça o seguinte:

a. Na seção Criar fontes de dados e Importações de dados programadas, selecione **Configurar**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário do SG-Workspace ONE UEM para Criar fonte de dados e importação programada

Campo	Descrição
Prefixo do nome da importação e fonte de dados programada	Conteúdo desse campo que será anexado ao nome da Importação de dados programada.
Alias de credencial e conexão	Alias de Conexão e Credenciais da importação. Selecione o alias de conexão criado na etapa anterior.
Executar importações programadas como usuário	Usuário que executará a importação de dados programada.

c. Na barra de tarefas de Ajuda, clique em **Marcar como concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classes da CMDB que são alvo em Conector do Service Graph para VMware Workspace ONE UEM

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de VMware Espaço de gestão de endpoints unificado (UEM) do ONE. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Os seguintes atributos da tabela Computer [cmdb_ci_computer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Número de série	serial_number
É virtual	virtual
Descoberta mais recente	last_discovered
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version
RAM (MB)	ram
Atribuído a	assigned_to
ID do Modelo	model_id
Fabricante	manufacturer

Os seguintes atributos da tabela Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome
Número de série	serial_number
IMEI	imei
Descoberta mais recente	last_discovered
Sistema operacional	os
Versão do SO	os_version
Número de telefone	phone_number
RAM (MB)	ram
Acesso ao root	root_access
Fabricante	manufacturer
ID do Modelo	model_id
Transportadora	carrier
Atribuído a	assigned_to

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes atributos da tabela Hardware [cmdb_ci_hardware] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Descoberta mais recente	last_discovered

Relacionamento criado para Hardware

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Owns::Owned by	Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referência	Relacionado ao dispositivo SG-Workspace ONE UEM [sn_vmwoneuem_integ_device_related]
Hardware [cmdb_ci_hardware]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Os seguintes atributos da tabela Endereço IP [cmdb_ci_ip_address] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Nic	nic
Endereço IP	ip_address
Versão de IP	ip_version

Relacionamento criado para Endereço IP

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Endereço IP [cmdb_ci_ip_address]	Referência	Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]

Os seguintes atributos da tabela Chave/Valor [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
valor	valor

Os seguintes atributos da tabela Media Player [cmdb_ci_media_player] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de série	serial_number
Fabricante	manufacturer
ID do Modelo	model_id
Endereço MAC	mac_address
Atribuído a	assigned_to
Descoberta mais recente	last_discovered

Os seguintes atributos da tabela Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Item de configuração	cmdb_ci
Endereço MAC	mac_address
Descoberta mais recente	last_discovered

Relacionamento criado para o adaptador de rede

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Adaptador de rede [cmdb_ci_network_adapter]	Referência	Hardware [cmdb_ci_hardware]

Os seguintes atributos da tabela Printer [cmdb_ci_printer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Atribuído a	assigned_to
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome
Descoberta mais recente	last_discovered
Fabricante	manufacturer
ID do Modelo	model_id
Número de série	número de série

Os seguintes atributos da tabela Serial Number [cmdb_serial_number] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de Série	serial_number
Tipo de Número de Série	serial_number_type

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Válido	válido

Relacionamentos criados para Serial Number

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Computador [cmdb_ci_computer]
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Handheld Computing Device [cmdb_ci_handheld_computing]
Serial Number [cmdb_serial_number]	Referência	Impressora [cmdb_ci_printer]
Serial Number [cmdb_serial_number]	Referência	Media Player [cmdb_ci_media_player]

Os seguintes atributos da tabela SG-Workspace ONE UEM Device Related [sn_vmwoneuem_integ_device_related] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do Dispositivo	device_id
Estado do dispositivo de conformidade	compliance_state
Propriedade do dispositivo	device_ownership
E-mail do Usuário	user_email
Nome de usuário	user_name

Os seguintes atributos da tabela Software [cmdb_ci_spkg] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
Nome	nome
Versão	versão

Relacionamento criado para Software

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software [cmdb_ci_spkg]	Referência	Software Instance [cmdb_software_instance]

Os seguintes atributos da tabela Software Instance [cmdb_software_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Instalado em	installed_on

Relacionamento criado para Software Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Software Instance [cmdb_software_instance]	Referência	Hardware [cmdb_ci_hardware]

[store-future: BEGIN review]

Conector do Service Graph para Wiz

Use o Conector do Service Graph para Wiz para ingerir dados do CMDB de projetos na plataforma Wiz usando as REST APIs.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Versões compatíveis

- Versão doWiz : testado pela última vez em 22 de janeiro de 2024
- Versões ServiceNow compatíveis:
  - Utah
  - Vancouver
  - Washington DC

Casos de uso

Você pode usar o Conector do Service Graph para Wiz para ter visibilidade sobre identidades, relacionamentos e estados de recursos de nuvem em tempo real.

Guided Setup

A configuração orientada do Conector do Service Graph para Wiz fornece uma sequência organizada de tarefas para configurar a integração na sua instância. Para acessar a configuração assistida, confira Configurar o Conector do Service Graph para Wiz.

Painel de integrações do CMDB

A aplicação da Store do Componentes comuns de integração para CMDB fornece um painel com uma visão central do status, dos resultados e dos erros de processamento de todas as integrações instaladas. Você pode ver as métricas de todas as execuções de integração. Você pode filtrar a exibição para uma integração CMDB específica, uma duração de tempo específica ou uma execução de integração específica. Para obter mais detalhes sobre como monitorar integrações do Wiz no CMDB Painel de integrações, consulte Como usar o CMDBPainel de Integrações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamento de dados

Os dados das fontes de dados do Wiz são mapeados e transformados nas definições da classe ServiceNow CMDB Item de configuração (IC) usando o RTE (Robust Transform Engine). Os dados são inseridos em ServiceNow CMDB usando o Mecanismo de Identificação e Reconciliação (IRE).

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente da aplicação Wiz.

Nota:
Para todas as aplicações de software descobertas que foram excluídas posteriormente, o Conector do Service Graph para Wiz exclui automaticamente os registros correspondentes em CMDB.

As tabelas a seguir listam as fontes de dados incluídas para um projeto Wiz e as tabelas de preparação correspondentes em que os dados importados são carregados.

Fontes de dados e tabelas de preparação para Wiz

Fonte de dados	Tabela de preparação
SG-Wiz-Organização	SG-Wiz-Organização [sn_wiz_integ_sg_wiz_organization]
Assinatura do SG-Wiz	SG-Wiz-Subscription [sn_wiz_integ_sg_wiz_subscription]
SG-Wiz-Datacenter	SG-Wiz-Datacenter [sn_wiz_integ_sg_wiz_datacenter]
Interface-de-Rede-SG-Wiz	SG-Wiz-Network-Interface [sn_wiz_integ_sg_wiz_network_interface]
SG-Wiz-Rede-Virtual	SG-Wiz-Virtual-Network [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_network]
SG-Wiz-Firewall	SG-Wiz-Firewall [sn_wiz_integ_sg_wiz_firewall]
SG-Wiz-Volume	SG-Wiz-Volume [sn_wiz_integ_sg_wiz_volume]
SG-Wiz-Máquina-Virtual	SG-Wiz-Virtual-Machine [sn_wiz_integ_sg_wiz_virtual_machine]

Os dados importados das tabelas de preparo são inseridos nas seguintes tabelas de destino:

- Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
- Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
- Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]
- Cluster de banco de dados em nuvem [cmdb_ci_cloud_db_cluster]
- Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]
- Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
- Interface de Rede de Gestão em Nuvem [cmdb_ci_nic]
- Rede em Nuvem [cmdb_ci_network]
- Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]
- Organizações em Nuvem [cmdb_ci_cloud_org]
- Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
- Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]
- Tabela DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]
- Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Image [cmdb_ci_os_template]

> **Nota:**
> Dados sem IDs de assinatura para imagens não são importados. Além disso, se o ID de assinatura de uma imagem estiver disponível, mas os detalhes específicos da assinatura não estiverem disponíveis no Wiz, os dados não serão importados pelo conector.

- Chave/Valor [cmdb_key_value]
- Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]
- Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]
- Número de série [cmdb_serial_number]
- Servidor [cmdb_ci_server]
- Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
- Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]
- Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]
- Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]
- Servidor Windows [cmdb_ci_win_server]

> **Nota:**
> Todos os rótulos associados a um recurso do Wiz são adicionados à tabela Valor da chave [cmdb_key_value] e as informações básicas sobre um recurso do Wiz são armazenadas na tabela Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes].

Depois que todas as fontes de dados são executadas, a classe Servidor [cmdb_ci_server] é atualizada com a entrada de classe e, com base na classe Windows ou Linux, os registros são criados nas classes Servidor Windows [cmdb_ci_win_server] e Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]. respectivamente.

Para obter mais informações sobre onde os dados são salvos ao extrair dados de um projeto do Wiz, consulte CMDB classes de destino no Conector do Service Graph para Wiz.

Você pode usar o app IntegrationHub ETL para visualizar os mapas dos dados. Consulte IntegrationHub ETL (3.2) para obter mais informações.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configurar o Conector do Service Graph para Wiz

Configure trabalhos de importação programada para extrair dados de um projeto do Wiz em seu CMDB.

Antes de Iniciar

Para usar este Conector do Service Graph, você precisa de uma assinatura para uma Unidade de Assinatura baseada na aplicação Visibility IT Operations Management (ITOM) ou na aplicação Discovery ITOM. Conforme definido na seção "Tipos de recursos de TI gerenciados" em Visão geral da unidade de assinatura da ServiceNow para sua assinatura, para recursos de TI gerenciados que são criados ou modificados no CMDB por este Conector do Service Graph, mas que ainda não são gerenciados pela Visibilidade do ITOM ou Descoberta do ITOM, esses recursos aumentarão o consumo da Unidade de assinatura dessa aplicação. Analise o consumo atual da unidade de assinatura no ITOM Visibility ou no ITOM Discovery para garantir a capacidade disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependências e requisitos:

- A aplicação da Store Integration Commons for CMDB, que é instalado automaticamente.
- A aplicação da Store Aplicação da Store de CMDB CI Class Models, que é instalada automaticamente.
- O plug-in do ITOM Discovery License (com.snc.itom.discovery.license). Você deve ativar este plug-in.
- Plug-in de licenciamento do ITOM (com.snc.itom.license). Para obter mais informações, consulte Solicitação do Discovery .
- O plug-in Datastream Action (com.glide.hub.action_type.datastream), que é instalado automaticamente.
- Observability Commons for CMDB (sn_observability), que só é necessário para ingestão de eventos. Este app deve ser instalado antes de instalar o conector para que a Gestão de Eventos funcione. Para obter mais informações, confira Observability Commons for CMDB em ServiceNow Store.

Você deve obter as credenciais de OAuth associadas à conta de serviço do Wiz e anotar os seguintes detalhes:

- ID de cliente
- Segredo do Cliente

Nota:
Para criar uma conta de serviço, você deve estar conectado como um usuário Wiz com permissão de Gravação (W) em contas de serviço. As funções com escopo de projeto podem criar contas de serviço somente em seus próprios projetos.

Você deve ter as seguintes permissões para a conta de serviço do Wiz :

- ler:todos
- leitura:recursos

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Certifique-se de que o escopo da aplicação esteja definido como a aplicação Conector do Service Graph para Wiz usando o seletor de aplicações.
   Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
2. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Assistente** > **Configuração**.
3. Na página do Service Graph Connector for Wiz, selecione **Continuar**.
4. Configure a conexão para enviar solicitações à aplicação Wiz.
   a. Na seção Configurar a conexão e as credenciais da página do Conector do Service Graph para Wiz, selecione **Configurar**.
   b. Configurar a conexão.
      i. Selecione a tarefa Configurar a conexão e clique **em Clique aqui**.
      ii. Na página Conexões do Flow Designer que é aberta em uma nova guia do navegador, selecione **Editar** para a conexão do **SG-Wiz** que está disponível por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. No formulário, preencha os campos.

Editar formulário de conexão

Campo	Descrição
Nome da Conexão	Nome para identificar o registro da conexão com exclusividade. Por exemplo, `SG-Wiz`. Não modifique o nome do alias de conexão padrão `SG-Wiz`.
URL de conexão	URL base para se conectar à sua aplicação Wiz. **Nota:** Com base na região da sua aplicação Wiz, insira o URL de conexão no seguinte formato: `https://api.<region>.app.wiz.io` Onde<region> é a região onde o *locatário do Wiz* está localizado. Por exemplo, us1, us2, eu1 ou eu2.
ID de cliente	ID de cliente da aplicação Wiz conforme descrito em Antes de começar.
Segredo do Cliente	Segredo do cliente da aplicação Wiz conforme descrito em Antes de começar.
URL do token Oauth	URL de geração de token. Este campo é definido automaticamente como `https://auth.app.wiz.io/oauth/token`.

iv. Selecione **Editar e obter token OAuth**.

v. Retorne à guia da página de configuração orientada fechando a guia do navegador do Flow Designer.

vi. Defina a tarefa Configurar a conexão como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

c. Configure as propriedades de conexão.

i. Selecione a tarefa Adicionar propriedades de configuração.

ii. Na página Conexões do Service Graph, revise e modifique os detalhes da propriedade selecionando uma propriedade na coluna **Propriedade** na lista relacionada Propriedades da conexão do Service Graph.

Você pode configurar as seguintes propriedades:

Projetos

Uma lista de IDs de projeto separados por vírgulas para os quais os recursos serão extraídos.

Projetos excluídos

Uma lista de IDs de projeto separados por vírgulas para os quais os recursos são excluídos somente quando a propriedade **Projetos** não está definida. Nesse caso, todos os recursos, exceto os projetos especificados, são importados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iii. Selecione **Atualizar** na página Propriedades de conexão do Service Graph.

iv. Defina a tarefa Adicionar propriedades de conexão como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

d. Teste a conexão da API do Wiz para importar dados da aplicação Wiz.

i. Selecione a tarefa Testar a conexão.

ii. Teste a conexão selecionando o link relacionado **Testar conexão**.

O teste da conexão pode levar alguns minutos. A página é atualizada para mostrar os resultados do teste.

iii. Quando o campo **Status** estiver definido como **Êxito**, selecione **Atualizar** para fechar a caixa de diálogo Testar a conexão e retornar à página de configuração assistida.

Se algum dos testes apresentar algum erro, siga as sugestões de correção.

iv. Defina a tarefa Testar a conexão como concluída selecionando **Marcar como concluída**.

e. Configure os trabalhos programados para importar dados da aplicação Wiz.

i. Para a tarefa Configurar os trabalhos programados, selecione **Configurar**.

ii. Selecione o trabalho programado que você deseja ativar.

iii. No formulário Importação Programada de Dados, verifique os valores de campos do trabalho programado.

Para obter mais informações, consulte Schedule a data import .

iv. Selecione **Executar agora**.

v. Repita as etapas de 4.e.ii a 4.e.iv para cada trabalho programado para importação de dados.

vi. Defina a tarefa Configurar os trabalhos programados como concluídos selecionando **Marcar como concluído** na configuração orientada.

[End]

[store-future: BEGIN review]

CMDB classes de destino no Conector do Service Graph para Wiz

Ao concluir a configuração orientada, você pode configurar a integração para extrair dados periodicamente de um projeto do Wiz. Os dados são salvos em tabelas que se estendem da tabela Item de configuração [cmdb_ci].

Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]

Os seguintes atributos da tabela AWS Datacenter [cmdb_ci_aws_datacenter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Região	região

Relacionamentos criados para AWS Datacenter

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]

Os seguintes atributos da tabela Azure Datacenter [cmdb_ci_azure_datacenter] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Região	região

Relacionamentos criados para Azure Datacenter

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Contains::Contained by	Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]
Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]

Os seguintes atributos da tabela Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status
Tipo	tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Cloud DataBase

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Hospedado em: hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Cloud DataBase [cmdb_ci_cloud_database]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cluster de banco de dados em nuvem [cmdb_ci_cloud_db_cluster]

Os seguintes atributos da tabela Cloud DataBase Cluster [cmdb_ci_cloud_db_cluster] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do cluster	cluster_id
Nome	nome
Tipo de cluster	cluster_type
Status de instalação	install_status
Fornecedor	fornecedor

Relacionamentos criados para Cloud DataBase Cluster

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cluster de banco de dados em nuvem [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cluster de banco de dados em nuvem [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Cluster de banco de dados em nuvem [cmdb_ci_cloud_db_cluster]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
CodeSha256	codesha256

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status de instalação	install_status
Idioma	idioma

Relacionamentos criados para Cloud Function

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud Function [cmdb_ci_cloud_function]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Função em Nuvem [cmdb_ci_cloud_function]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para Cloud Load Balancer

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Endereço MAC	mac_address
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para Cloud Mgmt Network Interface

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Hospedado em: hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Referência	Valor chave [cmdb_key_value]
Cloud Mgmt Network Interface [cmdb_ci_nic]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Cloud Network [cmdb_ci_network]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Network [cmdb_ci_network] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Cidr	cidr
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para Cloud Network

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Hospedado em: hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Cloud Network

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Network [cmdb_ci_network]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Object Storage [cmdb_ci_cloud_object_storage] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Provedor de Nuvem	cloud_provider
Status de instalação	install_status
Nome do serviço	service_name

Relacionamentos criados para Cloud Object Storage

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Object Storage [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Armazenamento de Objetos em Nuvem [cmdb_ci_cloud_object_storage]	Referência	Valor de chave [cmdb_key_valu

Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamento criado para Cloud Organizations

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]	Contains::Contained by	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Cloud Organizations [cmdb_ci_cloud_org]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Os seguintes atributos da tabela Cloud Service Account [cmdb_ci_cloud_service_account] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
Tipo de datacenter	datacenter_type
Conta primária	parent_account
ID da Conta	account_id
ID do objeto	object_id
É a conta principal	is_master_account
ID da Organização	organization_id

Relacionamentos criados para Conta de serviço em nuvem

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referência	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]
Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]
Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]

Os seguintes atributos da tabela Compute Security Group [cmdb_ci_compute_security_group] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status
Região	região

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relações criadas para Compute Security Group

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Hospedado em: hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Grupo de segurança de computador [cmdb_ci_compute_security_group]	Referência	Valor de chave [cmdb_key_valu

Tabela DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]

Os seguintes atributos da tabela DynamoDB Table [cmdb_ci_dynamodb_table] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status

Relacionamentos criados para a tabela DynamoDB

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Tabela DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Tabela DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Tabela DynamoDB [cmdb_ci_dynamodb_table]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]

Os seguintes atributos na tabela do Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Região	region

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos criados para Google Datacenter

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]	Contains::Contained by	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]	Hosted on::Hosts	Conta de serviço em nuvem [cmdb_ci_cloud_service_account]

Image [cmdb_ci_os_template]

Os seguintes atributos da tabela Image [cmdb_ci_os_template] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status

Relacionamento criado para Image

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Image [cmdb_ci_os_template]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Hospedado em: hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Image [cmdb_ci_os_template]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Nota:
Dados sem IDs de assinatura para imagens não são importados. Além disso, se o ID de assinatura de uma imagem estiver disponível, mas os detalhes específicos da assinatura não estiverem disponíveis no Wiz, os dados não serão importados pelo conector.

Chave/Valor [cmdb_key_value]

Os seguintes atributos da tabela Chave/Valor [cmdb_key_value] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Chave	chave
valor	valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]

Os atributos a seguir na tabela Linux Server [cmdb_ci_linux_server] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Número de série	serial_number
Contagem de CPU	cpu_count
Status de instalação	install_status
É virtual	virtual
Sistema operacional	os

Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]

Os seguintes atributos da tabela Resource Group [cmdb_ci_resource_group] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Status de instalação	install_status

Relações criadas para Resource Group

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Cloud Load Balancer [cmdb_ci_cloud_load_balancer]
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Contains::Contained by	Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Grupo de recursos [cmdb_ci_resource_group]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Número de série [cmdb_serial_number]

Os seguintes atributos da tabela Serial Number [cmdb_serial_number] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Número de Série	serial_number

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Tipo de Número de Série	serial_number_type
Válido	válido

Relacionamentos criados para Serial Number

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Servidor [cmdb_ci_server]
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Servidor Windows [cmdb_ci_win_server]
Número de série [cmdb_serial_number]	Referência	Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]

Servidor [cmdb_ci_server]

Os seguintes atributos da tabela Servidor [cmdb_ci_server] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Número de série	serial_number
Contagem de CPU	cpu_count
Status de instalação	install_status
É virtual	virtual
Sistema operacional	os

Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]

Os seguintes atributos da tabela SG-Wiz Extension Attributes [sn_wiz_integ_extension_attributes] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do projeto	project_id

Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]

Os seguintes atributos da tabela Storage Volume [cmdb_ci_storage_volume] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id
ID de volume	volume_id

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Status de instalação	install_status
Nome	nome
Tamanho	tamanho
Tamanho em bytes	size_bytes
Tipo de armazenamento	storage_type

Relacionamento criado para Storage Volume

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes]
Volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_volume]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]

Os seguintes atributos da tabela Storage Volume Snapshot [cmdb_ci_storage_vol_snapshot] são preenchidos pelos dados coletados:

Rótulo do atributo	Nome de atributo
ID do objeto	object_id

Relacionamentos criados para Snapshot de volume de armazenamento

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hospedado em: hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Snapshot do volume de armazenamento [cmdb_ci_storage_vol_snapshot]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]

Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]

Os seguintes atributos da tabela Virtual Machine Instance [cmdb_ci_vm_instance] são preenchidos pelos dados coletados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
CPUs	cpus
Discos	discos
Status de instalação	install_status
Memória (MB)	memória
ID de Instância de VM	vm_inst_id

Relacionamentos criados para Virtual Machine Instance

Classe primária	Tipo de relacionamento	Classe secundária
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Servidor Linux [cmdb_ci_linux_server]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Datacenter da AWS [cmdb_ci_aws_datacenter]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Hospedado em: hosts	Datacenter do Azure [cmdb_ci_azure_datacenter]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Servidor Windows [cmdb_ci_win_server]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Hosted on::Hosts	Google Datacenter [cmdb_ci_google_datacenter]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Virtualized by::Virtualizes	Servidor [cmdb_ci_server]
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Referência	Atributos de extensão do SG-Wiz [sn_wiz_integ_extension_attributes
Instâncias de máquina virtual [cmdb_ci_vm_instance]	Referência	Chave/Valor [cmdb_key_value]

Servidor Windows [cmdb_ci_win_server]

Os atributos a seguir na tabela Windows Server [cmdb_ci_win_server] são preenchidos pelos dados coletados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Nome	nome
ID do objeto	object_id
Número de série	serial_number
Contagem de CPU	cpu_count
Status de instalação	install_status
É virtual	virtual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo do atributo	Nome de atributo
Sistema operacional	os

[End]

[store-future: BEGIN review]

Como acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para Wiz

É possível acessar os detalhes de conexão do Conector do Service Graph para Wiz em uma única exibição usando a estrutura de conexão comum incluída na aplicação da Store Componentes comuns de integração para CMDB (sn_cmdb_int_util).

Com a estrutura de conexão comum, você pode acessar todas as conexões usadas pelo Conector do Service Graph para Wiz. Os detalhes da conexão incluem o alias de conexão, as propriedades da conexão, as fontes de dados e as importações de dados programadas associadas a uma conexão. Você também pode testar a conexão. Para obter mais informações, consulte Como acessar os detalhes da conexão do Conectores do Service Graph.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Acessar os detalhes de uma conexão do Wiz

Acesse os detalhes de uma conexão Wiz configurada para o Conector do Service Graph para Wiz.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Graph Connectors** > **Assistente** > **Conexões**.
2. Na coluna **Nome** da lista Conexões do Service Graph, selecione uma conexão.
3. Na página de detalhes, exiba os detalhes da conexão, como o nome e o alias da conexão.
4. Selecione uma lista relacionada para exibir mais detalhes da conexão.
5. **Opcional:** Selecione o link relacionado **Testar conexão** para testar a conexão.

[End]

Conversational Interfaces

Permite que os usuários usem o ServiceNow® Interfaces conversacionais para interagir com atendentes, agentes virtuais ou ambos. Essas interfaces fornecem ferramentas para criar e gerenciar experiências de conversa ideais para os usuários, nos canais de bate-papo que eles preferem.

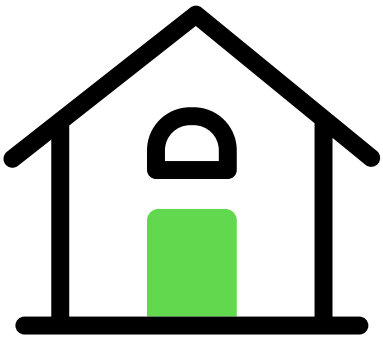
Para começar a usar Interfaces conversacionais

Selecione um bloco para começar a usar produtos e ferramentas Interfaces conversacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Console de Interfaces conversacionais



Use o Console do Conversational Interfaces para instalar e configurar ferramentas de conversa.

Virtual Agent

Aumente o atendimento ao cliente com um agente virtual que lida com problemas comuns de suporte usando conversas pré-criadas e fluxos de trabalho automatizados.

Now Assist em Virtual Agent

Use habilidades de IA generativa para aprimorar a experiência do solicitante em Virtual Agent.

Bate-papo do agente

Forneça aos seus agentes um espaço com recursos de produtividade internos para interagir com os clientes.

Barra lateral

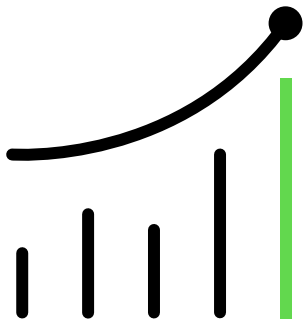
Forneça aos seus agentes uma maneira de colaborar com outras pessoas ao trabalhar em um registro baseado em tarefa ou interação.

Ferramenta de diagnóstico de interfaces de conversação

Diagnostique problemas com conversas de baixo desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Painel de análise de conversação  Melhore e refine as interações Virtual Agent usando informações detalhadas sobre dados de conversa.	

Recursos adicionais

- Advanced Work Assignment
- Conversational Interfaces Academy
- Fórum da comunidade de bate-papo do agente, roteamento e barra lateral
- Fórum da comunidade do Virtual Agent e NLU

Console do Conversational Interfaces

Explore, implemente e mantenha seu Interfaces conversacionais usando uma página inicial ou a experiência do console. Todas as definições e configurações necessárias para definir e iniciar suas interfaces, como o Virtual Agent e Bate-papo do agente, estão agregadas no console do ServiceNow® Interfaces conversacionais.

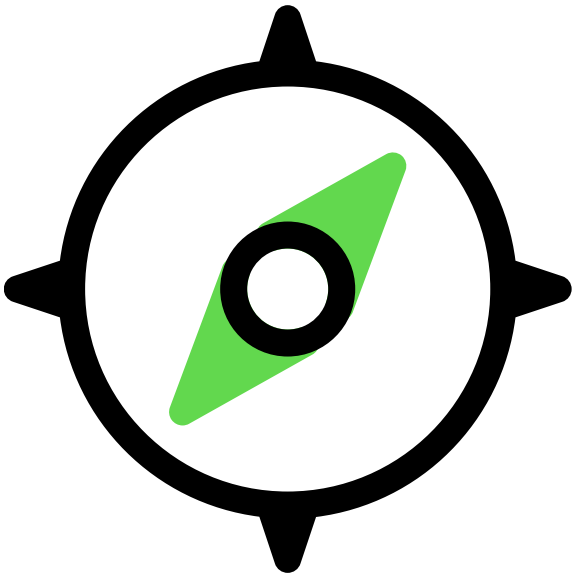
Para obter uma introdução ao console do Interfaces conversacionais e se familiarizar com o produto, assista a este vídeo. Primeiros passos com o console do Conversational Interfaces.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

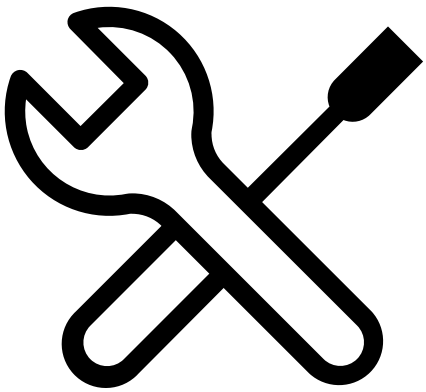
Iniciar

Explorar



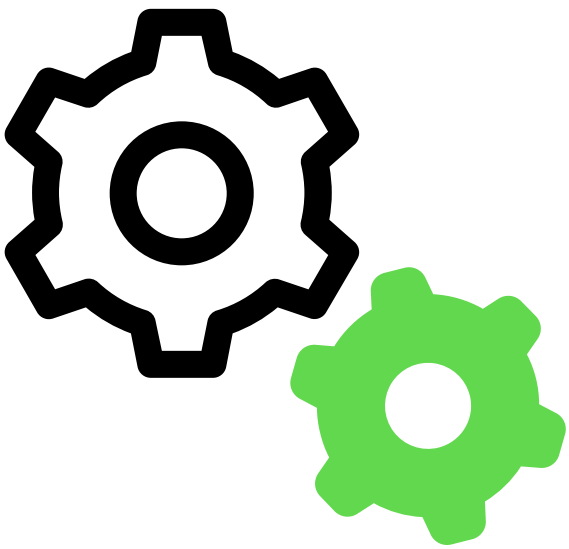
Saiba mais sobre os conceitos e recursos do Console de Conversational Interfaces.

Instalar



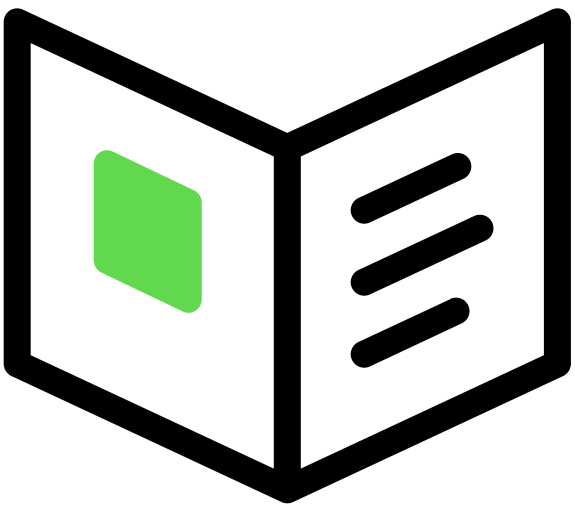
Instale Virtual Agent e conversas pré-criadas.

Configurar



Selecione configurações de conversa para Virtual Agent, Bate-papo do agentee Sidebar

Referência



Obtenha informações técnicas sobre registros na tabela Interações e gestão de dados em Interfaces conversacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar o Console do Conversational Interfaces

As aplicações do Interfaces conversacionais permitem que os usuários se envolvam com atendentes, agentes virtuais ou ambos. Essas interfaces fornecem ferramentas para criar e gerenciar experiências de conversa ideais para seus usuários, nos canais de bate-papo que eles preferem.

Se você ainda não conhece o Interfaces conversacionais e não implementou ou não usou o Virtual Agent, acesse a aplicação do Console do Conversational Interfaces para explorar todos os recursos disponíveis.

Para usuários existentes, você pode acessar a aplicação de console do Interfaces conversacionais para descobrir melhorias adicionais ou recursos de nível avançado.

Vantagens do console do Interfaces conversacionais

Implemente o Interfaces conversacionais para oferecer suporte aos usuários com agentes virtuais e atendentes por meio dos canais de bate-papo que eles preferirem. Aumente a produtividade da sua organização de TI desviando os problemas mais comuns e mais fáceis de resolver do usuário para um bot do Virtual Agent disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana . O console do Interfaces conversacionais facilita para que você dê os primeiros passos e trabalha com o objetivo de alcançar resultados positivos com a sua implementação.

Navegue por uma experiência inteligente personalizada exclusivamente para usuários do Interfaces conversacionais. O console do Interfaces conversacionais é ideal para usuários de primeira viagem que nunca instalaram ou configuraram o Interfaces conversacionais, e também para os usuários mais experiente que buscam expandir suas capacidades e manter as implementações existentes.

O Interfaces conversacionais fornece os seguintes recursos:

- Módulos de experiência guiada que orientam você nas tarefas essenciais de como: adicionar seu bot a um portal; personalizar e dar uma identidade visual aos seus bots; configurar saudações de bot; coletar métricas e muito mais.
- Acesso a recursos e vídeos úteis que ajudam você a planejar sua experiência de conversa com agente virtual ou com atendentes.
- Configurações gerais do Virtual Agent e Bate-papo do agente, assim como configurações específicas para cada aplicação.
- Métricas de desempenho do bot para conversas recentes.
- Painel de andamento que mostra o que foi configurado em sua instância.

Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial** para começar a explorar seus recursos.

Nota:
O console Interfaces conversacionais também está disponível no app Conjunto de recursos padrão Omni-Experience no ServiceNow Store. Os clientes existentes não precisam fazer a instalação a partir da loja. No entanto, as atualizações subsequentes serão disponibilizadas por lá. Visite o site da ServiceNow Store para obter mais informações. Para obter informações sobre as notas de versão cumulativas para todas as aplicações lançadas, consulte as notas de versão de histórico de versão da ServiceNow Store .

Monitoramento e gestão de aplicações do Interfaces conversacionais

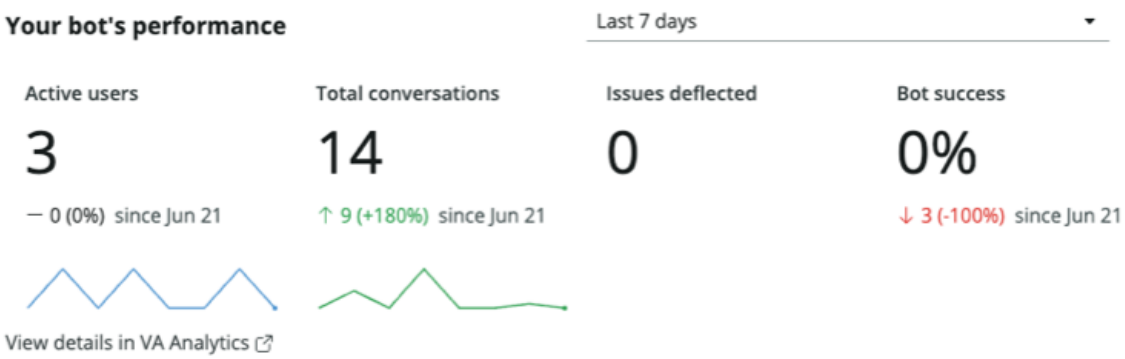
Use a página Página inicial das Interfaces conversacionais para monitorar o desempenho de conversas recentes ou para testar seu bot. Os avisos de atualização de plug-in alertarão você quando uma atualização de recurso estiver pronta para ser aplicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

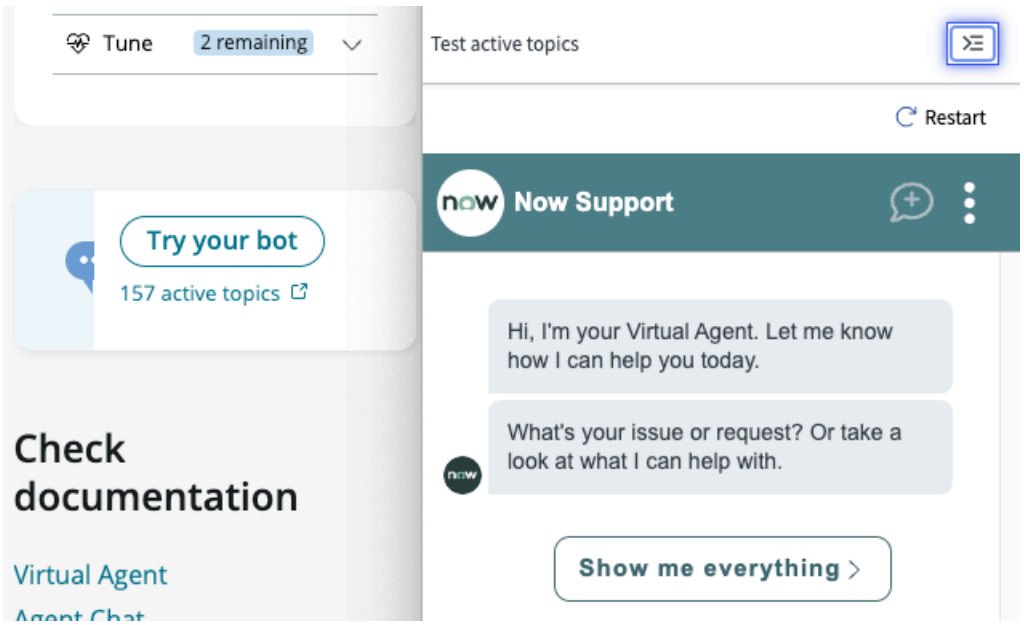
Desempenho de seu bot

Analise o desempenho de conversas recentes de atendentes no console do Interfaces conversacionais. Para obter mais detalhes, selecione **"Exibir detalhes no VA Analytics"** para abrir o "Painel de análise de conversação".



Teste seu bot

Selecione **Testar seu bot** para abrir uma conversa em uma nova janela e testar os tópicos ativos. Insira uma solicitação e envie-a para iniciar uma conversa com o bot. O número de tópicos ativos é indicado para que você tenha mais detalhes.

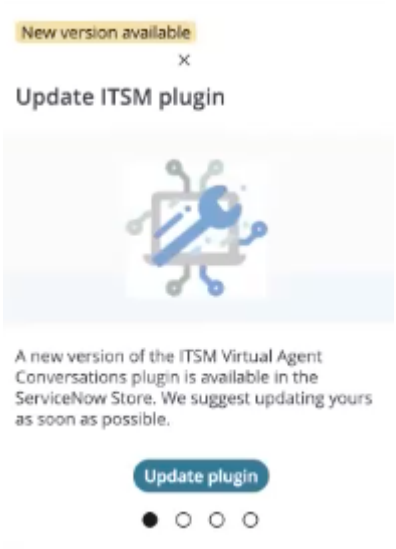


Plug-ins de atualização

As notificações no console do Interfaces conversacionais permitem que você saiba quando atualizar um plug-in instalado. Selecione **"Atualizar plug-in"** para atualizá-lo em ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Canais no Interfaces conversacionais

As várias maneiras pelas quais os usuários finais entram em contato com agentes virtuais e atendentes são chamadas de canais. No Interfaces conversacionais, usuários e agentes conversam por meio de canais que têm modos de comunicação específicos: modo de bate-papo para conversas em tempo real e modo de mensagens para conversas de longa duração.

Os canais de conversa fornecem aos usuários finais e agentes diferentes opções de interação. Essas opções são baseadas em quando seus usuários e agentes estão disponíveis para conexão e nos aplicativos de bate-papo usados em seu ambiente de negócios. Existem dois tipos de canais: canais de bate-papo e canais de mensagens.

Canais de bate-papo

Os canais de bate-papo oferecem suporte a conversas bidirecionais em tempo real. Essas conversas podem se dar entre um usuário e um atendente ou um usuário e um agente virtual. Esse modo de conversa é síncrono, e o usuário tem a certeza de que vai receber uma resposta. Os canais de bate-papo compatíveis permitem que os usuários finais e os agentes interajam com base nas aplicações de bate-papo (clientes) que estão usando e quando estão disponíveis para se conectar.

Os seguintes canais são compatíveis com o bate-papo síncrono:

- Cliente web do Portal de serviços (mweb)
- Cliente da web para dispositivos móveis (mweb)
- Conversational Integration with Microsoft Teams
- Conversational Integration with Slack
- Conversational Integration with Workplace from Facebook
- Conversational Integration with Alexa
- Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Conversational Integration with LINE
- Conversational Integration with Facebook Messenger

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Canais de mensagens

Os canais de mensagens permitem que os usuários finais e os agentes se comuniquem por períodos mais longos, especialmente quando uma das partes não está online. Esse modo de bate-papo é assíncrono e ocorre conforme a conveniência das partes.

Quando os usuários finais e os agentes precisam se comunicar por períodos mais longos sem estar online ao mesmo tempo, os canais de mensagens pré-criados permitem que eles conversem de forma assíncrona, conforme for mais conveniente.

Os seguintes canais são compatíveis com o bate-papo assíncrono:

- Cliente da web para dispositivos móveis (mweb): configure esse canal para dispositivos iOS, Android e desktop para Bate-papo assíncrono
- Now Assist panel : Usado por Now Assist panel .
- Canal de SMS: usado por Conversational SMS Integration with Twilio

Tabela de canais de mensagens

Os canais de mensagens são definidos na tabela "Canais de mensagens" [sys_cs_channel]. Se você estiver usando a estrutura de integração de bate-papo personalizada para criar integrações de bate-papo personalizadas, é possível especificar o modo do canal para essas integrações—bate-papo ou mensagens. Para canais como o canal mweb, você também pode escolher entre bate-papo ou mensagens.

Canais configurados para uma instância

Messaging Channels | Name | Search | Acti

All

Name	Type	Opted in all topics by default	Supports Multiple Conversations	Secure
Alexa	Chat	false	false	false
Amazon Connect	Phone	false	false	false
Bot to Bot	Chat	true	false	false
CC Voice	Phone	false	true	false
Contact Center	Phone	false	false	false
Facebook Messenger	Messaging	true	false	false
Google Assistant	Chat	false	false	false
mweb	Chat	true	false	true
Now Assist Panel	Chat	true	false	false
Slack	Chat	true	false	false
SMS	Messaging	false	false	false
Teams	Chat	true	false	false
Workplace	Chat	true	false	false

Suporte por atendente por canal

Nem todos os canais podem ser adequados para suporte por meio de atendentes. Por exemplo, você pode desabilitar o suporte para os canais de voz e entre bots. O suporte por atendente está habilitado por padrão, mas os administradores podem mudar essa configuração na tabela "Canais de mensagens" [sys_cs_channel]. Para obter detalhes, consulte Como desabilitar o suporte por atendentes de um canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de bate-papo e mensagens

Os canais do Interfaces conversacionais oferecem recursos básicos que facilitam a conexão entre agentes e usuários finais:

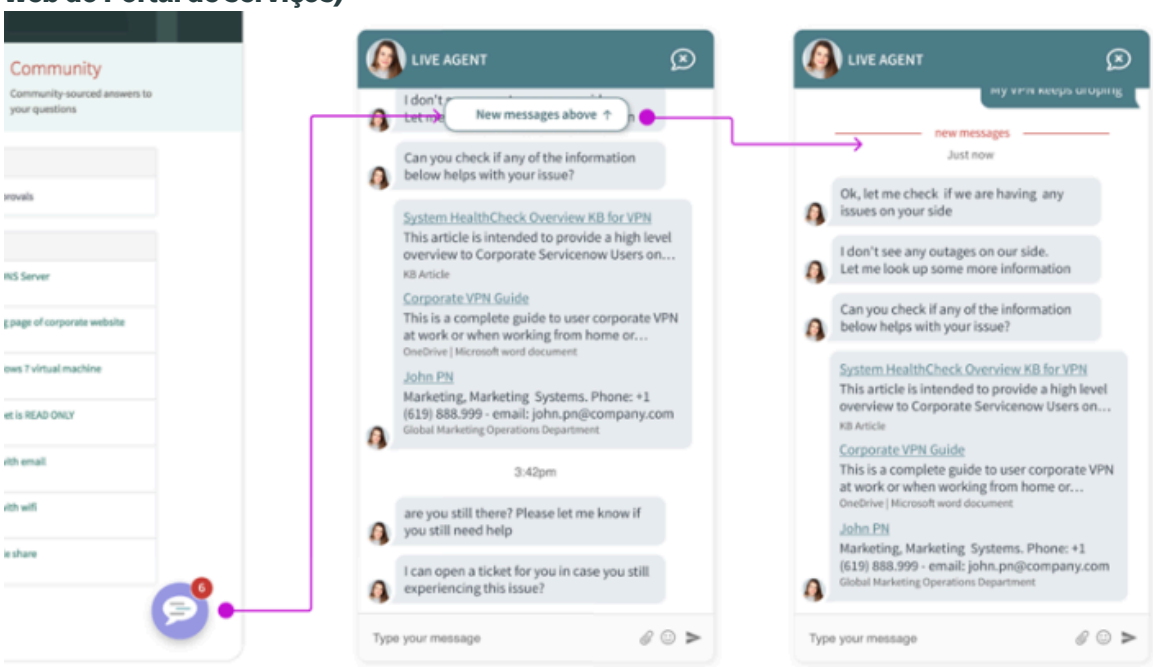
- Indicadores de mensagem que informam os usuários sobre mensagens novas e não lidas recebidas quando eles estão fora do bate-papo ou quando estiverem off-line.
- Indicadores de digitação que mostram que um participante do bate-papo está respondendo.
- Mensagens do sistema, exibidas para usuários e agentes, que fornecem informações sobre o estado da conversa.
- Manipulação segura de dados confidenciais, como senhas ou números de conta. Esses dados são mascarados quando os usuários inserem as informações e não podem ser visualizados por outras pessoas.
- Encerramento automático de bate-papo ocioso ou mensagens.

Indicadores de mensagens novas e não lidas

Os usuários finais recebem indicadores de mensagens novas nos canais de bate-papo e mensagens quando estão off-line. Os usuários podem ser anônimos (convidados) ou conhecidos (autenticados). A contagem de mensagens não lidas fica exibida no widget de bate-papo.

No bate-papo assíncrono, a contagem de mensagens não lidas reflete o número de mensagens off-line enviadas por um atendente e todas as notificações simples recebidas.

Contagem de mensagens não lidas e indicadores de novas mensagens (cliente web do Portal de serviços)



Os indicadores de mensagem são exibidos da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Não há limite para o número de mensagens não lidas. Até 50 mensagens não lidas podem ser exibidas ao mesmo tempo. As mensagens podem abranger várias conversas, sejam elas abertas (atuais) ou encerradas (anteriores).

- Quando os usuários abrem o cliente de bate-papo, a última mensagem recebida é exibida. Eles podem rolar para cima ou para baixo para ler as mensagens não lidas, conforme orientado pelo botão **"Novas mensagens acima"** ou pelo botão **"Novas mensagens abaixo"**.

- Uma linha de separação de mensagens novas é exibida entre as mensagens lidas e não lidas.

- Quando um usuário fecha e reabre a janela de bate-papo, as mensagens exibidas são consideradas como "lidas", mesmo que o usuário possa não ter lido.

Mensagens do sistema

Durante conversas ativas com agentes virtuais ou atendentes, determinadas mensagens do sistema informam os usuários e agentes sobre o estado da conversa. Por exemplo, se um usuário estiver engajado no bate-papo ao vivo, mas não responder dentro de um determinado período de tempo, uma mensagem de tempo limite de conversa será exibida: O tempo limite da conversa está quase esgotado. Você ainda está aí?

Você pode mudar as mensagens do sistema de base editando as propriedades do sistema associadas em "Configurações de bate-papo" no console do Interfaces conversacionais.

Como desabilitar o suporte por atendentes de um canal

Adicione a propriedade *disable_live_agent* à lista relacionada "Propriedades do canal" para excluí-la do suporte por atendente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A propriedade *disable_live_agent* está substituindo a propriedade do sistema *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* para indicar que o canal não é compatível com atendimento por atendente. Se o parâmetro *disable_live_agent* não estiver definido para o canal, a propriedade do sistema mais antiga ainda será válida por enquanto.

Procedimento

1. Navegue até **"Todos"**e insira sys_cs_channel.list no filtro.
2. Selecione um nome de canal na tabela.
   Por exemplo, selecione **"Alexa"**.
3. Na lista relacionada **"Propriedades do canal"**, selecione **"Novo"**.
4. No novo formulário de registro da Propriedade do adaptador personalizado, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira disable_live_agent.

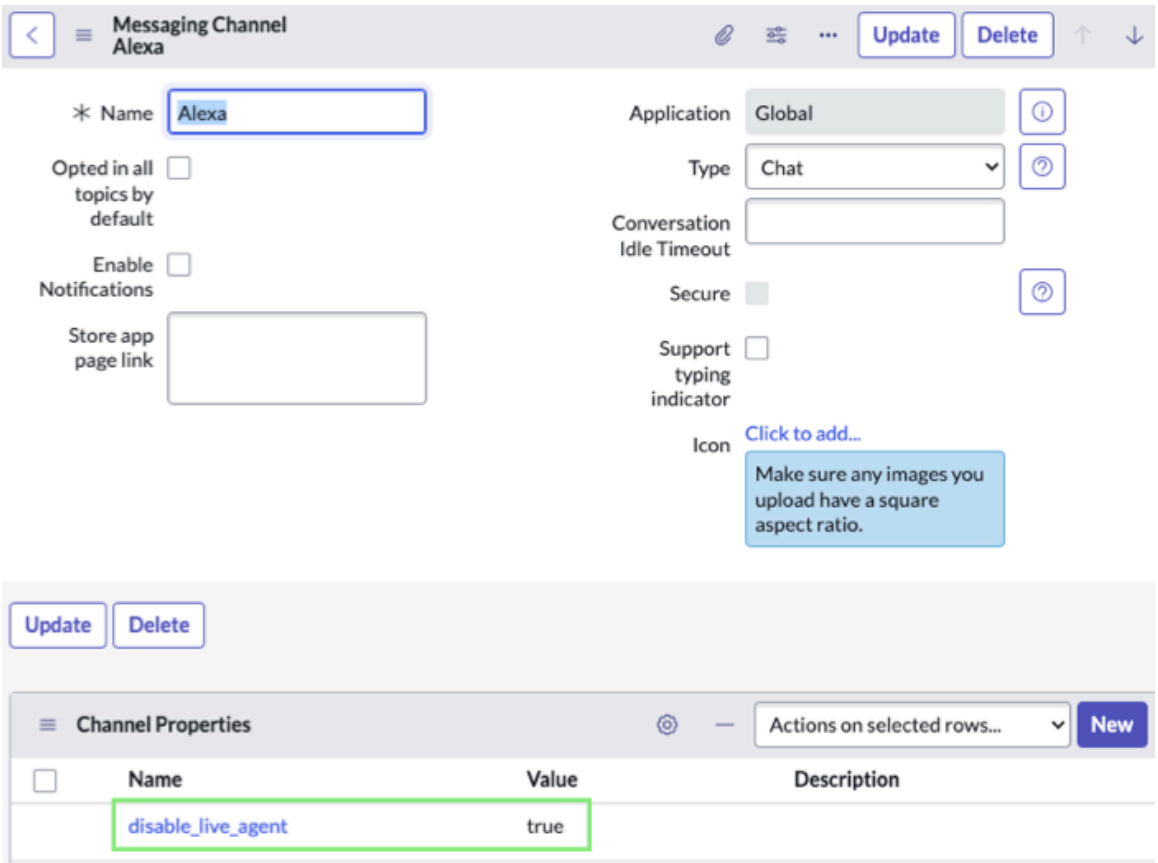
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
valor	Insira `true`(verdadeiro).

5. Selecione **"Enviar"**.

Resultado
O parâmetro *`disable_live_agent`* é exibido na lista relacionada "Propriedades do canal".



Como usar o Bate-papo assíncrono em canais de mensagens

Permita que sua organização ou marca mantenha um compromisso constante com os usuários finais. Com o Bate-papo assíncrono, seus agentes e usuários finais podem participar de conversas de longa duração sem estar online simultaneamente. Os agentes também podem contatar os usuários de forma proativa sempre que houver informações úteis para compartilhar, como atualizações ou alertas importantes.

Com o Bate-papo assíncrono, os usuários finais e os agentes podem conversar durante várias horas ou até mesmo dias. Essas conversas são executadas em canais de mensagens que permitem que usuários e agentes se comuniquem em horários diferentes e retomem as conversas de onde pararam. Os usuários podem responder conforme for conveniente e não ficam mais limitados a lidar com agentes somente durante o horário de atendimento ao cliente.

Conversas de longa duração são compatíveis com canais designados como canais de mensagens na tabela Canais de mensagens [sys_cs_channel]. Os canais de mensagens fornecidos com o sistema base incluem o canal SMS, que é usado pelo app ServiceNow Conversational SMS Integration with Twilio e o app de canais de serviço do ServiceNow do Conversational SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir da versão Rome, você também pode configurar o canal da web (mweb), que inclui os dispositivos iOS, Android e desktop, como um canal de mensagens em vez de um canal de bate-papo. Para obter mais detalhes sobre a configuração, consulte Como configurar o bate-papo assíncrono para o canal da web.

Nota:
Os canais de bate-papo da web e mweb são os únicos que oferecem suporte tanto ao modo de bate-papo quanto ao de mensagens, dependendo da necessidade. O bate-papo da web só pode estar configurado de uma forma por vez. O recurso Bate-papo assíncrono se refere especificamente ao canal mweb no modo de mensagens.

Requisitos

O bate-papo assíncrono requer determinados plug-ins e aplicações da ServiceNow da ServiceNow Store.

Plug-ins e aplicativos ServiceNow necessários para bate-papo assíncrono

Aplicativo ServiceNow ou plugin	Descrição
Servidor de conversa do Glide [com.glide.cs]	Habilita a funcionalidade do Virtual Agent controlada pelo Conversation Server, incluindo configurações de conversa e o plug-in do cliente web do Virtual Agent (com.glide.cs.sn-va-web-client-app). O Conversation Server está incluso com o Virtual Agent Lite, que é fornecido com o sistema básico. Para as funcionalidades completas do Virtual Agent, consulte "Ativar Glide Virtual Agent", disponível por assinatura.
Mensagens de conversa [com.glide.messaging.awa]	Habilita recursos para mensagens de conversa, como ações de mensagens no Espaço. Para mais detalhes, consulte Ativação de mensagens de conversa.
Aplicativo Now Mobile (Versão 12.2)	Permite que os usuários enviem incidentes e solicitações, gerenciem tarefas e solicitem ajuda do Bate-papo do agente (e do Virtual Agent se estiver usando o Virtual Agent). Os usuários finais podem instalar o aplicativo Now Mobile para sistemas iOS ou Android da App Store ou do Google Play, respectivamente.
Interface de mensagens iniciadas pelo agente (Versão 3.0)	Oferece suporte a conversas iniciadas por agentes em canais de mensagens. Este app ServiceNow, disponível na ServiceNow Store, também instala o plug-in Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como funciona o Bate-papo assíncrono

O Bate-papo assíncrono fornece vários recursos para ajudá-lo a melhorar a experiência de conversa de seus usuários e agentes, como:

- Indicadores de mensagem que informam os usuários sobre mensagens novas e não lidas recebidas enquando eles estão fora do bate-papo ou quando estiverem off-line.
- Mensagens do sistema, exibidas para usuários e agentes, que são personalizadas para canais de mensagens ou bate-papo.
- Período de tempo limite de conversa ociosa que os administradores podem ajustar para canais de mensagens, conforme necessário.
- Recurso de mensagens proativas que permite aos agentes iniciar a comunicação com os usuários

As seções a seguir explicam como esses recursos funcionam no Bate-papo assíncrono.

Indicadores de mensagens novas e não lidas

Os usuários finais recebem indicadores de novas mensagens nos canais de bate-papo e mensagens quando estão off-line. Os usuários podem ser anônimos (convidados) ou conhecidos (autenticados). A contagem de mensagens não lidas fica exibida no widget de bate-papo. A contagem de mensagens não lidas reflete o número de mensagens off-line enviadas por um atendente e todas as notificações simples recebidas.

Contagem de mensagens não lidas e indicadores de novas mensagens

- Não há limite para o número de mensagens não lidas. Até 50 mensagens não lidas podem ser exibidas ao mesmo tempo. As mensagens podem abranger várias conversas, sejam elas abertas (atuais) ou encerradas (anteriores).
- Quando os usuários abrem o cliente de bate-papo, a última mensagem recebida é exibida. Eles podem rolar para cima ou para baixo para ler as mensagens não lidas, conforme orientado por um botão de **"Novas mensagens acima"** ou pelo botão **"Novas mensagens abaixo"**.
- Uma linha de separação de mensagens novas é exibida entre as mensagens lidas e não lidas.
- Quando um usuário fecha e reabre a janela de bate-papo, as mensagens exibidas são consideradas como "lidas", mesmo que o usuário possa não ter lido.

Mensagens do sistema

Certas mensagens do sistema exibidas para usuários e agentes no modo de bate-papo não são aplicáveis no modo de mensagens e são omitidas conforme necessário. A tabela a seguir identifica as mensagens do sistema que são exibidas ou omitidas, dependendo do modo.

Mensagens do sistema exibidas nos modos de mensagens e de bate-papo

Mensagem do sistema	Modo de mensagens (web e móvel)	Modo de bate-papo
X encerrou a sessão de suporte.	Exibido	Exibido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens do sistema exibidas nos modos de mensagens e de bate-papo

Mensagem do sistema	Modo de mensagens (web e móvel)	Modo de bate-papo
[Exibido quando o agente ou o usuário fecha a sessão de bate-papo]		
A sessão de suporte foi encerrada. [Exibido quando a sessão de bate-papo não é encerrada pelo agente ou usuário]	Suprimido	Exibido
X entrou no bate-papo.	Suprimido	Exibido
Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estou verificando sua pergunta e falarei com você em breve.	Exibido	Exibido
O tempo limite da conversa está quase esgotado. Você ainda está aí? { Como controlar sessões de bate-papo com atendentes e que ficam ociosas é controlado por uma propriedade do sistema do `com.glide.cs.idle_chat_reminder_message`].	Suprimido	Exibido

Conversas ociosas e ações de mensagens em canais de mensagens

Nos canais de bate-papo, o período de tempo limite de conversa ociosa padrão para conversas do Virtual Agent e de Atendentes é de duas horas (7.200 segundos). No entanto, para conversas com Atendentes em canais de mensagens, determinadas ações de mensagens são aplicadas automaticamente, o que afeta o modo como as conversas ociosas são tratadas. Nos canais de mensagens, quando um solicitante não responde a uma mensagem do agente em dois dias, o estado da conversa muda para Encerrado abandonado e a mensagem é encerrada. Para obter mais informações sobre ações de mensagens, consulte Configuração de ações de mensagens.

Como administrador, você pode alterar o período de tempo limite de ociosidade da conversa por canal. Para isso, basta definir o valor no campo **Tempo limite de ociosidade da conversa** na tabela Canais de mensagens [sys_cs_channel]. Para mais detalhes, consulte Substituir o período de tempo limite de conversa por canal.

Mensagens proativas

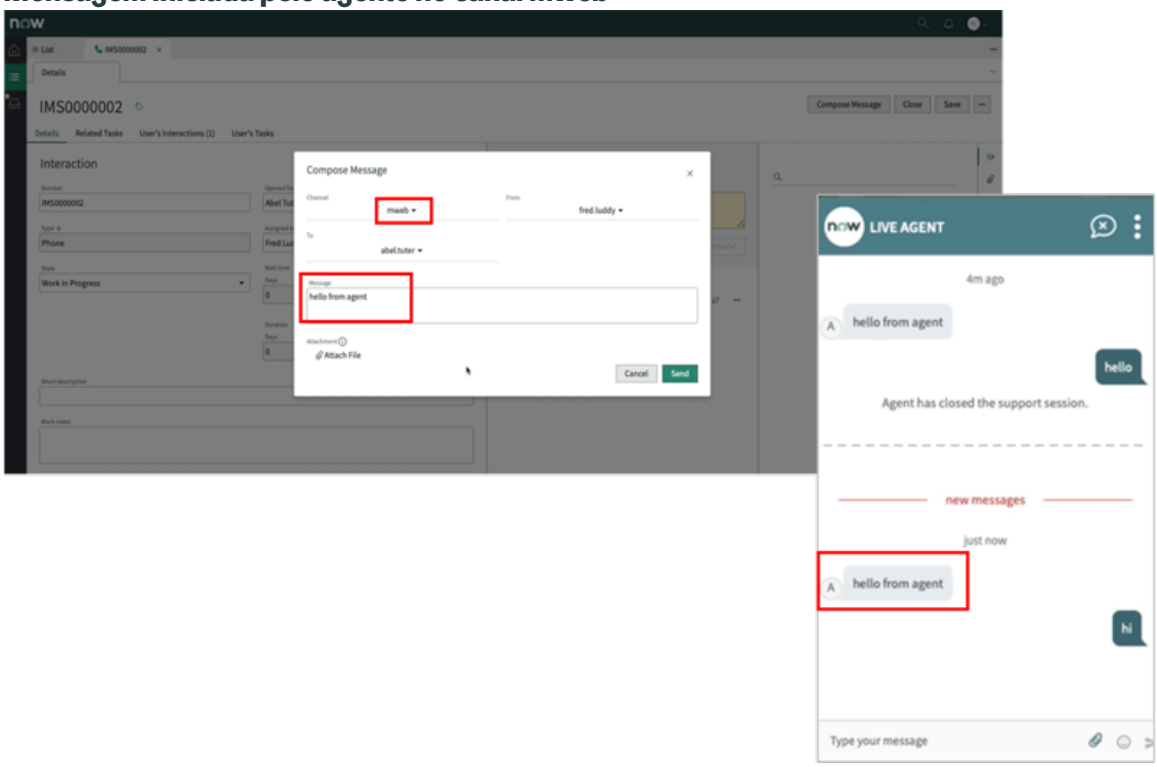
Usando a Interface de mensagens iniciadas pelo agente, os agentes podem se comunicar de maneira proativa com os usuários finais para compartilhar informações relevantes ou úteis. Quando os agentes iniciam as mensagens a partir do canal mweb no bate-papo assíncrono, os usuários têm a opção de responder imediatamente e ter a experiência de uma conversa bilateral. As mensagens proativas com o canal mweb têm os seguintes recursos:

- Recurso **Compor mensagem** que os agentes usam para criar e enviar mensagens para usuários selecionados. As mensagens podem conter links e anexos de arquivos.
- Quando um usuário responde a uma mensagem, o contexto da interação em andamento é retido, fornecendo ao agente as informações necessárias para manter a conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem iniciada pelo agente no canal mweb



Para obter mais informações sobre mensagens iniciadas pelo agente, consulte Instalação da interface de mensagens iniciadas pelo agente.

Experiência do usuário final em conversas com atendentes

Quando um usuário inicia o cliente web após ter recebido mensagens off-line de um agente específico, por exemplo, o Agente A, a conversa fica em modo de atendente:

- Se o Agente A estiver disponível, o usuário poderá retomar a conversa com o Agente A.
- Se o Agente A não estiver disponível, mas o Agente B estiver, dependendo das configurações de reatribuição do agente, a janela de bate-papo exibirá o nome e o avatar do Agente B e a conversa será retomada.
- Se não houver agentes disponíveis, a conversa será roteada para um agente com base no Tempo máximo de espera da fila. Se não houver tempo de espera, a conversa fica em espera até que tenha um agente disponível.

Como configurar o bate-papo assíncrono para o canal da web

Defina o cliente web como um canal de mensagens para o bate-papo assíncrono.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O canal da web do sistema de base, mweb, é configurado automaticamente como um canal de bate-papo para clientes da web e de dispositivos móveis. Para usar o canal da web como um canal de mensagens, altere o **Tipo** de canal na tabela Canais de mensagens [sys_cs_channel].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até **"Todos"** e no filtro Navigation, insira `sys_cs_channel.list`.
2. No formulário Canais de mensagens, selecione o registro mweb e clique duas vezes no campo **Tipo**.
3. Mude o Tipo para Mensagens.
4. Salve a alteração de valor.

Resultado

O canal mweb está definido para o modo de mensagens. Para ajudar no gerenciamento de conversas de longa duração, o sistema executa automaticamente determinadas ações de mensagens no modo de mensagens:

- Mensagem do solicitante sem resposta do agente (experiência do agente): se um agente não respondeu a um solicitante em 30 minutos, o agente receberá um lembrete de que uma mensagem de um usuário final precisa de uma resposta.
- Mensagem do agente sem resposta do solicitante: se um solicitante não tiver respondido a uma mensagem do agente após dois dias, o estado da conversa no registro de interação será definido automaticamente como encerrada abandonada.

Para obter mais informações sobre ações de mensagens, consulte Configuração das ações de mensagens. Para obter mais detalhes sobre o tempo limite de conversas ociosas do Virtual Agent e do Atendente, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente e Virtual Agent registro de interação.

Instalando componentes do Interfaces conversacionais

Use a página do Página inicial das Interfaces conversacionais para instalar Virtual Agent e plug-ins relacionados. Depois de instalado, selecione um cartão para personalizar seu bot ou configure Bate-papo do agente.

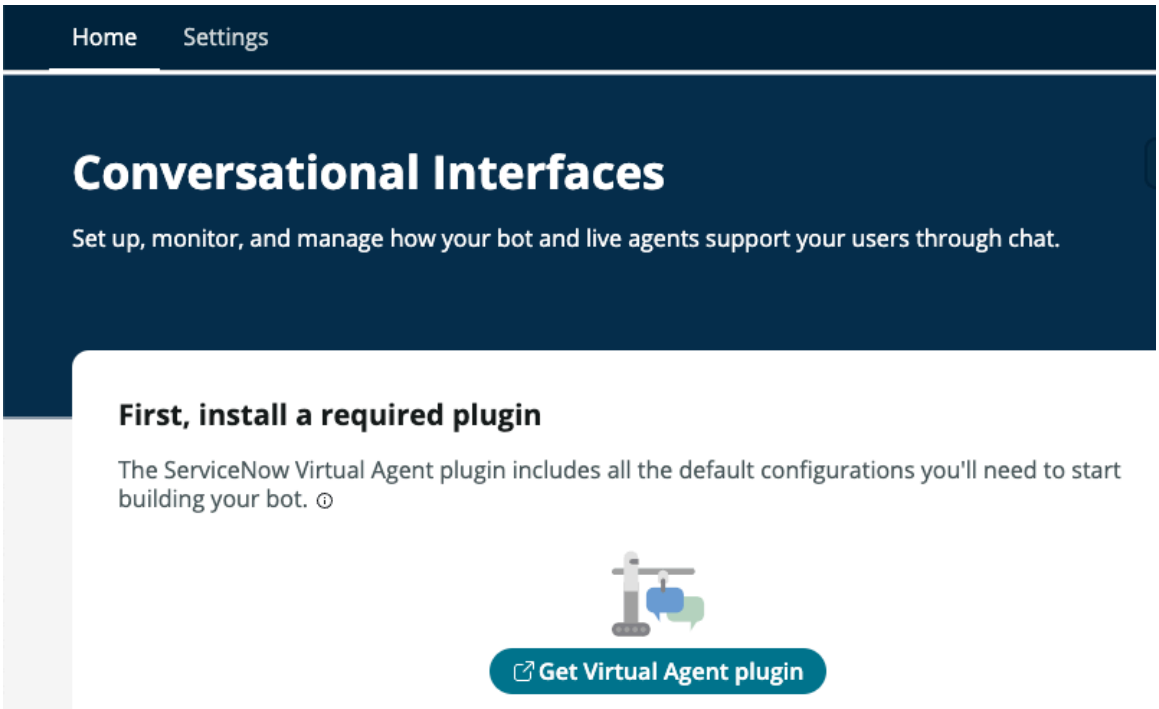
Se você nunca instalou o Virtual Agent, o console do Interfaces conversacionais solicitará que você faça isso primeiro. O layout da **Página inicial** pode variar, dependendo de quais recursos você instalou e configurou.

Como instalar Virtual Agent

Para começar, instale o plug-in do Virtual Agent. Selecione **"Obter plug-in do Virtual Agent"** para instalá-lo.

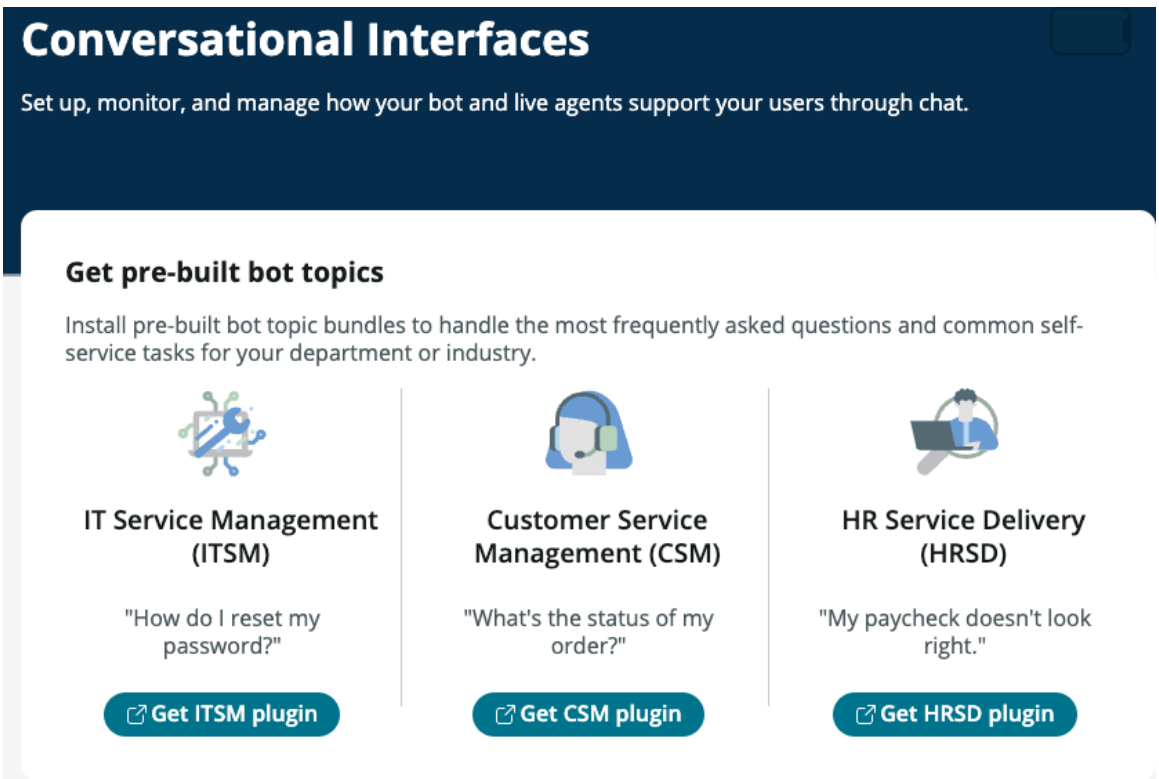
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Obter tópicos de bot pré-criados

Ative os plug-ins que fornecem tópicos de conversas pré-criados que você deseja utilizar para lidar com solicitações comuns de usuários. Por exemplo, problemas de suporte relacionados a TI, como redefinir uma senha ou problemas relacionados ao RH, como solicitar uma licença. Para obter mais informações, consulte Tópicos Virtual Agent] pré-criados, blocos de tópicos e modelos de NLU ServiceNow.

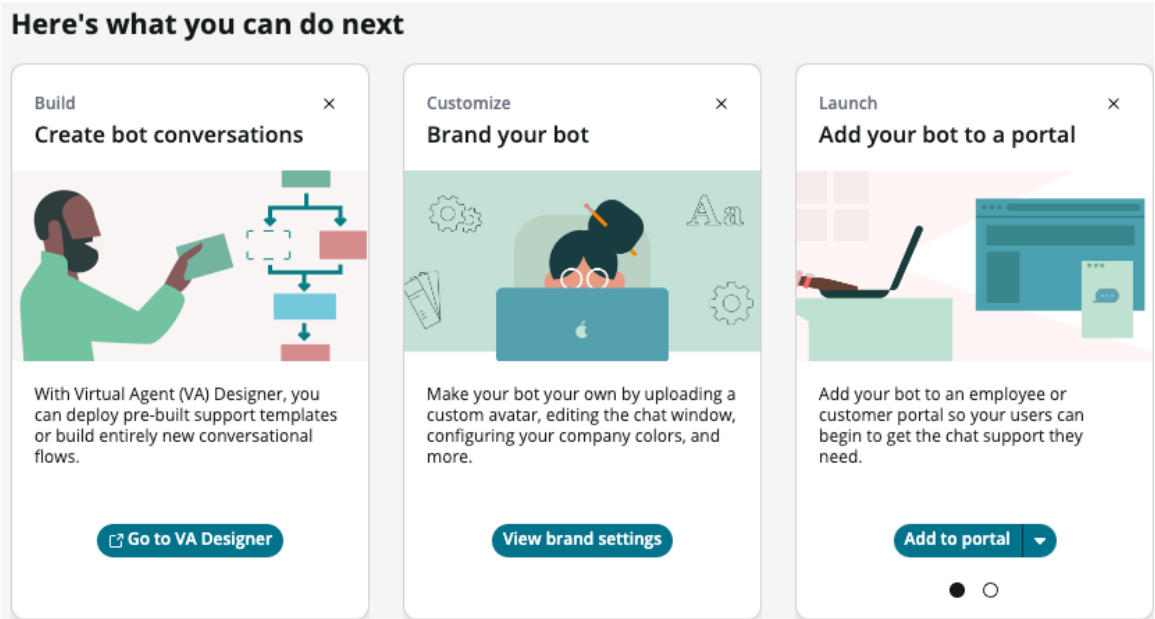


Veja o que você pode fazer a seguir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

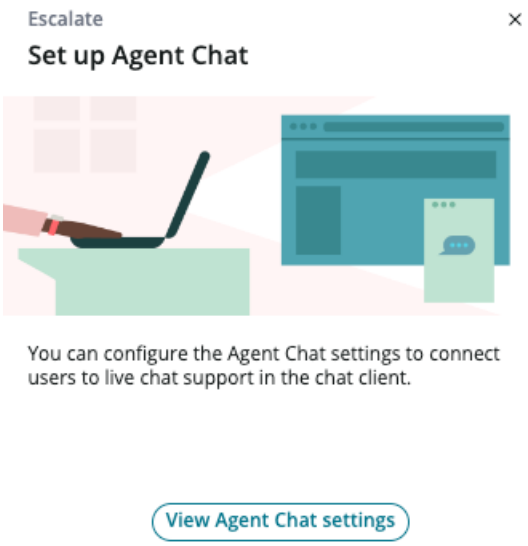
Explore as configurações populares de Virtual Agent na página Página inicial das Interfaces conversacionais. As próximas etapas normalmente incluem a identidade visual do seu bot, adicioná-lo a um portal que seus usuários podem acessar e criar conversas no Designer do Virtual Agent.



Antes de implementar o Interfaces conversacionais, reserve um tempo para fazer e responder a algumas perguntas importantes que irão ajudá-lo a visualizar a experiência do Interfaces conversacionais que você precisa e deseja para o seu negócio. Navegue pela seção **Obter o essencial para o seu Virtual Agent** para ver mais opções.

Configuração Bate-papo do agente

Ative e configure o suporte ao atendente. Configure nomes e avatares de agentes, defina mensagens de status de agentes e determine se os agentes podem visualizar o histórico de bate-papo do usuário.

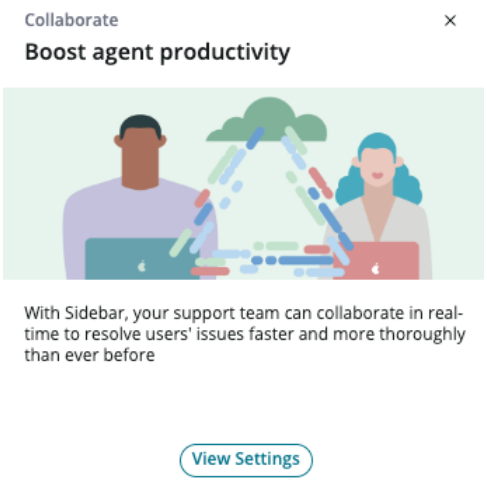


Instalar Sidebar

Tradução automática

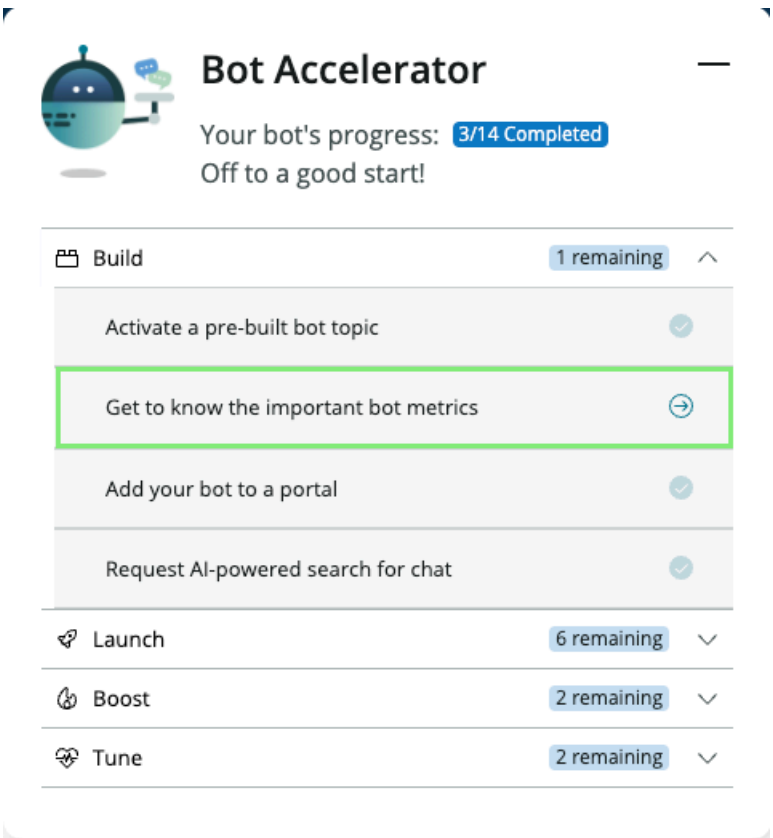
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

permite que os agentes colaborem com outras pessoas ao trabalhar em um registro baseado em tarefa ou em interação do espaço.



Painel de andamento do Bot accelerator

O painel de andamento mostra rapidamente o que foi configurado e quais ferramentas não foram configuradas ou que estão inativas.



Configuração do Interfaces conversacionais

Você pode usar o console Interfaces conversacionais e a opção **"Configurações do bate-papo"** na **"Página inicial"** para explorar e configurar a funcionalidade geral do bate-papo e configurar os recursos Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Interfaces conversacionais

Use os cartões no console do Interfaces conversacionais para configurar recursos para o Virtual Agent e Bate-papo do agente. Os cartões são classificados automaticamente sempre que você visita, para que os recursos não resolvidos apareçam primeiro.

Cartões de configuração do bate-papo

Cartão	Recurso	Descrição
	Obtenha tópicos pré-criados	Ensine seu bot a lidar com solicitações adicionais usando tópicos de conversação pré-criados.
	Solicitar AI Search	Forneça aos usuários a capacidade de pesquisar respostas para suas perguntas ou soluções para suas solicitações adicionando o Pesquisa com IA ao bot do Virtual Agent.
	Dê uma identidade visual ao seu bot	Personalize seu bot selecionando as cores e os ícones e adicione um logotipo que represente o portal da sua empresa.
	Crie a saudação do seu bot	Personalize seu bot escolhendo como ele cumprimenta e interage com os usuários.
	Adicione seu bot a um portal	Escolha onde você deseja que o bot do Virtual Agent fique, adicionando-o a um portal.
	Configurar recomendações de tópicos	Obtenha tópicos recomendados com base em análises de solicitações de suporte existentes.
	Capturar métricas de conversação	Use o Painel de análise de conversação para coletar métricas de interação para avaliar o desempenho do seu bot.
	Configurar Natural Language Understanding (NLU)	Ajude seu bot a entender melhor os usuários e seus objetivos. Para obter detalhes, consulte Vantagens dos modelos de linguagem natural em relação às palavras-chave.
	Integração Virtual Agent com aplicativos de mensagens	Adicione seu bot a outros canais, como o Conversational Integration with Slack ou o Microsoft Teams.
	Configure o Bate-papo do agente	Conecte usuários ao suporte de bate-papo ao vivo no cliente de bate-papo que eles estão usando.
	Configuração do Sidebar	permite que os agentes colaborem com outras pessoas ao trabalhar em um registro baseado em tarefa ou em interação do espaço.
	Instale e configure o plug-in Filtro de linguagem obscena no Bate-papo do agente	Impeça que atendentes enviem mensagens com linguagem imprópria ou obscena aos solicitantes.
	Instalar IVR conversacional com Amazon Connect	Habilite conversas do usuário com um bot usando o canal de telefone.
	Usar detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent	Habilite uma combinação de detecção de idioma e tradução automática para Virtual Agent a fim de melhorar a experiência de bate-papo de diversos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

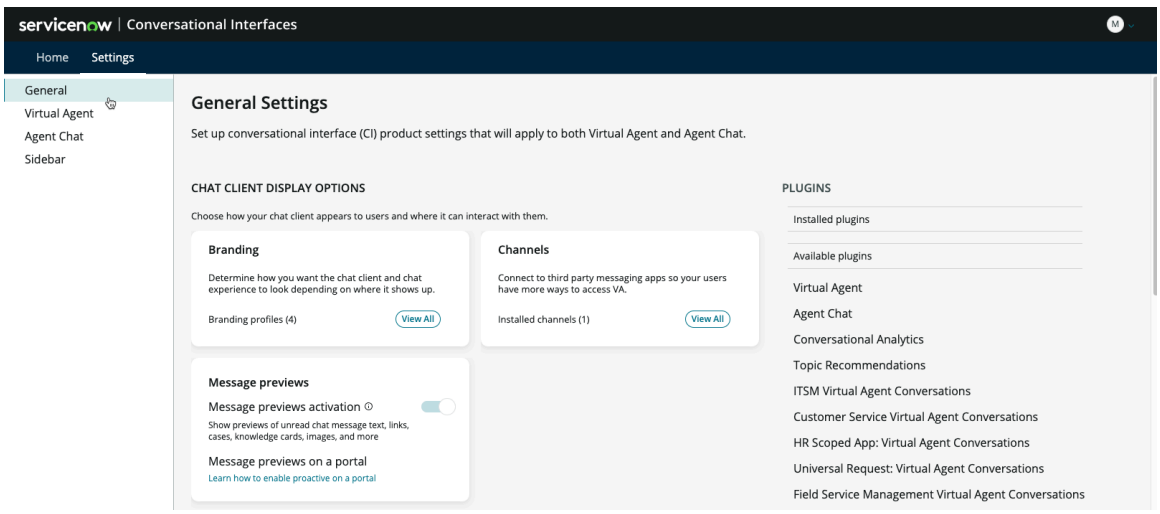
Cartões de configuração do bate-papo

Cartão	Recurso	Descrição
	Configurar Resolução automática de problemas	Forneça aos usuários autoatendimento imediato usando aprendizado de máquina para fornecer tópicos Virtual Agent , artigos Knowledge e itens de catálogo de maneira inteligente.
	Como instalar Omnichannel Callback	permitir que outros apps ServiceNow® exibam ou anunciem opções de retorno de chamada para os usuários.

Configurações do bate-papo

A guia **"Configurações de bate-papo"** é aberta com a guia **"Geral"** selecionada. Esta guia contém configurações gerais que se aplicam a todas as aplicações do Interfaces conversacionais. Os plug-ins instalados e os plug-ins disponíveis que você pode ativar são listados como links. Selecione um link para obter mais informações ou para iniciar um processo de ativação.

As guias **"Virtual Agent"**, **"Bate-papo do agente"** e **"Barra lateral"**, no painel de navegação esquerdo, abrem as páginas de configuração de cada aplicação.



Para obter mais informações sobre estas configurações, consulte os seguintes tópicos:

- Configurações gerais
- Configurações do Virtual Agent
- Configurações do Bate-papo do agente
- Configurações da barra lateral

Como encontrar definições de configuração de versões anteriores no console Interfaces conversacionais

Se você atualizou de uma versão anterior, descobrirá que as definições de configuração e os formulários para Virtual Agent e Bate-papo do agente podem ser acessados na página do console Interfaces conversacionais.

Use a tabela a seguir para descobrir onde os formulários de configuração do Virtual Agent e Bate-papo do agente e as configurações usadas em versões anteriores estão localizados no console do Interfaces conversacionais e nas **Configurações do bate-papo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, o formulário de configuração de bate-papo anterior agora é Configurações de bate-papo do agente, que você pode acessar no cartão **Configurar bate-papo do agente** no console Interfaces conversacionais (navegue até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**) ou por meio da guia **Configurações de bate** -papo na página inicial.

Formulários de configuração e definições para Virtual Agent e Bate-papo do agente

Formulário de configuração ou definição na versão anterior	Interfaces conversacionais **cartão de ação do console**	Configurações do bate-papo
Cliente de bate-papo		
Identidade visual e Menu de bate-papo **[Conversational Interfaces** > **Identidade visual e menu de bate-papo]**	Edite a aparência do seu bot	Configurações gerais de Identidade visual **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações]**
Integração de Aplicativos de mensagens para Microsoft Teams, Slack e Workplace from Facebook **[Conversational Interfaces** > **Integração de aplicativos de mensagens**] - Ainda disponível no navegador de aplicações em **Conversational Interfaces**	Adicione seu bot a outros canais	Canais em Configurações gerais **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações]**
Configuração de bate-papo **[Conversational Interfaces** > **Configuração de bate-papo]**	Configurar Bate-papo do agente	• Configurações do Bate-papo do agente **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Bate-papo do agente]** • Habilitar notificações movidas para as configurações do Virtual Agent **[Todos** > > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent]**
Lista relacionada ao contexto na Configuração de Bate-papo **[Conversational Interfaces** > **Configuração de bate-papo]**	Sem cartão	Variáveis de contexto em Configurações gerais **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulários de configuração e definições para Virtual Agent e Bate-papo do agente

Formulário de configuração ou definição na versão anterior	Interfaces conversacionais **cartão de ação do console**	Configurações do bate-papo
Lista relacionada de Mensagens do Sistema na Configuração de Bate-papo **[Conversational Interfaces** > **Configuração de bate-papo]**	Sem cartão	Mensagens do sistema em Configurações gerais **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**]
Lista relacionada de Navegação de URL na Configuração de Bate-papo **[Conversational Interfaces** > **Configuração de bate-papo]**	Sem cartão	Navegação de URL em Configurações gerais **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações]**
Roteamento de conversação		
Pesquisa antes do bate-papo **[Conversational Interfaces** > **Pesquisa antes do bate-papo]**]	Sem cartão	Pesquisas de antes do bate-papo em Configurações gerais **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações]**
Intenção de tópico de contexto **[Conversational Interfaces** > **Intenção do tópico de contexto]**	Sem cartão	Intenção de contexto do tópico em "Configurações gerais" **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações]**
Virtual Agent		
Recomendações de tópicos **[Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos]** - Opção ainda disponível no navegador de aplicações em **Conversational Interfaces**	Obter tópicos recomendados	Recomendações de tópicos nas configurações do Virtual Agent **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent]**
Configurações de recomendação **[Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Configurações de recomendação]**] – Opção ainda disponível no navegador de aplicações em **Conversational Interfaces**	Sem cartão	Recomendações de tópicos nas configurações do Virtual Agent **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulários de configuração e definições para Virtual Agent e Bate-papo do agente

Formulário de configuração ou definição na versão anterior	Interfaces conversacionais **cartão de ação do console**	Configurações do bate-papo
Guia Configurações de NLU em Configurações Gerais **[Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Configurações gerais]**	Configurar NLU	Configurações de Natural Language Understanding no Virtual Agent **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent]**
Resolução automática de incidentes **[Conversational Interfaces** > **Resolução automática de incidentes** > • **Configuração** • **Configuração** • **"Simulação"** As opções ainda estão disponíveis no navegador de aplicações em **"Conversational Interfaces"**	Configurar a "Resolução automática de problemas"	Resolução automática de problemas (IAR) nas configurações do Virtual Agent **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent]**
Guia de Configurações de Desvio em Configurações gerais **[Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Configurações gerais]**	Sem cartão	Métricas de desvio nas configurações do Virtual Agent **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent]**
Saudações personalizadas e configuração **[Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Saudações personalizadas e configuração]**	Escolha como seu bot cumprimenta os usuários	"Saudações personalizadas" e configuração nas configurações do "Virtual Agent" **[Todos** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent]**
Métricas		
Análise de conversa **[Conversational Interfaces** > **Análise de conversa** >	Coletar métricas de interação	Nenhuma configuração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulários de configuração e definições para Virtual Agent e Bate-papo do agente

Formulário de configuração ou definição na versão anterior	Interfaces conversacionais cartão de ação do console	Configurações do bate-papo
• **Painel do Virtual Agent** • **Configuração de Evento** • **"Substituição de fórmula"** As opções ainda estão disponíveis no navegador de aplicações em **"Conversational Interfaces"**		

Configurações gerais de bate-papo

Use o Console do Conversational Interfaces para configurar os recursos básicos de bate-papo compartilhados por Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Configurações gerais de bate-papo

Eu quero...	Consulte estes tópicos
Opções de exibição do cliente do bate-papo	
Marcar meu bot	Como criar uma identidade visual para o cliente do seu bate-papo
Visualizar mensagens novas ou não lidas em uma janela de bate-papo minimizada	Como habilitar pré-visualização de mensagem no cliente web
Roteamento de conversação	
Configurar meu bot para ser executado em aplicativos de mensagens de terceiros	Integração Virtual Agent com aplicativos de mensagens.
Criar pesquisas pré-bate-papo	Defina as configurações de pesquisa antes do bate-papo
Criar e usar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo	Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo
Exibir ou anunciar opções de retorno de chamada para os usuários por meio de outros appsServiceNow	Omnichannel Callback
Configurar intenções de contexto de tópico	Como definir configurações de intenção do contexto do tópico
Ações do sistema	
Modificar mensagens de bate-papo do sistema	Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente
Especifique como os links são abertos na janela de bate-papo	Navegação por URL em Interfaces conversacionais
Configurar meu bot para detectar dados confidenciais	Configurar o Sensitive Data Handler

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações gerais de bate-papo

Eu quero...	Consulte estes tópicos
Enviar resumos de e-mail de mensagens não lidas para usuários quando eles estiverem inativos	Envie e-mails de atividades de bate-papo perdidas

Adicionar seu bot a um portal

Forneça aos usuários um lugar para interagir com o bot e os agentes humanos. Escolha uma configuração de bate-papo do Portal de serviços fornecida com o sistema de base, como a configuração do Portal de serviços Bate-papo do agente usada para Bate-papo do agente e Virtual Agent. Seus usuários finais podem iniciar e manter um bot ou uma conversa com o Bate-papo do agente em qualquer página do portal.

Antes de Iniciar

Ative o Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ou o plug-in do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa). Você só poderá ativar o plug-in Glide Virtual Agent se tiver uma assinatura.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**.
2. Para configurar o sistema básico do portal, vá em **"Adicione seu bot a um portal"**, selecione **"Adicionar ao portal"**.
   Por exemplo, para configurar o portal usado para o Bate-papo do agente e o Virtual Agent, selecione "Configurações do Bate-papo do agente do Portal de serviços".
3. No formulário, atualize a configuração do portal.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar a configuração. As configurações do Portal de serviços do sistema de base ficam ativas automaticamente.
Nome	Nome exclusivo para o registro de configuração.
Portais	Os portais nos quais você deseja usar esta configuração de bate-papo. A configuração se aplicará a todos os portais no sistema se nenhum portal for selecionado.
Aplicação	Registro de Escopo da aplicação somente para leitura.
Público(a)	Opção de disponibilizar o portal para os usuários antes que eles façam login.
Funções	Funções que um usuário deve ter para usar o portal. Se você não selecionar uma função, o Bate-papo do agente e o Virtual Agent ficarão disponíveis para todos os usuários, independentemente da função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações devem ser feitas. Somente uma configuração se aplica por portal. Se houver várias configurações em um portal, o sistema executará a primeira configuração encontrada, da mais baixa para a mais alta.
Script do servidor	Um script que passa os dados da página e do widget para uma conversa com o Bate-papo do agente quando um usuário inicia a conversa. Por exemplo, passe um campo para a conversa no bate-papo para permitir que o Bate-papo do agente acesse o valor. Os dados passados nesse script estão disponíveis para todas as páginas do portal associadas a este registro. Esse script tem acesso à API GlideSPScriptable . **Nota:** O sufixo do portal, o ID da página e o idioma ficam disponíveis automaticamente para o Bate-papo do agente e não exigem um script personalizado. O ID do sistema e a tabela ficam disponíveis automaticamente para o Bate-papo do agente quando estão presentes na URL. O exemplo a seguir retorna um objeto que contém a lista de catálogos associados ao portal para a conversa atual. `(function ($sp) { return { catalogs: $sp.getValue('catalogs') }; })($sp);` Quando o Bate-papo do agente é aberto em um elemento HTML `iframe`, a lista de catálogos é incluída na URL do `iframe`. Os parâmetros deste campo substituem todos os dados de página conflitantes passados para o Bate-papo do agente.

4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Seus usuários finais podem iniciar e manter um bot ou uma conversa com o Bate-papo do agente ou o Virtual Agent em qualquer página do portal.

O que Fazer Depois

Veja seu portal em ação

Retorne para Página inicial das Interfaces conversacionais e em **"Adicionar seu bot a um portal"**, selecione o segundo ponto de navegação na parte inferior do cartão. Quando o cartão mudar para **Interagir com seu bot**, use o menu **Abrir portal** para selecionar o portal a ser exibido. Quando a página do portal abrir, selecione o ícone de bate-papo no canto inferior direito para iniciar uma conversa de bot.

Configure outros recursos do Portal de serviços Bate-papo do agente

No Portal de serviços, você pode personalizar o botão do Bate-papo do agente e passar os dados da página para o Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Configurar bate-papo do agente no Portal de serviços .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como criar uma identidade visual para o cliente do seu bate-papo

Personalize a interface do bate-papo com sua própria marca, incluindo o logotipo da empresa e o avatar do bot, os esquemas de cores da IU, as fontes e o menu de suporte do bate-papo exibido para os usuários.

Nota:
Para novos clientes que integram a partir de Vancouver, o cliente web só pode ser acessado por usuários autenticados por padrão. Para permitir que usuários não autenticados acessem o cliente web, habilite **o Acesso público** em **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral**. Para obter mais informações, consulte Habilitar acesso público ao cliente web.

Várias configurações de identidade visual

Você pode criar inúmeras configurações de identidade visual para uma instância. Essas configurações de identidade visual se aplicam ao bate-papo da Web e aos clientes de dispositivos móveis e não se aplicam às Conversational Integrations para Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebooke Facebook Messenger.

Nota:
A identidade visual para bots está disponível no Conversational Integration with Microsoft Teams por meio do recurso de personalização do aplicativo do Microsoft Teams. Para obter mais detalhes, consulte MS Teams branding for the conversational integration na Now Community. Para obter informações sobre bots de identidade visual em Slack, consulte Configure a identidade visual do seu bot do Virtual Agent no Slack..

A configuração de identidade visual padrão inclui o bot do Virtual Agent, que tem um avatar de ServiceNow. Se você quiser outros bots com identidade visual, crie um perfil de usuário para cada bot na tabela User [sys_user]. Forneça ao seu bot um ID de usuário exclusivo (por exemplo, Acme), carregue a foto (imagem) para o avatar do bot e ative o bot. Para obter detalhes sobre como adicionar usuários à sua instância, consulte Criação de usuário .

Depois de criado, selecione o bot a ser usado em uma configuração. Um bot com identidade visual pode ser usado em uma única configuração ou em várias configurações de identidade visual.

Itens de identidade visual compatíveis

Interfaces conversacionais fornece uma configuração de identidade visual padrão personalizável. Para mudar a configuração padrão, crie outras configurações de identidade visual ou modifique o menu de bate-papo (suporte), reúna e prepare os seguintes arquivos e informações:

Imagens da organização

Imagens de logotipos da empresa a serem usadas em suas janelas de bate-papo. Se você estiver usando o Virtual Agent, reúna as imagens de avatares que serão usados para a identidade visual dos bots.

As imagens devem estar nos formatos de arquivo .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico ou .svg. As imagens podem ser de alta resolução, mas a exibição da imagem é dimensionada com base na taxa de proporção. Lembre-se de que, se o bate-papo for executado em sua própria janela do navegador, uma miniatura com o logotipo da identidade visual será exibida automaticamente na guia do navegador.

Cores e fontes

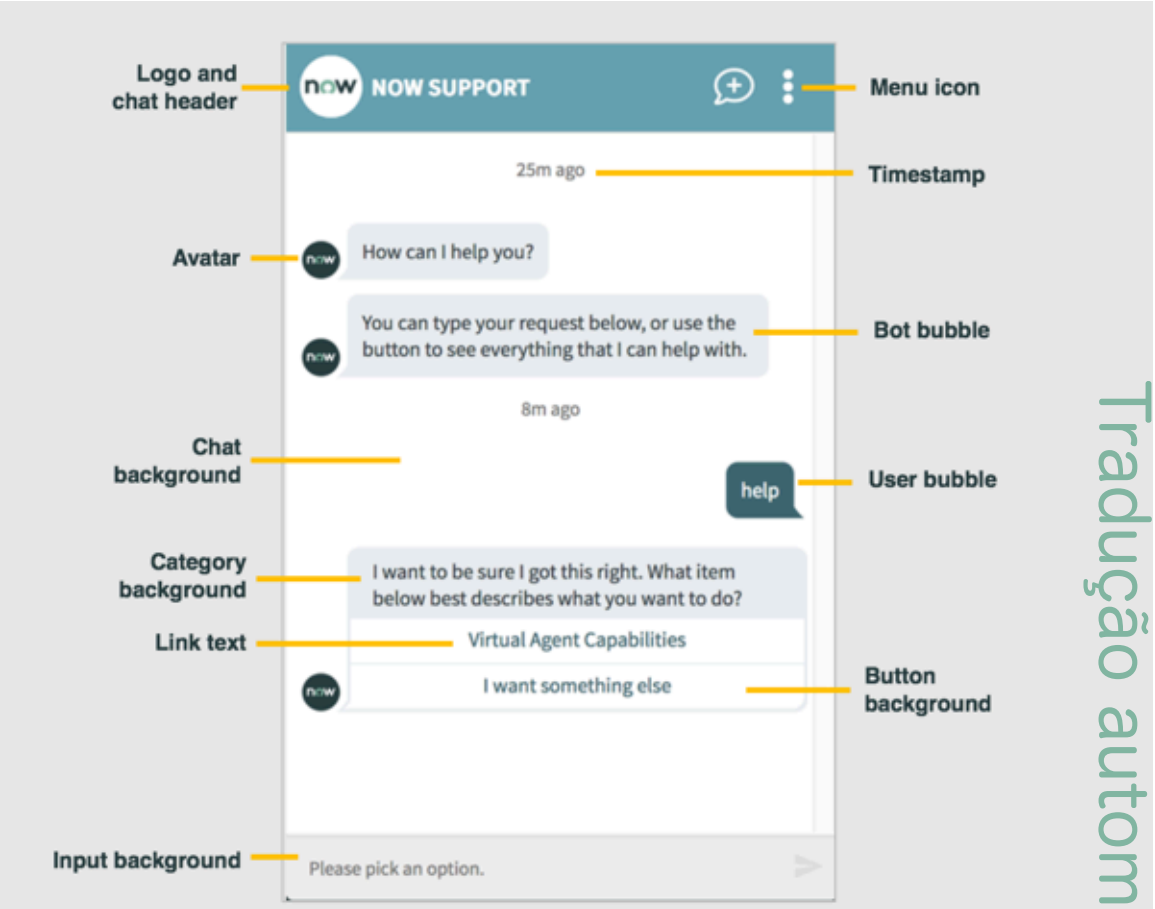
Cores e fontes usadas para os vários itens da interface do usuário, como bolhas de bate-papo, botões e notificações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você quiser mudar a cor dos itens da interface, determine o número hexadecimal ou a cor RGBA desses itens. Ao especificar as cores hexadecimais ou RBGA durante a configuração, você pode visualizar as mudanças na janela de bate-papo de exemplo. Para saber mais sobre números hexadecimais e especificações de cores RGB, consulte HTML Color Names (W3CSchools) .

Itens de IU na janela de bate-papo



Itens do menu de bate-papo

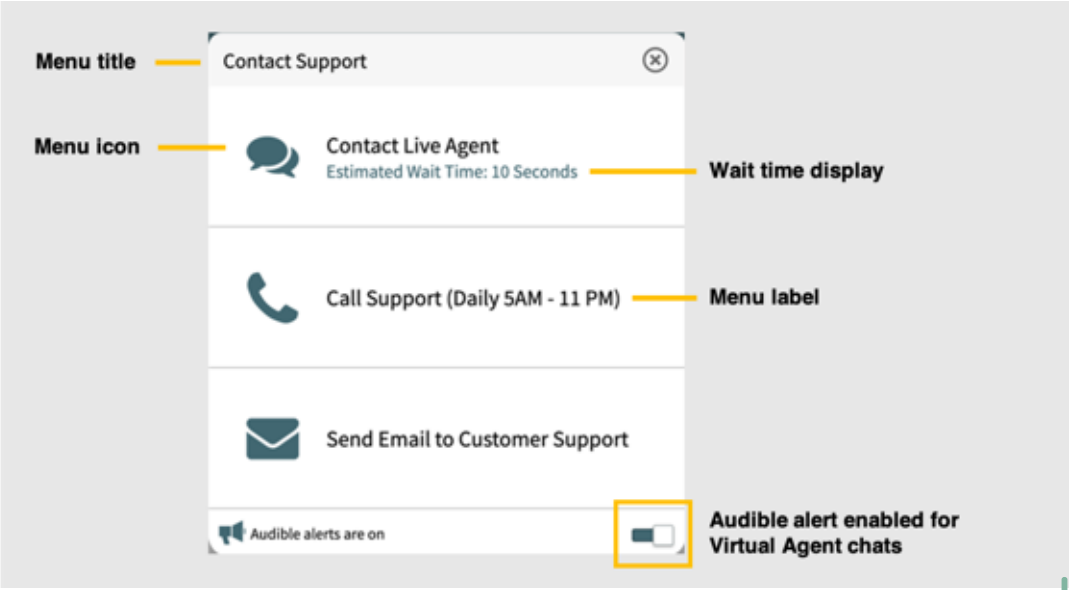
Informações de contato do suporte da sua organização, como horário de atendimento, número de telefone do call center e endereço de e-mail. Você pode personalizar as informações no menu de suporte adicionando ou alterando itens de menu, incluindo o texto e os ícones exibidos. Você também pode controlar a visibilidade dos itens de menu (mostrar ou ocultar opções de menu).

Você também pode mudar os ícones de menu padrão ou adicionar ícones para novos itens de menu. Os ícones devem estar no formato de arquivo .svg. Para obter uma melhor resolução, use um ícone de cor única.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menu de bate-papo



Como criar um novo usuário para um bot com identidade visual

A configuração de identidade visual padrão inclui o bot do Virtual Agent, que tem um avatar de ServiceNow. Para criar um novo bot com sua própria identidade visual, crie um perfil de usuário ativo para o bot e vincule-o a um Perfil Ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você quiser criar outros bots com identidades visuais, crie um perfil de usuário ativo para cada bot na tabela User [sys_user]. Em seguida, crie o registro de perfil do bot adicionando esse usuário à tabela de Perfil Ativo [live_profile]

Procedimento

1. Crie um usuário para o bot.
   Inclua uma imagem (avatar) para o seu bot ao criar o usuário. Verifique também se o usuário está ativo.
2. Navegue até **"Todos** e insira `live_profile.list` no filtro.
3. Selecione **"Novo"**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o perfil do bot.
Tipo	Tipo de perfil ativo. Selecione **"Usuário"**.
Documento	Tabela associada ao perfil. **a.** Selecione o ícone Pesquisar (). **b.** Na caixa de diálogo "Selecionar o documento", especifique as seguintes informações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ **Nome da tabela**: selecione **Usuário [sys_user]**. ▪ **"Documento"**: selecione o nome de usuário que você criou para o bot. **c.** Selecione **"OK"**.
Foto	Imagem (avatar) para o perfil do bot.
Descrição	Texto que descreve o perfil ativo.

5. Selecione **"Enviar"**.

Resultado
Você pode associar o perfil do bot a uma nova configuração de identidade visual. Para obter detalhes, consulte Como personalizar a identidade visual do seu bot.

Como personalizar a identidade visual do seu bot

Crie diferentes configurações de identidade visual para as várias organizações que usam sua instância. Essas configurações se aplicam somente ao bate-papo baseado na Web e aos clientes móveis.

Antes de Iniciar
Se você estiver usando ServiceNow® mobile, certifique-se de configurar o Virtual Agent para o bate-papo móvel. Para obter detalhes, consulte Configurar Virtual Agent para uma aplicação para celular ServiceNow.

Nota:
A identidade visual para bots está disponível no Conversational Integration with Microsoft Teams por meio do recurso de personalização do aplicativo do Microsoft Teams. Para obter mais detalhes, consulte MS Teams branding for the conversational integration na Now Community. Identidade visual para bots em Slack também está disponível. Para obter detalhes, consulte Configure a identidade visual do seu bot do Virtual Agent no Slack..

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Na seção **Opções de exibição**, selecione **Exibir tudo** ao lado de **Identidade visual**.
3. Selecione **"Nova"** para criar uma configuração de identidade visual ou selecione o registro de configuração de identidade visual a ser atualizado.
4. No formulário, preencha os campos.

Rótulo	Descrição
Nome da identidade visual	Nome da configuração de identidade visual. Crie uma nova configuração de identidade visual ou selecione uma das opções disponíveis. Para a versão Washington DC, as opções incluem: ○ Polaris-Escuro ○ Polaris-Claro

Tradução automática

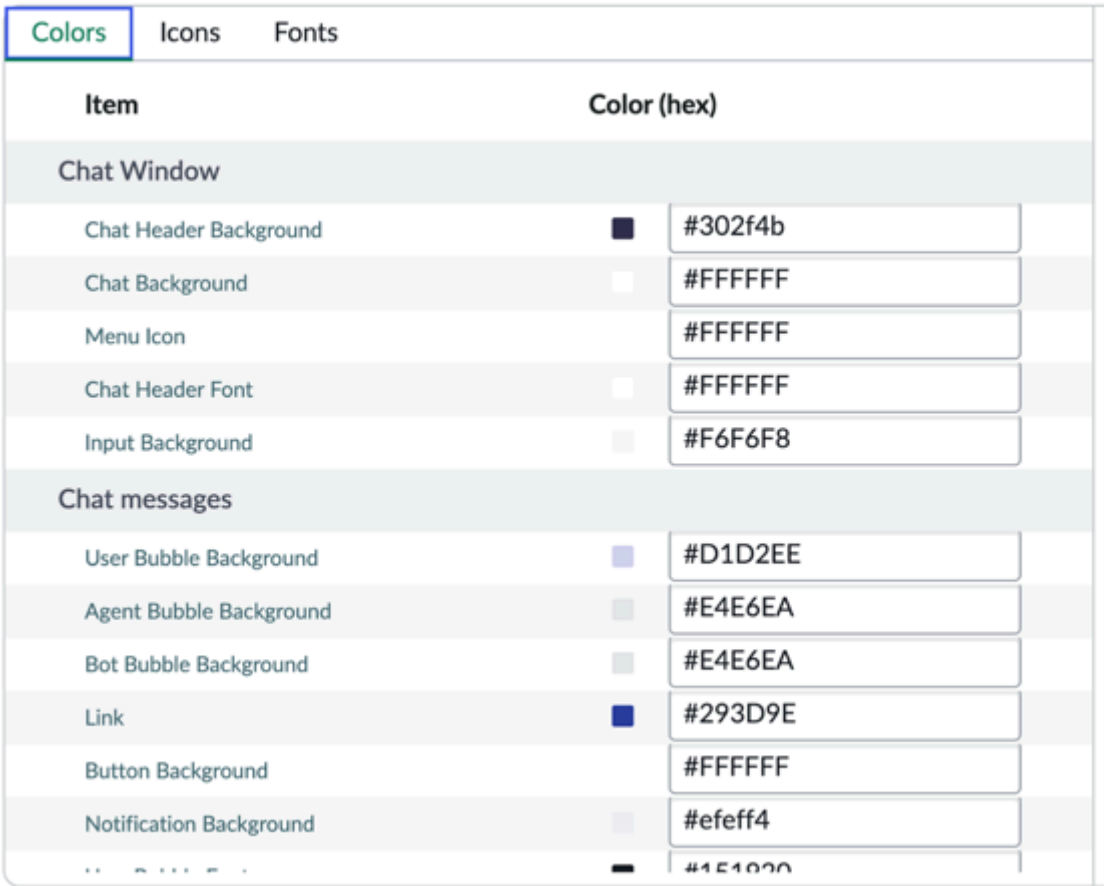
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Descrição
Cabeçalho do bate-papo	Cadeia de texto que identifica sua empresa ou organização na janela de bate-papo. Por exemplo: Suporte Acme.
Intervalo mínimo entre mensagens bot (ms)	Atraso mínimo, em milissegundos (ms), entre as respostas do bot. O atraso padrão é de 500 ms.
Atraso mínimo antes de exibir a animação da digitação (ms)	Atraso mínimo, em milissegundos (ms), antes de mostrar as reticências da animação indicando que o bot está processando a entrada do usuário.
Título do menu	Nome do menu de suporte. O título padrão é Contate o suporte.
Chave da identidade visual	Sys_id somente leitura da configuração, que exibe o **"Nome da identidade visual"** que você inseriu. A chave está em letras minúsculas e os espaços foram substituídos por caracteres de sublinhado (underline).
Perfil do bot	Lista que abre o formulário de Perfil Ativo para selecionar ou criar um novo perfil de usuário de bot que inclua a imagem do bot (avatar). ○ Para revisar e editar o perfil do bot do Virtual Agent, clique no ícone de informações. ▪ Para mudar a foto ou descrição do bot do Virtual Agent, clique em **"Editar registro"** na mensagem na parte superior da página. ▪ No formulário de Perfil Ativo, modifique os campos e clique em **"Atualizar"**. ○ Para escolher ou alterar o bot da configuração, selecione o ícone de pesquisa e clique no campo **Perfil do bot**. Escolha o perfil de bot que você criou em uma etapa anterior.
Logotipo do cabeçalho do bate-papo	Imagem do logotipo exibida no cabeçalho do bate-papo. Se o bate-papo ao vivo for executado em uma janela do navegador, o logotipo também será exibido na guia do navegador. ○ Para adicionar um logotipo, selecione **"Anexar imagem"** e use o localizador de arquivos para escolher a imagem. ○ Para mudar o logotipo, selecione **"Exibir imagem"**. No localizador de arquivos, selecione o arquivo do novo logotipo e clique em **"OK"**. O logotipo atualizado é exibido abaixo deste campo. ○ Para remover o logotipo, selecione o ícone da lixeira. O arquivo será excluído imediatamente.

5. Selecione **Salvar**.
   A partir daqui, você pode ajustar a cor, os ícones, o tipo e o tamanho da fonte do cliente de bate-papo para corresponder à sua marca. Por exemplo, você pode:
   - Mudar a cor dos itens
   - Personalizar os ícones
   - Personalizar as fontes usadas no bate-papo
6. Para mudar a cor dos itens na janela de bate-papo, selecione a guia de **"Cores"**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione um item e especifique as cores hexadecimais ou RGBA que você deseja usar para esse item. Ao fazer isso, a janela de bate-papo de exemplo exibe uma visualização das suas mudanças.

Personalize a cor de cada item

Rótulo	Descrição
Janela de bate-papo	
Plano de fundo do cabeçalho do bate-papo	Cor de fundo do cabeçalho do bate-papo.
Plano de fundo do bate-papo	Cor de fundo da janela do bate-papo.
Ícone do menu	Cor do ícone do menu, que fornece ao usuários opções para encerrar conversas ou entrar em contato com o suporte ao cliente.
Fonte do cabeçalho do bate-papo	Cor da fonte do texto no cabeçalho do bate-papo.
Plano de fundo da entrada	Cor de fundo do campo de digitação do usuário.
Mensagens de bate-papo	
Segundo plano de bolha do usuário	Cor de fundo da janela de bate-papo.
Plano de fundo da bolha do agente	Cor de fundo da janela de bate-papo com um atendente.

Tradução automática

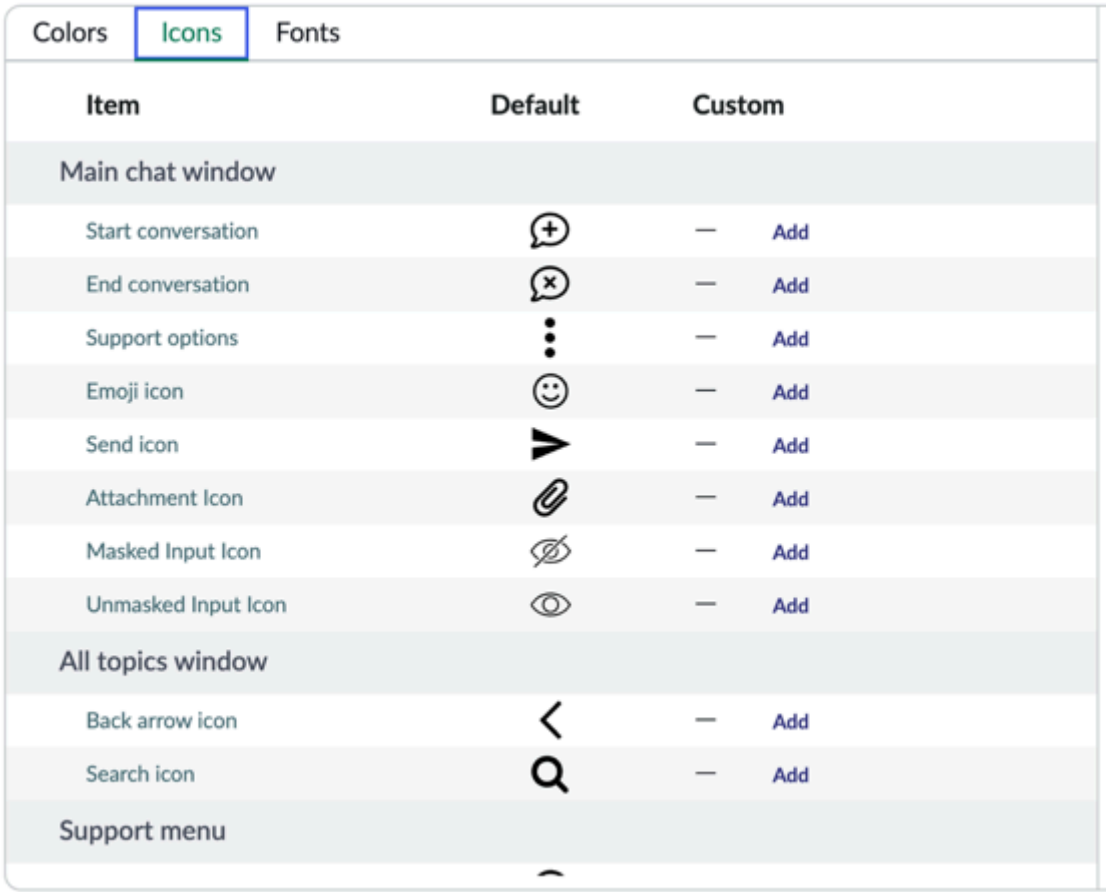
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Descrição
Plano de fundo da bolha de bot	Cor de fundo da janela de bate-papo com bot.
Link	Cor dos links apresentados na conversa.
Plano de fundo do botão	Cor de fundo dos botões usados na conversa.
Planos de fundo da notificação	Cor de fundo das notificações do Virtual Agent entregues no cliente de bate-papo da Web.
Fonte de bolha do usuário	Cor da fonte do texto na janela do bate-papo.
Fonte da bolha de agente	Cor da fonte do texto na janela de bate-papo com um atendente.
Fonte da bolha de bot	Cor da fonte do texto na janela de bate-papo com bot.
Link desativado	Cor dos links desativados na conversa.
Texto da notificação	Cor da fonte das notificações do Virtual Agent entregues no cliente de bate-papo da Web.
Outros	
Mensagem do sistema	Cor das mensagens gerais do sistema exibidas na conversa.
Segundo plano da categoria	Cor de fundo do cabeçalho acima de uma lista de tópicos.
Separador	Cor da linha pontilhada que separa cada conversa na janela de visualização.
Carimbo de data/hora	Cor do registro de data/hora exibido quando ocorre atividade significativa durante uma conversa, como a de um registro que está sendo criado.
Fonte da categoria	Cor da fonte do texto no cabeçalho de categorias.
Carregando animação	Cor dos pontos animados que indicam que o sistema está processando informações.

7. Para personalizar os ícones de bate-papo na janela de bate-papo, selecione a guia **"Ícones"**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode personalizar os ícones em quatro telas de bate-papo diferentes: a tela de bate-papo principal, a tela de todos os tópicos, o menu de suporte e a tela de encerramento de conversa. Você pode usar esta guia para:

- Adicionar um ícone personalizado: selecione **"Adicionar"** para o ícone e selecione **"Anexar imagem"**. Depois de escolher o arquivo de imagem, selecione **"Aplicar"**.
- Substituir um ícone personalizado: selecione **"Substituir"** para o ícone. Selecione o ícone de lixeira para excluir a imagem atual e, em seguida, carregue uma nova.
- Reverter para o ícone padrão do sistema: selecione **"Remover"** para o ícone.

Nota:
Você não pode remover ícones padrão do sistema.

Ao especificar os ícones nas configurações, a janela de bate-papo de exemplo exibe uma visualização das suas alterações.

Nota:
Ao contrário de outras configurações na página de identidade visual, as mudanças no ícone entram em vigor no cliente da Web assim que você seleciona **"Aplicar"**. Outras mudanças não terão efeito até que você selecione **"Salvar"** na parte superior da página.

Os formatos de arquivo válidos são .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, .ico e .svg.

8. **Opcional:** Personalize o tipo e o tamanho da fonte.

(Optional) As configurações de identidade visual disponíveis (por exemplo, Polaris-Light ou Polaris-Dark) estão localizadas aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esse recurso só fica disponível após a instalação e atualização do Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience para a versão mais recente através do ServiceNow® Store.

Para personalizar as fontes exibidas no bate-papo, selecione a guia **"Fontes"**.

Para mudar o tipo de fonte, escolha um dos seguintes métodos:

a. Selecione as fontes que você deseja usar.
Na lista suspensa **Texto do cabeçalho do bate-papo**, selecione a fonte que você deseja usar para o cabeçalho.

Faça o mesmo para o **texto do corpo do bate-papo.**

Você verá um exemplo da nova fonte.

b. Baixe as fontes de um URL.
Na lista suspensa **"Adicionar fonte personalizada"**, selecione **"A partir de URL"**, especifique o URL e aplique as mudanças.

c. Carregue as fontes que você deseja adicionar de um arquivo anexado.
Na lista suspensa **"Adicionar fonte personalizada"**, selecione **"Carregar fonte"**, especifique o caminho do arquivo que você deseja anexar e aplique as mudanças.

(Optional) Para mudar o tamanho da fonte do cabeçalho e do corpo do bate-papo, faça o seguinte:

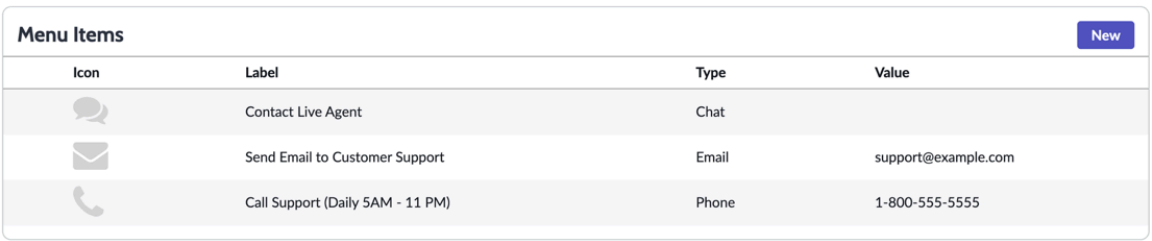
a. No menu suspenso **Tamanho do corpo da fonte**, escolha o tamanho da fonte Regular, Grande ou Extra grande.

b. No menu suspenso **Tamanho do cabeçalho da fonte**, escolha o tamanho da fonte Regular, Grande ou Extra grande.

Nota:
Essas mudanças não se aplicam a controles personalizados que você adicionou ao widget de bate-papo. Controles personalizados devem ser atualizados separadamente.

c. Visualize as mudanças na janela de bate-papo do portal ou site.

9. Para atualizar o menu de Contate o suporte, role para baixo até a seção **"Itens de menu"**.



Você pode mudar os ícones, rótulos, visibilidade e ordem de exibição dos itens de menu, como e-mail, bate-papo e telefone. Você também pode adicionar opções personalizadas ao menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na seção **"Itens de Menu"**, siga um destes procedimentos:

- Para editar um item de menu, selecione o ícone de registro.
- Para adicionar um novo item de menu, selecione **"Novo"**.
- Para excluir um item de menu, selecione o ícone de registro. No registro, selecione o ícone Mais ações e depois escolha **Excluir**.

Para cada entrada de menu, preencha os campos.

Campo	Descrição
Rótulo	Cadeia de caracteres de texto que descreve o tipo de menu. Os rótulos dos tipos de menu padrão no escopo de aplicação Global são: ▪ E-mail - Opção que abre o e-mail padrão. Rótulo padrão: **Enviar e-mail para Suporte ao cliente** ▪ Bate-papo - Opção para conversar com um atendente. Rótulo padrão: **Entre em contato com o atendente** para tipo de bate-papo ▪ Telefone - Opção que indica quando há suporte por telefone. Rótulo padrão: **Contate o suporte — (diariamente de 5h às 23h)** O texto do rótulo pode ter até 75 caracteres.
Tipo	Tipo de item de menu. Por exemplo, se você estiver adicionando um item de menu que é um link para informações específicas, como uma página de ajuda, selecione o Tipo de Link. Os tipos de item de menu são: ▪ E-mail: opção para entrar em contato com o suporte por e-mail. ▪ Link: opção de link para uma página da Web ▪ Bate-papo: opção para entrar em contato com um atendente pelo bate-papo. ▪ Texto: opção para definir uma cadeia de caracteres de texto ▪ Telefone: opção para entrar em contato com o suporte por telefone
Valor	O valor do tipo de menu. Por exemplo, o **Valor** do e-mail é o endereço de e-mail do grupo de suporte. Os valores para os tipos de menu padrão são: ▪ E-mail: endereço de e-mail do grupo de suporte. Por exemplo: suporte@exemplo.com. ▪ Telefone: número de telefone do suporte por chamada da sua organização. ▪ E-mail: endereço de e-mail do suporte da sua organização. **Nota:** O tipo de menu de bate-papo não tem um valor.
Visível	Opção que torna o item visível no menu de Contate o suporte. Desmarque esta opção para ocultar o item de menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Exibir ícone padrão	Opção que indica que o ícone padrão do item está visível no menu. Desmarque esta opção para adicionar, alterar ou excluir um ícone de menu. ▪ Para adicionar um ícone para um novo item de menu, selecione **"Exibir imagem"**. No localizador de arquivos, escolha o arquivo do ícone e selecione **"OK"**. O ícone carregado é será exibido abaixo do campo **"Ícone"**. ▪ Para mudar um ícone, no campo **"Ícone"**, selecione **"Atualizar"**. No localizador de arquivos, selecione o arquivo do novo logotipo e clique em **"OK"**. O ícone atualizado será exibido abaixo deste campo. ▪ Para remover o ícone, selecione o ícone da **lixeira**. O arquivo será excluído imediatamente.
Ordem	Número que identifica a sequência na qual o item aparece no menu de Contate o suporte. O número 1 indica que o item é a primeira opção listada no menu.
Aplicação	Global.

b. Ao concluir a seção **"Item de menu"** para escolher um tipo de menu, selecione **"Salvar".**

10. Siga um destes procedimentos para aplicar a configuração de identidade visual:

- Aplique a configuração de identidade visual a uma página de destino. Insira o parâmetro do sistema `sysparm_branding_key` com a chave de identidade visual no URL do cliente web. Por exemplo:

  `https://<nome-da-sua-instancia>service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme`

  Nesse exemplo, `acme` é a chave da configuração de identidade visual a ser usada

- Aplique a configuração de identidade visual a um cliente da web incorporado. Insira o parâmetro do sistema `sysparm_branding_key` com a chave de identidade visual no URL para o cliente web incorporado. Por exemplo:

  `https://<nome-da-sua-instancia>service-now.com/$sn-va-web-client-app_embed.do?sysparm_branding_key=acme`

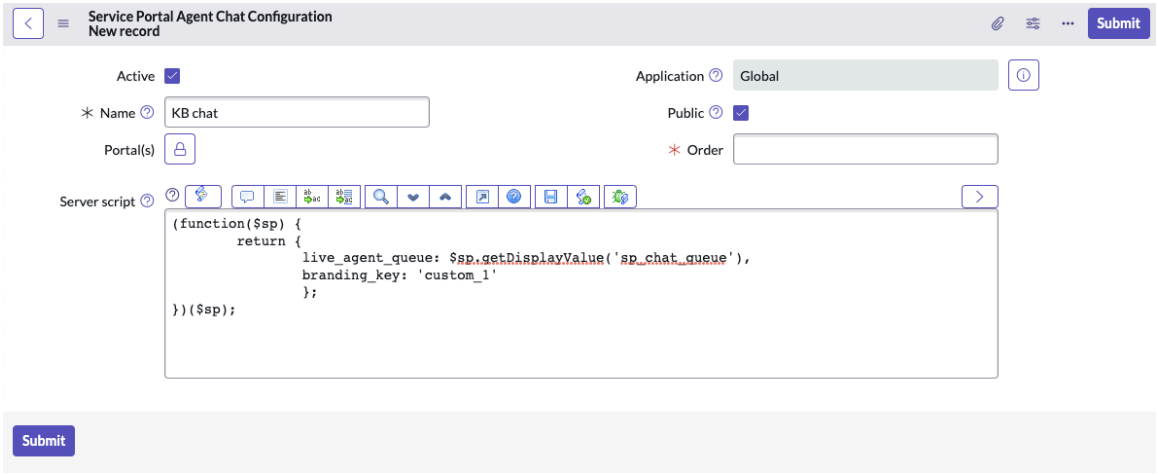
  Nesse exemplo, `acme` é a chave da configuração de identidade visual a ser usada

- Aplique a configuração de identidade visual a um Portal de serviços Bate-papo do agente de destino. No script do servidor que passa os dados da página e do widget para uma conversa do Bate-papo do agente (Virtual Agent ou Atendente), especifique a chave de identidade visual a ser usada. Os itens aprovados nesse script estão disponíveis para todas as páginas do portal. Para obter mais detalhes sobre como configurar o Portal de serviços Bate-papo do agente, consulte . Adicione seu bot a um portal.

  Por exemplo, a seguinte Configuração do Portal de serviços Bate-papo do agente para o Portal de conhecimento usa a chave de identidade visual do bate-papo, `custom_1`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Há outros recursos de Bate-papo do agente do Portal de serviços que você pode configurar no seu portal, como personalizar o botão do Bate-papo do agente. Para obter mais informações sobre como personalizar o widget do Bate-papo do agente no Portal de serviços, consulte Como configurar o Bate-papo do agente no Portal de serviços.

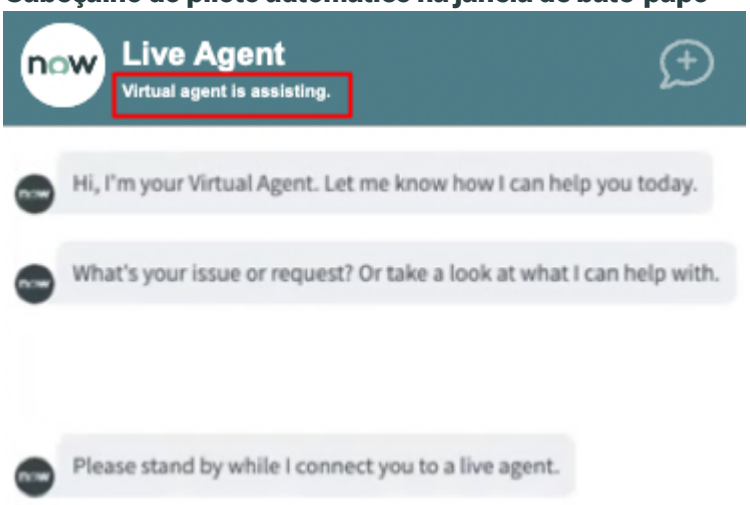
11. **Opcional:** Se você estiver usando o Piloto automático de conversa com o bot de identidade visual, especifique o nome do bot de identidade visual exibido na janela de bate-papo durante as sessões do Piloto automático alterando as propriedades do sistema da seguinte forma:

    a. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.

    b. Na seção **Ações do sistema**, selecione **Exibir tudo** ao lado de **Mensagens do sistema**.

    c. Altere o campo de **Valor** da propriedade do sistema `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_header` para especificar o nome do bot de identidade visual em vez do nome do bot do Virtual Agent exibido no cabeçalho da janela de bate-papo.

Cabeçalho do piloto automático na janela de bate-papo

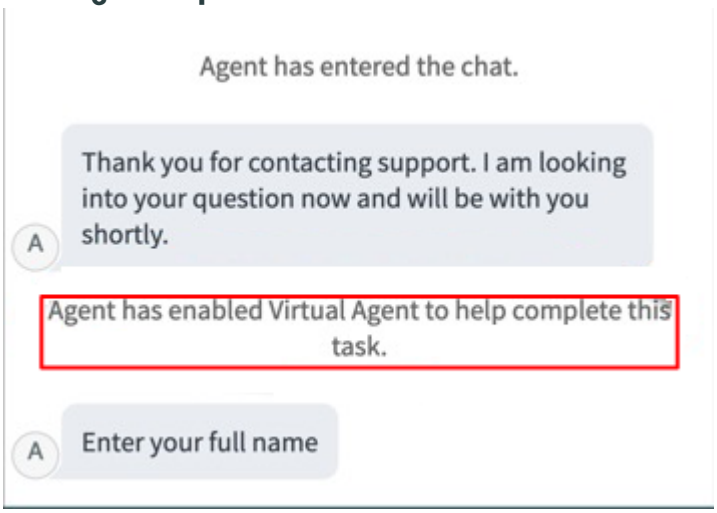


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Atualize a propriedade `com.glide.cs.autopilot.client_initiated_message` do sistema para especificar o nome do bot de identidade visual exibido para o solicitante durante a conversa.

Mensagens do piloto automático durante a conversa



Como habilitar pré-visualização de mensagem no cliente web

Os administradores podem permitir que os usuários finais pré-visualizem qualquer mensagem nova ou não lida que esteja aguardando por eles quando a janela de bate-papo estiver minimizada.

Antes de Iniciar

Esse recurso só fica disponível após a instalação e atualização do Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience para a versão mais recente através do ServiceNow Store .

Defina a propriedade do sistema com.glide.cs.advanced-chat-popover como True[verdadeiro]. Essa propriedade do sistema habilita o componente de bate-papo inteligente no Portal de serviços. Por padrão, a propriedade está definida como Falsa.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral**.
2. Em **Opções de exibição**, habilite **Visualização de mensagem**.
   Uma mensagem será exibida confirmando que a configuração foi salva.

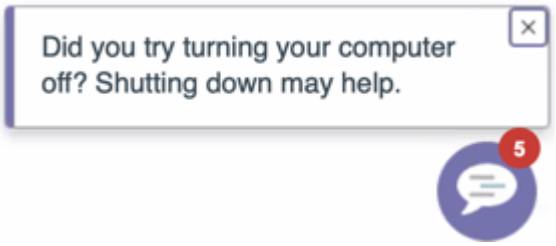
Resultado

Quando a visualização da mensagem está habilitada e a janela de bate-papo está minimizada, o usuário final vê um ícone de na janela de bate-papo minimizada. O ícone de pré-visualização de mensagem permite que o usuário saiba que há mensagens novas ou não lidas e quantas. Neste exemplo, o usuário final tem uma mensagem nova ou não lida.

Um painel de pré-visualização de mensagem mostra a primeira mensagem nova ou não lida ao lado do ícone de pré-visualização. A mensagem é baseada na conversa. Por exemplo, se o usuário precisar de ajuda para usar o laptop, o painel de visualização da mensagem poderá ser semelhante à imagem a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O usuário final pode:

- Clicar no painel de pré-visualização de mensagem para continuar a conversa no bate-papo ou
- Fechar o painel de pré-visualização de mensagem.

O ícone de pré-visualização aparece somente quando há mensagens novas ou não lidas. O ícone pré-visualização atualiza a cada 10 segundos e exibe a primeira mensagem nova ou não lida.

Habilitar acesso público ao cliente web

Habilite o acesso público ao cliente web Virtual Agent para portais.

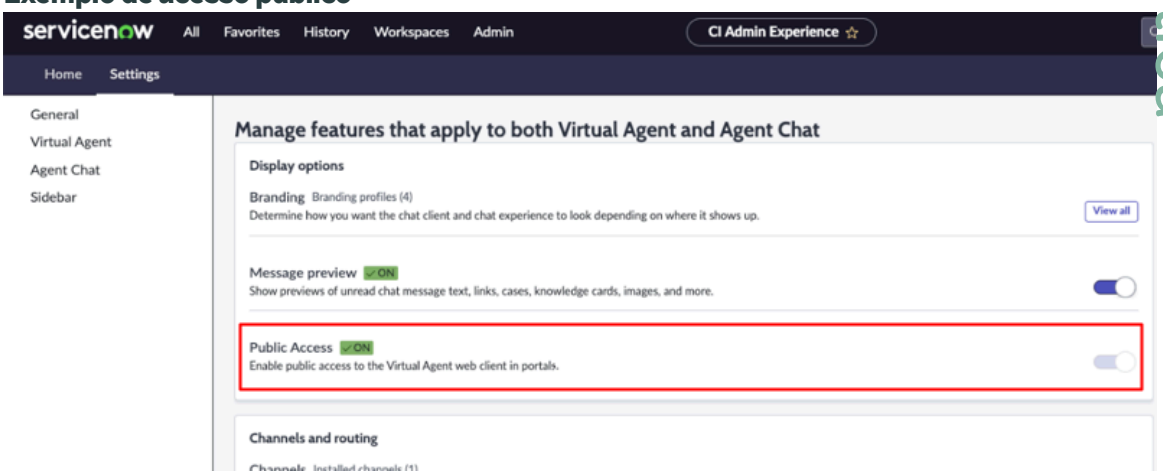
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O padrão do acesso público ao cliente web Virtual Agent é desativado. Use as etapas a seguir para permitir o acesso público ao cliente Web somente para portais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral**.
2. Em **Opções de exibição**, habilite **Acesso público**.

Exemplo de acesso público



Uma mensagem será exibida confirmando que a configuração foi salva.

Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo

Especifique variáveis de contexto de bate-papo, também chamadas de variáveis de bate-papo do Atendente, para armazenar informações relacionadas ao bate-papo, como respostas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a pesquisas de antes do bate-papo. Essas variáveis contêm informações contextuais que podem ser usadas para determinar a intenção do tópico ou controlar como os bate-papos são encaminhados para atendentes. Você também pode definir variáveis para capturar informações contextuais passadas em scripts de tópico do Virtual Agent para compartilhar com atendentes.

Antes de Iniciar

O Virtual Agent fornece variáveis de contexto pré-criadas. Antes de adicionar uma variável, consulte a lista de variáveis de contexto disponíveis para Atendentes .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar variáveis de contexto em scripts ou com o construtor de condição. Por exemplo, ao criar um tópico, você pode fazer referência a variáveis de contexto indo em **"Atendente"** na guia de **"Propriedades"** do tópico. Quando uma condição for aplicada a um tópico, ela deve ser selecionada como verdadeira para ser exibida para o usuário.

Para aprender a usar variáveis de contexto em scripts de tópico, consulte Scripts Virtual Agent. Para aprender a usar variáveis de contexto, consulte Tutorial: roteamento de interações por contexto. Para obter descrições das variáveis de contexto do Atendente, consulte Variáveis de contexto do atendente..

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **"Variáveis de contexto"**, selecione **"Exibir tudo"**.
3. Na página "Variáveis de contexto", selecione **"Novo"** para adicionar uma variável.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da variável de contexto a ser criada.
Nome da variável do script	O nome da variável do Atendente, que é criado automaticamente a partir do **Nome**. O nome da variável começa com LiveAgent.
Tabela	Nome da tabela da ServiceNow associada à variável de contexto. Selecione uma tabela na lista.
Registro	Opção para associar a variável de contexto a um registro na tabela. Se você selecionou uma tabela, essa opção será selecionada automaticamente.
Valor	Script que determina as informações armazenadas na variável de contexto.

5. Selecione **"Salvar"**.
   A variável de contexto agora está disponível para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de contexto do atendente.

Use variáveis de contexto de bate-papo para transmitir determinadas informações do tópico para atendentes ou para controlar como as conversas de bot são roteadas para os atendentes. O Virtual Agent inclui algumas variáveis padrão, e você pode definir novas.

Nota:
A tabela Interação [Interaction] faz parte da estrutura de gerenciamento de interações, que é ativada por meio do plug-in Interactions Management (com.glide.interaction). Esse plug-in está incluído com os plug-ins do Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) e Suporte do Connect (com.glide.connect.support).

Variáveis do Atendente incluídas com o Virtual Agent

Variável	Descrição
`aplicação`	Escopo da aplicação de bate-papo. Por exemplo, `Global`, `HR`, `CSM`ou `ITSM`.
`auto_resolution_context_id`	Se a Resolução automática estiver habilitada, o ID do registro criado quando um solicitante for redirecionado para o Virtual Agent.
`caso`	ID do caso (da tabela [sn_customerservice_case]) que é usado com a aplicação Customer Service Management quando um caso está relacionado ao bate-papo.
`csp_category`	A categoria pode ser definida na aplicação CSM do Portal de atendimento ao consumidor (requer o plug-in com.glide.service-portal.consumer-portal). Para obter mais informações, consulte Uso do Portal de atendimento ao consumidor.
`csp_email`	Endereço de e-mail do solicitante, conforme inserido na pesquisa de antes do bate-papo no Portal de atendimento ao consumidor.
`csp_first_name`	Primeiro nome do solicitante, conforme inserido na pesquisa de antes do bate-papo no Portal de atendimento ao consumidor.
`csp_last_name`	Sobrenome do solicitante, conforme inserido na pesquisa de antes do bate-papo no Portal de atendimento ao consumidor.
`devicetype`	Tipo de dispositivo que está sendo usado para o bate-papo. Por exemplo, `mweb` (cliente web), `android`ou `ios`.
`esc_pre_chat_ask_a_question`	Resposta do solicitante a uma pesquisa antes do bate-papo na exibição ESC da aplicação HR Service Delivery do registro de Caso de RH.
`hr_topic_id`	ID do tópico atual. Usado em Advanced Work Assignment para determinar para qual fila de RH o usuário será transferido para falar com um atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis do Atendente incluídas com o Virtual Agent

Variável	Descrição
`interaction_account`	Usado com bate-papos CSM que são iniciados por usuários B2B identificados como contatos para uma conta específica. Corresponde ao campo de *Account* na tabela de Interação [Interaction], que faz referência à tabela Accounts[Contas] [customer_account].
`interaction_consumer`	Usado com bate-papos CSM que são iniciados por usuários B2C identificados como consumidores. Corresponde ao campo integration.consumer que faz referência à tabela csm_consumer. Corresponde ao campo de *Consumer* na tabela de Interação [Interaction], que faz referência à tabela Consumers[consumidores] [csm_consumer].
`interaction_contact`	Usado com bate-papos CSM que são iniciados por usuários B2B identificados como contatos para uma conta específica. Corresponde ao campo de *Contact* na tabela de Interação [Interaction], que faz referência à tabela Contacts[contatos] [customer_contact].
`interaction_id`	Sys_id do registro de interação associado à sessão de bate-papo. Para mais informações, consulte Virtual Agent registro de interação.
`idioma`	Código de idioma de duas letras para o bate-papo do solicitante. **Nota:** Os valores de idioma usam códigos de idioma de dois caracteres padrão ISO. Para obter mais informações, consulte os códigos de idioma ISO 639.1 .
`mandatory_skills`	Habilidades e nível de habilidade necessários para um agente. Por exemplo, pode ser necessário um atende com proficiência em alemão para atender solicitantes que falam alemão. Você pode definir habilidades obrigatórias e ativar níveis de habilidade em Advanced Work Assignment. Para obter mais informações, consulte Configurar as regras de atribuição de agente.
`optional_skills`	Habilidades e níveis de habilidade que seriam úteis para um determinado cenário de bate-papo. Você pode definir requisitos opcionais em Advanced Work Assignment. Para obter mais informações, consulte Configurar as regras de atribuição de agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis do Atendente incluídas com o Virtual Agent

Variável	Descrição
`página`	A página específica (em um portal) a partir da qual o bate-papo foi acessado.
`portal`	Nome do portal a partir do qual o bate-papo foi acessado.
`post_assessment_instance`	Consulte a pesquisa pós-bate-papo (tabela Instância de Avaliação [asmt_assessment_instance]), se houver uma.
`post_chat_survey_name`	Nome de uma pesquisa pós-bate-papo que é usada para coletar feedback do solicitante. Para obter mais informações sobre como criar pesquisas, consulte Como criar pesquisas de bate-papo. Para obter mais informações sobre como criar pesquisas no Bate-papo do Connect, consulte Como configurar uma pesquisa no suporte do Bate-papo do Connect.
`pre_assessment_instance`	Consulte a pesquisa antes do bate-papo (tabela Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]), se houver uma.
`pre_chat_survey_name`	Nome de uma pesquisa pós-bate-papo usada para coletar feedback do solicitante. Para obter mais informações sobre como criar pesquisas, consulte Como criar pesquisas de bate-papo. Para saber mais sobre como as variáveis de contexto de pesquisas antes do bate-papo são usadas em Advanced Work Assignment para encaminhar o trabalho para atendentes, consulte Filas de item de trabalho. Para obter mais informações sobre como criar pesquisas no Bate-papo do Connect, consulte Como configurar uma pesquisa no suporte do Bate-papo do Connect.
`fila`	Sys_id da fila de bate-papo do Suporte do Connect pré-criada (obsoleta).
`search_text`	Pesquisa por termos inseridos pelo solicitante. Usado para pesquisar tópicos do Virtual Agent.
`short_description`	Usado para definir a descrição resumida no registro de interação associado ao bate-papo.
`sys_id`	Sys_id de um registro relacionado à interação. Normalmente, esse é o registro exibido no portal quando o bate-papo é solicitado.
`tabela`	Tabela que contém o registro relacionado à interação. Normalmente, esse é o registro exibido no portal quando o bate-papo é solicitado.

Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente

Personalize as mensagens padrão do sistema exibidas durante as conversas do Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use **"Mensagens do sistema"** nas Configurações de bate-papo para mudar as propriedades que controlam as mensagens de bate-papo padrão exibidas em sua instância. Se você estiver usando o Virtual Agent e o Bate-papo do agente, a lista de **"Mensagens do sistema"** exibirá propriedades para as mensagens do Virtual Agent e do Bate-papo do agente. Se você estiver usando somente o Bate-papo do agente, a lista de **"Mensagens do sistema"** exibirá somente as propriedades relevantes ao Bate-papo do agente.

Nota:
Enquanto o cliente web usa a tabela de Mensagens [sys_ui_message] para configurar as mensagens de saudação e encerramento, as Integrações de conversação de terceiros (como o Microsoft Teams) usam mensagens do sistema. Para modificar as mensagens, faça as seguintes alterações em "Mensagens do sistema":

- Para saudações que chamam `vaSystem.getTopicSelectionMessage()`, modifique o valor de `com.glide.cs.topic_picker_msg`.
- Para encerramentos que chamam `vaSystem.endConversation()`, modifique o valor de `com.glide.cs.conversation_ended_msg`.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **"Mensagens do sistema"**, selecione **"Exibir tudo"**.
3. Na lista Mensagens do sistema, selecione o registro de propriedade da mensagem que você deseja alterar.
4. No campo **Valor**, insira o novo texto da mensagem e selecione **Salvar**.
   Todas as mudanças são aplicadas imediatamente às mensagens do sistema exibidas em sua instância.

Navegação por URL em Interfaces conversacionais

Use as configurações de navegação por URL para especificar onde e como os links de bate-papo serão abertos. Você pode configurar determinados links para abrirem em um portal específico. Você também pode especificar o link de destino, como uma janela pop-up.

A instância de base do seu sistema fornece portais padrão nos quais os links de bate-papo para registros de determinadas tabelas ServiceNow são abertos automaticamente. Por exemplo, o Portal de serviços é o portal padrão usado para exibir registros de conhecimento da tabela "Conhecimento" [kbknowledge] e também itens do catálogo da tabela "Item do catálogo" [sc_cat_item].

Use a **"Navegação de URL"** nas Configurações de bate-papo para mudar esses mapeamentos padrão, bem como definir mapeamentos personalizados que mapeiam um URL de portal para uma tabela de uma ServiceNow específica. As configurações do portal se aplicam ao cliente web, aos canais de bate-papo e aos canais de mensagens.

Como funciona a Navegação de URL

Para determinar os portais a serem usados para links de bate-papo, o sistema avalia as seguintes informações na ordem listada:

1. Parâmetro do portal `sysparm` - Se você especificou um parâmetro sysparm_portal no URL da instância do cliente web, esse portal será usado.
2. Variáveis de script de tópico - Se você especificou um portal em uma variável de script de tópico, esse portal será usado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Portal padrão para Identidade de canal do provedor - Se você especificou um portal padrão na tabela Identidade de canal do provedor [sys_cs_provider_application] para integrações de bate-papo pré-criadas ou integrações de bate-papo personalizadas, esse portal será usado. O portal padrão se aplica aos canais de bate-papo e mensagens do provedor. Para obter detalhes sobre como configurar a Identidade de canal do provedor, consulte Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada. na estrutura de integração do bate-papo personalizado.
4. Portal padrão para uma tabela - Usa o valor do portal no mapeamento do portal padrão listado na **Navegação de URL** das Configurações de bate-papo.
5. Portal padrão global - Se você definiu um portal padrão global usando a propriedade do sistema *com.glide.cs.url_redirect.default.portal*, esse portal global será usado.
6. Portal de serviços - Se você não definiu um portal global usando a propriedade *com.glide.cs.url_redirect.default.portal*, o Portal de serviços será usado.

Mapeamentos de URL legados definidos em versões anteriores (método de fallback)

Se anteriormente você adicionou a propriedade *com.glide.cs.portal_url_mapping.default.<portal_value>.<table_name>* para criar mapeamentos de URL que foram usados em vez dos mapeamentos de URL padrão, essas propriedades serão mantidas após o upgrade para a versão Washington DC. No entanto, agora você pode visualizar os mapeamentos usando a **"Navegação de URL"** em "Configurações de bate-papo" ou na tabela de Navegação de URL [sys_cs_portal_url_mapping]. Existem dois tipos de mapeamentos de URL.

Mapeamentos padrão

Todas as propriedades do sistema com o formato *com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.<table_name>* que definem o portal padrão usado para determinadas tabelas de ServiceNow.

Propriedades de mapeamento de URL padrão

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.kb_knowledge	Contexto padrão do portal (mapeamento de URL) a ser usado para artigos da Base de Conhecimento. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sp (Portal de serviços)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sc_cat_item	Contexto padrão do portal (mapeamento de URL) a ser usado para itens do Catálogo de serviços. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: sp (Portal de serviços)
com.glide.cs.portal_url_mapping.portal.sys_user	Contexto padrão do portal (mapeamento de URL) para registros sys_user • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: esc (Employee Service Center)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mapeamentos personalizados

Todas as propriedades do sistema que definem uma combinação de portal e tabela usando o formato *com.glide.cs.portal_url_mapping.<portal_name>.<table_name>*. Esses mapeamentos são retidos como mapeamentos personalizados. Quando o portal ou a tabela é especificado com *_default*, isso indica que qualquer portal ou tabela será usado.

O sistema determina o URL para mapeamentos personalizados avaliando os seguintes valores:

- Portal e tabela / tabela primária
- Portal e qualquer tabela
- Quaisquer portal e tabela / tabela primária
- Qualquer portal e qualquer tabela

Propriedades de mapeamento de URL personalizado

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.kb_knowledge	Padrão para mapeamento de URL de Conhecimento. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor:/{{portal}}?id=kb_article&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sc_cat_item	Padrão para mapeamento de URL de Itens do catálogo. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor:{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id={{data.table_name}}&table={{data.tab
com.glide.cs.portal_url_mapping._default.sys_user	Padrão para Mapeamento de URL do Usuário • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: /{{portal}}?id=user_profile&sys_id={{data.sys_id}}
com.glide.cs.portal_url_mapping._default._default	Mapeamento de URL padrão para registros que não sejam artigos de conhecimento, Itens do Catálogo de serviços, Registros de pessoas (sys_user), registros de publicação e registros de tarefa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor: /{{portal}}?sys_id={{data.sys_id}}&id=form&table={{data.table_name}}

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Links inteligentes

Como administrador, você pode especificar o destino dos links de URL com base em padrões específicos. Por exemplo, se você quiser que todos os artigos da base de conhecimento sejam abertos em uma nova janela, você pode configurar o mapeamento nas configurações gerais do bate-papo. Para obter mais informações, consulte Como criar uma preferência de vínculo inteligente.

Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo

Configure os portais nos quais os links para registros de ServiceNow em Atendente e Virtual Agent são abertos, incluindo links em cartões de saída e cartões para notificações do Virtual Agent e resultados da Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **"Navegação de URL"** , selecione **"Exibir tudo"**.
3. Na página "Navegação de URL", siga um destes procedimentos:
   - Para criar um novo mapeamento personalizado, selecione **"Novo"**.
   - Para alterar um mapeamento padrão ou personalizado, selecione o registro a ser atualizado.
   - Se você tiver vários registros de mapeamento a serem atualizados, clique na caixa à esquerda do registro de mapeamento a ser atualizado e selecione **"Editar"**. O painel de pré-visualização será aberto e vai mostrar os campos de Navegação de URL que você pode alterar nos registros selecionados.
4. Preencha ou atualize os campos de Navegação de URL.

Campo	Descrição
Descrição	Nome do portal para um registro de tabela específico.
Tipo	Tipo de mapeamento do portal: ○ Mapeamento padrão: portal padrão mapeado para as seguintes tabelas de ServiceNow: ▪ Portal de serviços - Tabela de Itens do catálogo [sc_cat_item] ▪ Portal de serviços - Tabela de Conhecimento [kb_knowledge] ▪ Employee Center Portal - Tabela de Usuário [sys_user] ○ Mapeamento personalizado: definição de URL do portal que identifica uma combinação de portal e tabela ServiceNow, que é inserida no campo **"Valor"**.
Tabela	ServiceNow tabela que mapeia para o portal. Selecione uma tabela na lista de tabelas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Nome da aplicação a qual esta URL de mapeamento pertence.
Portal	Portal a ser usado no mapeamento. Selecione um portal na lista de portais.
Valor	Para novos mapeamentos personalizados, especifique a combinação de valores de portal e tabela para formar o link. Por exemplo, o valor a seguir mapeia artigos de conhecimento para o portal CSP:`/csp?id=kbarticle&sys_id={{data.sys_id}}` Se você estiver alterando um mapeamento personalizado que foi definido em uma versão anterior usando a propriedade *`com.glide.cs.portal_url_mapping._default.<table>`* do sistema, não é necessário especificar um **Valor**.

5. Selecione **"Salvar"** para inserir um novo mapeamento ou atualizar um mapeamento existente.

Como criar uma preferência de vínculo inteligente

Crie links inteligentes para especificar onde um URL deve ser aberto. Por exemplo, o URL pode abrir em uma nova janela do navegador, em uma nova guia do navegador, na janela de bate-papo ou em uma janela pop-up.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você (como administrador) tiver habilitado a navegação por URL na página, poderá especificar padrões para onde e como os links são abertos nas janelas de bate-papo. Os usuários finais veem os links de URL com base nos padrões que você especificou.

Por exemplo, você pode definir que esses "links inteligentes" de URL abram em uma nova janela do navegador, em uma nova guia do navegador, na janela de bate-papo ou em uma janela pop-up. Se você especificar uma janela pop-up, também vai poder definir o tamanho da janela que é exibida para os usuários finais.

Links inteligentes podem ser usados em bate-papos com atendentes.

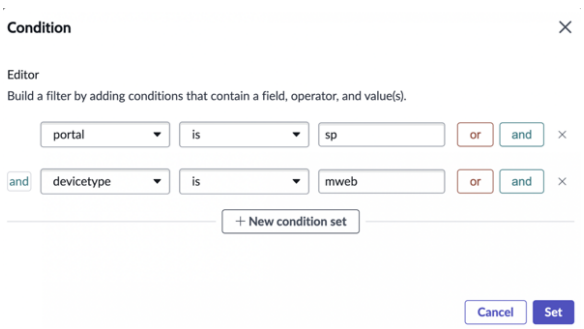
As mensagens de erro são exibidas para canais que não são compatíveis com links inteligentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Na seção **Ações do sistema**, selecione **Exibir todos** ao lado da **URL de navegação**.
3. Selecione a guia **"Local de destino"**.
4. Selecione **"Novo"**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	A finalidade do link inteligente.
Abrir em	Onde abrir o link. Escolha uma das opções a seguir: ○ **Nova guia do navegador**: abre o link em uma nova guia do navegador. ○ **Carregar no local:** abre o link no local atual. ○ **Primário**: abre o link no nível superior ou primário. ○ **Pop-up**: abre o link em uma janela pop-up e permite que você especifique o tamanho da janela pop-up. ○ **Gerar evento**: disponível apenas no cliente web, evita o comportamento de seleção padrão e a navegação de página (o bate-papo é mantido aberto).
Ordem	Número que indica a ordem na qual as preferências de links inteligentes são executadas. Se houver várias preferências, o sistema executará a primeira preferência de link inteligente encontrada, da ordem mais baixa para a mais alta.
Padrão de URL	Padrão de URL que usa quantificadores de expressões regulares. Se a expressão regular for inválida, uma mensagem de erro será exibida.
Modo de condição	Lógica de expressão para especificar uma condição de uso da preferência de link inteligente. Selecione uma opção: ○ Simples ou ○ Avançado
Definir condições **Nota:** Só vai ser aplicada se você selecionar o modo de condição Simples.	Se você selecionar o modo de condição **Simples**, use o construtor de condição para adicionar ou editar a condição. O construtor de condição especifica que o link inteligente só é aplicável a links no Portal de serviços quando eles forem acessados no cliente web. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **devicetype**: refere-se ao canal. Na versão Washington DC, somente o cliente web (*mweb*) é compatível. O cliente web para dispositivo móvel não é compatível no momento. ◦ **portal**: representa um portal específico. Especifique o sufixo do URL do portal na condição. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais** para exibir portais e seus sufixos ◦ Selecione **"Set[Definir]"** .

Script
Nota: Válido somente se você selecionou o modo de Condição avançada.
	Se você selecionar o modo de condição **"Avançado"**, use o editor de script para criar ou editar uma declaração de condição JavaScript. Quando o usuário final selecionar o link, o componente irá acionar uma Janela: evento de mensagem . Como desenvolvedor, se você vir a Janela: evento de mensagem , poderá decidir como lidar com a navegação. Por exemplo:
	`window.addEventListener('message', e => {`
	`  if (e.data.type === 'SMART_LINK_CLICKED') {`
	`  console.log(e.data);`
	`  /**`
	`  {`
	`  type: 'SMART_LINK_CLICKED',`
	`  src: 'https://domain.com/link/src'`
	`  }`
	`  */`
	`  }`
	`});`

6. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Se você quiser habilitar a preferência de link inteligente para Microsoft Teams, você deve primeiro Configurar autenticação de link e experiência de abertura em Microsoft Teams e, em seguida, Configurar links inteligentes em Microsoft Teams

Como criar pesquisas de bate-papo

Use o Designer de pesquisa para elaborar questionários conversacionais de coleta de informações antes do bate-papo e feedback pós-bate-papo de usuários finais. Esses questionários são executados no cliente de bate-papo para Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Antes de Iniciar

Identifique as informações que você deseja dos solicitantes, como o nome ou o endereço de e-mail. Se você estiver coletando informações de antes do bate-papo, determine se determinadas respostas de pesquisa devem ser armazenadas como variáveis de contexto de bate-papo para que você possa usar essas informações para descoberta de tópico ou roteamento de bate-papos para determinadas filas de itens de trabalho. Antes de elaborar sua pesquisa, configure as variáveis de contexto para armazenar respostas a determinadas perguntas da pesquisa. Mapeie essas variáveis de contexto de bate-papo para as perguntas apropriadas da sua pesquisa.

Função necessária: survey_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Defina, configure e publique questionários de conversação (pesquisas) usando o Designer de pesquisa. Você pode usar vários controles de pesquisa para definir o conteúdo dos seus questionários. Para obter detalhes sobre os controles de pesquisa disponíveis, consulte Elementos do designer de pesquisa para saber como os controles são renderizados na pesquisa. Por exemplo, o Controle de opções fornece uma seleção de múltipla escolha aos usuários.

A pesquisa controla mapas correspondentes às entradas de controles do Designer do Virtual Agent que renderizam a pesquisa como uma conversa no cliente de bate-papo. Para obter exemplos sobre como Designer do Virtual Agent controles de entrada são renderizados em conversões em tempo de execução, consulte Controles de entrada do usuário do Designer do Virtual Agent. A tabela a seguir identifica os controles de pesquisa compatíveis com o Designer do Virtual Agent.

Controles de pesquisa que mapeiam controles de entrada para Designer do Virtual Agent

Controles do Designer de pesquisa	Controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent comparáveis
Anexo	Imagem
Booliano	Booliano
Escolha	Opção estática
Data	Data e hora
Data/Hora	Data e hora
Número	Entrada de texto
Porcentagem	Entrada de texto
Escala	Opção estática
Escala numérica	Opção estática
Cadeia de caracteres	Texto
Escala de imagem	Carrossel
Referência	Sem suporte
Seleção múltipla	Sem suporte
Classificação	Sem suporte
Modelo	Sem suporte

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Designer de Pesquisa**.
2. Selecione a guia **"Configuração"** e configure a pesquisa.
   Lembre-se do seguinte ao configurar suas pesquisas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você quiser que uma observação de introdução e de encerramento iniciem e encerrem sua pesquisa, insira seu conteúdo nos campos nota de **Introdução** e **Encerramento**.
- Selecione a opção **Pesquisas de bate-papo** para habilitar questionários de conversa. Essa opção também permite a exibição da opção **"Contexto"** no formulário de Propriedades de cada controle de pesquisa.
- Clique em **Salvar**.

Para obter detalhes, consulte Configuração de uma pesquisa no designer de pesquisa.

3. Clique na guia **"Design"** e dê um **Nome**à sua pesquisa.
   Lembre-se do seguinte ao elaborar suas perguntas:
   - Para criar uma pergunta, arraste um ícone de tipo de dados da paleta Controles e solte-o no contêiner de categoria. Dê a cada pergunta um **Nome** e clique no ícone de engrenagem para abrir o formulário "Propriedades" do controle.
   - No formulário "Propriedades", preencha os campos conforme necessário para definir o controle.
     - Se você habilitar a opção **Obrigatório**, os usuários serão obrigados a responder à pergunta da pesquisa. Se você deixar o campo em branco, os usuários poderão ignorar a pergunta da pesquisa.
     - Se você quiser armazenar a resposta do usuário a esta pergunta, insira a variável de contexto do bate-papo no campo **"Contexto"**.
   - Clique em **Salvar**.

   Para obter detalhes, consulte Criação de uma pergunta na pesquisa.
4. Quando você terminar de definir as perguntas da sua pesquisa, selecione **"Visualizar"** para revisá-la.
5. Quando estiver satisfeito com a pesquisa, selecione **"Salvar e publicar"**.
   Sua pesquisa está listada na tabela "Tipos de métricas de avaliação" [asmt_metric_type].

O que Fazer Depois

Defina as configurações de pesquisa de antes do bate-papo e pós-bate-papo que controlam as pesquisas a serem apresentadas aos solicitantes.

Defina as configurações de pesquisa antes do bate-papo

Use pesquisas antes do bate-papo para capturar informações preliminares de um cliente. Você pode definir uma configuração que determina qual a pesquisa de antes do bate-papo que será apresentada aos seus clientes. A partir das respostas recebidas, o Advanced Work Assignment roteia as conversas de bate-papo para filas e grupos apropriados.

Antes de Iniciar

Crie a pesquisa de bate-papo a ser usada nessa configuração de pesquisa de antes do bate-papo.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplique as condições que determinam o questionários de antes do bate-papo que será apresentado aos solicitantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Pesquisas anteriores ao bate-papo** na guia **Geral**, selecione **Exibir tudo**.
3. Na página "Pesquisas de bate-papo", selecione **"Nova"** para criar uma nova configuração de pesquisa de bate-papo ou selecione a configuração que você deseja atualizar.
4. Em **"Detalhes"**, insira ou altere as configurações.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para essa configuração de pesquisa de antes do bate-papo.
Ativo	Opção que ativa essa configuração de pesquisa antes do bate-papo.
Mostrar resumo	Opção que pergunta aos solicitantes se eles desejam ver um resumo das respostas inseridas na pesquisa.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações da pesquisa devem ser feitas. Se houver várias configurações de pesquisa de antes do bate-papo, o sistema executará a primeira configuração encontrada, da ordem mais baixa para a mais alta.
Modo de condição	Tipo de condição a ser usada para controlar a pesquisa de conversa apresentada aos solicitantes. ○ **"Avançado**: especifique uma condição de script do JavaScript." ○ **"Simples"**: especifique uma condição pelo construtor de condição.
Condição	Condição que controla quando a configuração de pesquisa é usada. Selecione **"Definir condição"** para especificar as condições.
Pesquisa	Lista das pesquisas de antes do bate-papo que estão disponíveis. Escolha a pesquisa a ser apresentada ao solicitante.

5. Selecione **"Salvar"**.

Resultado

Quando um solicitante conclui a pesquisa de antes do bate-papo, o usuário é transferido para um atendente se o Bate-papo do agente estiver definido como a interface executante ou um agente virtual se o Virtual Agent estiver definido como o executante. As respostas de antes do bate-papo do usuário são armazenadas como contexto no registro de interação do bate-papo. Antes de entrar em uma conversa de bate-papo, o agente atribuído pode revisar o contexto do problema.

Como definir configurações de pesquisas pós-bate-papo

Controle o questionário pós-bate-papo exibido para os solicitantes para coletar feedback sobre a experiência deles com atendentes. Configure as pesquisas pós-bate-papo a serem usadas para filas de bate-papo definidas em Advanced Work Assignment.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) se Advanced Work Assignment ainda não estiver instalado.
- Em AWA, configure o canal de serviço de bate-papo e as filas de itens de trabalho.
- Determine a pesquisa pós-bate-papo a ser exibida para os solicitantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise as pesquisas de bate-papo existentes disponíveis na tabela Tipos de métrica de avaliação [asmt_metric_type] navegando até **Tudo** > **Exibição de pesquisa** > **Exibir Pesquisas**. Você pode usar uma pesquisa de feedback pré-criada, como a pesquisa para feedback do Virtual Agent (um tópico de configuração do Virtual Agent pré-criado).
- Se você precisar de diferentes pesquisas pós-bate-papo, crie-as usando o Designer de pesquisa. Para obter detalhes, consulte Como criar pesquisas de bate-papo.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
2. Selecione a fila (que usa o canal de serviço de bate-papo) à qual a configuração da pesquisa pós-bate-papo se aplica.
3. Vá para a lista relacionada **"Pesquisa pós-bate-papo"** e selecione **"Novo"**.
   Se a lista "Pesquisa pós-bate-papo" não for exibida, adicione ao formulário.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para essa configuração de pesquisa de pós-bate-papo.
Ativo	Opção que ativa essa configuração de pesquisa pós-bate-papo.
Mostrar resumo	Opção de pesquisa que pergunta aos solicitantes se eles desejam ver um resumo das respostas inseridas na pesquisa.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações da pesquisa devem ser feitas. Se houver várias configurações de pesquisa de bate-papo, o sistema executará a primeira encontrada, da ordem mais baixa para a mais alta.
Encerrado pelo solicitante	Opção que especifica se a pesquisa pós-bate-papo deve sempre ser executada, independentemente de quem encerra o bate-papo. ○ True (verdadeiro): a pesquisa será executada quando o solicitante ou o agente encerrarem o bate-papo. ○ False (falso): a pesquisa só será executada quando o agente encerrar o bate-papo.
Modo de condição	Tipo de condição que determina a pesquisa de conversa apresentada aos solicitantes. ○ Simples: especifique uma condição pelo construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script do JavaScript.
Condição	Condição que determina a pesquisa de conversa exibida aos solicitantes. Use o construtor de condição para selecionar as condições que devem ser aplicadas. Os campos disponíveis para seleção são baseados no canal de serviço de bate-papo selecionado.
Script	Declaração de condição JavaScript que especifica a condição para usar esta pesquisa de bate-papo. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pesquisa	Lista das pesquisas de bate-papo que estão disponíveis. Escolha a pesquisa pós-bate-papo a ser apresentada ao solicitante.

5. Selecione **"Enviar"**.

Resultado

Quando um atendente encerra a sessão de bate-papo, a pesquisa pós-bate-papo (configurada para a fila de bate-papo) é apresentada ao solicitante. Quando o solicitante envia a pesquisa pós-bate-papo, a sessão de bate-papo é encerrada para o solicitante. A lista "Registro relacionado à interação" armazena os resultados da pesquisa pós-bate-papo e cria um registro relacionado que vincula a avaliação ao atendente (executante).

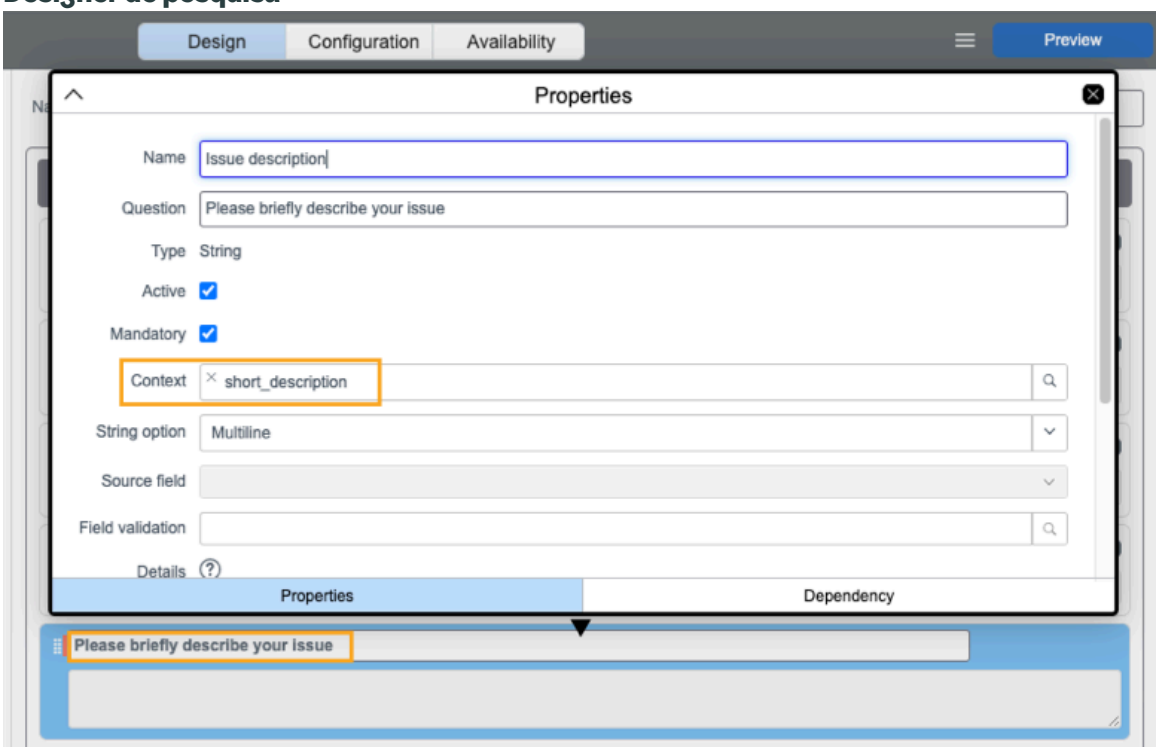
Como usar o as pesquisas de antes do bate-papo com variáveis de contexto para descoberta de tópicos

Capture as entradas de pesquisas de antes do bate-papo dos usuários para usar como enunciados ou palavras-chave na descoberta de tópicos.

Se você estiver usando uma pesquisa de antes do bate-papo, poderá usar as informações fornecidas pelo usuário para direcioná-lo para o tópico do Virtual Agent apropriado sem precisar solicitar que ele escolha a partir de uma lista de tópicos disponíveis.

Um bom exemplo disso é a CSP Anonymous Pre-Chat Survey (Pesquisa anônima antes do bate-papo CSP), que está incluída com a aplicação Customer Service Management (CSM). Essa pesquisa se aplica a usuários convidados no portal CSP. Além de solicitar o nome e o endereço de e-mail do usuário, a última pergunta solicita que o usuário descreva resumidamente o problema. A resposta está mapeada para o campo short_description nas configurações da pergunta. Esse é o contexto para a resposta ao usuário.

Como configurar perguntas da Pesquisa Antes do Bate-papo CSP Anônima no Designer de pesquisa

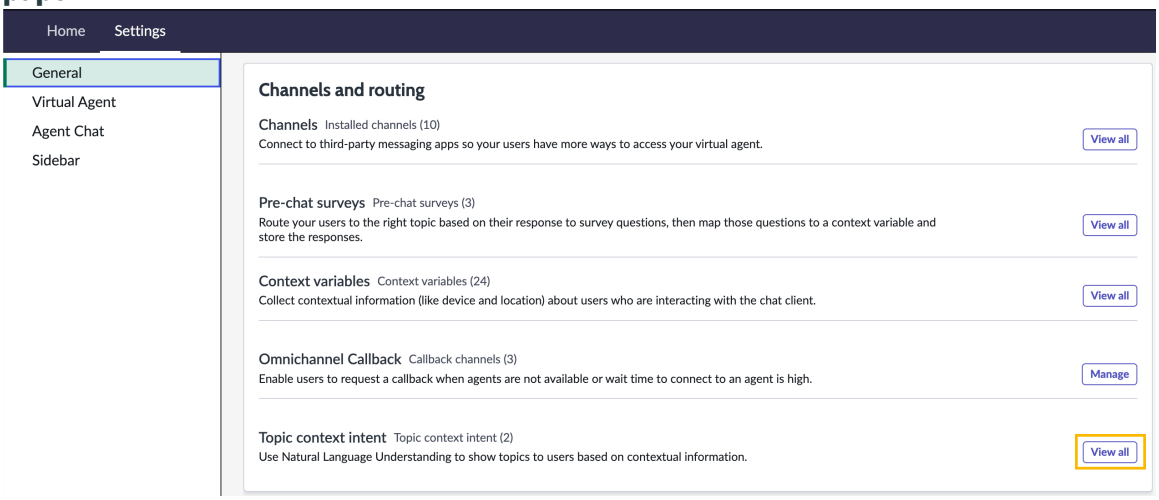


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

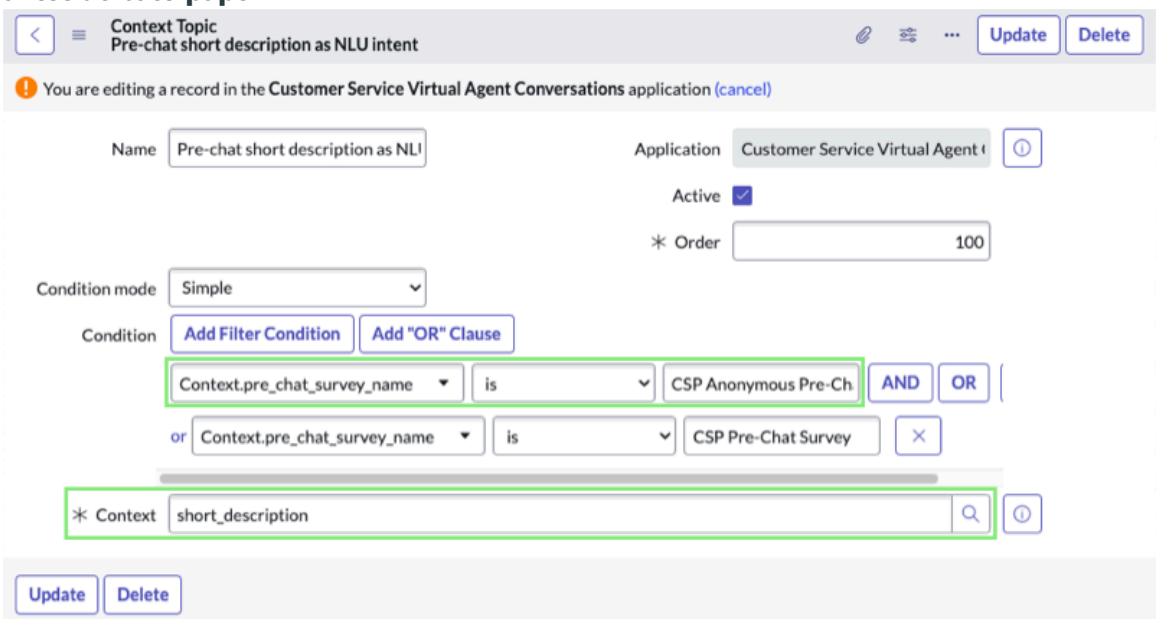
A resposta do usuário pode ser passada para o Virtual Agent para uso na descoberta de tópicos. Para fazer isso, crie um registro para ele nas "Configurações gerais de bate-papo".

Cartão de intenção do contexto do tópico em "Configurações gerais de bate-papo"



A descrição resumida exibida antes do bate-papo como registro de intenção do NLU permite que a entrada Pesquisa Antes do Bate-papo CSP Anônima funcione um pouco como uma intenção do NLU. Quando a pesquisa é executada, o short_description da interação é usado como o texto de pesquisa da conversa. O Virtual Agent usa essa entrada para descoberta de tópicos para que os usuários não precisem selecionar um tópico na tela de Saudação.

O registro de intenção do contexto do tópico que corresponde à pesquisa de antes do bate-papo



Como definir configurações de intenção do contexto do tópico

Use as informações de pesquisas de antes do bate-papo para determinar o tópico de conversa do Virtual Agent que é exibido automaticamente para o usuário final, em vez de fazer com que eles escolham a partir de uma lista de tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Configure as variáveis de contexto do bate-papo para armazenar respostas dos usuários a perguntas específicas das suas pesquisas de bate-papo.
- Ao criar sua pesquisa de bate-papo, mapeie uma pergunta de pesquisa para uma variável de contexto de bate-papo nova ou existente. A variável armazena a resposta do usuário que o Virtual Agent usa para determinar a intenção do contexto do tópico e o tópico de conversa exibido.
- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Especifique as condições que determinam o tópico de conversa do Virtual Agent a ser exibido após você concluir a pesquisa anterior ao bate-papo. Por exemplo, uma conversa baseada em RH pode usar uma variável de contexto "respostas de pesquisa para perguntas de RH". Você pode mapear variáveis de contexto (como respostas a uma pesquisa) para alimentar Virtual Agent com a descoberta de tópico inicial. A tabela Tópico de contexto [sys_cs_context_topic] é usada para mapear suas variáveis para descoberta de intenção, depois que a pesquisa anterior ao bate-papo foi executada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **"Intenção do contexto do tópico"**, selecione **"Exibir tudo"**.
3. Na página "Tópico de Contexto", selecione **"Novo"** ou a configuração a ser modificada.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de intenção do contexto do tópico (descoberta de tópico).
Ativo	Opção que ativa a configuração de intenção de tópico.
Ordem	Ordem na qual Virtual Agent avalia configurações de intenção de tópico para encontrar uma condição correspondente para exibir o tópico. Virtual Agent revisa a configuração que tem o valor de ordem mais baixo primeiro.
Modo de condição	Tipo de condição que determina como a configuração da intenção do tópico é aplicada. ○ Simples: especifique uma condição pelo construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script do JavaScript.
Condição	Condição para aplicar a variável de contexto especificada que exibe o tópico de conversa correspondente. Selecione **"Definir condição"** para inserir os filtros de condições. Se nenhuma condição for especificada, a variável de contexto especificada será aplicada a todas as conversas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script [Exibido quando o **"Modo de condição"** está definido como Avançado]	Declaração de condição JavaScript para aplicar a variável de contexto que exibe o tópico de conversa correspondente. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Contexto	Variável de contexto de bate-papo que armazena a resposta do usuário a uma pergunta específica da pesquisa e é usada para determinar a intenção do tópico.

5. Selecione **Salvar**.

Resultado

A configuração de intenção do tópico de contexto é adicionada à tabela Tópico de contexto [sys_cs_context_topic]. Virtual Agent exibe o tópico de conversa apropriado para os usuários com base na configuração de intenção do contexto.

Configuração assistida do Conversational Interfaces

Use a Configuração assistida do Conversational Interfaces para criar um processo de configuração personalizado apenas para os recursos de interface de conversa de que você precisa. A Configuração assistida do Conversational Interfaces começa com uma pesquisa e cria uma lista de tarefas personalizada com base nas suas respostas.

Antes de Iniciar

A função de administrador do sistema é necessária para ativar os plug-ins e armazenar aplicações. No entanto, os administradores de AWA e administradores do Virtual Agent podem concluir tarefas de configuração adicionais para suas respectivas soluções.

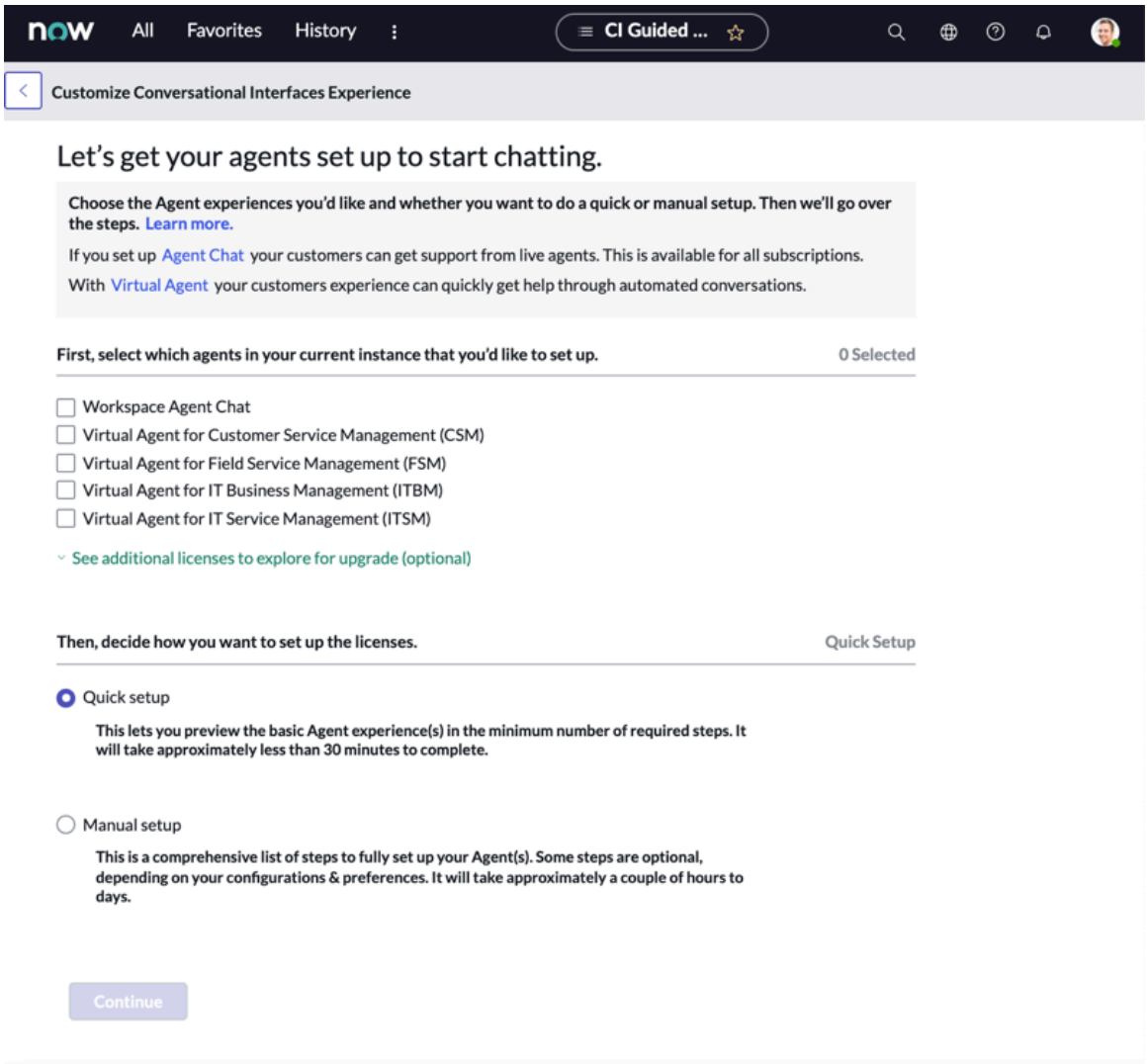
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configuração assistida das Interfaces conversacionais**.
   A página da Configuração assistida do Conversational Interfaces aparece.
2. Leia as seções de "Introdução" e "Pontos a serem considerados na configuração", que fornecem informações sobre o processo de configuração e destacam vários itens a serem considerados antes de implementar o Virtual Agent ou Bate-papo do agente, ou ambos.
   Você também pode decidir se deseja executar a Configuração rápida para que seus agentes estejam prontos em até 30 minutos, passando apenas por um número mínimo de etapas. Dependendo da sua configuração ideal, o processo de configuração manual envolve uma série abrangente de etapas para configurar seus agentes e pode levar algumas horas ou vários dias para ser concluída.
3. Selecione **"Primeiros passos"**.
4. Em "Personalizar sua configuração", selecione **"Primeiros passos"** e **"Configurar"** para dar início a sua configuração personalizada.
5. Selecione o tipo de agente que você está usando e o tipo de configuração (Rápida ou Manual).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **"Continuar"** e conclua as tarefas de configuração subsequentes.

O que Fazer Depois

Depois de concluir as tarefas de configuração, você e os autores do tópico podem explorar a funcionalidade fornecida com o Virtual Agent, como revisar conversas pré-criadas e criar ou atualizar tópicos de conversa para os usuários finais.

Tópicos relacionados

Configuração assistida

Referência do Interfaces conversacionais

Os tópicos de referência de Interfaces conversacionais fornecem descrições técnicas compartilhadas de recursos que se aplicam a Virtual Agent e Bate-papo do agente, como a tabela de interações.

Gestão de dados em Interfaces conversacionais

Use as ferramentas de gestão de dados, como limpeza de tabela, para manter as tabelas de Interfaces conversacionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent limpeza de tabela

Virtual Agent tem uma política de retenção de dados que exclui automaticamente registros de determinadas tabelas do sistema base quando eles atingem uma idade específica, para evitar que as tabelas alcancem um tamanho não gerenciável. Algumas tabelas Virtual Agent e tabelas relacionadas Interfaces conversacionais não são limpas automaticamente. Você pode ativar a limpeza para as tabelas a seguir.

Tabelas do Interfaces conversacionais que precisam de limpeza

Rótulo da tabela	Nome da tabela	Descrição	Idade do registro padrão (segundos)
Análise de Servidor de Bate-papo	sys_cs_analytics	Registros de servidor que incluem IDs do sistema para mensagens, threads, conversas, usuários e eventos.	7.776.000
Conversas	sys_cs_conversation	Detalhes da conversa, incluindo definição de tópico, dispositivo usado e consumidor (usuário). **Nota:** A limpeza da tabela também exclui automaticamente os registros relacionados dos seguintes itens: • Mensagens de Conversa • Tarefas de Conversa • Membros da conversa • Vinculações de sessão • Logs de mensagens obscenas se estiver usando o filtro Profanação	5.184.000
Últimas mensagens lidas	sys_cs_message_last_read	IDs das últimas mensagens lidas pelos usuários nos canais de bate-papo e mensagens.	15.552.000
Análises de IC	sys_ci_analytics	Detalhes da conversa usados na Análise de conversa. Se o ID da conversa estiver disponível, a limpeza da tabela removerá conversas encerradas, concluídas e com falha da tabela Conversas [sys_cs_conversation].	604.800

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela Limpezas automáticas [sys_auto_flush] lista as tabelas do sistema base e suas idades de registro correspondentes. Quando a limpeza de tabela é ativada, o trabalho programado Limpador de tabela aciona o limpador de tabela para remover os registros com a idade de registro padrão. Se necessário, você pode alterar a idade do registro de uma tabela e especificar as condições para filtrar os registros a serem removidos. Para detalhes, consulte Ativar limpeza de Virtual Agent tabelas.

Se uma tabela tiver tabelas secundárias relacionadas, o limpador de tabelas realizará automaticamente uma exclusão em cascata para removê-las. Por exemplo, quando a limpeza de tabela é ativada para a tabela Conversa [sys_cs_conversation], o limpador de tabela é executado automaticamente quando a tabela tiver 60 dias de idade (5.184.000 segundos). O limpador de tabelas também realiza uma exclusão em cascata para remover as tabelas secundárias relacionadas. Para saber mais sobre limpeza de tabela em Now Platform, consulte Limpador de tabela .

Ativar limpeza de Virtual Agent tabelas

Ativar limpeza de determinadas tabelas usadas em Virtual Agent e Interfaces conversacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ativar a limpeza destas tabelas Virtual Agent e Interfaces conversacionais:

- Servidor de Bate-papo [sys_cs_analytics]
- Conversas [sys_cs_conversation]
- Últimas leituras de mensagens [sys_cs_message_last_read]
- Análises de IC [sys_ci_analytics]

Procedimento

1. Abra a tabela Limpeza automática [sys_auto_flush] digitando `sys_auto_flush.list` no navegador de filtro.
2. Selecione a tabela a ser ativada para limpeza.
3. Altere os campos do formulário conforme necessário.

Formulário de Limpeza automática

Campo	Descrição
Idade em segundos	O tempo, em segundos, que especifica quando os registros na tabela devem ser excluídos. Para alterar a idade, insira o novo valor em segundos.
Ativo	Opção para ativar ou desativar a limpeza desta tabela. Selecione esta opção para ativar a limpeza da tabela.
Exclusão em cascata	Opção para ativar ou desativar a limpeza de tabelas relacionadas. Algumas tabelas podem ter tabelas secundárias que também são limpas automaticamente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condições	Construtor de condição para especificar condições do filtro que definem os registros que serão removidos.

4. Selecione **Atualizar**.

O trabalho programado da Limpeza de tabela executa automaticamente a limpeza quando os registros da tabela alcançam a idade do registro especificada e atendem às condições definidas para eles.

Tabela de informações de interação

A análise de sentimento do usuário prepara os agentes para o tom das conversas de entrada. As regras de negócio podem ser criadas com base nesse valor e os agentes podem executar as ações apropriadas no bate-papo, quer venham de Virtual Agent, de outro atendente ou de uma fila.

Tanto os canais síncronos quanto os assíncronos são compatíveis com a análise de sentimento. Use Task Intelligence para configurar a análise de sentimento.

Quando configurada, a análise de sentimento é realizada ao final de um Virtual Agent ou de uma conversa com o atendente. O sentimento do usuário é armazenado na tabela de informações de interação [sys_cs_interaction_insight].

Tabela de informações de interação

Campo	Descrição
Interação	A ID do sistema da conversa na tabela de Interações [interaction].
Sentimento	Mostra o nível de sentimento da interação, se a análise de sentimento estiver habilitada na instância. Este valor pode ser mostrado aos agentes na interface do Bate-papo do agente. As regras de negócios podem ser criadas com base neste valor na entrega (do Virtual Agent para um atendente, de um atendente para outro ou de um atendente para a fila). Os valores válidos são os seguintes: • Positivo • Neutro • Negativo • nulo (nenhum valor avaliado)
Sentimentos normalizados	Pontuação de sentimento entre -0,5 (sentimento negativo) e 0,5 (sentimento positivo). Você pode modificar esses valores ajustando os parâmetros do sistema `com.glide.cs.neutral_sentiment_max_value` e `com.glide.cs.neutral_sentiment_min_value`.
Tipo	Tipo de análise realizada. Por exemplo, `Sentiment`.
Usuário	Nome do agente ou Virtual Agent.
Tipo de usuário	Tipo de usuário. Por exemplo, `Agent`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent

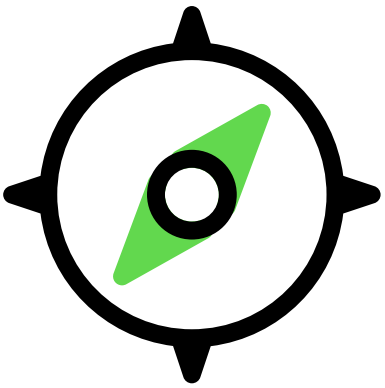
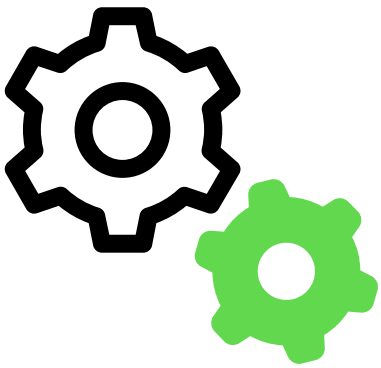
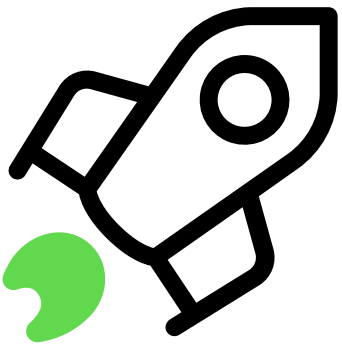
Desbloqueie a produtividade da sua empresa com o Virtual Agent ServiceNow®. Forneça a seus funcionários e clientes uma interface de mensagens amigável, com conversas pré-criadas com tecnologia de inteligência artificial.

Visão geral

Para uma introdução à plataforma Virtual Agent e para se familiarizar com o produto, assista a este vídeo. Este vídeo explica o que é o Virtual Agent, mostra um exemplo de demonstração, incluindo a transferência para um atendente e apresenta o Virtual Agent Designer.

Introdução ao Now Platform Virtual Agent

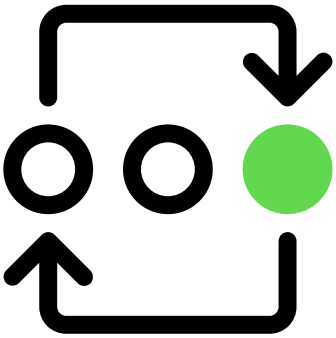
Selecione um bloco para aprender sobre Now Platform Virtual Agent.

Explorar	Planejar e configurar	Criar e implantar
		
Saiba como funcionários, clientes e agentes usam o Virtual Agent.	Planeje e configure sua implementação do Virtual Agent.	Projete e crie conversas automatizadas e componentes de tópico reutilizáveis.

Tradução automática

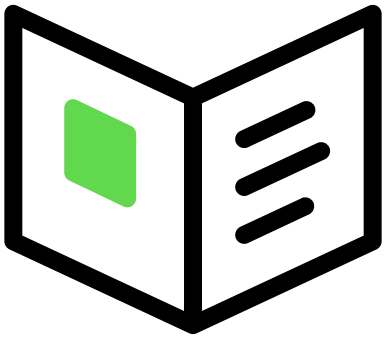
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar e manter



Estenda as capacidades do Virtual Agent integrando-o a outras aplicações.

Referência

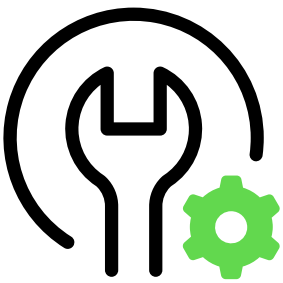


Obtenha descrições da interface do Designer do Virtual Agent e detalhes técnicos do Virtual Agent.

Comece com Virtual Agent para negócios específicos

Para explorar Virtual Agent para Gestão de serviços de TI, Customer Service Managementou HR Service Delivery, selecione um bloco de negócios para saber mais.

Virtual Agent para Gestão de serviços de TI

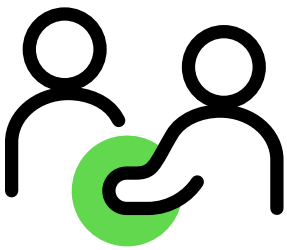


Tópicos Virtual Agent predefinidos para ajudar seus funcionários a concluir tarefas comuns relacionadas a TI.

Virtual Agent para Customer Service Management

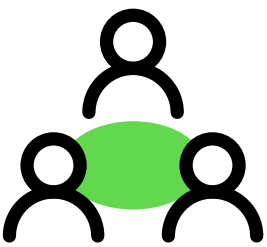
Tópicos Virtual Agent predefinidos para ajudar seus clientes a concluir tarefas comuns de autoatendimento.

Virtual Agent para HR Service Delivery



Tópicos Virtual Agent predefinidos para ajudar seus funcionários a concluir tarefas comuns relacionadas ao RH.

Virtual Agent para Workplace Service Delivery



Tópicos predefinidos Virtual Agent para ajudar seus funcionários a concluir tarefas comuns relacionadas ao local de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos adicionais

- Fórum da comunidade Virtual Agent e NLU (Natural Language Understanding)
- Conversational Interfaces Academy

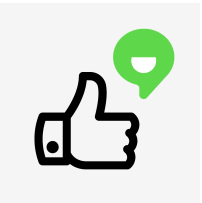
Nota:
Melhoramos o desempenho e a experiência do usuário rastreando a atividade agregada no app, incluindo a interação com nosso app. Esse rastreamento é focado em informações técnicas agregadas em vez de informações pessoais.

Explorar o Virtual Agent

A plataforma ServiceNow Virtual Agent oferece assistência ao usuário por meio de conversas em uma interface de mensagens inteligente. Projete e crie conversas automatizadas com um sistema pronto para uso que ajude os usuários a obter informações rapidamente, tomar decisões e executar tarefas de trabalho comuns com Virtual Agent.

Para treinamento de desenvolvedor, acesse o Portal do Desenvolvedor (é necessário fazer login). Navegar até **Aprender** > **Cursos** > **Virtual Agent**.

Benefícios das Virtual Agent

	**Satisfação do usuário** Forneça um autoatendimento melhor, ajudando os usuários e clientes a obterem o que precisam rapidamente com experiências omnicanal sempre ativas. Possibilite que seus usuários obtenham ajuda imediata, dia ou noite. Aumente a satisfação do usuário e do cliente, oferecendo uma experiência Virtual Agent personalizada, em que as informações do usuário são lembradas e aplicadas durante a conversa.
	Maior produtividade Forneça ótimas experiências para seus usuários, bem como para seus agentes e técnicos, desviando-se de tíquetes e reduzindo o volume de chamadas. Impulsione a produtividade fornecendo um agente virtual em canais conhecidos, como Slack, Microsoft Teams, Facebook Messenger e workplace.
	Suporte à automação Dimensione suas organizações de suporte e libere seus agentes e técnicos para se concentrarem em problemas mais complexos do usuário, automatizando tarefas comuns de suporte.
	Responsáveis pelo serviço capacitados Permita que os responsáveis pelo serviço forneçam e refinem recursos de IA rapidamente sem conhecimento de ciência de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos do Virtual Agent

Experiências personalizadas

Virtual Agent usa o contexto completo de Now Platform® para entregar conversas inteligentes, personalizadas e significativas que realmente realizam as tarefas. Os administradores configuram experiências de bate-papo personalizadas para usuários de onde eles executam Virtual Agent.

Now Assist no Virtual Agent

Habilite Now Assist em Virtual Agent para liberar o poder dos modelos de idioma grandes (LLMs) para criar uma experiência de conversa em linguagem natural que pode melhorar o sucesso de seus fluxos de trabalho de autoatendimento. Usar LLMs para descoberta de tópico simplifica a quantidade de configuração necessária para Virtual Agent.

(NLU) Compreensão da linguagem natural

Habilite Virtual Agent com NLU para entender a intenção do que as pessoas estão procurando e fornecer a elas respostas mais relevantes. Todos podem obter o que precisam usando uma linguagem simples do dia a dia e conversas ajustadas com precisão para fluxos de trabalho ServiceNow® que você pode evoluir facilmente ao longo do tempo.

Tópicos de conversa pré-criados

Implante rapidamente conversas de chatbot baseadas em IA usando modelos personalizáveis para os cenários empresariais mais comuns de TI, RH e atendimento ao cliente.

Designer do Virtual Agent

Crie e teste conversas sem scripts ou habilidades avançadas. Arraste e solte elementos na tela gráfica para ver o fluxo inteiro. Vá além com ramificação, loop e script.

Transferência para o atendente

Transfira sem problemas todo o histórico da conversa e o contexto para o agente humano certo para que ele possa lidar rapidamente com qualquer escalação e resolver os problemas do usuário.

Workbench de NLU

Crie e ajuste modelos sofisticados que sejam específicos ao vocabulário e aos acrônimos da sua organização sem escrever uma linha de código. Permita que qualquer pessoa defina intenções e mapeie entidades para seus dados Now Platform inserindo exemplos de frases.

Tradução automática

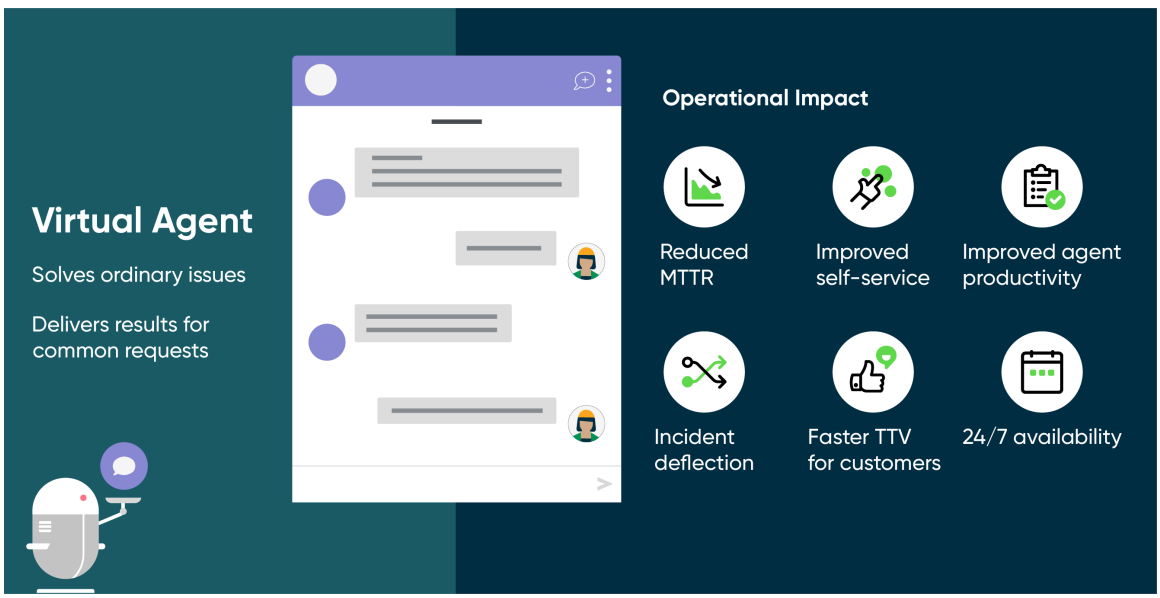
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Integrações de canal Conecte-se onde seus funcionários e clientes já estão: em portais da web, apps Now® Mobile e ferramentas de colaboração como Slack, Microsoft Teams, app de consumidor Facebook Messenger, aplicativo de mensagens empresariais Workplace do Facebook e qualquer outro app popular de bate-papo ou mensagem.
	Notifications Forneça alertas em tempo real e atualizações de status para os funcionários, incluindo notificações acionáveis e notificações via SMS. Entregue notificações por meio de todos os canais compatíveis, incluindo web, Slack, Workplace e SMS. Você pode coletar rapidamente feedback para decisões cruciais e resolver solicitações com mais rapidez.
	Vários provedores de NLU Use o mecanismo NLU interno de ServiceNow ou, opcionalmente, conecte IBM Watson Assistant ou Microsoft LUIS para reconhecimento de intenção e entidade em idiomas adicionais.

Impacto operacional de Virtual Agent

Virtual Agent ajuda a resolver problemas comuns e entrega resultados para solicitações comuns. Quando Virtual Agent lida com tarefas e solicitações gerais e diárias, seus agentes e técnicos ficam livres para se concentrar em problemas mais complexos do usuário.

Virtual Agent converte o tempo que seus agentes e técnicos gastam tratando de solicitações de usuários de baixo impacto, como redefinição de senha, solicitação de licença ou informações sobre um pedido recente, em uma interação impressionante e gerenciada de forma inteligente. Transforme suas interações comuns de alto volume em uma elevada experiência do usuário.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Virtual Agent está disponível para oferecer suporte a organizações em toda a empresa, incluindo Gestão de serviços de TI, Customer Service Managemente HR Service Delivery. O Virtual Agent ajuda a oferecer suporte a essas organizações com as seguintes tarefas e muito mais:

- Respondendo a perguntas frequentes
- Fornecendo tutorial, informações de "como fazer"
- Consultando ou atualizando registros, por exemplo, para obter o status de casos ou incidentes
- Coletando dados, como anexos, para o atendente
- Executando diagnósticos
- Resolvendo problemas de várias etapas

Componentes

A plataforma Virtual Agent inclui os seguintes componentes:

Interface conversacional Virtual Agent (cliente)

Com Virtual Agent, os usuários interagem com um virtual agent ou atendente por meio de vários serviços de mensagens. Configure o cliente de bate-papo baseado na web disponível para ambientes Portal de serviços e Apple iOS e Google Android. Seus usuários podem interagir com um agente virtual por meio do aplicativo Now Mobile, bem como por meio de ServiceNow integrações para aplicações de mensagens empresariais de terceiros: Slack, Microsoft Teamse Workplace from Facebook. Você também pode configurar a interface do Virtual Agent para Facebook Messenger, um aplicativo de mensagens do consumidor.

Além dos clientes compatíveis com o Virtual Agent, você pode criar Integrações de bate-papo personalizadas de conversação com outros provedores de bate-papo. Essas integrações de bate-papo personalizadas permitem que os usuários finais se envolvam com Virtual Agent e atendentes por meio de outros canais de bate-papo.

Designer do Virtual Agent

Use Designer do Virtual Agent para desenvolver, testar e implantar conversas automatizadas que ajudam os usuários com problemas comuns ou tarefas de autoatendimento. Designer do Virtual Agent é uma ferramenta gráfica para criar os fluxos de diálogo de conversas, chamados de tópicos. Um tópico define o diálogo trocado entre um agente virtual e um usuário para atingir um objetivo específico ou resolver um problema.

Além de tópicos, você também pode criar componentes de tópico reutilizáveis, como blocos de tópico que executam determinadas funções ou controles personalizados (objetos de interface do usuário), para uso em suas conversas.

Você pode usar a IA generativa por meio de Now Assist em Virtual Agent para corresponder à solicitação do usuário com a conversa ou tópico desejado. Você pode criar conversas com base nas palavras-chave inseridas pelos usuários. Ou pode aplicar modelos de Natural Language Understanding (NLU) que permitem ao agente virtual entender, processar e responder ao que os usuários estão dizendo durante uma conversa.

Tópicos predefinidos e blocos de tópicos estão disponíveis para várias aplicações ServiceNow, como Customer Service Management (CSM), HR Service Delivery, IT Service Management e muito mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte do atendente

Forneça aos usuários a opção de alternar para um agente humano para obter assistência durante conversas de bot. Virtual Agent se integra ao bate-papo ao vivo para oferecer uma transferência perfeita de um agente virtual para um atendente. Seus usuários podem solicitar uma transferência para um atendente a qualquer momento durante uma conversa do Virtual Agent. Você também pode iniciar uma transferência para o atendente por meio de fluxos de conversa personalizados que você cria.

Suporte a modelos de idioma grandes (LLM)

Use LLMs em vez de NLU ou palavras-chave para criar mais experiências de conversa. Now Assist em Virtual Agent usa LLMs e habilidades de IA generativa para melhorar as taxas de desvio e reduzir a quantidade de trabalho demorado que a descoberta do tópico Compreensão da linguagem natural (NLU) requer.

Virtual Agent e Virtual Agent Lite

A plataforma Virtual Agent está disponível como uma assinatura profissional ou em uma versão limitada que é incluída automaticamente com o Now Platform®:

- Virtual Agent (profissional) - Fornece todas as funcionalidades principais para criar e implantar conversas de agente virtual para seus clientes Virtual Agent. Inclui os seguintes recursos, que são instalados automaticamente com o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot):
  - Designer do Virtual Agent (compatível com Natural Language Understanding (NLU) em conversas Virtual Agent)
  - Cliente web Virtual Agent
  - Notificações doVirtual Agent
  - Estrutura de integrações de bate-papo personalizadas de conversação
  - Console Interfaces conversacionais para configuração de administrador
  - Recomendações de tópicos (aplicativo ServiceNow Store)
  - Análise de conversação (app ServiceNow Store)

  Nota:
  A instalação inicial de Virtual Agent por meio do plug-in Glide Virtual Agent instala automaticamente os aplicativos Recomendações de tópicos de análise de conversação. As atualizações subsequentes dessas aplicações devem ser baixadas e instaladas de ServiceNow Store.

- Virtual Agent Lite - Fornece uma versão limitada (avaliação) de Virtual Agent para clientes padrão de ITSM. Usado com o Conversation Topics Lite ITSM Virtual Agent, que oferece várias conversas pré-criadas para solicitações comuns de suporte de TI. Essas conversas baseadas em palavras-chave são executadas no cliente de chat da web e também nas integrações de mensagens do Virtual Agent para Slack, Microsoft Teams, Workplace from Facebook e Facebook Messenger.

Componentes do Virtual Agent

Virtual Agent para Gestão de serviços de TI

Capacite seus técnicos de TI a se concentrarem em solicitações e incidentes de usuários mais desafiadores e exigentes, desviando os incidentes mais comuns e mais simples para um agente virtual. ITSM Virtual Agent aprimora tanto a experiência do técnico de TI quanto a experiência do funcionário, abordando as dúvidas relacionadas à TI imediatamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Configuração assistida para Virtual Agent e Atendente**

  Percorra as etapas para configurar sua instância com Virtual Agent ou Espaço Bate-papo do agente (Atendente). As instruções de configuração são personalizadas para simplificar o processo de configuração.

- **Resolução automática de problemas**

  Desvie de forma proativa alguns dos incidentes ITSM mais comuns para ITSM Virtual Agent por meio de notificações acionáveis. A resolução automática de problemas permite que o ITSM Virtual Agent resolva proativamente os incidentes por meio de uma conversa no canal de bate-papo preferencial do usuário.

- **Notificações acionáveis**

  Envie mensagens interativas a um funcionário por meio de Virtual Agent, com base em tarefas ou alertas pendentes. Desvie os incidentes ITSM mais comuns para ITSM Virtual Agent, reduza o volume de incidentes para o Service Desk e ajude os funcionários e descobrirem ITSM Virtual Agent como um canal de resolução.

- **Recomendações de tópicos**

  Use o app Recomendações de tópicos para identificar tópicos Virtual Agent pré-criados que possam ser implementados rapidamente em sua organização. Recomendações de tópicos usa Descoberta de intenção para analisar dados de sua organização e encontrar tópicos pré-criados relevantes dos quais sua organização pode se beneficiar e novos tópicos que seriam úteis para criar.

- **Integração**

  Integre a outras aplicações do Now Platform, como a Pesquisa com IA . Adicione fluxos de trabalho internos automatizados Flow Designer aos tópicos de conversa. Você pode estender esses fluxos de trabalho para acessar muitos serviços de terceiros por meio de spokes IntegrationHub pré-criados. Por exemplo, permita que seus usuários iniciem uma conversa de bate-papo WhatsApp com um agente virtual usando a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

- **Gerencie o fluxo Microsoft 365 de conversa de grupo**

  Gerencie um grupo Microsoft 365 usando um conjunto pré-criado de tópicos. Com este fluxo de conversa, você pode adicionar ou remover usuários de um grupo Microsoft 365 existente, criar um grupo Microsoft 365 e muito mais.

- **Gerenciar fluxo de conversa da lista de distribuição Microsoft Active Directory**

  ITSM Virtual Agent ajuda os usuários administradores a gerenciar uma lista de distribuição Microsoft Active Directory no local usando um conjunto pré-criado de tópicos. Os administradores podem adicionar e remover usuários de uma lista de distribuição, criar listas de distribuição e mostrar detalhes da lista de distribuição.

- **Saudações personalizadas e tópicos promovidos**

  Forneça experiências de bate-papo personalizadas para os usuários finais com base no contexto, como o portal de serviço do qual eles iniciam bate-papos Virtual Agent. Por exemplo, os usuários podem receber saudações diferentes de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent ou ver diferentes tópicos promovidos que são mostrados no início de uma conversa.

- **Categorias de tópicos, conversas e blocos de tópicos**

  Aproveite várias conversas de tópico ITSM Virtual Agent predefinidas que estão contidas em várias categorias de tópico, incluindo: **Executante ITSM**, **Problemas de TI do ITSM**, **Autoatendimento do ITSM**, **Tópicos de configuração**. Crie e reutilize blocos de tópicos e modelos para executar funções comuns em conversas ITSM Virtual Agent. Personalize as experiências de conversa dos usuários finais com base no contexto (ambiente) em que eles executam Virtual Agent.

Virtual Agent para Customer Service Management

As conversas de tópico predefinidas Virtual Agent permitem que seus clientes obtenham a ajuda de atendimento ao cliente de que precisam com rapidez e eficiência. A integração de modelos de NLU com os tópicos do agente virtual permite que os chatbots analisem, entendam e direcionem o usuário ao tópico correto com base na intenção inferida.

Integre Customer Service Management Virtual Agent com Facebook Messenger para habilitar conversas de agente virtual no Messenger.

Virtual Agent para HR Service Delivery

Virtual Agent melhora a experiência do funcionário, abordando questões relacionadas ao RH imediatamente. A qualquer momento durante um bate-papo virtual, os funcionários podem solicitar interação com um agente de RH. O sistema básico fornece várias conversas de tópico predefinidas Virtual Agent projetadas para ajudar seus funcionários a concluir tarefas comuns de RH de autoatendimento.

Virtual Agent interface do cliente web

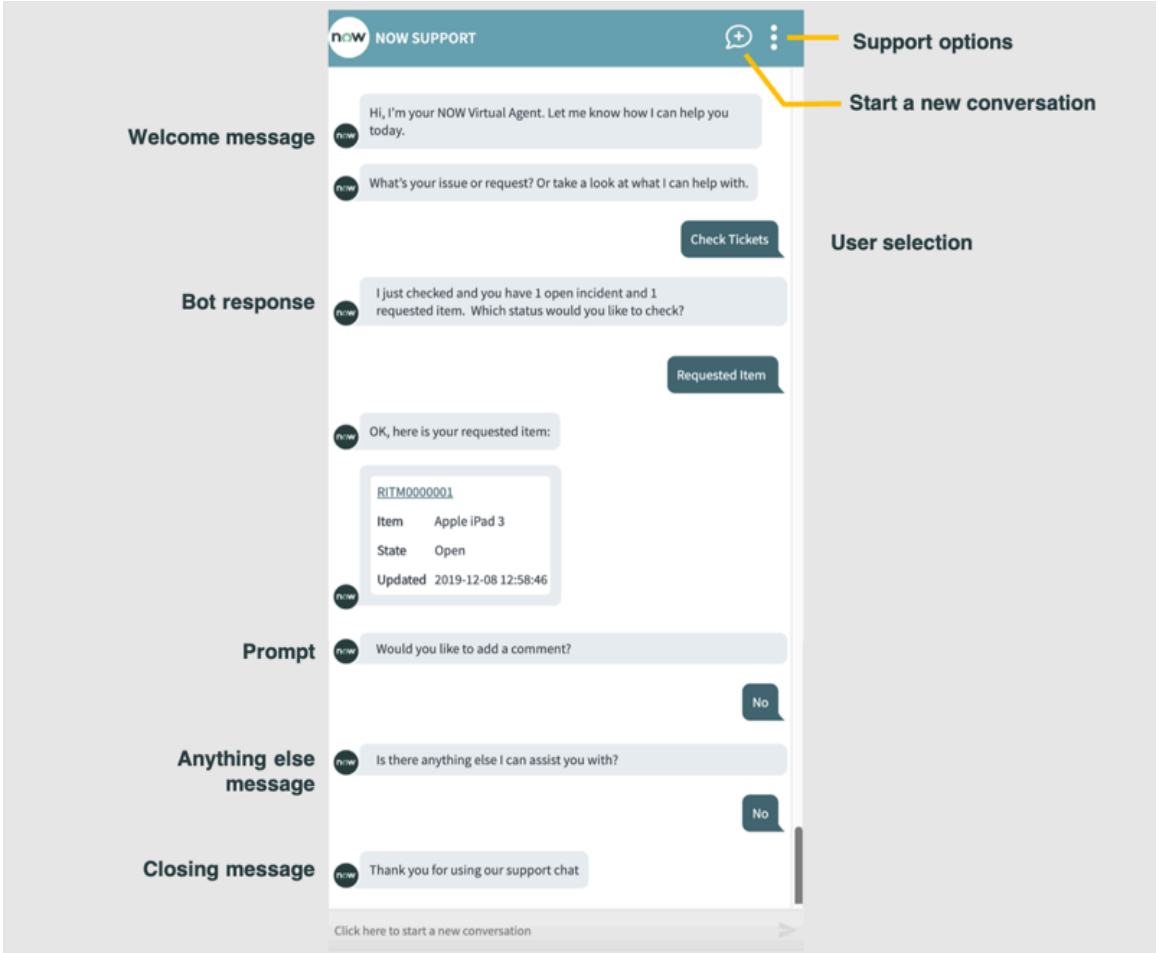
A interface do cliente web Virtual Agent captura uma sessão de mensagens automatizadas entre Virtual Agent e o usuário. Os usuários podem ver uma lista de todos os tópicos com os quais o bot pode ajudar, inserir uma solicitação, solicitar uma transferência para um atendente, enviar e receber anexos e receber notificações visuais e/ou de áudio.

A interface do cliente Web usa o widget da web do Portal de serviços, que pode ser configurado para portais de serviço personalizados. O widget está disponível nos Portais de serviço de CSM, HR Service Delivery e ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de conversa simples - cliente web



Uma conversa simples geralmente inclui os seguintes elementos:

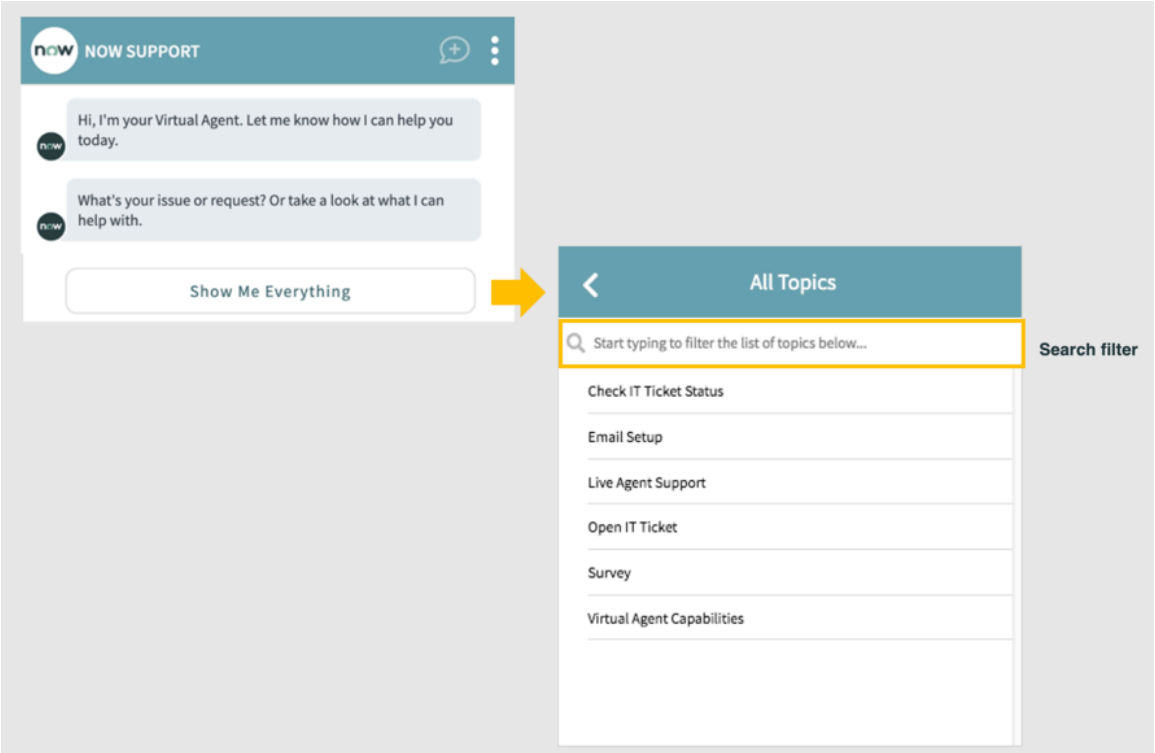
- Mensagem de boas-vindas padrão do agente virtual, seguida pelo primeiro prompt da conversa. O prompt inicial solicita que o usuário digite uma pergunta ou escolha em uma lista de tópicos disponíveis.
- Resposta do usuário ao primeiro prompt. Neste exemplo, o usuário escolhe o tópico para verificar um tíquete de TI.
- Série de prompts, confirmações e respostas trocadas entre o agente virtual e o usuário até que os usuários atinjam seus objetivos ou concluam suas tarefas. Use diferentes controles avançados em prompts de bot, por exemplo, listas de seleção com botões ou um carrossel de imagens para selecionar um item.
- Mensagem de encerramento para final de conversa.

Quando os usuários iniciam uma conversa com o bot, eles podem inserir uma solicitação ou ver uma lista de tudo o que o bot pode ajudar. Se eles optarem por ver tudo, a janela de bate-papo exibirá todos os tópicos disponíveis para o usuário. Seus usuários podem usar a caixa de pesquisa para filtrar a lista de tópicos.

Tradução automática

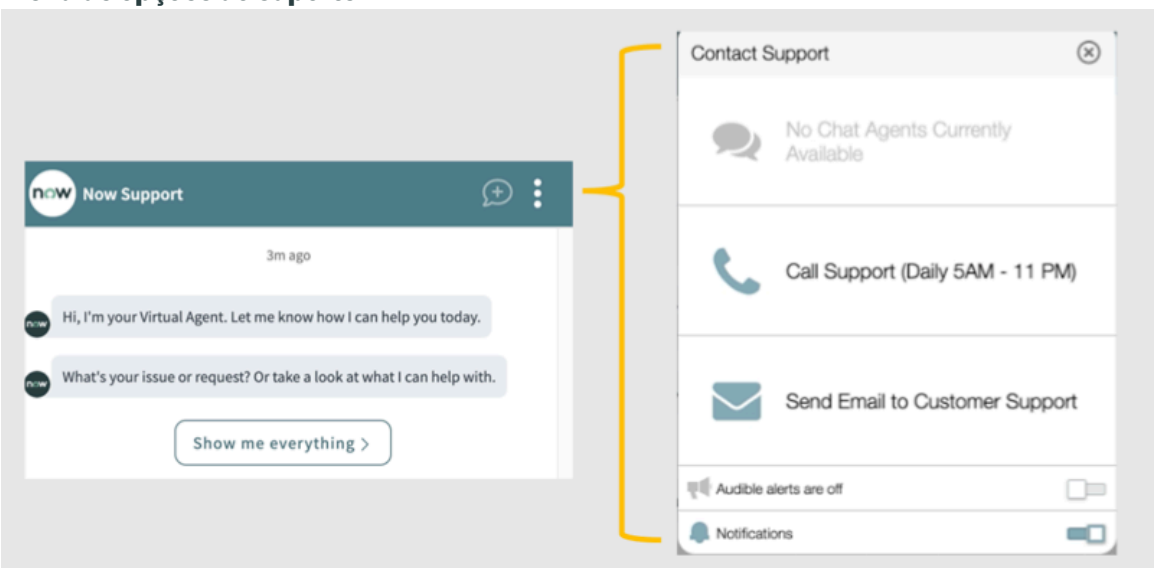
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ver todos os tópicos



O Conversational Interfaces oferece aos usuários várias opções para gerenciar a conversa. Os usuários podem interromper a conversa atual e iniciar uma nova, entrar em contato com o suporte para acessar um atendente para obter assistência imediata e controlar alertas sonoros para bate-papos.

Menu de opções do suporte

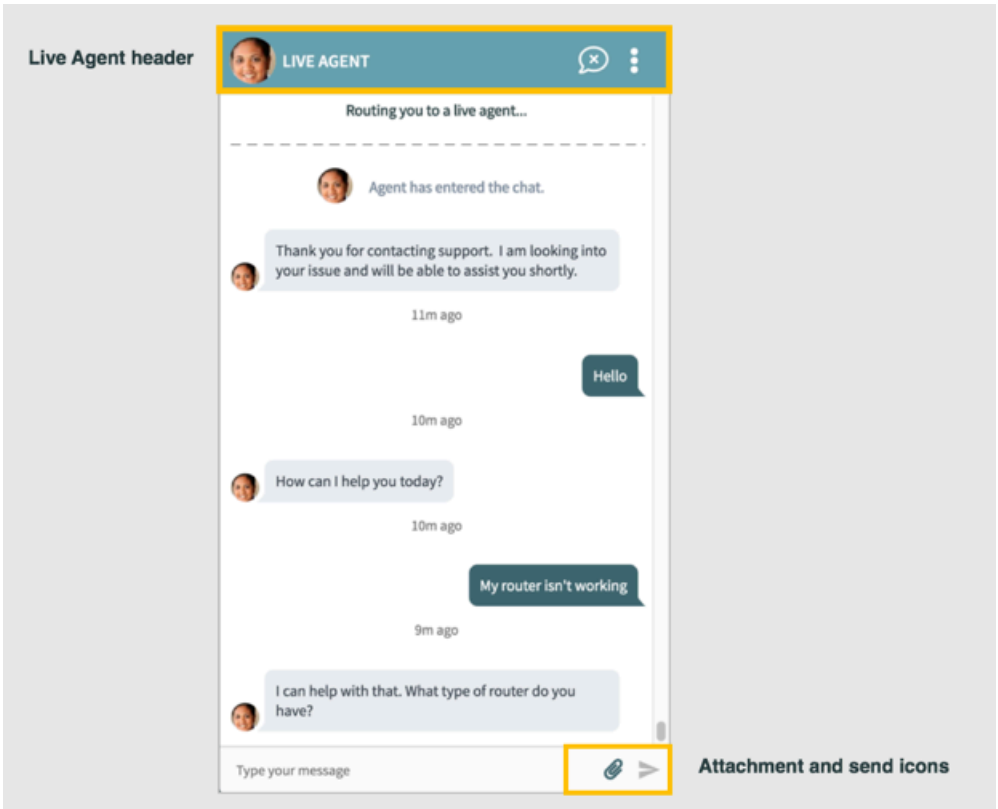


Quando os usuários são transferidos para um atendente, o cabeçalho da janela de bate-papo muda para indicar que eles agora estão interagindo com um atendente. Os ícones de anexo e envio estão disponíveis na janela de bate-papo para carregar uma imagem, texto ou arquivo PDF e enviá-los para o agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transferência do atendente



Durante o bate-papo ao vivo, os usuários podem anexar um arquivo de qualquer tipo (por exemplo, imagem, texto ou arquivo PDF) e enviá-lo para o agente. O sistema executa automaticamente uma verificação de vírus no anexo do arquivo. Se a verificação for bem-sucedida, o arquivo será enviado para o agente.

- Se a verificação falhar, uma mensagem informará ao usuário que a verificação não passou para que o usuário possa corrigir o arquivo e carregá-lo novamente.
- Se o tempo limite do processo de carregamento e de verificação de vírus se esgotar (o carregamento demora muito), uma mensagem informará ao usuário que o arquivo não pode ser processado e que ele deve tentar carregá-lo novamente.

Nota:
A maioria dos clientes de bate-papo oferece suporte a carregamentos de anexo de arquivo. No entanto, o cliente de bate-papo móvel só oferece suporte a carregamentos de anexo de arquivo em conversas de bot. Os usuários não podem carregar arquivos no bate-papo móvel com um atendente.

Seus usuários recebem automaticamente alertas de áudio e visuais quando recebem uma mensagem de um atendente ou Virtual Agent.

- O indicador visual exibe o número de mensagens recebidas, ao lado do ícone de bate-papo na janela Portal de serviços. Quando o usuário abre o bate-papo, o número do indicador fecha.

Alertas de novas mensagens

- Seus usuários finais autenticados podem habilitar ou desabilitar alertas sonoros de bate-papos por meio do botão de alternância no menu de bate-papo (Contate o suporte).
- Os usuários finais autenticados também podem habilitar ou desabilitar a entrega de notificações por meio do botão de alternância no menu de bate-papo (Contate o suporte).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A notificação de som padrão usa o arquivo de áudio sn_va_web_client_alert.mp3.
  - Você pode mudar o som que os solicitantes ouvem carregando seu próprio arquivo de áudio. Para obter detalhes, consulte Gerenciar arquivos de áudio .
  - Para desativar a notificação de áudio da sua instância, use o parâmetro de sistema sysparm_disable_audio_notifications=true. Por exemplo: https://<*your-instance name*>.service-now.com/nav_to.do?sysparm_disable_audio_notifications=true

Início rápido para Virtual Agent

Usando o console Interfaces conversacionais, você pode adicionar rapidamente Virtual Agent a um portal, configurar a identidade visual, personalizar a saudação e começar a usar conversas de ITSM Virtual Agent pré-criadas.

Se você tiver uma licença para um produto Now Assist, também poderá implantar rapidamente as habilidades [Now Assist em Virtual Agent em questão de minutos. Para obter detalhes, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent.

Antes de começar

Se você tiver uma licença para Virtual Agent, as seções a seguir o ajudarão a começar e a criar conversas para sua organização rapidamente.

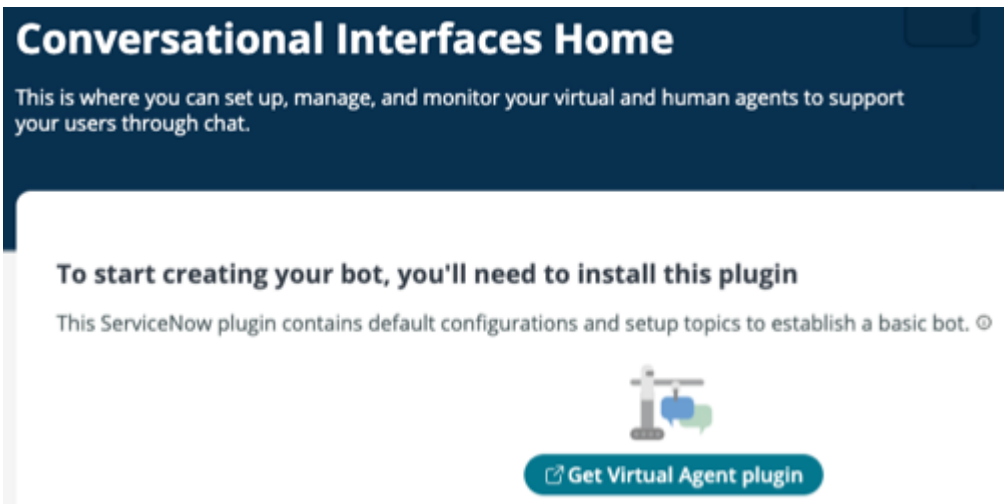
Se você não tiver uma licença para Virtual Agent, experimente o Virtual Agent Lite, que vem pré-instalado. Para obter informações sobre como começar a usar o Virtual Agent Lite, consulte Início rápido para Virtual Agent Lite.

Use a aplicação de console Interfaces conversacionais para ativar e configurar Virtual Agent rapidamente. Para obter mais informações sobre o console Interfaces conversacionais, consulte Console do Conversational Interfaces.

Etapa 1: ativar Virtual Agent e armazenar plug-ins recomendados

Se Virtual Agent não tiver sido ativado em sua instância, será necessário instalá-lo.

página do console Interfaces conversacionais quando Virtual Agent não está instalado

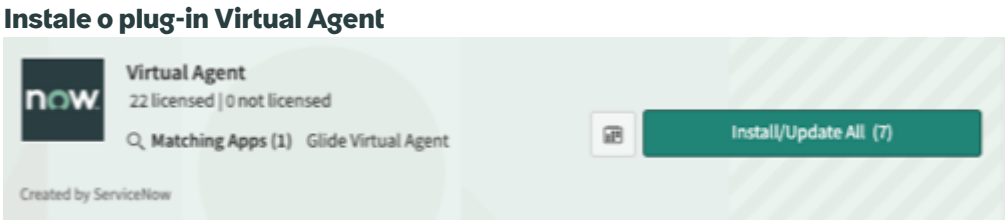


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**.
2. Se Virtual Agent não estiver instalado, selecione **Obter plug-in do Virtual Agent** na página inicial.
3. Quando solicitado, selecione **Iniciar instalação**.

   A página Aplicações é aberta com Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) selecionado.



   a. Se você tiver uma licença Virtual Agent, selecione **Instalar/Atualizar todos**.

   b. Na caixa de diálogo, selecione **Instalar** para começar.

4. Em Escolher que tipo de solicitações você deseja que seu bot suporte, selecione **Obter plug-in do ITSM**.

5. Siga as instruções em ServiceNow Store e selecione **Aceitar** quando solicitado.
6. Repita as etapas 3 e 4 para instalar plug-ins adicionais. Caso contrário, continue para a próxima seção.

Etapa 2: Disponibilizar Virtual Agent para os usuários

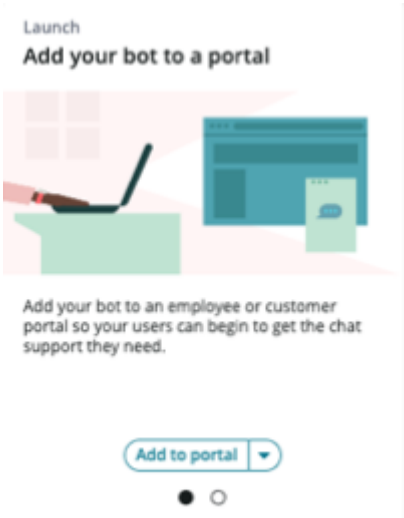
Adicione uma entrada de bate-papo ao menu do portal da web. Você pode adicionar Virtual Agent a portais adicionais posteriormente.

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**.
2. Em Adicionar seu bot a um portal, selecione **Adicionar ao portal**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar seu bot a um bloco de portal na página do console Interfaces conversacionais



3. Preencha o formulário para configuração do bate-papo do agente no Portal de serviços

Digite um nome e desbloqueie o campo **Portais** para especificar um ou mais portais para o seu agente virtual. Digite um número no campo **Ordem** para especificar onde incluir Virtual Agent no menu.

a. No campo **Nome**, digite um nome para a configuração.

b. Selecione o ícone de cadeado do **Portal** para abri-lo.

c. Selecione o ícone de pesquisa e selecione um portal.

d. No campo **Ordem**, digite um número para indicar a ordem que as configurações devem executar.

Somente uma configuração se aplica por portal. Se houver várias configurações em um portal, o sistema executará a primeira configuração encontrada da mais baixa para a mais alta.

4. Selecione **Enviar**.

Para informações mais detalhadas, consulte Adicionar seu bot a um portal.

Etapa 3: personalizar a aparência do Virtual Agent

Você pode mudar a aparência de Virtual Agent para o usuário final. Você pode mudar as cores, adicionar o logotipo da sua empresa e mudar o ícone que representa seu bot.

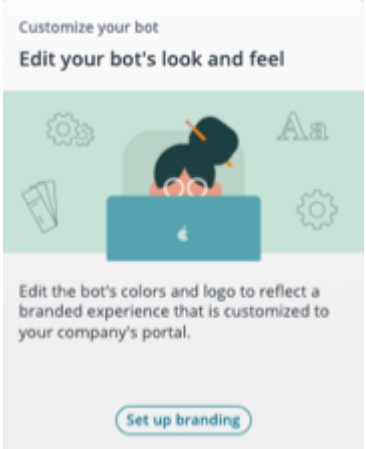
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**.

2. Em Editar a aparência do seu bot, selecione **Configurar identidade visual**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edite a aparência do seu bot na página do console Interfaces conversacionais



A página de configurações de identidade visual é aberta.

3. Selecione **Novo** ou o nome de um registro de identidade visual existente.
4. No formulário, preencha os campos.
5. Selecione **Salvar**.
6. Aplique a configuração de identidade visual conforme descrito em Como personalizar a identidade visual do seu bot.

Etapa 4: obter tópicos recomendados

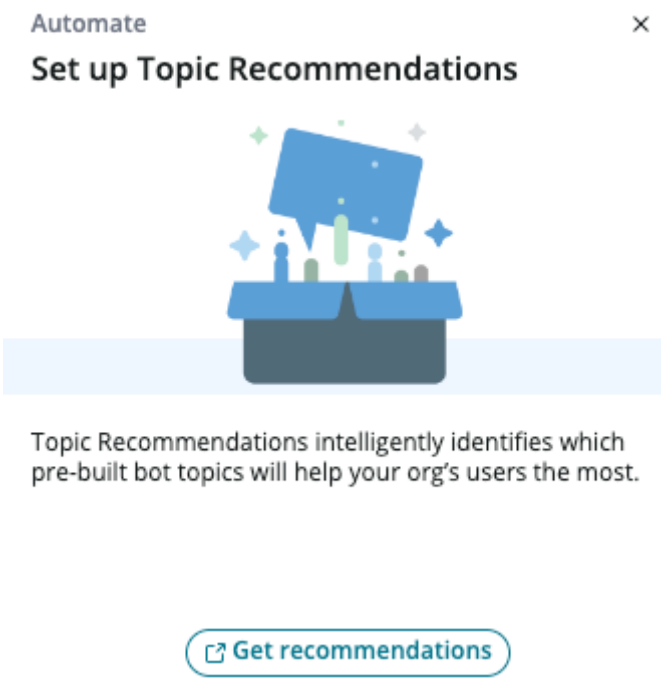
O app Recomendações de tópicos permite que você avalie os casos de uso comuns que Virtual Agent podem ajudar a resolver ou evitar. Você pode usar Recomendações de tópicos com tópicos Virtual Agent que usam a palavra-chave ou a descoberta de tópico NLU.

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**.
2. Em Configurar Recomendações de tópicos, selecione **Obter recomendações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar recomendações de tópicos



A página Recomendações de tópicos é aberta.

3. Use o Início rápido para Recomendações de tópicos para configurar e obter recomendações de tópico com base nos dados da sua empresa.

Explorar mais a fundo

Ao trabalhar com Virtual Agent, você pode expandir seus recursos implementando outros recursos. Por exemplo, você pode fazer o seguinte:

- Como configurar experiências de bate-papo para usuários Virtual Agent
- Criar novo Virtual Agent tópicos
- Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente
- Ativar AI Search
- Implementar Compreensão da linguagem natural (NLU)
- Uso Virtual Agent com um atendente
- Localizar Virtual Agent tópicos

Exemplo de conversa de atualização de ativo no Virtual Agent com notificações

O Virtual Agent pode automatizar muitos fluxos de trabalho, e várias soluções comuns estão disponíveis quando você instala o Virtual Agent e plug-ins relacionados, como o ITSM Virtual Agent Conversations.

Visão geral

Para obter uma visão geral do fluxo de trabalho de atualização de ativos da perspectiva do usuário, assista a este vídeo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Automatize fluxos de trabalho com o Virtual Agent. Neste exemplo, um usuário é notificado de que é hora de comprar um novo tablet. O fluxo de trabalho do Virtual Agent o ajuda a solicitar uma substituição.

Componentes pré-criados no Virtual Agent

O Virtual Agent vem com uma configuração básica que inclui saudações comuns, intenções de NLU, lógica reutilizável e conversas pré-criadas. Usando esses blocos de construção, você pode montar rapidamente fluxos de trabalho para gerenciar algumas das necessidades organizacionais mais comuns, incluindo o seguinte:

- Redefinição de senha
- Autoatendimento de TI
- Solução de problemas de TI
- Consultas de RH e atualizações de perfis de funcionários
- Consultas e solicitações de Atendimento ao cliente

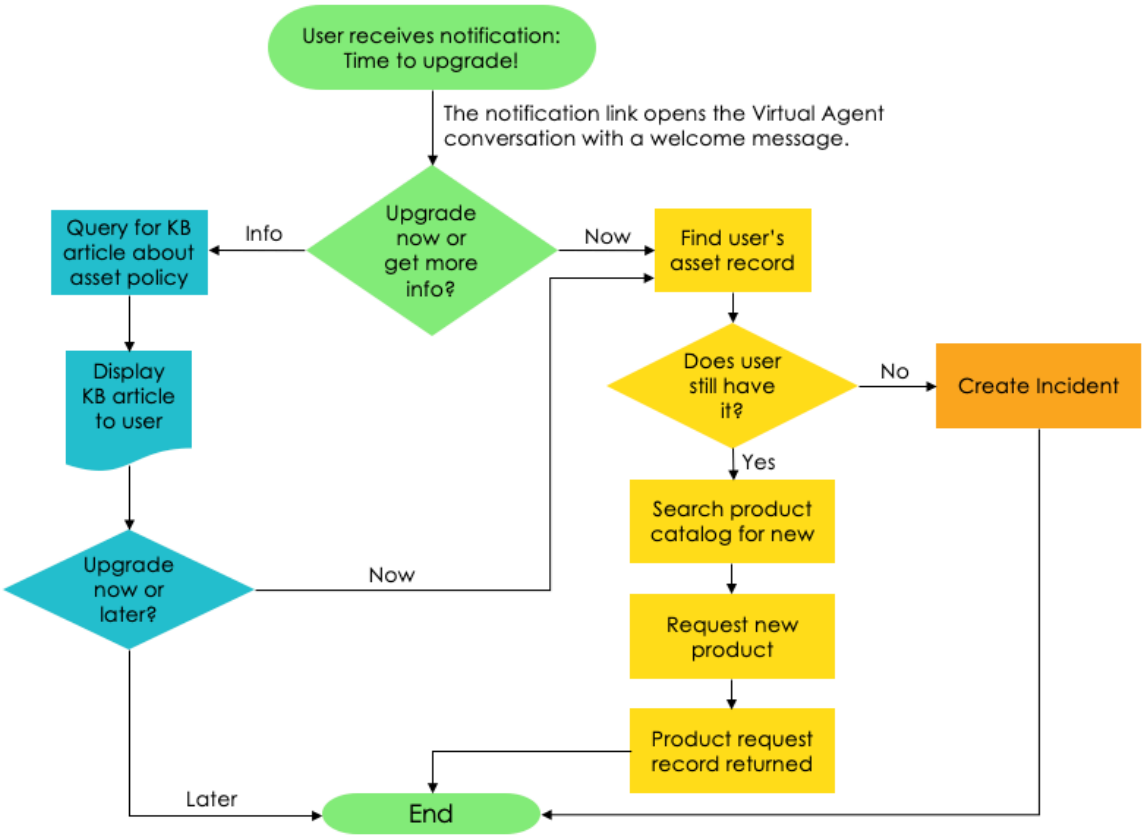
Para ajudar você a entender as possibilidades, o exemplo de atualização de ativo usa blocos de tópicos pré-criados que estão incluídos no plug-in Conversas do ITSM Virtual Agent . Esses blocos de tópico fazem a maior parte do "trabalho pesado" no tópico.

Fluxo de trabalho de atualização de ativos

A finalidade do tópico atualização de ativos é automatizar os upgrades de hardware para seus funcionários. Se a política da sua organização for substituir computadores ou tablets a cada dois anos, você poderá criar uma regra de negócios que informe ao usuário quando um ativo alcançar dois anos de uso e o ativo será movido para o estado `In maintenance`. Você pode criar uma notificação que seja acionada pela mudança de estado na tabela de Hardware. Em nosso exemplo, o proprietário do ativo recebe a notificação e é orientado a fazer upgrade do ativo.

O tópico de Atualização de ativos do Virtual Agent fornece a ação para a notificação. Quando o usuário seleciona o link na notificação, ele prossegue para o fluxo de trabalho no Virtual Agent. Este tópico de exemplo contém o fluxo primário (ajudando o usuário a fazer upgrade do hardware) e dois fluxos secundários, que garantem que as necessidades do usuário sejam atendidas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Depois de uma mensagem de saudação, o Virtual Agent pergunta ao usuário se ele deseja fazer upgrade imediatamente ou obter mais informações antes. Se ele optar por fazer upgrade imediatamente, será direcionados ao fluxo primário. O Virtual Agent usa o utilitário de pesquisa para encontrar o ativo expirado atribuído ao usuário. Em seguida, o Virtual Agent garante que o usuário ainda tenha o ativo. Caso contrário, o Virtual Agent usará o bloco de tópico Criar incidente para abrir um incidente a fim de resolver o problema. Se o usuário ainda tiver o ativo, o Virtual Agent usará o bloco de tópicos Pesquisar item do catálogo para encontrar uma substituição. O bloco de tópicos Solicitar item do catálogo é usado para solicitá-lo. A solicitação é enviada ao usuário e o fluxo de trabalho é encerrado.

Se o usuário optar por obter mais informações, o bloco de tópicos da Pesquisa com IA retornará um ou mais artigos específicos da base de conhecimento que explicam a política da organização. Depois que o usuário os tiver visto, ele terá a opção de fazer upgrade imediatamente ou posteriormente. Se optar por fazer upgrade imediatamente, será direcionado ao fluxo de trabalho primário; caso contrário, a conversa será encerrada.

Criando o fluxo de trabalho de exemplo de Atualização de Ativos

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Designer do Virtual Agent e as notificações acionáveis para criar o fluxo de trabalho de Atualização de Ativos. Siga estas etapas na ordem.

1. Crie o tópico de Atualização de Ativo em Designer do Virtual Agent.
2. Criar o fluxo de trabalho de Incidente em Aberto no tópico Atualização de Ativo.
3. Crie o fluxo de trabalho Mais Informações no tópico Atualização de ativos.
4. Criar a notificação para o tópico de atualização de ativo.
5. Associar conteúdo à notificação de atualização de ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie o tópico de Atualização de Ativo em Designer do Virtual Agent

Crie o tópico em Designer do Virtual Agent usando blocos de tópico que vêm com o plug-in ITSM Virtual Agent Conversations. Quando o usuário receber uma notificação de atualização, ele será direcionado para este tópico.

Antes de Iniciar

Instale as seguintes aplicações:

- Plug-in do Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

  É necessário ter uma assinatura para Virtual Agent para ativar o plug-in Glide Virtual Agent.

- Habilitar Compreensão da linguagem natural (NLU), se ainda não estiver habilitado (recomendado).
- ITSM Virtual Agent Conversations (disponível no ServiceNow® Store)

  Se esta aplicação já estiver instalada, verifique o ServiceNow Store para obter uma versão atualizada antes de iniciar.

Determine o escopo da aplicação para o tópico Virtual Agent e a notificação acionável. Eles não precisam pertencer ao mesmo escopo da aplicação, mas pode ser mais fácil mantê-los se pertencerem.

Publique os seguintes componentes ITSM Virtual Agent. Se você estiver usando um escopo de aplicação diferente do ITSM Virtual Agent Conversations, será necessário duplicar e publicar esses blocos de tópico no escopo que pretende usar. Para fazer isso, mude o escopo da aplicação e duplique os blocos de tópico em Designer do Virtual Agent.

- Crie um bloco de tópico de Incidente
- Bloco de tópico de Item de Catálogo de Solicitações
- Bloco de tópicos do AI Search
- Bloco de tópico do Item de Catálogo Search

Função necessária: virtual_agent_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter mais informações sobre como criar tópicos e sobre a interface do Designer do Virtual Agent, consulte os seguintes tópicos:

- Comece com Designer do Virtual Agent
- Criar um tópico Virtual Agent
- controles Designer do Virtual Agent
- referência de interface Designer do Virtual Agent

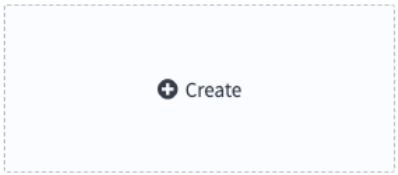
Dica:
Analise as conversas existentes para garantir que você não esteja duplicando o esforço e familiarize-se com Virtual Agent e com o fluxo de tópicos. Além disso, pode ser útil descrever o fluxo de uma conversa antes de criá-la no Designer do Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, selecione **Criar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

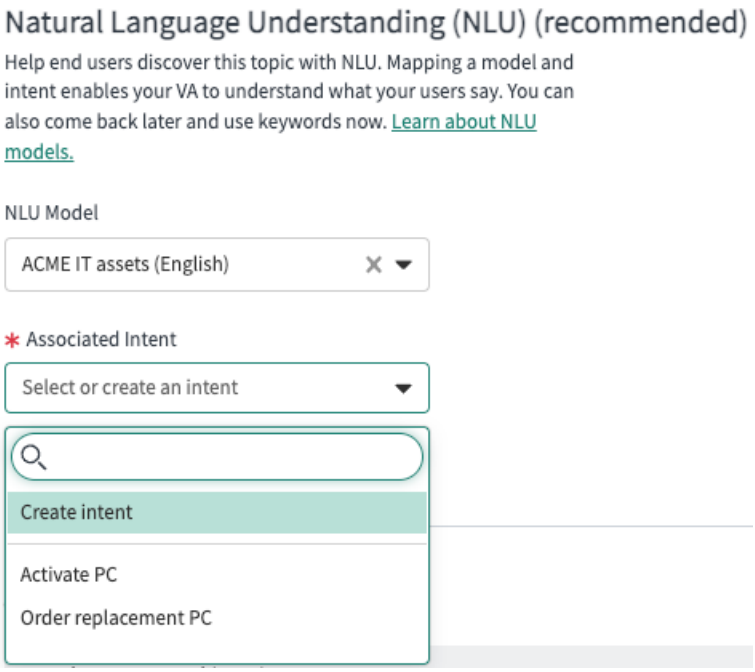


3. No formulário Criar um tópico, configure seu tópico.

   a. Insira um nome, como `Atualização de Ativo`.

   b. Se o NLU estiver habilitado, selecione um modelo existente ou crie um novo.

   c. Selecione ou crie uma intenção para o modelo de NLU.



   Para obter descrições para todos os valores de campos, consulte Formulário de criação de tópico.

   d. Selecione **Criar**.

   A guia **Fluxo** aparece com os nós Inicial e Final. Para obter uma visão geral desta tela e de seus componentes, consulte Guia Fluxo de tópico.

4. Crie uma mensagem inicial para recepcionar o usuário.

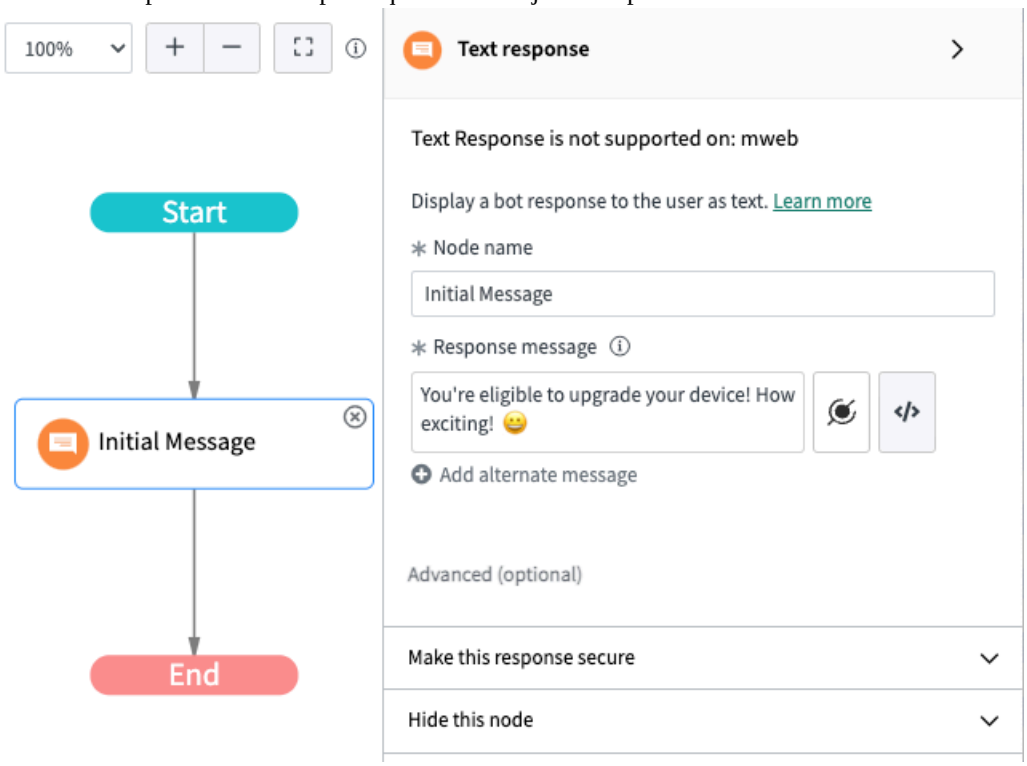
   a. Na área Componente, arraste um nó de resposta do bot de Texto para a tela.

   b. Selecione o nó para exibir a paleta de propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira um nome para o nó e a resposta que você deseja exibir para o usuário.



5. Pergunte ao usuário se ele deseja prosseguir com a atualização do ativo.

a. Na área Componentes, arraste um nó de entrada de opção Estática para a tela.

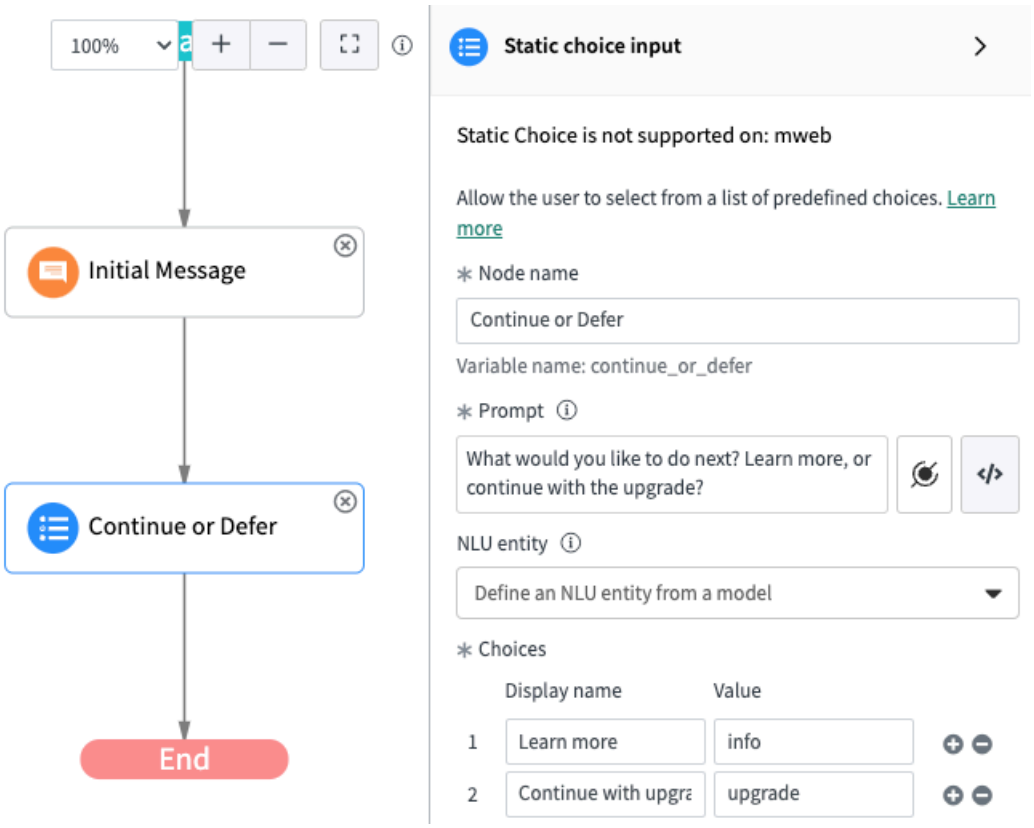
b. Na paleta de propriedades, insira as seguintes informações:

- Um nome exclusivo, como `Continuar ou Adiar`.
- Um prompt de texto, como `O que deseja fazer agora? Deseja obter mais informações ou continuar com a atualização?`
- Na área de Opções, forneça um prompt de texto e um valor para cada opção, de modo que você possa fazer referência a ela mais tarde.

  Por exemplo, suas opções podem ser `Obtenha mais informações` e `Continuar com a atualização`. Os valores devem fazer sentido como nomes de variáveis. Por exemplo, `informações` e `atualização`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Adicione um utilitário de Decisão para lidar com a opção do usuário.

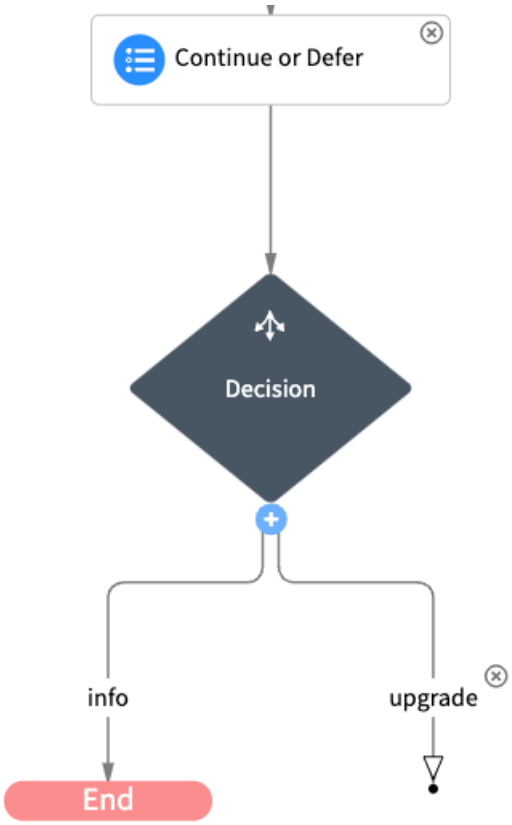
a. Na área Componentes, arraste um utilitário de Decisão para a tela.

b. Selecione o sinal de mais para adicionar uma segunda ramificação.

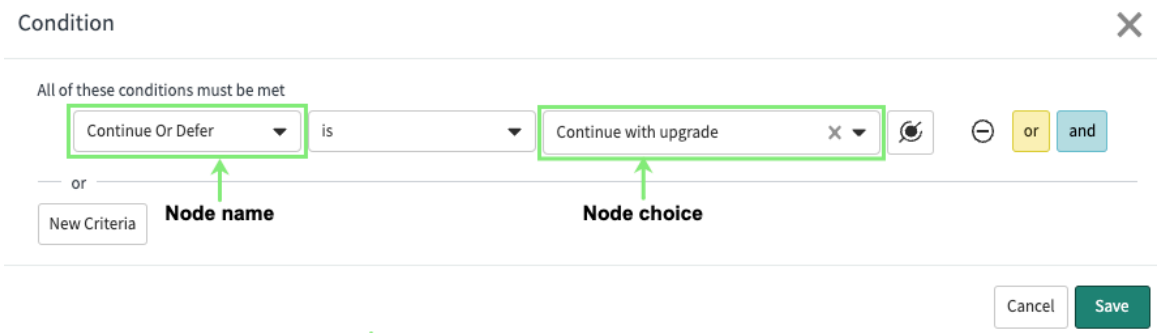
c. Dê a cada ramificação um nome que corresponda às escolhas (informações e atualização)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Selecione cada ramificação e use a área de Condição da Ramificação para indicar qual opção a ramificação deverá seguir.

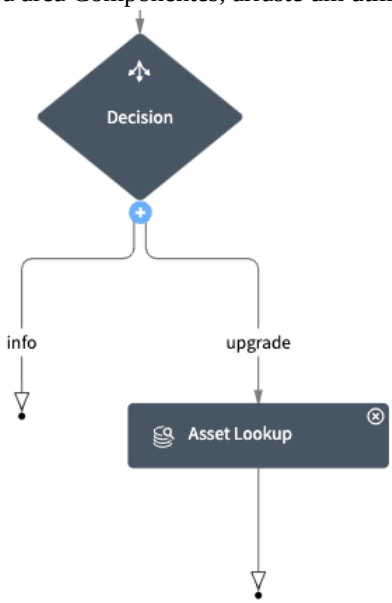


7. Para a ramificação de atualização, adicione um nó do utilitário de Pesquisa para confirmar que o usuário ainda tem o ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

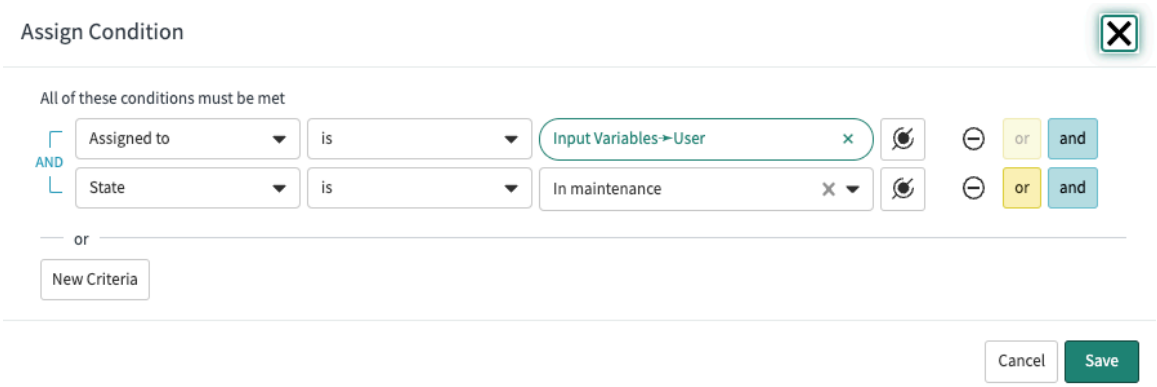
a. Na área Componentes, arraste um utilitário de Pesquisa para a tela.



b. Na paleta de propriedades, especifique as seguintes informações:

- Um nome único, como Pesquisa de Ativos.
- O nome da tabela: **Ativo [alm_asset]**
- No Construtor de condição, selecione **Atribuído para**e, em seguida, faça referência com pontos até **Variáveis de entrada > Usuário**. Selecione **e** para incluir **Estado > está > Em manutenção**.

  O estado do ativo será vinculado à notificação que você enviar ao usuário para esta atualização de ativo.



8. Pergunte ao usuário se ele ainda tem o ativo.

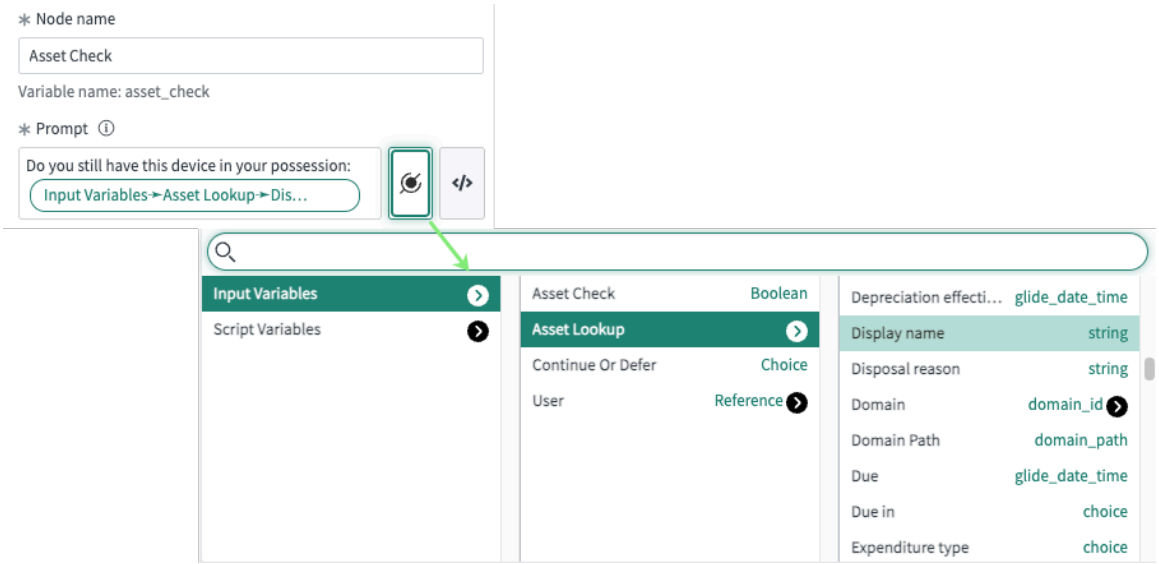
a. Na área de Componentes, arraste um nó de entrada Booliano para a tela.
O nó Booliano pergunta automaticamente se você deseja adicionar um utilitário de Decisão com dois caminhos. Selecione **Sim**. Um nó de Decisão aparece no fluxo com valores **true** e **false**. Ambos já estão mapeados para o nó Booliano.

b. Adicione um prompt de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use a referência com pontos para se referir ao ativo encontrado pelo nó de Pesquisa de Ativos.



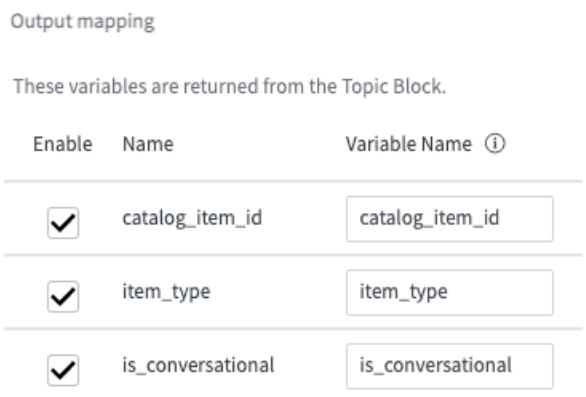
9. Se o usuário ainda estiver com o ativo (a resposta Booliana é **true**), queremos pesquisar no catálogo.

a. Na área Componentes, arraste a utilidade Bloco de Tópicos para a ramificação Verificação de Ativo **true** na tela.

b. Na paleta de propriedades, selecione **Pesquisar Item do Catálogo** para o bloco de Tópicos.

c. Em Mapeamento de entrada, use a referência com pontos para especificar o parâmetro **query_term** do nó de Pesquisa de Ativo (Variáveis de Entrada > Pesquisa de Ativo > Nome de Exibição).

A pesquisa de catálogo fornecerá essas variáveis de saída por padrão em Mapeamento de Saída.



10. Solicite o item atualizado.

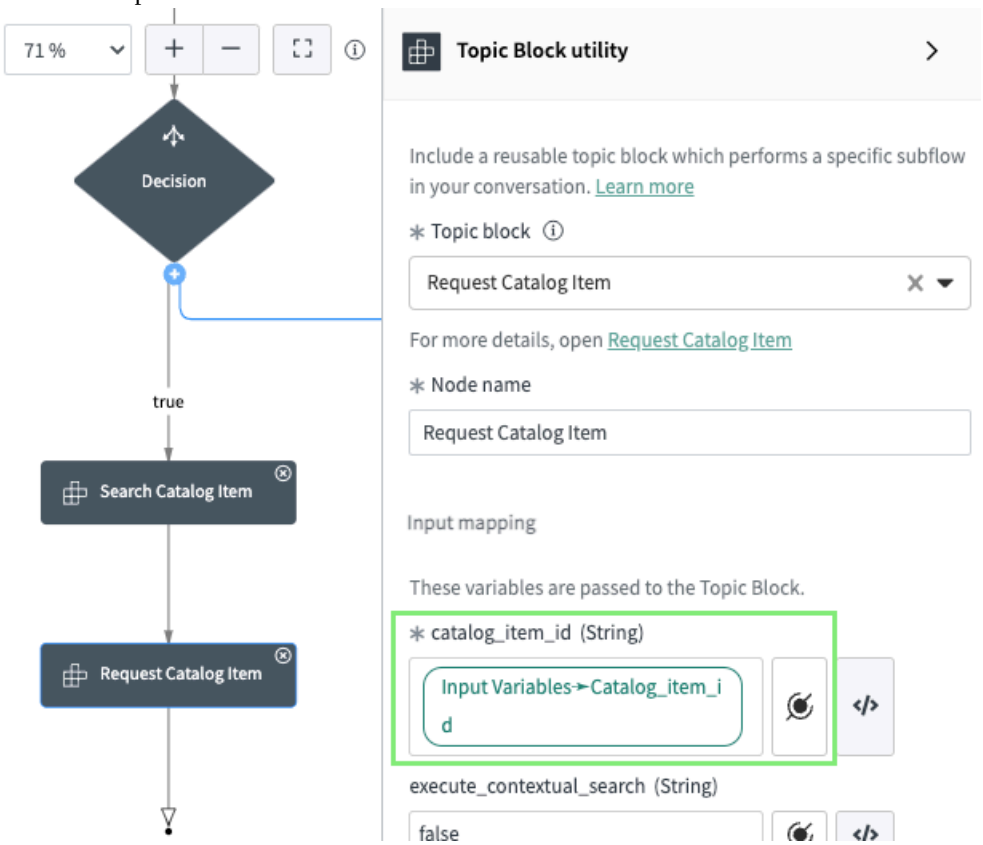
a. Na área Componentes, arraste o utilitário Bloco de Tópicos para a tela abaixo do bloco de tópicos Pesquisar Item do Catálogo.

b. Na paleta de propriedades, selecione **Solicitar Item do Catálogo** para o bloco de Tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na área Mapeamento de Entrada, use a referência com pontos para especificar o `catalog_item_id` que o bloco de tópicos anterior retornou.



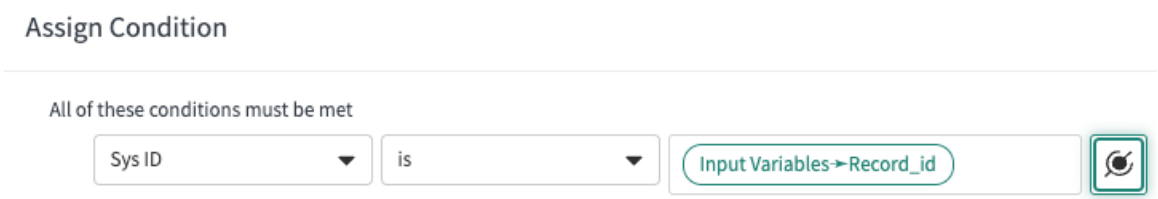
Este bloco de tópicos também retorna variáveis de saída. O usuário também poderá selecionar variáveis para o novo dispositivo. Você pode configurar essas variáveis no Catálogo de serviços.

11. Peça ao usuário para confirmar a escolha do dispositivo.

a. Na área Componentes, arraste o nó de respostas do bot de Cartão para a tela abaixo do bloco de tópicos Pesquisar Item do Catálogo.

b. Na paleta de propriedades, especifique as seguintes informações:

- Um nome único, como Registro de Solicitação de Dispositivo.
- Tipo de cartão: **Registro**
- Preencha esse cartão fazendo referência a: **Tabela**
- Nome da tabela: **Item Solicitado [sc_req_item]**
- No Condition Builder, adicione o **ID do sistema em Variáveis de entrada>Record_id**.



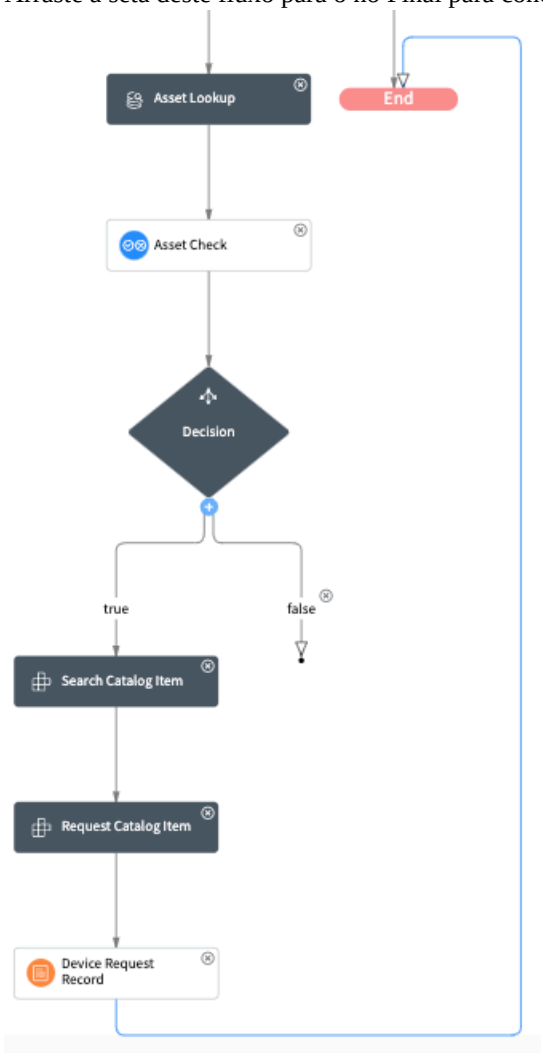
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na área **campos**, selecione as colunas de registro a serem exibidas ao usuário no cartão.

  Por exemplo, especifique **Número**, **Descrição resumida**e **Entrega estimada**.

12. Arraste a seta deste fluxo para o nó Final para concluir esta parte do fluxo de trabalho.



13. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Criar o fluxo de trabalho de Incidente em Aberto no tópico Atualização de Ativo

Tópicos relacionados

Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos

Criar o fluxo de trabalho de Incidente em Aberto no tópico Atualização de Ativo

Cada ramificação de decisão apresenta fluxos de trabalho adicionais. Depois de criar nosso fluxo de trabalho de Atualização de ativo principal, precisamos garantir que o usuário possa obter ajuda se algo der errado. Neste exemplo, ajudaremos o usuário a criar um incidente.

Antes de Iniciar

Crie o tópico de Atualização de Ativo em Designer do Virtual Agent

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

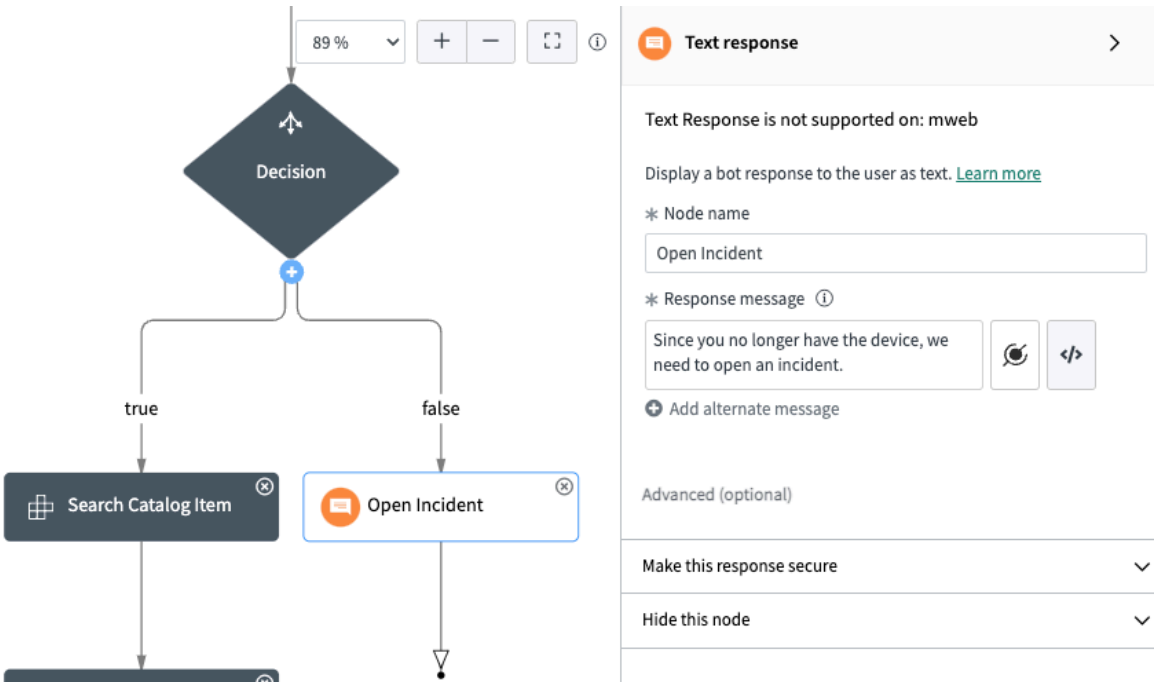
1. Abra o tópico Atualização de ativos em Designer do Virtual Agent.
2. Retorne à ramificação de decisão **falsa** após a pergunta booliana de verificação de ativo que você fez ao usuário.

   a. Na área Componentes, arraste um nó de resposta do bot de texto para a ramificação **falsa** na tela.

   b. Selecione o nó para exibir a paleta de propriedades.

   c. Insira um nome para o nó e a resposta que você deseja exibir para o usuário.

   Por exemplo, nomeie o nó como Incidente Aberto. Em **Mensagem de resposta**, digite Como você não tem mais o dispositivo, precisamos abrir um incidente.



3. Adicione um utilitário de Bloco de Tópico ao nó para criar o incidente.

   a. Na área Componentes, arraste um nó do utilitário Bloco de Tópicos para a tela.

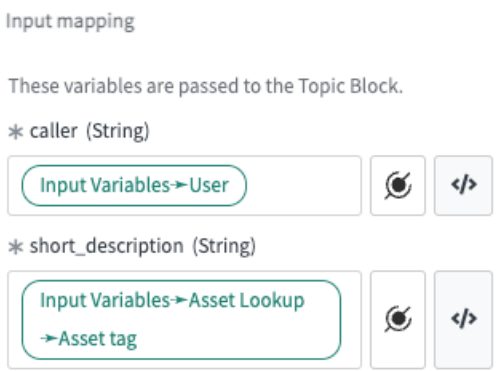
   b. Na paleta de propriedades, selecione **Criar incidente** para o bloco de tópicos.

   c. Em Mapeamento de entrada, use a referência com pontos para especificar os parâmetros do **solicitante** e **short_description**

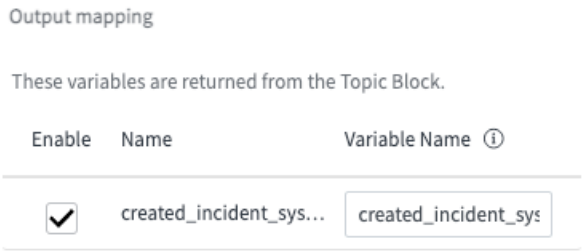
   - Para o solicitante, especifique Variáveis de entrada > Usuário.
   - Para a descrição resumida, especifique Variáveis de entrada > Pesquisa de ativo > Etiqueta do ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Em Mapeamento de saída, certifique-se de habilitar a variável created_incident_sys_id.



4. Arraste a seta deste fluxo para o nó Final para concluir esta parte do fluxo de trabalho.
5. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Crie o fluxo de trabalho Mais Informações no tópico Atualização de ativos

Crie o fluxo de trabalho Mais Informações no tópico Atualização de ativos

Em nosso exemplo, devemos fornecer o fluxo de trabalho para a ramificação de Decisão "mais informações". Se o usuário quiser saber mais antes de atualizar, podemos direcioná-lo para um artigo específico da base de conhecimento que explica como funciona a política da sua organização.

Antes de Iniciar

- Crie o tópico de Atualização de Ativo em Designer do Virtual Agent
- Criar o fluxo de trabalho de Incidente em Aberto no tópico Atualização de Ativo

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Abra o tópico Atualização de ativos em Designer do Virtual Agent.
2. Retorne à ramificação de decisão de **informações** após o nó de opção estática Continuar ou Adiar em que você perguntou ao usuário pela primeira vez se ele queria continuar ou obter mais informações.

   a. Na área Componentes, arraste um nó do utilitário Bloco de Tópicos para a tela.

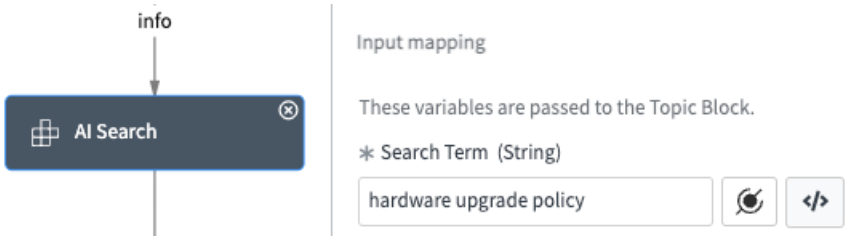
   b. Na paleta de propriedades, selecione **AI Search** para o bloco de tópicos.

   c. Em mapeamento de entrada, especifique o termo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, insira a política de upgrade de hardware.

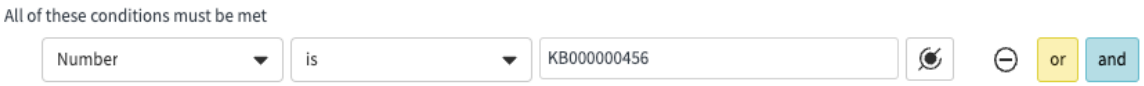


3. Mostrar os resultados da pesquisa ao usuário.

a. Na área Componentes, arraste um nó de resposta do bot de cartão para a tela.

b. Na paleta de propriedades, especifique as seguintes informações:

- Um nome exclusivo, como Atualizar artigos da base de conhecimento.
- Tipo de cartão: **registro**
- Preencha esse cartão fazendo referência a: **Tabela**
- Nome da tabela: **artigo de conhecimento [sn_km_mr_st_kb_knowledge]**
- No construtor de condições, restrinja os resultados a números internos específicos da base de conhecimento que descrevem a política, como **o número é KB000000456**.



- Na área de **campos**, selecione **Conteúdo** para um único artigo da base de conhecimento ou **Descrição resumida** se vários registros forem retornados.

4. Depois que o usuário tiver lido o artigo da base de conhecimento, dê a ele a opção de continuar com o upgrade.

a. Na área Componentes, arraste um nó de entrada de opção estática para a tela.

b. Na paleta de propriedades, insira as seguintes informações:

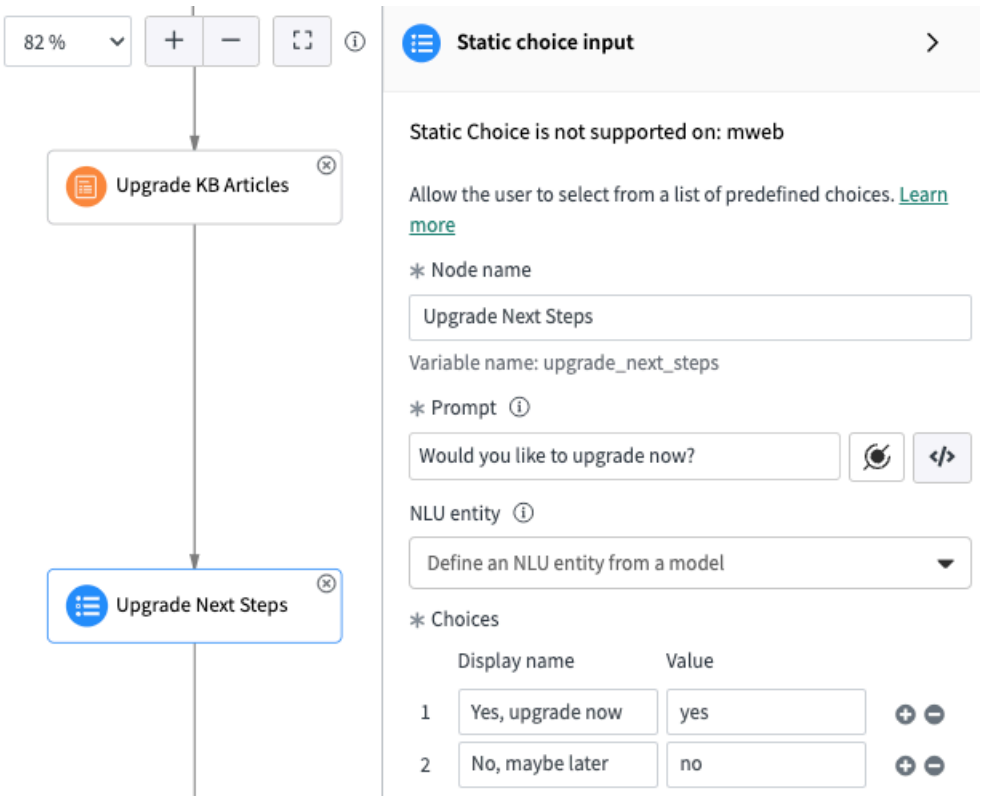
- Um nome exclusivo, como Próximas etapas do upgrade.
- Um prompt de texto, como Deseja atualizar agora?

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na área de Opções, forneça um prompt de texto e um valor para cada opção, de modo que você possa fazer referência a ela mais tarde.

  Por exemplo, suas opções podem ser Sim, atualizar agora e Não, talvez mais tarde. Os valores devem fazer sentido como nomes de variáveis. Por exemplo, sim e não.



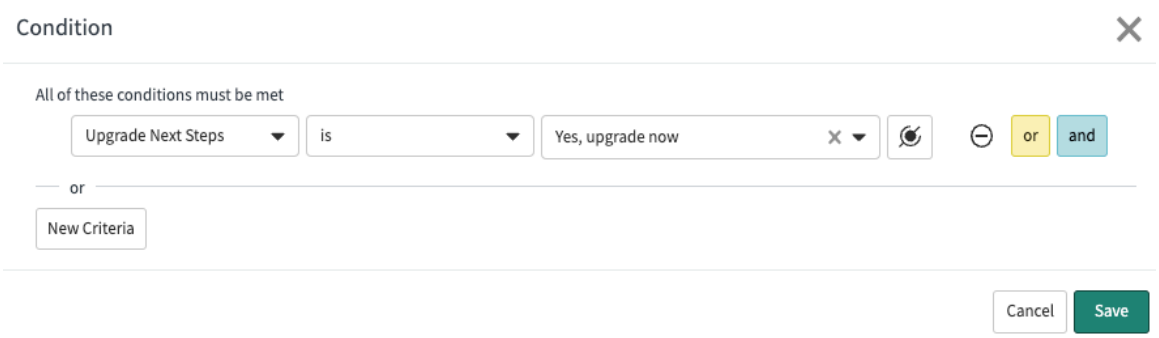
5. Adicione um utilitário de decisão para lidar com a opção do usuário.

a. Na área Componentes, arraste um utilitário de Decisão para a tela.

b. Selecione o sinal de mais para adicionar uma segunda ramificação.

c. Dê a cada ramificação um nome que corresponda às decisões de nó de opção estática (sim e não).

d. Selecione cada ramificação e use a área de Condição da ramificação para indicar qual opção a ramificação deverá seguir.

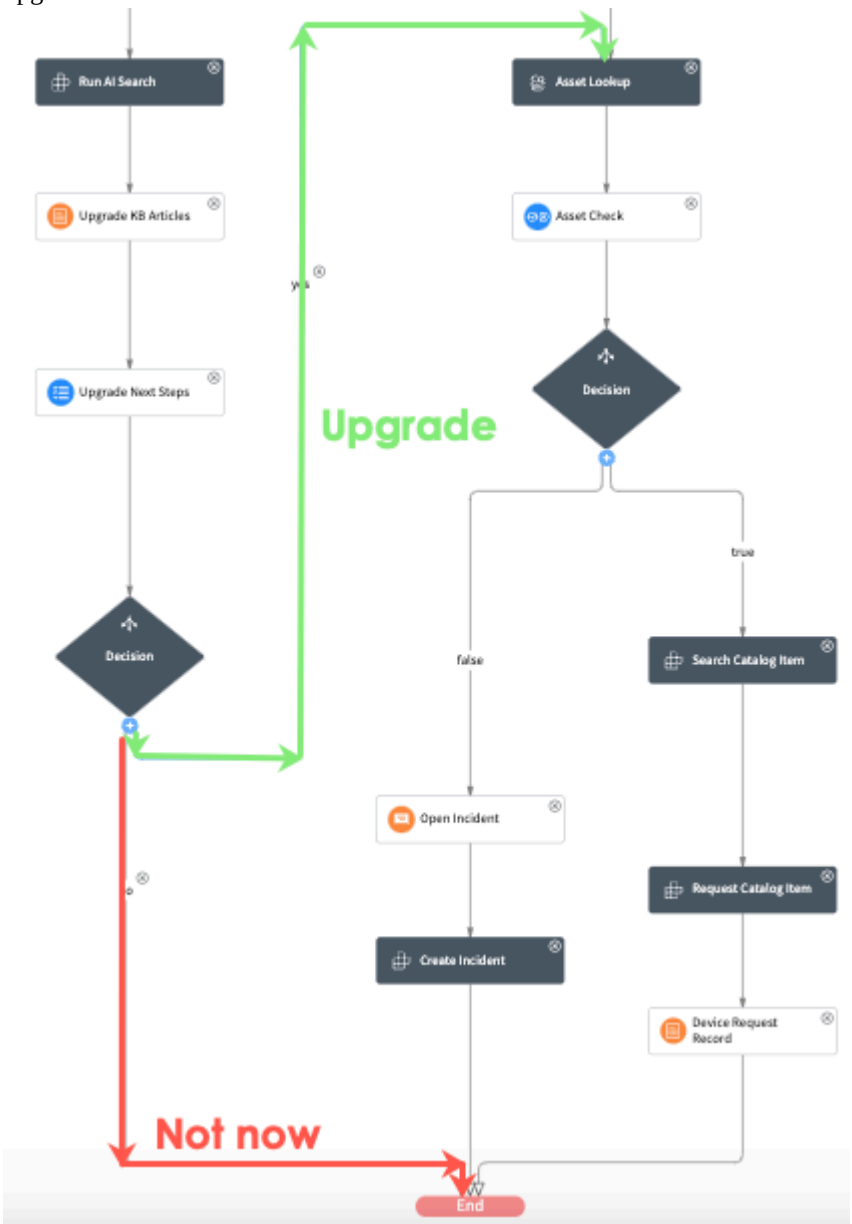


e. Arraste a seta de fluxo não para o nó Fim para concluir esta parte do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Arraste a seta de fluxo sim para o nó Pesquisa de ativos a fim de levar o usuário ao fluxo de trabalho de upgrade.



6. Selecione **Salvar**.

Resultado

Seu tópico está pronto para ser testado. Teste o tópico passando por todos os fluxos de trabalho possíveis da conversa e faça os ajustes necessários.

Para obter mais informações sobre como testar tópicos, consulte Testando NLUtópicos de / palavra-chave. Se você estiver usando a descoberta do NLU, adicione enunciados à intenção e treine e teste seu modelo de NLU.

Ao terminar, publique o tópico.

O que Fazer Depois

Criar a notificação para o tópico de atualização de ativo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA

Criar a notificação para o tópico de atualização de ativo

Crie uma notificação acionável para ativar o gatilho do tópico de exemplo de Atualização de ativo Virtual Agent que você acabou de criar. O usuário receberá automaticamente a notificação quando for a hora de solicitar um novo ativo de hardware.

Antes de Iniciar

Publique o tópico Atualização de ativo. Mude o escopo da aplicação em sua instância para a mesma aplicação que você usou para criar seu tópico de Atualização de ativo. Preferencialmente, a notificação deve estar no mesmo escopo da aplicação que o tópico Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As conversas Now Platform e ITSM Virtual Agent vêm com notificações acionáveis pré-criadas e você também pode criar as suas próprias. Para obter mais informações, consulte Notifications .

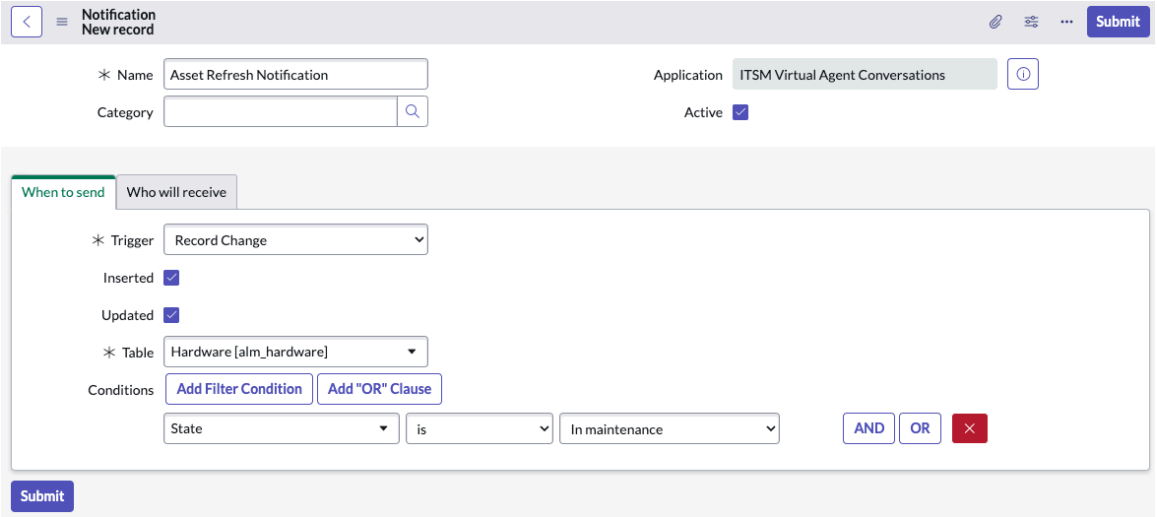
Dica:
Na página Notificações, você pode exibir somente as notificações acionáveis que vêm com o ITSM Virtual Agent Conversas filtrando a lista no **aplicação ITSM Virtual Agent Conversations**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Nome**, forneça um nome exclusivo, como Notificação de atualização de ativo.
4. Na guia **Quando enviar**, especifique o gatilho que enviará a notificação.
   a. Para o gatilho, especifique **mudança de registro**.
   b. Para a tabela, especifique **Hardware [alm_hardware]**.
   c. Em Condições, especifique **Estado > é > Em manutenção**.
   Quando os ativos na tabela de hardware estão disponíveis para atualização, eles são movidos para o estado `In maintenance` nesta instância de exemplo. Você pode especificar condições de filtro com base nas regras de negócios da sua instância.

Tradução automática

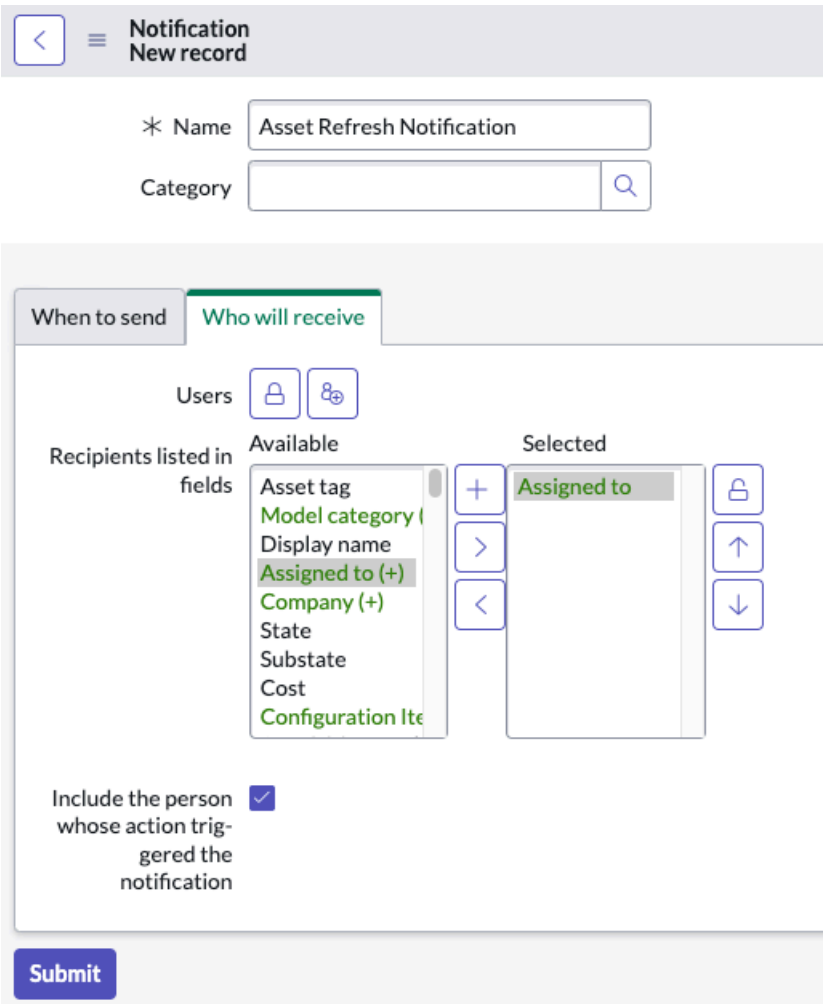
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Selecione a guia **Quem receberá** para configurar o destinatário da notificação.

   a. Selecione o ícone de cadeado ao lado de **Destinatários listados nos campos**.

   b. Na lista **Disponível**, selecione **Atribuído a**e selecione o ícone de seta para a direita para movê-lo para a coluna **Selecionado**.



6. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Associar conteúdo à notificação de atualização de ativo

Tópicos relacionados

ITSM Virtual Agent pre-built actionable notifications

Associar conteúdo à notificação de atualização de ativo

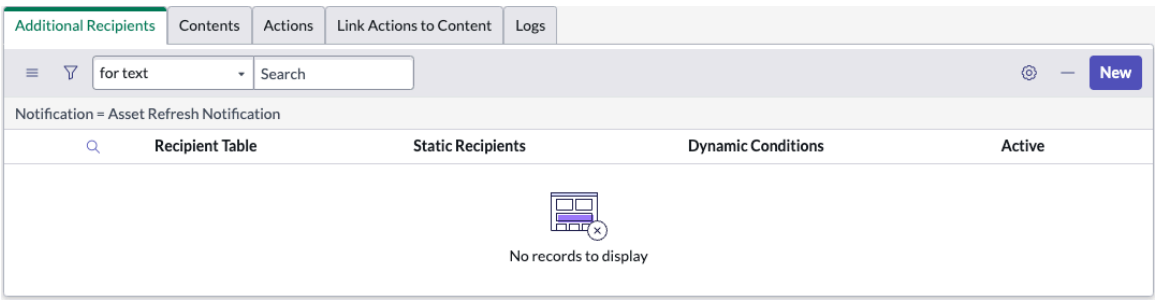
Depois de criar a notificação acionável para o tópico Atualização de ativo, volte para a notificação e adicione conteúdo. Isso estabelece um link da notificação com o tópico Virtual Agent que você criou.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione a Notificação de atualização de ativo para abrir o registro.
   Novos campos de conteúdo estão disponíveis no registro.



3. Selecione a guia **Conteúdo** e crie o conteúdo para a notificação.
   a. Novo provedor de **conteúdo**.
   b. Quando solicitado a informar o tipo de conteúdo da notificação, selecione **Conteúdo do Virtual Agent - Bate-papo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

Conteúdo da notificação - formulário do Virtual Agent

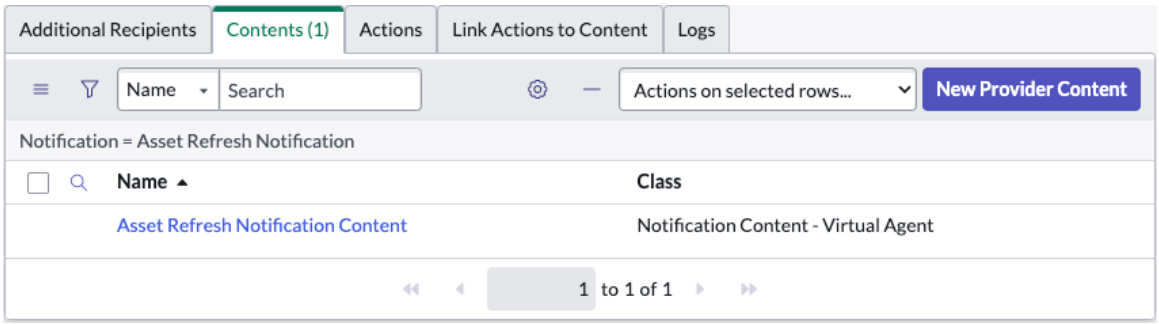
Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o conteúdo. Por exemplo, insira Conteúdo de notificação de atualização de ativo.
Notificação	Por padrão, **Notificação de atualização de ativo**.
Guia Formatar	
Tipo	Selecione **Simples**.
Tabela	Especificar **Hardware [alm_hardware]**.
Guia Mensagem	
Avançado	Deixe esta opção desmarcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Título da mensagem	Um título adequado para a notificação, como Faça upgrade do seu dispositivo.
Mensagem	O conteúdo da sua mensagem informando ao usuário que é hora de fazer upgrade. Você pode personalizar a mensagem usando variáveis no registro para dar um toque mais pessoal.
Guia Canais	
Canais de entrega	Selecione **mweb**, que é o canal padrão para Virtual Agent. Você também pode configurar outros canais para executar Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Como integrar Virtual Agent a outros canais.

d. Selecione **Enviar**.



4. No registro Notificação de atualização de ativo, selecione a guia **Ações** e crie a ação.

a. Selecione **Ação de novo provedor**.

b. Quando solicitado a informar o tipo de conteúdo da notificação, selecione **Virtual Agent**.

c. No formulário, preencha os campos.

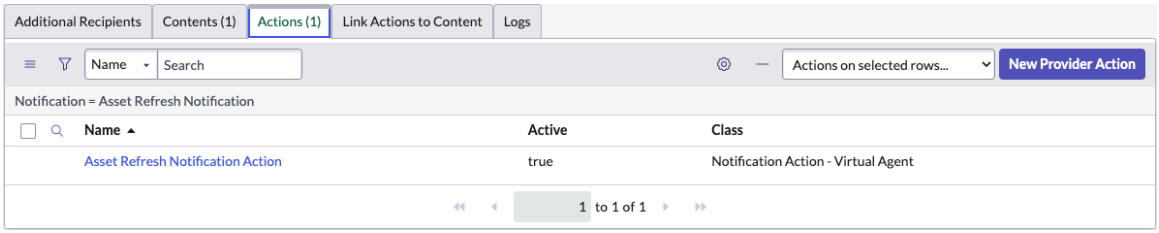
Ação da notificação - formulário Virtual Agent

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para esta ação. Por exemplo, insira Ação de notificação de atualização do ativo.
Notificação	Por padrão, **Notificação de atualização de ativo**.
Ativo	Confirme se a opção está selecionada.
Tópico	O nome do tópico Atualização de ativo publicado Virtual Agent que você criou nas etapas anteriores.

d. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. No registro Notificação de atualização de ativo, selecione a guia **Link de ações ao conteúdo** para associar as ações ao conteúdo.

   a. Selecione **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdos acionáveis

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o conteúdo prático. Por exemplo, insira Conteúdo prático de atualização de ativo.
Notificação	Por padrão, **Notificação de atualização de ativo**.
Ações	Selecione o ícone de cadeado ( ) e digite no campo de pesquisa ou selecione o ícone de pesquisa ( ) para localizar a ação que você criou na guia **Ações** na etapa anterior.
Conteúdo	O nome do registro de conteúdo do provedor de Atualização de ativo que você criou na guia **Conteúdo** em uma etapa anterior.
Desabilitar a opção de pular	Deixe esta opção desmarcada.
Ativo	Deixe esta opção marcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Enviar**.

Vantagens dos modelos de linguagem natural em relação às palavras-chave

Os modelos de linguagem natural ajudam Virtual Agent a processar a linguagem humana com base no contexto e nos dados da sua empresa. Dessa forma, o que o usuário precisa pode ser correspondido com mais precisão com um tópico correspondente. Virtual Agent oferece suporte a modelos de idioma grandes (LLMs) e Compreensão da linguagem natural (NLU).

A língua é difícil

A correspondência de palavras-chave tem limitações. Por exemplo, às vezes uma maçã é um pedaço de fruta e às vezes é um dispositivo eletrônico (Apple). O contexto é importante e a intenção também. Os modelos de linguagem natural são projetados para lidar com os seguintes problemas:

- Existem várias maneiras de descrever a mesma coisa.

  Exemplos: `redefinição de senha do Office` ou `redefinir minha senha do Office`

- As expressões podem ser ambíguas.

  Exemplo: `e-mail do relatório do servidor ausente após a migração`. O que está faltando: o servidor ou o e-mail?

- Informações contextuais são essenciais.

  Exemplo: `ativar instância London na preparação`

- As palavras podem adquirir novos significados ao longo do tempo.

  Por exemplo, uma `célula` pode pertencer à biologia ou a um telefone celular.

- Gírias, siglas e expressões idiomáticas do setor podem ser difíceis de interpretar.

  Exemplo: `configurar o SSO na instância de desenvolvimento`

- As mensagens de erro geralmente são difíceis de entender.

Virtual Agent fornece dois tipos de descoberta de tópico de linguagem natural. Você pode usar uma combinação de ambos em sua instância.

Descoberta de tópico LLM em Virtual Agent

Use LLMs para descobrir tópicos e acessar recursos de IA generativa sem criar modelos, intenções ou entidades complexas.

Natural Language Understanding (NLU) descoberta de tópico em Virtual Agent

Use ServiceNow NLU ou um provedor compatível para descobrir tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descoberta de tópico LLM em Virtual Agent

Modelos de linguagem grandes (LLMs) permitem que Virtual Agent processe declarações do usuário em linguagem simples. As conversas que usam LLMs podem superar as conversas que usam Compreensão da linguagem natural (NLU), com configuração mais fácil.

Como os LLMs funcionam no Virtual Agent

Ao criar um tópico em Designer do Virtual Agent, você pode selecionar LLM como o tipo de modelo para o seu tópico sempre que o painel [Now Assist e Now Assist em Virtual Agent estiverem ativados. Virtual Agent usa IA generativa de LLM para descobrir tópicos que correspondem à intenção do usuário.

Ao contrário dos tópicos NLU, os LLMs não exigem que modelos, intenções ou palavras-chave sejam vinculados ao tópico. Os LLMs podem descobrir tópicos e executar tarefas relacionadas ao idioma, como geração de texto para resumos de caso e anotações de resolução, sem meses de treinamento em modelos NLU. Em geral, você pode criar, configurar e implantar tópicos de LLM mais rapidamente do que trabalhando com NLU.

Com os LLMs, Virtual Agent pode fazer o seguinte:

- Execute a descoberta de tópicos sem precisar de uma intenção declarada em um determinado tópico.
- Encontre intenções sem palavras-chave de backup como na modelagem NLU.
- Extraia valores de entidade sem mapeamento anterior, como na modelagem NLU.
- Manipule várias alternâncias de tópico de conversa em uma única sessão de conversa.

Tópico Discovery

Com a descoberta de tópico do LLM, os autores do tópico não precisam mais criar e manter modelos de NLU complexos e intenções com palavras-chave de backup. O LLM faz todo o trabalho pesado para você. O único requisito é uma descrição do tópico em linguagem simples e robusta na guia **Propriedades** em Designer do Virtual Agent. O LLM usa essa descrição para encontrar a melhor correspondência de tópico para o enunciado do usuário. Se houver várias correspondências em potencial, o usuário verá uma lista de tópicos para escolher.

Por exemplo, se um usuário solicitar Virtual Agent para calcular uma taxa de compartilhamento de viagem, o LLM corresponderá ao enunciado do usuário com um tópico existente que pode calcular o compartilhamento de viagem com uma dica.

Extração de entidade

Com os tópicos do LLM, o LLM tem todas as informações necessárias para determinar se um enunciado tem as informações para atender a uma solicitação. Ao contrário dos modelos NLU, você não precisa associar entidades a um nó de entrada do usuário ou adicionar entidades NLU sem nó como variáveis de entrada a um tópico. O LLM simplesmente encontra a entidade que mais se aproxima da intenção do usuário.

Alternância de tópicos

A alternância de tópicos é mais rápida e fácil com LLMs em comparação com NLU. O LLM processa suas solicitações para mudar a intenção feitas em linguagem natural e ativa o tópico apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se você iniciar uma conversa solicitando um telefone celular, não precisará cancelar o pedido primeiro ou reiniciar a conversa. Em vez disso, você pode solicitar que Virtual Agent solicite um laptop. Virtual Agent muda imediatamente do tópico do telefone celular para o tópico do laptop.

Natural Language Understanding (NLU) descoberta de tópico em Virtual Agent

Aplique modelos de Compreensão da linguagem natural (NLU) que permitem que Virtual Agent processe declarações do usuário em conversas automatizadas. Um modelo de NLU fornece informações que seu agente virtual usa para determinar o que os usuários desejam fazer e para extrair valores relevantes de sua entrada. Com o NLU, Virtual Agent pode oferecer uma experiência de conversa mais natural e envolvente.

Componentes do NLU

ServiceNow NLU pode aprender a sintaxe, a semântica e o vocabulário da sua empresa usando os dados em sua instância ServiceNow. Use Workbench de NLU, o construtor de modelo de NLU e o serviço de inferência de NLU para permitir que o sistema aprenda e responda à intenção do usuário.

Os elementos a seguir funcionam juntos para identificar o que o usuário deseja fazer para que uma solução possa ser encontrada:

Grupos de modelos

Um grupo de modelos oferece suporte a uma determinada aplicação, funções de usuário e idiomas. Por exemplo, você pode ter um modelo compatível com o recurso Search e outro modelo compatível com Virtual Agent. Um grupo de modelos costuma conter várias intenções.

Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

Tentativas

As intenções representam ações. Elas descrevem o que o usuário deseja fazer ou o que sua aplicação pode processar. As intenções podem pertencer a qualquer um dos seguintes:

- Funções, como redefinir uma senha ou solicitar um item.
- Domínios, como saúde, financeiro ou governamental.
- Clientes, como o Exército dos EUA, a Wells Fargo ou a Boeing.

Em Virtual Agent, uma única intenção é mapeada para um tópico de conversa.

Para obter mais informações, consulte Intenções de NLU .

Enunciados

Em vez de palavras-chave, você insere exemplos de linguagem natural, chamados de enunciados. Os enunciados ajudam NLU a avaliar os significados e os contextos das palavras para que possam inferir as ações do usuário ou do sistema. Os exemplos de enunciados podem incluir:

- Redefinir minha senha.
- Mudar senha.
- Não me lembro da minha senha.
- Esqueci a senha.
- Minha senha precisa ser redefinida.

Entidades

Tradução automática

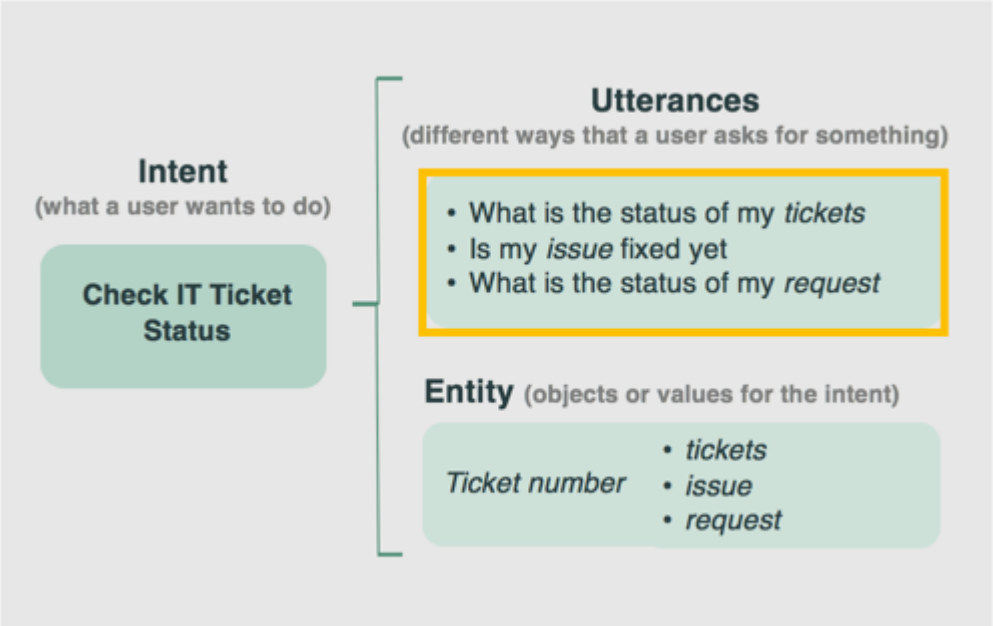
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As entidades representam o objeto (ou contexto) da ação. Você pode defini-los para intenções individuais. NLU pode corresponder às entidades definidas com a entrada do usuário para preencher os valores. O preenchimento pode eliminar a necessidade de fazer algumas perguntas em um fluxo de tópico. Existem três tipos básicos de entidades que você pode definir:

- Entidades comuns ou do sistema, como data, hora, moeda, local, quantidade, pessoas ou organização.
- Entidades baseadas em registros ServiceNow, como um número de caso.
- Entidades específicas da empresa ou do domínio, como salas de reunião, políticas da empresa e assim por diante.

Para obter mais informações, consulte Entidades de NLU .

Exemplo de definição de intenção em um grupo de modelos NLU



Como os modelos de NLU funcionam em Virtual Agent

Ao criar ou atualizar tópicos em Designer do Virtual Agent, você especifica o modelo de NLU e a intenção que Virtual Agent usa para encontrar o tópico de conversa apropriado para atender à intenção.

Virtual Agent oferece suporte a modelos de diferentes serviços. Você pode usar os seguintes provedores:

- ServiceNow Modelos de NLU que você cria usando Workbench de NLU.

  ServiceNow fornece modelos e tópicos de NLU pré-criados (somente leitura) para vários ServiceNow aplicações de negócios, como Customer Service Management, HR Service Delivery e ITSM. Você pode usar as intenções definidas nesses modelos pré-criados e reutilizá-los ao criar seus próprios modelos.

- Se você estiver usando o IBM Watson Assistant como seu provedor de serviços de NLU, as intenções e entidades de NLU serão criadas em IBM Watson Assistant.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você estiver usando o Microsoft LUIS como seu provedor de serviços de NLU, as intenções e entidades de NLU serão definidas no Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS).
- Se você estiver usando Google Dialogflow ES como seu provedor de serviço de NLU, as intenções e entidades de NLU serão definidas na plataforma Google Cloud.

Nota:
Virtual Agent oferece suporte a apenas um provedor de serviço de NLU por instância.

Com os modelos de NLU, seu agente virtual pode fazer o seguinte:

- Realizar descoberta de tópico.
- Definir palavras-chave de backup caso uma intenção não seja correspondida.
- Extrair valores de entidades.
- Manipular a alternância de conversa em uma sessão de conversa.

Esses recursos são explicados nas seções a seguir.

Tópico Discovery

Quando os usuários fornecem um enunciado, ele é uma declaração associada a uma intenção específica. Virtual Agent processa esses enunciados para iniciar o tópico de conversa apropriado. Cada tópico tem uma intenção única que você especifica em Designer do Virtual Agent.

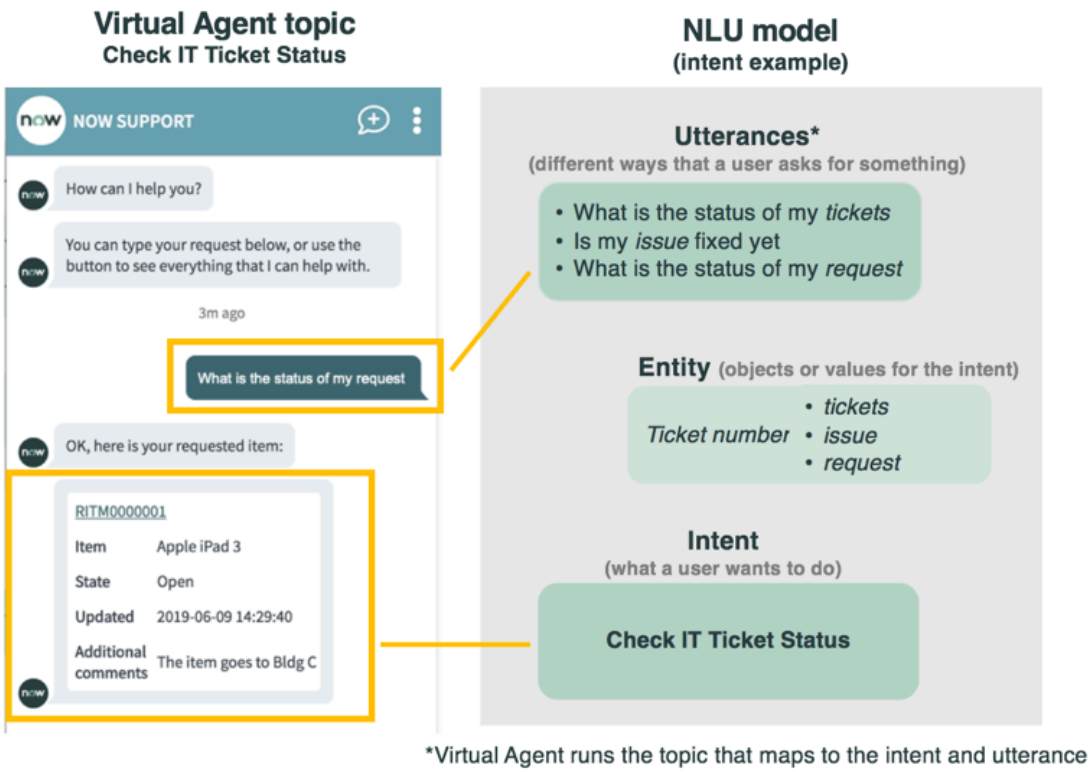
Durante o processo de descoberta de tópico, as intenções são correspondidas aos tópicos. Virtual Agent retorna os tópicos mais relevantes para a solicitação de um usuário. O processo de descoberta de tópico retorna os seguintes resultados para um usuário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Correspondência única: quando um enunciado do usuário corresponde diretamente a uma intenção (tópico), o tópico é executado automaticamente.

Uma solicitação do usuário corresponde a um enunciado em uma intenção



*Virtual Agent runs the topic that maps to the intent and utterance

- Várias correspondências: quando um enunciado do usuário corresponde a mais de uma intenção, Virtual Agent retorna uma lista de seleção das correspondências relevantes para que o usuário possa escolher o tópico apropriado.

Uma solicitação do usuário corresponde a enunciados em várias intenções

Nota:
Se houver várias correspondências, Virtual Agent retornará três intenções por padrão. Você pode mudar o número de tópicos retornados usando a propriedade do sistema `com.glide.cs.max_number_display_topics`.

Tradução automática

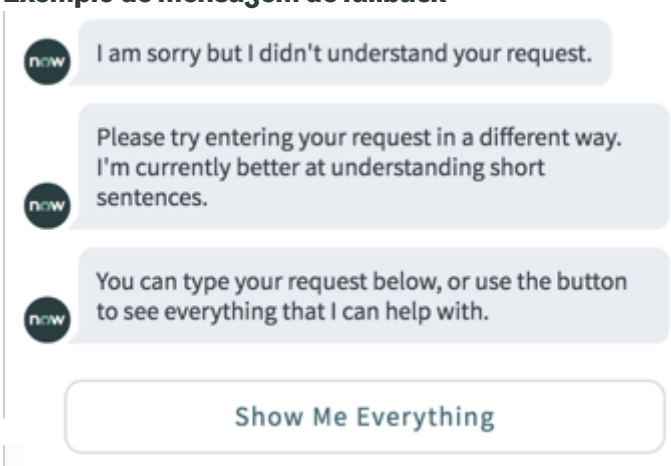
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nenhuma correspondência: quando Virtual Agent não consegue encontrar uma intenção correspondente, ele usa Pesquisa com IA para gerar resultados de pesquisa que exibem links relevantes para artigos de conhecimento de perguntas e respostas, itens do Catálogo de serviços ou registros de pessoa (usuário).

  Este recurso é controlado pelo tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA e as configurações de pesquisa Virtual Agent, habilitadas por padrão em experiências de bate-papo. Para saber mais sobre os Pesquisa com IA resultados gerados, consulte Integração do Virtual Agent a AI Search.

  Se você desabilitar o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA, Virtual Agent exibirá automaticamente uma mensagem de erro de fallback que permite ao usuário selecionar um tópico ou inserir uma solicitação diferente.

  Exemplo de mensagem de fallback

  Para obter detalhes sobre como o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA e a resposta de fallback (o tópico de configuração de fallback) funcionam, consulte Como configurar experiências de bate-papo para usuários Virtual Agent.

Para obter informações detalhadas sobre a descoberta de tópico de NLU, consulte Compreensão da linguagem natural lógica de descoberta de tópico em Virtual Agent.

Descoberta de tópico com palavras-chave de backup

Ao criar ou atualizar tópicos, você também pode especificar palavras-chave que Virtual Agent usa para determinar o tópico se o NLU não retornar uma intenção e um tópico correspondentes. Virtual Agent usa palavras-chave nas seguintes situações:

- Nenhum tópico (intenções) foi descoberto.
- O tópico apropriado (intenção) não pode ser determinado porque muitos tópicos (intenções) foram descobertos.
- O idioma do tópico e da intenção não é compatível com NLU.

Nota:
Se Virtual Agent não puder determinar o tópico com base em NLU ou palavra-chave, ele usará o recurso Pesquisa com IA para fornecer resultados relevantes. O recurso Pesquisa com IA deve estar habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Extração de entidade

Com os modelos de NLU, Virtual Agent pode determinar quando as declarações do usuário em uma conversa contêm informações importantes para cumprir uma tarefa ou objetivo. As entidades identificam as informações que Virtual Agent podem extrair da conversa, como um objeto ou o nome de uma pessoa. Para extrair os valores apropriados, Virtual Agent usa as informações da entidade que estão associadas a uma intenção definida no modelo de NLU.

Ao projetar seu tópico, você pode usar entidades da seguinte forma:

- Associe uma entidade a um nó de entrada do usuário na guia **Fluxo**. Você pode especificar se Virtual Agent solicitará que o usuário confirme o valor da entidade preenchida ou ignore o nó.
- Adicione entidades NLU sem nó como variáveis de entrada a um tópico. Essas variáveis podem ser preenchidas com base nas previsões do provedor de serviços de NLU ou fornecidas fora do escopo do tópico.

Mudança de conversa

Usuários envolvidos em uma conversa Virtual Agent podem alternar tópicos a qualquer momento durante a conversa. Por exemplo, um usuário pode estar atualizando um item no perfil do funcionário do usuário. Mas antes de concluir o upgrade, esse usuário pode solicitar um item. Virtual Agent pode encontrar e executar o tópico apropriado com base na solicitação do usuário. Permita que usuários que mudaram de tópico retomem a conversa original.

Outro exemplo é quando um usuário pode fazer uma pergunta casual ou se envolver em uma conversa superficial. A pergunta pode não estar relacionada à solicitação original. Ao revisar as intenções definidas no modelo de NLU, Virtual Agent pode corresponder e iniciar a conversa apropriada para o tópico alternado.

ServiceNow NLU é compatível com vários idiomas e integração com Designer do Virtual Agent

Se você estiver usando ServiceNow NLU, poderá mapear um grupo de modelos de NLU e uma intenção associada a um tópico. Você também pode atualizar, treinar e testar o modelo de NLU associado em Designer do Virtual Agent. Ao trabalhar em um tópico, você também pode melhorar ou modificar os enunciados e as entidades associadas para uma intenção sem sair da interface.

Grupos de modelos ServiceNow NLU contêm um idioma primário e idiomas secundários. Use o idioma primário para criar seu tópico, que pode ser traduzido para os idiomas secundários dentro do grupo. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue .

Conforme você trabalha nos tópicos, Designer do Virtual Agent fornece exibições de mapeamento de idioma para visualizar e testar tópicos com os modelos específicos de idioma associados. Para obter mais informações, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Atos de diálogo para Virtual Agent

Como parte da versão Vancouver, o recurso Dialog Acts expande a comunicação em linguagem natural com Virtual Agent, levando a conversas mais fluídas entre usuário e agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como funcionam os Atos de diálogo

Os Atos de diálogo interpretam e aplicam entradas do usuário durante uma conversa Virtual Agent. Com este recurso ativo, você interage com Virtual Agent em seu próprio idioma, em vez de selecionar respostas com base em solicitações no tópico.

Por exemplo, se você solicitar um laptop em uma conversa Virtual Agent, use as solicitações de tópico para selecionar um fabricante, o tamanho da tela e a quantidade de RAM. Sem Atos de diálogo, você muda as especificações somente seguindo as sugestões no tópico, potencialmente levando mais tempo para percorrer uma conversa Virtual Agent ao redefinir suas opções. Com os Atos de diálogo, se você mudar de ideia sobre qualquer uma das especificações do laptop antes de concluir a solicitação, poderá inserir um enunciado como "Na verdade, preciso de 8 GB de RAM". Se sua entrada corresponder ao modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) o suficiente, as especificações serão alteradas imediatamente, mesmo se você estiver em um ponto diferente no tópico. Se a entrada não corresponder, ela será adicionada a uma lista de enunciados ignoráveis.

Os enunciados do usuário são armazenados na tabela Acompanhamento de estado de previsão da NLU aberta [open_nlu_predict_state_tracking], enquanto o feedback é rastreado pela tabela Feedback da ação da caixa de diálogo de previsão da NLU em aberto [open_nlu_predict_dialog_act_feedback]. Os idiomas são registrados na tabela Idiomas do Driver de NLU em aberto [open_nlu_driver_language]. Na versão atual, o inglês é o único idioma compatível com os Atos de diálogo.

Ativando Atos de diálogo

Ative os Atos de diálogo alternando o botão **Habilitar Atos de diálogo** no Formulário de criação de tópico ou no Guia Propriedades do tópico. Quando ativado, uma segunda alternância **Confirmar valores modificados** é exibida. Use esta opção para fornecer um aviso confirmando que uma variável deve ser alterada com base em seus enunciados.

Considerações para implementar Atos de diálogo

O recurso Atos de diálogo está disponível desde que NLU esteja ativo para a instância e o tópico. No entanto, pelo menos uma das respostas pré-configuradas deve estar Ativa para que os Atos de diálogo alternem no Guia Propriedades do tópico para ficarem disponíveis. Os Atos de diálogo podem funcionar sem uma intenção de modelo, mas não podem selecionar uma entidade se o tópico não estiver associado a esse modelo ou intenção.

Os nós de decisão podem ser modificados por uma condição ou script para ignorar a nova solicitação por Atos de diálogo. No entanto, a alternância **Modificar atos de diálogo** não funcionará se houver vários nós de data e hora em um tópico.

Respostas de Atos de diálogo disponíveis

A versão atual inclui os seguintes tipos de respostas, armazenadas na tabela Ações da caixa de diálogo de NLU em aberto [open_nlu_dialog_act]:

Tipos de resposta de Atos de diálogo

Tipo	Descrição
Modificar	Altere uma variável registrada anteriormente.
Afirmar	Confirme uma variável.
Rejeitar	Recusar confirmando uma variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implementar NLU em Virtual Agent

Crie e mantenha grupos de modelos e intenções NLU que mapeiam para seus tópicos de conversa em Virtual Agent. Crie e edite grupos de modelos em Workbench de NLU ou a partir de tópicos em Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Ativar os plug-ins para Glide Virtual Agent e todos os tópicos pré-criados que você deseja usar.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar conversas para uma instância de NLU, esteja ciente das seguintes diretrizes:

- Verifique se você está no escopo da aplicação apropriado antes de criar ou atualizar um tópico. Por exemplo, se você estiver criando tópicos de ITSM, verifique se você está no escopo **ITSM Virtual Agent Conversations** e não no escopo do ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations.
- Especifique o **Modelo de NLU** e a **Intenção associada** para o tópico na guia Propriedades do tópico. Se você quiser permitir a alternância de tópicos na sessão de conversa, habilite **Retomar fluxo de tópicos**.

  Nota:
  Um tópico pode ser mapeado para apenas uma intenção em um modelo de NLU. Depois de selecionar uma intenção para um tópico, a intenção não estará mais disponível para uso em outros tópicos.

- Defina as propriedades da entidade NLU na folha de propriedades para cada controle de entrada que você adicionar ao fluxo de conversa. As propriedades da entidade identificam a entidade associada ao nó, um comutador para permitir a entrada de texto para o controle (prompt) e outro comutador para confirmar o valor de entidade preenchido que Virtual Agent extrai.

Procedimento

1. Exiba as Configurações gerais do Virtual Agent e mude seu provedor de serviços de NLU, se necessário.

   Se você estiver usando um provedor de serviços NLU diferente compatível com Virtual Agent, configure-o conforme descrito em um dos seguintes tópicos:

   - Integração de entidade e intenção do IBM Watson Assistant
   - Integração de Entidade e Intenção Microsoft LUIS
   - Integração de intenção e entidade do Google DialogFlow Essentials (ES)

2. **Opcional:** Se você estiver oferecendo suporte a conversas em outros idiomas, habilite os idiomas do NLU nas configurações do Virtual Agent.
3. Associe um grupo de modelos e uma intenção a cada tópico Virtual Agent em sua instância.
   Você pode fazer isso das seguintes maneiras:

   - Adicione NLU a um tópico de palavra-chave do Virtual Agent.
   - Crie ou mapeie grupos de modelos e intenções ao criar um novo tópico.
   - Visualize e teste os tópicos ServiceNow pré-criados em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Determine se você deseja usar algum dos tópicos e duplique -os conforme necessário.

- Execute relatórios de recomendações de tópicos para sua instância para identificar tópicos e intenções pré-criados Virtual Agent que você pode implementar rapidamente em sua organização.

4. Testar o tópico.
5. Publique o tópico quando estiver pronto para implantá-lo.

Resultado
O estado do tópico muda para **Ativo**.

Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite é uma versão limitada de Virtual Agent que está disponível para clientes ITSM padrão.

Sobre o Virtual Agent Lite

Use Virtual Agent Lite para implementar um agente virtual que forneça assistência de serviço de TI usando várias conversas ITSM pré-criadas. Assim como em Virtual Agent, você pode definir e configurar os clientes de bate-papo para os usuários finais. Use Designer do Virtual Agent para revisar, duplicar e publicar os tópicos de conversa pré-criados para os usuários finais.

Virtual Agent Lite está pré-instalado em sua instância. Para usá-lo, você deve instalar o ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite, que fornece várias conversas pré-criadas para solicitações comuns de suporte de TI. Essas conversas baseadas em palavras-chave são executadas no cliente de chat da web e também nas Virtual Agent integrações de mensagens para os seguintes canais:

- Slack
- Microsoft Teams
- Workplace by Facebook
- Facebook Messenger

Virtual Agent Lite recursos

Para Washington DC, os recursos Designer do Virtual Agent disponíveis em Virtual Agent Lite incluem o seguinte:

- Integração de Framework de localização.

  O Framework de localização é usado em autoria e traduções de tópicos para vários idiomas. O Framework de localização é instalado automaticamente com Virtual Agent. Ative o plug-in ServiceNow® para cada idioma para o qual você queira oferecer suporte. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

  Em Virtual Agent Lite, as informações na guia **Idiomas** são somente leitura.

- Controle a descoberta e a visibilidade de tópicos.

  A opção **Ativo** do cabeçalho inclui duas opções (comutadores de alternância). Administradores e autores de tópicos podem usar essas opções para fazer um ou ambos os procedimentos a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Habilitar Virtual Agent para descobrir tópicos para uso em bate-papos.
- Incluir um tópico no menu **Todos os tópicos**. Esse menu lista todos os tópicos disponíveis para uso.

Para obter mais informações sobre o uso dessas opções, consulte Controle a descoberta e a visibilidade de tópicos..

Depois de usar Virtual Agent Lite, você pode atualizar para Virtual Agent para acessar todos os recursos. Fale com seu representante de conta ServiceNow para obter informações sobre upgrade.

Limitações de Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite tem as seguintes limitações:

- Limitações do Designer do Virtual Agent: Virtual Agent Lite oferece suporte somente a tópicos de conversa na categoria de autoatendimento ITSM (incluindo blocos de tópicos relacionados) e os tópicos de configuração da plataforma. Isso significa que você não pode fazer o seguinte:
  - Criar novos tópicos, blocos de tópicos ou controles personalizados.
  - Especificar as condições que controlam como ou quando os tópicos são usados.
  - Especificar as variáveis do atendente (bate-papo) que fornecem contexto para conversas.
  - Habilitar o comutador de alternância **Disponível para piloto automático do agente**.

  Nota:
  Um ícone de cadeado é exibido ao lado dos campos Designer do Virtual Agent que não estão disponíveis em Virtual Agent Lite.

- Conversas baseadas em palavras-chave: Virtual Agent Lite oferece suporte somente a conversas baseadas em palavras-chave. Os modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) e os tópicos habilitados para NLU não são compatíveis. Isso significa que os recursos NLU relacionados, como alternância de tópico e modelos NLU de vários idiomas, também não são compatíveis. O suporte a idioma está disponível para conversas por meio da Now Platform internacionalização de idioma .
- Tabelas Virtual Agent: tabelas Virtual Agent são somente leitura para administradores e administradores Virtual Agent.
- Conteúdo localizado: o conteúdo traduzido é somente leitura. Você não pode adicionar novas traduções ou traduzir conteúdo. A guia **Idiomas** exibe uma faixa solicitando que os usuários entrem em contato com o executivo de contas para obter mais informações sobre como atualizar para a versão mais recente.
- Canais personalizados: não é possível executar tópicos Virtual Agent Lite em nenhum canal de bate-papo personalizado (criado por meio de integrações de bate-papo personalizadas), exceto nas integrações Virtual Agent compatíveis com aplicações Slack, Microsoft Teams, Workplace by Facebooke Facebook Messenger.
- Notificações Virtual Agent: você pode receber somente notificações simples e não acionáveis. Notificações acionáveis não são compatíveis com Virtual Agent Lite.
- Painel de Análise Virtual Agent: esse recurso não está disponível em Virtual Agent Lite.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que fazer

Definir e configurar Virtual Agent Lite. Para obter detalhes, consulte Início rápido para Virtual Agent Lite.

Início rápido para Virtual Agent Lite

Virtual Agent Lite vem pré-instalado, portanto, tudo o que você precisa fazer para testá-lo é ativar o plug-in ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite e configurá-lo.

Antes de Iniciar

Se você planeja integrar Virtual Agent Lite com aplicativos Slack, Microsoft Teams, Workplaceou Facebook Messenger, você deve ser um administrador desses aplicativos de mensagens.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Ativar o plug-in ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite:
   a. Navegar até **Tudo** > **Plug-ins**.
   b. No campo Search, digite ITSM Virtual Agent.
   c. Encontre a entrada para ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite) e clique em **Ativar**.
2. **Opcional:** Configure Virtual Agent Lite para portais adicionais.
   Virtual Agent Lite aparece no Portal de serviços por padrão. Para obter mais informações sobre como configurar o portal de serviço, consulte Service Portal events .
3. Visualizar e testar ITSM Virtual Agent Tópicos do Lite em Designer do Virtual Agent.
   Dois tópicos estão disponíveis para uso com Virtual Agent Lite.
4. Duplicar e publicar ITSM Virtual Agent Tópicos do Lite.
   Os usuários agora podem acessar os tópicos Virtual Agent Lite.

Visualizar e testar tópicos do ITSM Virtual Agent Lite

Execute um tópico pré-criado do Gestão de serviços de TI (ITSM) Virtual Agent Lite para decidir se deseja implantá-lo para os usuários finais. ITSM

Antes de Iniciar

Ative o plug-in ITSM Virtual Agent Conversation Topics Lite (com.snc.itsm.virtualagent.lite).

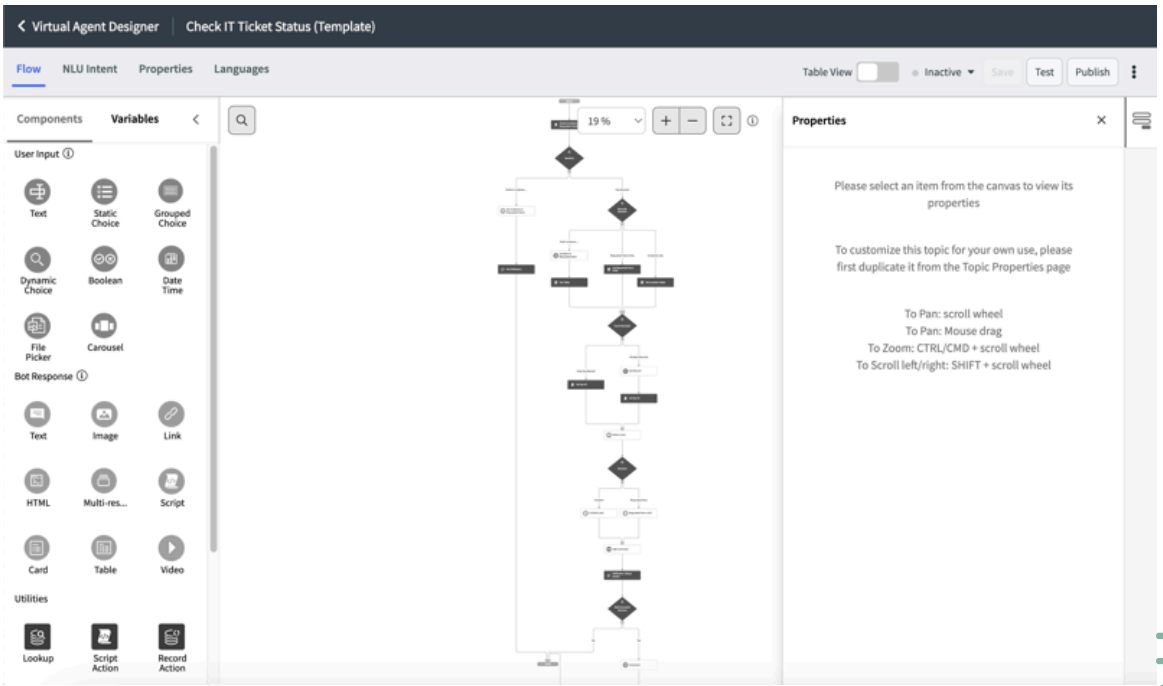
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. No filtro **Categoria**, selecione **ITSM Self Service Lite** para mostrar somente as conversas do ITSM Virtual Agent Lite.
   Dois tópicos pré-criados estão disponíveis: Verificar status do tíquete de TI e Reportar problema de TI.
3. Selecione o tópico que você deseja visualizar.
   Na guia **Fluxo**, a tela Designer do Virtual Agent é aberta com uma exibição somente leitura do fluxo do tópico. Você pode redimensionar a tela para ver os nós do fluxo, mas não pode adicionar ou alterar controles e nem as folhas de propriedades relacionadas deles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

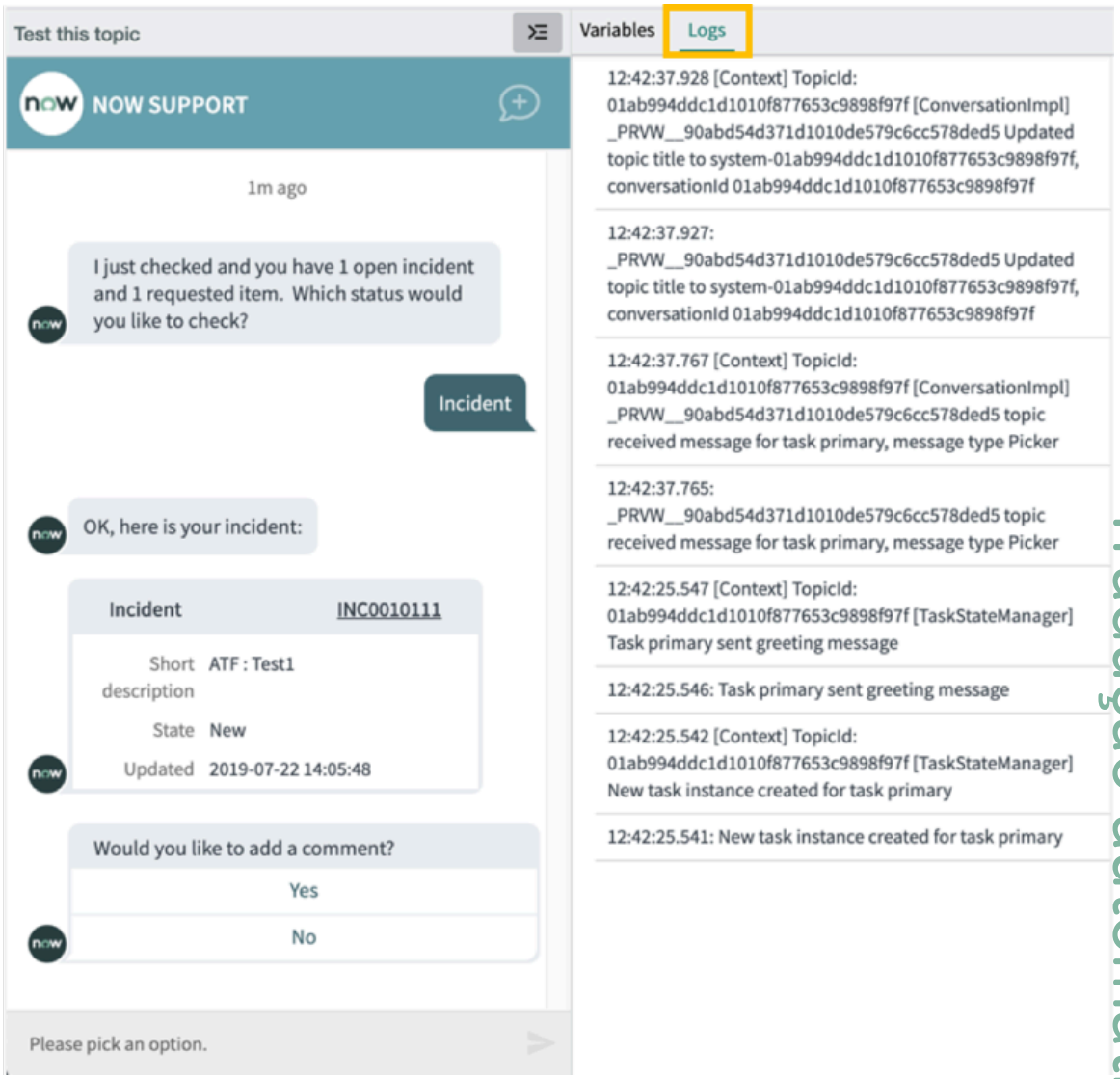


4. Selecione **Testar** para executar a conversa em uma janela de bate-papo de teste.
   Por exemplo, se você estiver testando o tópico Verificar status do tíquete, a janela de bate-papo de teste executará a conversa e permitirá que você responda aos prompts exibidos. Você também pode exibir os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

logs de teste para ver as mensagens de log e as tarefas realizadas durante a conversa, bem como as variáveis usadas nela.



Tradução automática

O que Fazer Depois

Se você quiser implantar um tópico, duplique e publique o tópico para que ele fique disponível para os usuários.

Duplicar e publicar tópicos Virtual Agent Lite

Copie e publique um tópico ITSM Virtual Agent Lite pré-criado para implantá-lo para os usuários.

Antes de Iniciar

Visualize (teste) os tópicos pré-criados do ITSM Virtual Agent Lite.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No tópico que você testou, selecione **Duplicar** no ícone de três pontos na barra de cabeçalho do Designer do Virtual Agent.
   a. Na janela pop-up, insira o nome do tópico duplicado.
   b. Selecione **Salvar**.
   A página **Propriedades do tópico** (guia**Propriedades**) do tópico duplicado é aberta.

   Nota:
   Você pode duplicar um tópico pré-criado, mas não pode duplicar uma cópia de um tópico pré-criado.

2. Altere estes campos de propriedade conforme necessário:

Propriedade	Descrição
Descrição	Uma breve explicação do tópico.
Palavras-chave	Uma palavra ou frase que está associada e ativa o tópico. Você pode adicionar, mudar ou excluir palavras-chave.
Funções	Funções que um usuário final deve ter para exibir e executar o tópico. Se um tópico for público (disponível para usuários, incluindo usuários convidados, que não estão autenticados em ServiceNow), selecione somente a função Pública.

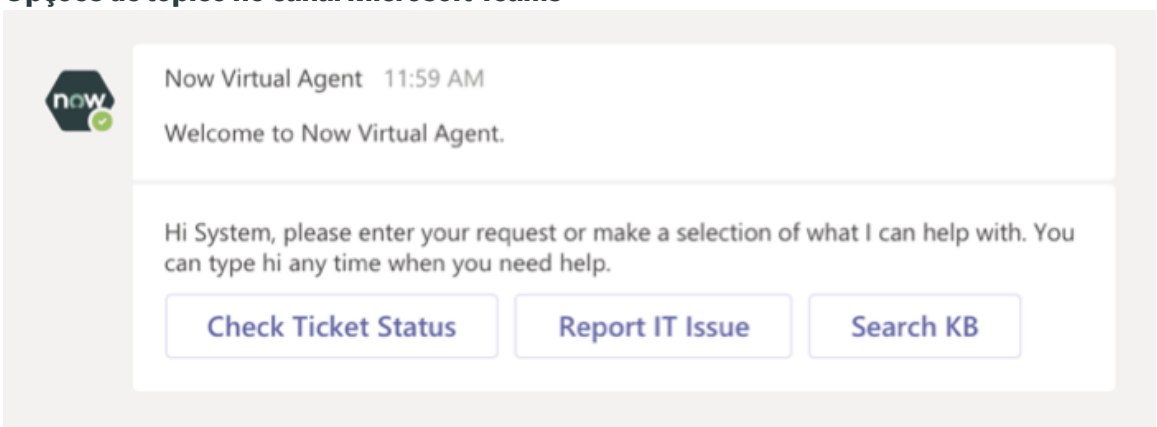
3. Selecione **Salvar**, depois escolha o ícone de três pontos seguido por **Publicar** para tornar o tópico ativo e disponível em seus clientes de bate-papo.

Resultado

Quando os usuários executam Virtual Agent, o cliente de bate-papo exibe os tópicos publicados no menu de seleção de tópicos. Se houver três tópicos ou menos disponíveis para o usuário, os itens de menu (tópicos) serão exibidos como botões.

Por exemplo, na integração Microsoft Teams, o menu de seleção de tópico exibe esses três tópicos como botões.

Opções de tópico no canal Microsoft Teams



Domain Separation e Virtual Agent

Domain Separation é compatível com o aplicativo Virtual Agent. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O Domain separation permite que você segmente os dados da sua organização e o controle administrativo em domínios separados. Isso permite isolar os dados e controlar o acesso a eles, o que é particularmente importante em ambientes onde vários locatários compartilham uma plataforma comum.

O Domain separation em Virtual Agent funciona criando exibições separadas Virtual Agent que são isoladas umas das outras. A configuração do bate-papo, a identidade visual, as configurações de NLU e os tópicos e componentes podem ser atribuídos a um determinado domínio em Virtual Agent. Os usuários em um domínio só podem acessar as Virtual Agent conversas associadas ao domínio. Isso significa que os usuários em um domínio não podem acessar dados ou funcionalidades que pertençam a outro domínio, incluindo Virtual Agent conversas. Além disso, os administradores atribuídos a um domínio não podem ver ou gerenciar Virtual Agent conversas em outros domínios, garantindo separação e segurança completas.

Domain Separation é melhor para clientes com qualquer um dos seguintes requisitos:

- Você precisa impor a separação total de dados entre entidades de negócios (separação de dados).
- Personalize as definições do processo de negócios e as interfaces do usuário para cada domínio (administração delegada).
- Mantenha alguns processos e relatórios globais em uma única instância.
- Dados separados entre clientes ou suborganizações.
- O escopo da sessão é definido após o estabelecimento da sessão para o domínio listado no registro de usuário do usuário. Os usuários podem alterar manualmente o escopo do domínio da sessão com o selecionador de domínio.
- O escopo do registro usa o domínio do registro e está ativo ao exibir o formulário de qualquer registro.

  Por padrão, o escopo do registro tem precedência sobre o escopo da sessão para que os usuários em domínios de nível superior sigam as restrições de dados e de processo de cada registro. No entanto, esses usuários podem optar por expandir ou recolher o escopo do domínio para mostrar ou ocultar dados de outros domínios. Por exemplo, um usuário no domínio global do provedor de serviços (SP) também tem visibilidade em domínios secundários, como o domínio ACME. Ao observar um registro de incidente do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

domínio ACME, o usuário pode optar por expandir o escopo do domínio para mostrar valores do domínio MSP ou recolher o escopo do domínio para mostrar somente os valores de registro que correspondem ao domínio ACME do registro.

Nota:
Os usuários sempre têm acesso aos dados de domínios que foram concedidos explicitamente a eles pela visibilidade do domínio.

Quando o Domain separation é usado, os usuários convidados são restritos ao domínio usado na sessão. Para canais de bate-papo personalizados, o domínio da aplicação do provedor é usado. Para o cliente Web, você pode associar um ID de domínio ao portal de bate-papo. Para obter detalhes, consulte Associar um ID de domínio a um portal de bate-papo.

Para obter mais informações, consulte Domain scope .

Requisitos

Todos os recursos de suporte de domínio precisam do plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Para obter detalhes, consulte Request domain separation .

Configuração Virtual Agent com Domain separation

Identidade visual

Os provedores de serviço podem criar uma configuração de identidade visual de bate-papo por domínio.

Experiências de bate-papo

As experiências de bate-papo, incluindo a experiência padrão e quaisquer experiências personalizadas, permitem o domain separation. Cada perfil de experiência de bate-papo pertence a um domínio. Cada personalização secundária, como uma mudança de tópico de configuração, pertence a um domínio. Cada personalização secundária implementa substituições do sistema para que os subdomínios possam substituir as personalizações do domínio primário.

Configurações de NLU

Somente um provedor de serviços NLU pode ser definido por instância separada por domínio para todos os clientes Virtual Agent. O provedor de serviços gerenciados (MSP) faz login como um usuário global do domínio para configurar o NLU. Para obter detalhes, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent.

Como criar tópicos em subdomínios no Designer do Virtual Agent

Função necessária: administrador ou virtual_agent_admin

O provedor de serviço faz login em um dos subdomínios e cria e publica tópicos ou permite que usuários administradores de subdomínio criem e publiquem os próprios tópicos.

Os nomes de tópicos em um domínio devem ser exclusivos, mas Virtual Agent permite que você crie tópicos com o mesmo nome em outros domínios. Por exemplo, cada domínio pode ter um tópico chamado **Saudação**.

Somente os administradores do provedor de serviços podem fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ativar os plug-ins de conversa Virtual Agent ou armazenar apps para outras aplicações de negócios ServiceNow, como ITSM, CSM ou HRSD, para habilitar tópicos pré-criados para o subdomínio.
- Atribuir funções em um subdomínio específico para controlar quais tópicos podem ser executados pelos usuários.

Os usuários administradores atribuídos ao subdomínio podem fazer o seguinte:

- Crie tópicos na instância.
- Estar conectado ao domínio global e representar um usuário no subdomínio.
- Publicar todos os tópicos disponíveis para clientes da web e aplicações de mensagens.

Domain separation no canal do cliente Web

O cliente Web não é compatível com Domain Separation. No entanto, você pode fornecer uma experiência de bate-papo separada por domínio no canal do cliente Web usando portais separados por domínio. Por exemplo, você pode criar dois portais de suporte separados que são restritos a domínios separados. Use *`domain_id`* no script do portal para designar o domínio. Isso é passado como parâmetro *`sysparm_domain_id`* na URL do portal.

Para configurar o portal, consulte Associar um ID de domínio a um portal de bate-papo.

Para obter informações sobre parâmetros da URL, consulte Parâmetros de URL Virtual Agent.

Domain separation e Virtual Agent integrações do app de mensagens

Função necessária: administrador ou virtual_agent_admin

A instância separada por domínio tem um registro de configuração para Slack, Microsoft Teams, Workplaceou Facebook Messenger.

Clientes na licença de subdomínio Slack, Microsoft Teamsou Workplace independentemente da instância ServiceNow.

O administrador do subdomínio instala as integrações no subdomínio e configura as credenciais apropriadas para acessar Virtual Agent do cliente de terceiros. Para obter detalhes, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de mensagens.

Para Facebook Messenger, o administrador configura a integração manualmente. Para obter detalhes, consulte Conversational Integration with Facebook Messenger.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Associar um ID de domínio a um portal de bate-papo

A plataforma do Portal de serviços não é separada por domínio, mas você pode criar versões diferentes de um portal e restringir o uso de cada versão a um único domínio para fins de bate-papo. Por exemplo, você pode criar dois portais de serviço do funcionário e definir um domínio diferente para cada um.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

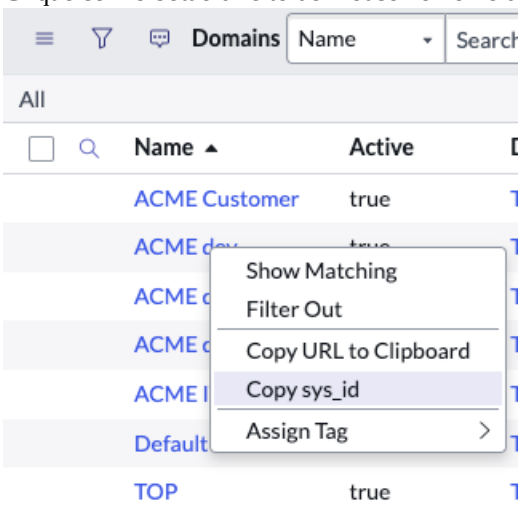
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Elementos da plataforma do Portal de serviços, como configurações, portais e widgets, não podem ser separados por domínio. No entanto, os dados nos widgets são exibidos quando baseados no domínio apropriado. Para fornecer experiências diferentes, os administradores devem criar portais de serviço separados, cada um com URLs exclusivos, para os quais eles possam redirecionar os usuários. Para uma experiência de bate-papo separada por domínio no canal do cliente Web, crie um portal e use o parâmetro *sysparm_domain_id* no URL para designar o domínio. Para obter mais informações, consulte Parâmetros de URL Virtual Agent.

Procedimento

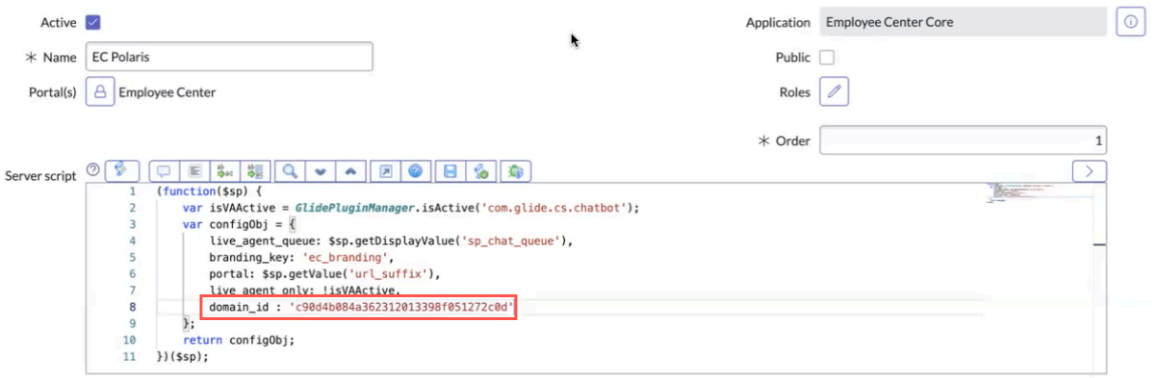
1. **Opcional:** Crie um novo domínio e atribua funções ao domínio conforme necessário.
2. Copie o ID do sistema do domínio.
   a. Navegar até **Tudo** > **Administrador de Domínio** > **Domínios**.
   b. Clique com o botão direito do mouse no nome de um domínio e selecione **Copiar sys_id**.



   c. Cole o ID em um editor de texto e salve-o para mais tarde.
3. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
4. Selecione o nome do portal que você deseja restringir a um domínio ou crie um novo .
   Se solicitado, abra o registro para edição.
5. Na área **Script do servidor**, adicione o parâmetro *domain_id* e o ID do sistema do domínio que você copiou anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Selecione **Atualizar** ou **Enviar** para salvar suas mudanças.

Resultado

O parâmetro *sysparm_domain_id* é passado no URL do portal.

Configuração do Virtual Agent

Configure os recursos, componentes e integrações do Virtual Agent de que você precisa para fornecer suporte a seus funcionários, equipes de TI e clientes.

Use Console do Conversational Interfaces para ativar e configurar Virtual Agent. Algumas das configurações gerais do console são compartilhadas com outros aplicativos, como Bate-papo do agente.

Configurações gerais de bate-papo

Eu quero...	Consulte estes tópicos
Opções de exibição do cliente do bate-papo	
Marcar meu bot	Como criar uma identidade visual para o cliente do seu bate-papo
Visualizar mensagens novas ou não lidas em uma janela de bate-papo minimizada	Como habilitar pré-visualização de mensagem no cliente web
Roteamento de conversação	
Configurar meu bot para ser executado em aplicativos de mensagens de terceiros	Integração Virtual Agent com aplicativos de mensagens.
Criar pesquisas pré-bate-papo	Defina as configurações de pesquisa antes do bate-papo
Criar e usar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo	Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo
Exibir ou anunciar opções de retorno de chamada para os usuários por meio de outros appsServiceNow	Omnichannel Callback
Configurar intenções de contexto de tópico	Como definir configurações de intenção do contexto do tópico
Ações do sistema	
Modificar mensagens de bate-papo do sistema	Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações gerais de bate-papo

Eu quero...	Consulte estes tópicos
Especifique como os links são abertos na janela de bate-papo	Navegação por URL em Interfaces conversacionais
Configurar meu bot para detectar dados confidenciais	Configurar o Sensitive Data Handler
Enviar resumos de e-mail de mensagens não lidas para usuários quando eles estiverem inativos	Envie e-mails de atividades de bate-papo perdidas

Configurações do Virtual Agent

Eu quero...	Consulte estes tópicos
Obter recomendações para tópicos de Virtual Agent com base em meus dados	Início rápido para Recomendações de tópicos
Configurar acompanhamento de desempenho para tópicos de Virtual Agent	Como criar configurações e padrões de desvio
Usar a Compreensão da linguagem natural (NLU) para a descoberta de tópicos	Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent Como criar modelos (usando NLU Workbench)
Criar saudações personalizadas e configurar tópicos	Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo
Determinar quais problemas são roteados para Virtual Agent primeiro	Configurar e executar uma simulação de Resolução automática de problemas
Enviar notificações para usuários no Virtual Agent	Configurar notificações do Virtual Agent Habilitar notificações do Virtual Agent
Usar a Pesquisa com IA para retornar resultados de fallback para Virtual Agent	Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA
Detectar e traduzir dinamicamente tópicos do Virtual Agent para um idioma diferente	Usar detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent

Tradução automática

Segurança Virtual Agent

O reforço de plataforma da sua instância é aproveitado por Virtual Agent. Assim, você deve seguir as recomendações gerais de reforço da plataforma. Para obter detalhes, consulte Secure your instance .

Para obter detalhes de segurança sobre Virtual Agent, consulte os seguintes tópicos:

- Virtual agent embedded client content security policy (instance security hardening)
- Virtual agent embedded client X-Frame-Options (instance security hardening)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como ativar Virtual Agent

É possível ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) se você tiver a função de administrador. Este plug-in ativa automaticamente outros plug-ins necessários, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve ter uma assinatura para Virtual Agent para poder ativar o plug-in Glide Virtual Agent.

Plug-ins instalados automaticamente com o Glide Virtual Agent

Plug-in	Descrição
Análise de conversa [com.sn.conversational.analytics]	Habilita o app ServiceNow de análise de conversação. **Nota:** Atualizações subsequentes para o app de análise de conversação devem ser instaladas a partir de ServiceNow Store.
Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores [com.snc.integration.sso.multi.installer]	Habilita a autenticação para vários provedores de identidade (IDPs) usando SAML ou OpenID Connect (OIDC).
Instalador do Framework de localização [com.glide.localization_framework.installer]	Fornece a estrutura para localização de conversas do Virtual Agent.
Modelo de NLU para Tópicos de Configuração do Virtual Agent [com.glide.cs.nlu.topics]	Instala o modelo NLU para tópicos de configuração do Virtual Agent.
Agente de Proxy para o ServiceNow Servidor do Natural Language Understanding [com.glide.nlu.intent.discovery]	Ativa a conexão com o servidor NLU ServiceNow para Intent Discovery de NLU. Usado por Virtual Agent e outros clientes. Ativa: • NLU Workbench - Core [com.glide.nlu] • Predictive Intelligence [com.glide.platform_ml] • Agente do proxy para conexão com provedores de NLU [com.glide.nlu.proxy] - Agente do proxy para conexão com provedores de NLU
Agente do proxy para o servidor IBM Watson Natural Language Understanding	Ativa a integração de intenção e entidade IBM Watson Assistant, o que permite que Virtual Agent use intenções, entidades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados automaticamente com o Glide Virtual Agent

Plug-in	Descrição
[com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery]	e enunciados definidos em IBM Watson Assistant.
Agente de proxy para o servidor Microsoft LUIS Natural Language Understanding [com.glide.nlu.msluis.intent.discovery]	Ativa a integração do Microsoft LUIS, que permite Virtual Agent usar intenções, entidades e enunciados definidos no Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS).
Agente de proxy para o servidor Google Dialogflow ES Natural Language Understanding [com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery]	Ativa a integração Google Dialogflow ES, que permite Virtual Agent usar intenções, entidades e enunciados definidos em Google Dialogflow ES.
Recomendações de tópicos [com.snc.va_topic_recommender]	Habilita o app ServiceNow Recomendações de tópicos. **Nota:** As atualizações subsequentes do app Recomendações de tópicos devem ser instaladas a partir de ServiceNow Store.
Integração do Virtual Agent com notificações acionáveis com.glide.cs.actionable.notification	Habilita notificações ServiceNow acionáveis em canais do Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Solicitar um plug-in .
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação da aplicação não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

O que Fazer Depois

Ativar os plug-ins Virtual Agent adicionais para recursos relacionados, como plug-ins para tópicos predefinidos Virtual Agent.

Instalado com Virtual Agent

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot], incluindo tabelas e funções de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Com a função Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin], os usuários podem criar e gerenciar tópicos (conversas de bot) usando o Designer do Virtual Agent.

- Se estiver usando o Compreensão da linguagem natural, a função de administrador NLU será incluída.
- Se o administrador do Virtual Agent tiver acesso a tabelas relacionadas à Pesquisa com IA, a função de administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin] será incluída.
- Se o administrador do Virtual Agent tiver acesso às tabelas do Entity View Action Mapper, a função de administrador do EVAM [evam_admin] será incluída.
- Para suporte a vários idiomas, a função localization_requestor é incluída por padrão. Para obter mais informações, consulte Funções do Localization Framework .
- Para obter mais informações sobre as funções contidas em virtual_agent_admin, consulte Funções Virtual Agent.

Usuários instalados

O plug-in Glide Conversation Server (com.glide.cs) instala automaticamente um usuário Virtual Agent (virtual.agent) na tabela User [sys_user]. Contínua Virtual Agent interações são atribuídos a este usuário do agente virtual. Se você estiver usando Advanced Work Assignment (AWA), as interações atribuídas ao usuário do virtual agent não serão roteadas pelo AWA. O usuário do virtual agent também é usado nas configurações de identidade visual do bate-papo da Web padrão para associar um perfil de usuário do virtual agent a um avatar de bot.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configurações do adaptador [sys_cs_adapter_configuration]	Armazena registros de palavras-chave, rótulos e valores de mensagem padrão para integrações de mensagens de terceiros.
Página de configuração do adaptador [sys_cs_adapter_configuration_page]	Armazena a configuração para integrações de mensagens de terceiros. Esta tabela é a tabela-raiz para: • Configurações - Integração com o Slack [sys_cs_adapter_configuration_page_slack] • Configurações - Integração com o Teams [sys_cs_adapter_configuration_page_teams] • Configurações - Workplace Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace] • Configurações - Integrações com o Facebook Messenger [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Mensagem de Adaptador [sys_cs_adapter_message]	Armazena mensagens do adapator.
Identidades Visuais [sys_cs_branding_setup]	Armazena diferentes configurações de identidade visual para o cliente de bate-papo baseado na web usado em uma instância.
Adaptador de Cliente [sys_cs_client_adapter]	Armazena cada estado do adaptador.
Canal do cliente [sys_cs_consumer_channel]	Armazena informações do canal do consumidor.
Contexto de Dispositivo do cliente [sys_cs_consumer_device_context]	Armazena informações de contexto de dispositivo do consumidor.
Tópicos de Contexto [sys_cs_context_topic]	Armazena diferentes configurações para determinar o tópico de conversa apropriado exibido para os usuários finais com base nas respostas da pesquisa pré-bate-papo.
Conversa [sys_cs_conversation]	Armazena um registro para cada conversa na instância. Cada registro inclui as listas relacionadas à tarefa de conversa [sys_cs_conversation_task] e à mensagem da conversa [sys_cs_message], que mostram todos os tópicos executados e as mensagens associadas apresentadas na conversa.
cliente da Conversa [sys_cs_consumer]	Armazena um registro que representa o usuário em uma conversa e faz referência ao registro sys_user associado a esse usuário.
Validadores de Script de Campo do Servidor de Conversa [sys_cs_field_script_validator]	Armazena regras de validação de formato de texto e mensagens de erro padrão. Somente leitura.
Controles personalizados [sys_cs_custom_control]	Identifica controles personalizados.
Definições do Controle Personalizado [sys_cs_custom_control_definition]	Vincula um tipo de cliente (por exemplo, web ou móvel) a um controle personalizado.
Mídia da conversa [sys_cs_media]	As mídias anexadas a conversas são armazenadas em sys_attachment e associadas a esta tabela.
Mensagem de Conversa [sys_cs_message]	Armazena um registro para cada mensagem em uma conversa. Mostra as mensagens exibidas para cada tópico no fluxo de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Manual de Conexão do Servidor de Conversa [sys_cs_connect_handoff]	Armazena o mapeamento de conversas do Virtual Agent e conversas do espaço do Connect.
Sessão de Conversa [sys_cs_session]	Armazena um registro para cada conversa.
Tarefa de Conversa [sys_cs_conversation_task]	Armazena um registro para cada tarefa de conversa. Cada registro mostra o fluxo de conversa, que pode incluir vários tópicos que são executados durante a conversa.
Invocações de FDIH de tarefa de conversa [sys_cs_fdih_invocation]	Acompanha o estado de uma chamada para uma ação ou subfluxo do Flow Designer em uma conversa.
Histórico de tarefa de conversa [sys_cs_conversation_task_history]	Armazena o histórico da execução da tarefa de conversa.
Fornecedor de Conversa [sys_cs_vendor]	Armazena informações de fornecedor.
CS Conta do consumidor [sys_cs_consumer_account]	Armazena informações de usuários de terceiros.
Atendimento personalizado e configuração [sys_cs_context_profile]	Armazena um registro de perfil para experiências de bate-papo orientadas pelo contexto. Contém personalizações nas seguintes tabelas secundárias: • Tópicos de configuração [sys_cs_context_profile_topic] - Armazena os tópicos de configuração usados para cada tipo de tópico de configuração. • Tópicos promovidos [sys_cs_context_profile_promotion] - Armazena os tópicos realçados no cliente do Virtual Agent. • Perfis de pesquisa [sys_cs_context_profile_search] - Armazena o perfil do AI Search para a experiência de bate-papo associada.
Controles personalizados [sys_cs_custom_control]	Armazena os controles personalizados de entrada de resposta.
Definições do Controle Personalizado [sys_cs_custom_control_definition]	Vincula um tipo de cliente (por exemplo, cliente de chat da web) a um controle personalizado. Armazena o canal, o domínio e o componente da interface do usuário definidos para um controle personalizado.
Configurações gerais	Armazena os registros da configuração do NLU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[sys_cs_general_settings]	
Configuração do atendente [sys_cs_live_agent_setup]	Armazena a configuração do Atendente com informações da fila.
Cache da fila de suporte do atendente [sys_cs_support_queue_cache]	O cache do banco de dados usado para tempos de espera da fila de suporte.
Abrir Drivers do NLU [open_nlu_driver]	Armazena os registros dos provedores de serviço NLU usados na instância. Identifica o provedor de NLU do sistema de base e outros serviços instalados, como IBM Watson NLU.
Abrir Conexões HTTP do Driver da NLU [open_nlu_driver_http_connection]	Armazena todas as referências de conexão HTTP para o provedor de serviços NLU.
Abrir Linguagens do Driver do NLU [open_nlu_driver_language]	Lista os códigos de idioma dos provedores de serviço de NLU (ServiceNow NLU, IBM Watson Assistant e MS LUIS). Identifica os códigos de driver e os idiomas associados.
Abrir Feedbacks da Entidade de Previsão da NLU [open_nlu_predict_entity_feedback]	Armazena a disposição feita por uma aplicação em resposta a um resultado de previsão de entidade NLU. Por exemplo, em Virtual Agent, o objetivo é mapear uma entidade NLU prevista para uma variável de entrada em um tópico do Virtual Agent.
Abrir Feedbacks da Intenção de Previsão da NLU [open_nlu_predict_intent_feedback]	Armazena a disposição tomada por uma aplicação em resposta a um resultado de previsão de intenção NLU. Por exemplo, em Virtual Agent, o objetivo é mapear uma intenção de NLU prevista para um tópico Virtual Agent.
Tópico publicado [sys_cb_design_topic]	Armazena definições de tópico de design e faz referência ao tópico de tempo de execução.
Vinculação de Sessão [sys_cs_session_binding]	Armazena a vinculação da sessão e as informações do canal AMB.
Configurações - Integração com o Slack [sys_cs_adapter_configuration_page_slack]	Estende a tabela sys_cs_adapter_configuration_page. Armazena a configuração para a aplicação Slack de mensagens.
Configurações - Facebook Messenger Integration [sys_cs_adapter_configuration_page_messenger]	Estende a tabela da página sys_cs_adapter_configuration. Armazena a configuração para a aplicação Facebook Messenger de mensagens.
Página de configuração do adaptador para Teams [sys_cs_adapter_configuration_page_teams]	Estende a tabela sys_cs_adapter_configuration_page. Armazena a configuração do adaptador para a aplicação Microsoft Teams de mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Página de configuração do adaptador do Workplace [sys_cs_adapter_configuration_page_workplace]	Estende a tabela sys_cs_adapter_configuration_page. Armazena a configuração do adaptador para a aplicação Workplace de mensagens.
Configuração do adaptador de cliente do fornecedor [sys_cs_vendor_client_adapter_configuration]	Armazena a configuração do adaptador para aplicações de mensagens de terceiros.
Tópico [sys_cb_topic]	Armazena um registro para cada tópico (definição de tempo de design).
Tópico [sys_cs_topic]	Armazena uma instância de um tópico de sys_cb_topic em tempo de execução. Os registros nesta tabela são limpos a cada 12 horas.
Categoria de tópico [sys_cb_topic_category]	Armazena todas as categorias que identificam os diferentes tipos de tópicos, como tópicos de configuração e tópicos de conversas casuais. Também inclui categorias personalizadas definidas por administradores.
Usos da Biblioteca de Tópico [sys_cs_topic_library_usage]	Armazena referências a blocos de tópicos publicados.
Configuração do Contexto de Fornecedor [sys_cs_vendor_context_configuration]	Armazena informações de contexto de dispositivos específicos do fornecedor.
Contexto do Virtual Agent [sys_cs_virtual_agent_context]	Armazena varáveis de contexto do Virtual Agent.

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.branding.msg_delay	Atraso mínimo entre mensagens bot
com.glide.cs.branding.type_presence_delay	Atraso mínimo antes de exibir a animação da digitação
com.glide.cs.conversation_faulted_reason	Mensagem que exibe a seguinte mensagem padrão quando há falha em uma conversa: Parece que você saiu da conversa.
com.glide.cs.general.error_message	Mensagem de erro genérica
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_error_message	Mensagem de erro quando nenhum atendente tiver sido configurado
com.glide.cs.general.live_agent_handoff_message	Mensagem a ser exibida quando ocorrer a entrega para um atendente
com.glide.cs.general.support_email	E-mail de suporte geral
com.glide.cs.general.support_hours	Horas de suporte geral

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
com.glide.cs.general.support_phone	Telefone de suporte geral
com.glide.cs.global_configuration	O sys_id da página de configuração padrão (sys_cs_configuration_page)
com.glide.cs.javascript.reserved_words	Palavras reservadas em JavaScript que não devem ser usadas como nomes vaInputs ou nomes vaVars
com.glide.cs.live_agent_queue	A fila de bate-papo para a qual os usuários são transferidos quando uma conversa faz a transição de um virtual agent para um atendente. Essa fila padrão é usada, a menos que o tópico defina uma fila específica a ser usada.
com.glide.cs.suggest.minimum_characters	O número mínimo de caracteres que o usuário deve inserir em uma palavra-chave antes que a correspondência parcial, a correspondência fonética e a verificação ortográfica comecem a funcionar.
com.glide.cs.suggest.enable_partial_search	Habilita pesquisas de correspondência parcial em pesquisas de tópico quando definido como verdadeiro.
com.glide.cs.suggest.enable_phonetic_search	Habilita pesquisa fonética em pesquisas de tópico quando definido como verdadeiro.
com.glide.cs.suggest.enable_spell_check	Habilita ortografias de pesquisa alternativas em pesquisas de tópicos quando definido como verdadeiro.

Funções Virtual Agent

O Virtual Agent adiciona várias funções para usuários que operam como administradores do Virtual Agent.

Descrição da função

A tabela a seguir fornece as seguintes informações sobre cada função instalada com Virtual Agent.

Título da função [nome]

Nome da função. O texto entre colchetes corresponde ao campo **Nome** na tabela Funções [sys_user_role].

Descrição

Descrição da função e seu uso pretendido.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Elevado

Se a função é elevada ou não. Funções elevadas concedem acesso de modificação às Configurações de Segurança Alta. Elas não são atribuídos permanentemente a usuários ou grupos e devem ser concedidas por sessão pelo administrador do sistema de base. Para obter mais informações, consulte Elevar para uma função privilegiada .

Considerações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avisos ou outras considerações para administradores.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as Funções	Grupos	Elevado	Considerações
Administrador de resolução automática de problemas [iar_admin]	Configura a entrega de mensagens de resolução de tarefas automatizadas em Virtual Agent, e-mail ou SMS.	evam_admin, search_application_admin	Nenhum(a)	Não	
Administrador de pesquisa de bate-papo [chat_survey_admin]	Controla e configura pesquisas pós-bate-papo para coletar feedback sobre a experiência do usuário ou para filas de bate-papo definidas em Advanced Work Assignment.	survey_admin	Nenhum(a)	Não	
Designer de ações [action_designer]	Inicia o app Designer de ações para automatizar tarefas com sequências de etapas relacionadas.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	
Administrador do EVAM [evam_admin]	Acessa o Entity View Action Mapping para padronizar a exibição de diferentes fontes de dados em cartões ou listas.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	
Identidade visual do Virtual Agent [va_branding]	Busca configurações de identidade visual por meio da REST API com script.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as Funções	Grupos	Elevado	Considerações
Administrador de assinaturas de atividade [actsub_admin]	Cria objetos sujeitos a assinatura e assina atividades nesses objetos.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	
Flow Designer [flow_designer]	Inicia o app Flow Designer para criar fluxos de trabalho de várias etapas.	Decision_table_reader, flow_operator, rest_api_builder	Nenhum(a)	Não	
Designer da estrutura de testes automatizados [atf_test_designer]	Cria e executa testes automatizados para confirmar a função de instância apropriada depois de fazer mudanças na instância.	Representante	Nenhum(a)	Não	
Administrador NLU [nlu_admin]	Cria modelos NLU e intenções associadas no Workbench de NLU.	sn_nlu_workbench_feedback_admin, nlu_editor, nlu_user	Nenhum(a)	Não	
Administrador de instalação de aplicações externas [external_app_installer_admin]	Instala aplicações externas, como Slack, Microsoft Teams e Workplace.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	Qualquer usuário atribuído a essa função pode alterar ou excluir tópicos criados no sistema Designer do Virtual Agent, incluindo tópicos aos quais outros tópicos se refiram ou tenham como dependências.
Usuário do Automated Customer Experiences (ACE) [sn_ace.ace_user]	Acessa e lê registros do ACE.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	
Administrador de configuração assistida de Interfaces	Cria uma configuração assistida para ajudar os usuários no	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as Funções	Grupos	Elevado	Considerações
conversacionais [sn_ci_gs_content_engineer]	planejamento da implementação de materiais Interfaces conversacionais e executa as configurações básicas para entrar em operação.	ingestion_setup_admin]			
Solicitante de localização [localization_requester]	Cria solicitações de tradução e exibe as traduções concluídas no Framework de localização.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	
Gerente de autoatendimento [sn_ssa_core.self_service_manager]	Executa operações CRUD na configuração de padrões e atividades e nas tabelas de dados de desvio.	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	
Administrador de imagem [image_admin]	Gerencia arquivos de imagem na tabela Imagens [db_image].	Nenhum(a)	Nenhum(a)	Não	
Administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]	Insere dados, atualiza e exclui tabelas de configuração relacionadas a UX de pesquisa, incluindo: [sys_search_context_config], [sys_search_source], [m2m_search_context_config_search_source], [sys_search_facet] e [sys_search_filter]. A função de administrador Pesquisa com IA [ais_admin] está incluída nesta função para	ais_admin, personalize_dictionary	Nenhum(a)	Não	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as Funções	Grupos	Elevado	Considerações
	executar a configuração de Pesquisa com IA.				
Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin]	Configura o Painel de análise de conversação, reconfigura seu conteúdo e cria funis para revisar o desempenho dos fluxos de conversa.	chat_analytics_viewer	Nenhum(a)	Não	

Nota:

Simplifique a administração de usuários criando grupos que contêm todas as funções necessárias para personas específicas em vez de usuários individuais. Você pode atribuir usuários individuais a esses grupos. Quando os usuários fazem a transição para novas funções, você pode reatribuir suas associações de grupos e evitar cenários em que os usuários retêm funções inesperadas.

Para obter mais informações sobre a administração de usuários, grupos e funções, consulte Administração de Usuários .

Plug-ins adicionais para o Virtual Agent

Depois de ativar o Virtual Agent, você pode ativar plug-ins adicionais para habilitar outros recursos para o design de conversa.

Você deve ter função de administrador para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Plug-in	Descrição
• Human Resources Service Delivery: HR Service Delivery Virtual Agent Conversas [sn_hr_va] disponíveis por meio de ServiceNow Armazenamento • Conversas do ITSM Virtual Agent [sn_itsm_va] disponíveis por meio do ServiceNow Armazenamento • CSM Virtual Agent conversations [com.sn_csm.virtualagent]	Habilita conversas predefinidas do Virtual Agent, blocos de tópicos reutilizáveis e ServiceNow Modelos de NLU para as aplicações Customer Service Management, HR Service Delivery e IT Service Management. • Requer que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) seja ativado. • Ativa automaticamente o plug-in Workbench de NLU (com.snc.nlu_studio). • Ativa automaticamente os blocos de tópicos do Service Management Virtual Agent do plug-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-in	Descrição
	in (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Inclui blocos de tópicos comuns, como Contextual Search.
Workbench de NLU [com.snc.nlu_studio]	Habilita a criação de modelos personalizados de ServiceNow Natural Language Understanding (NLU) usados por Virtual Agent.
Workbench de NLU - Recursos avançados [com.snc.nlu.workbench.advanced]	Expande a funcionalidade de Workbench de NLU fornecendo análise de conflitos, testes em lote e recursos de desempenho do modelo. Disponível em ServiceNow® Store.
Painel de análise de conversação [com.sn.conversational.analytics]	Fornece informações sobre as interações do usuário para que você possa ver como Virtual Agent entendeu e resolveu os problemas do usuário.

Tópicos Virtual Agent] pré-criados, blocos de tópicos e modelos de NLU ServiceNow

Conversas Virtual Agent pré-criadas (tópicos), blocos de tópicos reutilizáveis e modelos de NLU ServiceNow estão disponíveis para a plataforma Virtual Agent e várias aplicações de negócios, como Customer Service Management, HR Service Delivery, IT Service Management e muito mais.

Essas conversas predefinidas ajudam os usuários com tarefas comuns de autoatendimento em cada área de negócios, como criar ou atualizar casos ou fornecer respostas para perguntas frequentes. Blocos de tópico pré-criados são componentes reutilizáveis (semelhantes a subfluxos) que executam uma função ou tarefa específica e podem ser adicionados a um tópico de conversa. Os modelos de NLU pré-criados definem o entendimento do idioma específico do negócio necessário para que Virtual Agent entenda e processe as solicitações do usuário. Cada intenção NLU em um modelo é mapeada para um único tópico Virtual Agent de conversa.

Resumos de tópicos pré-criados e blocos de tópicos

Para obter mais informações sobre os tópicos pré-criados Virtual Agent e os blocos de tópicos fornecidos por várias aplicações ServiceNow, consulte a documentação dessas aplicações. Por exemplo, as aplicações CSM, HRSD e ITSM fornecem informações sobre seus tópicos pré-criados nas seguintes seções:

Tópicos predefinidos e blocos de tópicos	Ativado por
Conversas do Customer Service Virtual Agent	com.sn_csm.virtualagent
Recursos Humanos Virtual Agent conversas	Solicite HR Service Delivery Virtual Agent Conversations de ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos predefinidos e blocos de tópicos	Ativado por
	obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
ITSM Virtual Agent Conversations	Solicitar ITSM Virtual Agent e ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations de ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
Tópicos da plataforma Virtual Agent e blocos de tópicos • Tópicos de configuração do Virtual Agent Designer • Virtual Agent blocos de tópicos da plataforma (como Disponibilidade do agente, AI Search e Perguntas frequentes do construtor de conversas)	com.glide.cs.chatbot

Nota:
Os plug-ins para as conversas predefinidas do CSM, HR Service Delivery e ITSM também instalam seus modelos de NLU ServiceNow pré-criados e blocos de tópico. O plug-in Glide Virtual Agent instala o modelo de NLU pré-criado para tópicos de configuração, bem como blocos de tópicos da plataforma.

Depois de instalar os plug-ins ou aplicativos, você pode visualizar (testar) os tópicos e blocos de tópicos usando Designer do Virtual Agent. Você pode revisar as intenções, enunciados e entidades nos modelos de NLU pré-criados usando ServiceNow Workbench de NLU ou no Designer do Virtual Agent se os tópicos habilitados para NLU estiverem associados a intenções nos modelos de NLU ServiceNow.

Trabalhando com tópicos pré-criados e blocos de tópicos em Designer do Virtual Agent

- Visualização de tópicos e blocos de tópicos – Depois de instalar os plug-ins para tópicos pré-criados, os administradores ou Virtual Agent administradores podem acessar os tópicos pré-criados e os blocos de tópicos na página Tópicos. Selecione o tópico e, na guia **Fluxo**, selecione **Testar**. Revise a conversa conforme ela é executada na janela de teste para determinar os tópicos e os blocos de tópicos que você deseja usar.
- Como usar tópicos e blocos de tópicos pré-criados – Embora os tópicos e blocos de tópicos pré-criados sejam somente leitura e não possam ser alterados, você pode reutilizá-los, duplicando -os e modificando-os conforme necessário. Depois de testar um tópico duplicado e estar pronto para implantá-lo em seus clientes Virtual Agent, publique o tópico. Da mesma forma, depois de testar um bloco de tópico duplicado, publique-o para disponibilizá-lo para uso em tópicos de conversa (chamada).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes sobre como criar, testar (visualizar), duplicar e publicar um tópico, consulte Comece com Designer do Virtual Agent. Para obter detalhes sobre como trabalhar com blocos de tópico, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos.

Como trabalhar com modelos de NLU ServiceNow pré-criados em ServiceNow Workbench de NLU

- Revisar um modelo de NLU pré-criado – Depois de instalar os plug-ins para tópicos predefinidos, você pode exibir os modelos pré-criados em Workbench de NLU. Os modelos de NLU pré-criados para aplicações ServiceNow definem as intenções, entidades e enunciados usados para os tópicos predefinidos. Esses modelos também são treinados e publicados. Você também pode revisar os enunciados de um modelo pré-criado no Designer do Virtual Agent. No entanto, para clonar um modelo pré-criado, você usa Workbench de NLU.
- Clonar modelos de NLU pré-criados – Embora os modelos de NLU pré-criados sejam somente leitura e não possam ser editados, você pode Clonar um modelo de NLU modelos de NLU pré-criados para criar seus próprios modelos de NLU e Importar um NLU intenção de modelos pré-criados ou outros modelos de NLU criados em Workbench de NLU.

Para obter detalhes sobre como criar, treinar e publicar modelos de NLU ServiceNow, consulte Natural Language Understanding .

Como configurar experiências de bate-papo para usuários Virtual Agent

Crie diferentes experiências de bate-papo para os usuários finais com base no contexto em que eles iniciam uma conversa com Virtual Agent.

Como as experiências de bate-papo funcionam

Uma experiência de bate-papo define a estrutura de uma conversa de bot (tópicos de configuração), um conjunto inicial de tópicos exibidos para os usuários (tópicos promovidos) e as configurações Pesquisa com IA para exibir resultados da pesquisa em conversas. Virtual Agent fornece uma experiência de bate-papo padrão pré-configurada que você (administradores e autores de tópicos) pode usar para controlar a experiência do usuário com Virtual Agent.

Você pode configurar a experiência de bate-papo padrão e também criar experiências de bate-papo personalizadas, adaptadas ao contexto no qual diferentes usuários executam Virtual Agent, como o portal de serviço ou o canal que estão usando. As experiências de bate-papo personalizadas herdam as configurações de experiência de bate-papo padrão, mas você pode substituir os padrões conforme necessário para um determinado contexto.

Nota:
Se você estiver usando Virtual Agent Lite, poderá configurar determinados tópicos de configuração na experiência de bate-papo padrão, mas não poderá criar experiências de bate-papo personalizadas.

Uma experiência de bate-papo consiste no seguinte:

Tópicos de configuração

Virtual Agent fornece elementos de conversa comuns, como uma saudação de boas-vindas para iniciar uma conversa e um encerramento de conversa, e os inclui automaticamente em conversas de agente virtual. Esses elementos pré-criados, chamados de tópicos de configuração, fazem parte de uma

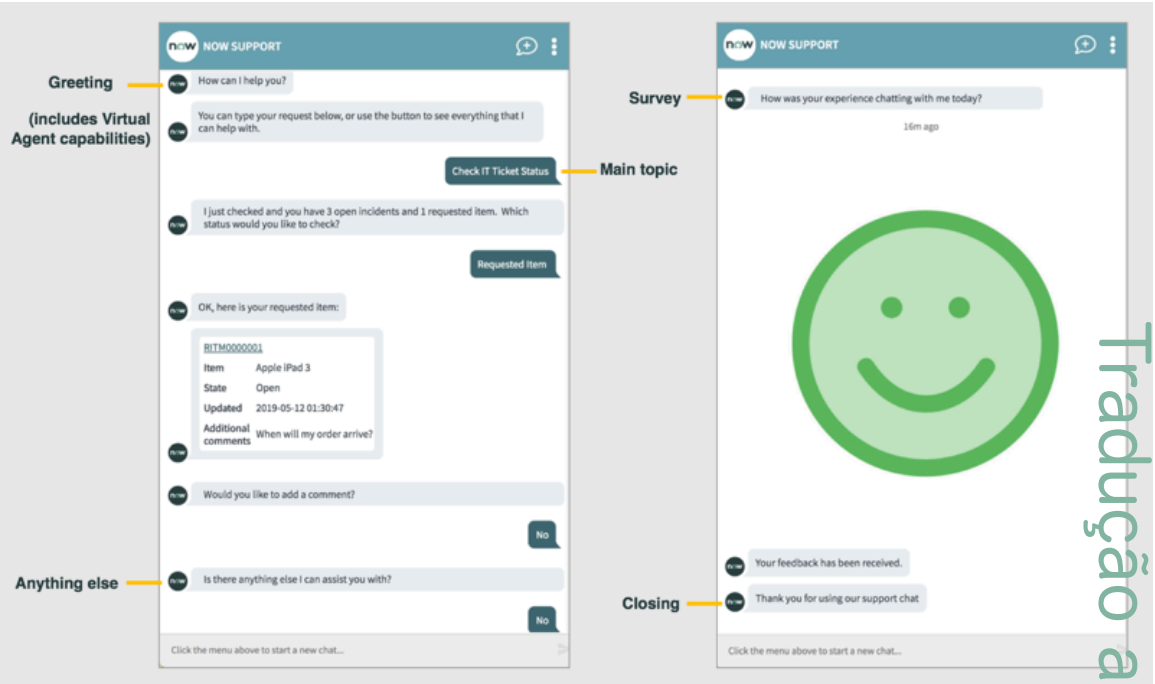
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estrutura de conversa básica que é aplicada a todas as suas conversas. Eles são instalados com Virtual Agent e Virtual Agent Lite.

Esses tópicos de configuração são executados automaticamente em pontos apropriados em uma conversa, com base em contexto, enunciados (se o NLU estiver habilitado) ou palavras-chave que os usuários inserem durante a conversa.

Exemplo de tópicos de configuração em uma conversa



Virtual Agent fornece os seguintes tipos de tópicos de configuração pré-criados:

Tópico de configuração	Descrição
Saudação	Apresenta uma saudação de boas-vindas aos usuários e solicita que eles insiram uma solicitação ou vejam em quais itens ela pode ajudar.
Fornecer Feedbacks sobre o Virtual Agent	Exibe uma pesquisa para obter feedback do usuário sobre a experiência de conversa, antes que a conversa termine.
Suporte do atendente	Habilita os usuários a solicitarem uma transferência para o atendente e ver com que itens ele pode auxiliar.
Recursos do Virtual Agent	Apresenta uma lista do que o agente virtual pode ajudar.
Tópico de Manipulação de Erros	Exibe uma mensagem de erro padrão quando ocorre um erro irrecuperável do sistema e transfere o usuário para um atendente.
Conversa de Encerramento	Exibe uma mensagem de encerramento que finaliza a conversa.
Fallback do AI Search	Gera resultados do AI Search para um usuário quando o Virtual Agent não consegue encontrar uma intenção, um tópico ou uma palavra-chave correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópico de configuração	Descrição
Tópico de Fallback	Apresenta mensagens padrão que solicitam que o usuário insira outra solicitação ou selecione um tópico diferente quando o agente virtual não entende uma entrada ou seleção do usuário.
Qualquer Outro Tópico	Depois de concluir uma tarefa ou solicitação, o virtual agent pergunta se o usuário precisa de mais assistência com outra solicitação ou tarefa.

Os tópicos de configuração têm intenções correspondentes (definidas no modelo de NLU pré-criado para tópicos de configuração) e também palavras-chave. Virtual Agent reconhece os enunciados ou palavras-chave que os usuários podem inserir para executar determinados tópicos de configuração, como o tópico Recursos Virtual Agent (ajuda) ou o tópico de suporte do Live Agent.

Você pode visualizar (testar) os tópicos de configuração pré-criados para ver como eles funcionam. Na página Tópicos de Designer do Virtual Agent, use o filtro **Tipo** para listar os Tópicos de configuração e selecionar os que devem ser testados. Tópicos pré-criados são somente leitura, mas você pode duplicar, personalizar (modificar) se necessário e publicá-los.

Tópicos promovidos

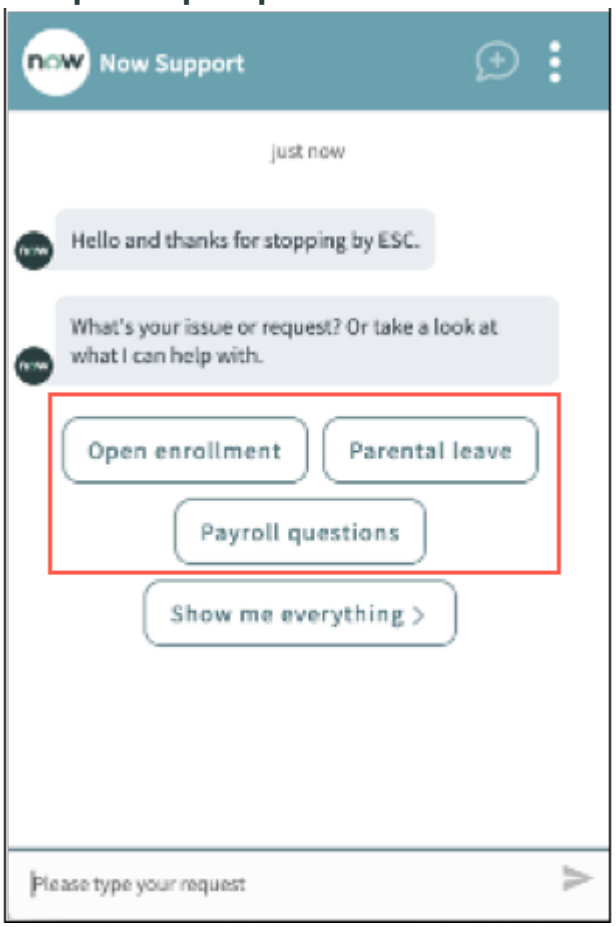
Você pode exibir uma coleção de até seis tópicos relevantes para os usuários, exibidos antes do botão **Mostrar tudo** na janela de bate-papo. Use esses tópicos promovidos em uma experiência de bate-papo para fornecer aos usuários acesso rápido e conveniente aos tópicos usados para um determinado contexto.

Nota:
Os tópicos promovidos podem não ser compatíveis com todos os clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de tópicos promovidos



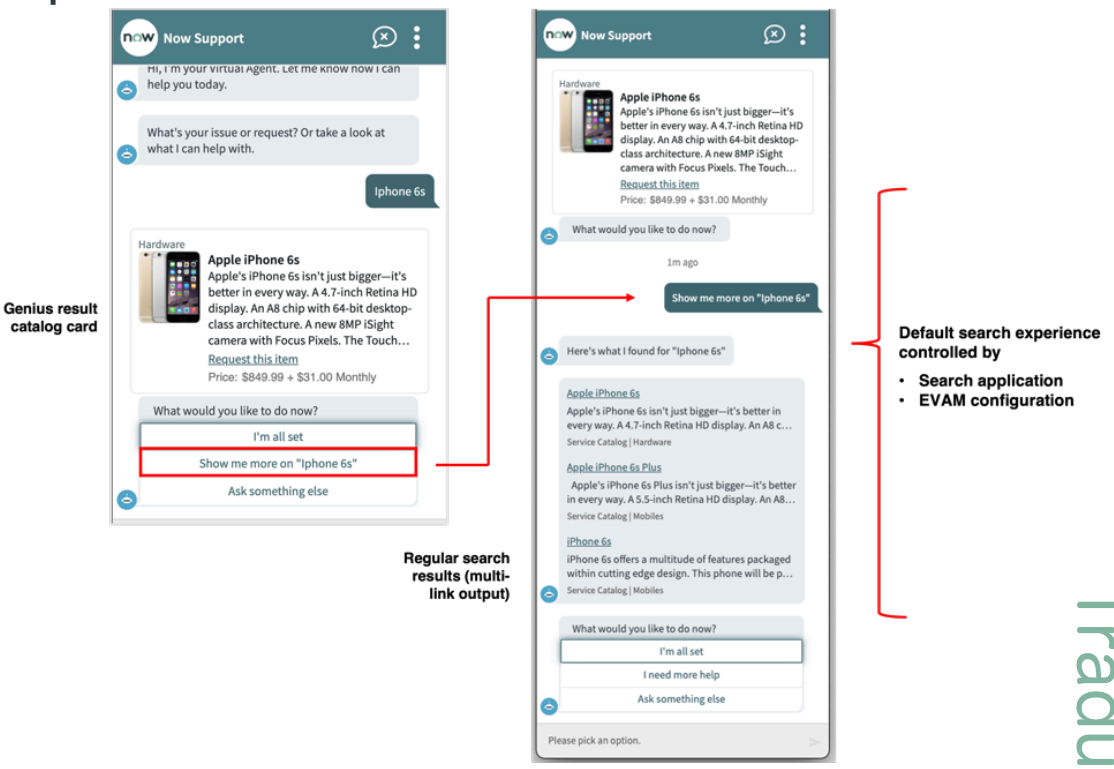
Perfil de pesquisa

Um perfil de pesquisa define como os resultados da pesquisa Virtual Agent são gerados por meio da aplicação AI Search e como os resultados são exibidos para os usuários. Virtual Agent usa um aplicativo de pesquisa padrão que controla a fonte de dados para pesquisas e uma configuração de IU (definida na aplicação Mapeamento de ação de exibição de entidade) que controla os resultados da pesquisa exibidos nos cartões Genius e na saída de vários links. Essas configurações também se aplicam a resultados de pesquisa gerados como fallback quando Virtual Agent não pode determinar o tópico apropriado. Para obter mais informações, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de resultado do AI Search



Começar a usar as experiências de bate-papo

Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configuraçõese**, em seguida, selecione **Virtual Agent**. Use o bloco de **Saudações personalizadas e configuração** para gerenciar as experiências de bate-papo padrão e personalizadas. Você pode fazer o seguinte:

- Configure a experiência de bate-papo padrão, incluindo os tópicos de configuração, tópicos promovidos e critérios de pesquisa usados. Por exemplo, você pode ativar o tópico de configuração de feedback Virtual Agent para que ele seja aplicado a todas as suas conversas de bot.
- Crie diferentes experiências de bate-papo personalizadas com base em contextos nos quais seus usuários finais executam Virtual Agent. As configurações que você define em uma experiência de bate-papo personalizada substituem a experiência de bate-papo padrão.

Trabalhar com tópicos de configuração

Os tópicos de configuração fazem parte de uma estrutura de conversa padrão aplicada a todas as conversas, como a saudação de boas-vindas ou as respostas de fallback. Os tópicos de configuração são executados no local apropriado em uma conversa com base no contexto, nas palavras-chave ou nos enunciados inseridos pelo usuário e em quaisquer condições especificadas para o tópico de configuração.

Você define tópicos de configuração em uma experiência de bate-papo Designer do Virtual Agent usando a opção Saudações personalizadas e configuração. Uma experiência de bate-papo define o contexto no qual os usuários executam Virtual Agent. Esse contexto inclui:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tópicos de configuração aplicados a conversas de bots.
- Uma pequena lista de tópicos, chamada de tópicos promovidos, exibida inicialmente na janela de bate-papo.
- Configuração de Pesquisa com IA usada para exibir Pesquisa com IA resultados para os usuários.

Para obter informações sobre as experiências de bate-papo, consulte Como configurar experiências de bate-papo para usuários Virtual Agent. Para obter detalhes sobre como configurar uma experiência de bate-papo, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

Nota:
Tópicos de configuração em conversas podem ser descobertos (por meio de descoberta de tópico) somente quando eles são configurados em uma experiência de bate-papo do Virtual Agent usando a opção **Personalizar saudações e configuração**. Se algum tópico de configuração não estiver incluído em uma experiência de bate-papo, esses tópicos de configuração não serão listados no menu Todos os tópicos da janela de bate-papo (selecionador de tópico) e não poderão ser descobertos por Virtual Agent.

Os tópicos de configuração são executados durante uma conversa da seguinte forma.

1. Início da conversa: Virtual Agent apresenta o tópico de Saudação e a lista de tópicos disponíveis (Virtual Agent habilidades) que o usuário pode selecionar.

   Nota:
   Se você quiser que a janela de bate-papo leve os usuários imediatamente a um atendente, não selecione o tópico do suporte do atendente como uma saudação. Em vez disso, use o método do sistema para transferir para um atendente.

2. Corpo da conversa: esses tópicos de configuração são apresentados em diferentes pontos da conversa, dependendo do contexto:
   - Usuário solicita ajuda: Virtual Agent apresenta o Explorar Tópico da Ajuda (recursos Virtual Agent).
   - O usuário insere uma solicitação ou palavra-chave que Virtual Agent não entende: Virtual Agent apresenta o tópico de fallback, a menos que o tópico de fallback do AI Search esteja habilitado.
   - Se o tópico de fallback do AI Search estiver habilitado e o usuário inserir uma solicitação ou palavra-chave, mas Virtual Agent não conseguir encontrar um tópico ou palavra-chave correspondente, ou encontrar muitos tópicos para determinar o tópico correspondente: Virtual Agent executa Pesquisa com IA para gerar resultados de pesquisa relevantes para o usuário. Se os resultados Pesquisa com IA não ajudarem o usuário ou se o tópico de configuração de fallback do AI Search não estiver ativado, Virtual Agent executará o tópico de fallback.
   - Ocorre um erro irrecuperável do sistema durante a conversa: Virtual Agent executa o tópico de manipulação de erros e transfere o usuário para um atendente.
   - O usuário solicita uma transferência para um atendente: Virtual Agent executa o tópico do atendente, que transfere o usuário para um atendente.
   - Depois que uma tarefa ou solicitação do usuário é concluída: Virtual Agent executa o tópico Qualquer outra coisa para perguntar se o usuário deseja continuar com outra solicitação ou tarefa.
3. Encerramento da conversa:

Tradução automática

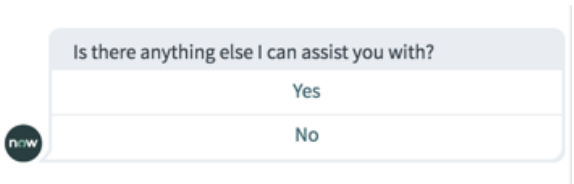
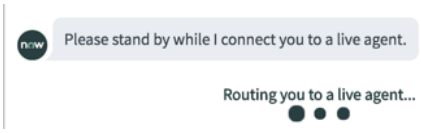
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o usuário não quiser mais assistência após a conclusão de uma tarefa ou solicitação, Virtual Agent apresentará o tópico pesquisa para feedback sobre a experiência de conversa.
- Após a pesquisa, Virtual Agent confirma que o feedback foi recebido e executa o tópico Encerramento para encerrar a conversa.

Os tópicos de configuração padrão são somente leitura e têm nomes de tópico com um ponto final no final do nome do tópico de configuração, como **Saudação**. Você pode criar seus próprios tópicos de configuração personalizados, duplicando um tópico de configuração e alterando-o conforme necessário. Você também pode alterar avisos ou adicionar outros controles ao tópico, da mesma forma que faria ao criar outros tópicos.

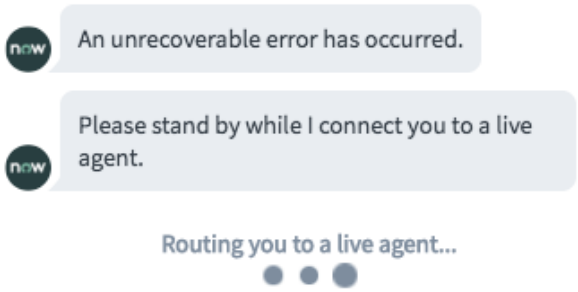
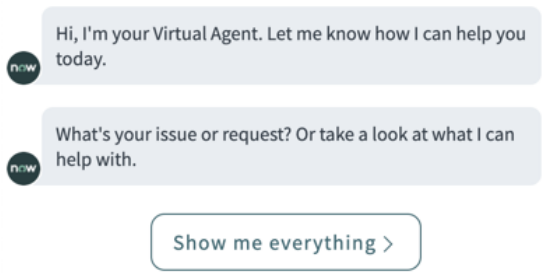
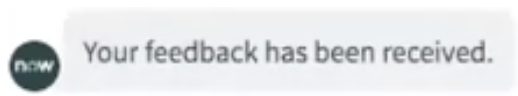
Se você quiser que uma mensagem de encerramento seja diferente do tópico de encerramento padrão, crie um tópico de configuração personalizada que contenha o texto de encerramento revisado. Você também precisa criar uma intenção para esse tópico de configuração personalizada no modelo de NLU para tópicos de configuração ou definir palavras-chave de tópico na página Propriedades do tópico. Você pode selecionar o tópico de configuração personalizado a ser usado em uma experiência de bate-papo personalizada em vez de usar um tópico de configuração padrão.

A tabela a seguir fornece exemplos de tópicos de configuração pré-criados na experiência de bate-papo padrão.

Tipo de tópico de configuração	Nome e descrição do tópico de configuração
Qualquer outra coisa	Qualquer outra coisa. Virtual Agent pergunta aos usuários se eles precisam de mais assistência.  Se os usuários selecionarem **Sim**, Virtual Agent retornará uma lista de itens relacionados nos quais ele pode ajudar.
Atendente	Suporte do atendente. Informa aos usuários que uma transferência para o atendente está em andamento: 
Erro	Erro ao Manipular o Tópico. Exibe uma mensagem de erro genérica para o usuário quando Virtual Agent encontra um problema que não pode ser resolvido (erro irrecuperável do sistema) e transfere o usuário para um atendente.

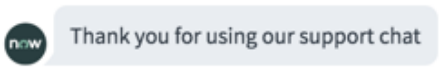
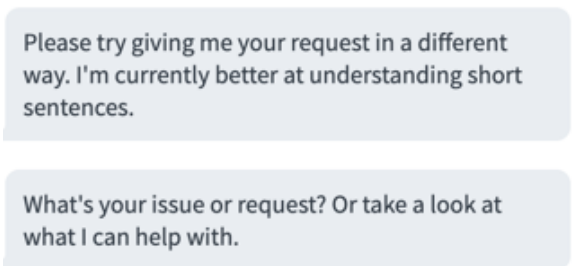
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tópico de configuração	Nome e descrição do tópico de configuração
	
Saudação	Saudações. Inicia uma conversa cumprimentando os usuários e dando a eles a opção de inserir uma solicitação ou ver os itens nos quais o Virtual Agent pode ajudar.  **Nota:** Os tópicos de configuração pré-criados incluem uma saudação personalizada chamada Tópico de saudação dinâmica, que dá as boas-vindas ao usuário pelo nome. Para mudar o tópico de saudações padrão, clique duas vezes em **Nome do tópico de configuração** e escolha a saudação personalizada na lista de tópicos de configuração disponíveis.
Pesquisa	Tópico Virtual Agent de feedback. Coleta feedback do usuário sobre a experiência de conversa com Virtual Agent. O tópico de configuração de pesquisa é exibido aleatoriamente em 33% de suas conversas Virtual Agent. O tópico da pesquisa inclui uma frase introdutória que os administradores podem personalizar conforme necessário. A pesquisa apresenta uma lista de seleção com opções que os usuários podem escolher para descrever sua experiência. **Exemplo de opções de feedback de pesquisa** Depois que os usuários fornecem o feedback, uma mensagem confirma que o feedback foi recebido: 

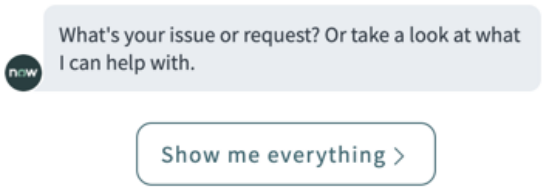
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tópico de configuração	Nome e descrição do tópico de configuração
	Nota: Para mudar a probabilidade (porcentagem) de que o tópico de configuração de pesquisa ocorra em suas conversas, mude o valor na propriedade do sistema `com.glide.cs.survey.probability`. Para exibir aleatoriamente o tópico de configuração da pesquisa em 50% de suas conversas Virtual Agent, configure o **Valor** para 0,50.
Fechando	Encerrando Conversa. Exibe uma mensagem de encerramento que finaliza a conversa. 
Fallback Pesquisa com IA	Fallback Pesquisa com IA. Quando habilitado, este tópico de configuração usa pesquisa Pesquisa com IA para gerar resultados do AI Search de fallback quando Virtual Agent não puder encontrar uma intenção correspondente ou muitas intenções e não puder determinar o tópico apropriado a ser exibido para um usuário.
Fallback	Tópico de Fallback. Exibe uma mensagem padrão para o usuário quando: • Quando o agente virtual não entende um enunciado do usuário ou palavra-chave e o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA não está habilitado na experiência de bate-papo. o tópico de fallback Pesquisa com IA foi desativado na experiência de bate-papo e o agente virtual não entende uma declaração do usuário ou palavra-chave. • Os usuários indicam que os resultados Pesquisa com IA não são úteis. 
Explorar ajuda	Recursos do Virtual Agent. Permite que os usuários solicitem assistência durante a conversa e exibe uma lista de itens com os quais o Virtual Agent pode ajudar com (recursos Virtual Agent).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de tópico de configuração	Nome e descrição do tópico de configuração
	

Mudar o texto no botão Mostrar tudo

Configure o texto no botão **Mostrar tudo** exibido na janela de bate-papo para controlar a exibição das saudações iniciais e o botão **Mostrar tudo** em Virtual Agent conversas. Edite a mensagem na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] ou em uma cópia do tópico de configuração de Saudações.

Antes de Iniciar

Se você estiver atualizando o tópico de configuração de Saudações em Designer do Virtual Agent, primeiro Crie uma cópia do tópico de configuração de Saudações, já que o tópico de configuração de Saudações pré-criado é somente leitura.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode mudar a mensagem de saudação Virtual Agent atualizando a saudação padrão por meio da tabela Propriedades do sistema [sys_properties] ou alterando a mensagem no tópico de configuração de Saudações em Designer do Virtual Agent.

Se você alterar a mensagem na tabela Propriedades do sistema, o tópico de configuração de saudações padrão (e todos os tópicos de saudações personalizados que não substituem o padrão **Mostrar tudo**) mostrarão a mensagem atualizada. Se você alterar a mensagem de saudação por meio de Designer do Virtual Agent, poderá fazer mudanças mais direcionadas, como uma mensagem para um tópico de saudação baseado em RH.

O tópico de configuração de Saudações contém a ação de script Enviar seletor de tópico, que controla o texto no botão **Mostrar tudo**. Para alterar o texto, edite a ação de script Enviar seletor de tópico na cópia do tópico de configuração de Saudações.

Procedimento

Navegue até **Todos** e use um dos seguintes métodos.

Resultado

Se você seguir o método Propriedades do sistema, a mudança na mensagem de saudação será mostrada em todas as Virtual Agent conversas. Se você seguir o método Designer do Virtual Agent, sua mudança será mostrada em conversas relacionadas ao tópico de configuração de Saudações.

O que Fazer Depois

Se você personalizou o tópico de Saudações, adicione-o à experiência de bate-papo padrão ou a uma nova experiência de bate-papo personalizada que você criou. Para obter detalhes, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ocultar ou revelar o botão Mostrar tudo

Defina propriedades para ocultar ou revelar o botão **Mostrar tudo**Virtual Agent conversas que usam LLM (modelo de idioma grande) e NLU/Palavra-chave (Compreensão da linguagem natural) descoberta de tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: va_admin or admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, a parte de saudação de uma conversa Virtual Agent inclui um botão **Mostrar tudo**, que exibe a lista inteira de tópicos Virtual Agent disponíveis e um filtro de pesquisa. Use as etapas a seguir para alternar a descoberta do tópico **Mostrar tudo** para LLM e NLU/Palavra-chave, respectivamente.

Procedimento

Navegue até **Todos** e use um dos seguintes métodos.

Resultado
O botão **Mostrar tudo** é removido das mensagens de saudação em suas conversas Virtual Agent.

Mudar a mensagem de saudação Virtual Agent no tópico de configuração Saudação

O tópico de configuração de saudação Virtual Agent fornece mensagens de saudação padrão para suas conversas. Você pode mudar as mensagens padrão nesta saudação. Adicione propriedades do sistema que alteram a mensagem de boas-vindas padrão e a mensagem de seleção principal que solicita que o usuário insira um problema ou solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Começando com a versão Orlando, as propriedades `com.glide.cs.general.welcome_message` e `com.glide.cs.general.top_selection_message` não são mais instaladas automaticamente com Virtual Agent. Essas propriedades definem as mensagens de saudação usadas no tópico de configuração da saudação.

Na versão Orlando, o tópico de configuração da saudação padrão foi atualizado. Se você atualizou da versão New York, essas propriedades serão mantidas para que você possa continuar usando o tópico de configuração da saudação original. Se você quiser usar o tópico de configuração da Saudação atualizado, exclua as propriedades do sistema `com.glide.cs.general.welcome_message` e `com.glide.cs.general.top_selection_message` que contêm as mensagens da Saudação original.

Nota:
Essas propriedades não estão presentes no sistema de base, mas criá-las permite que você substitua essas mensagens.

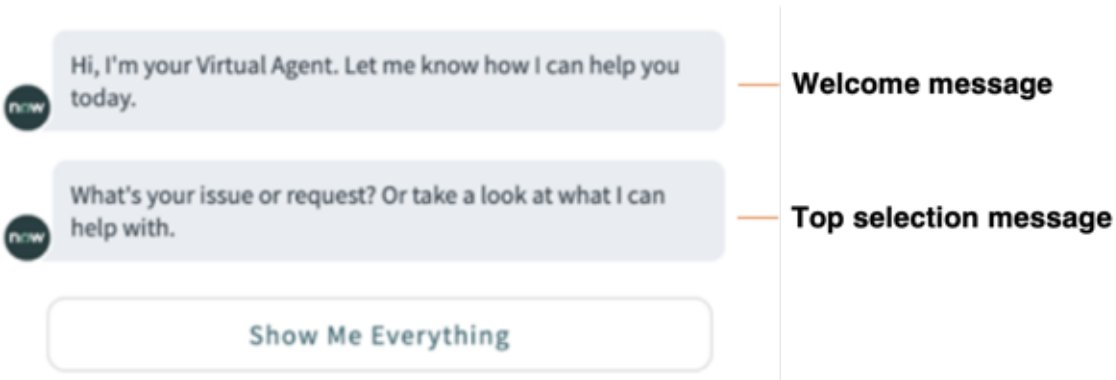
Para novos clientes, o tópico de configuração da Saudação atualizado (veja o exemplo a seguir) é o padrão. Se você quiser mudar o texto da mensagem padrão no tópico de configuração da saudação, adicione estas propriedades do sistema à tabela Propriedade do sistema [sys_properties]:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *com.glide.cs.general.welcome_message*: alterar a mensagem de boas-vindas padrão
- *com.glide.cs.general.top_selection_message*: alterar a mensagem de seleção principal exibida após a mensagem de boas-vindas

Mensagens padrão no tópico de configuração de Saudação (começando com a versão Orlando)



Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira sys_properties.list no filtro.
2. Clique em **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.general.welcome_message*.

   a. No formulário, complete os seguintes campos.

Campo	Valor
Nome	Insira o nome da propriedade do sistema: com.glide.cs.general.welcome_message
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: Mensagem de boas-vindas
Tipo	Selecione a cadeia de caracteres.
Valor	Insira o texto da saudação. Por exemplo: Como posso ajudar?

   b. Selecione **Enviar**.

3. Na tabela "Propriedades do sistema", selecione **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.general.top_selection_message*.

   a. No formulário, complete os seguintes campos.

Campo	Valor
Nome	Insira o nome da propriedade do sistema: com.glide.cs.general.top_selection_message
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: Mensagem de seleção principal
Tipo	Selecione a cadeia de caracteres.
Valor	Insira o texto que especifica a próxima ação de seleção que o usuário pode fazer depois que a mensagem de boas-vindas é apresentada ao usuário. or

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	exemplo: Digite sua solicitação abaixo ou use o botão para ver tudo o que posso fazer para ajudá-lo.

b. Selecione **Enviar**.

Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo

Mude a experiência de bate-papo padrão pré-configurada Virtual Agent ou crie uma experiência de bate-papo personalizada para os usuários. Você pode configurar tópicos de configuração, especificar tópicos promovidos e, se necessário, alterar o perfil de pesquisa.

Antes de Iniciar

Se você quiser especificar tópicos de configuração personalizados ou tópicos promovidos que são exibidos para os usuários na janela de bate-papo, torne esses tópicos ativos (publicados) para que eles estejam disponíveis para configuração na experiência de bate-papo.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A experiência de bate-papo padrão fornece as configurações padrão para os tópicos de configuração e as configurações de pesquisa Virtual Agent em sua instância. Uma experiência de bate-papo personalizada usa as configurações de experiência de bate-papo padrão, mas você pode substituí-las conforme necessário. Definir uma experiência de bate-papo inclui as seguintes etapas:

1. Configure tópicos de configuração.
   - Ative tópicos de configuração que não estão habilitados inicialmente, como Qualquer outra coisa, tópico de pesquisa e tipos de tópico de fallback do AI Search.

     Nota:
     Se você atualizou da versão Quebec, o tópico de fallback do AI Search será desativado por padrão. Habilite-o para retornar resultados do AI Search como fallback quando Virtual Agent não puder determinar intenções, tópicos ou palavras-chave.

   - Se você quiser que os tópicos de configuração sejam incluídos na descoberta de tópicos e listados no menu Todos os tópicos, certifique-se de incluir esses tópicos de configuração na experiência de bate-papo padrão ou personalizada.
   - Desative os tópicos de configuração se não quiser que eles sejam executados em suas conversas.
2. Promova até seis tópicos que são exibidos inicialmente para seus usuários, acima do botão **Mostrar tudo** na janela de bate-papo. Os tópicos promovidos são compatíveis somente com clientes da Web e móveis.
3. Altere a configuração da aplicação de pesquisa no perfil de pesquisa, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent** e, em Saudações personalizadas e configuração, selecione **Exibir tudo**.
3. Definir a experiência de bate-papo.
   Siga um destes procedimentos:

Tradução automática

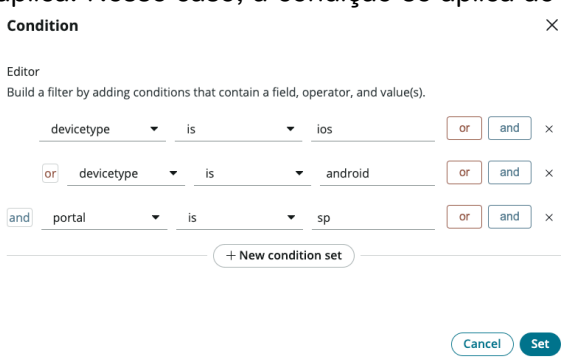
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para mudar os tópicos de configuração, os tópicos promovidos ou a configuração do AI Search na experiência padrão de bate-papo, vá para a etapa 5 ou 6, dependendo do que você deseja mudar.

  Nota:
  As configurações da experiência de bate-papo padrão são pré-configuradas (somente leitura).

- Para definir uma nova experiência, selecione **Novo** e preencha os campos em Saudações personalizadas e Configuração. Em seguida, prossiga para a etapa 4.
- Para editar uma experiência personalizada, selecione o registro de experiência personalizada e selecione **Editar** para atualizar as saudações personalizadas e a configuração.

Saudações personalizadas e configuração

Campo	Descrição
Nome	Nome da experiência de bate-papo
Descrição	Breve descrição (finalidade) da experiência de bate-papo, por exemplo, portal ESC.
Ativo	Opção que ativa ou desativa a experiência de bate-papo. A experiência de bate-papo está ativa (habilitada) por padrão. Para desativar a experiência de bate-papo, desmarque esta opção.
Pedido	Valor do pedido que o Virtual Agent usa para determinar qual experiência de bate-papo será aplicada. A experiência de bate-papo padrão tem um valor de pedido de 1000. Virtual Agent verifica todas as experiências de bate-papo e se houver mais de uma correspondência, a experiência com o valor de pedido mais baixo (< 1000) será aplicada.
Forneça o contexto	
Modo de condição	Opções para especificar o contexto da experiência de bate-papo: ○ **Simples**: um construtor de condição sem código para especificar o contexto. Este é o modo da experiência de bate-papo padrão. ○ **Avançado**: uma condição de script do JavaScript que especifique o contexto. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Condição	Construtor de condição para especificar o contexto da experiência. Consulte a lista de variáveis de contexto disponíveis que podem ser especificadas. Por exemplo, uma condição simples e sem código pode especificar o tipo de dispositivo (iOS ou Android) e o portal ao qual ele se aplica. Nesse caso, a condição se aplica ao Portal de serviços (SP). 
Script	Editor de script para especificar a condição em um script, se você selecionou Avançado como o **Modo de condição**.

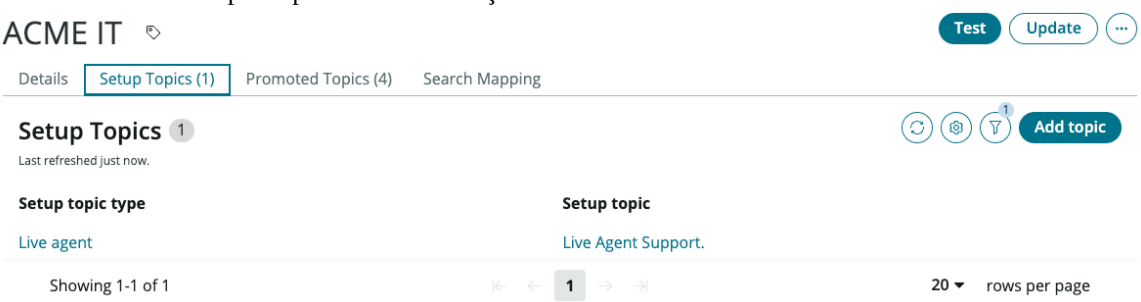
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Criar experiência personalizada** se esta for uma nova experiência de bate-papo personalizada.
   - As configurações dos tópicos promovidos e de configuração estão vazias. Os tópicos de configuração e tópicos promovidos especificados para a experiência de bate-papo padrão são usados automaticamente, a menos que você os substitua adicionando novos tópicos ou alterando-os em sua experiência personalizada.
   - Para mudar os tópicos de configuração, tópicos promovidos ou configurações de AI Search na experiência padrão, vá para as próximas etapas.
5. Selecione a guia **Tópicos de configuração**.
   A experiência padrão para novas instâncias inclui automaticamente a maioria dos tópicos de configuração pré-criados em suas conversas, exceto para os tópicos Qualquer outra coisa e Pesquisa. Se você atualizou da versão Quebec ou Rome, o tipo de tópico de fallback do AI Search também não estará ativo.

   Nota:
   os tópicos de feedback Atendente e Virtual Agent não estão listados no menu do seletor de tópicos Virtual Agent (Todos os tópicos) por padrão. Você deve associar um tipo de tópico de configuração a um tópico de configuração como parte da experiência de bate-papo padrão ou personalizada.

   Selecione **Atualizar** para aplicar suas mudanças.



6. Selecione a guia **Tópicos promovidos** para configurar os tópicos promovidos.
   Especifique até seis tópicos Virtual Agent a serem exibidos inicialmente na janela de bate-papo.

   Nota:
   Os tópicos promovidos são compatíveis somente com clientes Web e móveis.

   a. Para cada tópico a ser promovido, selecione **Adicionar tópico**.

   b. No formulário, preencha os campos.

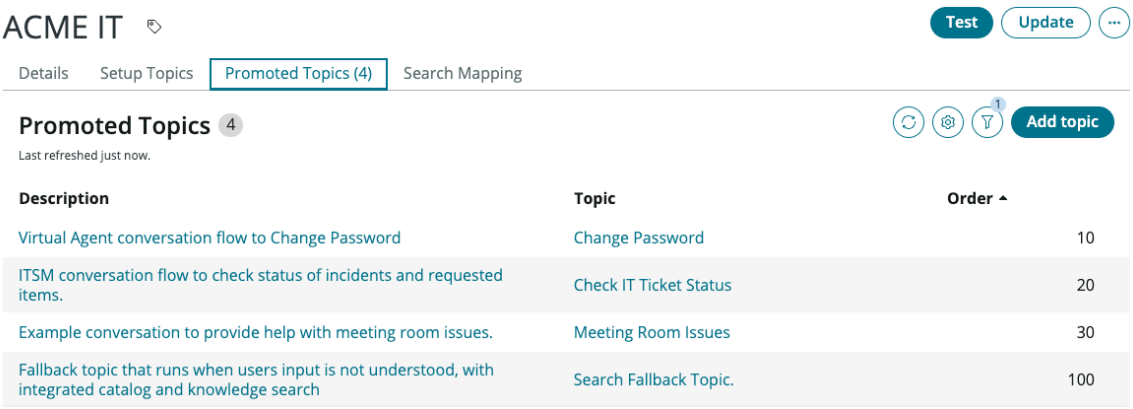
Campo	Descrição
Tópico	O tópico a ser promovido.
Pedido	Um número que indica a ordem na qual o tópico é listado na janela de bate-papo.

   c. Selecione **Enviar**.

   d. Se necessário, selecione **Teste** para ver como os tópicos promovidos são exibidos na janela de bate-papo.

Tradução automática

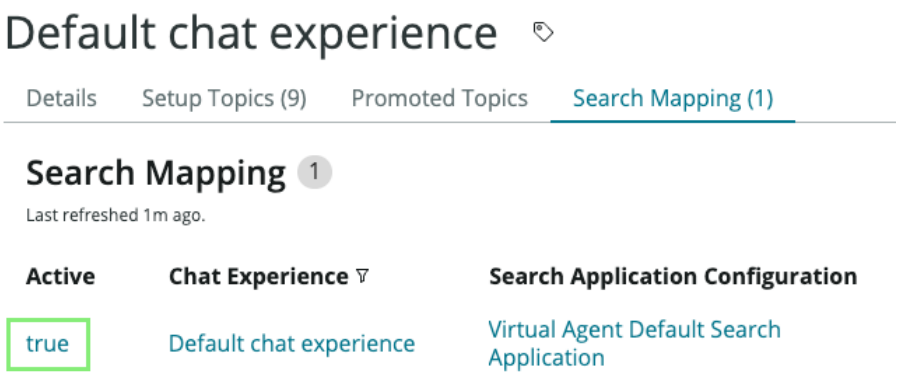
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Selecione a guia **Mapeamento de busca** para mudar a aplicação de pesquisa da experiência de bate-papo. O mapeamento padrão consiste na configuração da aplicação de pesquisa e na configuração da IU de pesquisa (EVAM) para Virtual Agent.

Nota:
A configuração da aplicação de pesquisa padrão Virtual Agent está vinculada a um perfil de pesquisa que não fornece resultados de cartão pessoal.

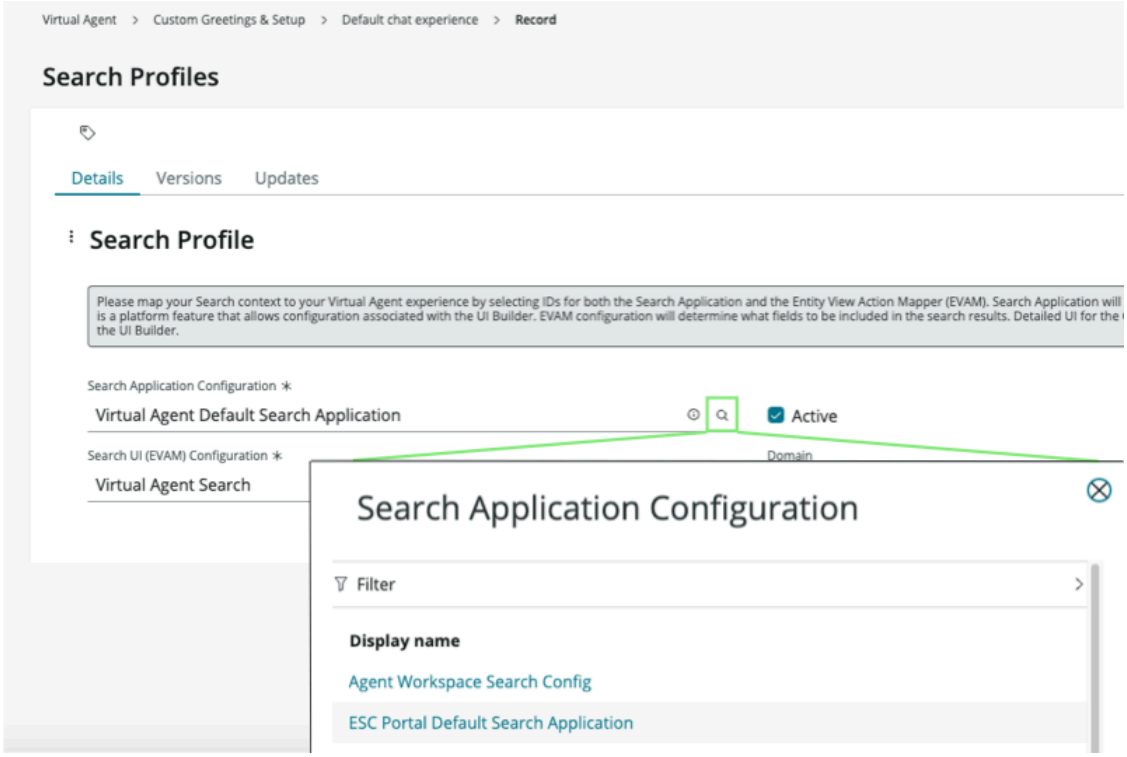
a. Selecione o valor na coluna **Ativo** para abrir o registro de perfil de pesquisa.



b. Para mudar a **configuração da aplicação de pesquisa**, selecione uma configuração na lista de configurações disponíveis da aplicação de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Selecione **Atualizar**.

Nota:
Embora você possa mudar a configuração da **IU de pesquisa (EVAM)**, a configuração da pesquisa do Virtual Agent (EVAM) fornece as exibições de cartão apropriadas e as listas de resultados da pesquisa do Virtual Agent. Se você criar sua própria configuração do EVAM para uso, consulte Criar uma definição do EVAM.

Testar experiências de bate-papo

Depois de criar ou modificar uma experiência de bate-papo do Virtual Agent, você pode testá-la (simular) para verificar se ela funciona conforme o esperado.

Antes de Iniciar

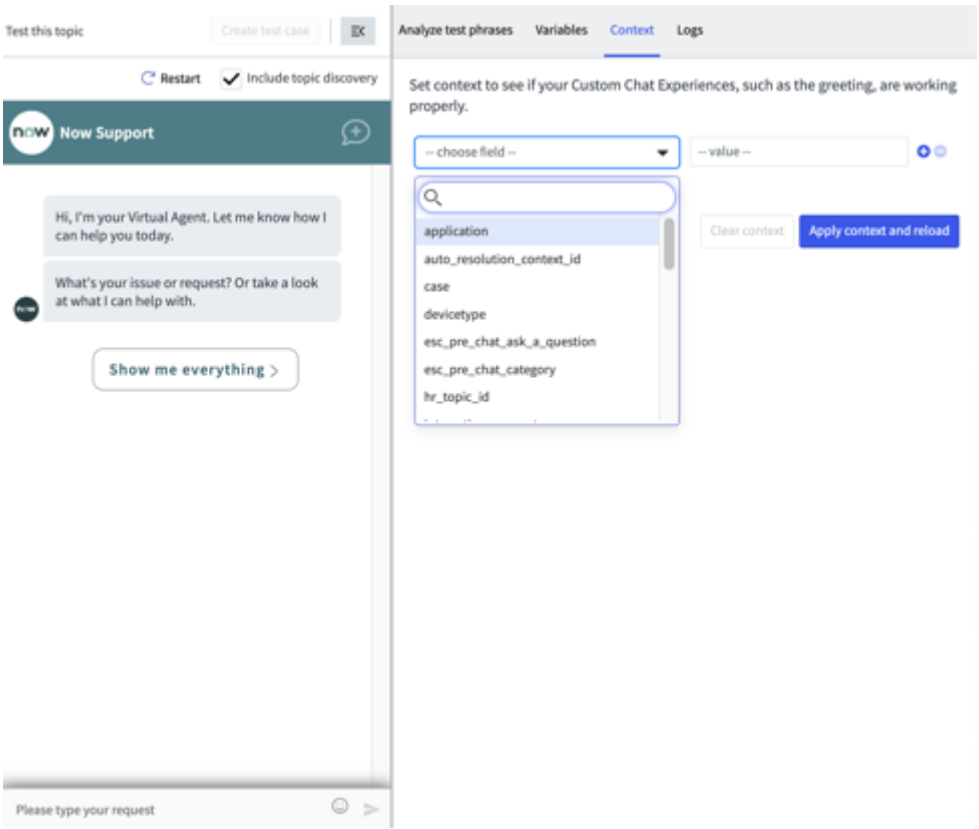
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**e selecione a guia **Virtual Agent**.
2. Em **Saudações personalizadas e configuração**, selecione **Exibir tudo**.
3. Selecione a experiência de bate-papo e exiba o perfil.
4. Na barra de cabeçalho, selecione **Teste**, o que abre automaticamente a janela de teste de bate-papo e as guias associadas que exibem detalhes de processamento.
   Os itens que você definiu para a experiência de bate-papo, como tópicos de configuração personalizados ou tópicos promovidos, são executados na janela de teste. O exemplo a seguir mostra o tópico de configuração da saudação personalizada e os tópicos promovidos definidos para o portal ESC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Para especificar um contexto diferente, faça o seguinte:

a. Na janela **Testar este tópico**, marque a caixa de seleção **Incluir descoberta de tópico**.
A guia **Contexto** é exibida.

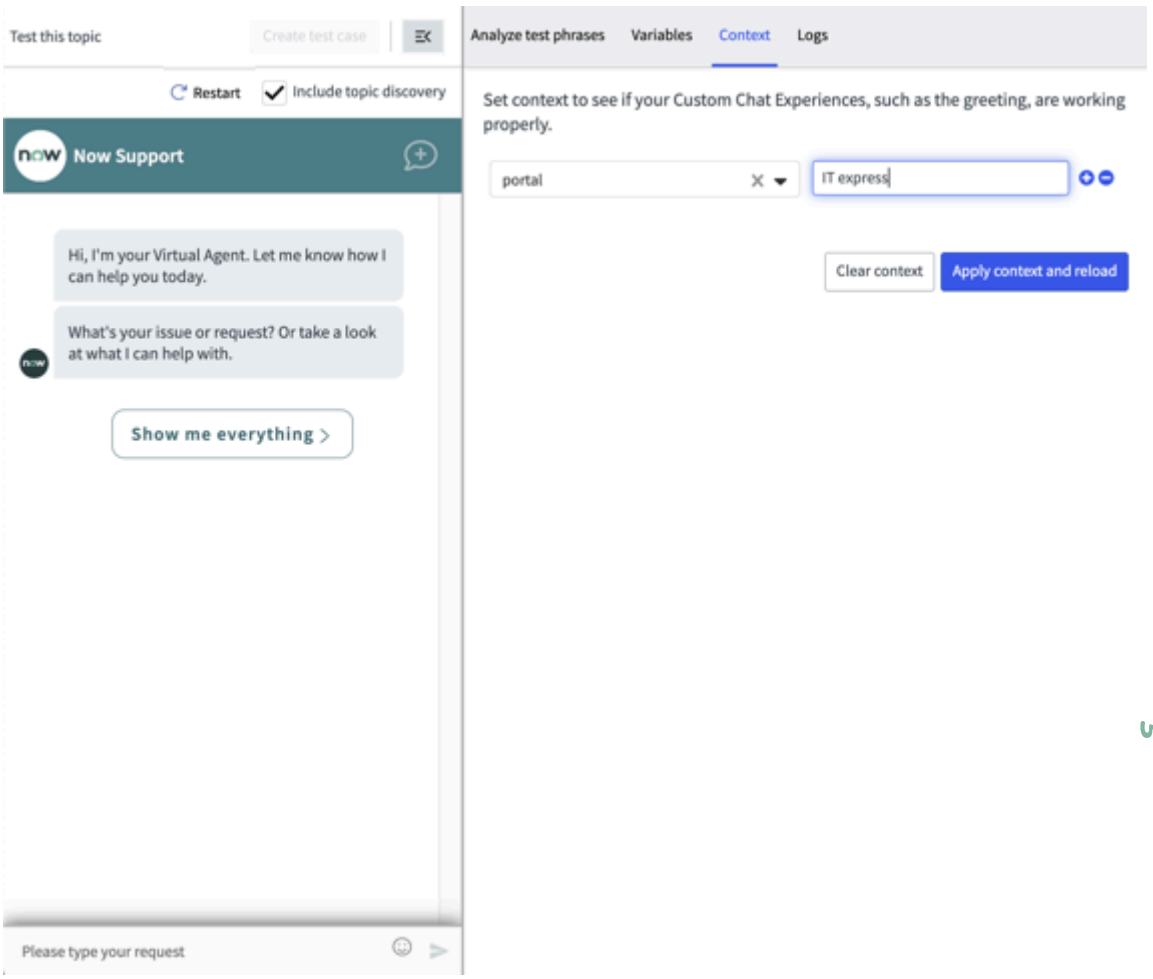
b. Na guia **Contexto**, escolha um contexto na lista de variáveis (essas variáveis de contexto são definidas em Configurações de bate-papo).
Por exemplo, você pode selecionar portal na lista de variáveis e inserir o nome do portal, `IT Express`.

c. Selecione **Aplicar contexto e recarregar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os itens que você definiu para a experiência de bate-papo, como tópicos de configuração personalizados ou tópicos promovidos, são executados na janela de teste.



Configuração do cliente web Virtual Agent portátil

O cliente web portátil é um widget de bate-papo que pode ser executado em páginas da web de terceiros, no portal de serviço ou em portais Construtor de IU.

O cliente web portátil é um novo componente sísmico que facilita a adição de bate-papo Virtual Agent à sua página. Ele simplifica a configuração e fornece os seguintes recursos:

- Facilidade de configuração
- Fluxo de autenticação Single Sign-on (SSO) mais simples
- Conectar ao Portal de serviços Bate-papo do agente
- Os parâmetros do sistema e as variáveis de contexto funcionam da mesma forma que antes

Pré-requisitos para usar o cliente web Virtual Agent portátil

O cliente web portátil usa um elemento de quadro em linha (iframe). O site de terceiros deve estar no mesmo domínio primário que sua instância ServiceNow®. Por exemplo, site1.company.com e site2.company.com compartilham o mesmo domínio primário. Se você estiver incorporando o cliente web em qualquer subdomínio que não seja compartilhado com sua instância ServiceNow, o URL deve ser um URL de instância personalizada. Devido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ao aumento da segurança do navegador, o cliente Web pode falhar ao carregar se você não usar um URL personalizado.

Antes de começar, faça o seguinte:

1. Ative o plug-in de URL personalizado (com.snc.customurl) em sua instância.
2. Adicione o URL personalizado (que você comprou e registrou anteriormente) à sua instância.

Nota:
Para saber mais sobre como usar URLs personalizados, consulte Associação de URLs personalizados à sua instância .

Usar a autenticação SSO com o cliente web Virtual Agent portátil

Depois de incorporar o cliente do Virtual Agent, você pode, opcionalmente, acionar a autenticação SSO do cliente Web, mas somente quando sua instância estiver configurada para usar um provedor SSO externo. Seu site de hospedagem também deve usar o mesmo provedor de SSO da sua instância. Para obter detalhes sobre como definir provedores de SSO, consulte SSO (Single sign-on) externo .

Para acionar a autenticação SSO, crie um script JavaScript que defina as condições para executar a autenticação e redirecione os usuários para uma página do cliente Web que você especificar. Você também especifica os URLs permitidos que podem ser passados neste script, identificando-os na propriedade do sistema `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`. Especifique os URLs de redirecionamento completos ou a parte do host do URL, como `https://example.com`.

Este procedimento requer que você defina valores para as duas propriedades do sistema a seguir:

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options` (Somente IE 11)

Essas propriedades determinam a política de segurança para o cliente da Web incorporado, ou seja, como os navegadores renderizam e protegem o conteúdo HTML para bate-papo Virtual Agent e Atendente, em um iframe, antes de incorporar o cliente de bate-papo da Web. As diretivas de cabeçalho HTTP especificadas informam ao navegador se uma página pode ser incorporada em determinados domínios para reduzir as tentativas de clickjacking. A definição das duas propriedades garante que haja diretivas de segurança para os principais navegadores e também para navegadores mais antigos, como o Internet Explorer.

Nota:
Se você estiver usando a aplicação Sistema de gestão de conteúdo (CMS) para criar interfaces personalizadas para as aplicações Now Platform e ServiceNow®, lembre-se de que ele não é compatível com Virtual Agent.

Tópicos relacionados

Configurar o cliente web Virtual Agent portátil

Adicionar o cliente web Virtual Agent portátil a um site de terceiros

Configurar o cliente web Virtual Agent portátil

Configure o widget de bate-papo do cliente web portátil para executar Virtual Agent em páginas da web de terceiros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Nota:
Para novos clientes que integram a partir de Vancouver, o cliente web só pode ser acessado por usuários autenticados por padrão. Para permitir que usuários não autenticados acessem o cliente web, você deve habilitar a página sn_va_web_client_app_embed para acesso público. Para obter mais informações, consulte Make UI pages public or private .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O ServiceNow só oferece suporte ao Virtual Agent Portátil quando o domínio de nível superior e o nome do domínio correspondem ao site que está carregando o cliente web. O SSO só é compatível com o URL service-now.com. Qualquer coisa além disso exigirá solução e implementação personalizadas.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro.
2. Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], pesquise a propriedade `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` pelo nome.
3. Clique no nome da propriedade para abrir o formulário e especificar os valores da diretiva.

Campo	Descrição
Tipo	**Cadeia de caracteres** Este é o valor padrão.
Valor	Valor de origem da diretiva de cabeçalho HTTP: `Content-Security-Policy: frame-ancestors<source>`Esta propriedade se aplica à maioria dos principais navegadores, exceto para o Internet Explorer. Especifique uma ou mais origens, incluindo o seguinte: ○ **'self'**: indica que a origem é a mesma da página que está sendo exibida. Por exemplo, se o valor for `'self' http://mywebsite.com`, o iframe será incorporado ao domínio primário e também ao mywebsite.com. Este é o valor padrão. ○ **host-source**: os domínios nos quais a página da Web externa pode ser incorporada. Especifique o site de host da Internet por nome, endereço IP ou URL opcional e/ou número da porta. O endereço do site pode começar com um caractere curinga (asterisco). Valor de exemplo: **http://*.example.com** ○ **scheme-source**: um esquema. Por exemplo: **http:** ou **https:** ○ **nenhum**: nenhum URL correspondente.

Para obter mais informações sobre valores de origem que você pode especificar, consulte CSP:frame-ancestors e Política de segurança de conteúdo do cliente incorporado do Virtual Agent (reforço de segurança da instância) em Configurações do reforço de segurança da instância .

4. Retorne para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] para pesquisar a propriedade `com.glide.cs.embed.xframe_options` pelo nome.
5. Clique no nome da propriedade para abrir o formulário e especificar os valores da diretiva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	**Cadeia de caracteres** Este é o valor padrão.
Valor	Valor da diretiva de cabeçalho X-Frame-Options, para indicar se o navegador pode renderizar uma página da web externa em um quadro. Especifique um dos seguintes valores: ○ **sameorigin**: exibe a página em um quadro que tem a mesma origem da própria página. Este é o valor padrão. Esta propriedade se aplica a navegadores mais antigos, como o Internet Explorer 11. Valor de exemplo: **allow from https://example.com** ○ **deny**: não exibe a página em um quadro. ○ **allow-from uri**: exibe a página somente em um quadro na origem especificada. **Nota:** Este valor não funciona mais em navegadores modernos.

Para obter mais informações sobre valores de origem que você pode especificar, consulte X-Frame-Options e X-Frame-Options do cliente incorporado do Virtual Agent (reforço de segurança da instância) em Configurações do reforço de segurança da instância.

6. Configurar Regras CORS para a REST API para conceder acesso entre domínios.
Esta regra concede ao domínio da web especificados por você, os direitos para chamar a API que concede acesso ao widget de bate-papo na página da web sem uma restrição de segurança. Todos os domínios devem compartilhar um domínio primário comum. Além disso, você deve criar uma nova regra CORS para cada subdomínio que deseja oferecer suporte.

   a. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **REST** > **Regras CORS**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da regra.
Aplicação	Escopo da aplicação. **Global** é o valor padrão.
REST API	Nome da REST API. Selecione **Conta do consumidor da conversa [now/cs]**.
Domínio	O domínio do seu site. Por exemplo: **https://mycompany.com** Se você tiver vários subdomínios para seu site, deverá criar uma regra CORS para cada um. Por exemplo, **support.mycompany.com** e **product.mycompany.com** exigiriam duas regras de CORS separadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Caracteres curinga não são permitidos.
Idade máxima	O número de segundos para armazenar em cache a sessão do cliente. Após uma solicitação CORS inicial, outras solicitações do mesmo cliente dentro do tempo especificado não exigem uma mensagem de comprovação. Se você não especificar um valor, o valor padrão **0** indica que todas as solicitações exigem uma mensagem de comprovação.

d. Na guia **Métodos HTTP**, selecione **GET**.
O cliente web portátil receberá somente solicitações.

e. Clique em **Enviar**.

f. Opcional: Repita essas etapas se quiser adicionar o cliente web portátil a outro subdomínio no seu site.

7. Opcional: Crie um script do JavaScript que usa o método *`window.postMessage()`* (API da Web) para definir condições de evento que acionam a autenticação SSO em uma página de interface do usuário e retorna os usuários para uma página do cliente web que você especificar.
Para redirecionar usuários para uma página de cliente web, use a seguinte cadeia de caracteres: "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)

Nota:
Antes de executar o script, use a propriedade do sistema *`com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`* para especificar os URLs que podem ser passados no script. O redirecionamento funciona somente quando você especifica um ou mais URLs permitidos no valor da propriedade. Especifique os URLs de redirecionamento completos ou a parte do host do URL. Por exemplo: https://example.com.

Exemplo de script

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
     // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
    if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
      window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
=<' + encodeURIComponent(<your-page>);

    // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
    if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
      window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/"https://<your-instance>service-now.com/sn_va
_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>);
   });
 </script>
```


© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, a autenticação é acionada na instância especificada quando ocorrem os eventos SESSION_CREATED ou SESSION_LOGGED_OUT. Após a autenticação (quando as credenciais de SSO dos usuários são aceitas), os usuários são redirecionados para a página do cliente Web incorporado que você especificou em sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>), contanto que você também tenha especificado o URL da página na propriedade *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls*.

O que Fazer Depois

Adicionar o cliente web Virtual Agent portátil a um site de terceiros.

Adicionar o cliente web Virtual Agent portátil a um site de terceiros

Para usar o widget de bate-papo do cliente web portátil para Virtual Agent em páginas da web de terceiros, adicione o código necessário à sua página da web.

Antes de Iniciar

Configurar o cliente web Virtual Agent portátil antes de concluir as etapas deste tópico.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

Importe e instancieesta referência de script com o cabeçalho da página para criar uma instância de bate-papo do ServiceNow no cabeçalho da sua página externa:

Nota:
No exemplo de referência de script, site1.example.com refere-se à URL da sua instância de ServiceNow.

```
<script type="module" >
    import ServiceNowChat from
 "https://site1.example.com/uxasset/externals/now-requestor-chat-popover-app/index.jsd
bx?sysparm_substitute=false";
    var chat = new ServiceNowChat({ instance: "https://site1.example.com/", });
  </script>
```

Dica:
Se a sua organização usa um nome de domínio personalizado, insira-o como a propriedade da instância, em vez do nome de domínio ServiceNow, para garantir que os resultados do navegador sejam consistentes entre vários navegadores.

Exemplo com configuração

```
const chat = new ServiceNowChat({
 instance: 'https://site1.example.com',
 context: {
  skip_load_history: 1
 },
 branding: {
  bgColor: '#333',
  primaryColor: '#000',
  hoverColor: '#EFEFEF',
  activeColor: '#AAA',
  openIcon: 'custom-open.svg',
  closeIcon: 'custom-close.svg',
  sizeMultiplier: 1.6
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 },
 offsetX: 50,
 offsetY: 50,
 position: 'left',
 translations: {
  'Open dialog': 'Open chat',
  'Open Chat. {0} unread message(s)': 'Click to open',
  'Close chat.': 'Click to close',
 },
});
```

Esquema de configuração JSON

```
{
   instance: <string> - url to your instance, must be of the same domain
 (sub-domain)
   context: <object> - sys_parm variables to pass into the iframe
   branding: <object> - branding settings
        bgColor: <rgb|hex> - can take an rgb tuple, ie: '56,56,56' or a 3 or 6 hex
 color code, ie: #333 or #efefef.  background color of button
   primaryColor: <rgb|hex> - font color
   hoverColor: <rgb|hex> - hover background color of button
   activeColor: <rgb|hex> - click / active background color of button
   openIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
   closeIcon: <string> - name of the uploaded custom icon in settings
  offsetX: <integer> - distance in pixels the button moves along the x-axis
  offsetY: <integer> - distance in pixels the button moves along the y-axis
  position: <enum: left|right> - position left or right side of screen
  translations: <object> - contains label mappings for translations or label
 changes
   'Open dialog': <string> - replacement text for accessibility
   'Open Chat. {0} unread messages(s)': <string> - replacement text for tooltip
   'Close chat.': <string> - replacement text for tooltip
}
```

Incorporar o cliente web Virtual Agent em uma página da web externa (método legado)

Carregue a interface do cliente web Virtual Agent em uma página da web externa usando um elemento de quadro em linha (iframe). Opcionalmente, você também pode habilitar o processo de autenticação Single Sign-on (SSO) para ser executado automaticamente para usuários convidados que estão usando o cliente web e não estão conectados.

Antes de Iniciar

Importante:
Considere adicionar o cliente web Virtual Agent portátil à sua página da web. Ele reduz a complexidade do código e é mais fácil de implementar. Ele também inclui recursos de bate-papo padrão, como ações de clique para iniciar ou fechar o bate-papo. Para obter detalhes, consulte Adicionar o cliente web Virtual Agent portátil a um site de terceiros.

- No iframe, você especifica o URL da instância a ser incorporada. Se você estiver incorporando o cliente web em qualquer página que não esteja em sua instância ServiceNow, o URL deve ser um URL de instância personalizada. Devido ao aumento da segurança do navegador, o cliente web pode falhar ao carregar se você não usar um URL personalizado. Para saber mais sobre como usar URLs personalizados, consulte Associação de URLs personalizados à sua instância .

  Para usar um URL personalizado, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ative o plug-in de url personalizado (com.snc.customurl) em sua instância.
- Adicione o URL personalizado (que você comprou e registrou anteriormente) à sua instância.

Nota:
O cliente web Virtual Agent não funciona a partir de um iframe no Safari por padrão. Apple bloqueia iframes de origem cruzada (quando o domínio do URL usado no iframe não corresponde ao domínio do próprio site).

- Depois de incorporar o cliente do Virtual Agent, você pode, opcionalmente, acionar a autenticação SSO do cliente web, mas somente quando sua instância estiver configurada para usar um provedor SSO externo. Seu site de hospedagem também deve usar o mesmo provedor de SSO da sua instância. Para obter detalhes sobre como definir provedores de SSO, consulte SSO (Single sign-on) externo .

  Para acionar a autenticação SSO, crie um script JavaScript que defina as condições para executar a autenticação e redirecione os usuários para uma página do cliente web que você especificar (veja a etapa 2 abaixo). Você também especifica os URLs permitidos que podem ser passados neste script, identificando-os na propriedade do sistema `com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls`. Especifique os URLs de redirecionamento completos ou a parte do host do URL, como https://example.com .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este procedimento requer que você defina valores para as duas propriedades do sistema a seguir:

- `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors`
- `com.glide.cs.embed.xframe_options`

Essas propriedades determinam a política de segurança para o cliente da web incorporado, ou seja, como os navegadores renderizam e protegem o conteúdo HTML para bate-papo Virtual Agent e Atendente, em um iframe, antes de incorporar o cliente de bate-papo da web.

Para gerar autenticação SSO para usuários convidados, você pode criar um script que usa o método window.postMessage () (API da web) para acionar a autenticação e especificar o URL para onde os usuários são redirecionados após a autenticação. Para obter mais informações sobre este método e objetos de janela, consulte Window.postMessage () .

Nota:
Se você estiver usando a aplicação Sistema de gestão de conteúdo (CMS) para criar interfaces personalizadas para as aplicações Now Platform e ServiceNow®, lembre-se de que ele não é compatível com Virtual Agent.

Procedimento

1. Defina as propriedades do sistema `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` e `com.glide.cs.embed.xframe_options` para especificar as diretivas de cabeçalho HTTP para proteger o conteúdo do iframe.
   As diretivas de cabeçalho HTTP informam ao navegador se uma página pode ser incorporada em determinados domínios para mitigar tentativas de clickjacking. A definição das duas propriedades garante que haja diretivas de segurança para os principais navegadores e também para navegadores mais antigos, como o Internet Explorer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.

b. Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], pesquise a propriedade `com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors` pelo nome.

> **Nota:**
> Esta propriedade define o valor de origem da diretiva de cabeçalho HTTP: `Content-Security-Policy: frame-ancestors<source>`. Use o valor do `host-source` para especificar os domínios nos quais a página da web externa pode ser incorporada. Esta propriedade se aplica à maioria dos principais navegadores, exceto para o Internet Explorer.

c. Clique no nome da propriedade para abrir o formulário e especificar os valores da diretiva.

Propriedade do sistema: com.glide.cs.embed.csp_frame_ancestors

Campo	Descrição
Tipo	**Cadeia de caracteres** Este é o valor padrão.
Valor	Especifique uma ou mais fontes, incluindo: ▪ **'self'**: indica que a origem é a mesma da página que está sendo exibida. Por exemplo, se o valor for `'self' http://mywebsite.com`, o iframe será incorporado ao domínio primário e também ao mywebsite.com. Este é o valor padrão. ▪ **host-source**: os domínios nos quais a página da Web externa pode ser incorporada. Especifique o site de host da Internet por nome, endereço IP ou URL opcional e/ou número da porta. O endereço do site pode começar com um caractere curinga (asterisco). Valor de exemplo: **http://*.example.com** ▪ **scheme-source**: um esquema. Por exemplo: **http:** ou **https:** ▪ **nenhum**: nenhum URL correspondente.

Para obter mais informações sobre valores de origem que você pode especificar, consulte CSP:frame-ancestors e Política de segurança de conteúdo do cliente incorporado do Virtual Agent (reforço de segurança da instância) em Configurações do reforço de segurança da instância.

d. Retorne para a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] para pesquisar a propriedade `com.glide.cs.embed.xframe_options` pelo nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Essa propriedade define o valor da diretiva de cabeçalho X-Frame-Options, para indicar se o navegador pode renderizar uma página da web externa em um quadro. Use o valor padrão `sameorigin` para especificar os domínios nos quais a página da web externa pode ser incorporada. Esta propriedade se aplica a navegadores mais antigos, como o Internet Explorer 11.

e. Clique no nome da propriedade para abrir o formulário e especificar os valores da diretiva.

Propriedade do sistema: com.glide.cs.embed.xframe_options

Campo	Descrição
Tipo	cadeia de caracteres. Valor padrão.
Valor	Especifique um valor, incluindo: ▪ `sameorigin`. Valor padrão. Exibe a página em um quadro que tem a mesma origem da própria página. Valor de exemplo: allow from https://example.com. ▪ `deny`. Não exibe a página em um quadro. ▪ `allow-from uri`. Exibe a página somente em um quadro na origem especificada. **Nota:** Este valor não funciona mais em navegadores modernos.

Para obter mais informações sobre valores de origem que você pode especificar, consulte X-Frame-Options e X-Frame-Options do cliente incorporado do Virtual Agent (reforço de segurança da instância) em Configurações do reforço de segurança da instância.

2. Depois de associar sua instância da ServiceNow a um URL personalizado, crie o elemento iframe e especifique o URL personalizado no elemento em linha (iframe) usado para incorporar o cliente Virtual Agent em uma página da Web externa: "https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do"

Nota:
Sua instância pode ter vários URLs personalizados, mas apenas um URL de instância. Você deve usar somente o URL da sua instância personalizada.

Por exemplo:

```
<iframe id="sn_va_web_client"    title="ServiceNow Virtual Agent Client"    width="600"
 height="900"    src="https://<your-domain>.com/sn_va_web_client_app_embed.do">
"https://<your-domain>.com/"https://<your-domain>.com/</iframe>
```

Nota:
Use o parâmetro `?sysparm_skip_load_history=true` no final do URL para carregar a interface sem o histórico de conversa.

3. Opcional: Crie um script do JavaScript que usa o método `window.postMessage()` (API da Web) para definir condições de evento que acionam a autenticação SSO em uma página de interface do usuário e retorna os usuários para uma página do cliente web que você especificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para redirecionar usuários para uma página de cliente web, use esta cadeia de caracteres: "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>)

Nota:
Antes de executar o script, use a propriedade do sistema *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls* para especificar os URLs que podem ser passados no script. O redirecionamento funciona somente quando você especifica um ou mais URLs permitidos no valor da propriedade. Especifique os URLs de redirecionamento completos ou a parte do host do URL, como https://example.com.

Script de exemplo:

```
<script>
   window.addEventListener("message", function(e) {
      // redirect to SSO login if the web client logs in but is logged in as a guest
 user(unauthenticated)
     if(e.data.type==="SESSION_CREATED" && e.data.authenticated === false)
       window.location.href =
 "https://<your-instance>.service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_uri
="+ encodeURIComponent(location.href);

     // redirect to SSO login if the ServiceNow platform logs out from underneath the web
 client
     if(e.data.type==="SESSION_LOGGED_OUT")
       window.location.href =
 "https://<your-instance>service-now.com/sn_va_web_client_login.do?sysparm_redirect_ur
i=" + encodeURIComponent(location.href);
   });
 </script>
```

Neste exemplo, a autenticação é acionada na instância especificada quando ocorrem os eventos SESSION_CREATED ou SESSION_LOGGED_OUT. Após a autenticação (quando as credenciais de SSO dos usuários são aceitas), os usuários são redirecionados para a página do cliente Web incorporado que você especificou em sn_va-web_client_login.do?sysparm_redirect_uri=' + encodeURIComponent(<your-page>), contanto que você também tenha especificado o URL da página na propriedade *com.glide.cs.web_client_login_redirect_urls*.

Configurar Virtual Agent para uma aplicação para celular ServiceNow

Virtual Agent fornece modelos otimizados para a experiência móvel. Configure um portal de serviço para executar Virtual Agent em uma aplicação para celular ServiceNow.

Antes de Iniciar
Instale os plug-ins necessários

- Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
- Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa)
- Plug-ins ServiceNow® mobile principais

  Para obter mais informações, consulte Plug-ins móveis .

Função necessária: administrador

Tradução automática

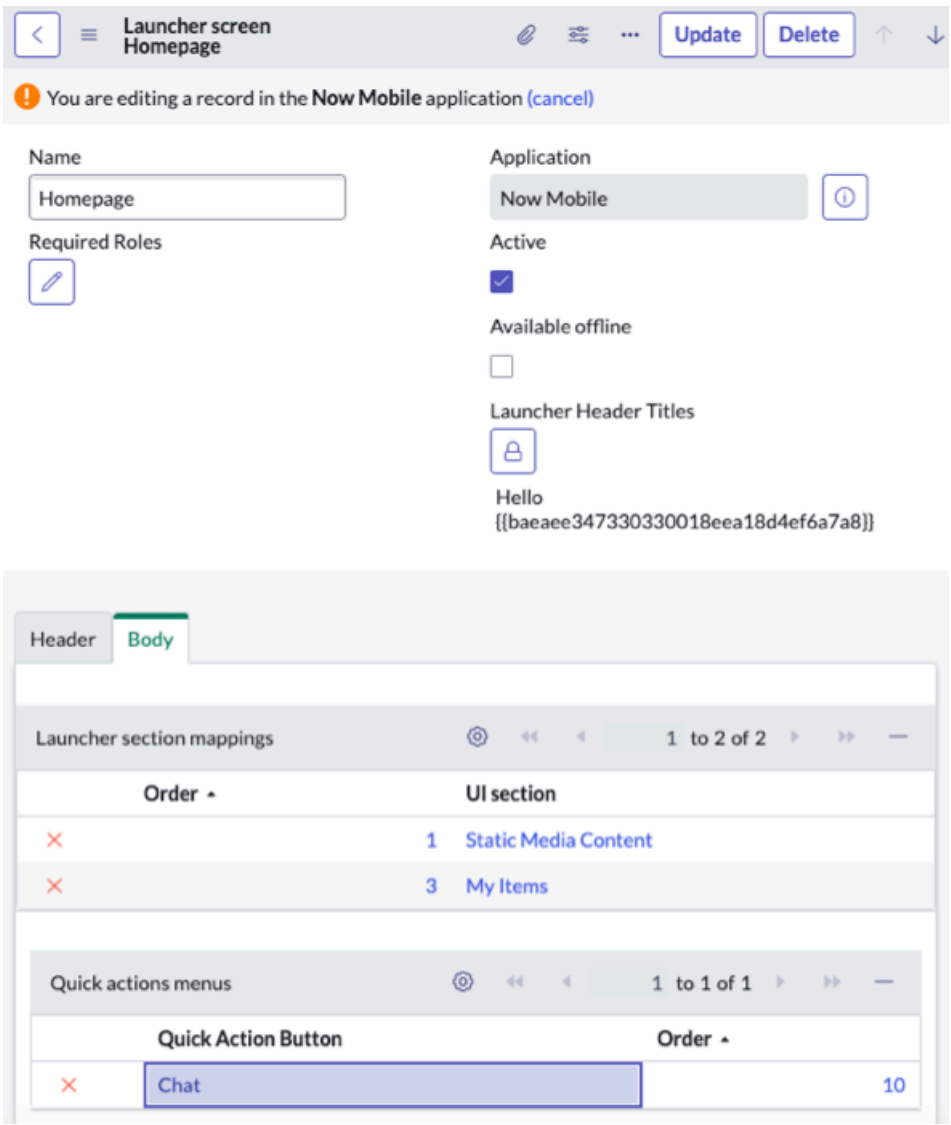
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Instale os plug-ins móveis correspondentes para cada aplicação que você deseja usar em Virtual Agent. Por exemplo, se você estiver usando Virtual Agent ITSM conversations, instale o plug-in ITSM Mobile Agent (sn_itsm_mobile_agt). Para obter mais informações, consulte Plug-ins móveis para agente ServiceNow .
2. Navegar até **Tudo** > **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
3. Clique no registro da **Página inicial**.

   Se solicitado, clique no link na parte superior da página para editar o registro.
4. Clique na guia **Corpo**.

Registro da página inicial da tela do inicializador

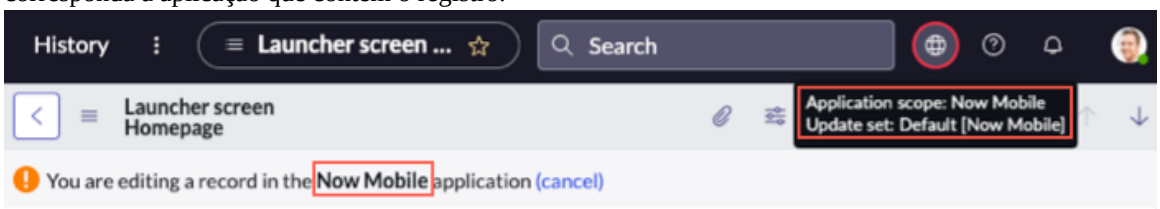


5. Clique em **Bate-papo** no **Botão de ação rápida** para abrir o registro.
   Se você não vir uma entrada de bate-papo, adicione-a da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na barra Navegação unificada de , clique no ícone do escopo e mude o escopo da aplicação para que ele corresponda à aplicação que contém o registro.



b. Clique no botão Voltar para retornar à página anterior.

c. Clique no registro da **Página inicial**.

d. Clique na guia **Corpo**.

e. Em **Botão de ação rápida**, clique duas vezes em **Inserir uma nova linha**.

f. Digite `Bate-papo` e pressione Enter ou clique no ícone Salvar.

g. Clique em **Atualizar**.

6. Preencha o formulário de bate-papo da seguinte forma.

> **Nota:**
> Se solicitado, clique no link na parte superior da página para editar o registro.

a. No campo **Função**, selecione **Bate-papo do agente**.

b. Clique no ícone de informações ⓘ, no campo **Função**, e verifique se o **Inicializador de bate-papo** está definido no campo **Tipo** (esta é a configuração padrão).

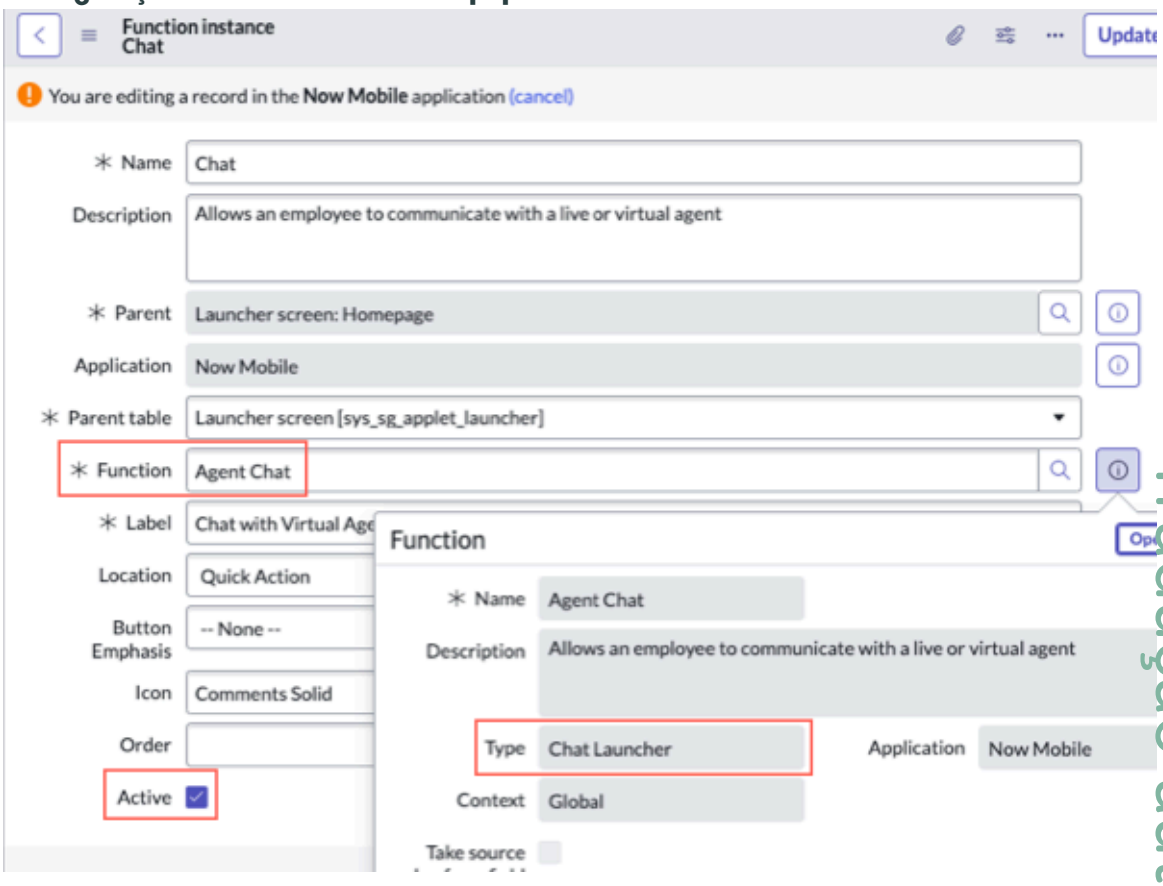
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Marque a caixa de seleção **Ativo**.

d. Clique em **Atualizar**.

Configuração do formulário de bate-papo



Resultado

Dependendo do dispositivo e da versão do patch da instância do servidor, os usuários finais podem acessar o ícone de bate-papo de Virtual Agent, no canto inferior direito ou no canto superior do app. Toque no ícone de adição ou no ícone de bate-papo para iniciar uma conversa.

Os tópicos que você cria em Designer do Virtual Agent podem ser usados em clientes da web e móveis, bem como qualquer outro canal que você possa configurar. Os componentes de saída Virtual Agent já estão otimizados para Android e iOS, incluindo cartões de imagem e vídeo, extensão de link, resultados do AI Searche notificações do Virtual Agent.

O que Fazer Depois

Para habilitar Now Assist em Virtual Agent] nativo, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent.

Notificação de bate-papo não lido Now Mobile e mensagens Virtual Agent

Quando usuários do app Now® Mobile navegam para fora do app depois de iniciar uma conversa ativa, eles podem receber automaticamente notificações por push de dispositivos Virtual Agent móveis informando-os sobre novas mensagens de bate-papo não lidas e notificações Virtual Agent que chegaram.

Os usuários de Now Mobile podem precisar sair de uma conversa ativa por vários motivos. Eles podem estar aguardando um agente disponível e decidir lidar com outras tarefas. Ou podem estar envolvidos em uma conversa de longa duração (assíncrona) e não precisam estar online simultaneamente com um agente. Os usuários Now Mobile podem verificar

Tradução automática

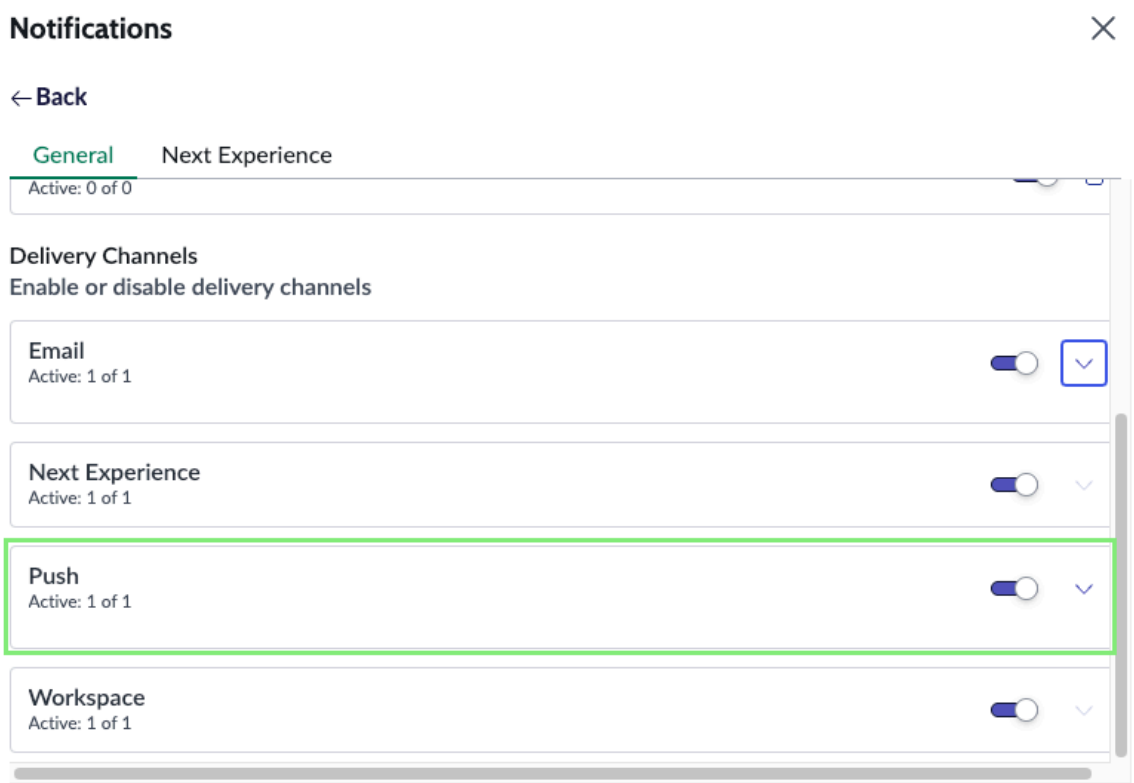
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

notificações por push Virtual Agent para obter informações oportunas sobre conversas atuais quando estiverem fora do app. Essas notificações por push permitem que eles permaneçam engajados com agentes virtuais e atendentes e evitem encerramentos de conversa desnecessários (tempo limite).

Habilitar notificações por push de mensagem Virtual Agent

Para receber notificações por push de dispositivos Virtual Agent móveis, os usuários devem habilitar notificações por push para o app Now Mobile em seus dispositivos iOS ou Android.

Em instâncias do sistema de base, a Virtual AgentNotificação por push de mensagem é habilitada automaticamente para todos os usuários do Now Mobile. Os usuários podem modificar suas preferências de notificação navegando até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas Preferências de Notificação**.



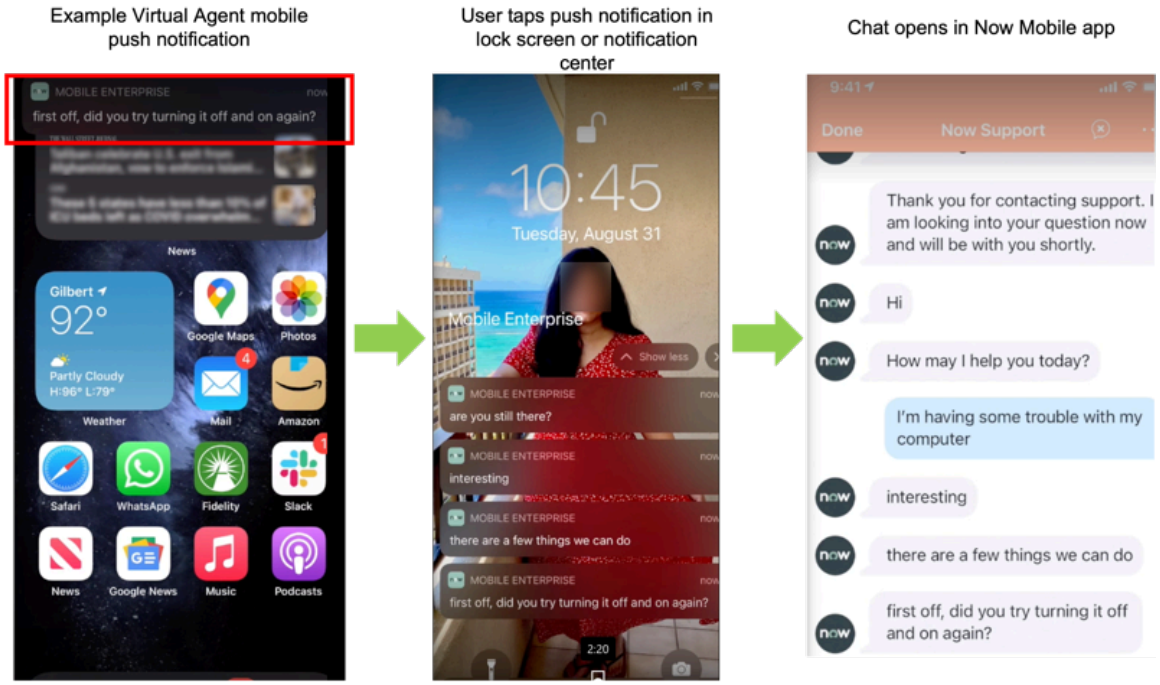
Como funcionam as notificações por push do Virtual Agent para dispositivos móveis

As notificações por push Virtual Agent exibem informações sobre mensagens de bate-papo recebidas não lidas de agentes e quaisquer mensagens Virtual Agent. As notificações por push são listadas na central de notificações (tela de bloqueio) dos dispositivos móveis. Os usuários tocam em uma notificação por push na lista para abrir o app Now Mobile e continuar a conversa correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de notificações por push Virtual Agent no app Now Mobile



Nota:
Notificações por push Virtual Agent não são exibidas na guia de **notificações** no aplicativo Now Mobile. Essas notificações por push também não geram números de selo associados no ícone do aplicativo Now Mobile. No entanto, os números de selo são exibidos no ícone de início rápido Virtual Agent no app.

Para processar o bate-papo ou mensagens Virtual Agent não lidas e entregá-las a usuários do Now Mobile, o sistema faz o seguinte:

- Verifica quais contas de usuário estão registradas para receber notificações por push.
- Determina os clientes móveis (dispositivos) que não estão em uso.
- Executa o trabalho programado *`Generate Virtual Agent Push Notification`* a cada 60 segundos para:
  - Identifica e agrupa novas mensagens não lidas.
  - Adiciona registros de mensagens não lidas à tabela de Notificações por push [sys_cs_message_notification], que gera as notificações por push Virtual Agent.
  - Entrega notificações por push de Virtual Agent para usuários Now Mobile fora do app.

    Dependendo de quando o trabalho programado de *`Generate Virtual Agent Push Notification`*, processa novas mensagens não lidas, as notificações por push podem não chegar na ordem em que foram geradas e pode levar um pouco mais de um minuto para que as notificações por push cheguem.

Conteúdo de mensagem Virtual Agent de Notificação por push

O conteúdo de mensagens Virtual Agentde notificação por push enviadas para usuários Now Mobile reflete o texto real do agente virtual ou do atendente. Se uma representação de texto da mensagem, como um controle avançado, não puder ser gerada, o texto Nova mensagem será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As mensagens de ação do sistema que são exibidas para os usuários durante o bate-papo ao vivo ou conversas do agente virtual não são incluídas em notificações por push Virtual Agent ou na contagem de mensagens não lidas. A exceção é a mensagem do sistema para o tempo limite do atendente: o tempo limite da conversa está esgotado. Você ainda está aí? Essa mensagem é enviada como uma notificação por push, já que é confidencial e informa aos usuários que a conversa pode ser encerrada se eles não responderem.

Exibir e modificar modelos de estilo Virtual Agent

Virtual Agent fornece modelos otimizados para a experiência móvel. Você pode exibir e modificar as folhas de estilos na tabela cartão do adaptador [sys_cs_adapter_card].

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Clique em **Todos** e insira `sys_cs_adapter_card.list` no filtro de navegação.
   A página Cartões do adaptador é aberta.
2. Clique em uma entrada na coluna **Nome do cartão**.
3. Clique no nome do canal que você deseja exibir na lista incorporada.
   Por exemplo, clique em dispositivo **iOS** ou **Android** para exibir a folha de estilos correspondente.
4. Faça as mudanças no campo **Definição do modelo**.
5. Clique em **Atualizar**.

Várias conversas ativas para Virtual Agent

A partir do lançamentoWashington DC, o Virtual Agent (VA) apresenta a capacidade de ter várias conversas ao mesmo tempo, separadas e direcionadas pelo contexto escolhido.

Visão geral

Virtual Agent As mensagens geralmente seguem uma conversa com um histórico compartilhado que persiste em todos os clientes do VA e, portanto, em todos os portais. Por exemplo, se você estiver conversando com Virtual Agent em um contexto de portal do tipo Portal de Serviços (SP), a mesma conversa será mostrada em um portal da Central de serviços ao funcionário (ESC). O recurso de várias conversas ativas expande o alcance de Virtual Agent eliminando o limite de uma conversa. Ao configurar suas Virtual Agent conversas com base no contexto, os clientes podem optar por compartilhar ou restringir todo ou qualquer conteúdo entre conversas simultâneas em portais diferentes.

Benefícios de ter várias conversas ativas

Anteriormente, se um usuário estivesse envolvido em uma conversa com um virtual agent, o bate-papo ocorreria em um único contexto. Alternar contextos envolvia um risco de exposição de informações confidenciais ao transportar todo o histórico de bate-papo para o outro portal. Por exemplo, se você tiver uma conversa de RH no portal de RH e, em seguida, abrir uma solicitação de TI, o bate-papo continuará no portal de TI. No entanto, esta solicitação também traz o histórico de conversas de RH para o portal de TI. Como alternativa, os administradores podem ativar o parâmetro do sistema *`skip_load_history`* para evitar o risco de exposição, mas a conversa inicial é encerrada quando o bate-papo continua no portal de TI.

Para excluir ou incluir o histórico de conversa entre portais, use o seguinte procedimento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegue até **TUDO** > **sys_properties.list**.
2. Na janela Propriedades do sistema, selecione **Nome** e pesquise por `skip_load_history`.
3. Defina a categoria Valor de **skip_load_history** como `falso` para reter o histórico da conversa ou `verdadeiro` para carregar conversas sem o histórico da conversa.

O recurso de várias conversas ativas ignora o método Skip_load_history e permite o envolvimento contínuo com o bate-papo Virtual Agent, roteando notificações e tópicos selecionados somente para os contextos configurados. Os usuários não precisam de scripts ou personalização extensa e podem conduzir conversas sem interrupção ou exposição de informações no contexto errado. Com portais e contextos de notificação alinhados, os usuários recebem informações apropriadas ao contexto, incluindo atualizações de incidentes e outros dados relevantes.

Considerações para usar várias conversas ativas

A implementação de várias conversas ativas deve acontecer na seguinte ordem: os administradores devem definir valores de contexto do consumidor do portal, definir ou atualizar um contexto padrão, ativar o sistema de várias conversas ativas e, por fim, configurar notificações enviadas para portais. No entanto, se o contexto do Portal de Serviços entregue for suficiente, os administradores poderão ignorar a configuração e a definição de valores.

Os tópicos podem ser criados em um contexto de portal. Se o contexto do portal for mapeado para o contexto da conta do consumidor, os tópicos serão mapeados para os contextos da conta do consumidor.

Configurar valores de contexto do consumidor do portal para diversas conversas ativas

Use valores de contexto para determinar quais portais recebem determinadas mensagens e notificações para os usuários daquele portal.

Antes de Iniciar

Ativar Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Como ativar Virtual Agent.

Configure o sistema de Bate-papo do agente para seu portal ou portais. Para obter mais informações, consulte Configure Agent Chat in a portal .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com o contexto do consumidor adicionado a uma configuração do portal, esse portal atua como contexto para várias conversas ativas com Virtual Agent.

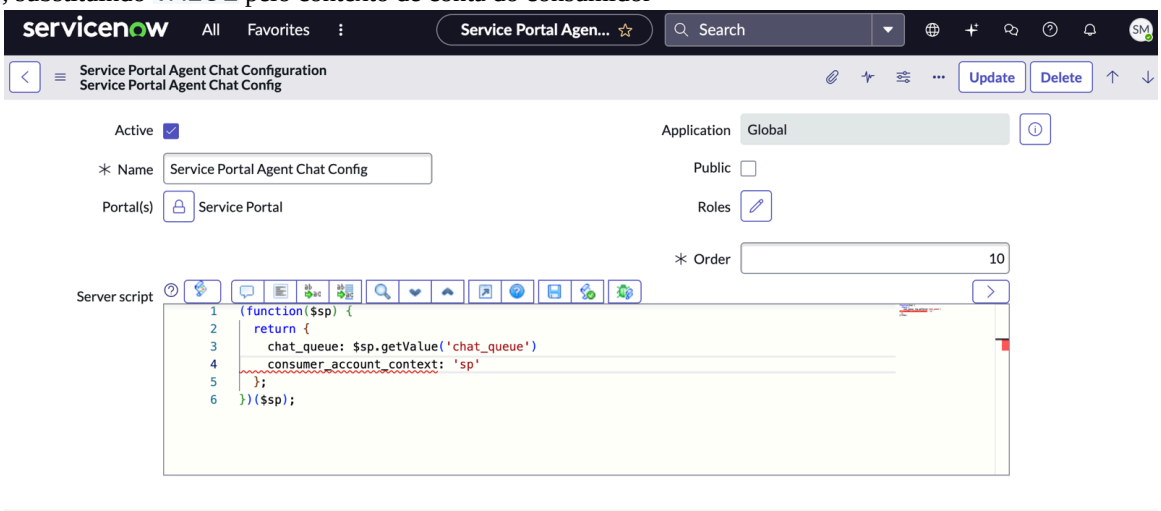
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Bate-papo do agente**.
2. Selecione a Configuração de Bate-papo do agente para a qual você deseja definir o valor de contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na janela Script do servidor, adicione a linha `consumer_account_context: 'VALUE'`, substituindo VALUE pelo contexto de conta do consumidor desejado.



> **Nota:**
> Os valores definidos ou criados em um script não são exibidos para um administrador como uma seleção para uso em outro lugar no sistema.

4. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Defina um contexto padrão para suas conversas. Para obter mais informações, consulte Definir um valor de contexto padrão para várias conversas ativas.

Definir um valor de contexto padrão para várias conversas ativas

Use valores de contexto de conta do consumidor para definir para onde as mensagens Virtual Agent são direcionadas por padrão ao usar o recurso de várias conversas ativas.

Antes de Iniciar

Defina valores para contextos de consumidor do portal. Para obter mais informações, consulte Configurar valores de contexto do consumidor do portal para diversas conversas ativas.

Configure valores de contexto que alinham com Virtual Agent e seus portais. Para obter mais informações, consulte Configure Agent Chat in a portal.

Função necessária: virtual_agent_admin or administrador.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar quantos valores de contexto forem necessários. Um contexto de conta do consumidor deve sempre ser definido como Sim para fornecer uma área de conteúdo padrão. O padrão atua como um retorno para o cliente Web quando a configuração do portal não incluir o contexto. O padrão também é usado como contexto para conversas móveis que oferecem suporte apenas a uma conversa de cada vez. Os valores de contexto são armazenados na tabela Contexto da Conta do Consumidor da Conversa [sys_cs_consumer_account_context]. (A tabela Conta do Consumidor de CS [sys_cs_consumer_account] Instalado com Virtual Agent mostra se os usuários de terceiros em sua instância têm um contexto atribuído a eles.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Em **várias conversas ativas**, selecione **Exibir configurações**.

> **Nota:**
> O valor padrão entregue para contextos de conta do consumidor é `sp`.

3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Contextos da Conta do Consumidor

Campo	Descrição
Nome	Nome do valor de contexto (também usado como referência no back-end).
Descrição Resumida	Descrição do contexto (exibida no cartão do Interfaces conversacionais quando o valor padrão é mostrado).
É Contexto de Conta de Consumidor Padrão	Opção para tornar este valor de contexto o padrão para suas conversas no Virtual Agent. **Nota:** Somente um contexto de conta do consumidor pode ser definido como padrão. Definir um novo como padrão redefine automaticamente o último contexto como `Falso`.

5. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois
Ative o sistema de múltiplas conversas ativas. Para obter mais informações, consulte Ativar múltiplas conversas ativas em Virtual Agent.

Ativar múltiplas conversas ativas em Virtual Agent

Use o sistema de várias conversas ativas, em combinação com valores de contexto definidos e um portal padrão, para lidar com conversas simultâneas com Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Um contexto padrão é necessário para começar com o sistema de várias conversas ativas. Para obter mais informações, consulte Definir um valor de contexto padrão para várias conversas ativas.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Virtual Agent inclui configurações que permitem que várias conversas sejam realizadas com o mesmo usuário em vários portais. Os usuários também podem receber atualizações e notificações enviadas para qualquer número de portais (determinado por um administrador) em qualquer lugar da instância deles no Now Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O recurso de várias conversas ativas fica inativo por padrão no Virtual Agent até ser ativado. A partir da versão de Vancouver, várias conversas ativas estão disponíveis por meio do cliente Web; outros canais podem ser incorporados no futuro.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Em **várias conversas ativas**, selecione **Gerenciar configurações**.
3. Selecione **Ativar**.
4. Selecione **Salvar**.

O que Fazer Depois

Com o recurso de várias conversas ativas ativado, você também pode enviar notificações de Virtual Agent para portais usando o recurso. Para obter mais informações, consulte Rotear Virtual Agent notificações por meio de vários portais.

Rotear Virtual Agent notificações por meio de vários portais

Envie notificações e outras Virtual Agent mensagens por quantos portais você quiser.

Antes de Iniciar

O recurso de várias conversas ativas inclui a capacidade de enviar notificações sobre incidentes. Você pode configurar suas notificações para encaminharem apenas a uma conversa em um portal específico ou a qualquer número de conversas simultâneas.

Ativar múltiplas conversas ativas em Virtual Agent

Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_notification_va_content.list**.
   Uma lista de Virtual Agent Conteúdos de Notificação será exibida.
2. Selecione o Conteúdo da Notificação que você deseja enviar por meio de vários portais.
   Por exemplo, para receber comentários sobre incidentes, selecione o Conteúdo de Notificação com Comentário de Incidente.
3. Na guia **Canais**, confirme se o painel Contextos da conta do consumidor está disponível depois de habilitar ativar várias conversas ativas para o cliente Web.
   O Contexto da Conta do Consumidor Padrão ficará visível no painel.

   Nota:
   Esta cadeia de caracteres também precisa corresponder ao portal para o qual a conversa será direcionada. Por exemplo, o portal SP também será o nome do contexto da conta do consumidor.

4. Para adicionar um contexto, na linha de **Selecionar destino de registro**, insira a cadeia de caracteres que corresponde ao contexto da conta do consumidor desejado.

   Nota:
   Esta cadeia de caracteres também deve corresponder ao portal para o qual a conversa será direcionada. Por exemplo, o portal SP também será o nome do contexto da conta do consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para remover um contexto, selecione-o no painel Contextos da conta do consumidor e clique no **X**.
6. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Mensagens com vários contextos passarão a ser enviadas por meio de Virtual Agent para os usuários nos portais correspondentes.

Configurar notificações do Virtual Agent

Envie notificações do ServiceNow diretamente para os usuários por meio do chatbot Virtual Agent nos canais de mensagens compatíveis. As notificações podem ser mensagens informativas simples para revisão ou mensagens acionáveis com botões que os usuários podem selecionar para executar determinadas ações.

As notificações são enviadas aos destinatários por meio do bot Virtual Agent no cliente web, integrações de mensagens pré-criadas (por exemplo, serviços de SMS Twilio, Slack, Microsoft Teams, Workplace from Facebook e plataforma de mensagens Facebook Messenger) e integrações de bate-papo personalizadas.

A funcionalidade de notificação está incluída com o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) e também com Virtual Agent Lite, que está incluído com Now Platform. No entanto, usuários do Virtual Agent Lite podem receber apenas notificações simples, enquanto usuários do Virtual Agent podem receber notificações acionáveis e notificações simples. Usuários sem perfis ServiceNow associados na tabela [sys_user] podem receber notificações Virtual Agent não acionáveis.

Como funcionam as notificações do Virtual Agent

Como administrador, você pode definir diferentes tipos de notificações com conteúdo e layouts específicos. Você também pode personalizar determinados aspectos do conteúdo da notificação, como o título e o conteúdo da mensagem.

Notificações simples

O conteúdo pode ser uma mensagem informativa padrão, um cartão de registro ou um cartão de imagem. Notificações simples são entregues aos usuários imediatamente, mesmo quando eles estão conversando com um agente virtual ou atendente.

Notificações acionáveis

Essas notificações têm botões que permitem ao destinatário executar determinadas ações, como adicionar um comentário ou solicitar um atendente. Ao criar uma notificação acionável, você associa uma ação a um tópico Virtual Agent publicado, a uma ação programável ou a uma ação de fluxo que lida com a ação a ser executada. Para incentivar os usuários a agir em uma notificação, os usuários administradores podem optar por remover a opção **Ignorar**. Se o usuário ainda não agir, a conversa será concluída como inativa.

Nota:
As notificações são acionáveis somente quando há uma ação de link associada ao seu conteúdo.

Notificações acionáveis são entregues aos usuários quando eles não estão em uma conversa ativa com um atendente virtual ou humano. Uma fila armazena notificações acionáveis que estão aguardando para serem entregues, por até oito horas por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As notificações acionáveis são mais adequadas para a finalidade de conversação, para casos de uso como:

- Redefinição de senha
- Atualização de incidente
- Solicitação da aprovação
- Pesquisa de curso
- Acompanhamentos e pesquisas de serviço
- Acompanhamento da integração do funcionário

Quando uma conversa de tópico é concluída, Virtual Agent solicita automaticamente que o usuário exiba as notificações pendentes (se houver). Os administradores podem suprimir este aviso definindo a propriedade `com.glide.cs.show_pending_notifications_prompt` na tabela Propriedades do sistema como falsa.

Notificações com conteúdo dinâmico

Você pode personalizar notificações de Virtual Agent adicionando conteúdo dinâmico a cabeçalhos de mensagem e mensagens. Para notificações baseadas em registro e evento, você usa a substituição de parâmetro para especificar as variáveis que identificam os valores de registro (da tabela de notificação) a serem incluídos no conteúdo.

Notificações avançadas com conteúdo dinâmico

Você pode criar notificações de Virtual Agent que usam um script para adicionar conteúdo dinâmico a cabeçalhos de mensagem e mensagens. O conteúdo pode vir de várias fontes de dados e incluir serviços de terceiros, como encurtamento de URL.

Processamento de notificações

As notificações de Virtual Agent têm determinados controles e limitações de processamento, como o número máximo de destinatários permitidos por notificação e o número de notificações que podem ser enviadas por dia. A tabela a seguir identifica esses controles de processamento e as propriedades do sistema que podem ser usadas para alterar seus valores padrão.

Controles e limitações de processamento de notificação do Virtual Agent

Controles ou limitações de processamento de notificação	Valor padrão	Propriedade associada do sistema
Número máximo de destinatários por notificação por canal	100.000 destinatários	`com.glide.cs.per_notification_user_li` Limite máximo: nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles e limitações de processamento de notificação do Virtual Agent

Controles ou limitações de processamento de notificação	Valor padrão	Propriedade associada do sistema
		Nota: • Se houver mais destinatários do que o número configurado, serão exibidas mensagens de aviso para reduzir a lista de destinatários enquanto você configura a notificação e quando a notificação for entregue. Os avisos são exibidos somente quando há conteúdo do Virtual Agent associado à notificação. • Os limites de destinatário podem se aplicar a canais de entrega de terceiros com base no nível de serviço ou na assinatura.
Número máximo de notificações por dia, por canal	100.000 notificações	`com.glide.cs.daily_notification_limit` Limite máximo: nenhum **Nota:** Os limites de taxa podem se aplicar a canais de entrega de terceiros com base no nível de serviço ou na assinatura.
Tempo de vida das notificações acionáveis (uma fila armazena notificações acionáveis que estão aguardando para serem entregues)	8 horas	`com.glide.cs.idle_actionable_notifica` **Nota:** Você pode especificar um valor máximo de 72 horas.
Permitir acesso ao conteúdo do cartão de notificação e substituições de parâmetro em títulos e mensagens de notificação	Falso (não habilitado)	`com.glide.cs.notification_record_acce` **Nota:** Esta propriedade não se aplica a notificações avançadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência de notificação para usuários finais

A experiência de notificação dos usuários finais depende do tipo de notificação que eles estão recebendo. Os usuários finais também podem gerenciar como suas notificações são entregues assinando ou cancelando a assinatura de notificações.

- Notificações de mensagem simples - Essas notificações são entregues imediatamente ao usuário final, mesmo quando o usuário está batendo papo com um bot ou atendente. O usuário vê a mensagem de entrada, mas pode continuar com a conversa atual.
- Notificações acionáveis - Essas notificações são entregues somente quando o usuário não está em uma conversa ativa com um agente virtual ou atendente. Quando os usuários concluem a conversa com um bot ou atendente, eles podem usar o comando **Mostrar notificação** para exibir uma lista de notificações pendentes, que exibe o título de cada notificação. Os usuários podem selecionar uma notificação pendente para revisão e executar a ação apropriada para a notificação ou ignorar a ação.

Assinaturas de usuários para notificações

Os usuários finais podem assinar ou cancelar a assinatura de notificações no canal que estão usando. Por exemplo, o menu de bate-papo fornece um botão de alternância que os usuários podem usar para assinar ou cancelar a assinatura de notificações no canal da web.

Nas integrações de conversação para os serviços Slack, Microsoft Teams e Workplace from Facebook, os usuários finais gerenciam as assinaturas de notificação usando os comandos **Assinar** e **Cancelar Assinatura**.

O que fazer a seguir

Criar notificações do Virtual Agent

Crie uma notificação que é enviada diretamente para os usuários por meio do chatbot do Virtual Agent. A notificação especifica quando os usuários recebem a notificação (acionadores da notificação) e quem a recebe (destinatários com e sem contas na tabela Usuário [sys_user]).

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Aplicação	Escopo da aplicação da notificação.
Tipo	Tipo de notificação.
Ativo	Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão.
Gatilho	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Acionado por	Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode optar por enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado.
Inseridos	Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.
Atualizado	Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento `incident.inactive`. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente. Esse campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Acionado por**.
Condições	Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**.
Destinatários	
Usuários	Usuários que recebem a notificação. Adicione usuários da tabela usuário estático ([sys_user] ou as tabelas de extensão) para definir os destinatários da notificação. **Nota:** Você pode definir os destinatários para notificações somente para canais de bate-papo usando este campo.
Destinatários nos campos	Campos de registro que incluem os destinatários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**. Adicione destinatários da tabela usuário estático [sys_user] ou as tabelas de extensão para acionar a notificação. **Nota:** Você pode definir os destinatários para notificações para canais de bate-papo e canais de mensagens usando este campo.
O usuário de origem está incluído?	Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Enviar**.

> **Nota:**
> Use o botão **Enviar** para notificações do Virtual Agent. O botão **Enviar e Adicionar conteúdo comum** é para outros casos de uso.

O que Fazer Depois

- Criar destinatários adicionais para notificações do Virtual Agent.
- Defina o conteúdo das notificações.

Criar destinatários adicionais para notificações do Virtual Agent

Crie e defina destinatários adicionais para uma notificação do Virtual Agent a ser entregue em canais de bate-papo ou canais de mensagens.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- O administrador pode definir destinatários na lista relacionada Destinatários adicionais para canais de mensagens.

> **Nota:**
> Selecionar o canal (canal de bate-papo ou canal de mensagens) é um pré-requisito para definir o conteúdo da notificação.

- O administrador pode definir destinatários na lista relacionada Destinatários adicionais para canais de bate-papo e mensagens usando uma condição dinâmica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione a notificação para a qual você deseja criar destinatários adicionais.
2. Na lista relacionada Destinatários adicionais, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de destinatários adicionais de notificações

Campo	Descrição
Notificação	Identificador da notificação. O nome da notificação é preenchido automaticamente.
Tabela do destinatário	O escopo do registro do destinatário da notificação. O campo **Tabela de destinatários** é preenchido automaticamente com o usuário [sys_user] como o valor padrão.
Aplicação	O escopo do registro do destinatário.
Ativo	Opção para ativar a notificação para os destinatários adicionais definidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Destinatários estáticos	Nomes dos destinatários do escopo da tabela de destinatários selecionada.
Destinatários dinâmicos	
Condições dinâmicas	Condições dinâmicas do filtro para os destinatários definidos. A condição dinâmica é aplicável para canais de mensagens e bate-papo. Esta condição dinâmica permite que você defina a lista de destinatários para um grupo de usuários enviar uma notificação. Clique no ícone atualizar ( ) ao lado do link da **condição de correspondência de registros** para atualizar o número exato de registros que correspondem à condição de filtro mais recente. Por padrão, ele mostra o número total de registros na tabela atual. **Nota:** Somente um registro ativo pode ser adicionado a uma tabela de destinatários específica. Se você quiser adicionar outro registro à tabela de destinatários, deverá desativar o registro atual.

4. Clique em **Enviar**.

Defina conteúdos de notificações do Virtual Agent

Crie o conteúdo de uma notificação do Virtual Agent entregue em um bate-papo ou canal de mensagens.

Antes de Iniciar

- As imagens dos cartões de imagem devem ter 400 pixels de largura ou mais e estar no formato .jpg, .png, .bmp, .gif, .ico ou .svg.
- Se você estiver atualizando de uma versão anterior e quiser que as ACLs sejam observadas para os dados exibidos nos cartões de registro e as substituições de parâmetro nas notificações de bate-papo, defina a propriedade do sistema `com.glide.cs.notification_record_access_check` como verdadeira. O valor padrão desta propriedade do sistema é falso, o que significa que os dados são entregues independentemente do nível de acesso do usuário.

  Nota:
  Esta propriedade não se aplica a notificações avançadas.

- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar notificações de Virtual Agent usando substituição do parâmetro para adicionar conteúdo dinâmico a cabeçalhos de mensagem e mensagens. Ao adicionar conteúdo dinâmico às notificações, você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

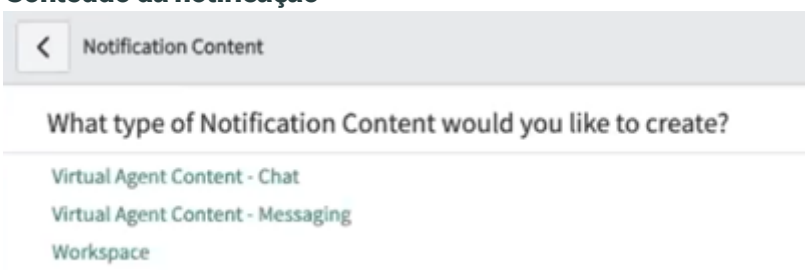
especifica as variáveis que identificam os valores de registro a serem incluídos no conteúdo. Você pode adicionar conteúdo dinâmico aos seguintes tipos de notificações:

- Notificações baseadas em registro - Use o formato `${<variable_name>}` em seu conteúdo para especificar uma variável que representa um valor de registro da tabela usada para a notificação. Por exemplo, se você quiser personalizar o título da mensagem para uma notificação que usa a tabela Incidente e quiser incluir a **Prioridade** do incidente na mensagem, use a coluna **Selecionar variável** para selecionar a variável para a prioridade do incidente.
- Notificações baseadas em evento - Use o formato `${event.parm1}` e formato `${event.parm2}` para especificar parâmetros específicos do evento que passam informações de registro no conteúdo da notificação. Para saber mais sobre parâmetros de evento e como eles funcionam, consulte Eventos .
- Notificações avançadas - Modifique um script fornecido para casos de uso de notificação avançada para especificar o conteúdo dinâmico de diferentes fontes de dados e identificar serviços de terceiros, como o encurtamento de URL para simplificar links no conteúdo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione a notificação para a qual você está definindo ou atualizando o conteúdo.
2. Faça um dos seguintes:
   - Se você estiver definindo um novo conteúdo, navegue até a lista relacionada **Conteúdos da notificação**, selecione **Novo conteúdo do provedor** e vá para a etapa 3.
   - Se você estiver atualizando um conteúdo, navegue até a lista relacionada **Conteúdos de notificação**, selecione o conteúdo a ser atualizado e vá para a etapa 4.
3. Selecionar tipo de conteúdo Virtual Agent:
   - **Conteúdo do Virtual Agent - Bate-papo**: a notificação é para canais de bate-papo.
   - **Conteúdo do Virtual Agent - Mensagens**: a notificação é para um canal de mensagens, como SMS.

Conteúdo da notificação



4. Forneça ou atualize o conteúdo da notificação:
   a. No formulário, preencha os campos da notificação de bate-papo ou mensagem:

Conteúdo da notificação - Virtual Agent Bate-papo ou mensagens Virtual Agent

Campo	Descrição
Nome	Nome do conteúdo da notificação.

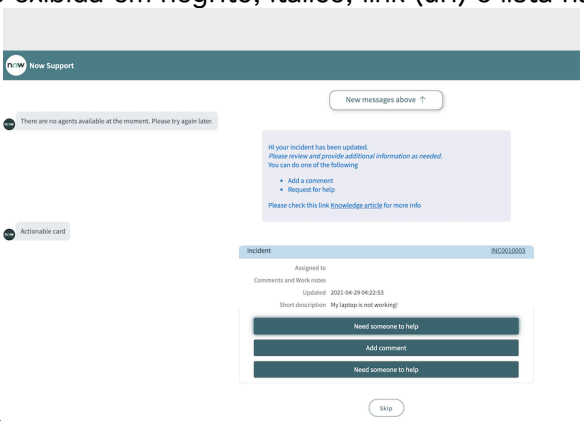
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Notificação	Notificação associada ao conteúdo. Este campo é preenchido automaticamente com a notificação que você criou.
Tipo	Layout de notificação: ▪ **Simples**: uma notificação somente de mensagem, que contém informações para revisão. ▪ **Cartão de registro**: uma notificação que contém informações sobre um registro específico em uma tabela. ▪ **Cartão de imagem**: uma notificação que contém imagens.
Tabela	(Para cartões de registro) Tabela para receber notificações. Este campo é preenchido automaticamente com a tabela definida na notificação.
Campos	(Para cartões de registro) Campos a serem exibidos na notificação. Por exemplo, se você selecionar **Comentários e Anotações de trabalho**, a notificação incluirá os comentários e as anotações de trabalho que os usuários adicionaram ao registro.
Aplicação	Escopo da aplicação do conteúdo da notificação.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo da notificação.
Habilitar link	(Para cartões de registro) Opção para adicionar um link ao registro.
Avançado	Opção que abre o editor de script para inserir um script que retorna conteúdo dinâmico para título de notificação e conteúdo de mensagem extraído de várias fontes de dados.
Script	(Para conteúdo de notificação avançada) Script que você pode editar para especificar conteúdo dinâmico de várias fontes de dados, incluindo serviços de terceiros (como encurtamento de URL), a ser usado no título e no conteúdo da mensagem.
Cabeçalho da mensagem	Texto que aparece na parte superior da mensagem. O título da mensagem padrão é: Chegou uma notificação . Você pode continuar a conversa após exibir a notificação. Se você quiser criar um título personalizado com conteúdo dinâmico, insira o texto do título e especifique as variáveis usadas no texto: ▪ Para notificações baseadas em registro: expanda a coluna **Selecionar variáveis** e escolha as variáveis para os valores de registro a serem incluídos no título. As variáveis são mapeadas para registros na tabela usada para a notificação. Por exemplo: um incidente foi atribuído a você com prioridade: `${priority}` ▪ Para notificações baseadas em evento: especifique as variáveis `${event.parm1}` e `${event.parm2}` para identificar parâmetros específicos do evento que passam informações de registro no conteúdo da notificação.
Mensagem	Conteúdo da mensagem em formato rich text. Se você quiser criar uma mensagem personalizada com conteúdo dinâmico, insira o texto da mensagem e especifique as variáveis usadas no texto:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Para notificações baseadas em registro: expanda a coluna **Selecionar variáveis** e escolha as variáveis para os valores de registro a serem incluídos na mensagem. As variáveis são mapeadas para registros na tabela usada para a notificação. Por exemplo: `esta é uma descrição resumida do incidente atribuído: ${short_description}` ▪ Para notificações baseadas em evento: especifique as variáveis `${event.parm1}` e `${event.parm2}` para identificar parâmetros específicos do evento que passam informações de registro no conteúdo da notificação. Uma mensagem de notificação definida com formato rich text é exibida em negrito, itálico, link (url) e lista não  ordenada. Quando os usuários clicam no URL da mensagem, eles são redirecionados para o destino de acordo com a configuração do portal.
Origem de imagem	(Para cartões de imagem) Opção para selecionar a imagem a ser exibida na notificação: ▪ **Carregar imagem**: adicione a imagem carregando. ▪ **URL**: especifique o URL da imagem.
Imagem	(Para cartões de imagem) Imagem exibida no cartão. ▪ Para adicionar a imagem, selecione **Clique para adicionar**. No localizador de arquivos, escolha seu arquivo de imagem e selecione **OK**. ▪ Para mudar a imagem, selecione **Atualizar**. No localizador de arquivos, selecione o novo arquivo de imagem e selecione **OK**. ▪ Para remover a imagem, selecione **Excluir**. O arquivo é excluído imediatamente.
Texto alternativo da imagem	(Para cartões de imagem) Texto alternativo para a imagem a ser exibida no cartão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para criar ou atualizar os detalhes da notificação de mensagens, navegue até a lista relacionada ao **Canal de entrega** e preencha o formulário. Para obter mais informações, consulte Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent.

b. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

O que Fazer Depois

- Para configurar um canal de entrega, consulte Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent.
- Se você estiver criando uma notificação acionável, consulte Definir as ações.

Configurar um canal de entrega para notificação de Virtual Agent

Configure um canal de entrega para notificações Virtual Agent especificando as informações do canal de mensagens para enviar notificações aos usuários.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que um canal de mensagens esteja configurado em sua instância. Administradores Virtual Agent só podem selecionar um ou mais canais de bate-papo para a notificação na lista de canais de bate-papo associados à instância.

Função necessária: virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o canal de entrega para oferecer suporte a vários canais para o mesmo conteúdo de notificação. O procedimento para configurar canais de entrega depende do tipo de canal. Existem dois tipos de canal de notificação: canais de mensagens e canais de bate-papo. Para obter mais informações, consulte Canais no Interfaces conversacionais.

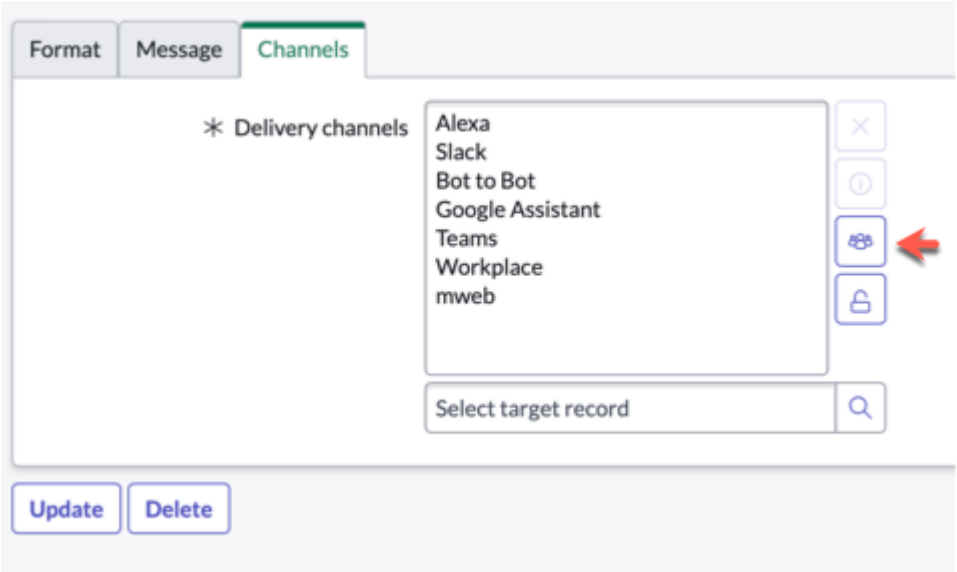
Os canais de entrega também fazem parte de várias conversas ativas em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Rotear Virtual Agent notificações por meio de vários portais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações**.
2. Selecione a notificação à qual você deseja definir ou atualizar o conteúdo.
3. Na lista relacionada Conteúdo da notificação, abra o conteúdo da notificação.
4. Siga o procedimento de acordo com o tipo de canal para a notificação que você está configurando.
   - Para atualizar os canais de entrega de conteúdo de mensagens: selecione **Novo** na lista relacionada Canais de entrega.
   - Para atualizar canais de entrega de conteúdo de bate-papo: selecione a opção **Adicionar/remover vários** na lista relacionada Canais de entrega.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Use as setas para adicionar ou remover canais de entrega específicos da lista Canais de entrega selecionados. Quando você tiver definido todos os canais de entrega aplicáveis, selecione **Salvar**.

Nota:
Se nenhum canal de bate-papo específico for definido, as notificações serão acionadas para todos os canais de bate-papo disponíveis por padrão. Administradores Virtual Agent podem modificar os canais de bate-papo associados a uma notificação a qualquer momento.

5. No formulário, preencha os campos.

Formulário de canal de entrega

Campo	Descrição
Conteúdo da Notificação	A referência do conteúdo da notificação é preenchida previamente para o canal de entrega.
Ativo	Opção para ativar o canal de entrega.
Conexão	Registro de conexão para o canal de mensagens configurado na instância.
Enviar de	Aplicação do provedor para o canal de mensagens selecionado.
Enviar para (tabela)	Nome da tabela para a qual você deseja enviar as notificações.
Enviar para (campo)	Nome do campo para o qual você deseja enviar as notificações. Este campo é opcional.

6. Selecione **Enviar** (novos registros de notificação) ou **Atualizar** (registros de notificação existentes).

Definir ações de notificação Virtual Agent

Crie as ações para um bate-papo ou canal de mensagens Virtual Agent para enviar notificações acionáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Uma ação requer um tópico Virtual Agent, associado, publicado (ativo), uma ação programável ou uma ação de fluxo que pode executar a ação representada por um botão na notificação como, falar com um agente (suporte ao atendente) ou feedback do bot (Virtual Agent feedback). Considere trabalhar com os autores do tópico para determinar os tópicos apropriados e as ações correspondentes. Para obter mais informações sobre como projetar os tópicos Virtual Agent, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

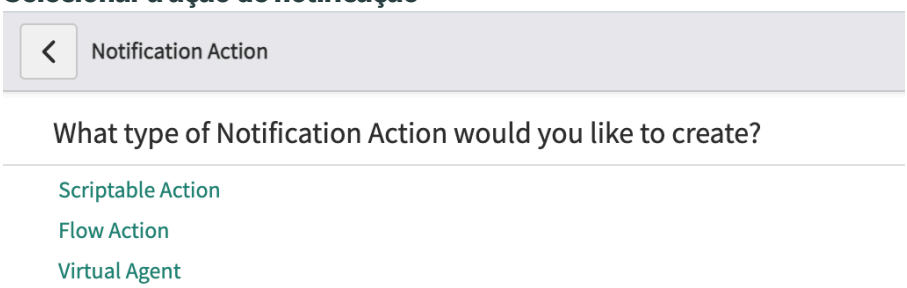
  Nota:
  Ações programáveis e ações de fluxo são assíncronas e são executadas quando você seleciona a ação sem um tópico Virtual Agent. Você pode selecionar um fluxo existente que esteja definido ou coordenar com os autores do fluxo para enviar notificações acionáveis.

- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione a notificação para a qual você está definindo ações.
2. Navegue até a lista relacionada **Ações de notificação** e selecione **Nova ação do provedor**.
3. Selecione uma ação de notificação.

Selecionar a ação de notificação



4. No formulário, preencha os campos para definir as ações de notificação.

Conteúdo da notificação - Ações

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação de notificação. Por exemplo, Fale com um agente.
Notificação	Notificação associada à ação. Este campo é preenchido automaticamente com a notificação que você criou.
Assíncrono	Opção para habilitar a execução da ação sem bloquear a solicitação atual. As ações de Script e Fluxo em Virtual Agent são assíncronas.
Tópico	Tópico Virtual Agent que lida com esta ação de notificação. **Nota:** Virtual Agent Pro é necessário para enviar um tópico com notificação acionável.
Script	Script para executar a ação de notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O script arquivado está disponível somente quando você seleciona a ação de notificação programável. **Nota:** A Ação programável está disponível somente para usuários Virtual Agent Pro.
Aplicação	Escopo da aplicação do conteúdo da notificação.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo da notificação.
Escolher fluxo ou ação	
Fluxo	Fluxo para acionar a sequência da ação de notificação. **Nota:** ◦ Você não pode escolher o fluxo se tiver fornecido a ação. ◦ O campo Fluxo aparece somente quando você seleciona a ação de notificação de fluxo. ◦ A Ação de fluxo está disponível somente para usuários Virtual Agent Pro.
Ação	Ação para usar a tabela e a configuração de campo corretas para a ação de notificação. **Nota:** ◦ Você não pode escolher a ação se tiver fornecido o fluxo. ◦ O campo Ação aparece somente quando você seleciona a ação de notificação de fluxo. ◦ A Ação de fluxo está disponível somente para usuários Virtual Agent Pro.
Entradas	
Script	Script para passar entradas para uma ação de fluxo. O campo Script aparece quando você seleciona a ação de notificação de fluxo.

5. Selecione **Enviar**.
6. Para definir outra ação para a notificação, repita as etapas 3 a 5.

O que Fazer Depois

Defina ações de link para conteúdo de notificação.

Defina as ações de link Virtual Agent para o conteúdo da notificação

Crie ações do link para conteúdo de notificação Virtual Agent a ser entregue em um canal de bate-papo ou mensagem como notificações acionáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de ter ativado o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

> **Nota:**
> Somente clientes do Virtual Agent Pro podem associar ações a conteúdos de notificação e receber notificações acionáveis.

- Função necessária: virtual_agent_admin or admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo da notificação, sem ações de link associadas, é entregue como uma notificação não acionável.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione a notificação para a qual você está definindo as ações de link.
2. Na lista relacionada Ações de link, selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de conteúdos acionáveis

Campo	Descrição
Nome	Nome do link da ação.
Ações	Ação de notificação para a qual a ação de link é criada. Você pode selecionar uma ou mais ações de notificação para uma notificação e também colocá-las na ordem em que deseja que sejam mostradas na notificação.
Ações listadas no evento parm1	Ações listadas em um parâmetro de evento. Usuários e ações não podem ser passados juntos para o parâmetro. Por exemplo, se você inserir um sys_id de um usuário no evento param1, o usuário será considerado na saída.
Aplicação	Escopo da aplicação do conteúdo da notificação.
Notificação	Notificação associada ao conteúdo. Este campo é preenchido automaticamente com a notificação que você criou.
Conteúdo	Conteúdo da notificação para a ação de link criada.
Ativo	Opção para ativar o conteúdo da notificação.
Ações listadas no evento parm2	Ações listadas em um parâmetro de evento. Usuários e ações não podem ser passados juntos para o parâmetro. Por exemplo, se você inserir um sys_id de um usuário no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	evento param2, o usuário será considerado na saída.

4. Selecione **Enviar**.
5. Para definir outro link de ação para o conteúdo da notificação, repita as etapas 3 e 4.

Nota:
Somente uma notificação simples com conteúdo ativo é compatível com um provedor. No entanto, se o conteúdo da notificação não estiver ativo, você poderá definir o conteúdo secundário da notificação e torná-lo ativo.

6. **Opcional:** Para remover a ação **Ignorar** de uma notificação acionável, execute as seguintes etapas:
   a. Selecione a notificação e abra a lista relacionada Ações de link para o conteúdo.
   b. Selecione o Conteúdo acionável e a opção **Desabilitar ignorar**.

Nota:
Esta opção é exibida somente quando o Tipo de conteúdo é Virtual Agent.

O que Fazer Depois

Habilite Virtual Agent notificações. Para obter mais informações, consulteHabilitar Virtual Agent notificações.

Habilitar notificações do Virtual Agent

Habilite as notificações do Virtual Agent para que os usuários finais possam receber notificações nos canais compatíveis do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

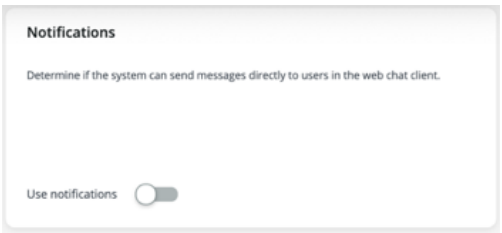
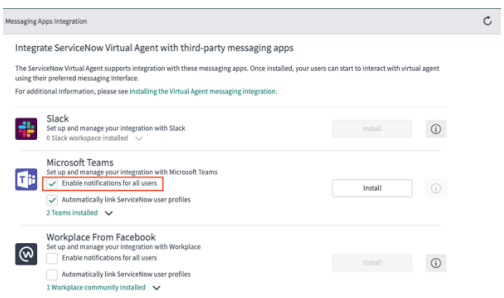
Procedimento

Habilite as notificações para os usuários no canal apropriado:

Canal	Descrição
Cliente web	a. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**. b. Selecione **Virtual Agent**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Canal	Descrição
	c. Em **Notificações**, deslize o botão de alternância **Usar notificações** para habilitar as notificações.  **Nota:** Você também pode mudar a cor do texto de notificação e o plano de fundo nas configurações de identidade visual do bate-papo. Para obter detalhes, consulte Como personalizar a identidade visual do seu bot.
Integrações de mensagens no Slack, no Microsoft Teams ou no Workplace	**a.** Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Canais e integrações**. **b.** Para a integração de mensagens apropriada, selecione **Habilitar notificações para todos os usuários**. 
Integração de bate-papo personalizada	**a.** Navegar até **Tudo** e no navegador de filtros, insira sys_cs_channel.list. **b.** Em Canais de mensagens, selecione o registro de integração personalizado a ser atualizado. **c.** Selecione **Habilitar notificações** para ativar as notificações. **d.** Selecione **Atualizar**. Para obter mais informações sobre como configurar integrações de bate-papo personalizadas, consulte Integrações de bate-papo personalizadas de conversação..

As notificações são enviadas aos destinatários por meio do bot Virtual Agent nos canais que você habilitou.

Criar privilégios de acesso entre escopos para blocos de tópico e controles personalizados

Permita que os autores e desenvolvedores de tópicos acessem blocos de tópicos Virtual Agent e controles personalizados de outras aplicações com escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os desenvolvedores e autores de tópicos podem precisar acessar blocos de tópicos e controles personalizados criados em outros escopos da aplicação. Para conceder acesso, defina registros de privilégio entre escopos para as aplicações apropriadas. Para obter mais informações sobre privilégios entre escopos, consulte Registro de privilégio entre escopos .

Procedimento

1. Ative os plug-ins de conversa Virtual Agent para as aplicações que são os escopos de origem e de destino, por exemplo, os plug-ins CSM (com.sn_csm.virtualagent) ou ITSM Virtual Agent (com.snc.itsm.virtualagent).
2. Defina o escopo da aplicação (o escopo de origem da solicitação de acesso) usando o seletor de aplicações .
3. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso entre escopos da aplicação** e selecione **Novo**.
4. No formulário de privilégio entre escopos, preencha os seguintes campos.

Campo	Valor
Escopo de origem	Aplicação solicitando acesso a recursos de outra aplicação.
Escopo de destino	Aplicação cujos recursos estão sendo solicitados (o escopo com os blocos de tópico ou controles personalizados).
Nome de destino	Nome do objeto solicitado: sys_cs_topic
Tipo de Destino	Tabela
Operação	Leitura
Status	Autorização para este registro: Permitido

5. Selecione **Enviar**.

Resultado
O privilégio de escopo cruzado está listado na tabela Privilégios de escopo cruzado [sys_scope_privilege]. Os autores ou desenvolvedores de tópicos podem acessar os blocos de tópicos ou controles personalizados do escopo de destino.

Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent

Configure Compreensão da linguagem natural (NLU) em Virtual Agent para identificar o NLU provedor de serviços para sua instância. Você também pode especificar os idiomas de NLU modelos usados durante o design de conversa, com base nos idiomas compatíveis com seu provedor NLU e Now Platform®.

Antes de Iniciar
Você pode selecionar apenas um provedor de serviços NLU para sua instância. Virtual Agent oferece suporte aos seguintes NLU serviços:

- **ServiceNow NLU** (padrão): crie seus modelos, intenções e entidades em Designer do Virtual Agent e Workbench de NLU.
- **IBM Watson Assistant**: configure a intenção do IBM Watson Assistant e a integração de entidade para que Virtual Agent possa acessar IBM Watson Assistant NLU informações do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Microsoft LUIS**: configure a integração de intenção e entidade do Microsoft LUIS para que Virtual Agent possa acessar informações do modelo Microsoft LUIS NLU.
- **Google DialogFlow Essentials (ES)**: configure a integração de intenção e entidade do Google DialogFlow ES para que Virtual Agent possa acessar Google Dialogflow ES NLU informações do modelo.

O comutador de alternância **Ativar** para NLU é alternado para todas as novas ativações Virtual Agent e o **provedor de serviços de NLU** padrão para **ServiceNow NLU**. O comutador de alternância **Ativar** está desativado para Virtual Agent Lite. Se você atualizou da versão anterior, Virtual Agent retém as configurações NLU e as informações de integração do provedor de serviços NLU.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os tópicos habilitados para NLU que você visualiza, cria ou atualiza em Designer do Virtual Agent devem usar modelos NLU criados no serviço NLU selecionado aqui. Por exemplo, se você especificar ServiceNow como o provedor de serviços, poderá exibir e acessar tópicos que usam grupos de modelos ServiceNow NLU.

Da mesma forma, para trabalhar em tópicos NLU em vários idiomas, os idiomas devem ser habilitados em seu serviço NLU e adicionados aos grupos do modelo. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue .

Procedimento

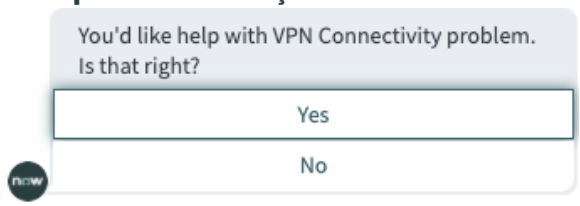
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Clique em **Virtual Agent**.
3. Em Compreensão da linguagem natural (NLU), clique em **Exibir configurações**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário Natural Language Understanding (NLU)

Campo	Descrição
Provedor de serviço NLU	Provedores de serviço NLU disponíveis para extração de intenção e entidade. NLU A lista de idiomas compatíveis é exibida. Ele mostra todos os plug-ins de idioma que foram instalados. Para o **ServiceNow NLU**, o inglês é habilitado como **verdadeiro** por padrão. Esse campo é definido automaticamente como **ServiceNow NLU**.
Perguntar ao usuário se o tópico escolhido pelo VA está correto	Opção para solicitar que o usuário confirme se a intenção correspondente está correta. Esta opção habilita a confirmação do usuário somente na descoberta de intenção inicial. Quando habilitado, Virtual Agent solicita a confirmação do usuário antes de continuar para o conteúdo do tópico selecionado automaticamente. Habilitar este campo aciona o campo **Mensagem de confirmação de intenção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Exemplo de confirmação de usuário  Se o usuário selecionar **Não** para uma intenção inicial, Virtual Agent executará o tópico de fallback global. Se o usuário selecionar **Não** para uma intenção selecionada automaticamente no mid-topic, Virtual Agent retornará ao tópico em que o usuário estava.
Perguntar ao usuário se o tópico alternado está correto	Opção para solicitar que o usuário confirme se a alternância de intenção está correta. Esta opção está habilitada por padrão e solicita a confirmação do usuário somente quando o ele aciona uma alternância de intenção no mid-topic. Quando habilitado, Virtual Agent solicita a confirmação do usuário antes de continuar para o conteúdo de alternância de tópico. Habilitar este campo aciona o campo **Mensagem de confirmação de intenção**.

5. Edite o campo **Mensagem de confirmação da intenção**, se necessário.

   O texto inserido neste campo é mostrado ao usuário para confirmar que a intenção correspondente está correta.

6. Se você planeja usar modelos NLU específicos de idioma, habilite os idiomas na lista NLUde idiomas compatíveis.
   Um idioma será habilitado se a coluna Habilitado exibir **verdadeiro**. Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

7. Clique em **Salvar**.

Resultado

Ao criar ou atualizar um tópico em Designer do Virtual Agent, você pode escolher modelos NLU disponíveis para o provedor NLU especificado e os idiomas especificados, se aplicável. Você também pode definir as propriedades da entidade NLU para os controles de entrada que você adiciona ao fluxo de tópico.

Configurar o IBM Watson Assistant como o provedor de NLU Virtual Agent

Use as intenções, entidades e enunciados definidos em IBM Watson Assistant e aplique-os como um modelo de NLU para suas conversas Virtual Agent.

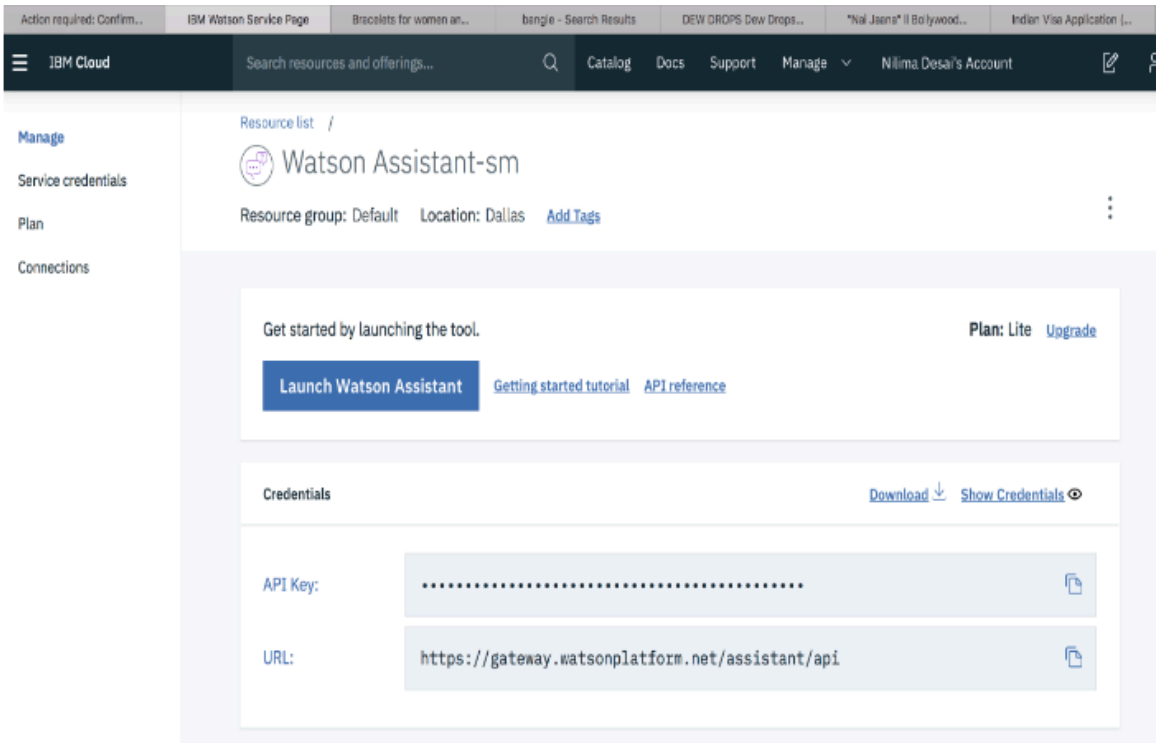
Antes de Iniciar

Em IBM Watson Assistant, faça o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Em sua conta IBM, crie um link de recurso na categoria IA (inteligência artificial). Depois de criar o link do recurso, você deverá ver a chave de API e o URL:



- No seu espaço de trabalho, defina as intenções, entidades e enunciados para o seu modelo de NLU.
- Localize as credenciais do espaço de trabalho e copie a **senha** do espaço de trabalho, que você deve fornecer ao definir suas credenciais durante a configuração.

Em sua instância ServiceNow, certifique-se de que o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) esteja ativado. Este plug-in instala o agente de proxy para o plug-in IBM do servidor Watson Natural Language Understanding (com.glide.nlu.ibmwatson.intent.discovery), que é necessário para esta integração.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configurar a integração IBM Watson Assistant envolve o fornecimento de credenciais IBM Watson Assistant para autenticação. Você pode definir apenas um provedor de serviço de NLU para sua instância.

Nota:
Se você atualizou de uma versão anterior, o processo de upgrade retém automaticamente a **Senha** do espaço IBM Watson Assistant que você forneceu.

A partir da versão Quebec, Virtual Agent oferece suporte somente a URLs da versão 1 legada:

- Modelos: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces?version={{published_version}}`
- Intenções: `https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/intents?version={{published_version}}&page_limit=1000`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

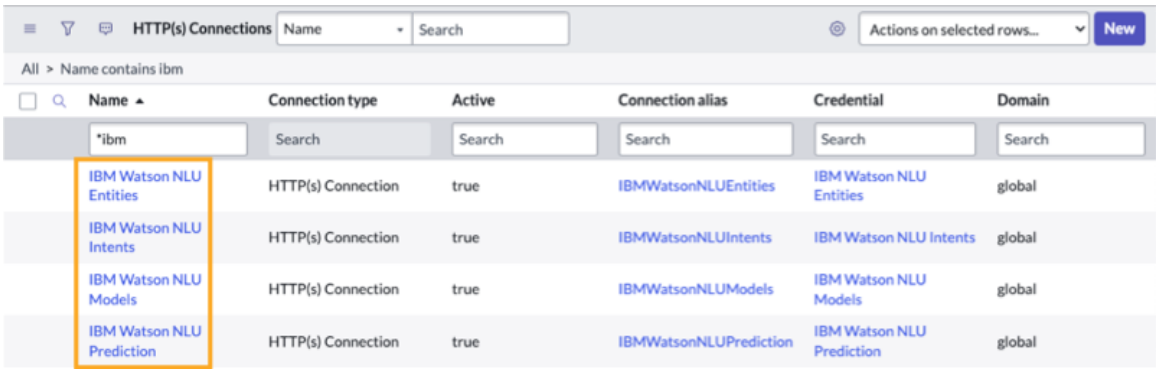
- Entidades: https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/entities?version={{published_version}}
- Previsão: https://<IBM HOST>/assistant/api/{{api_version}}/workspaces/{{model_id}}/message?version={{published_version}}

Procedimento

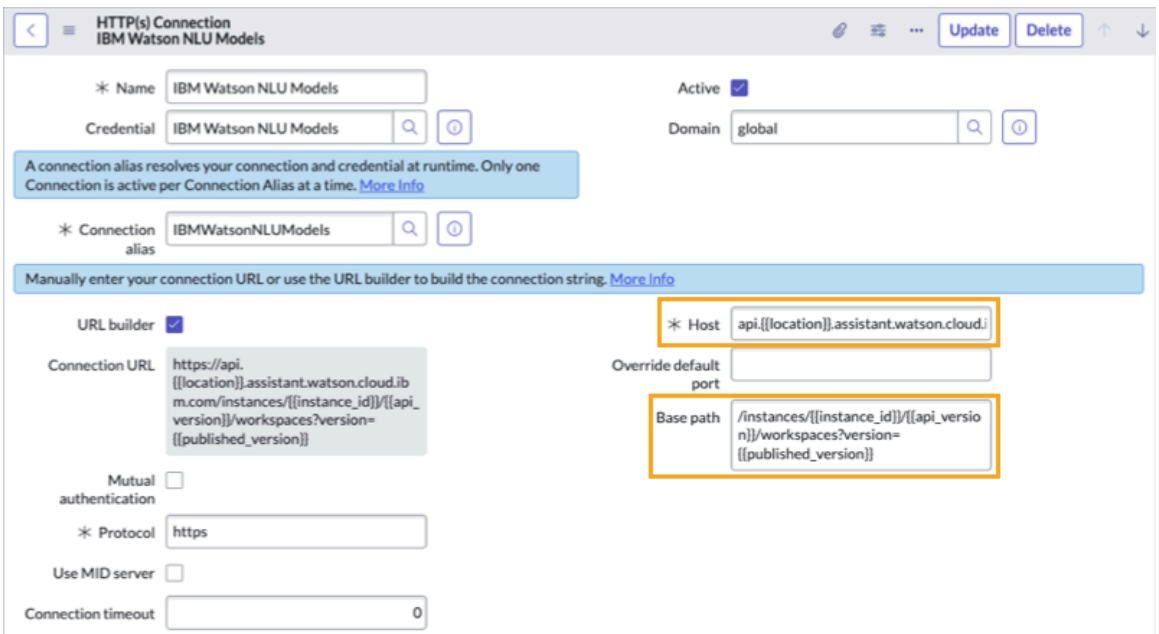
1. Defina o endpoint do IBM Watson em sua instância ServiceNow para cada um dos seguintes registros de conexão HTTP:
   - Modelos IBM de NLU do Watson
   - Intenções IBM de NLU do Watson
   - Entidades IBM de NLU do Watson
   - Previsão IBM de NLU do Watson

   a. Navegue até **Todos** e insira http_connection.list no filtro.

   b. Na página Conexões HTTP (s), selecione uma entrada IBM do Watson na coluna Nome para abrir o registro.



   c. Edite o URL nos campos **Host** e **Caminho base** para refletir o endpoint em sua conta IBM de NLU do Watson.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Atualizar**.

e. Repita essas etapas para os registros IBM do Watson restantes.

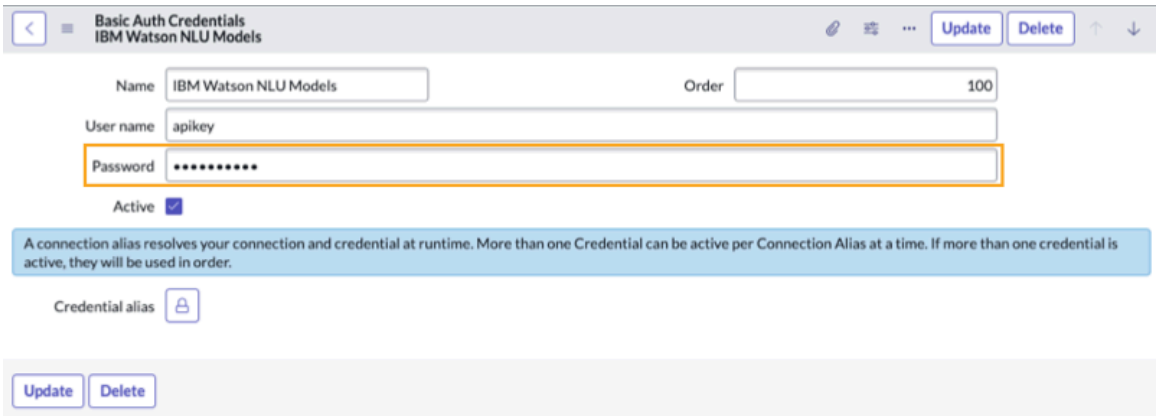
2. Adicione a chave de API IBM de NLU do Watson na sua instância ServiceNow para cada um dos seguintes registros de credenciais de autenticação básica:

- Modelos IBM de NLU do Watson
- Intenções IBM de NLU do Watson
- Entidades IBM de NLU do Watson
- Previsão IBM de NLU do Watson

a. Navegue até **Todos** e insira `basic_auth_credentials.list` no filtro.

b. Na página Credenciais básicas de autenticação, selecione uma entrada IBM do Watson na coluna Nome para abrir o registro.

c. No campo **Senha**, insira a chave de API IBM de NLU do Watson.



d. Selecione **Atualizar**.

e. Repita essas etapas para os registros IBM do Watson restantes.

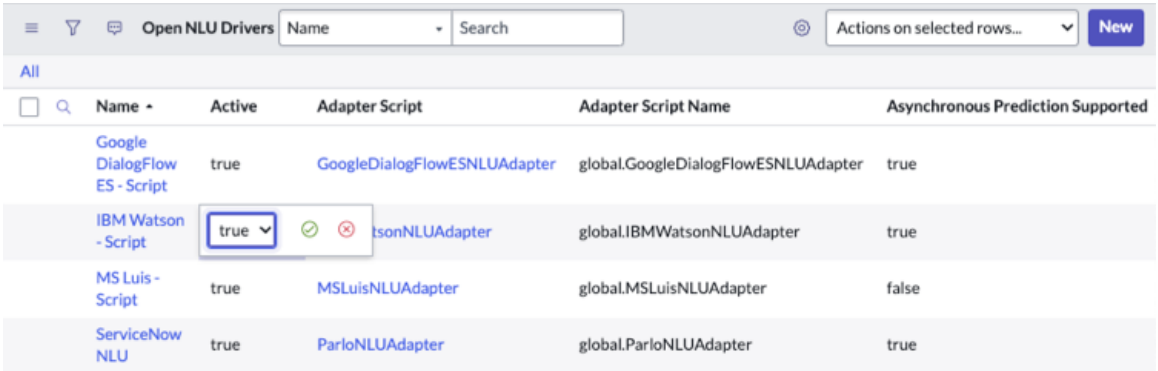
3. Ativar o serviço de NLU do IBM Watson.

a. Navegue até **Todos** e insira `open_nlu_driver.list` no filtro.

b. Na tabela Open NLU Drivers, localize o registro de script do IBM Watson e no campo **Ativo**, defina o valor como verdadeiro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ativar esta configuração adiciona **IBM Watson - Script ativo** à lista de serviços de NLU disponíveis nas configurações de Virtual Agent.

4. Para habilitar o NLU em sua instância, navegue até **Conversational Interfaces** > **Configurações**e faça o seguinte:

   a. Clique em **Virtual Agent**.

   b. Em Natural Language Understanding (NLU), clique em **Exibir configurações**.

   c. Deslize o botão de alternância **Ativar** para habilitar Compreensão da linguagem natural.

   d. Na lista de **provedores de serviços de NLU**, selecione **IBM Watson - Script**.

   e. Se você planeja usar modelos de NLU específicos de idioma, habilite os idiomas na lista de idiomas NLU compatíveis.
   Um idioma será habilitado se a coluna Habilitado for **verdadeiro**. Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

   f. Clique em **Salvar**.

   O IBM Watson Assistant é o provedor de serviços de NLU para sua instância.

Configure Microsoft LUIS como provedor de NLU para Virtual Agent

Use as intenções, entidades e enunciados definidos em uma aplicação Microsoft Language Understanding Intelligent Service (LUIS) e aplique-os como um modelo de NLU para suas conversas Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Em Microsoft LUIS, faça o seguinte:

- Entre no portal LUIS e crie uma aplicação para ser usada como um modelo de NLU (requer uma conta Microsoft Azure).
- Localize e copie estas chaves Microsoft LUIS:
  - Chave de criação que foi gerada automaticamente quando você criou sua conta Microsoft LUIS. A chave de autoria fornece a autenticação necessária para suas aplicações LUIS e para criá-las, treiná-las e publicá-las. Você pode encontrar a chave de autoria entrando em LUIS, selecionando sua conta de usuário e abrindo Configurações de conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Chave de tempo de execução do endpoint de previsão que você atribuiu ao recurso para sua aplicação Microsoft LUIS. Virtual Agent acessa o endpoint LUIS de previsão de consulta em tempo de execução por meio dessa chave.

> **Nota:**
> Se você estiver usando mais de uma aplicação LUIS (modelo NLU), deverá fornecer a chave de tempo de execução de endpoint de previsão para cada aplicação criada.

Em sua instância ServiceNow, faça o seguinte:

- Assegure que o plug-in Glide Virtual Agent esteja ativado, pois ele instala o Agente do proxy no plug-in do servidor Microsoft LUIS de Natural Language Understanding (com.glide.nlu.msluis.intent.discovery) necessário para essa integração. Se você atualizou de uma versão anterior, o processo de upgrade retém automaticamente as chaves LUIS que você forneceu.
- Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

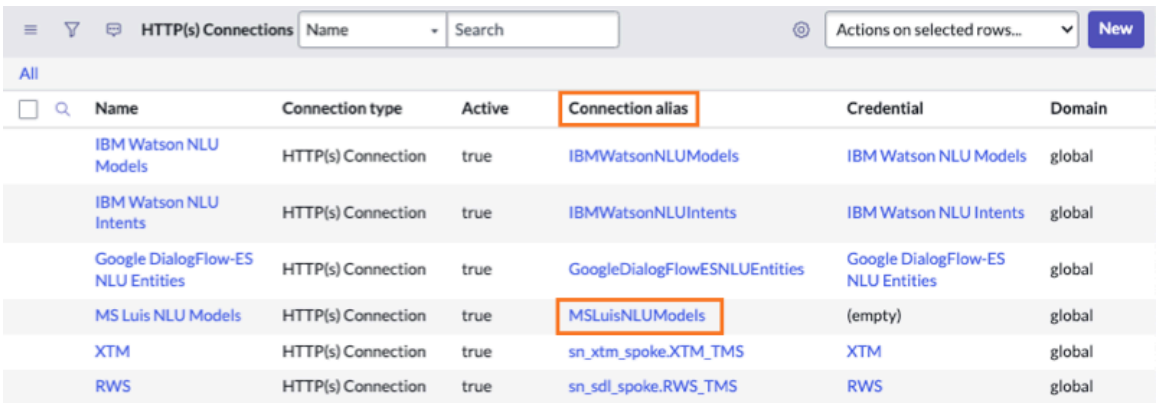
Você pode definir apenas um provedor de serviço de NLU para sua instância.

Procedimento

1. Para definir as senhas de credencial para modelo, entidades, intenções e informações de previsão LUIS de NLU, faça o seguinte:

   a. Navegue até **Todos** e insira `http_connection.list` no filtro.

   b. Na página Conexões HTTP(s), selecione **MSLuisNLUModels** na coluna Alias de conexão para abrir o registro.



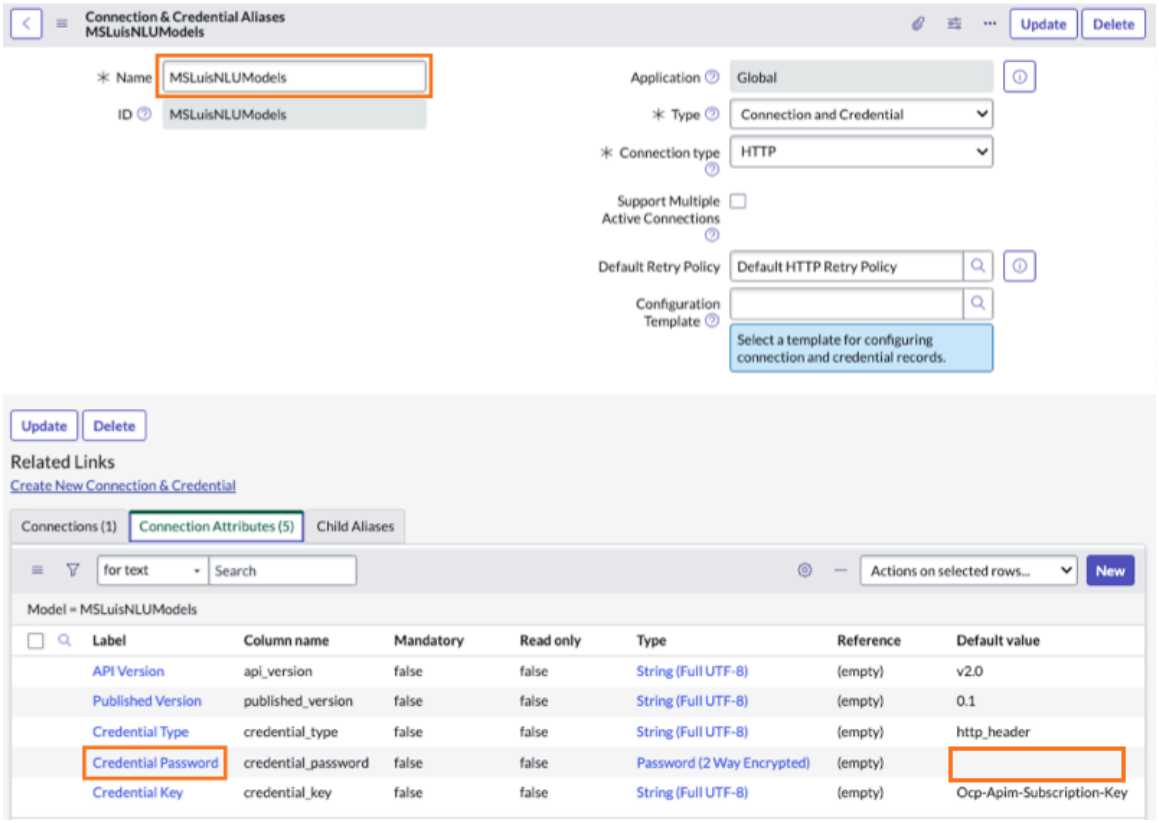
Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global

   c. Na página Aliases de conexão e credencial para MSLuisNLUModels, acesse a lista relacionada Atributos de conexão.

   d. Encontre o atributo Senha de credencial e selecione duas vezes a coluna **Valor padrão** para editar o valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



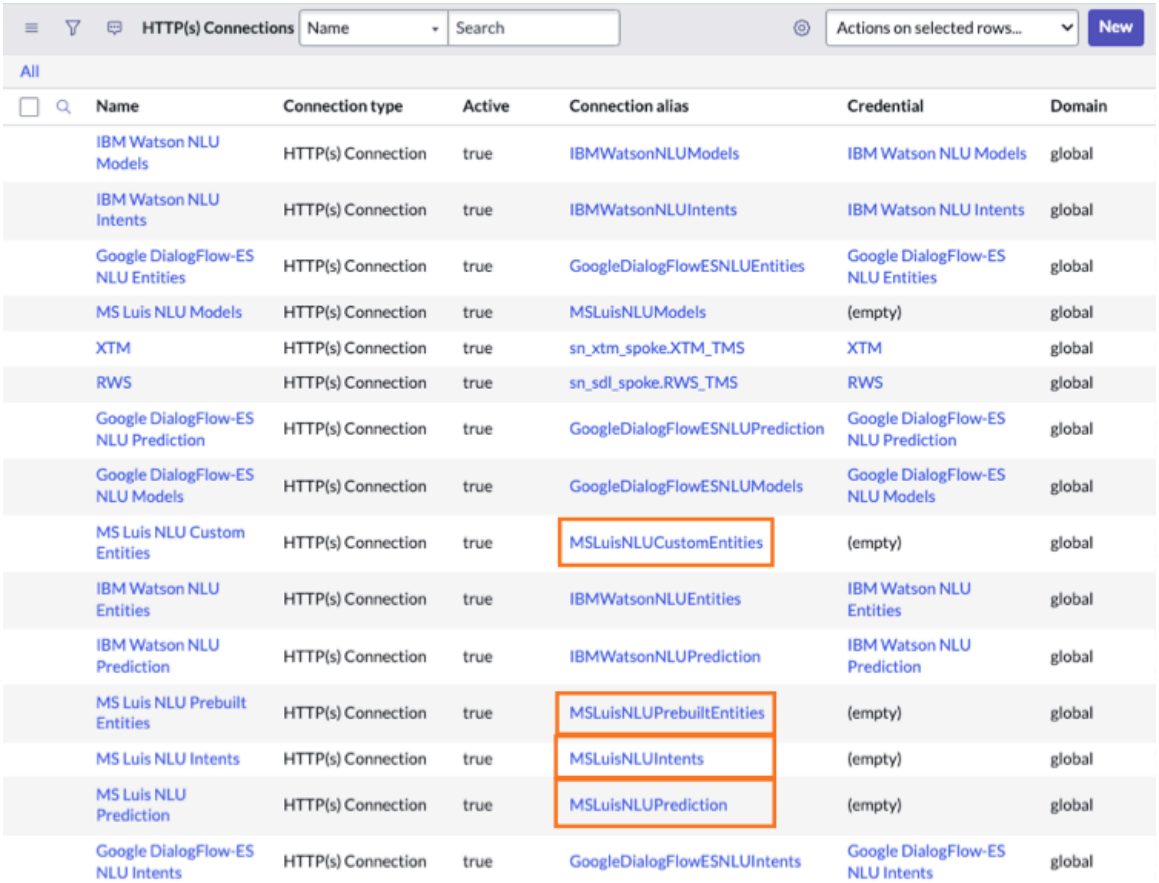
e. Insira a *chave de criação do MS LUIS* no campo **Valor padrão**, depois selecione o ícone Salvar.

f. Retorne à página Conexões HTTP(s) e repita essas etapas para adicionar a *chave de criação do MS LUIS* como o valor padrão nos seguintes aliases de conexão:

- MSLuisNLUCustomEntities
- MSLuisNLUPrebuiltEntities
- MSLuisNLUIntents
- MSLuisNLUPrediction

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



HTTP(s) Connections | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

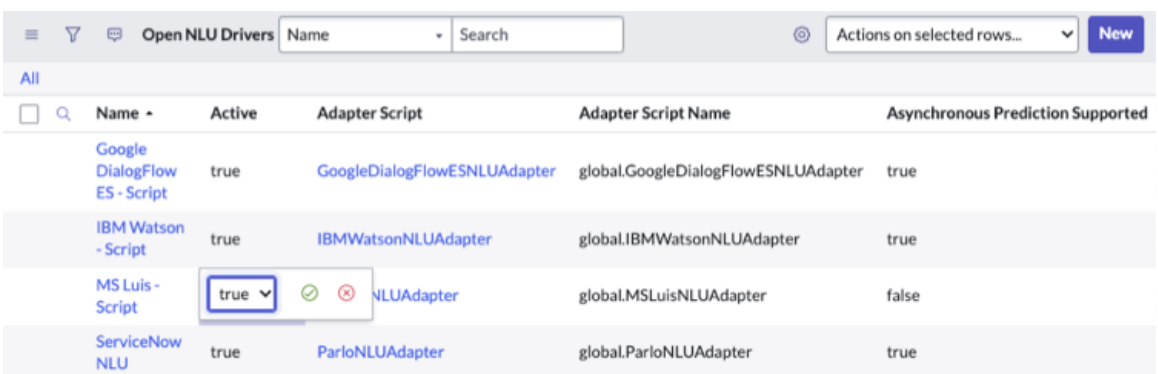
Name	Connection type	Active	Connection alias	Credential	Domain
IBM Watson NLU Models	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUModels	IBM Watson NLU Models	global
IBM Watson NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUIntents	IBM Watson NLU Intents	global
Google DialogFlow-ES NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUEntities	Google DialogFlow-ES NLU Entities	global
MS Luis NLU Models	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUModels	(empty)	global
XTM	HTTP(s) Connection	true	sn_xtm_spoke.XTM_TMS	XTM	global
RWS	HTTP(s) Connection	true	sn_sdl_spoke.RWS_TMS	RWS	global
Google DialogFlow-ES NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUPrediction	Google DialogFlow-ES NLU Prediction	global
Google DialogFlow-ES NLU Models	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUModels	Google DialogFlow-ES NLU Models	global
MS Luis NLU Custom Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUCustomEntities	(empty)	global
IBM Watson NLU Entities	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUEntities	IBM Watson NLU Entities	global
IBM Watson NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	IBMWatsonNLUPrediction	IBM Watson NLU Prediction	global
MS Luis NLU Prebuilt Entities	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrebuiltEntities	(empty)	global
MS Luis NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUIntents	(empty)	global
MS Luis NLU Prediction	HTTP(s) Connection	true	MSLuisNLUPrediction	(empty)	global
Google DialogFlow-ES NLU Intents	HTTP(s) Connection	true	GoogleDialogFlowESNLUIntents	Google DialogFlow-ES NLU Intents	global

Nota:
Repita essas etapas para cada aplicação Microsoft LUIS que você usa como um modelo de NLU. Cada aplicação tem sua própria chave de tempo de execução de endpoint de previsão que você deve fornecer.

2. Ative o serviço LUIS de NLU.

a. Navegue até **Todos** e insira `open_nlu_driver.list` no filtro.

b. Na tabela Open NLU Drivers, defina o valor do campo **Ativo** para o registro **MS Luis Script** como **verdadeiro**.



Open NLU Drivers | Name | Search | Actions on selected rows... | New

All

Name	Active	Adapter Script	Adapter Script Name	Asynchronous Prediction Supported
Google DialogFlow ES - Script	true	GoogleDialogFlowESNLUAdapter	global.GoogleDialogFlowESNLUAdapter	true
IBM Watson - Script	true	IBMWatsonNLUAdapter	global.IBMWatsonNLUAdapter	true
MS Luis - Script	true	NLUAdapter	global.MSLuisNLUAdapter	false
ServiceNow NLU	true	ParloNLUAdapter	global.ParloNLUAdapter	true

Nota:
Ativar esta configuração adiciona **MS Luis - Script** à lista de serviços de NLU disponíveis nas configurações de Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para habilitar o NLU em sua instância, navegue até **Conversational Interfaces** > **Configurações**e faça o seguinte:

   a. Selecione **Virtual Agent**.

   b. Em Compreensão da linguagem natural (NLU), selecione **Exibir configurações**.

   c. Deslize o botão de alternância **Ativar** para habilitar Compreensão da linguagem natural.

   d. Na lista **Provedor de serviço de NLU**, selecione **MS Luis - Script**.

   e. Se você planeja usar modelos de NLU específicos de idioma, habilite os idiomas na lista de idiomas NLU compatíveis.
   Um idioma será habilitado se a coluna Habilitado for **verdadeiro**. Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

   f. Selecione **Salvar**.

   Microsoft LUIS agora é o provedor de serviços de NLU para sua instância.

Configurar Google Dialogflow ES como provedor de NLU para Virtual Agent

Use as intenções, entidades e enunciados definidos em Google Dialogflow ES. Aplique-os como um modelo de NLU para suas conversas Virtual Agent.

Configurar a integração Google Dialogflow ES envolve o fornecimento de credenciais Google Dialogflow para autenticação. Você pode definir apenas um provedor de serviço de NLU para sua instância.

Requisitos

Esta configuração de NLU requer o seguinte:

- Uma instância Washington DC ServiceNow
- Um agente Google Dialogflow ES com intenções, entidades e enunciados definidos

  Para obter mais informações, consulte a documentação do Google Dialogflow ES .

  Nota:
  Um agente Google Dialogflow é semelhante a um modelo ServiceNow. Atualmente, Virtual Agent só oferece suporte a um agente Google Dialogflow ES por instância.

- Acesso à plataforma Google Cloud
- O plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] deve ser instalado em sua instância ServiceNow.

  Os plug-ins a seguir são instalados com o Glide Virtual Agent por padrão:

  - com.snc.integration.sso.multi.installer: Integração - Instalador de Single Sign-On de vários provedores
  - com.glide.nlu.googledialogflow.es.intent.discovery: agente de proxy para o servidor Google Dialogflow ES do Natural Language Understanding

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma conta de serviço e uma chave privada em Google Dialogflow ES

Para usar Google Dialogflow como seu provedor de NLU para Virtual Agent, crie uma conta de serviço e uma chave privada para o seu agente em Google Dialogflow.

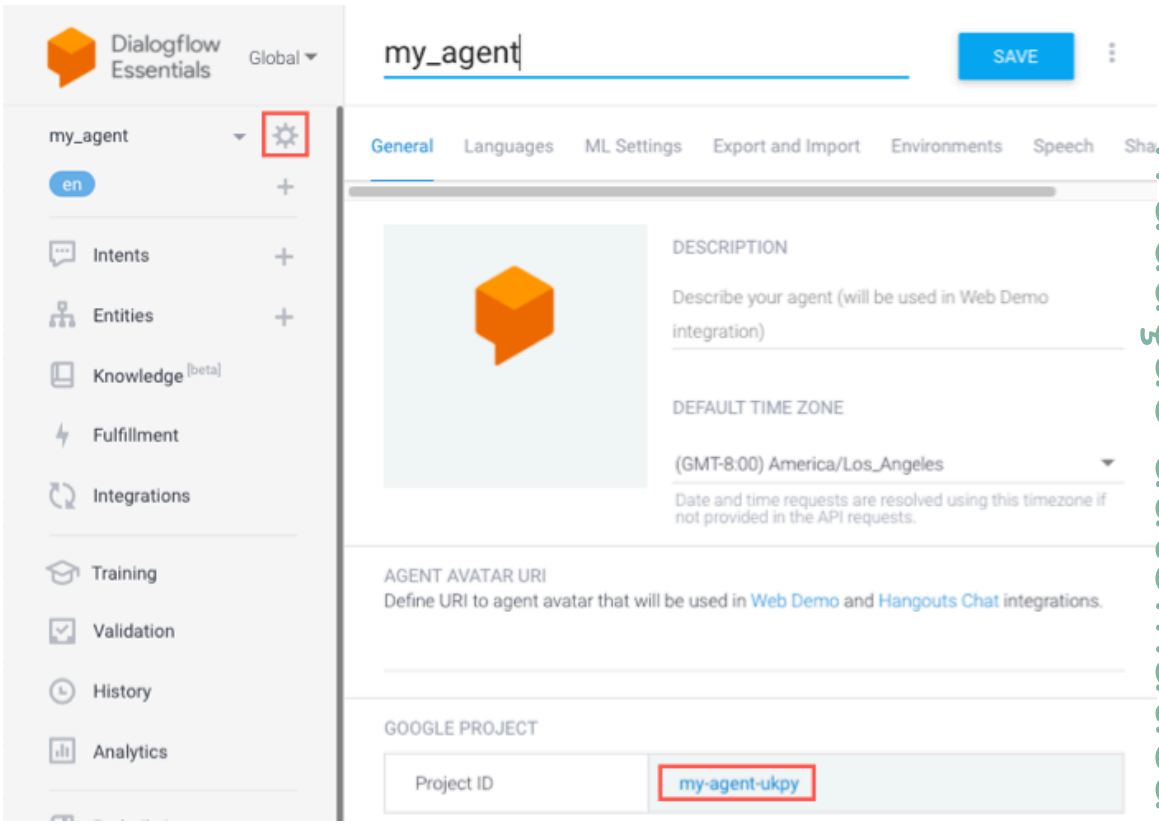
Antes de Iniciar

Criar um agente em Google Dialogflow.

Função necessária: administrador

Procedimento

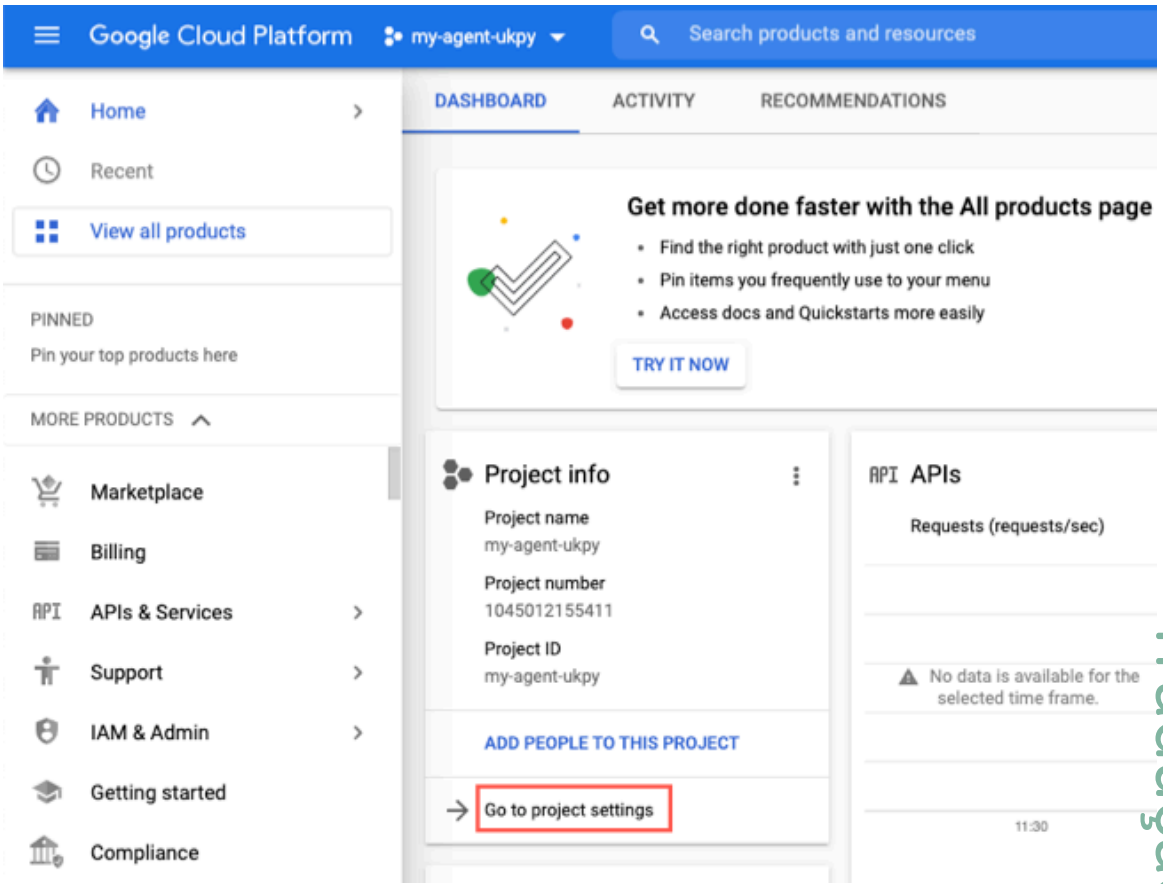
1. Faça login na sua conta Google Dialogflow.
2. Clique no ícone de configurações do agente e na ID do projeto na guia **Geral**.



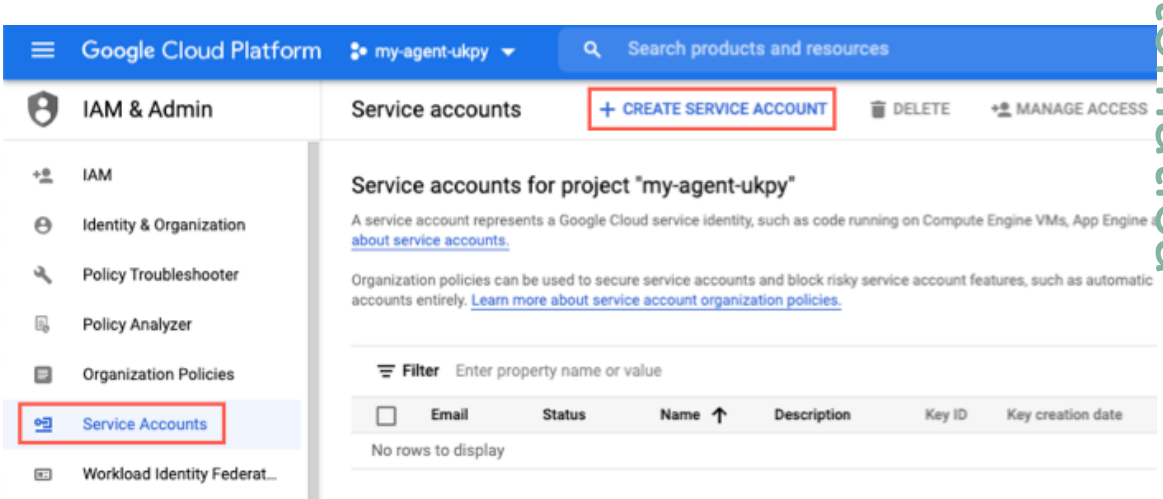
3. No painel Google Cloud, clique em **Ir para configurações do projeto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



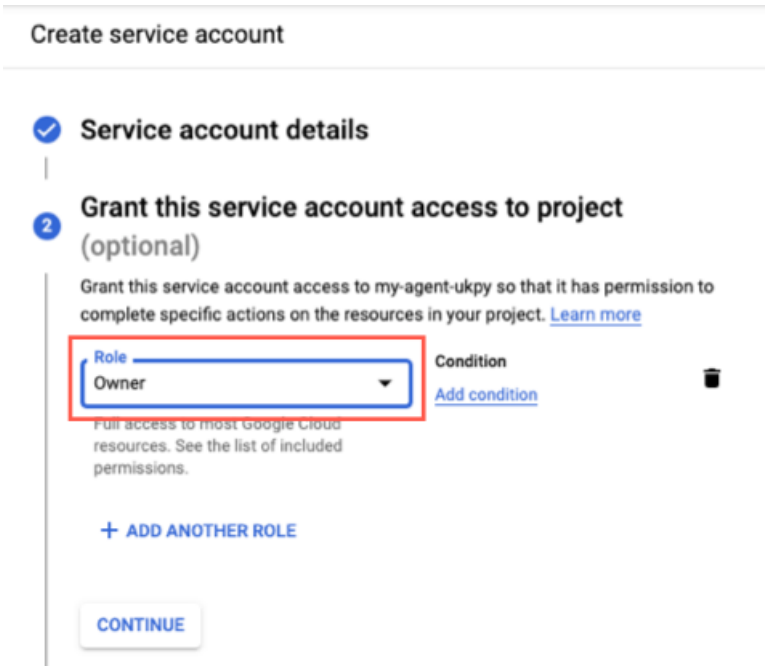
4. Na página IAM e administrador, clique em **Contas de serviço**.
5. Clique em **+ Crie conta de serviço**.



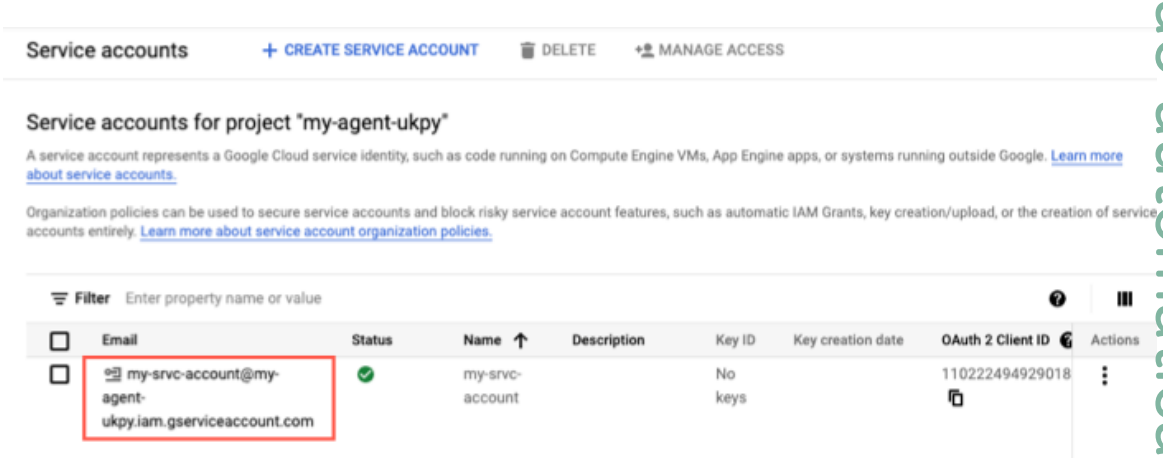
6. Forneça um nome e clique em **Criar e continuar**.
7. Na seção Conceder acesso a esta conta de serviço ao projeto, selecione **Proprietário** como a função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Clique em **"Continuar"**.
9. Clique em **Concluído**.
10. Na coluna **E-mail**, clique no link do registro.

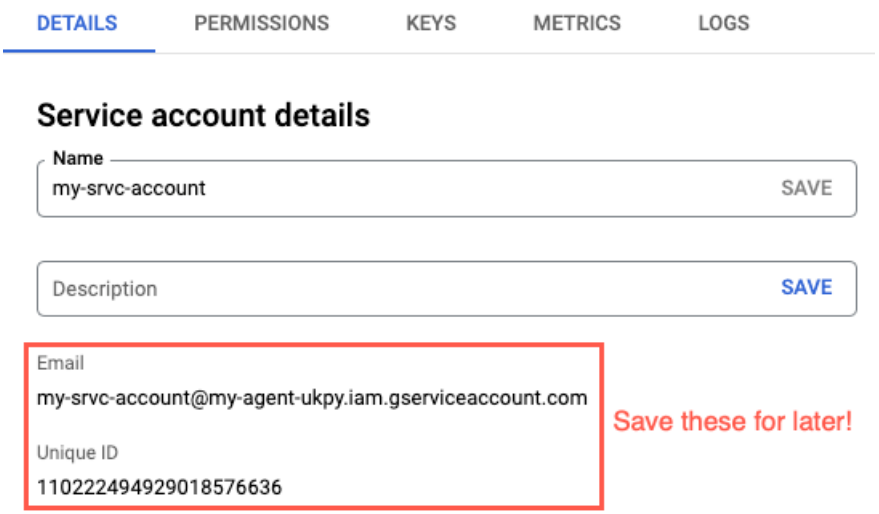


A página de detalhes da conta de serviço é aberta.

11. Copie o e-mail e o ID exclusivo e salve-os para uma etapa posterior.

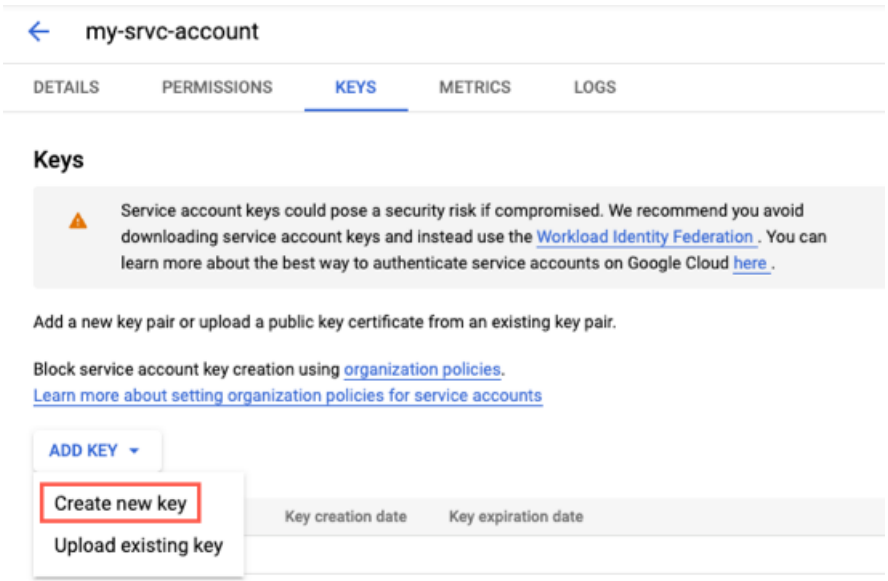
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



12. Na página de detalhes da conta de serviço, clique na guia **Chaves**.

13. Clique em **Adicionar chave** > **Criar nova chave**.



14. Quando o tipo de chave for solicitado, selecione **P12** e clique em **Criar**.
O arquivo P12 é baixado para o seu computador.

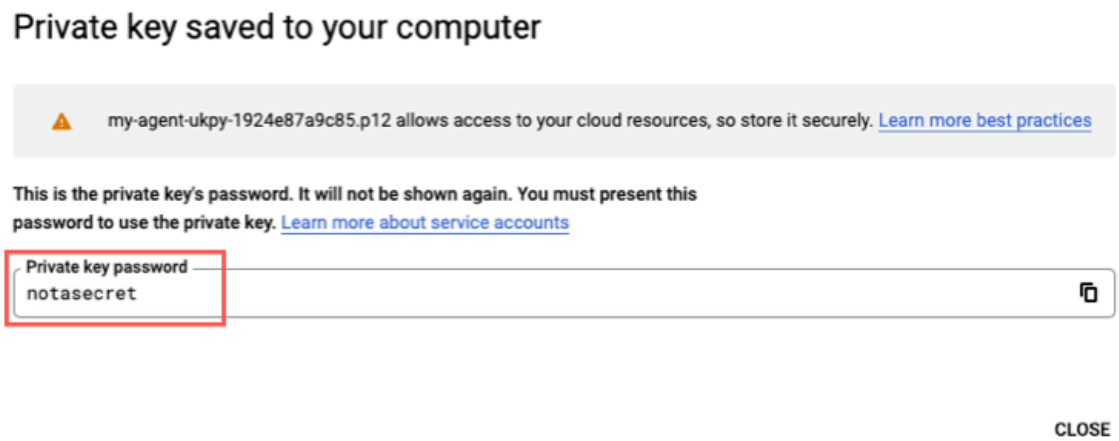
15. Anote a senha da chave privada (`notasecret`).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você precisará desta senha em uma etapa posterior.

Exemplo de senha de chave privada



Gerar um arquivo Java Keystore (JKS) e configure a segurança em sua instância ServiceNow

Para usar Google Dialogflow como seu provedor de NLU para Virtual Agent, use a chave privada que você baixou para gerar um arquivo JKS e configurar a autenticação em sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o Java Development Kit (JDK) esteja instalado no sistema.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Google Dialogflow usa OAuth2.0 para autenticação.

Procedimento

1. Abra uma janela de shell de comando.
2. Para criar um arquivo JKS a partir do arquivo P12, faça o seguinte:

   a. Execute o seguinte comando:

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore /local_dir/myprivatekey.p12 -srcstoretype pkcs12
    -destkeystore /local_dir/myprivatekey.jks -deststoretype JKS
   ```

   Neste exemplo, `/local_dir/myprivatekey.p12` aponta para a chave privada que você baixou na etapa anterior.

   b. Quando solicitado, insira `notasecret` para a senha do armazenamento de chaves de destino e a senha do armazenamento de chaves de origem.
   `notasecret` é a senha da chave privada que você anotou na etapa anterior. Você inserirá esta senha três vezes.

   Um arquivo JKS é criado no mesmo diretório.
3. Em sua instância ServiceNow, adicione o arquivo JKS ao registro de certificado Google Dialogflow X.509:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegue até **Todos** e insira `sys_certificate.list` no filtro.

b. Selecione Certificado X.509 de Google Dialogflow para abrir o registro.

c. No formulário, preencha os campos conforme segue.

Campo	Valor
Tipo	Selecione **Armazenamento de chaves Java**.
Senha do armazenamento de chaves	Insira a senha da chave privada que você especificou ao criar o arquivo JKS (`notasecret`).
Ativo	Selecione esta opção para ativar o certificado.

d. Selecione o ícone de anexo e carregue o arquivo JKS para o registro.

e. Em links relacionados, selecione **Validar Stores/Certificados**.
Você deve ver uma mensagem de `key_store` válida.

f. Selecione **Atualizar**.

4. Em sua instância ServiceNow, atualize o registro de alias de armazenamento de chaves Google Dialogflow JWT (JSON Web Token).

a. Navegue até **Todos** e insira `jwt_keystore_aliases.list` no filtro.

b. Selecione o armazenamento de chaves JWT do Google Dialogflow para abrir o registro.

c. No formulário, preencha os campos conforme segue.

Campo	Valor
Armazenamento de chaves de assinatura	Selecione **o Certificado X.509 do Google DialogFlow**.
Algoritmo de assinatura	Selecione **RSA 256**.
Chave de assinatura	Insira a senha da chave privada que você especificou ao criar o arquivo JKS (`notasecret`).
ID de chave	Deixe este campo em branco.

d. Selecione **Atualizar**.

5. Em sua instância ServiceNow, atualize o registro do provedor Google Dialogflow JWT.

a. Navegue até **Todos** e insira `jwt_provider.list` no filtro.

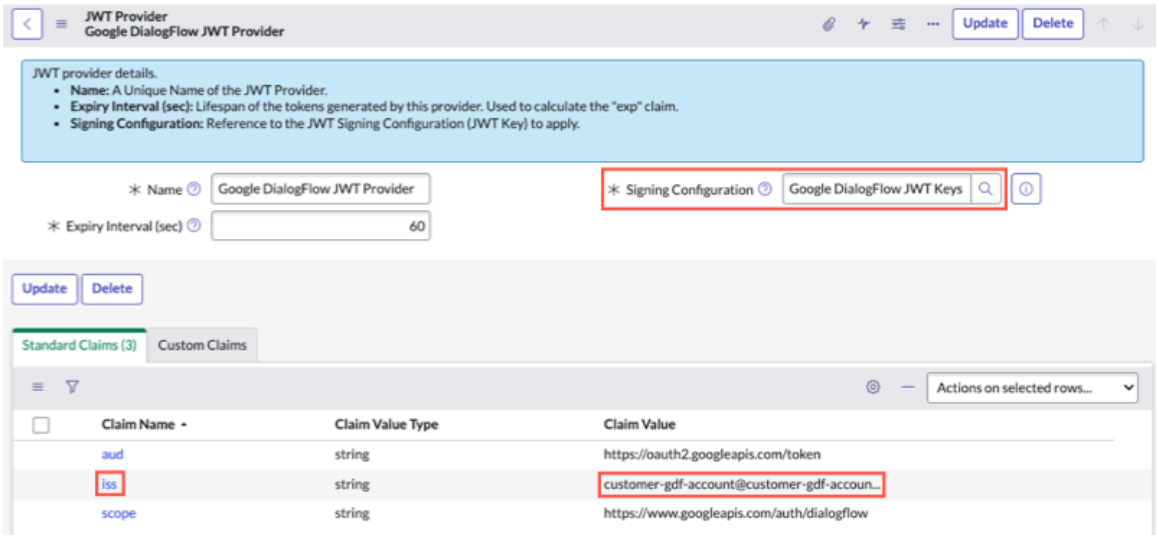
b. Selecione o provedor JWT do Google Dialogflow para abrir o registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No campo **Configuração de assinatura**, selecione **Google DialogFlow JWT Keystore**.

d. Na lista relacionada de declarações padrão, insira o endereço de e-mail da sua conta de serviço do agente Google Dialogflow como o **valor de declaração** da entrada de **iss**.



Para obter mais informações, consulte Criar uma conta de serviço e uma chave privada em Google Dialogflow ES.

e. Selecione **Atualizar**.

6. Em sua instância ServiceNow, atualize o registro do NLU Google Dialogflow OAuth Provider:

a. Navegue até **Todos** e insira `oauth_entity.list` no filtro.

b. Selecione NLU do Google Dialogflow para abrir o registro.

c. No formulário, preencha os campos conforme segue.

Campo	Valor
ID de cliente	Insira a ID exclusiva da conta de serviço do agente Google Dialogflow que você salvou em uma etapa anterior.
Segredo do Cliente	Insira a senha da chave privada que você especificou ao criar o arquivo JKS (`notasecret`).
Tipo de concessão padrão	Selecione **Portador JWT**.

d. Selecione **Atualizar**.

7. Em sua instância ServiceNow, atualize o alias do sistema **GoogleDialogFlowESNLUPrediction**.

Tradução automática

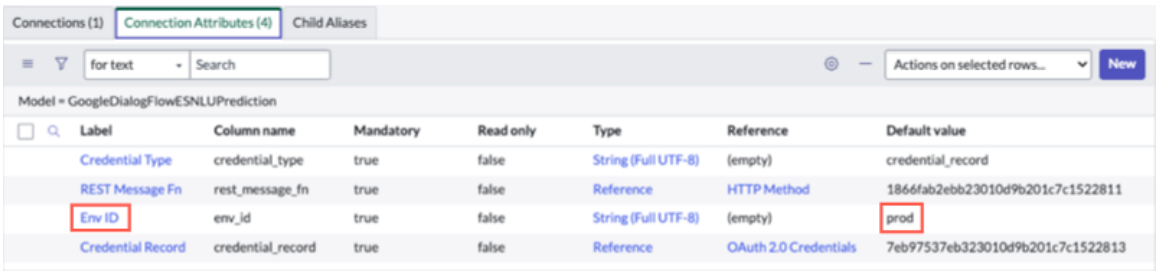
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegue até **Todos** e insira `sys_alias.list` no filtro.

b. Selecione **GoogleDialogFlowESNLUPrediction** para abrir o registro.

c. Selecione a guia **Atributos de conexão** e localize o registro **EnvID**.

d. Na coluna **Valor padrão**, atualize o valor com o nome do ambiente do Google Dialogflow em que o agente foi publicado.
O valor padrão é *`prod`*.



e. Selecione **Atualizar**.

8. Especifique Google Dialogflow ES como seu provedor de NLU em Virtual Agent.
Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent.

Ativar o serviço Google Dialogflow ES e habilitá-lo em sua instância

Quando você ativa o serviço Google Dialogflow ES na tabela Open NLU Drivers [open_nlu_driver], o serviço se torna disponível como uma opção nas configurações Virtual Agent de NLU.

Antes de Iniciar

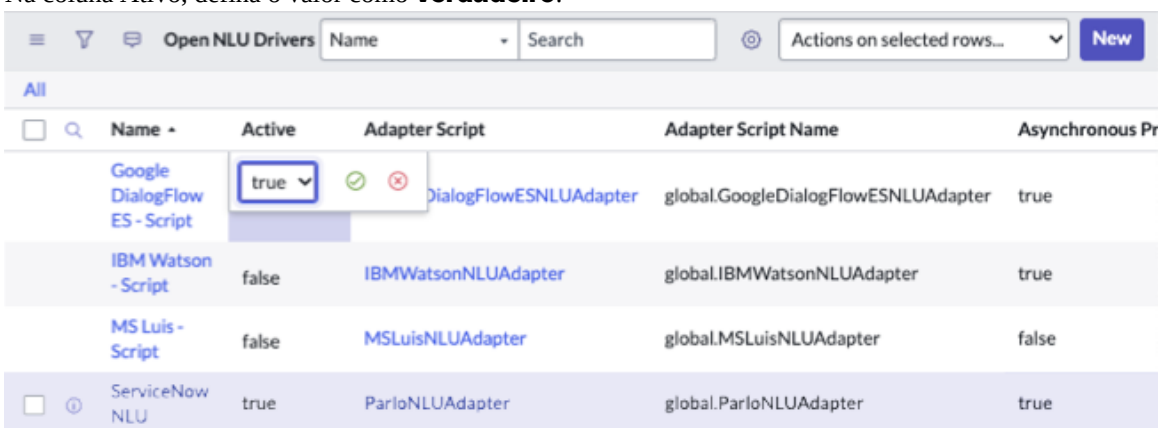
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `open_nlu_driver.list` no filtro.

2. Na tabela Open NLU Drivers, localize o registro de Script Google Dialogflow ES.

3. Na coluna Ativo, defina o valor como **verdadeiro**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para habilitar o NLU em sua instância, navegue até **Conversational Interfaces** > **Configurações**e faça o seguinte:

   a. Clique em **Virtual Agent**.

   b. Em Natural Language Understanding (NLU), clique em **Exibir configurações**.

   c. Deslize o botão de alternância **Ativar** para habilitar Compreensão da linguagem natural.

   d. Na lista Provedor de serviço de NLU, selecione **Google Dialogflow ES - Script**.

   e. Se você planeja usar modelos de NLU específicos de idioma, habilite os idiomas na lista de idiomas NLU compatíveis.
   Um idioma será habilitado se a coluna Habilitado for **verdadeiro**. Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

   f. Clique em **Salvar**.

Resultado
Google Dialogflow ES é o provedor de serviços de NLU para sua instância.

Teste de Virtual Agent com Google Dialogflow ES NLU em Designer do Virtual Agent

Teste a descoberta de tópico com Google Dialogflow e Virtual Agent na interface Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Verifique o seguinte:

- Certifique-se de que seu agente Google Dialogflow (modelo) seja publicado como uma versão com as mudanças mais recentes.

  Para obter mais informações, consulte Versões e ambientes na documentação de Google Dialogflow.

- Certifique-se de que pelo menos um tópico esteja mapeado para um agente Google Dialogflow (modelo) e intenção existentes.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, clique em **Testar tópicos ativos**.
3. Digite um enunciado que deve acionar a intenção Google Dialogflow mapeada para o tópico.
4. Para testar o preenchimento do slot da entidade, faça o seguinte:

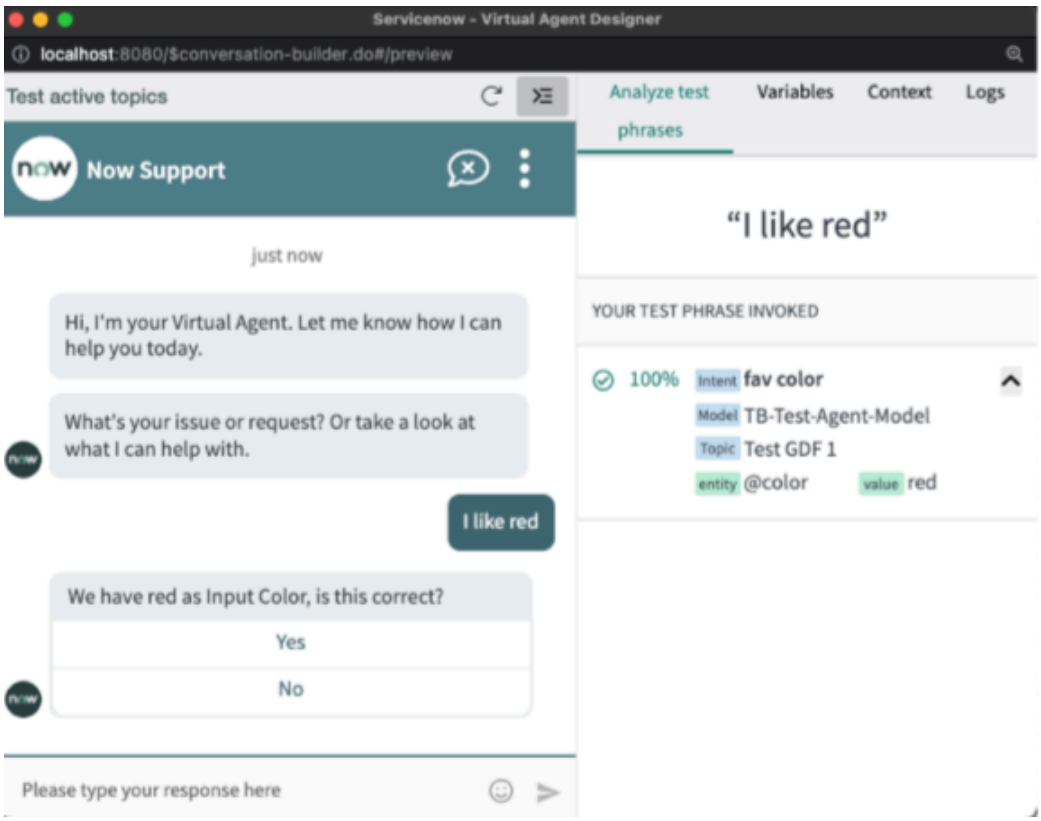
   a. Na guia **Fluxo**, adicione um nó de entrada de texto do usuário.

   b. Selecione uma entidade para o campo de **entidade de NLU**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que a entidade selecionada esteja configurada no seu agente Google Dialogflow ES. Quando um enunciado correspondente é inserido na janela Testar este tópico, o tópico deve ser acionado e a entidade deve ser preenchida automaticamente.



Manipulação de linguagem natural aprimorada de entradas do usuário na descoberta do tópico NLU

Forneça a Virtual Agent os recursos para reconhecer variações naturais de `sim` e `não` do usuário, como `certamente` ou `não`. Ao definir um intervalo de respostas boolianas como afirmativas ou negativas, Virtual Agent não precisa solicitar que o usuário reafirme sua preferência.

Quando Virtual Agent não entende a entrada inesperada do usuário, ele solicita novamente informações que ele possa entender. Começando com a versão Tokyo, Virtual Agent pode entender variações naturais nas respostas boolianas "sim/não", como `sim` ou `nem`.

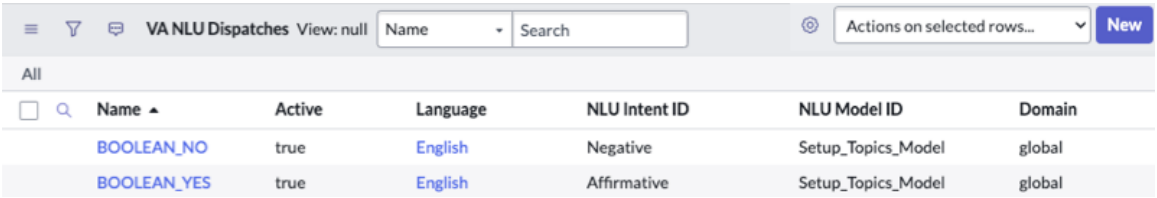
Manipulação de linguagem natural em ServiceNow NLU

A tabela Expedições de NLU do VA [sys_cs_nlu_dispatch] armazena os nomes do modelo e as intenções que manipulam as variações do enunciado.

Para ServiceNow® NLU, o Modelo de tópicos de configuração já está configurado para lidar com entradas de usuário boolianas em inglês. Há dois registros na tabela, **BOOLEAN_NO** e **BOOLEAN_YES**, que são mapeados para as intenções **Negativas** e **Afirmativas** no Modelo de tópicos de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O modelo de tópicos de configuração e as intenções são somente leitura. Portanto, se você precisar modificar as intenções ou adicionar outras intenções em outros idiomas, crie um novo modelo com novas intenções. Você pode atualizar as entradas existentes e adicionar novas entradas à tabela.

Configuração do tratamento de linguagem natural para provedores de NLU de terceiros

Se você estiver usando IBM Watson, Microsoft LUIS ou Google Dialogflow para descoberta de tópico NLU, adicione entradas para o modelo e as intenções correspondentes na tabela Expedições de NLU do VA conforme descrito em Configurar manipulação aprimorada de entrada de idioma natural do usuário.

Mudar o limite de confiança

O limite de confiança para entradas boolianas é definido na propriedade do sistema `com.glide.cs.dialog.boolean_threshold`. O valor padrão é `0.9`. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Configurar manipulação aprimorada de entrada de idioma natural do usuário

Adicione manipulação de linguagem natural aprimorada para respostas de usuário booliano ao seu ambiente Virtual Agent. Se você estiver usando idiomas adicionais ou provedores de NLU de terceiros, especifique o modelo e as intenções que definem variações em enunciados sim / não para o seu bot.

Antes de Iniciar

No seu provedor de NLU, crie um modelo com duas intenções ou adicione duas intenções a um modelo existente. Uma intenção deve conter enunciados afirmativos ou "sim". A outra intenção deve conter enunciados negativos ou "não".

Se o seu ambiente oferece suporte a vários idiomas, crie modelos e intenções para cada idioma.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As entradas padrão nesta tabela se aplicam a ServiceNow NLU somente para inglês. Se você quiser implementar a manipulação de linguagem natural em outros idiomas, adicione novas entradas à tabela para cada idioma.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_cs_nlu_dispatch.list` no filtro.
2. Selecione **Novo** ou uma entrada existente que você deseja modificar.
   Como alternativa, selecione **Novo** para adicionar uma entrada para outro idioma ou provedor de NLU de terceiros.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

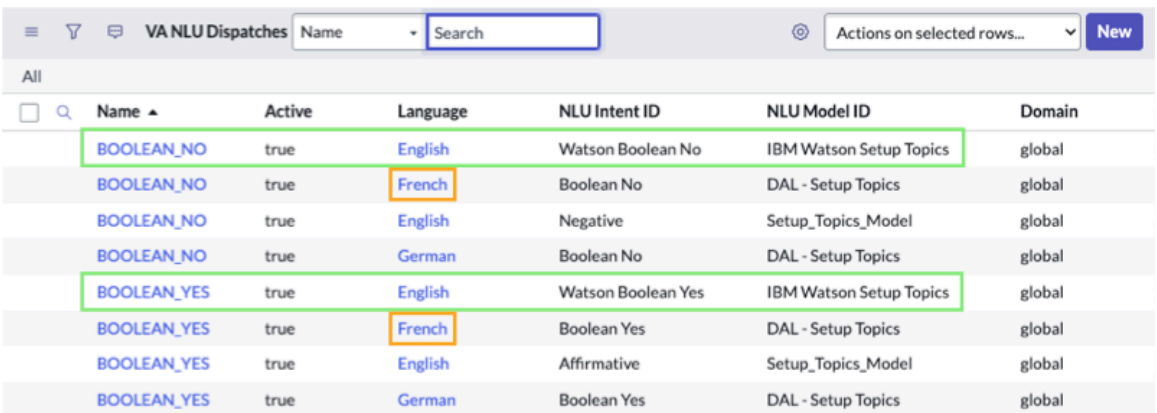
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID do modelo do NLU	Nome do modelo que contém as intenções de definição para as respostas boolianas.
Nome	Nome do valor que representa o tipo de entrada do usuário que está sendo configurado. Os seguintes valores são válidos: ○ **BOOLEAN_NO**: mapeia para enunciados que expressam uma resposta "não" a uma pergunta sim/não. ○ **BOOLEAN_YES**: mapeia para enunciados que expressam uma resposta "sim" a uma pergunta sim/não.
Ativo	Opção que permite respostas do usuário em linguagem natural aprimorada em sua instância.
ID de Intenção do NLU	Nome da intenção correspondente à opção booliana. Por padrão, a intenção de BOOLEAN_NO é Negativa. A intenção de BOOLEAN_YES é Afirmativa. Se você precisar fazer mudanças, crie um novo modelo com essas intenções e especifique a nova intenção neste campo.
Idioma	Idioma da intenção. Inglês para ServiceNow NLU é configurado por padrão. Se você precisar oferecer suporte a outros idiomas, poderá adicionar uma linha na tabela para cada idioma compatível.

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

Resultado

Dependendo do seu ambiente, sua configuração pode conter entradas para outros idiomas (como francês ou alemão no exemplo abaixo) ou para outros provedores de NLU, como IBM Watson.



Name	Active	Language	NLU Intent ID	NLU Model ID	Domain
BOOLEAN_NO	true	English	Watson Boolean No	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	French	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_NO	true	English	Negative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_NO	true	German	Boolean No	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Watson Boolean Yes	IBM Watson Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	French	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global
BOOLEAN_YES	true	English	Affirmative	Setup_Topics_Model	global
BOOLEAN_YES	true	German	Boolean Yes	DAL - Setup Topics	global

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar ou modificar categorias personalizadas

Crie ou altere categorias personalizadas para organizar e agrupar objetos relacionados Virtual Agent, como tópicos. Você também pode tornar os rótulos de categoria visíveis no menu do seletor de tópicos exibido para os usuários finais.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use categorias de tópico para agrupar tópicos de conversa relacionados. Ao criar ou atualizar um tópico, você pode atribuir uma ou mais categorias às quais o tópico pertence. Você também pode exibir seus tópicos por categoria em Designer do Virtual Agent.

Para os usuários finais, você pode tornar o rótulo da categoria personalizada visível no menu do seletor de tópicos para que os tópicos associados sejam exibidos por categoria.

Antes de criar uma nova categoria, revise as categorias existentes (**Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Categorias**) para determinar se você precisa de uma nova categoria.

Nota:
Tópicos pré-criados têm categorias padrão associadas que não podem ser alteradas ou excluídas. Além disso, você pode excluir uma categoria personalizada somente quando a categoria não tiver tópicos atribuídos a ela.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Categorias**.
2. Selecione **Novo** para criar uma categoria personalizada ou selecione um registro de categoria para alterá-lo.

Campo	Descrição
Nome	Rótulo para a categoria.
Descrição	Breve descrição da finalidade da categoria.
Aplicação	Escopo da aplicação da categoria.
Visível para o usuário final	Opção para exibir o rótulo da categoria no menu do seletor de tópicos para usuários finais. **Nota:** ◦ Se você atualizou de uma versão anterior, os rótulos de categoria existentes serão definidos como não visíveis. ◦ Esta opção não controla os tópicos exibidos na categoria. No nível do tópico, use o campo **Condição** na página Propriedades do tópico para definir condições que controlam quando um tópico é exibido para os usuários finais.

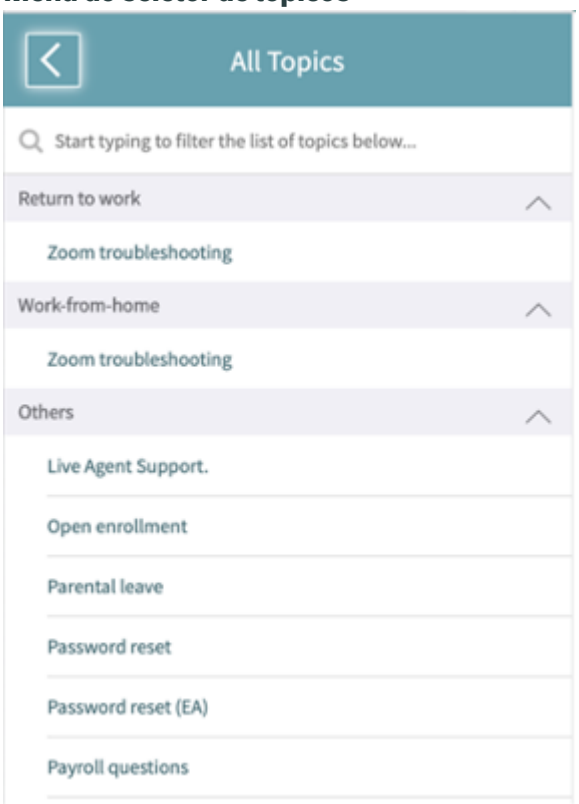
3. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.
   A categoria de tópico aparece nos seguintes itens:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Coletor da lista de**Categorias** (slushbucket) na página Propriedades do tópico em Designer do Virtual Agent para que você possa atribuir uma ou mais categorias a um tópico.
- Filtro de**Categoria** na página Tópicos, para que você possa exibir tópicos por categoria.
- Cartões de tópico na página Tópicos, para tópicos que têm categorias atribuídas.
- Menu do seletor de tópicos exibido para os usuários finais, se você tornar a categoria visível. Tópicos com várias categorias são exibidos nas categorias apropriadas. Tópicos sem categorias são listados na categoria Outros.

Menu do seletor de tópicos



4. Para excluir uma categoria de tópico, abra o registro da categoria e clique em **Excluir**.
   Se não houver tópicos associados à categoria, a categoria será excluída. Ele não está mais listado no campo **Categoria** na página Propriedades dos tópicos e no filtro **Categoria** na página Tópicos em Designer do Virtual Agent.

Criação e implantação Virtual Agent

Converta o tempo que seus agentes e técnicos gastam tratando de solicitações de usuários de baixo impacto em uma interação gerenciada de forma inteligente. Habilite Virtual Agent com NLU para entender a intenção do que as pessoas estão procurando e fornecer a elas respostas mais relevantes.

Você pode implantar rapidamente conversas de chatbot baseadas em IA- usando modelos personalizáveis para os cenários empresariais mais comuns de TI, RH e atendimento ao cliente. Você pode projetar, criar e testar conversas com Designer do Virtual Agent.

Como usar Virtual Agent Recomendações de tópicos

Use o app Recomendações de tópicos para identificar tópicos Virtual Agent pré-criados que possam ser implementados rapidamente em sua organização. Recomendações de tópicos usa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descoberta de intenção para analisar dados de sua organização e encontrar tópicos pré-criados relevantes dos quais sua organização pode se beneficiar e novos tópicos que seriam úteis para criar.

O app Recomendações de tópicos permite que você avalie os casos de uso comuns que Virtual Agent podem ajudar a resolver ou evitar. Você pode usar Recomendações de tópicos com tópicos Virtual Agent que usam a palavra-chave ou a descoberta de tópico NLU. Use-o para fazer o seguinte:

1. Escolha os dados ServiceNow a serem analisados (configurar análise).
2. Analise os dados existentes (execute a análise que você configurou).
3. Revise os resultados da análise e use soluções pré-criadas:
   - Duplique uma sugestão de tópico pré-criada, como um tópico de ITSM Virtual Agent Conversas (disponível em ServiceNow Store).
   - [Somente NLU] Adicione uma intenção ao seu modelo e um novo tópico vazio. Você deve fornecer o fluxo para o novo tópico em Designer do Virtual Agent.

O aplicativo Recomendações de tópicos requer Workbench de NLU e ITSM Virtual Agent Conversations do ServiceNow Store. A versão Washington DC de Recomendações de tópicos oferece suporte somente às recomendações do ITSM Virtual Agent. Embora Recomendações de tópicos use o NLU Workbench para fins de aprendizado de máquina, ele não requer que o NLU esteja habilitado em Virtual Agent.

Para obter informações sobre os aplicativos que são instalados automaticamente com Recomendações de tópicos, consulte Atualizar Recomendações de tópicos.

Plug-ins necessários

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Recomendações de tópicos requer os seguintes plug-ins ServiceNow Store. Certifique-se de que eles estejam ativados antes de instalar Recomendações de tópicos.

Plug-ins necessários ServiceNow

Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)

Ativa todos os plug-ins necessários para executar o Virtual Agent Pro. Para obter detalhes, consulte Como ativar Virtual Agent.

Nota:
A partir do lançamento San Diego, o app Recomendações de tópicos é instalado automaticamente quando você ativa inicialmente o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot). As atualizações subsequentes deste app devem ser instaladas a partir de ServiceNow Store.

NLU Workbench (somente descoberta do tópico NLU)

Ativa todos os plug-ins necessários para executar o Compreensão da linguagem natural em sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativação do NLU Workbench .

Aplicações necessárias ServiceNow Store

Descoberta de intenção (NLUsomente discovery)

Identifica as intenções do usuário na análise de dados de incidentes/casos. Para saber mais, consulte Intent Discovery .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ITSM Virtual Agent Conversations

Fornece conversas de gerenciamento de serviço de TI pré-criadas para ajudar sua organização a implantar rapidamente conversas de autoatendimento automatizadas. Para obter mais informações, consulte ITSM Virtual Agent .

Itens instalados com Recomendações de tópicos

Os itens a seguir são instalados com Recomendações de tópicos:

- Trabalhos programados: *Run Topic Recommendation Reports* para executar relatórios de recomendação de tópico em horários programados.
- As seguintes tabelas estão instaladas:

Tabela	Descrição
Configurações padrão para recomendações de tópicos [sn_topic_recommend_default_setting]	Os dados de origem (tabela e campo de texto), taxonomia e filtros usados ao executar uma análise Recomendações de tópicos
Tópicos recomendados instalados [sn_topic_recommend_topic_staging]	Tópicos gerados para tópicos recomendados

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

O que fazer

- Comece com as Recomendações de tópicos
- Definir configurações de recomendação padrão
- Executar uma análise de recomendações de tópicos
- Adicionar tópicos recomendados e intenções a Virtual Agent
- Vincular uma recomendação de tópico a um tópico do Virtual Agent existente
- Desvincular uma recomendação de tópico de um tópico do Virtual Agent existente
- Solucionar problemas com Recomendações de tópicos

Atualizar Recomendações de tópicos

Você pode instalar atualizações na aplicação Recomendações de tópicos (com.snc.va_topic_recommender) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

A partir do lançamento Tokyo, a aplicação da Store Recomendações de tópicos é instalado automaticamente com Virtual Agent. Ao usar Recomendações de tópicos, o app verifica o ServiceNow Store e notifica você quando um upgrade está disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**. Se uma atualização estiver disponível, uma notificação será exibida na página Recomendações de tópicos.

2. Selecione **Visualizar atualização**.

Nota:
Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Siga as instruções no site ServiceNow Store para solicitar um upgrade para Recomendações de tópicos em sua instância.

Início rápido para Recomendações de tópicos

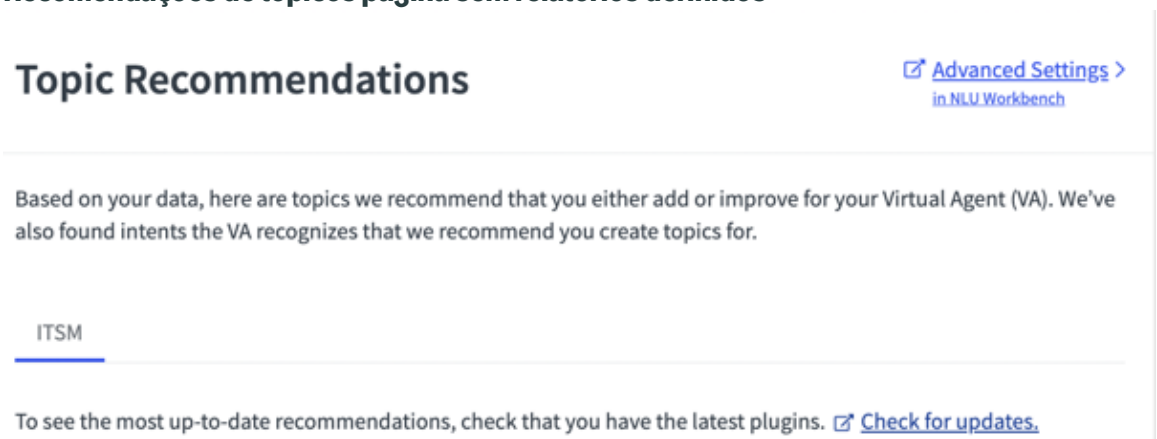
Para obter tópicos recomendados com base em seus dados, configure relatórios de análise, execute os relatórios e revise os resultados. Você pode adicionar novos tópicos a Virtual Agent ou vincular uma recomendação a um tópico existente.

A página Recomendações de tópicos aparece em sua instância em **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.

Etapa 1: Configurar relatórios de análise com base em dados ServiceNow

Até que você defina os relatórios de análise, a página Recomendações de tópicos ficará em branco.

Recomendações de tópicos página sem relatórios definidos



Cada relatório de análise é baseado no seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fonte de dados: Os dados ServiceNow que você deseja analisar. As opções são: tabela Incidente [incident], tabela Solicitação [sc_request], Atendente transcrições de bate-papo e Virtual Agent enunciados de recuperação.
- O campo a ser analisado: um campo selecionado (com um tipo de dados de cadeia de caracteres) na tabela de fonte de dados a ser analisada. Por exemplo, o campo **Descrição resumida**.
- Taxonomia: a aplicação de negócios que inclui os conjuntos de dados. Quando você instala ITSM Virtual Agent Conversas, os conjuntos de dados de Incidente e de Solicitação são instalados por padrão. Conforme conjuntos de dados adicionais para aplicações se tornam disponíveis, os conjuntos de dados serão exibidos como uma taxonomia na página após serem instalados em uma instância.

Você também pode adicionar condições aos seus relatórios de análise e configurá-los para serem executados em uma programação. Quando novas recomendações estiverem disponíveis, uma notificação será exibida na página Designer do Virtual Agent Tópicos.

Configure relatórios de análise para Recomendações de tópicos em Virtual Agent configurações. Para obter detalhes, consulte Configure relatórios de análise para Recomendações de tópicos.

Etapa 2: Executar um relatório de análise

Executar todos os relatórios de análise configurados juntos ou executar seletivamente um de cada vez na página Recomendações de tópicos.

Durante a análise, o app Recomendações de tópicos faz o seguinte:

- Usa Descoberta de intenção para revisar sua fonte de dados, comparando-a com a taxonomia relacionada à sua aplicação de negócios. Descoberta de intenção corresponde ao campo de dados especificado no conjunto de dados com as intenções na taxonomia.
- Mapeia as intenções correspondentes para tópicos pré-criados em Virtual Agent. Se as intenções não tiverem tópicos pré-criados associados, o app os recomendará como novos tópicos que você pode criar porque eles foram solicitados com frequência pelos usuários.
- Exibe os resultados da análise como cartões de tópico na página Recomendações de tópicos.

Para obter mais informações, consulte Executar uma análise de recomendações de tópicos.

Etapa 3: Analise os resultados do relatório e adicione ou vincule tópicos e intenções

Os resultados são classificados nos seguintes grupos:

- Tópicos que o Virtual Agent pode processar: as recomendações neste grupo podem ser abordadas com um tópico pré-criado.

  Quando você adiciona este tipo de recomendação a Virtual Agent, o tópico pré-criado correspondente é duplicado em sua instância. Você pode então modificar, testar e publicar o tópico adicionado usando Designer do Virtual Agent.

- Intenções do usuário que precisam de fluxos de tópico: as recomendações neste grupo correspondem a uma intenção de ServiceNow NLU.

  Quando você adiciona este tipo de recomendação a Virtual Agent, um tópico vazio é criado e mapeado para a intenção correspondente no modelo especificado. Você pode abrir o tópico em Designer do Virtual Agent e criar um fluxo para o novo tópico.

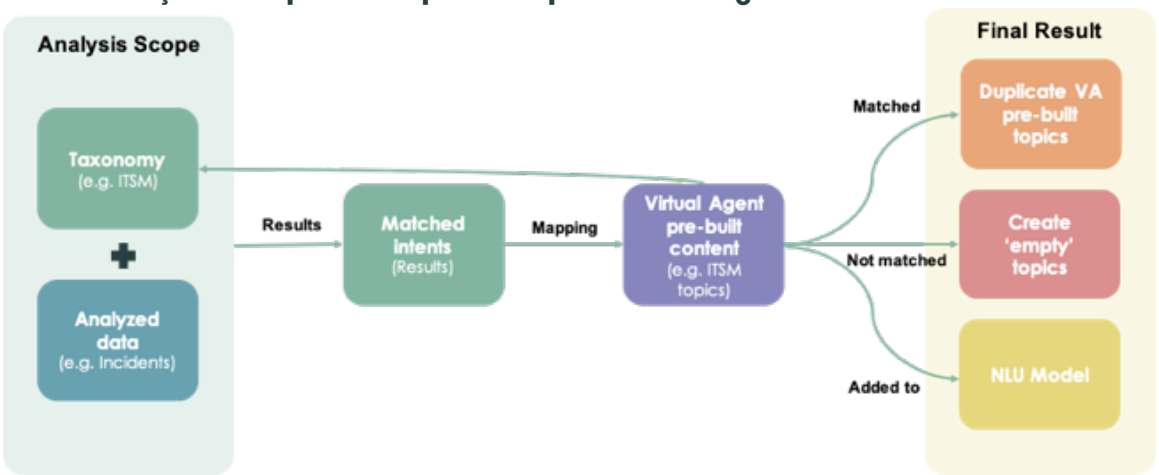
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os resultados são exibidos em ordem decrescente de correspondências com sua fonte de dados. As 20 principais correspondências de intenção são exibidas. Se houver mais de 20 intenções, você poderá exibi-las em Workbench de NLU.

Para obter mais informações sobre como adicionar uma recomendação a Virtual Agent, consulte Adicionar tópicos recomendados e intenções a Virtual Agent. Você também pode vincular uma recomendação a um tópico existente.

Recomendação de mapeamento para os tópicos Virtual Agent



Configure relatórios de análise para Recomendações de tópicos

Para gerar Recomendações de tópicos, especifique uma fonte de dados padrão (ServiceNow tabela e campo) e as condições para filtrar os registros de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao configurar relatórios de análise, considere o seguinte:

- Você pode definir apenas uma configuração por tabela de dados e par de taxonomia.
- Dois conjuntos de dados para a taxonomia de ITSM (incidente e solicitações) são fornecidos por padrão, mas você pode definir suas próprias fontes de dados.
- Na versão Washington DC, Recomendações de tópicos requer um mínimo de 10.000 registros em seu escopo de análise (fonte de dados). Este mínimo fornece um conjunto de dados de tamanho razoável para atingir um determinado nível de qualidade nas análises.
- Mantenha seu escopo de análise (fonte de dados) abaixo de 300.000 registros. Na versão Washington DC, este é o número máximo permitido. Este limite maximiza o desempenho do relatório de análise.
- Você pode programar relatórios de análise para serem executados automaticamente em intervalos especificados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent**.
3. Em Recomendações de tópicos, clique em **Exibir tudo**.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes, consulte Configurações Recomendações de tópicos.

6. Selecione **Salvar**.

Resultado

A fonte de dados que você definiu para uma determinada tabela e taxonomia é exibida como uma seção na página Recomendações de tópicos. Agora você pode executar uma análise de recomendação de tópico.

Executar uma análise de recomendações de tópicos

Gere um relatório que analisa uma determinada fonte de dados e identifica os Virtual Agent tópicos pré-criados apropriados que você pode implementar. Para intenções que não têm tópicos pré-criados correspondentes, o relatório identifica as intenções do usuário (tópicos) que você pode criar.

Antes de Iniciar

Verifique se os plug-ins de conversa Virtual Agent apropriados estão ativados para que o app Recomendações de tópicos possa identificar os tópicos pré-criados apropriados.

Você pode usar o link **Verificar atualizações** na página Recomendações de tópicos para verificar quais plug-ins estão instalados.

Certifique-se de configurar os relatórios de análise primeiro.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de análise leva cerca de 15 minutos ou menos para retornar resultados de recomendação. Em Washington DC, Recomendações de tópicos requer um mínimo de 10.000 registros na fonte de dados e processará no máximo 300.000 registros. Use filtros na página de configurações para reduzir o número de registros na fonte de dados, se necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Na página Recomendações de tópicos, acesse a fonte de dados a ser analisada e acione a análise.
   - Se a exibição estiver definida como **Todos**, faça o seguinte:
     a. Selecione **Obter novas recomendações**.
     b. Na caixa de diálogo, selecione as origens das quais você deseja obter relatórios.

        Se uma caixa de seleção não estiver disponível, um relatório pode já estar em execução ou a quantidade de dados a analisar pode estar fora do mínimo ou máximo permitido.

     c. Selecione **Obter novas recomendações**.
   - Se a exibição estiver definida como **Por fonte**, faça o seguinte:
     a. Selecione **Executar análise** ou **Atualizar** na barra de status de origem.
     b. Modifique as configurações na caixa de diálogo e selecione **Obter recomendações**.

Uma mensagem indica que o processo de localização de tópicos foi iniciado e o tempo aproximado para os resultados da recomendação. A página ou a barra de status exibe Análise em andamento. Você pode revisar outros itens enquanto a análise é executada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Alterar as configurações aqui afeta somente esta análise. As configurações padrão da recomendação são preservadas. Para alterar as configurações padrão, consulte Configure relatórios de análise para Recomendações de tópicos.

3. Quando o relatório for concluído, revise os resultados da análise do conjunto de dados.
   Os resultados são exibidos como cartões em duas seções: **Tópicos que o VA pode manipular** para tópicos pré-criados e **Intenções do usuário que precisam de fluxos de tópico** para intenções e tópicos correspondentes que podem ser criados.

Dica:
Para visualizar mais detalhes sobre um tópico pré-criado ou a intenção do usuário, selecione o cartão e clique no ícone de informações (ⓘ) para abrir um cartão de sobreposição. Para obter mais informações, consulte Cartões Recomendações de tópicos.

O que Fazer Depois

Você pode adicionar uma recomendação de tópico como um novo tópico ou vinculá-lo a um tópico existente. Você também pode ocultar uma recomendação da lista na exibição agregada.

Adicionar tópicos recomendados e intenções a Virtual Agent

Depois de executar e revisar um relatório Recomendações de tópicos, selecione os tópicos pré-criados e as intenções sugeridas para adicionar a Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você adiciona um tópico recomendado a Virtual Agent, o app Recomendações de tópicos faz automaticamente o seguinte:

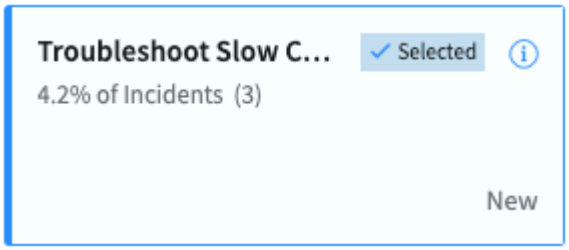
- Duplica os tópicos pré-criados que você selecionou.
- Cria tópicos vazios para as intenções selecionadas.
- Se você estiver usando ServiceNow NLU:
  - Cria um novo modelo de NLU se ele não existir.
  - Atualiza e treina o modelo de NLU com as intenções adicionadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Vá para os resultados da análise da sua fonte de dados.
3. Selecione um ou mais tópicos e cartões de intenção a serem adicionados a Virtual Agente clique em **Adicionar ao VA**.
   Os cartões selecionados são realçados em azul e exibidos como **Selecionados**, conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

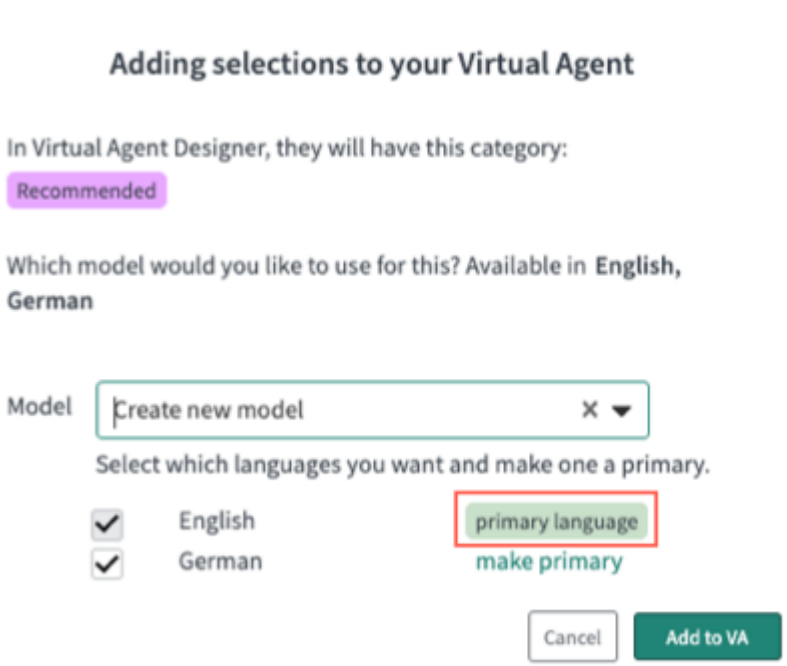


4. Se você estiver usando ServiceNow NLU, selecione uma das seguintes opções na lista **Modelo** :

   - **Criar novo modelo**

     Selecione esta opção para criar um novo grupo de modelos. Se outros idiomas estiverem habilitados para sua instância, selecione os idiomas para adicionar como modelos secundários no grupo. Clique em **tornar primário** para o idioma principal do grupo.

     Como adicionar recomendações selecionadas a um novo grupo de modelos

     Para obter mais informações sobre grupos de modelos, consulte Gestão de modelos multilíngue .

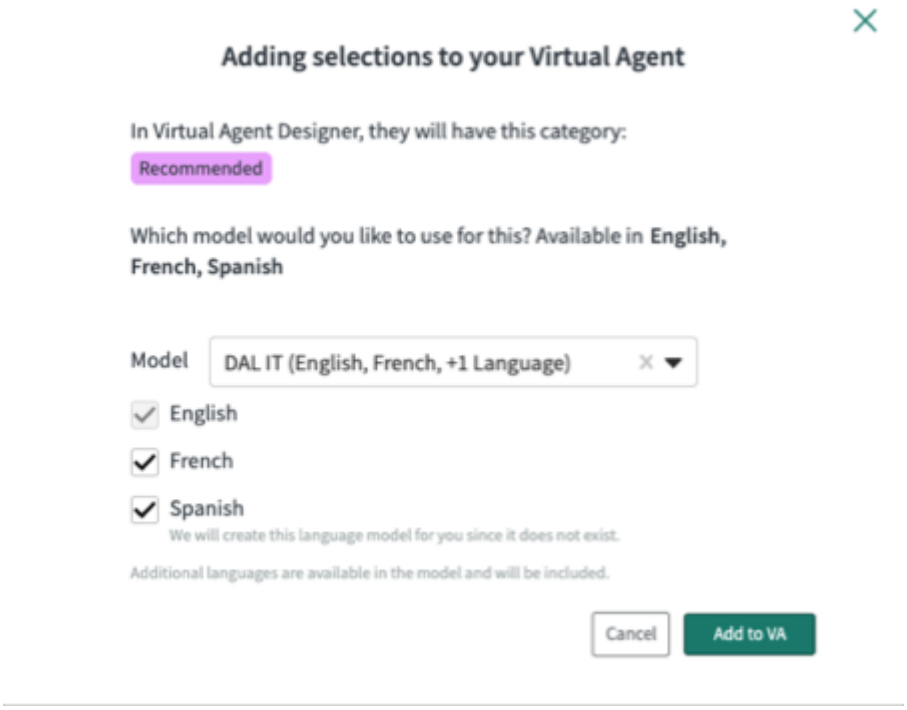
   - Um nome de modelo existente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se outros idiomas estiverem habilitados para sua instância, selecione os idiomas para adicionar como modelos secundários no grupo.

Como adicionar recomendações selecionadas a um grupo de modelos existente



5. Selecione **Adicionar ao VA**.

Resultado

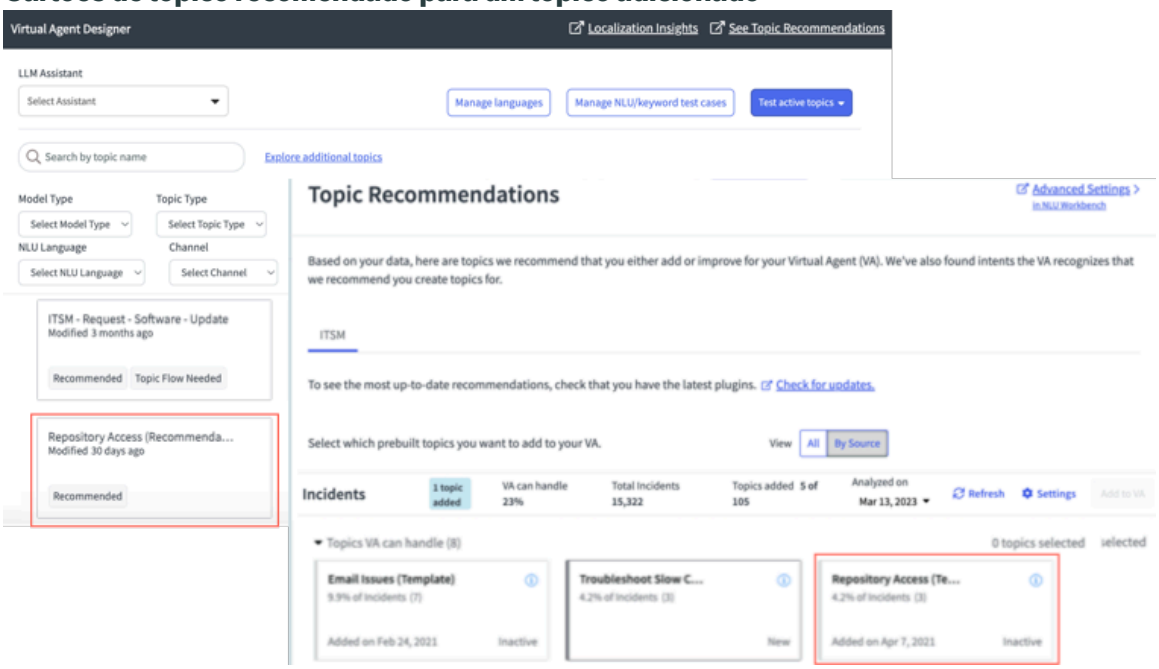
Para tópicos pré-criados recomendados, Virtual Agent duplica o tópico (mas remove a parte *`Template`* do nome do arquivo). Para intenções recomendadas, Virtual Agent cria um novo tópico mapeado para a intenção. Esses tópicos são adicionados à categoria **Recomendado** na página Designer do Virtual Agent Tópicos.

Na página de recomendações de tópicos, o cartão do tópico mostra a data em que foi adicionado e seu status (**Ativo** ou **Inativo**). Para abrir o novo tópico na página Recomendações de tópicos, clique no ícone de informações para abrir o cartão de sobreposição. Clique no ícone abrir link para abrir o tópico em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões de tópico recomendado para um tópico adicionado



Vincular uma recomendação de tópico a um tópico do Virtual Agent existente

Em vez de criar um novo tópico a partir de uma recomendação de tópico, você pode vinculá-lo a um tópico existente. Isso permite que Virtual Agent saiba que você tem um tópico que aborda a recomendação.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

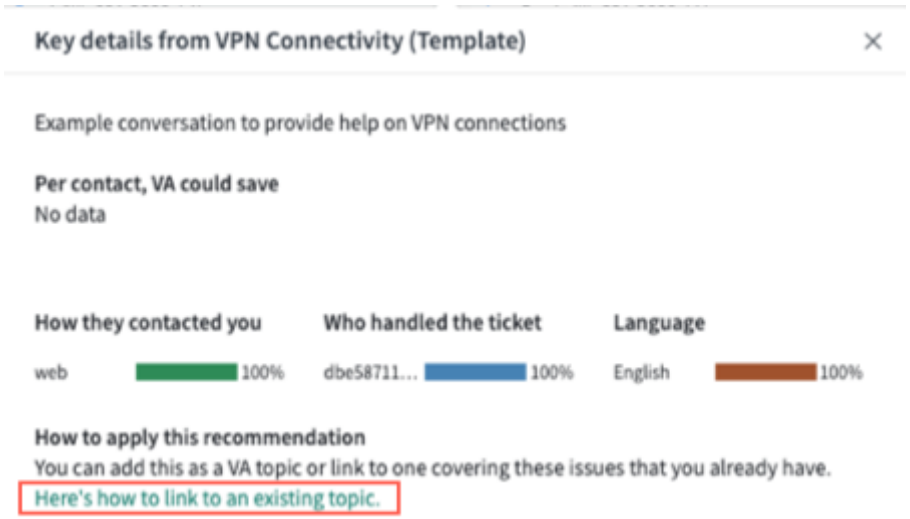
Se você continuar recebendo recomendações para um tópico ativo depois de vinculá-lo, provavelmente o tópico precisa ser melhorado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Selecione o ícone de informações ⓘ para abrir o cartão de sobreposição de um tópico que tem o status **Novo**.
3. Na parte inferior do cartão de sobreposição, selecione **Veja como vincular a um tópico existente**. Selecione o link conforme mostrado no exemplo a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

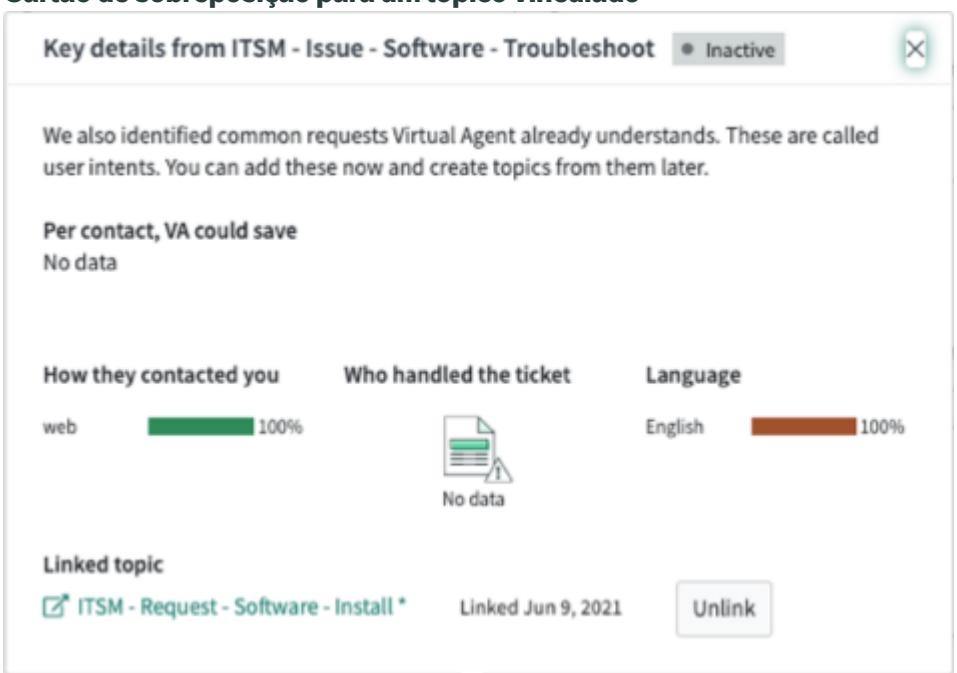


4. Na caixa de diálogo, selecione um tópico na lista **Localizar tópico para vincular**.
5. Selecione **Vincular tópico**.

Resultado

O cartão de sobreposição mostra que a recomendação está vinculada, bem como a data em que isso ocorreu.

Cartão de sobreposição para um tópico vinculado



Se uma recomendação de tópico continuar a aparecer nos resultados da análise depois de vinculada a um tópico, convém revisitar o tópico para melhorar sua eficácia.

Você também pode desvincular uma recomendação de tópico de um Virtual Agent tópico.

Desvincular uma recomendação de tópico de um tópico Virtual Agent

Você pode desvincular uma recomendação de tópico de um tópico. Isso permite vinculá-lo a um tópico novo ou alternativo.

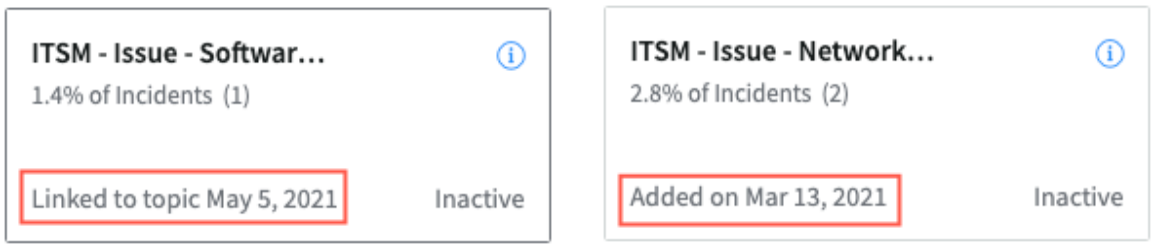
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

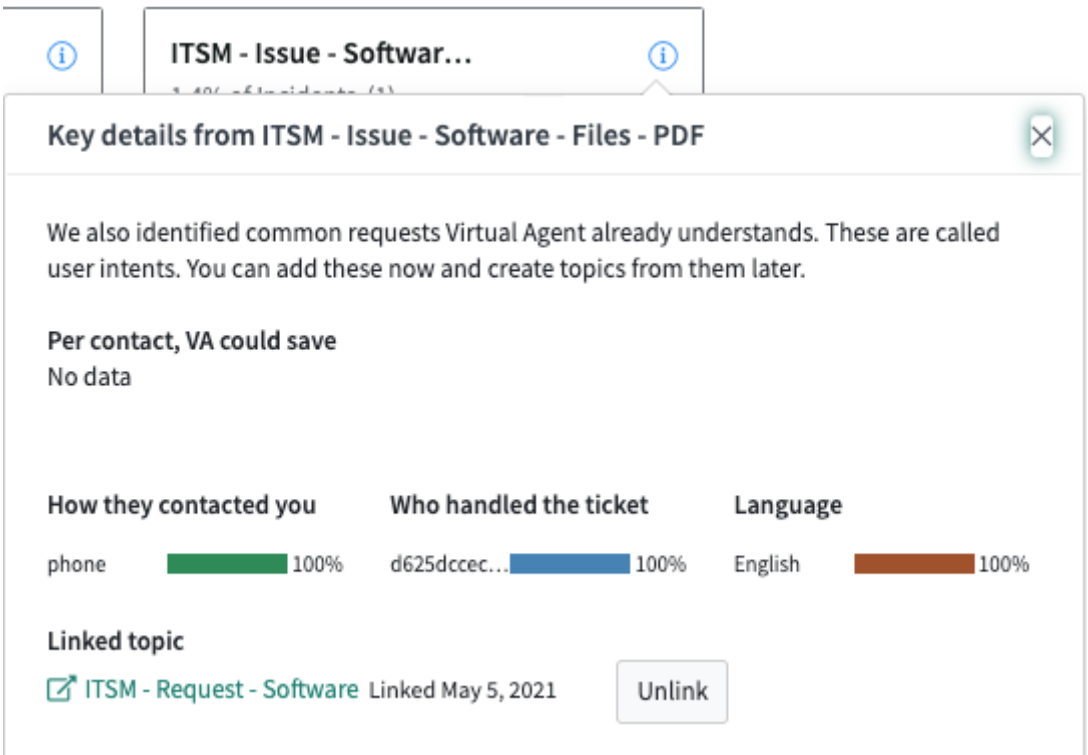
Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar uma recomendação como um novo tópico ou vinculá-la a um tópico existente. Se você vinculá-lo a um tópico existente, poderá sempre desvinculá-lo mais tarde, se necessário. As recomendações de tópico adicionadas criam um tópico vazio que você fornece com um fluxo de trabalho, portanto, não é possível desvinculá-los usando este método.
O exemplo a seguir mostra a diferença entre uma recomendação vinculada e uma recomendação adicionada.

Exemplo de cartões vinculados e adicionados na página Recomendações de tópicos



Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Selecione o ícone de informações ( ) para abrir o cartão de sobreposição de um tópico vinculado.



3. Selecione **Desvincular**.

Resultado
As recomendações desvinculadas são definidas com o status **Novo**. Você pode vinculá-lo a outro tópico ou adicioná-lo a Virtual Agent como um novo tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você adicionou um tópico a Virtual Agent para uma recomendação, ele não será mostrado como vinculado, portanto, não será possível desvinculá-lo. Para redefinir uma recomendação adicionada como **Nova**, exclua o tópico que foi adicionado em Designer do Virtual Agent.

Ocultar uma recomendação de tópico

Você pode optar por ignorar uma recomendação de tópico, ocultando-a. Isso o oculta para todos na instância. Você ainda pode exibir recomendações ocultas e mostrá-las novamente mais tarde.

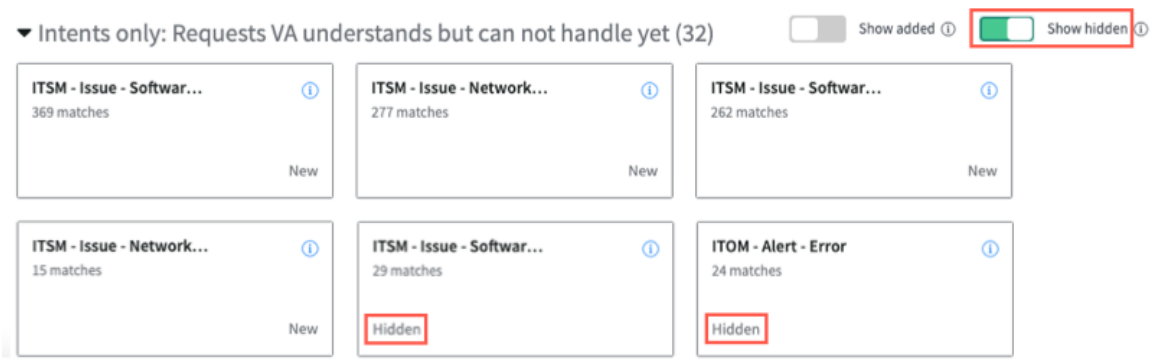
Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As recomendações de tópico ficam ocultas somente quando a **exibição** está definida como **Todas** (exibição agregada). Os cartões de recomendação ocultos ainda serão exibidos quando a **exibição** for definida como **Por origem**. O status no cartão é **Oculto**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Recomendações de tópicos**.
2. Selecione o ícone de informações (ⓘ) para abrir o cartão de sobreposição de um tópico que tem o status Novo.
3. Selecione **Ocultar**.

Resultado
A recomendação está oculta da lista. Para exibir recomendações ocultas, deslize o botão de alternância **Mostrar ocultos** para habilitá-lo.



Para retornar o status de uma recomendação para Novo, selecione o ícone de informações (ⓘ) para abrir o cartão de sobreposição do tópico e selecione **Não ocultar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas com Recomendações de tópicos

Investigue e resolva comportamentos inesperados com Recomendações de tópicosou encontre respostas para perguntas comuns.

Para obter informações sobre o uso de Recomendações de tópicos, consulte Início rápido para Recomendações de tópicos.

Nota:
Recomendações de tópicos tenta treinar o modelo quando você adiciona novos tópicos a Virtual Agent. Se ocorrer um erro durante o treinamento, o tópico ainda será adicionado, mas o modelo permanecerá no estado de rascunho.

Problema	Solução
A página Recomendações de tópicos está em branco	Nenhum relatório de análise foi configurado. Configure relatório de análise. Você também pode instalar ou ativar ITSM Virtual Agent Conversas, o que adicionará configurações padrão a Recomendações de tópicos. Para obter mais informações, consulte Configuração do ITSM Virtual Agent .
Erro ao adicionar tópicos a Virtual Agent	Verifique o log de erros para obter detalhes: 1. Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Erros**. 2. Encontre a entrada que tem um valor de **sn_topic_recommend** na coluna Origem. O campo Mensagem exibe o erro. **Nota:** Se o treinamento do modelo falhar ao adicionar tópicos, Recomendações de tópicos ignorará esses erros e continuará a adicionar suas recomendações. Nesse caso, você será notificado de que os modelos estão no estado de rascunho.
Os relatórios têm correspondências de intenção, mas não há correspondências de tópico pré-criadas	Certifique-se de que ITSM Virtual Agent Conversas esteja instalado e ativado para a instância. Se o aplicativo estiver instalado, nenhum dos tópicos pré-criados abordará os problemas encontrados em seus relatórios. Para obter mais informações, consulte Configuração do ITSM Virtual Agent .
Os relatórios de análise não estão disponíveis nas instâncias de produção	Este é o comportamento esperado. Relatórios de análise e Descoberta de intenção são projetados para viver em apenas uma instância. Tópicos e modelos de NLU adicionados são disponibilizados em uma instância "nova", mas os relatórios Recomendações de tópicos não se movem entre as instâncias.
O relatório de análise está travado e	Verifique o status na tabela de Definições de Relatório do Discovery:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema	Solução
informa "Análise em andamento"	1. Navegar até **Tudo** > **sn_nlu_discovery_report_definition.list**. 2. Classifique a tabela na coluna Criado e localize o nome da definição de análise afetada. 3. Se a coluna Status estiver vazia, a análise falhou. Tente executá-lo novamente. Você também pode navegar até **Workbench de NLU** > **Descoberta de intenção** para ver se algo deu errado no processo de descoberta de intenção. Para obter mais informações, consulte Intent Discovery .
Adicionar novos tópicos leva mais tempo do que o esperado	Tente o seguinte: • Navegar até **Tudo** > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** e exiba a coluna Status para ver em que fase está a geração do tópico. Os modelos de treinamento podem levar algum tempo. • Navegar até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Eventos** para ver qual evento foi executado por último ou se o evento está na fila. • Se o motivo da falha não estiver claro, navegue até **Tudo** > **sn_topic_recommend_topic_staging.list** e mude o valor do campo Status para Erro. Você pode tentar adicionar a recomendação novamente.
Não é possível gerar um relatório com menos de 10.000 ou mais de 300.000 registros	Recomendações de tópicos atualmente oferece suporte a um mínimo de 10.000 registros e um máximo de 300.000 registros. Isso é feito para garantir um conjunto de dados estatisticamente significativo.
O modelo não está pré-selecionado no aplicativo	Se você estiver atualizando de Quebec e este for o uso do aplicativo Recomendações de tópicos, será necessário selecionar um modelo. Depois de selecionar um modelo, Recomendações de tópicos preserva a seleção.
Suporte a modelo não migrado	Embora você seja incentivado a migrar seus modelos para grupos, Recomendações de tópicos não requer que os modelos sejam agrupados.
Tópicos desvinculados	Você não precisa vincular todas as recomendações. A vinculação de tópicos é uma maneira de "confirmar" uma recomendação se você tiver um tópico.
A guia **Tópicos/ Solicitações que o VA pode processar** não é exibida	A propriedade do sistema glide.ui.escape_all_script não está definida como Verdadeira. Navegue até **ALL > sys_properties.list** (ou **ALL sys_properties_list.do**). Procure e selecione glide.ui.escape_all_script e defina Valor como **Verdadeiro**.

Referência de interface Recomendações de tópicos

O app Recomendações de tópicos fornece duas páginas principais: uma página de configuração e a página Recomendações de tópicos, onde você encontra tópicos recomendados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre a interface do usuário Recomendações de tópicos, consulte os seguintes tópicos:

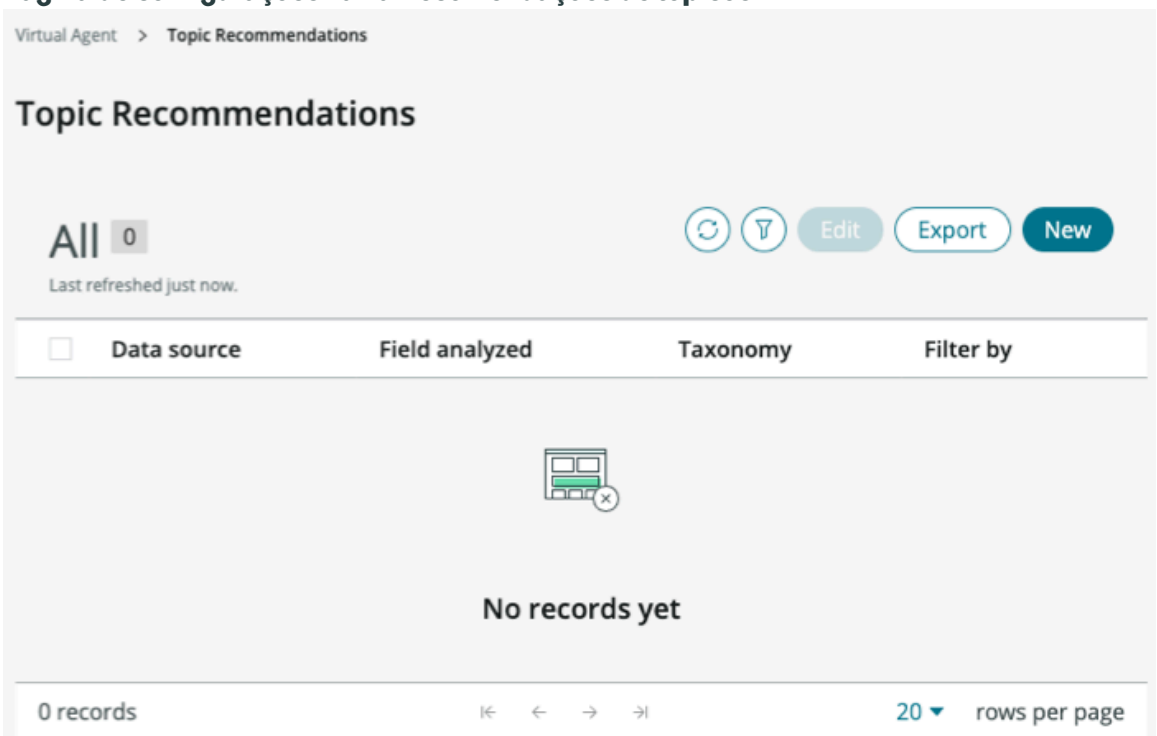
- Configurações Recomendações de tópicos
- Página Recomendações de tópicos
- Cartões Recomendações de tópicos

Configurações Recomendações de tópicos

Use a página de configurações Recomendações de tópicos para configurar relatórios de análise com base em seus dados ServiceNow®.

Você pode encontrar as configurações Recomendações de tópicos em Conversational Interfaces Configurações de bate-papo (**Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**) em Virtual Agent. Quando você instala o Recomendações de tópicospela primeira vez, nada está configurado, portanto, a página de configurações aparece em branco.

Página de configurações vazia Recomendações de tópicos

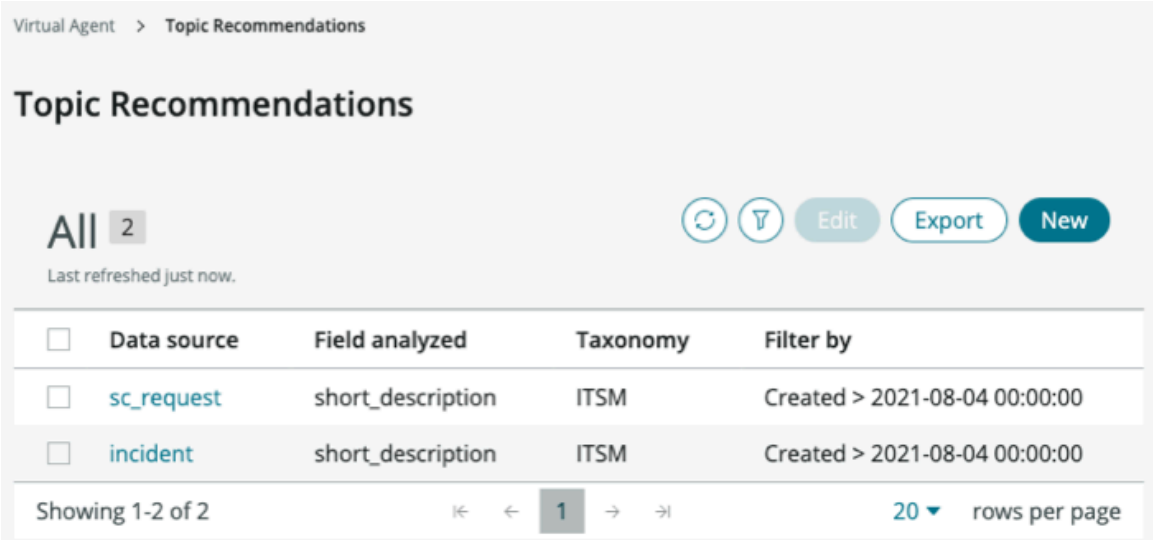


Depois de configurado, você pode exibir ou editar relatórios de análise nesta página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições Recomendações de tópicos configuradas



Recomendações de tópicos configurações de análise

Ao criar ou editar um registro de análise Recomendações de tópicos, especifique as informações no formulário a seguir.

Configurações padrão para Recomendações de tópicos

Campo	Descrição
Fonte de dados	A tabela ServiceNow que contém os dados a serem analisados.
Campo analisado	Campo (coluna de cadeia de caracteres) na tabela a ser analisada. Por exemplo, a **Descrição resumida** na tabela Incidente.
Taxonomia	Lista abrangente de intenções para um aplicativo de negócios específica, como ITSM.
Filtrar por	Construtor de condição para filtrar os registros a serem analisados. Clique em **Definir condições** para abrir o construtor de condição. O filtro padrão é **[Criado] [após] [Últimos 90 dias]**.
Frequência	A programação para executar a análise, que é acionada por meio do trabalho programado Executar relatórios de recomendação de tópico: • Nenhum • Todos os meses • A cada 3 meses • A cada 6 meses • A cada 12 meses **Nota:** Se você estiver usando uma instância de não produção para testes, defina a programação de análise em sua instância de produção para que ela e seu histórico de análise sejam retidos. O processo de descoberta de intenção funciona melhor em uma única instância, em que os dados não são promovidos entre as instâncias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurar relatórios de análise para recomendações de tópicos

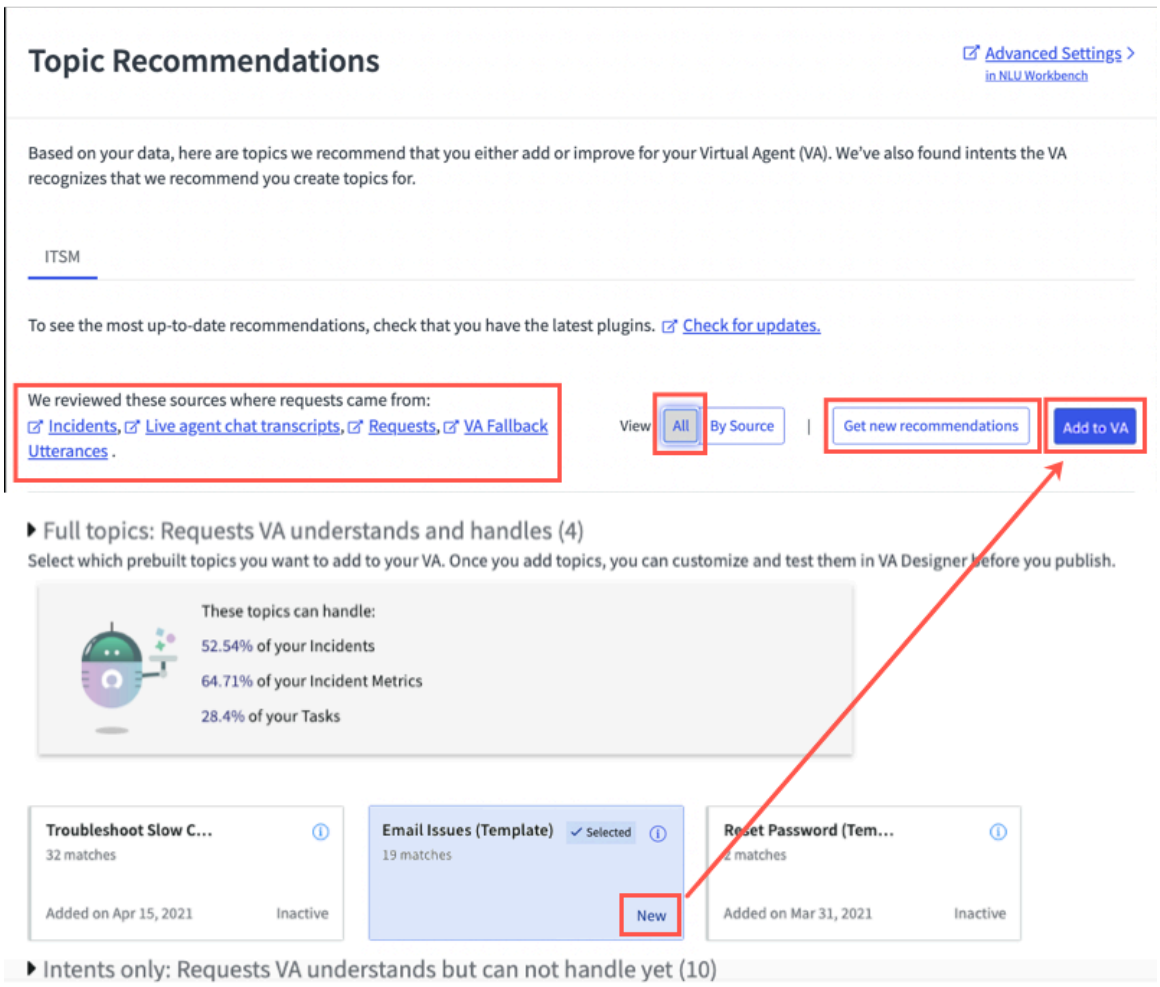
Página Recomendações de tópicos

Use a página Recomendações de tópicos para executar relatórios de análise, exibir recomendações, adicionar tópicos a Virtual Agentou vincular uma recomendação a um tópico existente.

Exibir todas as recomendações (exibição agregada)

Recomendações de tópicos mostra todos os resultados nesta exibição por padrão. Esta exibição permite que você execute ou atualize relatórios de análise para todas as origens configuradas de uma só vez. As origens configuradas para as recomendações são listadas como hiperlinks. Clique no link para abrir as configurações do relatório. Se uma recomendação tiver um status Novo, você poderá selecioná-lo e clicar em **Adicionar ao VA**.

Exibição padrão (agregada)



Visualizar recomendações por fonte

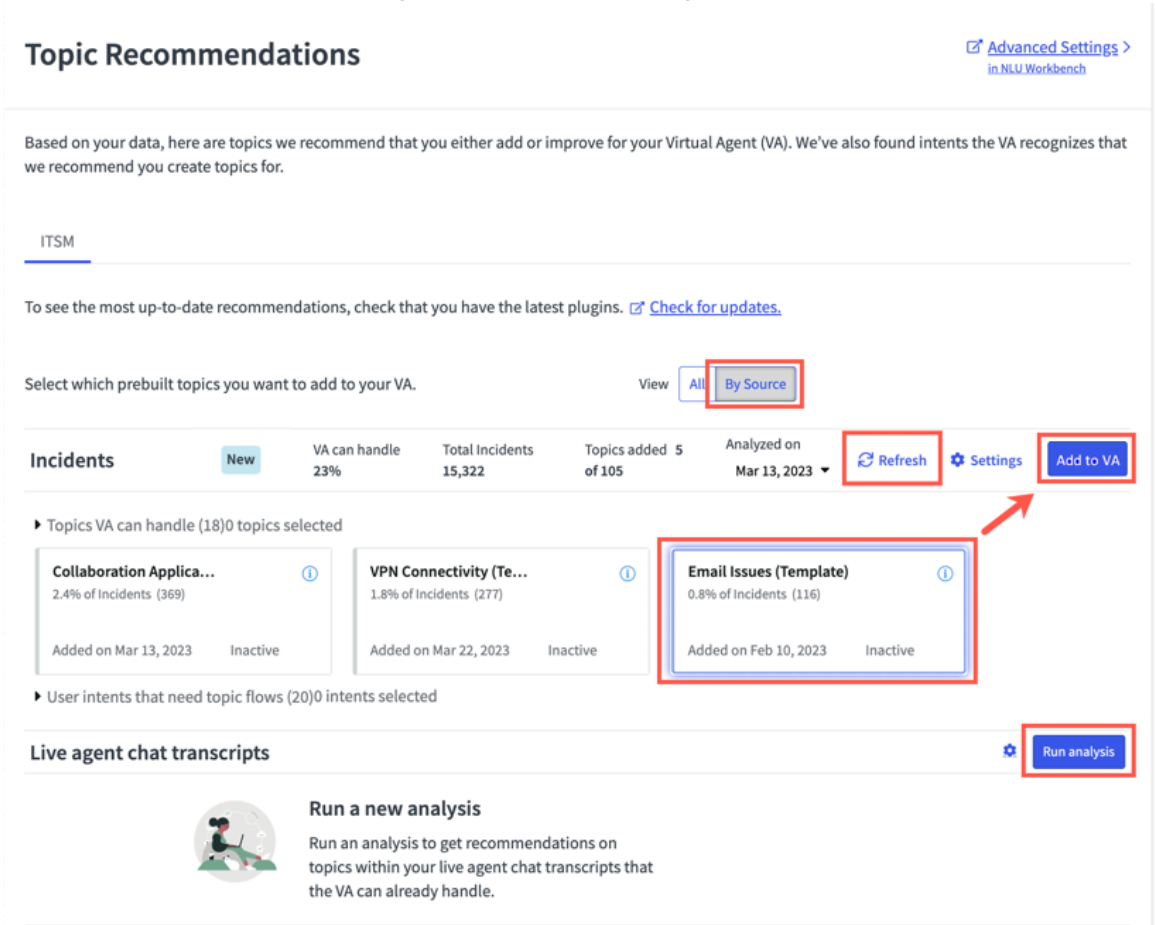
Você pode exibir recomendações de tópico por origem de dados. Isso permite executar uma nova análise ou atualizar uma análise existente para uma única fonte de dados, em vez de executar todas de uma vez. Clique em **Configurações** para exibir as configurações do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

relatório. Se uma recomendação tiver um status Novo, você poderá selecioná-lo e clicar em **Adicionar ao VA**.

Recomendações de tópicos Página na exibição da origem



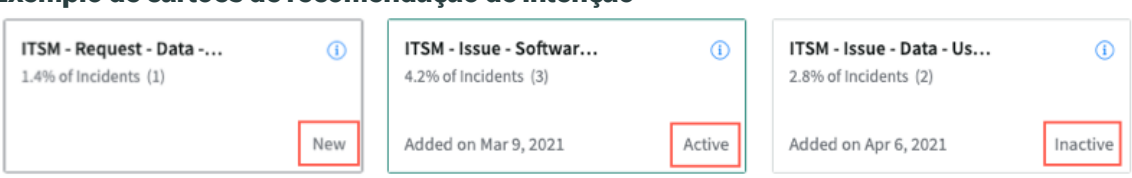
Cartões Recomendações de tópicos

O tópico recomendado e os cartões de intenção exibem o status da recomendação da seguinte forma, permitindo que você os acompanhe com mais facilidade ao longo do tempo.

Status do cartão

As recomendações de tópico e intenção aparecem como cartões. O status permite que você saiba qual ação foi realizada, se houver, para cada recomendação.

Exemplo de cartões de recomendação de intenção



Status do cartão de tópico e de intenção

Status	Descrição
Novo	Tópico ou intenção nunca foi adicionado a Virtual Agent. Os cartões com status **Novo** têm uma borda cinza escura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status do cartão de tópico e de intenção

Status	Descrição
Ativo	Tópico ou intenção foi adicionado a Virtual Agent ou vinculado a um tópico existente e publicado. Os cartões com status **Ativo** têm uma borda verde. Se você continuar recebendo recomendações para um tópico Ativo, provavelmente ele precisa de melhorias.
Inativo	Tópico ou intenção foi adicionado a Virtual Agent, mas nunca publicado, ou foi vinculado a um tópico existente não publicado. Os cartões com status **Inativo** têm uma borda cinza claro. Se você continuar recebendo recomendações para um tópico inativo, execute as etapas para publicá-lo e torná-lo ativo.
Oculto	O tópico ou a intenção não foi adicionado a Virtual Agent, mas foi marcado como oculto na exibição agregada e tem um status de **Oculto**.

Sobreposição de cartões

Para obter mais detalhes sobre um tópico pré-criado ou intenção do usuário, selecione o cartão de recomendação e clique no ícone de informações para abrir um cartão de sobreposição.

O cartão de sobreposição inclui uma descrição do tópico pré-criado ou intenção do usuário e as informações a seguir, que podem fornecer informações sobre o motivo pelo qual o tópico ou a intenção foi recomendado.

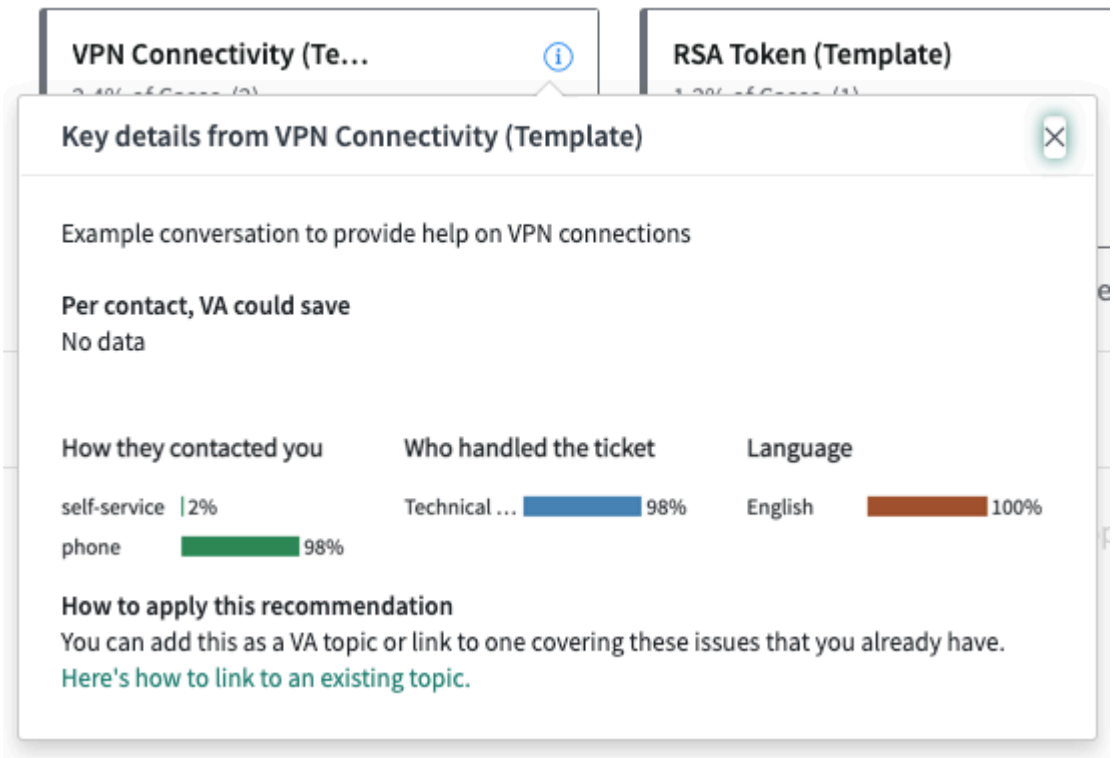
Rótulo	Descrição
Por contato, o VA pode salvar	Quanto tempo leva para um agente Virtual Agent resolver uma intenção (exibido em minutos).
Como eles entraram em contato com você	A forma como os usuários se envolveram com o suporte. Por exemplo, **telefone** ou e-**mail**.
Quem processou o tíquete	O grupo de atribuição.
Idioma	Os idiomas dos usuários que interagem com suporte para este problema.
Conclusão de tópico	Gráfico que mostra um snapshot da conclusão do tópico ao longo de uma janela de tempo. Essas informações são exibidas somente para tópicos ativos.
Área de status	
Esta seção exibe um dos seguintes status.	
Como aplicar esta recomendação	Sugestões para uma recomendação não utilizada. Você pode fazer o seguinte: • Selecione o cartão e clique em **Adicionar ao VA** para criar um novo tópico. • Vincular a recomendação a um tópico do existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Rótulo	Descrição
Recomendação de tópicos adicionada	Exibe o nome do tópico que foi adicionado à recomendação, bem como a data em que ele foi adicionado. Clique no ícone abrir link para ver o tópico em Designer do Virtual Agent.
Tópico vinculado	Exibe o nome do tópico que foi vinculado, bem como a data em que a recomendação foi vinculada. Clique no ícone abrir link para ver o tópico associado em Designer do Virtual Agent. Você também pode desvincular o tópico da recomendação.

Exemplo de cartão de sobreposição



Como usar Resolução automática de problemas

Você pode desviar problemas de forma proativa e agilizar o processo de resolução para seu agente e usuário com a aplicação Resolução automática de problemas (IAR). Por meio do aprendizado de máquina e do Compreensão da linguagem natural (NLU), os usuários obtêm o autoatendimento imediato e podem acessar Virtual Agent tópicos, Knowledge artigos e itens do catálogo.

Entendendo o funcionamento do Resolução automática de problemas

Quando um usuário cria um problema, a aplicação Resolução automática de problemas usa aprendizado de máquina e NLU para identificar a criticidade do problema, a intenção e um tópico Virtual Agent apropriado para uma resolução automática. Se um tópico Virtual Agent não for encontrado, Resolução automática de problemas fará um Pesquisa com IA para retornar os artigos Knowledge, as perguntas frequentes ou o conteúdo do catálogo mais apropriados. O conteúdo de desvio é entregue ao usuário por meio do canal de resposta configurado, como E-mail, serviço de envio de mensagens curtas (SMS) ou Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolução automática de problemas Admin Console

Como administrador, você usa o Console de administrador do IAR para configurar a aplicação Resolução automática de problemas, revisar como as configurações podem ser executadas com base em dados históricos (simulações) e rastrear o desempenho. Você também pode ver o total de casos processados, as soluções identificadas pela aplicação Resolução automática de problemas e os casos encerrados pelo usuário.

Para exibir o Console do Administrador do IAR, navegue até **Todos> Resolução automática de problemas> Visão geral**. A página Visão geral contém uma seção de perguntas frequentes que fornece dicas sobre como determinados recursos funcionam. Você também pode encontrar uma seção em que pode fazer upgrade do seu IAR.

Casos de uso do Resolução automática de problemas

Para obter mais informações sobre os casos de uso de Resolução automática de problemas para ITSM e HR Service Delivery, consulte a Resolução Automática de Problemas do ITSM Virtual Agent e a Entrega de Serviço de Resolução Automática de Problemas para RH .

Configurar e executar uma simulação de Resolução automática de problemas

Use os dados de incidentes da sua organização para executar simulações das intenções correspondentes nas quais o aplicativo Resolução automática de problemas baseou suas previsões nas descrições de caso.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode executar diversas simulações para uma configuração (IAR) de Resolução automática de problemas. Você também pode executar as seguintes tarefas:

- Cancelar uma simulação: interrompe uma simulação em andamento.
- Atualizar status da simulação: verifica o status de uma simulação em andamento.
- Excluir uma simulação: exclui uma configuração de simulação, mas não enquanto a simulação estiver em andamento.

Procedimento

1. Definir e configurar uma simulação de IAR.

   a. Navegar até **Tudo** > **Resolução automática de problemas** > **Simulações** > **.**.

   b. Selecione **Novo** ou **Criar nova simulação** se você não tiver uma simulação.

   c. No formulário, preencha os campos.

Criar nova simulação

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da simulação.
Configuração de resolução automática	Tabela que contém os registros a serem simulados. A configuração padrão é para incidentes.
Estado	Status da simulação:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ **Pronto**: a simulação está pronta para ser executada. ▪ **Em execução**: a simulação está em andamento. ▪ **Cancelado**: simulação interrompida. ▪ **Concluído**: simulação concluída. ▪ **Erro**: a simulação encontrou um erro de processamento, mas prosseguirá para o próximo conjunto de registros.
Conjunto de registros	Condição que identifica os registros avaliados na simulação. Por exemplo: **[Active] [is] [true]**. Esta condição é preenchida automaticamente com as condições que você especifica na configuração do incidente, mas você pode modificar as condições conforme necessário. **Nota:** Conjuntos de registros que retornam um grande número de registros podem levar mais tempo para simular. Para reduzir o tempo de simulação, considere alterar o conjunto de registros a fim de retornar um número menor de registros. 50.000 é o limite máximo de registro para cada execução da simulação.

d. Selecione **Salvar**.

2. Depois que a nova simulação for criada, selecione **Executar**.
A simulação pode levar um pouco mais de tempo, dependendo do número de registros que você tem. Depois que uma execução é concluída, você vê o **Potencial de resolução mais recente** e outros resultados da simulação.

3. Para especificar uma hora e uma programação a fim de executar a simulação em vez de executá-la manualmente, selecione **Habilitar trabalho programado**.
Você pode executar a simulação diariamente, semanalmente ou mensalmente, em um horário específico, em horas, minutos e segundos. Depois de configurar a programação, selecione **Salvar**. Para cancelar seu trabalho programado, desative a opção **Executar esta simulação automaticamente**. Para cada execução de simulação, as seguintes informações são exibidas:

Resultados da simulação

Campo	Descrição
Hora de início	Data e hora em que a simulação começou.
Hora de conclusão	Data e hora em que a simulação terminou.
Andamento	Percentual da simulação realizada.
Versão treinada mais recente	Número da versão do modelo de aprendizado de máquina usado na simulação.
Estado	Status da simulação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Concluído: a simulação concluiu sua execução. ○ Pronto: a simulação está pronta para ser executada. ○ Em execução: a simulação está em andamento. ○ Cancelado: simulação interrompida. ○ Concluído: simulação concluída. ○ Erro: a simulação encontrou um erro.
Total de registros	Número total de registros avaliados na simulação.
Taxa de resolução (%)	Porcentagem de casos que a simulação previu que correspondem a intenções ativas com tópicos ativos.

4. Exiba os detalhes da simulação da execução individual selecionando o link em **Execuções > Hora de início**.

Detalhes da execução

Campo	Descrição
Potencial de resolução	Porcentagem de incidentes que têm intenções ativas e são mapeados para tópicos ativos.
Tópicos inativos	Tópicos de Virtual Agent atualmente mapeados para intenções que não estão ativas e não estão visíveis para os usuários. Selecione um tópico ativo usando a intenção para a tabela de mapeamento de tópico na configuração do IAR ou acesse o Designer do Virtual Agent para ativar o tópico.
Intenções mapeadas: ativo	Intenção que foi prevista com sucesso a partir da descrição do caso e está ativa na sua intenção para a tabela de mapeamento de tópicos.
Intenções mapeadas: inativo	Intenções previstas que estão disponíveis, mas não ativas na sua intenção para a tabela de mapa de tópicos.
Nenhuma intenção encontrada	A descrição nos registros não correspondeu a nenhuma das intenções disponíveis.
Intenções não mapeadas	Intenção que foi prevista com sucesso a partir da descrição do caso, mas a intenção em si não foi adicionada à tabela de mapa de tópicos de intenção na configuração. Para aumentar a cobertura desses incidentes, inclua essas intenções adicionais à tabela.

Definições de Configuração do Resolução automática de problemas

Saiba mais sobre as diferentes definições de configuração que você pode usar para a aplicação (IAR) do Resolução automática de problemas. Por exemplo, você pode ver o status de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

suas configurações do Resolução automática de problemas e decidir desativar ou editar cada definição de configuração para atender às necessidades da sua organização.

As tabelas a seguir mostram as definições de configuração que estão disponíveis para Resolução automática de problemas

Nota:

Para modificar as definições, navegue até **Todos > Resolução Automática de Problemas> Configurações**.

Configuração de tarefa

Especifique as tabelas, os padrões e os modelos de tarefa ao processar a tarefa

Configuração	Definição
Tabela	Nome da tabela a ser processada pela aplicação do Resolução automática de problemas.
Tipo de invocação	Gatilho para a aplicação Resolução automática de problemas por meio de uma regra de negócios quando o caso for criado ou de uma API sob demanda.
Atribuir a	O designado para o caso sendo processado pela aplicação Resolução automática de problemas.
Solicitante	O usuário que está solicitando assistência com o problema.
Modelo de atribuição de tarefa	Modelo que define campos e valores quando estão sendo atribuídos ao usuário.
Modelo de resolução de tarefa	Modelo que define campos e valores quando o usuário indica que o problema foi resolvido.
Modelo de conclusão da tarefa	Modelo que define campos e valores durante o estado provisório enquanto o fluxo de conversa do tópico correspondente é executado.
Modelo de tarefa não resolvida	Modelo que define campos e valores necessários quando o usuário final solicita assistência ao agente.

Critérios de entrada e saída

Definir os critérios de entrada e saída para problemas processados por um IAR

Configuração	Definição
Condições da entrada	Registros que são processados para a aplicação Resolução automática de problemas. Somente os problemas que correspondem à condição de entrada são processados pela aplicação Resolução automática de problemas.
Condições de saída	Condição em que a aplicação Resolução automática de problemas interrompe o processamento quando o processo de aprendizado de máquina é concluído.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de modelo de aprendizado de máquina

Selecione os modelos de aprendizado de máquina a serem usados pelo IAR. Escolha um idioma de treinamento que você deseja utilizar e treinar o modelo para a identificação de intenção, quando necessário. O modelo de aprendizado de máquina contém inglês, espanhol, francês, alemão, japonês, holandês, italiano e português. Para configurar novos idiomas para um usuário, adicione o(s) idioma(s) em* Detalhes de treinamento *>* Idioma de treinamento *e selecione* Treinar*. Para uma previsão de intenção mais precisa, ajuste e publique seu modelo antes de habilitar o IAR. Consulte ajuste de Resolução Automática de Problemas no NLU

Configuração	Definição
Idioma de treinamento	Idioma no qual o treinamento deve ser realizado para o modelo de aprendizado de máquina.
Idiomas de configuração	Visão geral dos modelos de aprendizado de máquina associados à configuração do Resolução automática de problemas.
Frequência de repetição de treinamento	O intervalo no qual o modelo de máquina deve ser treinado novamente com os dados de treinamento.
Avançado	Configurações avançadas que você pode habilitar.
Campos de previsão	Lista de campos usados como entrada para processar o problema.
Extensão de pré-processamento	Script do servidor para executar limpeza ou manipulação de dados no problema antes que eles sejam processados pelas APIs de aprendizado de máquina. O script de pré-processamento só estará disponível quando você habilitar a configuração Avançado.
Extensão de pós-processamento	Script do servidor para executar ações adicionais nos resultados das APIs de aprendizado de máquina. O script de pós-processamento só estará disponível quando você habilitar a configuração Avançado.

Configurações do AI Search

Configuração	Definição
Aplicar o AI Search	Resultados o AI Search que serão entregues se os tópicos relevantes do Virtual Agent não forem encontrados.
Pesquisar aplicação	Configurações detalhadas do AI Search, incluindo fonte da pesquisa, número de resultados de pesquisa a serem encontrados e mais.
Portal dos resultados de pesquisa	Portal a ser usado em links ao entregar recomendações aos usuários em qualquer canal de resposta.
Tópico de exibição do AI Search	Tópico do Virtual Agent que executa a AI Search e apresenta os resultados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações do AI Search

Configuração	Definição
Definição do EVAM	Definição da forma como os resultados de pesquisa de diferentes fontes de dados são exibidos para usuários finais em cartões e listas.

Configurações de intenção para mapa de tópico

Insira sua intenção e o mapa de tópicos para configurar suas resoluções usando "verdadeiro" ou "falso". Passe o mouse e selecione "verdadeiro" ou "falso" para editar.

Configuração	Definição
Intenção para mapa do tópico	Lista de intenções e seus tópicos Virtual Agent associados. Quando um problema é identificado, o tópico correspondente é entregue ao usuário para resolução automática.

Configurações do AI Search

Configuração	Definição
Aplicar o AI Search	Resultados o AI Search que serão entregues se os tópicos relevantes do Virtual Agent não forem encontrados.
Pesquisar aplicação	Configurações detalhadas do AI Search, incluindo fonte da pesquisa, número de resultados de pesquisa a serem encontrados e mais.
Portal dos resultados de pesquisa	Portal a ser usado em links ao entregar recomendações aos usuários em qualquer canal de resposta.
Tópico de exibição do AI Search	Tópico do Virtual Agent que executa a AI Search e apresenta os resultados.
Definição do EVAM	Definição da forma como os resultados de pesquisa de diferentes fontes de dados são exibidos para usuários finais em cartões e listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de canais de resposta

Usuários administradores e usuários com a função iar_admin podem configurar onde entregar as resoluções, usando o Virtual Agent, E-mail ou SMS.

Quando ao menos uma intenção para o mapa de tópicos estiver ativa, o canal de resposta do VA será obrigatório. Quando o AI Search está habilitado, um dos três canais de resposta precisa ser obrigatório: e-mail, SMS ou VA.

Quando o VA for selecionado como um canal de resposta, o usuário também receberá um comentário adicional no portal solicitando que ele abra o VA para responder à notificação. Os modelos de e-mail também foram atualizados para mostrar uma visualização dos tópicos do AI Search para dar aos usuários finais uma ideia melhor do próprio conteúdo do e-mail.

Estes são os pré-requisitos para canais de resposta.

- ***Para adicionar o Virtual Agent como um canal de resposta, instale o Glide Virtual Agent e habilite o Virtual Agent no Portal de Serviços. As notificações devem ser habilitadas em pelo menos um canal ativo. Dependendo das necessidades da sua organização, os usuários administradores também podem instalar a Conversational Integration with Microsoft Teams***
- ***Para adicionar e-mail como um canal de resposta, certifique-se de que o envio de e-mail esteja habilitado em Notificações. Para saber mais sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Configuração do e-mail de saída.***
- ***Para adicionar SMS como um canal de resposta, instale o app Twilio Notify e configure o Conversational SMS Integration with Twilio.***

Configuração	Definição
Sequência de acompanhamento	Opções de forma de entrega do conteúdo de desvio aos usuários: • **Todos**: entrega conteúdo de desvio ao usuário em todos os canais de resposta disponíveis. • **Primeira correspondência**: entrega conteúdo de desvio em um canal ativo em que o usuário está disponível, na ordem definida pela lista de canais de resposta.
Canais de resposta	Lista de canais de resposta disponíveis para enviar o conteúdo de desvio do usuário. Quando você define a **Sequência de acompanhamento** como **Primeira correspondência**, a ordem de canal de resposta determina o canal que será usado para entrar em contato com o usuário. Você pode ajustar o número da ordem para mudar a sequência de prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de canais de resposta

Usuários administradores e usuários com a função iar_admin podem configurar onde entregar as resoluções, usando o Virtual Agent, E-mail ou SMS.

Quando ao menos uma intenção para o mapa de tópicos estiver ativa, o canal de resposta do VA será obrigatório. Quando o AI Search está habilitado, um dos três canais de resposta precisa ser obrigatório: e-mail, SMS ou VA.

Quando o VA for selecionado como um canal de resposta, o usuário também receberá um comentário adicional no portal solicitando que ele abra o VA para responder à notificação. Os modelos de e-mail também foram atualizados para mostrar uma visualização dos tópicos do AI Search para dar aos usuários finais uma ideia melhor do próprio conteúdo do e-mail.

Estes são os pré-requisitos para canais de resposta.

- ***Para adicionar o Virtual Agent como um canal de resposta, instale o Glide Virtual Agent e habilite o Virtual Agent no Portal de Serviços. As notificações devem ser habilitadas em pelo menos um canal ativo. Dependendo das necessidades da sua organização, os usuários administradores também podem instalar a Conversational Integration with Microsoft Teams***
- ***Para adicionar e-mail como um canal de resposta, certifique-se de que o envio de e-mail esteja habilitado em Notificações. Para saber mais sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Configuração do e-mail de saída .***
- ***Para adicionar SMS como um canal de resposta, instale o app Twilio Notify e configure o Conversational SMS Integration with Twilio.***

Configuração	Definição
	Você precisa configurar as propriedades de e-mail para definir **E-mail** como um canal ativo. O plug-in Glide Virtual Agent é obrigatório, e as Notificações do Virtual Agent devem ser habilitadas para definir o chatbot como um canal de resposta ativo. Você deve configurar Twilio Notify para definir o SMS como um canal de resposta ativo.
E-mail de recomendação inicial	Modelo de e-mail usado para entregar conteúdo de desvio aos usuários quando as recomendações do AI Search são encontradas.
E-mail enviado pelo catálogo	Modelo de e-mail usado para notificar os usuários quando um item do catálogo é enviado a partir de recomendações feitas pela aplicação Resolução automática de problemas.
Telefone para SMS do Notify	Twilio Notify Número de telefone a ser usado para entregar SMS aos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de canais de resposta

Usuários administradores e usuários com a função iar_admin podem configurar onde entregar as resoluções, usando o Virtual Agent, E-mail ou SMS.

Quando ao menos uma intenção para o mapa de tópicos estiver ativa, o canal de resposta do VA será obrigatório. Quando o AI Search está habilitado, um dos três canais de resposta precisa ser obrigatório: e-mail, SMS ou VA.

Quando o VA for selecionado como um canal de resposta, o usuário também receberá um comentário adicional no portal solicitando que ele abra o VA para responder à notificação. Os modelos de e-mail também foram atualizados para mostrar uma visualização dos tópicos do AI Search para dar aos usuários finais uma ideia melhor do próprio conteúdo do e-mail.

Estes são os pré-requisitos para canais de resposta.

- ***Para adicionar o Virtual Agent como um canal de resposta, instale o Glide Virtual Agent e habilite o Virtual Agent no Portal de Serviços. As notificações devem ser habilitadas em pelo menos um canal ativo. Dependendo das necessidades da sua organização, os usuários administradores também podem instalar a Conversational Integration with Microsoft Teams***
- ***Para adicionar e-mail como um canal de resposta, certifique-se de que o envio de e-mail esteja habilitado em Notificações. Para saber mais sobre como configurar notificações por e-mail, consulte Configuração do e-mail de saída.***
- ***Para adicionar SMS como um canal de resposta, instale o app Twilio Notify e configure o Conversational SMS Integration with Twilio.***

Configuração	Definição
SMS de recomendação inicial	Modelo de SMS usado para entregar conteúdo de desvio aos usuários quando as recomendações do AI Search são encontradas.
SMS enviado pelo catálogo	Modelo de SMS usado para notificar os usuários quando um item do catálogo é enviado a partir de recomendações feitas pela aplicação Resolução automática de problemas.

ANS e lembretes

Você pode selecionar se deseja usar o mecanismo de ANS em vez do ANS de Tarefa.

Configuração	Definição
Usar mecanismo de ANS	Um mecanismo de ANS baseado em Tarefa que fornece flexibilidade e funcionalidade adicionais.
Lembretes de resolução automática	Lista de lembretes e modelos de e-mail e SMS usados para entregar lembretes. Percentual do ANS no qual o lembrete será enviado usando os modelos de e-mail e SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ANS e lembretes

Você pode selecionar se deseja usar o mecanismo de ANS em vez do ANS de Tarefa.

Configuração	Definição
	Para enviar lembretes de resolução automática, você deve definir **Usar mecanismo ANS** como **true** **Nota:** O modelo de notificação via SMS só está disponível quando o app Notify está instalado.
ANS de tarefa	Tempo em que um problema é atribuído à aplicação Resolução automática de problemas antes de ser reatribuído automaticamente a um atendente, caso ainda não tenha sido resolvido.

Revisar

Configuração	Definição
Revisar	Oportunidade de revisar sua configuração antes de selecionar **Habilitar IAR**.

Resolução automática de problemas bate-papo de diagnóstico

Os usuários administradores podem iniciar uma conversa de bate-papo para solucionar problemas de configurações e funcionalidade de Resolução automática de problemas se surgir um problema que não foi resolvido conforme o esperado.

Como habilitar o bate-papo de diagnóstico

Para habilitar a ferramenta de diagnóstico Resolução automática de problemas, um usuário administrador deve definir determinados registros de acesso de Solicitante Restrito como **Permitido** na tabela Privilégios de Acesso de Solicitante Restrito.

Para identificar os registros a serem permitidos, siga estas etapas:

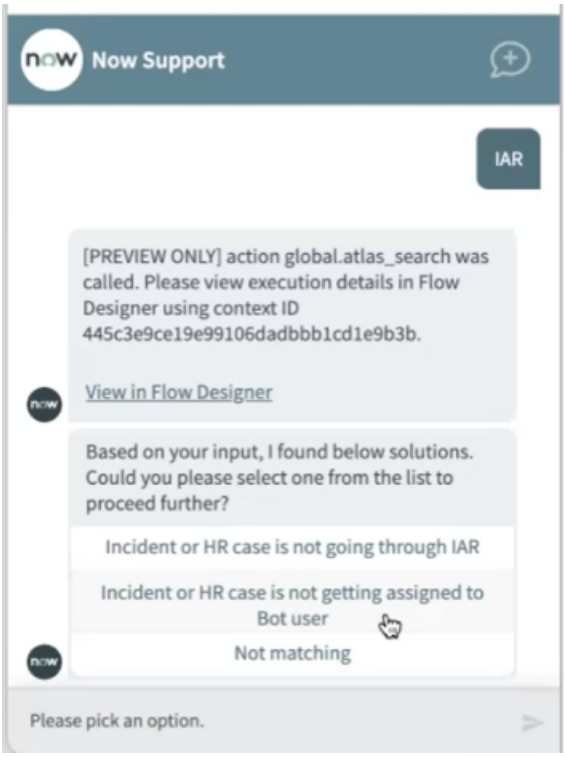
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Acesso de chamador restrito a aplicação**.
2. Filtre os registros por `Source = 76fec17dc0e1d5d0f877e9d0ea777a12` (Inclusão de script: IARIssueNotAssignedDiagnostic).
3. Navegue até cada registro e mude o status para **Permitido**.

Fluxos de conversa de diagnóstico

O usuário administrador insere `IAR` na janela de bate-papo para iniciar uma conversa sobre Resolução automática de problemas, e então seleciona um dos dois problemas:

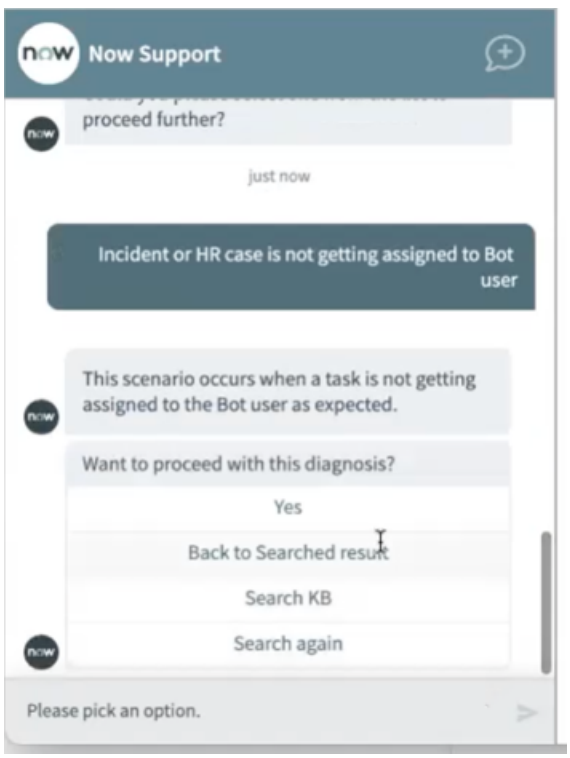
- Um incidente ou caso não está sendo atribuído ao usuário Bot.
- Um incidente ou caso não está passando por Resolução automática de problemas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Fluxo de conversa: incidente ou o caso de RH não está sendo atribuído ao usuário do bot

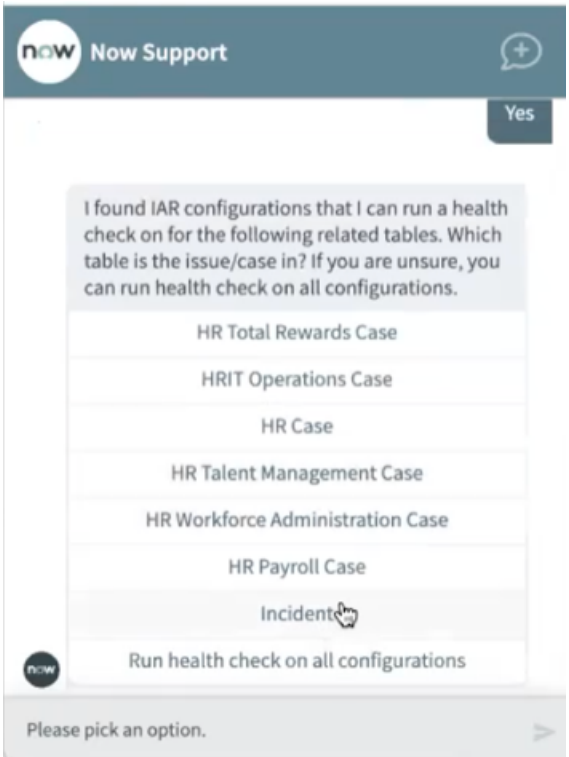
1. Confirme sua seleção, retorne à pesquisa ou pesquise artigos da base de conhecimento.



2. Selecione o tipo de caso ou incidente com o qual precisa de ajuda, ou opta por pesquisar todas as configurações Resolução automática de problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

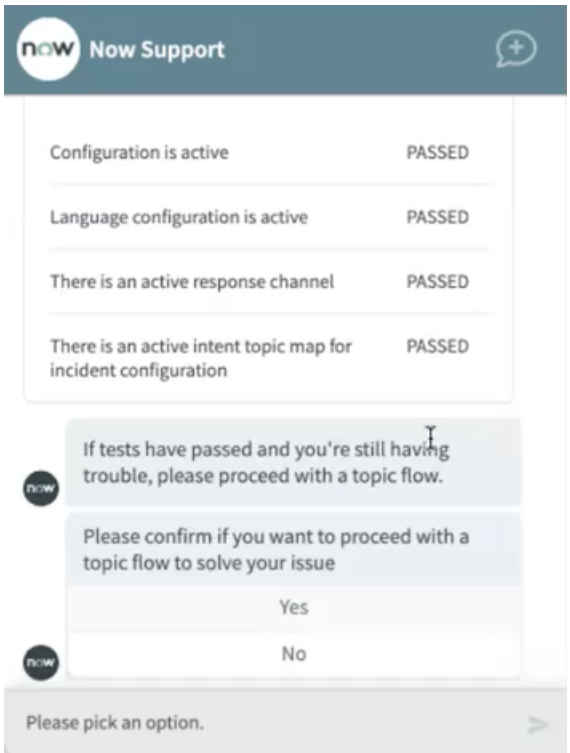


3. A ferramenta de diagnóstico executa uma análise na configuração e nas configurações de Resolução automática de problemas e exibe os resultados. O diagnóstico confirma as seguintes condições:
   - O servidor de previsão está ativo.
   - Existem Resolução automática de problemas configurações.
   - As configurações estão ativas.

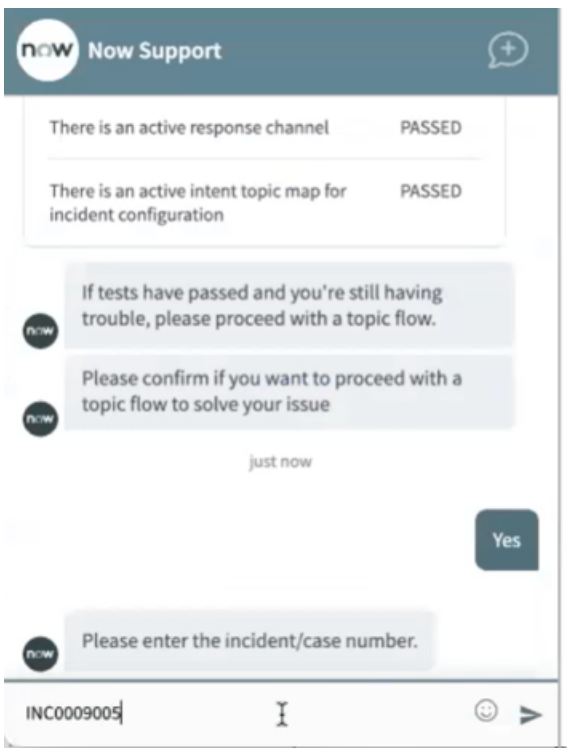
   Uma verificação de integridade para o tipo de configuração selecionado também é executada para determinar se o incidente ou caso está configurado corretamente para Resolução automática de problemas. O diagnóstico de um Incidente verifica as seguintes condições:
   - A configuração de Resolução automática de problemas está ativa.
   - A configuração de idioma está ativa.
   - Há um canal de resposta ativo.
   - Há um mapa de tópicos de intenção ativo para a configuração do incidente.

   O diagnóstico de um caso verifica adicionalmente se Pesquisa com IA foi habilitado e não verifica se há um mapa de tópicos de intenção. Se todas as configurações estiverem corretas e o problema persistir, o usuário poderá optar por continuar a conversa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Insira o número do incidente ou do caso e confirme se está correto.



O bot solicita que você confirme o número inserido.

5. A ferramenta de diagnóstico analisa o problema para determinar se as seguintes condições são atendidas:

Tradução automática

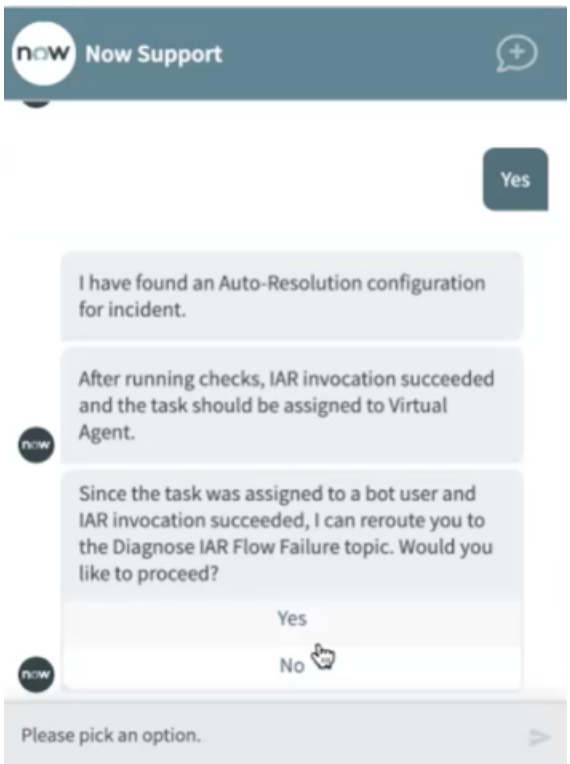
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A condição de acionamento na configuração corresponde aos valores de incidente ou caso.
- A ordem da regra de negócios é a mais alta.
- Há apenas uma regra de negócios de acionador para Resolução automática de problemas na tabela de incidentes ou casos e ela está ativa.

Se as sugestões não resolverem o problema, você poderá optar por executar análises adicionais.

Fluxo de conversa: um incidente ou caso não está passando Resolução automática de problemas

1. Confirme sua escolha para prosseguir com o diagnóstico de um problema de funcionalidade com Resolução automática de problemas.

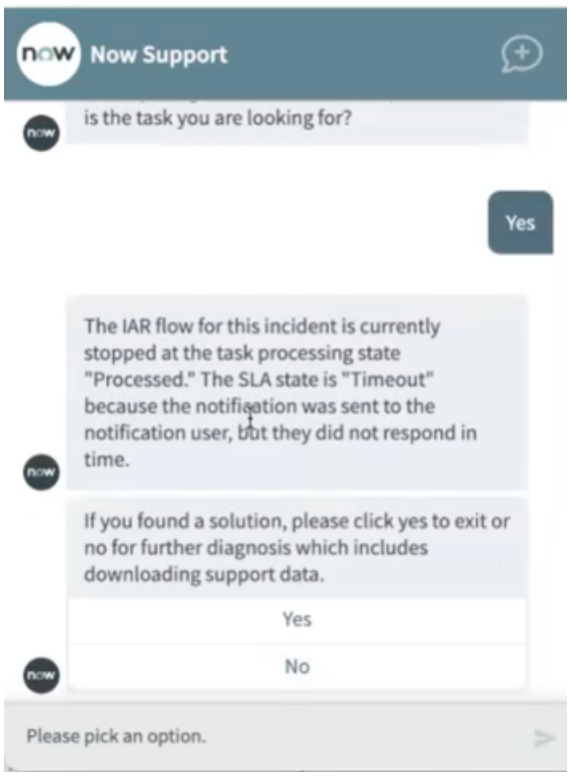


2. O diagnóstico de um Incidente verifica as seguintes condições:
   - A previsão de intenção foi bem-sucedida (somente incidentes).
   - A criticalidade está correta e Pesquisa com IA está ativa (somente casos).
   - Uma notificação foi enviada.
   - O usuário final respondeu à notificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se alguma dessas verificações revelar um problema, a ferramenta de diagnóstico exibirá uma possível solução. Indique se essas soluções resolveram o problema ou opte por realizar análises adicionais.



Tópicos relacionados

Ferramenta de diagnóstico de interfaces de conversação

Comece com Designer do Virtual Agent

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário. Você pode criar tópicos que ajudam os usuários a resolver problemas comuns de trabalho ou orientá-los em tarefas de autoatendimento.

Virtual Agent conversas são definidas em um *tópico*. Ao criar um tópico, há vários componentes (controles) que você pode usar para criar a lógica de uma conversa, bem como as respostas que o usuário vê.

Virtual Agent pode usar IA generativa, Compreensão da linguagem natural (NLU) ou palavras-chave para corresponder à solicitação do usuário com a conversa ou tópico apropriado. Você pode usar a IA generativa por meio de Now Assist em Virtual Agent para corresponder à solicitação do usuário com a conversa ou tópico desejado. Now Assist em Virtual Agent usa modelos de linguagem grandes (LLMs) e habilidades de IA generativa para melhorar as taxas de desvio e reduzir a quantidade de trabalho demorado que a descoberta do tópico Compreensão da linguagem natural (NLU) requer. Com Now Assist em Virtual Agent, você pode testar e publicar seus modelos de dentro de Designer do Virtual Agent.

Com a descoberta de tópico de palavra-chave, o autor do tópico associa palavras-chave ao tópico. Com a descoberta de tópico de NLU, o autor do tópico associa o tópico a uma *intenção* em um modelo de NLU. Uma intenção descreve o que o usuário deseja alcançar. Os enunciados do usuário são correspondidos com as intenções para determinar o tópico mais apropriado para o usuário. A associação de um tópico a um modelo e intenção é chamada *de mapeamento*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver usando ServiceNow NLU, Designer do Virtual Agent se integra com Workbench de NLU para que você possa mapear tópicos para modelos e intenções novos ou existentes sem sair da interface. Além disso, você também pode modificar enunciados, testar, treinar e publicar seus modelos de dentro de Designer do Virtual Agent.

Página Tópicos Designer do Virtual Agent

Quando você abre Designer do Virtual Agent, a página inicial de tópicos lista os objetos em sua instância. Esses objetos incluem tópicos, blocos de tópico, controles personalizados, tópicos de configuração e tópicos de conversa superficial. A página Tópicos permite acessar, criar e editar esses objetos em Designer do Virtual Agent.

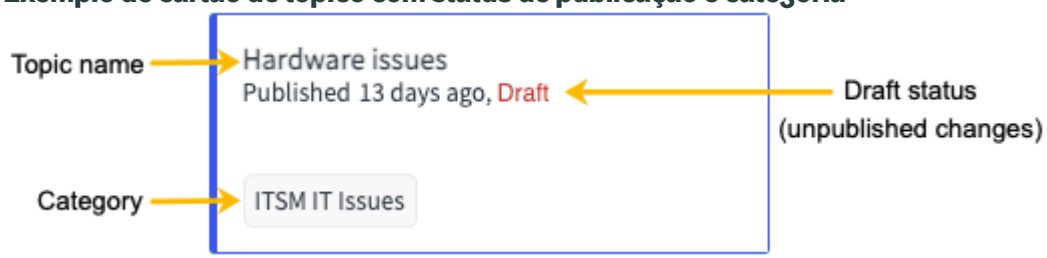
Você também pode testar e visualizar tópicos ativos para verificar se eles funcionam conforme o esperado. Você também pode classificar e pesquisar tópicos. Quando você tiver muitos tópicos, use os filtros de classificação para organizar e localizar rapidamente seus tópicos. Para obter mais informações, consulte Página Tópicos Designer do Virtual Agent.

Cada cartão de tópico identifica o objeto e fornece as seguintes informações básicas:

- Nome: Nome do objeto. Se o objeto for um bloco de tópico ou controle personalizado, o ícone do tipo de objeto também será exibido.
- Status de publicação: tempo (minutos, horas, dias ou meses) em que o item foi publicado pela última vez e o estado. O status também indica se o objeto é somente leitura.

  Modelo de origem: os tópicos pré-criados incluem o modelo de palavra no nome. Você pode duplicar esses modelos de conversa predefinidos e usá-los.
- Estado de rascunho: se você atualizar um item publicado, mas ainda não o tiver republicado, o status Publicado será marcado como Rascunho. Isso permite identificar rapidamente os itens que ainda estão em andamento.
- Modificado: hora (minutos, horas, dias ou meses) em que o item foi atualizado pela última vez.
- Categoria: tipo de grupo ao qual o tópico ou objeto pertence.

Exemplo de cartão de tópico com status de publicação e categoria



Propriedades do tópico

Use a guia **Propriedades** do tópico para identificar um objeto Virtual Agent e como ele é usado. As propriedades que você pode especificar dependem do método de descoberta de tópico usado em sua instância: LLM, NLU ou palavras-chave. Por exemplo, se você habilitar o NLU na página **Configurações gerais**, a guia **Propriedades** incluirá campos para identificar o modelo de NLU e a intenção do tópico. Ou se você habilitou Now Assist e está trabalhando com um tópico LLM, a guia **Propriedades** inclui campos para o que você deseja que o tópico faça e quais assistentes usar.

Use a guia Propriedades para fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Especifique o nome e o tipo de objeto, como tópico, bloco de tópico, controle personalizado e assim por diante).
- Especifique o tipo de modelo, a finalidade do tópico e quais assistentes podem executar este tópico para Now Assist clientes.
- Controle quem usa o tópico e em quais canais ele pode ser executado.
- Associe variáveis de agente dinâmico a um tópico.
- Adicione palavras-chave ao tópico ou mapeie o tópico para ServiceNow NLU um modelo e intenção.

Para obter mais informações, consulte Guia Propriedades do tópico.

Fluxo de tópicos

Ao criar ou atualizar um tópico, bloco de tópicos ou controle personalizado, você cria o fluxo de conversa na guia **Fluxo**. Na exibição padrão, o fluxo se parece com um diagrama. Use os controles para entradas de usuário, respostas de bot e utilitários para definir o fluxo. O status do tópico e do modelo de NLU (se usado) aparece no canto superior direito da janela.

A opção **Exibição de tabela** em Designer do Virtual Agent exibe os nós em seu fluxo de conversa como uma tabela, em vez de um diagrama. Cada nó é identificado em uma linha correspondente na tabela. Você pode adicionar, alterar ou excluir nós usando essas linhas de tabela.

Por exemplo, em vez de arrastar e soltar controles na tela, você pode selecionar **Adicionar novo nó** para inserir um nó na linha apropriada na tabela. Quando você foca em uma linha específica (nó), a folha de propriedades correspondente ao nó é exibida.

Conforme você cria ou atualiza seu design, pode ser útil alternar entre a exibição de diagrama e a Exibição de tabela usando a opção **Exibição de tabela**. Se a sua conversa contiver muitos nós, a exibição de tabela permitirá que você revise todos os nós da conversa rapidamente. Você pode usar a opção **Pesquisar tabela** para encontrar rapidamente um nó ou controle específico.

Use esta guia para fazer o seguinte:

- Projete o fluxo do seu tópico.
- Definir variáveis de script para um tópico.
- Use entidades derivadas do sistema em seu tópico.
- Adicione entidades NLU sem nó ao fluxo de tópicos.

Para obter mais informações, consulte Guia Fluxo de tópico.

Modelo NLU e mapeamentos de intenção

Se você habilitou o NLU em sua instância, a guia **Intenção de NLU** estará disponível para seus tópicos em Designer do Virtual Agent. Depois de vincular o tópico a um modelo e a uma intenção na guia **Propriedades**, você pode usar a guia **Intenção do NLU** para fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revise e edite enunciados e entidades associadas.
- Treine, teste e publique seu modelo NLU.

  Teste o modelo de tópico com enunciados do usuário para ver se ele aciona a intenção e o tópico apropriados. Você também pode testar o reconhecimento da entidade.

Nota:
A função virtual_agent_admin inclui a função nlu_admin, que permite que os autores de tópico trabalhem em ServiceNow modelos.

Para obter mais informações sobre essa guia, consulte Guia Intenção de NLU de tópicos.

Idiomas do tópico

A guia **Idiomas** exibe o status de tradução do tópico para os idiomas que foram ativados na instância. Se você estiver usando o NLU, também poderá revisar os mapeamentos de idioma desse tópico.

Use a guia **Idiomas** para fazer o seguinte:

- Exibir o status da tradução dos plug-ins de idioma ativados.
- Exiba e teste o tópico em um idioma específico.
- Edite as traduções do tópico.
- Solicite traduções de tópicos em idiomas adicionais.
- Exibir ou modificar mapeamentos de linguagem NLU e mapeamento de entidade.

  Para obter mais informações, consulte NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent.

Para obter mais informações sobre essa guia, consulte Guia Idioma do tópico.

Como projetar um tópico Virtual Agent

Analise o design de um tópico de exemplo Virtual Agent que permite que os usuários exibam os incidentes que enviaram. O exemplo destaca vários controles de design que podem ser usados para criar o fluxo de conversa.

Usando ferramentas e recursos Virtual Agent, você pode desenvolver conversas que abordam muitos problemas que podem ser resolvidos sem intervenção humana. Depois que você se familiarizar com o produto e seus recursos, sua criatividade se tornará uma das ferramentas mais importantes para o desenvolvimento de conversas.

Para começar mais rapidamente, os seguintes recursos estão disponíveis para Virtual Agent:

Tópicos de agente virtual pré-criados, blocos de tópicos e modelos ServiceNow NLU

Essas conversas predefinidas ajudam os usuários com tarefas comuns de autoatendimento em cada área de negócios, como criar ou atualizar casos ou fornecer respostas para perguntas frequentes. Duplique os tópicos pré-criados que você deseja usar e personalize-os para sua organização.

Recomendações de tópicos do Virtual Agent

Use o app Recomendações de tópicos para identificar tópicos Virtual Agent pré-criados que possam ser implementados rapidamente em sua organização. Recomendações de tópicos usa Descoberta de intenção para analisar dados de sua organização e encontrar tópicos pré-criados relevantes dos quais sua organização pode se beneficiar e novos tópicos que seriam úteis para criar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Introdução ao design de conversa

Use controles Designer do Virtual Agent e elementos de conversa reutilizáveis para criar o diálogo para suas conversas entre Virtual Agent e o usuário final. Antes de começar, certifique-se de fazer o seguinte:

Identifique o caso de uso de uma conversa.

Determine quem usará um tópico de conversa e o objetivo, como resolver um problema do usuário ou ajudar em uma tarefa de autoatendimento. Além de coletar os principais requisitos para o seu tópico, identifique as informações de que você precisa do usuário para concluir a meta.

Por exemplo, você pode revisar suas solicitações de suporte ao longo do tempo e outras métricas disponíveis para determinar problemas comuns, casos de uso e solicitações ou metas do cliente. A partir daí, você pode prever solicitações ou problemas recorrentes em que um agente virtual pode ajudar.

Determine a estrutura de uma conversa.

Conforme você pensa sobre o fluxo da conversa, identifique o caminho direto para a resolução. Em seguida, considere caminhos alternativos em que a conversa pode se ramificar, dependendo das informações fornecidas pelo usuário. Considere como lidar com cada ramificação e se os usuários podem retornar a um ponto anterior na conversa.

As conversas têm um início (a saudação), um meio e um fim, que podem incluir uma pesquisa ou um número de incidente para acompanhamento. No meio, considere como o usuário pode precisar alternar tópicos, dependendo do problema.

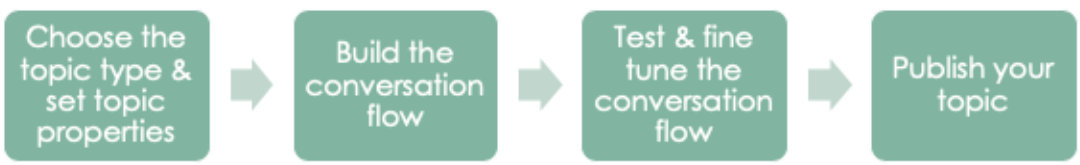
Se você estiver usando Compreensão da linguagem natural (NLU), considere cenários em que um usuário pode querer alternar tópicos durante uma sessão de conversa. Por exemplo, um usuário pode querer mudar os tópicos completamente. Ou um usuário pode ser desviado e fazer uma pergunta que parece fora de contexto, talvez para se envolver em uma "conversa superficial" com o agente virtual. Determine se você deseja permitir que o usuário retome a conversa original após alternar os tópicos durante a conversa.

Você também pode revisar os tópicos de configuração pré-criados, tópicos de conversa e blocos de tópico (subfluxos reutilizáveis que executam determinadas etapas de design e lógica). Determine se você pode usar esses itens pré-criados e considere personalizá-los conforme necessário.

Entenda o processo de design em Designer do Virtual Agent

Quando você cria um tópico em Designer do Virtual Agent, o processo de design envolve estas etapas básicas:

Processo de design de tópico



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades do tópico determinam as diferentes maneiras em que um tópico é projetado e usado. Por exemplo, você pode controlar quem usa o tópico e quaisquer condições que afetam como ou quando o tópico é usado. Se você estiver usando ServiceNow Compreensão da linguagem natural (NLU), poderá associar um modelo e uma intenção NLU ao seu tópico. Para obter detalhes sobre as propriedades que você define para vários objetos, consulte Criar um tópico Virtual Agent, Criar um bloco de tópico reutilizável e Criar um controle personalizado.

Tenha conhecimento nas seguintes áreas (o que saber antes de começar).

- Conhecimento geral da plataforma ServiceNow e estruturas da tabela de aplicações.
- Se você estiver usando NLU, uma compreensão de como intenções, entidades e enunciados são usados em seus modelos de NLU.
- Se você estiver usando scripts no design de conversa, uma compreensão de HTML, JavaScript e integrações REST.

Planeje a estrutura de uma conversa.

A primeira etapa na implementação de um tópico Virtual Agent é decidir o que o tópico cobre. Considere o público-alvo e o que você deseja que ele realize ao usar a conversa. Para este exemplo, o objetivo deste tópico de exemplo é criar um fluxo que permita que os usuários finais vejam o status dos incidentes que enviaram. O tópico inclui uma opção para o usuário adicionar um comentário ao incidente.

Com este objetivo em mente, o tópico precisa dos seguintes elementos:

- Um prompt para o usuário selecionar um incidente
- Uma saída mostrando o status do incidente
- Um prompt para perguntar se o usuário deseja deixar um comentário
- Um controle de utilitário para ramificar a conversa nessa resposta
- Um prompt para o usuário inserir um comentário
- Um controle de utilitário para adicionar a entrada do usuário como um comentário no incidente

Crie o fluxo de conversa com controles Virtual Agent

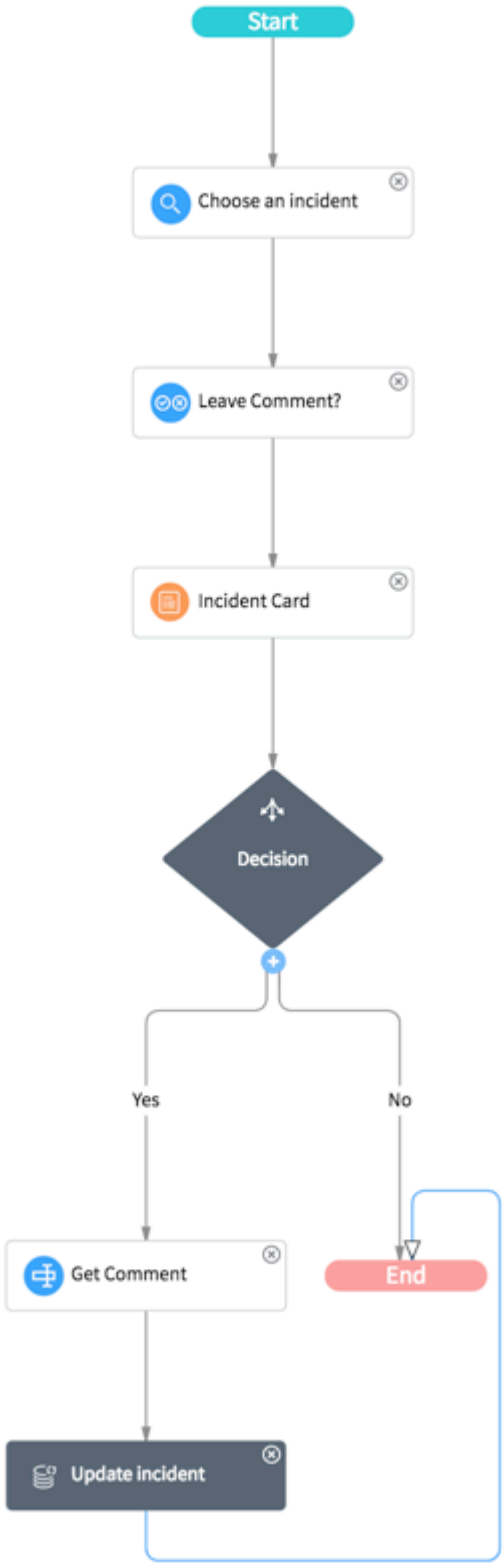
A conversa será semelhante ao seguinte fluxo de diálogo.

Importante:
Este fluxo tem como objetivo dar uma ideia geral da aparência de um fluxo concluído. Lembre-se de que você criará seu tópico de forma incremental e o testará com frequência, portanto, não é necessário criar o layout inteiro primeiro. Certifique-se de considerar a funcionalidade e a experiência do usuário em seus testes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um fluxo de conversa concluído



Configurar controles na conversa

Este exemplo começa com a definição do fluxo de conversa em Designer do Virtual Agent, depois que as propriedades do tópico foram definidas. A conversa começa com um nó de início e termina com um nó de término.

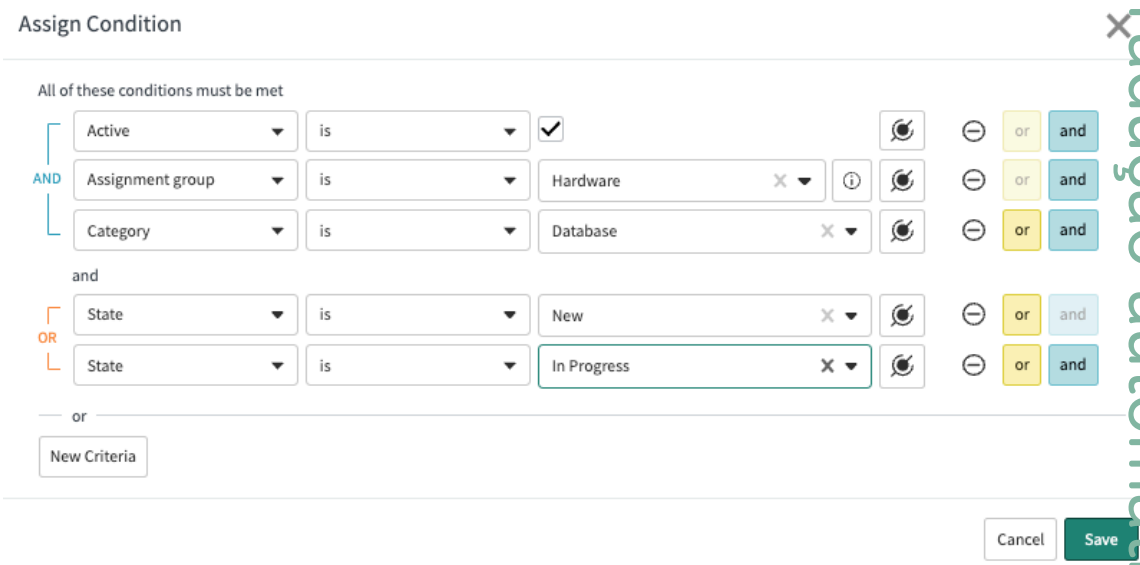
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Em Designer do Virtual Agent, adicione um controle de **escolha dinâmica** ao fluxo de conversa. Este controle é usado para selecionar o incidente.
   a. Enter `Escolha um incidente` para a propriedade **Nome do nó**. O nome de variável `choose_an_incident` é gerado automaticamente para o controle.
   b. Na propriedade **Prompt**, insira o texto que o usuário vê antes de selecionar um incidente.
   c. Em **Preencher opções por** propriedade, selecione *Registro*.
   d. Na propriedade **Tabela**, selecione *Incidente [incidente]*.
   e. Na propriedade **Opções de filtro**, selecione a opção **Condição** e crie uma condição:
      - Ativo é verdadeiro E Grupo de atribuição é Hardware E Categoria é Banco de dados

        E
      - O estado é Novo OU O estado é Em andamento

Um exemplo de construtor de condição

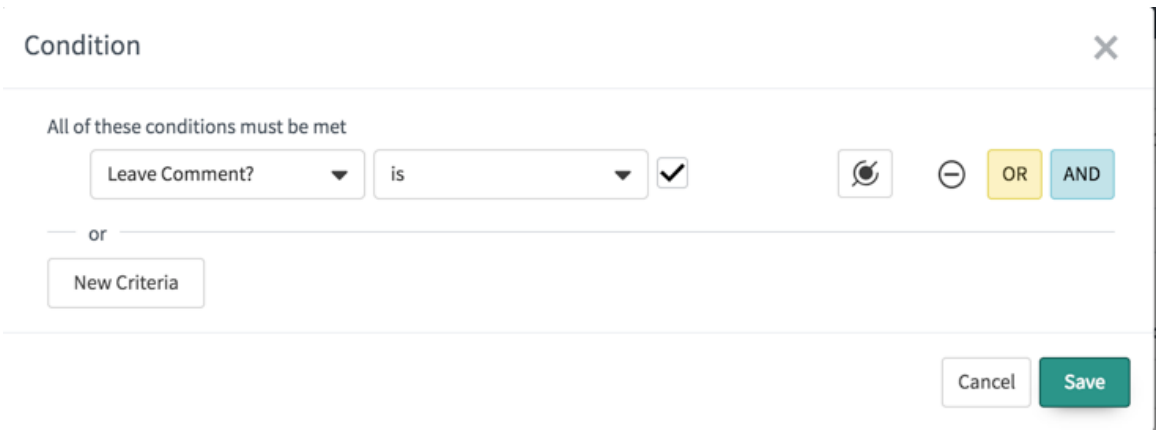


2. Adicione um controle de *Cartão* ao fluxo. Este controle mostra informações do registro selecionado pela **Opção dinâmica** na etapa anterior.
   a. Insira o `Cartão de status` na propriedade **Nome do nó**.
   b. Na propriedade **Tipo de cartão**, selecione *Registro*.
   c. Na propriedade **Registro**, selecione *Escolher um incidente*. Esta opção se refere ao controle de escolha dinâmica criado na etapa anterior, portanto, os dados exibidos vêm do registro escolhido lá.
   d. No controle de **Campos**, selecione um campo. As opções disponíveis são os campos disponíveis no registro escolhido. Nesse caso, você pode ver os campos na tabela de incidentes.
   e. Depois que um campo tiver sido selecionado, clique na opção *Adicionar campo* para adicionar outros campos ao cartão. Para excluir campos do cartão, clique no ícone de exclusão à direita do campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicione um controle *Booliano* ao fluxo. Este controle é usado para fazer uma pergunta sim/não ao cliente. Nesse caso, o controle verifica se o usuário deseja deixar um comentário no registro de incidente selecionado.
   a. Inserir Deixar comentário? para a propriedade **Nome do nó**. O nome de variável leave_comment_ é gerado automaticamente para o controle.
   b. Na propriedade **Prompt**, insira o texto que o usuário vê antes do prompt. Nesse caso, pergunte aos usuários se eles desejam deixar um comentário sobre o incidente.
4. Adicione um controle de *Decisão* ao fluxo. Este controle ramifica a conversa em dois caminhos possíveis. O caminho que a conversa segue depende da escolha que o usuário fez na etapa anterior.
   a. Não há propriedades no controle de decisão; no entanto, há propriedades nas ramificações abaixo da decisão. Por padrão, há uma única ramificação rotulada como *Sempre*. Clique no ícone de adição azul na parte inferior do controle de decisão. Uma segunda ramificação também é rotulada como *Sempre*.
   b. Clique em uma das ramificações para acessar as propriedades dela.
   c. Mude o nome para Deixar Comentário.
   d. Na propriedade da condição, selecione a opção **Condição** e clique no botão **Adicionar condição**. Use o construtor de condição para criar uma condição, conforme mostrado na captura de tela a seguir.



   Se o valor do campo **Deixar comentário?** for *verdadeiro*, esta condição foi atendida. Esta variável é a variável do controle booleano na etapa anterior. Se o usuário escolheu *Sim* nesse prompt, a conversa segue esta ramificação.
   e. Clique na outra ramificação da decisão para acessar as propriedades dela.
   f. Mude o nome para Sem comentários.
   g. Na propriedade da condição, selecione a opção **Condição** e clique no botão **Adicionar condição**. Use o construtor de condição para criar uma condição, conforme mostrado na captura de tela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o valor do campo **Deixar comentário?** for *falso*, esta condição foi atendida. Esta variável é a variável do controle booleano na etapa anterior. Se o usuário escolheu *Não* nesse prompt, a conversa segue esta ramificação.

h. Uma das duas ramificações que você criou aponta para o nó **Final** da conversa. A segunda ramificação também deve levar a este nó. Clique na seta na parte inferior dessa ramificação e arraste-a para o nó **Final**.

5. Adicione um controle de **entrada de texto** à ramificação *Deixar comentário* da conversa. Este controle é usado para solicitar entrada de texto do usuário.

a. Inserir `Obter comentário` para a propriedade **Nome do nó**. O nome de variável `get_comment` é gerado automaticamente para o controle.

b. Na propriedade **Prompt**, insira o texto que o usuário vê antes do prompt. Nesse caso, peça ao usuário o texto do comentário.

c. Opcionalmente, você pode inserir um valor no **Avançado** > **Mensagens de confirmação** > **Confirmação de conclusão de entrada** propriedade. Este valor aparece depois que o usuário insere um comentário.

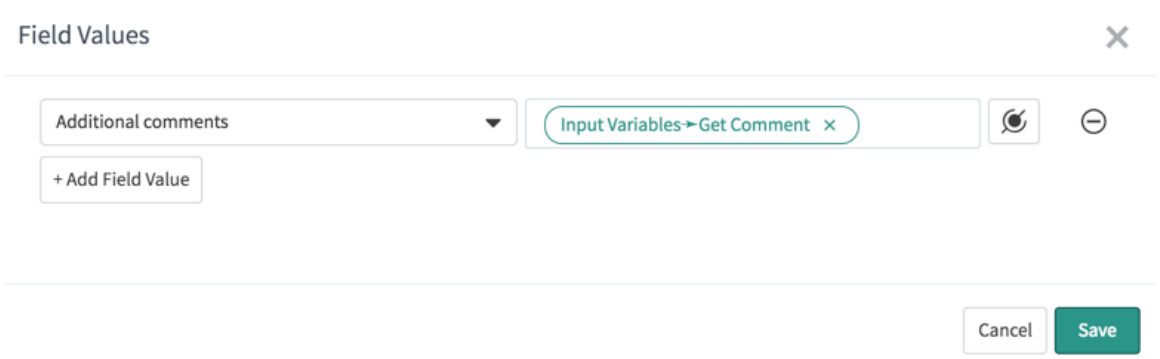
6. Adicione um controle de **Ação de registro** à conversa abaixo do controle *Obter comentário*. Este controle é usado para adicionar o texto inserido no controle anterior como um comentário no incidente selecionado.

a. Enter `Escolha um incidente` para a propriedade **Nome do nó**.

b. Na propriedade **Tipo de cartão**, selecione *Registro*.

c. Na propriedade **Registro**, selecione *Escolher um incidente*. Esta escolha refere-se ao controle *Dynamic Choice* criado no passo anterior, portanto o registro ali escolhido é aquele que este controle Record Action atualiza.

d. Na propriedade **Campo**, clique em *Adicionar campo*. Você pode selecionar e atribuir valores aos campos deste registro na janela pop-up que aparece.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Selecione o campo *Comentários adicionais* na lista.

f. Clique no ícone do seletor de pílula de) e selecione a variável de entrada *Obter comentário* na lista. Esta opção se refere ao valor inserido pelo usuário no controle de **entrada de texto** na etapa anterior.

g. Clique em **Salvar**.

Testar a conversa

Use o botão **Testar** para testar o fluxo da conversa. Visualize tópicos com frequência ao longo do processo de design para encontrar erros ou comportamento inesperado rapidamente. Para obter mais informações sobre como identificar e resolver problemas com tópicos, consulte Depurar um tópico Virtual Agent.

Criar um tópico Virtual Agent

Use Designer do Virtual Agent para criar e modificar Virtual Agent tópicos (conversas). Crie seu tópico para atender a um objetivo ou meta específica, como atender à solicitação de um usuário ou ajudar um usuário a concluir uma tarefa.

Antes de Iniciar
Faça o seguinte:

- Revisar Comece com Designer do Virtual Agent.
- Definir configurações Virtual Agent. Por exemplo, se você estiver criando tópicos Compreensão da linguagem natural (NLU), defina as configurações de NLU. Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent. Se você estiver criando tópicos de modelo de linguagem grande (LLM), ative o painel [Now Assist e Now Assist em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel e Como configurar o Now Assist no Virtual Agent.
- Planeje sua conversa antes de começar. Para obter mais informações, consulte Como projetar um tópico Virtual Agent.
- Verifique se você está no escopo da aplicação apropriado antes de criar ou atualizar um tópico. Por exemplo, se você estiver criando tópicos de ITSM, verifique se você está no escopo **ITSM Virtual Agent Conversations** e não no escopo do ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations. Para obter detalhes, consulte Alterar o escopo da aplicação em Designer do Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tópico ficará no estado inativo até que você o publique. Publicar um tópico muda o estado do tópico para Ativo e implanta automaticamente o tópico para seus clientes Virtual Agent.

O tipo de tópico LLM (Large Language Model) é mais rápido e fácil de configurar em comparação com o uso do Natural Language Understanding. Você não precisa selecionar NLU intenções ou treinar NLU modelos para seu agente virtual. Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico LLM em Virtual Agent.

Quando o NLU está habilitado, a seção Compreensão da linguagem natural (NLU) é exibida na página Propriedades do tópico. Você pode usar esta seção para especificar o modelo de NLU associado e a intenção do tópico. Opcionalmente, você também pode especificar palavras-chave que Virtual Agent podem usar como fallback se o NLU não retornar uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

intenção e um tópico correspondentes. Para obter mais informações, consulte Natural Language Understanding (NLU) descoberta de tópico em Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, selecione **Criar**.
3. No formulário, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de criação de tópico.
4. Selecione **Criar**.
5. Na guia **Fluxo**, crie o fluxo de conversa.

Etapas do fluxo	Descrição
Adicionar controles	Para criar o fluxo de tópicos: **a.** Selecione os controles para entradas do usuário, respostas de bot ou utilitários na paleta e solte-os na tela. Quando você adiciona um controle à tela, ele se torna um nó no fluxo de conversa. **b.** Para cada nó, preencha a folha de propriedades correspondente. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione **salvar**. A barra de cabeçalho do tópico exibe uma mensagem Salvando... A notificação Tópico salvo com êxito aparece no canto inferior direito por 4 segundos e pode ser fechada selecionando o **X** na mensagem. Para obter detalhes sobre cada controle e as propriedades correspondentes que você define, consulte Entradas do usuário, Respostas do Bot e Utilitários. Ao adicionar controles, observe um selo de aviso amarelo ou um selo de erro vermelho no canto do controle. O número no crachá indica a quantidade de problemas nesse controle, como informações obrigatórias ausentes na folha de propriedades. (Destacar um crachá ou a faixa "Incompleto" na parte superior da folha de propriedades detalha os itens que precisam de correção)
Mover um nó	Selecione o nó, arraste-o para o novo local no fluxo e clique em **Salvar**.
Excluir um nó	Clique no **X** no canto superior direito do nó. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione **salvar**. A barra de cabeçalho do tópico exibe uma mensagem Salvando... A notificação Tópico salvo com êxito aparece no canto inferior direito por 4 segundos e pode ser fechada selecionando o **X** na mensagem. **Nota:** Não é possível excluir um nó que tenha uma variável de script usada por expressões JavaScript subsequentes no fluxo. Além disso, você só pode excluir um nó de decisão quando ele tem uma única ramificação.

6. Selecione **Testar** na barra de cabeçalho para testar seu tópico em uma janela de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É possível revisar os resultados dos testes nas abas adjacentes. Para obter informações detalhadas, consulte Teste de tópico LLM e Testando NLUtópicos de /palavra-chave.

Se o painel Now Assist o Microsoft Teams ou a aplicação Slack estiverem configurados para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais serão exibidas na lista de botões de teste. Clique em **Visualização no painel Now Assist** em **Visualização no Microsoft Teams** ou em **Visualização no Slack** na lista para testar seu tópico nesses ambientes. Para obter mais informações, consulte Como integrar o Virtual Agent a apps de mensagens empresariais.

7. Quando terminar de usar o tópico, selecione o ícone Mais ações nos tópicos (ícone ⋮) na barra de cabeçalho do tópico e selecione **Salvar**.
   O tópico ficará no estado inativo até que você o publique.
   A barra de cabeçalho do tópico exibe uma mensagem Salvando... A notificação Tópico salvo com êxito aparece no canto inferior direito por 4 segundos e pode ser fechada selecionando o **X** na mensagem.

O que Fazer Depois

Publique o tópico para implantá-lo em seus clientes Virtual Agent. O estado do tópico muda para Ativo.

Se você criou um tópico que pode ser usado com frequência em determinados contextos (ambientes), considere promover o tópico como parte da experiência de bate-papo padrão ou personalizada.

NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent

Os grupos de modelosServiceNow® ajudam a gerenciar a localização de tópicos e modelos Compreensão da linguagem natural (NLU) com mais facilidade. Você pode mapear Virtual Agent tópicos para um grupo de modelos novo ou existente diretamente de Designer do Virtual Agent.

Um tópico é uma conversa Virtual Agent. Os usuários encontram a conversa indicada usando a palavra-chave ou a descoberta do tópico NLU. Se você estiver usando o NLU para a descoberta de tópicos, isso significa que o tópico está associado a uma intenção NLU, que contém enunciados do usuário em potencial e outras informações. Quando um tópico é associado a uma intenção, ele é *mapeado* para essa intenção. Um modelo NLU é um grupo de intenções relacionadas.

Ao criar ou editar um tópico e ativar o ServiceNow NLU, você pode fazer o seguinte em Designer do Virtual Agent:

- Mapeie o tópico para um modelo e uma intenção existentes.
- Mapeie o tópico para um modelo existente e crie uma intenção.

  Mapeamentos são criados para todos os idiomas que foram ativados em NLU Configurações. Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent.

- Crie e mapeie o tópico para um novo modelo e intenção.

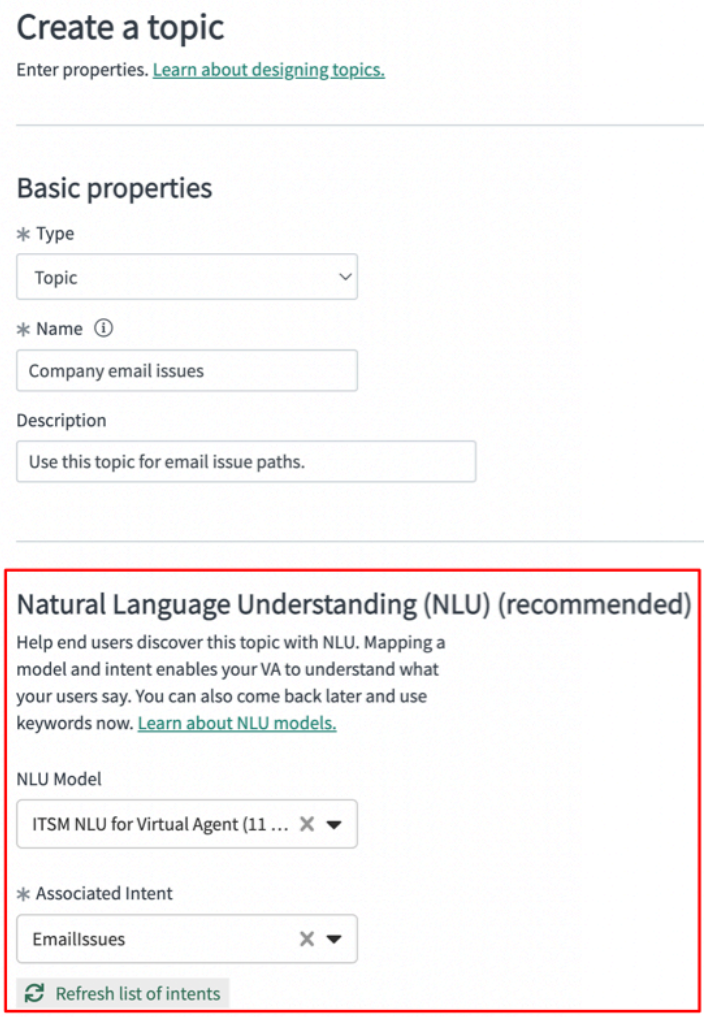
  Se mais de um idioma tiver sido ativado em NLU Configurações, os mapeamentos serão criados automaticamente para idiomas secundários no novo grupo de modelos. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de tópicos para um grupo de modelos multilíngue NLU.

Por exemplo, ao criar um tópico, você pode selecionar o modelo NLU e sua intenção associada. No seguinte tópico de problemas de e-mail da empresa, o modelo selecionado na lista suspensa Modelo de NLU é o modelo **NLU ITSM para Virtual Agent (11 idiomas)**. Depois de selecionar o modelo NLU, a lista de intenções é atualizada e você pode selecionar sua

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

intenção preferencial. Esta ação mapeia a intenção NLU para este tópico. Você pode mudar o modelo NLU e as seleções de intenção posteriormente na guia **Propriedades** do tópico, se necessário.



Mapeamento de tópicos para um grupo de modelos multilíngue NLU

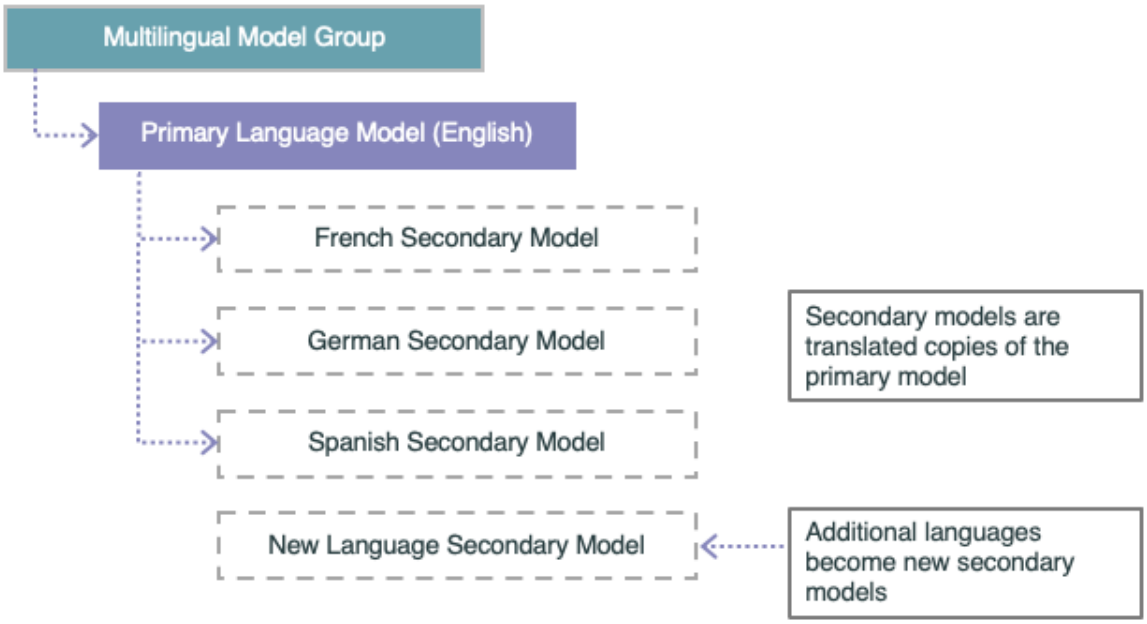
Quando você mapeia um tópico para um grupo de modelos multilíngue em Designer do Virtual Agent, os mapeamentos de tópico para idiomas habilitados são configurados automaticamente.

Os grupos de modelos contêm um modelo de idioma principal, como inglês, e modelos de idioma secundário. Modelos secundários são cópias traduzidas do modelo primário, em que cada modelo secundário usa um idioma diferente. Qualquer idioma compatível pode ser o idioma primário de um modelo primário ou o idioma secundário de um modelo secundário. O idioma é refletido no nome do modelo. Por exemplo, FR para francês, DE para alemão, JA para japonês e ES para espanhol.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

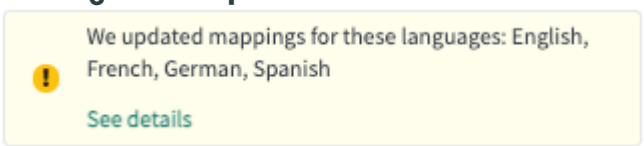
Os grupos de modelos multilíngues contêm um modelo de idioma primário e vários modelos de idioma secundário



Você pode exibir ou mudar o modelo e os mapeamentos de intenção na guia **Propriedades** do tópico. Você pode revisar o mapeamento de idioma secundário na guia **Idiomas** do tópico.

Como o conteúdo do modelo secundário é apenas uma cópia traduzida do conteúdo do modelo primário, os mapeamentos de idioma secundário devem sempre apontar para o mesmo grupo de modelos do idioma primário. Por esse motivo, se você mapear um idioma em um tópico para um modelo que faz parte de um grupo de modelos multilíngue, todos os mapeamentos de tópico serão atualizados para usar os modelos de idioma nesse grupo. Designer do Virtual Agent informa sobre a mudança.

Mensagem de mapeamentos de NLU atualizada



Nota:
Você pode mapear modelos de idioma único para um tópico, desde que não haja conflito com os modelos de idioma correspondentes no grupo.

Se você criar um grupo de modelos em Workbench de NLU, poderá especificar o idioma primário. Se você criar um modelo em Designer do Virtual Agent, o idioma principal será determinado pelo idioma da sessão do usuário. Por exemplo, se você criar um novo modelo em uma sessão de usuário em alemão, o idioma principal do grupo de modelos será o alemão.

Os grupos de modelos facilitam a manutenção de seus tópicos. Para obter mais informações sobre grupos de modelos de NLU, consulte Gestão de modelos multilíngue .

Tradução automática

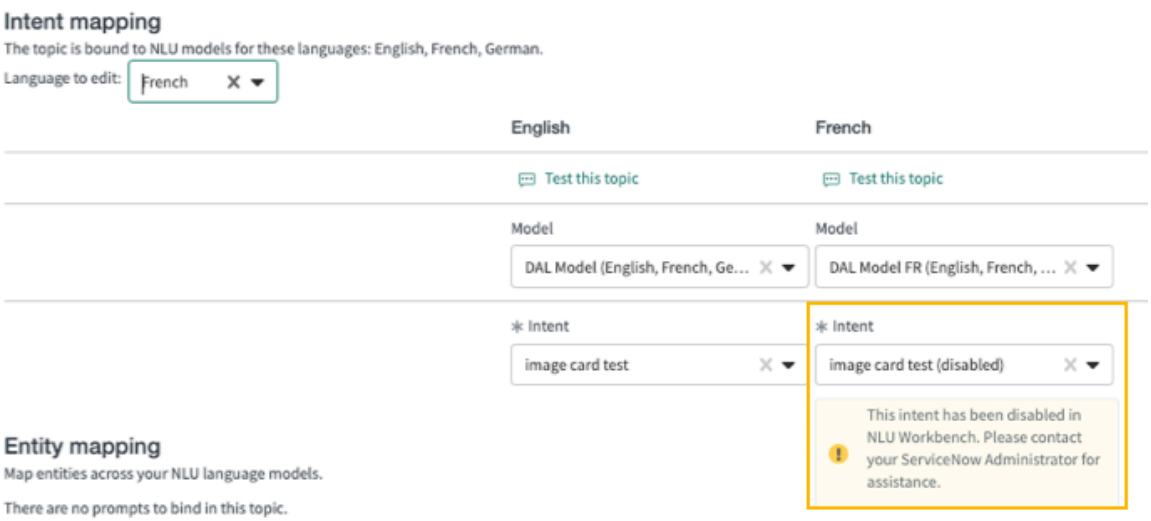
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se um modelo contiver apenas um idioma, esse idioma será considerado o idioma primário. O tópico é mapeado somente para o modelo e a intenção especificada. Se mais de um idioma tiver sido ativado em NLU Configurações, esses idiomas não serão mapeados para o modelo. Para usar o tópico em outros idiomas, mapeie-os para outros modelos manualmente na guia **Idiomas**. Para obter mais informações, consulte Mapear um tópico para um modelo secundário NLU.

Manipulação de intenções desabilitadas em um modelo

Se uma intenção do idioma primário no grupo de modelos estiver desabilitada, a intenção primária será exibida como desabilitada em Designer do Virtual Agent. Quando o idioma primário é desabilitado, a intenção ainda é mapeada para o tópico, mas todas as intenções secundárias também são mostradas como desabilitadas. Isso ocorre porque os idiomas secundários sempre dependem do idioma primário em um modelo. Se uma intenção de um ou mais idiomas secundários estiver desabilitada, os outros idiomas permanecerão ativos. Designer do Virtual Agent exibe mensagens para indicar que algumas intenções estão desabilitadas no momento.

Tópico com intenção de francês desabilitada na guia Idiomas



Para permitir a descoberta de tópico para o idioma, habilite a intenção em Workbench de NLU. Para obter mais informações, consulte Habilitação ou desabilitação de uma intenção de modelo secundária .

Evitando conflitos de modelo

Para evitar conflitos, Designer do Virtual Agent pode não exibir todos os modelos existentes ao criar ou modificar tópicos. Designer do Virtual Agent faz o seguinte:

- Exibe somente grupos de modelos que contêm modelos de idioma que refletem a sessão atual do usuário.
- Mostra um aviso se o grupo de modelos selecionado tiver mapeamentos de idioma que mudarão os mapeamentos de idioma existentes, seja em outro grupo de modelos ou em um modelo de idioma único.
- Mapeia automaticamente as intenções em cada modelo de idioma no grupo para o tópico.
- Garante que nomes de modelo duplicados ou nomes de intenção não sejam usados.
- Se um tópico for mapeado para um grupo de modelos multilíngue, oculta os grupos de modelos de um único idioma na guia **Mapeamento de idioma NLU**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se os idiomas em um tópico forem mapeados para intenções em mais de um grupo de modelos, poderão ocorrer conflitos. Uma intenção só pode ser mapeada para um tópico. Se esta situação ocorrer quando você tentar publicar um tópico, Designer do Virtual Agent exibirá uma mensagem de erro.

Modificar enunciados e entidades NLU para um tópico Virtual Agent

Exibir, testar e modificar enunciados de NLU para um tópico Virtual Agent na guia **Intenção de NLU** em Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Se o tópico não estiver mapeado para um modelo e intenção, a guia NLU não estará disponível. Especifique um modelo e uma intenção na guia **Propriedades** em Designer do Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abra um tópico e exiba a guia **Intenção de NLU**.
3. Na guia **Enunciados**, você pode fazer o seguinte:
   - Digite um novo enunciado na caixa e clique em **Adicionar**.
   - Clique no ícone de lápis para editar um enunciado.

   Quando terminar de fazer mudanças, clique em **Salvar**.
4. **Opcional:** Associe entidades a palavras em enunciados.
   As entidades representam o contexto da ação. Por exemplo, termos comuns do setor podem ser definidos como entidades para esclarecer o contexto. As entidades do sistema universal podem incluir elementos conhecidos como data e hora ou moeda. O NLU pode corresponder às entidades definidas com a entrada do usuário para preencher os valores. Existem cinco tipos de entidades que você pode definir. Para obter informações detalhadas, consulte Entidades de NLU.
5. Clique em **Salvar** na barra de cabeçalho.

O que Fazer Depois

Depois de fazer mudanças, você pode treinar, testar e publicar o modelo nesta guia.

Adicionar NLU a um tópico de palavra-chave existente

Crie e mapeie um grupo de modelos NLU e uma intenção para o tópico de Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Configure o NLU na instância em Configurações gerais do Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abre um tópico existente.
3. Selecione a guia **Propriedades**.
4. No campo **NLU Model**, siga um destes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o campo **de modelo de NLU** não for exibido e você tiver Now Assist habilitado, verifique se não selecionou um tópico LLM. Navegue de volta para a página Tópicos e selecione um tópico que tenha o **Tipo de modelo** definido como **NLU/Palavras-chave**.

- Escolha um modelo existente.
- Selecione **Criar Modelo** para criar um novo grupo de modelos.
  a. No campo **Nome do Modelo**, insira um nome para o novo grupo de modelos.
  b. No campo **Nome da intenção**, aceite o valor padrão ou insira um nome para a nova intenção.

Nota:
Novos modelos são criados no estado **Rascunho**.

5. No campo **Intenção associada**, siga um destes procedimentos:
   - Escolha uma intenção existente.
   - Selecione **Criar intenção** para criar uma nova intenção.

     No campo **Nome da intenção**, aceite o valor padrão ou insira um nome para a nova intenção.
6. **Opcional:** No campo **Palavras-chave**, insira frases-chave ou termos que os usuários inserem para iniciar a conversa com o Virtual Agent.
   Pressione **Enter** após cada frase. Palavras-chave também são usadas para idiomas que não estão disponíveis no NLU.
7. Selecione a guia **Intenção de NLU**, adicione enunciados e associe entidades a eles.
   Para obter mais informações sobre como adicionar enunciados, consulte Criação de uma intenção NLU .
   Para obter informações sobre como definir entidades, consulte Entidades .
8. Faça outras mudanças na guia **Fluxo**, como associar entidades a um nó ou adicionar entidades como variáveis de entrada para o tópico.
9. Quando terminar o tópico, selecione **Salvar** na barra de cabeçalho do tópico.

Resultado
O tópico modificado ficará no estado inativo até que você o publique.

Adicionar entidades NLU sem nó como variáveis de entrada a um tópico

Você pode adicionar entidades NLU sem nó como variáveis de entrada a um tópico se NLU estiver habilitado para Virtual Agent. Essas variáveis podem ser preenchidas com base nas previsões do provedor de serviços de NLU ou fornecidas fora do escopo do tópico.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se um controle personalizado solicitar uma data ao usuário e o usuário mencionou uma data em seu enunciado inicial, você pode capturar isso sem solicitar ao usuário novamente. Para avisar o usuário quando não estiver preenchido o slot, use os controles de entrada.

Para obter informações sobre entidades NLU, consulte Entidades . Para mais informações sobre entidades do sistema, consulte Entidades do sistema NLU.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abra um tópico e exiba a guia **Fluxo**.
3. Na barra lateral Variáveis, clique no ícone de adição **Entrada**.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar caixa de diálogo de variável de entrada

Campo	Descrição
Tipos de Entrada	Tipo de dados da entrada. Os campos na caixa de diálogo mudam de acordo com sua escolha. ○ **Cadeia de caracteres**: texto alfanumérico. Mostra o campo **Formato de entrada**. Escolha texto sem formatação ou uma regra de conformidade, dependendo do tipo de dados. ○ **Verdadeiro/Falso**: valor booleano, sim ou não. ○ **Data e hora**: Data, hora ou ambas. Mostra o campo **Formato de entrada**. ○ **Opção estática**: opções definidas do usuário. Mostra o **nome** de exibição e **o valor para armazenar** pares de campos. ○ **Opção dinâmica**: escolha de registros de tabela. Mostra os campos **Preencher opções por**, **Tabela** e **Opções de filtro**. O valor pode ser condicional ou em script. Para obter detalhes, consulte Tipos de dados de entrada em tópicos Virtual Agent.
Nome	Nome da variável da entidade. Os nomes de variáveis devem ser exclusivos no escopo de um tópico. O nome aparece como uma variável quando usado na referência com pontos.
Entidade NLU	A entidade NLU associada ao nó. Pode ser uma entidade pré-criada Virtual Agent que você importa para o modelo, uma entidade do sistema (como DURAÇÃO, TEMPO ou DINHEIRO) ou uma entidade personalizada que você criou.
Propriedades do tipo de dados de cadeia de caracteres	
Formato de entrada	O formato de texto validado quando um usuário insere alguns itens de texto. Se o usuário não inserir o texto no formato esperado, uma mensagem de erro indicará que o formato não é válido e pedirá que o usuário reinsira o texto. Escolha o formato do item de texto a ser validado: ○ Texto: qualquer cadeia de caracteres de texto (sem validação) ○ E-mail: formato que consiste em um prefixo de e-mail (nome de usuário), símbolo @ e domínio. ○ Endereço IP (IPV4, IPV6): formato de entrega de comunicação de dados para o protocolo da Internet versão 4 ou versão 6.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Número de telefone (E.164): formato de número de telefone padrão reconhecido internacionalmente. ○ URL: formato de endereço da Web ○ Personalizado: script que fornece uma regra de validação de texto para um formato de texto personalizado e as mensagens de erro relacionadas exibidas quando o formato esperado não é inserido. **Nota:** Para obter exemplos do formato de telefone e endereço IP, consulte Formatos de telefone E.164 e Tipos de campo do endereço IP .
Propriedades de tipo de dados de data e hora	
Formato de entrada	Tipo de controle de Data e Hora a ser exibido. Selecione um dos seguintes formatos: ○ **Data**: mostra somente o calendário do mês para o usuário selecionar a data. ○ **DataHora**: mostra um calendário do mês e um seletor de hora. ○ **Hora**: mostra somente o seletor de hora para o usuário selecionar o horário (horas e minutos).
Propriedades do tipo de dados de Escolha estática	
Escolhas [Para tipo de dados Static Choice]	Insira duas ou mais opções da seguinte forma: ○ **Nome de exibição**: frase curta ou texto que aparece para o usuário nessa opção. ○ **Valor a ser armazenado**: a cadeia de caracteres que é armazenada na variável quando a opção correspondente é selecionada.
Propriedades do tipo de dados de Escolha dinâmica	
Preencher opções por	Tipo de variável dinâmica a ser usada. Selecione uma das seguintes opções. ○ **Registro**: retorna registros da tabela selecionada. Os valores para estas opções são objetos GlideRecord. ○ **Script**: expressão que retorna uma matriz de opções.
Tabela [Registrar somente valores]	Se você selecionou **Registro** como o método para preencher opções, selecione a tabela que será pesquisada.
Opções de filtro [Registrar somente valores]	Selecione uma das seguintes propriedades: ○ **Construtor de condição**: cria um filtro usado para selecionar um subconjunto de registros da tabela. ○ **Script**: define a lista de enumeração para a opções (lista de seleção) a serem exibidas. O par de valores de nome é armazenado como um objeto de cadeia de caracteres.

5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As entidades NLU aparecem ao lado das variáveis de entrada de tópico na barra lateral Variáveis.

Nota:

Você pode remover um valor preenchido por slot para solicitar ao usuário novamente (desvinculá-lo do valor de entrada inicial). Para obter mais informações, leia sobre `vaInputs.myvar.unbindEntity ();` método em Scripts Virtual Agent.

Ramificar uma conversa Virtual Agent com um utilitário de decisão

Pode ser necessário ramificar suas conversas, dependendo da entrada ou das escolhas do usuário final. Use o utilitário de decisão para ramificar a conversa quando determinadas condições forem atendidas.

Antes de Iniciar

Para obter mais informações sobre o utilitário de decisão, consulte Utilitário de decisão.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abra um tópico e exiba a guia **Fluxo**.
3. Arraste o utilitário de **decisão** para a tela.

   O nó do utilitário de **decisão** adicionado à tela tem uma única ramificação chamada **Sempre** por padrão.

   Nota:
   Se você inserir um controle de entrada de usuário **Booleano**, será solicitado a adicionar um utilitário de **decisão** diretamente após o nó Booleano na tela. Selecionar **Sim** no aviso do utilitário Decisão do nó Booliano gera automaticamente duas ramificações nomeadas `True` e `False`. As duas condições de ramificações são definidas automaticamente por meio do construtor de condição.

4. Clique no sinal de mais (**+**) sob o nó.
   Uma segunda ramificação chamada **Sempre** é adicionada abaixo do nó do utilitário de decisão.
5. Clique no sinal de mais (**+**) sob o nó para adicionar ramos.
6. Clique em um rótulo de ramificação e especifique as propriedades da ramificação no formulário.

Campo	Descrição
Nome	Nome único do ramo.
Condição	Lógica de expressão para especificar uma condição para seguir esta ramificação na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira. ○ **Condição**: use Condition builder para adicionar ou editar condições. ○ **Script**: use o editor de script para criar ou editar um script que contenha uma declaração de condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Defina as propriedades de cada ramificação no utilitário de decisão.
8. Quando terminar de ver o tópico, clique em **Salvar** na barra de cabeçalho do tópico.

Inserir um cartão de cabeçalho em um controle de escolha estática ou escolha dinâmica

Ao criar um tópico Virtual Agent, você pode incluir imagens e vídeos do YouTube nos controles de entrada do usuário Escolha estática e Escolha dinâmica.

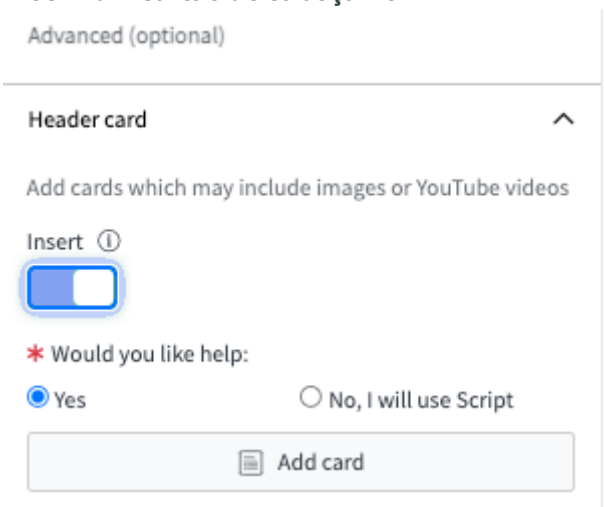
Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer** e abra um tópico ou crie um novo.
2. Na guia Fluxo, arraste um controle de entrada de usuário de Escolha Estática ou Escolha Dinâmica para a tela.
3. Na folha Propriedades, vá para **Avançado (opcional)**e expanda a seção **Cartão do cabeçalho**.
4. Deslize o botão de alternância **Inserir** para habilitá-lo.

Inserir um cartão de cabeçalho



5. Para adicionar uma imagem ou vídeo sem codificação, selecione **Sim**.
   Como alternativa, selecione **Não, vou usar o script**. Clique no botão **Adicionar script** para fornecer um script e pronto.
6. Clique em **Adicionar cartão**.
7. No formulário, preencha os campos.

Adicionar caixa de diálogo de cartão

Campo	Descrição
Tipo de cartão	Tipo de cartão de cabeçalho: ○ Imagem grande contendo texto ○ Imagem pequena contendo texto ○ Placa de vídeo do YouTube

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os campos na caixa de diálogo mudam de acordo com sua escolha.
Título	Imagem ou título do vídeo. Você pode inseri-lo diretamente no campo de texto ou usar uma cápsula de dados ou script para fornecer o valor.
Link do título	O URL a ser usado para o hiperlink do título do vídeo. Você pode inseri-lo diretamente no campo de texto ou usar uma cápsula de dados ou script para fornecer o valor. Se este campo estiver vazio, o título será exibido como texto sem formatação. Este campo está disponível somente para a opção de placa de vídeo do Youtube.
Descrição	Breve descrição da imagem ou vídeo.
Link de URL da Imagem	Link do URL para a imagem. Você pode inseri-lo diretamente no campo de texto ou usar uma cápsula de dados ou script para fornecer o valor. Você também pode clicar em **Carregar imagem** para carregar a imagem. Este campo está disponível somente para as opções de cartão de imagem grande e pequena.
Texto alternativo da imagem	Texto alternativo legível na tela que descreve a imagem. Ele é usado para programas de acessibilidade. Este campo está disponível somente para as opções de cartão de imagem grande e pequena.
ID de vídeo do Youtube	A cadeia de caracteres alfanumérica no final do URL do YouTube. Por exemplo, no URL https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1l, o ID do vídeo do YouTube é AacDp2mUQ1l. Este campo está disponível somente para a opção de placa de vídeo do Youtube.

8. Clique em **Salvar**.

Alterar o escopo da aplicação em Designer do Virtual Agent

Defina o escopo da aplicação antes de criar ou atualizar um tópico. Por exemplo, se você estiver criando tópicos de ITSM, verifique se você está no escopo **ITSM Virtual Agent Conversations** e não no escopo do ITSM NLU Model for Virtual Agent Conversations.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, selecione o ícone Globo na barra de navegação.
3. Selecione **Escopo da aplicação** e escolha o escopo apropriado para suas conversas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, selecione **Conversas do Agente Virtual de Entrega de Serviço de RH**.

Nota:
Se estiver usando Separação de domínios, você poderá alterar o domínio em que está trabalhando. Selecione **Escopo de domínio: global** para mudar o domínio. Todos os tópicos criados em um domínio são restritos aos usuários desse domínio. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Virtual Agent.

Resultado

Quando o escopo não é Global, o ícone de Globo é exibido com um anel vermelho: . Selecione-o novamente para mudar o escopo.

Definir variáveis de script para um tópico

Use a barra lateral Variáveis para definir variáveis de script para um tópico. As variáveis de script podem armazenar informações que não foram encontradas nas tabelas ServiceNow. Essas informações podem ser compartilhadas em outro lugar em um tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para mais informações sobre escrever scripts para Virtual Agent, consulte Scripts Virtual Agent.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, abra um tópico existente ou crie um novo.
   A guia **Fluxo** exibe o fluxo de conversa.
3. Na barra lateral Variáveis, clique no ícone de adição **Script**.
4. No formulário, preencha os campos.

Adicionar caixa de diálogo de variável de entrada

Campo	Descrição
Nome da variável	Nome da variável. O nome faz distinção entre maiúsculas e minúsculas. Os espaços no nome são substituídos por um caractere de sublinhado.
Valor padrão	Valor padrão para esta variável. Você pode usar um valor estático ou um script que especifica um valor dinâmico para esta variável.

5. Clique em **Salvar**.

Criar um tópico de conversa superficial

Crie tópicos de conversa superficial que permitem Virtual Agent se envolver em uma conversa casual com os usuários. Um tópico de conversa superficial fornece uma resposta a uma pergunta casual que os usuários podem fazer durante uma conversa, como a hora ou a data. Um tópico de conversa superficial pode ocorrer a qualquer momento em uma sessão de conversa e pode não estar relacionado à intenção de conversa original.

Antes de Iniciar

Defina a intenção correspondente para um tópico de conversa superficial no modelo de NLU apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tópicos de conversa superficial são conversas baseadas em NLU que divergem da conversa do bot original, geralmente para fornecer respostas ou informações a perguntas casuais que os usuários finais podem fazer. Por exemplo, você pode criar tópicos de conversa superficial que forneçam o tempo atual ou a hora do dia. Quando os usuários se envolvem com o bot por meio de um tópico de conversa superficial, eles podem retornar ao tópico da conversa original.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, clique em **+ Criar**.
3. Para o tipo, selecione **conversa superficial**.
4. Siga as etapas para criar um tópico, incluindo as propriedades relacionadas ao NLU.
   Observe o seguinte:
   - Ao definir as propriedades do tópico na página Propriedades, defina as seguintes propriedades de NLU para o tópico de conversa superficial:

Campo	Descrição
Modelo do NLU	Modelo que define a intenção deste tópico de conversa superficial.
Intenção associada	Intenção definida no modelo NLU para este tópico de conversa fiada.

   - Ao concluir seu tópico de conversa superficial, lembre-se de publicá-lo quando estiver pronto para implantá-lo em seus clientes Virtual Agent.

Controle a descoberta e a visibilidade de tópicos.

Administradores e autores de tópicos podem habilitar Virtual Agent para descobrir tópicos para uso em bate-papos, incluir um tópico na lista que os usuários veem ou ambos. Os tópicos podem ser tópicos de configuração e tópicos de conversa superficial.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

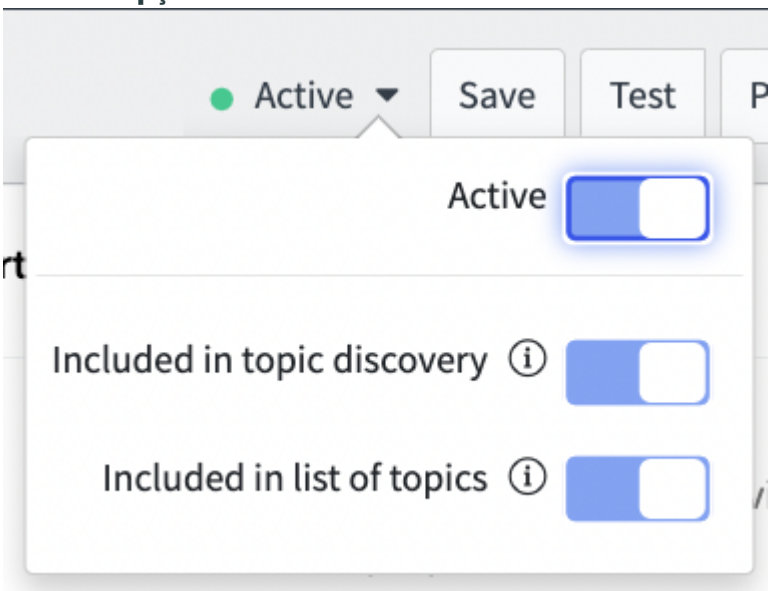
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Designer do Virtual Agent inclui duas opções na opção **Ativo** da barra de cabeçalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Menu de opções ativas



Administradores ou autores de tópicos podem usar essas opções para gerenciar os tópicos ativos da seguinte forma:

- Inclua o tópico na descoberta de tópicos.

  Ao selecionar **Incluído na descoberta de tópico**, os administradores ou autores de tópico podem habilitar Virtual Agent para descobrir o tópico usando a palavra-chave ou a descoberta Compreensão da linguagem natural (NLU).

  Nota:
  Se esses métodos não gerarem resultados de pesquisa ou Virtual Agent não puderem determinar a conversa apropriada a ser exibida, use o AI Search como um método de fallback.

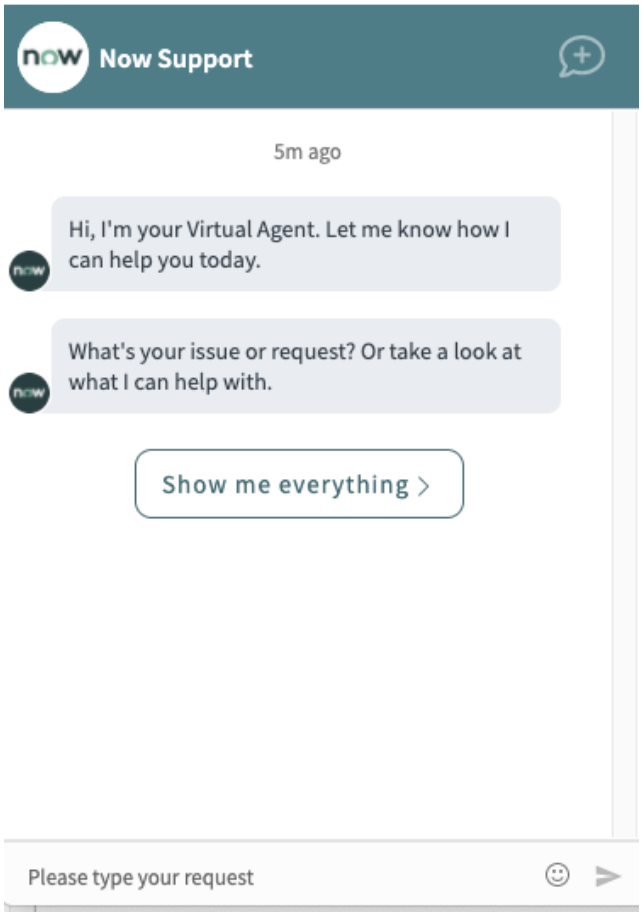
- Incluir o tópico na lista de tópicos disponíveis para uso.

  Ao selecionar **Incluído na lista de tópicos**, os administradores ou autores do tópico podem incluir o tópico no menu **Todos os tópicos**. O menu **Todos os tópicos** lista todos os tópicos disponíveis para uso.

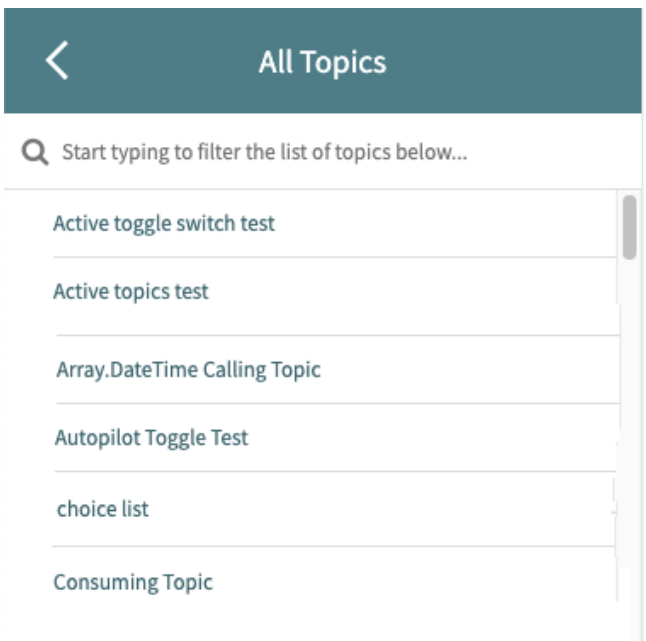
  Para ver o menu **Todos os tópicos**, selecione primeiro **Mostrar-me tudo** na janela de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você deve ver o menu **Todos os tópicos**.

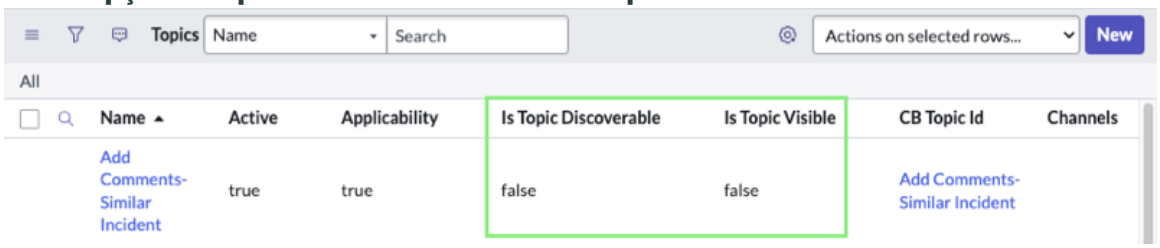


As opções selecionadas atualizam automaticamente a propriedade correspondente na tabela Tópicos [sys_cs_topic]. Por exemplo, se você habilitou **Incluído na descoberta de tópico**, a propriedade **É tópico** detectável na tabela Tópicos [sys_cs_topic] será definida como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

É uma opção de tópico detectável na tabela de tópicos



Nota:
Se os campos não estiverem visíveis, você poderá configurar o layout do formulário para mostrá-los.

Procedimento

1. Criar um tópico Virtual Agent.
2. Selecione a opção **Ativo** na barra de cabeçalho.

   Nota:
   Selecione esta opção também publica o tópico.

3. Selecione as opções que deseja usar ou aceite as configurações padrão.
   Algumas opções são habilitadas ou desabilitadas por padrão, com base no tipo de tópico.

Configurações padrão por tópico

	Opções	
	Incluído na descoberta de tópico	Incluído na lista de tópicos
Tópicos	Habilitado	Habilitado
Tópicos de configuração	Desativado	Habilitado
Tópicos de conversa superficial	Desativado	Habilitado

4. Selecione **Salvar**.
5. **Opcional:** Selecione **Testar** para testar o tópico.

Resultado
Dependendo das opções habilitadas, Virtual Agent pode descobrir o tópico, o tópico está incluído no menu **Todos os tópicos** na janela de bate-papo, ou ambos.

Usar entidades derivadas do sistema em um tópico

Associe entidades derivadas do sistema, como data, hora, duração ou local, a um nó em um tópico.

Antes de Iniciar
Crie o modelo de NLU de *reservas* e as entidades do sistema (`FromLocation` e `ToLocation`) conforme descrito em Criar uma entidade derivada do sistema. Neste procedimento de exemplo, você criará um tópico que pode preencher locais que são usados em um enunciado.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

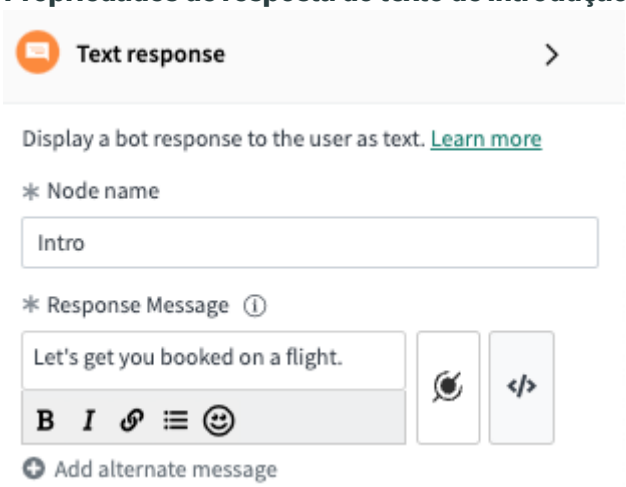
Procedimento

1. Crie um novo tópico chamado Reservas de reserva.
   Ao preencher a guia **Propriedades**, certifique-se de escolher o modelo de NLU de *reservas* criado em um exercício anterior.
2. Arraste um componente de resposta do bot de texto para a tela e selecione-o.
   Na folha de propriedades, preencha os campos.

Folha de propriedades da resposta

Campo	Descrição
Nome do nó	Digite Intro.
Mensagem de Resposta	Digite Vamos fazer uma reserva para você em um voo.

Propriedades de resposta do texto de introdução



3. Arraste um componente de entrada de texto do usuário para a tela.
   Na folha de propriedades, preencha os campos.

Folha de propriedades de entrada do usuário

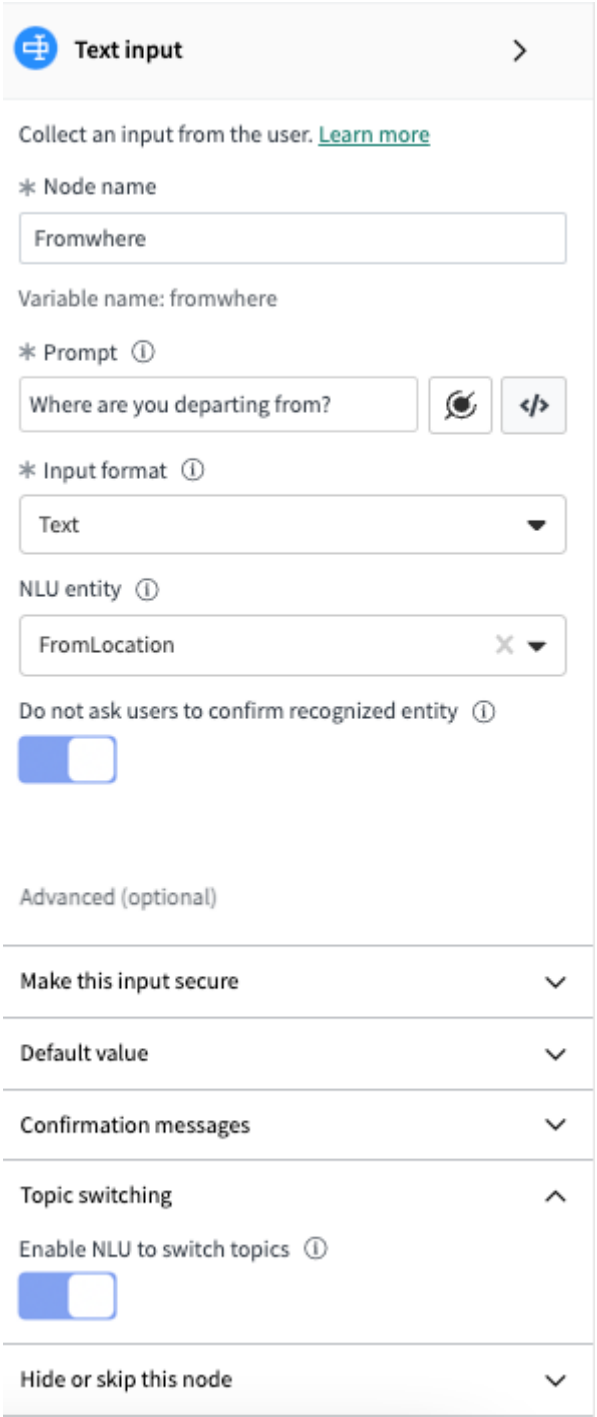
Campo	Descrição
Nome do nó	Digite De onde.
Aviso	Digite de onde você está partindo?
Formato de entrada	Selecione **Texto**. Isso não restringe o formato de entrada.
Entidade NLU	Selecione FromLocation. Esta lista mostra apenas entidades existentes, como entidades do sistema ou entidades que você criou para o modelo.
Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida	Selecione esta opção para evitar que Virtual Agent peça ao usuário para confirmar o local.
Avançado (opcional)	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Alternância de tópicos	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Deslize este botão de alternância para habilitar a alternância de tópico.

Propriedades de resposta de entrada do usuário Fromwhere Text



4. Arraste outro componente de entrada de texto do usuário para a tela.
Na folha de propriedades, preencha os campos.

Tradução automática

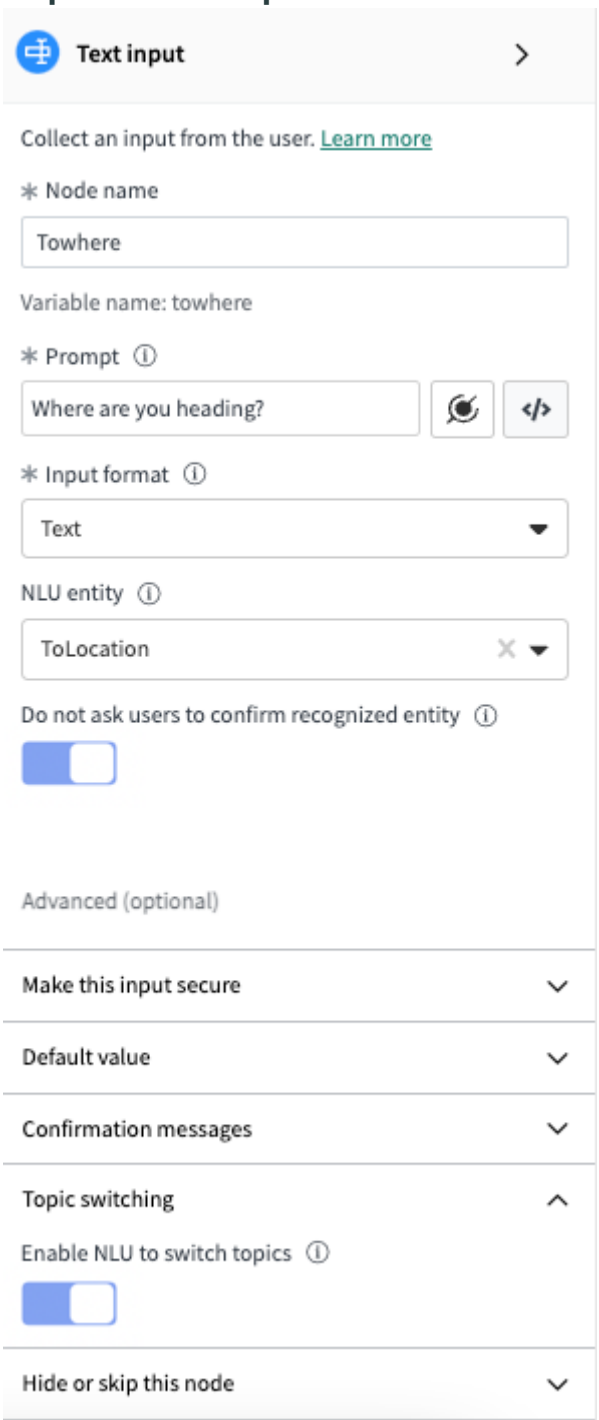
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome do nó	Digite Para cá.
Aviso	Digite Para onde você está indo?
Formato de entrada	Selecione **Texto**. Isso não restringe o formato de entrada.
Entidade NLU	Selecione ParaLocal. Esta lista mostra apenas entidades existentes, como entidades do sistema ou entidades que você criou para o modelo.
Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida	Selecione esta opção para evitar que Virtual Agent peça ao usuário para confirmar o local.
Avançado (opcional)	
Alternância de tópicos	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Deslize este botão de alternância para habilitar a alternância de tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de resposta de entrada ToWhere Text



5. Arraste outro componente de resposta do bot de texto para a tela e selecione-o.
Na folha de propriedades, preencha os campos.

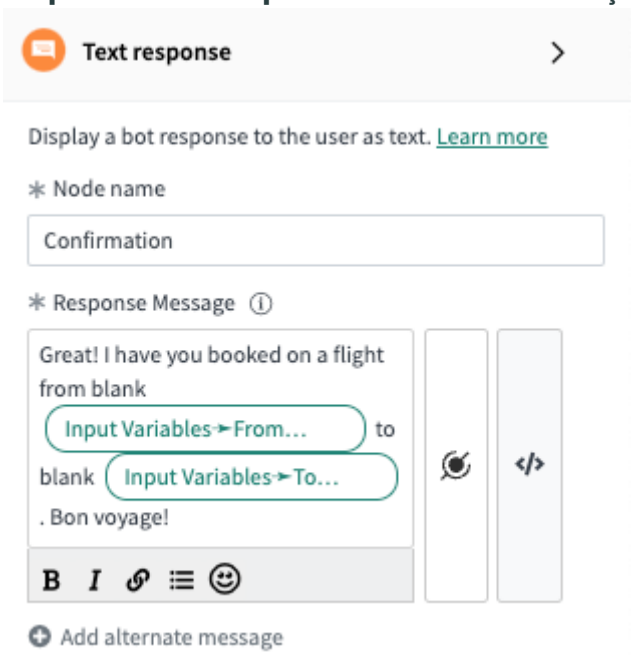
Campo	Descrição
Nome do nó	Digite Confirmação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Mensagem de resposta	Digite Ótimo! Reservei um voo de [Fromwhere] para [Towhere]. Boa viagem! Use a referência com pontos para substituir [De onde] e [Para aqui] pelas variáveis de entrada que você criou nos nós anteriores.

Propriedades de resposta do texto de confirmação



6. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Use entidades adicionais derivadas do sistema para o tópico Booking a Reservation. Por exemplo, você pode usar entidades derivadas do sistema para capturar as datas em que o usuário deseja viajar.
Para mais informações sobre entidades do sistema, consulte Entidades do sistema NLU.

Duplicar um tópico Virtual Agent

Crie um novo tópico ou bloco de tópicos copiando um tópico Virtual Agent existente ou bloco de tópicos e personalize-o.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Considere duplicar tópicos nos seguintes cenários:

- Quando você quiser usar um tópico existente, como um tópico pré-criado ou bloco de tópicos, como base para um novo tópico ou bloco de tópicos.
- Quando você deseja modificar um tópico ativo enquanto preserva o tópico original para fins de referência ou como backup.
- Quando você deseja converter um tópico Compreensão da linguagem natural (NLU) em um tópico de modelo de idioma grande (LLM).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**e, na página Tópicos, selecione o item a ser copiado.
2. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione o ícone mais ações nos tópicos (ícone ⋮) E selecione **Duplicar**.
   a. Na janela Duplicar, insira o novo nome do item.
   b. [store-future: BEGIN review] Se você quiser converter um tópico NLU em um tópico LLM, selecione **LLM** na lista suspensa que aparece.

      Nota:
      A conversão de um tópico NLU/Keyword para LLM remove todos os componentes NLU. Todos os tipos de entrada do usuário, além do seletor de arquivos e da opção Agrupada, também são convertidos para suas versões habilitadas para LLM. As entradas de texto com *Texto seguro* ativado são convertidas em entradas do usuário de texto seguro. Tópicos de LLM não podem ser convertidos em NLUtópicos de /Keyword.

      [End]
   c. Selecione **Salvar**.
3. Atualize as propriedades na guia **Propriedades** e, na guia **Fluxo**, altere o design do fluxo de conversa conforme necessário.

   Nota:
   Lembre-se do objetivo ou da finalidade do novo tópico ao definir as propriedades e atualizar o fluxo. Por exemplo, se você estiver usando tópicos baseados em palavras-chave, talvez precise alterar determinadas palavras-chave com base na finalidade do novo tópico. Para tópicos habilitados para Compreensão da linguagem natural (NLU), pode ser necessário mudar o modelo de NLU e a intenção associados ao tópico.

   Tópico e duplicação de bloco de tópicos

Se você estiver duplicando	Ver esta seção
Tópicos	Consulte Criar um tópico Virtual Agent para obter uma descrição das propriedades do tópico que você pode mudar e como adicionar ou mudar os nós no fluxo.
Blocos de tópicos	Consulte Criar um bloco de tópico reutilizável para obter uma descrição das propriedades do bloco de tópico que você definiu e os parâmetros de entrada e saída que você definiu para o bloco.

4. Conforme você atualiza seu design, use a opção **Testar** para executar seu design em uma janela de teste de bate-papo e ajuste o fluxo de design de acordo.
   Para obter detalhes sobre recursos de teste relacionados a tópicos de NLU, consulte Testando NLUtópicos de /palavra-chave.

   [store-future: BEGIN review]Para obter detalhes sobre recursos de teste de tópicos de LLM, consulte Teste de tópico LLM.[End]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Se você concluiu o tópico ou bloco de tópicos, publique -o para implantá-lo em seus clientes Virtual Agent.

Teste de tópico LLM

Visualize, teste e depure tópicos que usam modelos de linguagem grandes (LLMs) na janela de bate-papo Designer do Virtual Agent.

Você pode testar as funções do seu tópico executando sua conversa em uma janela de teste de bate-papo enquanto trabalha. O cliente de bate-papo da Web (Portal de serviços) é a janela de teste padrão.

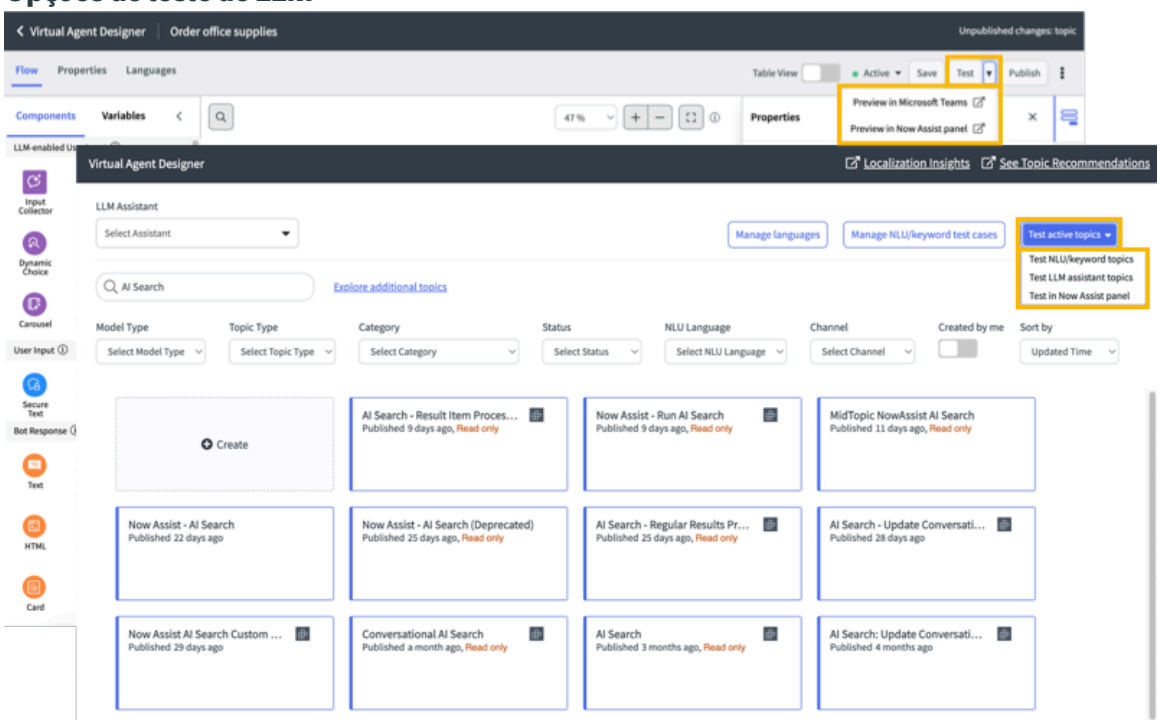
Os tópicos de modelo de linguagem grande (LLM) são mais rápidos e fáceis de testar em comparação com os tópicos Compreensão da linguagem natural (NLU). Por exemplo, você não precisa testar novamente o tópico depois de atualizar enunciados e modelos de retreinamento como com NLU tópicos.

Se você estiver usando as Integrações do Virtual Agent com aplicações de mensagens de terceiros, os elementos em sua conversa poderão ser exibidos de forma diferente em aplicações de mensagens de terceiros. Teste suas conversas em qualquer aplicação de terceiros onde você deseja implantar Virtual Agent.

Nota:
Se o painel Now Assist o Microsoft Teams ou a aplicação Slack estiverem configurados para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais serão exibidas na lista de botões de teste. Clique em **Visualização no painel Now Assist** em **Visualização no Microsoft Teams** ou em **Visualização no Slack** na lista para testar seu tópico nesses ambientes.

Testando seu tópico LLM na janela de teste de bate-papo

Opções de teste de LLM



Teste tópicos de LLM na tela Designer do Virtual Agent, selecionando as opções do painel **Testar** ou **Visualizar no Now Assist** na barra de cabeçalho do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o seu tópico não tiver materiais necessários, um selo incompleto aparecerá no canto do painel do diagrama de fluxo. Um selo de aviso amarelo ou vermelho também aparece ao lado de cada nó. O selo incompleto lista o número total de problemas, enquanto os selos de aviso locais mostram quantos foram encontrados em cada nó. Se você selecionar **Testar** quando houver problemas, uma janela Problemas será aberta com o número de problemas presentes junto com os detalhes de cada problema. Esses detalhes incluem uma descrição completa e um hiperlink para cada item incompleto.

Como alternativa, você pode testar tópicos de LLM ativos (publicados) na página Tópicos. Use o filtro do **Assistente de LLM** para restringir seus tópicos somente aos associados ao assistente e selecione **Testar tópicos ativos**. Se você não usar o filtro do **Assistente de LLM**, selecione **Testar tópicos de LLM** no menu suspenso **Testar tópicos ativos** para testar tópicos associados ao assistente de LLM. Para obter mais informações sobre o assistente de LLM, consulte Assistentes de LLM.

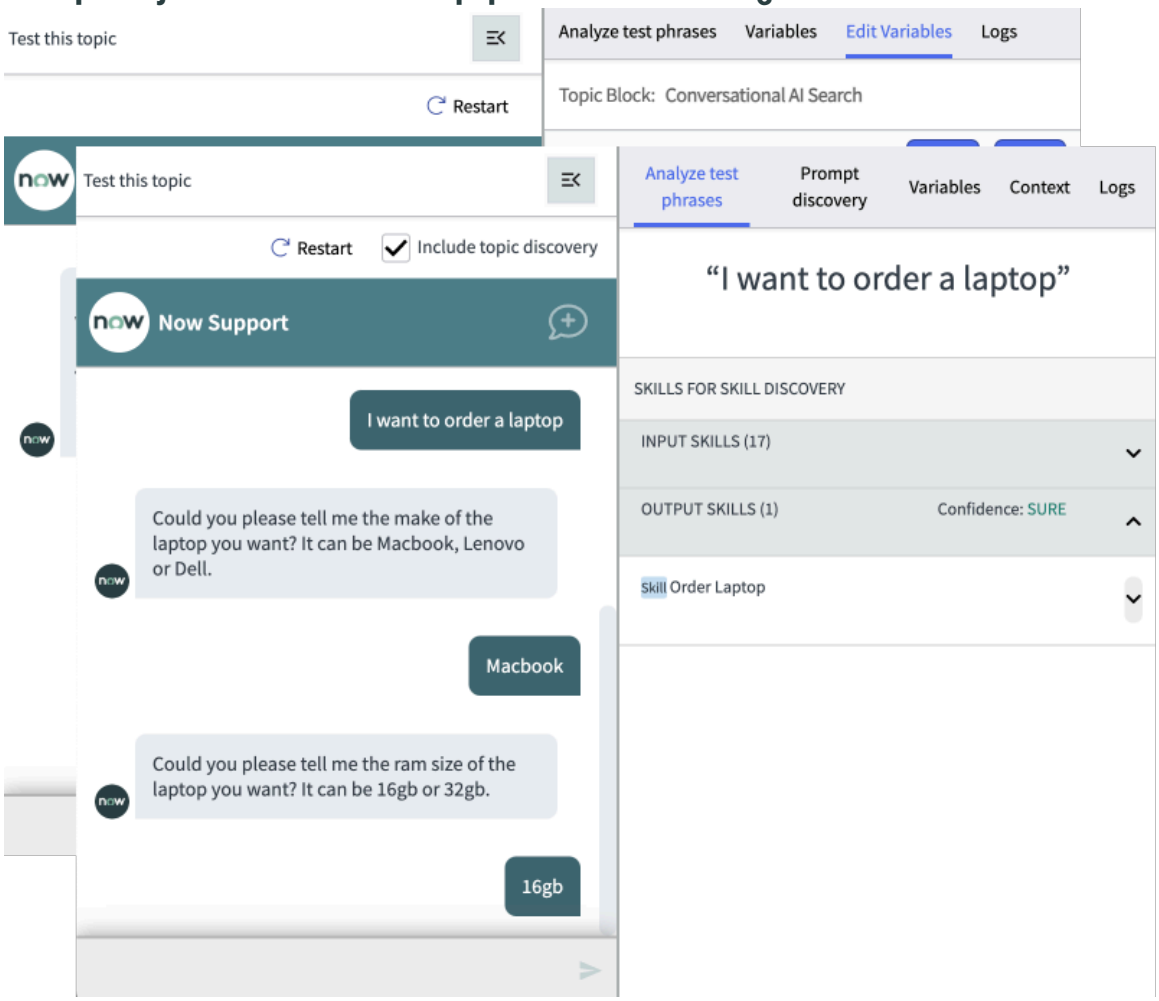
A janela de teste de bate-papo é aberta no cliente Web e exibe guias adjacentes que fornecem detalhes sobre o tópico conforme você o testa. As seguintes guias estão disponíveis ao testar tópicos do LLM:

- **Analisar frases de teste** - Resultados da descoberta de tópicos com base na sua entrada.
- **Prompt discovery** — Lista de todos os prompts no tópico que são enviados para o LLM.
- **Variáveis** - Lista de todas as variáveis usadas na conversa, como variáveis de entrada e Atendente.
- **Editar variáveis** - Opções para editar as variáveis usadas neste tópico.
- **Contexto** - Opções para especificar o contexto (usando variáveis de contexto) no qual um tópico será executado.
- **Logs** - Lista do processamento realizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de janela de teste de bate-papo de teste do LLM e guias de teste



Tradução automática

As seguintes guias aparecem quando você testa os tipos de tópico relacionados na tela Designer do Virtual Agent :

- As guias **Analisar frases de teste**, **Prompt discovery**, **Variáveis**e **Logs** aparecem para todos os tipos de tópico LLM.
- A guia **Editar variáveis** aparece para blocos de tópico e controles personalizados.
- A guia **Contexto** aparece para tópicos, tópicos de configuração ou tópicos de conversa superficial quando você seleciona **Incluir descoberta de tópico**.

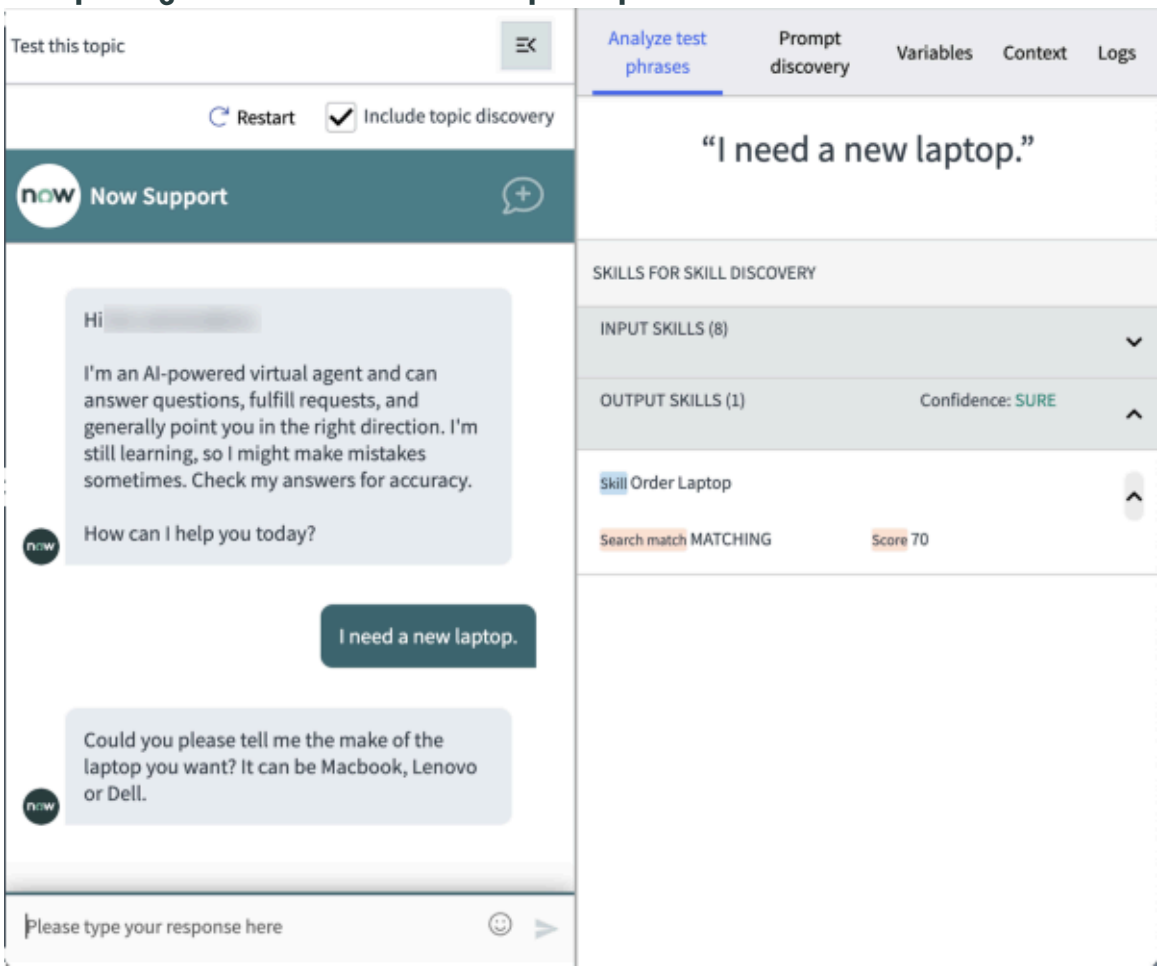
Se você executar testes na página Tópicos, a janela de teste mostrará somente as guias **Analisar frases de teste**, **Variáveis**, **Contexto** (disponível por padrão, sem a opção **Incluir descoberta de tópico**) e **Logs**.

Analisar a guia de frases do teste

Quando você testa tópicos habilitados para LLM, os resultados da descoberta de tópicos aparecem com base na sua entrada. Ao inserir uma frase de teste, você vê os resultados do tópico para a Descoberta de habilidades, incluindo Habilidades de entrada e Habilidades de saída. A saída de descoberta de tópico final inclui classificações que descrevem a precisão do tópico selecionado versus sua entrada.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da guia Analisar frases de teste para tópicos de LLM



Habilidades de entrada de descoberta de habilidades são os tópicos do LLM pesquisados pelo Now LLM. As habilidades de saída de descoberta de habilidades mostram o tópico mais provável que o Now LLM apresenta para corresponder à sua frase de teste. A barra de Habilidades de saída mostra um resultado de Confiança de Claro, Inseguroou Desconhecido. O tópico usado em Habilidades de saída mostra um Booliano para Correspondente ou Não correspondente, junto com uma pontuação percentual. Variáveis e valores também podem ser listados (como a variável `@laptop_make` e o valor `macbook`), dependendo da habilidade ou do tópico.

Se a barra de habilidades de saída mostrar resultados ruins, você poderá melhorá-los ajustando a descrição do tópico e todas as instruções nos nós do tópico.

Além disso, ao testar tópicos ativos do assistente de LLM na página Tópicos, você vê resultados de habilidades para a pesquisa semântica, incluindo habilidades de entrada e habilidades de saída. A pesquisa semântica analisa os significados e o contexto dos termos de pesquisa e usa essas informações para encontrar resultados com significados semelhantes. Ele melhora o recall da pesquisa, interpretando a linguagem natural para refletir com mais precisão a intenção da pesquisa. Se a pesquisa semântica for desativada para o teste de descoberta de tópico, esses resultados não serão exibidos. Para obter mais informações sobre pesquisa semântica, consulte Semantic vector search in AI Search .

Solicitar guia de descoberta

Se o seu tópico contiver avisos enviados para o LLM, eles serão mostrados em duas categorias: Tópicos e Nós. A categoria Tópico contém o nome e a descrição do próprio

Tradução automática

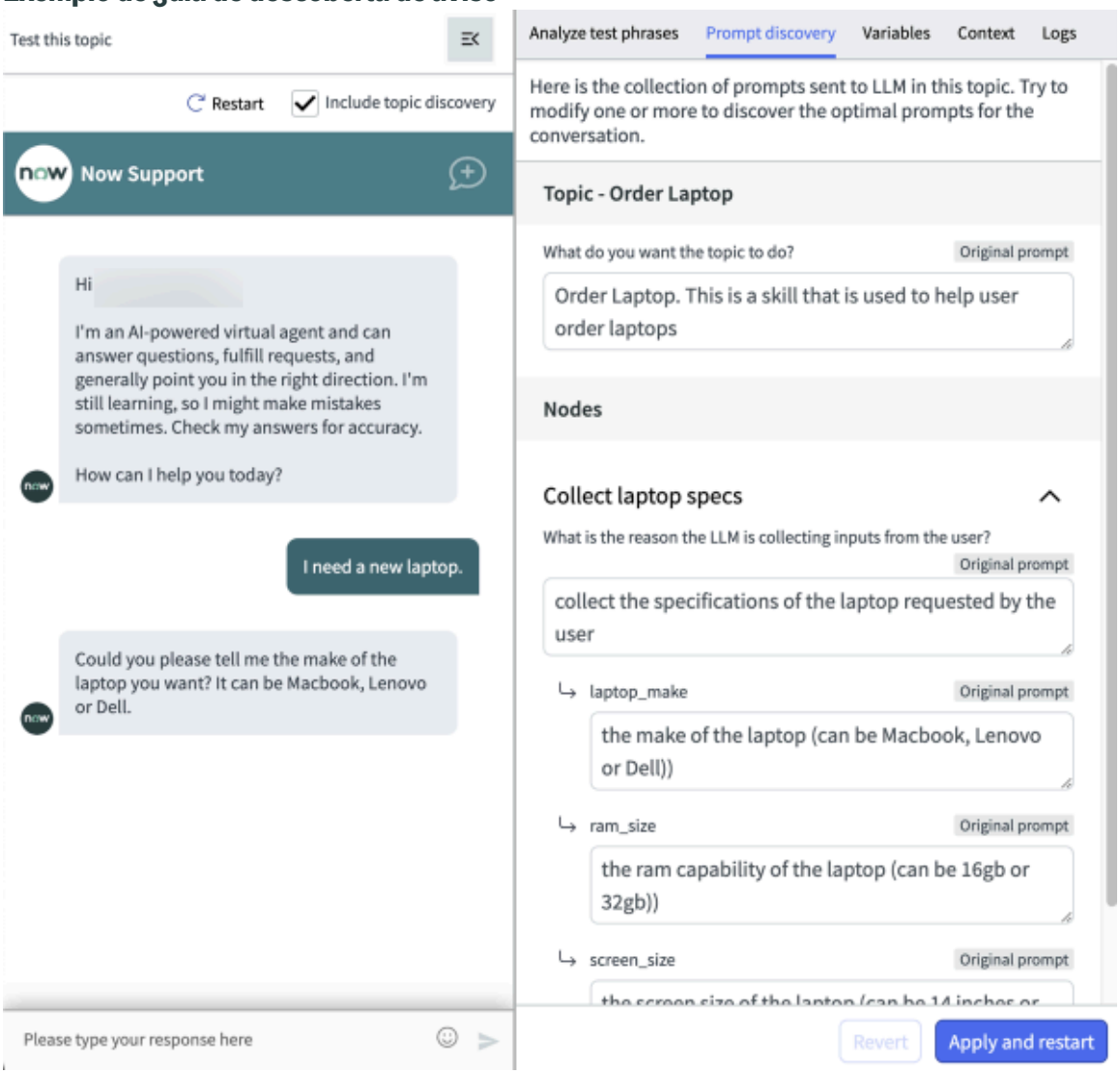
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tópico. A categoria Nós lista os nós de entrada do usuário habilitados para LLM na tela, seus nomes e tipos de campo e seu conteúdo.

Você pode modificar a descrição do tópico, junto com o conteúdo de qualquer uma das sugestões, para desenvolver sugestões ideais para a conversa. O status de cada aviso começa em Aviso original. Se você alterar o conteúdo de um aviso, seu status mudará para Aviso modificado e um ícone de reversão (Ícone de reversão) aparecerá ao lado dele. O número total de sugestões modificadas é listado na parte inferior da guia ao lado de um botão **Salvar no tópico**. Para testar os prompts modificados, selecione **Aplicar e reiniciar**. Para desfazer mudanças em um prompt, selecione o ícone de reversão ao lado do prompt. Como alternativa, desfaça todas as mudanças selecionando **Reverter** que é ativado quando você modifica qualquer aviso.

Nota:
Se você selecionar **Salvar no tópico**, todas as mudanças serão salvas e todas as mensagens de aviso de modificação serão redefinidas para o aviso original.

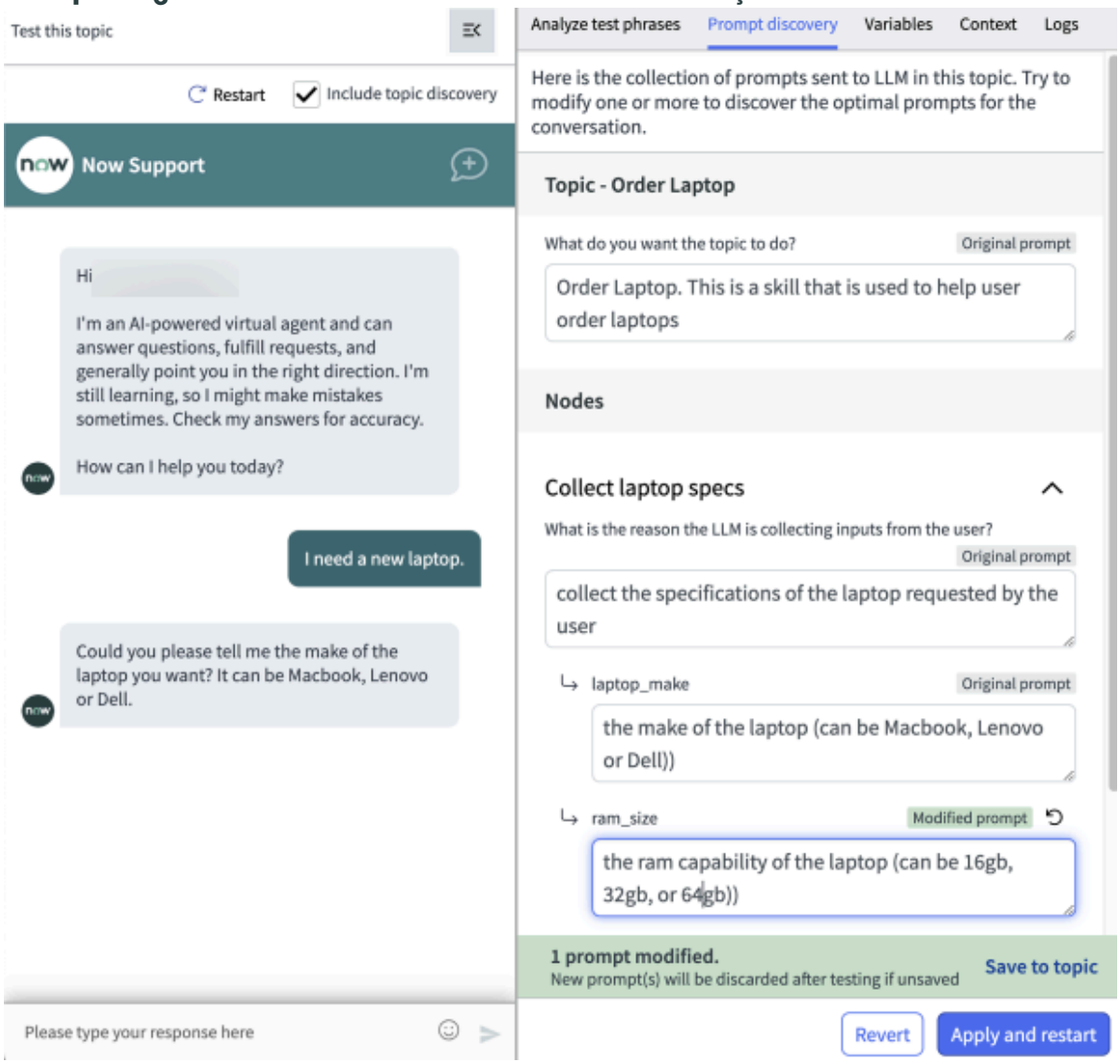
Exemplo de guia de descoberta de aviso



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de guia de descoberta de aviso com uma modificação



Guia Variáveis

A guia **Variáveis** exibe uma lista de todas as variáveis usadas na conversa e os valores associados capturados conforme o andamento da conversa, para que você possa acompanhar. Uma conversa pode ter estes tipos de variáveis:

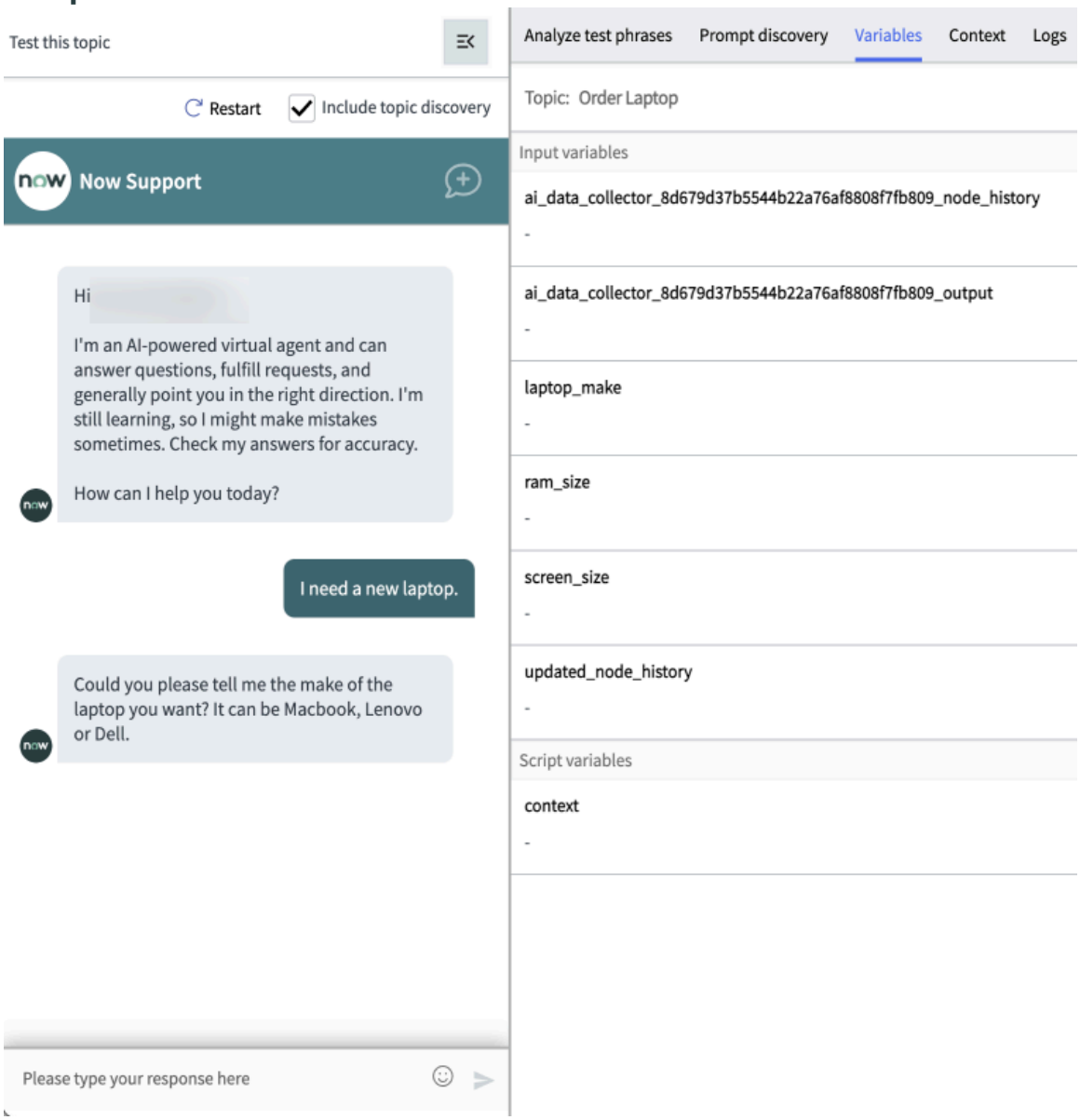
- Variáveis de entrada
- Variáveis de script
- variáveis Atendente
- Variáveis passadas entre um tópico de chamada e um bloco de tópicos

A lista é separada em seções por tipos de variáveis. O exemplo a seguir mostra a seção Variáveis de entrada. Observe que, para o controle de lista estática, o rótulo de exibição e o valor são capturados para a opção selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de lista de variáveis de entrada

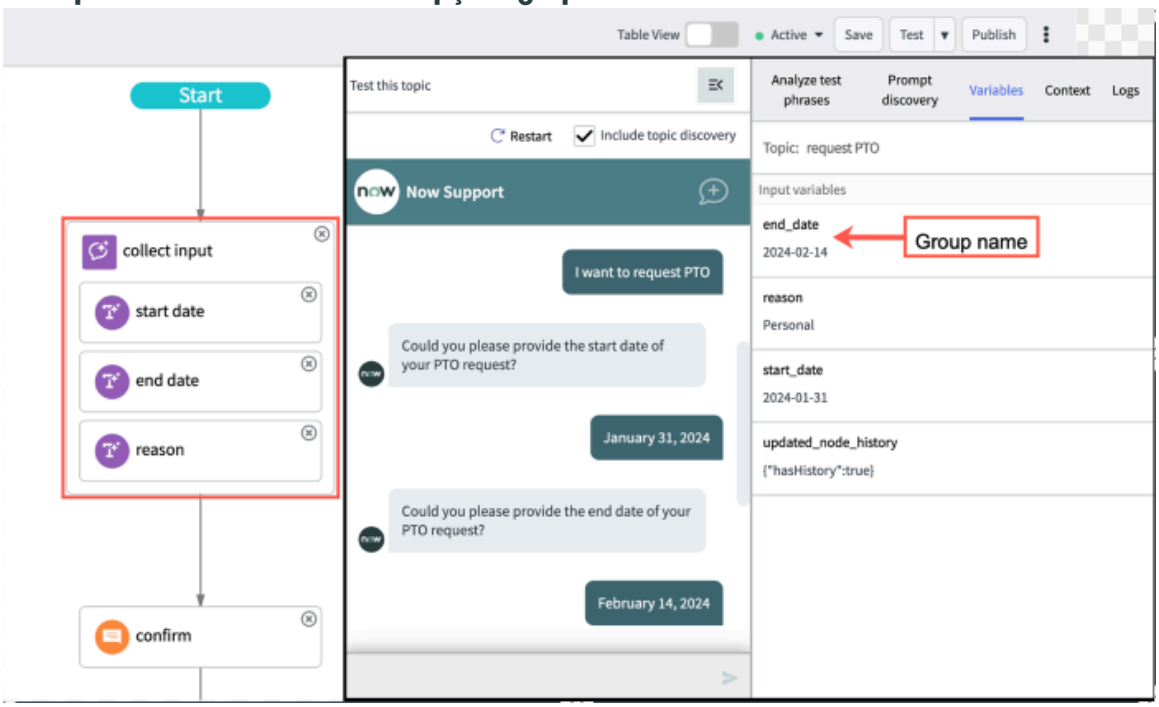


O exemplo a seguir mostra a seção Variáveis de entrada para o controle de lista agrupada. Essas informações de variável aparecem semelhantes ao controle de lista estática, mas as variáveis são separadas por cada grupo da opção agrupada.

Tradução automática

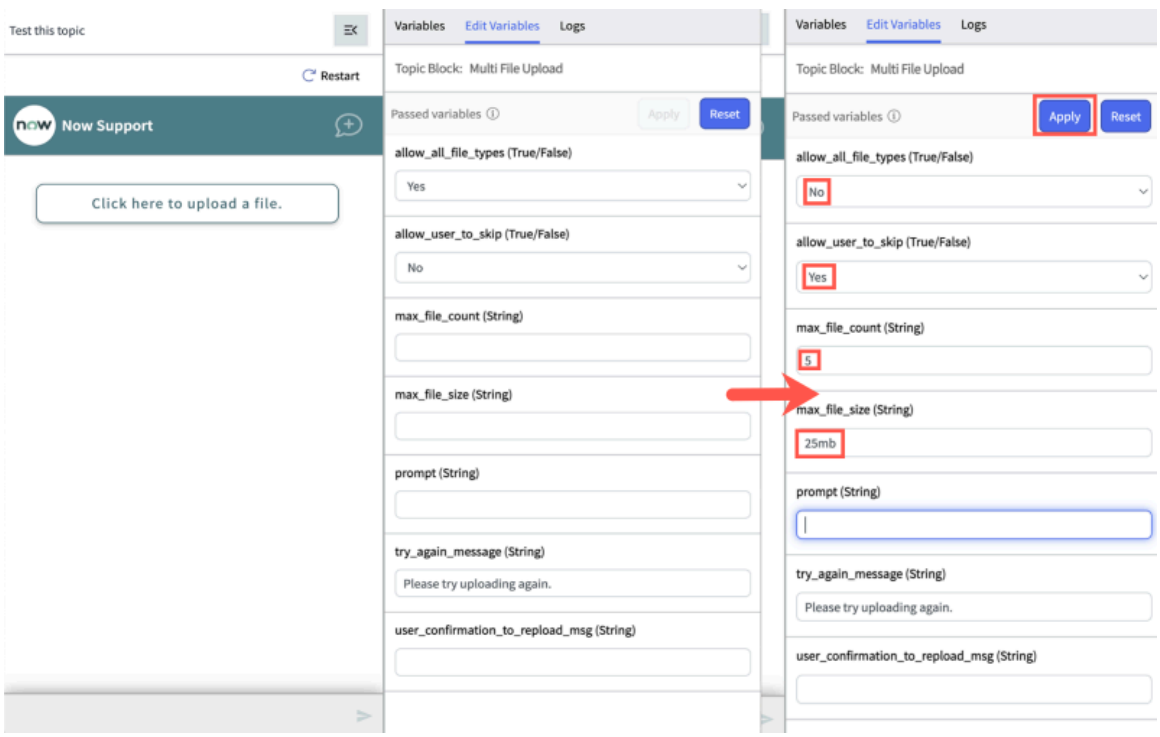
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de lista de variáveis de opção agrupadas



Editar guia de variáveis

Ao testar tópicos, blocos de tópicos e tópicos de conversa fiada, você pode editar as variáveis encontradas nos nós do tópico.



Guia Contexto

A guia **Contexto** aparece quando você está testando tópicos, tópicos de configuração ou tópicos de conversa superficial, para especificar um contexto diferente para o bate-papo. Escolha uma variável de contexto na lista. As variáveis contêm informações contextuais que podem ser usadas para determinar a intenção do tópico ou controlar como os bate-

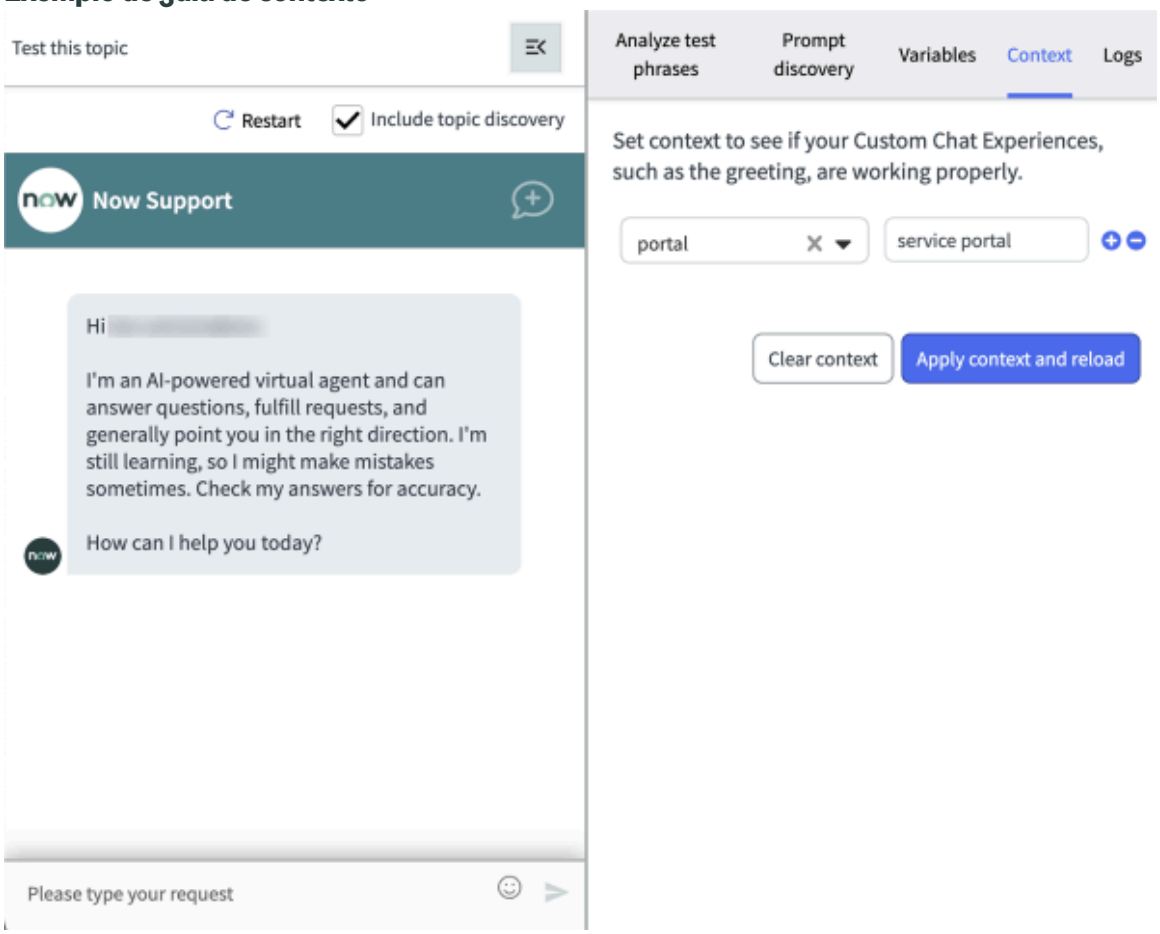
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

papos são roteados para atendentes. Por exemplo, você pode selecionar **portal** na lista de variáveis e inserir o nome do portal **IT Express**. A guia **Contexto** não está disponível ao criar casos de teste.

Para obter mais informações sobre como definir variáveis de contexto, consulte Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo. Para obter mais informações sobre variáveis de agente dinâmico incluídas com Virtual Agent, consulte Variáveis de contexto do atendente..

Exemplo de guia de contexto



Próximas etapas

Quando terminar de testar seu tópico, feche a janela de bate-papo de teste. Se necessário, use as informações do teste para ajustar o tópico para que seja executado com mais precisão. Por exemplo, os resultados na guia **Analisar frases de teste** podem retornar pontuações baixas ou classificações de confiança Inseguro ou Desconhecido. Melhore as pontuações atualizando a descrição do tópico ou as instruções nos nós de entrada do usuário habilitados para LLM.

Testando NLUtópicos de /palavra-chave

Use a janela de teste de bate-papo para visualizar, testar e depurar tópicos de Compreensão da linguagem natural (NLU)/Palavras-chave.

Conforme você trabalha em um tópico em Designer do Virtual Agent, você pode executar sua conversa em uma janela de teste de bate-papo. A janela de teste padrão é o cliente de bate-papo da Web (Portal de serviços). Se estiver configurado para sua instância, você também pode executar a janela de teste na aplicação Microsoft Teams ou Slack.

Tradução automática

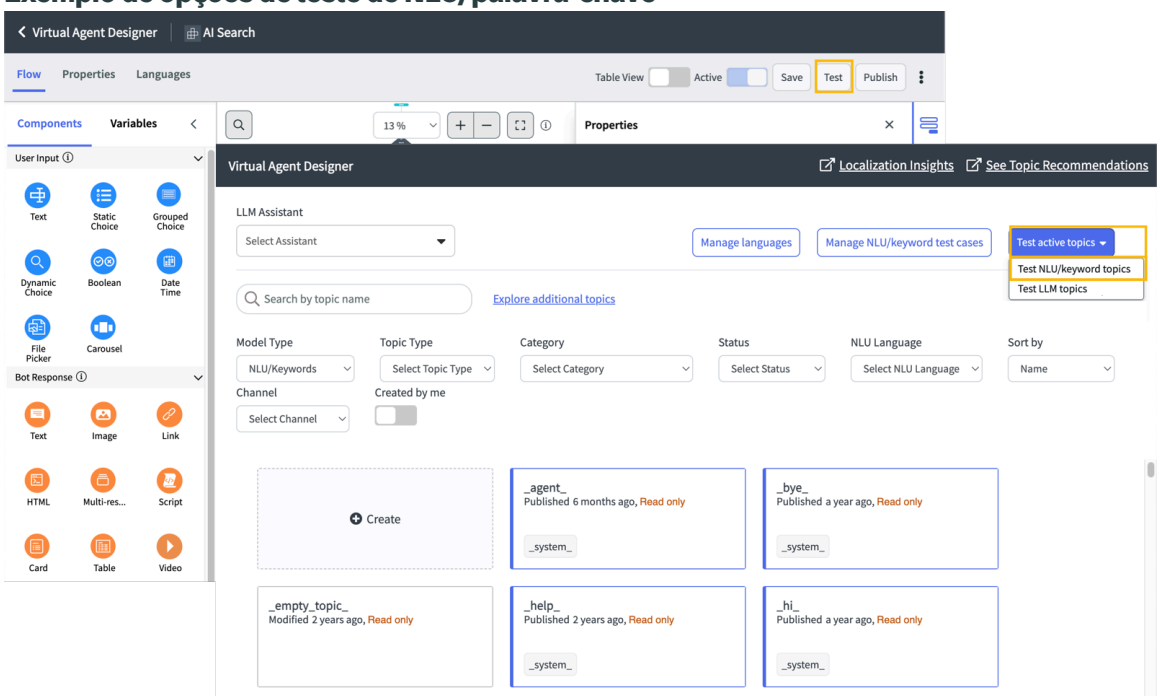
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você estiver usando as Integrações do Virtual Agent com aplicações de mensagens de terceiros, os elementos em sua conversa poderão ser exibidos de forma diferente em aplicações de mensagens de terceiros. Teste suas conversas em qualquer aplicação de terceiros onde você deseja implantar Virtual Agent.

Nota:
Se o painel Now Assist o Microsoft Teams ou a aplicação Slack estiverem configurados para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais serão exibidas na lista de botões de teste. Clique em **Visualização no painel Now Assist** em **Visualização no Microsoft Teams** ou em **Visualização no Slack** na lista para testar seu tópico nesses ambientes.

Testando seu tópico de NLU/palavra-chave na janela de teste de bate-papo

Exemplo de opções de teste de NLU/palavra-chave



Para executar o tópico na janela de teste do bate-papo, clique na opção **Testar** na barra de cabeçalho do tópico. Como alternativa, você pode testar tópicos ativos (publicados) selecionando **Testar tópicos de NLU/palavra-chave** no botão **Testar tópicos ativos** na página Tópicos.

Nota:
Se o seu tópico não tiver materiais necessários, um selo incompleto aparecerá no canto do painel do diagrama de fluxo. Um selo de aviso amarelo ou vermelho também aparece ao lado de cada nó. O selo incompleto lista o número total de problemas, enquanto os selos de aviso locais mostram quantos foram encontrados em cada nó. Selecionar **Testar** quando houver problemas presentes abre uma janela Problemas na parte inferior, que conta e detalha todos os problemas que precisam de correção. Esses detalhes incluem uma descrição completa e um hiperlink para cada item incompleto.

A janela de teste de bate-papo é aberta no cliente Web e exibe guias adjacentes que fornecem detalhes sobre o tópico conforme você o testa. Você pode usar estas guias:

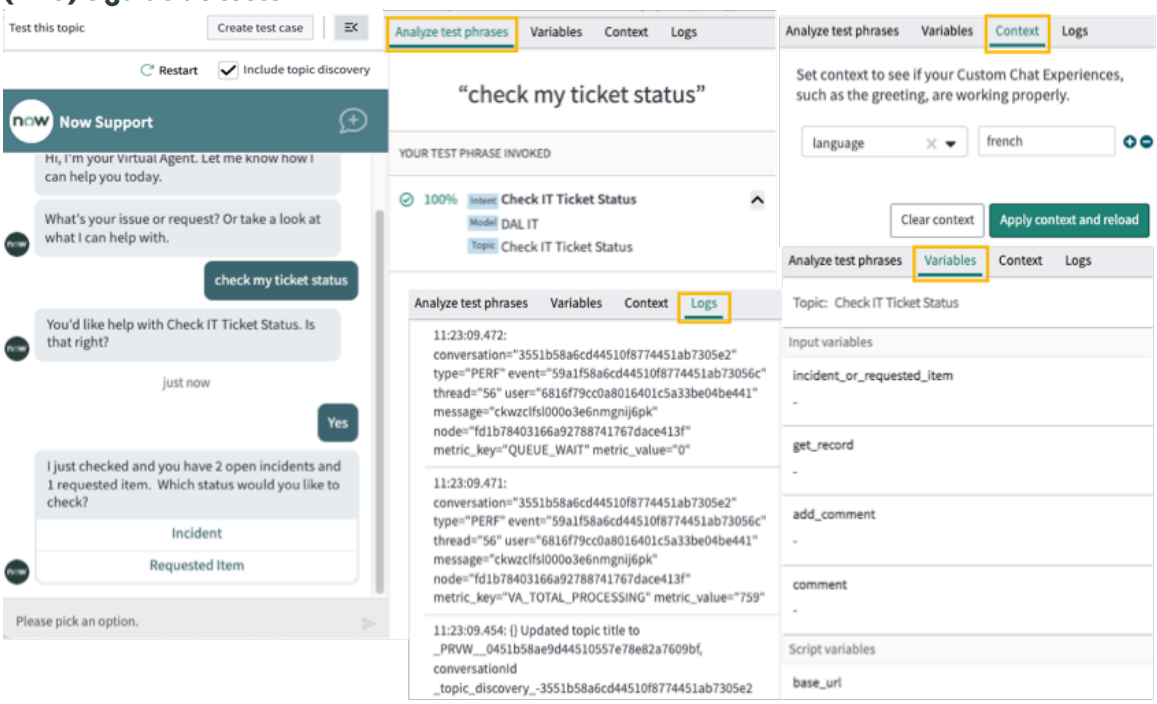
- **Analisar frases de teste** - Os resultados da correspondência de intenção e do reconhecimento de entidade aparecem com base no que você inseriu na conversa.
- **Variáveis** - Lista de todas as variáveis usadas na conversa, como variáveis de entrada e Atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Contexto** - Opções para especificar o contexto (usando variáveis de contexto) no qual um tópico será executado.
- **Logs** - Uma lista do processamento realizado.

Exemplo de janela de teste de bate-papo de Compreensão da linguagem natural (NLU) e guias de teste



Por padrão, a opção **Incluir descoberta de tópico** está habilitada. Esta opção executa automaticamente a descoberta de tópico e gera resultados de previsão para tópicos NLU usando frases de teste que você insere na janela de teste. A conversa começa com a saudação Virtual Agent e o botão do menu de tópicos disponíveis.

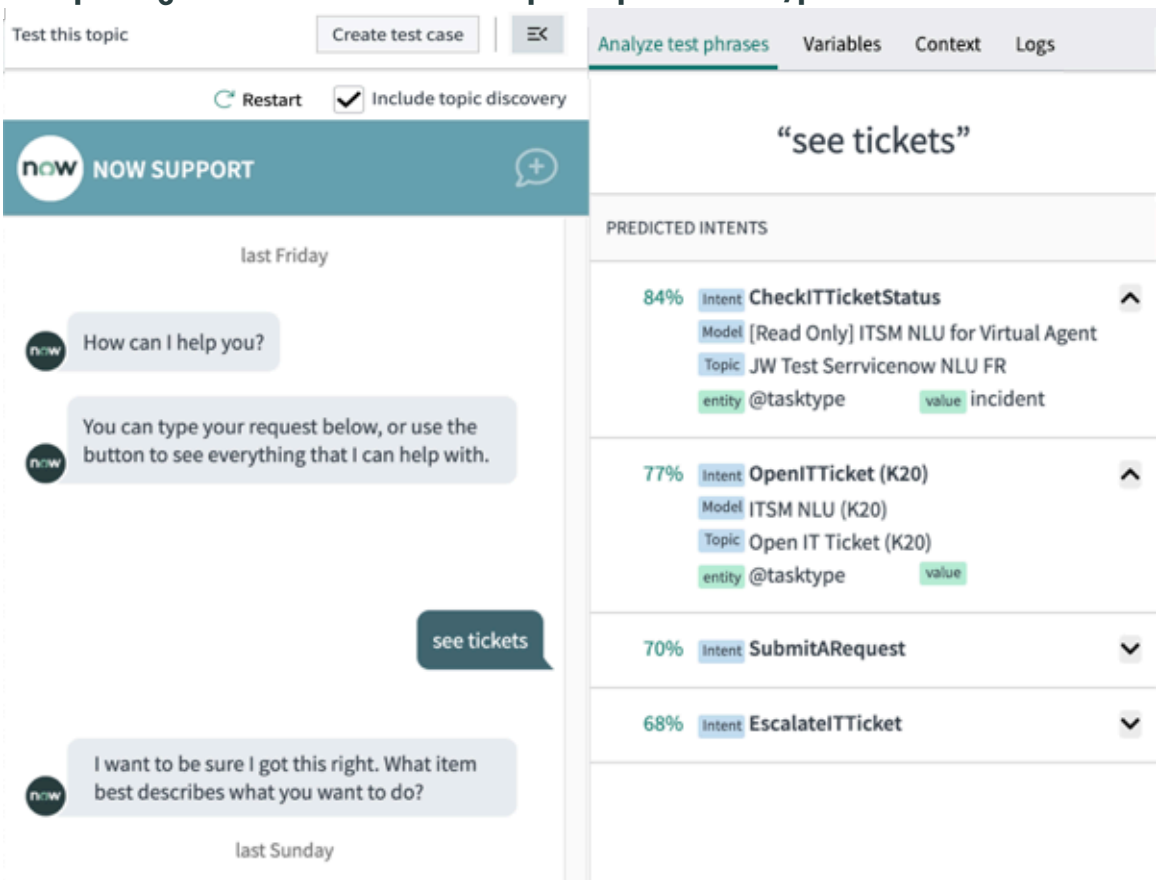
Se você estiver usando a opção **Testar tópicos ativos** na página Tópicos, a descoberta de tópicos estará habilitada e, portanto, não será listada como uma opção. O teste de tópicos ativos se comporta da mesma forma que o teste de um tópico, exceto que os casos de teste não podem ser criados.

Analisar a guia de frases do teste

Para tópicos habilitados para NLU, a guia **Analisar frases de teste** fornece uma análise das possíveis intenções que correspondem à frase de teste (enunciado) que você inseriu na janela de teste de bate-papo. A guia lista os resultados de previsão, que incluem intenções correspondentes e suas pontuações de previsão, junto com qualquer reconhecimento de entidade e resultados de preenchimento de slot. A principal correspondência é listada primeiro. As intenções previstas dependem do limite de confiança de previsão definido no serviço de NLU.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da guia Analisar frases de teste para tópicos de NLU/palavra-chave



Se um enunciado não corresponder a uma intenção atual, você poderá adicionar ou alterar os enunciados em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Modificar enunciados e entidades NLU para um tópico Virtual Agent.

Faça mudanças, treine o modelo novamente e teste novamente até ficar satisfeito com os resultados. Quando o tópico estiver pronto, você poderá publicar o tópico e o modelo de Designer do Virtual Agent.

Guia Variáveis

A guia **Variáveis** exibe uma lista de todas as variáveis usadas na conversa e os valores associados capturados conforme o andamento da conversa, para que você possa acompanhar. Uma conversa pode ter estes tipos de variáveis:

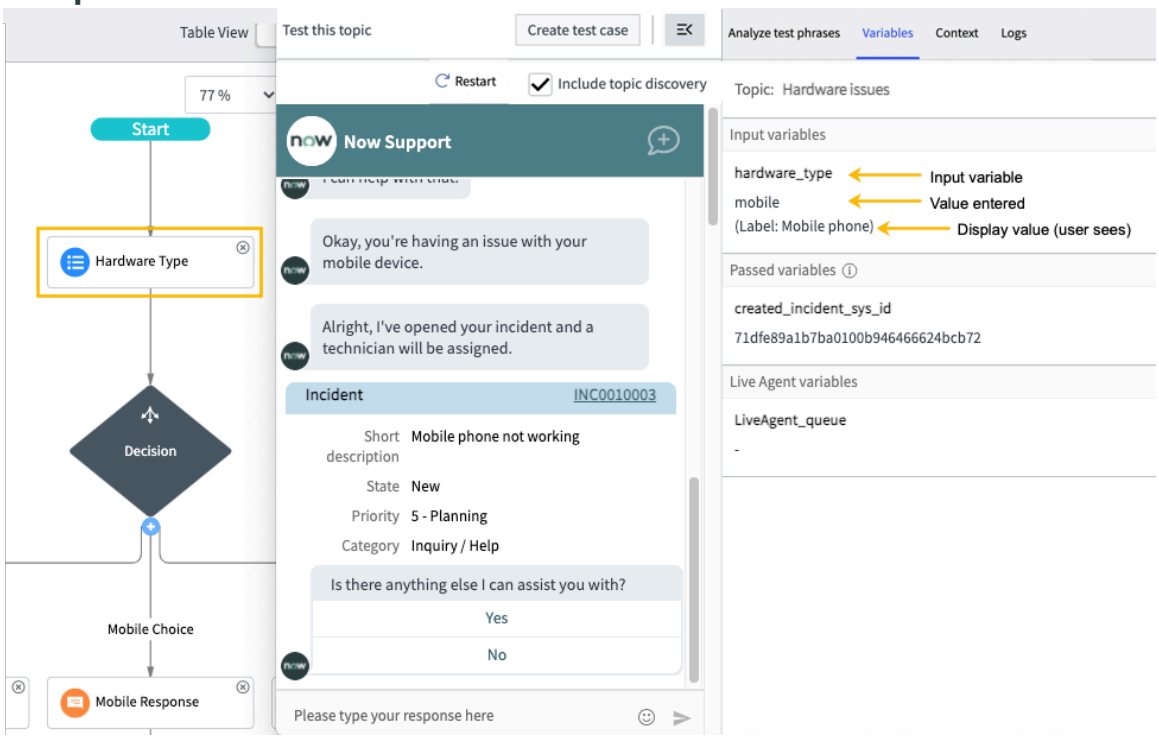
- Variáveis de entrada
- Variáveis de script
- variáveis Atendente
- Variáveis passadas entre um tópico de chamada e um bloco de tópicos
- Entidades NLU "sem nó" declaradas como uma variável preenchida por slot para o tópico

A lista é separada em seções por tipo de variável. O exemplo a seguir mostra a seção Variáveis de entrada. Observe que, para o controle de lista estática, o rótulo de exibição e o valor são capturados para a opção selecionada.

Tradução automática

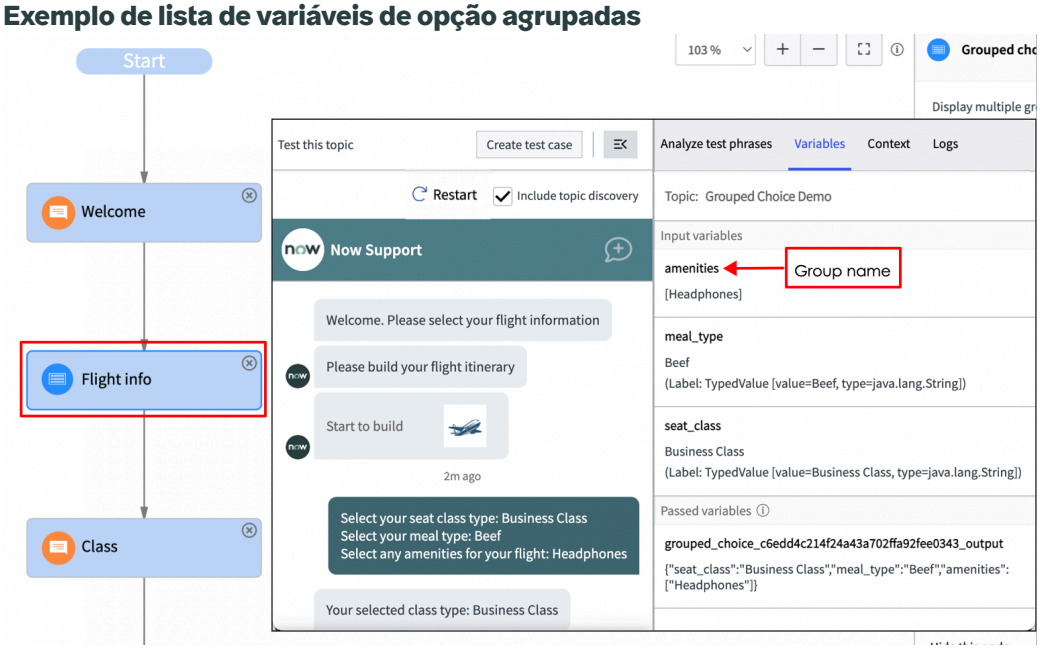
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de lista de variáveis de entrada



O exemplo a seguir mostra a seção Variáveis de entrada para o controle de lista agrupada. Essas informações de variável aparecem semelhantes ao controle de lista estática, mas as variáveis são separadas por cada grupo da opção agrupada.

Exemplo de lista de variáveis de opção agrupadas



Guia Contexto

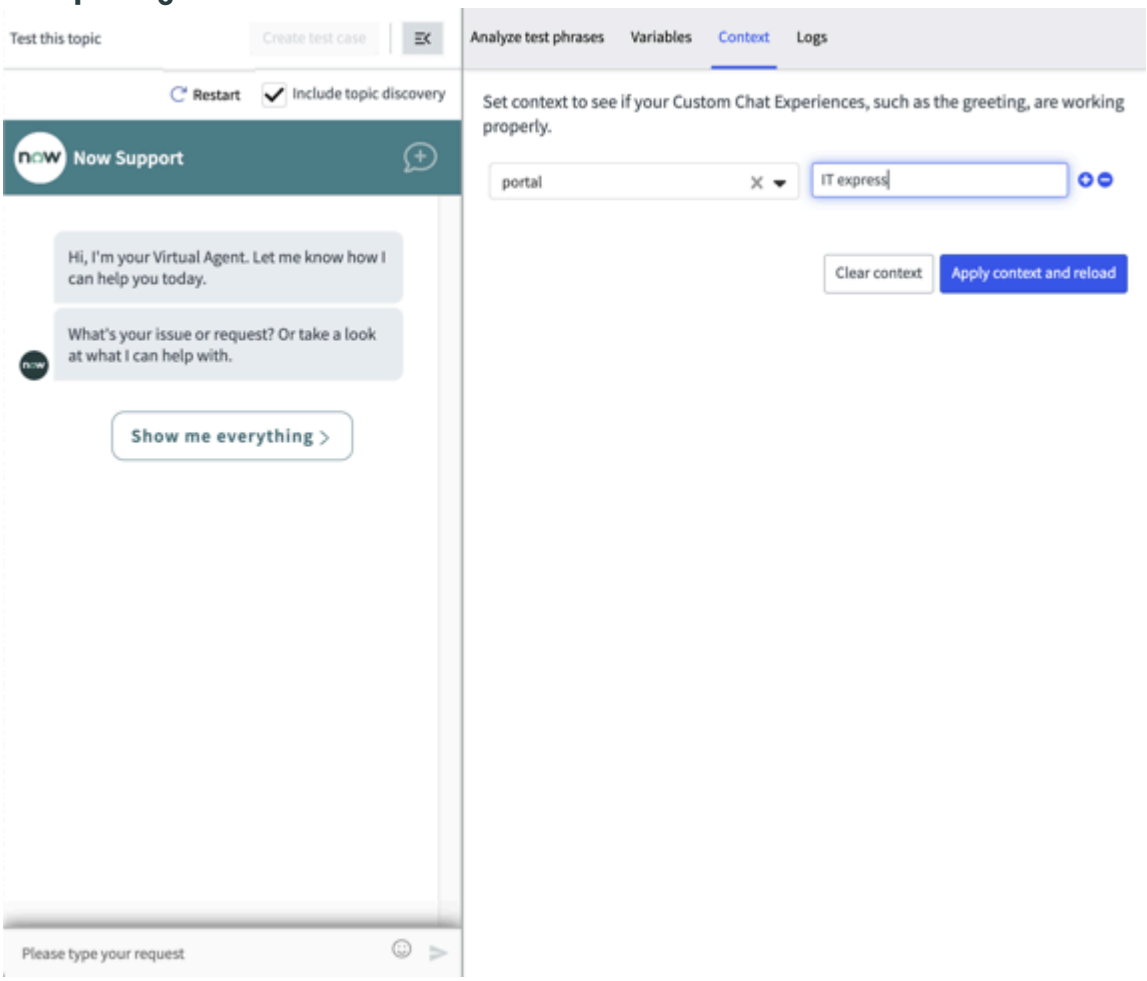
Use a guia **Contexto** para especificar um contexto diferente para o bate-papo. Escolha uma variável de contexto na lista. Essas variáveis contêm informações contextuais que podem ser usadas para determinar a intenção do tópico ou controlar como os bate-papos são encaminhados para atendentes. Por exemplo, você pode selecionar **portal** na lista de variáveis e inserir o nome do portal **IT Express**. A guia **Contexto** não está disponível ao criar casos de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como definir variáveis de contexto, consulte Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo. Para obter mais informações sobre variáveis de agente dinâmico incluídas com Virtual Agent, consulte Variáveis de contexto do atendente..

Exemplo de guia de contexto



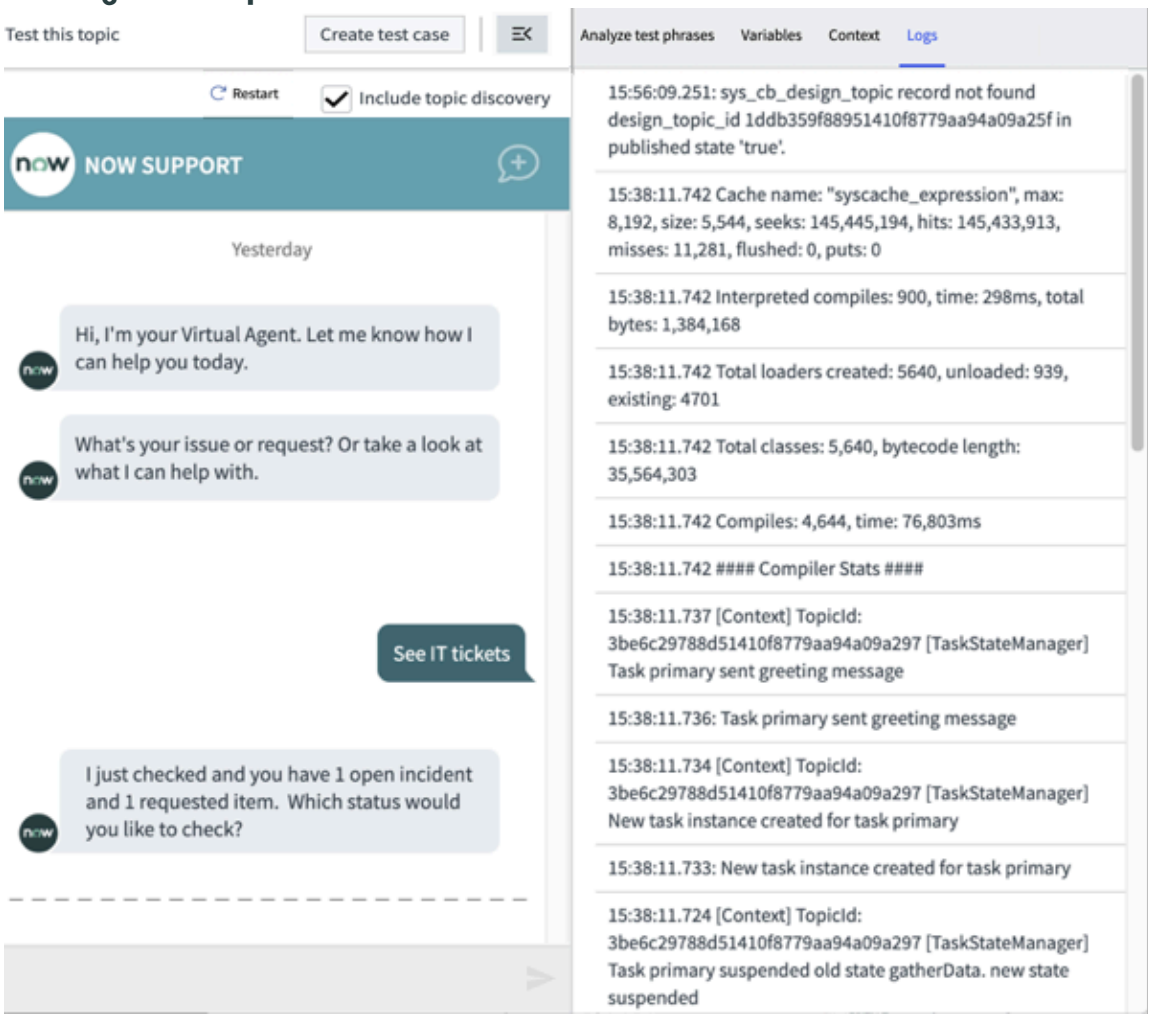
Guia Logs

A guia **Logs** exibe as mensagens de erro e de processamento registradas durante a execução da conversa. Se você estiver usando scripts em Designer do Virtual Agent, use as instruções gs.log, gs.printe gs.warn em seus scripts para obter informações neste log.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Logs de Exemplo



Próximas etapas

Quando terminar de testar seu tópico, feche a janela de bate-papo de teste. Se necessário, você pode usar as informações de teste para ajustar sua conversa. Por exemplo, se os resultados na guia **Analisar frases de teste** retornarem várias correspondências possíveis para o seu enunciado, você poderá atualizar os enunciados para sua intenção e o modelo NLU na guia **Intenção de NLU** do seu tópico.

Treine e teste seu modelo de NLU no Designer do Virtual Agent

Use a guia **Intenção de NLU** para treinar e testar um modelo Compreensão da linguagem natural (NLU) que está mapeado para um tópico sem sair de Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao fazer mudanças na intenção de um tópico, treine o modelo para que suas atualizações sejam incorporadas. Em seguida, teste o modelo para revisar os resultados da previsão com base nas mudanças mais recentes. Continue testando e refinando seu modelo até que você esteja satisfeito com as mudanças.

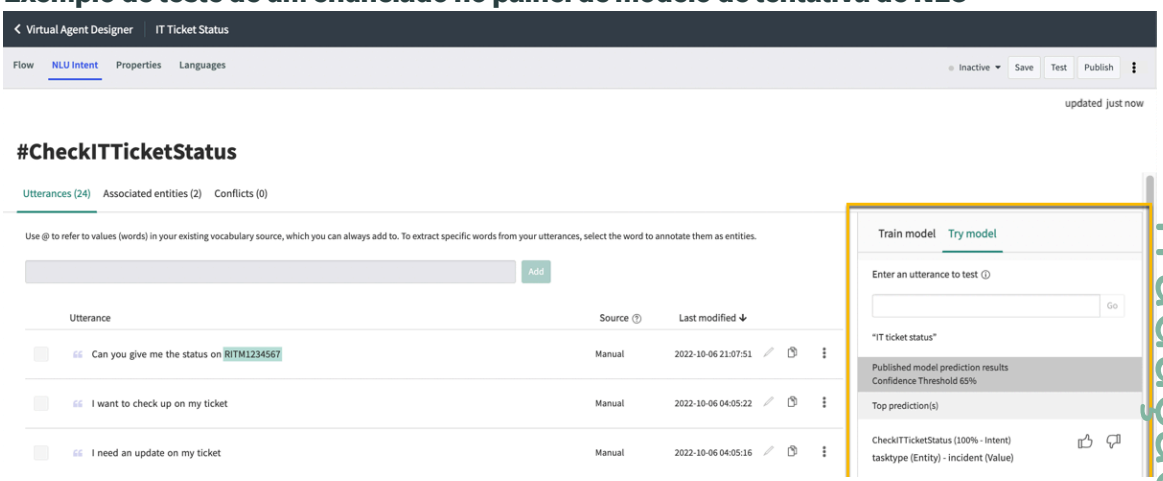
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abra um tópico e exiba a guia **Intenção de NLU**.
3. Selecione **Treinar modelo**.
   Uma mensagem indica que o modelo foi treinado com sucesso.
4. Selecione **Testar modelo**.
   No painel Testar modelo, insira manualmente um enunciado para testar. Os resultados da previsão são exibidos no painel.

Exemplo de teste de um enunciado no painel de modelo de tentativa de NLU



Se os resultados da pontuação de confiança de previsão atenderem ou ultrapassarem o limite de confiança estabelecido para o modelo, os resultados serão exibidos em Previsão(ões) principal(is). Neste exemplo, o valor do limite é de 65%.

O valor padrão da propriedade *com.glide.cs.intent_confidence_threshold* é **0,7**.

O valor padrão da propriedade *com.glide.cs.entity_confidence_threshold* é **0,5**.

Nota:
Você pode comparar o modelo de rascunho NLU com sua versão publicada mais recente. Para obter mais informações, consulte Comparação entre a versão de rascunho e a versão publicada do seu modelo de NLU .

5. Quando estiver satisfeito com os resultados da previsão, publique o modelo de Workbench de NLU ou clique em **Publicar** na barra de cabeçalho do tópico e selecione **Modelo de NLU**.

O que Fazer Depois

Você pode publicar o modelo ao mesmo tempo que o tópico Virtual Agent se o modelo atender aos critérios de publicação. Certifique-se de que seu modelo tenha passado por todas as fases de desenvolvimento e esteja pronto para ser publicado. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

Para obter mais informações sobre como fornecer feedback usando ícones de polegar nos resultados, consulte Test panel feedback .

Testes automatizados para Virtual Agent tópicos que usam NLU descoberta de tópico

O teste automatizado para os fluxos de tópico Virtual Agent usa o produto [ServiceNow Automated Test Framework por meio de Designer do Virtual Agent. Você pode criar e executar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

testes automatizados por meio de Automated Test Framework para confirmar se o fluxo do tópico funciona após fazer uma alteração.

Criar casos de teste de tópico por meio de um tópico **Teste** > **Criar caso de teste** visualize e exiba os casos de teste do tópico por meio do botão **Gerenciar casos de teste de NLU/palavra-chave** da página Lista de tópicos. Execute apenas testes automatizados em uma instância de desenvolvimento, teste ou outra que não seja de produção para evitar corrupção e interrupção de dados. Para obter mais informações, consulte o Automated Test Framework .

Trabalhar com casos de teste só estará disponível se você tiver:

- Instalado o plug-in com.glide.cs.atf (instalado como parte do plug-in do chatbot do Virtual Agent).
- Recebeu uma das seguintes funções: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin ou admin.
- Tópicos publicados com um dos seguintes tipos de tópico: **Tópico**, **Tópico de configuração** ou **Conversa fiada**.

Crie um teste automatizado em Designer do Virtual Agent

Crie testes automatizados em Designer do Virtual Agent e execute testes regularmente em relação aos fluxos de tópico de conversa ideais. Você pode criar vários testes automatizados para um tópico para capturar diferentes fluxos de conversa para várias situações, como caminhos de conversa ideais ou erros.

Antes de Iniciar

Plug-in necessário: com.glide.cs.atf.

Função requerida: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin, or admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

À medida que você trabalha em um tópico publicado, tópico de configuração ou tópico de conversa fiada, use a opção **Teste** na barra de cabeçalho do tópico para executar sua conversa em uma janela de teste de bate-papo. A janela de teste padrão é o cliente de bate-papo da Web (Portal de serviços). Use o botão **Criar caso de teste** para criar um caso de teste e salvar o caso de teste em Automated Test Framework.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Selecione um tópico publicado.
3. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione **Teste**.
4. Selecione **Criar caso de teste**.

   Nota:
   O botão **Criar caso de teste** está disponível somente para tópicos publicados que não sejam de leitura somente com um dos seguintes tipos de tópico: **Tópico**, **Tópico de configuração** ou **Conversa superficial**.

   O cliente de teste do tópico é reiniciado e o caso de teste começa a capturar sua conversa ideal. Ao capturar seu caso de teste, as guias **Incluir descoberta de tópico** e **Contexto** não estão disponíveis.
5. Insira o fluxo de conversa que você deseja capturar e testar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica:
Selecione **Reiniciar** a qualquer momento para reiniciar a conversa do tópico e a captura do caso de teste.

6. Selecione **Parar**.
   O campo **Nome do caso de teste** exibe o nome do tópico junto com a data e o carimbo de data / hora. Por exemplo: [Nome do tópico] 28/03/2022, 03:32:19.
7. Execute uma das seguintes ações:

Gerenciar e executar casos de teste automatizados em Designer do Virtual Agent

Execute casos de teste reutilizáveis de seus tópicos publicados usando Automated Test Framework a Designer do Virtual Agent para identificar problemas de desempenho e evitar regressões antes da produção.

Antes de Iniciar
Plug-in necessário: com.glide.cs.atf.

Função requerida: atf_test_designer, atf_ws_designer, atf_test_admin, virtual_agent_admin, or admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O **botão Gerenciar casos de teste de NLU/palavra-chave** abre a guia **Executar casos de teste**. Antes de executar um caso de teste, você deve ter criado um caso de teste. A guia **Criar casos de teste** exibe tópicos publicados que não têm testes automatizados associados. Esses tópicos aparecem em ordem a partir da data de publicação mais recente. Depois de selecionar um nome de tópico, uma nova janela é aberta e você é direcionado para esse tópico em Designer do Virtual Agent. No tópico, você pode selecionar **Teste** para criar um caso de teste. Para obter mais informações, consulte Crie um teste automatizado em Designer do Virtual Agent.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Selecione **Gerenciar casos de teste de NLU/palavra-chave**.
   Você vê a guia **Executar casos de teste** ou o botão **Começar**. A guia **Executar casos de teste** exibe tópicos que tiveram casos de teste criados anteriormente. O botão **Introdução** redireciona você para a guia **Criar casos de teste** para começar a criar os testes automatizados de seus tópicos.
3. Na exibição de lista, revise as colunas.

Executar colunas de casos de teste

Coluna	Descrição
Caso de teste	Exibe o nome do caso de teste vinculado. Selecionar o nome vinculado abre uma nova janela e direciona você para esse teste em Automated Test Framework. Em Automated Test Framework, você pode exibir detalhes do teste, incluindo as etapas do teste.
Tópico	Exibe o nome do tópico vinculado. Selecionar o nome vinculado abre uma nova janela e direciona você para esse tópico em Designer do Virtual Agent. Tópicos com vários casos de teste são agrupados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
Status de execução	Exibe o status de execução do teste. Três status são possíveis: ○ Pronto: o caso de teste está pronto para ser executado. ○ Em andamento: um status de caso de teste temporário que aparece enquanto o caso de teste está sendo executado. Depois que o teste é executado, o status retorna para Pronto. ○ Execução recomendada: a data de publicação do tópico é mais recente do que a última data de execução dos casos de teste, portanto, pode haver atualizações publicadas para o tópico. Uma execução é recomendada porque o tópico publicado mais recentemente e seus casos de teste relacionados estão potencialmente fora de sincronização.
Última execução	Exibe a data e o carimbo de data / hora da última execução do teste. Os tópicos são agrupados e classificados pela data de execução do último teste ou, se a mesma execução aconteceu em vários tópicos, a data da última publicação do tópico.
Resultado	Exibe **Falha** ou **Aprovado**. Apontar para o resultado vinculado exibe uma breve explicação dos detalhes da etapa aprovada ou reprovada. Selecionar o resultado vinculado abre uma nova janela e direciona para os **Resultados dos testes** desse teste em Automated Test Framework, onde você pode exibir detalhes de falha ou aprovação de etapa mais específica. Se o caso de teste foi aprovado, nenhuma mudança aconteceu entre o tópico publicado mais recentemente e o caso de teste salvo. Se o caso de teste falhou, ocorreu uma alteração entre o último tópico publicado e seu caso de teste salvo. Para obter mais informações, consulte Exibir resultados do teste . **Dica:** Você pode exibir o pacote de testes de todos os tópicos criados e testados por meio de Designer do Virtual Agent navegando até **Automated Test Framework (ATF)** > **Pacotes**, em seguida, selecionando **Tópicos do Virtual Agent**. Para obter mais informações, consulte o Executar um pacote de testes automatizado .
Ações	Exibe o botão **Excluir** que exclui o caso de teste desta página e o Automated Test Framework.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Marque uma, várias ou todas as caixas de seleção de caso de teste e selecione **Executar**.

> **Dica:**
> A propriedade **sn_atf.runner.enabled** deve ser ativada para executar casos de teste. Depois que a propriedade for ativada, você poderá selecionar **Executar**. Além disso, você pode marcar a caixa de seleção ao lado do cabeçalho da coluna Caso de teste para selecionar todos os casos de teste a serem executados.

Uma faixa em andamento aparece e muda para uma faixa de conclusão depois que os resultados do teste estão prontos. A coluna Última execução é atualizada e os últimos casos de teste executados são movidos para a parte superior da tabela.

Manipular falhas causadas por entradas dinâmicas no teste de usuário de tópicos do Virtual Agent

Evite falhas ao executar testes automatizados de tópicos em Virtual Agent controlando quais entradas você deseja executar como parte de um caso de teste.

Antes de Iniciar

Configure um caso de teste para um tópico que inclui entradas dinâmicas. Para obter mais informações, consulte Crie um teste automatizado em Designer do Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao executar um teste no Designer do Virtual Agent, alguns testes podem falhar mesmo quando um tópico possuir componentes totalmente funcionais. Tais falhas podem acontecer com base em vários casos, como marcadores de data/hora baseados em uma função que sempre retorna a hora atual. O marcador de data/hora é criado corretamente quando o teste é executado, mas não corresponde ao marcador de data/hora registrado no caso de teste. Exemplos semelhantes incluem diferentes usuários que inserem diferentes nomes, e-mail ou endereços físicos ou outras informações específicas para cada usuário. Qualquer tópico que retorna dados diferentes com base no tempo ou em outras condições de mudança é um possível ponto de falha no teste. Ao desativar as etapas de teste que usam entrada dinâmica, você pode executar testes que não falharão devido a uma mudança nos dados encontrados nessas etapas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Selecione **Gerenciar casos de teste de NLU/palavra-chave**, seguido pelo caso de teste com o qual você deseja trabalhar.
3. Na guia **Etapas de Teste**, selecione a coluna Ativa da etapa de teste que você deseja excluir e defina seu valor como Falso.
4. Repita a Etapa 3 com quantas etapas de teste você quiser desativar.
5. Execute ou depure seu caso de teste.

Depurar um tópico Virtual Agent

Investigue e resolva comportamentos inesperados em seus tópicos personalizados Virtual Agent, blocos de tópicos e controles.

Para obter informações sobre problemas de descoberta de tópicos, consulte Resolver problemas de descoberta de tópico Compreensão da linguagem natural (NLU).

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

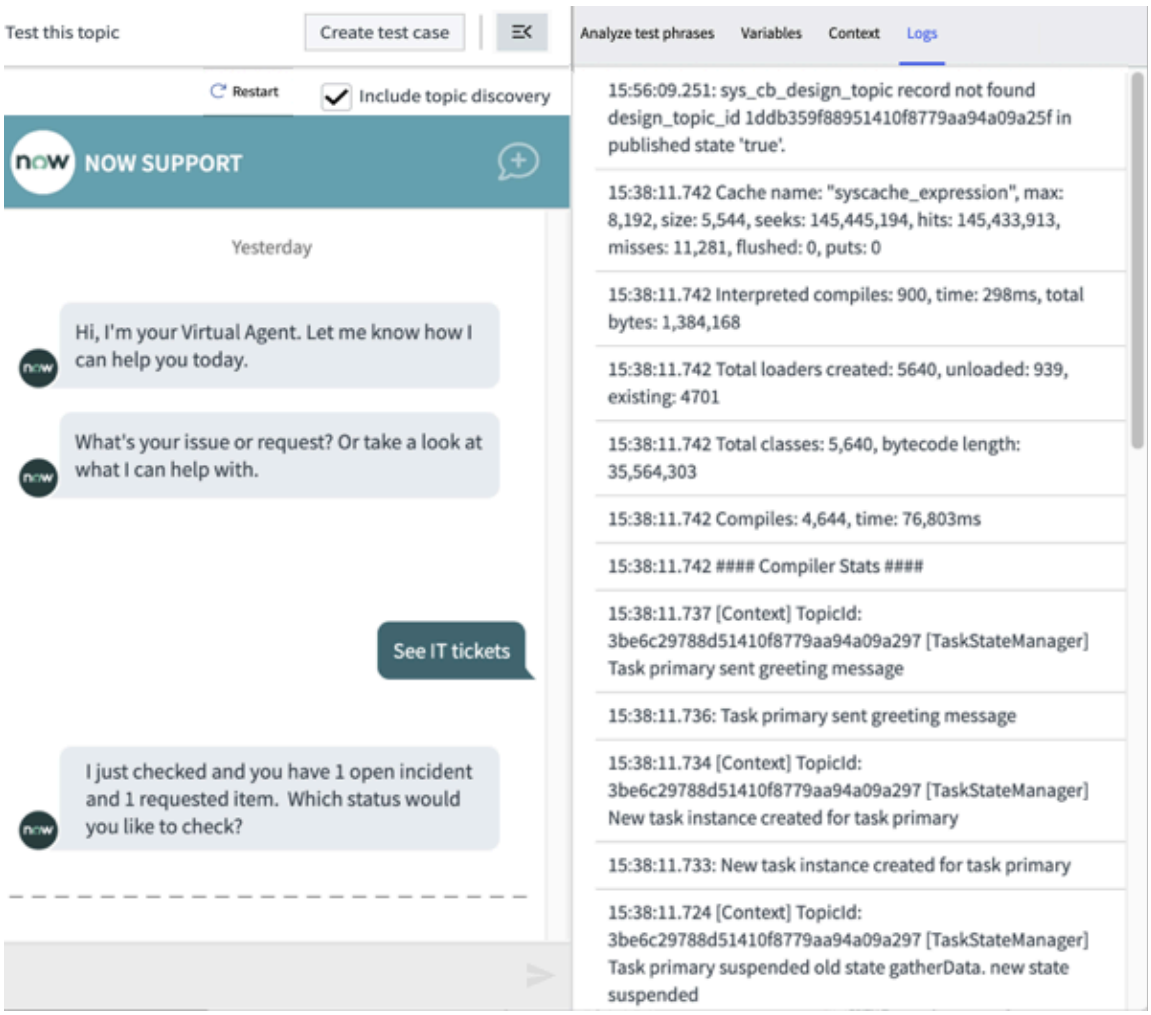
Duplicar um tópico dinâmico antes de depurá-lo e alterá-lo

Duplique um tópico em vez de atualizar um tópico dinâmico. O tópico original não modificado pode servir como referência e backup, e manter o original permite que você restaure o tópico rapidamente. Lembre-se de desativar o tópico original antes de publicar a duplicata.

Depurar um tópico ao testar suas conversas

Conforme você cria ou atualiza um tópico em Designer do Virtual Agent, use o botão **Teste** na barra de cabeçalho do tópico para visualizar a conversa. A janela de teste de bate-papo mostra a conversa como ela aparece em Portal de serviços. Elementos em sua conversa podem aparecer de forma diferente em aplicações de mensagens de terceiros. Teste suas conversas em qualquer aplicação de terceiros onde você pretenda implantar Virtual Agent.

A janela de bate-papo de teste exibe quatro guias que fornecem informações detalhadas para depurar e refinar seu tópico: **Analisar frases de teste**, **Variáveis**, **Contexto** e **Logs**. Para obter detalhes sobre essas guias, consulte Testando NLUtópicos de /palavra-chave. O exemplo a seguir mostra as mensagens de processamento e os erros registrados durante o teste.

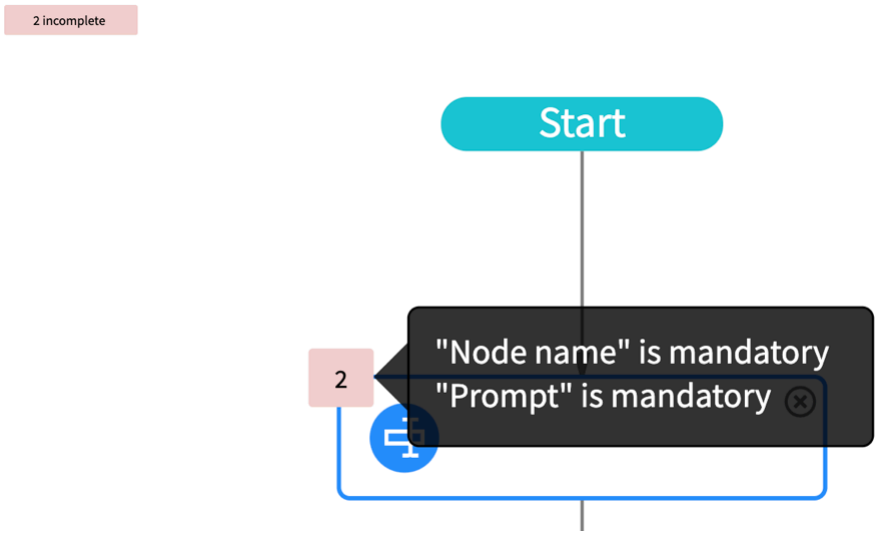


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países. Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fique atento a avisos nos controles do seu tópico

Avisos em um nó de tópico na guia Fluxo

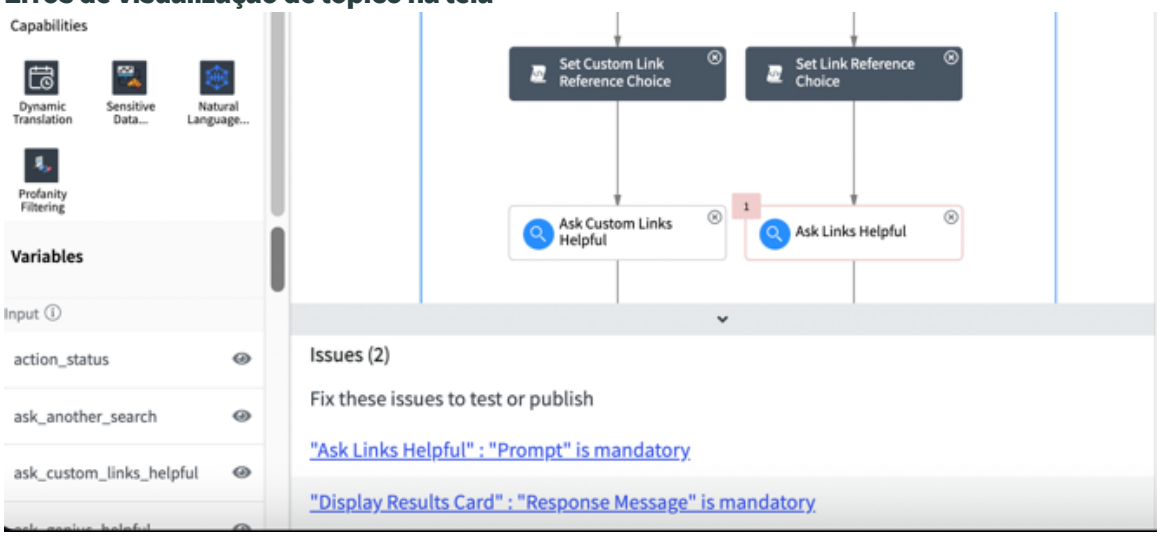


Os controles que não têm informações necessárias mostram um ícone vermelho no canto superior esquerdo do controle. O selo mostra um número indicando o número de problemas nesse controle. Selecione este selo para ver uma lista dos problemas no controle.

Outro selo de aviso aparece no canto superior esquerdo do designer para indicar o número de problemas em todo o tópico.

Verificar se há erros quando uma visualização de tópico não é executada

Erros de visualização de tópico na tela



Informações adicionais aparecem na tela Designer do Virtual Agent quando um erro impede a execução do tópico. O número total de problemas é listado, junto com detalhes e um link para cada um. Selecione um link para acessar o nó e use as informações fornecidas para corrigir erros em sua conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problemas comuns Virtual Agent

Problema	Possível resolução
Não é possível ver o designer do módulo em interfaces de conversa	• O usuário pode não ter a função virtual_agent_admin. • O plug-in Virtual Agent pode não estar ativado.
Não é possível editar um tópico	O usuário conectado deve estar no mesmo escopo da aplicação que o tópico.
Não é possível visualizar o tópico	• Certifique-se de que todos os campos obrigatórios estejam preenchidos nas propriedades do nó. • Certifique-se de que seu navegador esteja configurado para permitir pop-ups de sua instância.
Cliente Web travado em Conectando ...	Um ou mais tópicos podem estar ausentes. Verifique a página Tópicos para garantir que os tópicos estejam presentes na instância e no estado Ativo.

Revisar tópicos que são executados em um fluxo de conversa

Cada conversa Virtual Agent (VA) em uma instância gera automaticamente um registro de interação na tabela Interações [interações], que registra a conversa entre um solicitante e um agente virtual. Você pode revisar a transcrição da conversa entre o solicitante e o agente virtual, incluindo transferências de atendente (se estiver usando o bate-papo do agente). Para obter detalhes, consulte Registros de interação do Virtual Agent.

Resolver problemas de descoberta de tópico Compreensão da linguagem natural (NLU)

Se uma intenção não estiver sendo escolhida quando esperado, você poderá solucionar os erros de previsão do NLU.

Dicas rápidas de solução de problemas

Se um Virtual Agent não estiver sendo descoberto, verifique o seguinte:

O NLU está habilitado para o idioma da sessão?

Ative o idioma nas configurações em Compreensão da linguagem natural (NLU) para . Virtual Agent. Para obter detalhes, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

O Modelo de NLU foi treinado e publicado para o idioma da sessão?

Seu tópico pode não estar usando as mudanças mais recentes no seu modelo. Para NLU ServiceNow®, consulte Treinamento e teste do seu modelo NLU e Publicar um tópico Virtual Agent.

O tópico Virtual Agent é publicado, detectável e vinculado a um modelo e intenção de NLU publicados para o idioma da sessão?

O tópico deve ser vinculado a um único modelo e intenção para um determinado idioma. Certifique-se de que não haja intenções duplicadas vinculadas a outros tópicos. Verifique se o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tópico, o modelo e a intenção estão no mesmo domínio. Para obter mais informações, consulte Publicar um tópico Virtual Agent.

Há funções ou condições especificadas para o tópico Virtual Agent na guia Propriedades no Virtual Agent Designer?

Se o tópico for mostrado somente para determinadas funções ou para determinadas condições, isso poderá impedir a descoberta do tópico. Para obter detalhes, consulte Guia Propriedades do tópico.

Por que Virtual Agent descobriu meu tópico em espanhol, mas não em francês?

Existem várias possibilidades:

- Nem todos os idiomas são compatíveis com todos os provedores de NLU. Para obter detalhes, consulte Suporte a idiomas para serviços NLU.
- Nem todos os tópicos estão vinculados a um modelo de NLU e a uma intenção específica do idioma.

  Por exemplo, o Tópico A pode ser mapeado da seguinte forma:

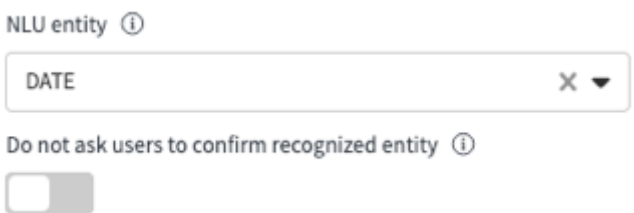
  - Vinculado ao Modelo A e à Intenção A para o inglês
  - Vinculado ao Modelo A e à Intenção A para o espanhol
  - NÃO vinculado a um modelo ou intenção para o francês

  Neste cenário, crie um modelo em francês e uma intenção para o tópico. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue .

Por que uma vaga de variável de tópico NÃO preencheu?

Verifique o seguinte:

- O nó de entrada do usuário do tópico não foi configurado com uma entidade associada. Use a propriedade da **Entidade NLU** para o nó em Designer do Virtual Agent.



- O resultado da previsão continha uma entidade NLU com uma pontuação de confiança inferior ao limite de confiança configurado.
- O valor da entidade NLU para o nó era inválido. Por exemplo, você não pode aplicar a palavra "vermelho" a um tipo de entidade de Data / Hora.

Teste a descoberta do tópico.

Faça um dos seguintes:

- Na página Tópicos, clique em **Testar tópicos ativos**. Insira seu enunciado e observe a guia **Analisar frases de teste**.
- Abra o tópico em Designer do Virtual Agente selecione **Teste**. Na janela Teste, marque a caixa de seleção **Incluir descoberta de tópico**. Insira seu enunciado e observe a guia **Analisar frases de teste**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter detalhes, consulte Testando NLUtópicos de /palavra-chave. Para obter uma compreensão de como a descoberta de tópico funciona, consulte Compreensão da linguagem natural lógica de descoberta de tópico em Virtual Agent.

"Tópico de configuração" é o tópico em questão?

Em caso afirmativo, ele precisa ser definido em Interfaces conversacionais Configurações de bate-papo para ser descoberto. Para obter detalhes, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

Perguntas ou problemas com a alternância de tópico no meio.

Por que a conversa retornou ao tópico A após Virtual Agent alternada para o tópico B?

O **fluxo do tópico Retomar após a habilitação do atributo de alternância** de tópico no tópico. Você pode encontrar esta chave de alternância na guia **Propriedades** em **Propriedades avançadas** > **Adicional**.

Por que a conversa retornou ao tópico A após Virtual Agent alternada para o tópico B?

O atributo **Continuar fluxo de tópico após troca de tópico** é desativado no tópico. Você pode encontrar esta chave de alternância na guia **Propriedades** em **Propriedades avançadas** > **Adicional**.

Se Virtual Agent não encontrar uma intenção, ele usará uma pesquisa de palavra-chave no mid-topic?

Não.

As variáveis do Tópico A estão disponíveis para o Tópico B após a alternância?

Não.

As variáveis do tópico B estão disponíveis para o tópico A quando o tópico A é reiniciado?

Não.

Para solução de problemas adicional, verifique as informações nas tabelas a seguir.

Verifique as informações de previsão de NLU nas tabelas de NLU abertas

Ao revisar ou depurar tópicos que usam Compreensão da linguagem natural (NLU), você pode usar várias tabelas de NLU abertas para exibir os resultados de previsão de NLU para seus tópicos. Por exemplo, as tabelas Feedbacks de intenção de previsão de NLUs e Feedbacks de entidade de NLUs abertas fornecem informações detalhadas sobre o processamento de NLU realizado por aplicações (como Virtual Agent) para determinar a intenção e as entidades do tópico (preenchimento de slot).

Abra a tabela de feedbacks de intenção de previsão de NLUs

A tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas [open_nlu_predict_intent_feedback] mostra o processamento de intenção que uma aplicação (neste caso Virtual Agent) executa em resposta a um resultado de previsão de intenção de NLU. O objetivo de Virtual Agent é mapear uma intenção NLU prevista para um tópico Virtual Agent. Sempre que Virtual Agent sugere um tópico, um registro do resultado da previsão é adicionado a esta tabela. Se Virtual Agent não encontrar um tópico, nenhuma previsão ocorrerá e um registro marcado como *Skipped* será adicionado a esta tabela.

Para visualizar a tabela, navegue até **Todos** e insira open_nlu_predict_intent_feedback.list no filtro de navegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
App	Aplicação usando NLU. Por exemplo: *VA* (Virtual Agent).
Documento do aplicativo	sys_id do registro da aplicação. Por exemplo: *sys_cs_topic.sys_id*.
Tabela de documentos do aplicativo	Tabela do registro da aplicação. Por exemplo: *sys_cs_topic* (Tabela de tópicos).
Selecionado automaticamente	Booleano que indica se o sistema detectou apenas uma intenção acima do limite de previsão e, portanto, a aplicação optou por executar o tópico que correspondeu à mesma intenção: *true* ou *false*.
Intenção Atual	Intenção de NLU que foi usada pela aplicação quando a previsão de NLU foi enviada. Este campo pode ficar em branco (em branco). Por exemplo, uma intenção usada na Virtual Agentaplicação pode ser *Change password*.
Domínio	O domínio da intenção. Por exemplo, Global ou ITSM.
Nome de exibição do modelo externo	Nome do modelo de NLU externo. Por exemplo, o nome da aplicação NLU IBM Watson Assistant.
Causador da alternância de intenção	Nome do tópico de origem que solicita a confirmação do usuário. Existem dois cenários possíveis para os valores nesta coluna: • O usuário é solicitado a confirmar a correspondência de intenção inicial do enunciado (**Pergunte ao usuário se o tópico que o VA escolheu se o comutador correto** está habilitado em Configurações de NLU). Se o usuário for solicitado a fornecer um enunciado inicial, este valor poderá ser o tópico Saudações. Se o valor for *empty*, o usuário não foi solicitado a fornecer a correspondência inicial ou o usuário rejeitou a intenção de tópico correspondente inicialmente. • O usuário é solicitado a confirmar uma troca de intenção no meio do tópico (**Pergunte ao usuário se o tópico trocado está correto** , a chave de alternância está habilitada nas configurações de NLU). Se uma alternância for solicitada ao usuário no mid-topic, este valor será o nome do tópico que ele estava exibindo no momento da alternância. **Nota:** Tarefas do sistema também podem ser exibidas aqui, que você pode ignorar. Por exemplo: *__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
Tarefa atual do causador da alternância de intenção	Nome da tarefa (nó) da qual o usuário alterna. **Nota:** Tarefas do sistema também podem ser exibidas aqui, que você pode ignorar. Por exemplo: `__silent_TerminateGoal_a3817a5f7ca7439b8`.
Mapeado	Booleano que indica se a aplicação (Virtual Agent) considerou a previsão utilizável, correspondendo a intenção a um tópico disponível: `true` ou `false`.
Nome de exibição do modelo	Nome do modelo de NLU ServiceNow.
ID do modelo	ID do modelo de NLU para o qual a previsão foi enviada.
Nome do modelo	Nome do modelo de NLU para o qual a previsão foi enviada.
Resultado da descoberta de tópico NLU	Resultado de previsão para enunciado inicial em uma conversa como parte da descoberta de tópico: • **Fallback do AI Search**: nenhuma previsão foi feita. Pesquisa com IA foi usado como fallback. • **Correto**: uma única previsão foi feita. O usuário confirmou que o tópico estava correto. • **Correto entre vários**: várias previsões foram feitas. Este resultado indica que o usuário selecionou esta previsão. Outros registros de previsão são marcados como Sem categoria. • **Saiu sem confirmação**: o usuário sai sem confirmação. • **Incorreto**: uma única previsão foi feita. O usuário confirmou que o tópico estava incorreto. • **Incorreta entre várias**: várias previsões foram feitas, mas o usuário não selecionou nenhum dos tópicos sugeridos. Este resultado indica que esta previsão teve o maior valor de Confiança de previsão. Outros registros de previsão são marcados como Sem categoria. • **Previsão do tópico de configuração**: a previsão relacionada ao tópico de configuração foi feita sem o uso do Pesquisa com IA. • **Ignorado**: nenhuma previsão foi feita. • **Ignorado com o novo enunciado**: quando o menu Tópico foi exibido, o usuário digitou um novo enunciado. • **Sem categoria**: nenhuma das condições acima foi atendida ou o usuário abandonou a conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
Idioma do modelo NLU	Idioma do modelo NLU usado para a previsão.
Previsão	Nome da intenção prevista.
Log de auditoria de previsão	Referência à tabela Logs de previsão de NLUs abertas [open_nlu_predict_log].
Confiança da previsão	Valor de confiança da previsão.
Idioma da sessão do solicitante	Código do idioma da sessão do solicitante quando Tradução dinâmica estiver habilitado. Por exemplo, se o usuário digitar em francês, o código *fr* será armazenado. Se a detecção de idioma estiver habilitada e o usuário inserir texto em um idioma que não seja o padrão, Virtual Agent solicitará que o usuário confirme o idioma. Se confirmado, o idioma detectado se tornará o valor padrão da sessão.
Selecionado	Booleano que indica se as várias intenções previstas mostradas aos usuários finais como tópicos correspondentes foram realmente selecionadas pelos usuários finais: *true* ou *false*.
Mostrado	Booleano que indica se a aplicação (Virtual Agent) exibiu a intenção prevista como uma opção para o usuário final selecionar: *true* ou *false*.
Tópico alternado	Nome do tópico, se a confirmação foi solicitada ao usuário (independentemente de sua escolha, sim ou não).
Enunciado	Frase inserida pelo usuário final na janela do cliente de bate-papo.

Abrir a tabela de feedbacks de entidades de previsão de NLUs

A tabela Feedbacks de entidades de previsão de NLUs [open_nlu_predict_entity_feedback] mostra o processamento de entidade (preenchimento de slot) que uma aplicação (neste caso) Virtual Agentexecuta em resposta a um resultado de previsão de entidade NLUs. Por exemplo, em Virtual Agent o objetivo é mapear uma entidade NLU prevista para uma variável de entrada em um tópico Virtual Agent.

Para visualizar a tabela, insira `open_nlu_predict_entity_feedback.list` no filtro de navegação.

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
App	Aplicação usando NLU. Por exemplo, VA (Virtual Agent).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos-chave na tabela Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
Documento do aplicativo	sys_id do registro da aplicação. Por exemplo: `sys_cs_topic.sys_id`.
Tabela de documentos do aplicativo	Tabela do registro da aplicação. Por exemplo: `sys_cs_topic`.
Selecionado automaticamente	Booleano que indica se a aplicação optou automaticamente por usar a entidade sem notificar o usuário: `true` ou `false`.
Nome de exibição do modelo externo	Nome do modelo de NLU externo. Por exemplo, o nome da aplicação IBM Watson Assistant NLU.
Mapeado	Booleano que indica se a aplicação (Virtual Agent) considerou a previsão utilizável: `true` ou `false`.
Mapeado para	Item na aplicação para a qual a entidade foi mapeada.
Nome de exibição do modelo	Nome do modelo de NLU ServiceNow.
ID do modelo	ID do modelo de NLU para o qual a previsão foi enviada.
Nome do modelo	Nome do modelo de NLU para o qual a previsão foi enviada.
Previsão	Nome da entidade prevista.
Log de auditoria de previsão	Referência à tabela Logs de previsão de NLUs abertas [open_nlu_predict_log].
Confiança da previsão	Valor de confiança para a previsão.
Selecionado	Booleano que indica se a aplicação foi selecionada para usar a entidade: `true` ou `false`.
Mostrado	Booleano que indica se a aplicação exibiu a entidade prevista para o usuário final como escolha para selecionar: `true` ou `false`.
Enunciado	Frase inserida pelo usuário final na janela do cliente de bate-papo.
valor	Valor da entidade prevista.

Abrir Logs de Previsão de NLU

A tabela Logs de previsão de NLUs abertas [open_nlu_predict_log] fornece uma visão geral consolidada dos registros de previsão de NLUs para tópicos. Cada registro no log identifica o enunciado e as intenções (tópicos) e entidades correspondentes determinadas pelo serviço de NLU. Cada registro também inclui as pontuações de previsão do NLU calculadas durante a descoberta de tópico (correspondência de intenção) e a extração de entidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os logs do nó de previsão do NLU são gerados automaticamente. Se você estiver usando logs de nó para depuração, mas quiser suprimir a geração automática de logs de nó de previsão de NLU, adicione a propriedade do sistema `com.glide.opennlu.predict.node_logging_enabled` e defina o valor como falso.

Para visualizar os Logs de previsão de NLUs abertas, insira `open_nlu_predict_log.list` no filtro de navegação.

Campos-chave na tabela Logs de previsão de NLUs abertas

Campo	Descrição
Assíncrono	Indicador para processamento de previsão assíncrona: `true` ou `false`. Verdadeiro indica que a previsão foi realizada de forma assíncrona, permitindo que os threads de trabalho Virtual Agent continuem.
Criado	Data e hora em que o registro de previsão NLU foi criado.
Duração	Período de tempo de processamento para a previsão retornar valores de intenção e entidade.
Idioma	O idioma da solicitação de previsão do NLU.
Nível	Tipo de mensagem: nível de informação.
Mensagem	Resultados de previsão retornados: número de intenções e entidades.
Solicitação	Parâmetro de previsão da NLU que contém o enunciado e o modelo de NLU para a intenção reconhecida.
Resposta	Resultados de previsão da NLU, que contêm 0 (nenhuma) ou mais intenções e entidades pontuadas.
Fonte	Processo ou área: `OpenNLU - Predict`.
Enunciado	Declaração do usuário reconhecida pelo bot, que é mapeada para uma intenção definida em um modelo de NLU.

Nota:
Você pode exibir os resultados detalhados da intenção e da entidade nas tabelas Feedbacks de intenção de previsão de NLUs abertas e Feedbacks de entidade de NLUs abertas.

Revise as informações de conexão HTTP para integrações de NLU abertas

Use a tabela Abrir conexão HTTP do driver de NLU [open_nlu_driver_http_connection] para verificar rapidamente as credenciais HTTP, os detalhes da conexão e os métodos das intenções, entidades, modelos de NLU e previsões do provedor de serviços de NLU.

Para visualizar a tabela, insira `open_nlu_driver_http_connection.list` no filtro de navegação.

Compreensão da linguagem natural lógica de descoberta de tópico em Virtual Agent

Entenda como Virtual Agent retorna as intenções e como ele seleciona quais intenções serão mostradas ao usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pré-requisitos para descoberta de tópico

Virtual Agent pode descobrir um tópico quando as seguintes condições são atendidas:

- O tópico deve estar publicado e ativo.

  Na tabela Tópicos [sys_cs_topic], os valores **Ativo**, **Publicado** e **É tópico detectável** são definidos como *true*.

  Nota:
  A coluna **É tópico visível** não afeta a descoberta de tópicos.

- O tópico deve ser detectável.
- As condições do tópico devem ser avaliadas como verdadeiras no tempo de execução.
- Se alguma função estiver configurada para o tópico, o solicitante deverá ter pelo menos uma dessas funções.
- O modelo NLU do tópico deve ter uma vinculação para o idioma da sessão.

Lógica de descoberta de tópico NLU

Virtual Agent envia uma solicitação de previsão para o provedor NLU. A solicitação contém o enunciado e todos os IDs de modelo NLU registrados que estão vinculados ao idioma da sessão. As correspondências retornam NLU intenções que correspondem a um tópico. Virtual Agent responde de uma das seguintes maneiras:

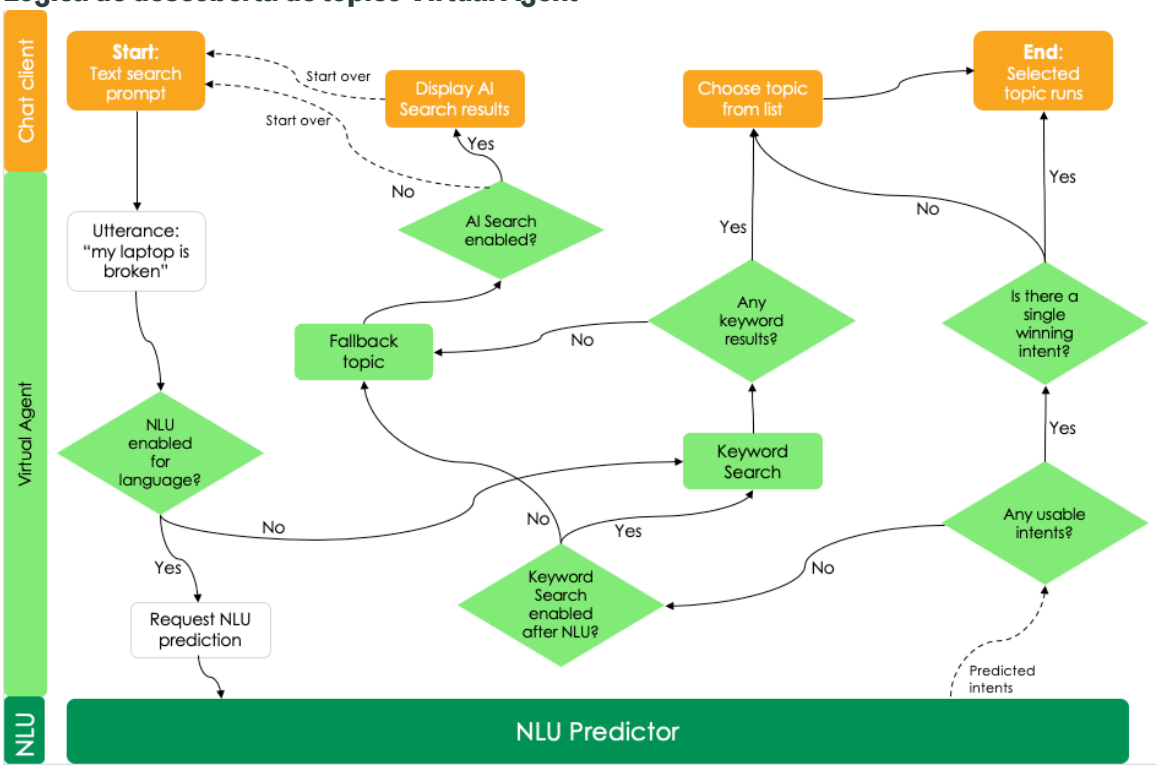
- Seleciona automaticamente um tópico para o solicitante, com base na pontuação de confiança.
- Solicita que o solicitante escolha um tópico da lista de correspondências retornada.
- Não encontra tópicos correspondentes.

Se nenhuma correspondência for encontrada, mas as palavras-chave de backup estiverem habilitadas (a propriedade [*com.glide.cs.nlu.keywords.enabled* é *true*), Virtual Agent pesquisará um tópico com base nas palavras-chave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lógica de descoberta de tópico Virtual Agent



Virtual Agent NLU pontuações de confiança

Virtual Agent usa pontuações de confiança para retornar intenções previstas. Se a pontuação de confiança de uma intenção for maior ou igual ao limite configurado, Virtual Agent a considerará uma boa correspondência. O limite de confiança é definido usando a propriedade do sistema `com.glide.cs.intent_confidence_threshold`.

Virtual Agent usa a seguinte lógica ao selecionar intenções:

Seleciona automaticamente a intenção mais alta prevista

Isso ocorre quando apenas uma intenção é correspondida ou, em caso de desempate, quando a próxima correspondência mais próxima é um segundo distante.

> **Nota:**
> Se ServiceNow NLU for usado e a propriedade do sistema [`com.glide.cs.intent_confidence_delta` for `0`, não poderá haver desempate.

Retorna uma lista de tópicos para o solicitante escolher

Isso ocorre se a seleção automática não for aplicável. O tamanho da lista é determinado pela propriedade do sistema `com.glide.cs.max_number_display_topics`.

Nenhuma intenção é correspondida

Quando zero NLU intenções são previstas com uma pontuação de confiança maior ou igual ao limite configurado, Virtual Agent retorna para uma pesquisa de palavra-chave se estiver configurada. (As propriedades do sistema `com.glide.cs.nlu.keywords.enabled` e `com.glide.cs.nlu.keywords.include_topics_bound_to_lang` são `true`).

Lógica de descoberta de tópico Mid-topic NLU

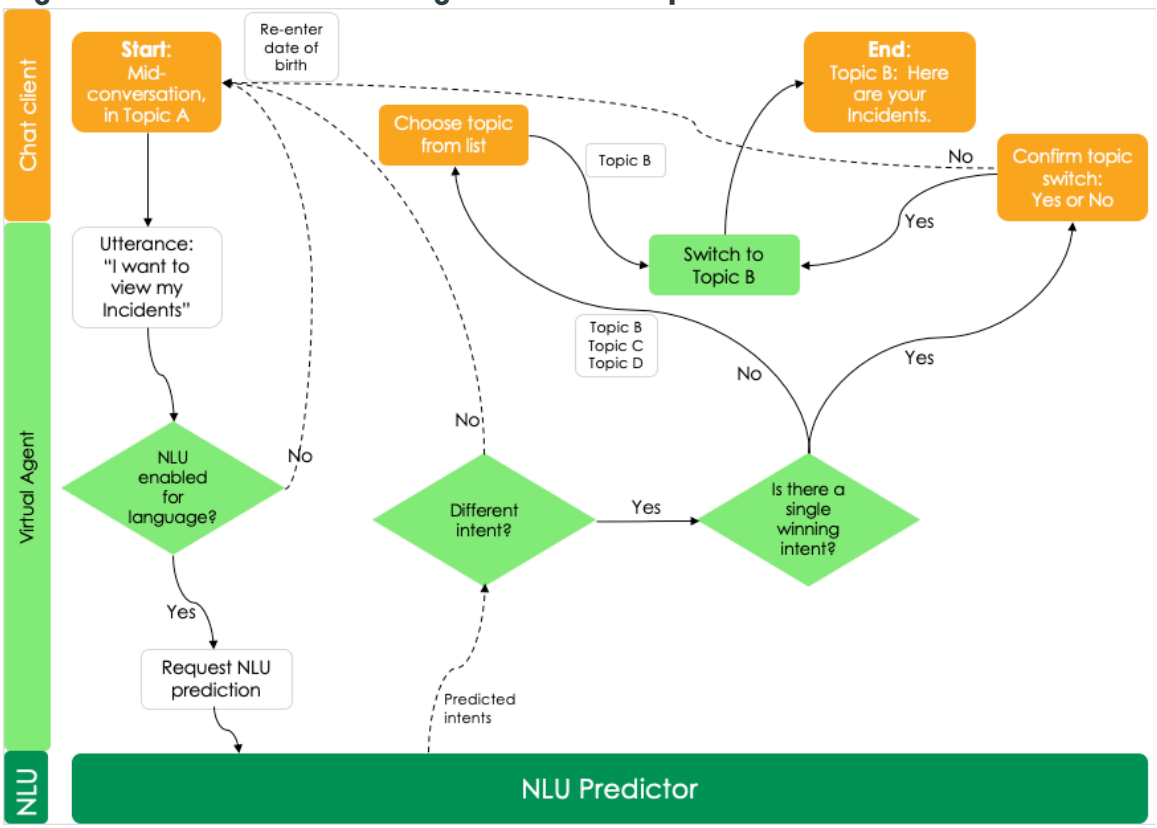
Enquanto um tópico está em execução, o solicitante pode inserir um enunciado ou frase que resulte em uma alternância de tópico. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. O solicitante está em uma conversa Virtual Agent e o tópico A está em execução.
2. O tópico A solicita que o usuário insira sua data de nascimento.
3. Em vez de escolher uma data, o solicitante digita: "Quero exibir meus incidentes".
4. Virtual Agent não pode resolver esta frase até uma data, portanto, ele emite uma solicitação de previsão NLU.
5. O preditor NLU retorna a intenção B e Virtual Agent vê que o tópico B está vinculado à intenção B.
6. Virtual Agent alterna a conversa para o Tópico B, que apresenta informações ao solicitante sobre seus incidentes.

Lógica de descoberta de Virtual Agent no meio do tópico



Tradução automática

Tópicos relacionados

Resolver problemas de descoberta de tópico Compreensão da linguagem natural (NLU)

Publicar um tópico Virtual Agent

Implante um tópico inativo ou um tópico atualizado para salvá-lo e disponibilizá-lo para os usuários em clientes Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Se estiver usando a descoberta de tópico Compreensão da linguagem natural (NLU), você poderá publicar o modelo simultaneamente ao tópico se o modelo atender aos critérios de publicação. Certifique-se de que seu modelo tenha passado por todas as fases de desenvolvimento e esteja pronto para ser publicado. Se você não refinou, testou e otimizou seu modelo, talvez não consiga publicá-lo em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também publica blocos de tópico e controles personalizados para disponibilizá-los para uso na chamada de tópicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, selecione o tópico, bloco de tópicos ou controle personalizado para publicar ou republicar.
3. Na barra de cabeçalho do tópico, selecione **Publicar**.

   Selecionar **Publicar** quando há problemas presentes abre uma prateleira Problemas na parte inferior do diagrama, que conta e detalha todos os problemas que precisam de correção. Esses detalhes incluem um hiperlink para cada item incompleto. Se o problema estiver em um nó, a seleção do hiperlink abrirá a folha de propriedades desse nó. Conforme cada problema é resolvido, a lista na prateleira é atualizada para mostrar os erros restantes. Quando não houver problemas para resolver, o modal de publicação será aberto.

   Se você estiver usando a descoberta de tópico NLU, a caixa de diálogo Escolher o que publicar será exibida. Selecione os itens disponíveis para publicar com o tópico, como o modelo de NLU e os mapeamentos de idioma, e clique em **Publicar**.

   Nota:
   Se a opção **Publicar** não estiver disponível, o modelo pode precisar de algum trabalho. Por exemplo, o modelo pode não ter intenções suficientes ou precisar de mais enunciados para algumas intenções. Corrija esses problemas antes de prosseguir. Além disso, se um modelo de idioma não estiver disponível, o modelo específico do idioma nunca foi publicado. Publique-o em Workbench de NLU. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos.

   A barra de cabeçalho do tópico exibe uma mensagem Salvando... A notificação Tópico salvo com êxito aparece no canto inferior direito por 4 segundos e pode ser fechada selecionando o **X** na mensagem.

   Para tópicos, o estado do tópico é Ativo e o estado Publicado muda para "agora".
4. Se você publicou um tópico de conversa usando palavras-chave ou NLU, verifique se as palavras-chave ou NLU enunciados para o tópico funcionam conforme o esperado.

   a. Retorne à página Tópicos e clique em **Testar Tópicos Ativos**.

   Nota:
   Se Now Assist estiver habilitado, o botão **Testar tópicos ativos** incluirá um menu suspenso para identificar os tipos de tópico e onde você deseja testar:

   - **Testar tópicos de NLU/palavra-chave**
   - **Testar tópicos do LLM**
   - **Testar no painel do Now Assist**

   b. Na janela de conversa, verifique se o tópico é aberto.
   Você pode inserir palavras-chave ou enunciados NLU que correspondam à intenção do tópico. Para os tópicos pré-criados Virtual Agent, o bot retorna uma lista de tópicos que correspondem à palavra-chave ou ao enunciado inserido. Para obter mais informações sobre como testar Now Assist tópicos de LLM, consulte Teste de tópico LLM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Os blocos de tópicos e controles personalizados são publicados e estão disponíveis para uso em tópicos de chamada.

Nota:
Tópicos ativos, incluindo tópicos de configuração e tópicos de conversa superficial, também podem estar disponíveis para uso após a publicação dos tópicos. Para obter mais informações, consulte Controle a descoberta e a visibilidade de tópicos..

Excluir um tópico Virtual Agent

Exclua um tópico Virtual Agent que não é mais necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Nota:

Em alguns casos, determinadas categorias de tópicos não podem ser excluídas, como os tópicos de configuração Saudação, Pesquisa, Atendente, Erro, Explorar ajuda e Encerramento.

Se você quiser remover um tópico de seus clientes do Virtual Agent, mas não quiser excluí-lo, considere tornar o tópico inativo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode excluir um tópico usando a opção **Excluir** na barra de cabeçalho Designer do Virtual Agent do tópico.

Procedimento

1. Se você não estiver trabalhando no tópico, navegue até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer** para exibir a página Tópicos e selecionar o tópico.
2. Na barra de cabeçalho do tópico, na guia **Fluxo** (ou em qualquer guia do tópico), selecione o ícone Mais ações sobre tópicos (⋮), depois escolha **Excluir**.
3. Na janela Confirmar exclusão do tópico, selecione **Excluir**.
   A guia fecha e retorna para a página de tópicos.

Resultado
Se o tópico estiver ativo e não constar mais na página Tópicos, ele será imediatamente removido dos clientes do Virtual Agent.

Explorando outros recursos Virtual Agent

Depois de criar tópicos com os controles básicos Designer do Virtual Agent e o script, você também pode aprimorar a funcionalidade de conversa e a manutenção de tópicos usando recursos Virtual Agent adicionais.

Depois de aprender o básico, aqui estão alguns outros Virtual Agent recursos que podem ajudá-lo a melhorar sua experiência de criação e do usuário final.

Implantar o Virtual Agent em outros canais

Por padrão, Virtual Agent é executado em um cliente Web, mas você também pode executá-lo em outros canais. Embora alguns recursos possam não estar disponíveis em determinados canais (como o controle de entrada do usuário do carrossel), você pode personalizar seu fluxo de conversa para acomodar essas diferenças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar extensão de link no Virtual Agent

Virtual Agent oferece suporte à extensão de link no cliente Web, em dispositivos móveis e em vários canais. O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário, um agente virtual ou em uma resposta de bot baseada em texto.

Melhore a experiência do usuário com o AI Search

O que acontece quando um enunciado do usuário não corresponde a uma palavra-chave ou intenção? Habilite Pesquisa com IA como fallback para que o usuário veja uma lista de resultados de pesquisa como uma resposta quando nenhuma outra correspondência for encontrada.

Maximize a reutilização de código com blocos de tópico

Em vez de duplicar a funcionalidade comum em vários tópicos, você pode criar blocos de tópicos reutilizáveis que podem ser usados como referência em vários tópicos. Isso permite que você mantenha a funcionalidade usada com frequência em um local central.

Personalize o Virtual Agent com controles personalizados

Se um controle Designer do Virtual Agent não funcionar exatamente para o que você deseja alcançar, crie um controle personalizado. Você pode criar seus próprios controles para aceitar a entrada da conversa, bem como controles de resposta personalizados para lidar com a saída. Use esses controles em tópicos para lidar com tarefas especializadas.

Integrar o Virtual Agent aos fluxos de trabalho do Flow Designer

Se sua empresa estiver usando Flow Designer para criar fluxos de trabalho, você poderá integrá-los em Virtual Agent. Você pode precisar fazer isso se suas conversas exigirem que você passe entradas seguras, como uma senha. Flow Designer ações e subfluxos são compatíveis com o tipo de dados password2, o que permite que você passe a entrada com segurança.

Usar o Virtual Agent com o bate-papo do agente

Personalize Virtual Agent para entregar algumas conversas a um agente quando necessário.

Use o Virtual Agent para resolução automática de incidentes

Inicie uma conversa Virtual Agent com um usuário final depois que ele enviar um incidente por e-mail ou ServiceNow® Portal de serviços se um tópico Virtual Agent existente puder resolver o problema.

Localizar tópicos do Virtual Agent

Use o ServiceNow Framework de localização para traduzir tópicos e modelos de NLU para outros idiomas.

NLU Workbench - Advanced Features

Expanda a funcionalidade do Workbench de NLU para ajudá-lo a gerenciar e melhorar seus modelos. Workbench de NLU - Recursos avançados estão disponíveis em ServiceNow Store.

Integrar o Virtual Agent a outros portais e aplicativos

Integre e estenda as habilidades de Virtual Agent conectando-se a seus funcionários e clientes onde eles já estão.

Use a API REST do Virtual Agent em um ambiente autônomo ou com vários bots

Integre qualquer interface de bate-papo ou bot usando esta API REST que está disponível em ServiceNow Store.

Recursos adicionais

Aproveite as vantagens dos seguintes ServiceNow® recursos para ajudá-lo a personalizar seu Virtual Agent:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fórum da comunidade Virtual Agent e NLU (Natural Language Understanding)
- Virtual Agent Academy

Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais

Ao criar um tópico ou bloco de tópicos, você pode especificar os canais de bate-papo nos quais o tópico ou bloco de tópicos será executado. Durante o design de conversa, Designer do Virtual Agent fornece proteções internas para ajudá-lo a personalizar suas conversas para esses canais.

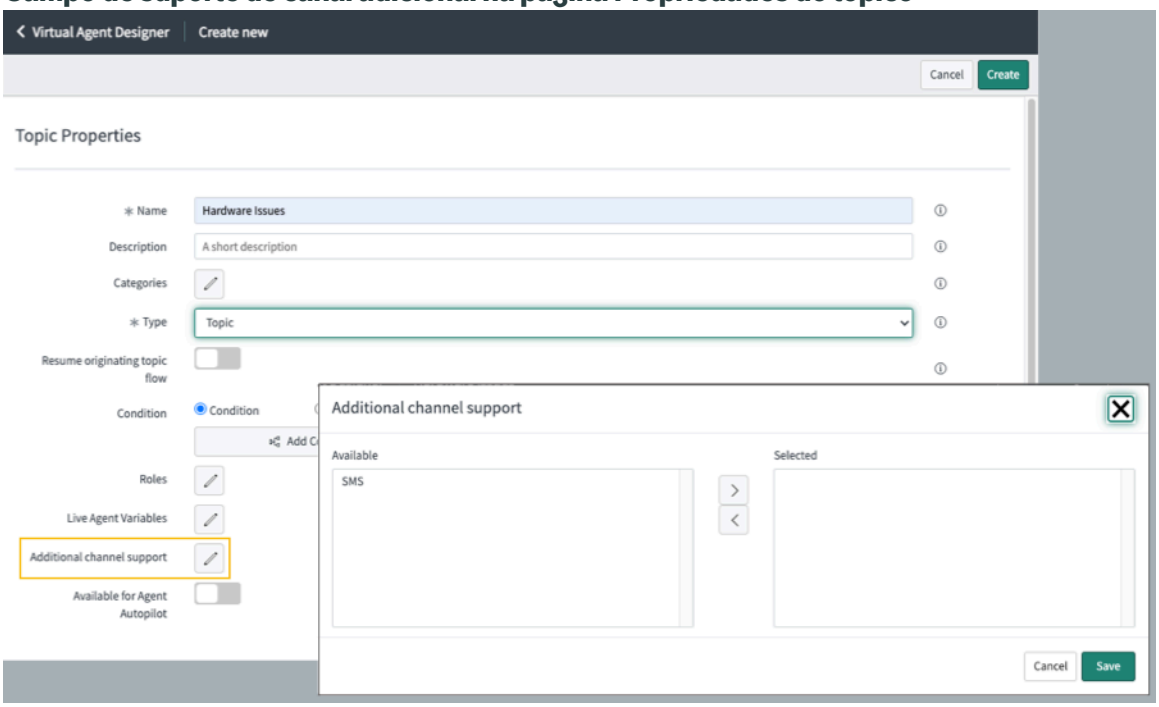
Em Virtual Agent, um canal é uma interface de bate-papo ou aplicação na qual Virtual Agent interage com os usuários finais. Os canais padrão são as aplicações de bate-papo compatíveis nativamente por Virtual Agent, como as aplicações Slack, Microsoft Teams, Workplacee Facebook Messenger, e os clientes da Web e móveis. Virtual Agent também oferece suporte a canais personalizados criados por meio do recurso de integrações de bate-papo personalizado, que permite que aplicações de terceiros (outros provedores de bate-papo) funcionem em Virtual Agent.

Por exemplo, os administradores podem criar uma integração de bate-papo de conversa personalizada para um provedor de mensagens específico, como o Skype. Os administradores também definem os controles que podem ser usados em tópicos executados nesses canais. Para obter detalhes sobre como criar canais para provedores de bate-papo e especificar os controles usados em um canal, consulte Integrações de bate-papo personalizadas de conversação..

Especificando canais em seus tópicos ou blocos de tópicos

Ao criar ou editar um tópico ou bloco de tópicos, você pode especificar os canais aplicáveis no campo **Suporte de canal adicional** da página Propriedades do tópico. Os canais aplicáveis são os canais personalizados criados para sua instância por meio das integrações de bate-papo personalizadas. Use este campo para especificar os clientes de bate-papo nos quais o tópico ou bloco de tópicos será executado.

Campo de suporte de canal adicional na página Propriedades do tópico



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Durante o design de conversa, Virtual Agent verifica os vários controles usados para criar o fluxo de conversa para confirmar se o controle é válido para os canais nos quais o tópico ou bloco será executado.

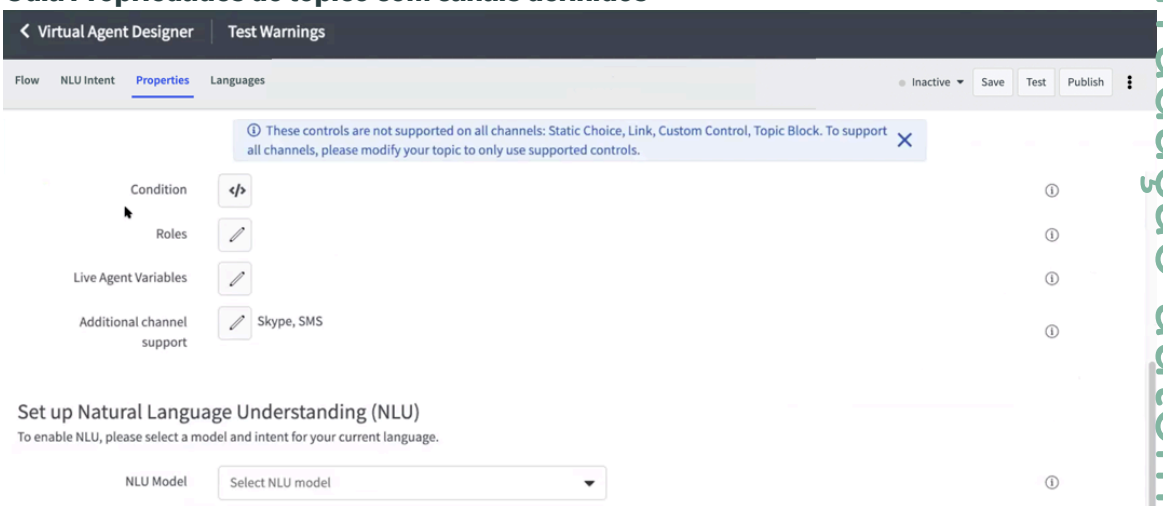
Verificações de design para canais especificados durante o design de conversa

Quando você está projetando sua conversa, as proteções internas identificam os controles Designer do Virtual Agent que não são adequados para os canais personalizados que você especificou na página Propriedades do tópico. Essas mensagens são exibidas nas seguintes exibições:

- Guia **Propriedades** (página Propriedades do tópico)

  No exemplo a seguir, o Skype e o SMS são os canais adicionais nos quais o tópico será executado. A mensagem da faixa identifica os controles que não são compatíveis com os canais do tópico. Conforme você desenvolve o fluxo de conversa, você pode revisar sua conversa para que ela não use nenhum dos controles especificados para os canais selecionados.

  Guia Propriedades do tópico com canais definidos

- Guia **de fluxo** (tela Designer do Virtual Agent)

  No fluxo de exemplo a seguir, a mensagem do banner identifica os controles que não são suportados pelos canais especificados. A folha de propriedades dos nós afetados também exibe uma mensagem indicando que o controle não é compatível. Por exemplo, quando você realça um nó específico (controle) no fluxo, a folha de propriedades associada ao nó indica que o controle não é compatível com os canais do Skype e SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você tiver controles que não podem ser usados, poderá ramificar o fluxo para continuar criando o fluxo com os controles compatíveis.

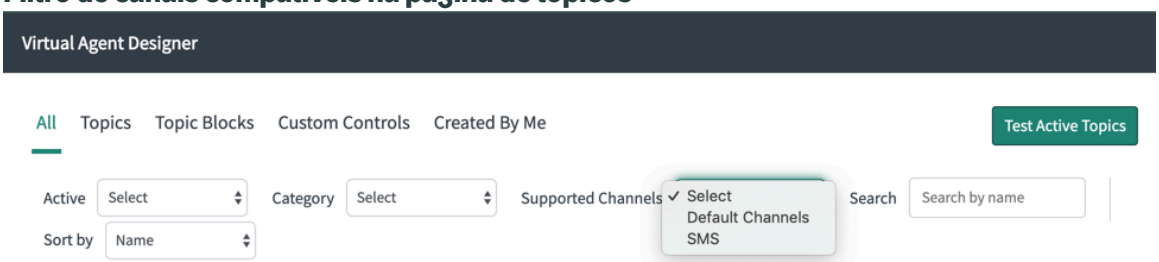
Guia de fluxo de tópico com avisos de canal

Encontrando os canais disponíveis em sua instância

Para ver uma lista dos canais disponíveis em sua instância, use o filtro **Canais compatíveis** na página Tópicos em Designer do Virtual Agent (**Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**). A tabela Canais de mensagens [sys_cs_channel] também mostra os canais disponíveis.

Nota:
Se nenhum canal estiver configurado para a instância, este filtro não será exibido.

Filtro de canais compatíveis na página de tópicos



Os canais padrão são o bate-papo na Virtual Agent web e os clientes móveis e também as Virtual Agent integrações de mensagens para as aplicações de mensagens Slack, Microsoft Teams, Workplace e Facebook Messenger. No exemplo anterior, o SMS é um canal de bate-papo disponível que foi criado para sua instância por meio de uma integração de bate-papo de conversa. Quando você escolhe um canal, a página Tópicos lista seus tópicos (cartões) por tipo de canal. Para obter mais informações, consulte Integrações de bate-papo personalizadas de conversação..

Como usar a distribuição de link em Virtual Agent

Virtual Agent oferece suporte à extensão de link no cliente Web, em dispositivos móveis e em vários canais. O desdobramento de link gera uma visualização de conteúdo rico quando um link compatível é compartilhado em uma conversa com um usuário, um agente virtual ou em uma resposta de bot baseada em texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o link for compatível com o cliente Web ou canal, as visualizações com conteúdo rico geradas podem incluir texto, imagens e vídeos.

Nota:
Fatores como disponibilidade do site, políticas de segurança ou tempo de resposta do link que você deseja desdobrar são imprevisíveis. Como resultado, a distribuição do link pode estar atrasada ou indisponível. No entanto, esses problemas relacionados ao desempenho não afetam o usuário e não afetam o fluxo da conversa.

Como determinar se um link é compatível

A interface do usuário ServiceNow atualmente oferece suporte à distribuição de link somente para tags OG. Um link será compatível somente se todas as condições a seguir forem atendidas:

- O host ou domínio está incluído na tabela da lista de permissões de nomes de host.
- O link usa tags padrão de Open Graph (OG) no cabeçalho da página como metadados. Por exemplo, og: image.
- O link foi compartilhado em uma conversa com um usuário, um agente virtual ou em uma resposta de bot baseada em texto.

Nota:
Essas condições se aplicam somente ao cliente Web e a dispositivos móveis na plataforma ServiceNow®. Os requisitos e condições de suporte para clientes em outras plataformas podem variar. Para obter suporte específico do cliente e condições de requisito, consulte a documentação do cliente que você está usando.

Dica:
Os administradores podem adicionar tags OG a ServiceNow páginas de IU seguindo as instruções no artigo Como adicionar metatags às páginas de IU da ServiceNow .

Quando um link atende aos critérios especificados, o software ServiceNow faz o seguinte:

- Busca de forma assíncrona, se disponível, a tag OG no link fornecido.
- Anexa uma visualização baseada em cartão e rica em conteúdo do link com base na tag OG.

O tempo necessário para concluir estas e outras tarefas necessárias pode variar, dependendo da configuração da rede e do desempenho do sistema.

Tags OG compatíveis

A interface do usuário ServiceNow oferece suporte a tags de OG baseadas em texto e imagem. Quando uma tag de OG de imagem e uma tag de OG de vídeo são obtidas, o vídeo é usado em vez da imagem na visualização baseada em cartão e rica em conteúdo.

Nota:
As tags OG específicas compatíveis com os canais podem variar. Por exemplo, as tags OG compatíveis em Slack podem ser diferentes das tags OG compatíveis em Microsoft Teamsou Workplace from Facebook. Para obter detalhes sobre as tags OG compatíveis com os canais, consulte a documentação do canal que você está usando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como desabilitar o desdobramento de link

O desdobramento de link é habilitado automaticamente por padrão. Para desativá-lo, os usuários de manutenção podem mudar a propriedade do sistema *com.glide.cs.enable_link_unfurling* para *False*.

Configure a extensão de link usando a tabela de lista de permissões de nome de host

Use a tabela Lista de permissões de nomes de host [sys_cs_hostname_allow_list] para identificar a lista de hosts e domínios que podem ser estendidos.

Antes de Iniciar

Por motivos de segurança, somente os hosts e os domínios na tabela da lista de permissões de nomes de host podem ser estendidos.

A tabela da lista de permissões de nomes de host inclui os seguintes hosts e domínios por padrão:

- URL da instância / nome do host: <*instance*> .service-now.com ou <*customURL*> .com
- Domínio raiz da instância: *service-now.com or *.<*yourdomain*>.com
- servicenow.com
- *.youtu.be
- *.youtube.com

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cs_hostname_allow.list` no filtro.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Ativo	Selecione esta opção para habilitar o host ou domínio que pode ser estendido.
Nome do host	Nome do host ou domínio que pode ser estendido. Você pode usar um asterisco (*) para especificar um curinga no nome do host ou do domínio. Por exemplo, insira `*.domain.com`.
Domínio	Grupo de domínio. O padrão é global.

4. Clique em **Enviar**.

Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA

Virtual Agent usa a aplicação Now Platform® Pesquisa com IA para retornar resultados de pesquisa em conversas de bot como um fallback quando não há tópicos relevantes a serem exibidos para os usuários finais. Virtual Agent também fornece um bloco de tópico Executar Pesquisa com IA que os autores do tópico podem usar para gerar resultados de pesquisa em um tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como Virtual Agent usa Pesquisa com IA

A aplicação Pesquisa com IA, que está incluída com o Now Platform, fornece resultados de pesquisa relevantes para consultas e usa aprendizado de máquina para melhorar continuamente os resultados da pesquisa com base nas seleções do usuário final. Para saber mais sobre Pesquisa com IA, consulte AI Search .

Além dos resultados de pesquisa normais, Pesquisa com IA pode exibir cartões de resultado do Genius que mostram itens do catálogo relevantes, perguntas e respostas (P&R) e informações de pessoas (usuário). Para saber mais, consulte Genius Results .

Catalog Genius Results e Q&A Genius Results são ativados automaticamente no sistema base.

Virtual Agent usa Pesquisa com IA para fornecer o seguinte:

- O bloco de tópico Executar Pesquisa com IA, que chama a aplicação Pesquisa com IA em uma conversa. Os designers de tópico podem adicionar este bloco como um nó de tópico para gerar e exibir resultados de pesquisa em uma conversa. Para obter detalhes sobre o bloco Executar Pesquisa com IA e outros blocos de tópico fornecidos com Virtual Agent, consulte Virtual Agent blocos de tópicos da plataforma.
- O tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA que gera resultados de pesquisa para usuários finais quando Virtual Agent não pode determinar uma intenção e tópico ou a palavra-chave para exibir a conversa apropriada para solicitações do usuário.

Virtual Agent fornece configurações de sistema base (padrão) Pesquisa com IA que determinam como os resultados da pesquisa são gerados e exibidos:

- Configuração da aplicação de pesquisa que define:
  - Fontes de índice - Fontes de dados a serem usadas para pesquisa, como itens do catálogo ou artigos da base de conhecimento (KB).
  - Perfil de pesquisa - Origem do índice a ser usado e o tipo de resultados a serem mostrados nos cartões de resultados do Genius.
- ConfiguraçãoEntity View Action Mapping (EVAM) que define como os resultados da pesquisa e os resultados do Genius são exibidos.

As configurações de pesquisa Virtual Agent fazem parte da experiência de bate-papo padrão definida em Designer do Virtual Agent, por meio do recurso de configuração e saudações personalizadas. Use este recurso para especificar o contexto para executar Virtual Agent. A experiência de bate-papo define os tópicos de configuração usados em Virtual Agent conversas e a configuração de pesquisa que controla a experiência Pesquisa com IA. O tópico de configuração Pesquisa com IA Fallback controla a experiência Pesquisa com IA. Para obter detalhes, consulte Como configurar experiências de bate-papo para usuários Virtual Agent.

Virtual Agent e Virtual Agent Lite usam a funcionalidade Pesquisa com IA. Se você for um administrador Virtual Agent Lite, poderá desativar tópicos de configuração, como o tópico de configuração Pesquisa com IA Fallback, mas não poderá mudar as configurações de pesquisa Pesquisa com IAVirtual Agent definidas nas experiências de bate-papo, o bloco de tópicos Executar Pesquisa com IA Tópico de configuração de fallback.

Para usar Pesquisa com IA em Virtual Agent, você deve solicitá-lo para sua instância. Para obter mais informações, consulte Ativar Pesquisa com IA para Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando Virtual Agent usa Pesquisa com IA fallback

Virtual Agent usa fallback Pesquisa com IA nas seguintes instâncias:

- A descoberta de tópicos não encontrou tópicos correspondentes para a consulta do usuário.

  Nota:
  Se você estiver usando conversas de NLU pré-criadas, como ITSM Virtual Agent conversas, a descoberta de tópico encontrará os tópicos que correspondem às palavras-chave ou intenções fornecidas com essas conversas, antes de voltar para Pesquisa com IA. Se os usuários selecionarem **Perguntar algo** depois que os tópicos sugeridos forem exibidos, o Virtual Agent usará a entrada adicional e executará novamente a descoberta de tópicos Pesquisa com IA para retornar resultados de pesquisa relevantes.

- A descoberta de tópico retorna muitos tópicos para a consulta do usuário. Nesse caso, Virtual Agent não pode determinar o melhor tópico a ser exibido para o usuário final.
- Sugestões de tópicos são exibidas para o usuário, mas o usuário seleciona a opção **Perguntar outra coisa**.

Nota:
Se você desativar o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA em uma experiência de bate-papo, o Virtual Agent executará o tópico de configuração de fallback quando não puder encontrar um tópico correspondente.

Qual é a aparência dos resultados Pesquisa com IA

Em Virtual Agent, a experiência de bate-papo padrão ou uma experiência de bate-papo personalizada determina a experiência de pesquisa, ou seja, o perfil de pesquisa usado e o formato dos resultados Pesquisa com IA exibidos:

- A aplicação de pesquisa especificada na experiência de bate Virtual Agent - papo padrão ou personalizada define determinados aspectos da experiência de pesquisa, como as fontes de pesquisa (conteúdo pesquisável) e sinônimos usados para melhorar a recuperação da pesquisa.
- A configuração [EVAM para Virtual Agent controla o conteúdo do cartão Genius apresentado nos resultados da pesquisa (Perguntas e Respostas, Catálogo e Pessoas). Para obter informações sobre como EVAM funciona, consulte Mapeamento da ação de exibição da entidade.

Os resultados padrão Pesquisa com IA incluem estes itens:

Cartões de resultados do Genius

Quando Pesquisa com IA gera uma correspondência (resultado) com uma pontuação de confiança alta, Virtual Agent exibe um único cartão do Genius com o resultado. Os cartões exibem informações retornadas de Pesquisa com IA:

- Perguntas e Respostas - Fornece um snippet de resposta do artigo da Base de Conhecimento determinado como o principal resultado da pesquisa.
- Itens do catálogo - Retorna o item do catálogo mais relevante com as entidades relacionadas (nome do item do catálogo e categoria do item do catálogo).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pessoas - Retorna a pessoa relevante com as entidades relacionadas (nome, departamento, cidade).

Nota:
A aplicação de pesquisa padrão para Virtual Agent está configurada para incluir os resultados de Perguntas e Respostas (Base de Conhecimento) e do Catálogo, mas não os resultados do cartão de Pessoas. O cartão Pessoas não está disponível com a aplicação de pesquisa padrão Virtual Agent. Os resultados do cartão de pessoas estarão disponíveis se você estiver usando o app Central de serviços ao funcionário (ESC) e o perfil de pesquisa do ESC, que podem ser especificados em uma experiência de bate-papo Virtual Agent para ESC.

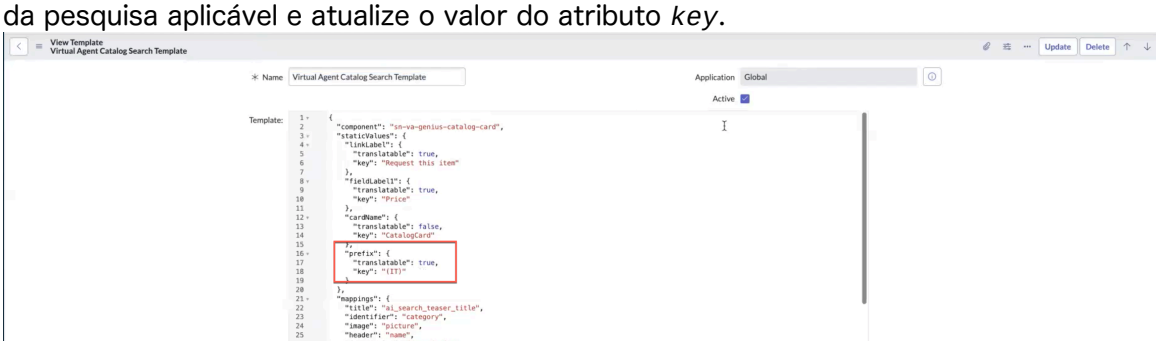
Exemplos de cartões Genius

Saída da lista

Depois que um resultado do Genius é retornado, os usuários podem indicar o que desejam fazer em seguida. Se eles escolherem a opção **Mostrar-me mais em <search item>**, o Virtual Agent exibirá os resultados da pesquisa como uma saída de lista, que inclui:

- Artigos de conhecimento
- Itens do catálogo
- Pessoas
- Outros - Resultados genéricos determinados por EVAM, por exemplo, resultados de conectores Microsoft SharePoint ou Microsoft OneDrive

Os administradores podem editar o prefixo desses títulos de resultados de pesquisa navegando até EVAM e procurando os modelos Virtual Agent. Selecione o modelo do tipo de resultado da pesquisa aplicável e atualize o valor do atributo *key*.



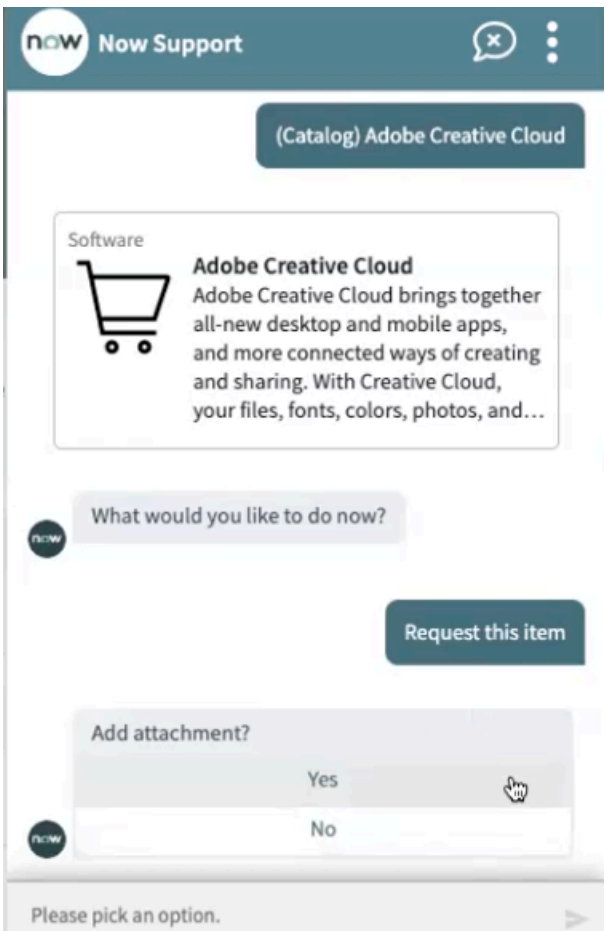
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores podem expandir o número de resultados de pesquisa exibidos até 10 usando a propriedade `com.glide.cs.ai_search.max_regular_result`. Para que os resultados da pesquisa sejam exibidos conforme o esperado, o limite do resultado da pesquisa na configuração da aplicação de pesquisa deve ser maior que ou igual à propriedade do sistema `com.glide.cs.ai_search.max_regular_result`.

Nota:
Quando os administradores especificam 10 como o número máximo de resultados regulares, 12 opções de escolha são exibidas (dez resultados mais as ações "Preciso de mais ajuda" e "Perguntar outra coisa"). No entanto, o número total padrão de opções da lista permitidas no cliente web é dez. Para que todas as 12 opções sejam exibidas, o administrador deve ajustar a propriedade do sistema `com.glide.cs.picker_page_limit` de acordo. Para uma experiência de usuário ideal, são recomendadas menos opções de lista.

Os usuários podem selecionar um resultado de pesquisa na lista e continuar a conversa do Virtual Agent. Por exemplo, quando um usuário seleciona um item do catálogo na lista de resultados da pesquisa, Virtual Agent oferece uma opção para solicitar o item diretamente do bate-papo.



Portais que exibem Pesquisa com IA links

Os links no cartão Genius e os resultados da pesquisa de saída de vários links são abertos automaticamente em um portal que você pode definir de várias maneiras. Por exemplo, você pode usar mapeamentos de URL padrão ou personalizados para especificar o portal no qual os links são abertos. Para saber mais, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiências de pesquisa personalizadas

Você pode personalizar a experiência Pesquisa com IA em uma conversa, por exemplo, para executar pesquisas que retornam resultados relevantes para um aplicativo de negócios específica. Para controlar os resultados Pesquisa com IA retornados em uma conversa, você pode criar uma configuração de aplicação de pesquisa que define a experiência de pesquisa usada pelo bloco de tópico Pesquisa com IA. Para obter detalhes, consulte Criar uma experiência Pesquisa com IA personalizada para Virtual Agent conversas.

Ativar Pesquisa com IA para Virtual Agent

Depois de ativado, as configurações Pesquisa com IA que fazem parte da experiência de bate-papo padrão Virtual Agent se tornam disponíveis. O tópico de configuração Pesquisa com IA Fallback controla a experiência Pesquisa com IA.

Antes de Iniciar

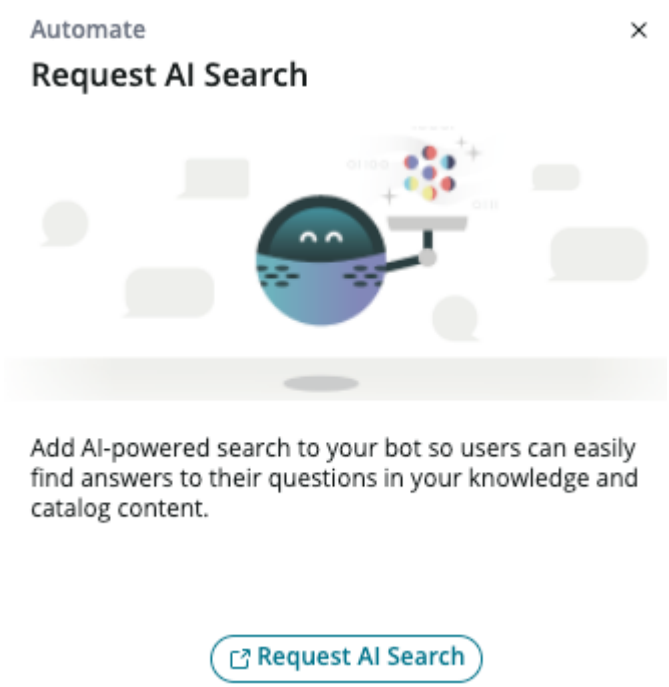
Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A experiência de bate-papo padrão é definida na área de configurações de Saudações personalizadas e configuração no console do administrador do Interfaces conversacionais. A experiência padrão usa o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA, que requer que Pesquisa com IA seja ativado para Virtual Agent. Você pode solicitar Pesquisa com IA na página inicial do console do administrador Interfaces conversacionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**.
2. Na página inicial, localize o bloco Solicitar AI Search e selecione **Solicitar AI Search**.



3. Na página que é aberta, selecione **Solicitar AI Search** para solicitar o provisionamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Sua solicitação será processada. Depois de ativado, habilite o tópico de configuração de fallback Pesquisa com IA na experiência de bate-papo padrão ou personalizada. Para obter instruções sobre como configurar uma experiência de bate-papo, consulte Como configurar experiências de bate-papo para usuários Virtual Agent.

Se você quiser personalizar os resultados de Virtual Agent Pesquisa com IA gerados para os usuários, consulte Criar uma experiência Pesquisa com IA personalizada para Virtual Agent conversas.

Criar uma experiência Pesquisa com IA personalizada para Virtual Agent conversas

Defina uma experiência personalizada Pesquisa com IA em uma conversa usando o bloco de tópicos Pesquisa com IA. Você cria uma Configuração de aplicação de pesquisa usada pelo bloco de tópico para Pesquisa com IA controlar os resultados retornados na conversa. Ou você pode usar a configuração da aplicação de pesquisa para controlar Pesquisa com IA resultados em uma experiência de bate-papo personalizada.

Antes de Iniciar

Criar o perfil de pesquisa que define a experiência de pesquisa a ser usada na configuração da aplicação de pesquisa. Para obter detalhes, consulte Perfis de pesquisa e Configurações da aplicação de pesquisa .

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin com a função de administrador da aplicação de pesquisa [search_application_admin]

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma configuração de aplicação de pesquisa especifica o perfil Pesquisa com IA usado pelo bloco de tópico Executar Pesquisa com IA ou em uma experiência de bate-papo personalizada para controlar a experiência de pesquisa, como a fonte de pesquisa usada para gerar resultados de pesquisa.

Nota:
A partir da versão de Utah, use o bloco de tópicos de Pesquisa com IA ao criar uma aplicação de Pesquisa com IA. (O bloco de tópicos Executar Pesquisa com IA é usado em versões de Roma a Tóquio.)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **AI Search** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações** e selecione **Novo** para criar a configuração da aplicação de pesquisa.
2. No formulário, preencha os campos.

Pesquisar formulário de configuração de aplicações

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação de pesquisa a ser usado pelo bloco de tópicos Pesquisa com IA.
Mecanismo de pesquisa	Mecanismo de pesquisa a ser usado nesta aplicação de pesquisa. Use Pesquisa com IA como o mecanismo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Perfil de pesquisa	Perfil de pesquisa que armazena as configurações de experiência de pesquisa para gerar Pesquisa com IA resultados.
Limite dos resultados da pesquisa	Número máximo de resultados de pesquisa que a aplicação deve exibir. **Nota:** A consulta de pesquisa em Virtual Agent retorna um máximo de 3 resultados por consulta. Se você alterar este limite para outro valor, Virtual Agent ainda exibirá um máximo de 3 resultados.
Limite de resultados do Genius	Número máximo de cartões de resultado do Genius a serem exibidos. **Nota:** Virtual Agent oferece suporte a apenas 1 ou 0 resultados de cartão por Pesquisa com IA consulta. Se você alterar este campo para um valor diferente, Virtual Agent ainda exibirá apenas 1 ou 0 resultado de cartão.
Ativar controle de digitação	Opção de correção automática de termos de consulta de pesquisa para corresponder aos termos encontrados no dicionário de manipulação de erros de digitação do perfil de pesquisa. Para Virtual Agent, desative esta opção desmarcando-a.

3. Selecione **Enviar**.
4. Aplique a configuração da aplicação de pesquisa personalizada ao bloco de tópicos Pesquisa com IA usado em uma conversa ou a uma experiência de bate-papo personalizada.
   Sua configuração de aplicação de pesquisa personalizada é usada no bloco de tópico Pesquisa com IA em uma conversa ou em uma experiência de bate-papo personalizada para gerar a experiência personalizada de Pesquisa com IA.

Altere o conteúdo exibido nos resultados de Pesquisa com IA para o Virtual Agent

Controle o conteúdo exibido nos resultados do Virtual Agent Pesquisa com IA e nos Cartões do Genius alterando os modelos do Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) para resultados de catálogo, conhecimento e pessoas.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

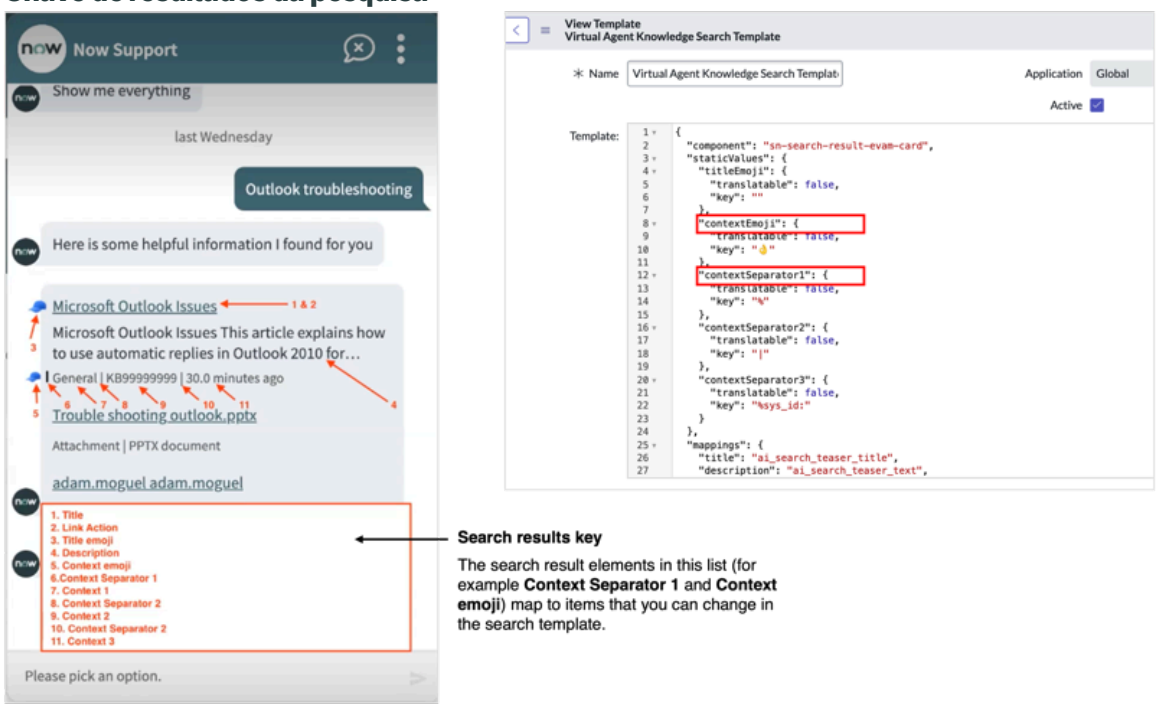
Os resultados Pesquisa com IA exibidos em Virtual Agent têm um formato padrão controlado por modelos de sistema de base. Você pode alterar campos nos modelos que exibem informações nos resultados de pesquisa de Virtual Agent Pessoas, Catálogo e Conhecimento ou nos cartões Genius.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada elemento do conteúdo do resultado da pesquisa regular, como Título, Descrição ou Separador de contexto, é mapeado para uma chave que identifica o elemento. Use esta chave para localizar o conteúdo a ser alterado.

Chave de resultados da pesquisa



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Exibir Modelos**.
2. Selecione o modelo Virtual Agent para resultados de pesquisa regulares ou o modelo Genius para cartões de pessoas, catálogo e conhecimento.
   Por exemplo, para mudar os campos exibidos nos resultados da pesquisa de catálogo, selecione o modelo Virtual Agent Pesquisa de catálogo.
3. No modelo, edite os valores dos elementos de pesquisa, conforme necessário.
   Para cartões Genius, você também pode adicionar conteúdo dinâmico.
4. Selecione **Atualizar**.

Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos

Blocos de tópicos são componentes reutilizáveis que você pode criar para executar tarefas comuns e elementos de conversa em Virtual Agent conversas. Os blocos de tópicos simplificam a criação de tópicos e o processo de manutenção, permitindo que você reutilize procedimentos ou ações padrão em tópicos de conversa.

Como os blocos de tópicos reutilizáveis funcionam

Um bloco de tópico é basicamente um subfluxo que executa determinadas ações ou tarefas de conversa em um tópico. Por exemplo, você pode criar um bloco de tópicos que cria ou recupera determinados tipos de registros. Você cria blocos de tópico com Designer do Virtual Agent, semelhante à maneira como você cria tópicos de conversa. Com Designer do Virtual Agent, você pode fazer o seguinte:

- Definir propriedades do bloco de tópicos.
- Defina os controles (nós) usados no bloco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Teste ou visualize o bloco.
- Publique o bloco para disponibilizá-lo para uso em tópicos ou outros blocos de tópicos.

Ao contrário dos tópicos, os blocos de tópico não podem ser descobertos por um modelo de idioma grande (LLM), Compreensão da linguagem natural (NLU) ou palavras-chave. A funcionalidade do bloco de tópicos só pode ser acessada por um tópico.

Uma conversa que usa (consome) um bloco de tópicos é chamada de *tópico de chamada*. Um bloco de tópico pode chamar outro bloco de tópico, mas não pode chamar a si mesmo. Você pode "aninhar" blocos de tópicos desta maneira, mesmo se o fluxo retornar ao tópico inicial, como neste exemplo:

Cadeia de blocos de tópicos aninhados

Nota:
Se Virtual Agent detectar um loop infinito, a conversa será encerrada.

A plataforma Virtual Agent e as aplicações fornecem blocos de tópicos pré-criados para tarefas ou subfluxos comuns. Você pode usar esses blocos de tópicos pré-criados em seus tópicos de conversa "como estão" no escopo da aplicação apropriado, duplicando-os. Você pode personalizar esses blocos de tópicos pré-criados conforme necessário. Alguns dos blocos de tópicos comuns incluem o seguinte.

Exemplos de blocos de tópicos pré-criados

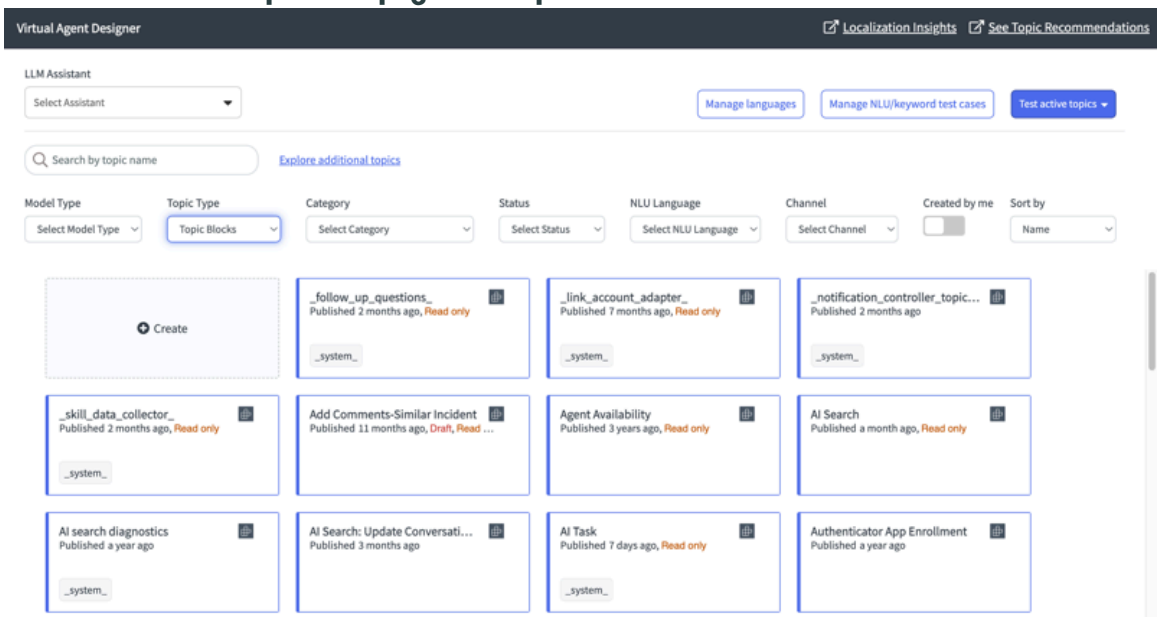
Blocos de tópicos pré-criados	Escopo da aplicação
• Transferir para um atendente: transfere uma conversa de bot para um atendente. • Pesquisa: apresenta uma pesquisa para coletar feedback para um agente. • Geolocalização: reúne informações sobre a localização do usuário. • Pausa: Insira uma pausa (em segundos) na conversa. • Desvio: rastreia as métricas de desvio para Virtual Agent.	Global. Fornecido com o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).
Pesquisa contextual: usa uma frase de pesquisa para retornar resultados de pesquisa em formato de cartão, como artigos de conhecimento e itens do catálogo.	Bloqueio de tópico comum usado pelas aplicações de negócios de CSM, HR Service Delivery e ITSM. Fornecido com o plug-in Service Management Virtual Agent Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks). Este plug-in está incluído com os plug-ins de conversa do Virtual Agent para essas aplicações de negócios.

Os blocos de tópicos são listados como cartões na página de tópicos. Use o filtro **Tipo** para listar e exibir somente blocos de tópicos na página Tópicos.

Tradução automática

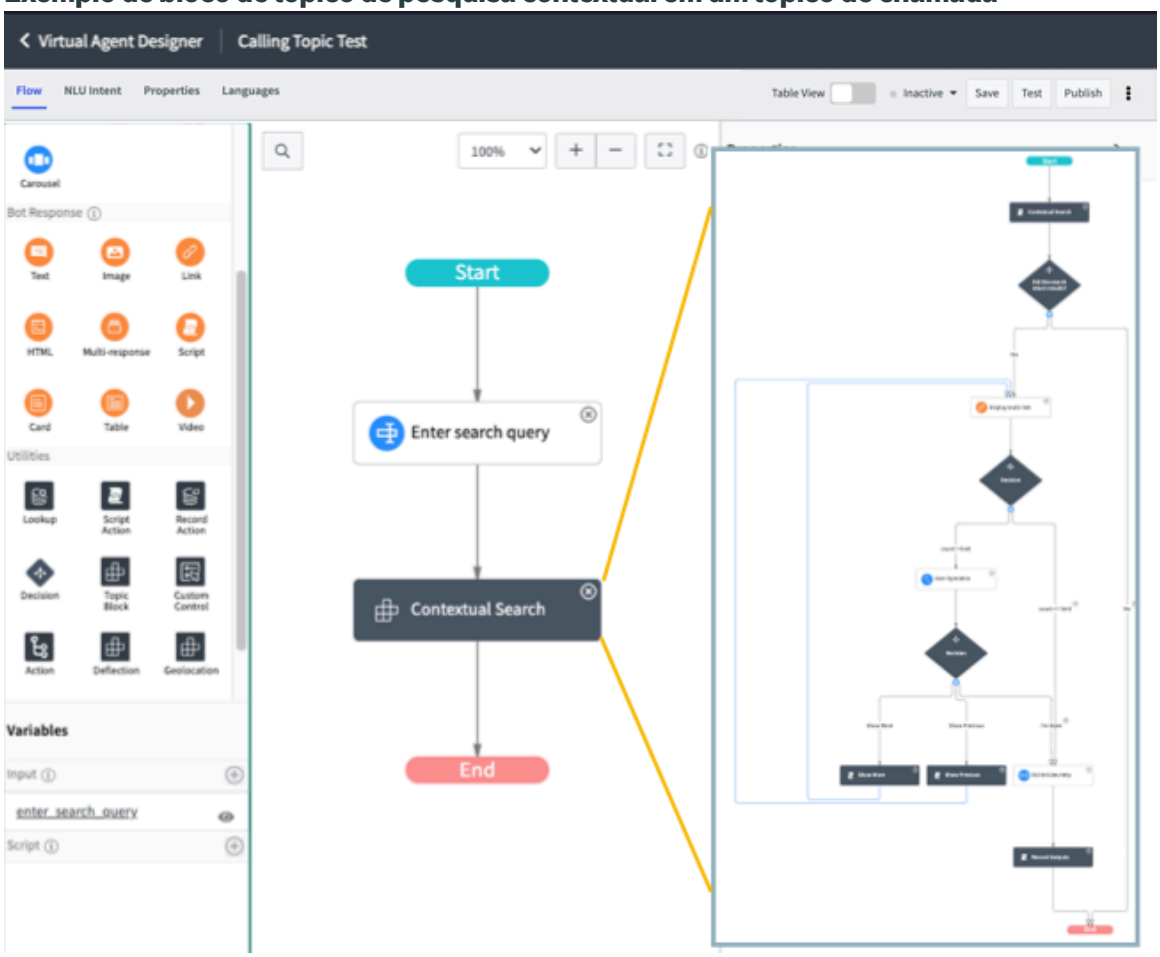
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de blocos de tópicos na página de tópicos



Depois de criar e publicar um bloco de tópicos, o bloco estará disponível para uso como um utilitário de bloco de tópicos em Designer do Virtual Agent. Você pode adicionar o bloco de tópicos a um tópico de chamada ou a outro bloco de tópicos. No exemplo a seguir, o tópico de chamada usa o bloco de tópicos de Pesquisa contextual.

Exemplo de bloco de tópico de pesquisa contextual em um tópico de chamada



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que fazer a seguir

Trabalhar com blocos de tópicos envolve as seguintes etapas:

1. Crie um bloco de tópico reutilizável.

   Crie um componente de conversa que execute uma função comum que possa ser reutilizada em Virtual Agent conversas.

2. Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico.

   Para executar um subfluxo específico, inclua um bloco de tópico reutilizável em um tópico de chamada (pai) ou bloco de tópico. Especifique as entradas que são usadas no bloco de tópicos e as saídas de revisão que são retornadas do bloco de tópicos.

3. Manter blocos de tópicos e tópicos de chamada associados (conforme necessário).

   Quando você atualiza um bloco de tópico publicado, Designer do Virtual Agent executa determinadas verificações. As mensagens exibidas informam sobre mudanças que você pode querer fazer nos tópicos de chamada que usam o bloco atualizado.

Criar um bloco de tópico reutilizável

Crie um componente reutilizável que execute um subfluxo específico de tarefas e elementos de conversa em Virtual Agent conversas.

Antes de Iniciar

Dica:
Desenvolvedores e autores de tópicos podem precisar acessar blocos de tópicos criados em outros escopos de aplicações. Para conceder acesso a eles, consulte Criar privilégios de acesso entre escopos para blocos de tópico e controles personalizados.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use blocos de tópico para executar etapas comuns, como recuperar determinados registros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página de tópicos, siga um destes procedimentos:
   - Para criar um bloco de tópicos do zero, selecione **+ Criar**.
   - Para criar um bloco de tópicos com base em um bloco de tópicos pré-criado, abra o bloco de tópicos e faça o seguinte:
     a. Na barra de cabeçalho, selecione **Duplicar**.
     b. Insira o nome do novo bloco e selecione **Salvar**.
3. Na planilha, preencha os campos.

Folha de propriedades do bloco de tópicos

Campo	Descrição
Tipo	Lista de itens que você pode criar em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Selecione **Bloco de tópicos** e defina as propriedades adicionais. **Nota:** Depois de definir este tópico como um bloco de tópicos, você não poderá alterá-lo para um tópico normal.
Nome	Nome exclusivo para o bloco de tópico que reflete sua finalidade funcional. Este nome aparece na lista de blocos de tópico que os autores de tópico podem escolher ao criar ou atualizar um tópico.
Descrição	Breve explicação da finalidade do bloco de tópicos. Por exemplo, para recuperar registros.
Propriedades avançadas (opcional)	
Quem pode acessar este tópico	
Canais	Clientes de bate-papo nos quais o tópico ou bloco de tópicos será executado. Esses canais são diferentes dos canais padrão que têm suporte nativo do Virtual Agent. Sua instância pode ter canais adicionais para integrações de bate-papo personalizadas criadas para ela. Para obter mais informações, consulte Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais.
Atendente	
Variáveis de contexto do atendente.	Variáveis de contexto do agente em tempo real que são definidas nas Configurações gerais de bate-papo. Selecione as variáveis que fornecem contexto dinâmico, o que significa informações do bate-papo Virtual Agent. Essas informações são transferidas da conversa do bot para o atendente. Para obter informações sobre a lista padrão de variáveis de agente dinâmico, consulte Variáveis de contexto do atendente..
Disponível para piloto automático de agente	Comutador de alternância que determina se o bloco de tópicos está disponível para um atendente. Quando habilitado, um agente pode pesquisar o tópico e invocá-lo. Para obter detalhes, consulte Piloto automático de conversa.
Disponível na paleta	
Habilitar	Comutador de alternância que determina se o bloco de tópicos aparece como seu próprio ícone na seção Utilitários da paleta na guia **Fluxo**. Isso fornece acesso fácil ao bloco de tópicos para outros autores.
Adicional	
Categorias	Categoria que contém este bloco. Você pode definir categorias de tópico personalizadas para seus blocos de tópico.

4. Selecione **Criar**.
   A guia **Fluxo** é aberta. A tela exibe um fluxo com um nó **Iniciar** e um nó **Finalizar**.
5. Para definir uma entrada para o bloco, faça o seguinte:

Tradução automática

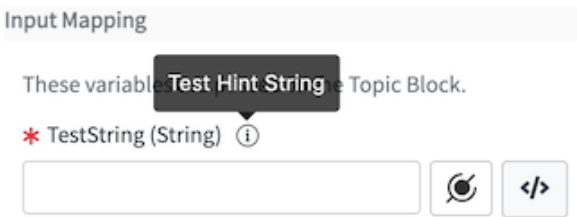
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione o nó **Iniciar** na tela.

b. Na planilha Propriedades do segmento inicial, selecione **+ Adicionar**

c. Na planilha, preencha os campos.

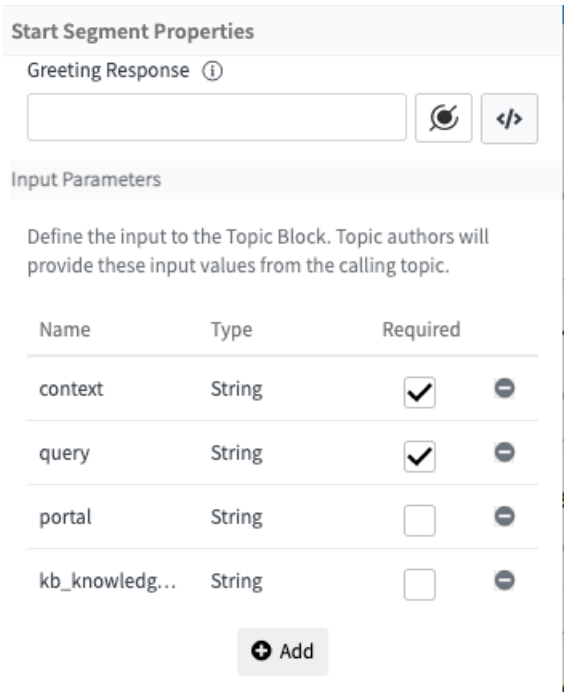
Adicionar caixa de diálogo de variável de entrada

Campo	Descrição
Nome	Nome da variável de entrada que armazena o valor de entrada.
Tipo	Tipo de dados que estão sendo passados para o bloco de tópicos. Por exemplo, **String**, **Boolean**e assim por diante. Os campos mudam de acordo com sua escolha. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de entrada em tópicos Virtual Agent.
Necessários	Opção para definir o parâmetro conforme necessário.
Dica	Dica de ferramenta visível ao criar um tópico de chamada. Veja o exemplo a seguir: 
Tabela	ServiceNow tabela que é usada para consultar a entrada. Este campo estará disponível somente quando **Referência** ou **Matriz.Referência** for selecionado no campo **Tipo**.
Número máximo de linhas	Número máximo de linhas que o bloco de tópico tem permissão para definir. Este campo estará disponível somente quando **Matriz** for selecionado no campo **Tipo**.
Valor Padrão	Valor padrão para a variável. Este valor pode ser usado ao visualizar o bloco. Valores padrão duplicados não são permitidos com tipos de dados de matriz.

Example
Por exemplo, o bloco de tópicos de Pesquisa contextual pré-criado fornece os seguintes parâmetros de entrada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Selecione **Salvar**.

O tópico de chamada ou bloco de tópico passa parâmetros de entrada para o bloco de tópico.

6. Arraste os controles Designer do Virtual Agent para a tela.
Esses controles incluem a entrada, respostas de bot e utilitários. Use-os em combinação para definir a lógica que é executada no bloco de tópicos. Para obter mais informações, consulte controles Designer do Virtual Agent.

7. Para definir a saída retornada do bloco de tópicos, faça o seguinte:

a. Selecione o nó **Final** na tela.

b. Na planilha Propriedades do segmento final, clique em **+ Adicionar novo**.

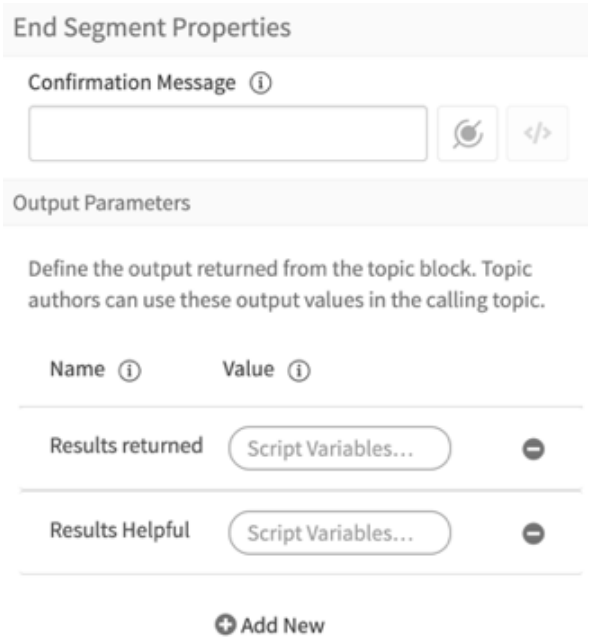
c. Na planilha, preencha os campos seguintes.

- **Nome**: nome da variável que identifica um valor retornado do bloco de tópicos.
- **Valor**: Uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script que pode ser usado no tópico de chamada. O **Valor** é apresentado como pílulas de dados para as variáveis de entrada que você definiu (o **Valor Padrão** especificado nos Parâmetros de Entrada e os valores de entrada do nó no bloco de tópico).

Example
Por exemplo, o bloco de tópicos de Pesquisa contextual pré-criado fornece os seguintes parâmetros de entrada:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



d. Clique em **Salvar**.

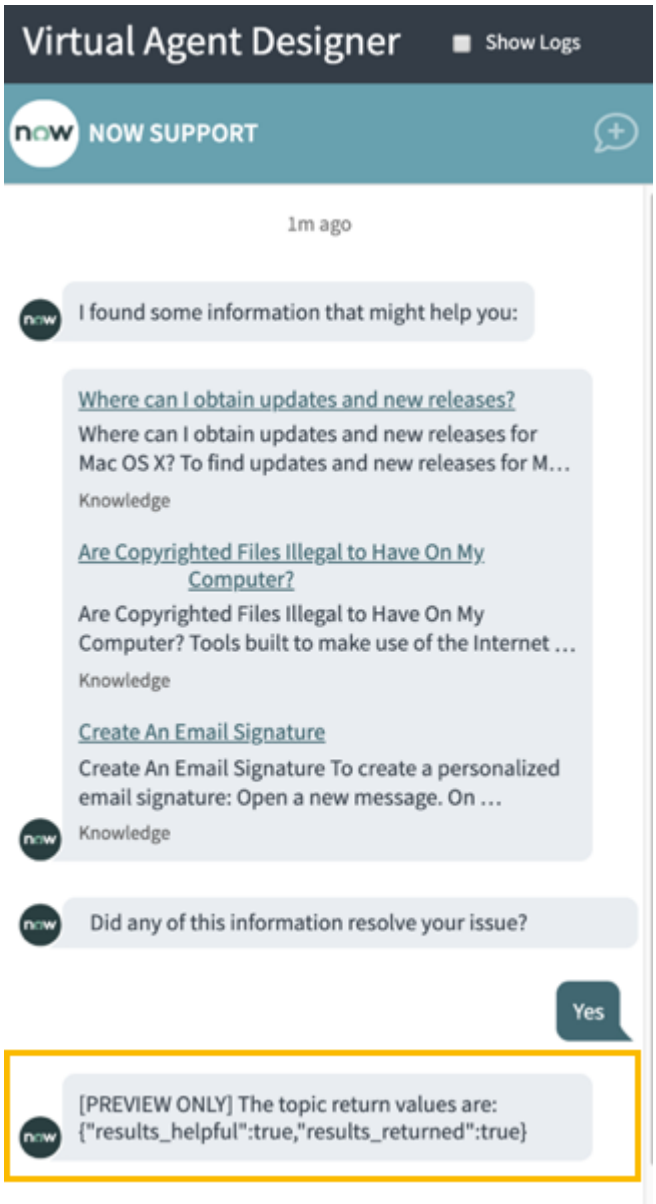
Quando o bloco de tópicos termina de ser executado no tópico de chamada, ele pode passar variáveis de saída para o tópico de chamada.

8. Para ver como o bloco de tópicos é executado, selecione **Testar**.

Example
Por exemplo, o bloco de tópicos de Pesquisa contextual retornou os seguintes resultados, incluindo uma mensagem somente de visualização com os valores de saída. A mensagem de visualização ajuda a verificar as saídas esperadas e não está visível para os usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Se você estiver pronto para disponibilizar o bloco de tópicos para uso em tópicos de chamada, faça o seguinte:

a. Remova os parâmetros padrão que você usou para teste.

b. Selecione **Salvar**e clique em **Publicar**.
O estado do bloco de tópico muda para Ativo e está pronto para uso em tópicos de chamada.

O que Fazer Depois

Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico..

Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico.

Para executar uma função específica ou tarefa, inclua um bloco de tópico reutilizável em um tópico de chamada (pai) ou bloco de tópico. Você especifica os parâmetros de entrada usados no bloco de tópicos e os parâmetros de saída que são usados pelo tópico de chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Revise os blocos de tópicos disponíveis na página de tópicos em Virtual Agent). Você pode criar um novo bloco de tópicos. Você também pode usar um bloco de tópicos pré-criado, duplicá-lo e personalizá-lo. Blocos de tópicos pré-criados são instalados automaticamente com o plug-in Glide Virtual Agent, bem como os plug-ins de conversa do Virtual Agent para Customer Service Management, HR Service Delivery e ITSM.

Verifique se o bloco de tópicos que você deseja usar está publicado e ativo.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar os seguintes tipos de variáveis:

- Variáveis de entrada que são passadas para o bloco de tópico.
- Variáveis de saída que são retornadas do bloco de tópicos para o tópico de chamada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, selecione o tópico de chamada ou bloco de tópicos no qual você incluirá o bloco de tópicos.
   A guia **Fluxo** exibe o fluxo de conversa.
3. Dependendo do tipo de bloco de tópico que você está adicionando, adicione os Virtual Agent controles (nós) apropriados à conversa.
   Por exemplo, se você estiver adicionando o bloco de tópicos de Pesquisa contextual, poderá adicionar o controle de entrada de usuário de texto para solicitar um item do usuário. Arraste esse controle antes do nó do bloco de tópicos de Pesquisa contextual.
4. Na seção Utilitários da paleta, arraste o controle Bloco de tópicos para a tela no local apropriado no fluxo de conversa.
5. Na folha de propriedades do Bloco de tópicos, selecione o nome do bloco de tópicos que você deseja adicionar.
   A folha de propriedades do bloco de tópicos selecionado exibe os parâmetros de entrada e saída. O nome do bloco de tópico selecionado preenche automaticamente o campo **Nome do nó**. Você pode substituir o nome, se necessário.
6. Defina as variáveis de mapeamento de entrada necessárias e, se aplicável, as variáveis de mapeamento de saída para o bloco de tópicos selecionado.
7. Na barra de cabeçalho, clique em **Salvar**.
8. Para visualizar o tópico de chamada, clique em **Teste** na barra de cabeçalho.
   Você pode ver como o tópico de chamada é executado na janela de bate-papo.

   Se o painel Now Assist o Microsoft Teams ou a aplicação Slack estiverem configurados para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais serão exibidas na lista de botões de teste. Clique em **Visualização no painel Now Assist** em **Visualização no Microsoft Teams** ou em **Visualização no Slack** na lista para testar seu tópico nesses ambientes. Para obter mais informações, consulte Como integrar o Virtual Agent a apps de mensagens empresariais.
9. Se nenhuma mudança for necessária, clique em **Publicar** na barra de cabeçalho.

Manter blocos de tópicos reutilizáveis

Quando você atualiza blocos de tópico, Designer do Virtual Agent fornece verificações internas para ajudá-lo a identificar mudanças em blocos de tópico que afetam os tópicos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

chamada que os usam. As atualizações incluem a mudança de parâmetros de entrada e saída, a exclusão de blocos de tópicos e a publicação de blocos de tópicos inativos e ativos e tópicos de chamada.

Para ajudá-lo a manter seus blocos de tópico e tópicos de chamada associados, Designer do Virtual Agent fornece alertas que funcionam como proteções. Esses alertas têm muitas funções, incluindo o seguinte:

- Eles avisam sobre atualizações de bloco de tópicos que afetam os tópicos de chamada associados.
- Eles ajudam a impedir que você faça mudanças não intencionais.
- Eles permitem que você saiba que pode ser necessário fazer mudanças nos tópicos de chamada associados.

Mudar os parâmetros de entrada ou saída em um bloco de tópicos que é usado por tópicos de chamada

Designer do Virtual Agent ajuda a impedir a exclusão de parâmetros de saída que estão sendo usados em tópicos de chamada. Designer do Virtual Agent informa que as mudanças afetarão os tópicos de chamada que usam o bloco de tópicos.

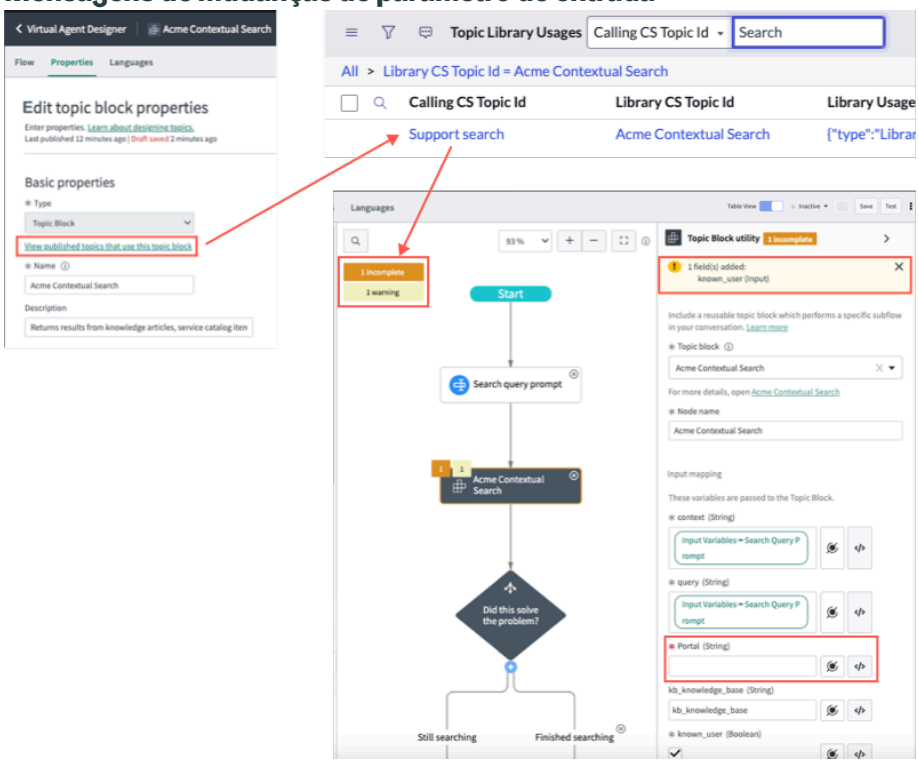
Por exemplo, suponha que você adicionou um novo parâmetro de entrada e tornou um parâmetro existente obrigatório no bloco de tópicos de pesquisa contextual Acme. Você pode revisar os tópicos afetados de um link na guia **Propriedades** do bloco de tópicos. O **link de bloco Exibir tópicos publicados que usam este tópico** abre a tabela de usos da biblioteca de tópicos [sys_cs_topic_library_usage]. Esta tabela lista os tópicos de chamada publicados que usam o bloco de tópicos.

Quando você abre um tópico afetado, Designer do Virtual Agent exibe avisos e mensagens na tela indicando onde você precisa fazer mudanças. Quando você seleciona o nó Bloco de tópicos, mensagens de aviso são exibidas na folha de propriedades para que você possa atualizar os parâmetros adequadamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de mudanças de parâmetro de entrada



Virtual Agent blocos de tópicos da plataforma

Virtual Agent fornece blocos de tópico pré-criados que os autores ou administradores do tópico podem usar para executar funções ou tarefas específicas da plataforma em conversas de bot. Por exemplo, determinados blocos de tópico permitem que você verifique a disponibilidade do agente ou gere Pesquisa com IA resultados.

Visão geral de blocos de tópicos pré-criados

Certos blocos de tópicos pré-criados são incluídos automaticamente com o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) e Virtual Agent Lite. Se estiver usando Virtual Agent Lite, você terá acesso de leitura aos blocos de tópico, mas não poderá criar blocos de tópico ou adicioná-los aos tópicos de chamada.

Você pode duplicar blocos de tópicos pré-criados e modificar as duplicatas usando Designer do Virtual Agent. Para obter informações sobre como trabalhar com blocos de tópico e como adicioná-los a tópicos de chamada, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos e Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico..

As seções a seguir descrevem os parâmetros de entrada e saída para chamar diferentes tipos de blocos de tópico de plataforma. Os parâmetros de entrada do bloco de tópicos são passados do tópico de chamada e os parâmetros de saída são retornados do bloco de tópicos para o tópico de chamada.

Nota:
As atualizações dos blocos de tópico padrão não são aplicadas aos blocos de tópico duplicados.

Bloqueio de tópicos de disponibilidade do agente

Use este bloco de tópico para obter informações relevantes do agente em tempo real para uso em conversas de transferência de agente. Essas informações incluem a disponibilidade do agente, o tempo de espera (quanto tempo antes de um agente ficar disponível) e as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

informações da fila. Você pode usar as informações retornadas, como um longo tempo de espera por um agente, para iniciar um caso ou retorno de chamada do cliente.

Este bloco de tópico requer o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa), que inclui Advanced Work Assignment.

A tabela a seguir lista os parâmetros de saída para este bloco de tópico.

Parâmetros de saída de disponibilidade do agente

Parâmetro	Descrição
agentAvailable	Disponibilidade do agente. O valor será verdadeiro se um agente estiver disponível para esta fila. Caso contrário, o valor será falso.
supportQueue	sys_id da fila associada à conversa. O valor será nulo se um agente não estiver disponível ou se não houver uma fila associada.
esperaTempo	Tempo médio de espera da fila. O valor será nulo se um agente não estiver disponível.

Bloco de tópico de desvio

Use o bloco de tópico de desvio em Virtual Agent tópicos de conversa para rastrear os problemas que Virtual Agent ajudaram a resolver ou realmente resolveram para um usuário.

Por exemplo, o tópico Resolução automática Virtual Agent pré-criado usa um bloco de tópico de desvio para rastrear desvios. Para obter mais informações, consulte Acompanhamento de desvios em Virtual Agent usando o bloco de tópicos de desvio.

A tabela a seguir lista os parâmetros de entrada para este bloco de tópico.

Parâmetros de entrada do desvio

Parâmetro	Descrição
Configuração de desvio	Grupo de padrões de desvio.
Padrão de desvio	Padrão de desvio na configuração de desvio que você escolheu.
Tabela de Atividade	Tabela onde ocorre a atividade de desvio. Essa tabela está associada à tabela da atividade primária. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio.
IDs de atividade	Lista de IDs do sistema de atividades separados por vírgula. Por exemplo, ID do incidente ou ID da tarefa. Você também pode adicionar saída do bloco de tópicos de pesquisa contextual ou Pesquisa com IA para criar um link entre uma ocorrência de desvio e o conteúdo que contribuiu para o mesmo desvio.

Bloco de tópicos do criador de conversas de perguntas frequentes

Use este bloco de tópico para criar conversas de bot que usam seu conteúdo de perguntas frequentes. Com este bloco de tópico, você pode permitir que os autores do tópico criem conversas simples usando artigos de conhecimento existentes que são publicados no modelo de Perguntas frequentes ou usando dados de perguntas e respostas que foram importados de fontes, como planilhas .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O bloco de tópicos do Construtor de conversa de perguntas frequentes usa a pesquisa contextual para encontrar uma correspondência apropriada no conteúdo das Perguntas frequentes. O conteúdo das Perguntas frequentes é controlado por acesso com base na função do solicitante, nos direitos de acesso e no contexto.

Ative o plug-in Knowledge Management Advanced para usar o modelo de Conhecimento de Perguntas frequentes.

Nota:
O tamanho padrão de um snippet de perguntas frequentes retornado na conversa é de 400 caracteres. O tamanho do snippet inclui as tags HTML e os links usados no snippet. Para mudar o tamanho do snippet, mude o valor na propriedade do sistema `com.glide.cs.faq.display_size`. Além de aplicar o tamanho especificado, o sistema aplica a lógica de quebra de linha para impedir que palavras e links no snippet sejam truncados arbitrariamente.

As tabelas a seguir listam os parâmetros de entrada e saída para este bloco de tópico.

Parâmetros de entrada do Construtor de Conversa de Perguntas frequentes

Parâmetro	Descrição
consulta	Termo ou frase de pesquisa que é passado para o bloco de tópicos. Selecione **Variáveis de entrada** ou **Variáveis de script**.
portal	Contexto para a pesquisa. Selecione **Variáveis de entrada** ou **Variáveis de script**.
kb_knowledge	Base de conhecimento para pesquisa. Selecione **Variáveis de entrada** ou **Variáveis de script**.

Parâmetros de saída do construtor de conversa de perguntas frequentes

Parâmetro	Descrição
Results_Returned	Valor booleano que indica se algum resultado foi retornado da consulta.
Results_Helpful	Valor booleano que indica se o usuário achou os resultados úteis.

Bloco de tópicos pop-up do conteúdo do formulário

Use este bloco de tópicos para abrir um formulário em uma janela pop-up do cliente Web. Depois que o usuário envia as informações necessárias, o registro aparece como um cartão na janela de bate-papo Virtual Agent. Se um novo registro for criado, o ID do sistema desse registro será enviado ao servidor para que o tópico Virtual Agent tenha essas informações. Para obter informações sobre como criar uma janela pop-up a partir de um link, consulte Como criar uma preferência de vínculo inteligente.

Parâmetros de entrada do bloco de tópicos pop-up do conteúdo do formulário

Parâmetro	Descrição
sysId	ID do sistema do registro que você quer exibir da tabela especificada no parâmetro `table`. Se você não quiser um registro específico, insira `-1`para criar um novo registro.
tabela	Nome da tabela na qual você quer consultar ou criar um registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

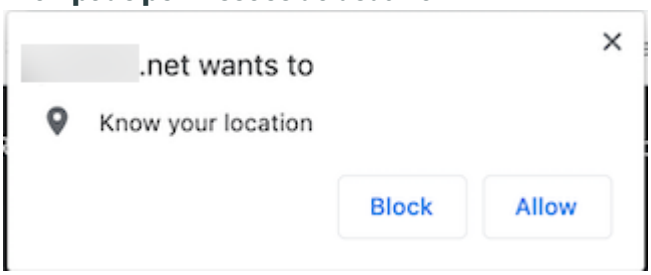
Parâmetros de entrada do bloco de tópicos pop-up do conteúdo do formulário

Parâmetro	Descrição
exibição	Nome de uma exibição que você criou para a tabela. Se não for especificado, a exibição padrão será usada.

Bloco de tópicos de geolocalização

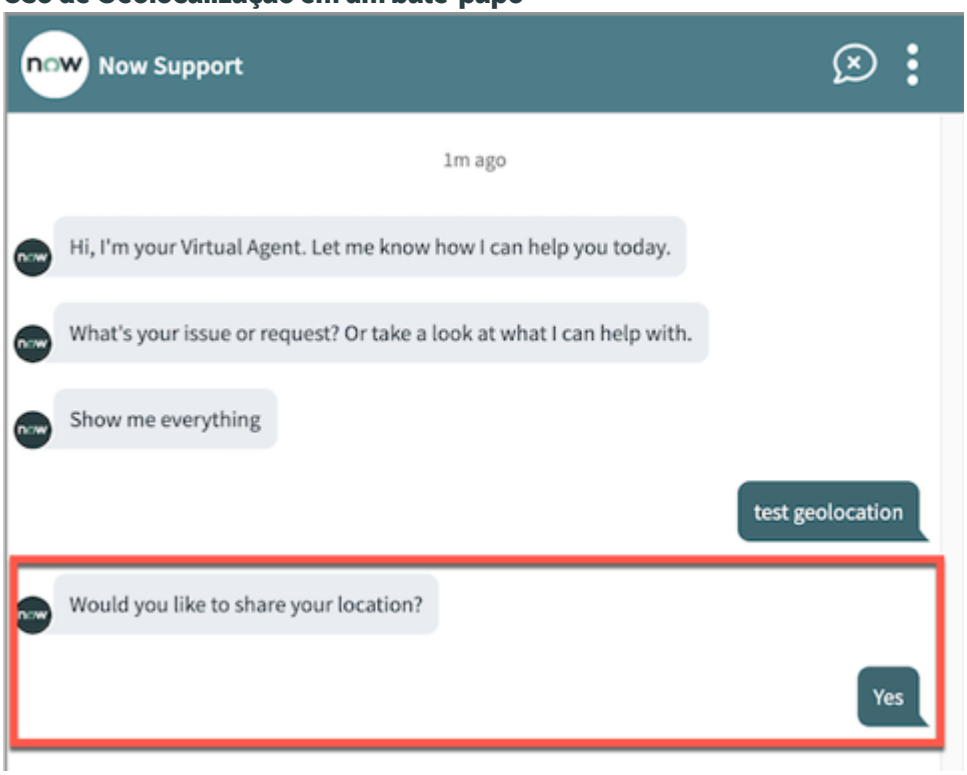
Use este bloco de tópico para recuperar informações sobre a localização de usuários, se os usuários concordarem com isso. Antes que o bloco de tópico seja chamado em uma conversa, os usuários são questionados se desejam que sua localização seja conhecida. Por exemplo, os usuários veem um prompt semelhante ao seguinte:

Prompt de permissões do usuário



Os usuários podem optar por bloquear a solicitação ou permitir que sua localização seja conhecida. Se os usuários clicarem em **Permitir**, eles serão questionados posteriormente se desejam compartilhar sua localização, conforme mostrado no exemplo a seguir:

Uso de Geolocalização em um bate-papo



As tabelas a seguir listam os parâmetros de entrada e saída para este bloco de tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de entrada de geolocalização

Parâmetro	Descrição
permissionPrompt (cadeia de caracteres)	Texto solicitando permissão para usar o local do usuário. Este texto é mostrado ao usuário.
isGeoPermissionGrantedForNextUse	Valor booleano que determina se os usuários concederam permissão para recuperar suas coordenadas de local se esta solicitação for solicitada mais de uma vez durante a conversa. A variável pode ser definida da seguinte forma: • `True`: Não exibir o prompt de permissão novamente porque o usuário concedeu permissão neste dispositivo. • `False`: Exibe o prompt de permissão porque o usuário negou a permissão ou permitiu que as coordenadas fossem recuperadas apenas uma vez.

Parâmetros de saída de geolocalização

Parâmetro	Descrição
Latitude	Coordenadas de latitude.
Longitude	Coordenadas de longitude.
errormessage	Mensagem associada ao erro, se houver erros.
errortype	Variável que é retornada do bloco do tópico. Os tipos de erros incluem: • PERMISSION_DENIED • POSITION_UNAVAILABLE • TIMED_OUT • UNKNOWN_ERROR
status	Variável que é retornada do bloco do tópico. O status pode ser: • OK: as coordenadas do local foram recuperadas com sucesso. • ERRO: a recuperação não foi bem-sucedida.

Tradução automática

Pausar bloco de tópicos

Use este bloco de tópico para criar uma pausa para controlar o andamento de uma conversa. Para os usuários finais, esse feedback é contínuo e exibido como um indicador de digitação.

Por exemplo, se o bate-papo gerou uma lista de links de base de conhecimento, convém adicionar um atraso antes de continuar a conversa para dar tempo ao usuário final para ler as informações.

O bloco de tópicos Pausar aparece na seção Utilitários da paleta para facilitar o acesso.

A tabela a seguir lista os parâmetros de entrada para este bloco de tópico.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pausar parâmetro de entrada

Parâmetro	Descrição
segundos	Número de segundos de espera antes de continuar o bate-papo. O valor máximo permitido é de 60 segundos. Se o valor inserido for de 30 segundos (o valor padrão) ou menos, o bloqueio deverá ser retomado em tempo quase real. Se o valor inserido for maior que 30 segundos, espere que a retomada ocorra com uma latência máxima de +30 segundos. Por exemplo, se você definir o valor como 31 segundos, poderá levar até 61 segundos para retomar (no máximo).

Executar bloco de tópicos Pesquisa com IA

Nota:
Se você estiver atualizando de Rome ou de uma versão anterior, será necessário substituir o bloco de tópico de legado Pesquisa com IA pelo bloco de tópico Executar Pesquisa com IA para que ele funcione.

Use este bloco de tópicos para gerar Pesquisa com IA resultados em uma conversa. Este bloco não requer parâmetros de entrada específicos de um tópico de chamada porque ele é controlado pela aplicação Pesquisa com IA em Virtual Agent. A aplicação de pesquisa padrão Virtual Agent e a configuração do EVAM definidas na experiência de bate -papo controlam como Pesquisa com IA os resultados são exibidos nas conversas.

Para obter informações sobre como Virtual Agent usa Pesquisa com IA, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA. Para saber mais sobre experiências de bate-papo Virtual Agent e como configurá-las, consulte Como configurar experiências de bate-papo para usuários Virtual Agent.

Você pode controlar determinados aspectos do bloco de tópicos Executar Pesquisa com IA:

- Opcionalmente, personalize a experiência de pesquisa - Você pode personalizar a experiência de pesquisa criando uma configuração de aplicação de pesquisa personalizada a ser usada pelo bloco de tópico, em vez da configuração de aplicação de pesquisa padrão Pesquisa com IAVirtual Agent. A configuração da aplicação de pesquisa define os resultados da pesquisa retornados na conversa. Para obter detalhes sobre como usar uma configuração de aplicação de pesquisa personalizada no bloco de tópicos, consulte Criar uma experiência Pesquisa com IA personalizada para Virtual Agent conversas.

  Para usar a configuração padrão Virtual Agent para Pesquisa com IA, deixe o campo **Configuração da aplicação de pesquisa** em branco na folha Propriedades do bloco de tópicos ao adicionar o bloco de tópicos Executar Pesquisa com IA a um tópico.

- Especificar um Pesquisa com IA valor de tempo limite de ação de fluxo - A ação de fluxo Pesquisa com IA no bloco de tópico expira automaticamente em 10 segundos. Você pode mudar o período de tempo antes que esta ação de fluxo atinja o tempo limite adicionando a propriedade do sistema `com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout` e definindo esses campos para mudar o valor de tempo limite:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de propriedade do sistema para com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout

Campo	Valor
Nome	Digite o nome da propriedade do sistema: com.glide.cs.fdih.atlassearch.timeout
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: Tempo Limite da ação do AI Search (em segundos)
Tipo	Selecione Inteiro.
Valor	Insira o número de segundos antes que a ação Pesquisa com IA expire. O valor padrão é 10 segundos.

As tabelas a seguir listam os parâmetros de entrada e saída para este bloco de tópico. Para os parâmetros de saída, você tem a opção de desativar qualquer uma das variáveis retornadas pelo bloco de tópicos.

Executar parâmetros de entrada Pesquisa com IA

Parâmetro	Descrição
search_term	Frase inserida por um usuário durante a conversa.

Executar parâmetros de saída do AI Search

Parâmetro	Descrição
genius_results	Variável que identifica os resultados do Genius retornados.
search_results	Variável que identifica os resultados de pesquisa regulares (saída de várias listas) retornados.
search_metadata	Variável que identifica os metadados do resultado da pesquisa usados para métricas de clique na Análise de conversa, como o termo de pesquisa usado, o idioma da consulta e muito mais.

Bloco de tópicos de detecção de idioma no tempo de execução

Use este bloco de tópico para detectar o idioma do usuário durante uma conversa e alternar para esse idioma no meio da conversa se o idioma for compatível com Now Platform.

Por exemplo, em conversas em que usuários convidados estão interagindo com o bot em um idioma diferente do idioma de conversa atual, você pode usar este bloco de tópico para alterar o idioma adequadamente. Este bloco de tópico permite que o bot:

- Detecte o idioma em conversas em todos os canais com suporte Virtual Agent.
- Determine se o idioma é compatível com Now Platforme, em caso afirmativo, pergunte ao usuário se deseja alternar para o idioma detectado.
- Alterne para o idioma detectado durante a conversa se o usuário concordar com a alternância.

Ative o plug-in Virtual Agent Language Detection and Translation [com.glide.cs.runtime_language_detection_translation] para usar este bloco de tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir lista os parâmetros de entrada para este bloco de tópico.

Parâmetros de entrada de detecção de idioma de tempo de execução

Parâmetro	Descrição
enunciado (cadeia de caracteres)	Texto inserido pelo usuário.
Mudar idioma (booleano)	Opção que exibe uma mensagem para o usuário que faz o seguinte: • Indica que o bot detectou que o usuário está digitando em um idioma diferente. • Pergunta se a conversa deve ser continuada no idioma compatível. Se o usuário responder sim, a conversa será alterada para o idioma compatível.

Uso de geolocalização em Virtual Agent

Os autores de tópicos podem incluir um bloco de tópicos pré-criado chamado Geolocalização em conversas com usuários. O bloco de tópicos de Geolocalização recupera as coordenadas de latitude e longitude da localização do usuário.

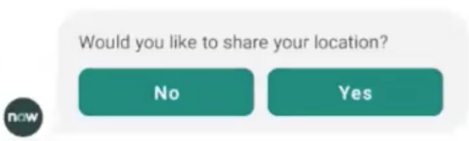
Os autores de tópicos podem adicionar este bloco de tópicos a fluxos de conversa maiores. Com a permissão do usuário, o bloco de tópicos recupera as coordenadas de localização de latitude e longitude do usuário. Conhecer essas coordenadas pode ajudar os autores de tópico a responder às solicitações ou problemas do cliente com mais rapidez e eficiência.

Por exemplo, pode ser necessário enviar um técnico ao local do cliente para resolver um incidente. Para responder rapidamente ao cliente, você precisa saber quais técnicos estão localizados nas proximidades para que possa enviar o técnico apropriado para o local do cliente.

Para obter informações gerais sobre como a geolocalização é usada na plataforma ServiceNow, consulte Geolocalização.

Compartilhar detalhes do local

Na primeira vez em que um usuário, como um técnico de campo, usa o bloco de tópicos de Geolocalização em uma conversa, ele é questionado se deseja compartilhar detalhes sobre sua localização.



Fluxo de blocos de tópicos de geolocalização

Escolha do usuário	Resposta de bloco de tópico
Sim	O bloco de tópico envia as coordenadas de latitude e longitude do servidor para o dispositivo do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de blocos de tópicos de geolocalização

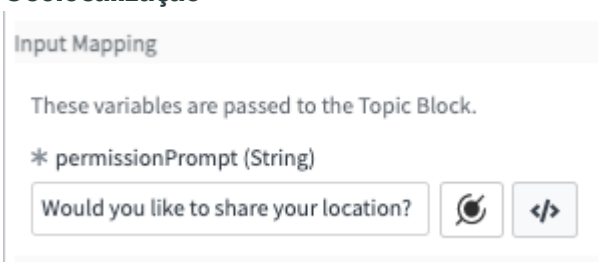
Escolha do usuário	Resposta de bloco de tópico
	Se os usuários quiserem permitir que a instância ServiceNow acesse seu local, eles poderão ver prompts específicos do sistema operacional ou do navegador. Exemplos dessas solicitações incluem o seguinte: • Permitir (sempre) • Permitir (somente uma vez) • Bloquear (não permitir) Dependendo da resposta do usuário, ele pode ver este aviso uma ou mais vezes, ou nunca vê-lo.
Não	O bloco de tópico não recupera coordenadas do usuário e exibe uma mensagem de erro relevante para o autor do tópico resolver. O erro é registrado como um parâmetro de saída. Para obter detalhes, consulte Parâmetros de bloco de tópicos de geolocalização.

Modificar o bloco de tópicos de geolocalização

Se você for um autor de tópico ou um administrador, poderá modificar o fluxo de bloco de tópicos de Geolocalização, conforme aplicável. Basta duplicar o bloco de tópico e renomeá-lo. Você pode usá-lo conforme necessário no fluxo de conversa maior que está criando.

A folha de propriedades do bloco de tópicos de Geolocalização permite que os autores do tópico especifiquem os mapeamentos de entrada e saída. Você também pode personalizar o prompt usando cápsulas de dados ou scripts. Por exemplo, você pode incluir uma explicação ou motivo para fazer a pergunta. Para informações sobre o uso de cápsulas de dados ou scripts, consulte controles Designer do Virtual Agent.

Compartilhar prompt de local nas propriedades do bloco de tópicos de Geolocalização



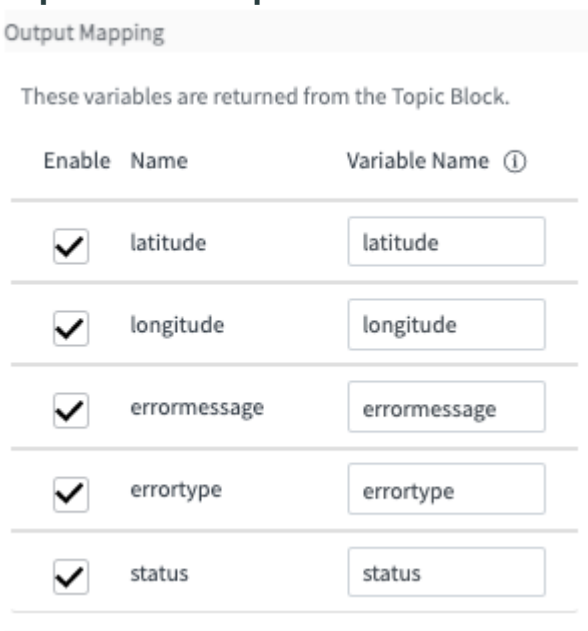
Use os mapeamentos de entrada para personalizar como Virtual Agent solicita permissão aos usuários para compartilhar sua localização. A resposta é passada para o bloco de tópicos.

Use os mapeamentos de saída para especificar as variáveis que são retornadas do bloco de tópico na conversa.

Tradução automática

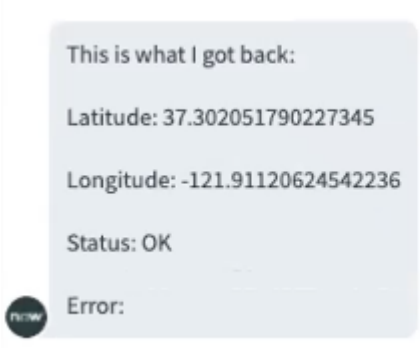
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de mapeamento de saída no bloco de tópicos de geolocalização



Todas as variáveis são selecionadas por padrão. Mantenha as opções padrão ou selecione as variáveis que você deseja retornar do bloco de tópicos. No mínimo, você deve selecionar as coordenadas de latitude e longitude. No entanto, as mensagens de erro, o tipo de erro e os detalhes de status podem ser úteis na resolução de problemas. Os mapeamentos de saída selecionados são armazenados como variáveis no servidor.

Resultados de bloco de tópicos de geolocalização



Para obter mais informações sobre as propriedades do bloco de tópicos de Geolocalização, consulte Parâmetros de bloco de tópicos de geolocalização.

Como personalizar Virtual Agent com controles personalizados

Controles personalizados são componentes que os desenvolvedores ServiceNow® podem criar para uso em tópicos Virtual Agent ou blocos de tópicos. Esses controles incluem controles deslizantes ou reprodutores de vídeo. Controles personalizados complementam os controles fornecidos em Designer do Virtual Agent.

Designer do Virtual Agent fornece um conjunto padrão de controles que representam entradas do usuário, respostas de bote utilitários para criar uma conversa Virtual Agent. Como desenvolvedor, você pode usar Designer do Virtual Agent para criar controles adicionais (componentes de interface) para entradas ou respostas de saída específicas. Por exemplo, um controle deslizante é um exemplo de um controle de entrada personalizado que permite que os usuários finais selecionem uma quantidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os controles personalizados não funcionam no Internet Explorer versão 11. Controles personalizados também não são compatíveis com Microsoft Teams.

Antes de criar um controle personalizado

Os controles personalizados são baseados em Next Experience Components personalizável que você pode criar usando o Next Experience Design System.

Antes de criar um componente personalizado, você deve ter o seguinte:

- Conhecimento básico da plataforma Now Platform® e estruturas da tabela de aplicações.
- Conhecimento geral de conceitos, desenvolvimento e design de componentes da Web.
- Conhecimento de JavaScript para definir o comportamento do componente e do controle personalizado.
- Conhecimento do processo de design para criar componentes personalizados para uso em Designer do Virtual Agent.

Para saber mais sobre como desenvolver componentes personalizados para Virtual Agent, consulte Desenvolver um componente para o Virtual Agent .

Como os controles personalizados funcionam

Para adicionar seu controle personalizado a Virtual Agent, siga estas etapas principais:

1. Criar definição de controle personalizada.

   Depois de criar o componente personalizado a ser usado para o controle, crie uma definição de controle personalizada que mapeie um controle de entrada ou de resposta para o componente personalizado.

2. Criar um controle personalizado usando Designer do Virtual Agent.

   Um controle personalizado é um controle de entrada ou resposta. Os desenvolvedores criam um controle personalizado em Designer do Virtual Agent fazendo o seguinte:

   - Selecionar uma definição de controle personalizada.
   - Definir os parâmetros de entrada para usar o controle.
   - Especificar os parâmetros de saída retornados pelo controle.

   Um controle de entrada tem retornos de chamada que usam entrada do usuário final. Um controle de resposta normalmente apresenta informações para o usuário final e não tem retornos de chamada.

3. Adicione um controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos.

   Autores de tópico, administradores de agente virtual ou administradores podem adicionar um utilitário de controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos.

Entradas seguras

Começando com a versão San Diego, você pode criar controles de entrada personalizados que podem aceitar entradas seguras, como senhas, para passar para IntegrationHub ações ou subfluxos. Para habilitar isso, deslize o comutador **Tornar entradas seguras** ao criar seu

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

controle de entrada personalizado. Para obter mais informações, consulte Criar um controle personalizado Virtual Agent.

Criar definição de controle personalizada

Defina uma entrada personalizada ou definição de controle de resposta que mapeie para um componente personalizado.

Antes de Iniciar

Uma definição de controle personalizado precisa de um componente personalizado. Por exemplo, um controle de entrada de controle deslizante usa um componente de controle deslizante personalizado. Para começar, crie o componente personalizável que você usará no seu controle.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para um determinado controle personalizado, crie uma definição de controle separada para cada canal no qual o controle será usado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Definições do Controle Personalizado**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de controle personalizado

Campo	Descrição
Nome	Nome do controle personalizado a ser criado.
Tipo	Tipo de controle personalizado. Estas são as opções: ○ Entrada ○ Resposta
Domínio	Domínio no qual este controle é usado.

4. Clique em **Enviar**.
5. Abra o registro de controle personalizado que você acabou de criar.
6. Na lista relacionada Definições de controle personalizado, clique em **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de definição de controle personalizada

Campo	Descrição
Canal	Canais nos quais seu controle pode ser usado. O canal é um cliente de bate-papo, como um cliente Web ou aplicativo de mensagens, que é compatível com Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se o controle puder ser usado em mais de um canal, crie uma definição de controle personalizada para cada canal. Se os canais forem definidos, o controle personalizado só poderá ser executado nos canais especificados.
Aplicação	Escopo ao qual este controle pertence.
Definição de Componente UX	Lista de componentes personalizados que são criados para uso como controles personalizados em Virtual Agent. Escolha um componente opcional para o controle personalizado.
Domínio	Domínio no qual este controle é usado.

8. Clique em **Enviar**.

Resultado

A definição de controle personalizado está disponível para uso. Você pode especificá-lo ao criar o controle apropriado em Designer do Virtual Agent.

O que Fazer Depois

Crie o controle personalizado em Designer do Virtual Agent.

Criar um controle personalizado Virtual Agent

Crie um controle de resposta personalizado que os autores do tópico possam usar em tópicos ou blocos de tópicos. Em conversas Virtual Agent, um controle de entrada coleta informações dos usuários finais, enquanto um controle de resposta exibe informações para os usuários finais.

Antes de Iniciar

Criar a definição de controle personalizada.

Importante:
Para implementar entradas seguras (password2) em seu controle personalizado Virtual Agent, você deve aderir aos requisitos de aplicação com escopo em Flow Designer. Para obter detalhes, consulte Requisitos de aplicação com escopo Flow Designer para entradas seguras.

Dica:
Os desenvolvedores e autores de tópicos podem precisar acessar controles personalizados criados em outros escopos da aplicação. Para conceder acesso a eles, consulte Criar privilégios de acesso entre escopos para blocos de tópico e controles personalizados.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, clique em **+ Criar**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de propriedades

Campo	Descrição
Tipo	Lista de objetos que você pode criar em Designer do Virtual Agent. Escolha o tipo de controle personalizado: ○ **Controle da Entrada Personalizada** ○ **Controle da Resposta Personalizada**
Nome	Nome exclusivo para o controle personalizado que reflete sua finalidade.
Descrição	Breve explicação da finalidade e funcionalidade do controle.
Propriedades avançadas (opcional)	
Tornar entradas seguras [Somente controles de entrada personalizados]	
Habilitar	Comutador de alternância que permite que um controle de entrada personalizado passe por entradas seguras, como senhas.
Disponível na paleta	
Habilitar	Chave de alternância que determina se o controle personalizado aparece como seu próprio ícone na seção Utilitários da paleta na guia **Fluxo**. Isso fornece acesso fácil ao controle para outros autores.
Adicional	
Categorias	Lista de categorias. As categorias identificam e agrupam tópicos relacionados, blocos de tópicos ou controles personalizados. Se aplicável, escolha uma categoria para o seu controle.

4. Clique em **Criar**.
   A guia **Fluxo** é aberta e exibe um fluxo inicial que contém um nó de controle personalizado.
5. Clique no nó **Iniciar** e defina os parâmetros de entrada para o controle.
   Os autores do tópico fornecerão esses parâmetros e valores de entrada do tópico de chamada.

   a. Clique em **+ Adicionar**.

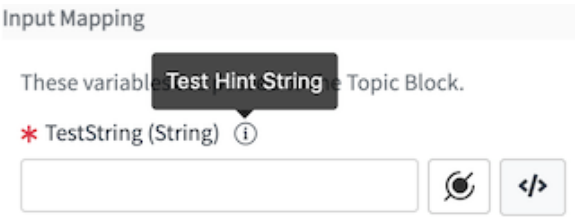
   b. No formulário, preencha os campos.

Adicionar caixa de diálogo de variável de entrada

Campo	Descrição
Nome	Nome da variável de entrada que armazena o valor de entrada.
Tipo	Tipo de dados que estão sendo passados para o bloco de tópicos. Por exemplo, **String**, **Boolean**e assim por diante. Os campos mudam de acordo com sua escolha. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de entrada em tópicos Virtual Agent.
Necessários	Opção para definir o parâmetro conforme necessário.
Dica	Dica de ferramenta visível ao criar um tópico de chamada. Veja o exemplo a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	
Tabela	ServiceNow tabela que é usada para consultar a entrada. Este campo estará disponível somente quando **Referência** ou **Matriz.Referência** for selecionado no campo **Tipo**.
Número máximo de linhas	Número máximo de linhas que o bloco de tópico tem permissão para definir. Este campo estará disponível somente quando **Matriz** for selecionado no campo **Tipo**.
Valor Padrão	Valor padrão para a variável. Este valor pode ser usado ao visualizar o bloco. Valores padrão duplicados não são permitidos com tipos de dados de matriz.

c. Clique em **Salvar**.

d. Repita essas etapas para parâmetros adicionais.

6. Clique no nó **Final** e defina os parâmetros de saída e os valores retornados do controle personalizado. Os autores do tópico podem usar o valor de saída no tópico de chamada.
   a. Clique em **+ Adicionar novo**.
   b. Insira o nome e o valor do parâmetro.
   c. Repita essas etapas para parâmetros adicionais.
   d. Clique em **Salvar**.
7. Clique no nó de controle personalizado e preencha a folha de propriedades da seguinte forma:
   - Para um controle de entrada personalizado, preencha Folha de propriedades de entrada personalizada.
   - Para um controle de entrada personalizado seguro, preencha Folha de propriedades de entrada personalizada segura.
   - Para um controle de resposta personalizado, preencha Folha de propriedades de saída personalizada.
8. Para criar o controle, clique em **Salvar** e em **Publicar**.

Resultado

Se você selecionou **Disponível na paleta** na página Propriedades, o ícone Controle personalizado será exibido como seu próprio ícone na seção Utilitários da paleta. O controle está listado na página Tópicos e você pode usar o menu Tipo para mostrar somente controles personalizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Adicione um controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos Virtual Agent..

Adicione um controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos Virtual Agent.

Adicione um controle personalizado a um tópico ou bloco de tópicos Virtual Agent. Durante a conversa, você pode coletar entradas do usuário ou exibir saídas para o usuário.

Antes de Iniciar

Faça o seguinte antes de iniciar esta tarefa:

- Crie e publique a entrada personalizada ou o controle de resposta.
- Crie um tópico de chamada ou bloco de tópicos no qual o controle personalizado será incorporado.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, clique no tópico ou no bloco de tópicos ao qual você adicionará o controle personalizado.
3. Na guia **Fluxo**, arraste o ícone Controle Personalizado da seção Utilitários da paleta para a posição apropriada no fluxo do tópico.

   Nota:
   Se você selecionou **Disponível na paleta** na página Propriedades do controle personalizado, o Controle personalizado é exibido como seu próprio ícone na seção Utilitários da paleta.

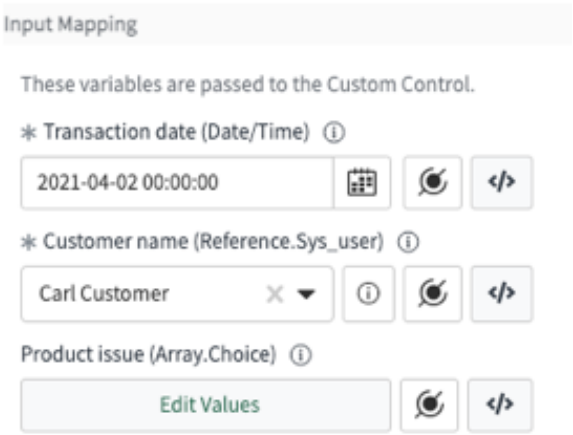
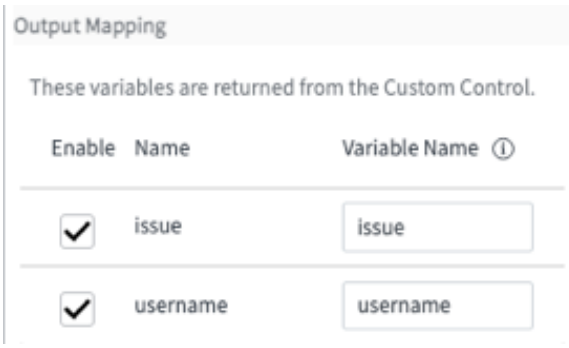
4. Clique no nó de controle personalizado.
5. No formulário, preencha os campos.

Planilha de propriedades do utilitário Controle personalizado

Propriedade	Descrição
Controle personalizado	O nome de um objeto de controle personalizado que foi publicado em Designer do Virtual Agent.
Nome do nó	O nome do controle personalizado que você selecionou.
Mapeamento de entrada	As variáveis a serem usadas como entrada no controle personalizado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	 O conteúdo desta área muda de acordo com o controle personalizado selecionado. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante.
Mapeamento de saída	As variáveis a serem usadas como saída no controle personalizado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis habilitadas:  O conteúdo desta área muda de acordo com o controle personalizado selecionado.
Avançado	
Ocultar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

6. Clique em **Salvar**.
7. Para ver como seu controle personalizado funciona no tópico, clique em **Teste** na barra de cabeçalho. Seu tópico é executado em uma janela de teste de bate-papo.
8. Se nenhuma mudança for necessária, clique em **Publicar** na barra de cabeçalho Designer do Virtual Agent.

Resultado

O tópico está ativo. Você pode implantá-lo em seus clientes Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Folha de propriedades de entrada personalizada

Use esta planilha para definir um controle de entrada personalizado em Virtual Agent.

Folha de propriedades de entrada personalizada

Propriedades de entrada personalizada	Descrição
Definição de controle personalizada	Lista de definições de controle personalizadas para os controles. Selecione a definição que define como o controle é renderizado para o canal no qual ele é executado. Se você precisar adicionar uma definição de controle personalizada, clique no link **Definições** de controle personalizadas.
Gerar Função de Controle de Dados	Função de script que fornece dados para o controle personalizado. Por exemplo, se você estiver criando um controle de entrada de controle deslizante, defina os valores do controle deslizante. Esses valores incluem os valores mínimo e máximo do controle deslizante, valores padrão do slide, ícone usado no controle deslizante e assim por diante.
Função de transcrição	Função de script que fornece a mensagem registrada na transcrição. Por exemplo, uma mensagem para um controle de entrada pode confirmar que o controle é renderizado com valores de dados específicos.
Função do manipulador de respostas	Função de script que define como a resposta de entrada é tratada no servidor de conversa.
Função da Transcrição de Respostas	Função de script que fornece a mensagem para a resposta de controle de entrada que é registrada na transcrição da conversa.
Mensagem de resposta para canal sem suporte	Mensagem de fallback padrão exibida quando um usuário está executando o controle em um canal sem suporte.
Avançado (opcional)	
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Folha de propriedades de entrada personalizada segura

Use esta planilha para especificar entradas seguras, como uma senha, em um controle de entrada personalizado em Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Para implementar entradas seguras (password2) em seu controle personalizado Virtual Agent, você deve aderir aos requisitos de aplicação com escopo em Flow Designer. Para obter detalhes, consulte Requisitos de aplicação com escopo Flow Designer para entradas seguras.

Folha de propriedades de entrada personalizada segura

Propriedade de entrada personalizada segura	Descrição
Definição de controle personalizada	Lista de definições de controle personalizadas para os controles. Selecione a definição que define como o controle é renderizado para o canal no qual ele é executado.
Gerar Função de Controle de Dados	Função de script que fornece dados para o controle personalizado. Por exemplo, se você estiver solicitando uma ou mais senhas, defina os valores de cada uma.
Função de transcrição	Função de script que fornece a mensagem registrada na transcrição. Por exemplo, uma mensagem para um controle de entrada pode confirmar que o controle é renderizado com valores de dados específicos.
Mensagem de resposta para canal sem suporte	Mensagem de fallback padrão exibida quando um usuário está executando o controle em um canal sem suporte.
Invocar objeto Flow Designer	A ação Flow Designer ou o subfluxo para o qual as entradas protegidas do controle personalizado podem ser passadas. Para obter mais informações sobre ações e subfluxos Flow Designer, consulte Ações e Subfluxos.
Spoke	Nome da aplicação com escopo que contém conteúdo Flow Designer dedicado a um tipo específico de aplicação ou registro. Para obter uma lista de spokes padrão, consulte Spokes.
Ação / Subfluxo	A ação Flow Designer ou o subfluxo a ser realizado na instância. As áreas de **mapeamento de entrada** e **mapeamento de saída** mudam de acordo com a sua seleção. Para obter detalhes sobre a ação ou o subfluxo, clique no link abaixo da sua seleção para exibi-la em Flow Designer.
Mapeamento de entrada	Especifica as variáveis a serem usadas como entrada para a ação selecionada. As caixas de seleção dos campos seguros (tipo password2) são marcadas automaticamente, o que as torna obrigatórias. Se você marcar a caixa de seleção de um campo de Cadeia de caracteres, será obrigatório, mas não seguro. Somente os campos que usam o tipo de dados password2 são seguros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade de entrada personalizada segura	Descrição
	Para cada campo selecionado, forneça o nome da variável de resposta de entrada correspondente especificado na ação ou no subfluxo. Por exemplo, uma ação Flow Designer contém uma entrada *oldPassword* e uma entrada *newPassword*. O objeto de resposta de entrada é semelhante a este: `{ “old_password”: “1234”, “new_password”: “5678” }` Neste exemplo, insira `old_password` para a propriedade *oldPassword* e, em seguida, insira `new_password` para a propriedade *newPassword*.
Mapeamento de saída	Especifica as variáveis a serem usadas como saída pela ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada.
Avançado (opcional)	
Permissões	
Executar como	Permissões a serem usadas para a ação. Selecione uma das seguintes opções. • **Usuário que inicia a sessão**: quando selecionada, a ação é executada usando as mesmas permissões que o usuário atual tem. • **Usuário do sistema**: quando selecionada, a ação é executada usando privilégios do sistema, alguns dos quais podem estar indisponíveis para o usuário atual.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Tópicos relacionados

Ações do Flow Designer

Subfluxos do Flow Designer

Considerações de design de senha (criptografada bidirecional)

Folha de propriedades de saída personalizada

Use esta planilha para definir um controle de resposta personalizado em Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Folha de propriedades de saída personalizada

Propriedades da resposta personalizada	Descrição
Definição de controle personalizada	Lista de definições de controle personalizadas para os controles. Selecione a definição que define como o controle é renderizado para o canal no qual ele é executado.
Gerar Função de Controle de Dados	Função de script que fornece dados para o controle personalizado. Por exemplo, se você estiver criando um controle de entrada de controle deslizante, defina os valores do controle deslizante. Esses valores incluem os valores mínimo e máximo do controle deslizante, valores padrão do slide, ícone usado no controle deslizante e assim por diante.
Função de transcrição	Função de script que fornece a mensagem registrada na transcrição. Por exemplo, uma mensagem para um controle de entrada pode confirmar que o controle é renderizado com valores de dados específicos.
Mensagem de resposta para canal sem suporte	Mensagem de fallback padrão exibida quando um usuário está executando o controle em um canal sem suporte.
Avançado (opcional)	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Como integrar Virtual Agent com fluxos de trabalho Flow Designer

Os fluxos de trabalho de conversa de ServiceNow® Virtual Agent podem ser integrados aos de ServiceNow Flow Designer. Você pode usar esses fluxos de trabalho em conversas Virtual Agent.

Você pode integrar ações Flow Designer e subfluxos da seguinte forma:

- Adicione as ações ou subfluxos a conversas Virtual Agent.
- Use ações criadas para outro produto em conversas Virtual Agent.
- Crie conversas que chamam fluxos de trabalho diretamente na conversa. Por exemplo, os usuários podem fazer solicitações de catálogo, criar incidentes ou inserir informações com segurança.

Em conversas Virtual Agent, você pode usar ações para acionar fluxos de trabalho que são personalizados em uma aplicação (como Flow Designer) ou fluxos de trabalho de aplicações e produtos de terceiros disponíveis em IntegrationHub. As integrações criadas usando Flow Designer e IntegrationHub ajudam a garantir um alto nível de resiliência e desempenho.

Se uma ação no fluxo de trabalho demorar para responder ou parecer estar aguardando, os autores do tópico verão uma mensagem de erro relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, um trabalho programado verifica o fluxo de conversa a cada 120 segundos. Para obter mais informações sobre trabalhos programados, consulte Trabalhos programados .

Você pode mudar este intervalo conforme necessário. Para mudar o intervalo, consulte Especifique o tempo limite do fluxo de trabalho da ação.

Integrar fluxos de trabalho de produtos de terceiros disponíveis no IntegrationHub

Você pode usar IntegrationHub para criar fluxos de trabalho digitais de ponta a ponta e automatizar processos que integram o Now Platform® com qualquer aplicação, plataforma ou dados de terceiros.

Por exemplo, você pode usar um dos 100 spokes pré-criados disponíveis na ServiceNow Store . Esses spokes pré-criados incluem aqueles para aplicações populares, como Microsoft Azure, Workday e Okta.

Para obter informações sobre ServiceNow IntegrationHub, consulte ServiceNow IntegrationHub - integrar nativamente o ServiceNow com qualquer coisa .

Adicionar fluxos de trabalho a tópicos

Use o utilitário Ação para integrar fluxos de trabalho ServiceNow Flow Designer em tópicos Virtual Agent. O nó Ação aciona os fluxos de trabalho Flow Designer necessários usados na conversa Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Criar um tópico Virtual Agent, se você ainda não tiver um.

Familiarize-se com os seguintes recursos:

- Conceitos e tarefas Flow Designer. Para mais informações, consulte Flow Designer .
- Utilitários Designer do Virtual Agent, como o utilitário de pesquisa e o utilitário de Ação de script.

  Use esses utilitários para controlar as ações na conversa Virtual Agent. Para obter mais informações sobre esses utilitários, consulte Designer do Virtual Agent utilitários.

- Controles Virtual Agent. Você pode ser solicitado a inserir qualquer um dos seguintes:
  - Cadeias de caracteres de texto
  - Cápsulas de dados
  - Cadeias de caracteres com cápsulas de dados integrados
  - Scripts que retornam cadeias de caracteres

  Para obter mais informações, consulte controles Designer do Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**e, na página Tópicos, clique no tópico que deseja usar.
2. Na seção **Utilitários** da paleta, arraste e solte o ícone do utilitário de Ação ( ) na tela no local apropriado no fluxo de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O utilitário Ação agora é um nó no fluxo de conversa e o painel de propriedades do utilitário Ação é exibido.

3. No formulário, preencha os campos.

Folha de propriedades do utilitário de ação

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome deste nó de Ação.
Invocar objeto do Flow Designer	Selecione uma das seguintes propriedades Flow Designer: ○ **Ação**: uma operação reutilizável. ○ **Subfluxo**: um processo automatizado que consiste em uma sequência de ações reutilizáveis, entradas e saídas de dados.
Spoke	Nome da aplicação com escopo que contém conteúdo Flow Designer dedicado a um tipo específico de aplicação ou registro. Para obter uma lista de spokes padrão, consulte Spokes .
Ação/Subfluxo	A ação Flow Designer ou subfluxo a serem realizados na instância. As áreas de **mapeamento de entrada** e **mapeamento de saída** mudam de acordo com a sua seleção. Para ver detalhes sobre a ação, clique no link abaixo da sua seleção para exibi-la em Flow Designer.
Aguardar resposta?	Comutador de alternância que determina se Virtual Agent aguarda uma resposta da ação especificada antes de continuar.
Mapeamento de entrada	Especifica as variáveis a serem usadas como entrada para a ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante. Para opções que exigem uma senha, habilite o comutador de alternância **Incluir uma entrada de senha** para solicitar uma senha do usuário. Entradas seguras devem usar o tipo de dados password2. A entrada é mascarada com segurança e não é visível para os outros. **Nota:** O `Array.Reference` tipo de dados de entrada em Designer do Virtual Agent corresponde ao tipo de dados de entrada `List.[Table]` em Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de entrada e saída da ação .
Mapeamento de saída	Especifica as variáveis a serem usadas como saída pela ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada.
Avançado (opcional)	
Permissões	
Executar como	Permissões a serem usadas para a ação. Selecione uma das seguintes opções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ **Usuário que inicia a sessão**: quando selecionada, a ação é executada usando as mesmas permissões que o usuário atual tem. ○ **Usuário do sistema**: quando selecionada, a ação é executada usando privilégios do sistema, alguns dos quais podem estar indisponíveis para o usuário atual.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

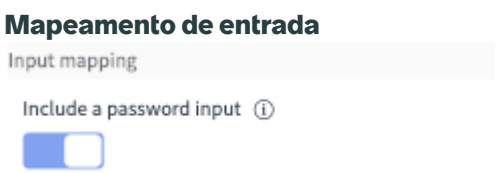
4. Clique em **Salvar**.

Entradas de senhas seguras Virtual Agent

O comutador **Incluir uma entrada de senha** na folha de propriedades do utilitário Ação permite que você insira senhas com segurança para uso em conversas Virtual Agent.

Se o fluxo de trabalho descobrir um tipo de password2 como entrada, a folha de propriedades do utilitário Ação exibirá o comutador **Incluir uma entrada de senha**.

Nota:
Em versões anteriores, as entradas com um tipo de dados de cadeia de caracteres também exibiam esta chave de alternância. Começando com a versão San Diego, somente os tipos de dados password2 são compatíveis. Se você tiver ações existentes que usam entradas de senha, atualize-as para usar password2.



Se você habilitar esta chave de alternância, verá mensagens sobre clientes compatíveis, junto com campos que permitem fazer o seguinte:

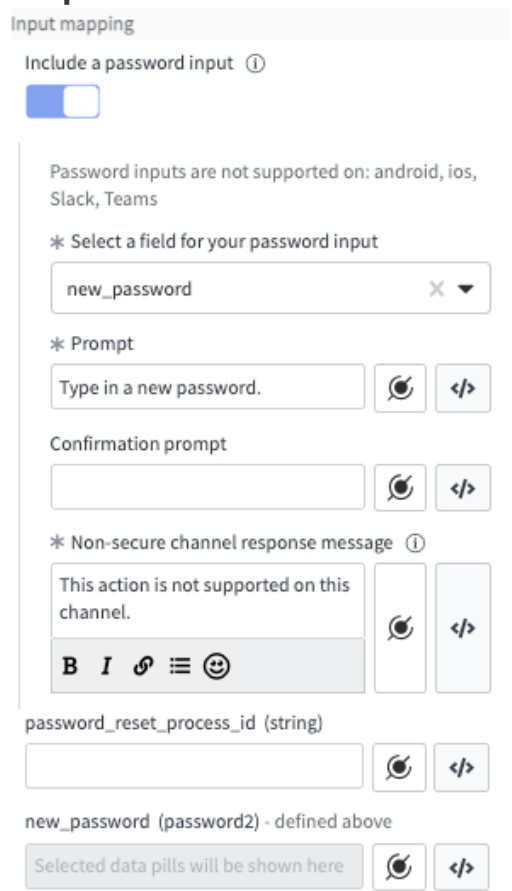
- Designe o campo que você deseja tornar seguro
- Insira o texto que você deseja usar para o prompt relacionado à senha
- Insira o texto para um prompt de confirmação
- Insira o texto a ser usado para mensagens sobre canais que não são seguros

Importante:
Para implementar entradas seguras (password2) em seu controle personalizado Virtual Agent, você deve aderir aos requisitos de aplicação com escopo em Flow Designer. Para obter detalhes, consulte Requisitos de aplicação com escopo Flow Designer para entradas seguras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de detalhes de senha



Esses campos de tipo de entrada de senha são dinâmicos no sentido de que os campos que você vê são mapeados para os campos definidos para a ação quando ela foi criada em Flow Designer. Alguns dos campos de password2 também podem ser somente leitura.

Para obter considerações de design relacionadas à senha em Flow Designer, consulte Considerações de design da senha (criptografada em duas direções) .

Observe os seguintes pontos sobre como as entradas relacionadas à senha são tratadas com segurança:

- Somente usuários podem ver as senhas. Ninguém mais pode.
- As senhas são mantidas na memória no servidor e passadas com segurança para a Ação ou o Subfluxo Flow Designer.
- Quando os usuários inserem uma senha em um canal, eles podem alternar o ícone Ocultar texto ( ) para mostrar ou ocultar a senha.
- Os administradores do ServiceNow podem marcar um canal específico como seguro. Se os autores do tópico tentarem incluir um canal que não esteja marcado como seguro, uma mensagem de aviso será exibida.

  Para obter mais informações sobre criar canais seguros, consulte Criar uma Virtual Agent configuração de integração de bate-papo personalizada de conversação.

- As senhas são mascaradas (não legíveis) em filas, tabelas e logs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos de aplicação com escopo Flow Designer para entradas seguras

Cumpra os seguintes requisitos de aplicação com escopo para implementar entradas seguras (password2) em seus tópicos Virtual Agent.

Você pode adicionar entradas seguras a tópicos Virtual Agent de duas maneiras:

- Crie um controle de entrada personalizado seguro que usa uma ação Flow Designer ou subfluxo com entradas seguras (tipo password2).
- Adicione um nó do utilitário Ação a um tópico que se refira a uma ação Flow Designer ou subfluxo que tenha um único campo password2 como entrada.

A Estrutura da gestão de chaves (KMF) deve estar instalada e configurada para a instância. A aplicação com escopo que usa os campos seguros também deve ter o seguinte:

- Um registro *sys_kmf_crypto_module*, com um registro de Encapsulamento/Desencapsulamento de chave simétrica *sys_kmf_module_crypto_spec*
- Um registro *sys_kmf_crypto_caller_policy* com as seguintes propriedades:
  - Nome da política:<modify the auto-generated name>
  - Módulo criptográfico: *com_glide_cs_glideencrypter*
  - Tipo: *Scope*
  - Escopo de destino:<your application's scope>
  - Aplicação: <the name of your scoped application>
  - Ativo: *true*
  - Resultado: *Track*
- Uma ação ou subfluxo Flow Designer que aceita um ou mais campos de entrada password2
- Uma etapa de script na ação Flow Designer que decompõe as senhas password2/KMF da seguinte forma:

```
var op = new
sn_kmf_ns.KMFCryptoOperation("global.com_glide_cs_glideencrypter","SYMMETRIC_UNWR
APPING").withAlgorithm("AES").withOutputFormat("KMFNONE");
var old_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.old_pw);
var new_pw_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw);
var new_pw_confirmed_clear_data = op.doOperation(inputs.new_pw_confirmed);
```

Para obter mais informações sobre criptografia password2 com KMF, consulte Criptografia Password2 com KMF.

Testar o fluxo de trabalho da ação

Use esta tarefa para garantir que o fluxo de trabalho da ação integrada seja concluído conforme o esperado na conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Sobre testar o fluxo de trabalho da ação

Os autores do tópico também podem ver os resultados do teste na tabela Invocações de FDIH de tarefa de conversa [sys_cs_fdih_invocation_list].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao testar o fluxo de trabalho, você verá um painel de visualização de resultados de teste que inclui mensagens de somente visualização. Essas mensagens incluem um link chamado **Exibir no Flow Designer**. Este link leva você para o relatório de Detalhes de execução de fluxo. Você pode usar este relatório para fazer o seguinte:

- Visualize os detalhes da execução do fluxo.
- Veja os resultados da ação em Flow Designer.
- Verifique o que está sendo retornado para Virtual Agent.

> **Nota:**
> Somente autores de tópico têm acesso ao link **Exibir no Flow Designer**. Em ambientes de não produção, este link está disponível por padrão. Em ambientes de produção, os autores de tópico precisam habilitar o acesso a este link criando um registro na tabela [sys_flow_execution_setting] para cada objeto Flow Designer. Este link não está disponível em conversas em que a entrada password2 é usada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, abra o tópico com a ação que você deseja testar.
3. Clique em **Testar**.
   Se uma ação na janela de teste demorar para responder ou parecer estar esperando, você verá uma mensagem de erro relevante.

   Por padrão, um trabalho programado verifica o fluxo de conversa a cada 120 segundos. Para obter mais informações sobre trabalhos programados, consulte Trabalhos programados.

   Você pode mudar este intervalo conforme necessário. Para mudar o intervalo, consulte Especifique o tempo limite do fluxo de trabalho da ação.
4. Solucionar problemas do nó do utilitário Ação:
   - Visualize o relatório de detalhes da execução do fluxo.
   - Veja a tabela [sys_cs_fdih_invocation_list] de invocações de FDIH da tarefa de conversação.
5. Clique em **Salvar** quando terminar.

Especifique o tempo limite do fluxo de trabalho da ação

Defina o período de tempo antes que o fluxo de trabalho de ação Flow Designer IntegrationHub expire.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos**.
2. Insira `sys_properties.list` no filtro.
3. Clique em **Novo** para adicionar a propriedade *`com.glide.cs.fdih.interactive.timeout`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Digite o nome da propriedade do sistema: com.glide.cs.fdih.interactive.timeout.
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade, como: Tempo limite do fluxo de trabalho do Virtual Agent Flow Designer IntegrationHub (em segundos).
Tipo	Insira inteiro.
Valor	Insira o número de segundos antes que a ação do fluxo de trabalho atinja o tempo limite. O valor padrão é 120 segundos.

b. Clique em **Enviar**.

Como usar Virtual Agent com um atendente

Às vezes, uma conversa requer intervenção humana. Quando isso ocorrer, você pode transferir o usuário para um agente dinâmico em Bate-papo do agente.

Transferir conversas Virtual Agent para um atendente

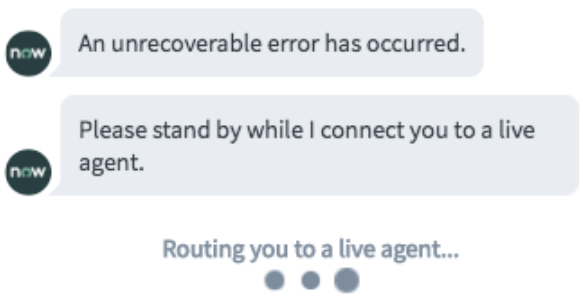
Gerencie o suporte ao bate-papo ao vivo, incluindo a interface de suporte do bate-papo usada quando uma conversa Virtual Agent é transferida para um atendente.

Nota:
O plug-in do Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ativa automaticamente o plug-in do Glide Conversation Server (com.glide.cs) para suporte por bate-papo.

As conversas em Virtual Agent são transferidas para um agente dinâmico de várias maneiras. Esta transferência acontece automaticamente quando ocorre um erro irrecuperável, mas também pode ser acionada por meio de um script em um tópico ou quando um usuário selecionada manualmente essa opção.

Transferência automática para um agente em tempo real quando ocorre um erro

Quando uma conversa encontra um erro, a conversa é transferida automaticamente para um atendente.



Janela de bate-papo do

Nota:
Se você não planeja usar o Bate-papo do agente, certifique-se de desativá-lo nas configurações de Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Configuração Bate-papo do agente.

Transferência automática para um atendente, acionada por um script em um tópico

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em situações em que você deseja que um atendente de suporte cuide da conversa, você pode criar um script em seu tópico que use o método `vaSystem.connectToAgent()`. Este método aciona uma transferência para um atendente. Esta opção pode ser útil para conversas que envolvem sentimentos negativos do cliente, solicitações de alta prioridade ou solicitações fora do escopo do processo do tópico. Por exemplo:

```
(function execute() {
   if (vaInputs.urgency == 1 && vaInputs.impact == 3)
      if(vaSystem.isLiveAgentAvailable()) {
         vaSystem.connectToAgent()
      }
   })()
```

Este controle de ação de script transfere a conversa para um atendente com base no impacto do incidente e na urgência do usuário. O script usa o método `vaSystem.isLiveAgentAvailable ()` da seguinte forma:

- Em Espaço do agente, o método `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` verifica a programação da fila e se há agentes on-line.
- Em Suporte do Connect, o método `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` verifica apenas a programação da fila.

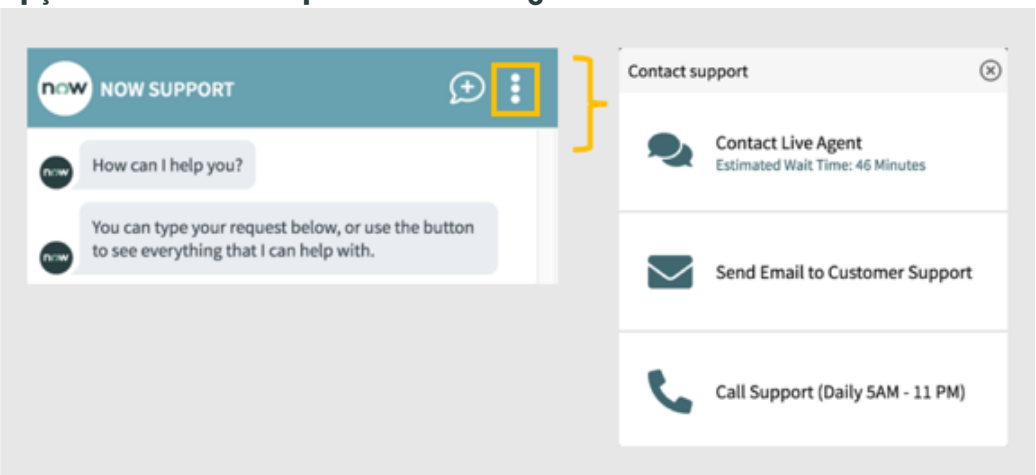
Nota:
O método `vaSystem.isLiveAgentAvailable()` verifica somente se os agentes estão online, independentemente do conjunto de habilidades.

Transferência manual para um agente em tempo real usando a opção de contato com o suporte

Você pode escolher a opção **Falar com o suporte**, depois selecionar **Falar com atendente** para transferir a conversa para um atendente.

Nota:
Os usuários que executam uma integração de mensagens Virtual Agent devem digitar o comando `Hi` ou `agent` para acessar a opção de transferência para um atendente. Se o seu ambiente não estiver configurado para atendentes, o comando `agent` não funcionará. Para obter mais informações, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de mensagens.

Opções de Contate o suporte no Virtual Agent



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como funcionam as transferências de conversa do Virtual Agent

Para um usuário que está participando de uma conversa do Virtual Agent, a mudança para um atendente é uma transferência quase imperceptível. Quando uma transferência é acionada, seja automaticamente ou manualmente pelo usuário, a conversa é encaminhada automaticamente para a interface apropriada de suporte por bate-papo, com base nas Configurações de bate-papo do agente. Nas configurações Bate-papo do agente, os administradores também definem as mensagens gerais que os usuários veem durante as transferências do agente em tempo real.

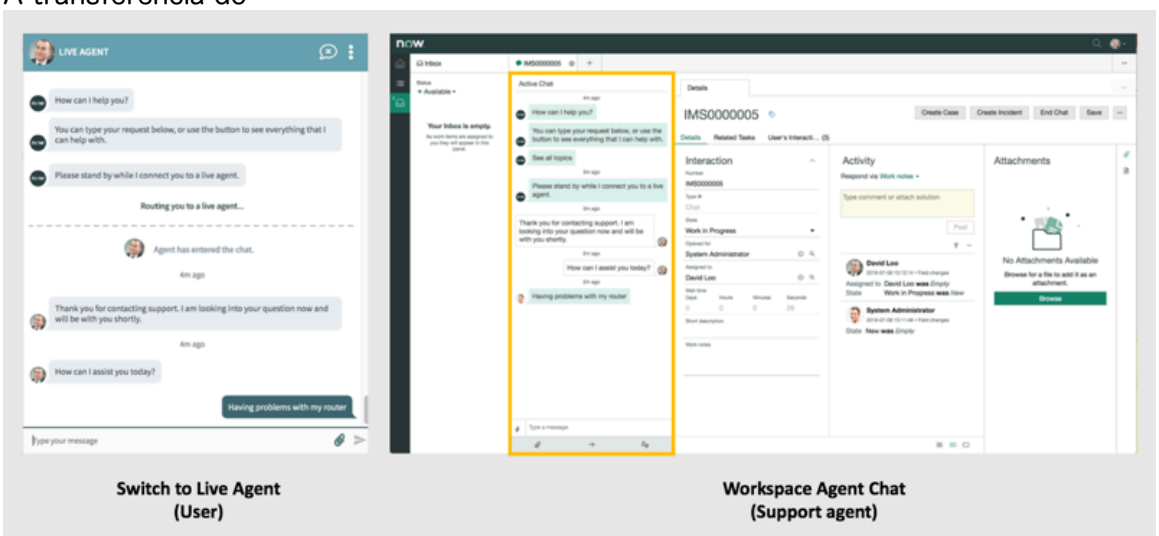
Se você estiver usando o Espaço do agente, a conversa será encaminhada automaticamente e atribuída a um atendente disponível. Se você estiver usando o Suporte do Connect, a conversa será encaminhada para a fila de suporte de bate-papo que você especificar.

Nota:
É preciso que haja pelo menos um atendente disponível ao transferir de Virtual Agent, caso contrário, o usuário final verá a mensagem Nenhum agente disponível e a conversa não será transferida.

Transferência para um atendente no Espaço do agente

Se você estiver usando Espaço do agente, a conversa do Virtual Agent será transferida automaticamente para um agente qualificado disponível, com base na configuração do canal de serviço de bate-papo e nas filas que o agente atende, conforme definido em Advanced Work Assignment.

A transferência do



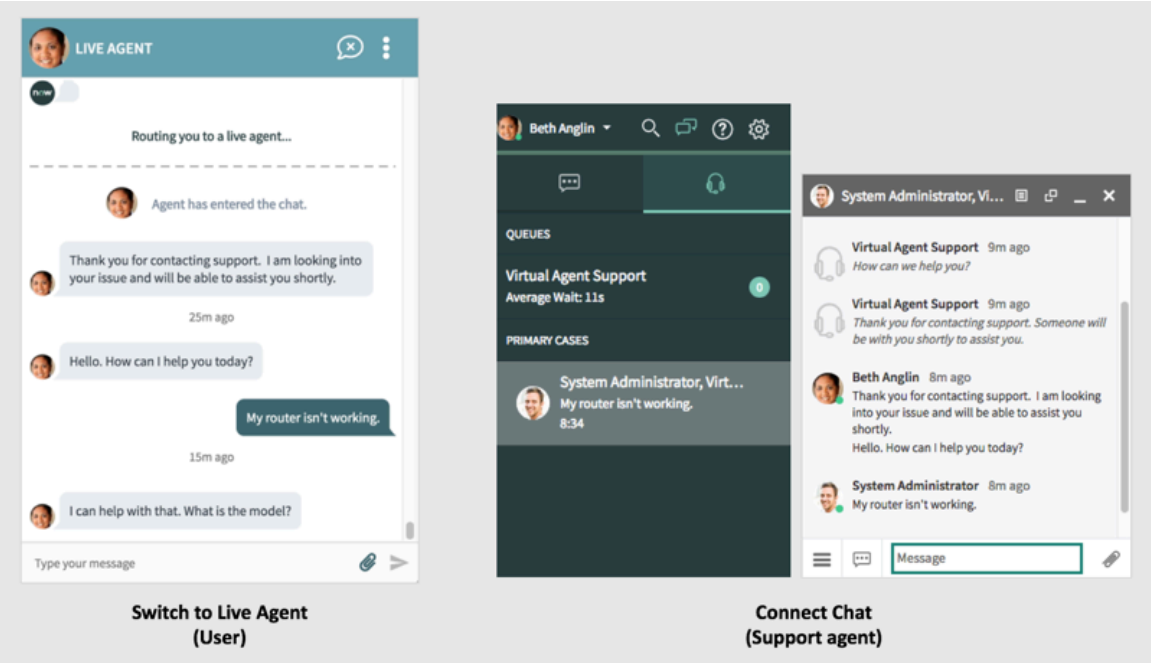
Para o usuário, a conversa com o agente continua na interface Virtual Agent (cliente). Em Espaço do agente, a atribuição do bate-papo aparece na caixa de entrada do agente. Quando um agente aceita a atribuição, o agente entra na conversa e interage com o usuário.

Transferência para um atendente no Suporte do Connect

Se você estiver usando o Suporte do Connect, a conversa do Virtual Agent será encaminhada para a fila de suporte de bate-papo apropriada. Para o usuário, a conversa com o agente continua na interface de cliente do Virtual Agent. Em Suporte do Connect, o agente aceita a fila com o usuário transferido para ingressar na conversa e interagir com o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Em versões anteriores, os administradores usavam o formulário de configuração de bate-papo para atribuir as filas de bate-papo padrão para Customer Service Management, HR Service Delivery e Gestão de serviços de TI, ou uma fila global para a qual conversas do Virtual Agent eram encaminhadas automaticamente se as filas padrão não fossem atribuídas. Essas filas, que os administradores definiram em Suporte do Connect, são armazenadas na tabela Filas de bate-papo [chat_queue]. Se você estiver usando o Suporte do Connect como a interface do executante e precisar alterar as configurações de bate-papo, consulte Configuração Bate-papo do agente para obter detalhes.

Sentimento do usuário

Quando configurada, a análise de sentimento do usuário é realizada no Virtual Agent e em conversas de atendentes. O sentimento do usuário é armazenado na tabela de Informações de interação [sys_cs_interaction_insight]. Para obter detalhes, consulte Tabela de informações de interação.

Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente

Conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente que são abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas até que sejam fechadas automaticamente pelo trabalho programado, *`Time Out Abandoned VA Conversations`*. Este trabalho é executado por hora todos os dias.

O período de tempo limite padrão para Virtual Agent abandonadas e conversas de atendente é de duas horas (7200 segundos). O trabalho *`Time Out Abandoned VA Conversations`* é executado por hora para localizar e fechar todas as conversas que foram abertas por mais tempo do que o período de tempo limite padrão (ou configurado).

Como administradores, você pode alterar o período de tempo limite padrão para fechamento Virtual Agent e as conversas do atendente adicionando a propriedade do sistema *`com.glide.cs.conversation_idle_timeout`*. O valor de tempo limite que você especifica nesta propriedade se aplica a todas as conversas nos canais de atendente e com suporte, incluindo canais de bate-papo (como Microsoft Teams, SlackVirtual Agent e Workplace from Facebook) e canais de mensagens (como SMS). Para obter detalhes, consulte Alterar o período de tempo limite das conversas do Virtual Agent e do atendente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Se você estiver usando Virtual Agent e Bate-papo do agente em vários canais de bate-papo, poderá adicionar um valor de tempo limite de ociosidade no nível do canal que substitua o valor de tempo limite definido na propriedade *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* para canais de bate-papo. Para obter detalhes, consulte Substituir o período de tempo limite de conversa por canal.

Se necessário, você também pode alterar a hora em que o trabalho de Tempo limite de conversas abandonadas do VA é executado.

Alterar o período de tempo limite das conversas do Virtual Agent e do atendente

Adicione a propriedade *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] para especificar o período de tempo que uma conversa Virtual Agent ou Atendente abandonada permanece aberta (ociosa). Quando o trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado por hora, ele fecha todas as Virtual Agent e Atendente conversas que estão abertas há mais tempo do que o tempo especificado.

1. No filtro do navegador, insira sys_properties.list.
2. Clique em **Novo**.
   a. Preencha estes campos:

Campo	Valor
Nome	Digite o nome da propriedade do sistema: com.glide.cs.conversation_idle_timeout
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: Período de tempo limite de ociosidade (em segundos) para todas as conversas
Tipo	Selecione Inteiro.
Valor	Digite o número de segundos que as conversas abandonadas Virtual Agent ou Atendente permanecem abertas, após a última resposta do solicitante. Este valor deve ser inferior a 7200 segundos, já que o trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado a cada 3600 segundos (por hora) para fechar conversas ociosas. Por exemplo, um valor de 1.800 segundos (30 minutos) significa que uma conversa abandonada permanece aberta por 1.800 segundos (30 minutos). Quando o trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado, ele fecha todas as conversas que estão ociosas por mais de 1.800 segundos.

   b. Clique em **Enviar**.

Substituir o período de tempo limite de conversa por canal

Você pode definir o valor de tempo limite de conversa para um canal, adicionando um valor de tempo limite de conversa específico do canal que substitui a propriedade *com.glide.cs.conversation_idle_timeout* . Quando o trabalho *Time Out Abandoned*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

VA Conversations é executado por hora, ele fecha todas as conversas Virtual Agent ou Atendente que estão abertas há mais tempo do que o tempo especificado.

1. No filtro de navegação da instância, insira sys_cs_channel.list.
2. Na tabela Canais de mensagens, localize o registro do canal a ser alterado e clique duas vezes no campo **Tempo limite de ociosidade da conversa**.
3. Digite o número de segundos que as conversas abandonadas Virtual Agent ou Atendente permanecem abertas no canal, após a última resposta do solicitante.

   Por exemplo, um valor de 1.800 segundos (30 minutos) significa que uma conversa abandonada permanece aberta no canal por 1.800 segundos (30 minutos). Quando o trabalho *Time Out Abandoned VA Conversations* é executado, ele fecha todas as conversas que estão ociosas por mais de 1.800 segundos.
4. Salve o valor.

Alterar o trabalho programado de Tempo limite de conversas abandonadas do VA

Para alterar a hora em que este trabalho programado por hora é executado ou para fazer outros ajustes no trabalho programado:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** e abra o registro Conversas do VA abandonadas por tempo limite.
2. No formulário de Execução de Script Programada, altere a **Hora** em que o trabalho programado é executado. Ou, dependendo de como você deseja ajustar o tempo, altere outros campos no formulário conforme necessário.

   Por exemplo, para alterar o intervalo no qual o trabalho é executado, no campo **Executar**, selecione **Periodicamente**. Em seguida, você especifica o **Intervalo de repetição** (**dias** e **horas**) em que o trabalho é executado e a data de **Início** do intervalo. Para obter uma descrição dos outros campos que você pode mudar nesse formulário, consulte Execução automática de um script à sua escolha .
3. Clique em **Atualizar**.

   O trabalho é executado na hora e na frequência especificadas.

Acompanhamento de desvios em Virtual Agent usando o bloco de tópicos de desvio

Use o bloco de tópicos de desvio pré-criado em ServiceNow® Virtual Agent para rastrear os problemas que Virtual Agent ajudou a resolver ou resolveu sozinho para um usuário. Padrões e métricas de desvio de incidente podem ajudar você a otimizar e analisar a eficácia de Virtual Agent.

Um desvio ocorre quando Virtual Agent redireciona automaticamente os usuários para opções de autoatendimento ou artigos da base de conhecimento que podem ajudá-los a resolver seus problemas sem a necessidade da assistência de um atendente. Como resultado, o usuário pode não precisar criar um incidente. Se necessário, entretanto, o Virtual Agent pode fazer perguntas relevantes e então criar um incidente no grupo de atribuição correto. Este fluxo de trabalho se torna mais eficiente porque nenhum agente em tempo real precisa se envolver.

O rastreamento de desvio Virtual Agent está habilitado por padrão, mas você deve definir a configuração de desvio e os padrões de desvio para capturar determinadas métricas de desvio. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você usa configurações de desvio para agrupar padrões de desvio. Uma configuração de desvio pode consistir em um ou mais padrões de desvio. Os padrões de desvio categorizam atividades Virtual Agent em conversas para rastrear métricas de desvio. Por exemplo, digamos que Virtual Agent adicione um usuário a uma lista de e-mails sem criar uma tarefa na tabela de tarefas para concluir o fluxo de trabalho. Você pode categorizar esta atividade como um padrão de desvio de resolução automática.

Você pode exibir as métricas de desvio para cada padrão de desvio. Um padrão de desvio pode levar a estes resultados de desvio em uma conversa:

- Desvio confirmado: Virtual Agent forneceu uma resolução para o usuário, o que impediu o usuário de criar um incidente ou transferir para um agente em tempo real.
- Desvio em potencial: não está claro se Virtual Agent forneceu uma resolução para o usuário. Um exemplo é quando os resultados da pesquisa são exibidos para um usuário em uma conversa.
- Sem desvio: Virtual Agent não forneceu uma resolução e o usuário criou um incidente ou foi transferido para um agente dinâmico.

Você pode criar novos padrões de desvio ou usar estes padrões de desvio pré-criados na configuração de desvio **Padrão do VA** :

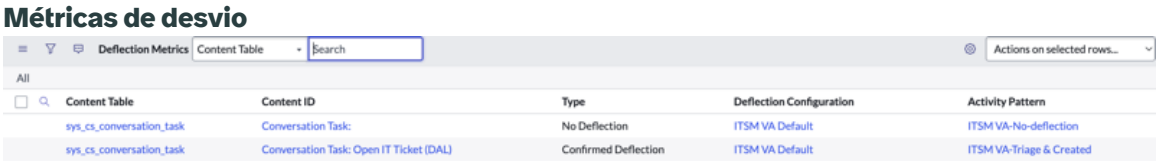
Padrão de desvio	Atividade	Resultado
Exibição da busca pelo VA	Virtual Agent mostrou os resultados da pesquisa para o usuário.	Possível desvio
Triagem e criação pelo VA	Virtual Agent cria um incidente no grupo de atribuição correto. Esta ação melhora a precisão da atribuição. Por exemplo, Virtual Agent identifica uma intenção relacionada a reembolso em uma conversa do usuário e cria um incidente de reembolso em vez de um incidente geral.	Desvio confirmado
Resolução automática pelo VA	Virtual Agent conclui o fluxo de trabalho por conta própria sem criar um incidente. Por exemplo, Virtual Agent adiciona um usuário a uma lista de distribuição.	Desvio confirmado
Interceptação e resolução pelo VA	Virtual Agent intercepta um incidente que foi criado por um usuário e fornece uma resolução para fechar o incidente. Um exemplo é quando a resolução automática de incidentes resolve um incidente.	Desvio confirmado

A configuração de desvio e o padrão de desvio que você cria nas configurações de desvio são mapeados para o bloco de tópico de desvio. Por exemplo, o tópico pré-criado de resolução automática de problemas usa um bloco de tópico de desvio para rastrear desvios. Para obter mais informações, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos e Virtual Agent blocos de tópicos da plataforma.

As métricas de desvio são geradas e armazenadas na tabela Métrica de desvio [ssa_deflection_metric]. Para exibir as métricas de desvio, navegue até o módulo Métricas de desvio na estrutura de análise de autoatendimento.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A estrutura de análise de autoatendimento requer o plug-in Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core). Para obter mais informações, consulte Ativar análise de autoatendimento.



Você também pode exibir a visualização das métricas de desvio na guia **Visão geral** do painel de análise de conversa. Para obter mais informações, consulte Painel de análise de conversação.

Como criar configurações e padrões de desvio

Defina as configurações de desvio para criar configurações de desvio e padrões de desvio que você pode mapear para blocos de tópico de desvio Virtual Agent em tópicos de conversa. Esses desvios ajudam você a rastrear os problemas que Virtual Agent ajudou a resolver ou resolveu para um usuário.

Antes de Iniciar

Revisar Acompanhamento de desvios em Virtual Agent usando o bloco de tópicos de desvio.

https://www.youtube.com/watch?v=YMAaTSzPhwM&list=PLkGSnjw5y2U79gjQuQW-2GBqzEccwFkWH&index=21 Assista a este vídeo para obter mais informações sobre o acompanhamento de desvios.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
   A página **Configurações de Conversational Interfaces** é aberta em uma nova guia.
2. Navegar até **Virtual Agent** > **Métricas de desvio** > **Exibir tudo**.
3. Para habilitar o rastreamento de métricas de desvio, ative o botão de alternância em **Ativar**.
4. Para criar configurações de desvio, clique em **Novo**.
5. No formulário Criar configuração de desvio, insira estas propriedades de configuração de desvio:

Campo	Descrição
Nome	Nome curto e significativo para a configuração de desvio.
Descrição	Breve descrição sobre a configuração de desvio.

6. Clique em **Salvar**.
   Uma nova configuração de desvio foi criada.
7. Para adicionar novos padrões de desvio a uma configuração de desvio, selecione a configuração de desvio na qual você deseja adicionar o padrão de desvio.
8. Clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No formulário Criar padrão de desvio, insira estas propriedades do padrão de desvio:

Campo	Descrição
Nome	Nome curto e significativo para o padrão de desvio.
Resultado	Resultado do desvio em uma conversa Virtual Agent.
Tabela de atividade primária	Tabela que está associada à atividade que você está categorizando no padrão de desvio. Por exemplo, se Virtual Agent estiver ajudando a impedir a criação de uma tarefa para a atividade, você poderá especificar a tabela de tarefas.

Nota:
Se você estiver criando um padrão genérico que é usado para rastrear diferentes desvios, poderá deixar o campo **Tabela de atividade primária** em branco.

A tabela de atividade primária associada a cada atividade ajuda a calcular a taxa de desvio de uma área de negócios específica. Por exemplo, se Virtual Agent resolver 42 problemas de VPN e no geral 100 incidentes de VPN forem criados, a taxa de desvio para problemas de VPN será 42/142 ou 30 por cento.

9. Clique em **Salvar**.

Como usar Virtual Agent API

Use o app de API ServiceNow® Virtual Agent para integrar qualquer interface de bate-papo ou um bot com ServiceNow® Virtual Agent ou Bate-papo do agente. O app está disponível no ServiceNow® Store.

Visão geral

A API Virtual Agent é uma API REST. Esta API é criada na estrutura de integração de bate-papo personalizada que é fornecida com Virtual Agent a partir da versão Paris. A API permite que desenvolvedores de ServiceNow, usuários avançados e administradores usem Virtual Agent de uma das seguintes maneiras:

Bot autônomo

Use Virtual Agent como um bot autônomo que você integra com a empresa ou com qualquer outra interface de bate-papo de terceiros que ofereça suporte a interfaces de conversa.

Seus usuários finais podem interagir com Virtual Agent e Bate-papo do agente por meio de vários canais usando esta integração.

Bot secundário

Use Virtual Agent como um bot secundário em um ambiente que tem vários bots especializados gerenciados por um bot primário.

Neste cenário, um bot primário gerencia a comunicação com bots secundários em nome do usuário final. Um bot primário pode ser IBM Watson Assistant, Microsoft LUISou um bot primário interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Seus bots secundários, como o bot ServiceNow, podem lidar com tipos específicos de solicitações de usuário final, como tíquetes de serviço ou reservas.

Bot Interconnect

Use Virtual Agent Bot Interconnect como o bot primário em um ambiente de bate-papo diversificado. Bot Interconnect cria uma experiência de bate-papo unificada e fornece aos usuários finais acesso a vários canais e a uma ampla variedade de tarefas corporativas que estão disponíveis em ServiceNow.

A API Virtual Agent é útil para criar integrações de servidor a servidor. No entanto, para integrações que exigem a transformação de controles sem suporte que devem ser renderizados em sua interface de bate-papo existente, considere o uso da Estrutura de integração de bate-papo personalizada.

Para obter informações sobre recursos como o formato de URL e os parâmetros de solicitação e resposta compatíveis na API Virtual Agent, consulte API de integração de bots do Virtual Agent .

Aumente suas experiências com a API do Virtual Agent (vídeo do Virtual Agent Academy)

Como a API Virtual Agent funciona

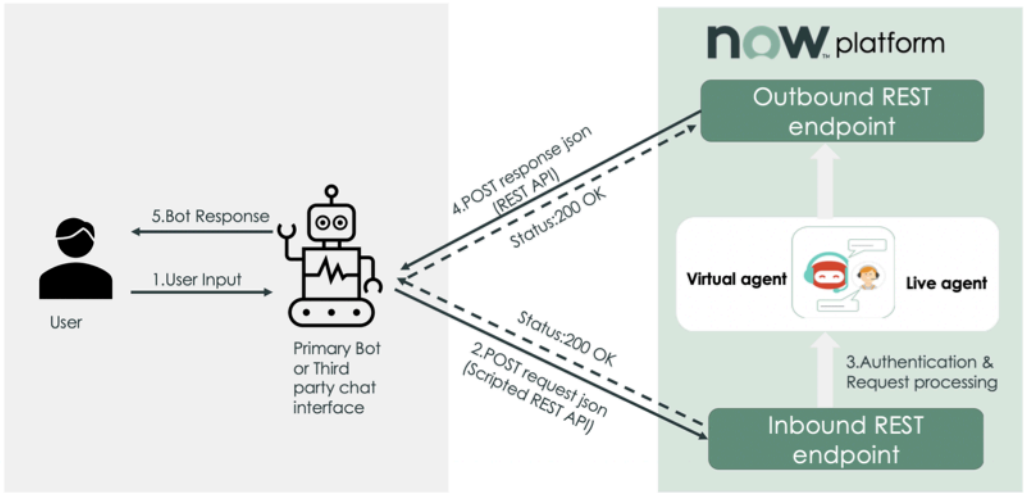
O diagrama a seguir mostra como a REST API processa a entrada do usuário de uma interface de bate-papo de terceiros ou de um bot primário e, em seguida, gera uma resposta de bot.

1. O usuário fornece entrada para um bot primário ou interface de bate-papo de terceiros.
2. O bot envia uma solicitação POST JSON para o endpoint REST de entrada (via REST API de script).
3. O Now Platform autentica e processa a solicitação, que é enviada para o Virtual Agent ou para um atendente.
4. O Now Platform envia um JSON de resposta POST do endpoint REST de saída (via REST API) de volta para o bot.
5. O bot primário ou as interfaces de bate-papo de terceiros exibem a resposta para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pontos de extremidade REST de entrada e saída na API Virtual Agent



Para ver uma demonstração da Virtual Agent API e perguntas frequentes, consulte Introdução às APIs do Virtual Agent no site da comunidade.

Limitações

A API Virtual Agent não é compatível com os seguintes recursos:

- Bate-papo da identidade visual por meio desta integração de API Virtual Agent

Compatibilidade de versão e lançamento

Versão da API Virtual Agent e compatibilidade de lançamento

Versão	Lançamentos compatíveis
3.10.0	Washington DC
3.9.x	Vancouver
3.8.x	Vancouver
3.7.x	Utah
3.5.x	Tokyo
3.0.x	San Diego
2.0.x	Rome Um subconjunto de recursos é compatível com Quebec.
1.3.0	Quebec
1.0.12	Quebec
1.0.9	Paris

Nota:
A API Virtual Agent requer uma licença Pro semelhante à de Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos da API Virtual Agent

Você pode usar a API Virtual Agent para integrar muitos dos mesmos recursos que estão disponíveis em Virtual Agent e Bate-papo do agente em seu ambiente de bate-papo. O suporte ao recurso varia de acordo com a versão ServiceNow e o número da versão da aplicação da Store da API.

Para obter informações sobre os modelos de solicitação e de resposta para a API Virtual Agent, bem como exemplos de casos de uso comuns, consulte API Virtual Agent Bot Integration .

Principais recursos

Os principais recursos na API Virtual Agent a partir da versão 1.0.9 incluem o seguinte:

- Autenticação de provedor usando autenticação estática, hash e baseada em token
- Vinculação automática de IDs de usuário a ServiceNow contas para uma experiência personalizada
- Virtual Agent transfere para um atendente em Bate-papo do agente
- Classificação de intenção em integrações de bot para bot por meio das seguintes estratégias:
  - O bot primário determina a intenção do usuário e envia a solicitação do usuário para Virtual Agent de maneira que o tópico correspondente seja exibido para o usuário.
  - O bot primário envia o enunciado do usuário para Virtual Agent de maneira que ele possa descobrir a intenção e retornar uma pontuação de confiança de previsão. Uma pontuação de confiança mais alta indica que o tópico previsto corresponde com mais precisão ao enunciado do usuário.

Recursos da versão 1.0.12

Encerrar automaticamente conversas ociosas de bot para bot

Você pode fechar automaticamente conversas que estão ociosas por mais de uma hora. O trabalho `Time Out Abandoned B2B Conversations` é executado por hora todos os dias e fecha automaticamente as conversas ociosas que os solicitantes abandonaram.

Estados de conversa e códigos de motivo nos registros de interação do Virtual Agent

Quando um usuário ou bot primário termina uma conversa, Virtual Agent registra o estado e os códigos de motivo nos registros de interação. Por exemplo, um usuário final pode digitar **Finalizar** para parar a conversa ou clicar no botão **X** para fechar o bate-papo.

Notificar quando uma conversa termina

O bot primário é notificado quando as conversas Virtual Agent ou Bate-papo do agente terminam. O bot primário também é notificado quando deve assumir o controle de uma conversa. Virtual Agent usa os seguintes sinalizadores:

- `completed`: Enviado quando a conversa com Virtual Agent ou um atendente é encerrada.
- `takeControl`: Enviado quando o bot primário deve assumir o controle. Isso normalmente ocorre quando Virtual Agent não pode determinar a intenção de conversa após duas tentativas consecutivas (o valor padrão). Você pode adicionar a propriedade do sistema `va.bot.to.bot.take.control_times` para alterar o número padrão de tentativas que Virtual Agent tenta determinar a intenção de conversa.

Para obter mais informações, consulte API Virtual Agent Bot Integration .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudanças com intenções

- Compartilhe a pontuação de confiança da NLU para uma correspondência de intenção se a NLU estiver habilitada em Virtual Agent.
- Permita que os usuários finais acessem diretamente um tópico com base na correspondência de intenção do bot primário.

Recursos da versão 1.3.0

A partir da versão 1.3.0, a API Virtual Agent oferece suporte ao registro em log como uma propriedade do sistema (*va.bot.to.bot.logging_enabled*).

Recursos de API Virtual Agent disponíveis na versão na Store 2.0.x

A API Virtual Agent versão 2.0.x fornece acesso a mais recursos que estão disponíveis em Virtual Agent e Bate-papo do agente, incluindo suporte avançado de controle e notificações.

Suporte para controles avançados adicionais

A API Virtual Agent agora oferece suporte aos seguintes controles avançados.

Controles booleanos

Os controles booleanos retornam respostas como cadeias de caracteres (*Yes* ou *No*) para facilitar a localização.

Para obter mais informações sobre localização de tópicos, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Virtual Agent A API envia o seguinte exemplo de JSON para um controle booleano:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "7a36412253a13010ff59ddeeff7b12fb",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "Boolean",
   "group": "DefaultPicker",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "Sample Response for boolean control",
   "options": [
    {
     "label": "Yes"
    },
    {
     "label": "No"
    }
   ]
  }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  ],
  "score": 1
}
```

Controles personalizados

Tópicos que usam controles personalizados agora são compatíveis. Para obter mais informações sobre controles personalizados, consulte Como personalizar Virtual Agent com controles personalizados.

Controles de resposta do bot da tabela

Tópicos que usam controles de resposta de bot de tabela agora são suportados. Para obter mais informações, consulte Controle de resposta do bot em tabela.

Todos os registros são retornados da API Virtual Agent de uma vez. Virtual Agent aguardará uma resposta do cliente de API para enviar o próximo controle. Use a propriedade *`paginationBreak`* para exibir registros em blocos para o usuário. Por exemplo, se *`paginationBreak`* estiver definido como 10, o usuário verá 10 registros por vez. Quando o cliente estiver pronto para passar para o próximo controle, ele deverá enviar *`DONE`*.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON para um controle de resposta de bot de tabela:

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Yes",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputTable",
      "group": "DefaultOutputTable",
      "label": "Sample Table Rich control",
      "headers": [
        "Number",
        "Short description"
      ],
      "data": [
        [
          "INC0000005",
          "CPU load high for over 10 minutes"
        ],
        [
          "INC0000015",
          "I can't launch my VPN client since the last software update"
        ],
        [
          "INC0000025",
          "Need to add more memory to laptop"
        ],
        [
          "INC0000035",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        "Reset my password"
      ],
      [
        "INC0000055",
        "SAP Sales app is not accessible"
      ],
      [
        "INC0009005",
        "Email server is down."
      ]
    ],
    "paginationBreak": 10,
    "totalSearchResultsCount": 6,
    "navigationBtnLabel": "Click for more"
  }
 ],
 "score": 1
}
```


Controles de resposta do bot HTML

Tópicos que usam controles de resposta de bot HTML agora são suportados. Para obter mais informações, consulte Controle de resposta do bot HTML.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON para um controle de resposta de bot HTML:


```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Yes",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputHtml",
   "group": "DefaultOutputHtml",
   "style": "inline",
   "height": 100,
   "width": 100,
   "value": "<html> <body> Sample Response for Html control </body> </html>
",
   "imageUrl": null,
   "imageHeight": 0,
   "imageWidth": 0,
   "links": null
  },
  {
   "uiType": "InputText",
   "group": "DefaultText",
   "required": true,
   "nluTextEnabled": false,
   "label": "some text",
   "maskType": "NONE"
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    }
  ],
  "score": 1
}
```

Controles de resposta do bot de várias respostas

Tópicos que usam controles de resposta de bot de várias respostas agora são suportados. Para obter mais informações, consulte Controle de resposta do bot de várias respostas.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON para um controle de resposta de bot de várias respostas:

```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Done",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "MultiPartOutput",
      "group": "DefaultMultiPartOutput",
      "navigationBtnLabel": "Click for more",
      "content": {
        "uiType": "OutputText",
        "value": "Text response from multiflow control example",
        "maskType": "NONE"
      }
    }
  ],
  "score": 1
}
```

Suporte a rich text

Tópicos que usam rich text agora são compatíveis. Rich text inclui texto em negrito ou itálico, hiperlinks, listas com marcadores e emojis.

Recursos Bate-papo do agente adicionais

A API Virtual Agent agora oferece suporte aos seguintes recursos ao transferir para Bate-papo do agente.

Passar nome do agente e avatar

Quando o bot primário transfere um bate-papo para um atendente, Virtual Agent pode enviar o nome e o avatar do agente para o bot primário. Para habilitar isso, ative os **Nomes e avatares do agente** nas configurações do Bate-papo do agente.

Um exemplo de carga de mensagem pode ser semelhante a este:

```
{
"requestId":"f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
"clientSessionId":"U94CSJLEN",
"message":{
"text":"Live Agent support.",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"typed":true
},
"userId":"U94CSJLEN",
"body":[
{
"uiType":"OutputText",
"group":"DefaultText",
"agentInfo":{
"sentFromAgent":true,
"agentName":"Beth Anglin",
"agentAvatar":"ee4eebf30a0004d963b5c5ac0d734dc4.iix?t=small"
},
"value":"Thank you for contacting support. I am looking into your question now and
 will be with you shortly."
}
],
"agentChat":true,
"score":1
}
```


Para obter mais informações, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Tempo de espera do atendente

Ao transferir para um agente dinâmico, o bot primário pode receber o tempo de espera e exibi-lo para o usuário. Para habilitar isso, selecione **Tempo de espera** no **campo de status de espera do bate-papo em tempo real** nas configurações do Bate-papo do agente. O valor *spinnerType* está definido como *wait_time*. Se o **status de espera do bate-papo ao vivo** estiver definido como **Nenhum**, o valor [*spinnerType* será *none*.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON no parâmetro *body* da carga.


```
{
"uiType":"ActionMsg",
"actionType":"StartSpinner",
"spinnerType":"wait_time",
"message":"Routing you to a live agent...",
"waitTime":"8 Seconds"
}
```


Para obter mais informações, consulte Configuração do Bate-papo do agente.

Enviar histórico de bate-papo do bot primário para Virtual Agent

O bot primário pode passar o histórico de bate-papo para um atendente para que o agente possa ver o contexto da conversa.

Virtual Agent converte o histórico de mensagens em HTML e, em seguida, em uma imagem.

- A imagem convertida é enviada ao agente em tempo real como a primeira mensagem do bate-papo.
- O bot primário deve enviar o histórico de mensagens na primeira solicitação. Em qualquer outra solicitação após a primeira solicitação, a carga do histórico de mensagens será ignorada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Somente mensagens de texto são compatíveis.
- O bot primário pode passar qualquer URL como um valor na mensagem de texto, mas o agente em tempo real só pode exibi-lo como parte da imagem. O atendente não poderá clicar no link.

Exemplo de carga da mensagem:

```
{
  "value": "Help me with password reset",
  "displayName": "able",
  "type": "text"
  "isBotMessage": false,
 }
```

Nota:
No exemplo anterior, *type* faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e deve ter um valor de *text*.

Solicitações aprimoradas do bot primário

A API Virtual Agent agora oferece suporte às solicitações a seguir do bot primário.

Parâmetros do sistema e variáveis de contexto

O bot primário pode passar parâmetros do sistema e variáveis de contexto como entrada e Virtual Agent honrará esses parâmetros. Parâmetros do sistema como *liveagent_devicetype*, *liveagent_requester_session_language*, *liveagent_topic*, *topic*, *live_agent_only*e *liveagent_devicetimezone* são compatíveis. Variáveis de contexto personalizadas e variáveis de contexto Bate-papo do agente também são compatíveis.

Exemplo de carga da mensagem:

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-xxxxxxxxxx",
"clientSessionId": "xxxxxxxxxx",
"token": "abcd",
"message": {
  "text": "Test",
  "typed": true
},
"contextVariables": {
  "requester_session_language": "es"
},
"userId": ""abel.tuter",
"emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Para obter mais informações, consulte Variáveis de contexto do atendente. e Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo.

Fuso horário do usuário

Defina o fuso horário do usuário passando-o na carga da solicitação. Depois de definida, essa configuração de fuso horário é mantida até que seja redefinida.

Exemplo de carga da mensagem:

```
{
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
 "token": "xxxxx",
 "action" : "SET_USER_TIMEZONE",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

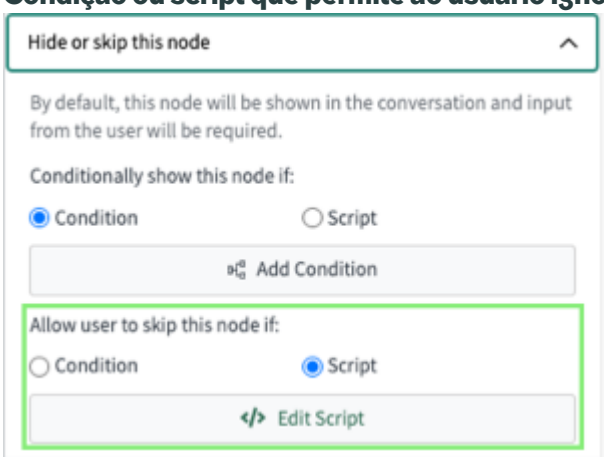
Ao usar esta funcionalidade, considere o seguinte:

- A conversa deve estar aberta (atual) para converter a data e a hora no fuso horário do usuário.
- O bot primário deve enviar data e hora em um dos seguintes formatos:
  - Nome do fuso horário. Por exemplo, *`Asia/Kolkata`* ou *`America/New_York`*.
  - Formato de data e hora de 24 horas. Por exemplo: *`YYYY-MM-DD HH:MM:SS`*
- A API Virtual Agent usa o fuso horário especificado pelo bot primário, mesmo que o fuso horário definido seja diferente do valor armazenado na tabela [sys_user].
- Para definir o fuso horário do usuário, envie a ação *`SET_TIMEZONE`*. Se o nome do fuso horário não for válido, o valor do fuso horário será padronizado como hora UTC. Por exemplo, *`2021-02-16 20:13:13`*.

Suporte para omissão de nó

A API Virtual Agent oferece suporte para ignorar um nó se for projetado para fazer isso no tópico. Por exemplo, em Designer do Virtual Agent, você pode designar um controle de entrada do usuário como ignorável no **Avançado** > **Ocultar ou ignorar este nó** área da folha de propriedades.

Condição ou script que permite ao usuário ignorar o nó



Para obter mais informações sobre como definir um nó como ignorável, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

Se um nó estiver marcado como ignorável, o bot apresentará essa opção ao usuário. Se o usuário ignorá-lo, o bot primário deverá passar o comando ignorar, conforme ilustrado no exemplo a seguir.

```
{
"requestId": "f42f3550-5b44-4cde-aa52-9b6756b3131c",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"clientSessionId": "835607",
"token": "snow",
"message": {
"text": "_skip_",
"typed": false
},
"emailId": "beth.anglin@example.com",
"userId": "beth.anglin"
}
```

Suporte para handshake síncrono

Nota:
Esses requisitos se aplicam à versão 2.0.x da API Virtual Agent. Para obter maior funcionalidade de cumprimento síncrono, atualize para a versão 3.0.x, que oferece suporte à transferência de agente em tempo real e outras melhorias. Para obter detalhes, consulte Aprimoramentos de handshake síncrono.

Quando habilitado, Virtual Agent entrega respostas ao bot primário de forma síncrona. Se você quiser habilitar a comunicação com Virtual Agent no modo síncrono, deverá desativar manualmente os seguintes recursos para que o aperto de mão funcione:

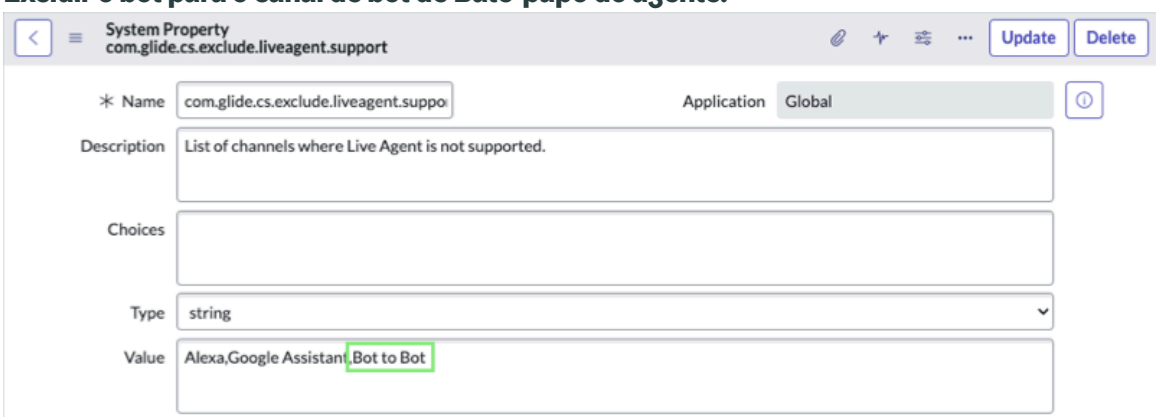
- Bate-papo do agente
- Notificações
- Indicadores de digitação

Nota:
Os tópicos que usam os seguintes recursos não são compatíveis com o modo síncrono: carregamento de arquivo, o Utilitário de ação e Pausar bloco de tópicos.

Para desabilitar esses recursos e habilitar o suporte síncrono, siga estas etapas:

1. Excluir o bot para o canal de bot de Bate-papo do agente.
   a. Navegue até **Todos** e insira sys_properties.list no filtro.
   b. Selecione a propriedade do sistema *com.glide.cs.exclude.liveagent.support* para abri-la.
   c. Adicione *Bot To Bot* ao campo **Valor**.

Excluir o bot para o canal de bot de Bate-papo do agente.



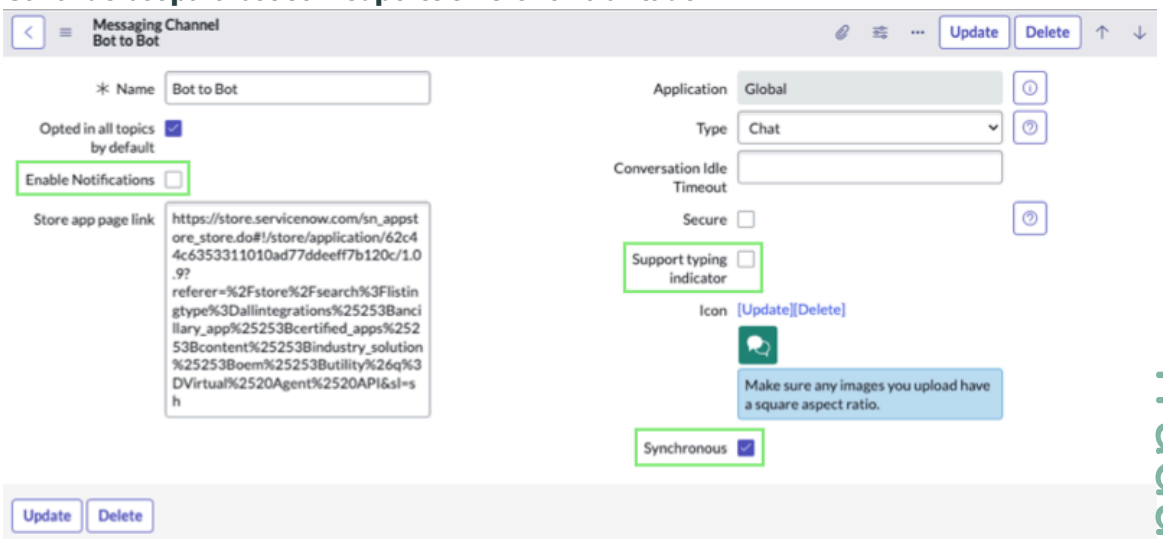
   d. Clique em **Atualizar**.
2. Navegue até **Todos**, e, em seguida, insira sys_cs_channel.list no filtro do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione o registro de bot para bot.
4. Desmarque a caixa de seleção **Habilitar notificações** para desabilitá-la.
5. Desmarque a caixa de seleção **Indicador de suporte à digitação** para desabilitá-la.
6. Marque a caixa de seleção **Síncrono**.

Canal de bot para bot com suporte síncrono habilitado



Nota:
Se o campo **Síncrono** não estiver visível, você poderá configurar o layout do formulário para mostrá-lo.

7. Clique em **Atualizar**.

Suporte a notificações

Use a API Virtual Agent para enviar os seguintes tipos de notificações no bot para o canal de bot quando ele estiver habilitado no modo assíncrono:

- Simples: notificações somente de texto. Notificações simples são entregues assim que chegam.
- Cartão de imagem: uma imagem carregada no servidor ou especificada com um URL.
- Cartão de registro: colunas especificadas de um registro em uma tabela.
- Acionável: fornece ao usuário a oportunidade de executar determinadas ações. Notificações acionáveis são enfileiradas. O usuário pode recuperá-los sob demanda, enviando o comando `Show Notification`.

Para obter mais informações, consulte Configurar notificações do Virtual Agent.

A API Virtual Agent envia o seguinte exemplo de JSON para uma notificação simples:

```
{
 "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputCard",
      "group": "DefaultOutputCard",
      "templateName": "Notification",
      "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
    }
  ],
  "completed": true,
  "score": 1
}
```


A API Virtual Agent envia o seguinte JSON de exemplo para uma notificação de cartão de imagem:


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
  "clientSessionId": "",
  "nowSessionId": "",
  "message": {
    "text": "Done",
    "typed": false,
    "clientMessageId": "ABC-123"
  },
  "userId": "beth.anglin",
  "body": [
    {
      "uiType": "OutputCard",
      "group": "DefaultOutputCard",
      "templateName": "Notification",
      "data": "{\"sys_id\":null,\"recordDisplayValue\":null,\"messageHeading\":\"[Heading]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":
\"http://xxxxxx.service-now.com/2b2d0d2653a13010ff59ddeeff7b120d.iix\",
\"tableLabel\":null,\"enableLink\":false,\"message\":\"[message]A
 notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[],\"table_name\":null,\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/null.do?sys_id=null\"}"
    }
  ],
  "completed": true,
  "score": 1
}
```


A API Virtual Agent envia o seguinte JSON de exemplo para uma notificação de cartão de registro:


```
{
  "requestId": "asd2423-wrr434-weruyt-1234567",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 "clientSessionId": "",
 "nowSessionId": "",
 "message": {
  "text": "Done",
  "typed": false,
  "clientMessageId": "ABC-123"
 },
 "userId": "beth.anglin",
 "body": [
  {
   "uiType": "OutputCard",
   "group": "DefaultOutputCard",
   "templateName": "Notification",
   "data":
"{\"sys_id\":\"552c48888c033300964f4932b03eb092\",\"recordDisplayValue\":
\"INC0010112\",\"messageHeading\":\"[Heading]A notification
 has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"imageUrl\":null,\"tableLabel\":\"Incident\",\"enableLink\":true,\"message\":
\"[message]A notification has arrived. You can continue the conversation after viewing the
 notification.\",\"fields\":[{\"fieldLabel\":\"Number\",\"fieldValue\":
\"INC0010112\"},{\"fieldLabel\":\"Short description\",\"fieldValue\":\"Assessment : ATF
 Assessor\"}],\"table_name\":\"incident\",\"url\":
\"http://192.168.1.9:8080/incident.do?sys_id=552c48888c033300964f4932b03eb092\"}"
  }
 ],
 "completed": true,
 "score": 1
}
```


As notificações do canal de bot para bot estão desabilitadas por padrão. Para habilitá-las, faça o seguinte:

1. Navegue até **Todos**, e, em seguida, insira `sys_cs_channel.list` no filtro do navegador.
2. Abra o registro de bot para bot.

   Se solicitado, habilite a edição no registro.
3. Marque a caixa de seleção **Ativar notificações**.
4. Clique em **Atualizar**.

Os administradores podem limitar o número de destinatários por notificação, modificando a propriedade *`com.glide.cs.per_notification_user_limit`*. O valor padrão é 1000.

Alternância de tópico usando o nome do tópico

Além de usar o ID do tópico ou o ID da intenção do tópico para alternar tópicos, você pode usar o tópico ou o nome da intenção do tópico. É recomendável que você envie apenas o ID do tópico ou o nome do tópico. Atualmente, se estiver incorreto ou se o bot já estiver no tópico especificado, Virtual Agent não enviará nenhuma resposta. O uso depende do modo que você está usando, da seguinte forma:

- Descoberta de tópico NLU: use o nome ou o ID de intenção do tópico.
- Descoberta de tópico da palavra-chave: use o nome ou o ID do tópico.

O bot primário pode enviar a ação *`SWITCH`* junto com o nome do tópico para alternar diretamente para um tópico específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de carga da mensagem:

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
 "action":"SWITCH",
 "topic":{
  "name": "Topic Name"
 #},
 "userId": "beth"
}
```

Suporte a indicadores de digitação

Você pode habilitar indicadores de digitação para usuários e agentes dinâmicos. Atualmente, os indicadores de digitação são exibidos da seguinte forma:

- Exibido para o agente quando o usuário está digitando
- Exibido para o usuário quando o bot está preparando uma resposta

Quando o indicador de digitação está habilitado, a API Virtual Agent envia as ações **StartTypingIndicator** e **EndTypingIndicator**na carga de resposta. Por exemplo:

```
{
   "uiType":"ActionMsg",
   "actionType":"StartTypingIndicator"
}
```

Para enviar o indicador de digitação do usuário para um agente dinâmico, o cliente deve enviar a ação *`TYPING`*. Quando o usuário terminar de digitar, o cliente deverá enviar a ação*`VIEWING`*. Por exemplo:

```
{
 "requestId": "xxxxxx-xxxxxx-xxxx-xxxx-xxxxxxxxxx",
 "clientSessionId": "xxxxxxxx-xxxx",
□□□□"action": "TYPING/VIEWING",
 "userId": "able.tuter",
 "emailId": "abel.tuter@example.com",
 "timezone":"Asia/Kolkata"
}
```

Para habilitar indicadores de digitação, siga estas etapas.

1. Navegue até **Todos**, e, em seguida, insira sys_cs_channel.list no filtro do navegador.
2. Selecione o registro de bot para bot.
3. Marque a caixa de seleção **Indicador de digitação de suporte**.
4. Clique em **Atualizar**.

Recursos de API Virtual Agent disponíveis na versão na Store 3.0.x

A API Virtual Agent versão 3.0.x fornece acesso a mais dos mesmos recursos que estão disponíveis em Virtual Agent e Bate-papo do agente, incluindo a capacidade de carregar arquivos de um URL privado e melhorias de aperto de mão síncrono.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudanças em ações contextuais e comandos

Esta versão da API Virtual Agent inclui as seguintes mudanças nas ações e comandos contextuais:

- Os usuários convidados não são mais solicitados a vincular uma conta quando inserem um comando.
- Quando um usuário clica em **Cancelar** ou **Não** fora de uma conversa, Virtual Agent exibe o cartão de ajuda.
- Quando um usuário clica em **Cancelar** ou **Não** no meio de uma conversa, Virtual Agent reinicia o tópico atual e exibe a mensagem Retomar nossa conversa.
- O cartão de ajuda agora inclui os comandos *`Tchau`* e *`Mostrar notificação`* (se habilitado).

Se nenhum *`emailId`* for enviado (o usuário é um Convidado), Virtual Agent não fornecerá a opção para vincular a conta.

Para obter mais informações sobre ações e comandos contextuais, consulte Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas.

Finalizar conversas Virtual Agent abandonadas

Se uma conversa estiver incompleta devido a um erro, Virtual Agent poderá solicitar que o bot primário assuma o controle. Se o sinalizador *`takeControl`* for *`true`*, Virtual Agent (como o bot secundário) fechará a conversa automaticamente. Se o bot primário quiser iniciar uma conversa, ele poderá enviar a seguinte mensagem de ação: "hi"/START_CONVERSATION.

Você pode solicitar que o bot primário assuma o controle nas seguintes situações:

- Tempo limite de ociosidade: o estado de interação é Encerrado e abandonado. O motivo do estado é Nenhuma atividade.
- Problemas técnicos: o estado de interação é Encerrado e abandonado. O motivo do estado é Problemas de bot.
- Entrada de usuário inválida: o estado da interação é Encerrado e abandonado. O motivo do estado é Entrada de usuário inválida.

Para solicitar que o bot primário assuma o controle, envie o sinalizador *`takeControl`* no corpo da carga para o bot primário com um valor de *`true`*.

Exemplo de carga da mensagem:

```
{
 "requestId": "xxxx-xxxx-xxxx-xxxx",
 "clientSessionId": "xxx-xxx-xxx-xxx",
  "message": {
     "text":"invalid3",
      "typed":true
      }
  "body":[{
      "uiType":"OutputText",
      "group":"DefaultText",
      "value":"Sorry, I didn't get that. Could you help me by answering this?"
      },
      {
      "uiType":"Boolean",
      "group":"DefaultPicker",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    "required":true,
    "nluTextEnabled": false,
    "label":"Choose a value",
    "options":[
      {"label":"Yes"},
      {"label":"No"}
      ]
    }],
  "takeControl":true,
  "score":0
}
```

Erros de alternância de tópico e solução de problemas aprimorados

A alternância de tópicos pode falhar por qualquer um dos seguintes motivos:

- A solicitação inclui o nome do tópico e a ID do tópico (descoberta de tópico por palavra-chave) ou o nome da intenção do tópico e a ID da intenção do tópico (descoberta de tópico NLU). Especifique um ou outro.
- A solicitação inclui um tópico ou nome de intenção ou ID inválido.
- O nome ou ID do tópico/intenção é válido, mas Virtual Agent não pode executá-lo porque é inativo ou não é um tópico. Por exemplo, se o nome ou ID se referir a um bloco de tópico ou objeto de controle personalizado.
- O tópico solicitado já está em execução.
- O tópico solicitado é válido, mas uma condição de segurança está impedindo o acesso. Por exemplo, o tópico pode não ter permissão para ser executado no canal ou alguma outra condição de controle de acesso pode ser aplicada.

Se a alternância de tópicos falhar, a API Virtual Agent responderá das seguintes maneiras, quer você esteja usando de forma síncrona ou assíncrona:

- Se a alternância de tópico falhar, a conversa será encerrada com uma mensagem informando que a conversa não pode continuar. A conversa não permanecerá mais em um estado aberto.
- A solicitação anterior é marcada como processada para que uma nova solicitação possa ser feita sem aguardar um tempo limite.
- O motivo da falha é registrado na tabela de log do sistema (**Automated Test Framework** > **Logs do sistema** > **Erros**).

Aprimoramentos de handshake síncrono

A partir da versão 3.0.x, a API Virtual Agent pode ser transferida para um agente dinâmico de forma síncrona. Quando um usuário ou agente termina uma conversa, a transferência de volta para Virtual Agent também é feita de forma síncrona. Algumas mensagens do sistema e mensagens de tempo de espera também são enviadas de forma síncrona.

Para usar a transferência síncrona para um agente dinâmico, esteja ciente das seguintes diretrizes:

- Configure o endpoint de resposta Virtual Agent. Bate-papo do agente mensagens serão entregues no endpoint que você especificar.
- Você deve desativar manualmente as notificações da instância.
- Se você estiver usando a transferência síncrona para um agente dinâmico, a API Virtual Agent enviará o indicador de digitação se estiver habilitado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

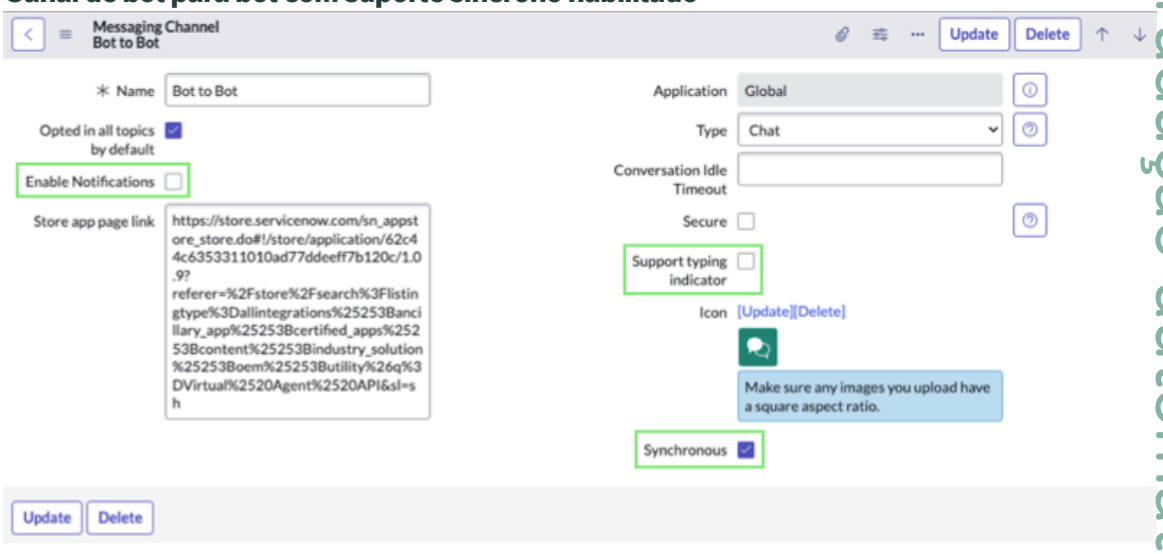
```
{
 "uiType": "ActionMsg",
 "actionType": "StartTypingIndicator",
}
```

- Os tópicos que usam os seguintes recursos não são compatíveis com o modo síncrono: carregamento de arquivo, o bloco de tópicos Utilitário de ação e Pausar.

Para desabilitar esses recursos e habilitar o suporte síncrono, siga estas etapas:

1. Navegar até **Tudo** > **sys_cs_channel.list**.
2. Selecione o registro de bot para bot.
3. Desmarque a caixa de seleção **Habilitar notificações** para desabilitá-la.
4. Se você não for transferir para um agente em tempo real no modo síncrono, desmarque a caixa de seleção **Indicador de digitação de suporte** para desabilitá-lo.
5. Marque a caixa de seleção **Síncrono**.

Canal de bot para bot com suporte síncrono habilitado



6. Clique em **Atualizar**.

Suporte para mensagens de ação

Além de passar mensagens para um bot secundário ServiceNow® Virtual Agent, o bot primário ou o cliente de bate-papo pode passar mensagens para um agente por meio de Bate-papo do agente. Use o parâmetro *`action`* passado no corpo da solicitação para especificar como o conteúdo deve ser tratado.

A API Virtual Agent oferece suporte aos seguintes tipos de mensagem de ação:

Tipos de mensagens de ação compatíveis

Valor actionType	Descrição
ChatSubHeader	Mensagem de saída indicando um dos seguintes eventos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de mensagens de ação compatíveis

Valor actionType	Descrição
	• Falha de tradução dinâmica. • O piloto automático do atendente foi iniciado e concluído.
StartSpinner	Mensagem de saída que inicia um botão giratório quando uma mensagem está no estado pendente devido a processos assíncronos, como Pesquisa com IA ou o filtro de linguagem obscena.
EndSpinner	Mensagem de saída que interrompe o controle giratório que foi enviado anteriormente.
StartTypingIndicatorActionMsg	Mensagem de saída indicando que um usuário ou agente começou a digitar (depois que um agente aceitou o bate-papo).
EndTypingIndicatorActionMsg	Mensagem de saída indicando que um usuário ou agente parou de digitar.
SubscribeToSupportQueue	Indica que a conversa está definida para a fila de suporte.
SubscribeToChatPresence	Mensagem de saída indicando que uma conversa ao vivo com o agente foi iniciada.
SwitchToLiveAgent	Mensagem de saída indicando que um atendente aceitou a conversa.
SwitchToVirtualAgent	Mensagem de saída indicando que a sessão do agente em tempo real foi encerrada e a conversa foi retornada para Virtual Agent.
SwitchConversation	Mensagem de saída indicando que uma notificação foi enviada. Isso cria uma nova conversa, portanto, Virtual Agent alterna para a nova conversa.
Sistema	Mensagem de saída indicando um dos seguintes: • Um atendente entrou no bate-papo. • O atendente ou o usuário fechou o bate-papo. • A conversa com um atendente expirou.

Suporte para o sinalizador silentMessage

Uma mensagem silenciosa é uma mensagem que não requer uma resposta. Se Virtual Agent receber uma solicitação com `silentMessage=true`, todas as mensagens de bot subsequentes serão suprimidas até que Virtual Agent receba uma solicitação para desativar o modo silencioso (`silentMessage=false`).

Exemplo de carga de mensagem do bot primário:

```
{
  "token": "BOT_TOKEN",
  "botToBot": true,
  "clientSessionId": "884502214730301027f83ee4070f589a",
  "clientVariables": {},
  "requestId": "48450221d23030107300b7756770bc9b",
  "silentMessage": "true",
  "timestamp": 1623916324820,
  "timezone": "GMT",
  "userId": "abel.tuter",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  "emailId": "abel.tuter@example.com"
}
```

Nota:
Se *silentMessage=true*, as notificações não serão entregues.

Carregamentos de arquivo seguros de um URL privado

A API Virtual Agent oferece suporte a carregamentos de arquivo de até 1 GB de um URL privado. O bot primário deve passar o ID do usuário, o ID da aplicação do provedor opcional e o nome do arquivo. Observe as seguintes diretrizes:

- O ID da aplicação do provedor é opcional.
- O ID do usuário e o ID da aplicação do provedor devem ser enviados antes do nome do arquivo na carga.
- O usuário final deve ter uma função especificada na propriedade *glide.attachment.role*. Para obter mais informações, consulte Exigir uma função para anexar arquivos .
- A autenticação básica ou OAuth é compatível, mas a autenticação de mensagem não é.

Exemplo de carga de mensagem do bot primário:

```
curl -X POST \
  https://instance.service-now.com/api/now/v1/cccif/media/upload \
  -H 'authorization: Basic YWRtaW46YWRtaW4=' \
  -H 'content-type: multipart/form-data; \
  -F user_id=xxxxxx \
  -F provider_application_id=optionalId \
  -F 'file=@SomeFile.png'
```

A API Virtual Agent envia o seguinte JSON de exemplo:

```
{
  "result": {
    "mediaUrl": "http://123.456.7.8:8080//api/now/v1/cs/media/string",
    "name":"imagefile.png",
    "state":"pending",
    "attachmentId":"abcdefghijklmno12345"
  }
}
```

Suporte para mapas de transformação personalizados

Os desenvolvedores podem passar um mapa de transformação personalizado usando o método *getTransformerMap*. Um mapa de transformação personalizado permite que você substitua a lógica de transformação padrão.

Exemplo no script DialogflowInboundTransformer para Google Dialogflow:

```
/** Custom transformation map based on control types in DialogFlow messenger **/

getTransformationMap: function() {
 return {
  'text': 'transformText',
  'info': 'transformInfoCards2',
  'description': 'transformDescription',
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 'button': 'transformButtonLink',
 'image': 'transformImage',
 'chips': 'transformChips',

 /* fallback logic in case VA API response format is mentioned in Dialogflow custom response payload */
 'servicenow': 'transformServiceNowResponse'
 };
},
```

Neste exemplo, `texto`, `informações`, `descrição` e assim por diante são os tipos de controle que correspondem ao bot secundário. O método especificado (como *`transformText`* é chamado para fazer a transformação para o tipo de controle. Para cada resposta do bot secundário, Virtual Agent usa o método *`getControlType`* para retornar o tipo de controle especificado no mapa de transformação da mensagem do bot secundário. O transformador de entrada em Google Dialogflow fornece um bom exemplo de como usar isso.

Se o método de transformação chamado não existir, Virtual Agent API o registrará como um erro.

Instale a API Virtual Agent

Instale o app API Virtual Agent para integrar qualquer interface de chat ou um bot com ServiceNow® Virtual Agent ou Bate-papo do agente.

Antes de Iniciar

Se você estiver atualizando de uma versão anterior à versão 2 e se a autenticação for necessária para sua instância, será necessário reverter a personalização antes de atualizar. Para essas versões, o upgrade ignora o serviço REST de script quando a autenticação estiver ativada. Para obter mais informações, consulte Reversão de uma personalização .

Você deve atender aos seguintes requisitos:

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Confira a lista de aplicações da API do Virtual Agent em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.
- Certifique-se de ter ativado o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), que ativa o plug-in Conversational Custom Chat Integration (com.glide.cs.custom.adapter).

  Para obter mais informações sobre este plug-in, consulte Como ativar Virtual Agent.

Nota:
A API Virtual Agent requer uma licença Pro semelhante à de Virtual Agent.

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A tabela de controle de bot para bot [sys_cs_bot_to_bot_control] é instalada com a API Virtual Agent. Esta tabela rastreia o número de vezes que uma tarefa específica em um tópico é executada. Você pode usar esta tabela para depuração. Por exemplo, use-o para determinar se Virtual Agent está travado em um controle ou tópico específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação da API Virtual Agent usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

O que Fazer Depois

Revise o endpoint REST de entrada e configure a autenticação de entrada

Revise o endpoint REST de entrada e configure a autenticação de entrada

Depois de instalar a API Virtual Agent, navegue até o recurso de API REST de script para revisar o endpoint e configurar a autenticação.

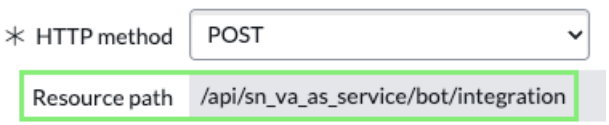
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.
2. Selecione o registro de **integração de bot do VA** para abri-lo.
3. Na guia **Recursos**, abra o registro **Integração de BOT**.
4. Revise os detalhes do recurso de API REST de entrada.

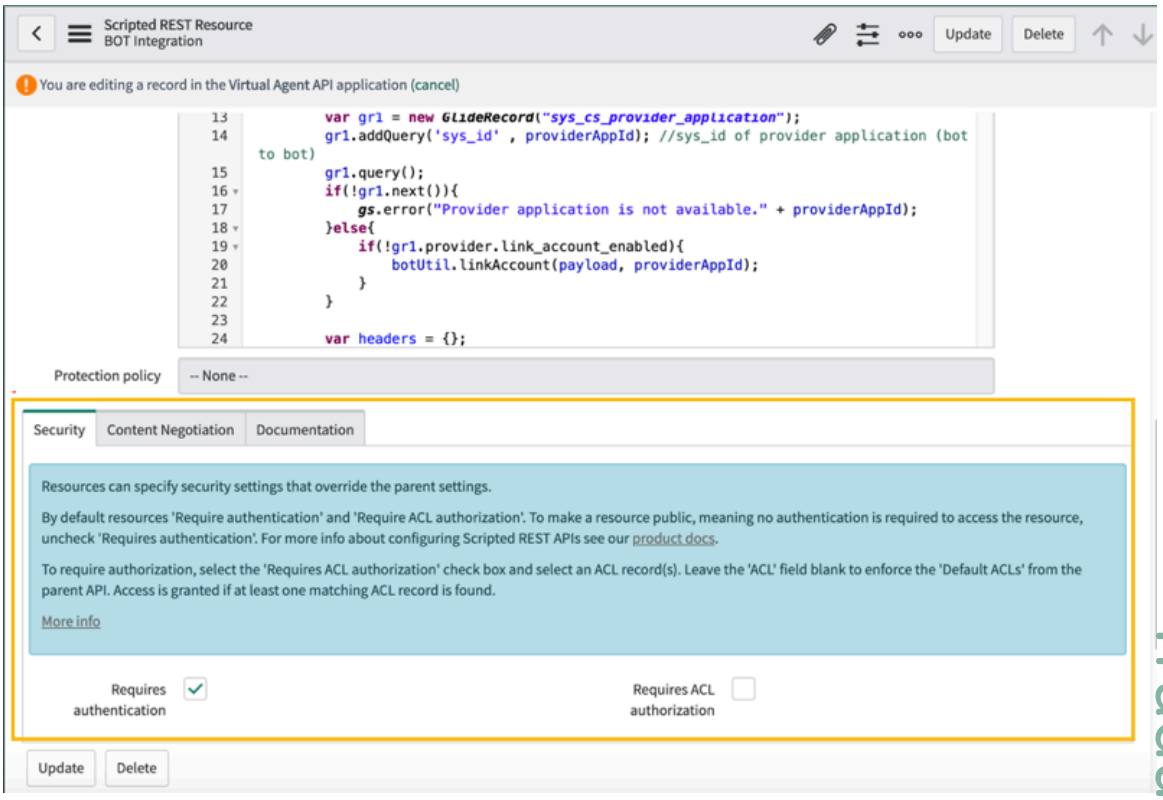
   O formato é: `https://<customer instance>/api/sn_va_as_service/bot/integration`

   Para obter uma descrição dos parâmetros de solicitação e uma solicitação de envio de exemplo, consulte API Virtual Agent Bot Integration .
5. Na guia **Segurança** na mesma página, marque a caixa de seleção **Requer autenticação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Configure a Autenticação do Provedor usando qualquer um destes métodos: Básica, OAuth, Hash ou Token estático.

   Nota:
   O uso de convidados via Basic ou OAuth já é compatível com o uso imediato quando você seleciona **Requer autenticação**. Para oferecer suporte à vinculação de conta de usuário, você deve usar a autenticação estática ou baseada em token de hash. Você pode usar a autenticação baseada em token (Estático ou hash) com ou sem autenticação Básica ou OAuth. O token pode ser passado no corpo da solicitação ou no cabeçalho. Se o token for especificado em ambos os locais, aquele no cabeçalho será aceito.

   Faça um dos seguintes:

   - Configure a autenticação Básica ou OAuth.

     Para saber mais sobre autenticação OAuth e as possíveis configurações de segurança de Scripted REST APIs, consulte Habilitação de OAuth com REST de entrada .

   - Configure a autenticação de mensagem, que envolve a configuração de tokens estáticos ou de hash, a configuração da autenticação do provedor e a definição da identidade do canal. Para obter detalhes, consulte Configurar autenticação de mensagem para comunicação de entrada.

O que Fazer Depois

Se você estiver usando a autenticação de mensagem, Configurar autenticação de mensagem para comunicação de entrada.

Configure o endpoint REST de resposta de saída e a autenticação de saída para a API Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar autenticação de mensagem para comunicação de entrada

Você pode configurar a autenticação de mensagem para a API Virtual Agent em vez de Básica ou OAuth. A autenticação de mensagem envolve a configuração de tokens estáticos ou de hash, a configuração da autenticação do provedor e a definição da identidade do canal.

Antes de Iniciar

Siga as etapas em Revise o endpoint REST de entrada e configure a autenticação de entrada.

Função necessária: admin

Procedimento

1. Configure o token executando um dos procedimentos a seguir, dependendo do tipo de token.

- Token estático:
  - **a.** Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `token_verification.list` no filtro.
  - **b.** Clique em **Novo**.
  - **c.** No formulário Verificações de token, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como `B2BTestAppAuthToken`.
Descrição	Descrição do token de autenticação, como `Token de autenticação da aplicação de teste B2B`.
Token	Insira um token de autenticação que você gerou usando qualquer programação geral ou linguagem de script, ou clique em **Gerar token seguro** nos Links relacionados.

  - **d.** Clique em **Enviar**.
- Token de hash:
  - **a.** Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `hash_message_verification.list` no filtro.
  - **b.** Clique em **Novo**.
  - **c.** No formulário Verificação de mensagem hash, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como `B2BTestAppAuthToken`.
Descrição	Descrição do token de autenticação, como `Token de autenticação da aplicação de teste B2B`.
Segredo	Token de autenticação (cadeia de caracteres aleatória).

  - **d.** Clique em **Enviar**.

2. Configure a autenticação do provedor para autenticação baseada em token.

a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `message_auth.list` no filtro.

b. Clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário Message Auths, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como `Token de autenticação B2B`.
Provedor	Nome do provedor.
Nome do grupo	Não necessário.
Portal de serviços	Não necessário.
Verificação de mensagem de entrada	Selecione o token estático ou o token de mensagem hash que você criou.
Criação de mensagem de saída	Este campo não é compatível com a API Virtual Agent.
Token de serviço de saída	Este campo não é compatível com a API Virtual Agent.

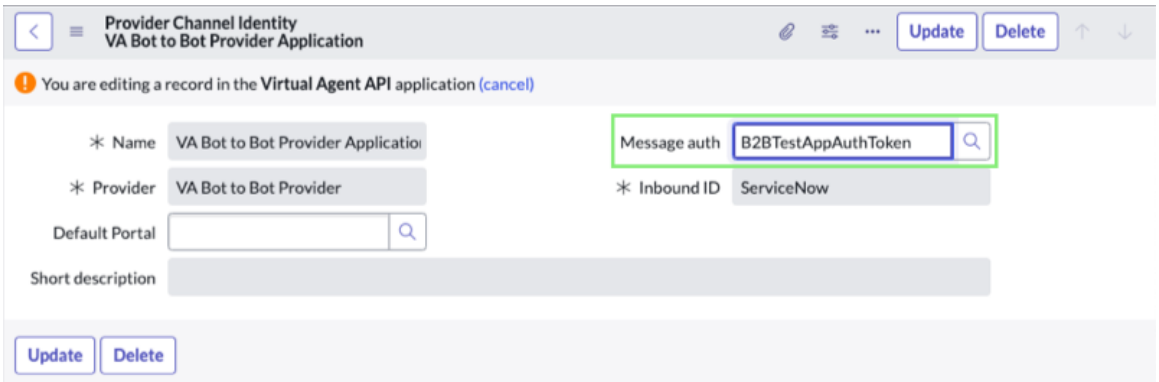
d. Clique em **Enviar**.

3. Defina a identidade do canal.

a. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cs_provider_application.list` no filtro.

b. Selecione o registro **Aplicação do provedor de VA de bot a bot** para abri-lo.

c. No formulário Identidade do canal do provedor, localize o campo **Autenticação da mensagem** e selecione a autenticação da mensagem que você configurou anteriormente.



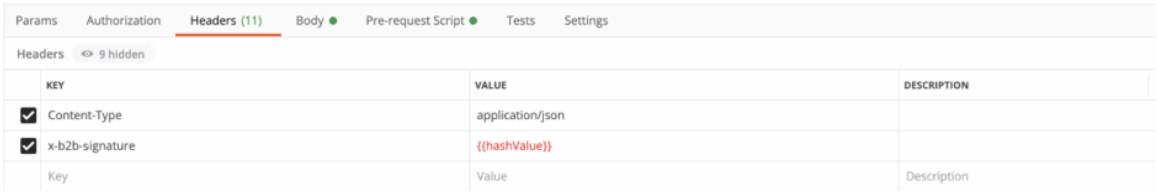
d. Clique em **Atualizar**.

4. Somente para autenticação baseada em token de hash, envie a **x-b2b-signature** nos cabeçalhos da solicitação.
O valor é o valor codificado *`HmacSHA1`* da carga da solicitação, que usa o token criado na instância ServiceNow. Por exemplo, no Postman, siga estas etapas:

Tradução automática

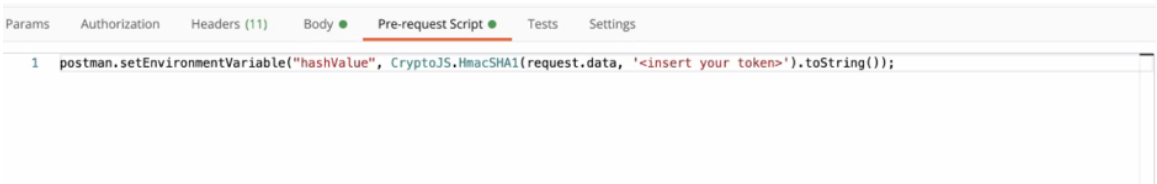
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Nos cabeçalhos, defina a **assinatura x-b2b** como {{hashValue}}.



b. Na área Script de pré-solicitação, defina o token da seguinte forma:

```
postman.setEnvironmentVariable("hashValue", CryptoJS.HmacSHA1(request.data, '<insert your token>').toString());
```



O que Fazer Depois

Configure o endpoint REST de resposta de saída e a autenticação de saída para a API Virtual Agent

Configure o endpoint REST de resposta de saída e a autenticação de saída para a API Virtual Agent

Especifique a URL do endpoint de saída para a qual as respostas Virtual Agent são postadas. Configurar autenticação de saída.

Antes de Iniciar

Se necessário, especifique a autenticação de mensagem para validação de token na tabela Identidades de canal do provedor [sys_cs_provider_application].
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST.**
2. Selecione o registro **VA bot a bot** para abri-lo.
3. No campo **Endpoint**, insira o endpoint de resposta do bot de terceiros e clique em **Atualizar**.

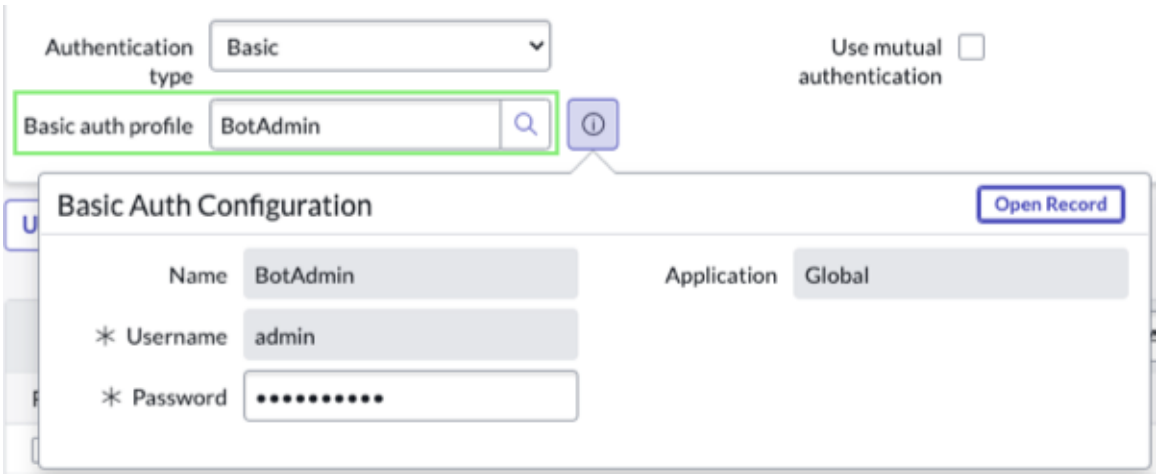
   Este é o endpoint do servidor bot primário, em que a resposta terá que ser enviada do bot ServiceNow para outro bot ou outra instância ServiceNow.

   Por exemplo: http://<customer instance>/demo/rest/service/nowbot/processResponse
4. Na guia **Autenticação**, defina o campo **Tipo de autenticação** como **Básica** ou **OAuth 2.0**e clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Básico:** no campo **Perfil de autenticação básico**, selecione ou crie um perfil de autenticação básico. Ele conterá um nome de usuário e uma senha.



- **OAuth:** No campo **Perfil OAuth**, selecione ou crie um perfil OAuth. Depois de salvar suas mudanças, clique em **Obter token OAuth** na lista de links relacionados.

Para obter detalhes sobre como configurar a autenticação básica, consulte Configurar uma mensagem REST com autenticação básica. Para obter informações sobre como configurar o OAuth 2.0, consulte Configurar uma mensagem REST com OAuth.

5. Analise a resposta JSON retornada da chamada de endpoint.
   Para obter uma descrição dos parâmetros de resposta da API Virtual Agent e um exemplo de resposta bem-sucedida, consulte API de integração de bots do Virtual Agent.

Integração bot a bot Virtual Agent

A API Virtual Agent oferece suporte a ambientes que usam vários bots. Nesta situação, um bot primário se comunica com bots secundários de terceiros, como um bot ServiceNow.

Existem dois tipos de comunicação de bot com o bot primário:

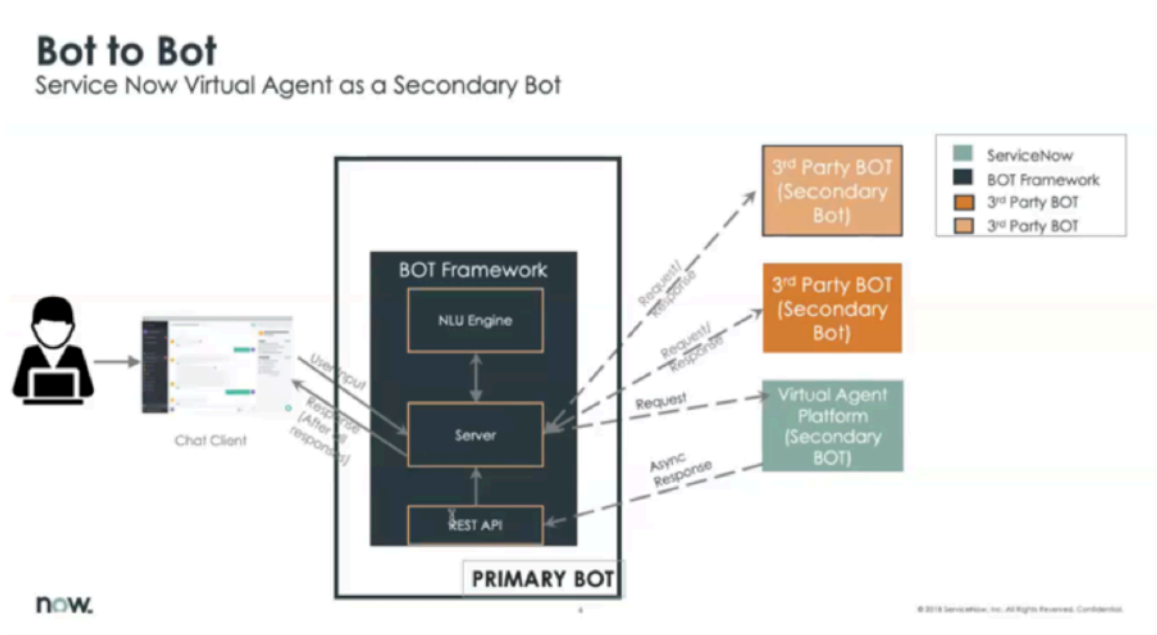
- Se o bot primário entender a solicitação de um usuário final (intenção), o bot primário encaminhará a solicitação para o bot secundário apropriado, que exibirá o tópico correspondente.
- Se o bot primário não puder determinar para onde rotear uma solicitação do usuário, o bot primário poderá transmitir a solicitação de um usuário para todos os bots secundários. Cada bot secundário retorna uma pontuação de confiança de previsão para determinar a intenção do usuário final. O bot primário então roteia a solicitação para o bot secundário com a pontuação de confiança de previsão mais alta.

Em ambos os cenários, o bot ServiceNow informa ao bot primário quando a solicitação está concluída ou quando ele não pode continuar a processar a solicitação. O bot primário pode determinar se deve informar o usuário final que a conversa está concluída ou fornecer assistência adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ecossistema bot a bot com ServiceNow Virtual Agent como bot secundário



O bot secundário ServiceNow usa uma solicitação e resposta padrão por meio de pontos de extremidade REST. Quando a solicitação é recebida por meio do Bot Framework ou de um app corporativo que busca integração com o bot ServiceNow, a resposta de uma solicitação é enviada de forma assíncrona por meio da API para o sistema solicitante. Virtual Agent oferece suporte a Atendente no canal.

Propriedades para integrações bot a bot

Você pode adicionar propriedades do sistema a fim de configurar o seguinte:

- Vinculação de conta de usuário
- Iniciando com a versão 1.3: registro em log para a API Virtual Agent
- Número de vezes que o bot Virtual Agent tenta obter uma resposta
- Pontuação de normalização do bot

Propriedades bot a bot

Propriedade	Descrição	Valor padrão
va.bot.to.bot.auto.link.account.enabled	Opção que vincula automaticamente as contas de usuário às suas contas ServiceNow se o ID de e-mail do usuário estiver presente na solicitação.	Verdadeiro
va.bot.to.bot.logging_enabled	A partir da versão 1.3: Opção que habilita o log para a API Virtual Agent. Para habilitar o registro em log, defina o valor como `True`.	Falso
va.bot.to.bot.take.control_times	Número de vezes que Virtual Agent tenta obter uma resposta, após o qual o controle é retornado ao bot primário.	2
va.bot.to.bot.score.normalization_factor	Um valor usado para normalizar a pontuação de confiança de previsão	1

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades bot a bot

Propriedade	Descrição	Valor padrão
	retornada por Virtual Agent, se o bot primário não usar intenções para rotear solicitações para o bot apropriado.	

Como fechar conversas bot a bot ociosas.

Em integrações de bot a bot (API do Virtual Agent), as conversas abandonadas que estão "ociosas" por mais de uma hora são encerradas automaticamente pelo trabalho programado, *`Time Out Abandoned B2B Conversations`*. Este trabalho é executado por hora todos os dias.

O período de tempo limite padrão para conversas bot a bot abandonadas é de uma hora (3.600 segundos). O trabalho *`Time Out Abandoned B2B Conversations`* fecha todas as conversas de bot a bot que estão abertas há mais de uma hora (3600 segundos). Vocês (administradores) podem mudar o período de tempo limite padrão para conversas entre bots ociosas adicionando a propriedade do sistema *`com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout`*.

O valor de tempo limite que você especifica nesta propriedade se aplica a todas as conversas de bot a bot que envolvem o Virtual Agent.

Alterar o período de tempo limite para conversas ociosas de bot a bot

Adicione a propriedade *`com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout`* à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] para especificar o período de tempo que uma conversa bot a bot ou abandonada permanece aberta (ociosa). Quando o trabalho *`Time Out Abandoned B2B Conversations`* é executado a cada hora, ele fecha todas as conversas de bot para bot que ficaram ociosas por mais tempo do que o especificado.

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro de navegação.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Insira o nome da propriedade do sistema: *`com.glide.cs.b2b_conversation_idle_timeout`*
Descrição	Insira uma explicação para esta propriedade: `Período de tempo limite de ociosidade (em segundos) para todas as conversas bot a bot`
Tipo	Selecione `Inteiro`.
Valor	Insira o número de segundos que as conversas abandonadas de bot a bot permanecem abertas, após a última resposta do solicitante. Por exemplo, um valor de 1.800 segundos (30 minutos) significa que uma conversa abandonada bot a bot permanece aberta por 1.800 segundos (30 minutos). Quando o trabalho *`Time Out Abandoned B2B Conversations`* é executado, ele fecha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	todas as conversas que estão ociosas por mais de 1.800 segundos.

4. Clique em **Enviar**.

Alterar o trabalho programado de Tempo limite de conversas abandonadas do B2B

Para alterar a hora em que este trabalho programado por hora é executado ou para fazer outros ajustes no trabalho programado:

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados** e abra o registro Conversas B2B abandonadas por tempo limite.
2. No formulário de Execução de Script Programada, altere a Hora em que o trabalho programado é executado. Ou, dependendo de como você deseja ajustar o tempo, altere outros campos no formulário conforme necessário.

   Por exemplo, para alterar o intervalo no qual o trabalho é executado, no campo **Executar**, selecione **Periodicamente**. Em seguida, você especifica o **Intervalo de repetição** (**dias** e **horas**) em que o trabalho é executado e a data de **Início** do intervalo. Para obter uma descrição dos outros campos que você pode mudar nesse formulário, consulte Execução automática de um script à sua escolha .
3. Clique em **Atualizar**.

   O trabalho é executado na hora e na frequência especificadas.

Usando Virtual Agent Bot Interconnect em sua configuração

Use Virtual Agent Bot Interconnect para criar uma experiência de bate-papo unificada em vários canais. Você pode oferecer suporte a bots secundários, como Google Dialogflow, Microsoft Power Virtual Agents e ServiceNow® Virtual Agent.

Virtual Agent Bot Interconnect funciona como o bot primário em um ambiente de bate-papo diversificado. Ele pode ajudá-lo a reduzir a complexidade e criar uma experiência de chat unificada para seus usuários finais. Virtual Agent Bot Interconnect oferece aos seus usuários finais acesso a vários canais e uma ampla variedade de tarefas empresariais disponíveis em ServiceNow.

Bot Interconnect fornece os seguintes benefícios:

- Pronta integração com bots de terceiros, como Google Dialogflow e Microsoft Power Virtual Agents.
- Fácil integração com ServiceNow Virtual Agent bots em outras instâncias.
- A capacidade de adicionar qualquer outro bot de terceiros como um bot secundário no sistema.
- Autenticação de usuário e vinculação de conta em Bot Interconnect.
- Descoberta de intenção no Bot Interconnect em todas as habilidades compatíveis com os bots primários e secundários.
- As conversas ocorrem com um bot de cada vez.
- Bot Interconnect fornece um modelo de conversa comum e armazenamento de dados, que unifica relatórios e análises.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A Virtual Agent Bot Interconnect requer uma licença Pro semelhante à de Virtual Agent.

Controles Compatíveis

Todos os controles de entrada e controles de resposta do bot são compatíveis.

Recursos e comportamento padrão

Suporte a idiomas

As respostas em Bot Interconnect não são traduzidas. Bot Interconnect passa o idioma do usuário para o bot secundário e espera que o bot secundário retorne todas as respostas nesse idioma. Por exemplo, se o bot primário tiver um usuário que fala alemão e a instância secundária estiver localizada em alemão, as respostas em alemão serão retornadas ao bot primário.

Valor de tempo limite do bot secundário

O valor de tempo máximo que o bot primário espera por uma resposta do bot secundário. Você pode passar um valor de tempo limite personalizado (em milissegundos) nas propriedades do Bloco de tópicos Bot Interconnect para substituí-lo.

1. Selecione o nó **Bloco de Tópicos do Bot Interconnect** no tópico do shell em sua instância primária.
2. Na área **Parâmetros adicionais (cadeia de caracteres)**, clique no ícone de script </>.
3. Adicione o seguinte script:

```
return JSON.stringify({ timeout : 30000 })
```

   Neste exemplo, 30.000 é igual a 30 segundos.
4. Salve e publique o tópico.

Conversas encerradas

As conversas são encerradas no bot secundário quando um usuário encerra a conversa em Bot Interconnect ou quando a conversa Bot Interconnect expira.

Nota:
As conversas sempre permanecem abertas em Microsoft Power Virtual Agents.

Logs de depuração

Para habilitar logs de depuração na instância Bot Interconnect, defina a propriedade do sistema *`sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging`* como *`true`*. Você verá um ID de conversa anexado à maioria dos logs, bem como o nome do arquivo.

Passar a saída do tópico do bot secundário para o bot primário

Você pode aplicar lógica personalizada à saída da conversa de bot secundária no tópico do shell Bot Interconnect.

Personalização de atendente

Você pode habilitar a conexão do atendente para rotear uma Virtual Agent interação na instância primária para um atendente na instância secundária. A seguir veremos os possíveis cenários de conexão.

- Se não houver agentes correspondentes disponíveis na instância primária para atender à interação, o Bot Interconnect avaliará as condições correspondentes configuradas na conexão do atendente e encaminhará a interação para o atendente apropriado na instância secundária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se houver apenas uma conexão correspondente, a interação será roteada para essa conexão e a disponibilidade do agente será verificada na instância secundária.
- Se houver várias conexões correspondentes, o usuário verá as opções na ordem definida e será conectado à conexão selecionada.
- Se não houver agentes correspondentes disponíveis na instância secundária, a seguinte mensagem será exibida: "Não há agentes disponíveis. Tente novamente mais tarde.".
- Se houver agentes correspondentes disponíveis na instância secundária, o usuário será redirecionado para o atendente disponível que pode atender à interação.

No momento, o modo de piloto automático não é compatível com a instância secundária quando a conversa é iniciada na instância primária. A conexão do atendente na instância secundária funciona somente quando a instância secundária está no modo assíncrono.

Instalar Virtual Agent Bot Interconnect

Você pode instalar a aplicação Bot Interconnect se tiver a função de administrador. A aplicação está disponível em ServiceNow® Store.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Revise a lista de aplicações Bot Interconnect em ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a Bot Interconnect aplicação (sn_va_bot_ic) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Usando Google Dialogflow como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect

Com Bot Interconnect, você pode usar ServiceNow® Virtual Agent como o bot primário com um bot secundário Google Dialogflow. Todas as habilidades e tópicos disponíveis para Google

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dialogflow são disponibilizados e executáveis a partir de canais que estão configurados para ServiceNow® Virtual Agent.

Pré-requisitos

Essa configuração de bot requer o seguinte:

- Uma instância Washington DC ServiceNow
- Aplicativo da loja Virtual Agent Bot Interconnect
- Uma conta Google Dialogflow

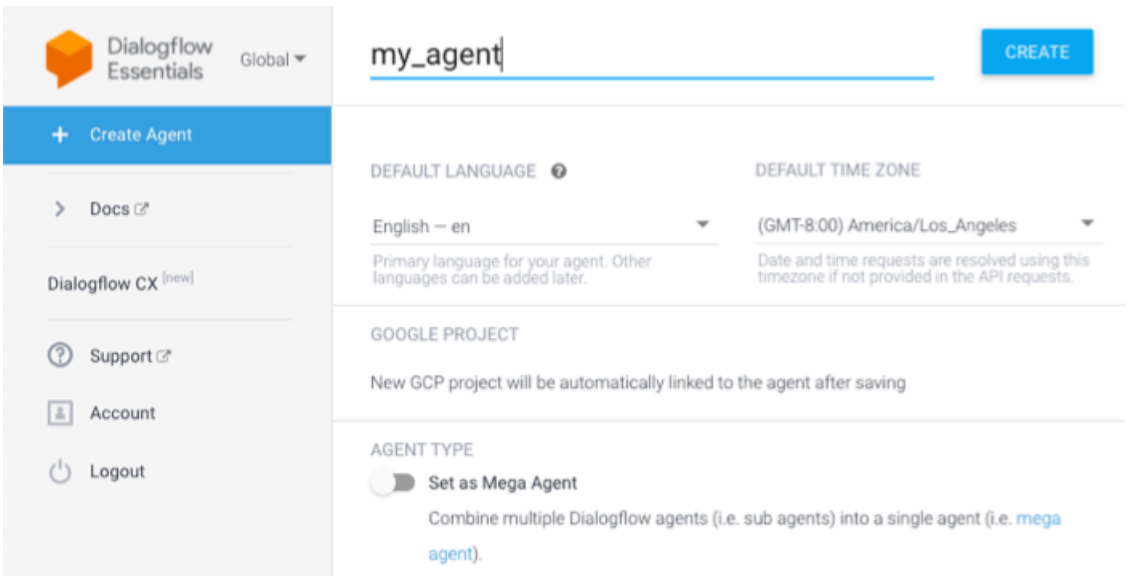
Crie um novo agente em Google Dialogflow

Para usar Google Dialogflow com Virtual Agent Bot Interconnect, primeiro você deve criar um novo agente em Google Dialogflow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie um novo agente em Google Dialogflow: https://dialogflow.cloud.google.com/#/newAgent

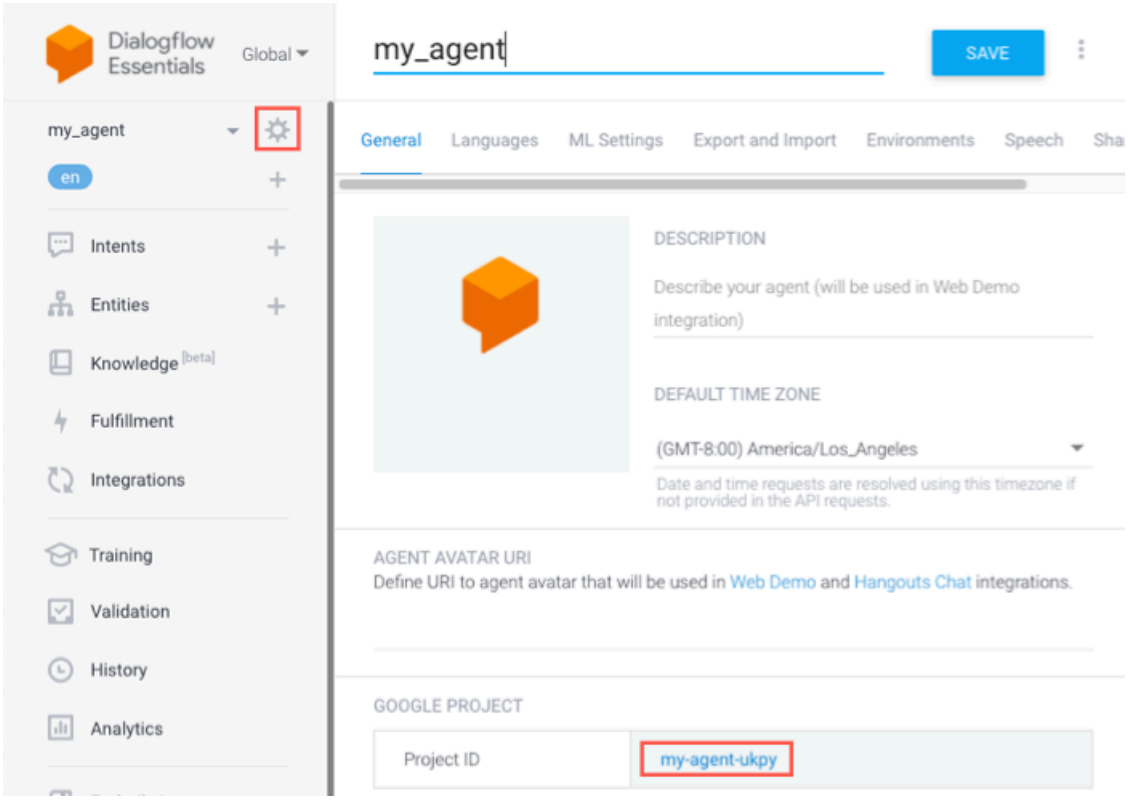


Isso cria um novo projeto Google.

2. Clique no ícone de configurações do agente e na ID do projeto na guia **Geral**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique na ID do projeto.
   O painel do projeto é aberto.

Crie uma conta de serviço e uma chave privada para o projeto Google Dialogflow

Para usar Google Dialogflow com Virtual Agent Bot Interconnect, a segunda etapa é criar uma conta de serviço e uma chave privada para o novo agente em Google Dialogflow.

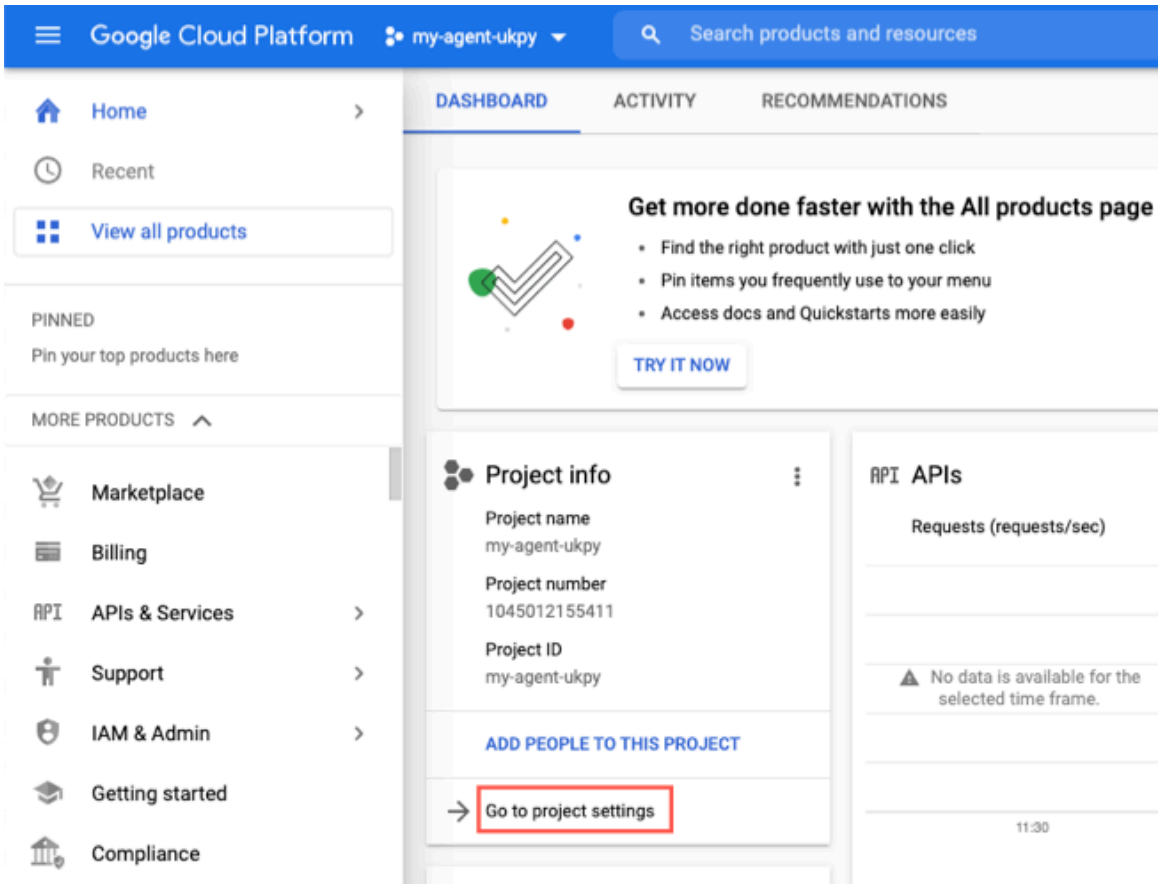
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

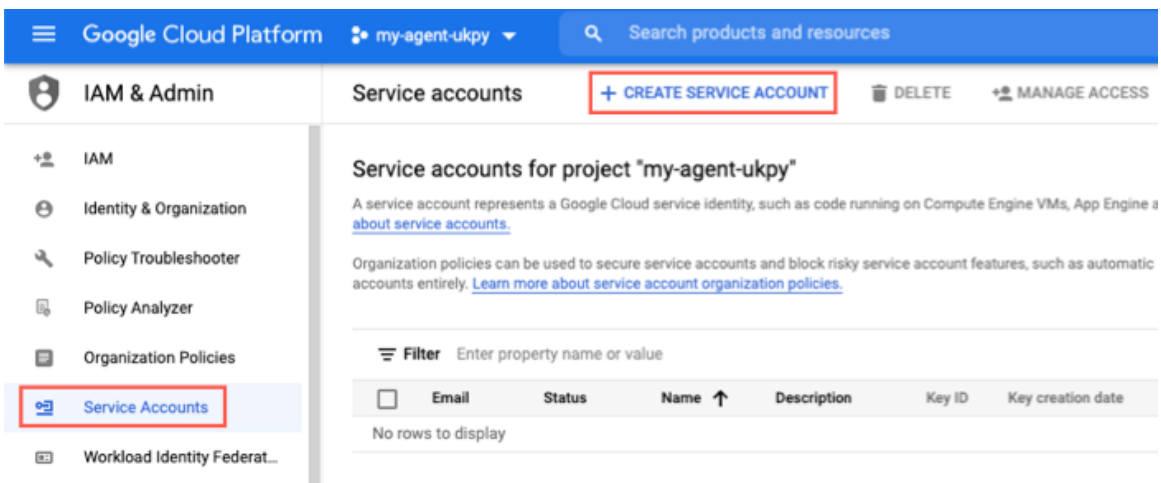
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na página do painel do projeto, clique em **Ir para configurações do projeto**.



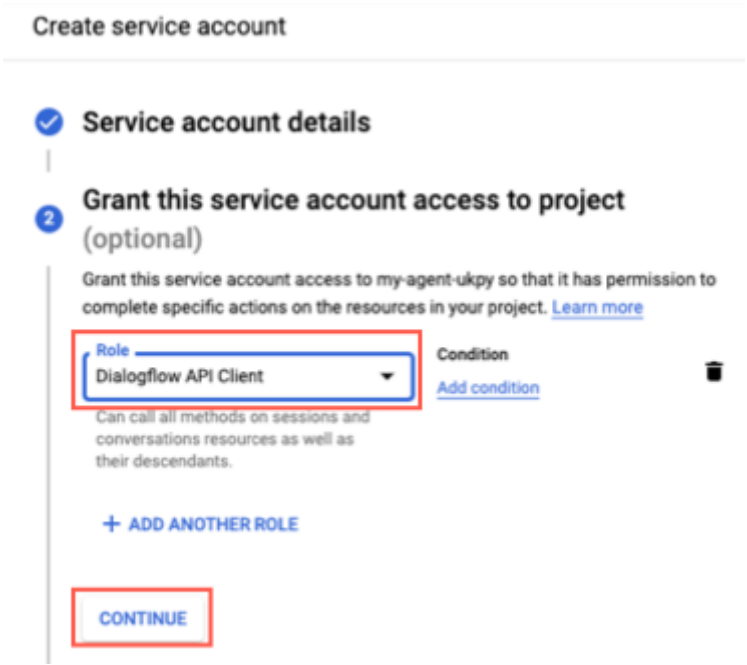
2. Na página IAM e administrador, clique em **Contas de serviço**.
3. Clique em **+ Crie conta de serviço**.



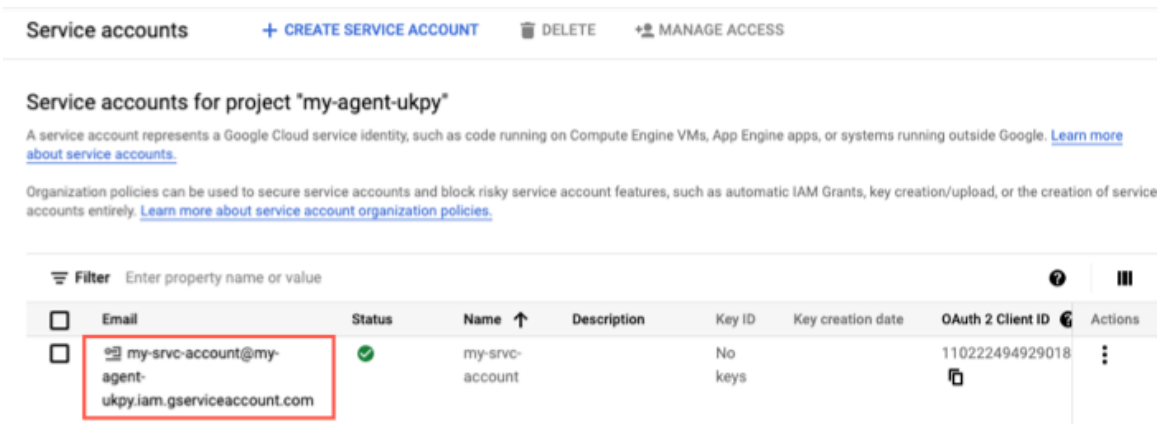
4. Forneça um nome e clique em **Criar e continuar**.
5. Em Selecione uma função, selecione **Fluxo de diálogo** > **Cliente da API do Dialogflow**.
6. Clique em **Continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Clique em **Concluído**.
8. Clique no link do registro na coluna **E-mail**.

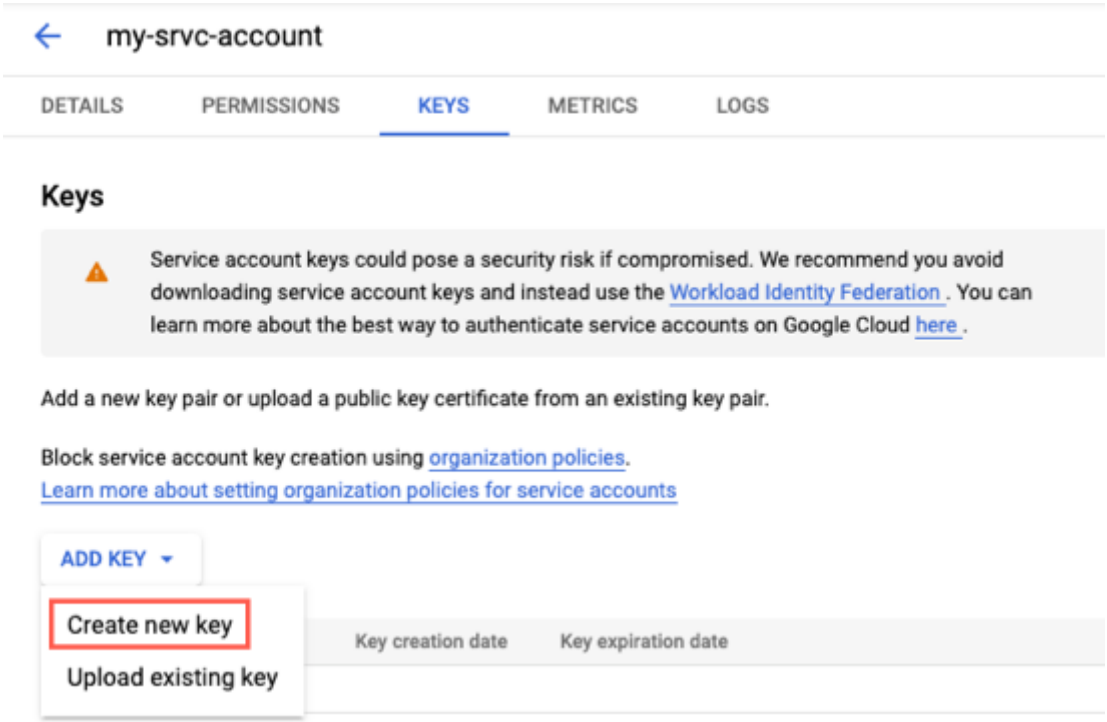


A página de detalhes da conta de serviço é aberta.

9. Clique na guia **Chaves**.
10. Clique em **Adicionar chave** > **Criar nova chave**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Quando o tipo de chave for solicitado, selecione **JSON** e clique em **Criar**.
    O arquivo JSON é baixado para o seu computador.

Gerar um arquivo Java Keystore a partir do arquivo de chave privada JSON

Para usar Google Dialogflow com Virtual Agent Bot Interconnect, a terceira etapa é gerar um arquivo JKS a partir da chave privada JSON que você criou na etapa anterior.

Antes de Iniciar

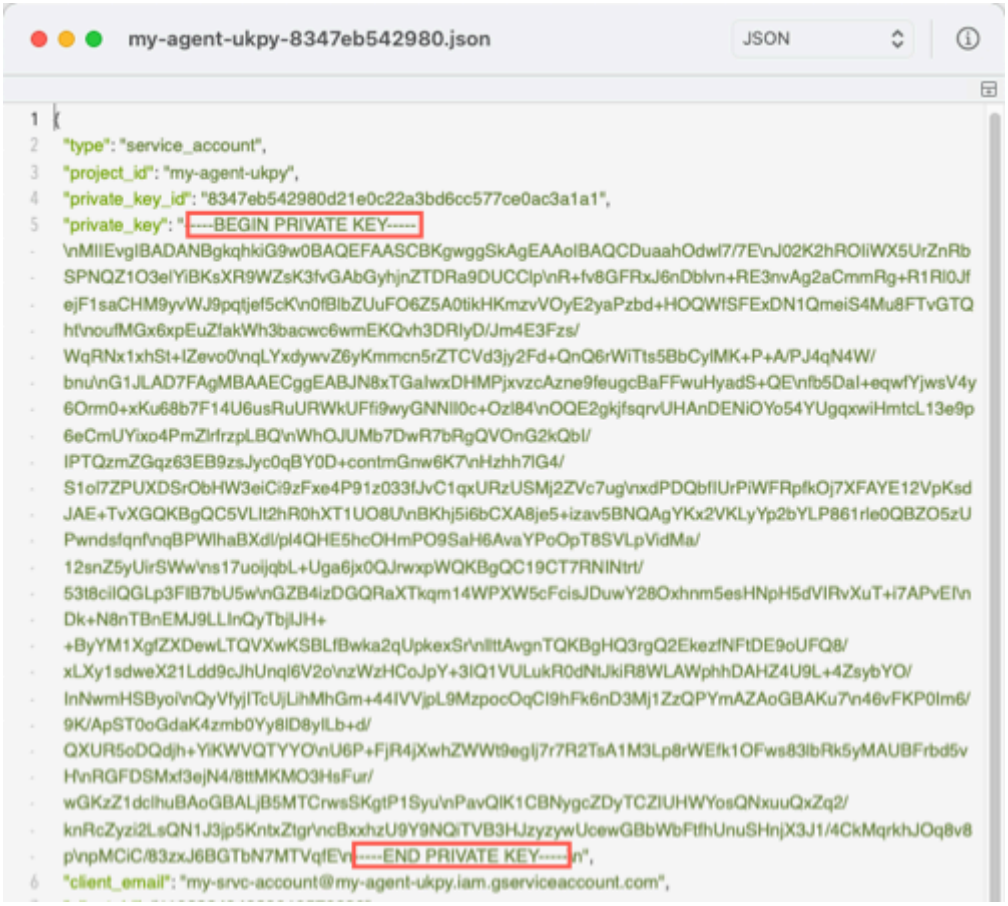
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em um editor de texto, abra o arquivo de chave privada JSON que você baixou no procedimento anterior.
2. Copie o texto da chave privada, começando com a seção BEGIN PRIVATE KEY e terminando com a seção END PRIVATE KEY.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Remova os caracteres de retorno de linha (\n) da chave:
   a. Cole o texto da chave em um editor de texto, como o Editor de Texto ou o Bloco de Notas.
   b. Clique em **Editar** > **Localizar** > **Localizar e substituir** ou **Editar** > **Substituir**.
   c. No campo **Localizar**, digite `\n`.
   d. No campo **Substituir**, pressione `Ctrl + Enter` ou `Alt + Enter`.
   e. Clique em **Substituir todos**.
   O texto da chave será formatado com quebras de linha.
4. Salve o texto da chave privada formatado como um arquivo `.pem`.
   Por exemplo, `privatekey.pem`.
5. Em um navegador da Web, abra o URL listado no arquivo JSON para o parâmetro `client_x509_cert_url`.
   Por exemplo, https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/my-srvc-account%40my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com. A página de certificados é aberta.
6. Copie o certificado que tem o mesmo ID de chave privada que aparece no arquivo JSON.
7. Substitua \n por quebras de linha no certificado, conforme descrito na etapa 3.
8. Salve o certificado formatado como um arquivo `.pem`.
   Por exemplo, `certificate.pem`.
9. Navegue até a pasta que contém a chave privada e os arquivos de certificação.
10. Abra uma janela de terminal:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No Mac OS, clique com o botão direito do mouse ou pressione a tecla Ctrl e selecione **Novo terminal na pasta**.

b. No Windows, clique com o botão direito na pasta e selecione **Abrir no terminal**.

11. No prompt de comando do terminal, crie o arquivo JKS da seguinte forma:

a. Insira o seguinte comando:

```
openssl pkcs12 -export -in [nome do arquivo de certificado] -inkey [nome do arquivo de chave privada] -certfile [nome do arquivo de certificado] -out testkeystore.p12
```

Por exemplo, se certificate.pem for o nome do certificado e private key.pem for o nome da chave privada:

```
openssl pkcs12 -export -in certificate.pem -inkey privatekey.pem -certfile certificate.pem -out testkeystore.p12
```

b. Quando for solicitada uma senha, insira a senha de sua escolha usando um mínimo de seis caracteres.

Um arquivo PKCS 12 é criado com o nome testkeystore.p12.

c. Insira o seguinte comando:

```
keytool -importkeystore -srckeystore testkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore dialogflow.jks -deststoretype JKS
```

Uma senha será solicitada várias vezes. Use a mesma senha que você criou na etapa anterior.

Resultado

Um arquivo JKS é criado.

Configure conexões com Google Dialogflow em sua instância de interconexão de bot Virtual Agent

Para usar Google Dialogflow com Virtual Agent Bot Interconnect, a quarta etapa é configurar a conexão em sua instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Gerar um arquivo Java Keystore a partir do arquivo de chave privada JSON.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Na página Aliases de conexão e credencial, clique no registro **Integração do bot Interconnect Dialogflow**.
3. Em Links relacionados, clique em **Criar nova conexão e credencial**.
4. Use o arquivo JSON que você baixou em uma etapa anterior para preencher o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aliases de conexão e credenciais Novo formulário de registro

Campo	Descrição
Nome da conexão	Um nome para sua credencial. Por exemplo, Conexão do Dialogflow.
ID do projeto (project_id)	O valor que corresponde ao parâmetro `project_id` no arquivo JSON. Por exemplo, `my-agent-ukpy`.
E-mail da conta de serviço (client_email)	O valor que corresponde ao parâmetro `client_email` no arquivo JSON. Por exemplo, `my-srvc-account@my-agent-ukpy.iam.gserviceaccount.com`.
ID de chave privada (private_key_id)	O valor que corresponde ao parâmetro `private_key_id` no arquivo JSON. Por exemplo, `8347eb542980d21e0c22a3bd6cc577ce0ac3a1a1`.
Senha de Armazenamento de Chaves	A senha que você usou ao criar o arquivo Java Keystore (JKS) em uma etapa anterior.
Armazenamento de chaves	Selecione o arquivo JKS criado em uma etapa anterior.

5. Clique em **Criar e obter token do OAuth**.

Criar um tópico de shell Virtual Agent Bot Interconnect para chamar intenções Google Dialogflow

Para acessar tópicos no bot secundário Google Dialogflow, você deve criar pelo menos um tópico Virtual Agent Bot Interconnect.

Antes de Iniciar

Crie uma ou mais intenções em Google Dialogflow. Para obter detalhes, consulte a documentação do Dialogflow.

Configure conexões com Google Dialogflow em sua instância de interconexão de bot Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas maneiras de integrar intenções Google Dialogflow com Bot Interconnect

- Crie um tópico Virtual Agent Bot Interconnect por intenção do Dialogflow.

  Neste cenário, cada tópico Virtual Agent tem o mesmo nome de uma única intenção do Dialogflow. Por exemplo, se você tiver duas intenções do Dialogflow chamadas **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, crie dois tópicos Virtual Agent também chamados **de pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**.

- Mapear várias intenções do Dialogflow para um único tópico Virtual Agent Bot Interconnect.

  Crie um tópico Virtual Agent para suas intenções do Dialogflow e nomeie-o adequadamente. Por exemplo, **problemas de ordenação de GD**. Neste cenário, as intenções do Dialogflow são mapeadas para o tópico como palavras-chave ou enunciados, dependendo do seu método de descoberta de tópico. Portanto, se você tiver duas intenções do Dialogflow chamadas **de solicitar uma bebida** e **reservar um tíquete**, adicione as duas frases ao tópico como palavras-chave ou como enunciados à intenção correspondente do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Crie um tópico para suas intenções do Dialogflow.
   Inclua os nomes de intenção do Dialogflow como palavras-chave ou enunciados na intenção ServiceNow Virtual Agent correspondente.
3. Na guia **Fluxo** , arraste um nó do utilitário Bloco de Tópico para a tela.
4. Selecione o nó e preencha o formulário da seguinte forma:

Formulário de propriedades do bloco de tópicos

Propriedade	Descrição
Bloco de tópicos	Selecione **Bloco de tópicos do Bot Interconnect**.
Nome da ação	Insira: `sn_va_bot_ic.dialogflow_bot_interconnect_integration`
Tipo de ação	Insira o `subfluxo`.

5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Publicar**.

O que Fazer Depois

Teste sua configuração. Você pode executar os tópicos que estão disponíveis no bot secundário nos canais em que Bot Interconnect está implantado.

Usando Power Virtual Agents Microsoft como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect

Com Bot Interconnect, você pode usar ServiceNow® Virtual Agent como o bot principal com um bot secundário do Power Virtual Agents Microsoft. Todas as habilidades e tópicos disponíveis para Power Virtual Agents são disponibilizados e executáveis a partir de canais configurados para ServiceNow® Bot Interconnect.

Pré-requisitos

Essa configuração de bot requer o seguinte:

- Uma instância Washington DC ServiceNow
- Aplicativo da loja Virtual Agent Bot Interconnect
- Uma conta Microsoft do Power Virtual Agents para teste

Crie uma função JavaScript em Microsoft Azure usando Visual Studio Code

Para usar Power Virtual Agents com Virtual Agent Bot Interconnect, você deve criar uma função JavaScript em Microsoft Azure usando os arquivos de código de exemplo em Bot Interconnect.

Antes de Iniciar

Você precisará de uma conta Microsoft Azure.

Função necessária: administrador

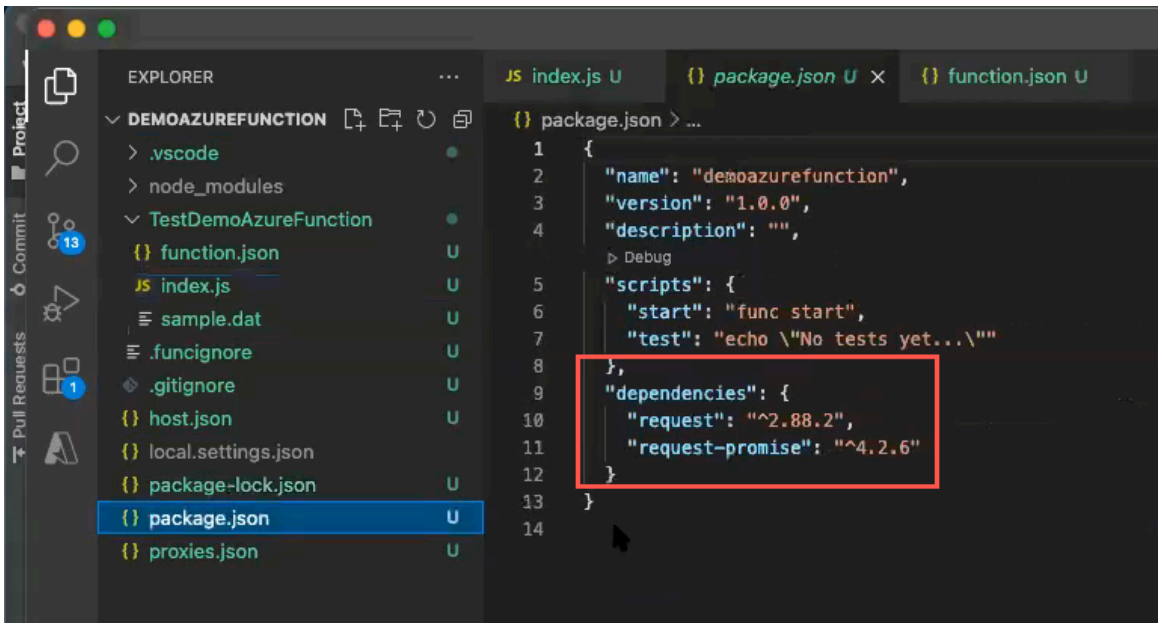
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Entre em Microsoft Azure e crie uma função JavaScript.
   Isso envolve configurar seu ambiente e criar um projeto local. Consulte o Microsoft documentação para obter detalhes.
2. Acesse Criar uma função do Azure para agentes virtuais do Microsoft Power como bot secundário com configuração de interconexão de bot do Servicenow (KB1112368) e faça o seguinte:
   a. Copie o código do arquivo index.txt anexado para o arquivo index.js em seu projeto do Azure.
   b. Copie o código no arquivo function.txt anexado para o arquivo function.json em seu projeto do Azure.
   c. Salve os dois arquivos.
3. Instale as bibliotecas *`request-promise`*.
   a. Em uma janela de linha de comando, altere os diretórios para a pasta em que você criou o projeto do Azure. Por exemplo, insira `cd DemoAzureFunction`.
   b. No prompt, insira: `npm install --save request`
   c. No prompt, insira: `npm install --save request-promise`

   As dependências são adicionadas ao arquivo package.json no seu projeto.

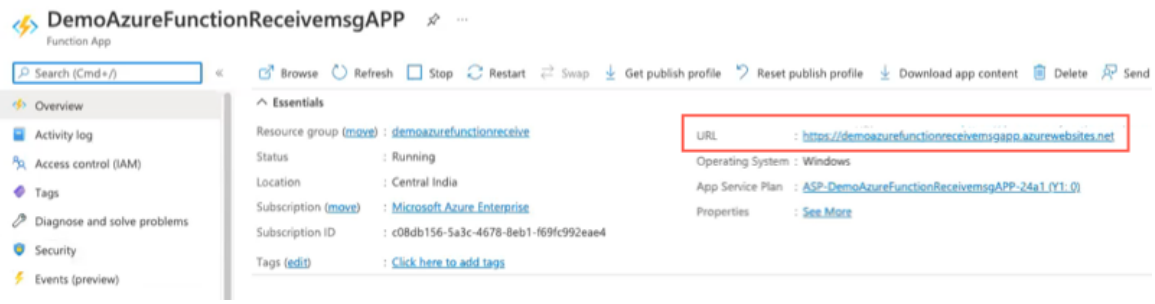


4. Implante o projeto no Azure conforme descrito em Microsoft documentação .
5. No portal do Azure, navegue até **Todos os recursos**.
6. Clique no nome do aplicativo de funções que você criou.
7. Na página Visão geral da função, copie o URL da função e guarde-o para uso em uma etapa posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O URL da função do Azure será usado como endpoint de bot secundário em sua instância ServiceNow.



Localize e copie a chave secreta de Linha Direta em Microsoft Power Virtual Agents

Para usar o Power Virtual Agents com Virtual Agent Bot Interconnect, você deve localizar e copiar a chave de segurança do Direct Line em sua conta do Power Virtual Agents.

Antes de Iniciar

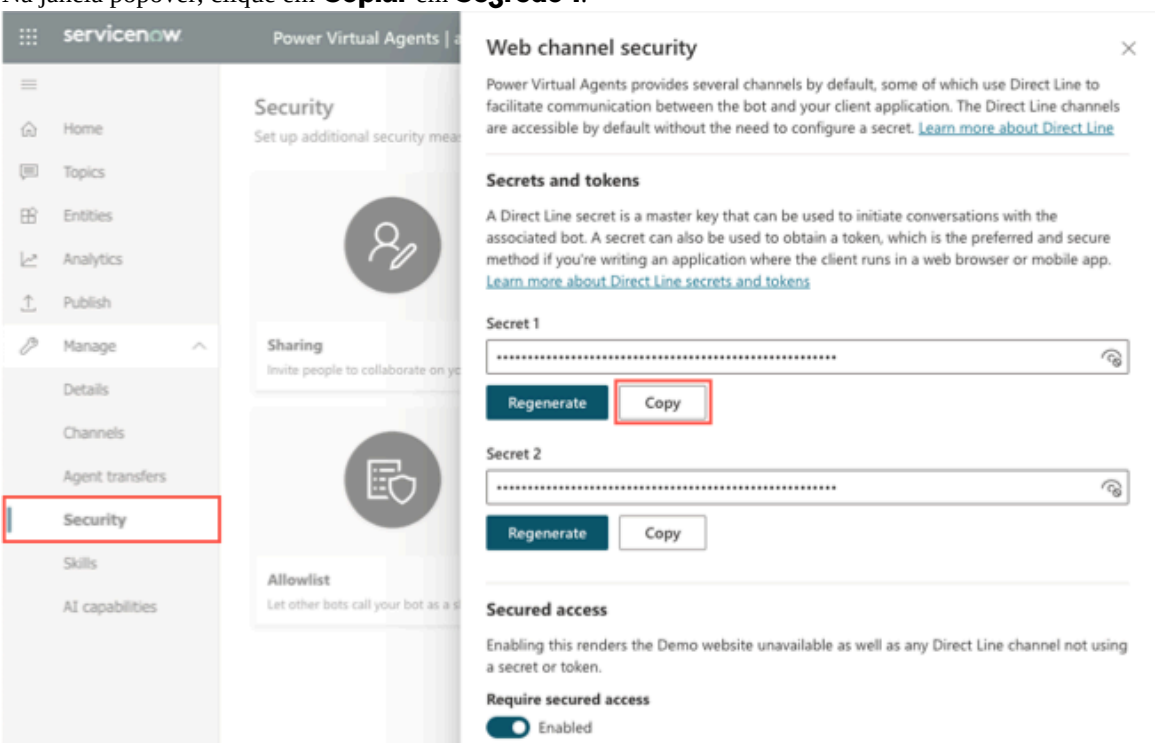
Você deve ter uma conta Microsoft Power Virtual Agents com pelo menos um bot.

Crie uma função JavaScript em Microsoft Azure usando Visual Studio Code.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login em sua conta Microsoft Power Virtual Agents.
2. Navegar até **Gerenciar** > **Segurança**.
3. Clique no bloco **Segurança do canal da Web**.
4. Na janela popover, clique em **Copiar** em **Segredo 1**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicione a chave secreta de linha direta à sua instância Virtual Agent Bot Interconnect

Para usar Power Virtual Agents com Virtual Agent Bot Interconnect, você deve adicionar a chave de segurança de linha direta como uma credencial em sua instância Bot Interconnect.

Antes de Iniciar

Localize e copie a chave secreta de Linha Direta em Microsoft Power Virtual Agents.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Clique no registro de **credenciais do DirectLine do Bot Interconnect** para abri-lo.
3. Na lista de credenciais relacionada, clique em **Novo**.
4. Quando for solicitado o tipo de credencial a ser criado, clique em **Credencial de token estático de interconexão de bot**.
5. No formulário, preencha os campos como segue:

Campo	Descrição
Nome	Qualquer nome exclusivo para a credencial, como `chave Power VA Direct Line`.
Cabeçalho	Saia como **Autorização**.
Token estático	Insira `Portador` , com um espaço em branco, seguido pela chave secreta de linha direta dos Power Virtual Agents. Por exemplo, insira: `Bearer 4km3D8s_6lY.rDVmxVm3k123nWibx3ciJeed2AKled9_ADuwsaN5uCA`

6. Clique em **Enviar**.
7. Retornar a **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
8. Clique no registro **Bot Interconnect DirectLine Fetch Msgs** para abri-lo.
9. Em Links relacionados, clique em **Criar nova conexão e credencial**.
10. Na caixa de diálogo, preencha o formulário.

Campo	Descrição
Nome do bot secundário	Qualquer nome exclusivo que se refira ao bot Power Virtual Agents.
Endpoint do bot secundário	O URL da função do Azure que você copiou em uma etapa anterior. Por exemplo, insira `https://demoazurefunctionreceivemsgapp.azurewebsites.net`.
Cabeçalho	Insira: `dlsecret`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Token estático	A chave de linha direta que você copiou do Power Virtual Agents na etapa anterior.

11. Clique em **Criar**.

Criar Virtual Agent um tópico de shell de interconexão de bot para chamar Microsoft tópicos de Power Virtual Agents

Para acessar tópicos no bot secundário Power Virtual Agents, você deve criar pelo menos um tópico Virtual Agent Bot Interconnect.

Antes de Iniciar

Crie um ou mais tópicos em Microsoft Power Virtual Agents.

Adicione a chave secreta de linha direta à sua instância Virtual Agent Bot Interconnect.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há duas maneiras de integrar tópicos do Microsoft Power Virtual Agents com Bot Interconnect:

- Crie um tópico Virtual Agent Bot Interconnect por tópico do Power Virtual Agents.

  Neste cenário, cada tópico Virtual Agent tem o mesmo nome de um único tópico do Power Virtual Agents. Por exemplo, se você tiver dois tópicos do Power Virtual Agents chamados **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, crie dois tópicos Virtual Agent também chamados **de pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**.

- Mapear vários tópicos do Power Virtual Agents para um único tópico Virtual Agent Bot Interconnect.

  Crie um tópico Virtual Agent para os tópicos do Power Virtual Agents e nomeie-o de acordo. Por exemplo, **problemas de pedido de PVA**. Neste cenário, os tópicos do Power Virtual Agents são mapeadas para o tópico como palavras-chave ou enunciados, dependendo do seu método de descoberta de tópico. Portanto, se você tiver dois tópicos do Power Virtual Agents chamados **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, adicione as duas frases ao tópico como palavras-chave ou como enunciados à intenção correspondente do tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Crie um tópico para seus tópicos de Power Virtual Agents.
   Inclua os nomes de tópico do Power Virtual Agents como palavras-chave ou enunciados na intenção ServiceNow Virtual Agent correspondente.
3. Na guia **Fluxo** , arraste um nó do utilitário Bloco de tópicos para a tela.
4. Selecione o nó e preencha o formulário da seguinte forma:

Formulário de propriedades do bloco de tópicos

Propriedade	Descrição
Bloco de tópicos	Selecione **Bloco de tópicos do Bot Interconnect**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Nome da ação	Insira: `sn_va_bot_ic.direct_line_bot_interconnect_integration_handler`
Tipo de ação	Insira o `subfluxo`.

Parâmetros adicionais (cadeia de caracteres)	Siga estas etapas:
	a. Clique no ícone do script (</>).
	b. Na janela Parâmetros adicionais (cadeia de caracteres), adicione este código:
	`(function execute() {`
	`  return JSON.stringify({'quick': false});`
	`})()`
	c. Clique em **Salvar**.

5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Publicar**.

O que Fazer Depois

Teste sua configuração. Você pode executar os tópicos que estão disponíveis no bot secundário nos canais em que Bot Interconnect está implantado.

Nota:
As conversas sempre permanecem abertas em Power Virtual Agents.

Usando ServiceNow Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect

O Virtual Agent Bot Interconnect permite que você use o ServiceNow® Virtual Agent como o bot primário, com um bot secundário do ServiceNow Virtual Agent.

Pré-requisitos

Para configurar ServiceNow Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect, você precisa da seguinte configuração:

- Duas instâncias Washington DC ServiceNow.
- Na instância primária: Virtual Agent Bot Interconnect Aplicativo da loja
- Na instância secundária:
  - Virtual Agent API v3.8.x ou mais recente
  - A Virtual Agent API na instância secundária deve estar no modo síncrono ou assíncrono.

Usar ServiceNow Virtual Agent como bot secundário no modo síncrono ou assíncrono

Use ServiceNow Virtual Agent como bot secundário no modo síncrono ou assíncrono com Bot Interconnect.

Você pode usar ServiceNow Virtual Agent como bot secundário no modo síncrono ou assíncrono. Consulte Habilitar o modo síncrono na instância secundária ServiceNow Virtual Agent ou Habilitar o modo assíncrono na instância secundária do ServiceNow Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar o modo síncrono na instância secundária ServiceNow Virtual Agent

Ative o modo síncrono na instância secundária do ServiceNow Virtual Agent para usar ServiceNow® Virtual Agent como bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Procedimento

1. Na instância secundária, navegue até **Todos** e insira `sys_cs_channel.list` no filtro de navegação.
2. Selecione o registro de bot para bot.
3. Marque a caixa de seleção **Síncrono**.
4. Clique em **Atualizar**.

Habilitar o modo assíncrono na instância secundária do ServiceNow Virtual Agent

Ative o modo assíncrono na instância secundária do ServiceNow Virtual Agent para usar ServiceNow® Virtual Agent como bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância de bot secundária, navegue até **Tudo** > **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**.
2. Selecione o registro de bot para bot do VA.
3. No campo Endpoint, especifique a URL do endpoint de saída da instância primária do ServiceNow® na qual as respostas de Virtual Agent são publicadas. `http://<primary instance>/api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response`
4. Na guia Autenticação, defina o campo Tipo de autenticação como Básico ou OAuth 2.0.
   Para obter mais informações sobre como configurar um perfil de autenticação básica e um perfil OAuth 2.0, consulte Configurar uma mensagem de REST com autenticação básica e Configurar uma mensagem de REST com OAuth, respectivamente.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Na seção Métodos HTTP, selecione o método postMessage e especifique a URL do endpoint. `http://<primary instance>/api/sn_va_bot_ic/bot_interconnect/va_api_response`
7. Clique em **Atualizar**.

Crie uma conexão e credencial em Virtual Agent Bot Interconnect

Para usar ServiceNow® Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect, configure os registros de conexão e de credencial na instância (primária) do Bot Interconnect.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Clique no registro **Bot Interconnect VA API** Integration para abri-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada Conexões, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo, como `Bot secundário SNow`.
Credencial	Deixe em branco por enquanto.
Alias de conexão	Use o valor padrão.
URL de conexão	Insira o URL da API Virtual Agent em sua instância secundária. Por exemplo, insira `https://secondary-instance-name.service-now.com/api/sn_va_as_service/bot/integration`.

5. Clique em **Enviar**.
6. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
7. Na página Credenciais, clique em **Novo**.
8. Clique em Credencial de **Token de Hash de Interconexão deBot ou Credencial de Token Estático de Interconexão** de Bot como o tipo.
9. No formulário, preencha os campos.

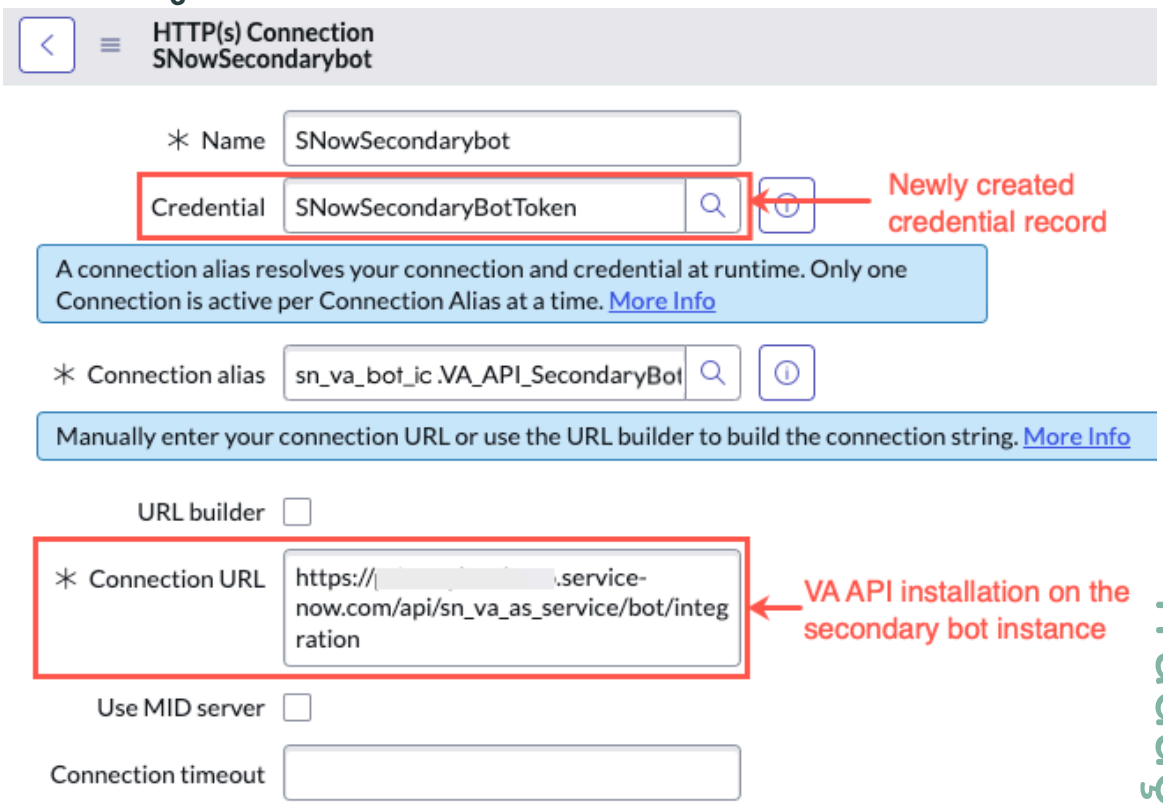
Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para esta credencial. Por exemplo, `SNowSecondaryBotToken`.
Token estático	
Cabeçalho	Inserir `Token`.
Token estático	Inserir uma senha.
Token de hash	
Cabeçalho	Insira `x-b2b-signature`.
Algoritmo	Selecione **HmacSHA1**.
Segredo de hash	Insira o segredo de hash.
Algoritmo de autenticação	Selecione o algoritmo a ser usado. Por exemplo, Autenticação de **Token de hash do bot secundário**.

10. Clique em **Enviar**.
11. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
12. Clique no registro **Bot Interconnect VA API** Integration para abri-lo.
13. Na lista relacionada Conexões, abra o novo registro de conexão que você criou em uma etapa anterior.
14. No campo **Credencial**, insira o nome do registro que contém o token estático ou o token de hash. Por exemplo, `SNowSecondaryBotToken`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conexão e registro de credencial na instância do ServiceNow Bot Interconnect



15. Clique em **Atualizar**.

Crie uma conexão e credencial em Virtual Agent Bot Interconnect

Crie uma conexão e credenciais em Virtual Agent Bot Interconnect (instância primária) para habilitar o carregamento de anexos no bot secundário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
2. Clique no registro **Bot Interconnect VA API Attachment** para abri-lo.
3. Na lista relacionada Conexões, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo, como SNowSecondaryBotAttachment.
Credencial	Deixe em branco por enquanto.
Alias de conexão	Use o valor padrão.
URL de Conexão	Insira a URL da sua instância secundária. Por exemplo, insira https://secondary-instance-name.service-now.com/.

Tradução automática

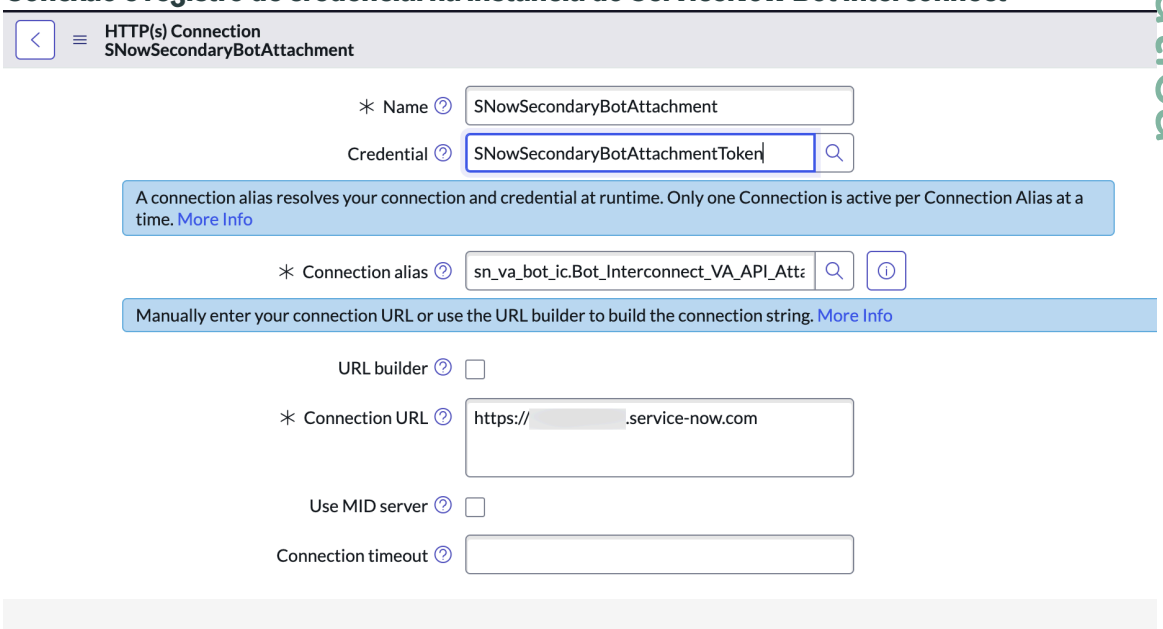
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar**.
6. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
7. Na página Credenciais, clique em **Novo**.
8. Clique em **Credenciais de autenticação básica** ou em **Credenciais do OAuth 2.0** como o tipo.
9. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para esta credencial. Por exemplo, SNowSecondaryBotAttachmentToken.
Credenciais de autenticação básica	
Nome do usuário	Insira o nome de usuário que você deseja enviar como credencial de autenticação básica.
Senha	Insira a senha que você deseja enviar como credencial de autenticação básica.
Credenciais de OAuth 2.0	
Perfil de Entidade OAuth	No campo Perfil do OAuth, selecione o perfil do OAuth 2.0 que especifica as credenciais que você deseja enviar.

10. Clique em **Enviar**.
11. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.
12. Clique no registro **Bot Interconnect VA API Attachment** para abri-lo.
13. Na lista relacionada Conexões, abra o novo registro de conexão que você criou em uma etapa anterior.
14. No campo **Credencial**, insira o nome do registro que contém o token estático ou o token de hash. Por exemplo, SNowSecondaryBotAttachmentToken.

Conexão e registro de credencial na instância do ServiceNow Bot Interconnect



15. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um token de autenticação na instância secundária ServiceNow

Para usar ServiceNow® Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect, crie um token de autenticação na instância secundária.

Antes de Iniciar

Crie uma conexão e credencial em Virtual Agent Bot Interconnect.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Certifique-se de que o tipo de autenticação (estática ou hash) e o token ou segredo de hash na instância secundária sejam iguais ao tipo e ao token ou segredo de hash na instância Bot Interconnect.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo**e insira `token_verification.list` no filtro.
2. Na página Verificações de token, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Verificação de token

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para o token de autenticação, como `SNSecondaryBotToken`.
Token	O token estático ou segredo de hash fornecido na instância Bot Interconnect (primária).

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegar até **Tudo**e insira `message_auth.list` no filtro.
6. Na página Autenticação de mensagem, clique em **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Formulário de autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como `SNtoSNAuthtoken`.
Provedor	Nome do provedor, como `ServiceNowProvider`.
Verificação de mensagem de entrada	O nome do token de autenticação que você criou na instância secundária. Por exemplo, `SNSecondaryBotToken`.
Token de serviço de saída	O nome do token de autenticação que você criou na instância secundária. Por exemplo, `SNSecondaryBotToken`.

8. Clique em **Enviar**.
9. Navegar até **Tudo**e insira `sys_cs_provider_application.list` no filtro.
10. Abra o registro de aplicação do provedor VA de bot a bot.
11. No campo **Autenticação de mensagem**, selecione o nome do registro de autenticação de mensagem que você criou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, selecione **SNtoSNAuthtoken**.

12. Clique em **Atualizar**.

Criar um tópico de shell Virtual Agent Bot Interconnect para chamar tópicos secundários Virtual Agent

Para usar ServiceNow® Virtual Agent como um bot secundário com Virtual Agent Bot Interconnect, você deve criar pelo menos um tópico de shell em Bot Interconnect.

Antes de Iniciar

Crie e publique tópicos na instância secundária de ServiceNow Virtual Agent.

Habilitar o modo síncrono ou assíncrono na instância secundária de ServiceNow Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de integrar tópicos secundários Virtual Agent com Bot Interconnect:

- Crie um tópico Virtual Agent Bot Interconnect por tópico secundário Virtual Agent.

  Nesse cenário, cada tópico Bot Interconnect tem o mesmo nome de um tópico secundário Virtual Agent. Por exemplo, se você tiver dois tópicos secundários Virtual Agent chamados **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, crie dois tópicos Virtual Agent Bot Interconnect também chamados **de pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**.

- Mapear vários tópicos secundários Virtual Agent para um único tópico Virtual Agent Bot Interconnect.

  Crie um tópico Virtual Agent Bot Interconnect e nomeie-o de acordo. Por exemplo, **problemas de pedido de SVA**. Nesse cenário, os tópicos secundários Virtual Agent são mapeados para o tópico shell como Bot Interconnect palavras-chave ou expressões, dependendo do seu método de descoberta de tópicos. Portanto, se você tiver dois tópicos Virtual Agent secundários chamados **pedir uma bebida** e **reservar um tíquete**, adicione as duas frases ao tópico Bot Interconnect como palavras-chave ou como enunciados à intenção Bot Interconnect correspondente do tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Crie um tópico em sua instância primária de Virtual Agent.
   Inclua os nomes dos tópicos secundários Virtual Agent como palavras-chave ou declarações na intenção correspondente Bot Interconnect .
3. Na guia **Fluxo**, arraste um nó do utilitário Bloco de tópicos para a tela.
4. Selecione o nó e preencha o formulário da seguinte forma:

Formulário de propriedades do bloco de tópicos

Propriedade	Descrição
Bloco de tópicos	Selecione **Bloco de tópicos do Bot Interconnect**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Nome da ação	○ Se o bot secundário estiver configurado no modo síncrono, insira sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_integration_handler ○ Se o bot secundário estiver configurado no modo assíncrono, insira sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_integration_handler
Tipo de ação	Insira o subfluxo.
Transformador de resposta assíncrona	Se o bot secundário estiver configurado no modo assíncrono, insira sn_va_bot_ic.va_api_bot_interconnect_async_response_handler

5. Clique em **Salvar**.
6. Clique em **Publicar**.

Habilitar conexão de atendente na instância primária

Habilite a conexão do atendente na instância primária para rotear uma interação para um atendente na instância secundária.

Antes de Iniciar

Certifique-se de habilitar a propriedade do sistema *com.glide.cs.external.agent.chat.enabled*. Ela não está habilitada por padrão.

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Conexões do atendente**.
2. Selecione **Novo** para criar uma conexão.
3. No formulário, preencha os campos.

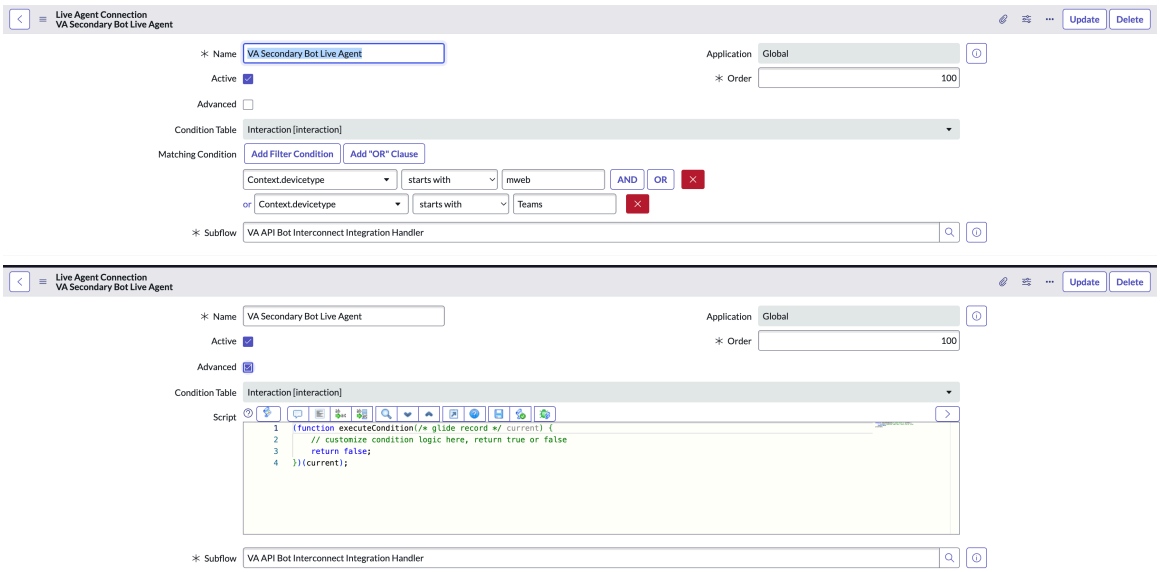
Campos do formulário de Conexão de Atendente

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão
Ativo	Marque a caixa para habilitar a conexão
Ordem	Se houver várias conexões de atendente correspondentes, o valor inserido neste campo determinará a ordem na qual as conexões correspondentes serão exibidas para o usuário.
Avançado	Ao marcar essa caixa de seleção, você abrirá o campo **Script** Você pode especificar condições usando JavaScript no editor de script.
Tabela de Condição	Tabela usada para selecionar a condição correspondente. A tabela de **interação** é selecionada por padrão.
Condição Correspondente	Condições para rotear a interação para esta conexão do atendente. Use o construtor de condição para adicionar condições. Os campos usados na condição são da tabela de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script	Script JavaScript que especifica as condições para que a interação seja roteada para a conexão de atendente. A condição no editor de script deve ser avaliada como verdadeira. Esse campo só é habilitado quando você marca a caixa **Avançado**.
Subfluxo	O subfluxo transforma a solicitação no formato de solicitação de instância secundária e roteia a solicitação para a instância secundária. Selecione **Manipulador de Integração de Bot de API do VA**.



4. Clique em **Enviar**.

Depurar Virtual Agent Bot Interconnect com um bot secundário ServiceNow Virtual Agent

Depure as execuções do Flow Designer da sua Virtual Agent Bot Interconnect e Virtual Agent integração com o bot secundário.

Antes de Iniciar

Habilite as seguintes propriedades do sistema:

- `sn_va_bot_ic.bot_interconnect.enable.logging` = verdadeiro
- `glide.outbound_http_log.override` = verdadeiro
- `glide.outbound_http_log.override.level` = todos

Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância Bot Interconnect, modifique o tópico de shell que você criou em Virtual Agent:

   a. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.

   b. Abra o tópico de shell que você criou em uma etapa anterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Na guia **Fluxo**, selecione o Bloco de tópico do Bot Interconnect.

d. No campo **Parâmetros adicionais (Cadeia de caracteres)**, clique no ícone Script (</>) e adicione o seguinte código:

```
(function execute() {
  return JSON.stringify({quick: false});
})()
```

e. Clique em Salvar.

f. Salve o tópico.

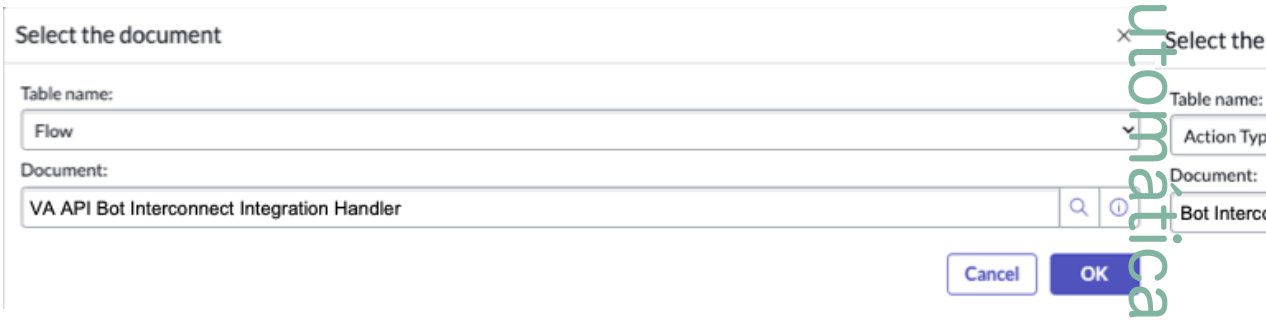
2. Habilite a depuração de contexto de execução em Flow Designer.

a. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Process Automation Designer** > **Administração do Fluxo** > **Configurações**.

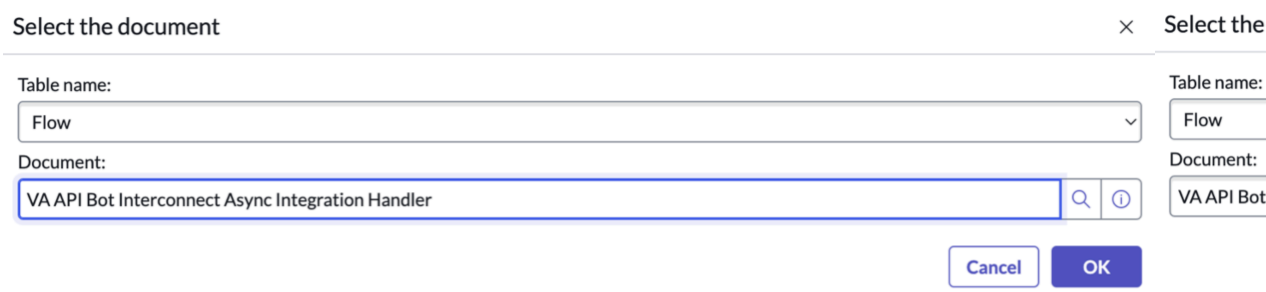
b. Na página Configurações, clique em **Novo**.

c. No campo **Fluxo/Subfluxo/Ação**, clique no ícone Pesquisar ( ).

d. No formulário Selecione o documento, preencha os campos.
Adicione as seguintes configurações de documento do Flow Designer se o bot secundário estiver no modo síncrono.



Adicione as seguintes configurações de documento do Flow Designer se o bot secundário estiver no modo assíncrono.



e. Clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. No campo **Relatório**, selecione **Rastreamento do desenvolvedor**.

g. Clique em **Enviar**.

Resultado
Você pode exibir logs adicionais e Flow Designer execuções para fins de depuração.

Opções de localização para Virtual Agent

A plataforma ServiceNow fornece vários métodos para atender aos usuários internacionais Virtual Agent, independentemente do idioma e da localidade. Localize profissionalmente suas conversas, use a tradução automática dinâmica ou uma combinação das duas.

Suporte de idioma direto e dinâmico

Se o público do seu bate-papo for diversificado, você deseja oferecer suporte a eles em seu próprio idioma, sempre que possível. Uma opção é localizar tudo profissionalmente usando linguistas que podem traduzir seus tópicos para os idiomas desejados. Embora essa opção produza os melhores resultados para o usuário, geralmente é a mais cara. Outra opção disponível é a detecção de idioma combinada com a tradução automática. Em vez de usar tópicos e modelos traduzidos, a tradução dinâmica se conecta a um tradutor automático de terceiros. Durante a conversa, os enunciados e as respostas do usuário são traduzidos para o idioma principal na instância e todos os resultados são traduzidos de volta para o idioma do usuário na sessão. Todas as opções têm vantagens e desvantagens, conforme descrito na lista a seguir. Antes de ativar as traduções automáticas, você deve pesar cuidadosamente os custos e benefícios e definir as expectativas apropriadas para seus objetivos de implantação.

Suporte de idioma direto (localização profissional)

Uma estratégia de linguagem direta emprega um linguista especialista para configurar entidades, intenções, cadeias de caracteres, palavras-chave e vocabulário, que são usados para corresponder aos enunciados do usuário com o conteúdo configurado. Como um especialista fornece traduções que correspondem diretamente ao conteúdo da conversa, a precisão do conteúdo traduzido será alta. Além das traduções propriamente ditas, os especialistas podem usar o recurso de vocabulário NLU para definir melhor as palavras e frases que podem ser encontradas por seus usuários. Por exemplo, um usuário pode inserir um acrônimo como MS, que você pode definir como o item de vocabulário Microsoft.

Traduções profissionais são implementadas diretamente em Designer do Virtual Agent. Para obter detalhes, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Usando traduções de linguistas profissionais e plug-ins de idioma correspondentes ServiceNow

Benefícios	Restrições
• Traduções mais precisas • Para os idiomas compatíveis, as intenções e entidades de NLU são localizadas	• Requer mais recursos para criar e manter • Maior tempo de conclusão • Custos de implementação mais altos • Cinco idiomas têm suporte para intenção e entidade de NLU

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando traduções de linguistas profissionais e plug-ins de idioma correspondentes ServiceNow

Benefícios	Restrições
	• 12 idiomas têm suporte apenas à intenção NLU • O aumento da cobertura não é normalmente escalonável • Não é facilmente extensível Para obter mais informações, consulte Suporte a idiomas para serviços NLU.

Detecção de linguagem dinâmica e tradução automática

A tradução automática dinâmica depende do serviço de tradução para traduzir todo o conteúdo em tempo real. A precisão das traduções depende do serviço de tradução. Embora os serviços de tradução normalmente aproveitem algoritmos para traduzir palavras com base no contexto da conversa ou frase, pode haver momentos em que há um contexto mínimo para o algoritmo aproveitar. A precisão pode ser reduzida nesta situação. Verifique com seu provedor de serviços de tradução a capacidade de excluir palavras da tradução ou de associar vocabulário a sinônimos específicos.

Usando tradução dinâmica com os plug-ins de idioma compatíveis ServiceNow

Benefícios	Restrições
• Custos de implementação mais baixos • Tempo de conclusão mais rápido • Menos manutenção humana • ServiceNow fornece 22 plug-ins de idioma com traduções básicas	• Escalabilidade limitada • Extensibilidade limitada • Cinco idiomas têm suporte para intenção e entidade de NLU • 12 idiomas têm suporte apenas à intenção NLU Para obter mais informações, consulte Suporte a idiomas para serviços NLU.

A tradução automática para idiomas que não são compatíveis com a plataforma ServiceNow fornece cobertura, mas a qualidade da experiência do usuário pode ser inferior.

Usar a tradução dinâmica com idiomas não suportados

Benefícios	Restrições
• Custos de implementação mais baixos • Tempo de conclusão mais rápido	• A experiência do usuário pode variar • O possível erro de tradução pode reduzir os resultados do usuário

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar a tradução dinâmica com idiomas não suportados

Benefícios	Restrições
• Menos manutenção humana • Suporte para vários idiomas • Altamente escalonável • Altamente extensível	

Estratégias de implantação em vários idiomas

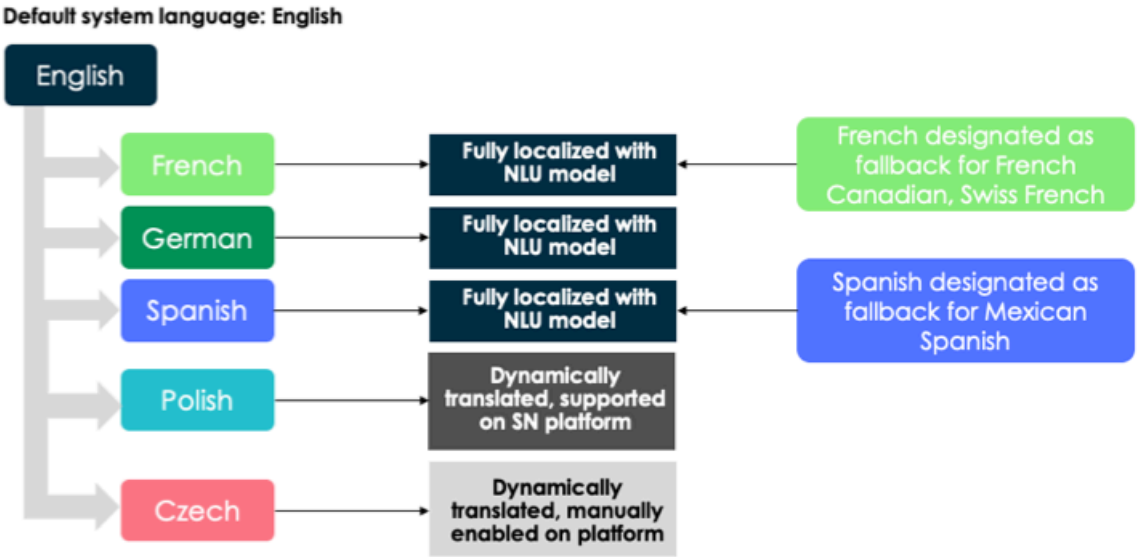
Dependendo das necessidades da sua base de usuários, você pode desejar uma combinação de soluções para maximizar a experiência do usuário e o acesso. Por exemplo, você pode optar por localizar idiomas priorizados profissionalmente e traduzir outros dinamicamente. Por exemplo, se 95% dos usuários falam seis idiomas, você pode optar por usar um linguista para traduzir seus tópicos para esses seis idiomas. Você pode usar Tradução dinâmica para os cinco por cento restantes.

Você também pode habilitar o suporte à localidade designando os idiomas traduzidos como idiomas de fallback. Por exemplo, você pode oferecer suporte a usuários de espanhol do México designando o espanhol como idioma de fallback para essa localidade.

No exemplo a seguir, francês, alemão e espanhol são localizados profissionalmente, incluindo os modelos de NLU, as intenções e as entidades. Este conteúdo localizado fornece a melhor experiência do usuário. O polonês é compatível como idioma na plataforma ServiceNow e, quando o plug-in é instalado e ativado, ele inclui algum conteúdo traduzido. Nesse cenário imaginário, a decisão de negócios foi feita para traduzir dinamicamente o conteúdo em polonês porque ele representa uma porcentagem menor de usuários. A qualidade desta experiência pode variar, já que os modelos de NLU não são localizados. Em vez disso, os enunciados são traduzidos dinamicamente para o inglês, e a descoberta de tópico NLU é executada por meio do modelo em inglês. Como o tcheco não é um idioma compatível na plataforma ServiceNow, a tradução automática é a única opção. Os administradores podem adicionar o tcheco como um idioma e habilitar Tradução dinâmica para o idioma em Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de estratégia de suporte a idiomas



Informações de localização

Você pode exibir informações dinâmicas de tradução e localização na página Designer do Virtual Agent. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**e clique em Informações de **localização**.

Para obter mais informações, consulte Painel Informações de localização .

Usar detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent

Habilite uma combinação de detecção de idioma e tradução automática para Virtual Agent a fim de melhorar a experiência de bate-papo de diversos usuários. Você pode designar idiomas de fallback para localidades ou traduzir dinamicamente idiomas que não estão localizados profissionalmente ou não são compatíveis com a descoberta do tópico NLU.

Os usuários do bate-papo se sentem mais à vontade em conversas no idioma de sua preferência. Por exemplo, Virtual Agent cumprimenta os usuários no idioma preferencial especificado em seu perfil de usuário. Mas se um usuário digitar um enunciado em outro idioma, Virtual Agent poderá detectar a mudança e se oferecer para continuar a conversa nesse idioma. Mas, em muitos casos, os usuários não têm controle sobre o idioma da sessão, principalmente se forem usuários convidados. É por isso que a detecção de idioma e a tradução automática podem melhorar a experiência do bate-papo, especialmente se você tiver conversas que não foram localizadas em alguns idiomas. Por exemplo, sua organização pode localizar rotineiramente em espanhol e francês, mas você também pode querer oferecer suporte a holandês e dinamarquês. Você pode habilitar Tradução dinâmica em sua instância ServiceNow® para esses idiomas.

Você pode usar a detecção de idioma para oferecer suporte a códigos de idioma personalizados ou específicos da localidade. Por exemplo, a descoberta do tópico NLU não é compatível com o espanhol mexicano (es-mx), mas é compatível com o espanhol (es). Você pode designar o espanhol como idioma de fallback do espanhol mexicano, garantindo que esses usuários tenham uma boa experiência do cliente.

Quando um idioma é habilitado em Tradução dinâmica, Virtual Agent ignora todas as traduções da plataforma e usa o serviço de tradução de máquina configurado. Se algumas conversas foram traduzidas profissionalmente, você deve desabilitar a tradução dinâmica para esses idiomas específicos. Traduções especializadas de seus modelos de NLU, palavras-chave e tópicos podem ser mais precisas e de qualidade superior do que as traduções

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

automáticas. Para obter mais informações sobre como localizar conversas Virtual Agent, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Você também pode usar Tradução dinâmica durante o processo de localização. Se você estiver localizando conversas com linguistas profissionais, poderá habilitar Tradução dinâmica enquanto alguns tópicos e cadeias de caracteres permanecem sem tradução. Quando sua implantação nesse idioma estiver concluída, você pode desabilitar Tradução dinâmica, já que as traduções profissionais são provavelmente mais precisas.

Virtual Agent Academy: traduza idiomas dinamicamente no Virtual Agent Assista a este vídeo para uma demonstração do uso do Virtual Agent com Dynamic Translation.

Nota:
Você pode usar a detecção de idioma independentemente de Tradução dinâmica.

Detecção de idioma e processo Tradução dinâmica em Virtual Agent

Quando você habilita a detecção de idioma e Tradução dinâmica para Virtual Agent para outros idiomas, uma variedade de usuários obtêm acesso ao seu ambiente de bate-papo Virtual Agent.

O idioma padrão do sistema em sua instância é o mesmo que o idioma padrão em Virtual Agent. Também é o idioma principal no seu modelo de NLU, se o NLU estiver habilitado. Quando um usuário digita um enunciado que não é reconhecido como o idioma do sistema, os resultados dependem da sua configuração para esse idioma.

Detecção de idioma e processo Tradução dinâmica

Configuração de idioma	Resultados em Virtual Agent
Detecção de idioma e Tradução dinâmica não estão configurados	Para conversas não localizadas, o idioma do sistema padrão é usado para tópicos e descoberta de tópicos.
A detecção de idioma está habilitada, mas não Tradução dinâmica	Se o idioma detectado for uma localidade ou outro código de idioma que tenha sido configurado com um idioma de fallback, Virtual Agent perguntará ao usuário se ele deseja alternar a conversa para o idioma de fallback. Por exemplo, se o idioma detectado for o espanhol mexicano (mx-es) e o (s) espanhol (es) tiver sido designado (s) como idioma de fallback, Virtual Agent pergunta: Deseja alternar a conversa para o espanhol? (Sim/Não) Se o usuário selecionar **Sim**, o idioma de fallback será usado para descoberta e exibição de tópicos. Isso continua até que a conversa termine. Se o usuário selecionar **Não**, Virtual Agent não o solicitará novamente durante a conversa.
Detecção de idioma e Tradução dinâmica	Se o idioma detectado estiver habilitado para tradução dinâmica em Virtual Agent Configurações de bate-papo, Virtual Agent perguntará ao usuário se ele deseja alternar a conversa para o idioma preferencial. Por exemplo: Deseja alternar a conversa para dinamarquês? (Sim/Não)

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detecção de idioma e processo Tradução dinâmica

Configuração de idioma	Resultados em Virtual Agent
estão habilitados	Se o usuário selecionar **Sim**, o enunciado será traduzido para o idioma padrão em Virtual Agent. Este processo usa o software de tradução automática que foi configurado em Tradução dinâmica. A descoberta de tópicos, seja por palavra-chave ou NLU, é feita no idioma padrão. Todas as correspondências de tópico são traduzidas dinamicamente para o idioma de conversa do usuário e exibidas. Virtual Agent continuará nesse idioma, incluindo a expectativa de que o usuário continue digitando seus enunciados nesse idioma. Depois que a conversa é encerrada, Virtual Agent usa o idioma padrão na próxima sessão. Se o usuário selecionar **Não**, Virtual Agent não o solicitará novamente durante a conversa.

Virtual Agent detecta um enunciado em um idioma diferente

O processo de detecção de idioma e tradução automática funciona de acordo com os seguintes princípios:

- A detecção de idioma ocorre apenas uma vez por conversa.

  Se um usuário tentar mudar o idioma no meio de uma conversa, Virtual Agent retornará uma mensagem de não entendi.

- Quando a conversa é encerrada, o idioma principal é restaurado na próxima sessão.
- Se o idioma detectado de um usuário for igual ao idioma primário, o usuário não será solicitado a alternar os idiomas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o idioma detectado de um usuário não tiver nenhum idioma de fallback especificado e a tradução dinâmica não estiver habilitada para ele, a conversa continuará no idioma principal.
- Se o idioma detectado de um usuário não estiver ativado na instância, a conversa continuará no idioma principal. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

Nota:
Pesquisa com IA os resultados não são traduzidos.

Tradução dinâmica e Bate-papo do agente

Se Tradução dinâmica estiver habilitado em Virtual Agent, mas desativado em Bate-papo do agente, o agente em tempo real verá o que o usuário vê. Se o usuário iniciou a conversa em outro idioma e optou por alternar quando solicitado, o agente em tempo real verá a conversa no idioma escolhido pelo usuário. Isso pode causar alguma confusão para o agente e o cliente. Para resolver esse problema, considere ativar Tradução dinâmica para Bate-papo do agente também. Para obter detalhes, consulte Como configurar o Tradução dinâmica para bate-papo do agente.

Idiomas compatíveis

Para obter melhores resultados, instale os plug-ins de idioma ServiceNow para cada idioma que usa tradução dinâmica. Para obter uma lista detalhada de plug-ins de idioma, consulte Ativar um idioma .

Você pode habilitar a tradução dinâmica para idiomas que não são compatíveis com a plataforma ServiceNow. Para obter detalhes, consulte Ativar Tradução dinâmica para um idioma não compatível.

Canais compatíveis

Tradução dinâmica para Virtual Agent é compatível atualmente com os seguintes canais:

- Cliente Web ServiceNow
- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace from Facebook
- Facebook Messenger

Nota:
A janela de teste do tópico Virtual Agent pode identificar enunciados do usuário de Microsoft Teams ou outros adaptadores como sysparm_search_text. Tradução dinâmica traduzirá este conteúdo também.

Os seguintes canais não são compatíveis com Tradução dinâmica para Virtual Agent:

- Cliente móvel ServiceNow
- WhatsApp
- LINE
- SMS Twilio
- Alexa

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Assistente do Google
- Siri

Pré-requisitos para usar Tradução dinâmica em Virtual Agent

Para habilitar a tradução automática, instale ServiceNow® plug-ins de idioma e Tradução dinâmica plug-ins. Em seguida, configure Tradução dinâmica para sua instância.

Antes de habilitar a tradução automática dinâmica para um idioma, você deve instalar e configurar Tradução dinâmica em sua instância.

1. Como administrador, instale os seguintes plug-ins:
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
   - Tradução dinâmica para Virtual Agent (com.glide.cs.dynamic.translation.virtual_agent)

     Nota:
     Verifique se o valor deste plug-in está definido como **Verdadeiro**. Altere-o, se necessário.

   - ServiceNow® plug-ins de idioma para cada idioma que você deseja implantar com tradução dinâmica.

     Nota:
     Os idiomas para Tradução dinâmica são armazenados na tabela sys_cs_dynamic_translation_virtual_agent.

     Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .
2. Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent, se você estiver usando a descoberta do tópico NLU.

   Nota:
   Os valores de detecção e descoberta de NLU são armazenados na tabela sys_cs_general_settings. A partir de Vancouver, o ServiceNow NLU é o driver de NLU disponível.

Os seguintes provedores de serviços de tradução são pré-configurados assim que os plug-ins são instalados:

- Microsoft Azure
- Google Tradutor
- IBM Watson

Configuração de outros provedores de serviços de tradução

Você pode configurar qualquer outro provedor de serviços de tradução na aplicação Tradução dinâmica da seguinte forma:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Integração com um provedor de serviço de tradução .

2. Criação de uma configuração de tradutor em Dynamic Translation .

3. (Optional) Criação de um mapeamento de código de idioma para mapear códigos de idioma do tradutor para os códigos de idioma ServiceNow®.

Próxima etapa

Configurar Tradução dinâmica credenciais de integração de serviço

Configurar Tradução dinâmica credenciais de integração de serviço

Configure a credencial e a conexão para seu serviço de tradução.

Antes de Iniciar

Conclua os pré-requisitos para usar a tradução dinâmica no Virtual Agent.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Crie uma credencial para o alias de serviço do tradutor.
   Para obter informações detalhadas, consulte os seguintes tópicos:
   - Criação de uma credencial para o alias MicrosoftTranslation
   - Criação de uma credencial para o alias IBMTranslation
   - Configuração da credencial do alias GoogleTranslation
2. Crie uma conexão para o alias de serviço do tradutor.
   Para obter informações detalhadas, consulte os seguintes tópicos:
   - Criação de uma conexão para o alias MicrosoftTranslation
   - Criação de uma conexão para o alias IBMTranslation
   - Configuração dos atributos de conexão para o alias GoogleTranslation

O que Fazer Depois

Ative seu serviço de tradução em Tradução dinâmica

Ative seu serviço de tradução em Tradução dinâmica

Ative seu provedor preferencial Tradução dinâmica e marque-o como o serviço padrão para tradução e detecção de idioma.

Antes de Iniciar

Conclua os pré- requisitos para usar a tradução dinâmica no Virtual Agent.

Configurar Tradução dinâmica credenciais de integração de serviço.

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Tradução dinâmica** > **Configurações de tradutor**.
2. Selecione o nome do serviço de tradução para abrir o registro.
3. No formulário Configuração do tradutor, marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. Na guia Preferências, selecione **Marcar como padrão para tradução**.
5. Na guia Preferências, selecione **Marcar como padrão para detecção**.
6. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Habilitar Tradução dinâmica para idiomas em Virtual Agent

Habilitar Tradução dinâmica para idiomas em Virtual Agent

Habilite Tradução dinâmica para um ou mais idiomas em Configurações de bate-papo para Virtual Agent.

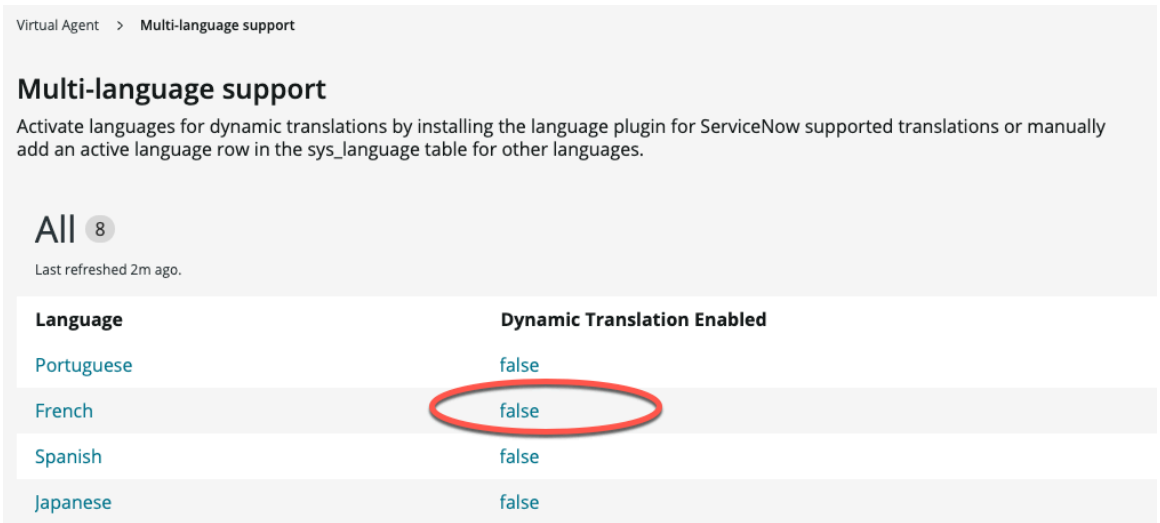
Antes de Iniciar

Instale e configure os plug-ins para Tradução dinâmica, conforme descrito em Pré-requisitos para usar Tradução dinâmica em Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

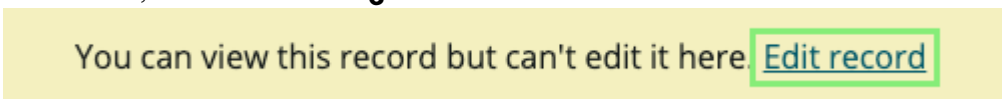
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent**.
3. No cartão de suporte a vários idiomas, faça o seguinte:
   a. Deslize o botão de alternância **Detecção de idioma** para ativá-lo.
   b. Deslize o botão de alternância **Tradução de linguagem dinâmica** para ativá-lo.
   c. Selecionar **Visualizar todos**.
   A página de suporte a vários idiomas é aberta. Todos os idiomas instalados na instância são listados.
4. Na coluna **Tradução dinâmica habilitada**, selecione **falso** para o idioma que você deseja habilitar.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Se solicitado, selecione **Editar registro**.



b. Selecione **Tradução dinâmica habilitada**.

c. Selecione **Atualizar**.

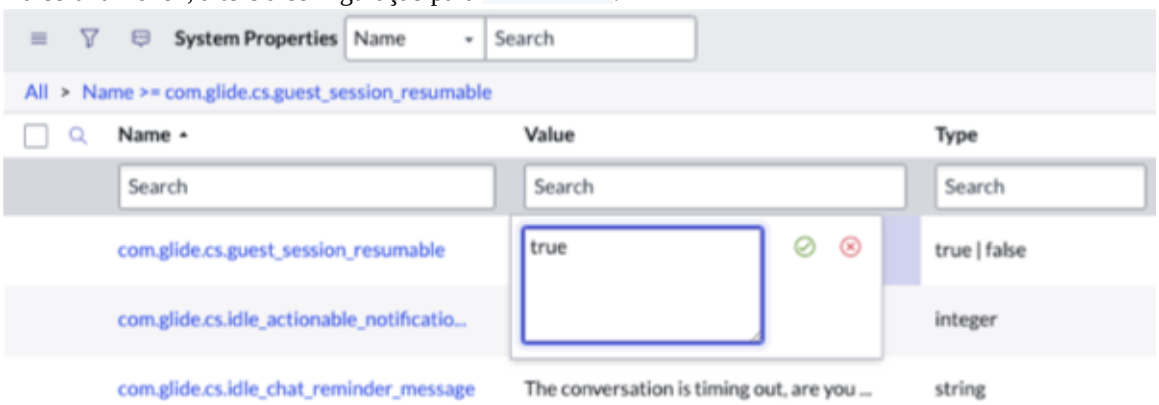
d. Retorne à página de suporte de Vários idiomas e repita essas etapas para qualquer outro idioma que você queira habilitar.

5. **Opcional:** Habilite a detecção de idioma para usuários convidados.
Se esta propriedade do sistema estiver definida como **desativada**, Tradução dinâmica não funcionará para usuários convidados.

a. Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro.

b. No campo **Nome**, procure por `com.glide.cs.guest_session_resumable`.

c. Na coluna **Valor**, altere a configuração para verdadeiro.



Ativar Tradução dinâmica para um idioma não compatível

A plataforma ServiceNow® oferece suporte a 22 idiomas, mas você pode habilitar a tradução automática para idiomas adicionais em Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Instale e configure os plug-ins para Tradução dinâmica, conforme descrito em Pré-requisitos para usar Tradução dinâmica em Virtual Agent.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar Tradução dinâmica para qualquer plug-in de idioma instalado na plataforma ServiceNow®. Depois de instalado, o idioma fica disponível para configuração no cartão de suporte a vários idiomas em Virtual Agent Configurações de bate-papo. Mas se você quiser oferecer suporte a um idioma que não tenha um plug-in, adicione-o à tabela Idiomas [sys_language]. Depois de adicionado, você pode habilitar a tradução automática dinâmica para esse idioma.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre opções de suporte de vários idiomas e suas compensações, consulte Opções de localização para Virtual Agent. Para obter mais informações sobre localizações personalizadas, consulte Personalização de traduções .

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_language.list` no filtro.
2. Na página Idiomas, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome e local do idioma, se aplicável. Por exemplo, **espanhol (mexicano)**.
Ativo	Caixa de seleção indicando que o idioma está habilitado na instância.
ID	O código BCP 47 para o idioma. Por exemplo, **es-MX**.
Direção do texto	Direção do texto para o idioma. As opções são **da esquerda para a direita** ou **da direita para a esquerda**.
Fallback	Idioma a ser usado se uma tradução não estiver disponível. O plug-in de idioma deverá estar instalado na instância e ativado para NLU, se você estiver usando a descoberta de tópico NLU. Por exemplo, se o idioma for espanhol do México, você poderá especificar o **espanhol** como idioma de fallback.

4. Clique em **Enviar**.
5. **Opcional:** Para uma melhor experiência do usuário, traduza algumas das mensagens do sistema Virtual Agent para o novo idioma.

   a. Navegue até **Todos** e insira `sys_ui_message.list` no filtro.

   b. Traduza as seguintes chaves:

   - Tem certeza de que deseja encerrar a conversa atual?
   - Clique aqui para iniciar uma nova conversa
   - Fechar opções de contato
   - [nome do idioma] (por exemplo, **inglês** ou **alemão**)
   - Desativar notificações por áudio
   - Terminar conversa
   - Detectei que você está digitando {0}. Gostaria de continuar a conversa em {0}?
   - Agora mesmo
   - Não
   - Não Há Agentes de bate-papo Disponíveis no Momento
   - Escolha uma opção.
   - Digite sua solicitação
   - Digite sua resposta aqui

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Enviar
- Iniciar uma nova conversa
- Comece a digitar para filtrar a lista de tópicos abaixo...
- Opções de suporte
- Sim

Nota:
Se você especificar um idioma de fallback compatível para o idioma que está adicionando, não será necessário traduzir as chaves na tabela Mensagens. Por exemplo, se você adicionar o espanhol mexicano como idioma, poderá especificar o espanhol como o idioma alternativo. O plug-in do idioma espanhol já contém traduções dessas mensagens. Para obter mais informações, consulte Especifique um idioma de fallback para idiomas específicos de localidade e previsão de NLU.

6. Quando os idiomas tiverem sido adicionados, habilite a Tradução Dinâmica para eles nas configurações do Virtual Agent.

Especifique um idioma de fallback para idiomas específicos de localidade e previsão de NLU

Forneça suporte ao idioma local, especificando um idioma de fallback para Virtual Agent usar para tópicos, palavras-chave e previsão de NLU. Por exemplo, a plataforma ServiceNow® não é compatível com o espanhol mexicano (mx-es), mas é compatível com o (s) espanhol (es), que você pode designar como idioma de fallback para uma melhor experiência do usuário.

Antes de Iniciar
O plug-in de idioma de fallback deve ser instalado na instância. Depois de instalado, o idioma estará disponível na tabela Idiomas [sys_language].

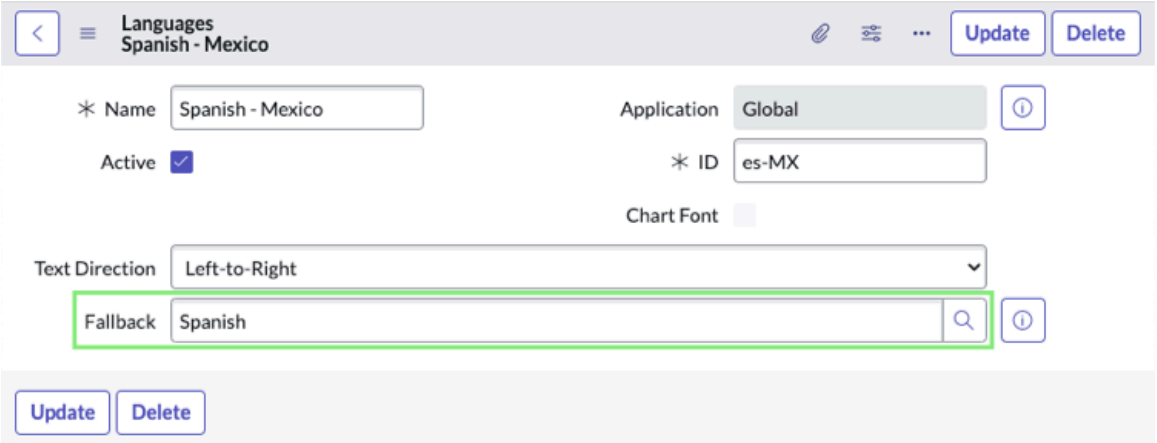
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent**.
3. No cartão de suporte multilíngue, deslize a chave de alternância **Detecção de idioma** para ativá-la.
4. Selecionar **Visualizar todos**.
5. Selecione o nome de um idioma para abrir o registro.
6. Selecione **Editar registro** na parte superior da página.
7. No campo **Fallback**, clique no ícone Pesquisar ( ) e selecione um idioma disponível.

Tradução automática

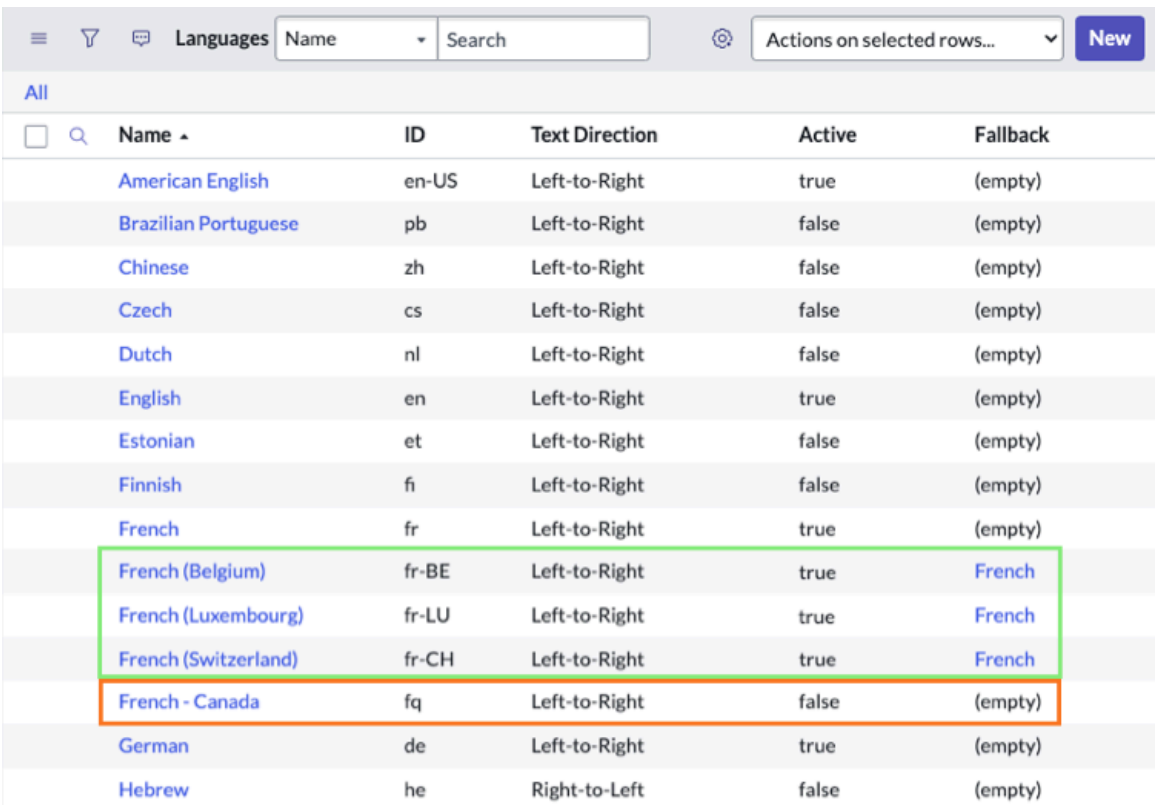
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Clique em **Atualizar**.

Resultado

As localidades personalizadas aparecem na tabela Idiomas [sys_language], junto com o idioma de fallback. O código de idioma (ID) indica um idioma que Virtual Agent pode detectar. No exemplo a seguir, três localidades francês usam o francês como idioma de fallback. Somente o francês canadense permanece sem configuração.



Name	ID	Text Direction	Active	Fallback
American English	en-US	Left-to-Right	true	(empty)
Brazilian Portuguese	pb	Left-to-Right	false	(empty)
Chinese	zh	Left-to-Right	false	(empty)
Czech	cs	Left-to-Right	false	(empty)
Dutch	nl	Left-to-Right	false	(empty)
English	en	Left-to-Right	true	(empty)
Estonian	et	Left-to-Right	false	(empty)
Finnish	fi	Left-to-Right	false	(empty)
French	fr	Left-to-Right	true	(empty)
French (Belgium)	fr-BE	Left-to-Right	true	French
French (Luxembourg)	fr-LU	Left-to-Right	true	French
French (Switzerland)	fr-CH	Left-to-Right	true	French
French - Canada	fq	Left-to-Right	false	(empty)
German	de	Left-to-Right	true	(empty)
Hebrew	he	Right-to-Left	false	(empty)

Localizando Virtual Agent conversas

A plataforma ServiceNow fornece vários métodos para localizar Virtual Agent conversas, dependendo das suas necessidades. Use o Framework de localização para gerenciar todos os aspectos do processo de tradução, se você está usando tradução automática, um provedor terceirizado ou ambos.

Use o ServiceNow Framework de localização para padronizar e rastrear o processo de tradução de Virtual Agent tópicos. A estrutura permite que você defina o processo de negócios para traduzir suas conversas. Use-o para configurar o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como as solicitações de localização são atendidas.

  As opções incluem tradução automática, um sistema de gerenciamento de tradução (TMS) e exportação e importação de arquivos.

- Quem é responsável por cada etapa no processo?

  Virtual Agent usa as seguintes funções:

  - Solicitante de localização
  - Executantes de localização
  - Editor de localização

- Regras de negócios para o processo:
  - Tradução e publicação automáticas
  - Aprovação necessária para tradução e publicação

Para saber mais, consulte Localization Framework. Para saber mais sobre as funções de localização, consulte Funções de localização para Virtual Agent.

Localizar tópicos

O fluxo do processo de localização depende do método de descoberta de tópico que você está usando para seus tópicos. Existem dois tipos principais de descoberta de tópico:

- descoberta de tópico por palavra-chave

  Quando você usa o Framework de localização, a conversa de bate-papo e as palavras-chave associadas ao tópico são traduzidas.

- Compreensão da linguagem natural (NLU) descoberta de tópico

  Se seus tópicos usam NLU, o tópico e o grupo de modelos devem ser localizados. Quando você solicita uma tradução de Designer do Virtual Agent, o tópico e todas as palavras-chave opcionais são traduzidos. Você deve solicitar tradução para grupos de modelos de Workbench de NLU. Para obter mais informações sobre esse processo, consulte Traduzir um modelo multilíngue.

  Depois que o tópico e os modelos secundários forem localizados, talvez seja necessário mapear os modelos para o tópico antes de publicá-los.

Pré-requisitos

Importante:
Atualmente, cadeias de caracteres traduzíveis, como texto de tópico e respostas de bot, não podem conter aspas incorporadas. Cadeias de caracteres que contêm aspas incorporadas não podem ser localizadas.

Faça o seguinte antes de começar a gerenciar traduções:

- Ative o plug-in ServiceNow para cada idioma para o qual você queira oferecer suporte.

  O Framework de localização também é instalado por padrão. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

- Configure o modo de tradução que você deseja usar no Framework de localização.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode configurar a tradução automática, um sistema de gerenciamento de tradução (TMS) ou enviar por e-mail. Para obter mais informações, consulte Modos de tradução.

- Se você estiver usando Compreensão da linguagem natural (NLU), habilite os idiomas nas configurações Virtual Agent.

  Para obter mais informações, consulte Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent.

- Se necessário, adicione idiomas secundários ao NLU seu grupo de modelos. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue.
- Atribua funções de localização a grupos de membros da equipe.

  Diferentes funções são atribuídas aos usuários com base em suas responsabilidades no processo de tradução. Para obter mais informações, consulte Funções de localização para Virtual Agent.

Gerenciar idiomas por modelo

Se o NLU estiver habilitado para sua instância, você poderá exibir e gerenciar traduções por modelo e idioma. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**e clique em **Gerenciar idiomas**. Escolha um modelo e um idioma e você poderá fazer o seguinte:

- Visualizar status da tradução
- Solicitar traduções
- Visualizar ou editar traduções
- Testar traduções

Clique em **Gerenciar traduções de NLU** para facilitar o acesso à página de gerenciamento de modelos em Workbench de NLU.

Para obter mais informações, consulte Localizar tópicos Virtual Agent que usam a descoberta de tópicos NLU.

Habilitar idiomas NLU nas configurações Virtual Agent

Se você planeja usar modelos NLU específicos de idioma, deve habilitar os idiomas instalados na lista de idiomas NLU suportados. Um idioma será habilitado se a coluna **Habilitado** for verdadeiro. O idioma inglês está habilitado por padrão.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in ServiceNow para cada idioma para o qual você queira oferecer suporte. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

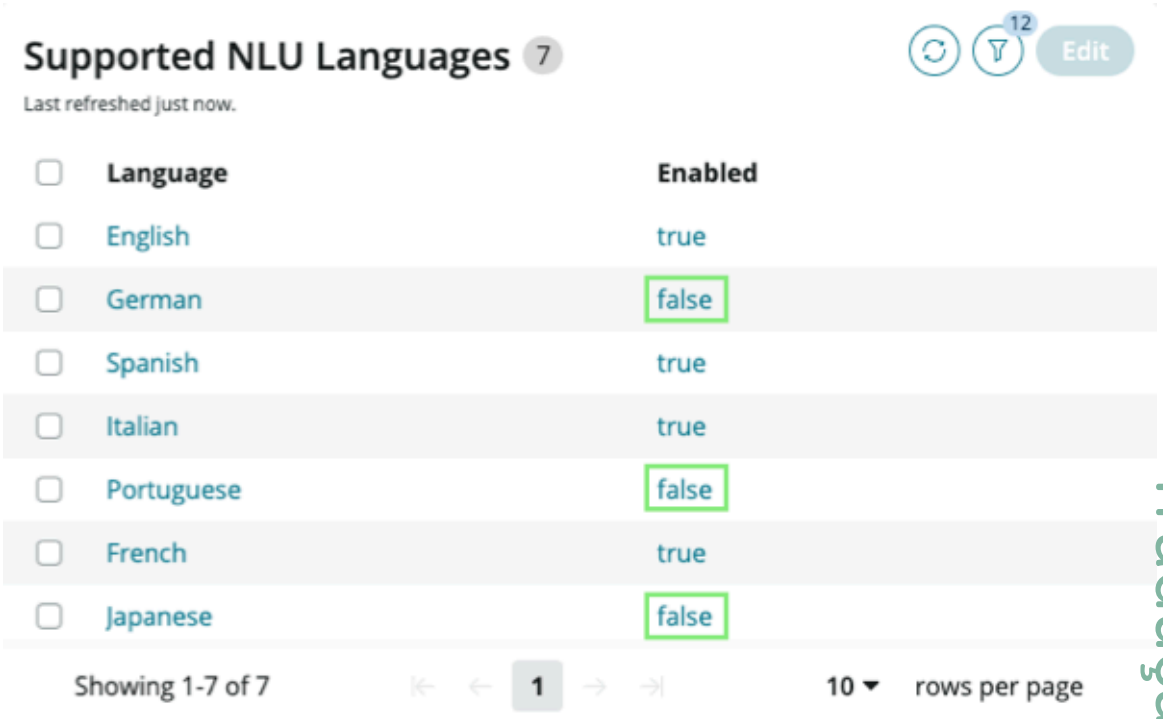
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Clique em **Virtual Agent**.
3. Em Natural Language Understanding (NLU), clique em **Exibir configurações**.
4. Encontre os idiomas na lista Idiomas NLU compatíveis.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se a coluna Habilitado exibir **falso** para um idioma, selecione o link para abrir as propriedades de NLU do idioma.
   Por exemplo, na imagem a seguir, alemão, português e japonês não estão habilitados.



6. Marque a caixa de seleção **Habilitado**.
7. Clique em **Salvar**.

Localizar tópicos Virtual Agent que usam a descoberta de tópicos de palavras-chave

Use o ServiceNow Framework de localização para gerenciar o processo de localização de Virtual Agent conversas e palavras-chave.

Antes de Iniciar

Verifique os pré-requisitos para traduzir Virtual Agent componentes. Para obter mais informações, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Certifique-se de que os tópicos do Virtual Agent estejam publicados e com o desempenho desejado. Faça ajustes antes de enviá-los para a localização.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

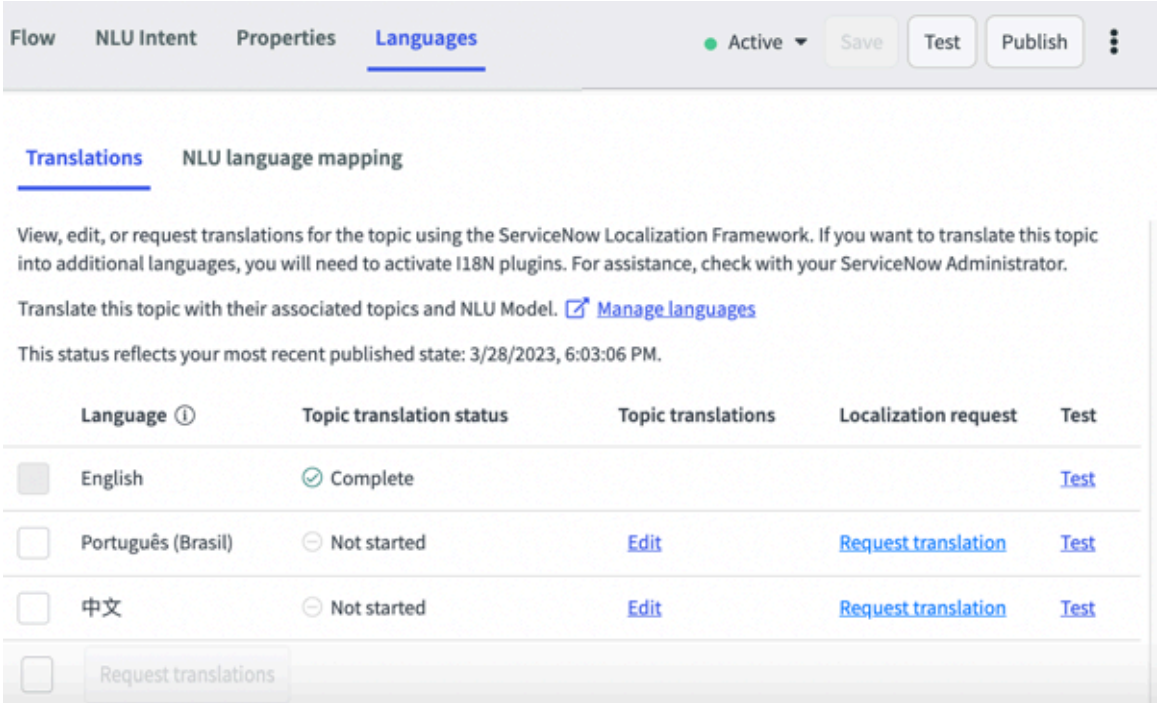
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Abra o tópico que você deseja traduzir.
3. Clique na guia **Idiomas**.
   Somente os idiomas instalados e ativados são exibidos. Para saber como ativar plug-ins de localização, consulte Ativação de um idioma .

> **Nota:**
> A Now Platform fornece traduções de recursos de interface e tópicos pré-criados. Portanto, em alguns tópicos, os idiomas podem ser exibidos como parcialmente traduzidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Faça um dos seguintes:
   - Solicitar tradução:
     a. Marque as caixas de seleção aplicáveis e clique em **Solicitar traduções**.
     b. Quando solicitado, confirme sua escolha.

        Um registro de tradução é criado e o status da tradução muda para **Em andamento**. A tarefa de tradução é atribuída a um usuário com a função de executante de localização. Para obter informações sobre o processo de execução em Framework de localização, consulte Executar uma tarefa de localização .
   - Editar traduções diretamente em Designer do Virtual Agent.

Resultado

Quando as traduções são concluídas, os administradores do Virtual Agent podem exibi-las, desbloqueá-las ou editá-las na guia Idiomas do tópico ou na página Gerenciar idiomas.

Depois que as traduções são publicadas, elas são disponibilizadas para tópicos do Virtual Agent que usam palavras-chave dinamicamente.

Localizar tópicos Virtual Agent que usam a descoberta de tópicos NLU

Use o ServiceNow Framework de localização para gerenciar o processo de localização Virtual Agent de conversas que usam Compreensão da linguagem natural (NLU).

Antes de Iniciar

Verifique os pré-requisitos para traduzir Virtual Agent componentes. Para obter mais informações, consulte Localizando Virtual Agent conversas.

Certifique-se de que os tópicos do Virtual Agent estejam publicados e com o desempenho desejado. Faça ajustes antes de enviá-los para a localização.

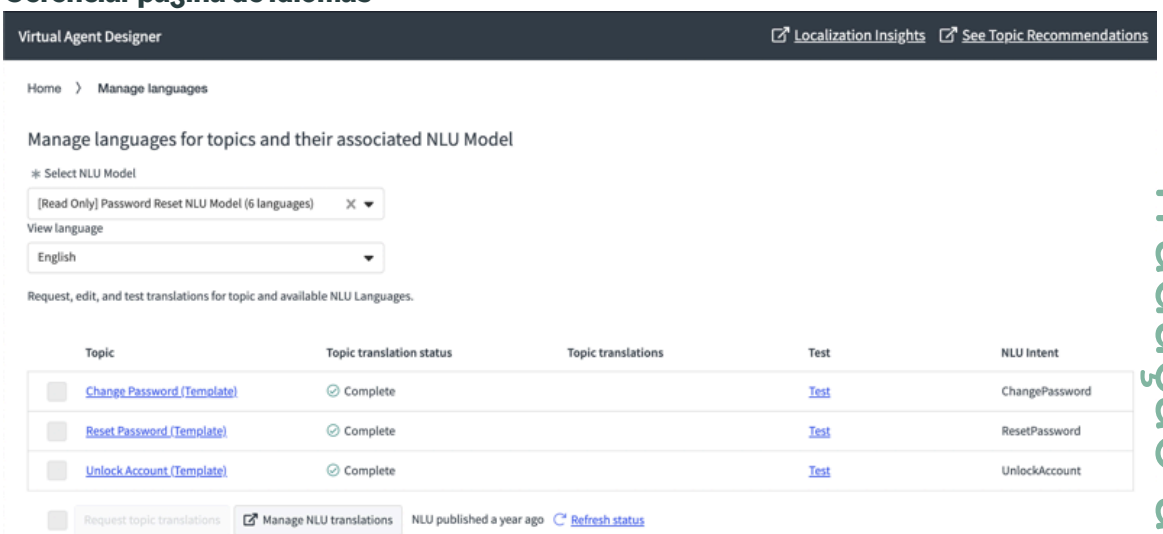
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Clique em **Gerenciar idiomas**
3. Na lista **Selecionar Modelo de NLU**, selecione o grupo de modelos que você deseja gerenciar.
   As intenções mapeadas para uma exibição de tópico na página.
4. Na lista **Exibir idiomas**, selecione um idioma.
   O status da tradução de cada tópico no idioma escolhido é exibido na página. Selecione um nome de tópico para abrir o tópico em Designer do Virtual Agent, exibir ou editar traduções ou testar o conteúdo traduzido. A coluna **Status da tradução do tópico** mostra o status atual do tópico no processo de localização.

Gerenciar página de idiomas



Se a coluna **Status da tradução do tópico** mostrar **Publicação necessária**, você deverá publicar o tópico antes de enviá-lo para tradução.

Nota:
A Now Platform fornece traduções de recursos de interface e tópicos pré-criados. Portanto, em alguns tópicos, os idiomas podem ser exibidos como parcialmente traduzidos.

5. Faça um dos seguintes:
   - Marque as caixas de seleção dos tópicos que você deseja traduzir e clique em **Solicitar traduções de tópicos**. Quando solicitado, confirme sua escolha.

     Um registro de tradução é criado e o status da tradução muda para **Em andamento**. A tarefa de tradução é atribuída a um usuário com a função de executante de localização. Para obter informações sobre o processo de execução em Framework de localização, consulte Executar uma tarefa de localização .

     Nota:
     Se um tópico já estiver em localização, a caixa de seleção correspondente não estará disponível.

   - Edite traduções diretamente.
6. Clique em **Gerenciar traduções de NLU**.
   O modelo é aberto em Workbench de NLU. Solicite traduções para o seu grupo de modelos. Para obter mais informações, consulte Traduzir um modelo multilíngue .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Quando as traduções são concluídas, os administradores do Virtual Agent podem exibi-las, desbloqueá-las ou editá-las na guia Idiomas do tópico ou na página Gerenciar idiomas.

Depois que as traduções são publicadas, elas são disponibilizadas para tópicos do Virtual Agent que usam palavras-chave dinamicamente. No entanto, a correspondência de intenção específica de idioma não está disponível até que os grupos de modelos também sejam traduzidos e publicados.

O que Fazer Depois

Pode ser necessário mapear um tópico para modelos secundários ou um modelo específico de idioma.

Quando as traduções estiverem concluídas, você pode testar modelos de NLU localizados.

Mapear um tópico para um modelo secundário NLU

Mapeie um tópico Virtual Agent para um modelo secundário no grupo de modelos ou para um modelo autônomo de idioma único NLU para cada idioma compatível.

Antes de Iniciar

Se você estiver usando ServiceNow NLU, revise NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent para obter uma compreensão dos grupos de modelos de NLU.

Se necessário, adicione idiomas secundários ao grupo de modelos em Workbench de NLU para criar versões específicas de idioma do modelo. Para obter mais informações, consulte Gestão de modelos multilíngue .

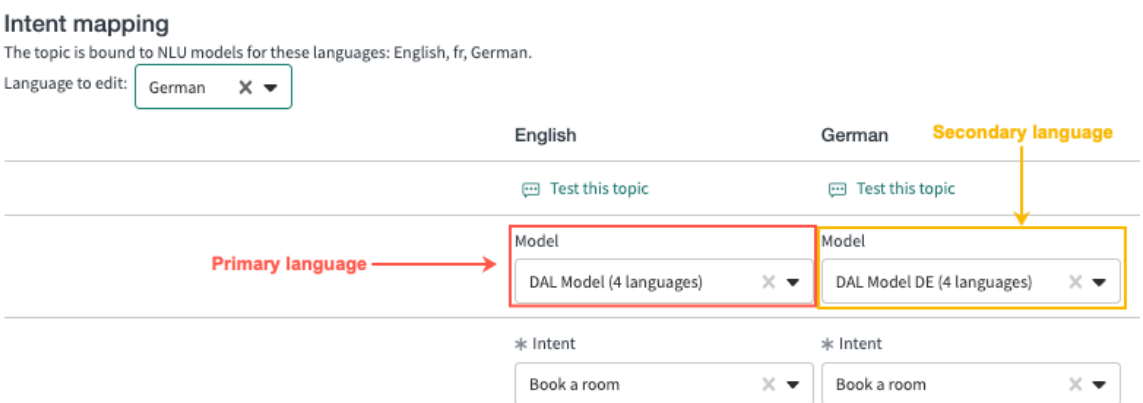
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você selecionar um modelo secundário para um idioma que faz parte de um grupo de modelos diferente, o mapeamento será alterado para todo o tópico. Os modelos secundários devem fazer parte do mesmo grupo de modelos do idioma primário. Você pode selecionar um modelo e uma intenção diferentes para um idioma secundário quando for o único idioma no modelo (e, portanto, o idioma primário).

Mensagem de mapeamentos de grupo de modelos atualizados

Tópico mapeado para um grupo de modelos com idiomas primários e secundários



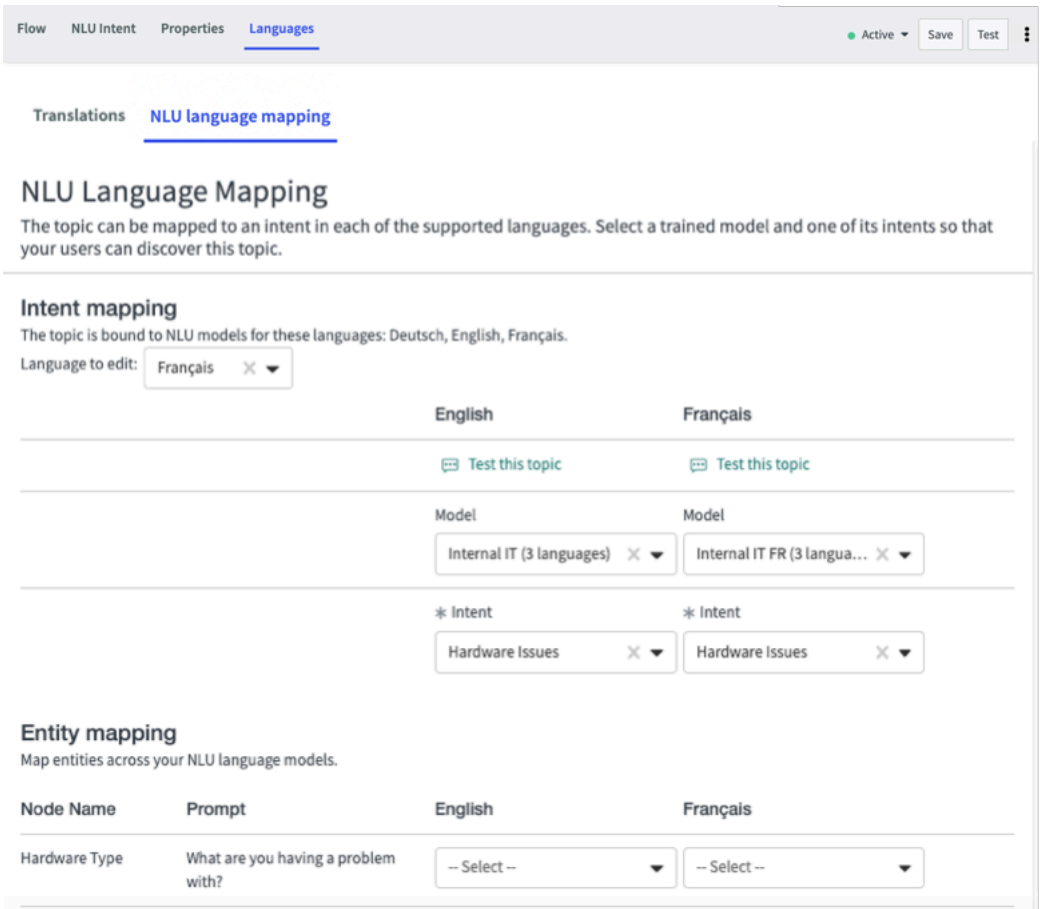
Para obter mais informações, consulte NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer** e abra um tópico.
2. Abra a guia **Idiomas** e selecione a guia **Mapeamento de idioma do NLU**.
   A primeira coluna é o mapeamento NLU que se baseia no idioma da sessão atual. Por exemplo, se você estiver usando o inglês, a primeira coluna será o **English**.
3. Na lista **Idioma a ser editado**, selecione o idioma a ser mapeado.
   Os idiomas listados são baseados nos NLU idiomas que você habilitou nas configurações Virtual Agent. Depois de selecionar um idioma, uma coluna é exibida na seção Mapeamento de intenção e, se aplicável, na seção Mapeamento de entidade. Por exemplo, se você selecionar **Français**, será exibida uma coluna do idioma francês.



4. Atualize a seção de mapeamento de intenção.
   a. Na linha Modelo, selecione um modelo NLU para o idioma selecionado.
   b. Na linha Intenção, selecione uma intenção NLU para o idioma que você selecionou.
5. Se aplicável, atualize a seção de mapeamento da entidade.
   Para cada idioma, mapeie uma entidade do modelo para um nó de entrada no tópico. Em uma conversa, esses nós são preenchidos automaticamente com o valor da entidade.
6. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Testar traduções de tópicos e modelos de NLU

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testar traduções de tópicos e modelos de NLU

Teste um tópico traduzido Virtual Agent e o modelo de NLU localizado para garantir que ele funcione conforme o esperado em uma conversa.

Antes de Iniciar

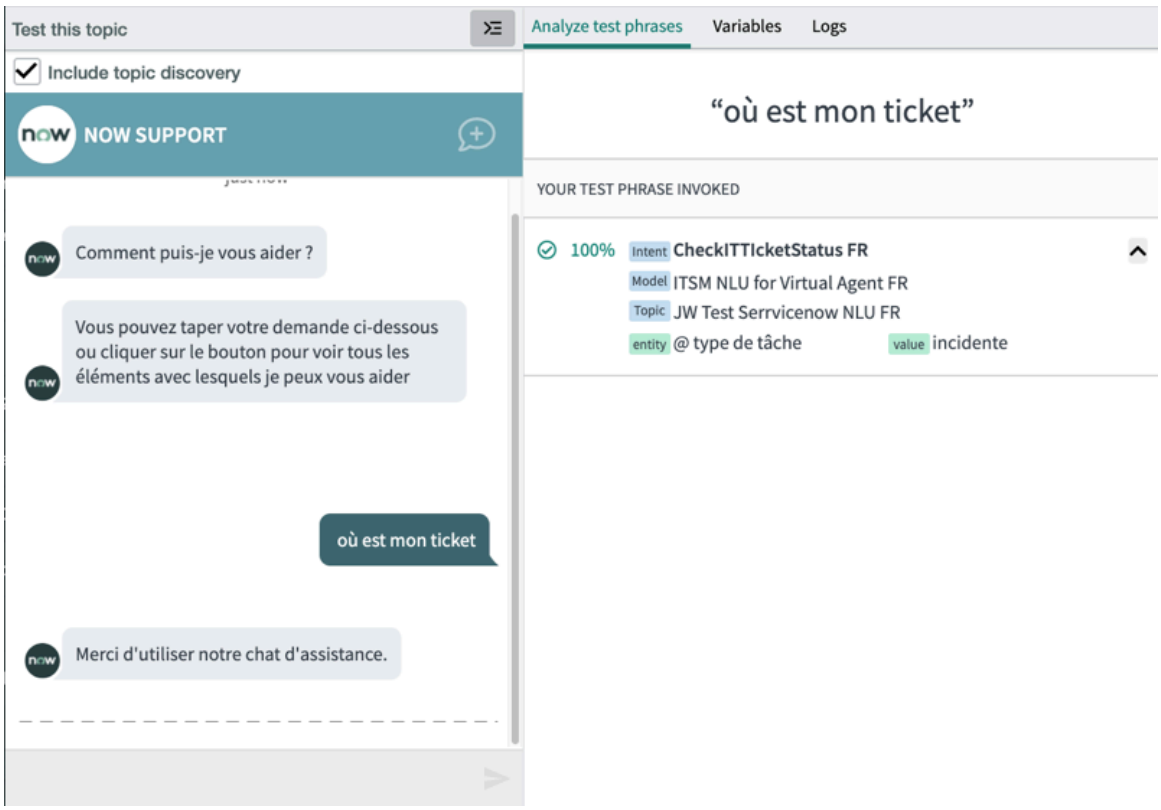
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Clique em **Gerenciar idiomas**
3. Na lista **Selecionar Modelo de NLU**, selecione o grupo de modelos para testar.
4. Na lista **Exibir idiomas**, selecione um idioma.
5. Na coluna **Teste** de uma intenção, clique em **Testar**.
6. Na janela de teste que aparece, execute a conversa e revise os resultados nas guias de teste.
   Para obter mais informações sobre como usar a janela de teste de bate-papo, consulte Testando NLUtópicos de /palavra-chave.

Example

A imagem a seguir ilustra como você pode testar uma tradução em francês.



7. Encerre o teste fechando a janela.

O que Fazer Depois

Use os resultados do teste para modificar o tópico conforme necessário. Continue testando enquanto ajusta o tópico e os mapeamentos NLU de idioma.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando o tópico estiver pronto, publique o tópico para disponibilizá-lo para os usuários. Você pode publicar todos ou alguns dos mapeamentos NLU. Para obter mais informações sobre como publicar um tópico, consulte Publicar um tópico Virtual Agent.

Dica:
Você pode exibir informações de localização na página **Gerenciar idiomas** e na página Designer do Virtual Agent Tópicos. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**e clique em Informações de **localização**.

Edite as traduções de tópicos Virtual Agent.

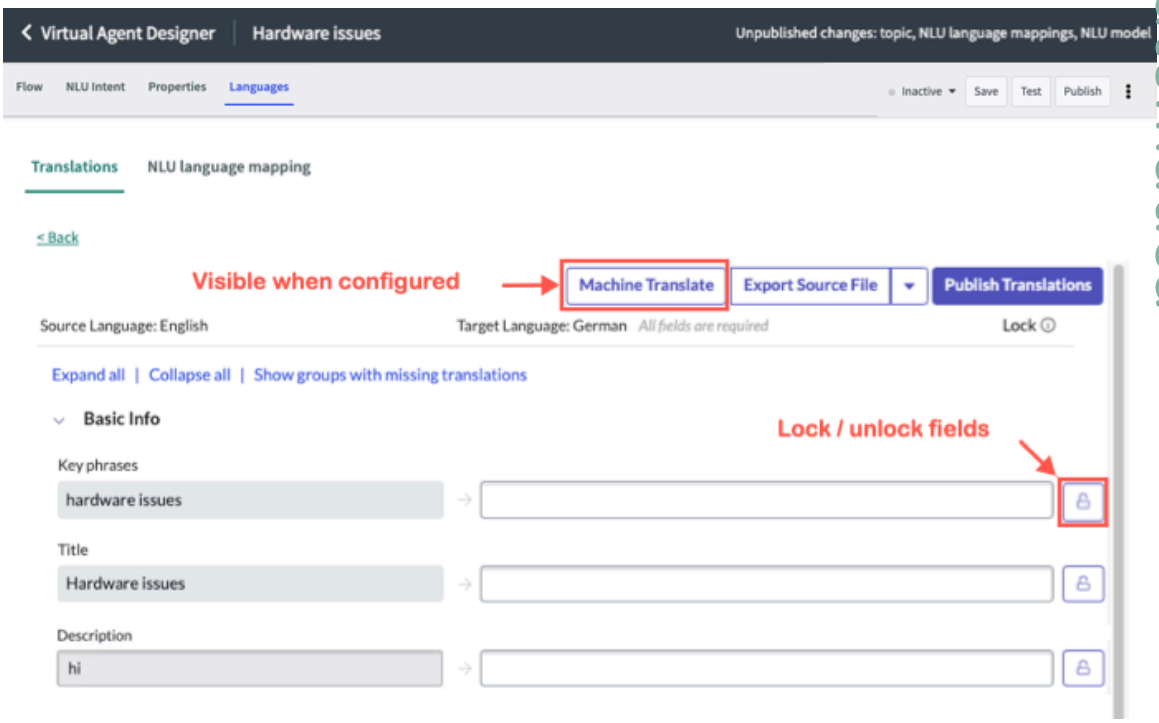
Um usuário administrador Virtual Agent pode editar e publicar traduções diretamente em Designer do Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Faça um dos seguintes:
   - Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**, abra um tópico publicado e clique na guia **Idiomas**.
   - (Somente NLU) Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**, clique em **Gerenciar idiomas**e escolha um modelo e um idioma.
2. Na coluna **Traduções de tópico**, clique em **Editar**.

Example
O formulário Editar traduções é aberto.



3. No formulário Editar traduções, você pode fazer qualquer um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Desbloqueie campos e insira traduções diretamente no formulário.
- Se estiver configurado em Framework de localização, use a tradução automática para preencher os campos.

  Para configurar a tradução automática, consulte Criar uma configuração de tradutor .
- Exporte arquivos para enviar a terceiros para tradução.

  Clique em **Exportar arquivo de origem** e escolha o tipo de arquivo. Clique em **Exportar arquivo** para iniciar o download.
- Importe arquivos traduzidos recebidos de um serviço de tradução.

  Na lista Exportar arquivo de origem, selecione **Importar arquivo traduzido**.

4. Quando as traduções estiverem prontas para publicação, clique em **Publicar traduções**.

Resultado

Depois que as traduções são publicadas, elas são disponibilizadas para tópicos do Virtual Agent que usam palavras-chave dinamicamente.

Se o seu tópico usa a Compreensão da linguagem natural (NLU), treine seus modelos localizados. Você também pode precisar mapeá-los para o tópico. Em seguida, teste e publique seus modelos localizados para garantir que os falantes nativos possam acessar as intenções localizadas. Para obter mais informações, consulte Mapear um tópico para um modelo secundário NLU e Testar traduções de tópicos e modelos de NLU.

Solicitar traduções em massa para vários tópicos

Se você precisar traduzir muitos tópicos Virtual Agent em vários modelos de uma só vez, poderá usar a exibição de lista de tabela [sys_cs_topic] para solicitar traduções.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_cs_topic.list**.
2. Selecione os registros de tópico que deseja traduzir.
3. Na lista **Ações nas linhas selecionadas** na parte inferior da página, selecione **Solicitar traduções**.
4. Na caixa de diálogo Solicitar traduções, selecione os idiomas.

   Somente os idiomas instalados e ativados no Framework de localização são exibidos. Para saber como ativar plug-ins de localização, consulte Ativação de um idioma .
5. Clique em **Enviar**.

Autoria Virtual Agent conversas para localização

Use métodos de localização em seus scripts Virtual Agent para garantir que o conteúdo possa ser traduzido. Os métodos de localização são projetados para mostrar o texto original quando nenhuma tradução for encontrada. Esses métodos podem ser aplicados ao seu código antes de criar traduções.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Método de localização para conteúdo de mensagem

O método gs.getMessageLang verifica a tabela Mensagem [sys_ui_message] em busca de uma versão traduzida do texto no idioma selecionado para o usuário atual. Se uma versão traduzida não for encontrada, o idioma padrão (inglês) será retornado.

Este código fornece uma saudação que adiciona dinamicamente o valor da variável first_name.

```
(function execute() {
      return 'Hi there ' + vaInputs.first_name;
})()
```

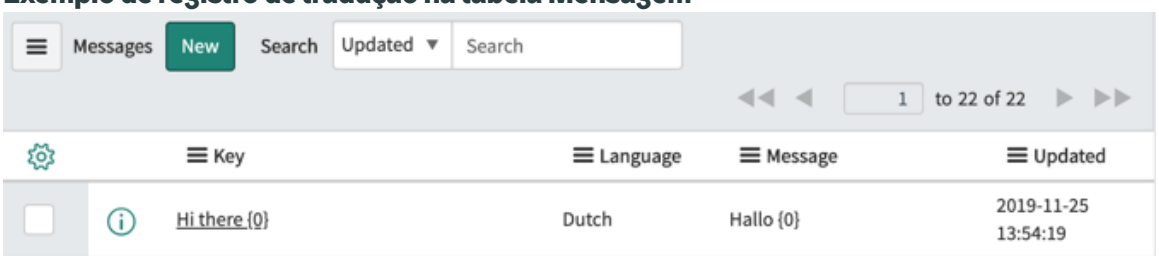
O exemplo a seguir mostra esse mesmo código reescrito para localização.

```
(function execute() {
       return gs.getMessageLang('Hi there {0}', vaContext.getRequesterLang()),
 [vaInputs.first_name]);
})()
```

O segundo exemplo usa o método gs.getMessageLang. O texto é o mesmo do exemplo anterior, mas o formato foi alterado. O número entre colchetes atua como um espaço reservado para a variável, que é listada em uma matriz após a vírgula: [vaInputs.first_name]. O método gs.getMessageLang pesquisa um registro na tabela Mensagem com um valor de chave correspondente a Hi there {0} e um valor de idioma correspondente ao idioma do solicitante. O método retorna a versão traduzida do texto, que é armazenada no campo **Mensagem** do registro.

Nota:
Os valores de idioma usam códigos de idioma de dois caracteres padrão ISO. Para obter mais informações, consulte os códigos de idioma ISO 639.1 .

Exemplo de registro de tradução na tabela Mensagem



Nota:
O conteúdo é traduzido somente para tópicos publicados. O conteúdo não aparece traduzido ao visualizar tópicos não publicados.

Suporte a idiomas para serviços NLU

A extração de entidade é compatível com modelos de NLU ServiceNow® somente para idiomas específicos. Os idiomas restantes oferecem suporte somente à correspondência de intenção. Se você estiver usando IBM Watson Assistant ou Microsoft LUIS, os idiomas compatíveis variam.

Você pode ver a lista de idiomas compatíveis no momento na tabela Idiomas do Driver de NLU Aberto [open_nlu_driver_language].

A tabela Idiomas do VA NLU [sys_cs_nlu_language] lista os idiomas que estão habilitados no momento em Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você escolher um idioma que não seja compatível com a extração de entidade completa, será exibida uma mensagem de erro.

Para códigos de idioma sem suporte, você pode especificar um idioma de fallback para a previsão de NLU. Por exemplo, se o idioma de um usuário detectado for o espanhol mexicano (es-mx), você poderá especificar espanhol (es) como idioma de fallback, se ele estiver habilitado em sua instância. Para obter mais informações, consulte Especifique um idioma de fallback para idiomas específicos de localidade e previsão de NLU. Você também pode habilitar Tradução dinâmica para Virtual Agent. Para obter detalhes, consulte Usar detecção de idioma e tradução automática dinâmica em Virtual Agent.

Idiomas NLU suportados no Now Platform

Service	Idiomas compatíveis
ServiceNow NLU	Para correspondência de intenção e reconhecimento de entidade: • English • Francês • Alemão • Japonês • Espanhol Somente para correspondência de intenção: • English • Chinês (simplificado) • Dinamarquês • Holandês • Finlandês • Francês • Francês (canadense) • Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Norueguês • Polonês • Português brasileiro • Espanhol • Sueco
IBM Watson Assistant	• English • Chinês (simplificado)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idiomas NLU suportados no Now Platform

Service	Idiomas compatíveis
	• Holandês • Francês • Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Português • Espanhol
Microsoft LUIS	• English • Chinês (simplificado) • Holandês • Francês • Francês (canadense) • Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Português brasileiro • Espanhol • Turco
Google Dialogflow ES	• English • Chinês (simplificado) • Chinês (tradicional) • Holandês • Finlandês • Francês • Francês (canadense) • Alemão • Italiano • Japonês • Coreano • Norueguês

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Idiomas NLU suportados no Now Platform

Service	Idiomas compatíveis
	• Polonês • Português • Português brasileiro • Russo • Espanhol • Sueco • Tailandês • Turco

Funções de localização para Virtual Agent

Atribua funções de localização de acordo com o escopo do usuário no processo de localização. Os usuários podem solicitar traduções, atender a solicitações de tradução e editar traduções, com base em sua função.

O processo de localização segue este fluxo básico:

1. Os tópicos são desenvolvidos e lançados no idioma de origem (por exemplo, inglês).
2. Os tópicos são traduzidos, por solicitação ou editando-os diretamente em Designer do Virtual Agent.

   Se você estiver usando modelos de NLU, os modelos também deverão ser traduzidos. Para obter mais informações esse processo, consulte Gestão de modelos multilíngue .
3. As traduções são testadas e publicadas.

Virtual Agent Os privilégios de função variam de acordo com a função do usuário neste processo. Essas funções também são definidas no Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Funções do Localization Framework .

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Funções de localização Virtual Agent

Função	Descrição
Solicitante de localização [localization_requestor]	Traduções de solicitações de todos os componentes Virtual Agent em um ou mais idiomas. Também pode visualizar informações de localização. A função Virtual Agent admin [virtual_agent_admin] contém esta função por padrão.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de localização Virtual Agent

Função	Descrição
Executor de localização [localization_fulfiller]	Fornece traduções para os tópicos Virtual Agent solicitados. Dependendo do fluxo, os deveres podem incluir: • Editando as traduções na tarefa Framework de localização. • Interagir com terceiros. • Carregar, verificar e publicar traduções.
Editor de localização [localization_editor]	Edite traduções diretamente no Designer do Virtual Agent. As funções admin [nlu_admin] e Virtual Agent admin [virtual_agent_admin] do NLU contêm essa função por padrão.
Virtual Agent admin [virtual_agent_admin]	Contém as funções de solicitante e editor de localização por padrão.

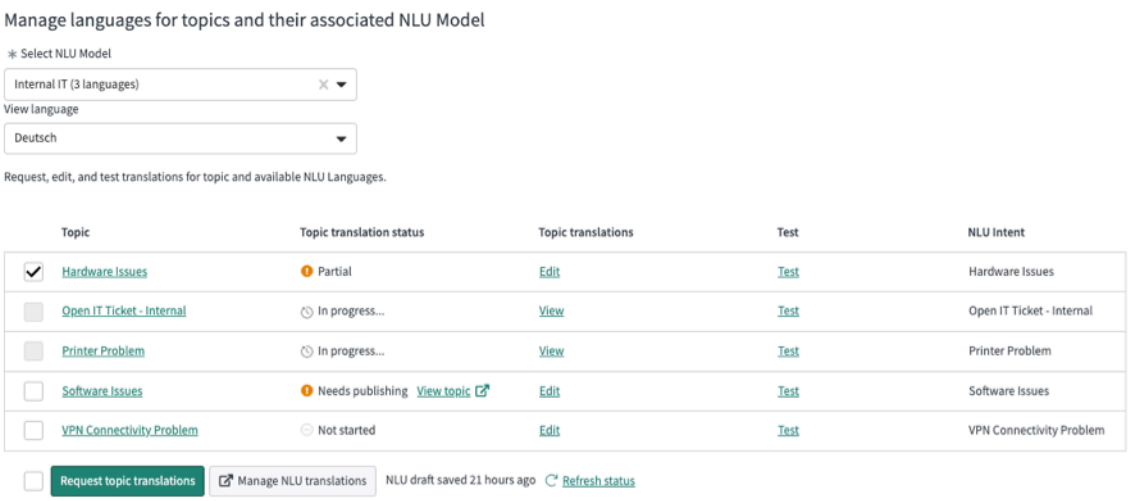
Permissões de administrador Virtual Agent

A função de administrador Virtual Agent contém as funções de solicitante e editor de localização por padrão. Os usuários podem fazer o seguinte:

- Solicitar traduções
- Exibir conteúdo traduzido existente
- Desbloquear e editar o conteúdo traduzido (a menos que a tradução esteja em andamento)

A tarefa de localização não está disponível para este usuário.

Gerenciar página de idiomas com a função de administrador Virtual Agent



Tradução automática

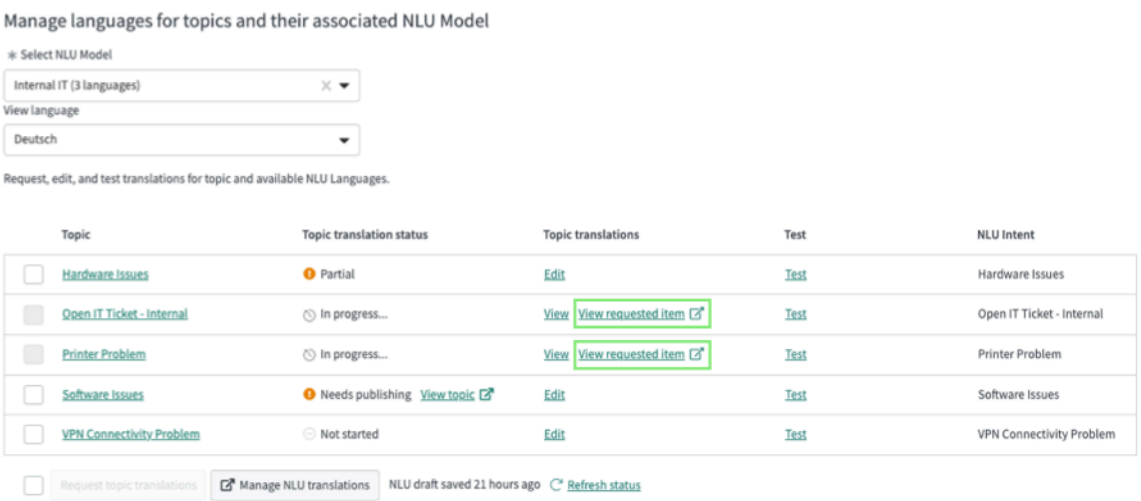
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissões de executantes de localização

A função de executante de localização pode não ter privilégios Virtual Agent. Nesse caso, o usuário só teria acesso às tarefas Framework de localização atribuídas.

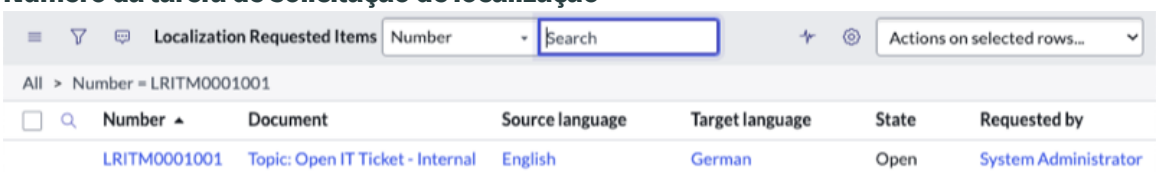
Se um administrador Virtual Agent tiver a função de executante de localização, a página **Gerenciar idiomas** permitirá que o usuário exiba a tarefa de localização que foi criada.

Página Gerenciar idiomas com funções de administrador Virtual Agent e executante de localização



Clique em **Exibir item solicitado** para abrir a tarefa de execução de localização em uma nova janela.

Número da tarefa de solicitação de localização



Tabelas de tradução Virtual Agent

Virtual Agent usa as tabelas [sys_translated_text] e [sys_ui_message] para armazenar texto traduzido.

Tabelas de tradução usadas por Virtual Agent

Tabela	Descrição
Texto traduzido [sys_translated_text]	Armazena traduções para campos com o tipo de campo translated_text ou translated_html (consulte a entrada do dicionário). A tabela [sys_cs_topic] contém as palavras-chave em inglês e os títulos do tópico. Ele extrai traduções da tabela [sys_translated_text]. Para obter detalhes sobre como traduzir conteúdo de texto em idiomas diferentes, consulte Tabela de textos traduzidos e Tradução dos campos de texto .
Mensagem [sys_ui_message]	Armazena traduções de mensagens em tópicos Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de tradução usadas por Virtual Agent

Tabela	Descrição
	Os tópicos pré-criados já foram traduzidos, mas você deve fornecer traduções para qualquer conteúdo criado para sua instância. Para obter mais informações sobre a tabela Mensagem, consulte Tabela Mensagem .

Como integrar Virtual Agent a outros canais

Integre e amplie os recursos de Virtual Agent ao se conectar com seus funcionários e clientes onde eles já estão. Eles estão envolvidos com portais da Web, apps Now® Mobile e ferramentas de colaboração como Slack, Microsoft Teams, app de consumidor Facebook Messenger, aplicativo de mensagens empresariais do Workplace e qualquer outro app popular de mensagens ou de bate-papo.

Integrações de bate-papo personalizadas de conversação.

A estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação é uma estrutura avançada que consiste em APIs programáveis e configurações para trazer o ServiceNow® Virtual Agent para qualquer interface de conversação.

Como funcionam as integrações de bate-papo personalizadas.

Virtual Agent O Servidor de bate-papo (VACS) oferece suporte à seguinte integração de cliente de bate-papo sem melhorias ou plug-ins:

- Microsoft Teams
- Slack
- Workplace
- WhatsApp
- LINE
- Facebook Messenger
- Twilio
- Alexa
- Amazon Connect
- 3CLogic
- Assistente do Google
- ServiceNow® Portal de serviços
- ServiceNow® Now Mobile

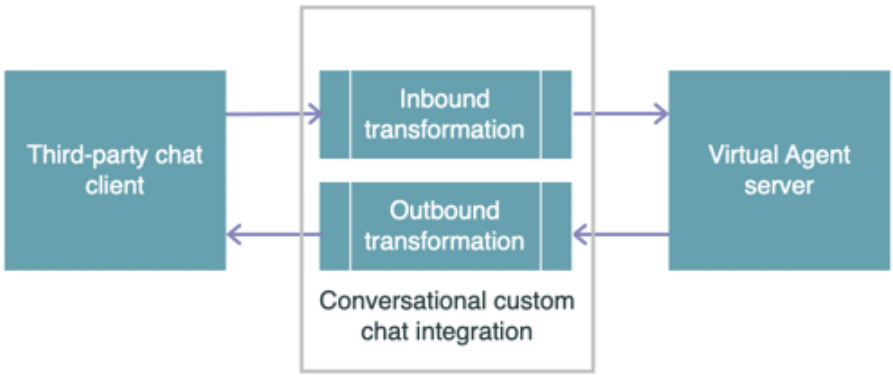
Se você estiver usando um cliente de bate-papo que não está na lista, é possível criar uma integração personalizada usando a estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação.

É possível usar qualquer canal que ofereça suporte a interfaces de conversação, como portais, aplicativo para celular, Slack, Microsoft Teams, SMS e qualquer outro canal e adicionar ServiceNow® Virtual Agent a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com uma integração de bate-papo personalizada de conversação, você pode gerenciar e controlar a experiência de bate-papo dos usuários finais. A estrutura ajuda a transformar mensagens de um cliente de bate-papo em um VACS, e a transformar o VACS de volta para o cliente de bate-papo em um formato que renderiza bem na sua interface de bate-papo.



A transformação é realizada por meio de um conjunto de scripts Flow Designer. Se você quiser mais informações sobre como usar Flow Designer, consulte Flow Designer .

Integração básica com o uso de estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação.

Você pode usar os seguintes links para configurar uma integração de bate-papo personalizada básica.

Para um exemplo de integração de bate-papo personalizada usando o Telegram Messenger, consulte a demonstração e integração do Telegram em ServiceNow Site do desenvolvedor. (Pode ser necessário fazer login para acessar a demonstração).

Criar uma Virtual Agent configuração de integração de bate-papo personalizada de conversação

Use a Estrutura de integração de configuração de bate-papo personalizada (CCCIF) para criar uma integração de bate-papo personalizada de conversação para oferecer suporte a clientes de bate-papo de terceiros para que eles possam se conectar ao Virtual Agent Servidor de bate-papo (VACS).

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) caso ele ainda não esteja ativado. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in de Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter) para integrações de bate-papo personalizadas.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para integrar clientes de bate-papo com Virtual Agent, siga estas etapas de configuração e adicione scripts de ação a Flow Designer.

Nota:
O CCCIF usa IntegrationHub. As transações são contabilizadas na sua cota IntegrationHub.

Procedimento

1. Crie um novo canal ou atualize um canal existente para a integração.
2. Configure um novo provedor para a integração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Configurar autenticação de mensagem.
4. Crie um identificador de canal.
5. Selecione controles avançados para transformações de entrada (entrada do usuário) e de saída (resposta de bot).
6. Criar e configurar uma REST API com script para a integração de bate-papo personalizada..
7. Crie os scripts de ação.

Criar um novo canal para sua integração de bate-papo personalizada.

Crie um novo canal ou atualize um canal existente para a integração de bate-papo personalizada. Os canais são definidos na tabela [sys_cs_channel] de Canais de mensagens.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) caso ele ainda não esteja ativado. Este plug-in ativa automaticamente o plug-in de Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter) para integrações de bate-papo personalizadas.

Nota:
A Estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação (CCCIF) usa IntegrationHub. As transações são contabilizadas na sua cota IntegrationHub.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos**, e, em seguida, insira `sys_cs_channel.list` no filtro do navegador.
2. Na página Canais de mensagens, clique em **Novo**.
   Como alternativa, selecione um canal para ser aberto.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal, como aplicativo para celular ou SMS.
Aceito em todos os tópicos por padrão.	Opção para disponibilizar todos os tópicos neste canal.
Habilitar Notificações	Opção para ativar ou desativar notificações nesse canal.
Somente atendente	Opção para iniciar conversas com atendentes, ignorando o bot Virtual Agent.
Link da página da aplicação da Store	Este campo deve ser deixado em branco.
Tipo	Tipo de canal. ○ **Bate-papo**: experiência de bate-papo padrão ○ **Mensagens**: conversa de longa duração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Telefone**: conversa por telefone (áudio). ○ **Balcão de serviços**: conversa presencial.
Tempo limite de ociosidade da conversa	Número de segundos que as conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente abandonadas permaneceram abertas no canal após a última resposta do solicitante. Este valor específico do canal substitui as seguintes configurações: ○ Valor de tempo limite de conversa ociosa padrão, que é 7200 segundos. ○ Valor de tempo limite de conversa ociosa definido por meio da propriedade do sistema `com.glide.cs.conversation_idle_timeout` para substituir o valor de tempo limite padrão. Para obter mais informações sobre tempos limites de ociosidade de conversa, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.
Proteger	Opção para o canal ser seguro para oferecer suporte à manipulação de dados confidenciais, como senhas.
Suporte a indicador de digitação	Opção para exibir indicadores de digitação para este canal. O sinalizador se aplica aos indicadores de agente e de bot.
Ícone	Este campo deve ser deixado em branco.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Configure um provedor para a integração de bate-papo personalizada.

Configure um provedor para a integração de bate-papo personalizada.

Configure um novo provedor para a integração de bate-papo personalizada. Os provedores são definidos na tabela Conexões [sys_cs_provider].

Antes de Iniciar
Criar um novo canal para sua integração de bate-papo personalizada..

Função necessária: admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Configure um novo provedor para cada integração configurada.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, digite `sys_cs_provider.list` no filtro.
2. Na página Conexões, selecione **Novo Personalizado**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da aplicação do seu provedor. Por exemplo: `Adaptador da Twilio para SMS do VA`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ação de atributos do provedor.	Nome do script de ação de atributos do provedor. O script de ação de atributos do provedor pode retornar um token de autenticação do provedor, um identificador do usuário, uma entrada do usuário e variáveis de contexto.
Ação do processador de resposta.	Nome do script de ação do processador de resposta. O Script de ação do processador de resposta executa ações da plataforma. Por exemplo, atualizar um status de mensagem com base na resposta recebida para uma mensagem de saída.
Versão	A versão do provedor. A estrutura é capaz de enviar as entradas esperadas para ações e subfluxos e processar as saídas esperadas. Existem 2 versões: ○ **1.0.0**: a versão presumida, a menos que explicitamente definida no provedor. ○ **1.1.0**: o parâmetro de entrada `outbound_token` (da identidade de canal do provedor) foi adicionado às invocações do subfluxo/ação do remetente.
É necessária a conversão de HTML em Imagem.	Opção para converter uma resposta de bot HTML em uma imagem e em um link. Usado para interfaces de bate-papo que não oferecem suporte à renderização de HTML.
Permitir vinculação de conta	Opção para vincular sua conta a um perfil ServiceNow® existente.
Canal	Canal compatível com este provedor e para o qual a integração está sendo criada.
Ação do remetente	O script de ação do remetente. O script de ação do remetente agrupa a solicitação e envia a resposta por Flow Designer ou IntegrationHub de forma assíncrona.
Subfluxo do remetente	O script de subfluxo do remetente. Este script agrupa a solicitação e envia a resposta via Flow Designer (FD) ou IntegrationHub (IH) de forma assíncrona.
Ação contextual	Nome do script de ação contextual. O script de ação contextual oferece suporte a ações contextuais personalizadas.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Definir autenticação de mensagem para a configuração de bate-papo personalizada.

Definir autenticação de mensagem para a configuração de bate-papo personalizada.

Crie um registro de Verificação de mensagem de hash e um registro de Autenticação de mensagens para configurar a autenticação de mensagem para a integração de bate-papo personalizada. Isso é configurado na tabela Verificações de mensagens de hash [hash_message_verification].

Antes de Iniciar

Configure um provedor para a integração de bate-papo personalizada..

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível criar um registro de Verificação de mensagem de hash e um registro de Autenticação de mensagens para configurar a autenticação de mensagem.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `hash_message_verification.list` no filtro.
2. Na página Verificações de mensagens de hash, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como TwilioSMSTestAppAuthToken.
Descrição	Descrição do token de autenticação, como "Token de autenticação da aplicação de teste de SMS da Twilio".
Segredo	Token de autenticação (cadeia de caracteres aleatória).

4. Clique em **Enviar**.
5. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `message_auth.list` no filtro.
6. Na página Autenticações de mensagem, clique em **Novo**.
7. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como Autenticação de mensagem do aplicativo de teste SMS do VA Twilio.
Provedor	Provedor, como a Twilio.
Nome do grupo	Nome do grupo ou equipe do canal do provedor.
Portal de serviços	Opção de redirecionar os usuários para um portal de serviços para autenticação durante a vinculação de conta.
Verificação de mensagem de entrada.	Token de mensagens de hash criado.
Criação de mensagem de saída	Token de mensagens de hash criado.
Token de serviço de saída	Token transmitido para o subfluxo do remetente que é usado para invocar o ponto de extremidade REST do cliente de bate-papo. Use o token de saída para enviar uma mensagem usando a REST API.

8. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada.

Crie um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada na tabela identidades de canal do provedor [sys_cs_provider_application].

Antes de Iniciar

Definir autenticação de mensagem para a configuração de bate-papo personalizada..

Se você estiver usando o Domain Separation, mude o escopo para o domínio que deseja usar antes de criar o identificador do canal. O ID do domínio será armazenado na tabela [sys_cs_provider_application] e passado para o servidor Virtual Agent como um parâmetro de contexto, que definirá o domínio para o usuário.

Função necessária: admin

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cs_provider_application.list` no filtro.
2. Na página Identidades do canal do provedor, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Nome	Nome da identidade do canal. Por exemplo: `Adaptador da Twilio para SMS do VA`.
Provedor	Selecione o nome da aplicação do provedor que você configurou em uma etapa anterior. Por exemplo: `Adaptador da Twilio para SMS do VA Pro`.
Portal padrão	Portal no qual links de bate-papo para registros ServiceNow são abertos por padrão, incluindo links em cartões usados para Virtual Agent notificações e Pesquisa com IA resultados.
Autenticação de mensagem	Selecione a autenticação de mensagem para o identificador de canal que você configurou em uma etapa anterior.
ID de Entrada	Identificador do seu bot. Por exemplo, o número de telefone.
Descrição resumida	Descrição do identificador do canal.

4. Clique em **Enviar**.
5. **Opcional:** Siga novamente essas etapas para criar novos identificadores de canal.

O que Fazer Depois

Mapear controles avançados para o canal em sua integração de bate-papo personalizada

Mapear controles avançados para o canal em sua integração de bate-papo personalizada

Crie registros para controles avançados na tabela Configurações do adaptador personalizado [sys_cs_custom_adapter_config]. Se um controle avançado não tiver uma implementação de transformador de saída, uma resposta não será servida ao usuário final e esse usuário poderá ter uma experiência de bate-papo insatisfatória.

Antes de Iniciar

Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada..

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um mapeamento para todos os controles avançados que suas conversas usarão no canal. Por exemplo, talvez você precise de um mapeamento para *DefaultText*, que oferece suporte à resposta de texto de entrada e de saída, junto com o carregamento de arquivo e a resposta de imagem. Não será preciso mapear seu canal se ele não for compatível com um controle. Por exemplo, o SMS não é compatível com respostas ao vídeo. Para obter uma descrição de cada controle avançado padrão, consulte Controles avançados de entrada e de saída padrão para uma integração de bate-papo personalizada.

Procedimento

1. Navegue até **Tudo** e, em seguida, digite `sys_cs_custom_adapter_config.list` no filtro.
2. Na página Configurações do adaptador personalizado, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Provedor	Provedor que você criou.
Tipo de controle.	Tipo de controle avançado padrão. Por exemplo, o tipo de controle avançado DefaultPicker é mapeado para o Seletor de arquivos, o Seletor de tópico e os controles boolianos. Para obter mais informações a respeito dos tipos de controles, consulte Controles avançados de entrada e de saída padrão para uma integração de bate-papo personalizada.
Ação do transformador de entrada.	Nome do script de ação do transformador de entrada para este controle avançado. Por exemplo: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer`
Ação de transformação de saída	Nome do script de ação do transformador de saída para esse controle avançado. Por exemplo: `sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer`

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar e configurar uma REST API com script para a integração de bate-papo personalizada.

Criar e configurar uma REST API com script para a integração de bate-papo personalizada.

Crie uma REST API com script, adicione um recurso REST com script, defina a segurança e a negociação de conteúdo e defina os limites de taxa da REST API.

Antes de Iniciar

Mapear controles avançados para o canal em sua integração de bate-papo personalizada.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie a REST API

   a. Navegar até **Tudo** > **Serviços Web do sistema** > **Scripted Web Services** > **Scripted REST APIs**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da sua API. Por exemplo, Adaptador de bate-papo de aplicativo para celular ACME.
ID da API	Identificador da API. Por exemplo, acme_chat.
Política de proteção	A política de proteção do script. ▪ **Somente leitura: o**script só pode ser exibido. ▪ **Protegido**: usuários com permissões de senha podem editar o script.
Aplicação	A aplicação que contém o registro de script. **Global** é selecionado por padrão.
Namespace da API	O namespace ao qual a API pertence. O valor depende do escopo de aplicação atual.

   d. Clique em **Enviar**.

   e. **Opcional:** Abra o novo registro, navegue até **Links relacionados**, clique em **Habilitar controle de versões**e, em seguida, clique em **OK**.
   Clique em **Atualizar** para salvar suas mudanças.

2. Adicione um recurso REST de script à sua nova API REST.
   O recurso REST de script determina a definição de API REST com script que você criou.

   a. Abra o registro da REST API criado e navegue até a guia **Recursos** em **Links relacionados**.

   b. Clique em **Nova**.
   Recupere a carga da solicitação e grave-a em uma fila híbrida.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Definição da API	Nome da API primária.
Aplicação	A aplicação que contém o registro de script.
Nome	Nome do Recurso de API REST. Por exemplo, **bate-papo da ACME**.
Versão da API	Versão da API Por exemplo, **v1**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Esse campo só será exibido se o controle de versões para a REST API tiver sido habilitado.
Ativo	Opção para ativar o recurso REST.
Método HTTP	Método HTTP, como POST, GET e assim por diante.
Caminho relativo	Caminho relativo para o recurso
Script	Script para o recurso REST.
Política de proteção	A política de proteção do script. ▪ **Somente leitura: o**script só pode ser exibido. ▪ **Protegido**: usuários com permissões de senha podem editar o script.

Exemplo de um Recurso REST de script:

```
(function process(/*RESTAPIRequest*/ request, /*RESTAPIResponse*/ response) {
   var body = request.body;
   var queryParams = request.queryParams; // incoming content is
application/x-www-form-urlencoded in this example
   // get the provider application sys id. this can be done via a glide query using incoming
data such as where the original message is being sent to. or it can be hard-coded such as
this example.
   var providerAppId = "a5f8b75b7377001042281188caf6a73a";
   // the time of receipt is recorded for analytics purposes
   var d = new Date();
   var logTime = d.getTime();
   // add this message to the VA Server queue for processing
   var queued = sn_cs.VASystemObject.enqueueCustomAdapterMessage(providerAppId,
JSON.stringify(queryParams), JSON.stringify(request.headers), logTime);
   if (queued == false) {
response.setError(new sn_ws_err.BadRequestError('Failed to process the request.'));
   }
})(request, response);
```

3. Defina a segurança e a negociação de conteúdo para o recurso REST de script.
Escolha para definir formatos de autenticação e de solicitação. Se a integração personalizada não depende de autenticação, convém removê-la, da seguinte forma.

a. No novo registro do Recurso REST de script, navegue até a guia **Segurança**.

b. Limpe o campo **Requer autenticação**.

c. Clique na guia **Negociação de conteúdo** e, em seguida, selecione **Substituir formatos de solicitação compatíveis**.

d. Clique em **Enviar**.

4. Defina os limites de taxa da REST API para definir a taxa de solicitações de entrada.

a. Navegar até **Tudo** > **Serviços Web do sistema** > **REST** > **Regras de Limite de Taxa**.

b. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a regra de limite de taxa.
REST API	REST API criada em uma etapa anterior.
Versão	Versão da REST API. Os valores listados dependem da REST API selecionada.
Recurso	Recurso para a versão especificada. Os valores listados dependem da versão selecionada.
Ativo	Marque a caixa para indicar que a regra de limite de taxa está ativa. As regras de limite de taxa são ativadas por padrão assim que são criadas. Você pode desativar as regras de limite de taxa para interromper a aplicação de um limite de taxa ou para ativar regras de limite de taxa para retomar a aplicação de um limite de taxa.
Limite de solicitação por hora	Número máximo de solicitações permitidas por hora. **Nota:** Sempre que você atualiza o valor deste campo, a Now Platform redefine a contagem de solicitações para 0 e exclui todas as violações da hora atual.
Aplicar a	Usuários restritos por esta regra. Selecione **Todos os usuários**.

d. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar os scripts de ação para sua integração de bate-papo personalizada

Criar os scripts de ação para sua integração de bate-papo personalizada

Configure as transformações necessárias para que a integração de bate-papo personalizada se comunique por meio do processo de bate-papo.

Antes de Iniciar

Criar e configurar uma REST API com script para a integração de bate-papo personalizada..

Nota:
Todas as mensagens da ação relevantes para o cliente de bate-papo são exibidas para os solicitantes durante as conversas do atendente.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Clique na guia **Ações**.
3. Crie as ações das quais você precisa para concluir a integração de bate-papo personalizada de conversação. Para obter detalhes sobre a entrada e a saída usadas em scripts de ação, junto com exemplos de script, consulte Scripts de ação do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles avançados de entrada e de saída padrão para uma integração de bate-papo personalizada

Controles avançados de entrada e de saída devem ser mapeados para a integração de bate-papo personalizada na tabela Configurações de adaptador personalizado [sys_cs_custom_adapter_config]. Se um controle avançado não tiver uma implementação de transformador de saída, uma resposta não será servida ao usuário final e esse usuário poderá ter uma experiência de bate-papo insatisfatória.

Os controles avançados padrão a seguir são mapeados para controles avançados de entrada e de saída. O parâmetro *uiType* se refere a um controle de tópico usado para criar conversas em Designer do Virtual Agent.

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição
ActionRichControl	Este componente lida com os diferentes eventos e ações que ocorrem em uma conversa. Algumas ações podem não se aplicar a todos os canais. Por exemplo, StartSpinnerActionMsg é ignorado no SMS. ServiceNow® Virtual Agent produz os seguintes tipos de mensagens de ação por meio dessa estrutura. A interface de bate-papo personalizada só reconhece determinados tipos de mensagens da ação. • SeparatorActionMsg || actionMsg instanceof • SystemActionMsg ||actionMsg instanceof • TopicFinishedActionMsg ||actionMsg instanceof • SwitchToVirtualAgentActionMsg || actionMsg instanceof • SwitchConversationActionMsg ||actionMsg instanceof • ChatSubHeaderActionMsg ||actionMsg instanceof • StartSpinnerActionMsg || actionMsg instanceof EndSpinnerActionMsg • SubscribetoSupportQueue || actionMsg instanceof • SubscribeToChatPresence ||actionMsg instanceof • SwitchToLiveAgentActionMsg ||actionMsg instanceof ActionRichControl quebra essas mensagens dentro do elemento *actionMsg*. Portanto, um único transformador de saída para ActionRichControl pode manipular todas essas mensagens. Não há necessidade de um transformador de entrada para esse componente.
Parâmetro *agentInfo*	Se o controle avançado for enviado por um atendente, o atributo *agentInfo* será adicionado ao controle avançado. Exemplo: `{ uiType: "someType", group: "someGroup"`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição

	agentInfo: { sentFromAgent: true } // please note that this object may contain more info in subsequent releases.
	...
	}

DefaultPicker	Mapas para Seletor de arquivos, Seletor de tópicos e controles Boolianos.
	
	Exemplo:
	{
	uiType: "Picker/TopicPicker/Boolean",
	group: "DefaultPicker",
	nluTextEnabled: true/false,
	promptMsg: "", // optional (needed for TopicPicker)
	label: "The question for the list", // always filled
	itemType: "Picture/List" // needed to user key to expect picture attached
	options: [
	{
	label: "display label prompt",
	value: "the value required to satisfy the question",
	description: "a description of value_1 item"
	attachment: "www.foo",
	enabled: true/false
	},
	...
	]
	}
	
	O parâmetro opcional *order* permite especificar a ordem na qual os tópicos promovidos devem ser exibidos. Por exemplo:
	"options": [
	{
	label: "Check IT Ticket Status",
	value: "55720b465bf0201024f11fc40a81c72d",
	order: 100,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Live Agent Support",
	value: "ce2ee85053130010cf8cddeeff7b12bf",
	order: 200,
	enabled: true
	},
	{
	label: "Open IT Ticket 2",
	value: "2a46cffbc7602010v088bbf603c260a7",
	order: 300,
	enabled: true

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição
	}]

DefaultText	Mapas para Entrada de texto, Texto de saída e controles de Carregamento de arquivo.
	
	Exemplo:
	{
	uiType: "InputText/OutputText/FileUpload/Picture",
	group: "DefaultText",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	itemType: "file/image/inputtext/outputtext",
	maskType: "SECURE/SENSITIVE/NONE" // null except for InputText/OutputText
	label: "The Question?"
	}

DefaultDate	Mapas para controles de data e hora.
	
	{
	uiType: "Date/DateTime/Time",
	group: "DefaultDate",
	required: true/false,
	nluTextEnabled: true/false,
	label: "The Question?"
	
	}

DefaultOutputLink	Mapas para controles de resposta do link.
	
	Exemplo:
	{
	uiType: "OutputLink",
	group: "DefaultOutputLink",
	label: "link label",
	header: "link header",
	type: "link",
	value: {
	action: "www.foo",
	}
	}
	
	}

DefaultOutputImage	Mapas para controles de resposta de imagem. Exemplo: { uiType: "OutputImage", group: "DefaultOutputImage",

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição
	value: "www.foo" }

DefaultOutputCard	Mapas para controles de resposta do cartão.
	
	Exemplo:
	
	{
	uiType: "OutputCard",
	group: "DefaultOutputCard",
	templateName: "Card",
	data: "some json data string"
	}

DefaultOutputHtml	Mapas para controles de resposta HTML.
	
	Exemplo:
	
	{
	uiType: "OutputHtml",
	group: "DefaultOutputHtml",
	style: "inline",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}

DefaultOutputTable	Mapas para controles de resposta da tabela.
	
	Exemplo:
	
	{
	uiType: "OutputTable",
	group: "DefaultOutputTable",
	label: "Table Title",
	headers: ["Column 1", "Column 2"],
	navigationBtnLabel: "See next",
	data: [
	["foo1", "foo2"],
	["bar1", "bar2"]
	]
	}

DefaultGroupedPartsOutputControl	Mapas para controles de várias respostas. Exemplo: { uiType: "GroupedPartsOutputControl", group: "DefaultGroupedPartsOutputControl" groupPartType: "Link", header: "header message", values: [{ action: "www.foo", description: "description",

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles avançados de entrada e de saída padrão

Controle avançado	Descrição
	label: "link_1 label", context: "ITSM" }, ...] }

DefaultMultiPartOutput	Mapas para controles de várias respostas.
	
	Exemplo:
	
	{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput"
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
	uiType: "OutputHtml",
	style: "inline",
	type: "html",
	height: 100,
	width: 100,
	value: " html "
	}
	}

DefaultCustomControl	Maps para controles personalizados.
	
	Exemplo:
	
	{
	uiType: "CustomControl",
	group: "DefaultCustomControl",
	name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
	required: true/false,
	uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
	isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
	serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
	}

Modificar estilos de cartão adaptador para Virtual Agent

As placas adaptadoras são definidas na tabela Placas adaptadoras [sys_cs_adapter_card]. Cada cartão tem um modelo para cada canal compatível a fim de garantir que ele seja exibido corretamente. Você pode modificar os modelos de canal para acomodar os requisitos de estilo da sua organização.

Antes de Iniciar

Os modelos de cartão adaptador são armazenados na tabela Modelos de cartão adaptador [sys_cs_adapter_card_template], que está disponível na tabela Cartões adaptadores como uma lista relacionada. Por exemplo, o adaptador da placa de vídeo do YouTube tem três modelos padrão para o cliente Web, dispositivos iOS e Android.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_cs_adapter_card.list` no filtro de navegação.
   A página Cartões do adaptador é aberta.
2. Selecione uma entrada na coluna **Nome do cartão**.
3. Na lista relacionada **Modelo de cartões adaptadores**, selecione o canal que você deseja exibir ou modificar.
   Por exemplo, selecione o link ativo para **Cliente Web** ou **Dispositivo Android** a fim de visualizar a folha de estilos correspondente.
4. Faça as mudanças no campo **Definição do modelo**.
5. Selecione **Atualizar**.

Recursos de Virtual Agent e Bate-papo do agente compatíveis para integrações de bate-papo personalizadas

A estrutura de integrações de bate-papo oferece suporte a uma infinidade de recursos de Virtual Agent e Bate-papo do agente do Live Agent para fornecer uma experiência de conversa robusta.

Autenticação de usuário, autorização e configuração de conexão segura

Autenticação síncrona de mensagens

A autenticação do provedor é síncrona. Eles receberão uma resposta imediata com o código de êxito ou de falha da solicitação. Para obter informações de configuração, consulte Autenticação síncrona de mensagens.

Nota:
A partir da versão Paris, a autenticação assíncrona não será mais compatível.

Vinculação automática de conta

Permite que a conta de terceiro de um usuário seja vinculada automaticamente ao perfil ServiceNow® dele. Este recurso ignora o prompt para o usuário vincular suas contas manualmente. Sem a vinculação de conta, as conversas ocorrerão no modo Convidado. Para obter informações de configuração, consulte Vinculação de contas em integrações de mensagens pré-criadas..

Configure o endpoint REST de resposta de saída e a autenticação de saída para a API Virtual Agent

Especifique o URL de endpoint de saída para o qual as respostas Virtual Agent serão publicadas e configure a autenticação de saída. Para obter informações de configuração, consulte Autenticação de saída usando um token.

Transferência segura de dados

Dados confidenciais, como senhas, podem ser mascarados e transferidos de forma segura por meio da estrutura de integração.

Domínios de mídia confiáveis.

Use domínios de mídia confiáveis para verificar os URLs de arquivos de anexo antes de carregá-los. Para obter informações de configuração, consulte Configurar domínios de mídia confiáveis para carregamento seguro de arquivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transformação de controle avançada

Crie uma experiência de conversação avançada e exclusiva para um canal com a transformação de controle avançado por meio de scripts de transformação de entrada e saída. Todos os controles avançados padrão são compatíveis. Para informações detalhadas sobre controles de Virtual Agent, consultes as seguintes seções:

- controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent
- respostas de bot Designer do Virtual Agent
- Designer do Virtual Agent utilitários

Recursos de bate-papo de Virtual Agent compatíveis

Não são necessários scripts ou configurações para implementar esses recursos na Estrutura de integração de bate-papo personalizada.

Suporte para todos os controles de Virtual Agent padrão

- Passe variáveis de contexto, parâmetros do sistema ou fuso horário do usuário junto com a entrada do usuário.
- Por padrão, o Virtual Agent processa somente uma solicitação de cada vez. Se um usuário enviar uma segunda solicitação antes que a primeira solicitação tenha sido concluída, a segunda solicitação será ignorada. Isso não se aplica quando o usuário está conectado a um atendente.
- Ignorar solicitações duplicadas do cliente.

Descoberta de tópicos usando palavras-chave ou Compreensão da linguagem natural

As integrações de bate-papo personalizadas podem aproveitar a descoberta de tópicos por meio de palavras-chave ou NLU, dependendo de como Virtual Agent está configurado na instância.

Bate-papo padrão e conversas de longa duração

Os canais podem ser configurados como bate-papo ou mensagens. Para obter mais informações sobre conversas de longa duração, consulte Como usar o Bate-papo assíncrono em canais de mensagens.

Experiências de bate-papo personalizadas do Virtual Agent

Defina uma experiência de bate-papo personalizada para um contexto específico no qual os usuários executam o Virtual Agent.

Dynamic Translation

Exibe uma mensagem no cliente de bate-papo informando que as mensagens serão traduzidas se o Dynamic Translation estiver habilitado.

Personalizar mensagens do sistema do Virtual Agent e do Bate-papo do agente

As mensagens do sistema são um conjunto de mensagens pré-criadas que podem ser exibidas como respostas de bot em cenários de conversas comuns, como cumprimentar um usuário ou transferir para um atendente. Os administradores podem substituir o texto da mensagem para atender às suas necessidades de negócios.

Notificações

Entregue notificações simples e acionáveis por meio da estrutura de integração.

Tempos limites padrão para conversas com agentes ociosos

Você pode alterar o período de tempo limite padrão para fechamento do Virtual Agent e as conversas do atendente adicionando a propriedade do sistema `com.glide.cs.conversation_idle_timeout`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Virtual Agent registro de interação

Os campos canal (sys_cs_channel.Name), tipo de canal (sys_cs_channel.Type), provedor (sys_cs_provider.Name), nome do identificador do provedor (sys_cs_provider_application.Name) e identificador do canal do provedor (sys_cs_provider_application.InboundID) estão disponíveis para a geração de relatórios.

Limitação de taxa de API

Capacidade de controlar a taxa com a qual as chamadas de API são feitas por meio do recurso de limitação de taxa da plataforma.

Controle de versões da API

Especifique a versão do provedor. A estrutura é capaz de enviar as entradas esperadas para ações e subfluxos e processar as saídas esperadas. Para obter mais informações, consulte Configure um provedor para a integração de bate-papo personalizada..

Especifique o portal padrão para navegação de URL no nível de Identidades de canal do provedor.

Para um canal do provedor, especifique o portal no qual são abertos os links de bate-papo, incluindo links em cartões de saída e em cartões para notificações do Virtual Agent e resultados do AI Search. Para obter detalhes sobre como definir o portal padrão na tabela de Identidades do canal do provedor [sys_cs_provider_application], consulte Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada.. Para saber mais sobre navegação de URL, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Recursos de Bate-papo do agente compatíveis

Suporte para todos os controles de atendente padrão

- Transferir para o atendente de Virtual Agent ou diretamente pelo usuário
- Mensagens persistentes depois que o atendente é iniciado
- Histórico de interação (transcrições de bate-papo) para atendentes
- Sinalizador no nível do canal para iniciar conversas com atendentes, ignorando Virtual Agent.

Status do atendente para usuários finais.

- Disponibilidade do agente
- Tempo de espera para o próximo agente
- Exiba o nome do agente e o avatar, se habilitado, em Configurações do Bate-papo do agente.

Sinalizador no nível do canal para iniciar conversas com atendentes, ignorando Virtual Agent.

Habilite a opção **Somente agente** na tabela Canais de mensagens [sys_cs_channel] para rotear conversas diretamente para um atendente e ignorar a saudação da conversa Virtual Agent. Se não houver um agente disponível, a mensagem **Nenhum agente disponível** será exibida para o usuário. Para obter informações de configuração de canal, consulte Criar um novo canal para sua integração de bate-papo personalizada..

Passa o avatar e o nome do agente se habilitado nas configurações do Bate-papo do agente

Quando o campo **Nomes e Avatares do Agente** está habilitado nas configurações do Bate-papo do agente, a Estrutura de integração de bate-papo personalizada oferece suporte à exibição do nome do agente e do avatar no bate-papo. Para obter mais informações, consulte Configuração Bate-papo do agente.

Pesquisas anteriores e posteriores ao bate-papo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que um agente encerra um bate-papo, a pesquisa pós-bate-papo é executada automaticamente quando os seguintes critérios são atendidos:

- O tópico de configuração de feedback Virtual Agent está habilitado.
- O canal de serviço de bate-papo e as filas compatíveis com os atendentes estão configurados em Advanced Work Assignment.

Autenticação síncrona de mensagens

A autenticação da mensagem de entrada é executada antes que a mensagem seja adicionada à fila híbrida.

Este código deve ser implementado no script de atributo do provedor. Para obter mais informações, consulte Scripts de ação do Virtual Agent.

Exemplo: autenticação síncrona de mensagens

```
var validated = sn_cs.VASystemObject.validateMessage(providerApp.sysId, payload,
 JSON.stringify(headers));
if (validated === false) {
   response.setStatus(401);
   response.setContentType("test/xml")
   var writer = response.getStreamWriter();
   writer.writeString(
```

Autenticação de saída usando um token

Passe um token de saída da API de autenticação para o script do remetente.

Os campos de segurança contêm o campo de metadados `maskType` como "SEGURO". O cliente pode lidar com o seguinte script adequadamente.

Exemplo: script de token de autenticação de saída

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var results = inputs.result;

      var sendInputs = {
         app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
         channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
         messages: JSON.stringify(results)
      };

      sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
 sendInputs);
      //return
 sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_sender_handler',
 sendInputs);


   } catch (e) {
      gs.error("Messages: " + JSON.stringify(sendInputs));
      gs.error("Error is twilio sms sender : " + e.message);
   }
})(inputs, outputs);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordem de entrega de mensagens

Controle a ordem de entrega de mensagens, habilitando a opção **Manter ordenação de mensagens** na tabela Canal do provedor [sys_cs_provider]. Você pode exibir a ordem e o status das mensagens na tabela de Mensagem do adaptador personalizado [sys_cs_ca_message].

Ao habilitar a opção **Manter ordem de mensagens** na tabela Canal do provedor, um Subfluxo do remetente ocorre somente após a conclusão do Subfluxo do remetente anterior para garantir que as mensagens sejam entregues na ordem em que foram enviadas.

As mensagens são armazenadas na tabela Mensagem do adaptador personalizado [sys_cs_ca_message], que é limpa todas as noites. Se o cliente da Estrutura de integração de bate-papo personalizada não estiver recebendo mensagens, é possível usar esta tabela para verificar o status de entrega da mensagem:

- Processando
- Pendente - ainda não processado
- Concluído
- Erro - Problema ao processar uma mensagem de saída, possivelmente devido a problemas do Hub de integração que podem ocorrer quando o Subfluxo do remetente é invocado.

Scripts de ação do Virtual Agent

Você precisa gravar um conjunto de scripts de ação e subfluxo obrigatórios Flow Designer para passar os dados do usuário para o VACS, aplicar transformações e enviar a resposta de volta para o endpoint da interface de bate-papo.

Provedor e scripts de entrada/saída

Um provedor, como a Twilio, fornece o recurso de bate-papo. Os scripts de ação do usuário executam ações do provedor, bem como a configuração de integração de bate-papo personalizada de conversação para ações de transformador de entrada e de saída para o chatbot ou para conversas personalizadas. São fornecidos exemplos de cada um dos scripts. Eles incluem descrições do que cada script faz, bem como a ação de entrada e a ação de saída. Também são exibidos exemplos do script JSON.

Use Flow Designer para criar esses scripts para transformar mensagens do servidor e do cliente. O provedor, o remetente e os scripts do transformador de entrada/saída são necessários. Você pode usar os scripts adicionais para acrescentar funcionalidade ao bate-papo.

Scripts

Nome do script	Finalidade	Obrigatório (S/N)
Atributo do provedor	Contém um token de autenticação do provedor, um identificador do usuário, uma entrada do usuário e variáveis de contexto.	S
Ação do remetente	Agrupa a solicitação e envia uma resposta de forma assíncrona por meio de Flow Designer ou do Hub de integração.	S

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Scripts

Nome do script	Finalidade	Obrigatório (S/N)
Processador de resposta	Executa ações da plataforma, como um status de mensagem de atualização, baseadas em uma resposta recebida para uma mensagem de saída.	N
Ação contextual	Oferece suporte a ações contextuais.	N
Ação vincular à conta	Fornece um retorno de chamada relacionado ao sucesso ou ao insucesso da vinculação da conta.	N
Transformador de saída	Transforma o controle compatível de um servidor de bate-papo em renderização específica da interface de bate-papo.	S
Transformador de entrada	Opcional. Você pode usar os controles avançados padrão se eles se aplicarem ao seu provedor de bate-papo. Você não precisa fornecer uma transformação de entrada separada para cada controle de entrada. Se um comportamento padrão não funcionar, é possível substituir o padrão pela sua própria transformação de entrada para um controle de servidor do Virtual Agent específico.	S

Script de ação de atributos do provedor.

O script de ação de atributos do provedor extrai dados da mensagem de entrada. O script conhece o protocolo da integração de bate-papo personalizada de conversação e gera o conteúdo da mensagem de entrada, o ID do usuário do remetente e um token de autenticação opcional.

Nota:
Se o script de ação de atributos do provedor tiver uma ação contextual, o script deverá ter tanto request_context.contextual_action quanto request_context.typed_value para que a entrada do usuário (que corresponde a uma ação contextual) seja incluída na transcrição. Se você não definir request_context.typed_value, o conteúdo da mensagem não será exibido na transcrição.

Entrada/saída de script de ação de atributos do provedor

Entrada	Saída

• Cabeçalhos (JSON) - Cabeçalhos da solicitação
• Carga (JSON) - Corpo da solicitação
	• Token (Cadeia de caracteres) - Token de autenticação.
	• provider_user_id (Cadeia de caracteres) - Nome do remetente, por exemplo, um nome de usuário em uma mensagem do Slack.
	• request_context (JSON) - Conteúdo real recebido.
	  ○ typed_value - Conteúdo digitado, como uma resposta a uma pergunta, por exemplo.
	  ○ attachment_value.url - URL do anexo.
	  ○ attachment_value.content_type - Tipo de conteúdo do anexo.

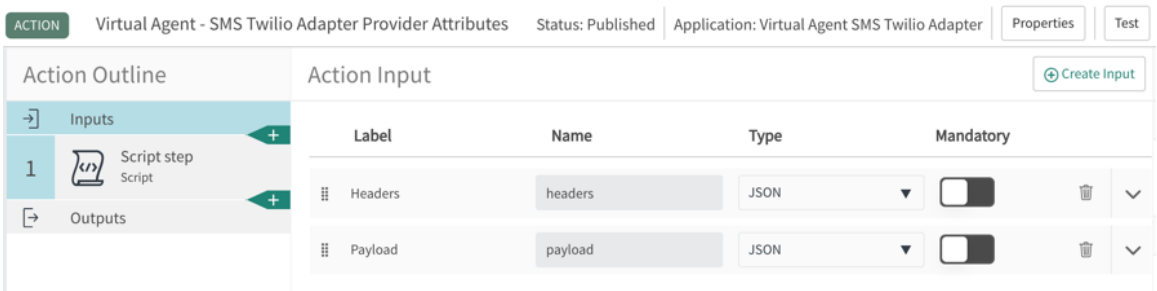
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

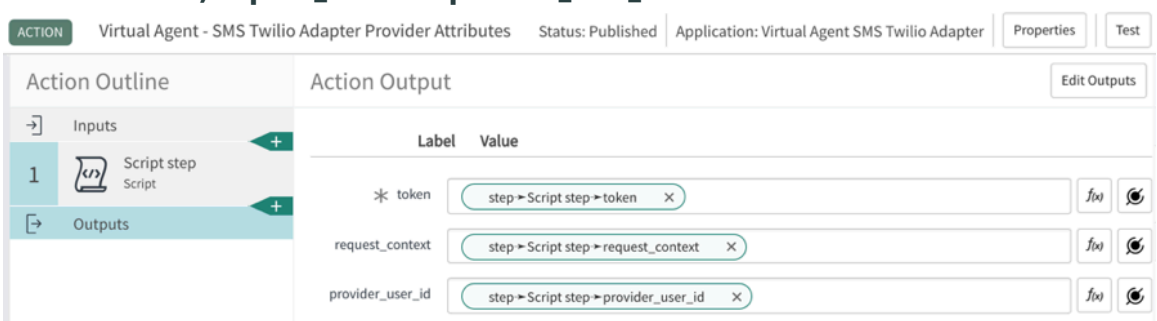
Entrada/saída de script de ação de atributos do provedor

Entrada	Saída
	○ attachment_value.name - Nome de arquivo do anexo. ○ Ação contextual - Ação a ser executada, como END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT, por exemplo. Este script analisa a mensagem de entrada. Se houver uma palavra-chave reconhecida, uma das ações poderá ser definida, como outputs.request_context.contextual_action = "END_CONVERSATION" ;. A estrutura reconhece essa palavra-chave e invoca o script de ação contextual. ○ context_vars - Variáveis contextuais a serem passadas para uma conversa, como `outputs.request_context.context_vars = {language:" en "};`.

Exemplo: entrada de script de ação de atributos do provedor Flow Designer, incluindo cabeçalhos e carga.



Exemplo: saída do script de ação de atributos do provedor Flow Designer, incluindo token, request_context e provider_user_id



Exemplo: script de ação de atributos do provedor.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var headers = (inputs.headers);
   var payload = (inputs.payload);

   // check if an authentication token was included. this is optional.
   var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
   outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  var data = payload.data;
  var request_context = {};
  // inspect the actual message. it could be an MMS (attachment) or raw text
  if (data['MediaUrl0']) {
     var attachment_value = {};
     attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
     attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
     attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
     request_context.attachment_value = attachment_value;
  } else {
    request_context.typed_value = data['Body'];
  }

  // set the mandatory outputs
  outputs.request_context = request_context;
  outputs.provider_user_id = data.From;
})(inputs, outputs);
```

Script de ação do remetente (desativado no Quebec, verifique o subfluxo do remetente)

O script de ação do remetente sabe como enviar uma mensagem ao provedor. O script deve invocar de forma assíncrona um subfluxo Flow Designer ou IntegrationHub. O Virtual Agent está liberado para continuar processando mensagens em vez de tentar enviar solicitações externas.

Entrada de script de ação do remetente

Entrada	Saída
• Resultados (JSON) - Matriz de mensagens a serem enviadas. • Carga (JSON) - Última carga recebida de um solicitante. • app_inbound_id (Cadeia de caracteres) - Identificador do remetente, como o número de telefone "De" em um caso de SMS. • channel_user_id (Cadeia de caracteres) - Identificador do destinatário, como o número de telefone "Para" em um caso de SMS.	Nenhum

Exemplo: script de ação do remetente.

```
(function execute(inputs, outputs) {
  var results = inputs.results;
  // transform the inputs to something this custom subflow knows about
  var sendInputs = {
     app_inbound_id : inputs["app_inbound_id"],
     channel_user_id: inputs["channel_user_id"],
     messages: JSON.stringify(results)
  };

  // invoke an asynchronous subflow which will send the external request. so this sender script
will immediately return,
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  // freeing up the chat server thread to do further message processing while putting the
external request work on the
  // Flow Designer/Integration Hub
  sn_fd.FlowAPI.startSubflowQuick('sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_send_sms',
sendInputs);
})(inputs, outputs);
```

Script de subfluxo do remetente

O script de subfluxo do remetente sabe como enviar uma mensagem ao provedor. O script deve invocar de forma assíncrona um subfluxo Flow Designer ou IntegrationHub. O Virtual Agent está liberado para continuar processando mensagens em vez de tentar enviar solicitações externas. Ao criar um subfluxo, não há uma chamada de ação dentro do subfluxo.

```
}else{
 outputs.sendmessage = true;
 messages = inputs.results.results;
 outputs.from = from;
 outputs.to = to;
 outputs.messages = getMessages(messages);
}
```

Script de ação contextual

O script de ação contextual executa ações especiais de palavra-chave, como digitar `agente` estando em um tópico Virtual Agent para ser imediatamente entregue a um agente dinâmico.

Entrada de script de ação contextual

Entrada	Saída
• conversation_id (Cadeia de caracteres) - O ID da conversa. • request_context (JSON) - Solicitação aprovada pelo script de atributo do provedor que contém a ação a ser executada, como (END_CONVERSATION, START_CONVERSATION, AGENT).	Nenhum

Exemplo: script de ação contextual.

```
(function execute(inputs, outputs) {
 var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
 if (contextual_action === "END_CONVERSATION") {
  sn_cs.VASystemObject.endConversation(inputs.conversation_id);
 } else if (contextual_action === "AGENT") {
  sn_cs.VASystemObject.switchToLiveAgent(inputs.conversation_id);
 } else if (contextual_action === "START_CONVERSATION") {
  sn_cs.VASystemObject.startConversation(inputs.conversation_id);
 }
})(inputs, outputs);
```

Script de ação vincular à conta

O script de ação vincular à conta contém identificadores para o usuário que está fazendo a vinculação. O script também contém a conta à qual está vinculado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada de script de ação vincular à conta

Entrada	Saída
• provider_user_id (Cadeia de caracteres) - Identificador do usuário que está fazendo a vinculação, como um número de telefone em um caso de SMS. • status (Cadeia de caracteres) - Sucesso/falha. • user_id (Cadeia de caracteres) - user_sys_id da ServiceNow para a conta à qual foi vinculada.	Nenhum

Exemplo: script de ação vincular à conta.

```
(function execute(inputs, outputs) {

 var richControl = (inputs.rich_control);
 var value = richControl.value;
 outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;

})(inputs, outputs);
```

Script de ação do processador de resposta

O script de ação do processador de resposta executa ações especializadas baseadas na resposta a uma solicitação de envio de mensagem. A estrutura já faz o rastreamento básico de status de mensagens.

Entrada de script de ação da conta do processador de resposta.

Entrada	Saída
• message_id (Cadeia de caracteres) - Identificador do registro sys_cs_message associado a essa resposta. • cabeçalhos (JSON) - Cabeçalhos recebidos. • corpo (Cadeia de caracteres) - Corpo recebido. • código de status (Número inteiro) - O código de status HTTP recebido.	Nenhum

Exemplo: script de ação do processador de resposta.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   gs.debug("Response from provider: message_id = " + inputs.message_id + ", status_code = " +
     inputs.status_code + ", headers = " + JSON.stringify(inputs.headers) + ", body = " + inputs.body);
})(inputs, outputs);
```

Scripts do transformador de saída

Os scripts do transformador de saída convertem as mensagens Virtual Agent de saída em um protocolo relacionado à integração do bate-papo personalizada de conversação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada.

- rich_control (JSON) - Virtual Agent componente de controle avançado do servidor que deve ser transformado.
- carga (JSON) - Última resposta recebida de um solicitante.

Saída.

resultado (cadeia de caracteres) - Mensagem do componente apropriado ao provedor a ser enviada.

Exemplos: scripts do transformador de saída

Nome do transformador de saída	Exemplo de script.

Virtual Agent - Transformador de saída de texto padrão do adaptador da Twilio para SMS	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var rich_control = inputs.rich_control;`
	`  outputs.result = rich_control['label'];`
	`})(inputs, outputs);`

Virtual Agent - Transformador de saída do link padrão do adaptador da Twilio para SMS	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var richControl = (inputs.rich_control);`
	`  var value = richControl.value;`
	`  outputs.result = richControl.header + ': ' + value.action;`
	`})(inputs, outputs);`

Virtual Agent - Transformador de saída do seletor padrão do adaptador da Twilio para SMS	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var rich_control = inputs.rich_control;`
	`  var options = rich_control['options'];`
	`  if (options && options.length > 0) {`
	`  var optionsLength = options.length;`
	`  var picker = rich_control['label'] || "";`
	`  for (var x = 0; x < optionsLength; x++) {`
	`  picker += "\n" + (x+1) + ": " + options[x].label;`
	`  }`
	`  }`
	`  outputs.text_message = picker;`
	`})(inputs, outputs);`

Virtual Agent - Transformador de saída de multilink padrão do adaptador da Twilio para SMS	`(function execute(inputs, outputs) {`
	`  var rich_control = inputs.rich_control;`
	`  var linkResult = rich_control['header'];`
	`  var totalValues = rich_control['values'].length;`
	`  for (var i = 0; i < totalValues; i++) {`
	`  linkResult = linkResult + '\n';`
	`  var linkValue = rich_control['values'][i];`
	`  linkResult = linkResult + '\n' + linkValue['description']`
	`+ ': ' + linkValue['action'];`
	`  }`
	`  outputs.result = linkResult;`
	`})(inputs, outputs);`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos: scripts do transformador de saída

Nome do transformador de saída	Exemplo de script.

Virtual Agent - Transformador de saída do cartão padrão do adaptador da Twilio para SMS.	(function execute(inputs, outputs) {
	var richControl = (inputs.rich_control);
	var data = JSON.parse(richControl.data);
	var tableTitle = data.title;
	var fields = data.fields;
	var subtitle = data.subtitle;
	var url = data.url;
	var message = subtitle ? getCardLine(tableTitle, subtitle) : tableTitle + "\n";
	for (var i= 0; i<fields.length; i++) {
	message += getCardLine(fields[i].fieldLabel, fields[i].fieldValue);
	}
	message += url;
	outputs.result = message;
	
	function getCardLine(key, value) {
	if (value == '' || value == null || key == '' || key == null)
	return;
	return key + ": " + value + "\n";
	}
	})(inputs, outputs);

Scripts do transformador de entrada

Os scripts do transformador de entrada convertem as mensagens de integração de bate-papo padronizadas de conversação em um protocolo que é reconhecido por Virtual Agent. Ele determina o valor obrigatório a ser injetado ao controle avançado que é apresentado ao usuário.

Entrada.

- request_context (JSON) - A solicitação aprovada pelo script de Atributo do provedor.
- rich_control (JSON) - O último controle avançado enviado ao solicitante que contém a "pergunta" original.

Saída.

resultado (JSON) - O resultado esperado pelo servidor Virtual Agent. Se o solicitante estiver respondendo a um seletor de tópico, será o sys_id do tópico. Se o solicitante estiver respondendo a um texto de entrada, será a resposta em texto.

- valor - sys_id ou valor de texto.
- search_text - Texto usado se o solicitante selecionar algo inesperado. Por exemplo, um usuário digitou algo com o qual o NLU pode ajudar, como "Nenhuma dessas opções corresponde ao que quero" em resposta a um componente de seletor de tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos: scripts do transformador de entrada

Nome do transformador de entrada	Exemplo de script

Virtual Agent - Transformador de entrada de texto padrão do adaptador da Twilio para SMS.
 	
Finalidade: encontrar a resposta em texto para a pergunta InputText apresentada
	(function execute(inputs, outputs) {
	var requestContext = inputs.request_context;
	var richControl = inputs.rich_control;
	var typedValue = requestContext['typed_value'];
	var attachmentValue = requestContext['attachment_value'];
	var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
	var result = {};
	if(richControl['itemType'] == 'image' || richControl['itemType'] == 'file') {
	if (attachmentValue && attachmentValue.content_type.includes('image')) {
	result.url = attachmentValue.url;
	result.content_type = attachmentValue.content_type;
	result.name = attachmentValue.name;
	result.headers = attachmentValue.headers;
	} else if (typedValue) {
	result.url = typedValue;
	var contentType = smsUtil.getContentType(typedValue);
	if (typeof contentType === 'undefined')
	gs.error('Please enter a valid image link. Inbound image link: {0}', typedValue);
	else
	result.content_type = contentType;
	} else {
	gs.error('Please upload an image or enter a valid image link.');
	}
	}
	result['value'] = typedValue;
	result['search_text'] = '';
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Virtual Agent - Transformador de entrada do seletor padrão do adaptador do Twilio para SMS
 	
Objetivo: encontrar o sys_id da opção selecionada pelo usuário para essa pergunta do seletor. Esse script usa o mesmo algoritmo do transformador de saída. Se nenhuma opção estiver selecionada e o usuário tiver digitado algo, "search_text" será definido e alimentado no NLU, se estiver habilitado nesta instância.
	(function execute(inputs, outputs) {
	var request_context = inputs.request_context;
	var rich_control = inputs.rich_control;
	var selectedValue = request_context["typed_value"];
	var result = {};
	result["value"] = "";
	result["search_text"] = "";
	if (rich_control['options']) {
	var options = rich_control['options'];
	var optionsLength = options.length;
	selectedValue === Number(selectedValue)
	if (selectedValue > 0 && selectedValue <= optionsLength) {
	var selectedOption = options[selectedValue - 1];
	result["value"] = selectedOption.value;

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos: scripts do transformador de entrada

Nome do transformador de entrada	Exemplo de script

	} else {
	result["search_text"] =
	request_context["typed_value"];
	}
	}
	outputs.result = result;
	})(inputs, outputs);

Configurar domínios de mídia confiáveis para carregamento seguro de arquivos

O Virtual Agent usa domínios de mídia confiáveis para verificar os URLs de arquivos de anexo antes de carregá-los. Se um URL não for de um domínio confiável, o Virtual Agent não carregará o anexo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para integrações de bate-papo personalizadas, especifique os domínios de mídia confiáveis na tabela do Provedor [sys_cs_provider] ou na tabela Identidade de canal do provedor [sys_cs_provider_application]. Os valores de domínios de mídia confiáveis na tabela Identidade de canal do provedor substituem os valores correspondentes na tabela do Provedor.

Integrações pré-criadas, como Slack, Microsoft Teams e Workplace from Facebook, têm valores de domínios de mídia confiáveis padrão definidos no nível do provedor, na tabela do Provedor [sys_cs_provider]. Para alterar os valores confiáveis padrão, especifique os diferentes domínios de mídia confiáveis na tabela Identidade de canal do provedor [sys_cs_provider_application].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **sys_cs_provider_application.list** > **Identidade de canal do provedor.** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Identidade de canal do provedor.

Nome	Nome da identidade do canal. Por exemplo: Adaptador da Twilio para SMS do VA.
Provedor	Selecione o nome da aplicação do provedor que você configurou anteriormente. Por exemplo: Adaptador da Twilio para SMS do VA Pro.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem para o identificador do canal.
ID de Entrada	Identificador do seu bot. Por exemplo, o número de telefone.
Domínios de mídia confiáveis.	Lista separada por vírgulas de um ou mais domínios confiáveis para o provedor. Por exemplo: twilio.com, slack.com.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	Nota: Subdomínios em um domínio confiável também são confiáveis. Você não precisa especificar subdomínios nesta lista. Se esse campo não estiver visível, você poderá configurar o layout do formulário para mostrá-lo. Por motivos de segurança, Virtual Agent verifica se os URLs dos anexos em conversas são de domínios confiáveis especificados aqui. Se o URL não for de um domínio confiável, Virtual Agent não carregará o anexo. Se o carregamento de um anexo falhar porque Virtual Agent não confiou no domínio, Virtual Agent não informará ao usuário final o motivo para a falha no carregamento do anexo. **Nota:** Para Domínios confiáveis em integrações de bate-papo personalizadas, os valores especificados no campo Domínios de mídia confiáveis da tabela Identidades do canal do provedor [sys_cs_provider_application] têm precedência sobre a tabela Conexões [sys_cs_provider] e, portanto, sobrepõem-se.
Descrição resumida	Descrição do identificador do canal.

3. Clique em **Enviar**.
4. **Opcional:** Crie identificadores de canal adicionais usando o mesmo procedimento.

Criar mensagens de bot

Crie mensagens de bot específicas do canal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Integrações de canal** > **Conexões** e selecione uma conexão.
2. Na guia **Identidade de canal do provedor**, selecione uma identidade de canal do provedor.
3. Selecione **Novo** na tabela **Mensagens de bot**.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mensagens de bot

Campo	Descrição
Nome	Nome da mensagem do bot
Valor	Texto exibido quando uma mensagem de bot é acionada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da mensagem do bot, como mensagem de boas-vindas ou mensagem com instruções para carregamento de imagem
Tipo da Mensagem	A seleção padrão é Mensagem de bot
Identidade de canal do provedor.	Selecione a Identidade de canal do provedor

5. Selecione **Enviar**.

Implementação de mensagens de bot

Use a API de mensagens de bot para implementar mensagens de bot específicas do canal.

API mensagens de bot

Use a seguinte API para incorporar mensagens de bot em sua integração de bate-papo personalizada.

Exemplo: implementação de mensagens de bot

```
function getBotMessage(providerId, inboundId, botMessageName) {
   // fetch the bot message using bot messages api
   var botMessages = sn_cs.VASystemObject.getAllBotMessages(providerId, inboundId);
   if (botMessages && botMessages[botMessageName]) {
      var botMessage = botMessages[botMessageName];
      botMessage = botMessage.trim();
      if (botMessage) {
         return botMessage;
      }
   }
}
```

Integrar controles personalizados

Implemente e aproveite controles personalizados criados usando a estrutura de controle personalizado em sua integração.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mapeie controles personalizados para um canal de provedor.

Implemente controles personalizados criados em Flow Designer.

Use o script de exemplo para implementar controles personalizados criados em Flow Designer.

Exemplo: suporte a controles personalizados

```
{
   uiType: "CustomControl",
   group: "DefaultCustomControl",
   name: "The name of the Custom Control (sys_cs_custom_control.name)",
   required: true/false,
   uxComponentDefinitionSysId: "seismicComponentId" // or null if not
   isInput: true/false, // whether to wait for a response value or if just output
   serializedControlData: "User defined JSON from generateControlData function";
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo: script de controles personalizados

```
(function execute(inputs, outputs) {
   var rich_controls = inputs.rich_control;
   //this is the data returned from the 'serialized control data function' defind in
designer
   var serializedControlData = rich_control['serializedControlData'];
   // if this rich control will require a response to move forward in topic flow
   var isInput = rich_control['isInput'];
   // if the component is suggesting using a Seismic control (web) that handles
this
   var uxComponentDefinitionId = rich_control['uxComponentDefinitionSysId'];
   // the name of the custom control
   var name - rich_control['name'];

   // 1) now perform some logic to transform this data into a custom ui
(slack/facebook/sms ascii art/html/etc)
   // 2) attach to outputs, i.e. outputs.text_message='foo :)'; for sms twillio

   // basic flow is to take the serializedControlData/Name/compId(optional) and
create a custom UI component here
   // that your client understands (i.e. a slack rich form payload)
})(inputs, outputs);
```

Implemente uma transformação específica do provedor de um controle personalizado.

Você pode implementar uma transformação específica do provedor para cada controle personalizado usando o campo **Subtipo** da tabela Configuração do adaptador personalizado [sys_cs_custom_adapter_config]. Você pode publicar uma versão mais recente de um controle personalizado ou de um controle personalizado ServiceNow pré-criado, também conhecido como controle personalizado padrão, se necessário. Isso envolve a publicação de scripts de ação do Flow Designer de entrada e de saída apropriados e a atualização da configuração na tabela de Configuração do adaptador personalizado [sys_cs_custom_adapter_config].

- Se você estiver publicando sua própria versão de um controle personalizado da ServiceNow, substitua o registro de controle personalizado na tabela de Configuração do adaptador personalizado pelos seus próprios nomes de script de ação de entrada e saída.
- Somente um registro com o mesmo **subtipo** é permitido. Se o mesmo controle personalizado for implementado por duas partes diferentes, somente uma delas poderá atualizar o registro existente com novos transformadores de entrada e de saída.

Nota:
Depois que você substituir um registro de controle personalizado, o sistema usará a nova versão do controle personalizado. Por exemplo, os scripts de transformação podem transformar vários controles personalizados, como Seletor de Tempo e Autenticação. Se você adicionar um controle Seletor de tempo com diferentes transformações de entrada e saída, o controle Seletor de tempo mais recente será usado. Não é possível reverter para a versão original do controle personalizado.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, digite `sys_cs_custom_adapter_config.list` no filtro.
2. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configurações do adaptador personalizado

Campo	Descrição
Provedor	Nome do identificador de canal para sua integração de bate-papo personalizada. Para obter detalhes, consulte Criar um identificador de canal para a integração de bate-papo personalizada..
Tipo de controle.	Selecione o controle personalizado projetado por você. Para controles personalizados, o tipo é sempre DefaultCustomControl. Para saber mais sobre controles personalizados, consulte Como personalizar Virtual Agent com controles personalizados.
Subtipo	Nome do controle personalizado.
Ação do transformador de entrada.	Nome do script de ação do transformador de entrada para este controle avançado, como sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_inbound_transformer.
Ação de transformação de saída	Nome do script de ação do transformador de saída para este controle avançado, como sn_va_sms_twilio.va_sms_twilio_adapter_input_text_outbound_transformer.

4. Selecione **Enviar**.

Respostas em várias etapas

Um exemplo de resposta em várias etapas é um conjunto de imagens em um carrossel ou em um controle de data.

O Controle multipartes richControl tem os seguintes atributos, que podem ser usados para transformar o controle.

- conteúdo: Controle avançado que deve ser apresentado na etapa atual.
- navigationBtnLabel: rótulo do botão "próximo" ou "mais" para que o usuário clique para passar para a próxima etapa.

Exemplo:

```
{
	uiType: "MultiPartOutput",
	group: "DefaultMultiPartOutput",
	navigationBtnLabel: "Go next",
	content: {
		uiType: "OutputHtml",
		style: "inline",
		type: "html",
		height: 100,
		width: 100,
		value: "<div>html</div>"
	}
}
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script de transformação de saída

```
(function execute(inputs, outputs) {

  try{
    var richControl = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;

    var content = richControl.content;
    var navigationBtnLabel = richControl.navigationBtnLabel;
    var uiType = content.uiType;
    var partResult = null;

    switch (uiType) {
      case "OutputText":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_text_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputLink":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_output_link_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputImage":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_image_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      case "OutputHtml":
        partResult =
sn_fd.FlowAPI.executeActionQuick('example_default_html_outbound_transformer', {
            rich_control : content,
            payload : payload
          });
        break;
      default:
        break;
    }
    partResult =  partResult + addButtonMore(navigationBtnLabel)
    outputs.result = JSON.stringify(outActivity);
  }
  catch(e){
    gs.error("Error in default multipart outbound transformer : " + e.message);
    throw e;
  }

 })(inputs, outputs);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script de transformação de entrada

```
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var requestContext = inputs.request_context;
    var typedValue = requestContext.typed_value;
    outputs.result = typedValue;
  } catch(e) {
     gs.error("Error in default multipart inbound transformer : " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Controles de saída de várias respostas

Implemente controles que envolvem várias etapas para obter a entrada do usuário.

Use a API a seguir para configurar dados de contexto para controles de várias saídas.

Casos de uso comuns

1. Para obter a paginação dos seletores: page_no, pagination_length atualizado na entrada com base no botão seguinte/anterior é lido na saída.
2. Resposta passo a passo do seletor de datas, como primeiro a seleção do ano, em seguida do mês e, finalmente, do dia.

As APIs a seguir estão disponíveis somente em transformadores de entrada e saída.

```
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext( key, contextData, providerAppId,
 providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeProviderUserContext(key, providerAppId, providerUserId);
sn_cs.VASystemObject.removeAllProviderUserContext(providerAppId, providerUserId)
```

O transformador de saída do controle do seletor pode armazenar detalhes da página atual no contextData do usuário.

```
var paginationData = {
        "page_index": 1,
        "pagination_length": 2
    }
};
sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext("picker_pagination", paginationData,
 providerAppId, providerUserId, );
```

O transformador de entrada do controle do seletor pode obter detalhes da página atual a partir do contextData do usuário.

```
var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext("picker_pagination",
 providerAppId, providerUserId);
```

Exemplo de código para o transformador de saída do controle do seletor

```
(function execute(inputs, outputs) {
    var control = inputs.rich_control;
    var payload = inputs.payload;
    var appId = payload.appId;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  var userId = payload.userId;

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);
  //First time when the outbound picker is called when selecting the topic.
  if (paginationData == null) {
     paginationData = {
        'page_index': 1,
        'pagination_length': 5
     };
     sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
  }

  var page_index = paginationData['page_index'];
  var pagination_length = paginationData['pagination_length'];
  var start = (page_index - 1) * pagination_length;
  var end = page_index * pagination_length;

  if (control['options']) {
     var options = control['options'];
     var optionsLength = options.length;
     if (end > optionsLength)
        end = optionsLength;
     var picker = control["label"] + ":";
     if (start > 0)
        picker += "\n" + "*" + ": " + "prev";
     for (var x = start; x < end; x++) {
        gs.log("here " + x + " : " + options[x]);
        picker += "\n" + (x + 1) + ": " + options[x].label;
     }
     if (end < optionsLength)
        picker += "\n" + "#" + ": " + "next";
  }
  outputs.text_message = picker;
})(inputs, outputs);
Example Picker Control Inbound Tranformer
(function execute(inputs, outputs) {

  var request_context = inputs.request_context;
  var rich_control = inputs.rich_control;
  var appId = request_context.appId;
  var userId = request_context.userId;

  var selectedValue = request_context["typed_value"];
  var result = {};
  result["value"] = "";
  result["search_text"] = selectedValue;

  var options = rich_control['options'];

  var paginationData = sn_cs.VASystemObject.getProviderUserContext('picker_control', appId,
userId);
  paginationData = JSON.parse(paginationData);

  switch (selectedValue) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      case 'prev': {
         --paginationData["page_index"];
         result["send_prev_control"] = true;
      }
      break;
   case 'next': {
      ++paginationData["page_index"];
      result["send_prev_control"] = true;
   }
   break;
   default: {
      var selectedIndex = Number(selectedValue) - 1;
      if (paginationData["page_index"] != undefined && paginationData["pagination_length"] !=
undefined) {
         var highestOptionInPage = paginationData["page_index"] *
paginationData["pagination_length"];
         if (selectedIndex >= 0 && selectedIndex < highestOptionInPage) {
            var selectedOption = options[selectedIndex];
            result["value"] = selectedOption.value;
            result["search_text"] = "";
         }
      } else {
         var selectedOption = options[selectedIndex];
         result["value"] = selectedOption.value;
         result["search_text"] = "";
      }
   }
   }
   sn_cs.VASystemObject.setProviderUserContext('picker_control', paginationData, appId,
userId);
   outputs.result = result;
})(inputs, outputs);
```

Enviar controle anterior ao cliente

Fornecer a capacidade de enviar o controle anterior ao cliente.

Existem duas maneiras de enviar o controle anterior de volta do servidor quando solicitado por um cliente:

- Na transformação de entrada, defina `validation_message` no resultado. O controle anterior será enviado novamente com a mensagem fornecida em `validation_message`.
- No transformador de entrada, defina `send_prev_control` no resultado como verdadeiro. O controle anterior será enviado novamente. Use este método para controles de várias etapas.

Script de exemplo:

```
(function execute (inputs, outputs) {
 var result = {};
 var request_context = inputs.request_context;
 var typed_value = request_context ['typed_value'];
 if (typed_value.index0f("#") > -1)
   result["validation_message"] = "Invalid character, please don't enter special character '#'";
 result["value"] = typed_value;
 result["search_text"] = "";
 outputs.result - result;
})(inputs, outputs);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implementar uma opção para ignorar

Use um controle avançado para fornecer a opção para os usuários ignorarem uma pergunta.

Use o controle avançado`\nType SKIP para ignorar pergunta` para oferecer ao usuário a opção de ignorar uma pergunta. Existem duas maneiras de configurar uma opção para ignorar:

- No script de atributos do provedor, use `_skip_internal` para acionar um serviço de ação contextual para ignorar a pergunta.
- Mapeie uma ação contextual para o provedor e use `//request_context.contextual_action = "SKIP"` para ignorar a pergunta. Consulte Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas para saber mais sobre mapeamento de entradas do usuário para ações contextuais.

Script de exemplo:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
 try {
   var richControl = inputs.rich_control;
   outputs.result = richControl['label'];
   if (richControl['required'] === false && richControl['uiType'] != "OutputText") { // new
     outputs.result += "\nType SKIP to skip question"; // new
   } // new
 } catch(e){
   gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
   throw e;
 }
})(inputs, outputs);
va_sms_twilio_adapter_provider_attributes
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var headers = (inputs.headers);
      var payload = (inputs.payload);
      var smsUtil = new VASMSTwilioUtil();
      outputs.token = JSON.stringify(smsUtil.getToken(headers, payload));
      var data = payload.data;
      var request_context = {};
      if (data['MediaUrl0']) {
         var attachment_value = {};
         attachment_value.url = data['MediaUrl0'];
         attachment_value.content_type = data['MediaContentType0'];
         attachment_value.name = smsUtil.getFileName(attachment_value.url ,
attachment_value.content_type);
         request_context.attachment_value = attachment_value;
      } else {
        var b = data['Body']; // new
        request_context.typed_value = b; // new
        if (b === "SKIP") { // new
          request_context.typed_value = "_skip_internal"; // new
          //request_context.contextual_action = "SKIP"; // new
        } // new
      }
      outputs.request_context = request_context;
      outputs.provider_user_id = data.From;
   } catch (e) {
      gs.error("Error in va_sms_twilio_adapter_provider_attributes : " + e.message);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    }
})(inputs, outputs);
contextual_action (all new)
(function execute(inputs, outputs) {
  var contextual_action = inputs.request_context.contextual_action;
  if (contextual_action === "SKIP") {
      sn_cs.VASystemObject.skipOptionalQuestion(inputs.conversation_id);
  }
})(inputs, outputs);
```

Passar a identidade visual para um cliente de bate-papo

Passe a identidade visual personalizada para a integração de bate-papo personalizada.

Para obter mais informações sobre identidade visual, consulte Como personalizar a identidade visual do seu bot. Use `sn_cs.VASystemObject.getSettings` para aplicar a identidade visual.

Script de exemplo:

```
va_sms_twilio_adapter_default_text_outbound_transformer
(function execute(inputs, outputs) {
  try {
    var richControl = inputs.rich_control;
    var branding = sn_cs.VASystemObject.getSettings("default_branding"); // new
    var header = "(" + branding["header_label"] + ") "; // new
    outputs.result = header; // new
    outputs.result += richControl['label'];
  } catch(e){
    gs.error('Error in default text outbound transformer: ' + e.message);
    throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas

Comandos com um comportamento predefinido podem ser mapeados para determinadas palavras-chave amigáveis e passados como entrada do usuário. Esta entrada é mapeada para ações contextuais compatíveis para a resposta mais apropriada no bate-papo.

Introdução às ações contextuais

As entradas do usuário podem ser mapeadas para uma ação contextual de duas maneiras.

- Mapeamento baseado em IU de palavras-chave separadas por vírgulas para ações contextuais disponíveis. Por exemplo: Oi, Olá - Iniciar Conversa.
- Mapeamento baseado em script de ações do usuário para ações contextuais disponíveis. Por exemplo: o usuário clica no menu "Iniciar" - Iniciar conversa

Ações contextuais disponíveis

Ações contextuais pré-criadas

Nome	Descrição
Agente	Comando para solicitar transferência para um atendente.
Tchau	Comando para terminar uma conversa com um atendente ou virtual agent .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações contextuais pré-criadas

Nome	Descrição
Ajuda	Comando para solicitar ajuda usando o bot.
Oi	Comando para iniciar ou encerrar uma conversa.
Logout	Comando para desvincular a conta de mensagens do usuário da ServiceNow.
Notificações	Comando para assinar ou cancelar a assinatura do recebimento de notificações.
Reiniciar	Comando para encerrar uma conversa de bot que está em andamento ou com erro e iniciar uma nova conversa.
Ignorar	Comando para ignorar uma pergunta opcional.
Notificação	Acessar a configuração de aceitação de notificação.
Assinar	Inscrever-se para receber notificações no canal atual.
Cancelar assinatura	Cancelar a assinatura das notificações no canal atual

Mapeamento de ações contextuais

Mapear entradas do usuário para ações contextuais do sistema de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a tabela Ações contextuais [sys_cs_contextual_action] para analisar os comandos usados nas integrações de bate-papo. Você pode adicionar mais palavras-chave para um comando. Cada registro de um comando pré-criado tem as seguintes informações:

Campos ações contextuais

Campo	Descrição
Nome	Nome do comando.
Comandos	Palavra-chave para o comando. Você pode adicionar várias palavras-chave, separadas por vírgulas.
Descrição	Explicação do comando
Capacidade de Aplicação	Aplicação na qual o comando é usado: • Virtual Agent somente • Bate-papo do agente somente • Virtual Agent e Bate-papo do agente

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e insira `sys_cs_contextual_action.list` no filtro.
2. Selecione uma ação contextual na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicione palavras-chave separadas por vírgulas ao campo **comando**.
   Por exemplo: Agente, Atendente, Transferir para um agente.
4. **Opcional:** Exclua canais de mensagens específicos de ações contextuais.
   a. Selecione o texto **Inserir uma nova linha...**
   b. Selecione a lupa.
   c. Selecione o canal de mensagens que você deseja excluir da ação contextual.
   d. Selevione a marca de verificação verde a ser salva.
5. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Criar mensagens de bot específico para cada canal.

Indicadores de digitação

Exibir um indicador de digitação quando um bot ou atendente estiver preparando uma resposta para um solicitante.

Quando Virtual Agent processa uma solicitação, a ação do indicador Começar a digitar é chamada. Quando Virtual Agent conclui o processamento da solicitação, a ação do indicador Encerrar digitação é chamada antes de Virtual Agent processar qualquer controle de saída ou de entrada.

Essas ações chamam a transformação de saída do controle defaultText. O exemplo a seguir mostra como o indicador de digitação é tratado na transformação de saída do controle defaultText.

Exemplo: script do indicador de digitação.

```
(function execute(inputs, outputs) {
   try {
      var richControl = inputs.rich_control;
      var actionType = richControl.type;
      if(actionType == 'StartTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "typing" }}'
      }else if(actionType == 'EndTypingIndicatorActionMsg'){
         outputs.result = '{activity:{type: "message" , text: "Finished typing"}}'
      }
     /* Handle other type of control */
   } catch (e) {
      gs.error("Error in default action outbound transformer : " + e.message);
      throw e;
   }
})
```

Integração Virtual Agent com aplicativos de mensagens

Permitir que os usuários executem Virtual Agent conversas de bot em aplicativos de mensagens de terceiros compatíveis. Use os apps Conversational Integration para Slack, Microsoft Teams e Workplace disponíveis no ServiceNow Store para configurar esses aplicativos de mensagens na sua instância ServiceNow.

Nota:
Aplicativos Conversational Integration para Slack, Microsoft Teamse Workplace, outros aplicativos de consumidor e aplicativos de voz não são compatíveis com instâncias no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do administrador

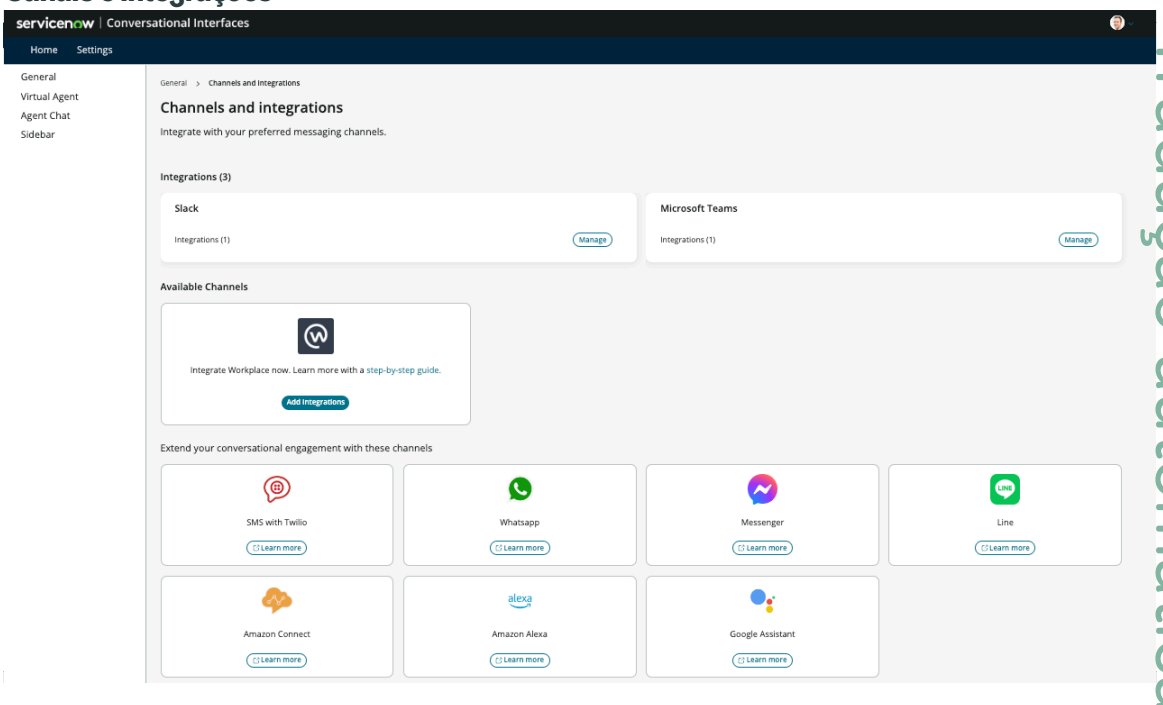
Use as aplicações de Integração de conversação Virtual Agent para configurar as aplicações de mensagens para sua instância. Execute estas etapas básicas de instalação para configurar o bot Virtual Agent.

1. Instale os apps de mensagens Conversational Integration pré-criados com o Virtual Agent do ServiceNow a partir do ServiceNow Store e, em seguida, associe o app à sua própria instância do ServiceNow.

   Para obter detalhes, consulte Como integrar o Virtual Agent a apps de mensagens empresariais.

2. Instale os aplicativos Conversational Integration para Slack, Microsoft Teamse Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Assistente do Google, Google Business Messages, Amazon Connect, em sua instância ServiceNow, assim que eles estiverem disponíveis para instalação, depois de ter instalado ServiceNow Store.

Canais e integrações



3. Se necessário, configure as mensagens do sistema exibidas para os usuários em Virtual Agent conversas. Você também pode personalizar os comandos comuns usados nessas integrações de mensagens.

Interface de conversação em integrações de mensagens

A interface Virtual Agent dos aplicativos Conversational Integration (Slack, Microsoft Teams e Workplace) é semelhante à interface baseada na Web. No entanto, existem algumas diferenças, como os comandos usados e a forma como determinados controles de interface são exibidos nesses aplicativos de mensagens de terceiros.

Comandos comuns em integrações de mensagens

Comando	Descrição
Oi	Iniciar uma nova conversa ou encerrar uma conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comando	Descrição
agente	Iniciar uma nova conversa ou solicite uma transferência para um atendente.
tchau	Sair de uma conversa de bate-papo ao vivo a qualquer momento, por exemplo, antes de interagir com um atendente, durante um bate-papo ao vivo ou quando ele estiver prestes a terminar.
ajuda	Exibir uma lista resumida de comandos úteis.
logout	Desvincular a conta ServiceNow de uma integração de mensagens.
notificação ou notificações	Assinar ou cancelar a assinatura da notificação.
reiniciar	Encerrar a conversa atual e iniciar uma nova conversa.

Depois de instalar a integração, é possível personalizar esses comandos usando o botão **Configurar** para as equipes/comunidades instaladas nas páginas específicas do canal.

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, você vê o número de canais integrados e canais disponíveis para instalação na instância.
4. Clique no botão **Gerenciar** no canal específico e navegue até a guia Configurações.
5. Clique no botão de **exibir configurações**, em Ações contextuais.
6. Selecione o registro de comando a ser alterado e atualize conforme necessário.

Como configurar Virtual Agent mensagens do sistema nos aplicativos Conversational Integration.

É possível modificar as mensagens padrão exibidas para os usuários em Virtual Agent e Bate-papo do agente conversas. Para obter detalhes sobre como personalizá-las, consulte Como mudar as mensagens do sistema do Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Renderização de controles de entrada e respostas de bot em conversas.

Controles de entrada em Designer do Virtual Agent, como o Carrossel, são renderizados de forma diferente em conversas de bot em aplicativos de mensagens e na interface baseada na web. Por exemplo, o controle do seletor de Data/Hora no Workplace apresenta botões para os usuários selecionarem uma data e um horário. Da mesma forma, determinados controles de resposta do bot, como a resposta de imagem e os controles de várias respostas, também são renderizados de forma diferente em aplicativos de mensagens de terceiros. Para obter detalhes sobre essas diferenças, consulte as descrições dos Designer do Virtual Agent controles de entrada, respostas de bote utilitários.

Anexos

Em conversas do atendente, usuários e agentes podem carregar e trocar qualquer tipo de arquivo de anexo quando isso for solicitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Redirecionar autenticação de usuário para um Portal de serviços

Depois de instalar uma integração de conversação pré-criada (para aplicativos de mensagens, aplicativos de consumidor ou aplicativos de voz), é possível especificar um Portal de serviços no qual usuários finais não autenticados concluam a etapa de autenticação do usuário (vinculação de conta de usuário), em vez de fazê-lo em sua instância ServiceNow. Os usuários sem contas vinculadas concluem a autenticação antes de continuar com o atendente na aplicação de mensagens.

Antes de Iniciar

Instale as integrações de mensagens Virtual Agent para a instância. O sistema cria um registro na tabela Autenticação do provedor [provider_auth] para cada integração instalada (Slack, Microsoft Teams e Workplace, LINE, Twilio, WhatsApp, Facebook Messenger, Alexa, Assistente do Google, Amazon Connect). Use a tabela Autenticação do provedor para especificar o Portal de serviços em que a autenticação do usuário ocorre.

Função necessária: admin.

Procedimento

1. No filtro do navegador, digite `provider_auth.list`.
2. Na tabela Autenticação do provedor, abra o registro da integração de mensagens que você instalou.
3. No campo **Portal de serviços**, selecione o Portal de serviços no qual ocorre a autenticação do usuário.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Quando usuários não autenticados iniciam uma conversa com o atendente pela primeira vez na integração de mensagens, são redirecionados para o Portal de serviços especificado para o provedor na tabela Autenticação do provedor. Depois que eles fizerem login no Portal de serviços, eles serão solicitados a vincular ServiceNow conta para a aplicação de mensagens.

Configurar a Integração com bate-papo IBM Watson Assistant

Configure o tópico IBM Watson Assistant para executar habilidades de diálogo (conversas criadas em IBM Watson Assistant) no cliente de bate-papo baseado na web. Este tópico retorna informações trocadas durante a conversa do atendente para IBM Watson Assistant.

Antes de Iniciar

- Em IBM Watson Assistant:
  - Crie a habilidade de diálogo (conversa) no seu espaço IBM Watson Assistant. A habilidade inclui o diálogo e todas as intenções e entidades definidas por você.
  - Navegue até seu bloco de habilidades e, no menu bloco, selecione **Exibir detalhes da API**. Exibir os Detalhes da habilidade e as Credenciais de serviço. Copie os seguintes itens: **ID da habilidade**, **Espaço**, **Nome do usuário**e **Senha**. Você precisa desses itens ao configurar esta integração.
- Ative o Plug-in de integração IBM Watson Assistant (com.glide.cs.ibm.watson.assistant).

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

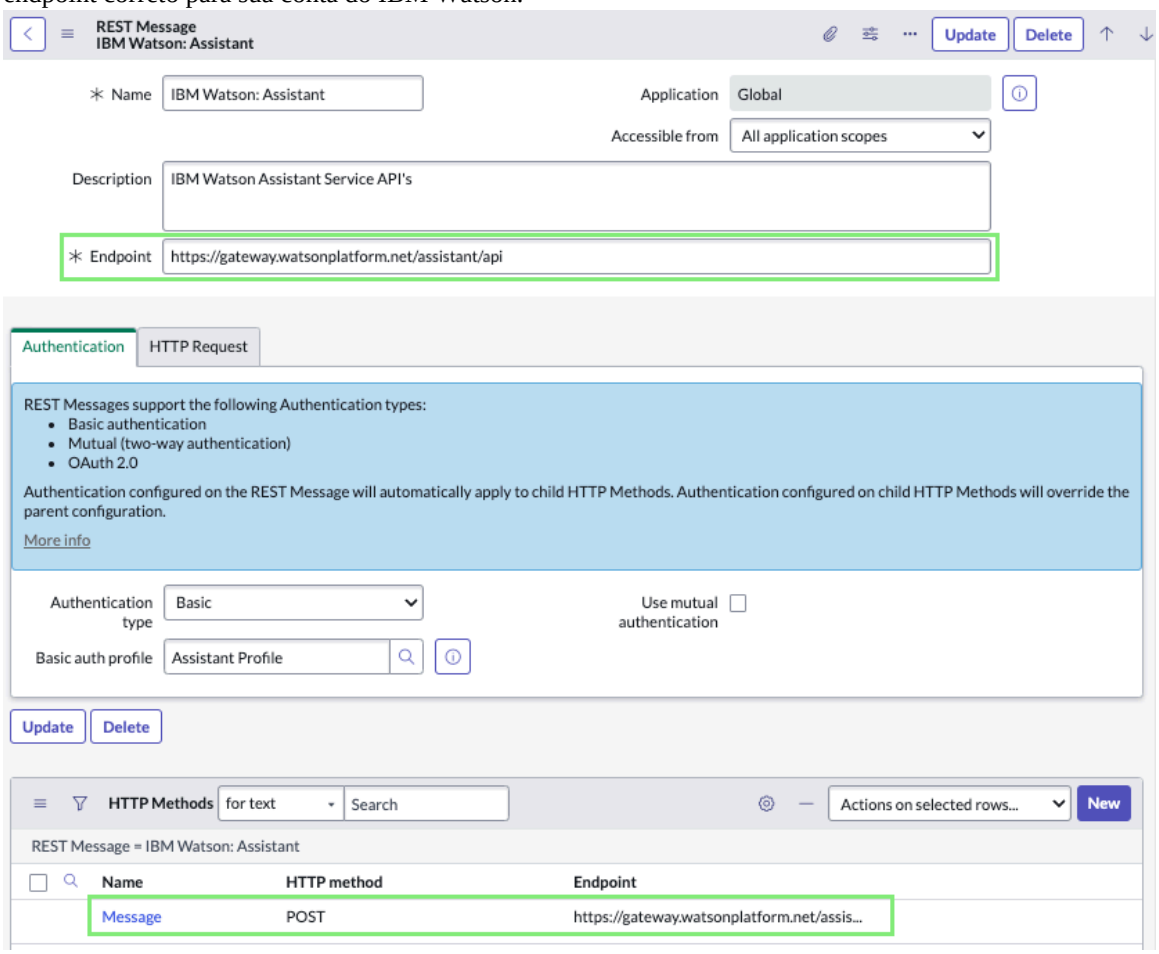
Este tópico executa uma diálogo IBM Watson Assistant em Virtual Agent. Não é necessário habilitar o Compreensão da linguagem natural (NLU) ou definir o IBM Watson Assistant NLU como o provedor de serviço de NLUpara Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

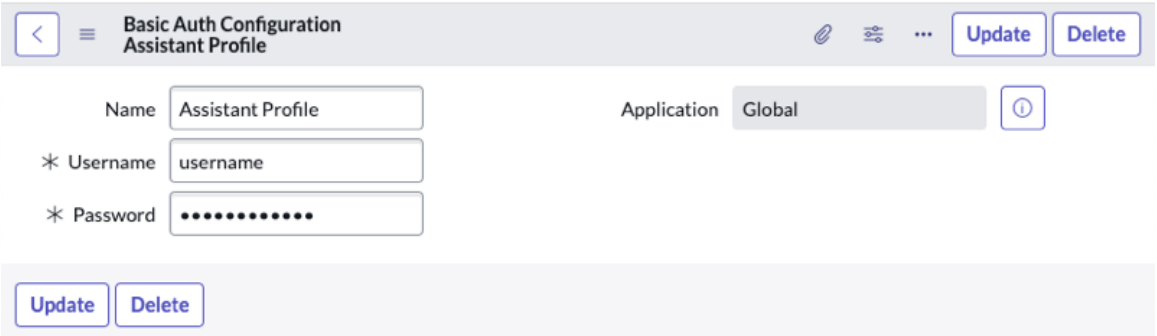
1. Em sua instância ServiceNow, atualize a propriedade do sistema watson_assistant.workspaceID.
   a. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
   b. Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], localize a propriedade watson_assistant.workspaceID.
   c. Substitua o **Valor** existente pela **ID do espaço** da sua habilidade e clique em **Atualizar**.
2. Verifique se a mensagem REST do IBM Watson Assistant fornece o endpoint de autenticação correto para sua habilidade IBM:
   a. Navegar até **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**.
   b. Selecione o registro do IBM Watson Assistant para abrir o formulário do Assistente do IBM Watson da Mensagem REST.
   c. Confirme se o campo **Endpoint** e a coluna **Endpoint**, exibidos na guia **Autenticação**, têm o URL de endpoint correto para sua conta do IBM Watson.



3. No campo **Perfil de autenticação básica**, na guia **Autenticação**, abra o registro do Perfil do assistente.
4. No formulário Configuração de autenticação básica, insira os valores **Nome de usuário** e **Senha** das Credenciais de serviço do IBM Watson Assistant e clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Publique o tópico de habilidades IBM:

   a. Navegar até **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer.**

   b. Na página Tópicos, selecione o tópico IBM Watson Assistant para abrir a página Propriedades do tópico. Observe que a **palavra-chave** desse tópico é IBM Watson Assistant e a **Categoria** é IBM.

   c. Na página Propriedades do tópico, clique em **Publicar** para implantar o tópico no seu cliente Web Virtual Agent.

6. Configure o tópico padrão para o cliente Web do Virtual Agent de uma das seguintes maneiras:

   - Forneça o URL que especifica o tópico IBM Watson Assistant como o tópico padrão que é aberto no cliente Portal de serviços:

     Por exemplo: `https://<a URL da sua instância>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<sys_id>` , em que *<sys_id>* é o sys_id do tópico do IBM Watson Assistant publicado. O parâmetro `sysparm_skip_load_history` não carrega o histórico da conversa no cliente Web.

   - Configure o widget do Portal de serviços clicando no ícone de edição (o lápis) no canto superior direito do widget Virtual Agent.

     Para definir o tópico padrão usando os parâmetros da instância de widget, insira `sysparm_topic = sys_id` (em que *<sys_id>* é o sys_id do tópico do IBM Watson Assistant publicado) no campo **Parâmetros de URL do Cliente do Virtual Agent** e clique em **Salvar**.

     Nota:
     Você pode encontrar o sys_id de um tópico na tabela Tópicos [sys_cs_topic].

Importante:

Use o parâmetro `sysparm_topic` somente para carregar o tópico fornecido no cliente de bate-papo Portal de serviços ou ao usar as integrações de bate-papo do IBM Watson Assistant (plug-ins com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic e com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2). Esse parâmetro não permite que os usuários iniciem uma nova conversa ou transfiram para um atendente. Ele também desativa o menu de contexto e não é compatível com outros clientes de bate-papo de terceiros.

Configurar a Integração do bate-papo IBM Watson Assistant para a API V2 do assistente

Configure a IBM Watson Assistant Integração de bate-papo para executar uma habilidade de diálogo (conversa) criada em IBM Watson Assistant com a API V2 do assistente. A API V2 permite que o cliente de bate-papo da web Virtual Agent execute um tópico que usa o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

recurso de desambiguação de intenção do Watson Assistant para melhorar a descoberta de tópico.

Antes de Iniciar

Com a integração de bate-papo da API V2 IBM Watson Assistant, o cliente de bate-papo da web se comunica com um assistente em vez de com um espaço. Os espaços são chamados de habilidades de diálogo. Para obter mais informaçõesIBM Watson Assistant, consulte Migrar para a API V2 , na documentaçãoIBM Watson Assistant.

Função necessária: virtual_agent_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essa integração executa um diálogo IBM Watson Assistant como um tópico Virtual Agent no cliente de bate-papo da web. Não é necessário habilitar o Compreensão da linguagem natural (NLU) ou definir o IBM Watson Assistant NLU como provedor de serviço de NLUpara Virtual Agent.

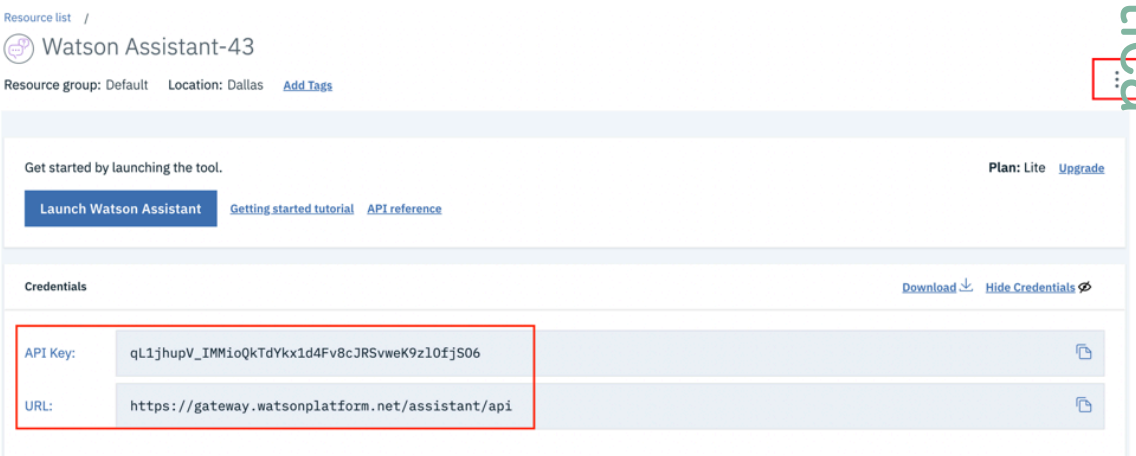
A API V2 IBM Watson Assistant permite que o cliente de bate-papo da web use o recurso de desambiguação de intenção do Watson Assistant, o que pode reduzir potencialmente as previsões de intenção de falso-positivos. Se o enunciado de um usuário for ambíguo, IBM Watson Assistant a API sugerirá intenções adicionais que podem corresponder melhor à verdadeira intenção do usuário. Por exemplo, se o enunciado do usuário for `restaurante`, IBM Watson Assistant ela poderá sugerir outras intenções possíveis, como `reservar um restaurante` ou `avaliações de restaurantes`.

Procedimento

1. Configure IBM Watson Assistant.

a. Crie seu assistente e adicione uma habilidade de diálogo.
Para obter detalhes, consulte Como criar um assistente na documentaçãoIBM Watson Assistant.

b. Na página da lista de recursos, localize e registre a chave da API e a URL necessários para configurar a integração do bate-papo:

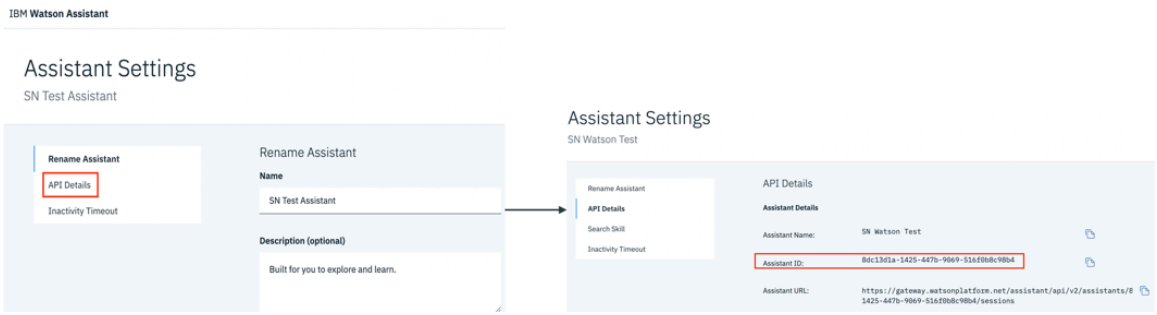


c. Selecione o ícone de três pontos verticais e selecione **Configurações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione a guia **Detalhes API**.
- Na página Configurações do assistente, localize a chave do **ID do Assistente**.



2. Habilite o recurso de desambiguação em IBM Watson Assistant (somente para usuários premium e plus). É possível habilitar (ou desabilitar) a desambiguação para cada habilidade e também especificar uma mensagem de desambiguação e o número de sugestões a serem exibidas para o usuário final.

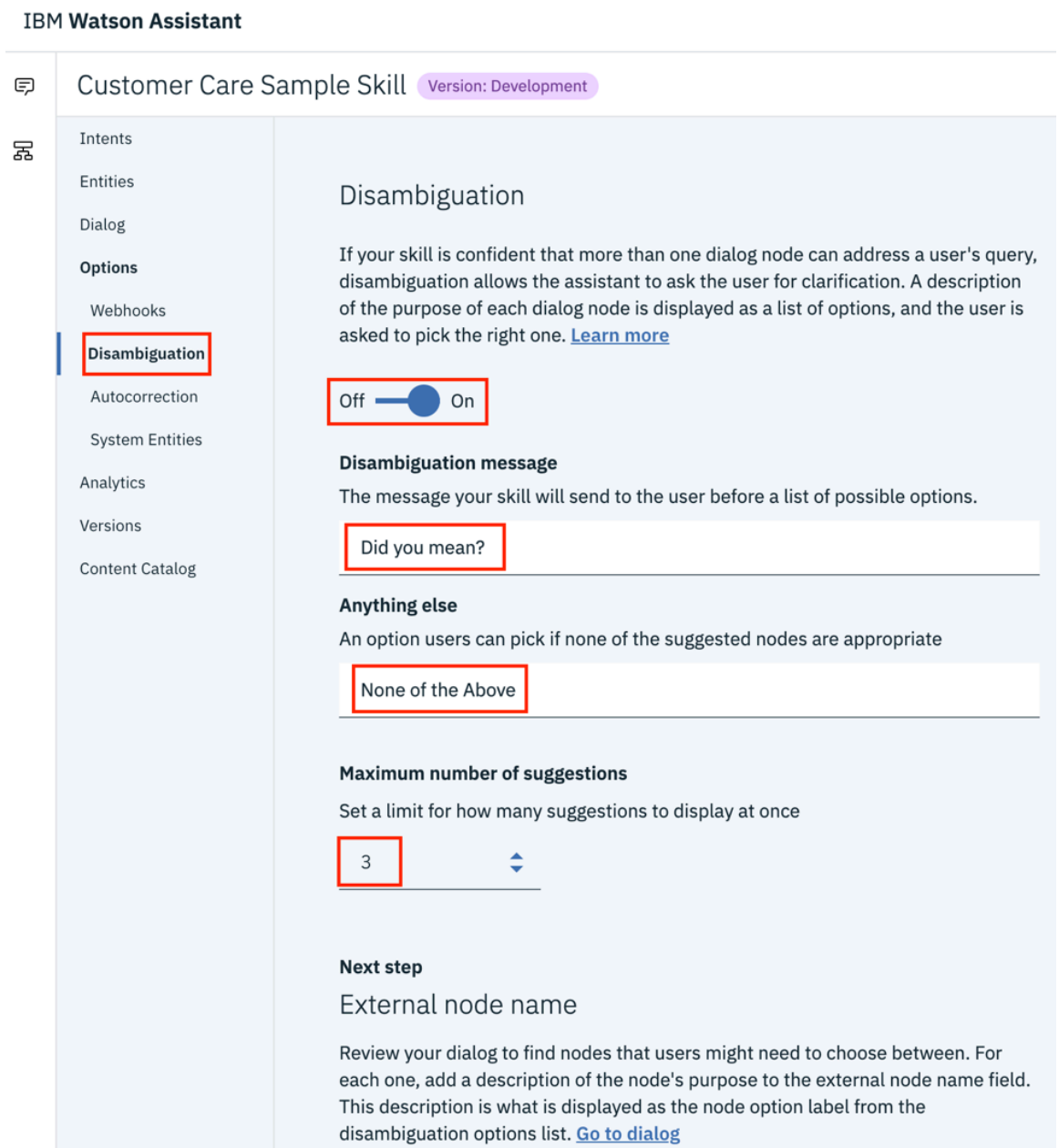
a. Acesse sua habilidade clicando no ícone da árvore de habilidades no painel.

b. Navegar até **Opções** > **Desambiguação** para habilitar a desambiguação e definir os recursos de desambiguação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

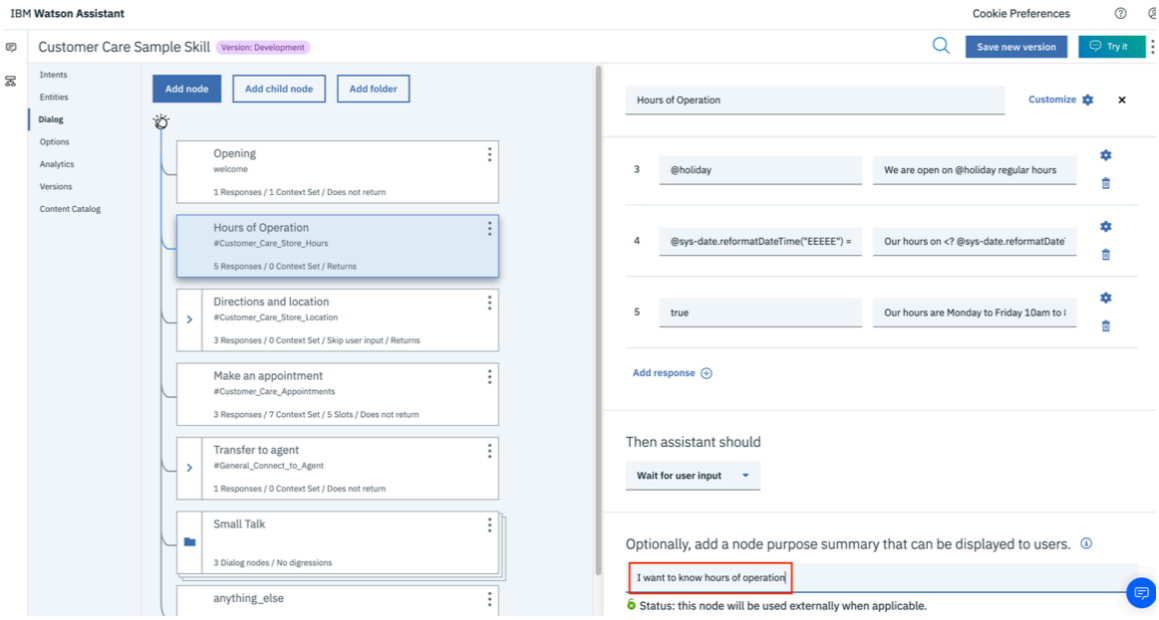
O exemplo a seguir mostra os recursos de desambiguação que podem ser definidos, como a mensagem de desambiguação e o número de intenções sugeridas a serem exibidas para o usuário final.



3. Navegue para a opção **Diálogo**, selecione um nó ao qual o recurso de desambiguação será aplicado e forneça um resumo do nó que será exibido para os usuários caso seja uma das sugestões de intenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Em sua instância ServiceNow, ative os seguintes plug-ins:
   - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot), se ainda não estiver ativado (requer assinatura)
   - Plug-in da Integração do Watson Assistant do IBM V2 (com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2)
5. Em Designer do Virtual Agent, publique o tópico IBM Watson Assistant V2:

   a. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.

   b. Na página Tópicos, selecione o tópico IBM Watson Assistant V2 para abrir a página Propriedades do tópico.
   Observe que a **palavra-chave** desse tópico é IBM Watson Assistant V2.

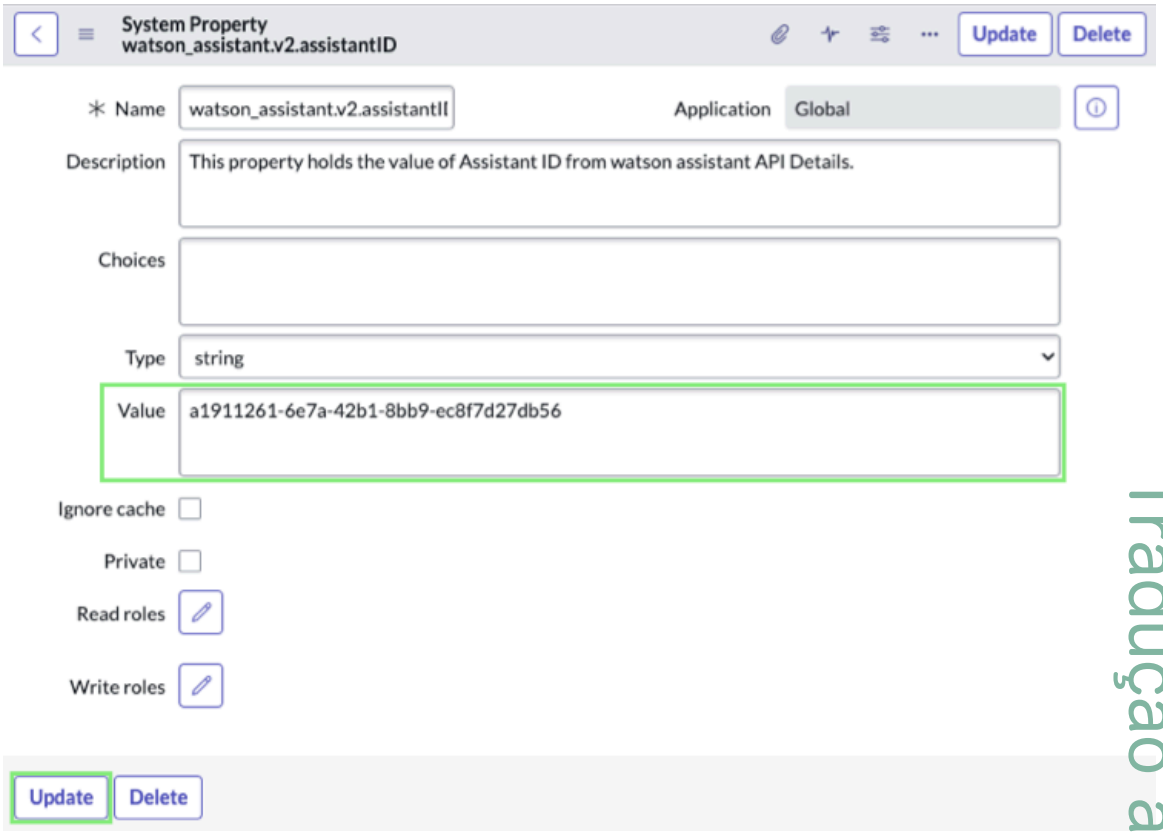
   c. Na página Propriedades do tópico, clique em **Publicar** para implantar o tópico no seu cliente Web Virtual Agent.

6. Navegue até **Tudo** e insira `sys_properties.list` no filtro.
7. Atualize as seguintes propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

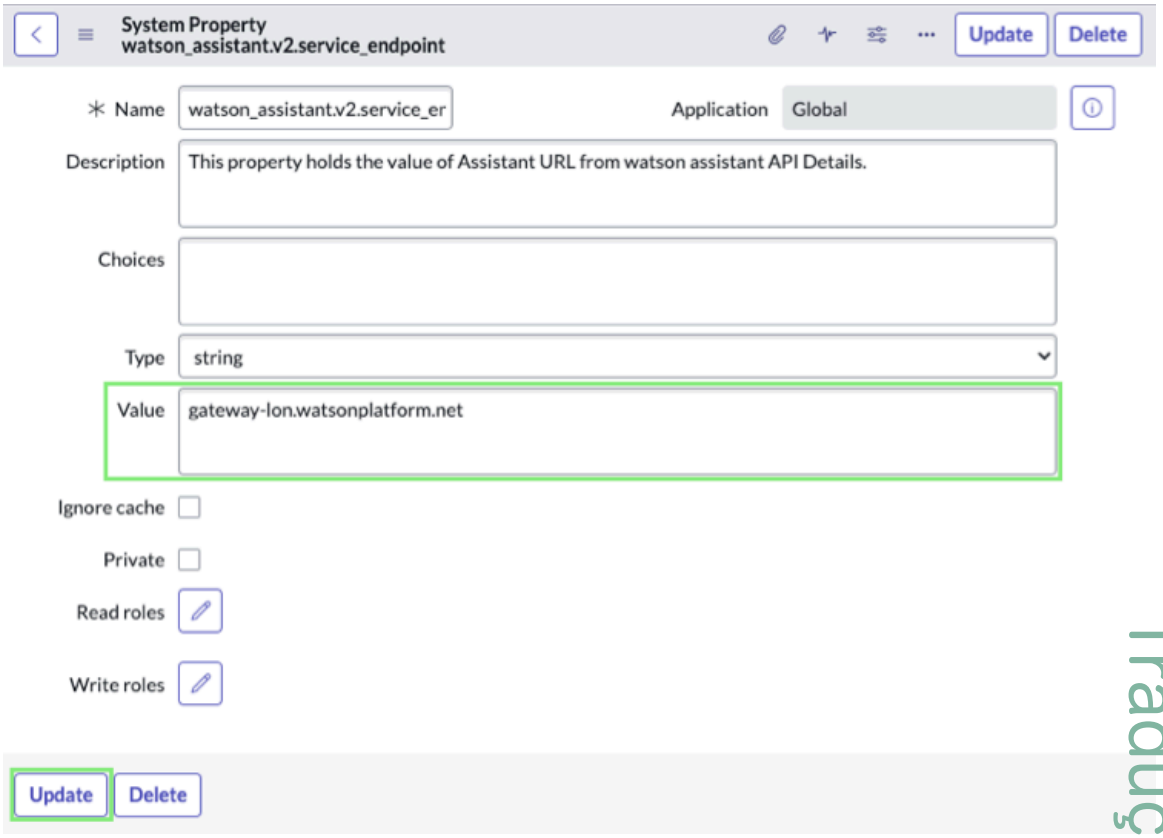
- *watson_assistant.v2.assistantID* - No campo **Valor**, insira o ID do Watson Assistant do seu assistente e clique em **Atualizar**.



- *watson_assistant.v2.service_endpoint* - No campo **Valor**, substitua o valor existente pela URL do Watson Assistant e clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
É possível especificar apenas a parte do local da URL da instância de serviço no campo **Valor**. Por exemplo, se a URL base do endpoint de serviço do IBM Watson for https://gateway.watsonplatform.net/assistant/api, você poderá inserir apenas o local da instância de serviço, `gateway.watsonplatform.net` no campo **Valor**.

Se o Watson Assistant estiver hospedado em um data center que não seja Dallas, como Washington DC, a URL base será https://gateway-wdc.watsonplatform.net/assistant/api. Nesse caso, você deve inserir `gateway-wdc.watston.platform.net` no campo **Valor**.

8. Defina a chave da API do Watson Assistant como a senha no perfil IBM Watson Assistant.

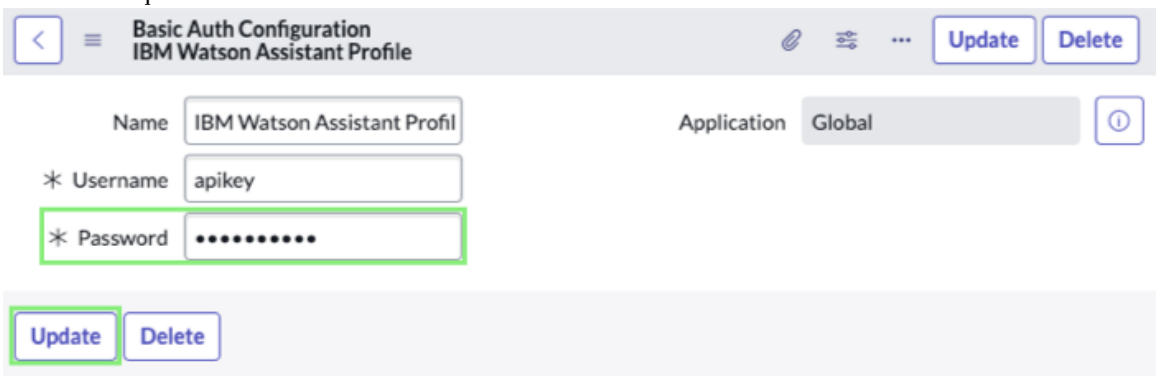
a. Navegue até **Todos** e insira `sys_auth_profile_basic.list` no filtro.

b. Abra o Registro de perfil IBM Watson Assistant.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário Configuração de autenticação básica, insira a chave da API do Watson Assistant no campo **Senha** e clique em **Atualizar**.

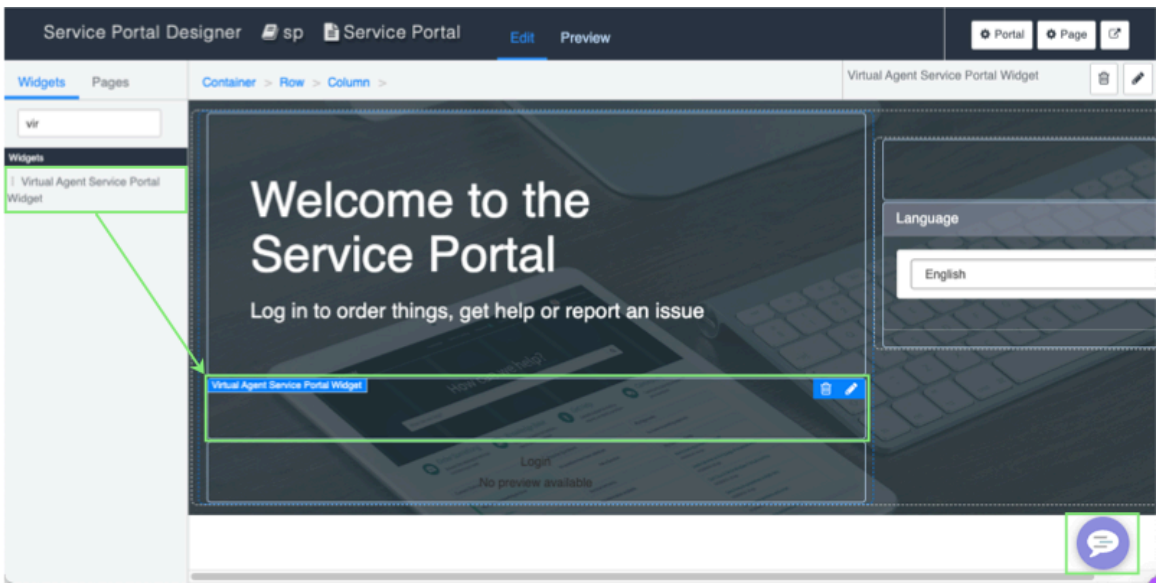


9. Adicione o cliente Virtual Agent (bate-papo da Web) ao Portal de serviços.

a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

b. Clique em **Designer**, em seguida, na página principal do **Portal de serviços**.

c. Pesquise o Virtual Agent widget e arraste-o para a área destacada.
O ícone de bate-papo roxo aparece no canto inferior direito.



10. Configure o Virtual Agent widget do Virtual Agent clicando no ícone de edição ✎ no canto superior direito para definir os parâmetros da URL passados para o cliente de bate-papo e mudar a cor do botão de bate-papo flutuante.

a. No campo **Parâmetros da URL do cliente do Virtual Agent**, insira o parâmetro `sysparm_skip_load_history=true` para que o histórico do tópico não seja exibido no cliente de bate-papo e o parâmetro `sysparm_topic` com o sys_id do tópico do Watson Assistant do IBM V2 publicado a ser executado.
Você pode encontrar o sys_id de um tópico na tabela Tópicos [sys_cs_topic].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

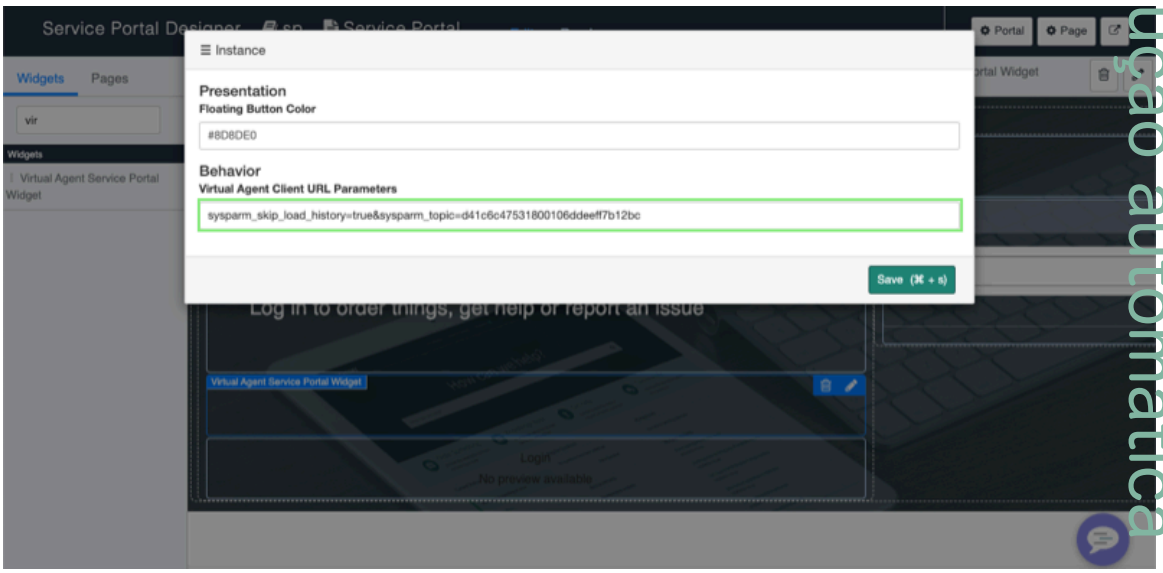
Se você não configurar o comportamento da instância no Portal de serviços, poderá especificar a URL da instância com os parâmetros *sysparm_topic* e *sysparm_skip_load_history* ao abrir o cliente Web de bate-papo. Por exemplo: https://<a URL da sua instância>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true&sysparm_topic=<*sys_id*> , em que <*sys_id*> é o sys_id do tópico V2 a ser executadoIBM Watson Assistant.

Importante:

Use o parâmetro sysparm_topic somente para carregar o tópico fornecido no cliente de bate-papo Portal de serviços ou ao usar as integrações de bate-papo do IBM Watson Assistant (plug-ins com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topic e com.glide.cs.ibm.watson.assistant.topicV2). Esse parâmetro não permite que os usuários iniciem uma nova conversa ou transfiram para um atendente. Ele também desativa o menu de contexto e não é compatível com outros clientes de bate-papo de terceiros.

b. Para mudar a cor do botão flutuante, insira a nova cor (formato hexadecimal RGB) no campo **Cor do botão flutuante**.

c. Selecione **Salvar**.



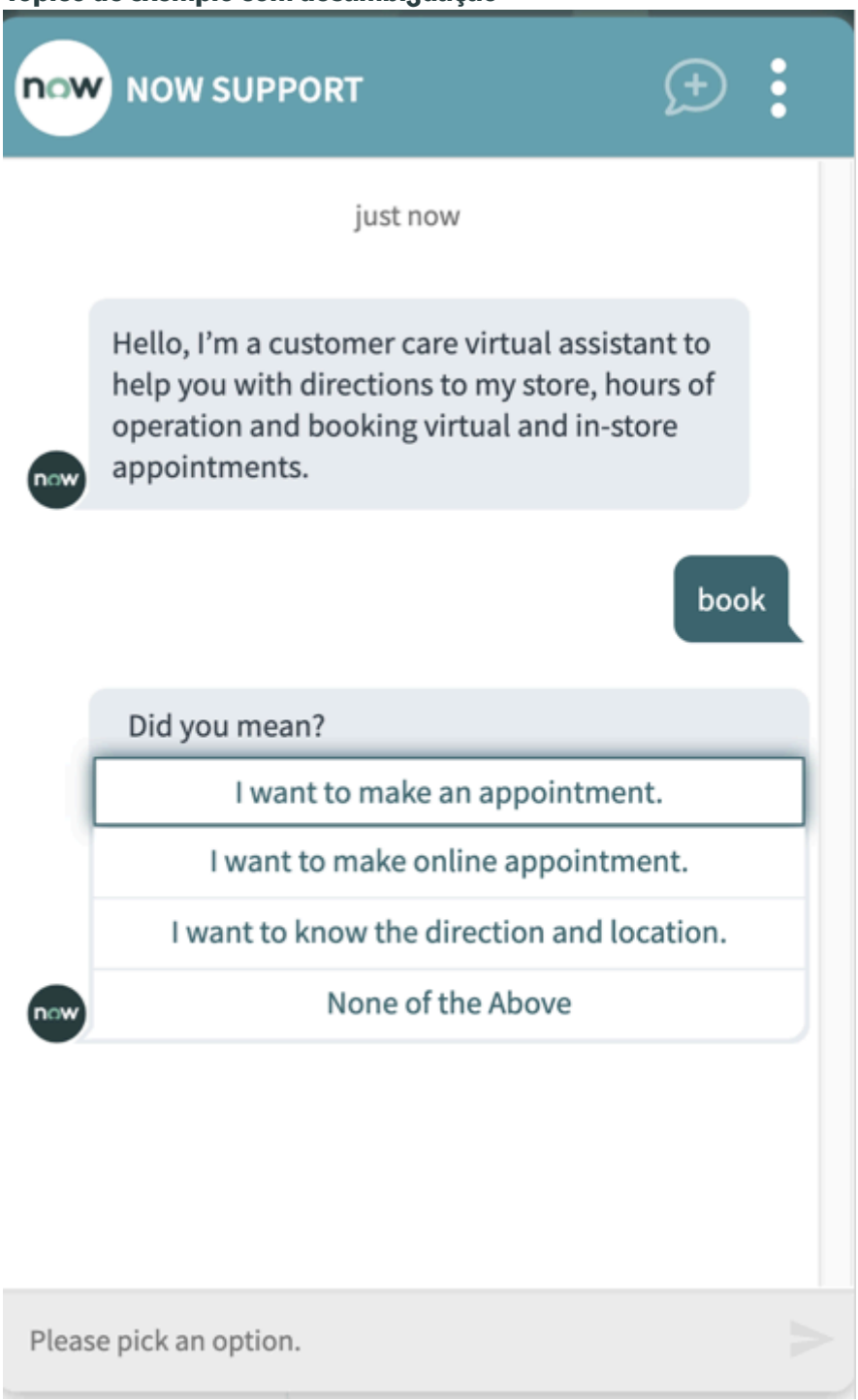
11. Teste se o recurso de desambiguação está funcionando para o seu tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que a desambiguação esteja habilitada para sua habilidade do Watson Assistant e pelo menos dois nós de diálogo. No exemplo a seguir, o Virtual Agent fornece quatro intenções adicionais que podem ser selecionadas pelo usuário.

Tópico de exemplo com desambiguação



Vinculação de contas em integrações de mensagens pré-criadas.

Em Virtual Agent, a vinculação de conta mapeia os usuários de uma aplicação compatível de bate-papo ou mensagens para o perfil de usuário deles ServiceNow.de A vinculação automática de contas autentica os usuários de mensagens, o que permite que eles acessem automaticamente Virtual Agent tópicos que envolvem ServiceNow registros. Se necessário, os usuários também podem desvincular manualmente ou vincular suas contas ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como funciona a vinculação automática de contas

Nas Integrações de conversação para Slack, Microsoft Teams e Workplace from Facebook, você tem a opção de habilitar a vinculação automática de contas, que vincula automaticamente os usuários de mensagens às suas próprias contas ServiceNow. Se você habilitar o recurso de vinculação automática de contas na página de Integração de aplicativos de mensagens, os usuários não serão solicitados a vincular suas contas ServiceNow ao interagirem com o Virtual Agent.

Em versões anteriores, os usuários de mensagens eram solicitados a vincular suas contas ServiceNow ou continuar como convidados. No entanto, para as Integrações de conversação para Slack, Microsoft Teams e Workplace, se você habilitar a vinculação automática de contas, os usuários não vincularão manualmente suas contas de mensagens às suas contas ServiceNow, desde que usem a mesma conta de e-mail para as mensagens e contas ServiceNow. Durante a vinculação automática, Virtual Agent mapeia as contas de e-mail dos usuários de mensagens para suas contas de e-mail definidas em seus perfis na tabela Usuários [sys_user]. Quando as contas de e-mail coincidem, o usuário é automaticamente vinculado (autenticado) e não vê o botão **Link para a ServiceNow** ao iniciar uma conversa de bot.

Nas integrações de mensagens, os usuários ainda podem usar o comando **logout** durante conversas de bot para desvincular suas contas ServiceNow. No entanto, em todas as conversas subsequentes após a desvinculação, Virtual Agent solicitará que eles vinculem as contas. Quando interagem com o Virtual Agent, eles são solicitados a vincular sua conta ServiceNow ou continuar como um usuário convidado.

Vinculação automática de conta

Você pode permitir que contas de terceiros de um usuário sejam vinculadas automaticamente ao perfil ServiceNow®.

Você pode habilitar a vinculação automática de conta em sys_cs_provider.list. Este recurso ignora o prompt para que os usuários vinculem suas contas manualmente.

Nota:
A vinculação de conta só é possível para usuários que pertencem ao mesmo domínio usado para instalar Microsoft Teams em uma instância. Para vincular automaticamente usuários de outros domínios, certifique-se de que a instalação Microsoft Teams seja feita usando o domínio global.

No tipo de filtro do navegador sys_cs_provider.list. Selecione o registro de conexão que você deseja vincular. Marque a caixa **Permitir vinculação de conta** e a caixa **Vincular automaticamente os perfis da ServiceNow dos usuários** exibida. Preencha o campo **Ação de vínculo automático** com o script de vinculação da conta correspondente.

Exemplo: script de vinculação automática de conta

```
var response_body = inputs['response_body'];
var status_code = inputs ['status_code'];
var email_id = '';
if(status_code>200 && status_code<=210){
   email_id = response_body && JSON.parse(response_body).userPrincipalName;
}
var sysUserId = null;

if(email_id){
   var gr = new GlideRecord("sys_user");
   gr.addQuery("email",email_id);
```

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

```
    gr.query();
    while(gr.next()){
        sysUserId = gr.getUniqueValue();
    }
}
if(sysUserId){
    outputs['status'} = 'Success';
    outputs['userid'] = sysUserId;
}
else{
    outputs['status'] = 'Failure';
}

})(inputs,outputs);
```

Desvincular sua conta de usuário ServiceNow de um aplicativo de mensagens para Virtual Agent conversas

Se necessário, você pode desvincular sua conta de usuário ServiceNow de um aplicativo de mensagens usado para o Now Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Desvincular sua conta de uma integração de conversação selecionada para Slack, Microsoft Teams ou Workplace desativa a associação entre sua conta ServiceNow e o aplicativo de mensagens. Depois de desvincular sua conta, você não poderá mais participar de conversas do Virtual Agent que consultem ou alterem registros no banco de dados ServiceNow.

Procedimento

1. No aplicativo de mensagens, digite `logout`.
2. No navegador de aplicações, navegue até **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
3. Clique no link relacionado **Exibir contas vinculadas**.
4. Na página Contas Vinculadas, marque a caixa de seleção da integração de mensagens a ser desvinculada.
5. Selecione **Ações nas linhas selecionadas**e clique em **Desvincular conta**.
   O link entre sua conta ServiceNow e a integração de mensagens Virtual Agent torna-se inativo.

   Nota:
   Mesmo que você tenha desvinculado sua conta, ainda é possível executar conversas públicas Virtual Agent.

6. Para vincular novamente sua conta, repita as etapas 1 a 3 para a integração de mensagens associada e, em **Ações nas linhas selecionadas...**, clique em **Vincular conta**.

Vincular sua conta de usuário ServiceNow de um aplicativo de mensagens para conversas no Virtual Agent

Vincule sua conta ServiceNow a um aplicativo de mensagens de terceiros para acessar tópicos Virtual Agent não públicos que usam registros ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: usuário.

Tradução automática

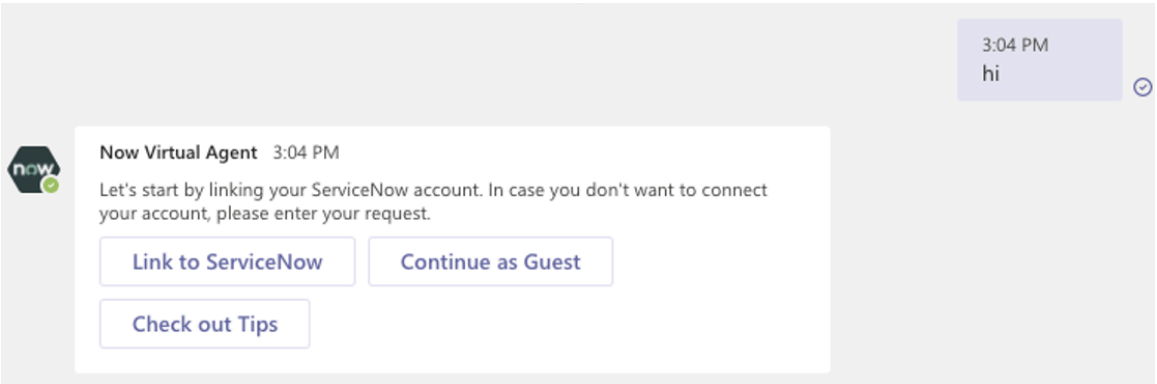
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao interagir com o bot do Virtual Agent pela primeira vez, sua conta de mensagens é automaticamente vinculada à sua conta da ServiceNow, desde que a mesma conta de e-mail esteja definida para sua conta de mensagens e para sua conta da ServiceNow. No entanto, se você desvincular sua conta de mensagens de sua conta da ServiceNow (usando o comando **logout**), sempre que você iniciar uma sessão do Virtual Agent subsequente, o bot fornecerá a opção de vincular à sua conta da ServiceNow ou continuar como convidado. A etapa de autenticação (vinculação) ocorre em sua instância ou em um Portal de serviços específico, se definido pelo administrador.

Procedimento

1. Abra a aplicação de mensagens.
2. Encontre seu bot Virtual Agent.
3. Inicie uma conversa com seu bot Virtual Agent.
   O bot apresenta um prompt que fornece opções para autenticar (**Link para a ServiceNow**), continuar como um usuário convidado ou ver o menu de ajuda (**Confira as Dicas**).
4. Selecione **Link para a ServiceNow** para autenticar.



   A autenticação direciona você para sua instância ou para um Portal de serviços específico definido pelo administrador. Se você ainda não estiver conectado à sua instância ou a um Portal de serviços, será solicitado a inserir suas credenciais de login.

   Nota:
   Se um usuário for desvinculado ou continuar como convidado, as notificações serão desabilitadas. Além disso, somente os tópicos públicos são detectáveis.

5. Na confirmação exibida solicitando a você *Confirmar* ou *Negar* vinculação entre as suas contas, selecione *Confirmar* para permitir a vinculação da conta.
6. Após a confirmação, você será direcionado para o registro do usuário da instância.

   Uma mensagem de confirmação será exibida na parte superior da tela.

Tópicos relacionados

Redirecionar autenticação de usuário para um Portal de serviços.

Controlar a visibilidade do tópico em Virtual Agent canais de mensagens

Suprimir a exibição de um tópico em um canal de mensagens Virtual Agent usando um script de condição que exclui o tópico de um canal.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em seu script de condição para o tópico, use uma variável de contexto para identificar o canal de mensagens que exclui este tópico.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Virtual Agent** > **Designer**.
2. Na página Tópicos, selecione o tópico para atualizar ou crie um novo tópico.
3. No campo **Condição**, na página Propriedades do tópico, insira um script de condição que identifica o canal de mensagens (Slack, Microsoft Teams, Workplace from Facebook ou Facebook Messenger) do qual o tópico será excluído.

   Você pode usar o script de exemplo a seguir, que contém a variável *vaContext.deviceType*, para identificar o canal de mensagens que exclui o tópico: Slack, Microsoft Teams, Workplace e Facebook Messenger.

   ```
   (function execute()
   { if(vaContext.deviceType === 'Slack' || vaContext.deviceType === 'Teams' ||
    vaContext.deviceType=='Facebook' || vaContext.deviceType=='Messenger'){
   return false;
   }
   return true;
   })()
   ```

4. Para salvar as propriedades do tópico, clique em **Salvar**.

Resultado

A publicação do tópico o implanta nos canais de mensagens Virtual Agent, exceto nos canais Virtual Agent que você especificou no script de condição do tópico. Uma palavra-chave ou uma intenção (se estiver usando o NLU) não aciona o tópico.

Como integrar o Virtual Agent a apps de mensagens empresariais

A integração de apps de mensagens empresariais como Slack, Microsoft Teams e Workplace a ServiceNow® Virtual Agent associa o app à instância ServiceNow para facilitar conversas em toda a empresa.

Integrações de conversação estão disponíveis para Slack, Microsoft Teams e Workplace de ServiceNow Store.

Conversational Integration with Microsoft Teams

Permita que os solicitantes conversem com Microsoft Teams ou atendentes usando a aplicação Microsoft Teams. Use o app Conversational Integration with Microsoft Teams, disponível em ServiceNow Store, para associar sua instância a Microsoft Teams.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

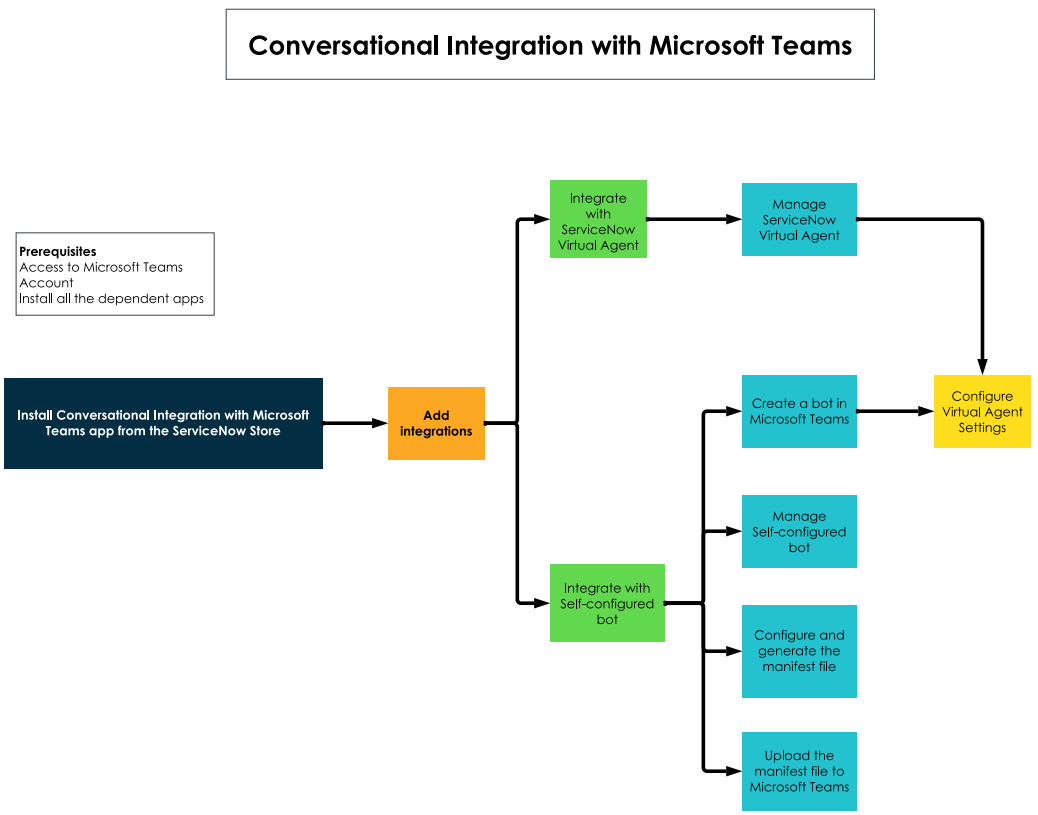
Visão geral

Use a aplicação Conversational Integration with Microsoft Teams para conectar os usuários finais com Virtual Agent ou atendentes por meio da conta Microsoft Teams da sua empresa. Para começar, consulte Como instalar Conversational Integration with Microsoft Teams.

Importante:

- Se sua instância estiver em nosso ambiente GovtCommunityCloud (GCC), consulte até Integrar Virtual Agent com Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado para obter mais informações.
- Se sua instância estiver em nosso ambiente SPP (ServiceNow Protected Platform) da Austrália, consulte Habilitar integração Microsoft Teams em Protected Platform (SPP) ServiceNow para obter mais informações.
- O spoke consome Microsoft Teams Graph transações do IntegrationHub. Portanto, o uso do Virtual Agent em Microsoft Teams conta em relação às transações do IntegrationHub. A Microsoft também está monetizando o uso da API Microsoft Teams, portanto, esse uso também será contabilizado na assinatura do Microsoft 365. Para obter mais informações, consulte Sidebar e Microsoft Teams.

Fluxo de trabalho do Conversational Integration with Microsoft Teams



Integração do ServiceNow Virtual Agent com o Microsoft Teams

Habilita ServiceNow Virtual Agent a se integrar com aplicação Microsoft Teams.

Como instalar Conversational Integration with Microsoft Teams

Você pode instalar a aplicação Microsoft Teams (sn_va_teams) para integrar com Now Virtual Agent se você tiver a função de administrador.

Tradução automática

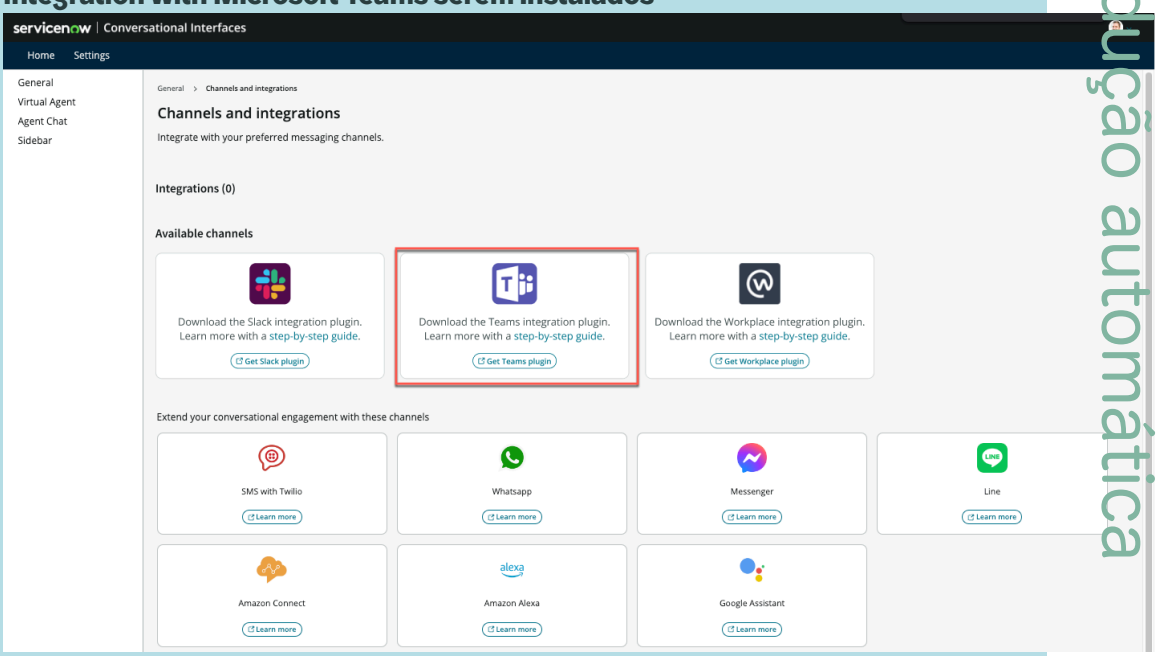
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se você estiver usando uma versão anterior de Virtual Agent, deverá atualizar para a versão da loja de fevereiro de 2023 para usar os recursos compatíveis com esta integração de canal.
- Conversational Integration with Microsoft Teams exige o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) para ativar toda a funcionalidade em Virtual Agent ou o plug-in Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite) para ativar uma versão limitada de Virtual Agent. Ative o plug-in apropriado antes de instalar a integração.
- Instale o aplicativo Conversational Integration with Microsoft Teams a partir de ServiceNow® Store.

Importante:
Instalar o aplicativo Conversational Integration with Microsoft Teams a partir de ServiceNow Store ativa o app para integração em sua instância ServiceNow. Se o aplicativo de integração não tiver sido instalado, o aplicativo Microsoft Teams será listado na seção Canais disponíveis.

Página Canais e integrações antes de aplicativos Conversational Integration with Microsoft Teams serem instalados



Depois de instalar o aplicativo Conversational Integration with Microsoft Teams, Microsoft Teams é visto na seção Integrações e você pode prosseguir com a configuração.

- Funções necessárias:
  - virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
  - Administrador Microsoft Teams (um dos seguintes): Administrador global, Administrador de aplicativo ou Administrador de aplicativo em nuvem.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise essas diretrizes para usar Virtual Agent com Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

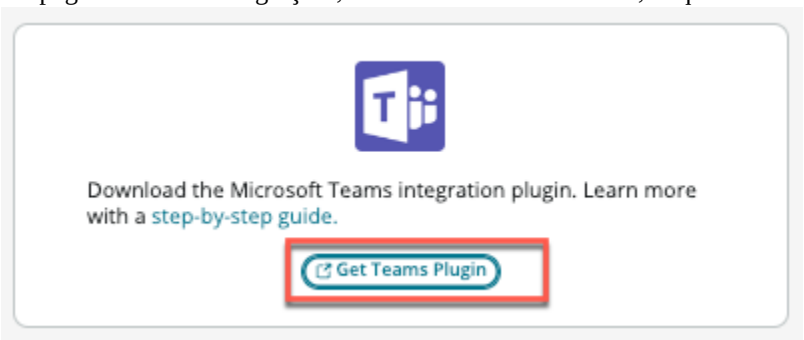
- O app Microsoft Teams cria uma associação um para um entre a instância ServiceNow da qual você está instalando e o locatário Microsoft Teams no qual a integração é executada.

  Use um locatário Microsoft Teams separado para cada instância em que você planeja instalar a integração. Se você planeja testar com uma instância de não produção e clonar a instância, certifique-se de executar as etapas de configuração novamente no destino do clone para associar o bot à nova instância. Executar as etapas novamente desassocia a integração entre a instância de não produção original e o locatário.

- O app Microsoft Teams não é compatível com a conta premium Microsoft Teams, que permite contas de e-mail do usuário, além das contas do Microsoft Office 365.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no cartão Microsoft Teams, clique em **Obter plug-in do Teams**.



   Você será redirecionado para a página Conversational Integration with Microsoft Teams ServiceNow Store.
4. No canto superior direito da tela, clique em **Obter**.

   Nota:
   Você deve estar conectado ao portal ServiceNow Store para obter o plug-in.

5. Na página Conversational Integration with Microsoft Teams ServiceNow Store, clique em **Solicitar instalação**.
6. Na tela Solicitar instalação, forneça o **Nome da instância** e o **Motivo da solicitação**.
   Você também pode validar a instância fornecida clicando em **Validar instância**.
7. Clique em **Solicitar**.
   Uma mensagem aparece na tela Solicitar instalação informando que a solicitação foi aprovada automaticamente.

O que Fazer Depois

Integração do ServiceNow Virtual Agent a Microsoft Teams.

Integração do ServiceNow Virtual Agent a Microsoft Teams

Adicione o bot Now Virtual Agent à instância ServiceNow para integrar com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou o plugin Conversational Integration with Microsoft Teams (sn_va_teams) na sua ServiceNow instância antes de adicionar alguma integração.

Função necessária: administrador

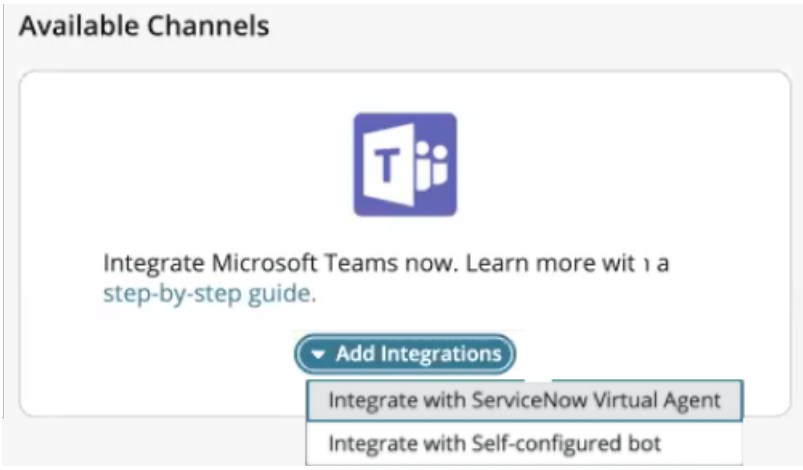
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

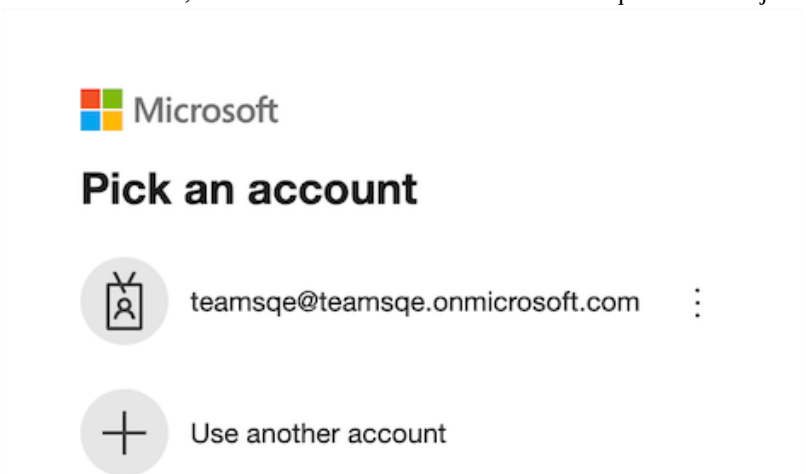
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
   A página Canais e integrações é aberta.
3. Na opção Canais Disponíveis no bloco Microsoft Teams, selecione **Adicionar Integrações**.

Nota:
O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Conversational Integration with Microsoft Teams (sn_va_teams) na instância ServiceNow.



4. No menu suspenso **Adicionar Integrações**, selecione **Integrar com o Virtual Agent da ServiceNow**.
5. Na Microsoft tela Escolher uma conta, selecione Microsoft Teams uma conta que você deseja utilizar para

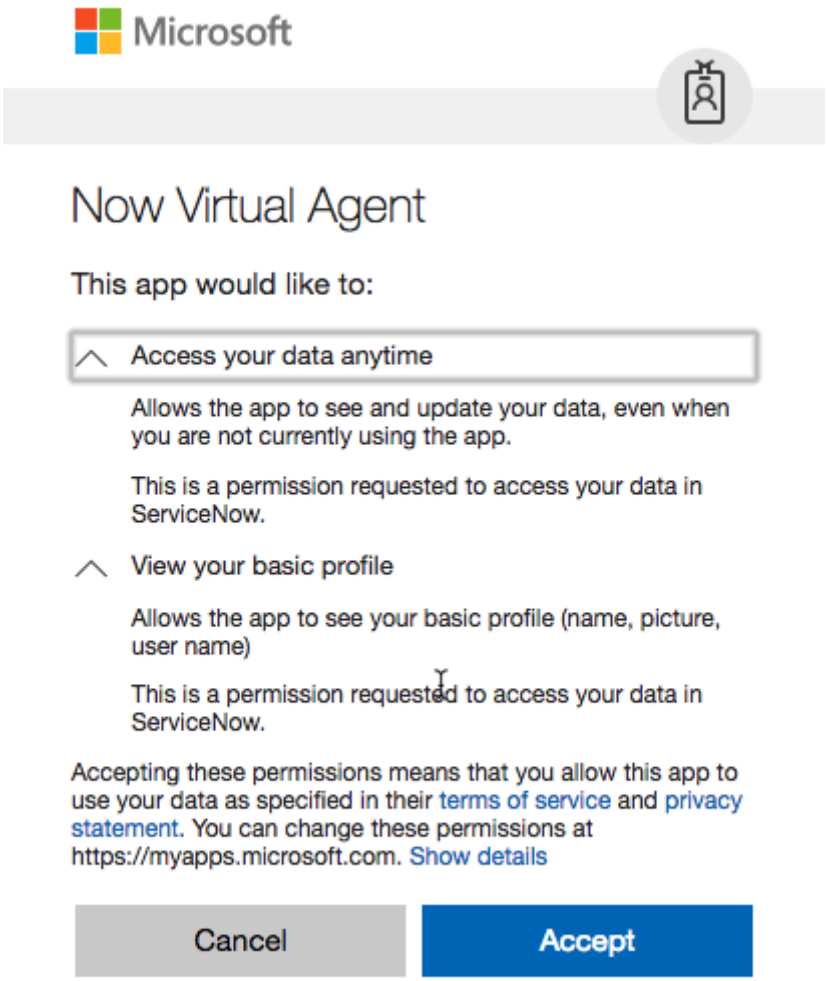


realizar a integração.
6. Faça login na conta Microsoft Teams selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Na tela Virtual Agent do ServiceNow, selecione **Aceitar** para aceitar as permissões do



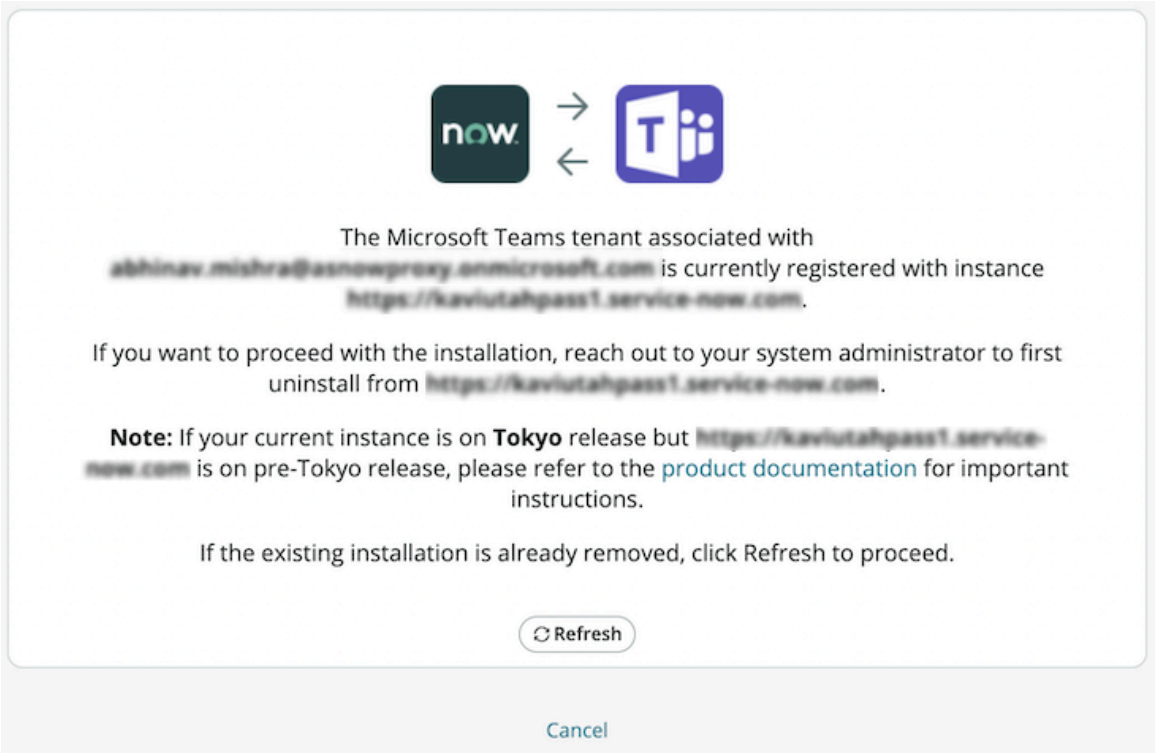
app.

8. Se o locatário selecionado já tiver sido atribuído a Virtual Agent, desinstale primeiro da instância associada anteriormente.

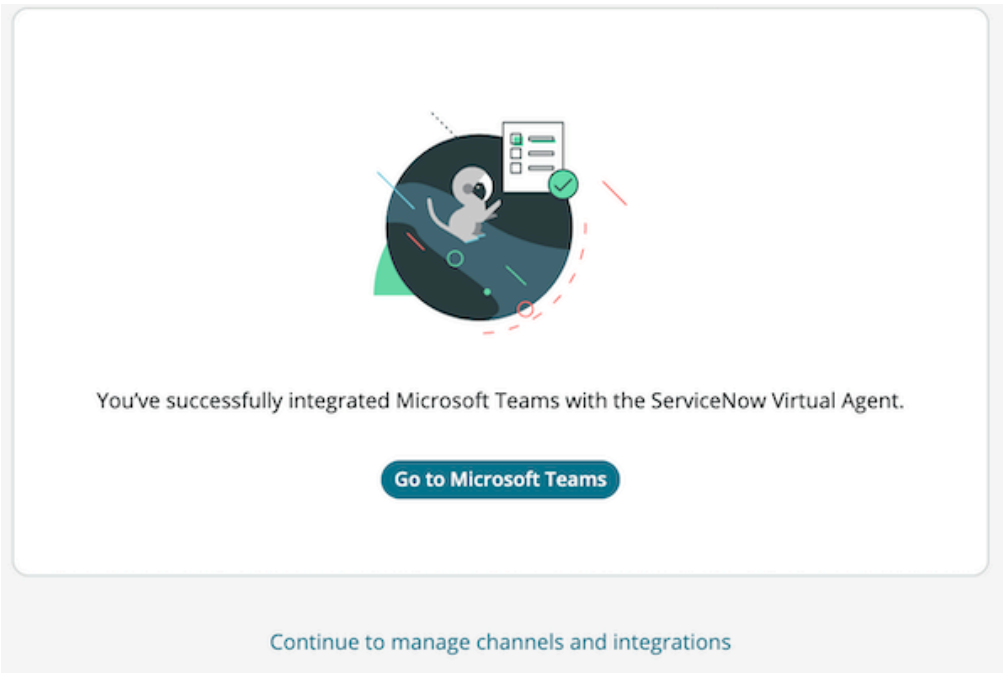
Nota:
A partir da versão Tokyo, se o locatário Microsoft Teams já estiver associado a outra instância da ServiceNow. Se você pretender associá-lo a uma nova instância, você será solicitado a entrar em contato com o administrador para, antes de mais nada, desinstalar o locatário da instância associada anteriormente. Para obter mais informações, consulte Substituir a integração Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A instalação começa em segundo plano. Após a conclusão da instalação, uma mensagem confirma que a integração Now Virtual Agent para Microsoft Teams foi instalada com sucesso.



9. Clique em **Ir para o Microsoft Teams** para gerenciar seu Microsoft Teams aplicativo.
10. Clique em **Continuar para gerenciar canais e integrações** para gerenciar a integração na sua ServiceNowinstância.

A aplicação Microsoft Teams aparece na lista de integrações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Para integrar a sua ServiceNow® instância com outro bot do Microsoft Teams, clique no ícone Adicionar integração ServiceNow® Virtual Agent no ícone do ServiceNow® Virtual Agent bot, ou clique no menu suspenso **Adicionar integração** na página do canal Microsoft Teams Gerenciar. .

Para obter mais informações, consulteGerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Microsoft Teams..

Substituir a integração Microsoft Teams

Substitua a integração do Virtual Agent com Microsoft Teams.

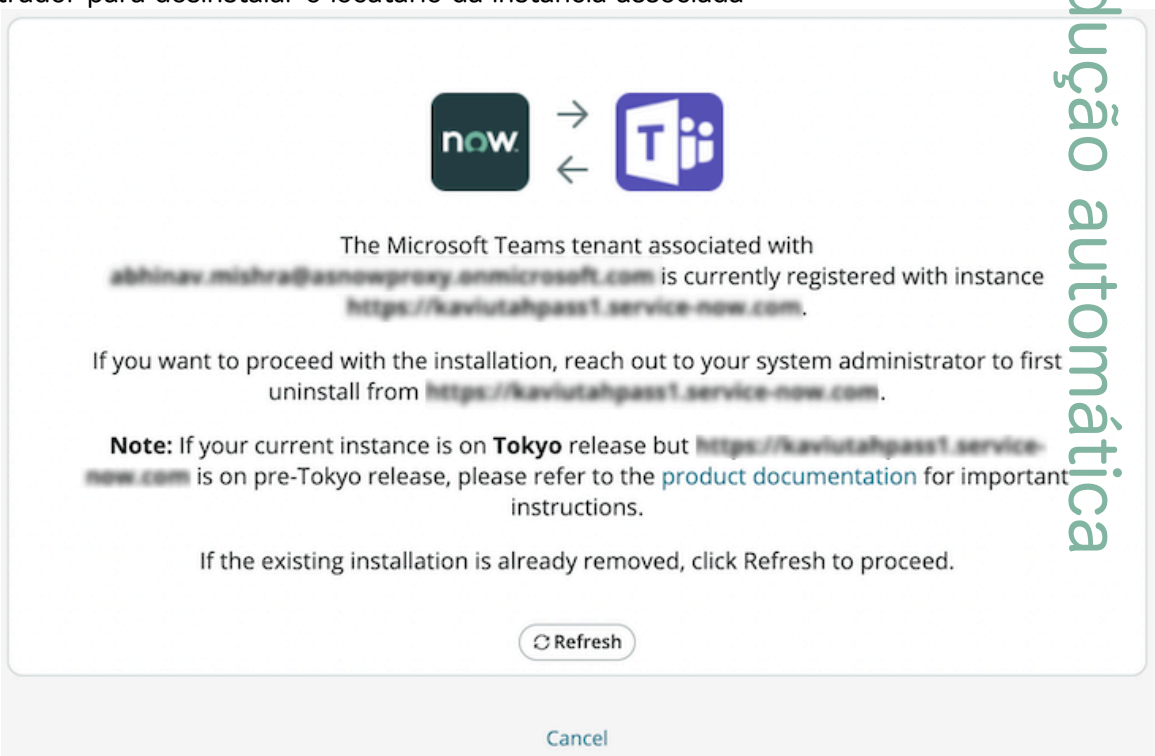
Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes da versão Tokyo, um administrador era capaz de substituir uma instalação de Microsoft Teams que está associada a uma instância específica por outra instância de ServiceNow.

A partir da versão Tokyo, se você pretende associar seu locatário do Microsoft Teams a uma nova instância de ServiceNow, entre em contato com o administrador para desinstalar o locatário da instância associada anteriormente.



Tradução automática

Importante:
As instruções em Remover Conversational Integration with Microsoft Teams são aplicáveis somente quando ambas as instâncias são compatíveis com Tokyo e com as versões a seguir. Se uma das suas instâncias de ServiceNow for da versão Tokyo e outra for de uma versão anterior a Tokyo, siga as etapas abaixo.

Procedimento

1. No filtro de navegação esquerdo da instância ServiceNow, insira `sys_properties_list`.
2. Pesquise e abra a propriedade do sistema `sn_va_teams.enable_va_override`.

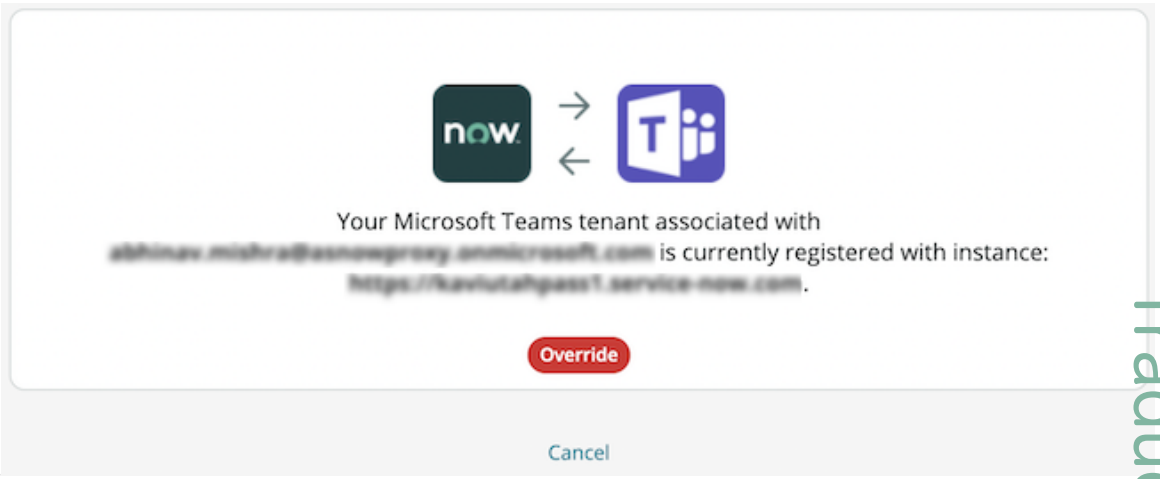
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Caso não encontre essa propriedade do sistema, você (como administrador) deverá criar uma.

3. Defina o valor da propriedade do sistema como **verdadeiro** para habilitar o botão **Substituir**.

Nota:
Por padrão, o valor da propriedade do sistema é **falso**.

4. Selecione **Substituir** para associar a instância a um novo locatário.



Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Microsoft Teams.

Gerencie a identidade visual do bot ServiceNow® Virtual Agent e personalize as mensagens do bot em sua instância ServiceNow após a integração com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

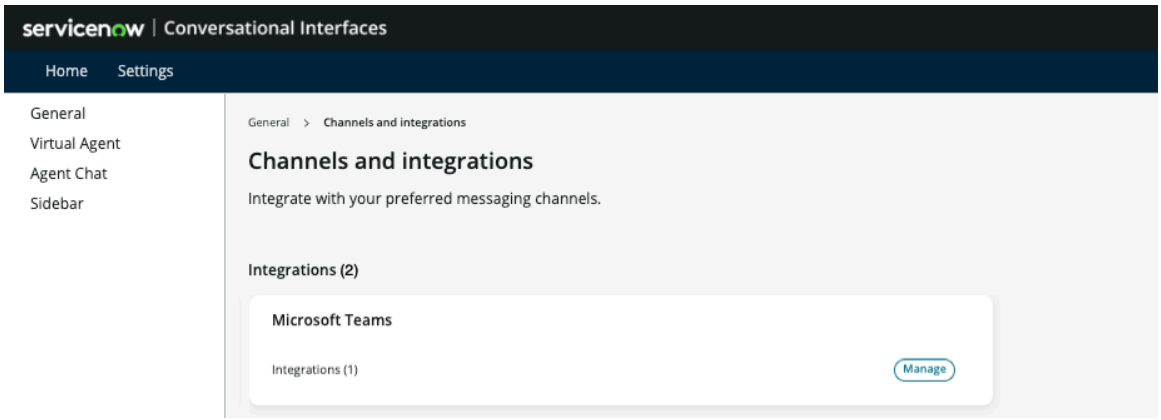
- Funções necessárias:
  - virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
  - Administrador Microsoft Teams (um dos seguintes): Administrador global, Administrador de aplicativo ou Administrador de aplicativo em nuvem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, clique em **Gerenciar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao selecionar **Gerenciar**, você será redirecionado para a página Gerenciar canal do Microsoft Teams, onde poderá gerenciar os bots.

4. Para integrar a instância da ServiceNow com outro bot do Microsoft Teams, selecione o ícone Adicionar integração do Virtual Agent da ServiceNow no bot do Virtual Agent da ServiceNow ou escolha o menu suspenso **Adicionar integração** no canto superior direito da página do canal Gerenciar Microsoft Teams e selecione **Integrar com o Virtual Agent da ServiceNow**.
5. Selecione o ícone Gerenciar bot e escolha **Gerenciar Virtual Agent**.
   Você será redirecionado para a página de Configuração do bot selecionado.
6. Selecione a guia **Identidade visual** para definir a identidade visual do seu bot da Now Virtual Agent.
   Para obter mais informações sobre fazer a identidade visual de bots, consulte Configure a identidade visual do bot do Virtual Agent da ServiceNow em Microsoft Teams..
7. Selecione a guia **Mensagens do bot** para criar e editar uma mensagem do bot.
   Para obter mais informações, consulte Criar mensagens de bot.

Configure a identidade visual do bot do Virtual Agent da ServiceNow em Microsoft Teams.

Permita que os usuários configurem a identidade visual do app de bot publicado Microsoft Teams, o Virtual Agent da ServiceNow. Os usuários têm a flexibilidade de personalizar a identidade visual padrão ServiceNow para o nome e o ícone do bot de produção Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

- Verifique se você tem acesso de administrador ao locatário Microsoft Teams e ao admin center Microsoft Teams.
- Certifique-se de que o Virtual Agent esteja instalado na instância.
- Certifique-se de que a aplicação da Store Conversational Integration with Microsoft Teams esteja instalado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Fazer login em Microsoft Teams Central de administração.
2. Navegar até **Apps do Teams** > **Gerenciar aplicações**.
3. Na lista de apps, pesquise o app Now Virtual Agent usando a barra de pesquisa e abra-o.
4. Clique no ícone de lápis para o **Personalizável** personalizar o aplicativo.
5. No painel Personalizar, é possível editar o nome do aplicativo, a descrição resumida, o ícone de cor, o ícone de contorno e a cor de destaque.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Siga as dicas da ferramenta para restrições de tamanho e formato de arquivo para cada campo. Você também pode consultar a documentação da Microsoft para obter mais detalhes sobre a funcionalidade de personalização do app.

6. Clique em **Aplicar**.
   Você verá o pop-up **Publicar aplicação**.
7. Clique em **Publicar**.

Nota:
Observe que as alterações feitas no aplicativo podem levar até 24 horas para serem refletidas.

Integrar várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams

Habilita ServiceNow® Virtual Agent para permitir que várias instâncias ServiceNow se integrem a um único locatário Microsoft Teams.

A integração Virtual Agent com Microsoft Teams cria uma associação um para um entre a instância ServiceNow da qual você está instalando e o locatário Microsoft Teams no qual a integração é executada. Por padrão, Virtual Agent oferece suporte à instalação em um clique, que integra um locatário Microsoft Teams a uma instância ServiceNow. Ao habilitar essa integração, Virtual Agent permite a integração de várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams. Você pode integrar várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams criando um bot para cada uma das instâncias no locatário Microsoft Teams.

O que fazer a seguir.

1. Plug-ins para Conversational Integration with Microsoft Teams Criar um bot em Microsoft Teams
2. Integrar o Bot autoconfigurado com um único locatário Microsoft Teams
3. Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams
4. Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot

Criar um bot em Microsoft Teams

Você deve criar um bot em Microsoft Teams para poder integrar com o Virtual Agent.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Faça login no Microsoft Teams e navegue até o Portal do Desenvolvedor .
2. Na página do Portal do desenvolvedor, navegue até **Ferramentas** > **Gestão de bot**.
3. Clique em **Criar um novo bot**, forneça um nome de bot de sua escolha e clique em **Adicionar**.
4. Abra o bot criado e clique na guia **Configurar**.
5. Em Endereço do endpoint, forneça o URL da instância no campo **Endereço do endpoint do bot** e clique em **Salvar**.
   Por exemplo: https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Substitua <instancename> pelo nome da sua instância ServiceNow na qual você está integrando com Microsoft Teams. No caso de integração de locatário único de várias instâncias, use a instância secundária ServiceNow para integração com um bot no locatário Microsoft Teams.

6. Navegue até **Segredos do cliente** e clique em **Adicionar um segredo do cliente para o seu bot**.
7. Copie o valor do segredo do cliente do pop-up **Novo segredo do cliente gerado** para uso posterior, pois ele é exibido somente durante esta etapa, e clique em **OK**.
8. Navegar até **Portal do desenvolvedor** > **Ferramentas** > **Gestão de bots** e copie o ID do bot que você criou.
9. Recupere os seguintes detalhes do bot em Microsoft Teams para integrar com o Virtual Agent.
   - ID do locatário: siga as instruções em Microsoft Teams documentação , para obter o ID do locatário.
   - ID do cliente (ID do aplicativo): o ID do cliente é o ID do bot que você copiou, conforme mencionado na Etapa 8.
   - Segredo do cliente: é o segredo que você copiou, conforme mencionado na Etapa 7.
   - Nome do bot: o nome do bot, inserido na Etapa 3.
10. Pressione **Enter** para salvar.

O que Fazer Depois

Integrar o Bot autoconfigurado com um único locatário Microsoft Teams.

Integrar o Bot autoconfigurado com um único locatário Microsoft Teams

Integre várias instâncias ServiceNow com um único locatário Microsoft Teams criando vários bots no locatário Microsoft Teams. Use o aplicativo ServiceNow Virtual Agent, que oferece suporte a vários bots em um único locatário Microsoft Teams, para instalar a aplicação Conversational Integration with Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin e administrador do locatário Microsoft Teams.

Esta instalação requer uma instância ServiceNow que não seja a instância integrada com o bot de produção para integrar com um bot (dos vários bots) em um único locatário Microsoft Teams.

Nota:
A instância ServiceNow que você usará para integrar com um único locatário Microsoft Teams não deve ser uma instância que você tenha usado para instalar Conversational Integration with Microsoft Teams no método primário, no qual só é possível integrar uma instância ServiceNow com um locatário.

Certifique-se de ter criado um bot no locatário Microsoft Teams para cada instância ServiceNow a ser integrada. Para obter mais informações, consulte Criar um bot em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Obtenha os detalhes do ID do locatário, do ID do cliente (ID do app), do Segredo do cliente e do Nome do bot criado em Microsoft Teams.
   Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot.

   Nota:
   Use essas informações ao configurar o bot na instância ServiceNow.

2. Como um administrador ServiceNow, configure o bot na instância ServiceNow no escopo global.

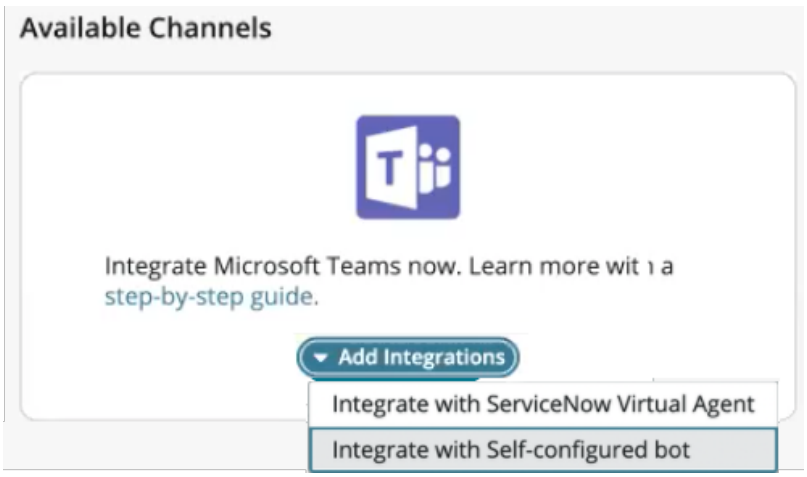
   Nota:
   O virtual_agent_admin pode instalar bots com várias instâncias ou bots separados da produção na instância ServiceNow e aproveitar todos os recursos de Virtual Agent e a flexibilidade para integrar uma das várias instâncias ServiceNow com um bot em um único locatário Microsoft Teams.

   a. Faça login na sua instância ServiceNow (instância secundária para integração com um bot em um único locatário Microsoft Teams) e navegue até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.

   b. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
   A página Canais e integrações é aberta.

   c. Na seção Canais disponíveis, no bloco Microsoft Teams, clique em **Adicionar integrações**.

   Nota:
   O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Conversational Integration with Microsoft Teams (sn_va_teams) na instância ServiceNow.



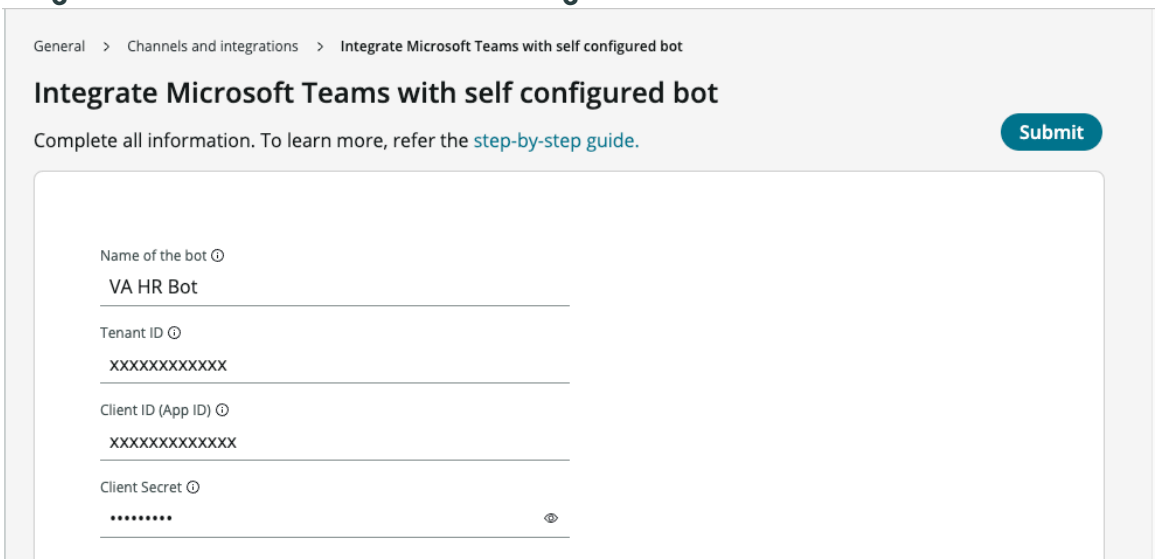
   d. No menu suspenso **Adicionar integrações**, selecione **Integrar com Bot autoconfigurado**.

   e. Na página Integrar Microsoft Teams com bot autoconfigurado, forneça o **Nome do bot**, o **ID do locatário**, o **ID do cliente (ID do app)**e o **Segredo do cliente** que você anotou ao criar o bot Microsoft Teams e clique em **Enviar**.

Tradução automática

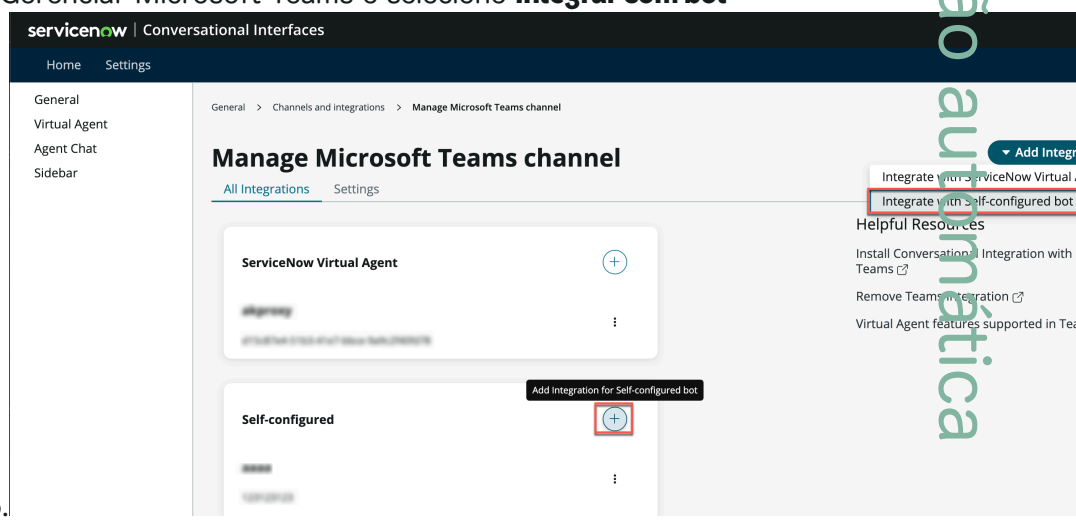
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar Microsoft Teams com bot autoconfigurado.



Nota:
Para cada bot adicional a ser integrado, repita as etapas 1 e 2.

Para integrar a instância ServiceNow com outro bot Microsoft Teams, clique no ícone Adicionar integração para bot autoconfigurado no Bot autoconfigurado ou clique no menu suspenso **Adicionar Integração** na página do canal Gerenciar Microsoft Teams e selecione **Integrar com bot autoconfigurado**.



O usuário recebe uma mensagem informando que a instalação foi bem-sucedida.

O que Fazer Depois

- Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams.
- Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot

Configurar extensão da mensagem Microsoft Teams

Configure a Extensão de mensagem do Microsoft Teams para permitir que os usuários usem a Pesquisa com IA para encontrar conteúdo (artigos de conhecimento e itens do catálogo) e compartilhar informações em um bate-papo individual ou em grupo. Para a integração do Virtual Agent de sistema de base com o Microsoft Teams, este recurso está habilitado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores têm a opção de configurar o número de resultados da pesquisa que aparecem na Extensão da mensagem e controlar o nível de acesso de um usuário Convidado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **AI Search** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações** para configurar o número de resultados da pesquisa que aparecem na Extensão de mensagem.
2. No campo **Limite de resultados** de pesquisa, ajuste o número de resultados de pesquisa que você deseja exibir na Extensão de mensagens e selecione **Atualizar**.
   A extensão de mensagem gera o novo limite de resultados quando um usuário executa uma pesquisa se a Pesquisa com IA puder encontrar esse número de resultados. Por exemplo, um limite pode ser definido como 8, mas se a Pesquisa com IA encontrar apenas seis resultados, seis itens serão mostrados.
3. Navegue até **Todos> Propriedades do sistema> Todas as propriedades** e selecione `message_extension_guest_access_only` para controlar o acesso do usuário Convidado.
   Quando o sinalizador é definido como verdadeiro, a Extensão da mensagem retorna os resultados que só estão visíveis para os usuários convidados. Somente os itens disponíveis publicamente são retornados enquanto a propriedade está definida como verdadeira. Por padrão, este valor é definido como falso, o que significa que um usuário pode ver todos os resultados de pesquisa aos quais ele tem acesso. No entanto, se você definir o valor da propriedade do sistema como verdadeiro, um usuário só poderá acessar os resultados da pesquisa que estão disponíveis publicamente. Essa propriedade do sistema será útil se você quiser evitar que um usuário compartilhe acidentalmente algo que não deveria. Normalmente, você não precisa mudar o valor. Para bots autoconfigurados, consulte o procedimento em Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregar no Microsoft Teams para obter mais informações.

Integrar Virtual Agent com Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado

Você pode integrar o Virtual Agent com Microsoft Teams configurando seus próprios bots. O método autoconfigurado proporciona outra maneira para os clientes habilitarem a integração sem instalar o aplicativo Now Virtual Agent, que é publicado na Store Microsoft. Ao contrário do que ocorre com o app pré-publicado, o bot autoconfigurado ignora a arquitetura de proxy de colaboração.

O método autoconfigurado oferece uma solução para os seguintes casos:

- Clientes comerciais com uma instância ServiceNow em execução longe dos Estados Unidos que podem estar tendo problemas no uso do proxy de colaboração.
- ServiceNow Clientes do Government Community Cloud (GCC).

Nota:
Microsoft Azure oferece suporte à estrutura de bot no GCCHIGH e no DOD (Departamento de Defesa dos EUA). Para obter mais informações sobre o suporte à estrutura de bots no GCCHIGH, consulte Integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams para o GCC-H ou o DoD.

Se você for um cliente comercial que já instalou um bot pré-publicado, mas deseja integrar com várias instâncias ServiceNow em um único locatário Microsoft Teams, consulte Integrar o Bot autoconfigurado com um único locatário Microsoft Teams.

Pré-requisitos

Antes de integrar o Virtual Agent ao seu locatário Microsoft Teams, verifique se os seguintes pré-requisitos foram atendidos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Verifique se as instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão San Diego.
- Se você for um usuário comercial, verifique se o seu Microsoft 365 está no ambiente comercial. Se você for um usuário de mercado regulado, verifique se o seu Microsoft 365 está no ambiente GCC.
- Você não tentou instalações anteriores de Conversational Integration with Microsoft Teams em suas instâncias.

  Se você já tentou instalar a integração em Quebec e nas versões acima, consulte este artigo da Base de conhecimento para remover os itens residuais da instalação.

  Se você já tentou instalar a integração em uma versão anterior a Quebec, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter ajuda na limpeza manual de sua instância.

- Verifique se você tem as permissões de administrador nas instâncias ServiceNow e Microsoft Azure.

O que fazer a seguir.

1. Plug-ins para Conversational Integration with Microsoft Teams
2. Criar um bot em Microsoft Teams
3. Integrar o Bot autoconfigurado com Microsoft Teams para o GCC.
4. Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams
5. Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot

Plug-ins para Conversational Integration with Microsoft Teams

Ative os plug-ins Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] e Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams] e verifique seus plug-ins adicionais para habilitar outros recursos para o design de conversa.

Você deve ter a função virtual_agent_admin ou administrador e a função external_app_install_admin para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Certifique-se de ter executado as etapas a seguir antes de verificar a ativação de plug-ins adicionais necessários para Microsoft Teams.

- Instalação do plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot].

  Para obter mais informações sobre como ativar o plug-in Glide Virtual Agent, consulte Como ativar Virtual Agent.

- Baixando o app Conversational Integration with Microsoft Teams do ServiceNow® Store.

  Para obter mais informações sobre como baixar o app, Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão ..

- Instalando o plug-in Conversational Integration with Microsoft Teams [sn_va_teams] em sua instância ServiceNow.

  Para obter mais informações sobre a instalação Conversational Integration with Microsoft Teams, consulte Como instalar Conversational Integration with Microsoft Teams.

Verifique os seguintes plug-ins para Conversational Integration with Microsoft Teams.

- Spoke do gráfico do Microsoft Teams [sn_msteams_ahv2]: o plug-in é instalado automaticamente como parte de [sn_va_teams]. Em sua instância ServiceNow, navegue até **Definição do Sistema** > **Histórico de instalações de plug-in** e pesquise por [sn_msteams_ahv2] para localizar o plug-in. Se ele não tiver sido instalado, talvez você precise solicitar de ServiceNow Store primeiro e instalar o plug-in na instância ServiceNow.
- MS Teams - App Core [com.snc.msteams.app.core]: o plug-in é instalado automaticamente como parte de [sn_va_teams]. Em sua instância ServiceNow, navegue até **Definição do Sistema** > **Histórico de instalações de plug-in** e pesquise por [com.snc.msteams.app.core] para localizar o plug-in. Se o plug-in estiver instalado, está tudo em ordem para você prosseguir. Se o plug-in não tiver sido instalado, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Integrar o Bot autoconfigurado com Microsoft Teams para o GCC

Instale o bot criado no locatário do Microsoft Teams em sua instância ServiceNow para integrá-lo ao Virtual Agent. Use a aplicação ServiceNow Virtual Agent para instalar e configurar Conversational Integration with Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin e admin Microsoft Azure.

Esta instalação requer uma instância ServiceNow para integração com um bot autoconfigurado no locatário Microsoft Teams.

Certifique-se de ter criado um bot no locatário Microsoft Teams para integrar com a instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Criar um bot em Microsoft Teams.

Procedimento

1. Obtenha os detalhes do ID do locatário, do ID do cliente (ID do app), do Segredo do cliente e do Nome do bot criado em Microsoft Teams.
   Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução automática

Nota:
Use essas informações ao configurar o bot autoconfigurado na instância ServiceNow.

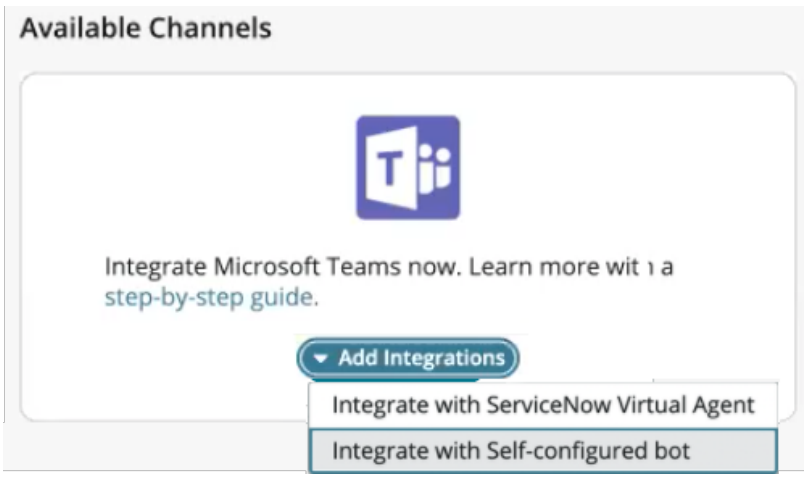
2. Como um administrador ServiceNow, configure o bot autoconfigurado na instância ServiceNow no escopo global.

   a. Faça login na sua instância ServiceNow e navegue até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.

   b. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**. A página Canais e integrações é aberta.

   c. Na opção Canais Disponíveis no bloco Microsoft Teams, selecione **Adicionar Integrações**.

   Nota:
   O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Conversational Integration with Microsoft Teams (sn_va_teams) na instância ServiceNow.



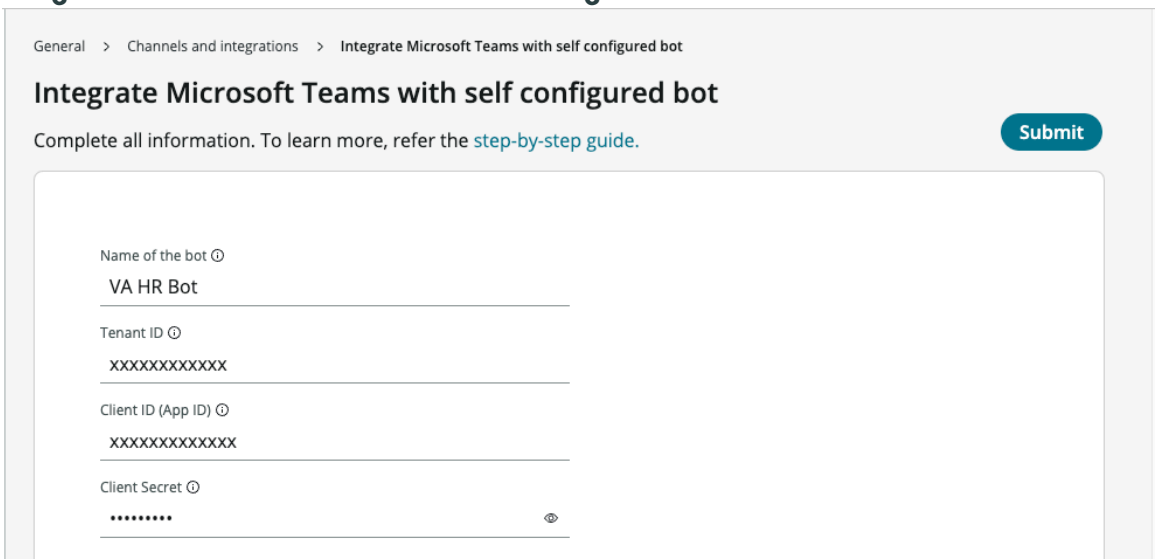
   d. No menu suspenso **Adicionar integrações**, selecione **Integrar com Bot autoconfigurado**.

   e. Na página Integrar Microsoft Teams com bot autoconfigurado, forneça o **Nome do bot**, o **ID do locatário**, o **ID do cliente (ID do app)**e o **Segredo do cliente** que você anotou ao criar o bot Microsoft Teams e clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar o Microsoft Teams com bot autoconfigurado.



Nota:
Se você tiver várias instâncias ServiceNow e quiser integrar bots adicionais para instâncias adicionais, repita as etapas acima para adicionar e integrar com bots.

Para integrar a instância de ServiceNow com outro bot do Microsoft Teams, selecione o ícone Adicionar integração para bot autoconfigurado no Bot autoconfigurado ou escolha o menu suspenso **Adicionar Integração** na página Gerenciar canal do Microsoft Teams e selecione **Integrar com seu bot autoconfigurado**.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Microsoft Teams..

O usuário recebe uma mensagem informando que a instalação foi bem-sucedida.

O que Fazer Depois
Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams.

Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams

Gerar automaticamente o arquivo de manifesto e personalizar a identidade visual do seu app Microsoft Teams para que você possa disponibilizar Virtual Agent em sua organização.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um gerador de arquivos de manifesto automatizado na nova IU do Microsoft Teams preenche automaticamente o ID do bot e atualiza outras configurações (por exemplo, identidade visual) com base na sua entrada como administrador. O gerador de arquivos de manifesto também permite o download em um clique do pacote de manifesto.

- Antes de gerar um arquivo de manifesto, você deve criar um bot autoconfigurado (ou garantir que um já tenha sido criado) na instância do ServiceNow. Em seguida, você pode gerar um pacote de manifesto para cada bot autoconfigurado que criar.
- Após salvar o formulário do manifesto, você pode baixar o pacote zip do manifesto, que contém os três seguintes arquivos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- manifest.json
- color.png
- outline.png

Você pode editar o formulário de manifesto e fazer o download quantas vezes quiser.

Nota:
Este recurso só é aplicável ao configurar a integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams. Se você pretende usar ServiceNow para Microsoft Teams com ITSM recursos de RH, clique no link **Saiba mais** próximo ao **Planejamento para habilitar integrações de ITSM e RH adicionais** na página de Configuração do bot. Dessa forma, você pode configurar o manifesto em um módulo separado em vez de continuar configurando o manifesto aqui. Para obter mais informações, consulte Criação e download do arquivo de manifesto .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções Canais e roteamento, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, clique em **Gerenciar**.
4. Na seção de Bot autoconfigurado, clique no ícone **Gerenciar bot**
   Se você não habilitou a Extensão de Mensagem e este é seu primeiro acesso, você verá uma mensagem de alerta para Ativar novo recurso informando que o recurso de Extensão de mensagem para sua integração Microsoft Teams está disponível para ser ativado.
5. Na guia **Configuração**, selecione **Editar configuração** e preencha os campos no formulário.

Configurar seu bot - Manifesto do VA do Microsoft Teams

Campo	Descrição
Nome Curto	Nome de exibição curto do seu app. **Nota:** Certifique-se de que o nome não exceda 30 caracteres.
Nome Completo	Nome completo do seu app. Use o nome completo se o nome curto do app exceder 30 caracteres. **Nota:** Certifique-se de que o nome completo não exceda 100 caracteres.
ID do bot (Cliente)	Identificador único do Microsoft gerado. Este campo é vinculado automaticamente à etapa de criação do bot, e não pode ser alterado.
Descrição resumida	Descrição resumida da sua experiência com o app. Use uma descrição resumida quando o espaço for limitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Certifique-se de que a descrição resumida não exceda 80 caracteres.
Descrição completa	Descrição completa do seu app. **Nota:** Certifique-se de que a descrição completa não exceda 4000 caracteres.
Domínios válidos	Lista de domínios válidos para sites que o app espera carregar em Microsoft Teams. **Nota:** Atualmente, apenas o domínio ServiceNow é compatível.
Versão	Uma versão específica do seu app para rastrear o envio de manifesto incremental para Microsoft Teams. Por exemplo, 1.0.0. Use no máximo 2 dígitos após cada decimal. **Nota:** Certifique-se de colocar um número mais alto para cada nova versão.
Cor de destaque	Cor a ser usada como plano de fundo para os ícones de contorno. **Nota:** O valor deve ser um código de cor HTML válido que comece com uma hashtag (#). Por exemplo, #293E40.
Ícone de cor	Ícone do seu app que você deseja que apareça na maioria dos cenários do Microsoft Teams. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ **Usar ícone padrão**: Modifica a cor do ícone para o ícone de cor padrão. ○ **Usar ícone personalizado**: Modifica o ícone de cor para uma cor de ícone de sua escolha. **Nota:** Certifique-se de carregar somente arquivos de imagem .png que tenham menos de 192x192 pixels para mudar a cor do ícone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ícone de contorno	Ícone exibido na barra do aplicativo quando ele está em uso. Você pode selecionar uma das seguintes opções: ○ **Usar ícone padrão**: Modifica o ícone de contorno para o ícone de contorno padrão. ○ **Usar ícone personalizado**: Modifica o ícone de contorno por um ícone de sua escolha. **Nota:** Certifique-se de carregar somente arquivos de imagem .png que tenham menos de 32x32 pixels para mudar o ícone de contorno.
Extensão da Mensagem	Extensão de mensagem que permite que os usuários pesquisem e compartilhem os resultados por meio da área de composição de mensagem do cliente Microsoft Teams.

Para obter mais informações sobre cada campo, consulte a Documentação do Microsoft Teams .

6. Selecione **Salvar**.
   Você será redirecionado para a página de Configuração do bot, onde o arquivo de manifesto está salvo e pronto para ser baixado.

   Nota:

   Você também pode editar o arquivo de manifesto selecionando **Editar configuração** na página de download, e fazendo o download do arquivo quantas vezes quiser. Em cada novo manifesto, certifique-se de inserir um número de versão maior no campo **Versão** para que o formulário atualizado seja salvo com sucesso.

7. Na página de Configuração do bot, em Seu pacote, clique no botão **Download** para baixar o seu arquivo de pacote.

   Nota:

   Você também pode editar o arquivo de manifesto selecionando **Editar configuração** na página de download, e fazendo o download do arquivo quantas vezes quiser. No entanto, com cada novo manifesto, certifique-se de inserir um número de versão maior no campo **Versão** para que o formulário atualizado seja salvo com sucesso.

O que Fazer Depois

Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot.

Carregar o arquivo do pacote de manifesto para publicar seu bot

Carregue o arquivo de manifesto gerado em Microsoft Teams e teste a experiência do aplicativo para disponibilizá-lo na loja de apps globais Microsoft.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

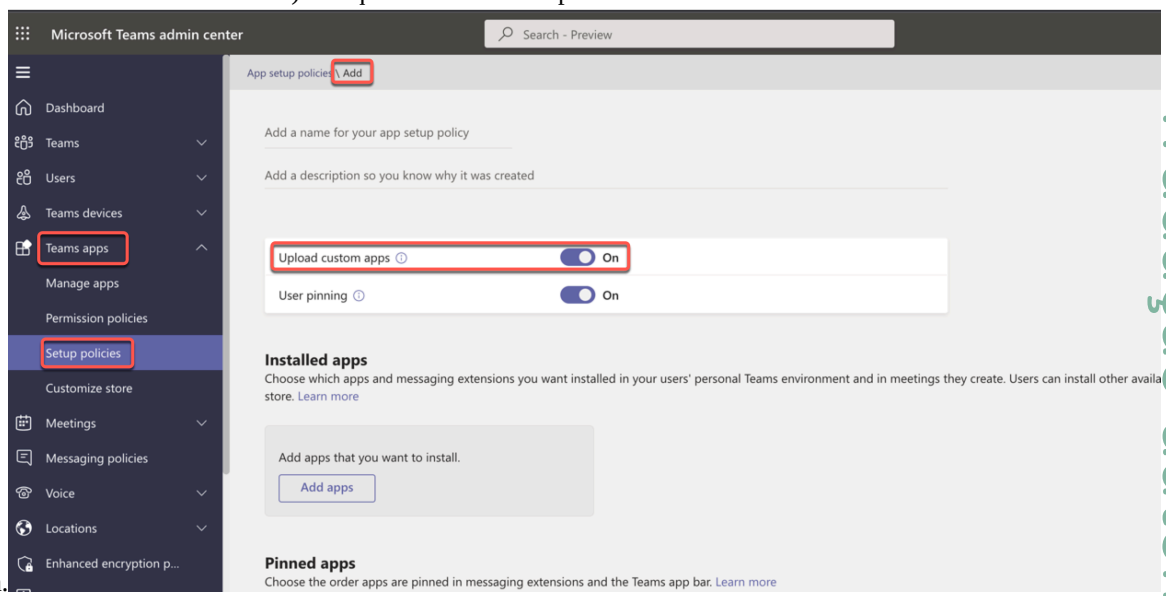
Antes de Iniciar

Função necessária: admin

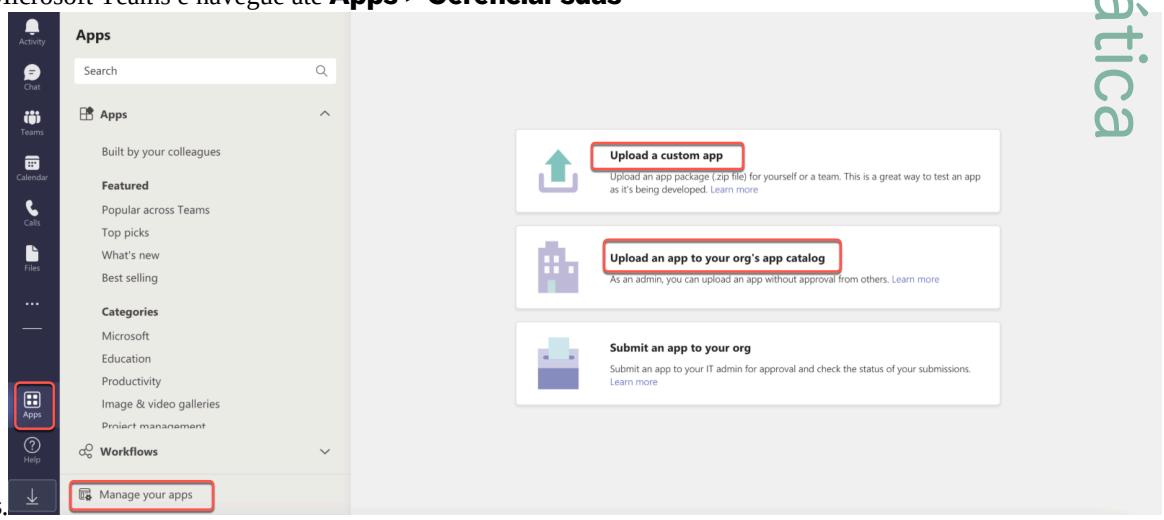
O bot autoconfigurado criado não estará disponível na loja de apps globais Microsoft , ao contrário do aplicativo pré-publicado ServiceNow - ServiceNow Virtual Agent. Para testar a experiência do aplicativo em Microsoft Teams, carregue o app para Microsoft Teams. O carregamento adiciona o app à equipe selecionada por você, e a equipe pode participar das conversas de ponta a ponta com o bot.

Procedimento

1. Faça login no Admin Center do Microsoft Teams usando as credenciais de administrador e navegue até **Apps do Teams** > **Políticas de configuração**.
2. Clique em **Adicionar** e ative **Carregar aplicativos personalizados** (se ainda não tiver sido habilitado) e clique em **Salvar** na parte inferior da página.



3. Abra o app Microsoft Teams e navegue até **Apps** > **Gerenciar suas aplicações**.



4. Selecione **Carregar um aplicativo personalizado** para fins de teste e selecione **Carregar um aplicativo no catálogo de aplicativo da sua organização** para liberar o bot autoconfigurado para toda a organização.
5. Carregue o arquivo zip e clique em **Adicionar/Instalar**.

Tradução automática

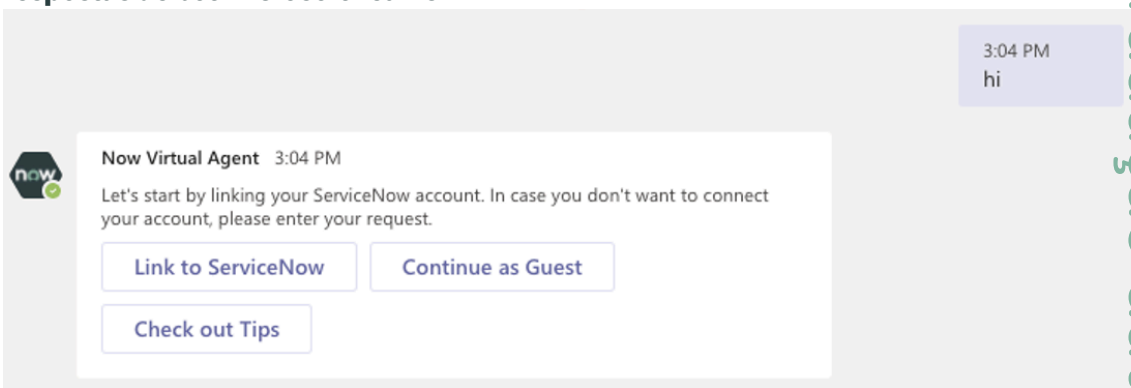
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Depois de publicar o bot, clique no menu de três pontos, no painel esquerdo, para localizar seu aplicativo (pesquise na barra Encontrar um aplicativo).
   Você publicou o bot em Microsoft Teams. O bot está agora disponível para sua organização, e você pode começar a interagir com ele.
7. Execute as etapas a seguir no Microsoft Teams Admin Center.

Nota:
Se você habilitou a pré-vinculação ativando **Vincular automaticamente os perfis de usuário da ServiceNow** na página de IU de integração do aplicativo de mensagens, os usuários serão pré-vinculados sem precisar digitar oi. Para obter mais informações sobre como pré-vincular suas contas, consulte Vincular previamente Virtual Agent solicitantes para integração com Microsoft Teams. Se você desativou a caixa de seleção, use o seguinte processo descrito de vinculação manual de contas.

a. Digite `oi` para começar a interagir com o bot.
   O bot apresenta um prompt que fornece opções para autenticar, como **Link para a ServiceNow**, **Continuar como convidado** e **Confira as dicas**.

respostas de bot Microsoft Teams

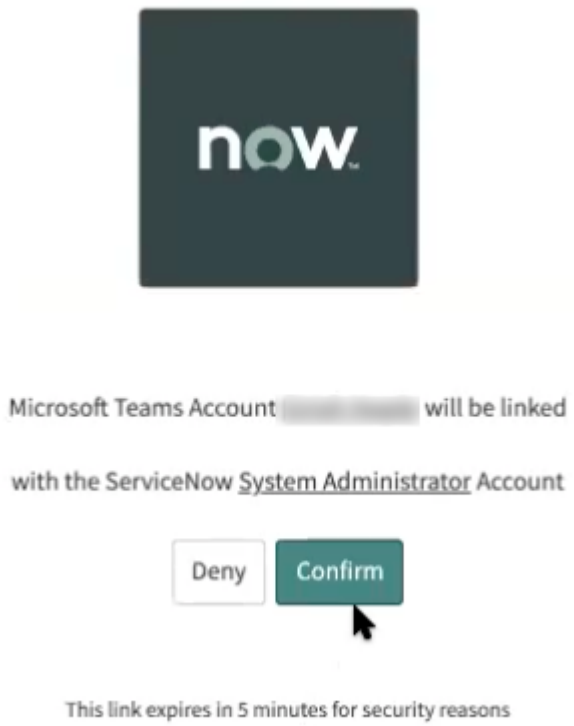


A opção **Link para a ServiceNow** requer que os usuários insiram suas credenciais da instância ServiceNow. Se você optar por vincular à sua conta ServiceNow, a tela a seguir será exibida, solicitando a confirmação da vinculação da conta.

Tradução automática

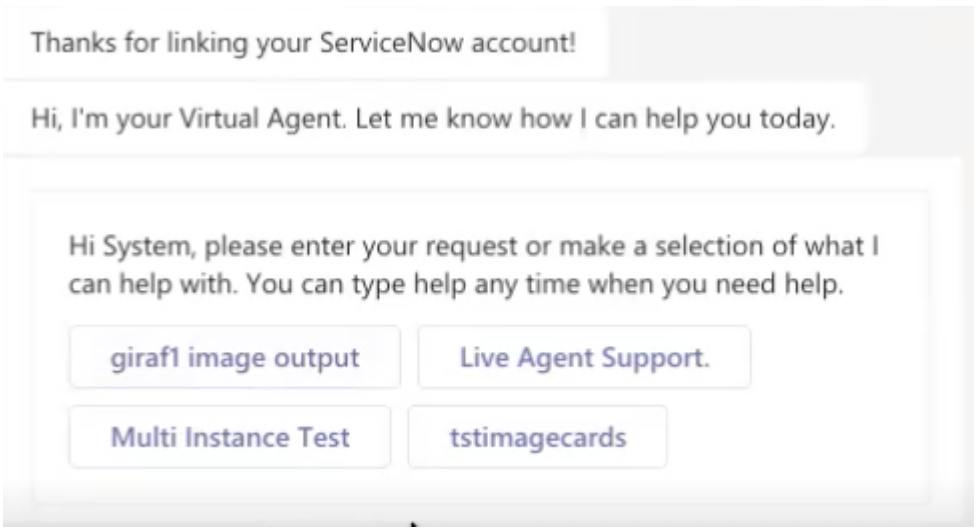
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vincular conta Microsoft Teams com conta ServiceNow



A vinculação de conta associa a conta Microsoft Teams à conta ServiceNow para a instância ServiceNow, que está integrada a Conversational Integration with Microsoft Teams. Usuários com contas vinculadas podem executar tópicos do Virtual Agent que usam ServiceNow informações e registros.

Conta ServiceNow vinculada ao locatário Microsoft Teams



Se os usuários não vincularem suas contas ServiceNow, eles poderão acessar e executar somente os tópicos públicos.

b. Configure o bot na sua instância ServiceNow.
Para obter mais informações, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você integrou Virtual Agent a Microsoft Teams usando o método autoconfigurado. Se você estiver interessado em obter recursos adicionais de ITSM e RH em Microsoft Teams, consulte estas instruções para usar um bot autoconfigurado com ServiceNow para Microsoft Teams.

Integrar o Virtual Agent ao Microsoft Teams para o GCC-H ou o DoD

Você pode integrar o Virtual Agent aos clientes do Microsoft Teams para GCC-H (Government Community Cloud-High) ou do DoD (Departamento de Defesa) configurando seus próprios bots. O método autoconfigurado proporciona outra maneira para os clientes habilitarem a integração sem instalar o app Now Virtual Agent, que é publicado na Store Microsoft. O bot autoconfigurado ignora a arquitetura de proxy de colaboração.

Se você for um cliente comercial que já instalou um bot pré-publicado, mas deseja integrar com várias instâncias ServiceNow em um único locatário Microsoft Teams, consulte Integrar o Bot autoconfigurado com um único locatário Microsoft Teams.

Se você for um cliente do Microsoft GCC (GovtCommunityCloud), não siga essa etapa. Em vez disso, consulte Integrar Virtual Agent com Microsoft Teams usando o bot autoconfigurado.

Pré-requisitos

Antes de integrar o Virtual Agent ao seu locatário Microsoft Teams, verifique se os seguintes pré-requisitos foram atendidos:

- Verifique se as instâncias ServiceNow foram atualizadas para a versão San Diego.
- Verifique se você não tentou instalar o app Conversational Integration with Microsoft Teams anteriormente em suas instâncias.

  Se você já tentou instalar a integração em Quebec e nas versões acima, consulte este artigo da Base de conhecimento para remover os itens residuais da instalação.

  Se você já tentou instalar a integração em uma versão anterior a Quebec, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter ajuda na limpeza manual de sua instância.

- Verifique se você tem as permissões de administrador nas instâncias ServiceNow e Microsoft Azure.

O que fazer a seguir.

1. Plug-ins para Conversational Integration with Microsoft Teams.
2. Criar um bot em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.
3. Integrar o Bot autoconfigurado com Microsoft Teams para o GCC-H ou DoD.
4. Gerar automaticamente o arquivo de manifesto e carregá-lo em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD.

Criar um bot em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Criar um bot autoconfigurado com Microsoft Teams para clientes GCC-H ou DoD serem capazes de estabelecer integração com Virtual Agent.

Antes de Iniciar

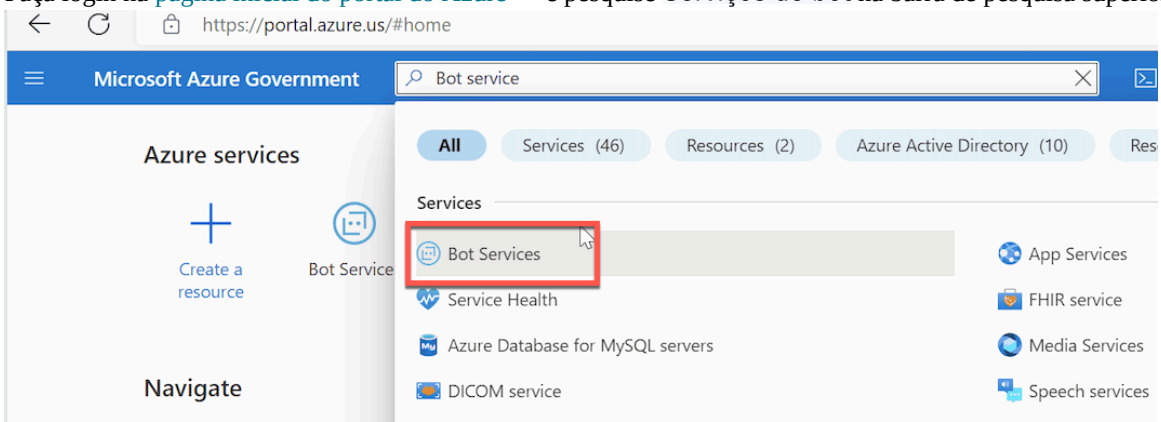
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

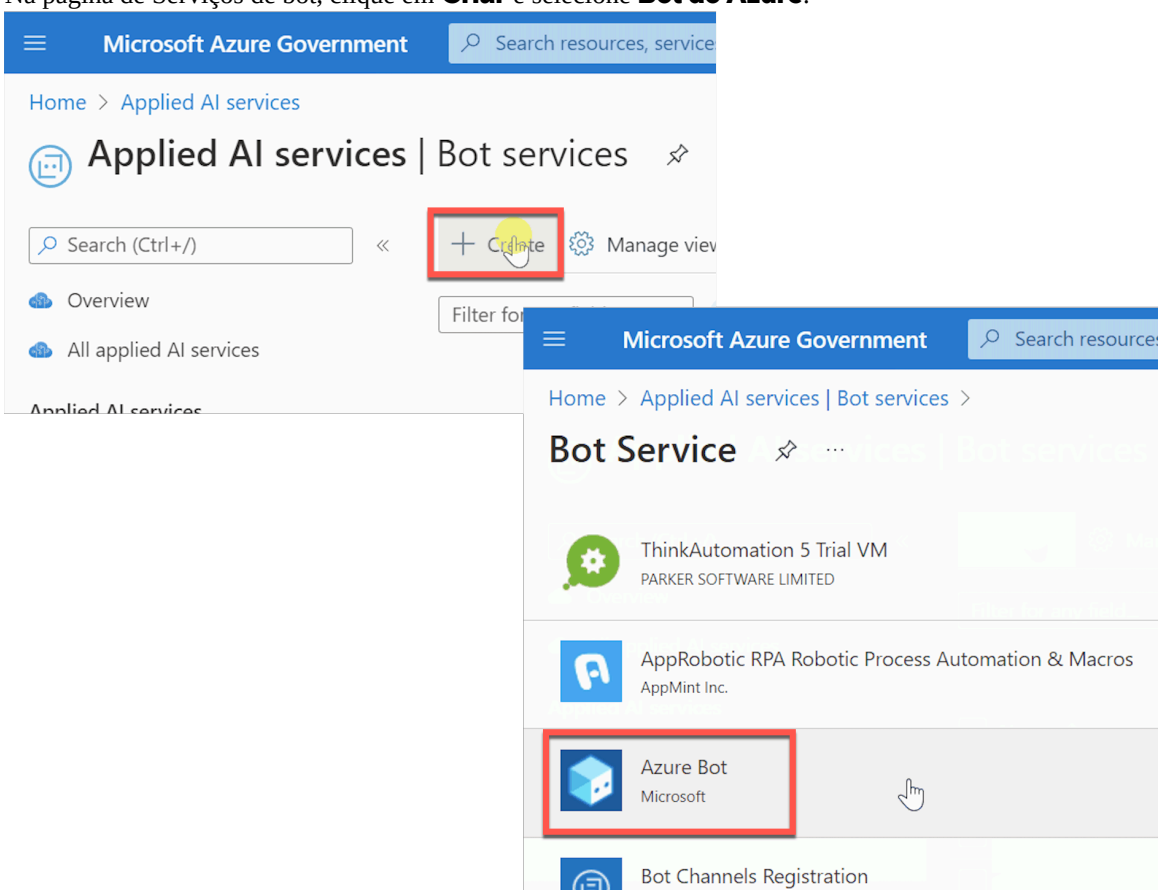
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login na página inicial do portal do Azure e pesquise Serviços de bot na barra de pesquisa superior.



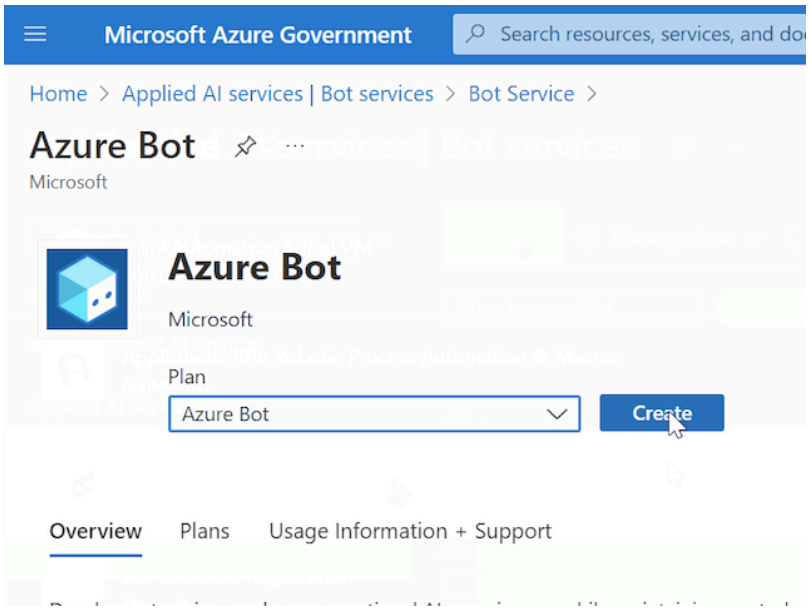
2. Na página de Serviços de bot, clique em **Criar** e selecione **Bot do Azure**.



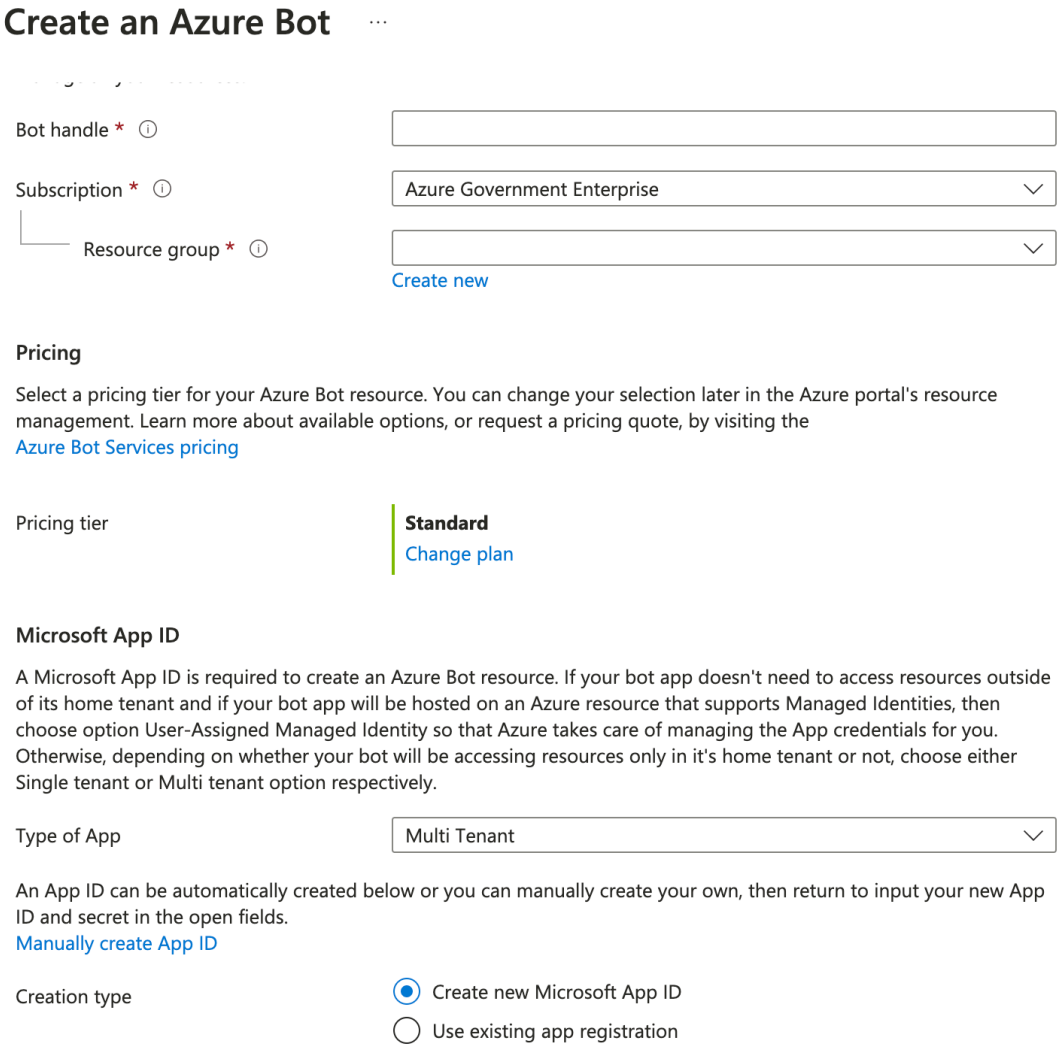
3. Na página Bot do Azure, selecione **Criar** ao lado do menu Planejar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. No formulário, preencha os detalhes de **Processamento do bot**, **Assinatura**, **Grupo de recursos**, **Local do novo grupo de recursos** e **Preços**.



5. Em **ID do app da Microsoft**, selecione o tipo de aplicação na lista Tipo de app.

Tradução automática

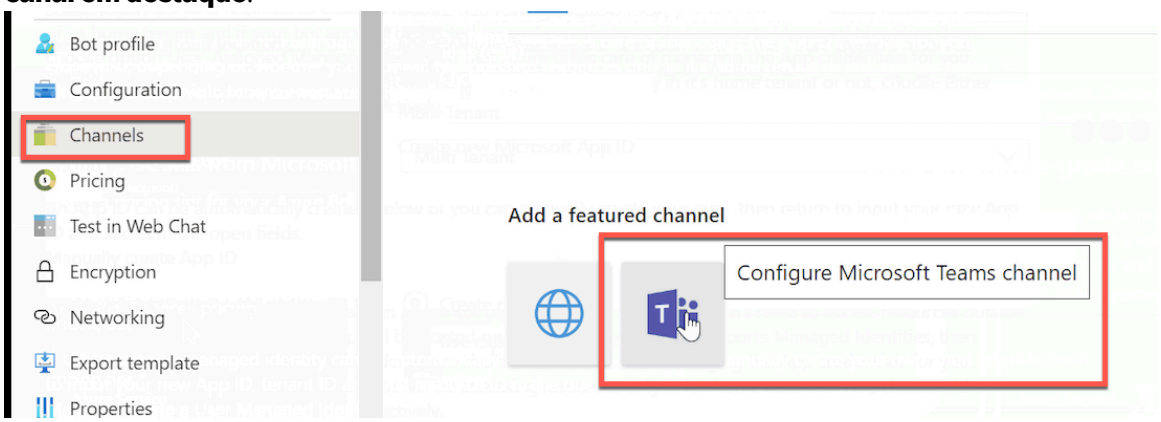
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode criar um app de vários locatários ou um único locatário.

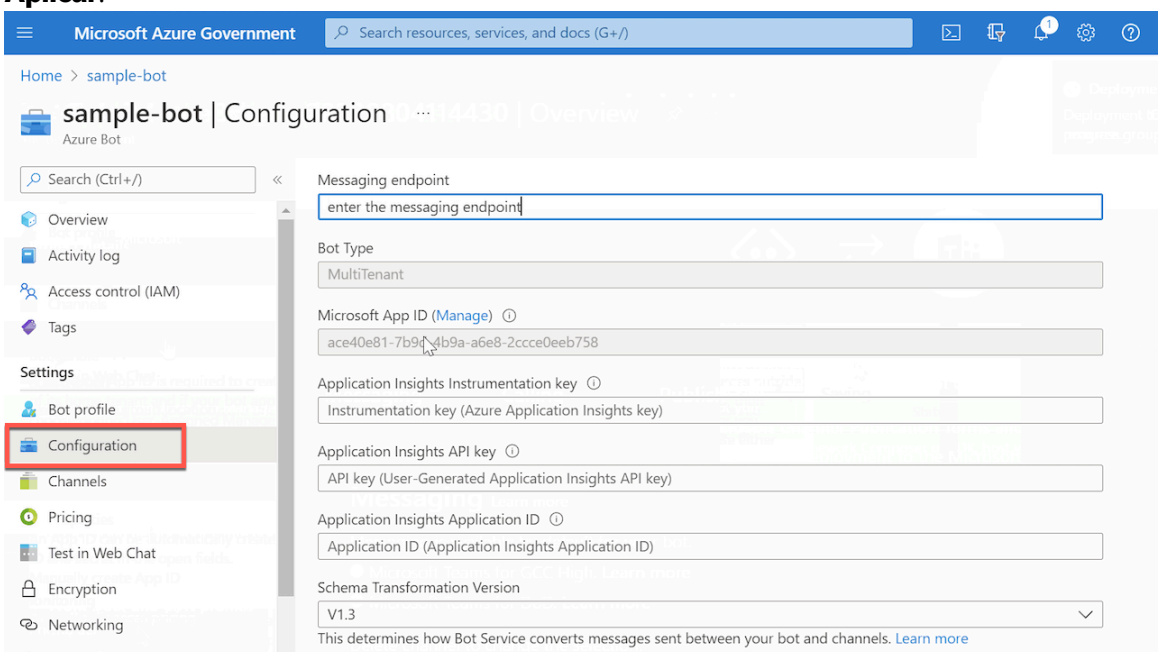
6. Selecione o botão de **opção Tipo de criação**.

> **Nota:**
> Se um app existente estiver sendo usado, certifique-se de que o tipo de app seja igual ao tipo de bot que você está criando. Essa verificação é importante porque um app de vários locatários funcionará com um bot de vários locatários Microsoft Teams e vice-versa.

7. Selecione **Revisar + criar**.
8. Revise os detalhes básicos do bot fornecidos e clique em **Criar**.
   Quando o bot estiver criado, você receberá a mensagem Implantação bem-sucedida.
9. Na navegação à esquerda, clique em **Canais** e clique no ícone do Microsoft Teams em **Adicionar um canal em destaque**.



10. No pop-up Termos de Serviço, selecione **Salvar** e **Concordo**.
    O canal é salvo.
11. Na navegação à esquerda, clique em **Configuração**, preencha o formulário de configuração e clique em **Aplicar**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
No campo **Endpoint de mensagens**, forneça o endereço URL da instância.

Por exemplo: https://<instancename>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/msft/events.

O domínio pode não ser service-now.com, e pode ser um domínio diferente. Por exemplo, o domínio do GCC é servicenowservices.com.

Substitua <instancename> pelo nome da sua instância ServiceNow na qual você está integrando com Microsoft Teams.

12. Na navegação à esquerda, clique em **Visão geral**.
Você também pode acessar a página Visão geral navegando até **Serviços do Azure** > **Azure Active Directory** > **Gerenciar** > **Registros de app** e localize sua aplicação na lista para recuperar os detalhes a seguir.
13. Execute as seguintes etapas para recuperar o código do valor secreto:
    a. Copie o **ID da aplicação (cliente)** e o **ID do diretório (locatário)** da aplicação e anote-o.
    b. Na barra de navegação à esquerda, clique em **Gerenciar** e selecione **Certificados e segredos**.
    c. Clique em **+ Novo segredo do cliente**, adicione sua **Descrição** e **Vencimento** e clique em **Adicionar**.
    d. Copie o código de valor do código no campo **Valor** e anote-o.

Nota:
O código de valor do código é visível apenas uma vez.

Integrar o Bot autoconfigurado com Microsoft Teams para o GCC-H ou DoD

Vincule o bot registrado Microsoft Teams à sua instância ServiceNow para integrá-lo ao Virtual Agent. Use a aplicação ServiceNow Virtual Agent para instalar e configurar Conversational Integration with Microsoft Teams.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin e admin Microsoft Azure.

Procedimento

1. Obtenha os detalhes do ID do locatário, ID do cliente (ID da aplicação), Segredo do cliente e Nome do bot do bot criado em Microsoft Teams.
Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot.

Nota:
Use essas informações ao configurar o bot autoconfigurado na instância ServiceNow.

2. Como um administrador ServiceNow, configure o bot autoconfigurado na instância ServiceNow no escopo global.

Tradução automática

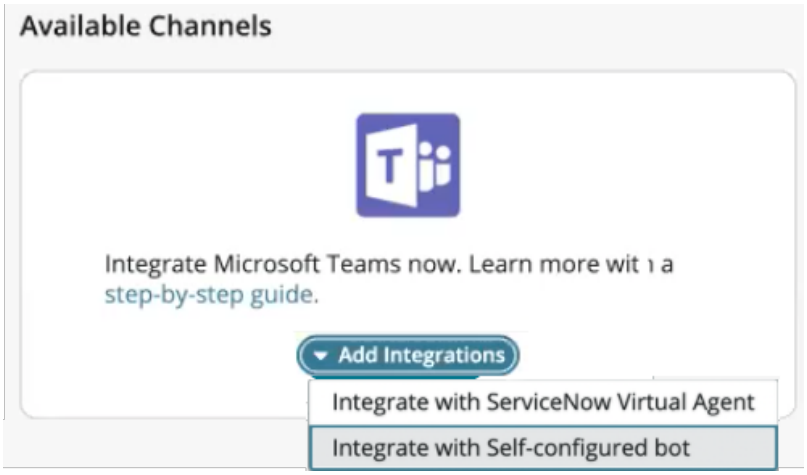
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Faça login na sua instância ServiceNow e navegue até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.

b. Em **Configurações gerais**, em **Canais**, clique em **Exibir tudo**.
A página Canais e integrações é aberta.

c. Na opção Canais Disponíveis no bloco Microsoft Teams, selecione **Adicionar Integrações**.

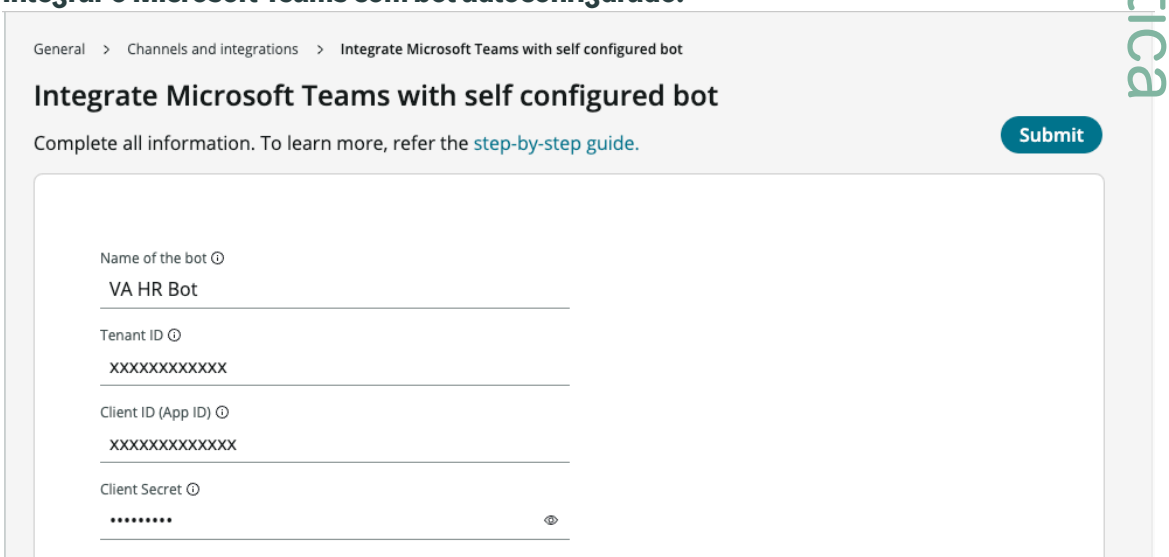
Nota:
O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Conversational Integration with Microsoft Teams (sn_va_teams) na instância ServiceNow.



d. No menu suspenso **Adicionar integrações**, selecione **Integrar com o bot autoconfigurado**.

e. Na página Integrar Microsoft Teams com bot autoconfigurado, forneça o **Nome do bot**, o **ID do locatário**, o **ID do cliente (ID do app)**e o **Segredo do cliente** que você anotou ao criar o bot Microsoft Teams e clique em **Enviar**.

Integrar o Microsoft Teams com bot autoconfigurado.

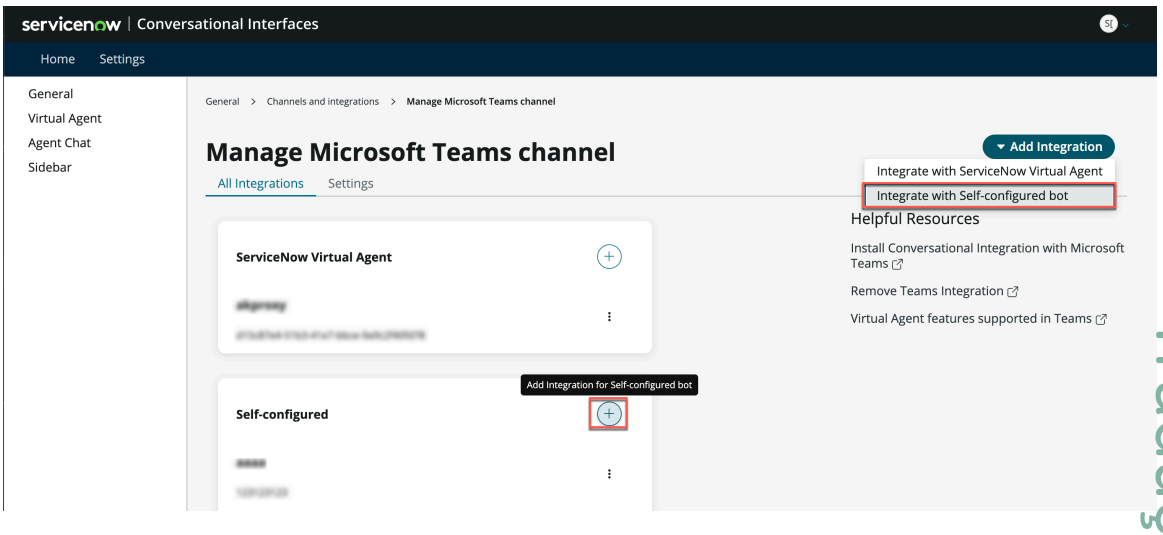


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você tiver várias instâncias ServiceNow e quiser integrar bots adicionais para instâncias adicionais, repita as etapas acima para adicionar e integrar com bots.

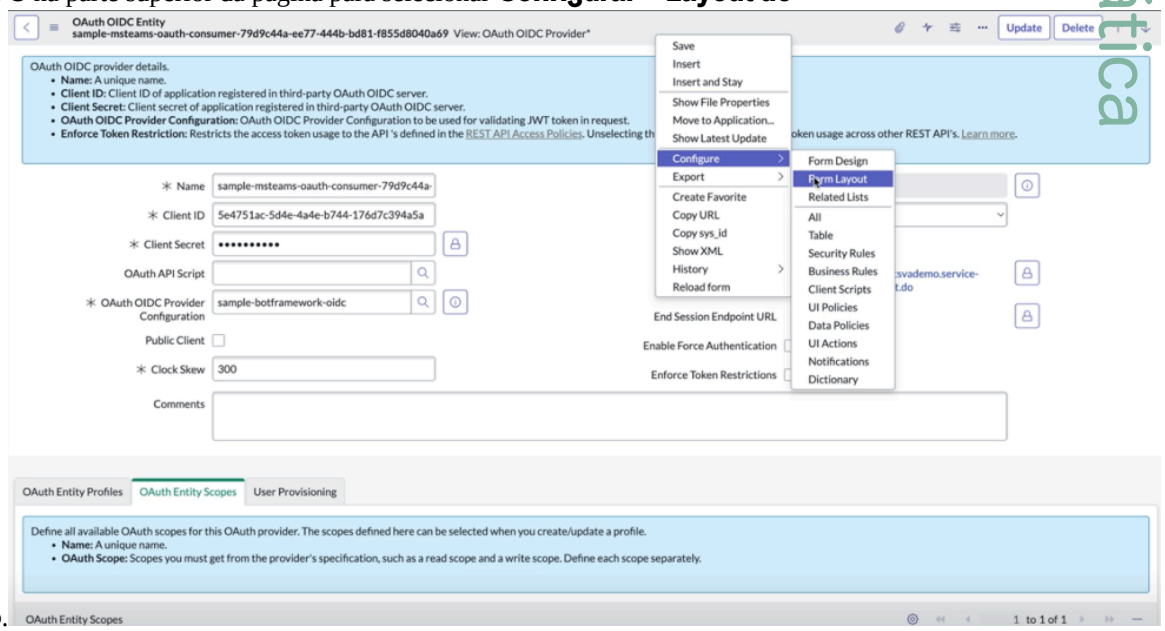
Para integrar a instância ServiceNow com outro bot Microsoft Teams, selecione o ícone de Adição no Bot autoconfigurado ou selecione **Adicionar Integração** no menu suspenso na página do canal Gerenciar Microsoft Teams e selecione **Integrar com bot autoconfigurado**.



Para obter mais informações, consulte Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Microsoft Teams..

O usuário recebe uma mensagem informando que a instalação foi bem-sucedida.

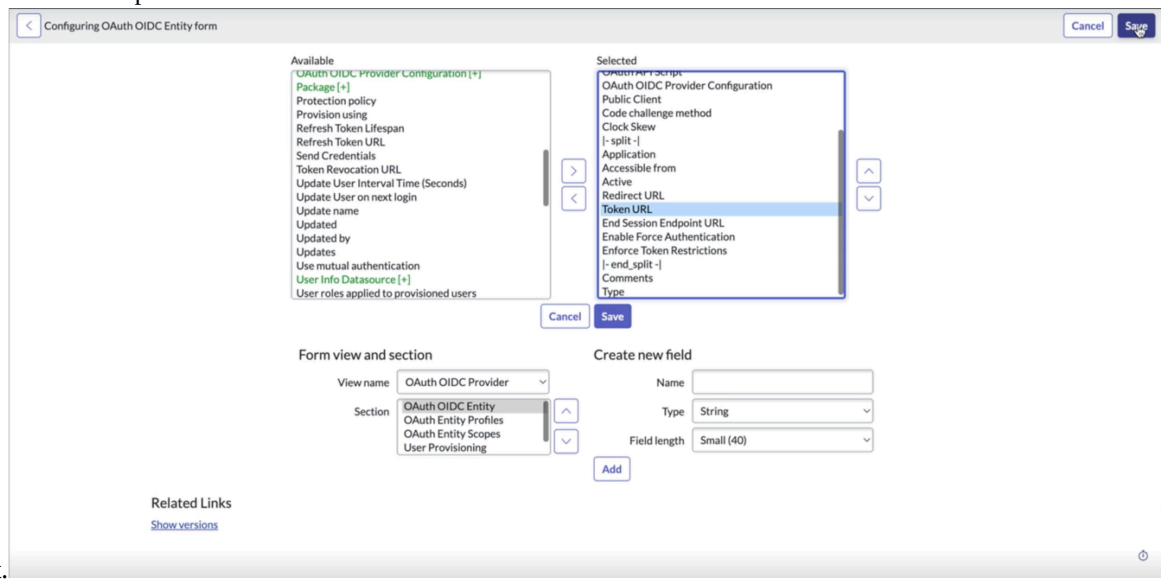
3. Em sua instância ServiceNow, navegue até **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações** e abra o registro que contém o **sample-msteams-oauth-consumer**.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da barra cinza intitulado **Entidade OAuth OIDC** na parte superior da página para selecionar **Configurar** > **Layout do formulário**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Pesquise o **URL do Token** no campo **Disponível**, adicione-o ao campo **Selecionado** e mova-o para o **URL de Redirecionamento**.
6. Selecione **Salvar** para salvar o layout.



Você será redirecionado para o registro de Entidade OAuth OIDC.

7. No formulário Entidade OAuth OIDC, selecione o ícone de cadeado para desbloquear o campo **URL do Token** e atualize o valor padrão:
   - Para aplicação de vários locatários: https://login.microsoftonline.us/MicrosoftServices.onmicrosoft.us/oauth2/v2.0/token
   - Para aplicação de locatário único: https://login.microsoftonline.us/<Tenant-ID> /oauth2/v2.0/token
8. Role para baixo o formulário de Entidade OAuth OIDC, clique na guia **Escopos de entidade OAuth** e atualize o valor padrão do escopo de OAuth para https://api.botframework.us/.default.
9. No formulário de Entidade OAuth OIDC, clique no ícone de informações **Ícone de informações.** ao lado do campo **Configuração do provedor OAuth OIDC** e clique em Abrir registro.
10. No formulário de configuração do provedor OIDC, atualize o **URL de metadados OIDC** em https://login.botframework.azure.us/v1/.well-known/openidconfiguration e clique em **Atualizar**.

Gerar automaticamente o arquivo de manifesto e carregá-lo em Microsoft Teams para GCC-H ou DoD

Depois de concluir a integração do bot na instância ServiceNow, configure o arquivo de manifesto, gere-o automaticamente e carregue o arquivo de pacote em Microsoft Teams para iniciar a conversa com Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O bot autoconfigurado criado não está disponível na loja de apps globais Microsoft, ao contrário do aplicativo pré-publicado ServiceNow - Virtual Agent da ServiceNow. Carregue o app para Microsoft Teams. O carregamento adiciona o app à equipe selecionada, e você e sua equipe pode participar das conversas de ponta a ponta com o bot.

Tradução automática

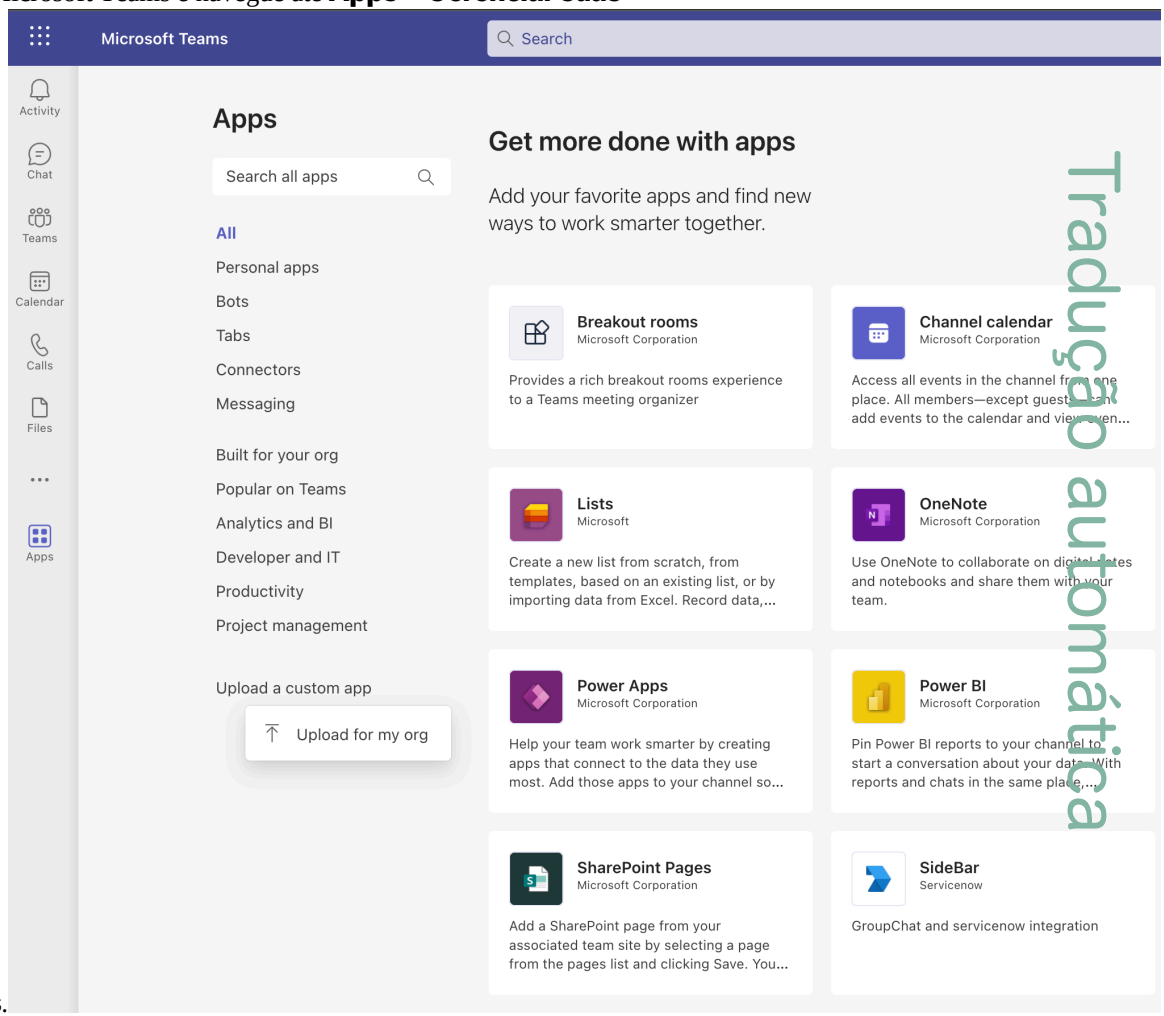
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Você precisa de permissão para carregar aplicativos personalizados em Microsoft Teams. Para saber como habilitá-lo, consulte a documentação do Microsoft.

Procedimento

1. Para configurar o bot, gerar automaticamente o arquivo de manifesto e baixar o arquivo configurado de manifesto em sua instância ServiceNow, consulte Gerar automaticamente o arquivo de manifesto para carregamento em Microsoft Teams.
2. Para publicar o arquivo de manifesto, em Microsoft Teams, execute as seguintes etapas:
   a. Abra o app Microsoft Teams e navegue até **Apps** > **Gerenciar suas aplicações**.



   b. Selecione **Carregar um aplicativo no catálogo de aplicativos da sua organização** para liberar o bot autoconfigurado para toda a organização.

   c. Carregue o arquivo zip e clique em **Adicionar/Instalar**.

   d. Depois de publicar o bot, clique no menu de três pontos, no painel esquerdo, para localizar seu aplicativo (pesquise na barra Encontrar um aplicativo).
   Você publicou o bot em Microsoft Teams. O bot está agora disponível para sua organização, e você pode começar a interagir com ele.

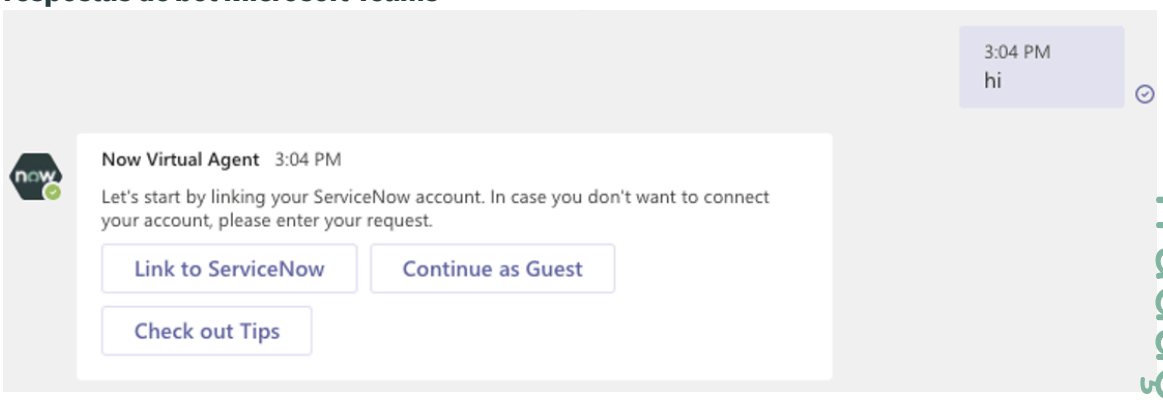
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Nota:**
   Se você habilitou a pré-vinculação ativando **Vincular automaticamente os perfis de usuário da ServiceNow** na página de IU de integração do aplicativo de mensagens, os usuários serão pré-vinculados sem precisar digitar oi. Para obter mais informações sobre como pré-vincular suas contas, consulte Vincular previamente Virtual Agent solicitantes para integração com Microsoft Teams. Se você desativou a caixa de seleção, use o seguinte processo descrito de vinculação manual de contas.

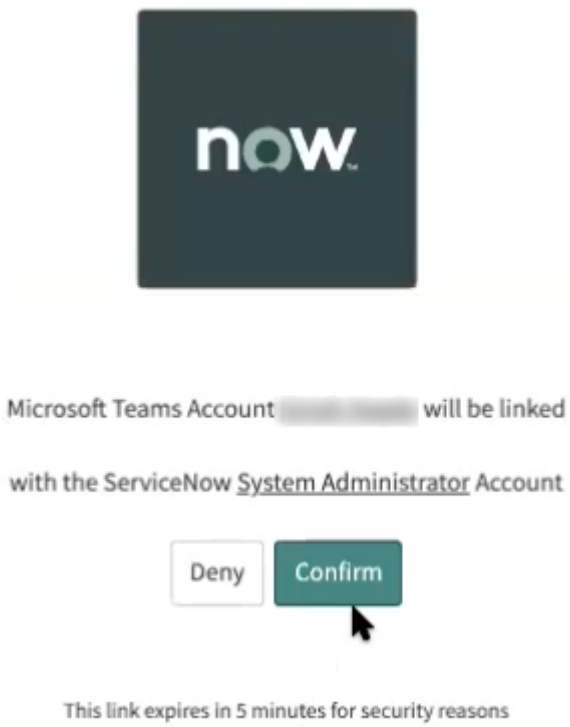
Digite `oi` para começar a interagir com o bot.
O bot apresenta um prompt que fornece opções para autenticar, como **Link para a ServiceNow**, **Continuar como convidado** e **Confira as dicas**.

respostas de bot Microsoft Teams



A opção **Link para a ServiceNow** requer que você insira suas credenciais da instância ServiceNow. Se você optar por vincular à sua conta ServiceNow, a tela a seguir será exibida, solicitando a confirmação da vinculação da conta.

Vincular a conta do MS Teams com a conta ServiceNow.

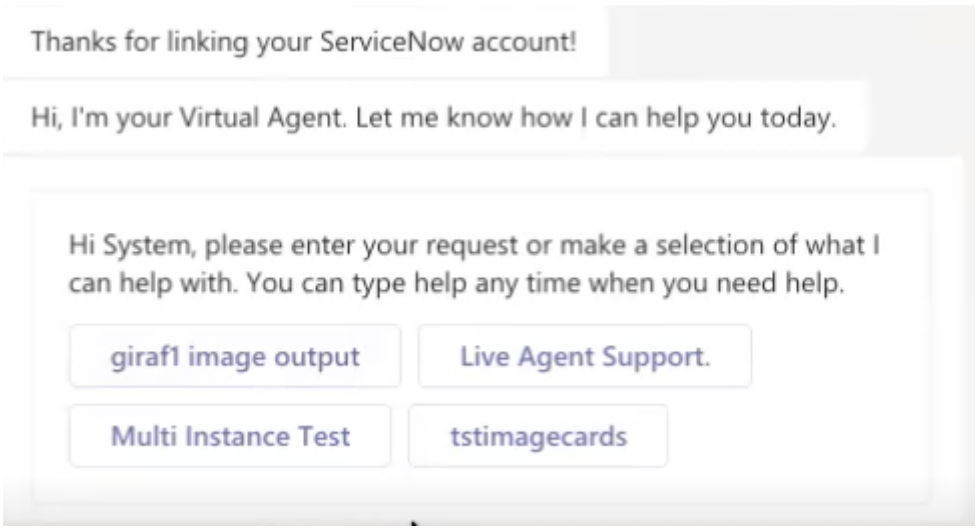


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A vinculação de conta associa a conta Microsoft Teams à conta ServiceNow para a instância ServiceNow, que está integrada a Conversational Integration with Microsoft Teams. Se sua conta estiver vinculada, você pode executar tópicos do Virtual Agent que usam ServiceNow informações e registros.

Conta ServiceNow vinculada ao locatário Microsoft Teams



Se você não vincular suas contas ServiceNow, só será possível acessar e executar os tópicos públicos.

4. Configure o bot na sua instância ServiceNow.
   Para obter mais informações, consulte Integração Virtual Agent com aplicativos de mensagens.

O que Fazer Depois

Você integrou Virtual Agent a Microsoft Teams usando o método autoconfigurado. Se você estiver interessado em obter recursos adicionais de ITSM e RH em Microsoft Teams, consulte estas instruções para usar um bot autoconfigurado com ServiceNow para Microsoft Teams.

Limitações do GCC-H ou do DoD para integração do Microsoft Teams com Virtual Agent

Saiba mais sobre as limitações de integração do Microsoft Teams Government Community Cloud - High (GCC-H) ou do Departamento de Defesa (DoD) dos EUA Microsoft Teams com Virtual Agent.

Limitações

1. **Versão do manifesto**: até v1.10. Certifique-se de que o modelo criado tenha a versão 1.10 ou anterior.
2. **Cartões adaptáveis**: habilite a propriedade do sistema `sn_va_teams.send_image_as_data` para carregar imagens na sua conversa do Microsoft Teams que está integrada ao GCC-High. Aplique esta propriedade do sistema aos controles de imagem e cartão. Se você estiver usando uma URL de imagem, certifique-se de que sua origem seja uma instância do ServiceNow.

Definir as configurações do Virtual Agent para Microsoft Teams.

Configure os seus bots Microsoft Teams integrados ao Virtual Agent para habilitar notificações, vincular ServiceNow perfis de usuário e configurar mensagens de sistema e ações contextuais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, clique em **Gerenciar**.
4. Selecione a guia **Configurações**.
5. Na seção Habilitar autenticação de link, configure as diferentes experiências de abertura de link usando os Links inteligentes.

   Para obter mais informações sobre como habilitar a autenticação de link para bots Microsoft Teams, consulte Configurar a autenticação de link e a experiência de abertura em Microsoft Teams.

6. Deslize o botão de alternância **Habilitar Notificação para todos os usuários** para a esquerda para desabilitar as notificações dos usuários vinculados.

   Nota:
   O botão de alternância **Habilitar notificação para todos os usuários** é selecionado por padrão.

   O botão de alternância **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** é selecionado por padrão e desabilitado para qualquer mudança posterior. Esta opção vincula automaticamente todas as contas ServiceNow ativas ao bot Microsoft Teams associado.

7. Defina as **Configurações globais de mensagens**.

   Nota:
   Todas as mudanças feitas nessas configurações serão refletidas em todos os canais.

   - **Mensagens do sistema**: personalize as mensagens padrão do sistema exibidas durante as conversas do Virtual Agent.

     Para obter mais informações sobre como alterar ou atualizar uma mensagem do sistema, consulte Mudança de mensagens do sistema.

   - **Ações contextuais**: personalize as ações compatíveis por entradas de comando do usuário.

     Para obter informações sobre como atualizar uma ação contextual, consulte Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas.

O que Fazer Depois

O bot Virtual Agent e o locatário Microsoft Teams agora estão integrados para uso na instância ServiceNow. Os usuários de mensagens serão vinculados automaticamente às suas respectivas contas ServiceNow.

- Notifique os usuários de que o bot [Virtual Agent para Microsoft Teams está disponível para uso.
- Para melhorar a experiência do atendente para os usuários, ative a exibição do tempo de espera estimado para o suporte ao vivo de bate-papo. Quando um usuário solicita um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

bate papo com um atendente, um cartão mostra o tempo de espera estimado para falar com um agente e dá ao usuário a opção de cancelar o bate-papo. Para obter detalhes sobre como ativar esse recurso, consulte Configurar bate-papo do agente.

Configurar a autenticação de link e a experiência de abertura em Microsoft Teams

A autenticação de link e a experiência de abertura em Microsoft Teams fornecem uma experiência contínua para os usuários finais interagirem com links da ServiceNow quando você usa o Virtual Agent em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

Certifique-se de que a integração Microsoft Teams esteja disponível na guia Todas as integrações da página Canais e integrações antes de habilitar a autenticação de link.

Certifique-se de que o ID de e-mail Microsoft Teams corresponda ao e-mail de um dos usuários do sistema.

Certifique-se de estar no escopo Conversational Integration with Microsoft Teams ao concluir esta etapa (em vez estar no escopo global).

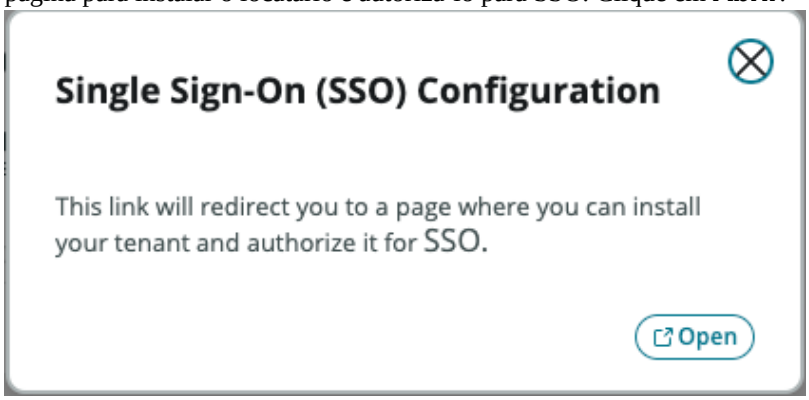
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar links inteligentes para que sejam abertos em guias pop-up ou do Microsoft Teams, os administradores devem concluir as etapas de autenticação de link a seguir antes de prosseguir para a configuração de links inteligentes.

Nota:
Quando o status da autenticação do link é inativo, o comportamento de abertura do link retorna para a Nova guia do navegador, mesmo quando os administradores configuram um link para ser aberto em uma guia pop-up ou Microsoft Teams. Portanto, ativar a autenticação de link é um pré-requisito para usar uma guia pop-up e Microsoft Teams.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e roteamento**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, clique em **Gerenciar**.
4. Na página Gerenciar Microsoft Teams canal, selecione a guia **Configurações**.
5. Na seção Habilitar autenticação de link, na **Etapa 1. Configurar SSO para locatário**, clique no botão **Configurar SSO**.
   O pop-up Configuração de Single Sign-on (SSO) é aberto para informar que o link direciona você para uma página para instalar o locatário e autorizá-lo para SSO. Clique em **Abrir**.



Tradução automática

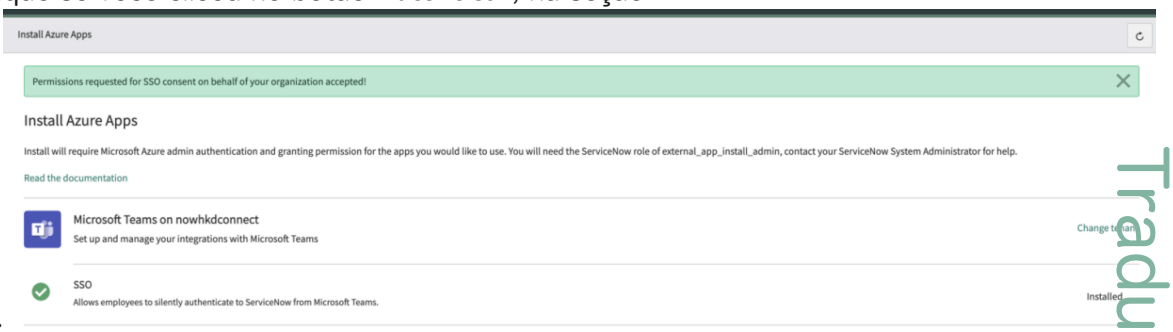
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como configurar o Single Sign-on, consulte Concessão de permissões aos apps do Microsoft Azure necessários .

Nota:

- O SSO só pode ser habilitado em um locatário Microsoft Teams por vez. Se o SSO já estiver habilitado em outro locatário, certifique-se de alternar o locatário para que o SSO possa ser habilitado no novo locatário.
- Se você já configurou um locatário e deseja alterá-lo para outro locatário, clique em **Alterar locatário**. Depois de confirmar a mudança de locatário, você será direcionado para a página de login Microsoft Teams para alterar o locatário.

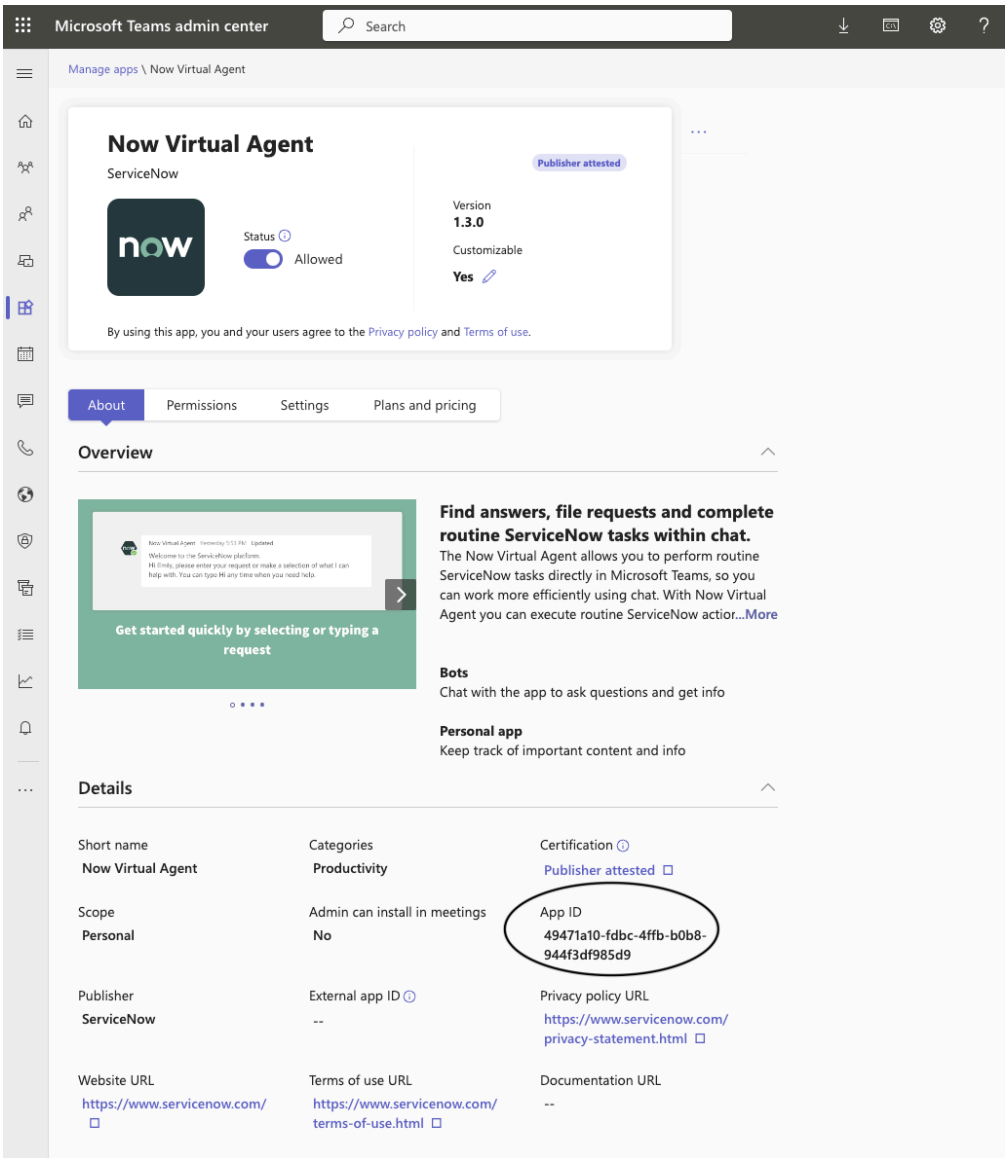
Depois de inserir as informações do locatário, verifique se você clicou no botão **Autenticar**, na seção SSO.



6. Depois de configurar o SSO, insira um ID de aplicativo.
   Para encontrar o ID do APP, faça login na Central de administração do Microsoft Teams , navegue até **Gerenciar apps** e selecione o app que gostaria de configurar e obter o ID.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Se você estiver usando o aplicativo ServiceNow for Teams, pesquise o ID do aplicativo ServiceNow for Teams e certifique-se de não usar o ID do aplicativo externo.

7. Na seção Autenticação de link, na **etapa 2. Insira o ID do app**, insira o ID do app obtido no admin center Microsoft Teams e clique em **Salvar**.
   Você receberá uma confirmação de que o ID do app foi salvo com sucesso. Você perceberá que o status dele no SSO é verde.

O que Fazer Depois

Configurar links inteligentes em Microsoft Teams.

Configurar links inteligentes em Microsoft Teams

Configure links inteligentes para o aplicativo Virtual Agent em Microsoft Teams para habilitar diferentes experiências de abertura de link.

As configurações de link inteligente no console do administrador permitem que os administradores definam uma das três opções de abertura de link em Microsoft Teams.

Tradução automática

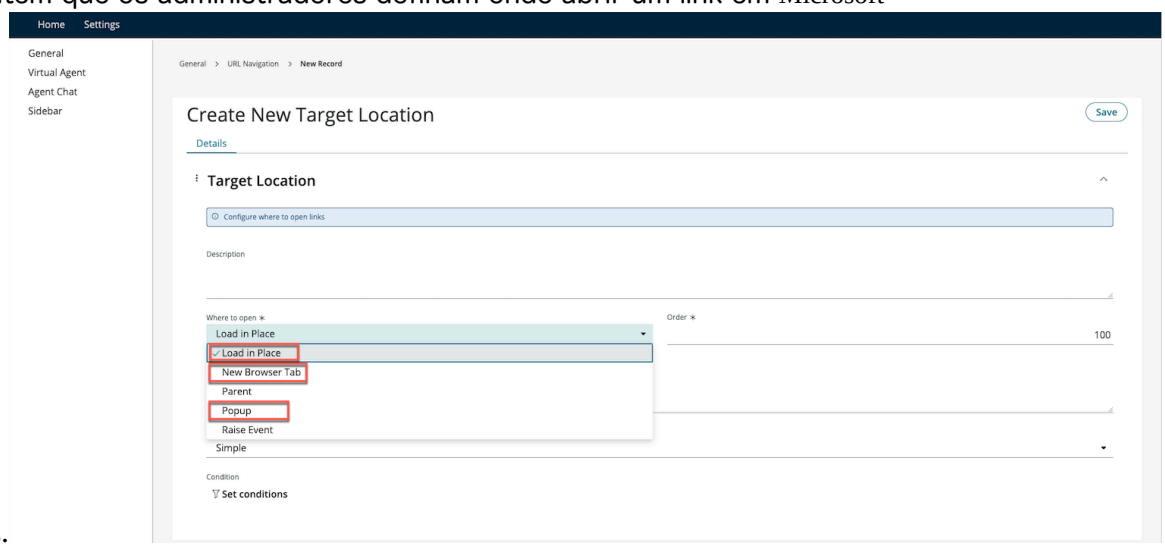
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Microsoft Teams módulo de tarefa/pop-up
2. Microsoft Teams guia
3. Nova guia do navegador

Por meio da autenticação de link e do suporte ao Single Sign-On (SSO), o conteúdo do link pode ser renderizado em um pop-up, guia do Microsoft Teams ou em uma nova guia do navegador.

É possível configurar links inteligentes para Microsoft Teams na ação do sistema de navegação de URL em **Local de destino**. Para obter mais informações sobre configuração de links inteligentes, consulte Como criar uma preferência de vínculo inteligente.

Existem três opções de abertura de link válidas aplicáveis a Microsoft Teams, e as configurações de links inteligentes no console do administrador permitem que os administradores definam onde abrir um link em Microsoft Teams.



1. **Carregar no local**: os links são abertos dentro de uma guia Microsoft Teams.

   Nota:

   - Somente links ServiceNow são compatíveis no momento.
   - Embora **Carregar no local** seja sempre uma opção para os administradores, essa funcionalidade só é compatível quando os administradores já instalaram uma guia adicional em Microsoft Teams (por exemplo, a guia Employee Center como parte dos plug-ins de ITSM/RH).
   - Os administradores devem garantir que as seguintes etapas sejam concluídas:
     - MS Teams - O plug-in do App Core (com.snc.msteams.app.core) está instalado como parte dos plug-ins do ITSM/RH, e a guia adicional já foi habilitada.
     - A propriedade do sistema será definida como `sn_va_teams.view_msft_tab` verdadeira.
     - O status de autenticação de link na sua instância da ServiceNow é verde.

2. **Nova guia do navegador**: os links são abertos em uma nova guia do navegador (uma nova guia em Google Chrome, Safari, etc.).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Pop-up**: os links são abertos em um módulo de pop-up/tarefa em Microsoft Teams. Quando um pop-up é selecionado, os administradores também podem selecionar um tamanho de pop-up Pequeno, Médio ou Grande. O tamanho padrão é Grande.

   Antes de começar a configurar o pop-up usando o Local de destino, verifique se o valor da propriedade do sistema *sn_va_teams.view_non_video_msft_task_module* é **verdadeiro**. Quando o status de autenticação de link está ativo na etapa anterior, o valor é definido automaticamente como **verdadeiro**. Quando esta propriedade do sistema for verdadeira, você poderá usar o pop-up. Para desabilitar o pop-up no Microsoft Teams, defina manualmente esta propriedade como **falsa**.

   Nota:
   Somente links ServiceNow são compatíveis no momento.

Quando nenhuma condição estiver especificada no registro de Local de destino, o mecanismo de abertura de link válido se aplica ao cliente Web e Microsoft Teams de uma forma que faz sentido para sua aplicação host. Por exemplo, se os administradores especificarem um padrão de URL a ser aberto usando **Carregar no local** sem nenhuma condição, o link no cliente Web será aberto atualizando o quadro mais recente do navegador atual (comportamento exclusivo do cliente Web). No entanto, o mesmo link é aberto em uma guia Microsoft Teams.

Se o cliente Web e Microsoft Teams forem canais válidos para o cliente, os administradores poderão definir diferentes locais de destino para cada canal ao especificar o tipo de dispositivo no campo de condição (como Teams e mweb). Se o tipo de dispositivo for especificado como Teams e nenhum outro tipo de dispositivo for especificado, esse registro de local de destino específico será aplicado somente em Microsoft Teams.

Habilitar integração Microsoft Teams em Protected Platform (SPP) ServiceNow

Ao instalar Conversational Integration with Microsoft Teams, o Now Platform® simplifica a configuração da instância, determinando dinamicamente o tipo de bot para ambientes comerciais e de SPP (ServiceNow Protected Platform) da versão Tokyo.

O processo de instalação e configuração da integração Microsoft Teams com Virtual Agent em um ambiente de SPP é semelhante ao da instalação e configuração do bot pré-publicado em um ambiente comercial. Mas o que importa é o ambiente em que você está instalando, e o bot se torna disponível com base no ambiente de instalação.

Depois de concluir a integração Microsoft Teams com Virtual Agent em uma instância com ambiente de SPP, o bot **SPP da Now Virtual Agent Australia** estará disponível para clientes do governo australiano.

Para obter mais informações sobre a instalação e configuração, consulte Como instalar Conversational Integration with Microsoft Teams.

Suporte a recursos do Virtual Agent em conversas do Microsoft Teams

O app [Microsoft Teams oferece suporte a recursos Virtual Agent, como controles Designer do Virtual Agent para criar conversas, notificações, Pesquisa com IA resultados e muito mais.

Nota:
Conversational Integration with Microsoft Teams não é compatível com instâncias no local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

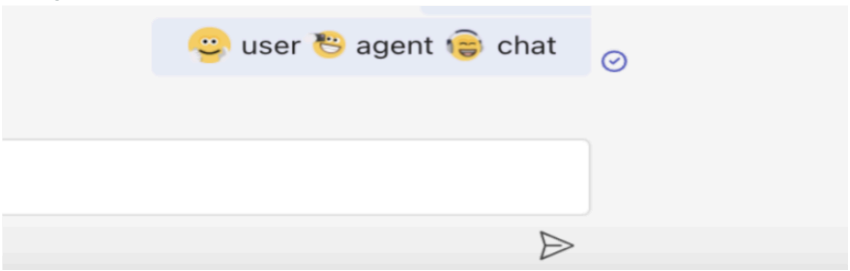
Emojis e texto

A partir da versão 4.0.1, quando um usuário conversa com um atendente e envia uma mensagem que contém emojis, o texto é entregue e o emoji é exibido no Espaço do agente.

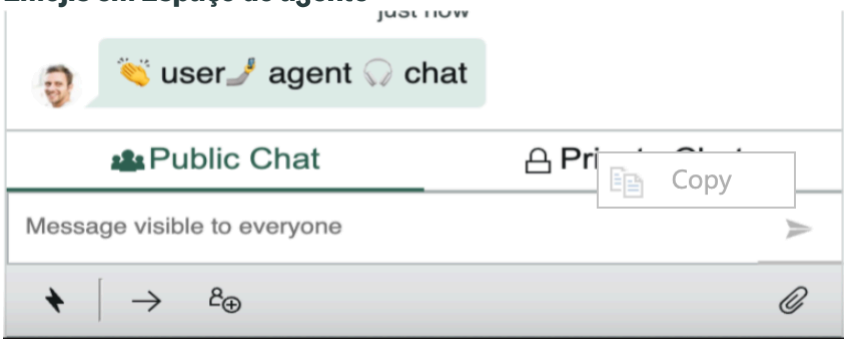
Nota:
Devido à diferença nas plataformas (aplicativo ou navegador da Web) usadas pelo usuário final e pelo atendente, há uma diferença entre os emojis enviados pelo usuário final e os emojis recebidos pelo atendente.

Um usuário pode entender como os emojis aparecem em uma conversa de bate-papo e no Espaço do agente a partir dos exemplos a seguir.

Emojis em uma conversa de bate-papo



Emojis em Espaço do agente



Pesquisa com IA resultados

Now Assist em Virtual Agent pode gerar resultados Pesquisa com IA que são exibidos como cartões de resultado do Genius e saídas de vários links em conversas. Para obter detalhes sobre como Virtual Agent gera resultados Pesquisa com IA, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA. A configuração padrão Pesquisa com IA para Virtual Agent habilita os resultados da pesquisa para perguntas e respostas (Base de conhecimento e itens do catálogo). O usuário tem a opção de curtir ou não as informações apresentadas no cartão. Para obter mais informações, consulte Genius Results .

Navegação de URL para links de bate-papo.

Nas conversas Virtual Agent e Atendente no aplicativo Microsoft Teams, os links para registros ServiceNow são abertos automaticamente nos portais do sistema de base, incluindo os links que são exibidos nos cartões de saída, notificações [Virtual Agent e resultados Pesquisa com IA. Se necessário, como administrador, você pode mudar os portais em que esses links são abertos. Para obter detalhes da configuração, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Tradução automática

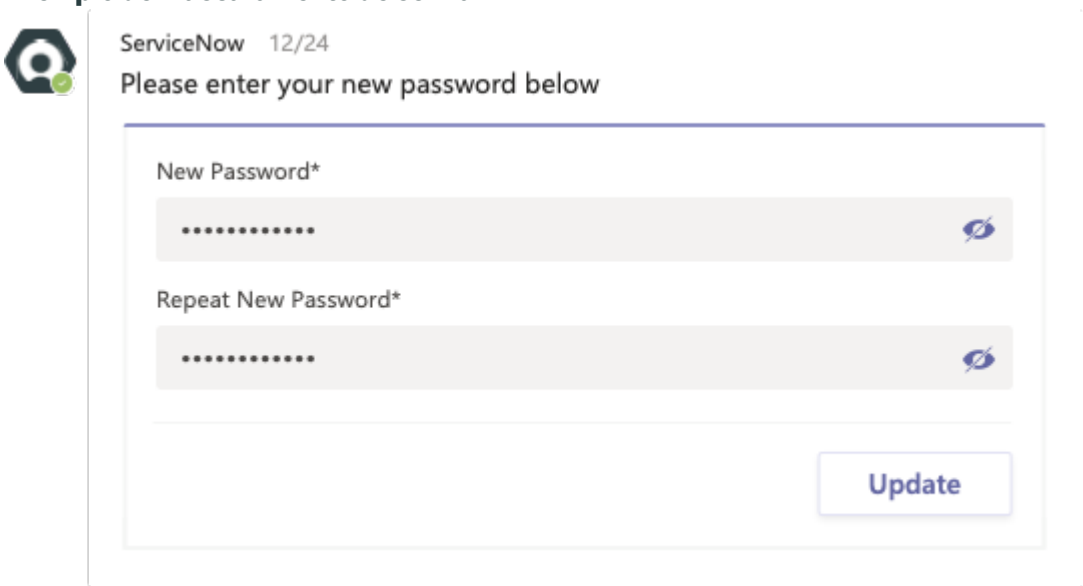
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mascaramento de dados do usuário confidenciais

A partir da versão 2.0.0, as senhas inseridas pelos usuários e confirmadas em respostas de bot são mascaradas durante as conversas de redefinição de senha no aplicativo Microsoft Teams.

Um usuário pode entender como uma senha é mascarada em Microsoft Teams a partir do exemplo a seguir.

Exemplo de mascaramento de senha



Suporte para carregamentos de arquivos

A partir da versão 2.0.0, os usuários podem carregar seus anexos de arquivo com o clipe de ícone nas conversas Microsoft Teams.

Um usuário pode aprender a anexar um ícone na janela de bate-papo Microsoft Teams com o exemplo a seguir.

Suporte para anexo de arquivo

Domínios confiáveis

Os valores especificados no campo Domínios de mídia confiáveis da tabela Identidades de canal do provedor [sys_cs_provider_application] têm precedência sobre a tabela Conexões [sys_cs_provider] e substituem seus valores.

Experiência de abertura de catálogo em conversas Microsoft Teams

A partir da versão 4.1.0, os usuários podem solicitar um item do catálogo do app Microsoft Teams durante uma conversa.

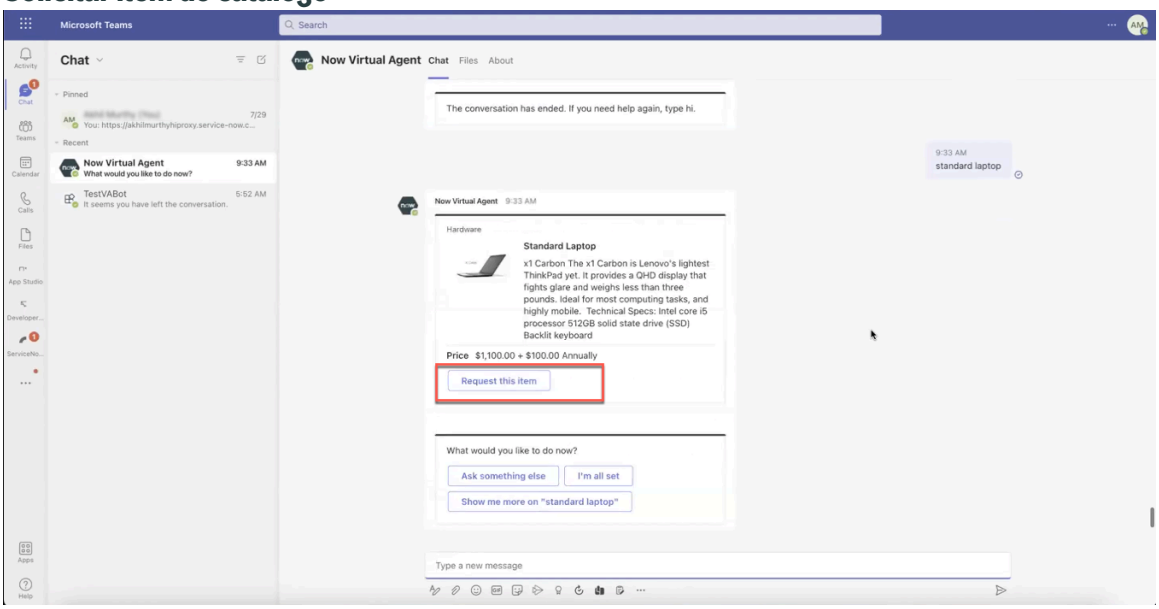
Um usuário pode selecionar o botão **Solicitar este item** em uma conversa com Microsoft Teams que abre o item do catálogo em uma janela pop-up, o Módulo de tarefa, em que o usuário pode exibir as informações do item e enviar a solicitação em Microsoft Teams.

Os exemplos a seguir mostram como um usuário pode solicitar e exibir um item do catálogo.

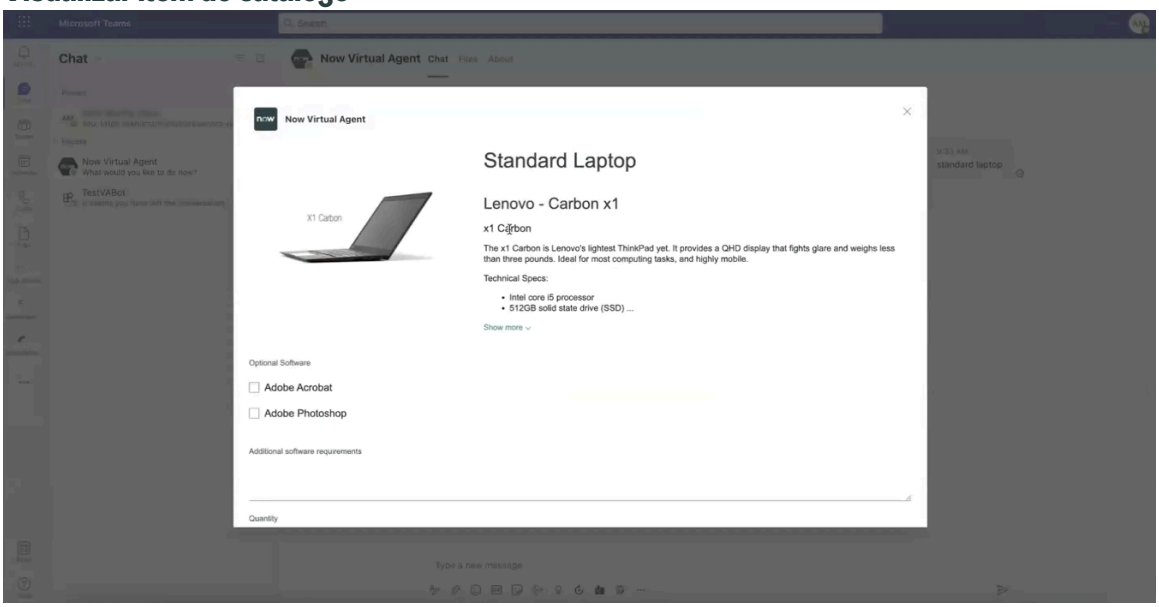
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar item do catálogo



Visualizar item do catálogo



Tradução automática

Identidade visual personalizada na aplicação Microsoft Teams.

Microsoft Teams oferece suporte à personalização do aplicativo, o que permite que você, como administrador, personalize a identidade visual do bot Now Virtual Agent no Conversational Integration with Microsoft Teams. Para saber mais sobre personalização do app, consulte os seguintes recursos:

- Personalize aplicativos no Microsoft Teams na documentação Microsoft Teams.
- Identidade Visual do MS Teams para a integração conversação no ServiceNow Community.

Designer do Virtual Agent controles de resposta de bot e de entrada do usuário em Microsoft Teams

Os controles de resposta do bot e de entrada do usuário Designer do Virtual Agent para criar tópicos de conversa são compatíveis com Microsoft Teams conversas, incluindo a resposta do bot da tabela, o controle de cartão que pode exibir imagens e os controles de resposta do bot de imagem.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

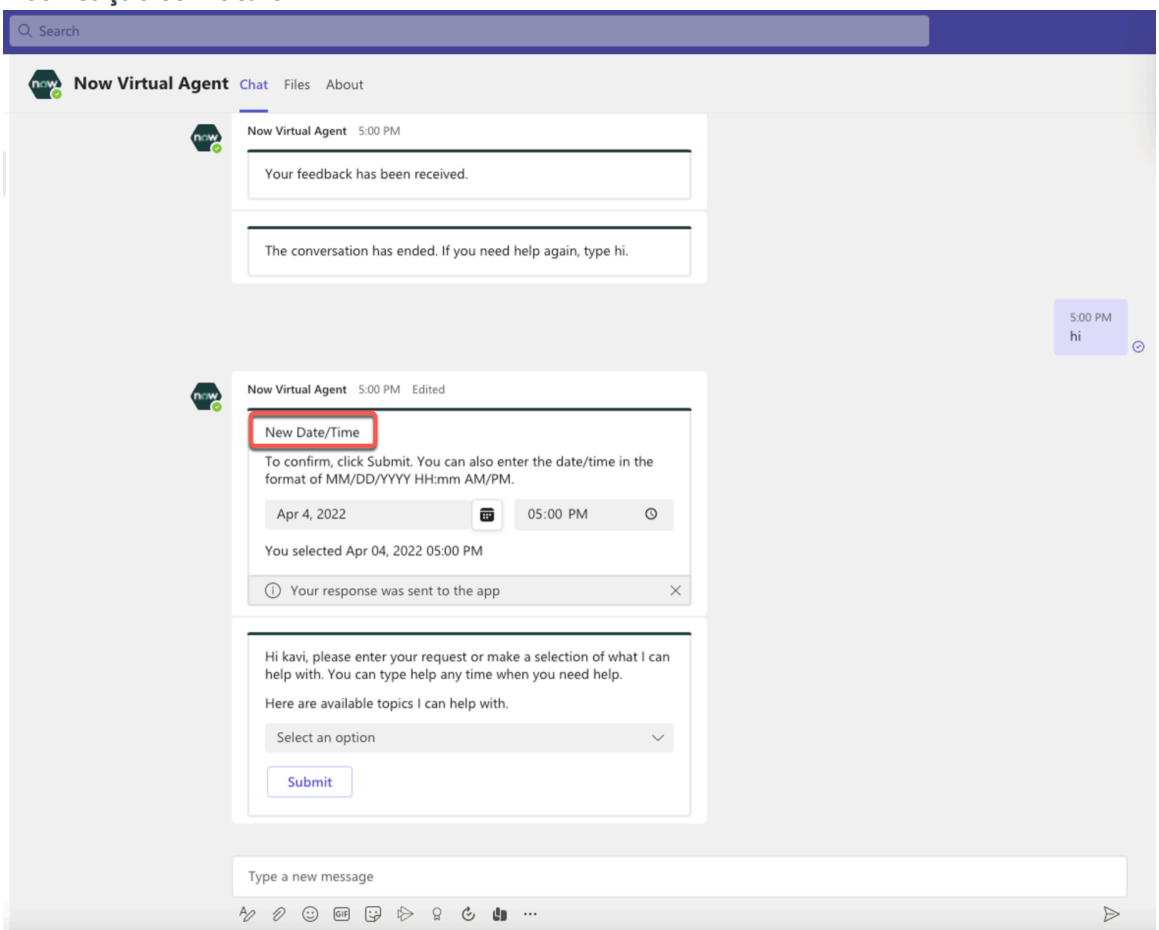
A partir da versão 2.0.0, os controles atualizados de resposta do bot do novo vídeo e do cartão são compatíveis com Microsoft Teams conversas. O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que os usuários selecionam para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.

Para obter mais informações sobre controles de entrada do usuário e respostas de bot, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent e respostas de bot Designer do Virtual Agent, respectivamente.

A partir da versão 3.0.10, para melhorar o desempenho do bot e permitir uma melhor experiência de conversa com Virtual Agent em Microsoft Teams, os controles de resposta de bot sem cartão, como texto, links e cartões de data, são convertidos em cartões adaptáveis.

Como parte da conversão de todos os controles em cartões adaptáveis, o conteúdo exibido nas notificações recebidas por meio de respostas de bot é personalizado. O bot Microsoft Teams exibe uma visualização do conteúdo da notificação no cartão, como o conteúdo da mensagem, o título do cartão ou a descrição, quando aplicável.

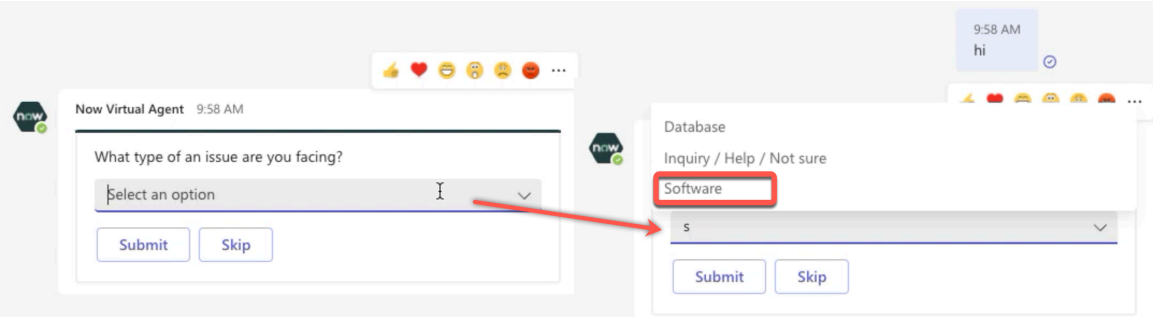
Notificação com título



A partir da versão 3.0.10, é possível, durante uma conversa com o bot Microsoft Teams, pesquisar uma opção específica na lista usando os controles do seletor do menu suspenso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A partir da versão 4.1.0, é possível desativar o banner de confirmação que aparece quando você envia uma resposta para Virtual Agent em conversas Microsoft Teams.

Defina o valor da propriedade do sistema *sn_va_teams.hide_teams_response_message* como **verdadeiro** para desativar o banner de confirmação (por padrão, o valor da propriedade do sistema é definido como **falso**).

Notificações Virtual Agent compatíveis com Microsoft Teams

O aplicativo Microsoft Teams oferece suporte a notificações Virtual Agent durante conversas.

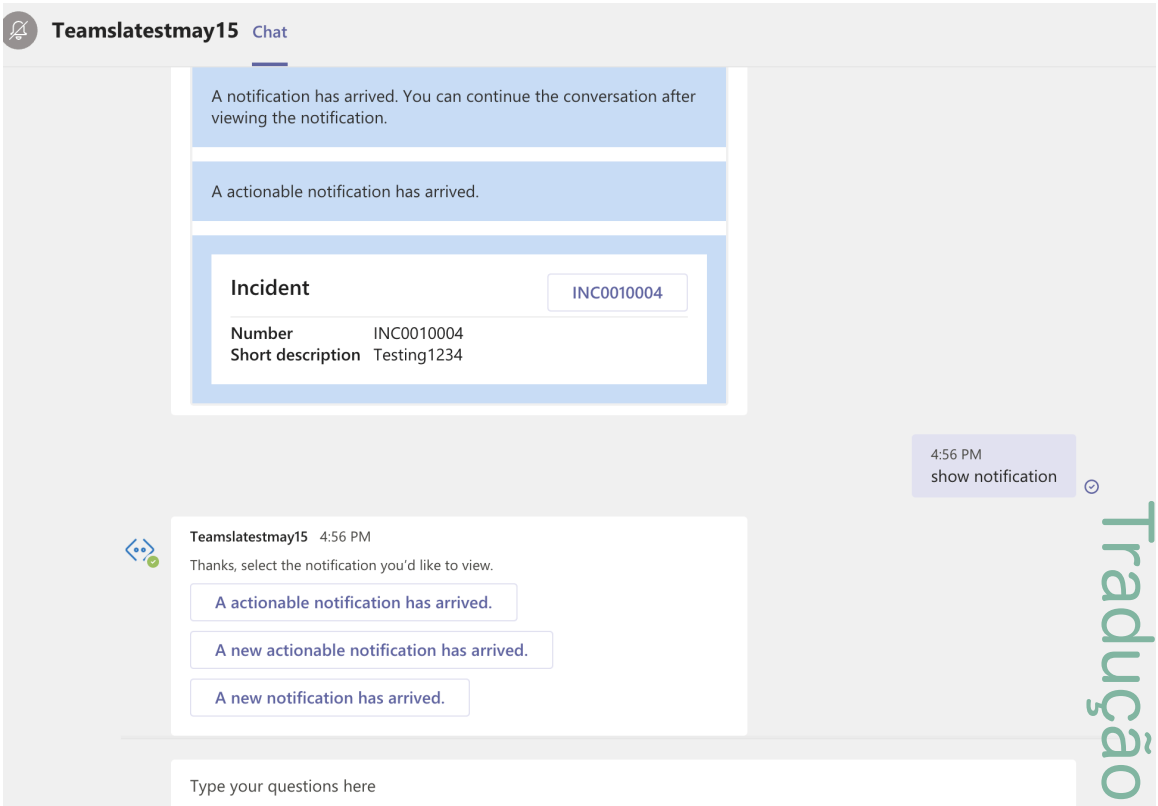
- Gestão de assinaturas
  - Solicitantes - Usar o comando **notificação** (ou **notificações**) para assinar ou cancelar a assinatura de notificações.
  - Administradores - Habilitar notificações para usuários de mensagens na página de Integração de aplicativos de mensagens.
- Conteúdo da notificação - Criar notificações com conteúdo avançado, imagens e botões de ação. As notificações acionáveis permitem que os destinatários executem determinadas ações e respondam à notificação, como adicionar um comentário ou solicitar um atendente.
- Entrega de notificação
  - As notificações de mensagem são entregues imediatamente aos usuários finais, mesmo se o usuário estiver conversando com um Virtual Agent ou com um atendente.
  - As notificações acionáveis são entregues somente quando o usuário não está em uma conversa ativa com um Virtual Agent ou com um atendente. Os usuários podem fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Revisar as notificações posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.

Mostrar notificações em Microsoft Teams



- Execute ou ignore as ações da notificação. Se os usuários decidirem ignorar as ações, poderão retornar à notificação posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.

Para informações detalhadas sobre Virtual Agent notificações, consulte Configurar notificações do Virtual Agent.

Recursos Virtual Agent sem suporte em Microsoft Teams

Consulte os recursos sem suporte de Virtual Agent em Conversational Integration with Microsoft Teams.

Recursos sem suporte

Virtual Agent não é compatível com as seguintes funcionalidades durante uma conversa em Microsoft Teams.

- Suporte do Connect
- Bloco de tópicos de geolocalização

Vincular previamente Virtual Agent solicitantes para integração com Microsoft Teams

Vincule previamente os solicitantes Virtual Agent a uma instância ServiceNow antes que eles executem o Conversational Integration with Microsoft Teams. A pré-vinculação em lote permite que os usuários Virtual Agent conversem imediatamente com um Virtual Agent e recebam notificações sem passar pelo processo de vinculação de autenticação inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Como instalar Conversational Integration with Microsoft Teams, com a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** habilitada.
- Configure o spoke do Microsoft Teams Graph.
- Set up Microsoft Active Directory spoke .

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- Uma das seguintes Microsoft Teams funções de administrador:
  - Administrador global
  - Administrador de aplicativo
  - Administrador de aplicativo em nuvem.
- admin ou schedule_admin para alterar o script do trabalho programado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** estiver habilitada na página Configurações do canal Gerenciar o Microsoft Teams, um lote de até 10.000 usuários será pré-vinculado automaticamente a uma instância ServiceNow. Os usuários existentes são pré-vinculados durante a execução inicial. Usuários recém-adicionados são pré-vinculados durante as execuções diárias subsequentes.

Para impedir a pré-vinculação automática em lote, desabilite a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** na página de IU de Integração de aplicativos de mensagens.

A pré-vinculação em lote dos Virtual Agent usuários a uma instância ServiceNow antes de integrar com Microsoft Teams inclui os seguintes benefícios:

- As notificações são enviadas proativamente por Virtual Agent aos usuários quando a identidade deles em Microsoft Teams está associada à identidade em uma instância ServiceNow. Isso também é verdadeiro quando o usuário já está vinculado a ServiceNow Virtual Agent.
- Se um usuário estiver pré-vinculado, e quando Microsoft Teams notificações estiverem habilitadas no aplicativo, as notificações serão enviadas por push para o aplicativo, mesmo quando um usuário não estiver conectado a uma conta Microsoft Teams.

A pré-vinculação em lote acontece automaticamente por meio do trabalho programado do **Trabalho de pré-instalação diária do MS Teams**. Este trabalho é executado por padrão diariamente à 01:00 h da madrugada, mas você pode mudar esse horário se quiser. Para modificar o tempo de execução do trabalho programado padrão ou o fuso horário, acesse o formulário de Execução programada de script do **Trabalho de pré-instalação diária do MS Teams**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise o trabalho programado do **Trabalho de pré-instalação diária do MS Teams** e clique para abrir o formulário de Execução programada de script para o registro selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No campo **Executar**, altere o tempo de execução para o horário desejado.
4. Para obter uma descrição dos outros campos que você pode mudar nesse formulário, inclusive **Fuso horário**, consulte Execução automática de um script à sua escolha .
5. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Você também pode personalizar o processo de vinculação automática para Conversational Integration with Microsoft Teams. Para obter mais informações, consulte Personalizar vinculação automática para Conversational Integration with Microsoft Teams.

Personalizar vinculação automática para Conversational Integration with Microsoft Teams

Personalize a vinculação automática para perfis de usuário definindo o ID do e-mail do usuário em qualquer tabela personalizada, em vez de apenas na tabela de Usuário [sys_user].

Antes de Iniciar

- Tornar a tabela de Usuário [sys_user] extensível.
- Crie uma tabela personalizada com campos de e-mail personalizados, estendendo a tabela de Usuário [sys_user].
- Certifique-se de que o escopo da tabela personalizada seja Microsoft Teams. Caso contrário, crie um privilégio entre escopos.
- Preencha a propriedade do sistema no formato *table_name.column_name*.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de vinculação automática pesquisa o ID de e-mail na tabela de usuário e, se ele for encontrado, vincula o usuário ao perfil automaticamente. Você também pode personalizar o processo de vinculação automática definindo o ID de e-mail para vinculação automática ou pré-vinculação em qualquer tabela personalizada que não seja a tabela de Usuário [sys_user] atual. Você pode personalizar o processo de vinculação automática de perfis de usuário usando a propriedade do sistema *sn_va_teams.auto_link_email_attribute*, que define a coluna a partir da qual o ID de e-mail do usuário deve ser lido para vinculação automática.

Nota:

- Por padrão, o valor da propriedade do sistema está em branco. Se estiver definido como <empty> , o ID de e-mail do usuário será obtido na tabela [sys_user].
- Se o valor da propriedade do sistema for especificado no formato de *table_name.column_name* (table_name e column_name devem ser os nomes físicos de seus respectivos campos de nome), o valor será lido a partir do nome da coluna especificado. Por exemplo, **sn_va_teams_extendeduser.u_custom_mail**.

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira sys_properties.list.

   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.

2. Pesquise e abra a propriedade do sistema *sn_va_teams.auto_link_email_attribute*.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Forneça um valor no formato de *table_name.column_name* e salve o registro.
   Depois que o registro for salvo, você poderá iniciar a conversa com o bot.

Configurar Acesso condicional Microsoft Azure para locatário Microsoft Teams.

Você deve configurar o acesso condicional em Microsoft Azure para restringir o acesso dos usuários às aplicações de produção. O acesso condicional ajuda a evitar que você substitua acidentalmente a integração de produção por uma integração de instância personalizada ou pessoal.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: virtual_agent_admin e usuário com acesso de administrador ao Azure.

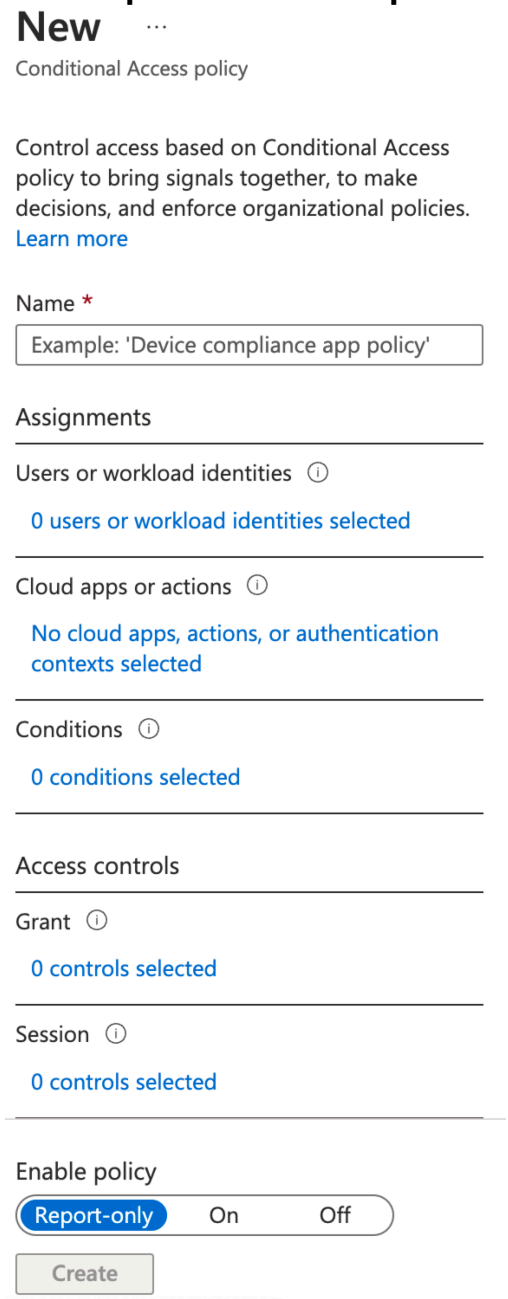
Procedimento

1. Fazer login em Microsoft Azure portal .
2. Pesquise o **Acesso condicional do Azure AD**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Navegar até **Nova política** > **Criar nova política** e forneça um nome para a



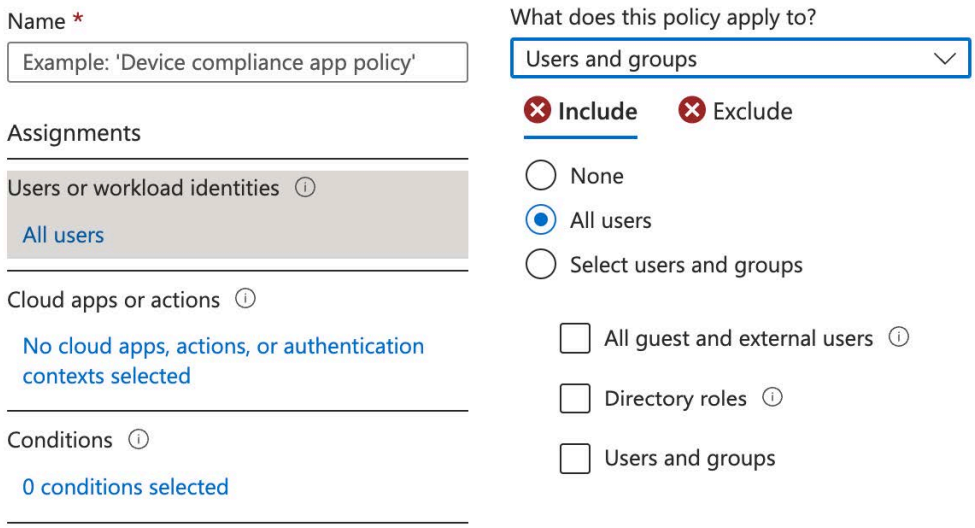
política.

4. Em Usuários ou Identidades de carga de trabalho, clique em **0 usuários ou identidades de carga de trabalho selecionados**.
Um pop-up **A que esta política se aplica?** é exibido.

Tradução automática

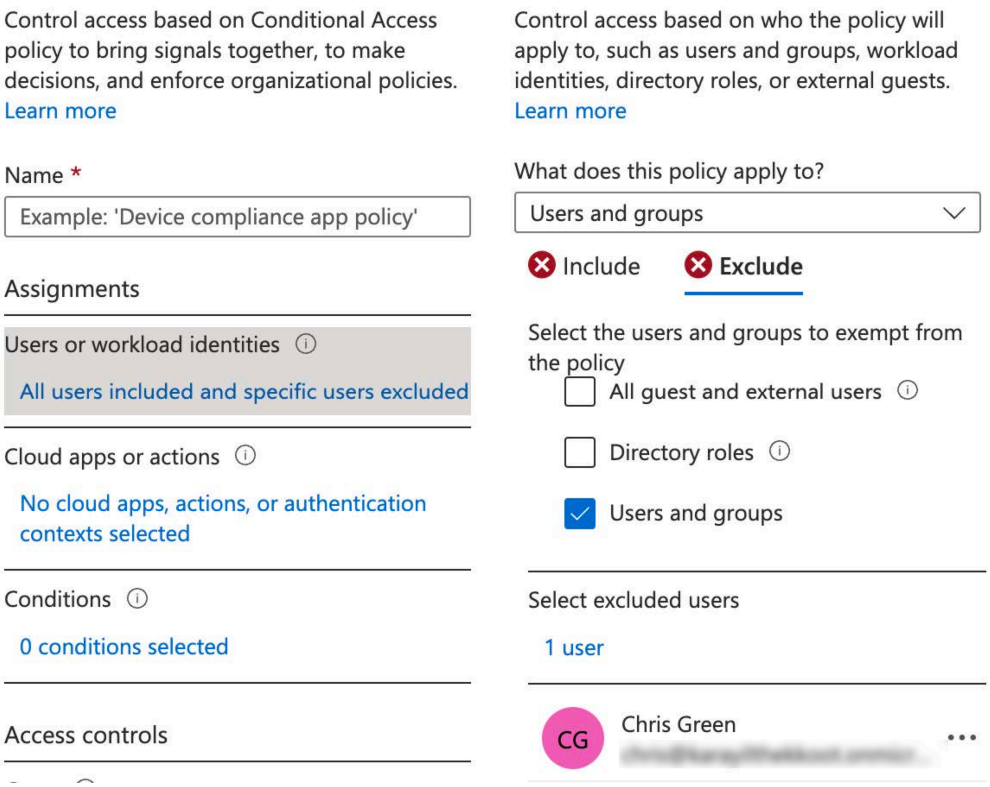
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Em Incluir, selecione **Todos os usuários**.



Nota:
Selecionar Todos os usuários incluirá os usuários na política de restrição.

6. Em Excluir, selecione **Usuários e grupos** para excluir usuários administradores que têm acesso para substituir o locatário.



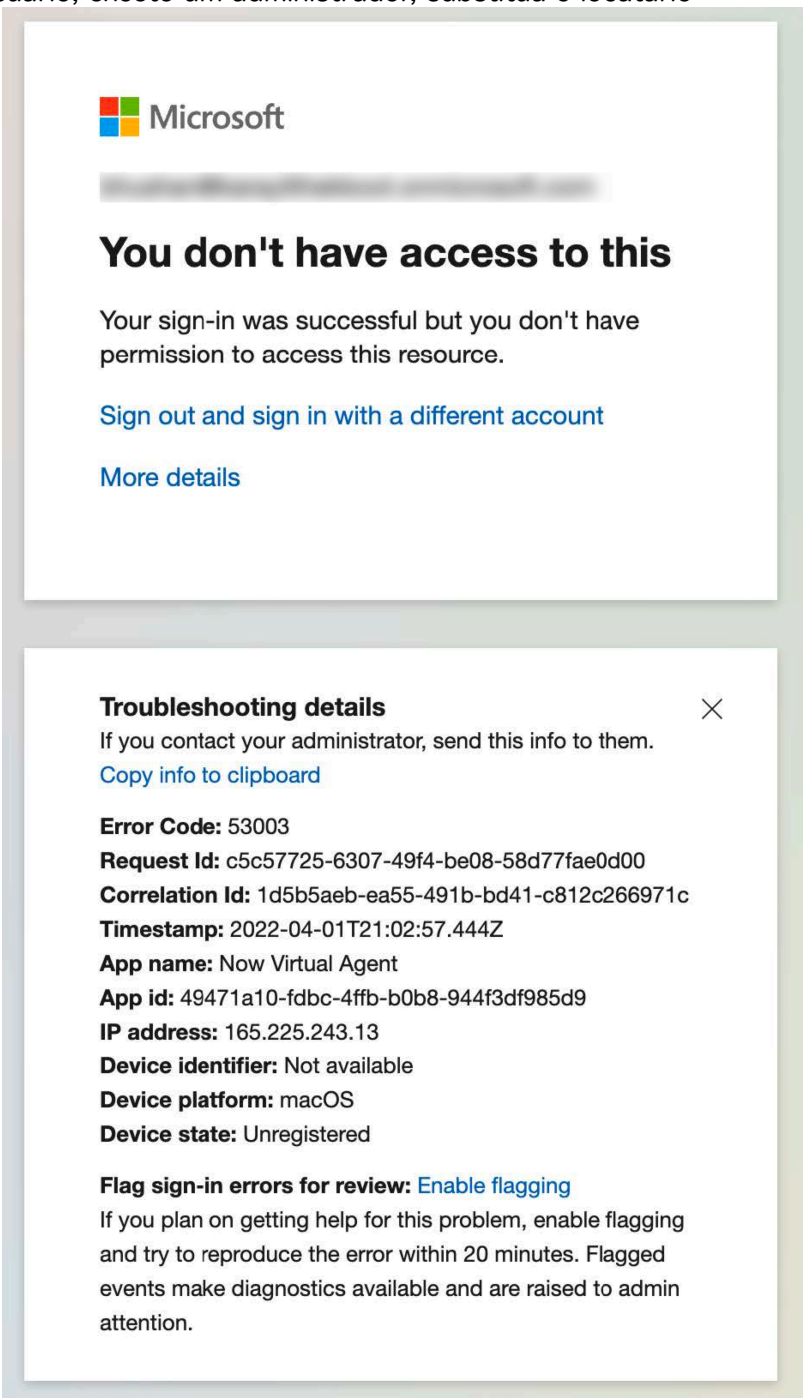
7. Em Selecionar usuários excluídos, clique em **0 usuários e grupos selecionados** para selecionar um usuário administrador e clique em **Selecionar**.
8. Em Aplicativos ou Ações em nuvem, escolha quais ativos serão protegidos.
   Por exemplo, o NowBot ou qualquer que seja o nome do bot ServiceNow no Azure.
9. Em Conceder, clique em **0 controles selecionados** e selecione **Bloquear acesso**.
10. Na seção Habilitar política, selecione **Ativado** para ativar a função Somente relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Clique em **Criar**.
    É preciso cerca de 15 minutos para a sincronização depois que a ACL (Lista de controle de acesso) é configurada.

Resultado
Depois que a política é criada e a sincronização concluída, ela impede que qualquer usuário, exceto um administrador, substitua o locatário acidentalmente.



Nota:
A restrição não afeta os usuários restritos de usar o Microsoft Teams ou o Now Virtual Agent.

Configurar tópicos promovidos para Conversational Integration with Microsoft Teams

Configure tópicos promovidos para criar vários tópicos comuns e importantes para consumo rápido dos usuários durante uma conversa com o bot Microsoft Teams. É possível

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

configurar até seis tópicos promovidos diferentes a serem exibidos na mensagem de saudação do canal Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou va_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Em **Configurações do Virtual Agent**, em **Saudações personalizadas e configuração**, clique em **Exibir tudo**.
   Os tópicos promovidos que você configurou anteriormente residirão na experiência de bate-papo padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo. Se a experiência de bate-papo padrão for a única linha que você tem na instância, os tópicos promovidos serão aplicados ao Cliente Web Microsoft Teams e Slack (a menos que você configure algo exclusivo para Microsoft Teams, conforme as instruções abaixo).

   Se você quiser configurar tópicos promovidos exclusivos para Microsoft Teams que precisam ser diferentes do Cliente Web, siga o procedimento abaixo.
3. Na página Saudações personalizadas e configuração, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Criar novo Saudações personalizadas e configuração

Campo	Descrição
Nome	Nome da experiência de bate-papo. Por exemplo, experiência de bate-papo Microsoft Teams.
Descrição	Descrição da experiência de bate-papo.
Ativo	Habilite ou desabilite a experiência de bate-papo.
Ordem	Ordem dos tópicos promovidos para aparecer no bate-papo.
Domínio	Escopo da aplicação da experiência de bate-papo.
Modo de condição	Situação em que o usuário terá essa experiência de bate-papo. Modos de condições disponíveis: ○ **Avançado** ○ **Simples**
Condição	Condição que define o modo de condição da experiência de bate-papo. Configure uma condição simples com **[devicetype] [is] [teams]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você configurar **[devicetype] [is] [teams]** no pop-up de Condição com uma ordem superior à experiência de bate-papo padrão, Microsoft Teams selecionará os tópicos de configuração e os tópicos promovidos definidos nesta experiência. Esta mudança não afetará o Cliente Web, que ainda herdará os tópicos de configuração e os tópicos promovidos definidos na experiência de bate-papo padrão.

5. Clique em **Criar experiência personalizada**.
6. Adicione tópicos promovidos no formulário de experiência de bate-papo Microsoft Teams criado.
   a. No formulário Microsoft Teams, clique na guia **Tópicos promovidos** e clique em **Adicionar tópico**.
   b. No formulário, preencha os campos.

Criar novos tópicos promovidos

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico que está sendo escolhido. Use o ícone de pesquisa para escolher um tópico.
Ordem	Informe a ordem do tópico escolhido.

Nota: Assim como ocorre no Cliente Web, você pode configurar no máximo seis tópicos promovidos para o canal Microsoft Teams.

   c. Clique em **Salvar.**

O que Fazer Depois

Inicie uma conversa com o bot Microsoft Teams e você verá os tópicos promovidos após a mensagem de saudação configurada para o canal Microsoft Teams.

Se você não configurou os tópicos promovidos para Microsoft Teams, serão exibidos os tópicos promovidos da experiência de bate-papo padrão.

Configure suas preferências de idioma para a integração do Virtual Agent com o Microsoft Teams

Defina as preferências de idioma para que o Virtual Agent esteja no mesmo idioma que o idioma Microsoft Teams preferencial do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você define a preferência de idioma do Microsoft Teams no cliente Microsoft Teams. O idioma do ServiceNow é o idioma usado normalmente na instância do ServiceNow. Por padrão, a preferência de idioma Microsoft Teams de um usuário terá precedência sobre o idioma de preferência do usuário do sistema de base se os dois idiomas forem diferentes. Para obter mais informações, consulte Alterar configurações no Microsoft Teams .

Para garantir a consistência, use o mesmo idioma. Se o idioma de preferência do usuário em Microsoft Teams não for um idioma disponível na instância do ServiceNow, o idioma da instância será o padrão.

Procedimento

Mude o idioma que tem precedência configurando a seguinte propriedade do sistema para usuários: *sn_va_teams.use_teams_language*.

Localização das mensagens de bot

Localize as mensagens de bot para recebê-las em um idioma de sua preferência durante as suas conversas com o bot.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin

Procedimento

1. Navegue até o registro de identidade do canal do provedor do seu bot e selecione a guia **Mensagens de bot**.

   Confirme se os valores dessas mensagens de bot são precisos.

2. Navegue até a tabela Mensagens [sys_ui_message.list] e clique em **Novo**.

   Nota:
   Antes de criar uma nova mensagem, certifique-se de que a mensagem que você deseja criar ainda não tenha sido criada.

3. No formulário, preencha os detalhes.

Novo registro de mensagem

Nome do campo	Descrição
Chave	Mensagem para registro. Certifique-se de que isso corresponda ao valor da mensagem do bot na etapa 1. Se você quiser criar várias traduções para a mesma mensagem em idiomas diferentes, adicione cada mensagem traduzida individualmente.
Idioma	Seu idioma preferencial para a conversa/mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
Mensagem	O equivalente à mensagem principal traduzida para o idioma de sua preferência.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado

Inicie uma nova conversa com o bot. Você notará que a mensagem traduzida é exibida pelo bot no idioma preferencial do usuário Microsoft Teams, se você já tiver fornecido a tradução para esse idioma.

Capturar erros e etapas de resolução comuns para Microsoft Teams usando a Ferramenta de diagnóstico do Conversational Interfaces

A Ferramenta de Diagnóstico do Conversational Interfaces executa um relatório de integridade para definir e capturar informações de diferentes categorias do app Conversational Integration with Microsoft Teams, como detalhes de plug-in, configurações, propriedades do sistema, falhas de integração e assim por diante, e permite que o usuário valide e revise essas configurações para iniciar uma conversa de bot.

Quando um usuário executa a verificação de integridade e o relatório mostra problemas, o usuário pode executar ações para resolver os problemas com base nas recomendações fornecidas pelo bot por meio da Ferramenta de Diagnóstico de IC.

Erros comuns de agrupamento

Para fornecer um relatório de integridade dos vários aspectos da aplicação Conversational Integration with Microsoft Teams, os problemas mais comuns foram agrupados nas seguintes categorias:

- Microsoft Teams não está respondendo
- Notificações
- Vinculação automática
- Imagem/HTML
- Desempenho
- Instalação
- Atendente

Resolução

A ferramenta de diagnóstico do Conversational Interfaces é usada para resolver os erros encontrados pelos usuários com o app Microsoft Teams. Os artigos da Base de conhecimento são documentados com resoluções para os problemas, e os registros desses artigos da base de conhecimento são criados na Ferramenta de diagnóstico de IC.

Nota:
Microsoft Teams requer a Ferramenta de diagnóstico de IC da versão 1.1.0 para disponibilizar o tópico de diagnóstico para o usuário.

Resolver erros usando a Ferramenta de diagnóstico de IC envolve as seguintes etapas:

1. Faça login no cliente Web e inicie a Ferramenta de diagnóstico de IC.

   A Ferramenta de diagnóstico de IC apresenta os seguintes grupos para escolha:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mensagem de Erro
- Pesquisa de propriedade do sistema
- Problema de plug-in/funcionalidade
- Pergunta geral

2. Selecione **Problema de plug-in/funcionalidade** e digite Conversational Integration with Microsoft Teams ou qualquer palavra-chave relacionada para obter as opções de plug-ins disponíveis relacionadas ao termo de pesquisa.

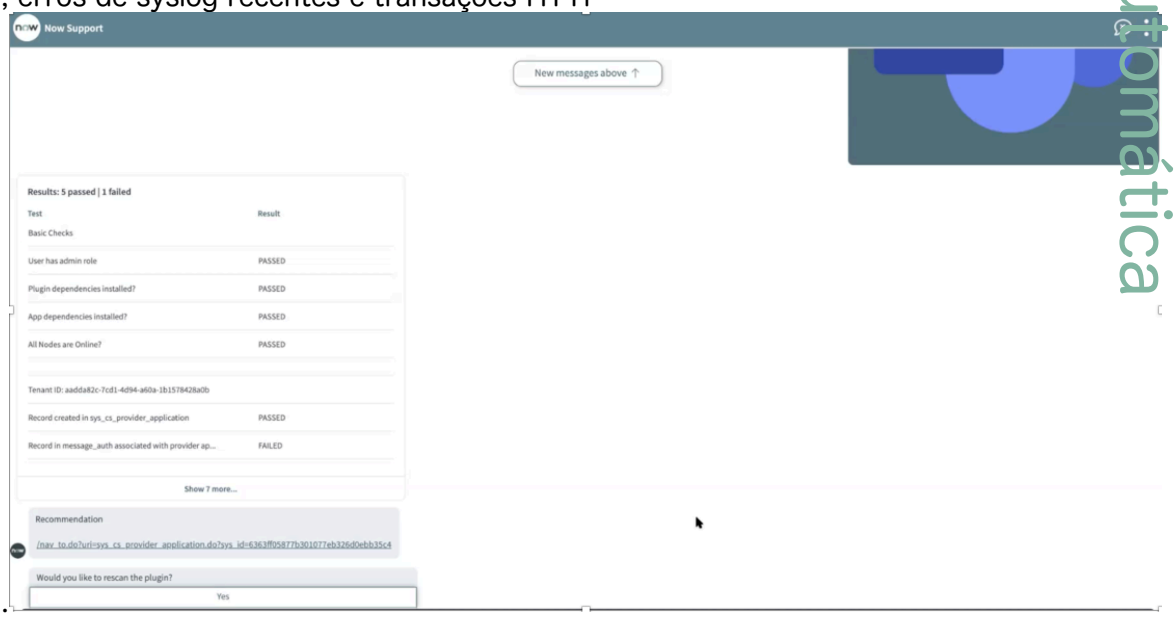
   O logotipo da aplicação Microsoft Teams aparece como uma resposta.

3. Depois que Microsoft Teams é fornecido como uma entrada para a Ferramenta de diagnóstico de IC, uma verificação de integridade básica do aplicativo é executada e um relatório é gerado para o usuário.

   A verificação de integridade é executada para verificar se:

   - Pug-in do aplicativo Microsoft Teams instalado
   - Verificação de registro de aplicação do provedor.
   - A tabela de autenticação de mensagens tem todos os registros.
   - Plug-ins dependentes estão disponíveis.
   - Registros de verificação de token OIDC estão disponíveis.
   - Referência do provedor ausente na tabela [sys_cs_provider_application]

   Após a verificação de integridade bem-sucedida, são apresentadas ao usuário verificações como erros de instalação recentes, erros de syslog recentes e transações HTTP recentes.



4. O relatório de verificação de integridade também fornece uma opção para exibir artigos da Base de conhecimento que podem estar associados ao seu problema. Insira **Sim** e forneça algumas palavras para descrever seu problema.

   Por exemplo, se você inserir imagem como descrição do problema, a Ferramenta de diagnóstico de IC apresentará os artigos da Base de conhecimento relacionados a imagens. Clique no link para ver o artigo da Base de conhecimento.

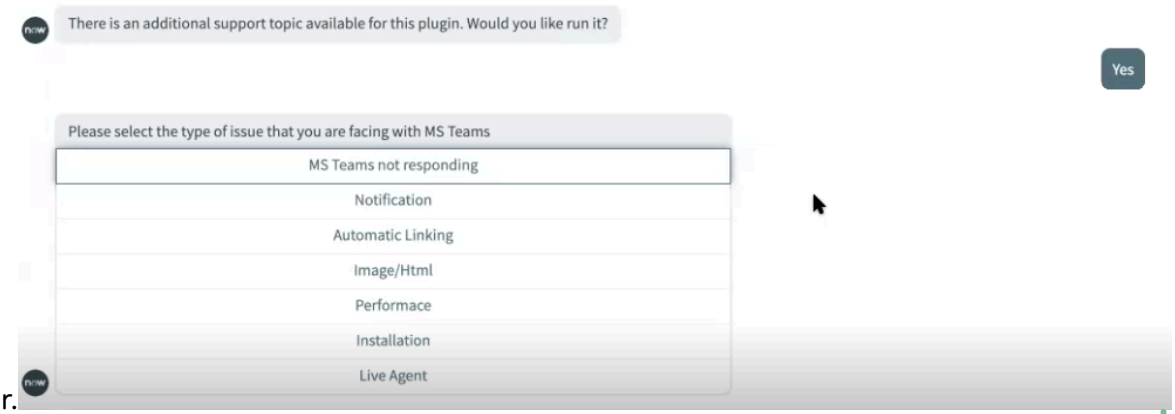
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clique em **Não** para prosseguir e obter suporte adicional.

5. A Ferramenta de diagnóstico de IC fornece um tópico de suporte adicional disponível para o plug-in Microsoft Teams. Clique em **Sim** para prosseguir.

   Você verá os seguintes tipos de problema para selecionar.



   Por exemplo, se você selecionar qualquer um dos tipos de problema, a Ferramenta de diagnóstico de IC fornecerá as etapas de resolução relativas a esse tipo de problema para identificar a causa do problema e resolvê-lo. Você também verá os artigos da Base de Conhecimento relevantes para obter mais detalhes sobre o problema.

   Por fim, a Ferramenta de diagnóstico de IC solicita que você verifique se o problema foi resolvido. Clique em **Sim** se o problema tiver sido resolvido.

Remover Conversational Integration with Microsoft Teams

Remova as integrações entre o ServiceNow bot do Virtual Agent ou os bots autoconfigurados e Microsoft Teams para desassociar o app da sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

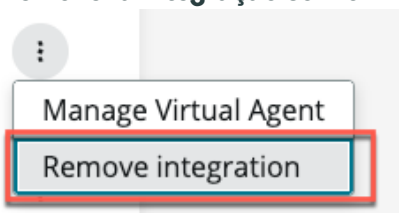
Funções necessárias:

- Virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, selecione **Gerenciar**.
4. Na página do canal Gerenciar Microsoft Teams, localize a integração (bot do Now Virtual Agent ou o Bot autoconfigurado) que você deseja remover, selecione gerenciar ícone do bot ⋮ e selecione**Remover integração**.

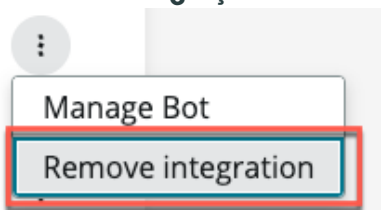
Remover a Integração com o Virtual Agent da ServiceNow.



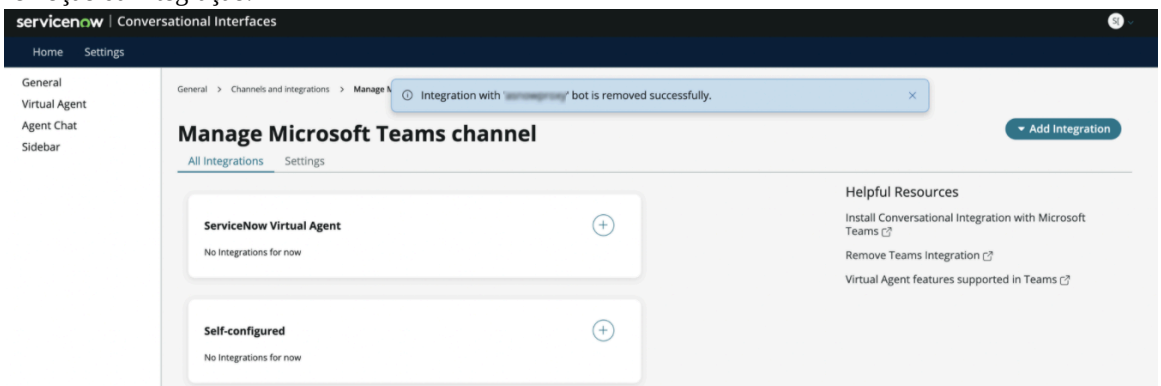
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Remover integração com Bot autoconfigurado.



5. Na mensagem de confirmação da Remoção da integração, selecione **Remover** para prosseguir com a remoção da integração.



A integração do Virtual Agent com o bot Microsoft Teams selecionado foi removida.

Conversational Integration with Slack

Permita que os solicitantes conversem com Virtual Agent ou atendentes usando a aplicação Slack.

Nota:
Em versões anteriores, a integração de mensagens Virtual Agent pré-criadas para Slack fazia parte da plataforma Virtual Agent. Esta integração agora é a aplicação Conversational Integration with Slack, disponível em ServiceNow Store .

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Use a aplicação Conversational Integration with Slack para conectar os solicitantes com Virtual Agent ou atendentes por meio do espaço Slack da sua empresa. Para começar, consulte .

Integração do Virtual Agent da ServiceNow ao Slack

Habilita ServiceNow® Virtual Agent a se integrar com a aplicação Slack.

Instale o Conversational Integration with Slack

Você pode instalar a aplicação Conversational Integration with Slack (sn_va_slack) se tiver a função de administrador.

Tradução automática

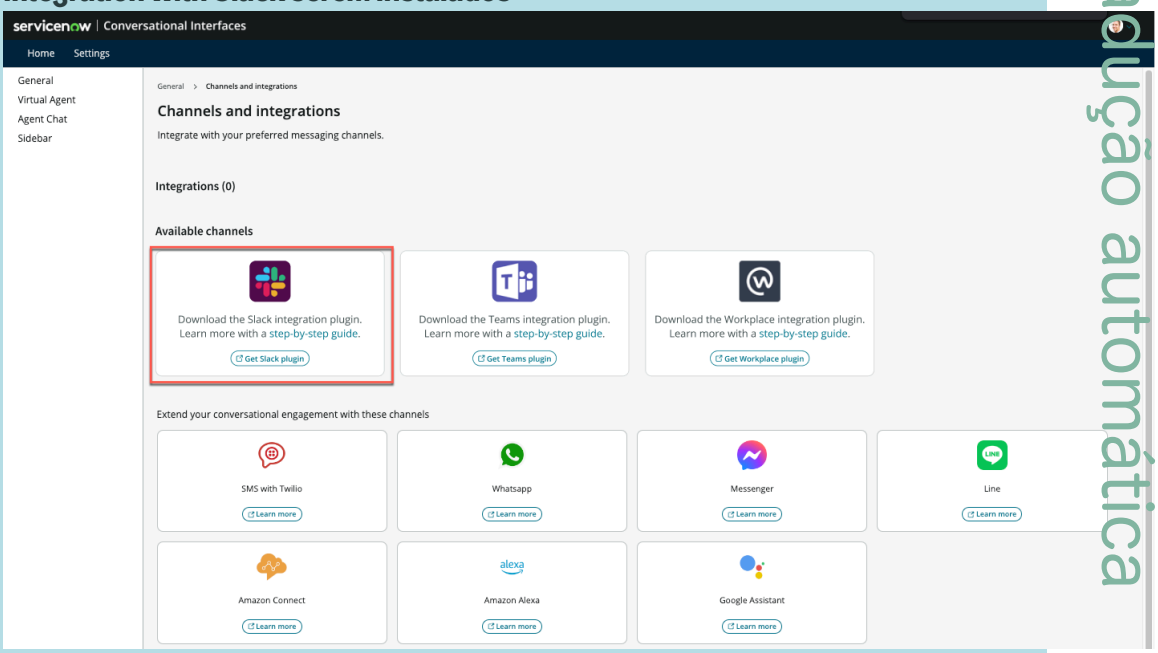
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se você estiver usando uma versão anterior de Virtual Agent, deverá atualizar para a versão Washington DC para usar os recursos compatíveis com esta integração de canal.
- Conversational Integration with Slack requer o plug-in Virtual Agent Glide (com.glide.cs.chatbot) para ativar a funcionalidade completa em Virtual Agent ou o plug-in Lite Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot.lite) para ativar uma versão limitada de Virtual Agent. Ative o plug-in apropriado antes de instalar a integração.
- Instale o aplicativo Conversational Integration with Slack a partir de ServiceNow® Store.

Importante:
Instalar o aplicativo Conversational Integration with Slack a partir de ServiceNow Store ativa o app para integração em sua instância ServiceNow. Se o aplicativo de integração não tiver sido instalado, o aplicativo Slack será listado na seção Canais disponíveis.

Página Canais e integrações antes de aplicativos Conversational Integration with Slack serem instalados



Depois de instalar o plug-in Conversational Integration with Slack (sn_va_slack), Slack é visto na seção Integrações e você pode prosseguir com a configuração.

Função necessária: virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Revise essas diretrizes para usar Virtual Agent com Slack ou com Slack Enterprise Grid.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O app Slack cria uma associação um para um entre a instância ServiceNow da qual você está instalando e o espaço Slack no qual a integração é executada.
  - Use um espaço Slack separado para cada instância em que você planeja instalar a integração.
  - Se você usar uma instância de não produção para testes, use um Bot autoconfigurado.

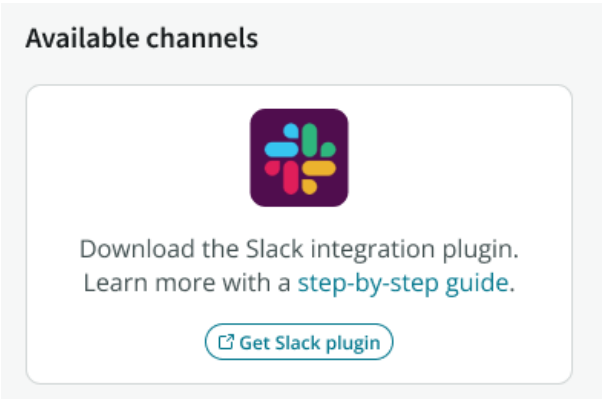
    Para obter mais informações, consulte Integrar a instância da ServiceNow com o Bot autoconfigurado.

- Slack Enterprise Grid - Se você tiver Slack espaços do Enterprise Grid, os usuários finais poderão alternar entre os espaços e usar o bot Virtual Agent
  - Se você usar uma instância de não produção para testes, use um espaço em uma grade diferente ou use um espaço sem grade.
  - Depois de instalar esta versão da Store:
    - Os usuários de mensagens serão vinculados automaticamente às suas respectivas contas ServiceNow.
    - Se você clonar uma instância para testes de não produção, certifique-se de executar a instalação novamente no destino clonado.

Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Slack, clique em **Obter plug-in do Slack**. O bloco



   Você será redirecionado para a página Conversational Integration with Slack ServiceNow Store.
4. No canto superior direito da tela, clique em **Obter**.

   Nota:
   Você deve estar conectado ao portal ServiceNow Store para obter o plug-in.

5. Na página Conversational Integration with Slack ServiceNow Store, clique em **Solicitar instalação**.
6. Na tela Solicitar instalação, forneça o **Nome da instância** e o **Motivo da solicitação**.
   Você também pode validar a instância fornecida clicando em **Validar instância**.
7. Clique em **Solicitar**.
   Uma mensagem aparece na tela Solicitar instalação informando que a solicitação foi aprovada automaticamente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Integração do ServiceNow Virtual Agent com Slack.

Integração do ServiceNow Virtual Agent com Slack

Adicione o bot Virtual Agent à instância ServiceNow® para integrar com Slack.

Antes de Iniciar

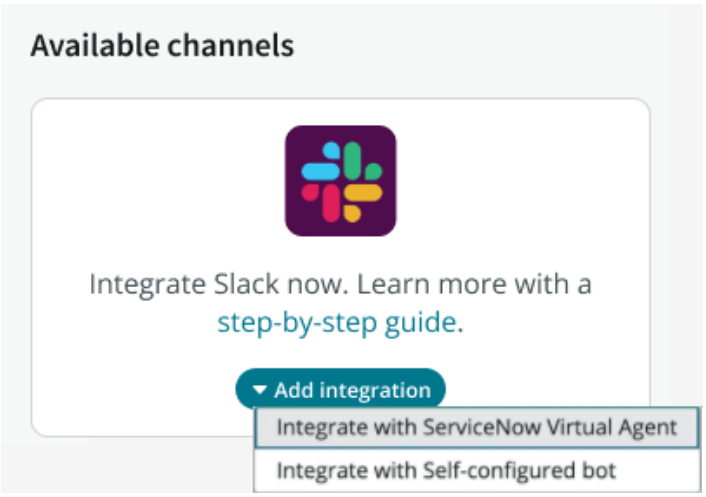
Certifique-se de ter instalado o plug-in Conversational Integration with Slack (sn_va_slack) em sua instância ServiceNow antes de adicionar qualquer integração.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
   A página Canais e integrações é aberta.
3. Na seção Canais disponíveis, no bloco Slack, clique em **Adicionar integrações** e selecione **Integrar com o Virtual Agent da ServiceNow**.

Nota:
O menu suspenso **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Conversational Integration with Slack (sn_va_slack) na instância ServiceNow.



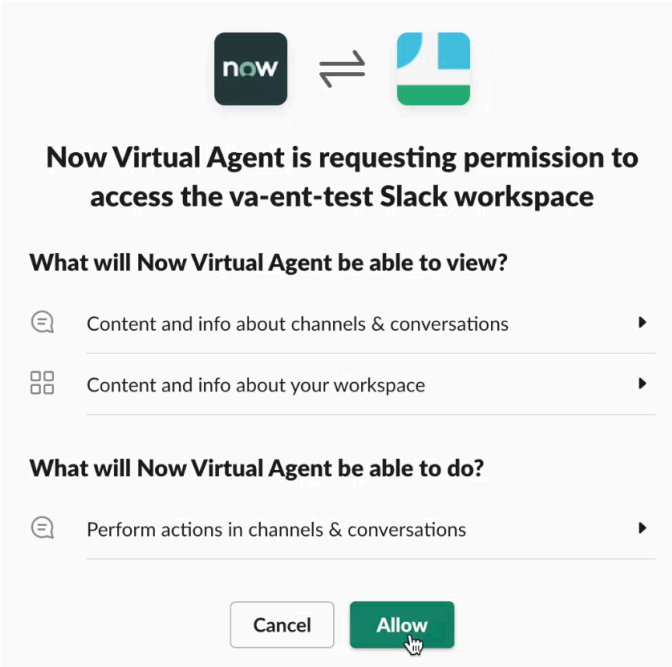
4. Insira a URL do seu espaço do Slack para fazer login no seu espaço do Slack e selecione **Continuar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Não se esqueça de inserir o nome do espaço Slack ao qual você tem acesso.

5. Entre na sua instância ServiceNow®.
6. Selecione **Permitir** quando Slack solicitar permissão para acessar seu espaço.



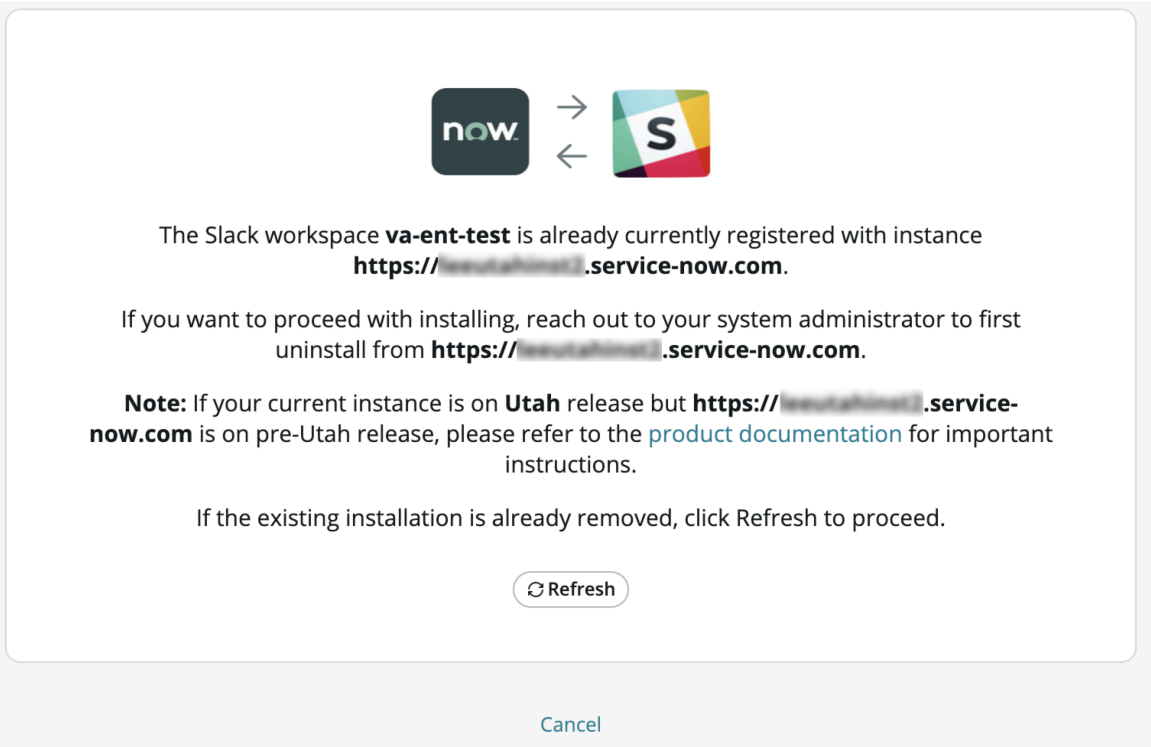
7. Se o espaço selecionado já tiver sido atribuído ao Virtual Agent, desinstale primeiro da instância associada anteriormente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

A partir da versão Utah, se o espaço Slack já estiver associado a outra instância ServiceNow e você pretender associá-lo a uma nova instância, você será solicitado a entrar em contato com o administrador para primeiro desinstalar o locatário da instância associada anteriormente. Para obter mais informações, consulte Substituir a integração Slack.



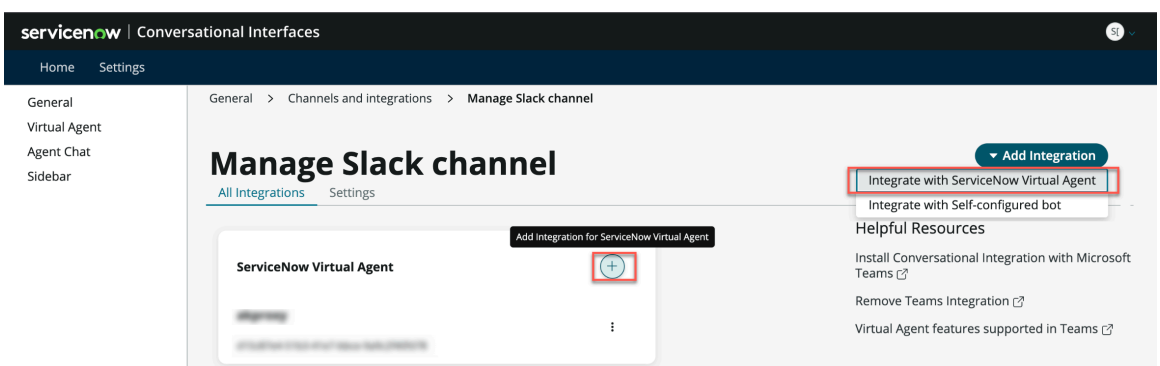
Quando Virtual Agent tiver sido instalado no espaço Slack, será exibida uma mensagem de conclusão.

8. Selecione **Ir para o Slack** a fim de gerenciar a aplicação do Slack.
9. Clique em **Continuar para gerenciar canais e integrações** para gerenciar a integração na sua ServiceNowinstância.

   A aplicação Slack aparece na lista de integrações.

O que Fazer Depois

Para integrar sua instância da ServiceNow com outro bot do Slack, selecione o ícone de adição no bloco do Virtual Agent da ServiceNow ou selecione a lista **Adicionar integração** na página do canal Gerenciar Slack.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack..

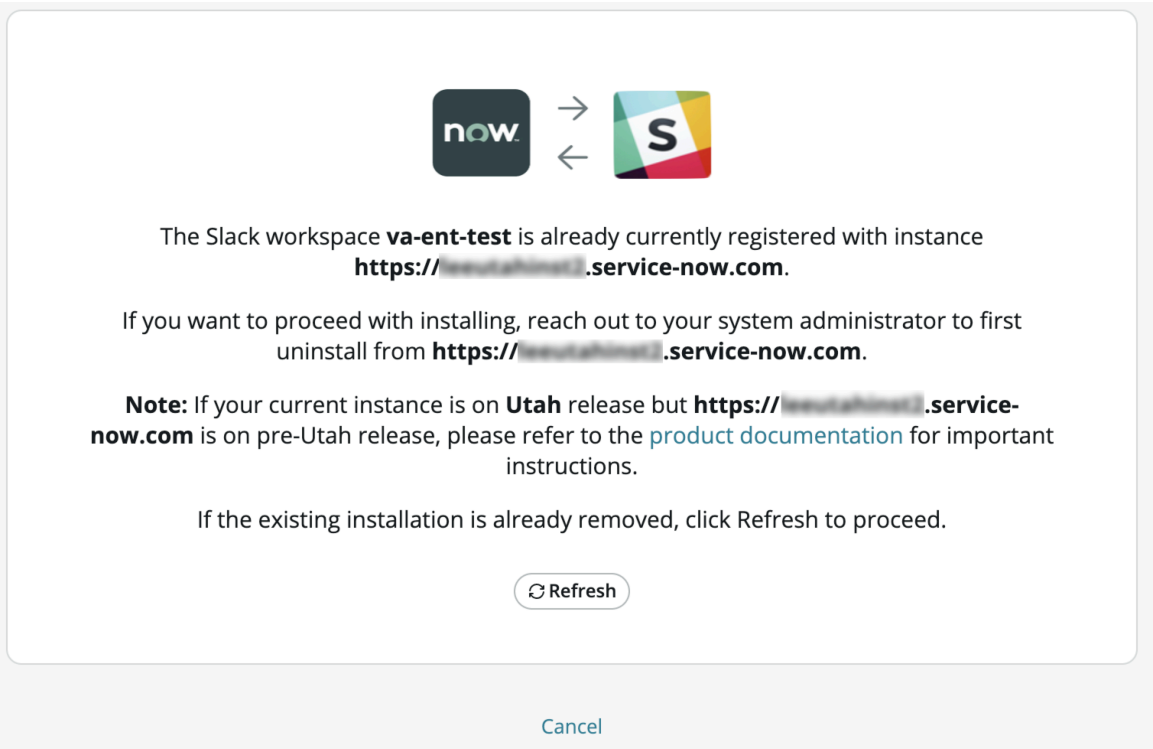
Substituir a integração Slack

Substitua a integração do Virtual Agent com Slack.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Antes da versão Utah, um administrador era capaz de substituir uma instalação Slack que está associada a uma instância específica por uma outra instância ServiceNow.

A partir da versão Utah, se o espaço do Slack já estiver associado a outra instância do ServiceNow e você pretender associá-lo a uma nova instância, você precisará entrar em contato com o administrador para primeiro desinstalar o locatário da instância associada anteriormente.



Importante:
As instruções em Remover a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack são aplicáveis somente quando ambas as instâncias são compatíveis com Utah e com as versões acima. Se uma das instâncias ServiceNow for da versão Utah e outra for de uma versão anterior a Utah, siga as etapas abaixo.

Procedimento

1. No filtro de navegação esquerdo da instância ServiceNow, insira `sys_properties_list`.
2. Pesquise e abra a propriedade do sistema *`sn_va_slack.enable_slack_override`*.

   Nota:
   Caso não encontre essa propriedade do sistema, você (como administrador) deverá criar uma.

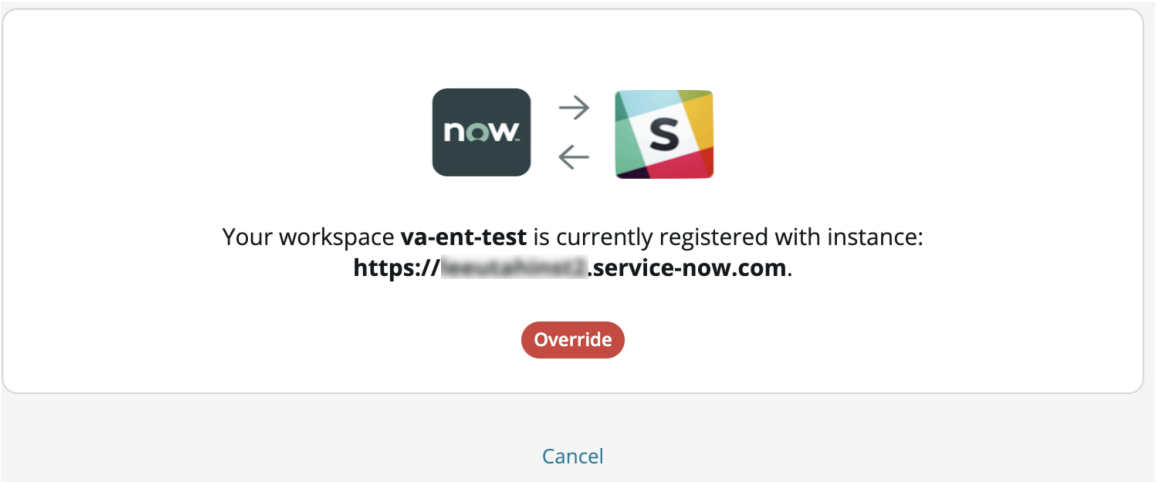
3. Defina o valor da propriedade do sistema como **verdadeiro** para habilitar o botão **Substituir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, o valor da propriedade do sistema é **falso**.

4. Selecione **Substituir** para associar a instância a um novo locatário.



Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack.

Gerencie a aplicação Conversational Integration with Slack, sua identidade visual e personalize as mensagens específicas do bot na instância ServiceNow após a integração.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

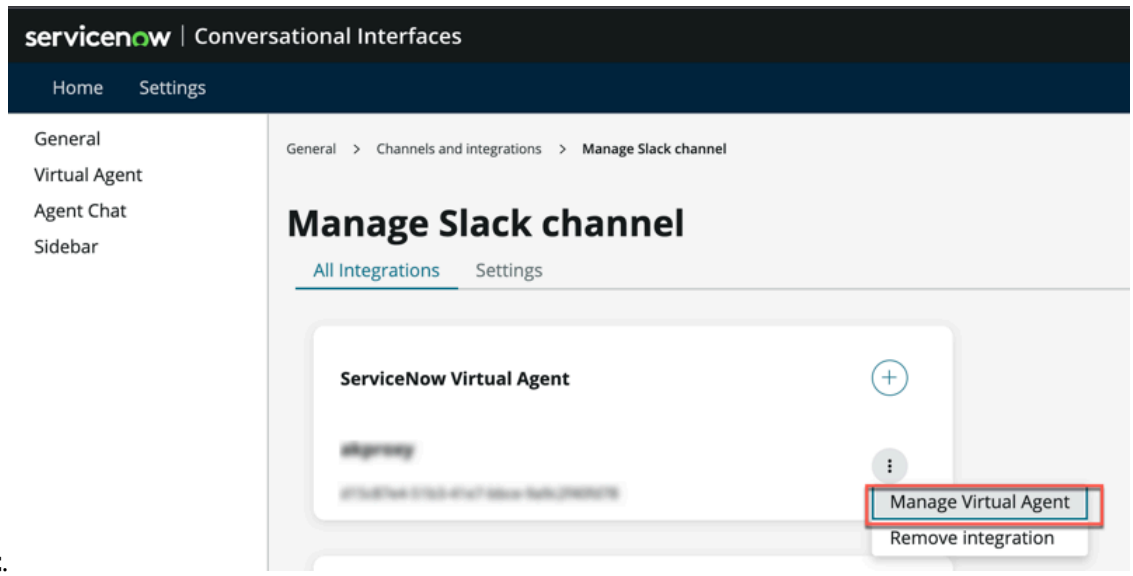
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações Gerais** nas opções **Canais e integrações**, selecione **Visualizar Todos**.
3. Clique em **Gerenciar** no bloco Slack.
   Ao selecionar **Gerenciar**, você será redirecionado para a página Gerenciar Canal do Slack, na qual poderá gerenciar os bots.
4. Para integrar a instância da ServiceNow com outro bot da Slack, selecione o ícone Adicionar integração do Virtual Agent da ServiceNow no Virtual Agent da ServiceNow.
   Além disso, você também pode selecionar o menu suspenso **Adicionar integração**, na parte superior direita da página Gerenciar canal do Slack e selecionar **Integrar ao Virtual Agent da ServiceNow**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione o ícone Gerenciar bot e escolha **Gerenciar Virtual Agent**.



Você será redirecionado para a página de configuração do bot selecionado.

6. Selecione a guia **Identidade visual** para definir a identidade visual do seu bot do Virtual Agent da ServiceNow.
   Para obter mais informações sobre fazer a identidade visual de bots, consulte Configure a identidade visual do seu bot do Virtual Agent no Slack..
7. Selecione a guia **Mensagens do bot** para criar e editar uma mensagem do bot.
   Para obter mais informações, consulte Criar mensagens de bot.

Configure a identidade visual do seu bot do Virtual Agent no Slack.

Você tem a flexibilidade de personalizar a identidade visual padrão ServiceNow para o seu Slack Virtual Agent. Você pode mudar o nome e o ícone do bot de produção.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin.

Nota:
A funcionalidade de identidade visual em Slack está disponível na versão da store de agosto de 2022 e é compatível com a versão Tokyo e superiores. Os usuários devem garantir que estão na versão da família Tokyo e que baixaram a versão da store de agosto do app Conversational Integration with Slack para usar esta funcionalidade.

Não se esqueça de definir a propriedade do sistema `com.glide.cs.enable_slack_branding` como verdadeira antes de definir as configurações de identidade visual do seu bot.

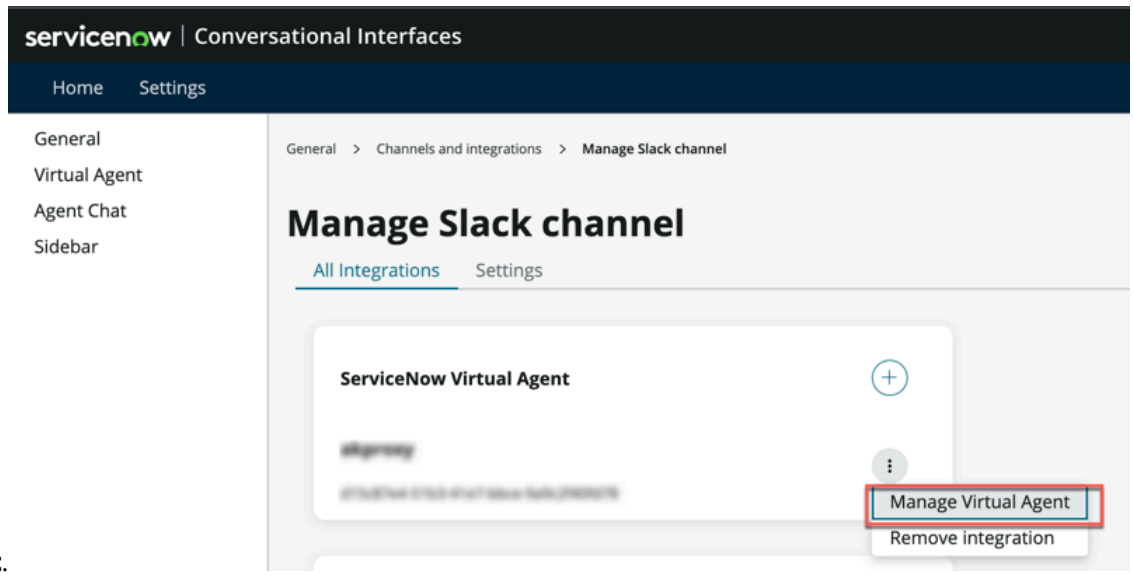
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Na página **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Slack, clique em **Gerenciar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique no ícone Gerenciar bot e selecione **Gerenciar Virtual Agent**.



5. Na guia Identidade visual, forneça os seguintes detalhes:
   - **Nome do bot**: nome que aparece no corpo da conversa Slack.

     Na página Configure sua integração de bot em Slack, mude o nome de bot padrão para um nome de bot de sua escolha e clique em **Salvar**.

     Nota:
     - Se desejar retornar para o nome do bot padrão, exclua o nome do bot fornecido e clique em **Salvar**. O nome do bot será obtido do nome do bot disponível no Slack Admin Center.
     - Se você quiser que o nome do bot seja diferente do cabeçalho e do painel esquerdo, forneça um nome diferente.

   - **Nome do aplicativo**: nome que aparece no cabeçalho do Slack e no painel esquerdo.

     Para alterar o nome do aplicativo no cabeçalho Slack e no painel esquerdo, execute as seguintes etapas.
     - Faça login no Admin Center do Slack .
     - Navegue até o **Diretório do aplicativo Slack** e encontre seu app pré-publicado Slack.
     - Na página do app Slack, clique na guia **Configuração** e navegue até a seção Usuário bot.
     - Clique em **Editar** para editar o nome do bot.
     - No pop-up Editar nome do bot, altere o nome do bot para um nome de sua escolha e clique em **Salvar mudanças**.

     Nota:
     Se você quiser que o nome do bot seja consistente com o nome do bot no corpo da conversa, forneça o mesmo nome de bot.

   - **Ícone do bot do Slack**: ícone que aparece no corpo da conversa do Slack

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

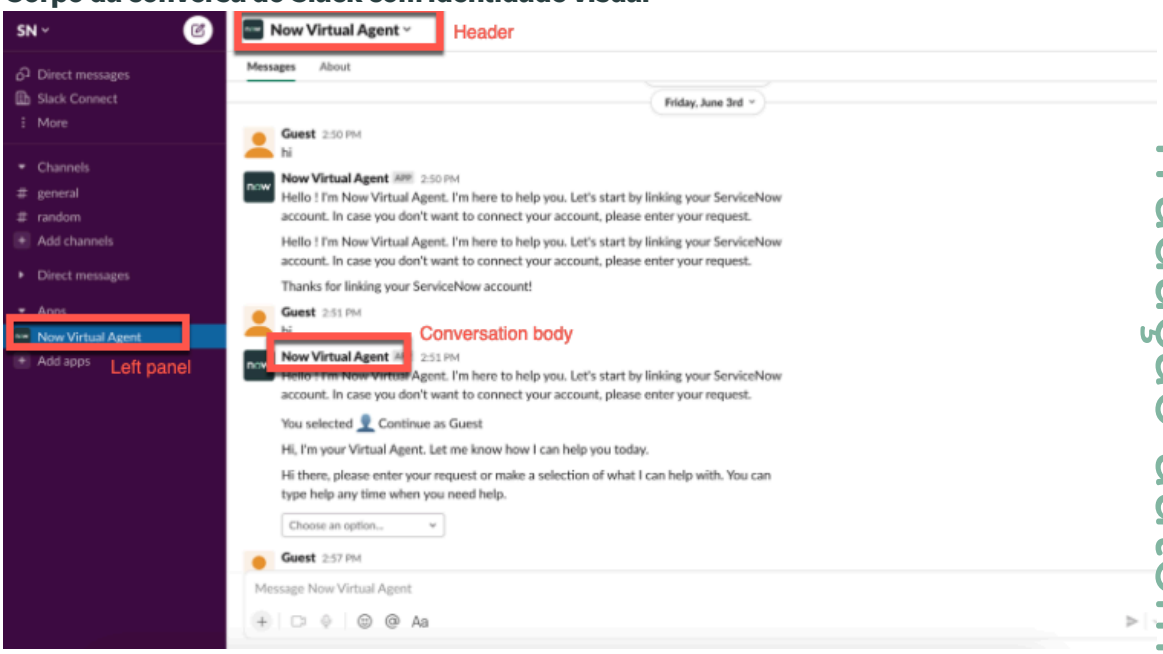
- **Usar ícone padrão**: selecione o botão de opção **Usar ícone padrão** e clique em **Salvar** para retornar para o ícone de bot padrão.
- **Usar ícone personalizado**:

  Selecione o botão de opção **Usar ícone personalizado** para mudar o ícone do bot Slack e clique em **Salvar**.

  Existem duas maneiras de carregar um ícone de imagem.

  - Clique em **Anexar imagem** para pesquisar um ícone de imagem e clique em **Salvar**.
  - Em vez disso, clique em **Usar URL da imagem** para fornecer um URL do ícone da imagem e clique em **Salvar**.

Corpo da conversa do Slack com identidade visual



O que Fazer Depois

Abra a interface do bot Slack e inicie uma nova conversa. Você notará que o nome do bot foi atualizado no corpo da conversa Slack, no cabeçalho e no painel esquerdo, e que o ícone do bot foi atualizado somente no corpo da conversa.

Remover a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack

Remova a Integração do Virtual Agent da ServiceNow da instância ServiceNow para desassociar o app Slack.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- Virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Procedimento

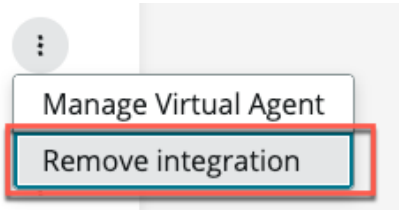
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Slack, clique em **Gerenciar**.

Tradução automática

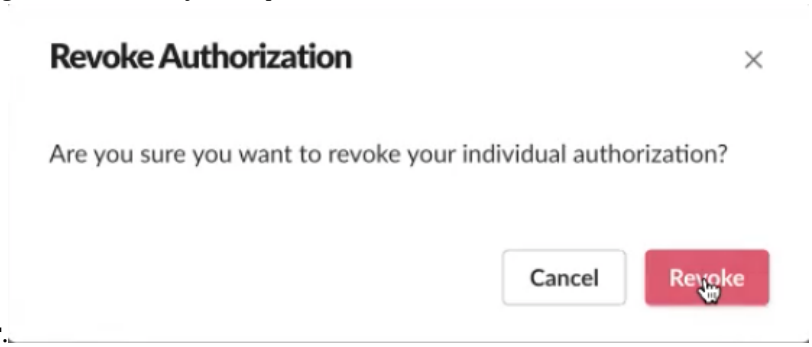
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na página Gerenciar canal do Slack, localize a integração do Virtual Agent da ServiceNow para remover da sua instância de ServiceNow, clique no ícone Gerenciar bot e selecione **Remover integração**.

Remover a Integração com o Virtual Agent da ServiceNow.



5. Na mensagem de confirmação Remover integração, clique em **Remover**.
   Você será redirecionado para o diretório do aplicativo Slack.
6. No diretório do aplicativo Slack, navegue até a guia Configuração e clique em **Ver tudo**, em **1 membro autorizado**.
7. No pop-up 1 membro autorizado, clique em **Revogar**.
8. Na mensagem de confirmação, clique em



Revogar.
É exibida uma mensagem informando que **Você removeu com êxito uma autorização do Now Virtual Agent**.
A integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack foi removida da sua instância da ServiceNow.

Integrar Bot autoconfigurado com espaço Slack

Habilita ServiceNow® Virtual Agent para permitir que várias instâncias ServiceNow se integrem a um único espaço Slack.

A integração Virtual Agent com Slack cria uma associação um para um entre a instância ServiceNow da qual você está instalando e o espaço Slack no qual a integração é executada. Por padrão, Virtual Agent oferece suporte à instalação em um clique, que integra um espaço Slack a uma instância ServiceNow. Ao habilitar essa integração, Virtual Agent permite a integração de várias instâncias ServiceNow com um único espaço Slack. Você pode integrar várias instâncias ServiceNow com um único espaço Slack criando um bot para cada uma das instâncias no espaço de destino Slack.

Criar um bot em Slack

Você deve criar um bot autoconfigurado no espaço de destino em Slack para poder integrar com Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma.

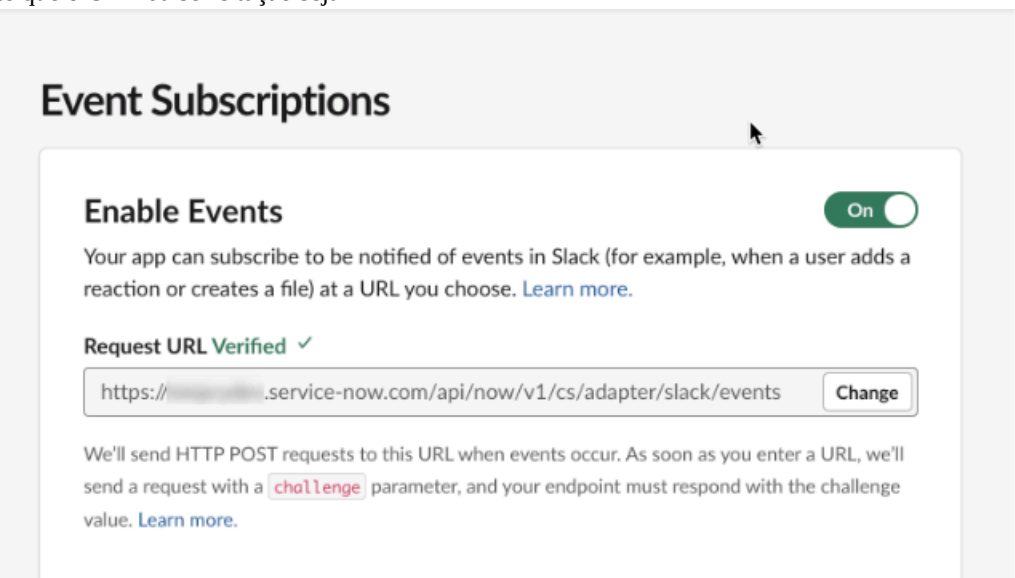
Nota:
Os usuários devem ter permissões para criar um bot no espaço de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login na API do Slack .
2. Navegue até **Seus aplicativos** e clique em **Criar novo app**.
3. Insira um **Nome de aplicativo**, selecione o **Espaço do Slack** e clique em **Criar app**.
4. Configurar componentes interativos.
   a. Navegar até **Interatividade** > **Atalhos** no menu à esquerda e ative **Interatividade**.
   b. Atualize o **URL da solicitação**.
   Se você estiver configurando o bot autoconfigurado em uma instância ServiceNow, o URL de solicitação deve ser https://<instance-name>/api/now/v1/cs/adapter/slack/actions.
   c. Clique em **Salvar**.
5. Configurar Assinaturas de evento.
   a. Clique em **Assinaturas de evento** no menu à esquerda e ative **Habilitar eventos**.
   b. Atualize o **URL da solicitação**.
   Se você estiver configurando o bot autoconfigurado em uma instância ServiceNow, o URL da solicitação deve ser https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/slack/events.
   c. Aguarde até que o URL da solicitação seja verificado.



   d. Em Assinar eventos de bot, clique em **Adicionar evento de usuário bot** e adicione message.im.
   e. Clique em **Salvar**.
6. Navegue até a guia **Webhook de entrada** e deslize o botão de alternância **Ativar Webhooks de entrada** para habilitá-lo.
7. Configurar OAuth e Permissões.

Tradução automática

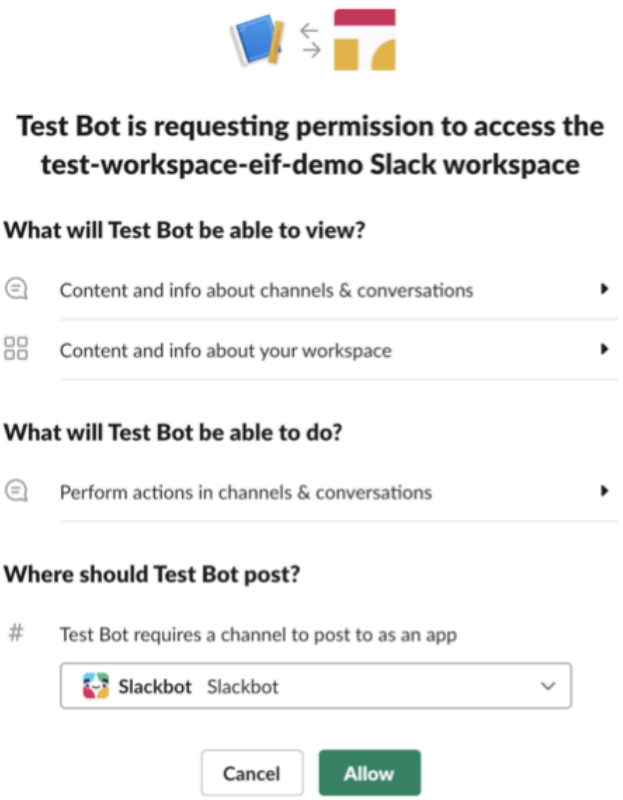
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em OAuth e permissões no menu à esquerda e navegue até **Escopos** > **Escopos de bot**.

b. Selecione **Adicionar um Escopo de OAuth** e adicione os seguintes escopos:

- chat:write
- files:read
- files:write
- im.history
- incoming-webhook
- team:read
- users:read
- users:read.email

8. Navegue até **OAuth e Permissões**, clique em **Instalar no espaço** e clique em **Permitir**.



Recuperar detalhes do Bot autoconfigurado

Recupere os detalhes do bot criado no espaço Slack para integrar com a instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

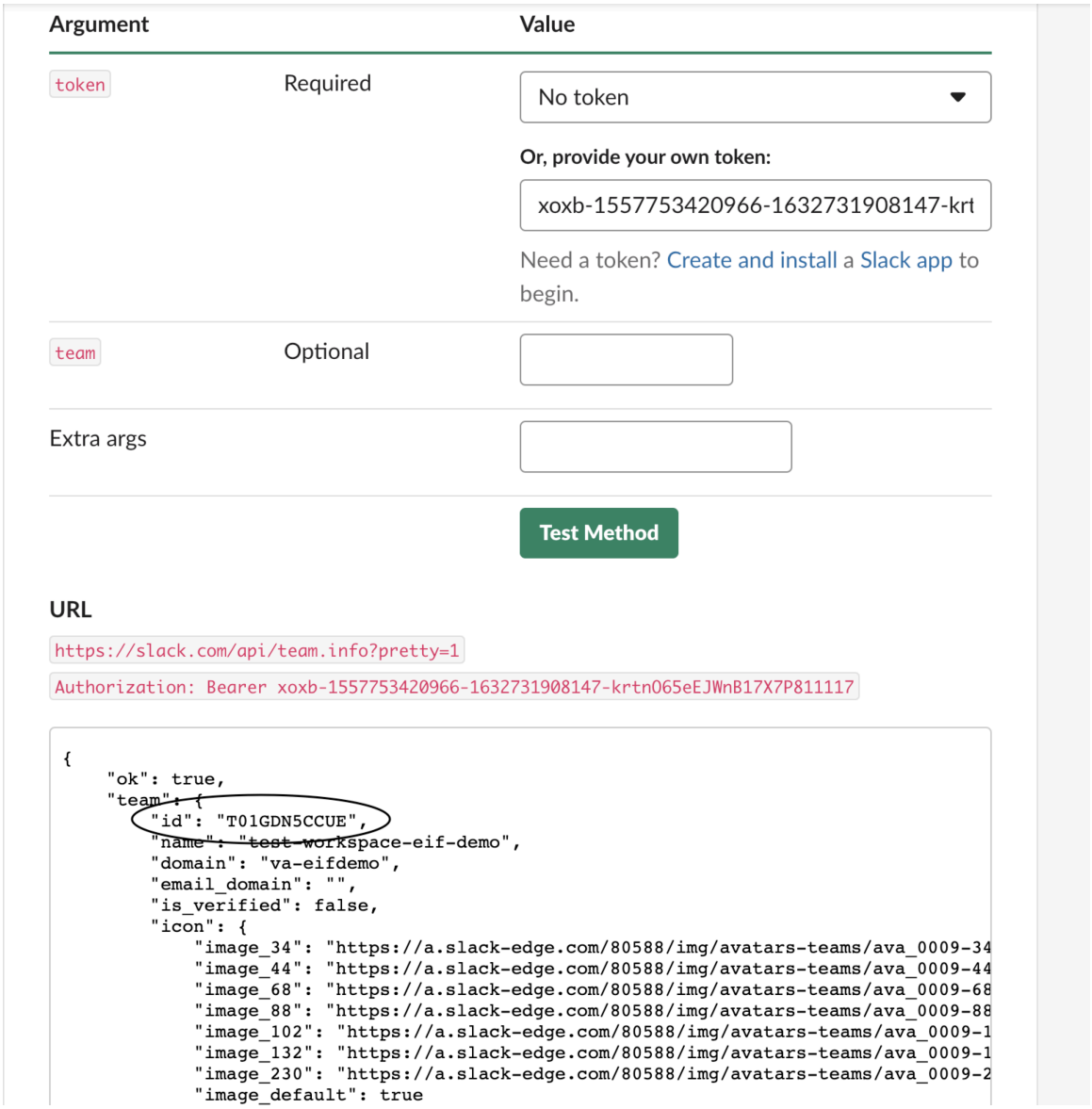
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login na API do Slack .
2. Clique em **Suas aplicações**, selecione um bot e navegue até **Configurações** > **Informações Básicas** > **Exibir informações** para copiar o nome do **app (nome** do bot).
3. Insira o **Token de acesso do OAuth do usuário bot** no argumento do token, clique em **Método de teste** e copie o **ID da equipe**.

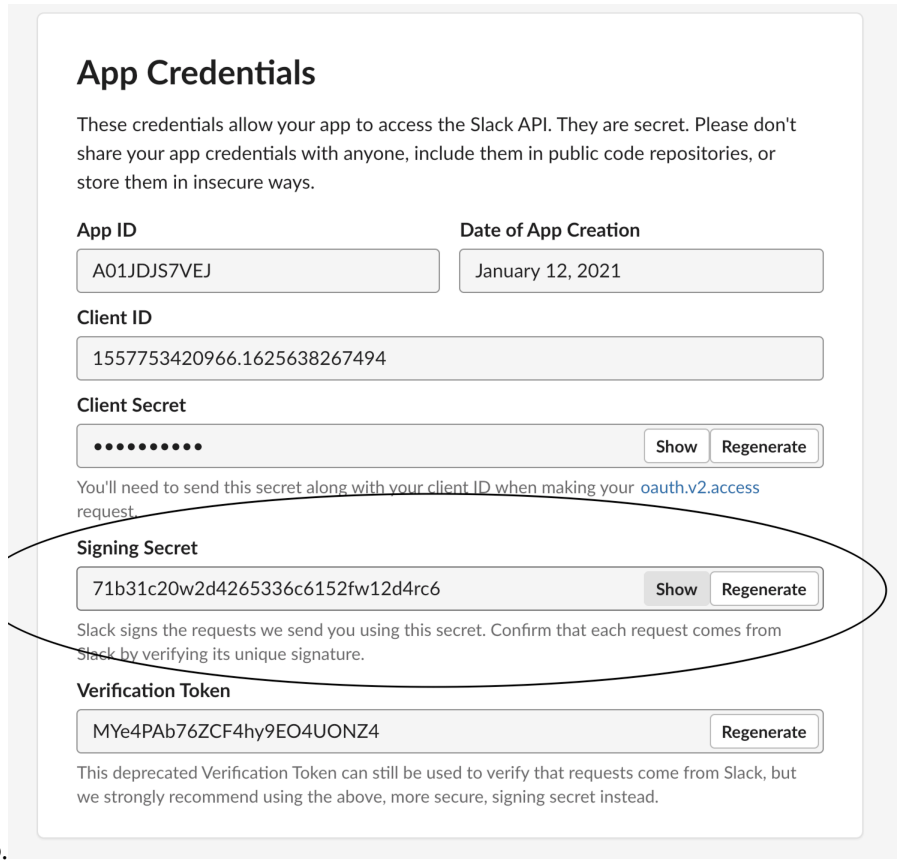
Nota:
Você pode encontrar o token de acesso em **OAuth e Permissões** em seu app Slack.



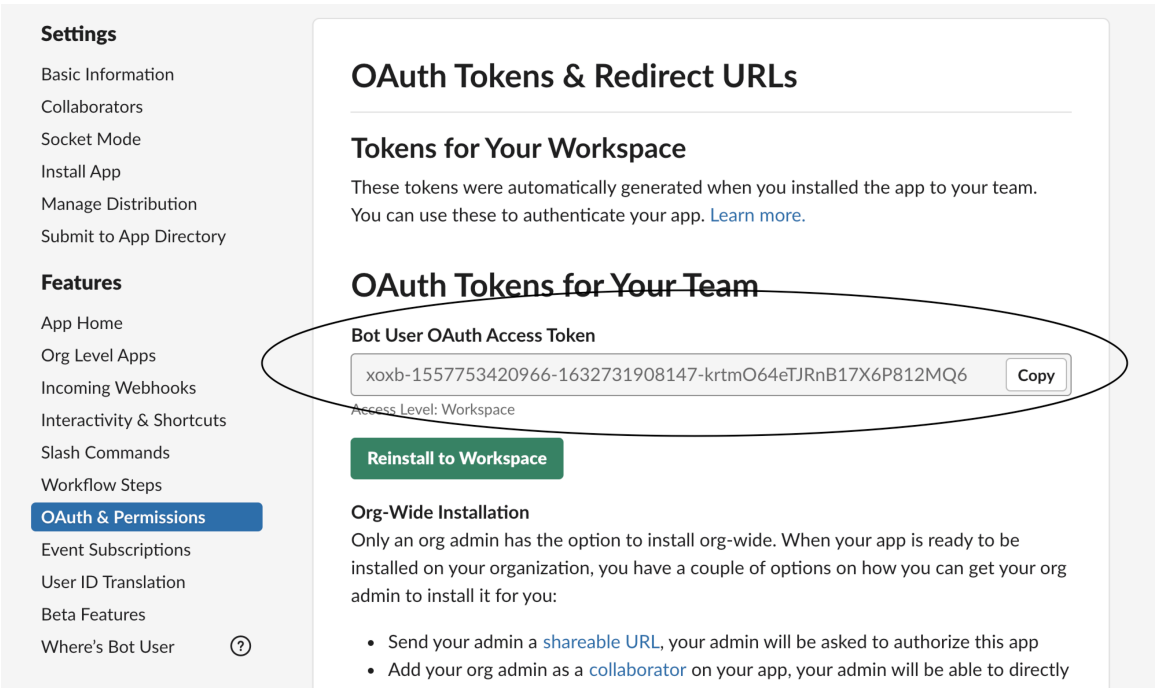
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegue até Informações básicas no Espaço do Slack (em api.slack.com) e copie o **Segredo da assinatura** em **Credenciais do aplicativo**.



5. Navegue até OAuth e Permissões, no seu Espaço Slack e copie o **Token de acesso do OAuth do usuário bot**.



Resultado

Agora você conseguirá interagir com o Bot autoconfigurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o bot não aparecer na seção Aplicativos, clique em **Adicionar aplicativos**, procure pelo bot e selecione-o. Você pode digitar **oi** para receber uma resposta.

Integrar a instância da ServiceNow com o Bot autoconfigurado

Adicione o Bot autoconfigurado à sua instância ServiceNow para concluir a integração com Slack.

Antes de Iniciar

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin e espaço do administrador Slack.

Esta instalação requer uma instância ServiceNow que não seja a instância integrada com o bot de produção para integrar com um bot (dos vários bots) em um único espaço Slack.

Nota:
A instância ServiceNow que você usará para integrar o Bot autoconfigurado com um único espaço Slack não deve ser uma instância usada para integrar o Virtual Agent da ServiceNow.

Certifique-se de ter criado um bot no espaço Slack e de ter buscado os detalhes do bot para concluir a integração. Para obter mais informações, consulte Criar um bot em Slack.

Busque o nome do bot, o ID da equipe, o Segredo da assinatura e os detalhes do Token de acesso do bot criado em Slack. Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot. Use essas informações ao configurar o bot na instância ServiceNow.

Procedimento

Como um administrador ServiceNow, configure o bot na instância ServiceNow no escopo global.

Nota:
O virtual_agent_admin pode instalar bots com várias instâncias ou bots separados do bot de produção na instância ServiceNow e aproveitar todos os recursos de Virtual Agent e também ter a flexibilidade para integrar uma das várias instâncias ServiceNow com um bot em um único espaço Slack.

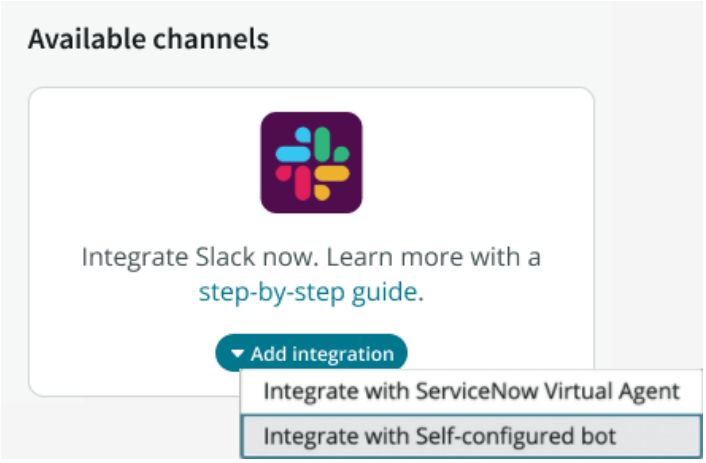
a. Faça login na sua instância ServiceNow e navegue até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.

b. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
A página Canais e integrações é aberta.

c. Na seção Canais disponíveis, no bloco Slack, clique em **Adicionar integrações** e selecione **Integrar com o bot autoconfgurado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



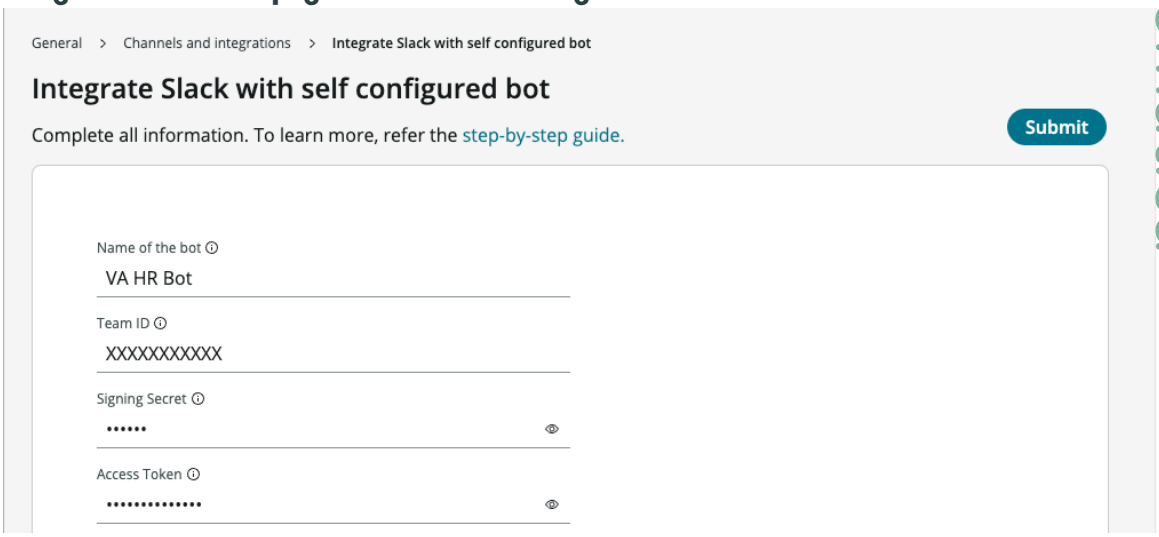
Nota:
O botão **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Conversational Integration with Slack (sn_va_slack) na instância ServiceNow. Para obter mais informações sobre a instalação do plug-in, consulte Instale o Conversational Integration with Slack.

d. Na página Integrar Slack com bot autoconfigurado, forneça os seguintes detalhes que você anotou ao criar o bot Slack e clique em **Enviar**.

- **Nome do bot**
- **ID da Equipe**
- **Segredo ded assinatura**
- **Token de acesso**

Para obter mais informações, consulte Recuperar detalhes do bot.

Integrar o Slack com página de bot autoconfigurado

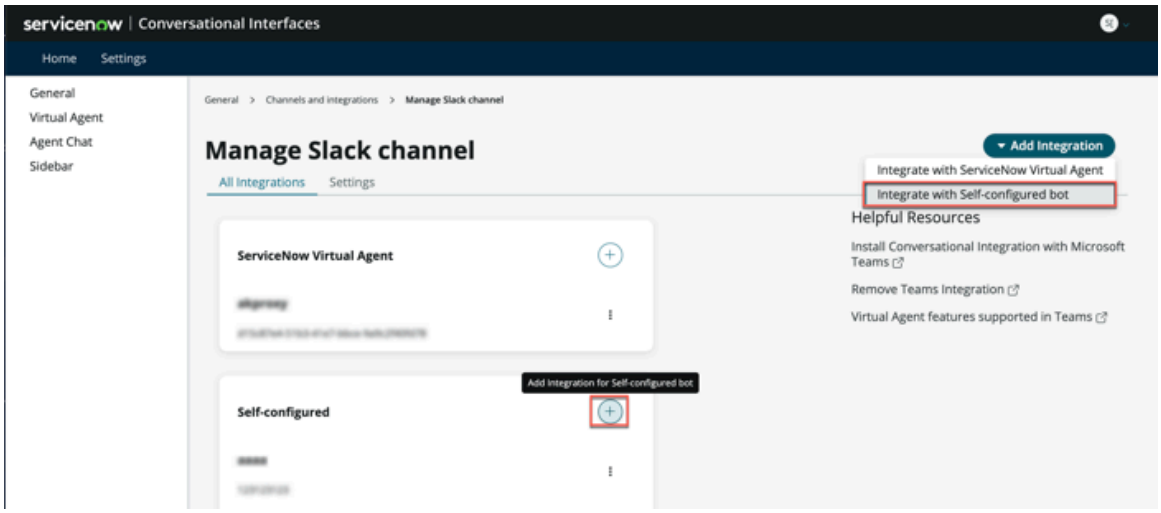


Nota:
Para cada instância ServiceNow adicional a ser integrada, repita as etapas 1 e 2.

Para integrar a instância ServiceNow com outro bot Slack, clique no ícone de Adição no Bot autoconfigurado ou clique no botão **Adicionar Integração** na página do canal Gerenciar Slack e selecione **Integrar com bot autoconfigurado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você receberá uma mensagem de que a instalação foi bem-sucedida.

Gerenciar a integração do Bot autoconfigurado com Slack

Gerencie a aplicação Conversational Integration with Slack, sua identidade visual e personalize as mensagens específicas do bot autoconfigurado na instância ServiceNow após a integração.

Antes de Iniciar

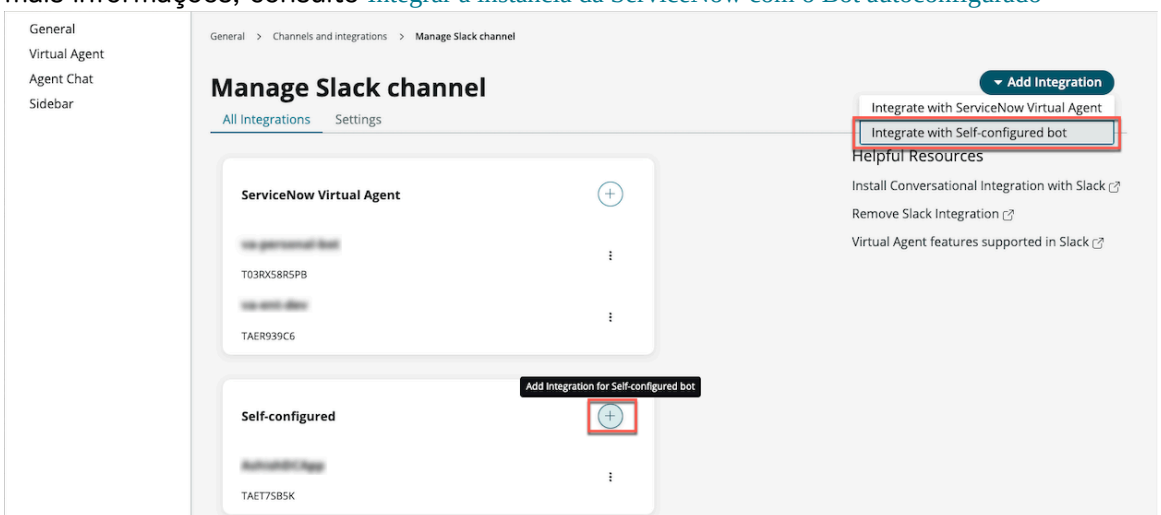
Funções necessárias:

- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros (Slack)

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Clique em **Gerenciar** no bloco Slack.

   Para integrar a instância ServiceNow com outro bot Slack, clique no ícone de Adição no Bot autoconfigurado ou clique no botão **Adicionar Integração** na página do canal Gerenciar Slack e selecione **Integrar com bot autoconfigurado**. Para obter mais informações, consulte Integrar a instância da ServiceNow com o Bot autoconfigurado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ao clicar em **Gerenciar**, você será redirecionado para a página Gerenciar Canal do Slack, na qual poderá gerenciar os bots.

4. Clique no ícone Gerenciar bot e selecione **Gerenciar bot**.
   Você será redirecionado para a página de configuração do bot selecionado.
5. Clique na guia **Configuração** para fazer a identidade visual do Bot autoconfigurado.
   Para obter mais informações sobre fazer a identidade visual de Bots autoconfigurados, consulte Configurar identidade visual do Bot autoconfigurado.
6. Clique na guia **Mensagens do bot** para criar e editar uma mensagem de bot.
   Para obter mais informações, consulte Criar mensagens de bot.

Configurar identidade visual do Bot autoconfigurado

Configurar identidade visual do aplicativo autoconfigurado Slack. Você têm a flexibilidade de personalizar a identidade visual padrão ServiceNow para o nome e o ícone do bot autoconfigurado Slack.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter concluído a integração do Virtual Agent com um Bot autoconfigurado no Slack antes de personalizar as opções de identidade visual.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no Admin Center do Slack .
2. Clique em **Seus aplicativos** e selecione um bot do qual você deseja alterar as configurações de identidade visual.
3. Navegar até **Configurações** > **Informações Básicas** > **Exibir informações**.
4. Na seção Informações de exibição, você pode atualizar os seguintes detalhes:

   a. **Nome do aplicativo**: o nome do Bot autoconfigurado.

   b. **Descrição resumida**: uma frase curta que descreve o Bot autoconfigurado.

   c. **Visualização e ícone do app**: imagem que representa o Bot autoconfigurado no corpo da conversa.

   > **Nota:**
   > Certifique-se de que a imagem que você deseja carregar como ícone do app está em quadrados entre 512 px por 512 px e 2.000 px por 2.000 px.

   d. **Cor defundo**: cor de fundo do ícone do bot no corpo da conversa.

   e. **Descrição longa**: descrição do Bot autoconfigurado a ser exibido na página de Detalhes do aplicativo.

5. Clique em **Salvar mudanças**.

Remover Integração do bot autoconfigurado com Slack

Remova a Integração do bot autoconfigurado da instância ServiceNow para desassociar com o app Slack.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

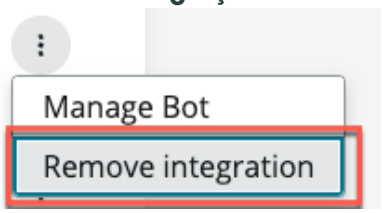
Funções necessárias:

- Virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

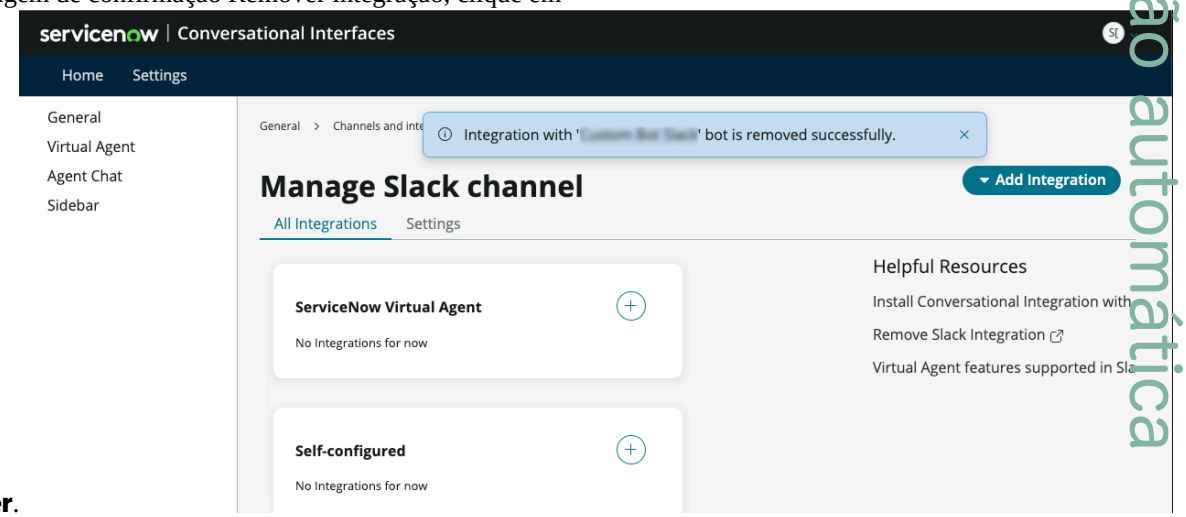
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Slack, clique em **Gerenciar**.
4. Na página Gerenciar canal do Slack, localize a integração do Bot autoconfigurado para remover da instância ServiceNow, clique no ícone gerenciar bot ⋮ e selecione **Remover integração**.

Remover integração com Bot autoconfigurado.



5. Na mensagem de confirmação Remover integração, clique em **Remover**.



A integração de bot autoconfigurado com Slack foi removida com sucesso.

Definir as configurações do Virtual Agent para Slack.

Configure os seus bots Slack integrados ao Virtual Agent para habilitar notificações, vincular perfis de usuário ServiceNow e configurar mensagens de sistema e ações contextuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na página Canais e integrações, no bloco Slack, clique em **Gerenciar**.
4. Selecione a guia **Configurações**.
5. Deslize o botão de alternância **Habilitar Notificação para todos os usuários** para desabilitar as notificações dos usuários vinculados.

   Nota:
   - O botão de alternância **Habilitar notificação para todos os usuários** é selecionado por padrão.
   - O botão de alternância **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** é selecionado por padrão e desabilitado para qualquer mudança posterior. Esta opção vincula automaticamente todas as contas ServiceNow ativas ao bot Microsoft Teams associado.

6. Defina as **Configurações globais de mensagens**.

   Nota:
   Todas as mudanças feitas nessas configurações serão refletidas em todos os canais.

   - **Mensagens do sistema**: personalize as mensagens padrão do sistema exibidas durante as conversas do Virtual Agent.

     Para obter mais informações sobre como alterar ou atualizar uma mensagem do sistema, consulte Mudança de mensagens do sistema.

   - **Ações contextuais**: personalize as ações compatíveis por entradas de comando do usuário.

     Para obter informações sobre como atualizar uma ação contextual, consulte Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas.

Recursos Virtual Agentcompatíveis em conversas Slack

Recursos Virtual Agent, como resultados Pesquisa com IA, notificações Virtual Agent e controles Designer do Virtual Agent para criação de conversas Virtual Agent são compatíveis em conversas de bot Slack.

Nota:
Conversational Integration for Slack não é compatível com instâncias no local.

Esta seção destaca os principais recursos Virtual Agent compatíveis com o app Conversational Integration with Slack.

Pesquisa com IA resultados

Virtual Agent pode gerar Pesquisa com IA resultados que são exibidos como cartões de resultado do Genius e saídas multilink em conversas. Para obter detalhes sobre como Virtual Agent gera resultados Pesquisa com IA, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA. A configuração padrão Pesquisa com IA para Virtual Agent permite resultados de pesquisa para perguntas e respostas (base de conhecimento) e itens do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegação de URL para links de bate-papo.

Nas conversas Virtual Agent e Atendente no app Slack, os links para os registros ServiceNow são abertos automaticamente nos portais do sistema de base, incluindo links exibidos em cartões de saída, notificações Virtual Agent e resultados Pesquisa com IA. Se necessário, os administradores podem alterar os portais nos quais esses links são abertos. Para obter detalhes da configuração, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Domínios confiáveis

Em integrações de bate-papo personalizadas, os valores especificados no campo Domínios de mídia confiáveis da tabela Identidades do canal do provedor [sys_cs_provider_application] têm precedência sobre a tabela Conexões [sys_cs_provider] e, portanto, sobrepõem-se.

Localização do bate-papo para o idioma da conversa

A partir da versão 5.0.1, o bate-papo é localizado no idioma de conversa especificado pelo cliente, definido na IU Slack, embora o idioma da sessão seja diferente.

A tradução das respostas para o idioma da conversa é feita usando a função gs::getMessageLang(str, lang), em que o idioma recuperado de Slack é passado por meio desta função como um parâmetro. O processo de tradução funciona com os três casos de uso a seguir, quando:

- O plug-in de idioma solicitado está disponível na instância ServiceNow.

  Quando o plug-in de idioma solicitado está disponível na instância ServiceNow, o Idioma da sessão respeita o idioma da conversa definido pelo usuário.

- O plug-in de idioma solicitado está ausente, mas o fallback está definido e habilitado.

  Quando o plug-in de idioma solicitado está ausente, o idioma de fallback especificado na tabela [sys_language] é usado para o processo de tradução. No entanto, para que o mecanismo de fallback funcione, você deve habilitar a propriedade do sistema *`glide_i18n.language_fallback_enabled`*. Por padrão, o valor da propriedade é **falso**. Defina-o como **verdadeiro** para habilitar o mecanismo de fallback. Para obter mais informações, consulte Set a fallback language .

- O plug-in de idioma solicitado está ausente, mas o fallback não está definido/habilitado.

  Quando o plug-in de idioma solicitado estiver ausente e o fallback também não estiver definido/habilitado, o idioma de tradução padrão será o inglês.

Controles de resposta de bot Designer do Virtual Agent e de entrada do usuário em Slack

Os controles de entrada do usuário e as respostas do bot Designer do Virtual Agent para criar tópicos de conversa são compatíveis com Slack conversas, incluindo a resposta do bot da tabela e o controle de cartão que pode exibir imagens.

Controles de entrada do usuário e respostas do bot Designer do Virtual Agent

A partir da versão 2.0.0, os controles de resposta do bot do vídeo e do cartão são compatíveis com Slack conversas. O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que os usuários selecionam para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre controles de entrada do usuário e respostas de bot, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent e respostas de bot Designer do Virtual Agent, respectivamente.

Carregar vários tipos de arquivo

A partir da versão 5.0.2, você pode carregar vários (até 10) arquivos de imagem a partir da área de trabalho ou fornecendo o link válido para um tópico do seletor de imagens em Virtual Agent. Você também pode compartilhar vários (até 10) arquivos com um tópico do Virtual Agent por meio de um link ou carregando-o da área de trabalho.

Para carregar vários arquivos de imagem ou outros anexos durante sua conversa com o bot, selecione **Tipos de arquivo de imagem** ou **Todos os tipos de arquivo**, respectivamente.

Nota:
Você também pode compartilhar vários arquivos com um Atendente a partir de Slack.

Notificações Virtual Agent compatíveis com Slack

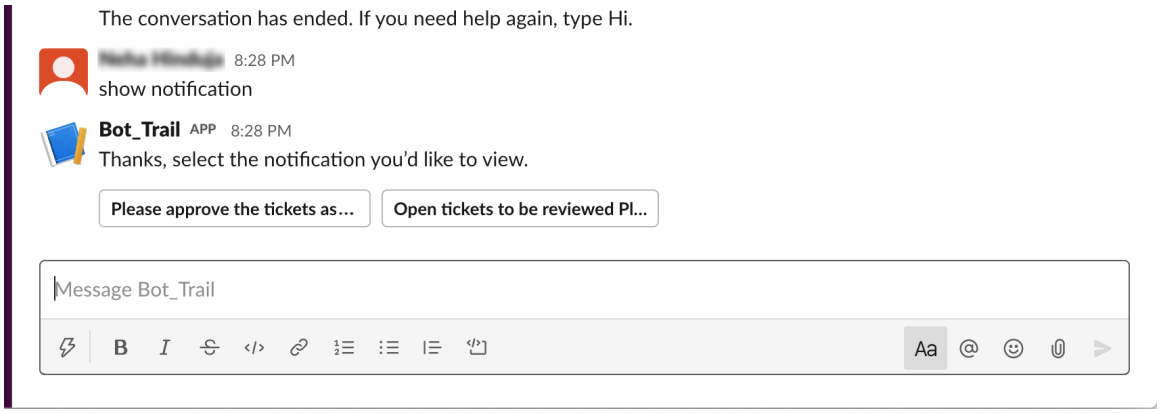
O aplicativo Slack oferece suporte a notificações Virtual Agent durante conversas.

- Gestão de assinaturas
  - Solicitantes - Usar o comando **notificação** (ou **notificações**) para assinar ou cancelar a assinatura de notificações.
  - Administradores - Habilitar notificações para usuários de mensagens na página de Integração de aplicativos de mensagens.
- Conteúdo da notificação - Criar notificações com conteúdo avançado, imagens e botões de ação. As notificações acionáveis permitem que os destinatários executem determinadas ações e respondam à notificação, como adicionar um comentário ou solicitar um atendente.
- Entrega de notificação
  - As notificações de mensagem são entregues imediatamente aos usuários finais, mesmo se o usuário estiver conversando com um Virtual Agent ou com um atendente.
  - As notificações acionáveis são entregues somente quando o usuário não está em uma conversa ativa com um Virtual Agent ou com um atendente. Os usuários podem optar por:
    - Revisar as notificações posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.

      Por exemplo, com o comando **mostrar notificação**, os usuários podem selecionar a notificação que desejam exibir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Execute ou ignore as ações da notificação. Se os usuários decidirem ignorar as ações, poderão retornar à notificação posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.

Para informações detalhadas sobre Virtual Agent notificações, consulte Configurar notificações do Virtual Agent.

Recursos Virtual Agent sem suporte em Slack

Consulte os recursos sem suporte de Virtual Agent em Conversational Integration with Slack.

Recursos sem suporte

Virtual Agent não é compatível com as seguintes funcionalidades durante uma conversa em Slack.

- Suporte do Connect
- Bloco de tópicos de geolocalização

Vincular previamente Virtual Agent solicitantes antes da integração com Slack.

Vincule previamente os solicitantes Virtual Agent a uma instância ServiceNow antes que eles executem o Conversational Integration with Slack. A pré-vinculação em lote permite que os usuários Virtual Agent conversem imediatamente com um Virtual Agent e recebam notificações sem passar pelo processo de vinculação da autenticação inicial.

Antes de Iniciar

- Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Slack., com a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** habilitada.
- Configure o spoke do Slack .

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin
- external_app_install_admin
- Uma das seguintes Slack funções de administrador:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Administrador global
- Administrador de aplicativo
- Administrador de aplicativo em nuvem.

- admin ou schedule_admin para alterar o script do trabalho programado.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** estiver habilitada na página de IU de integração de aplicativos de mensagens, um lote de até 10.000 usuários será pré-vinculado automaticamente a uma instância ServiceNow. Os usuários existentes são pré-vinculados durante a execução inicial. Usuários recém-adicionados são pré-vinculados durante as execuções diárias subsequentes.

Para impedir a pré-vinculação automática em lote, desabilite a opção **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** na página de IU de Integração de aplicativos de mensagens.

A pré-vinculação em lote dos Virtual Agent usuários a uma instância ServiceNow antes de integrar com Slack inclui os seguintes benefícios:

- As notificações são enviadas proativamente por Virtual Agent aos usuários quando a identidade deles em Slack está associada à identidade em uma instância ServiceNow. Isso também é verdadeiro quando o usuário já está vinculado a ServiceNow Virtual Agent.
- Se um usuário estiver pré-vinculado, e quando Slack notificações estiverem habilitadas no aplicativo, as notificações serão enviadas por push para o aplicativo, mesmo quando um usuário não estiver conectado a uma conta Slack.

A pré-vinculação em lote acontece automaticamente por meio do trabalho programado do **Trabalho de pré-vinculação diária do Slack**. Este trabalho é executado por padrão em uma hora programada (a hora é exibida no fuso horário do administrador do sistema) e você pode alterar a hora, se desejar. Para modificar o tempo de execução do trabalho programado padrão ou o fuso horário, acesse o formulário de Execução programada de script do **Trabalho de pré-vinculação diária do Slack**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise o trabalho programado do **Trabalho de pré-vinculação diária do Slack** e clique para abrir o formulário de Execução programada de script para o registro selecionado.
3. No campo **Executar**, altere o tempo de execução para o horário desejado.
4. Para obter uma descrição dos outros campos que você pode mudar nesse formulário, inclusive **Fuso horário**, consulte Execução automática de um script à sua escolha .
5. Clique em **Salvar**.

Configurar tópicos promovidos para Conversational Integration with Slack

Configure tópicos promovidos para criar vários tópicos comuns e importantes para consumo rápido dos usuários durante uma conversa com o bot Slack. É possível configurar até seis tópicos promovidos diferentes a serem exibidos na mensagem de saudação do canal Slack.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou va_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Na página de Configurações do Virtual Agent, navegue até Saudações personalizadas e configuração e clique em **Exibir tudo**.
   Os tópicos promovidos que você configurou anteriormente residem na experiência de bate-papo padrão. Para obter mais informações, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo. Se a experiência de bate-papo padrão for a única linha que você tem na instância, os tópicos promovidos serão aplicados ao Cliente Web Microsoft Teams e Slack (a menos que você configure algo exclusivo para Slack, conforme as instruções abaixo).

   Se você quiser configurar tópicos promovidos exclusivos para Slack que precisam ser diferentes do Cliente Web, siga o procedimento abaixo.
3. Na página Saudações personalizadas e configuração, clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Criar novo Saudações personalizadas e configuração

Campo	Descrição
Nome	Nome da experiência de bate-papo. Por exemplo, experiência de bate-papo Slack.
Descrição	Descrição da experiência de bate-papo.
Ativo	Habilite ou desabilite a experiência de bate-papo.
Ordem	Ordem dos tópicos promovidos para aparecer no bate-papo.
Domínio	Escopo da aplicação da experiência de bate-papo.
Modo de condição	Situação em que o usuário terá essa experiência de bate-papo. Modos de condições disponíveis: ○ **Avançado** ○ **Simples**
Condição	Condição que define o modo de condição da experiência de bate-papo. Configure uma condição simples com **[devicetype] [is] [slack]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você configurar **[devicetype] [is] [teams]** no pop-up de Condição com uma ordem superior à experiência de bate-papo padrão, Slack selecionará os tópicos de configuração e os tópicos promovidos definidos nesta experiência. Esta mudança não afetará o Cliente Web, que ainda herdará os tópicos de configuração e os tópicos promovidos definidos na experiência de bate-papo padrão.

5. Clique em **Criar experiência personalizada**.
6. Adicione tópicos promovidos no formulário de experiência de bate-papo Slack criado.
   Analise a quantidade de caracteres dos tópicos promovidos antes de adicioná-los para Slack. Se o texto no tópico se aproximar de 30 caracteres, pode ficar truncado. Para obter mais informações, consulte Slack documento .

   a. No formulário experiência de bate-papo Slack clique na guia **Tópicos promovidos** e clique em **Adicionar tópico**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Criar novos tópicos promovidos

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico que está sendo escolhido. Use o ícone de pesquisa para escolher um tópico.
Ordem	Informe a ordem do tópico escolhido.

Nota:
Assim como ocorre no Cliente Web, você pode configurar no máximo seis tópicos promovidos para o canal Slack.

   c. Clique em **Salvar.**

O que Fazer Depois

Inicie uma conversa com o bot Slack e você verá os tópicos promovidos após a mensagem de saudação configurada para o canal Slack.

Se você não configurou os tópicos promovidos para Slack, serão exibidos os tópicos promovidos da experiência de bate-papo padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conversational Integration with Workplace from Facebook

Permita que os solicitantes conversem com Virtual Agent ou atendentes usando a aplicação Workplace from Facebook.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Use Conversational Integration com a aplicação Workplace from Facebook para conectar os solicitantes com Virtual Agent ou atendentes por meio da aplicação Workplace from Facebook da sua empresa. Para começar, consulte .

Instalar o Conversational Integration with Workplace from Facebook

Você pode instalar a aplicação Conversational Integration with Workplace from Facebook (sn_va_fb_workplace) com a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Se você estiver usando uma versão anterior de Virtual Agent, deverá atualizar para a versão Washington DC para usar os recursos compatíveis com esta integração de mensagens.
- Conversational Integration with Workplace from Facebook requer o plug-in Virtual Agent Glide (com.glide.cs.chatbot) para ativar a funcionalidade completa em Virtual Agent ou o plug-in Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite) para ativar uma versão limitada de Virtual Agent. Ative o plug-in apropriado antes de instalar a integração.

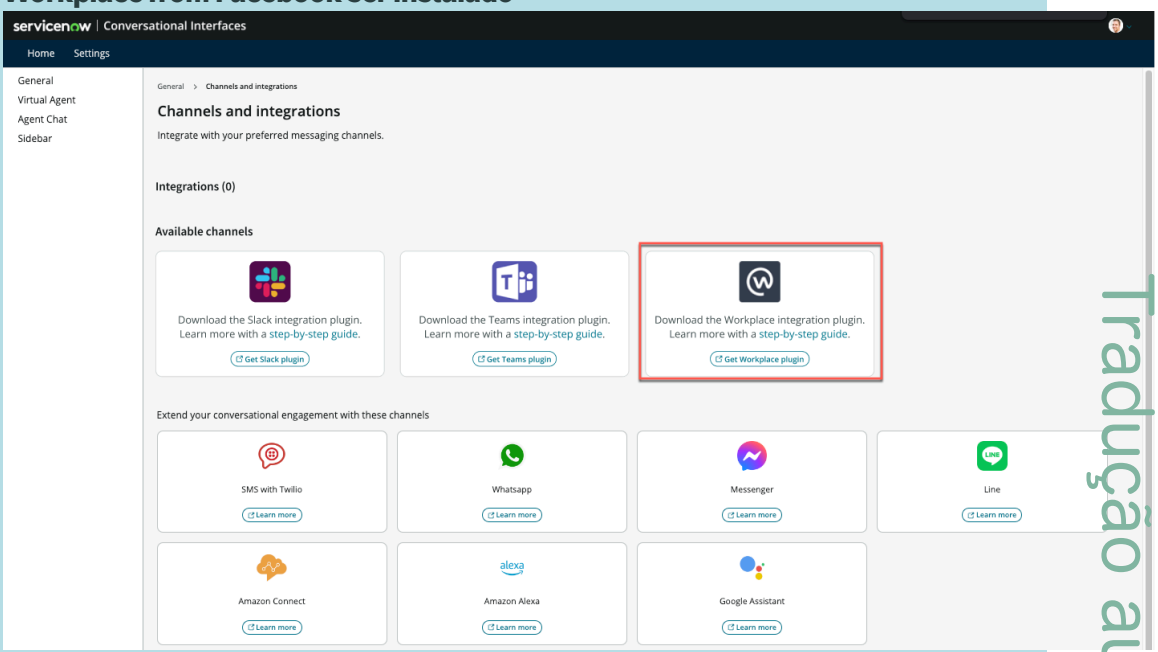
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Instalar a Conversational Integration with Workplace from Facebook a partir de ServiceNow® Store.

Importante:
A instalação do app Conversational Integration da store ServiceNow Store ativa o botão **Instalar** correspondente na página Canais e integrações. Se o aplicativo de integração não tiver sido instalado, o aplicativo Workplace from Facebook será listado na seção Canais disponíveis.

Página Canais e integrações antes de Conversational Integration with Workplace from Facebook ser instalado

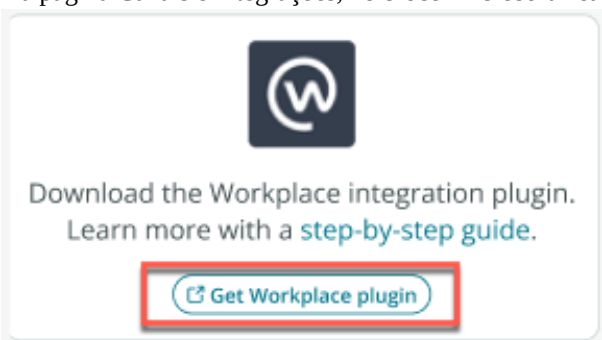


Depois de instalar o aplicativo Conversational Integration with Workplace from Facebook, o Workplace from Facebook é visto na seção Integrações e você pode prosseguir com a configuração.

Funções necessárias: virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Microsoft Teams, clique em **Obter plug-in do Workplace**.



Você será redirecionado para a página Conversational Integration with Workplace from Facebook ServiceNow Store.

4. No canto superior direito da tela, clique em **Obter**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você deve estar conectado ao portal ServiceNow Store para obter o plug-in.

5. Na página Conversational Integration with Workplace from Facebook ServiceNow Store, clique em **Solicitar instalação**.
6. Na tela Solicitar instalação, forneça o **Nome da instância** e o **Motivo da solicitação**.
   Você também pode validar a instância fornecida clicando em **Validar instância**.
7. Clique em **Solicitar**.
   Uma mensagem aparece na tela Solicitar instalação informando que a solicitação foi aprovada automaticamente.

O que Fazer Depois

Integrar o Virtual Agent da ServiceNow com o Workplace from Facebook..

Integrar o Virtual Agent da ServiceNow com o Workplace from Facebook.

Adicione o bot Now Virtual Agent à instância ServiceNow para integrar com Workplace from Facebook.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Procedimento

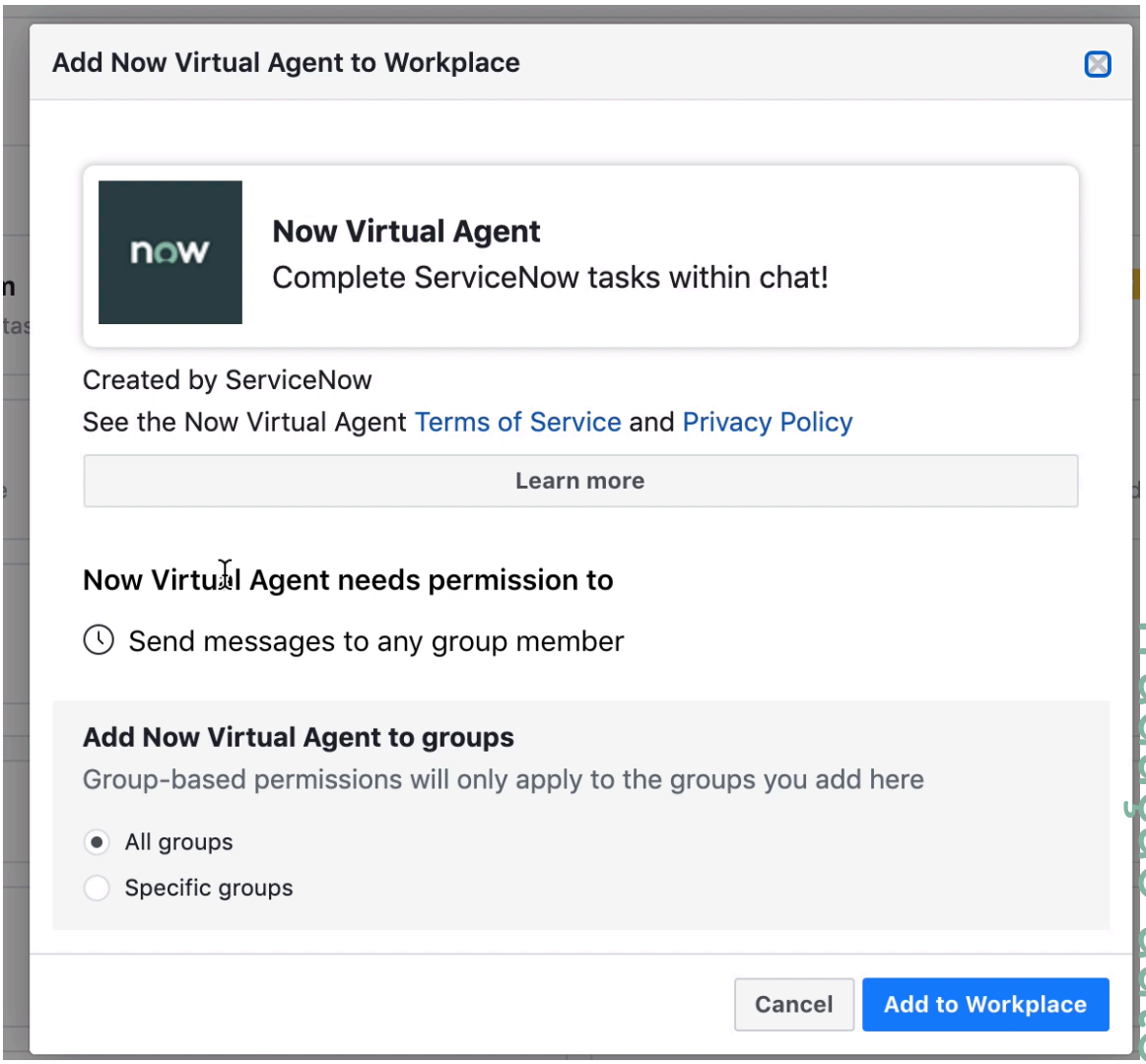
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
   A página Canais e integrações é aberta.
3. Na seção Canais disponíveis, no bloco Microsoft Teams, clique em **Adicionar integrações**.

   Nota:
   O botão **Adicionar integrações** só fica disponível após a instalação do plug-in Conversational Integration with Workplace from Facebook (sn_va_fb_workplace) na instância ServiceNow.

   Você será direcionado para a página de administração do Workplace para adicionar um bot.
4. Na tela de login de Workplace, insira suas credenciais.
   Se você tiver várias contas para Workplace, um menu exibirá as contas nas quais você pode fazer login. Selecione a conta na qual você deseja instalar o aaplicativo.
5. Na janela que requer autorização para instalar a integração, clique em **Adicionar ao Workplace**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



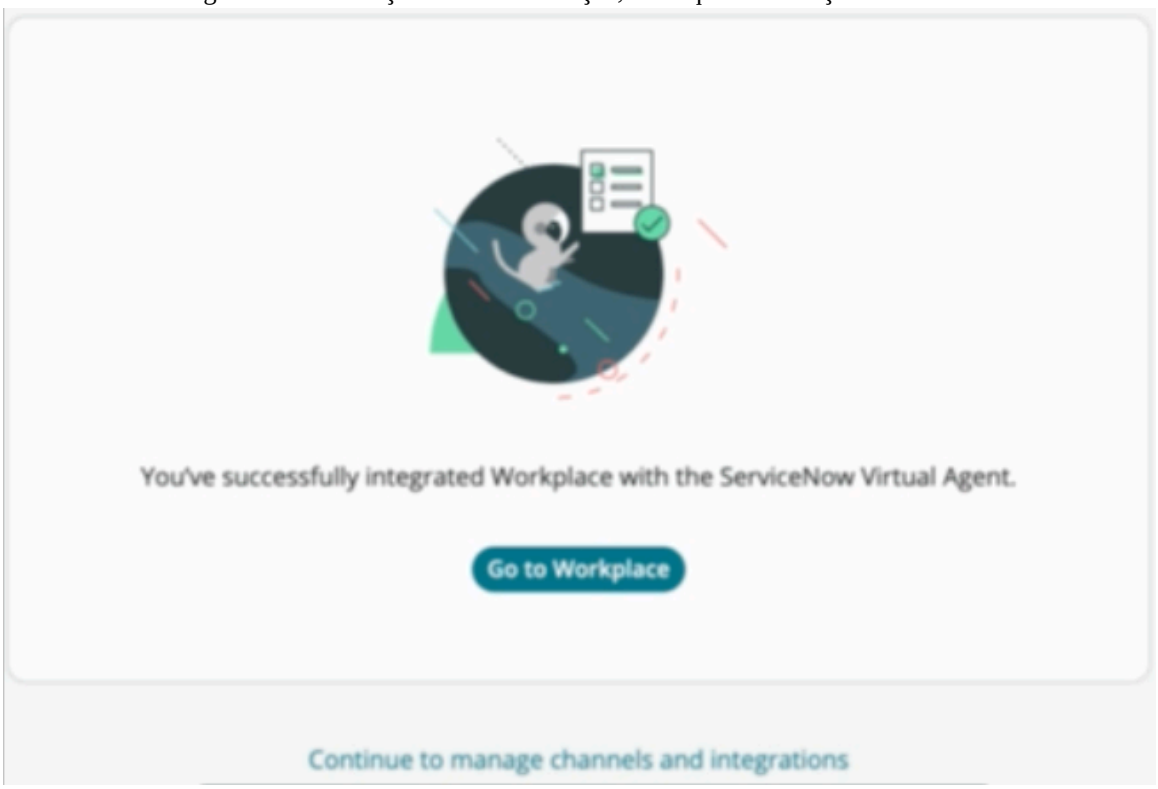
Se o espaço selecionado já tiver sido integrado com Workplace, clique em **Salvar** ou **Cancelar** para deixar a atribuição atual no local.

Para excluir o Conversational Integration with Workplace from Facebook, consulte Desinstalar o Conversational Integration with Workplace from Facebook.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Ao ver uma mensagem de confirmação sobre a instalação, verifique a instalação.



Resultado
O bot Virtual Agent e Workplace from Facebook agora estão integrados para uso na instância ServiceNow.

Gerenciar a Integração do Virtual Agent da ServiceNow com Workplace from Facebook

Gerencie a aplicação Conversational Integration with Workplace from Facebook, sua identidade visual e personalize as mensagens específicas do bot na instância ServiceNow após a integração.

Antes de Iniciar
Funções necessárias:

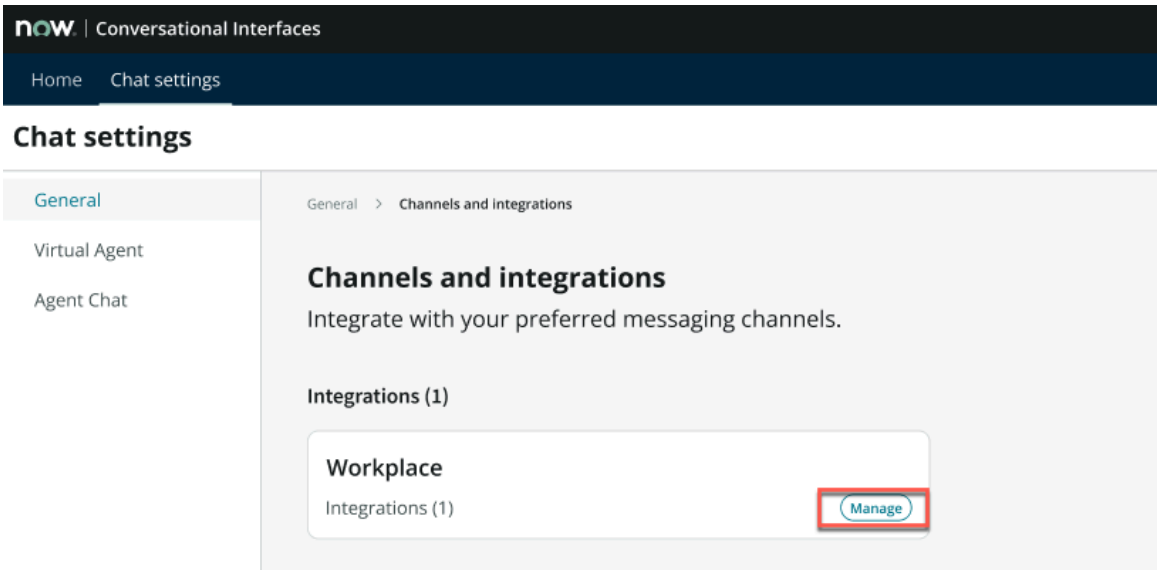
- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na tela Canais e integrações, no bloco Workplace, clique em **Gerenciar**.

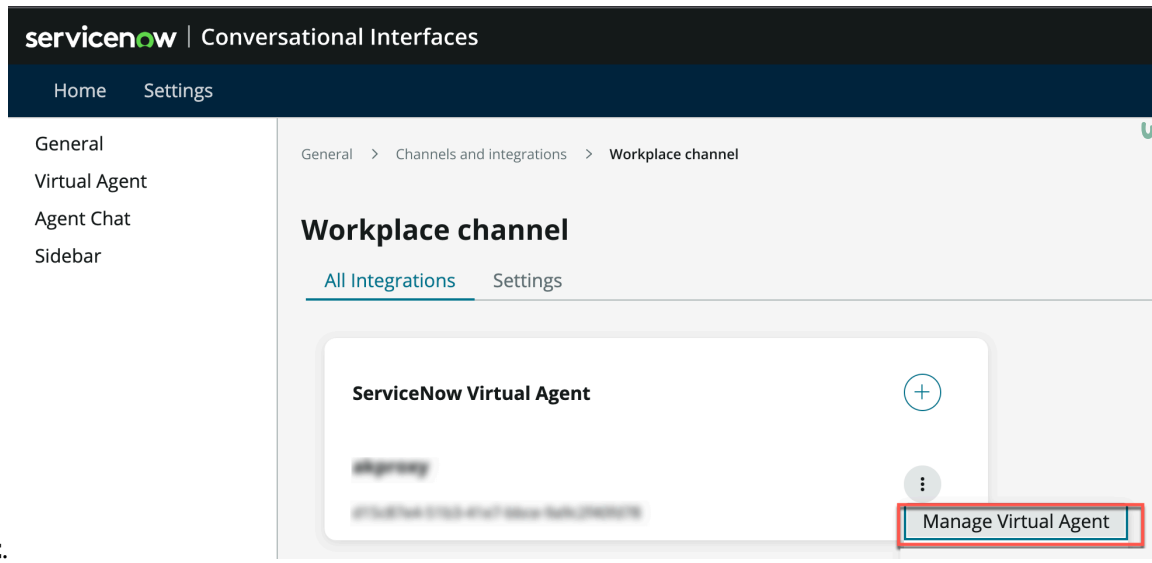
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao clicar em **Gerenciar**, você será redirecionado para a página do canal Gerenciar Workplace, na qual poderá gerenciar os bots.

4. Clique no ícone Gerenciar bot e selecione **Gerenciar Virtual Agent**.



Você será redirecionado para a página Mensagens do bot, onde poderá criar e editar uma mensagem do bot. Para obter mais informações, consulte Criar mensagens de bot.

Tradução automática

Definir as configurações do Virtual Agent para Workplace from Facebook.

Configure os bots Workplace from Facebook que estão integrados ao Virtual Agent para habilitar notificações, vincular perfis de usuário da ServiceNow e configurar mensagens do sistema e ações contextuais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **Configurações gerais**, em **Canais e integrações**, clique em **Exibir tudo**.
3. Na página Canais e integrações, no bloco Workplace, clique em **Gerenciar**.
4. Selecione a guia **Configurações**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Deslize o botão de alternância **Habilitar Notificação para todos os usuários** para a direita para habilitar as notificações dos usuários vinculados.

   Nota:
   O botão de alternância **Habilitar notificação para todos os usuários** é selecionado por padrão.

   O botão de alternância **Vincular automaticamente os perfis de usuários da ServiceNow** é selecionado por padrão e desabilitado para qualquer mudança posterior. Esta opção vincula automaticamente todas as contas da ServiceNow ativas ao bot associado Workplace from Facebook.

6. Defina as **Configurações globais de mensagens**.

   Nota:
   Todas as mudanças feitas nessas configurações serão refletidas em todos os canais.

   - **Mensagens do sistema**: personalize as mensagens padrão do sistema exibidas durante as conversas do Virtual Agent.

     Para obter mais informações sobre como alterar ou atualizar uma mensagem do sistema, consulte Mudança de mensagens do sistema.

   - **Ações contextuais**: personalize as ações compatíveis por entradas de comando do usuário.

     Para obter informações sobre como atualizar uma ação contextual, consulte Ações contextuais para integrações de bate-papo personalizadas.

Recursos Virtual Agent compatíveis com Conversational Integration with Workplace from Facebook

O app Conversational Integration with Workplace from Facebook oferece suporte a recursos Virtual Agent como controles Designer do Virtual Agent para criar conversas, notificações, resultados Pesquisa com IA e muito mais.

Nota:
O Conversational Integration with Workplace from Facebook não é compatível com instâncias no local.

Esta seção destaca recursos Virtual Agent relevantes compatíveis com o app Workplace from Facebook.

Controles de resposta de bot Designer do Virtual Agent e de entrada do usuário

Os controles de entrada do usuário e de respostas do bot Designer do Virtual Agent para criar tópicos de conversa são compatíveis com Workplace conversas, incluindo a resposta do bot da tabela e o controle de cartão que pode exibir imagens.

A partir da versão 2.0.0, os controles de resposta do bot do vídeo e do cartão são compatíveis com Workplace conversas. O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que os usuários podem selecionar para abrir o vídeo no navegador da web de preferência.

Para obter mais informações sobre controles de entrada do usuário e respostas de bot, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent e respostas de bot Designer do Virtual Agent, respectivamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa com IA resultados

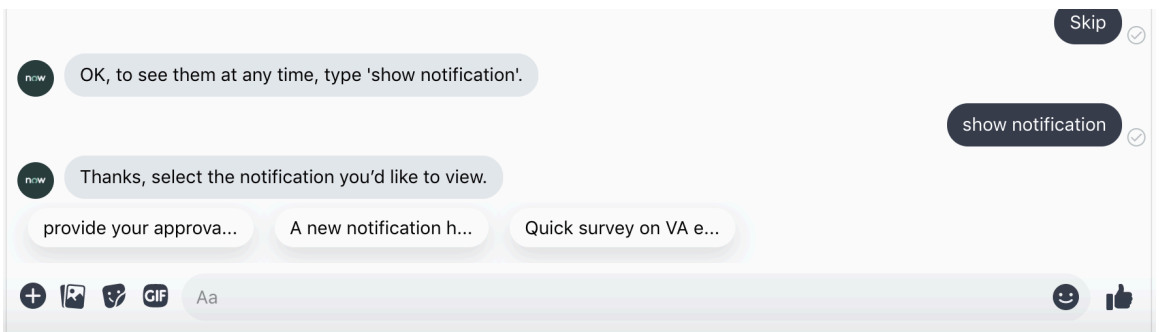
Virtual Agent pode gerar resultados do Pesquisa com IA que são exibidos como Cartões de resultado do Genius e saídas multilink em conversas. Para obter detalhes sobre como Virtual Agent gera resultados Pesquisa com IA, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA. A configuração padrão Pesquisa com IA para Virtual Agent permite resultados de pesquisa para perguntas e respostas (base de conhecimento) e Itens do catálogo.

Virtual Agent notificações

Para informações detalhadas sobre Virtual Agent notificações, consulte Configurar notificações do Virtual Agent.

- Subscription management
  - Solicitantes - Usar o comando **notificação** (ou **notificações**) para assinar ou cancelar a assinatura de notificações.
  - Administradores - Habilitar notificações para usuários de mensagens na página de Integração de aplicativos de mensagens.
- Conteúdo da notificação - Criar notificações com conteúdo avançado, imagens e botões de ação. As notificações acionáveis permitem que os destinatários executem determinadas ações e respondam à notificação, como adicionar um comentário ou solicitar um atendente.
- Entrega de notificação
  - As notificações de mensagem são entregues imediatamente aos usuários finais, mesmo se o usuário estiver conversando com um Virtual Agent ou com um atendente.
  - As notificações acionáveis são entregues somente quando o usuário não está em uma conversa ativa com um Virtual Agent ou com um atendente. Os usuários podem:
    - Revisar as notificações posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.

      Por exemplo, com o comando **mostrar notificação**, os usuários podem exibir as notificações.

    - Execute ou ignore as ações da notificação. Se os usuários decidirem ignorar as ações, poderão retornar à notificação posteriormente, usando o comando **mostrar notificação**.

Navegação de URL para links de bate-papo.

Nas conversas Virtual Agent e Atendente no app Workplace, os links para os registros ServiceNow são abertos automaticamente nos portais do sistema de base, incluindo links exibidos em cartões de saída, notificações Virtual Agent e resultados Pesquisa com IA. Se necessário, os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

administradores podem alterar os portais nos quais esses links são abertos. Para obter detalhes da configuração, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Domínios confiáveis

Em integrações de bate-papo personalizadas, os valores especificados no campo Domínios de mídia confiáveis da tabela Identidades do canal do provedor [sys_cs_provider_application] têm precedência sobre a tabela Conexões [sys_cs_provider] e, portanto, sobrepõem-se.

Recursos sem suporte

- Tópicos promovidos e Suporte do Connect não são compatíveis.
- O bloco de tópicos de geolocalização não é compatível.
- A pré-vinculação de conta não é compatível com Workplace from Facebook.

Desinstalar o Conversational Integration with Workplace from Facebook

Desinstale o Conversational Integration with Workplace from Facebook e desassocie o app da sua instância.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- Virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Procedimento

1. Fazer login no Workplace from Facebook.
2. Clique em **Painel do administrador**.
3. Clique em **Integrações**.
4. Na lista de integrações Workplace from Facebook, clique em **Now Virtual Agent**.
5. Na janela que exibe as configurações do Now Virtual Agent, clique em **Desinstalar**.
6. Na janela que requer autorização para desinstalar o aplicativo, clique em **Desinstalar**.

Resultado

O Now Virtual Agent não aparece mais na lista de integrações em Workplace from Facebook. A instância recebe informações de desinstalação de Workplace from Facebook e a configuração do app e as informações do usuário são excluídas em 15 dias.

Como integrar o Virtual Agent a apps de mensagens para consumidor

A integração de apps de mensagens para consumidor, como LINE, Twilio, WhatsApp, Google Business Messages e Facebook Messenger a ServiceNow® Virtual Agent associa o app à instância ServiceNow para facilitar conversas de ponta a ponta.

Configurar a Integração do Virtual Agent para aplicativos de mensagens de consumidores

Envolva os clientes onde eles estiverem com conversas avançadas, permitindo que eles enviem mensagens a qualquer momento para a conta da sua empresa usando os aplicativos de mensagens escolhidos por eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As integrações de conversação estão disponíveis para aplicativos de mensagens de consumidores de SMS Twilio, WhatsApp (desenvolvido por Twilio), LINE, Facebook Messengere Google Business Messages da Store ServiceNow.

Conversational SMS Integration with Twilio

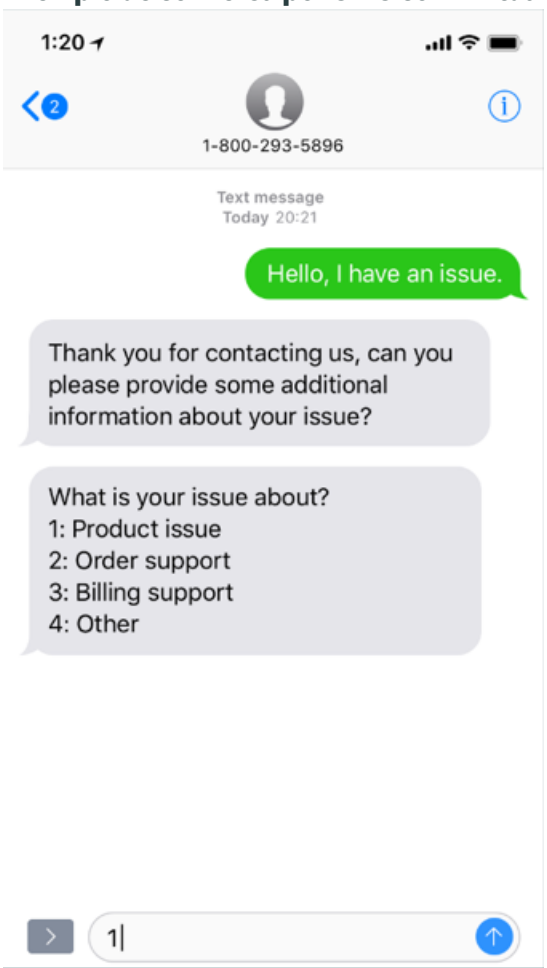
Hospedar conversas do Virtual Agent em SMS da Twilio para bater papo com o Virtual Agent ou com atendentes. Use o app do Conversational SMS Integration with Twilio, disponível a partir do ServiceNow Store, para associar sua instância com o SMS da Twilio.

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo por SMS

O Conversational SMS Integration with Twilio permite que os usuários iniciem conversas com Virtual Agent enviando uma mensagem para o seu número de telefone Twilio.

Nota:
Não use o mesmo número de telefone ServiceNowTwilioDirect ou Twilio Notificar o número de telefone para Conversational SMS Integration with Twilio. Em vez disso, use números Twilio separados para Conversational SMS Integration with Twilio e ServiceNowTwilioDirect.

Exemplo de conversa por SMS com Virtual Agent



Se um bot transferir a conversa para um atendente, o agente poderá responder às mensagens SMS em Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de configurar o Conversational SMS Integration with Twilio, você pode criar tópicos de conversa por SMS em Designer do Virtual Agent. Para mais informações sobre como usar a ferramenta, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

Controles compatíveis

O Conversational SMS Integration with Twilio não oferece suporte a todos os controles disponíveis em Designer do Virtual Agent.

Os controles de entrada do usuário a seguir são compatíveis com Twilio conversas por SMS:

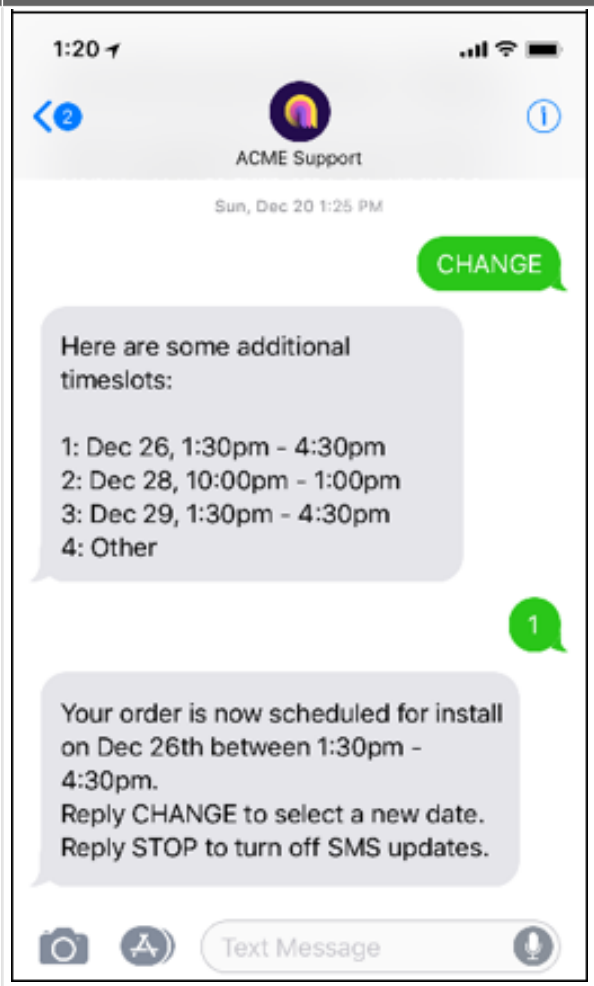
controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

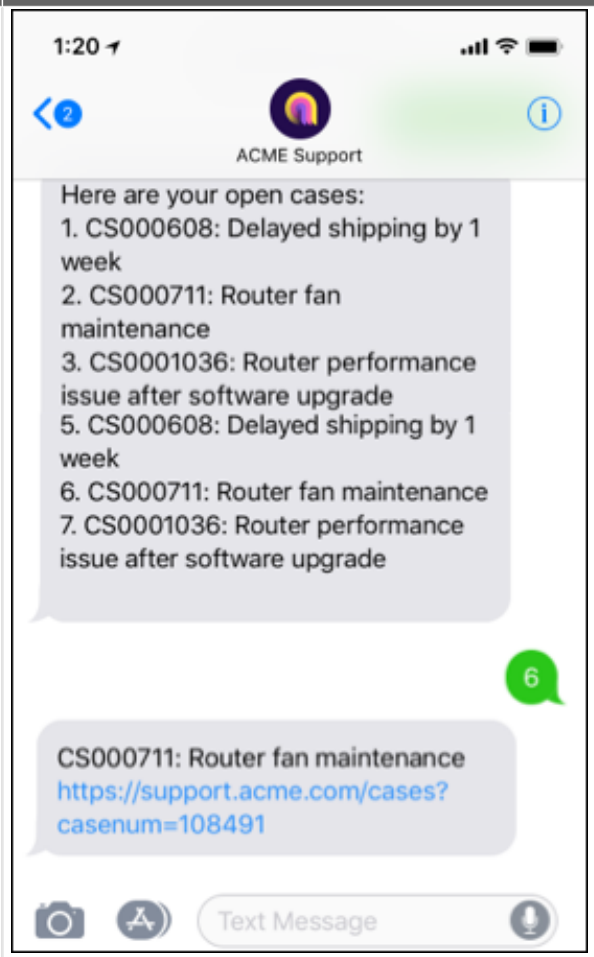
controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	
Opção dinâmica	O usuário seleciona um item de uma lista que é criada dinamicamente. Por exemplo, o usuário pode selecionar em uma lista de casos que ele abriu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

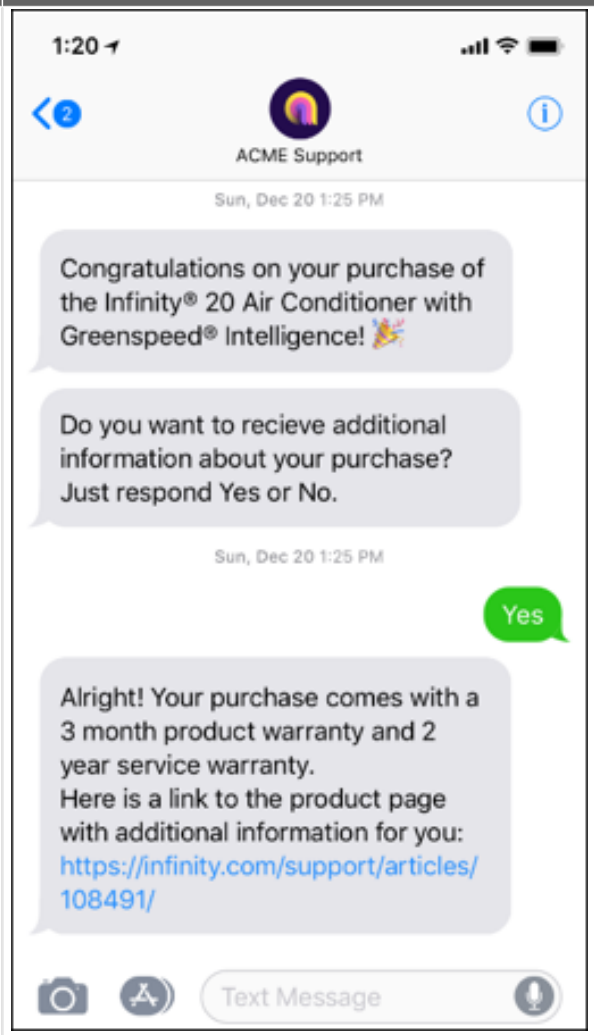
controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder "Sim" ou "Não" na conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

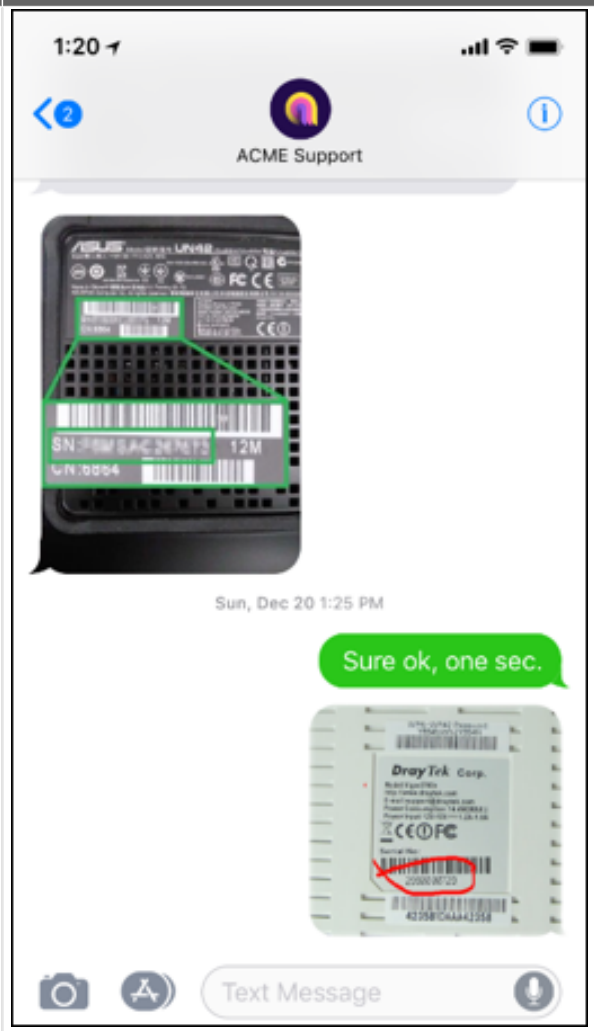
controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot. **Nota:** Conversational SMS Integration with Twilio não é compatível com todos os tipos de arquivo. Somente imagens podem ser enviadas em uma conversa por SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	

Para obter mais informações sobre como configurar controles de entrada do usuário, consulte Controles de entrada do usuário do Designer do Virtual Agent.

As respostas de bot a seguir são compatíveis com Twilio conversas por SMS:

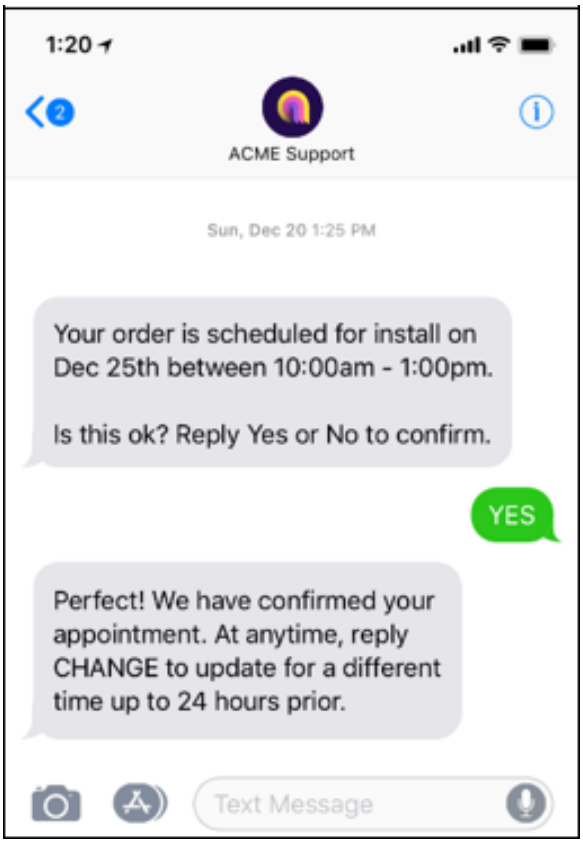
Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

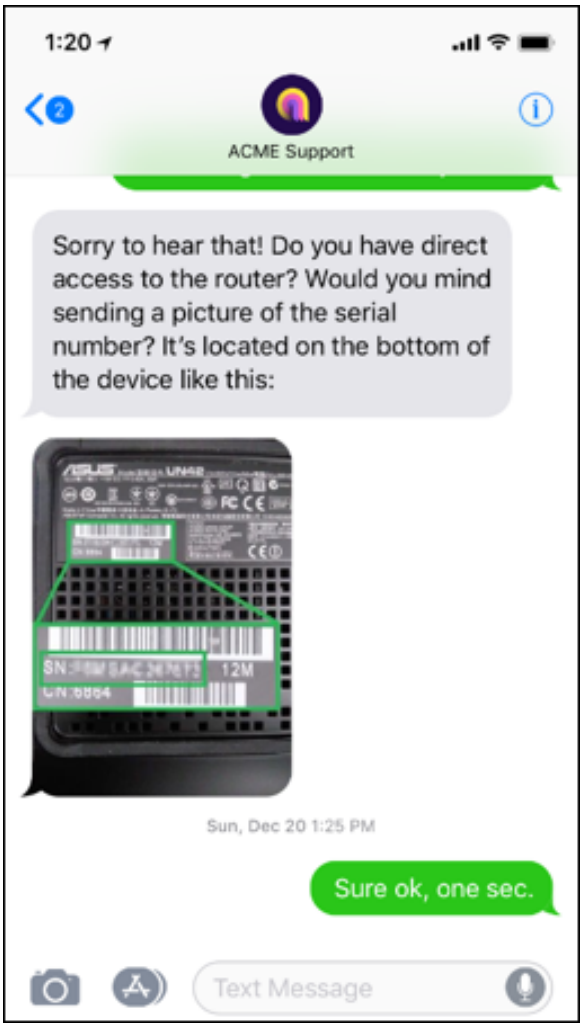
Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
	
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

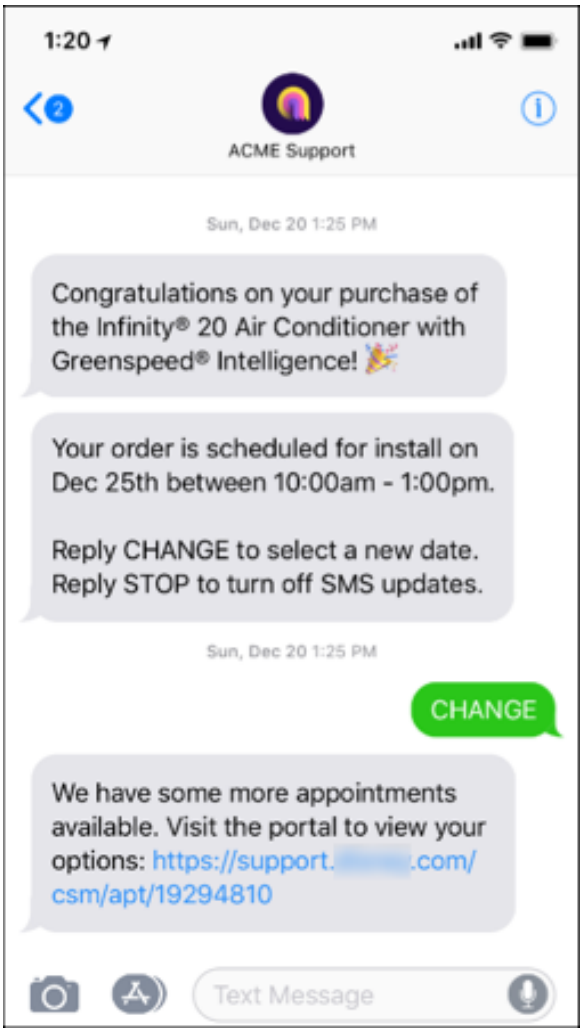
Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
	
Link	O bot envia um link da Web para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

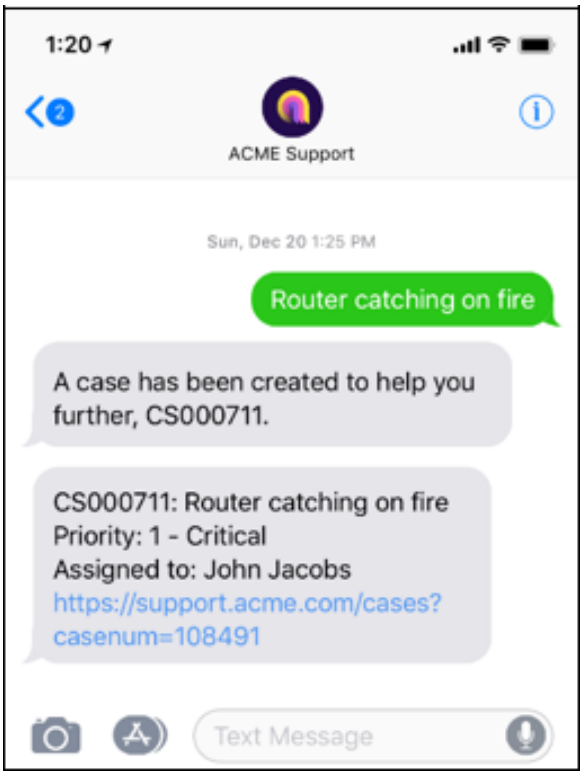
Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
	
Cartão	O bot envia informações selecionadas de um registro na instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
	

Para obter mais informações sobre como configurar respostas de bot, consulte Respostas de bot do Designer do Virtual Agent.

Os atendentes podem usar os Controles de resposta de texto, cartão e imagem para responder aos usuários em conversas por SMS.

Assinaturas de usuários para notificações de atualização por SMS

A partir da versão 1.1.1, os usuários com contas ServiceNow (perfis sys_user) podem optar por começar a receber ou parar de receber atualizações por SMS em suas conversas.

Nota:
As notificações nos canais de mensagens podem ser enviadas para usuários com contas da ServiceNow. Outros destinatários, como contatos do consumidor e do cliente, são considerados convidados e não podem receber notificações nos canais de mensagens.

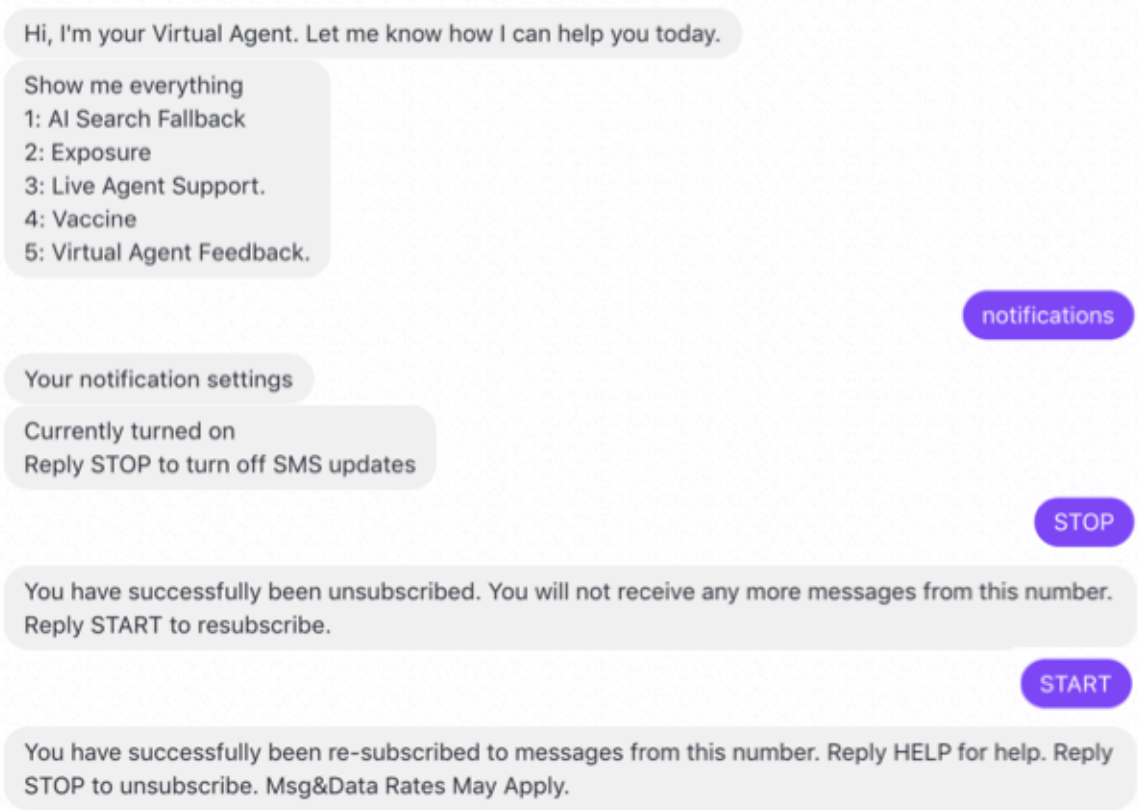
Para cumprir as regulamentações de privacidade, as notificações do usuário são desativadas por padrão. Os usuários podem aceitar ou alterar suas configurações das seguintes maneiras:

- Para verificar as configurações de notificação via SMS da conta, envie o seguinte texto: `Notificação`.
- Para receber notificações via SMS, envie o seguinte texto: `INICIAR`
- Para parar de receber notificações via SMS, envie o seguinte texto: `PARAR`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alterar configurações de notificação via SMS



Para saber mais sobre as notificações do Virtual Agent, consulte Configurar notificações do Virtual Agent.

Para obter detalhes sobre como criar conteúdo para uma notificação de mensagem, consulte Defina conteúdos de notificações do Virtual Agent.

Como instalar Conversational SMS Integration with Twilio

Você pode instalar a Conversational SMS Integration with Twilio aplicação (sn_va_sms_twilio) para hospedar conversas Virtual Agent na aplicação de SMS do Twilio.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Confira a lista de aplicações Conversational SMS Integration with Twillio no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de lançamento.

Função necessária: admin ou virtual_agent_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre a aplicação Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

O que Fazer Depois

Configurar o Conversational SMS Integration with Twilio.

Configurar o Conversational SMS Integration with Twilio

Integre Twilio com Virtual Agent para que você possa se envolver em conversas de bot de SMS.

Antes de Iniciar

Antes de configurar o Conversational SMS Integration with Twilio, conclua as seguintes tarefas:

1. Verifique se você tem direitos ServiceNow válidos para os seguintes produtos e aplicações:
   - IntegrationHub
   - Twilio spoke
   - Conversational SMS Service Channel
   - Conversational SMS Integration with Twilio

   Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

2. Instale as seguintes aplicações na instância:
   - IntegrationHub
   - Twilio spoke
   - Conversational SMS Service Channel
   - Conversational SMS Integration with Twilio
3. Configuração do spoke do Twilio
4. Certifique-se de que o plug-in da Integração de bate-papo personalizada de conversação(com.glide.cs.custom.adapter) esteja ativo na instância.

Função necessária: external_app_install_admin ou va_admin.

Procedimento

1. Criar um registro de Verificação de mensagem de hash.

   a. No filtro de navegação, insira `hash_message_verification.list` e clique em **Novo**.

   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Verificação de mensagem de hash

Campo	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como TwilioSMSTestAppAuthToken.
Descrição	Descrição do token de autenticação, como "Token de autenticação da aplicação de teste de SMS da Twilio".
Segredo	Token de autenticação associado ao seu número de telefone Twilio.

c. Clique em **Enviar**.

2. Criar um registro de Autenticação de mensagem.

a. No filtro de navegação, insira `message_auth.list` e clique em **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome da autenticação da mensagem, como Autenticação de mensagem do aplicativo de teste SMS do VA Twilio.
Provedor	Provedor do token de autenticação. Insira `Twilio`.
Nome do grupo	Nome do grupo do destinatário. Deixe esse campo em branco.
Portal de serviços	Portal de serviços que está associado à autenticação de mensagem. Deixe esse campo em branco.
Verificação de mensagem de entrada.	Token de mensagens de hash criado por você.
Verificação de mensagem de saída	Token de mensagens de hash criado por você.
Token de serviço de saída	Token de serviço de saída autorizado. Deixe esse campo em branco.

c. Clique em **Enviar**.

3. Crie um registro de Aplicação do provedor de mensagens.

a. Navegar até **Conversational Interfaces** > **Integração de SMS com Twilio** e clique em **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário da Aplicação do provedor de mensagens

Campo	Descrição
Nome	Nome da entidade com a qual os usuários estão entrando em contato, como a Central de serviços de TI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Número de telefone	O número de telefone Twilio que os usuários estão usando para entrar em contato. **Nota:** Certifique-se de incluir o símbolo "+" e o código do país antes do número de telefone. Por exemplo: +18185559485.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem que você criou.

c. Clique em **Enviar**.

4. No console Twilio, para o número de telefone que você especificou na etapa 3, atualize o webhook de entrada de SMS.
Para atualizar o web-hook, navegue até o número de telefone no console do Twilio : **Números de Telefone** > **Gerente** > **Números ativos**. Clique no número de telefone e insira o seguinte endereço no campo de webhook de mensagens:

```
https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_sms_twilio/message
```

O que Fazer Depois

Depois de configurar o Conversational SMS Integration with Twilio, você pode criar tópicos de conversa por SMS em Designer do Virtual Agent. Para obter mais informações sobre como usar a ferramenta, consulte Designer do Virtual Agent.

Tópicos relacionados

Como instalar Conversational SMS Integration with Twilio

Instalar um aplicativo da loja da ServiceNow

Ativar um plug-in

Como usar o Conversational SMS Integration with Twilio

Permita que um solicitante converse com um agente usando as conversas por SMS.

Um administrador pode configurar o aplicativo Conversational SMS Integration with Twilio para integrar o aplicativo de mensagens por SMS com um aplicativo ServiceNow.

Um solicitante pode iniciar conversas por SMS com um Virtual Agent ou atendente.

Um atendente pode:

- Aceite conversas por SMS como itens de trabalho da Caixa de entrada do Agent Workspace para conversar com um solicitante.
- Inicie conversas de bate-papo por SMS a partir de interações do tipo de bate-papo a partir da Caixa de entrada do Agent Workspace para conversar com um solicitante.
- Para clientes conectados, o sistema identifica automaticamente o cliente correspondendo o número de telefone ao contato do cliente.

Como aceitar conversas por SMS

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço de SMS, você pode:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conversar com o solicitante por meio de mensagens de texto.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro, por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhar todos os URLs como links.
- Compartilhar todas as imagens como anexos.

Nota:
Você aceita um item de trabalho da conversa por SMS na Caixa de entrada do Agent Workspace quando um administrador tiver configurado o canal de serviço de SMS para a transferência de conversas de bate-papo. Para obter mais informações, consulte Conversational SMS Service Channel.

Como iniciar conversas por SMS

Como atendente, você pode iniciar uma conversa por SMS com um solicitante quando a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente estiver configurada para o canal de mensagens por SMS. Por padrão, a aplicação é configurada para que o agente inicie conversas por SMS com consumidores e contatos de cliente. Para obter mais informações, consulte Como iniciar conversas por mensagens no CSM Configurable Workspace e Como iniciar conversas por SMS no CSM Agent Workspace.

Configurar autenticação por SMS

Autenticar todos os usuários usando Conversational SMS Integration with Twilio com Soft PIN (SN) e autenticadores do Google como os mecanismos de autenticação de dois fatores para vinculação de conta.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Procedimento

1. Na instância ServiceNow, insira `sys_cs_provider.list` e abra o registro do **Provedor para o adaptador da Twilio para SMS do VA**.
2. No registro do Provedor para o adaptador Twilio para SMS do VA, marque a caixa de seleção **Permitir vinculação de conta**.
   Marcar a caixa de seleção **Permitir vinculação de conta** preenche as opções **Ação vincular à conta** e **Tipo de vinculação da conta**.
3. Selecione **Pergunta de verificação e MFA** no menu suspenso **Permitir vinculação de conta**.

   Quando **Pergunta de verificação e MFA** é selecionada, o campo **Ação de link automática** é preenchido com o valor **sn_va_sms_twilio.va_sms_auto_link_account**.

   Com **Pergunta de verificação e MFA** selecionada, o usuário final é solicitado a inserir o Soft Pin junto com uma OTP (Senha única, One Time Password) de MFA (Autenticação Multifator) e o autenticador do Google é o método de MFA padrão para SMS Twilio para maior segurança.

   Se houver uma entrada/falha inválida, você poderá continuar a conversa como usuário convidado. Em caso de sucesso, a sessão é elevada para a sessão de usuário autenticado.

   Além disso, você também pode pesquisar a ação de fluxo de link automático de Flow Designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Navegue até a seção **Definir a identidade e as mensagens para esta conexão** no registro do canal do provedor da Twilio de SMS e clique na guia **Propriedades do provedor** para configurar as seguintes Propriedades do provedor de MFA obrigatórias.
   - *verification_question_id*: Default sys_id para verificação de SoftPIN. O valor padrão pode ser personalizado.
   - *two_factor_methods*: por padrão, o autenticador do Google será o método de dois fatores se a opção **Pergunta de verificação e MFA** estiver selecionada.

     google_autheticator ou **sms** são os valores compatíveis.

     Nota:
     Se esse valor de propriedade for atualizado, o valor da propriedade *mfa_question_id* deverá ser atualizado para o sys_id do ID de verificação correspondente.

   - *mfa_question_id*: corresponde ao método de dois fatores. O valor é o sys_id padrão para o tipo de verificação do autenticador do Google.

     Nota:
     Se você definir o valor da propriedade two_factor_methods como **sms**, deverá atualizar o sys_id dessa propriedade para o tipo de verificação por SMS.

     Para obter o sys_id do tipo de verificação por SMS, navegue até **Tipos de verificação** e copie o registro sys_id do **Tipo de verificação do código SMS**.

5. Para usar a vinculação de conta no SMS Twilio, navegue até a tabela Usuário [sys_user] inserindo sys_user.list, escolha um usuário e atualize o número de telefone celular do usuário com um número de telefone celular de entrada válido.
   Depois que o número de telefone de entrada é autenticado, o sistema autentica o usuário e vincula o número de telefone ao respectivo ID do usuário [sys_user].
6. Para inscrever o Soft PIN, execute as seguintes etapas:
   Configurar seu Soft PIN permite que você use esse PIN para se identificar ao tentar ter uma conversa por SMS.
   a. Represente o usuário que você escolheu na Etapa 5 e navegue até **Password Reset** > **Inscrever-se**.
   b. No registro da Inscrição do Password Reset, na guia Verificação de Soft PIN, insira o Soft PIN no campo **Inserir o Soft PIN**.
   c. Na guia **Verificação do app autenticador**, clique em **Gerar um novo código QR** para gerar o código QR para o autenticador do Google, caso você tenha baixado um.
   d. Clique em **Enviar**.

   Quando a autenticação estiver habilitada para SMS, mesmo quando uma notificação acionável for acionada para o usuário na conversa por SMS, o usuário deverá inserir o Soft PIN e o MFA para executar a ação. Por exemplo, quando um incidente é atualizado, uma notificação acionável é acionada no app SMS e você é solicitado a inserir seu código de autenticação (Soft PIN ou código da MFA).

Política de limitação de taxa para Autenticação por SMS

A política de limitação de taxa bloqueia um usuário quando um Soft PIN incorreto ou inválido é inserido 3 vezes consecutivas durante um período de 24 horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de limitação de taxa

A política de limitação de taxa é habilitada por padrão para SMS para maior segurança. Para configurá-la, navegue até **Todos**, e, em seguida, digite sys_cs_provider.list no filtro. Abra o registro de SMS e configure as seguintes propriedades na guia **Propriedades do provedor**.

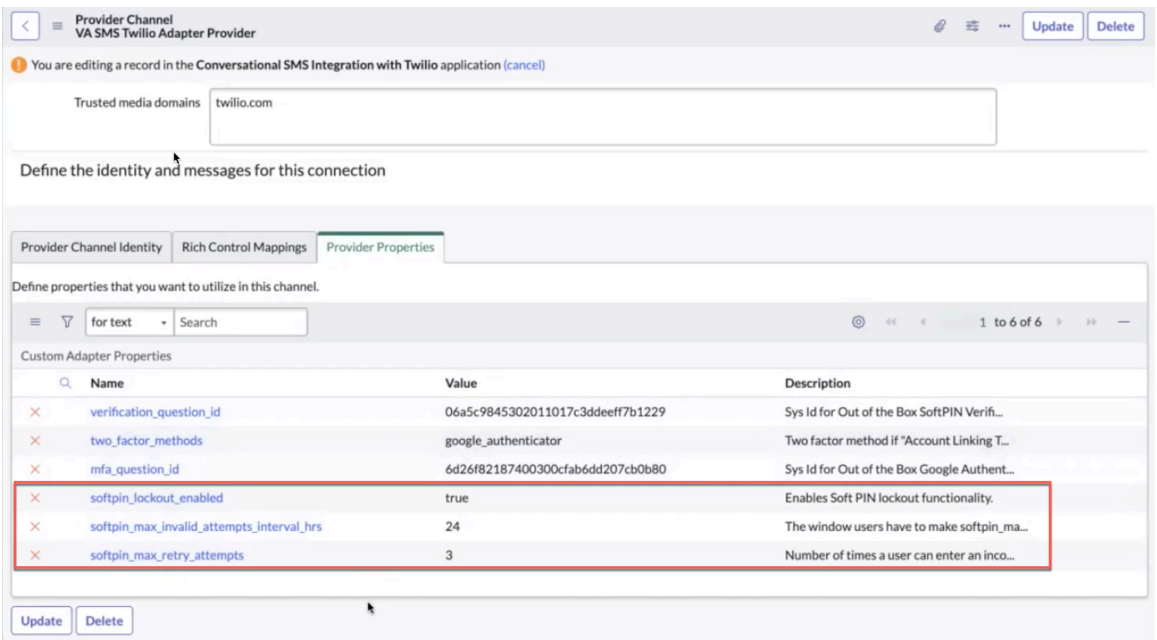
- *softpin_lockout_enabled*: habilita a funcionalidade de bloqueio do Soft PIN. O Valor padrão é **verdadeiro**.
- *softpin_max_invalid_attempts_interval_hrs*: a janela na qual os usuários podem fazer o máximo de tentativas de Soft PIN.

Nota:
A janela máxima é de **24** horas.

- *softpin_max_retry_attempts*: número de tentativas do usuário para inserir um PIN incorreto depois que a conta do usuário é bloqueada.

Nota:
O número máximo de tentativas é **3**.

Se sua conta estiver bloqueada, você será tratado como um usuário convidado ao iniciar uma nova conversa. O bot confirma que sua conta está bloqueada. Os tópicos públicos serão fornecidos a você, e também será possível desbloquear a conta usando o tópico **Configurar/redefinir o perfil de verificação** Virtual Agent para redefinir o Soft PIN e o autenticador do Google.



Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Interaja com os solicitantes que preferem o aplicativo de mensagens WhatsApp para interagir com seu negócio. Os solicitantes incluem contatos de clientes e consumidores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Permita que os solicitantes interajam em um bate-papo WhatsApp com um Virtual Agent ou atendente usando a aplicação ServiceNow® Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio). A aplicação conecta um solicitante a um Virtual Agent ou atendente usando o número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilio da sua empresa. Para começar a usar a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio), consulte Configurar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Configurar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Instale e configure a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) para permitir que os solicitantes interajam com Virtual Agents e atendentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar a aplicação de mensagens WhatsApp com uma aplicação ServiceNow usando o aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Procedimento

1. Instalar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
2. Configuração Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
3. Projetar tópicos do agente virtual para capturar informações de um WhatsApp conversa de bate-papo.
4. **Opcional:** Encerrar ocioso WhatsApp conversas de bate-papo.
5. **Opcional:** Transferir conversas de bate-papo WhatsApp com atendentes..

Instalar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Instale Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) para que seu negócio possa interagir com solicitantes na aplicação WhatsApp. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio):

Twilio Spoke (sn_twilio_spoke)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornece ações do Hub de integração que podem ser usadas para criar, atualizar, excluir e pesquisar registros no aplicativo Twilio.

Para obter mais informações sobre como ativar esse aplicativo, consulte Spoke do Twilio.

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações sobre esse plug-in, consulte Integrações de bate-papo personalizadas de conversação..

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de IntegrationHub ações e fluxos.

Objeto complexo (com.glide.cobject)

Habilita objetos complexos.

Interface de Mensagens iniciadas pelo agente (sn_agent_iniciated)

Fornece configurações para os recursos de mensagens iniciadas pelo agente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) (sn_va_whatsapp_twi) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

Configuração Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Configure a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) para que você possa envolver os solicitantes em conversas de bot. A integração com ServiceNow Virtual

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agent permite que você interaja no bate-papo do WhatsApp com um Virtual Agent ou um atendente.

Antes de Iniciar

Antes de começar, faça o seguinte:

- Obtenha direitos ServiceNow para os seguintes produtos e aplicações:
  - IntegrationHub
  - Twilio spoke
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

  Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale as seguintes aplicações na instância ServiceNow:
  - IntegrationHub
  - Twilio spoke
  - Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
- Conecte seu Número Twilio ao seu Perfil de negócios do WhatsApp .
- Configure o spoke do Twilio.

Função necessária: external_app_install_admin ou va_admin.

Procedimento

1. Conecte a conta Twilio da sua empresa à instância ServiceNow.

   a. Faça login no Console da Twilio .

   b. No painel Informações do projeto da página do Painel do console, anote o token de autenticação.
   Mais tarde, você usará este token para autenticar a conta Twilio na instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte a documentação da Twilio .

   c. Para especificar o URL do webhook, no console Twilio, navegue até **Mensagens programáveis** > **Remetentes** > **Remetentes do WhatsApp**.
   Para habilitar sua conta Twilio para enviar mensagens para sua instância ServiceNow, insira o URL do webhook no seguinte formato: https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_whatsapp_twi/message.

   d. Clique no seu número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilio.

   e. No campo **UMA MENSAGEM CHEGA**, da caixa de diálogo Configurar número do WhatsApp, insira o URL do webhook da sua instância ServiceNow e clique em **Configurar**.

2. Para autenticar mensagens de hash de entrada da conta Twilio, crie um registro de Verificação de hash de mensagem que armazena o token de autenticação Twilio.

   a. No filtro de navegação da sua instância ServiceNow, insira `hash_message_verification.list`.

   b. Na lista de Verificações de mensagens de hash, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Verificação de mensagem de hash

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro na tabela de Verificação de mensagem de hash [hash_message_verification] que armazena o token de autenticação associado ao número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilio da sua empresa. Por exemplo, TwilioWhatsappTestAppAuthToken.
Descrição	Descrição do registro. Por exemplo, Token de autenticação da aplicação de teste da Twilio para Whatsapp.
Segredo	Token de autenticação da Twilio associado ao número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilioda sua empresa.

d. Anote o nome do registro de Verificação de mensagem de hash.

e. Clique em **Enviar**.

3. Associe registros de mensagens de entrada a um registro de Autenticação de mensagem.

a. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira message_auth.list e clique em **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário de autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro na tabela de Autenticação de mensagem [autenticação de mensagem]. Por exemplo, Autenticação de mensagem do aplicativo de teste do VA Twilio WhatsApp
Provedor	Provedor do token de autenticação. Insira Twilio.
Nome do grupo	Nome do grupo que você criou.
Portal de serviços	Portal de atendimento ao cliente que você criou.
Token de serviço de saída	Token de serviço de saída autorizado.
Verificação de mensagem de entrada.	Nome do registro de Verificação de hash de mensagem que você criou para o hash de mensagens de entrada na etapa 2.
Verificação de mensagem de saída	Nome do registro de Verificação de mensagem de hash que você criou para as mensagens de hash de entrada na etapa 2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os valores dos campos **Verificação de mensagem de entrada** e **Verificação de mensagem de entrada** são os mesmos.

c. Clique em **Enviar**.

4. Associe o registro de Autenticação de mensagem ao número de telefone habilitado para uso no WhatsApp Twilio.

a. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira `sys_cs_provider.list`.

b. Na lista Canais do provedor, clique em **Twilio** na coluna **Nome** correspondente ao canal do **WhatsApp**. Se a entrada **Twilio** não estiver presente, insira `sys_cs_provider_application.list` no filtro de navegação para criar a lista.

c. Na lista relacionada Identidade de canal do provedor, clique em **Novo**.

d. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Identidade de canal do provedor.

Campo	Descrição
Nome	Nome da entidade com a qual os usuários estão entrando em contato, como a Central de serviços de TI.
ID de entrada	O número de telefone Twilio que os usuários estão usando para entrar em contato. **Nota:** Certifique-se de incluir o símbolo "+" e o código do país antes do número de telefone. Por exemplo: +18185559485.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem que você criou na etapa 3.

e. Clique em **Enviar**.

Definir a navegação do URL para WhatsApp bate-papo

Quando os agentes compartilharem links em suas WhatsApp conversas de bate-papo, personalize o portal para o qual esses links apontam. Por exemplo, você pode configurar links para apontar para o portal da sua marca ou para o portal ServiceNow.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) na instância ServiceNow.

Ativar o plug-in do Portal de atendimento ao consumidor (`com.glide.service-portal.consumer-portal`).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira `sys_cs_provider_application_list.do` e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Identidade de canal do provedor.

Campo	Descrição
Nome	Nome do canal que você está usando. Insira `WhatsApp`.
Provedor	Nome do provedor. Insira `WhatsApp`.
Portal padrão	Portal a ser usado no mapeamento. Selecione um portal a partir da lista de portais.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem que você criou.
ID de Entrada	Seu ID de telefoneWhatsApp. Por exemplo: `+1415XXXXXXX`

3. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre como configurar a navegação de URL, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo WhatsApp.

Use a coleção de controles de entrega fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações de um solicitante em uma conversa de bate-papo WhatsApp.

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário. Para obter mais informações, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

Consentimento de notificação do usuário.

Os usuários devem optar por receber notificações. Nenhuma notificação pode ser entregue até que o usuário dê consentimento.

Existem duas maneiras para usuários darem consentimento para o recebimento de notificações:

- O usuário pode inserir `Notificação` no bate-papo WhatsApp com sua empresa. O usuário obtém uma resposta de bot com a opção de assinar ou cancelar o recebimento de notificações para o seu negócio em WhatsApp.
- Como administrador, você pode configurar a opção para que os usuários possam assinar ou cancelar a assinatura de notificações do portal. Consulte Definição das configurações do sistema para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de entrada do usuário.

A aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida.
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder Sim ou Não na conversa de bate-papo.
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel.

Para obter mais informações sobre configuração de controles de entrada do usuário, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

A aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) oferece suporte às seguintes respostas de bot em Designer do Virtual Agent.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação para o usuário.
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.
Link	O bot envia um link da Web para o usuário.
Saída do cartão de imagem na IU da Web.	O bot envia conteúdo de um registro em formato compacto, incluindo uma imagem com texto.
Tabela	A resposta do bot é exibida como uma tabela.

Para obter mais informações sobre configuração de respostas de bot, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

Como fechar conversas de bate-papo WhatsApp ociosas.

Permita que os agentes gerenciem com eficácia suas conversas de bate-papo ativas do WhatsApp, encerrando automaticamente as conversas ociosas que permanecerem inativas por um período de tempo pré-configurado.

As conversas Virtual Agent são configuradas para a app de mensagens WhatsApp. Por padrão, todas as conversas abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas ou ociosas até que sejam fechadas automaticamente diariamente pelo trabalho programado `Time Out Abandoned VA Conversations`. Para obter mais informações, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como administrador, você pode mudar o período de tempo limite padrão para conversas ociosas Virtual Agent configuradas para o aplicativo de mensagens WhatsApp definindo a propriedade do sistema `com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout` para o número de segundos durante os quais as conversas abandonadas permanecerão abertas após a última resposta do solicitante. O valor da propriedade do sistema deve ser inferior ao intervalo de tempo definido para o trabalho programado `Time Out Abandoned VA Conversations`, definido como duas horas (7200 segundos) por padrão. Como a propriedade do sistema `com.glide.cs.whatsapp_idle_timeout` não está disponível por padrão, você deve adicioná-la com o tipo de dados definido como inteiro. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Transferir conversas de bate-papo WhatsApp com atendentes.

Configure a aplicação Advanced Work Assignment para transferir uma conversa de bate-papo WhatsApp iniciada por um solicitante para um atendente.

Antes de Iniciar

O administrador deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Instalar Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).
- Ative o Advanced Work Assignment.
- Definir o escopo da aplicação como Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Ative o plug-in Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação de mensagens de conversa.

Função necessária: admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Habilite o canal de serviço WhatsApp.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de serviço**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por `WhatsApp`.
   c. Clique em **WhatsApp**.
   d. No formulário de Canal de serviço, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.
2. Encaminhe automaticamente os itens de trabalho de conversas de bate-papo WhatsApp para os agentes configurando a fila para o canal de serviço WhatsApp.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por `Fila do WhatsApp do agente`.
   c. Clique em **Fila do WhatsApp do agente**.
   d. No formulário Fila, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, a regra de atribuição *WhatsApp - Most Capacity* está associada à Fila do WhatsApp do agente. Você pode criar outra regra de atribuição e associá-la à fila. Para obter mais informações, consulte Configuração das regras de atribuição de agente e Filas de itens de trabalho.

3. Configure os estados de presença do agente para o canal de serviço WhatsApp.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.

   b. Na coluna **Nome** da lista de Estados de presença, clique em um estado existente.

   c. Na seção Aplicar a grupos do formulário Estado de presença, clique no ícone adicionar (>) para mover o grupo **Grupo do WhatsApp do agente** da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.

      Nota:
      Você pode ignorar esta etapa se tiver marcado a caixa de seleção **Aplicar a todos os grupos**.

   d. Clique em **Atualizar**.

   Para obter mais informações, consulte Configuração dos estados de presença do agente.

Usando Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)

Permita que um solicitante converse com um agente quando quiser usando as conversas de bate-papo do WhatsApp por meio do Virtual Agent.

Um administrador pode configurar o aplicativo Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) para integrar o aplicativo de mensagens WhatsApp com um aplicativo ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Como integrar o aplicativo de mensagens WhatsApp a outras aplicações..

Agentes e solicitantes podem fazer o seguinte:

- Um atendente pode iniciar conversas de bate-papo WhatsApp com um solicitante.
- Um solicitante pode iniciar conversas de bate-papo WhatsApp com um Virtual Agent ou atendente.
- Um atendente pode aceitar conversas de bate-papo WhatsApp como itens de trabalho da Caixa de entrada do Agent Workspace para conversar com um solicitante.
- Para clientes conectados, o sistema identifica automaticamente o cliente correspondendo o número de telefone ao contato do cliente.

Como iniciar conversas de bate-papo WhatsApp

Como um atendente, você pode iniciar conversas de bate-papo WhatsApp com um solicitante de duas formas:

- Envie uma mensagem de um registro de interação ativa, um registro de contato ou um registro de contato do consumidor. Ver Configurando Bate-papo do agente em espaço legado.
- Configure notificações que serão enviadas ao solicitante quando ocorrer um evento de negócios ou quando um registro for atualizado. Consulte Criação de uma notificação do provedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O solicitante deve assinar e optar por receber notificações.

Como aceitar conversas de bate-papo WhatsApp.

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço WhatsApp, você pode fazer o seguinte:

- Conversar com o solicitante por meio de mensagens de texto.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro. Por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhar todos os URLs como links.
- Compartilhar todos os arquivos como anexos.

Nota:
Se um administrador configurou o canal de serviço WhatsApp para a transferência de conversas de bate-papo, você pode aceitar um item de trabalho da conversa de bate-papo WhatsApp em sua Caixa de entrada do Agent Workspace. Para obter mais informações, consulte Transferir conversas de bate-papo WhatsApp com atendentes. e Canais de serviço.

Criação de uma notificação do provedor

Execute as etapas a seguir para criar uma notificação do provedor para os provedores do Virtual Agent e do Workspace.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **Provedor** > **Notificações** e selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de notificações

Campo	Descrição
Nome	Nome da notificação.
Aplicação	Escopo da aplicação da notificação.
Ativo	Opção para ativar a notificação. A notificação está ativa por padrão.
Gatilho	
Acionado por	Ação do sistema que aciona a notificação. Você pode enviar a notificação depois que um registro é alterado ou depois que um evento é acionado.
Tabela	Tabela sobre o que receber notificações.
Inseridos	Opção para enviar a notificação depois que um registro é inserido. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Atualizado	Opção para enviar a notificação depois que um registro é atualizado. Este campo aparece quando você seleciona **Mudar registro** no campo **Acionado por**.
Evento	Evento que aciona a notificação. Por exemplo, para enviar uma notificação após um incidente ser encerrado ou resolvido, você selecionaria o evento *incident.inactive*. Por padrão, este evento é registrado no sistema sempre que um usuário resolve ou fecha um incidente. **Nota:** Você pode selecionar somente um evento que compartilhe a mesma tabela que a notificação. Esse campo aparece quando você seleciona **Evento** no campo **Acionado por**.
Condições	Filtro para especificar os registros da tabela sobre os quais os usuários recebem notificações. Por exemplo, para enviar notificações sobre incidentes de prioridade máxima, selecione **Incidente [incidente]** no campo **Tabela** e defina as condições como **[Prioridade] [é] [1 - Crítico]**.
Destinatários	
Usuários	Usuários que recebem a notificação. **Nota:** As notificações nos canais de mensagens são enviadas somente para usuários com contas do ServiceNow (perfis sys_user). Contatos de consumidores e do cliente são considerados convidados e não podem receber notificações nos canais de mensagens.
Destinatários nos campos	Campos de registro que incluem os usuários que recebem a notificação. Por exemplo, para enviar a notificação ao responsável pelo registro, selecione **Atribuído a**. **Nota:** Este campo será exibido somente se você selecionar uma tabela.
O usuário de origem está incluído?	Opção para incluir o usuário que mudou o registro ou acionou o evento.
O parâmetro 1 do evento contém destinatário(s)?	Opção para selecionar se o parâmetro 1 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgula
O parâmetro 2 do evento contém destinatário(s)?	Opção para selecionar se o parâmetro 2 contiver uma lista de sys_ids separados por vírgula
Resolver destinatários Parm1 a partir da tabela	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 1 do evento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Resolver destinatários do parâmetro 2 a partir da tabela	Tabela que é usada para resolver o sys_id do destinatário **Nota:** Este campo aparece ao selecionar o parâmetro 2 do evento.
Condição avançada de evento	Opção para selecionar quando os destinatários forem de mais de 2 tabelas. Estas são condições dinâmicas.

3. Selecione **Enviar**.

Nota:
Use o botão **Enviar** para notificações do Virtual Agent. O botão **Enviar e Adicionar conteúdo comum** é para outros casos de uso.

Todas as mensagens de validação fornecidas por diferentes provedores são mantidas. As mensagens de aviso de um provedor não são substituídas por mensagens de aviso de outro provedor.

Como integrar o aplicativo de mensagens WhatsApp a outras aplicações.

Outras aplicações e recursos ServiceNow podem usar a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio).

Como atendente, ao aceitar uma solicitação do canal de serviço WhatsApp, você pode conversar com o solicitante no mesmo canal.

Como integrar com Customer Service Management

Integre a aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) à aplicação ServiceNow® Customer Service Management para permitir que os contatos do cliente e os consumidores iniciem uma conversa de bate-papo WhatsApp com um Virtual Agent ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate- papo WhatsApp. Para obter mais informações, consulte Integração do WhatsApp ao Customer Service Management por meio do Twilio .

Conversational Integration with Google Business Messages

Interaja com os solicitantes que preferem o app Google Business Messages para interagir com seu negócio. Os solicitantes incluem contatos de clientes e consumidores.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Permita que os solicitantes interajam em um bate-papo Google Business Messages com um Virtual Agent ou atendente usando a aplicação ServiceNow® Conversational Integration with Google Business Messages. A aplicação conecta um solicitante a um Virtual Agent ou atendente usando a conta Google Business Messages da sua empresa. Para começar a usar a aplicação Conversational Integration with Google Business Messages, consulte Instalar Conversational Integration with Google Business Messages.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso sobre o uso por organizações

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da organização que utiliza este aplicativo. As organizações concordam que o uso da aplicação não é uma representação pela ServiceNow em relação à conformidade da aplicação com qualquer lei ou regulamentação e qualquer linguagem sugerida fornecida pronta para uso com a aplicação não constitui aconselhamento jurídico pela ServiceNow.

As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com a lei aplicável, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos das organizações.

Aviso sobre o uso por agências governamentais

A ServiceNow está oferecendo este aplicativo para agências governamentais e seus usuários autorizados, não para funcionários do governo em suas capacidades individuais. O uso da aplicação não modifica quaisquer direitos existentes ou futuros ou obrigações de pagamento para software ou aplicações da ServiceNow comprados de outra forma pela agência governamental. A ServiceNow não será responsável por quaisquer custos de implementação ou configuração associados ao uso da aplicação, a menos que adquirido separadamente. Os clientes do governo são os únicos responsáveis por confirmar com o Departamento de Ética da agência ou seu representante autorizado que a aceitação e o uso da aplicação são permitidos.

Todas as decisões relacionadas à implementação desta aplicação são de responsabilidade exclusiva da agência do governo que utiliza este aplicativo. As organizações permanecem as únicas responsáveis pelo cumprimento de suas obrigações jurídicas de acordo com as leis e regulamentações aplicáveis, incluindo (mas não se limitando a) leis trabalhistas e de proteção de dados, e devem modificar qualquer linguagem nos modelos fornecidos para atender aos requisitos específicos da agência.

Instalar Conversational Integration with Google Business Messages

Instale Conversational Integration with Google Business Messages para que seu negócio possa interagir com solicitantes no app Google Business Messages. A aplicação instala aplicações e plug-ins ServiceNow Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com Conversational Integration with Google Business Messages:

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações sobre esse plug-in, consulte Integrações de bate-papo personalizadas de conversação..

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilita a execução de IntegrationHub ações e fluxos.

Pacote do utilitário do Spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Habilita scripts de utilitário ou scripts globais que podem ser invocados a partir dos Spokes de integração.

Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa)

Permite ações de mensagens realizadas quando ocorre um evento.

Interface de Mensagens iniciadas pelo agente (sn_agent_iniciated)

Fornece configurações para os recursos de mensagens iniciadas pelo agente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Conversational Integration with Google Business Messages (com.sn.gbm.adapter) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Conversational Integration with Google Business Messages.
4. Selecione **Instalar**.

Configurar a integração em Google Comunicações de negócios

Para integrar o Google Business Messages à sua instância ServiceNow®, você precisa vincular sua conta de parceiro Google à instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Google Conta de Comunicações de negócios com um agente criado.
- Uma identidade de canal do provedor em que inbound_id = <brand_id><agent_id>

Procedimento

1. Configurar a autenticação de saída.
   a. Criar um certificado Java KeyStore para Google Business Messages
   b. Anexar um certificado Java KeyStore a Google Business Messages
   c. Criar uma chave de assinatura do JWT para Google Business Messages
   d. Criar um provedor JWT para Google Business Messages
   e. Adicionar o provedor JWT ao perfil da entidade oAuth Google Business Messages
   f. Crie a configuração de autenticação de mensagem de saída para Google Business Messages.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Criar a configuração de autenticação de entrada para Google Business Messages
3. Configurar autorização de mensagem de identidade do provedor para o Google Business Messages.
4. Integrar o webhook do Google Business Messages

Criar um certificado Java KeyStore para Google Business Messages

Criptografe os certificados de segurança obtidos de Google criando um arquivo Java KeyStore (JKS).

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Baixe um arquivo JSON que contém a chave da conta de serviço de Google. Para obter informações sobre como baixar o arquivo JSON, consulte a documentação do Google. Veja a seguir um exemplo de arquivo JSON:


```
{
 "type": "service_account",
 "project_id": "project_id_thryf",
 "private_key_id": "8076192357512f2b4e5e2ad4525657546ef02",
 "private_key": "-----BEGIN PRIVATE
 KEY-----\nMIIEvgIBADANBgkqhkiG9w0BAQBHAASCBKgwggSkAgEAAoIBAQCvvMULbWfJ3
rUv\nUYo00jzwOAdNpdg60BjBqWIstrugCI9zVY+AwKcnhuyZ7pq+Fqlff+kBe+SLumO7\nHJtF
kemUnGrn0parppfpK7J03r6x49U/FSxUuf9S4aFu7f5JsnpySaQDV7E9SHX9\nN2CzD3D/lld802
9hY+rRY5KJVTI53PHL4vnhnhv3Fpc+1CI+6i0EgwRgkUWa2s67\nLIS84Q7MmgNbFi50ryt5gN
mnbEbfqZdt0wzSezFPVBYCRQ1ABN6C6nf5OL/PRBEn\ncUwSpjEiGyGaQwwGavsSks6FkNw
wPZevbCN2FUWZTNOHOOh/BAZSndIIDGgQDDx4\nsWIHO0HtAgMBAAECggEABgkCUuwbQ
mIC+yC1WsE/vZMx3nFAuSt8SQYL+Ap/x7Cm\n/6qYBZQcvghgE0Fk4SEcLS72+Smb43NGaX
WDgXK9nzmaGLWqC8X8njZjNbrHS0GX\nm4fRp1GqoXWISpgT2KfdJyZqxxMJpDxkNI0Zm8
3H/P1Y81GE2Ab9qqO4mAy5pj2C\nMBy3JFfTliMfurMGioxHdeuNAHFdvVA19Z3EmOj85MMC
NMTX9XDueCVrB569Zi2p\n1DPotN+5assPE4PjTaXzSzmZSWRKvWEpPC4MsV0V+KetkSqH
TmnJu+9ciLpBur6N\n1dYap43gGO41xzLE1xn9tGgVsU2r57TYI7kZJlfk0QKBgQD2Qg9K0KA/X
wr5kkjE\naaH3bWj/gnMk2jAOhmxKL44RNtrXMR2iBtKvM58lUbd6JpuRLOF6EzFpOcVLm
FyY\nK62UsK+3grpgV2tTACSqXs+3f4IUH5uS82Quj0VKOxUw7Em+XQ6QS+4qzn/5gNYt\n5
Z9BRy/XbPiQ3yL14sy2d3hxvQKBgQC2sIXZsGxHLw54eswk99fLEjk9AT0jjB59\nhfkvwzE9P
JU/3//
eAwMCjfeauuQaRMcIC0tuydE9xz1wNfSqL3fnG8XWo82oUENU\n7jI4mN6EUvLBNzGFIS9dOe
H4xThG3ct+UKdxtMD/o0BmQKyA33RVf5HK7BoHMD2z\n/a+HnbJb8QKBgQCNqMqrOwAz9
DSYBLKfajSl5OZ1tVEPbgQfFuzMcDbFaEzTZYmq\nX0prRsLR8QQe3H65MJw0YT4XTghUyDz
bvKSJ2Gn8otMcAK3YfUiaSRgscskdUmFo\nU2LZ9cjiPsKd9g8l1to937AOJ+QuXxLWLDVEk/L
Ndf43OGUgFWu1u1wp8QKBgH/k
\n5E+ZqrPKxZ6imPfoajHH+Do0+9A+77mAaQp+46GzH+kvr7iE8z5+lLDF1ZpuO8ft\n4EkXEF
zndqNvonDh+lbYoo+47OjAB+MVPiNRIbYRO9D4CrrgmH/zXbcCmntCGou7\nev2nRNWyPAtZ
i2pNBOw1+qLM1wvhQdEX8CJIy+yBAoGBAOugCml28tIuiD/JBCrb\nSbnqgNm1O7E2wk6pck2
SCLbqRzzvznWcul6o/s/KICUimniLX7WNEjwEWmH4Txu8\nlJSYcGFLBrbSWzflsMlihPBjK3i7
mdmg0wHixgDZZ06mK/ihdzT12rysAeSks5yI\nzpv4goFLhK7ZekHXzeWBwstk\n-----END
 PRIVATE KEY-----\n",
 "client_email":
"service-now-gbm-adapterv1@gbc-project_id_thryf.iam.gserviceaccount.com",
 "client_id": "112140475477899507405",
 "auth_uri": "https://accounts.google.com/o/oauth2/auth",
 "token_uri": "https://oauth2.googleapis.com/token",
 "auth_provider_x509_cert_url": "https://www.googleapis.com/oauth2/v1/certs",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 "client_x509_cert_url":
"https://www.googleapis.com/robot/v1/metadata/x509/solution-provider%40gbc-project_id
_thryf.iam.gserviceaccount.com"
}
```

Procedimento

1. No arquivo JSON, execute as etapas a seguir para o valor `private_key`.
   a. Cancele o escape dos caracteres `\n` e substitua-os por uma nova linha.
   b. Armazene a chave privada em um arquivo com extensão .pem.
2. No arquivo JSON, execute as etapas a seguir para o valor `client_x509_cert_url`.
   a. Abra o link especificado para `client_x509_cert_url`.
   b. Cancele o escape dos caracteres `\n` do certificado associado ao private_key_id mencionado no arquivo JSON.
   c. Armazene o valor do certificado em um arquivo com extensão .pem.
3. Use o comando openssl para criar um arquivo PKCS 12 usando a chave privada e os arquivos de certificação recém-criados.

   ```
   openssl pkcs12 -export -in [path to certificate] -inkey [path to private key]
   ```

   Por exemplo, se gbm_cert.pem é o certificado e private_key.pem é a chave privada:

   ```
   openssl pkcs12 -export -in gbm_cert.pem -inkey private_key.pem -certfile gbm_cert.pem -out
    gbmkeystore.p12
   ```

   Um arquivo PKCS 12, gbmkeystore.p12, é criado.
4. Especifique uma senha de exportação ou uma senha de armazenamento de chaves de origem.

   Nota:
   Anote a senha, pois você precisará dela ao criar uma chave de JWT.

5. Use o comando keytool para criar um arquivo JKS a partir do arquivo PKCS 12.

   ```
   keytool -importkeystore -srckeystore gbmkeystore.p12 -srcstoretype pkcs12 -destkeystore
    gbm.jks -deststoretype JKS
   ```

   Nota:
   gbmkeystore.p12 é o arquivo PKCS 12 e gbm.jks é o arquivo JKS.

6. Especifique uma senha de armazenamento de chaves de destino.

   Nota:
   Você deve especificar essa senha ao anexar um certificado JKS ao Google Business Messages..

Anexar um certificado Java KeyStore a Google Business Messages

Habilite a autenticação de cliente JWT anexando um certificado Java KeyStore (JKS) válido para Google Business Messages.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Certificado Java KeyStore válido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Certificados**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário da certificação X.509

Campo	Descrição
Nome	Identificador do certificado.
Notificar no vencimento	Usuários a serem notificados quando o certificado expirar.
Aviso emitido antes do vencimento (em dias)	Número de dias para enviar uma notificação antes que o certificado expire.
Ativo	Opção para ativar o certificado.
Tipo	Tipo do certificado. Selecione **Java Key Store**.
Dias até o vencimento	Número de dias até o certificado expirar.
Senha do armazenamento de chaves.	Senha para acessar o certificado. Use a senha do armazenamento de chaves de destino especificada ao criar o certificado JKS. Para mais informações sobre essa senha, consulte Criar um certificado Java KeyStore para Google Business Messages.
Descrição resumida	Resumo sobre o certificado.

4. Clique no ícone gerenciar anexos e anexe um certificado JKS.
5. Para validar o certificado JKS, clique em **Validar armazenamentos/certificados**.
6. Clique em **Enviar**.

Criar uma chave de assinatura do JWT para Google Business Messages

Atribua uma chave de assinatura do Token da Web JSON (JWT) ao seu certificado Java KeyStore.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Chaves de JWT**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos do formulário de chaves de JWT

Campo	Descrição
Nome	Identificador da chave de assinatura de JWT.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Armazenamento de chaves de assinatura	Certificado JKS válido para o qual você deseja atribuir a chave.
ID de chave	ID da chave para identificar qual chave é usada quando várias chaves são usadas para assinar tokens.
Algoritmo de assinatura	Algoritmo para assinar com a chave.
Senha da chave de assinatura	Senha associada à chave. Use a senha de exportação ou a senha do armazenamento de chaves de origem especificada ao criar o certificado JKS. Para mais informações sobre essa senha, consulte Criar um certificado Java KeyStore para Google Business Messages.
Ativo	Opção para ativar a chave.

4. Clique em **Enviar**.

Criar um provedor JWT para Google Business Messages

Adicione um provedor de Token da Web JSON (JWT) a Google Business Messages.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Provedores JWT**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de formulário do Provedor JWT

Campo	Descrição
Nome	Identificador do provedor JWT.
Intervalo de Vencimento (s)	Número de segundos que indica o tempo de vida do token do provedor JWT. Especifique 3600.
Configuração de Assinatura.	Chave de assinatura JWT.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Declarações padrão, insira os valores dessas declarações.

Declarar

Nome da declaração	Valor da declaração
aud	https://oauth2.googleapis.com/token
iss	Valor `client_email` de `service_account_key.json` no arquivo JSON.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na lista relacionada de Declarações personalizadas, crie a declaração de **escopo** do tipo **cadeia de caracteres** e insira seu valor como https://www.googleapis.com/auth/businesscommunications https://www.googleapis.com/auth/businessmessages.
7. Clique em **Atualizar**.

Adicionar o provedor JWT ao perfil da entidade oAuth Google Business Messages

Adicione o provedor JWT ao registro de aplicação para autorizar Google Business Messages chamadas durante uma conversa com um consumidor ou cliente. Este processo cria o token do portador, que é usado para validar a mensagem em Google Business Messages.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use este procedimento ao executar sua primeira integração. Para uma segunda integração, clique com o botão direito do mouse na barra de título e escolha **Inserir e Permanecer**, para criar um novo registro, mas preservando as informações inseridas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Sistema OAuth** > **Registro de aplicações**.
2. Abra o registro do **Google Business Messages**.
3. Vá para a lista relacionada do **perfil da entidade oAuth** e acesse o **perfil inicial de Google Business Messages**.
4. Adicione o **Provedor JWT** criado aqui ao registro.
5. Clique em **Atualizar**.

Crie a configuração de autenticação de mensagem de saída para Google Business Messages.

Autorize ações de Google Business Messages configurando a credencial do Google OAuth 2.0.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin.

Procedimento
1. Navegue até **Todos** e insira oauth_entity_profile_verification.list no filtro.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário de verificação de perfil de entidade oAuth, preencha os campos.
4. Insira um **Nome** e o **perfil de entidade oAuth** criado aqui.
5. Clique em **Atualizar**.

Criar a configuração de autenticação de entrada para Google Business Messages

Crie um registro de Verificação de mensagem de hash e um registro de Autenticação de mensagem para configurar a autenticação de mensagens para Conversational Integration with Google Business Messages. Isso é configurado na tabela Verificações de mensagens de hash [hash_message_verification].

Antes de Iniciar
Configurar a integração em Google Comunicações de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `hash_message_verification.list` no filtro.
2. Na página Verificações de mensagens de hash, clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do token de autenticação, como GBMAppAuthToken.
Descrição	Descrição do token de autenticação, como "Token de autenticação da aplicação".
Segredo	Token de autenticação (cadeia de caracteres aleatória).

Nota:
Anote o **Segredo**, pois você o usará ao configurar o webhook.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar autorização de mensagem de identidade do provedor para o Google Business Messages.

Criar um registro de identidade de canal do provedor para se conectar à sua conta Google Business Messages.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `message_auth.list` no filtro.
2. Insira um **Nome** para o registro.
   a. Para verificação de entrada, insira o registro hash_message_verification.
   b. Para verificação de saída, insira o registro oauth_entity_profile_verification.
3. Associe este registro `message_auth` ao registro `provider_identity` correspondente na tabela `sys_cs_provider_application`.
4. Clique em **Enviar**.

Integrar o webhook do Google Business Messages

Configure um webhook para sua conta Google Business Messages. Quando um usuário envia uma mensagem para um agente, a mensagem é recebida pelo webhook e roteada para sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Procedimento

1. Navegue até https://business-communications.cloud.google.com/console .
2. Clique no bloco do agente que está sendo configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Abra o webhook e adicione o URL: `https://<sn_instance>/api/sn_gbm_adapter/google_business_messages_callback`.
4. No token do cliente, adicione o segredo inserido ao criar o registro `hash_message_verification` na instância.
5. Clique em **Verificar**.

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo Google Business Messages.

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário.

Use a coleção de controles de entrega fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações de um solicitante em uma conversa de bate-papo Google Business Messages. Para obter mais informações, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

Consentimento de notificação do usuário.

Os usuários devem optar por receber notificações. Nenhuma notificação pode ser entregue até que o usuário dê consentimento.

Existem duas maneiras para usuários darem consentimento para o recebimento de notificações:

- O usuário pode inserir `Notificação` no bate-papo Google Business Messages com sua empresa. O usuário obtém uma resposta de bot com a opção de assinar ou cancelar o recebimento de notificações para o seu negócio em Google Business Messages.
- Como administrador, você pode configurar a opção para que os usuários possam assinar ou cancelar a assinatura de notificações do portal. Consulte Definição das configurações do sistema para obter mais informações.

Controles de entrada do usuário.

A aplicação Conversational Integration with Google Business Messages oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida.
Opção dinâmica	O usuário seleciona um item de uma lista que é criada dinamicamente. Por exemplo, o usuário pode selecionar em uma lista de casos que ele abriu.
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder `Sim` ou `Não` na conversa de bate-papo.
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre configuração de controles de entrada do usuário, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

A aplicação Conversational Integration with Google Business Messages oferece suporte às seguintes respostas de bot em Designer do Virtual Agent.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação para o usuário.
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.
Link	O bot envia um link da Web para o usuário.
Tabela	O bot envia informações em formato de tabela para que os usuários possam ver as informações de uma forma mais organizada. Por exemplo, você pode organizar e exibir informações como as seguintes: • Mudanças de serviço planejadas • Feriados da empresa • Informações de contato • Sites de teste
Cartão	O bot carrega e exibe informações selecionadas de um registro na instância, junto com conteúdo avançado, como um vídeo ou imagem.

Para obter mais informações sobre configuração de respostas de bot, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

Transferir conversas de bate-papo Google Business Messages com atendentes.

Configure a aplicação Advanced Work Assignment para transferir uma conversa de bate-papo Google Business Messages iniciada por um solicitante para um atendente.

Antes de Iniciar

O administrador deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Ative o Advanced Work Assignment.
- Definir o escopo da aplicação como Conversational Integration with Google Business Messages usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações.
- Ative o plug-in Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação de mensagens de conversa.

Função necessária: admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Habilite o canal de serviço Google Business Messages.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de serviço**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Google Business Messages.
   c. Clique em **Google Business Messages**.
   d. No formulário de Canal de serviço, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.
2. Encaminhe automaticamente os itens de trabalho de conversas de bate-papo Google Business Messages para os agentes configurando a fila para o canal de serviço Google Business Messages.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Fila do Google Business Messages do agente.
   c. Clique em **Fila do Google Business Messages do agente**.
   d. No formulário Fila, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Clique em **Atualizar**.

   Nota:
   Por padrão, a regra de atribuição *`Google Business Messages - Most Capacity`* está associada à Fila do Google Business Messages do agente. Você pode criar outra regra de atribuição e associá-la à fila. Para obter mais informações, consulte Configuração das regras de atribuição de agente e Filas de itens de trabalho.
3. Configure os estados de presença do agente para o canal de serviço Google Business Messages.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Estados de presença, clique em um estado existente.
   c. Na seção Aplicar a grupos do formulário Estado de presença, clique no ícone adicionar (>) para mover o grupo **Grupo do Google Business Messages do agente** da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.

      Nota:
      Você pode ignorar esta etapa se tiver marcado a caixa de seleção **Aplicar a todos os grupos**.
   d. Clique em **Atualizar**.

   Para obter mais informações, consulte Configuração dos estados de presença do agente.

Como usar Conversational Integration with Google Business Messages

Permita que um solicitante converse com um agente usando as conversas de bate-papo Google Business Messages. Um administrador pode configurar o aplicativo Conversational Integration with Google Business Messages para integrar o aplicativo de mensagens Google Business Messages com um aplicativo ServiceNow.

Agentes e solicitantes podem fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um atendente pode iniciar conversas de bate-papo Google Business Messages com um solicitante.
- Um solicitante pode iniciar conversas de bate-papo Google Business Messages com um Virtual Agent ou atendente.
- Um atendente pode aceitar conversas de bate-papo Google Business Messages como itens de trabalho da Caixa de entrada do Agent Workspace para conversar com um solicitante.
- Um atendente pode continuar a interagir com uma conversa com o cliente em Google Business Messages por até 30 dias.

Para obter mais informações, consulte Como integrar o app Conversational Integration with Google Business Messages a outros aplicativos.

Como iniciar conversas de bate-papo Google Business Messages

Como um atendente, você pode iniciar conversas de bate-papo Google Business Messages com um solicitante de duas formas:

- Envie uma mensagem de um registro de interação ativa, um registro de contato ou um registro de contato do consumidor. Ver Configurando Bate-papo do agente em espaço legado.
- Configure notificações que serão enviadas ao solicitante quando ocorrer um evento de negócios ou quando um registro for atualizado. Consulte Criação de uma notificação do provedor.

Nota:
O solicitante deve assinar e optar por receber notificações.

Como aceitar conversas de bate-papo Google Business Messages.

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço Google Business Messages, você pode fazer o seguinte:

- Conversar com o solicitante por meio de mensagens de texto.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro. Por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhar todos os URLs como links.
- Compartilhar todos os arquivos como anexos.

Nota:
Se um administrador configurou o canal de serviço Google Business Messages para a transferência de conversas de bate-papo, você pode aceitar um item de trabalho da conversa de bate-papo Google Business Messages em sua Caixa de entrada do Agent Workspace. Para obter mais informações, consulte Transferir conversas de bate-papo Google Business Messages com atendentes. e Canais de serviço.

Como integrar o app Conversational Integration with Google Business Messages a outros aplicativos

Outras aplicações e recursos ServiceNow podem usar a aplicação Google Business Messages.

Como atendente, ao aceitar uma solicitação do canal de serviço Google Business Messages, você pode conversar com o solicitante no mesmo canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como integrar com Customer Service Management

Integre a aplicação Conversational Integration with Google Business Messages à aplicação ServiceNow® Customer Service Management para permitir que os contatos do cliente e os consumidores iniciem uma conversa de bate-papo Google Business Messages com um Virtual Agent ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate- papo Google Business Messages. Para obter mais informações, consulte Integração do Google Business Messages ao Customer Service Management.

Conversational Integration with LINE

Interaja com os solicitantes que preferem o aplicativo de mensagens LINE para interagir com seu negócio. Os solicitantes incluem contatos de clientes e consumidores.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Conduza conversas iniciadas pelo usuário, pelo sistema ou pelo agente usando a aplicação Conversational Integration with LINE. A aplicação conecta um solicitante a um Virtual Agent ou atendente usando a conta LINE da sua empresa. Para começar a usar a aplicação Conversational Integration with LINE, consulte Configurar Conversational Integration with LINE.

Configurar Conversational Integration with LINE

Instale e configure a aplicação Conversational Integration with LINE para permitir que os usuários interajam com Virtual Agents e atendentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar a aplicação de mensagens LINE com uma aplicação ServiceNow usando o aplicação Conversational Integration with LINE.

Procedimento

1. Instalar Conversational Integration with LINE.
2. Configurar Conversational Integration with LINE..
3. Projetar tópicos do agente virtual para capturar informações de um LINE conversa de bate-papo.
4. **Opcional:** Encerrar ocioso LINE conversas de bate-papo.
5. **Opcional:** Transferir conversas de bate-papo LINE com atendentes..

Instalar Conversational Integration with LINE

Instale Conversational Integration with LINE para que seu negócio possa interagir com solicitantes na aplicação LINE. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações e plug-ins ServiceNow Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Para os clientes existentes, certifique-se de instalar a aplicação Conversational Integration with LINE em instâncias ServiceNow que foram atualizadas para pelo menos a versão Rome.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com Conversational Integration with LINE:

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações sobre esse plug-in, consulte Integrações de bate-papo personalizadas de conversação..

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de IntegrationHub ações e fluxos.

Pacote do utilitário do Spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Habilita scripts de utilitário ou scripts globais que podem ser invocados a partir dos Spokes de integração.

Interface de Mensagens iniciadas pelo agente (sn_agent_iniciated)

Fornece configurações para os recursos de mensagens iniciadas pelo agente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Conversational Integration with LINE (sn_va_line) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Conversational Integration with LINE.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configurar Conversational Integration with LINE.

Configure a aplicação Conversational Integration with LINE para que seja possível envolver clientes em conversas com bots.

Antes de Iniciar
Antes de começar, faça o seguinte:

- Obtenha direitos ServiceNow para os seguintes produtos e aplicações:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with LINE

  Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale as seguintes aplicações na instância ServiceNow:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with LINE
- Ative o plug-in do pacote do utilitário do Spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack) Para obter mais informações, consulte Ativação de um plug-in .
- Obtenha uma conta de desenvolvedor no Console de desenvolvedores de LINHA .

Função necessária: external_app_install_admin ou va_admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O aplicativo de mensagens LINE oferece suporte a apenas um canal LINE para uma instância ServiceNow. Se você quiser configurar um canal LINE diferente para sua instância ServiceNow, primeiro remova o canal LINE configurado anteriormente e, em seguida, configure o novo canal.

Procedimento

1. Conecte a conta LINE da sua empresa à instância ServiceNow.

   a. Faça login no Console de desenvolvedores de LINHA .

   b. Crie um canal no Console de Desenvolvedores de LINHA.

   c. Anote o segredo do canal e o token de acesso ao canal.
   Mais tarde, você usará essas informações para autenticar a conta LINE na instância ServiceNow.

   d. Para habilitar a conta LINE para enviar dados para a instância ServiceNow, insira o URL do webhook e clique em **Verificar**
   Especifique o URL do webhook no campo **URL do webhook** na guia API de mensagens do Console de desenvolvedores de LINHA. Use o seguinte formato para o URL: https://<instance-name>.service-now.com/api/sn_va_line/va_adapter_line.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Em sua instância ServiceNow®, acesse **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Canais e integrações**.
3. Na seção de integração do LINE, clique em **Gerenciar**.
   A página integração de canal de linha é aberta.
4. Clique nos três pontos do lado direito e escolha **Editar integração**.
5. No formulário, atualize o nome do bot, se desejar.
6. Insira o segredo do canal e o token de acesso da sua conta do LINE.
7. Clique em **Enviar**.
   Uma mensagem de sucesso é exibida confirmando a integração com a aplicação de LINE.

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo LINE.

Use a coleção de controles de entrada fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa de bate-papo LINE.

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário. Para obter mais informações, consulte Usando Designer do Virtual Agent.

Consentimento de notificação do usuário.

Os usuários devem optar por receber notificações. Nenhuma notificação pode ser entregue até que o usuário dê consentimento.

Existem duas maneiras para usuários darem consentimento para o recebimento de notificações:

- O usuário pode inserir `Notificação` no bate-papo LINE com sua empresa. O usuário obtém uma resposta de bot com a opção de assinar ou cancelar o recebimento de notificações para o seu negócio em LINE.
- Como administrador, você pode configurar a opção para que os usuários possam assinar ou cancelar a assinatura de notificações do portal. Consulte Definição das configurações do sistema para obter mais informações.

Controles de entrada do usuário.

A aplicação Conversational Integration with LINE oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa. O limite máximo é de 5000 caracteres.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida. Em uma resposta rápida, o rótulo tem o limite máximo de 20 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 13 respostas rápidas por vez. Se houver mais de 13 respostas rápidas, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de respostas para uma página é definido na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
	propriedade do sistema *sn_va_line.max.picker.choices*. A propriedade está localizada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder Sim ou Não na conversa de bate-papo.
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot. Os tipos de arquivo compatíveis são JPG, PNG, MPG e MP4. Os arquivos têm um limite máximo de tamanho de acordo com o tipo: • Para imagens, o limite máximo de tamanho é 10 MB. • Para vídeos, o limite máximo de tamanho é 200 MB.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel. Em um carrossel, o título da imagem tem um limite máximo de 40 caracteres e o texto da imagem tem um limite máximo de 60 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 10 imagens por vez. Se houver mais de 10 imagens, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de imagens no carrossel para uma página é definido na propriedade do sistema *sn_va_line.max.carousel.cards*. A propriedade está localizada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].

Para obter mais informações sobre configuração de controles de entrada do usuário, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

A aplicação Conversational Integration with LINE oferece suporte às seguintes respostas de bot em Designer do Virtual Agent.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação para o usuário.
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.
Link	O bot envia um link da Web para o usuário.
Saída do cartão de imagem na IU da Web.	O bot envia conteúdo de um registro em formato compacto, incluindo uma imagem com texto.
Tabela	A resposta do bot é exibida como uma tabela.

Para obter mais informações sobre configuração de respostas de bot, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como fechar conversas de bate-papo LINE ociosas.

Permita que os agentes gerenciem com eficácia suas conversas de bate-papo LINE ativas, fechando automaticamente as conversas que permanecerem inativas por um período de tempo pré-configurado.

As conversas Virtual Agent são configuradas para a app de mensagens LINE. Por padrão, todas as conversas abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas ou ociosas até que sejam fechadas automaticamente diariamente pelo trabalho programado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*. Para obter mais informações, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Como administrador, você pode mudar o período de tempo limite padrão para conversas ociosas Virtual Agent configuradas para o aplicativo de mensagens LINE definindo a propriedade do sistema *`com.glide.cs.line_idle_timeout`* para o número de segundos durante os quais as conversas abandonadas permanecerão abertas após a última resposta do solicitante. O valor da propriedade do sistema deve ser inferior ao intervalo de tempo definido para o trabalho programado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*, definido como duas horas (7200 segundos) por padrão. Como a propriedade do sistema *`com.glide.cs.line_idle_timeout`* não está disponível por padrão, você deve adicioná-la com o tipo de dados definido como inteiro. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Transferir conversas de bate-papo LINE com atendentes.

Configure a aplicação Advanced Work Assignment para transferir uma conversa de bate-papo LINE iniciada por um solicitante (contato do cliente ou consumidor) para um atendente.

Antes de Iniciar

O administrador deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Ative o Advanced Work Assignment.
- Instalar Conversational Integration with LINE.
- Definir o escopo da aplicação como Conversational Integration with LINE usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Ative o plug-in Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação de mensagens de conversa.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Habilite o canal de Serviço de linha.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de serviço**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Linha.
   c. Clique em **Linha**.
   d. No formulário de Canal de serviço, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.
2. Encaminhe automaticamente os itens de trabalho de conversas de bate-papo LINE para os agentes configurando a fila para o canal de Serviço de linha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.

b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Fila de linha do agente.

c. Clique **em Fila de linha do agente**.

d. No formulário Fila, marque a caixa de seleção **Ativo**.

e. Clique em **Atualizar**.

Nota:
Por padrão, a regra de atribuição *`Line - Most Capacity`* está associada à Fila de linha do agente. Você pode criar outra regra de atribuição e associá-la à fila. Para obter mais informações, consulte Configuração das regras de atribuição de agente e Filas de itens de trabalho.

3. Configure os estados de presença do agente para o canal de Serviço de linha.

a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.

b. Na coluna **Nome** da lista de Estados de presença, clique em um estado existente.

c. No formulário Estado de presença, na seção Canais de serviço, clique no ícone adicionar (>) para mover o canal de serviço **Linha** da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.

d. Na seção Aplicar a grupos do formulário Estado de presença, clique no ícone adicionar (>) para mover o grupo **Grupo de linha do agente** da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.

Nota:
Você pode ignorar esta etapa se tiver marcado a caixa de seleção **Aplicar a todos os grupos**.

e. Clique em **Atualizar**.

Para obter mais informações, consulte Configuração dos estados de presença do agente.

Como usar Conversational Integration with LINE.

Permita que um solicitante converse com um agente usando as conversas de bate-papo LINE.

Um administrador pode configurar o aplicativo Conversational Integration with LINE para integrar o aplicativo de mensagens LINE com um aplicativo ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Como integrar o aplicativo de mensagens LINE a outras aplicações..

As seguintes opções estão disponíveis:

- Um administrador pode configurar mensagens iniciadas pelo sistema a serem entregues como conversas de bate-papo LINE.
- Um atendente pode iniciar conversas de bate-papo LINE com um solicitante.
- Um solicitante pode iniciar conversas de bate-papo LINE com um Virtual Agent ou atendente.
- Um atendente pode aceitar conversas de bate-papo LINE como itens de trabalho da Caixa de entrada do Agent Workspace para conversar com um solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como iniciar conversas de bate-papo LINE

Como um atendente, você pode iniciar conversas de bate-papo LINE com um solicitante de duas formas:

- Envie uma mensagem de um registro de interação ativa, um registro de contato ou um registro de contato do consumidor. Consulte .
- Configure notificações que serão enviadas ao solicitante quando ocorrer um evento de negócios ou quando um registro for atualizado. Consulte Criação de uma notificação do provedor.

Nota:
O solicitante deve assinar e optar por receber notificações.

Como aceitar conversas de bate-papo LINE.

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço LINE, você pode fazer o seguinte:

- Conversar com o solicitante por meio de mensagens de texto.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro, por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhar todos os URLs como links.
- Compartilhar todos os arquivos como anexos.

Nota:
Se um administrador configurou o Canal de serviço de linha para a transferência de conversas de bate-papo, você pode aceitar um item de trabalho da conversa de bate-papo LINE em sua Caixa de entrada do Agent Workspace. Para obter mais informações, consulte Transferir conversas de bate-papo LINE com atendentes. e Canais de serviço.

Como integrar o aplicativo de mensagens LINE a outras aplicações.

Outras aplicações e recursos ServiceNow podem usar a aplicação Conversational Integration with LINE.

Como um administrador, você pode usar o aplicativo Conversational Integration with LINE para integrar o aplicativo de mensagens LINE com outras aplicações ServiceNow. Você pode permitir que solicitantes e agentes conversem com um agente usando o aplicativo de mensagens LINE.

Como integrar com Customer Service Management

Integre a aplicação Conversational Integration with LINE à aplicação ServiceNow® Customer Service Management para permitir que os contatos do cliente e os consumidores iniciem uma conversa de bate-papo LINE com um Virtual Agent ou atendente. Um agente pode iniciar uma conversa ou aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate- papo LINE. Para obter mais informações, consulte Integração do LINE ao Customer Service Management .

Remover o Conversational Integration with LINE

Os usuários podem remover a aplicação Conversational Integration with LINE quando ela não for mais necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Canais e integrações**.
2. Na seção de integração do LINE, clique em **Gerenciar**.
   A página integração de canal de linha é aberta.
3. Clique nos três pontos do lado direito e escolha **Remover integração**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida.
4. Clique em **Remover**.
   A aplicação de Facebook Messenger e todos os seus dados são removidos.

Conversational Integration with Facebook Messenger

Interaja com solicitantes, incluindo contatos de clientes e consumidores que preferem o app Facebook Messenger para bater papo com um agente.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Permita que os usuários iniciem uma conversa de bate-papo Facebook Messenger com um agente virtual usando a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger. A aplicação conecta um solicitante a um Virtual Agent ou atendente usando a conta Facebook Messenger da sua empresa. Para começar a usar a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger, consulte Configurar Conversational Integration with Facebook Messenger.

Aviso sobre o uso por clientes

Os clientes são os únicos responsáveis pela implementação da aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger. O uso dessa aplicação em um app Facebook requer uma revisão do app pela Equipe de suporte ao desenvolvedor Facebook. É de responsabilidade dos clientes concluir esse processo de revisão do aplicativo. Os links a seguir, do site Facebook, fornecem orientação sobre como concluir o processo de revisão do app:

1. Facebook Visão geral da política da plataforma: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/policy/policy-overview
2. Facebook Check-list de pré-lançamento: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/prelaunch-checklist
3. Facebook processo de revisão e envio de aplicações: https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/#review---submission-process

Configurar Conversational Integration with Facebook Messenger

Instale e configure a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger para permitir que os usuários interajam com Virtual Agents e atendentes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar a aplicação de mensagens Facebook Messenger com uma aplicação ServiceNow usando o aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger.

Procedimento

1. Como instalar Conversational Integration with Facebook Messenger.
2. Configuração Conversational Integration with Facebook Messenger.
3. Projetar tópicos do agente virtual para capturar informações de um Facebook Messenger conversa de bate-papo.
4. **Opcional:** Encerrar ocioso Facebook Messenger conversas de bate-papo.
5. **Opcional:** Transferir conversas de bate-papo Facebook Messenger com atendentes..

Como instalar Conversational Integration with Facebook Messenger

Você pode instalar a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger) se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com Conversational Integration with Facebook Messenger:

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações sobre esse plug-in, consulte Integrações de bate-papo personalizadas de conversação..

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de IntegrationHub ações e fluxos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Conversational Integration with Facebook Messenger.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configuração Conversational Integration with Facebook Messenger

Integre Facebook Messenger com a sua instância de ServiceNow usando a aplicação de Conversational Integration with Facebook Messenger. Use a aplicação para envolver os clientes em conversas com bots.

Antes de Iniciar

- Obtenha direitos ServiceNow para os seguintes produtos e aplicações:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Facebook Messenger

  Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale as seguintes aplicações na instância ServiceNow:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Facebook Messenger
- Conclua as configurações Facebook Messenger.
  1. Configurar um Facebook conta de desenvolvedor .
  2. Crie um Facebook app .
  3. Revise a Política da plataforma do Messenger e Check-list de pré-lançamento antes de enviar.
  4. Envie o aplicativo para revisão .
  5. Crie um Facebook página no Facebook app que você criou anteriormente .
  6. Habilitar Facebook Messenger .

Função necessária: external_app_install_admin ou va_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Conecte o serviço Facebook Messenger da sua empresa à instância ServiceNow.

   a. Faça login no seu Facebook conta de desenvolvedor e abra o app Facebook que você criou.

   b. Habilite o app Facebook para enviar dados para a instância ServiceNow inserindo o URL do webhook.

      i. Clique em **Adicionar URL de retorno de chamada** na seção Webhooks do aplicativo.

      ii. Na caixa de diálogo Editar URL de retorno de chamada, preencha os campos.

Campo	Descrição
URL de retorno de chamada	URL público do webhook. Insira o URL do webhook no seguinte formato: https://<instance-name>.service-now.com/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message
Token	Token do webhook. Por padrão, o token do webhook ServiceNow é `nowbot`. Como um usuário com a função de administrador, você pode definir a propriedade do sistema *`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* com um valor desejado e, em seguida, inserir esse valor neste campo. Como a propriedade do sistema *`glide.cs.facebook_messenger_verify_token`* não está disponível por padrão, você deve adicioná-la com o tipo de dados definido como cadeia de caracteres. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

      iii. Clique em **Verificar e Salvar**.

   c. Anote o ID da página Facebook e o token de acesso.

      i. Clique em **Adicionar ou Remover Páginas** e selecione a página Facebook.

      ii. Anote o ID da página, exibido abaixo do nome da página.

      Clique no ID da página para copiar o ID para a área de transferência.

      iii. Na seção Tokens de acesso, clique em **Gerar token** para a página Facebook que você criou.

      > **Nota:**
      > Anote o token de acesso à página, usado posteriormente para autenticar o Facebook Messenger na instância ServiceNow.

   d. Inscreva o app Facebook na página Facebook.

      i. Na seção Webhooks, clique em **Adicionar assinaturas**.

      Para cada Página autorizada, a seção Webhooks contém os campos nos quais o app pode ser inscrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ii. Na caixa de diálogo Editar assinaturas de página, selecione **mensagens** e **messaging_postbacks**.

iii. Clique em **Salvar**.

e. Anote o Segredo do aplicativo em Configurações básicas. .

f. **Opcional:** Enviar mensagens com carimbo de data/hora no fuso horário do cliente, navegando até **Configurações de página** > **Mensagens avançadas**, selecionando a opção **Fuso horário** na seção Recursos solicitados e clicando em **Solicitar** ao lado da opção selecionada.

2. Em sua instância ServiceNow®, acesse **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Canais e integrações**.
3. Na seção de integração de Facebook Messenger, clique em **Adicionar**.
   A página integração de canal do Facebook Messenger é aberta.
4. Clique nos três pontos do lado direito e escolha **Editar integração**.
5. No formulário, atualize o nome do bot, se desejar.
6. Insira a URL de retorno de chamada e o token da sua conta do Facebook Messenger.
7. Clique em **Enviar**.
   Uma mensagem de sucesso é exibida confirmando a integração com a aplicação de Facebook Messenger.

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo Facebook Messenger.

Use a coleção de controles de entrada fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa de bate-papo Facebook Messenger.

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário. Para obter mais informações, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

A aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa. O limite máximo é de 5000 caracteres.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista de seleção predefinida. Em uma resposta rápida, o rótulo tem o limite máximo de 20 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 13 respostas rápidas por vez. Se houver mais de 13 respostas rápidas, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de respostas para uma página é definido na propriedade do sistema *sn_va_fb_messenger.max_quick_replies* (local: tabela Propriedade do sistema [sys_properties]).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder Sim ou Não na conversa de bate-papo.
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot. Os tipos de arquivo compatíveis são JPG, PNG, MPG e MP4. Observe os seguintes pontos sobre o limite máximo de tamanho de um tipo de arquivo: • Para imagens, o limite máximo de tamanho é de 10 MB. • Para vídeos, o limite máximo de tamanho é 200 MB.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos. **Nota:** Se o administrador tiver definido a opção de solicitar o fuso horário do cliente, a data e a hora selecionadas refletirão o fuso horário do cliente. Caso contrário, elas estarão no fuso horário UTC. Para obter mais informações sobre a configuração de fuso horário, consulte 1.f.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel. Em um carrossel, o título da imagem tem um limite máximo de 40 caracteres e o texto da imagem tem um limite máximo de 60 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 10 imagens por vez. Se houver mais de 10 imagens, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de imagens em um carrossel para uma página é definido na propriedade do sistema *sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards* (local: tabela Propriedade do sistema [sys_properties]).

Para obter mais informações sobre configuração de controles de entrada do usuário, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

A aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger oferece suporte às seguintes respostas de bot em Designer do Virtual Agent.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação para o usuário.
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.
Link	O bot envia um link da Web para o usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
	Nota: O link da Web aparece como um botão de URL na conversa.
Cartão	O bot envia informações selecionadas de um registro na instância.

Nota: Você também pode retornar resultados de pesquisa como respostas de bot em conversas de bate-papo Facebook Messenger quando não há tópicos relevantes a serem exibidos para os usuários finais. Para obter mais informações, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA.

Para obter mais informações sobre configuração de respostas de bot, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

Como fechar conversas de bate-papo Facebook Messenger ociosas.

Permita que os agentes gerenciem com eficácia suas conversas de bate-papo Facebook Messenger ativas, fechando automaticamente as conversas que permanecerem inativas por um período de tempo pré-configurado.

As conversas Virtual Agent são configuradas para o app Facebook Messenger. Por padrão, todas as conversas abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas ou ociosas até que sejam fechadas automaticamente diariamente pelo trabalho programado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*. Para obter mais informações, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Como administrador, você pode mudar o período de tempo limite padrão para conversas ociosas Virtual Agent configuradas para o aplicativo Facebook Messenger definindo a propriedade do sistema *`com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`* para o número de segundos durante os quais as conversas abandonadas permanecerão abertas após a última resposta do solicitante. O valor da propriedade do sistema deve ser inferior ao intervalo de tempo definido para o trabalho programado *`Time Out Abandoned VA Conversations`*, definido como duas horas (7200 segundos) por padrão. Como a propriedade do sistema *`com.glide.cs.facebook_messenger_idle_timeout`* não está disponível por padrão, você deve adicioná-la com o tipo de dados definido como inteiro. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Transferir conversas de bate-papo Facebook Messenger com atendentes.

Configure a aplicação Advanced Work Assignment para transferir uma conversa de bate-papo Facebook Messenger iniciada por um solicitante (contato do cliente ou consumidor) para um atendente.

Antes de Iniciar

O administrador deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Ative o Advanced Work Assignment.
- Como instalar Conversational Integration with Facebook Messenger.
- Definir o escopo da aplicação como Conversational Integration with Facebook Messenger usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Ative o plug-in Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação de mensagens de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Habilite o canal de serviço do Facebook Messenger.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de serviço**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por `Linha`.
   c. Clique em **Facebook Messenger**.
   d. No formulário de Canal de Serviço, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Clique em **Atualizar**.
   Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.
2. Encaminhe automaticamente os itens de trabalho de conversas de bate-papo Facebook Messenger para os agentes configurando a fila para o canal de serviço do Facebook Messenger.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por `Fila do Facebook Messenger do agente`.
   c. Clique em **Fila do Facebook Messenger do agente**.
   d. No formulário Fila, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Clique em **Atualizar**.

   Nota:
   Por padrão, a regra de atribuição *`Facebook Messenger - Most Capacity`* está associada à Fila do Facebook Messenger do agente. Você pode criar outra regra de atribuição e associá-la à fila. Para obter mais informações, consulte Configuração das regras de atribuição de agente e Filas de itens de trabalho.
3. Configure os estados de presença do agente para o canal de serviço do Facebook Messenger.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Estados de presença, clique em um estado existente.
   c. No formulário Estado de presença, na seção Canais de serviço, clique no ícone adicionar (>) para mover o canal de serviço do **Facebook Messenger** da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
   d. Na seção Aplicar a grupos do formulário Estado de presença, clique no ícone adicionar (>) para mover o grupo **Grupo do Facebook Messenger do agente** da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.

      Nota:
      Você pode ignorar esta etapa se tiver marcado a caixa de seleção **Aplicar a todos os grupos**.
   e. Clique em **Atualizar**.

   Para obter mais informações, consulte Configuração dos estados de presença do agente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar Conversational Integration with Facebook Messenger.

Permita que um solicitante converse com um agente usando as conversas de bate-papo Facebook Messenger.

Um administrador pode configurar o aplicativo Conversational Integration with Facebook Messenger para integrar o aplicativo Facebook Messenger com um aplicativo ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Como integrar o aplicativo de mensagens LINE a outras aplicações..

Um solicitante pode iniciar conversas de bate-papo Facebook Messenger com um Virtual Agent ou atendente.

Um atendente pode aceitar conversas de bate-papo Facebook Messenger como itens de trabalho da Caixa de entrada do Agent Workspace para conversar com um solicitante.

Como aceitar conversas de bate-papo Facebook Messenger.

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço do Facebook Messenger, você pode:

- Conversar com o solicitante por meio de mensagens de texto.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro, por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhar todos os URLs como links.
- Compartilhar todos os arquivos como anexos.

Nota:
Você aceita um item de trabalho da conversa de bate-papo Facebook Messenger na Caixa de entrada do Agent Workspace quando um administrador tiver configurado o canal de serviço do Facebook Messenger para a transferência de conversas de bate-papo. Para obter mais informações, consulte Transferir conversas de bate-papo Facebook Messenger com atendentes. e Canais de serviço.

Como integrar o aplicativo de mensagens Facebook Messenger a outras aplicações.

Analise este tópico para ver quais aplicações e recursos ServiceNow podem usar a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger.

Como um administrador, você pode usar o aplicativo Conversational Integration with Facebook Messenger para integrar o aplicativo de mensagens Facebook Messenger com outros aplicativos ServiceNow e permitir que os solicitantes conversem com agentes usando o aplicativo de mensagens Facebook Messenger.

Como integrar com Customer Service Management

Integre a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger à aplicação ServiceNow® Customer Service Management para permitir que os contatos do cliente e os consumidores iniciem uma conversa de bate-papo Facebook Messenger com um Virtual Agent ou atendente. Para obter mais informações, consulte Integrar Facebook Messenger com o Customer Service Management .

Configurar a integração de Virtual Agent com Facebook Messenger (legado)

Configure a integração Virtual Agent para Facebook Messenger e associe o aplicativo à sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Você já deve ter o seguinte:

- Página do Facebook (para obter mais informações, consulte https://www.facebook.com/pages/creation/).
- Conta de desenvolvedor do Facebook (para obter mais informações, consulte https://developers.facebook.com/).
- aplicativo do Facebook (consulte https://developers.facebook.com/quickstarts para obter mais informações, anote o segredo do app que é gerado)

Funções necessárias:

- virtual_agent_admin e external_app_install_admin ou admin.
- Administrador para aplicações de terceiros.

Procedimento

1. No desenvolvedor do Facebook, navegue até **Messenger** > **Configurações**.
   a. Localize a seção Geração de token.
   b. Na lista de páginas, selecione a página do Facebook que você criou e anote o Token de acesso à página gerado.
   c. Localize a seção Webhooks e clique em **Configurar Webhooks**.
   d. Na janela pop-up Nova assinatura de página exibida, insira os seguintes campos:

Campo	Valor
URL de retorno de chamada.	O URL da instância ServiceNow seguido por `/api/now/v1/cs/adapter/messenger/message`.
Verificar token.	`nowbot`
Campos de assinatura	Selecione **mensagens** e **messaging_postbacks**

   e. Clique em **Verificar e Salvar**.
2. Na instância ServiceNow, insira `hash_message_verification.list` no navegador de filtro.
   a. No formulário Verificações de hash de mensagens, clique em **Novo** para criar um novo registro.
   b. Insira estes campos:

Campo	Valor
Nome	Nome que ajuda a identificar esse registro. Este campo tem como padrão `sample-fb-messenger-`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	inbound-app-token, mas esse padrão pode ser alterado.
Descrição	Descrição do registro
Segredo	Segredo do aplicativo Facebook Messenger (o segredo foi gerado quando você criou o aplicativo).

c. Clique em **Enviar**.

3. Na instância ServiceNow, insira token_verification.list no navegador de filtro.

a. No formulário Verificações de token, clique em **Novo** para criar um novo registro.

b. Insira estes campos:

Campo	Valor
Nome	Nome que ajuda a identificar esse registro. Este campo tem como padrão sample-fb-messenger-outbound-app-token, mas esse padrão pode ser alterado.
Descrição	Descrição do registro
Token	Token de acesso à página do app Facebook Messenger (da etapa 1b deste procedimento)

c. Clique em **Enviar**.

4. Na instância ServiceNow, insira message_auth.list no navegador de filtro.

a. Na página de Autenticação de mensagem, clique em **Novo** para criar um novo registro.

b. Insira estes campos:

Campo	Valor
Nome	Nome que ajuda a identificar esse registro. Este campo tem como padrão sample-fb-messenger-app, mas esse padrão pode ser alterado.
Provedor	Nome do provedor
Verificação de mensagem de entrada.	Nome especificado no formulário de Verificações de mensagens de hash (este token verifica se a solicitação veio de fato do provedor).
Criação de mensagem de saída.	Nome especificado no formulário de Verificação de token (esse token interage com o provedor em nome do usuário)

c. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na instância ServiceNow, insira `sys_cs_adapter_configuration_page_messenger.list` no navegador de filtro.

   a. Na Página de configuração do adaptador do Facebook Messenger, clique em **Novo** para criar um novo registro.

   b. Insira estes campos:

Campo	Valor
Tipo do aplicativo	Assume como padrão o Facebook Messenger e não pode ser alterado.
ID da Página do Messenger.	O ID da sua página (o ID da página pode ser encontrado no URL da página do Facebook).
Nome	Nome que ajuda a identificar esse registro. Este campo tem como padrão `sample-fb-messenger-app`, mas esse padrão pode ser alterado.
Autenticação do provedor	Nome especificado na página de Autenticação de mensagem

6. Clique em **Enviar**.
7. Configure se os usuários devem ser solicitados a vincular seus perfis ao perfil ServiceNow.

   a. No Filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.

   b. Navegue até *`va.messenger.account.auth`* e clique nele .

   c. No campo **Valor**, insira **verdadeiro** ou **falso**.

verdadeiro	Solicitar que os usuários vinculem suas contas ao perfil ServiceNow deles. Os usuários que vinculam suas contas ao perfil ServiceNow deles podem acessar todos os tópicos e conversar com um atendente. Usuários que não vincularem suas contas só poderão acessar tópicos de convidados.
falso	Não solicite aos usuários que vinculem suas contas ao seus perfis ServiceNow. Os usuários só podem acessar tópicos de convidados, mas ainda podem conversar com um atendente.

   d. Clique em **Atualizar**.

Configurar o link de ajuda para a integração Virtual Agent Facebook Messenger (legado)

Use a propriedade do sistema *`va.messenger.help.url`* para criar o link que abre uma página de ajuda da Web quando os solicitantes usarem o comando **Ajuda** na integração do Virtual Agent Facebook Messenger.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Determine a página da Web que fornece o conteúdo de ajuda de que os usuários Facebook Messenger precisam.
- Função necessária: virtual_agent_admin ou admin.

Procedimento

1. Defina o escopo da aplicação como **Global**.
2. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
3. Clique em **Novo**.
4. Preencha o seguinte:
   a. No campo **Nome**, insira o nome da propriedade do sistema: *`va.messenger.help.url`*.
   b. No campo **Descrição**, insira uma breve explicação dessa propriedade.
   c. No campo **Valor**, insira o URL da página do site que o link abre.
   d. Clique em **Enviar**.

Resultado

Quando os usuários Facebook Messenger digitam `help`, eles são direcionados para o URL do site especificado na propriedade *`va.messenger.help.url`*.

Remover o Conversational Integration with Facebook Messenger

Os usuários podem remover a aplicação Conversational Integration with Facebook Messenger quando ela não for mais necessária.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Canais e integrações**.
2. Na seção de integração do Facebook Messenger, clique em **Gerenciar**.
   A página integração de canal do Facebook Messenger é aberta.
3. Clique nos três pontos do lado direito e escolha **Remover integração**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida.
4. Clique em **Remover**.
   A aplicação de Facebook Messenger e todos os seus dados são removidos.

Integração conversacional com Apple Messages for Business

A aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business permite que os clientes se envolvam com sua empresa usando os dispositivos Apple. Integração conversacional com Apple Messages for Business fornece recursos avançados de mensagens, como Apple pagamento, formulários, seletor de tempo e autenticação.

Visão geral

Permita que os solicitantes interajam em um bate-papo Apple Messages for Business com um Virtual Agent ou atendente usando a aplicação ServiceNow® Integração conversacional com Apple Messages for Business. A aplicação conecta um solicitante a um Virtual Agent ou atendente

Tradução automática

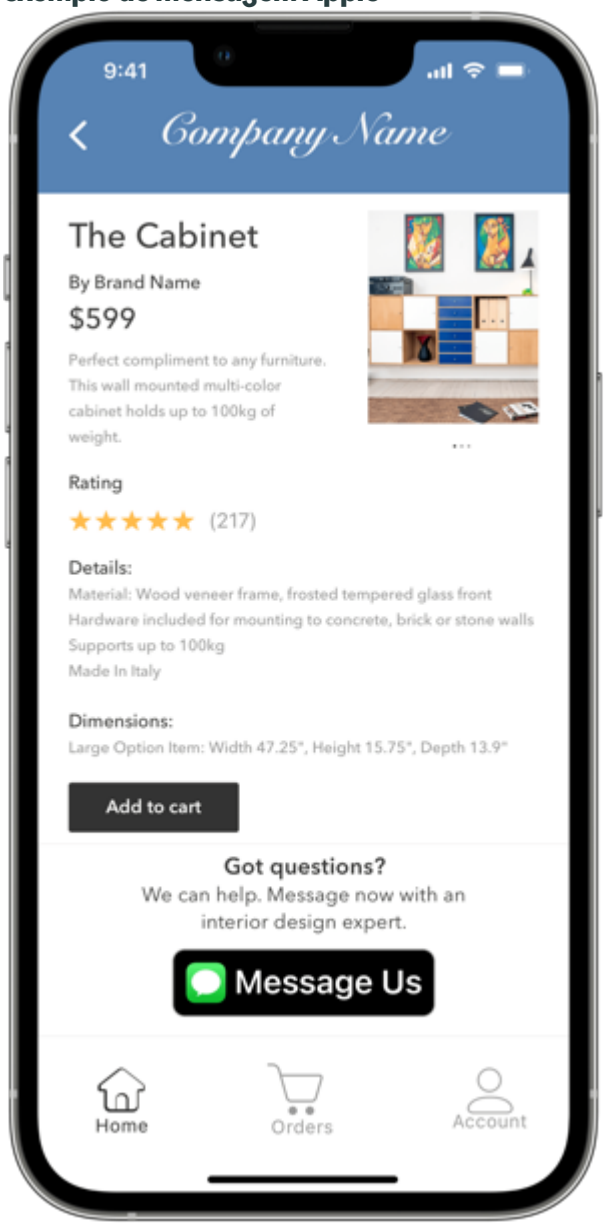
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usando a conta Apple Messages for Business da sua empresa. Para começar a usar a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business, consulte Instalar Integração conversacional com Apple Messages for Business.

Pontos de entrada Apple Messages for Business

Os clientes podem iniciar uma conversa com um agente a partir de vários pontos de entrada. Em cada um desses pontos de entrada, os clientes podem iniciar o aplicativo de mensagens Apple e escrever uma mensagem. Você pode adicionar botões personalizados a um site, aplicativo ou página de mídia social para que os clientes possam iniciar uma conversa com um Virtual Agent ou um atendente. Para obter uma visão geral completa das opções disponíveis, consulte Apple documentação .

exemplo de mensagem Apple



- iMessage
- Apple Mapas
- Apple Pagamento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pesquisar
- Apps Apple
- Códigos QR
- Redes sociais

Apple Messages for Business recursos interativos

Apple Messages for Business inclui um conjunto de recursos interativos, como seletor de lista, seletor de tempo, autenticação e Apple pagamento.

Recursos interativos

Recurso	Descrição
Links avançados	Adiciona uma visualização de imagem ou vídeo a um URL
Respostas rápidas	O usuário pode fazer uma escolha em linha com um único toque. Isso inclui respostas como classificações por estrelas ou polegares para cima ou para baixo.
Seletores de lista	Fornece ao usuário uma lista de opções para escolher. Por exemplo, um site de viagens pode mostrar voos, acomodações, aluguéis de carros e reservas.
Seletor de tempo	Fornece intervalos de tempo para os usuários escolherem para compromissos, entregas e serviços. Para usar seletores de tempo, você deve ter o Conversational Appointment Booking instalado.
Apple Pagamento	Enviar Apple solicitações de pagamento por mensagens. Para obter mais informações sobre como configurar o Apple Pay, consulte o Apple documentação.
Autenticação	Apple Messages for Business oferece suporte ao protocolo OAuth2 para integrar a autenticação de entrada ao aplicativo Mensagens.
App iMessage	Os usuários podem interagir com sua empresa diretamente do app Mensagens no iPhone, onde estão acostumados a enviar mensagens para seus contatos.
Compartilhamento de imagem	Usuários, atendentes ou Virtual Agents podem enviar fotos em um bate-papo.
Compartilhamento de vídeo	Usuários, atendentes ou Virtual Agents podem enviar vídeos em um bate-papo.
Anexos de documento	Usuários, atendentes ou Virtual Agents podem enviar arquivos em PDF em um bate-papo.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar Integração conversacional com Apple Messages for Business

Instale e configure a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business para permitir que os solicitantes interajam com Virtual Agents e atendentes.

Esta tarefa fornece as etapas gerais para integrar Apple Messages for Business com sua instância de ServiceNow usando a aplicação de Integração conversacional com Apple Messages for Business.

1. Instalar Integração conversacional com Apple Messages for Business.
2. Definir integração em Apple Messages for Business.
3. Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business..
4. Habilite a autenticação com seu provedor de identidade (IdP) configurando o Configuração do OAuth para o Apple Messages for Business
5. Habilite Apple Pagar nas interações de Apple Messages for Business.
   - Consulte a documentação de Apple para obter detalhes sobre como configurar sua conta de comerciante de Apple.
   - Consulte Conclua a Configuração do Provedor de Pagamento para conectar as informações do seu provedor de pagamento à sua instância de ServiceNow®.

Instalar Integração conversacional com Apple Messages for Business

Instale Integração conversacional com Apple Messages for Business para que seu negócio possa interagir com solicitantes no app Apple Messages for Business. A aplicação instala aplicações e plug-ins ServiceNow Store relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Revise o Integração conversacional com Apple Messages for Business Listagem de aplicações no ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versão.
- Criar uma conta Apple Messages for Business em Apple Registro de negócios .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ou plug-ins são instalados com Integração conversacional com Apple Messages for Business:

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações sobre esse plug-in, consulte Integrações de bate-papo personalizadas de conversação..

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de IntegrationHub ações e fluxos.

Pacote do utilitário do Spoke IHUB (com.snc.ihub_spoke_util_pack)

Habilita scripts de utilitário ou scripts globais que podem ser invocados a partir dos Spokes de integração.

Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilita ações de mensagens que são realizadas quando ocorre um evento.

Os aplicativos e plug-ins a seguir não são instalados com o Integração conversacional com Apple Messages for Business, mas são necessários para usar recursos específicos.

Conversational Appointment Booking (sn_va_appt_schedul)

Marque, reagente e cancele compromissos nas conversas do Virtual Agent. Esta aplicação é necessária para usar o recurso do seletor de tempo em Apple Messages for Business.

Estrutura de pagamento para canais de conversação (sn_va_payment_ctrl)

Habilita o controle personalizado da estrutura de pagamento para conversas com atendentes e no Virtual Agent em Apple Messages for Business.

Procedimento

1. Certifique-se de que sua conta Apple Messages for Business esteja configurada e ativa.
   Consulte o Apple documentação para obter mais informações.
2. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
3. Encontre a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business (sn.va.abc.adapter) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
4. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
5. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
6. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
7. Selecione **Instalar**.

Definir integração em Apple Messages for Business

Para integrar o Apple Messages for Business à sua instância ServiceNow®, você precisa configurar sua conta Apple Messages for Business e vincular sua conta do provedor de serviços de mensagens Apple Messages for Business à instância ServiceNow®.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador
- Se sua empresa ainda não tiver uma Identidade Apple, crie uma. Certifique-se de usar o Messaging Service Provider (MSP) ServiceNow®.

> **Nota:**
> Para obter mais informações sobre como criar um ID comercial Apple, consulte o Apple documentação .

- Crie uma conta Apple Messages for Business.

Procedimento

1. Ir para Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Clique em **Mensagens para Contas Corporativas** para chegar à sua conta corporativa.
3. Clique em **Testar a conexão do provedor de serviço de mensagens**, depois em **Conectar**.
   Você será redirecionado para o portal do Now Support. Faça o login se necessário.
4. No seu portal Now Support, conclua a conexão da sua conta Apple Messages for Business com a instância ServiceNow.

   a. Use o menu suspenso para selecionar a instância que você deseja conectar à sua conta Apple Messages for Business.
   Certifique-se de que a instância tenha a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business instalada.

   b. Se a conexão for bem-sucedida, a mensagem "Sua solicitação na instância<instance name> foi enviada com sucesso" será exibida.
   Se a conexão não for bem-sucedida, você será redirecionado para a página principal em Now Support. Tente novamente repetindo as etapas de conexão.

5. Quando a conexão estiver concluída, clique em **Ir para instância** para ir para a instância do cliente e fazer login, se necessário.
6. Na página da conta Apple Messages for Business, insira o nome da Aplicação do Provedor.
   Deve ser um nome que ajudará a identificar esta conexão em sua instância.
7. Clique em **Concluir instalação**.
   Se a instalação foi bem-sucedida, você será redirecionado para a página inicial da instância e a seguinte mensagem será exibida: “Registro de bot bem-sucedido. Veja o registro do provedor aqui.”

O que Fazer Depois

Se você quiser integrar seu provedor de identidade (IdP), vá para: Configuração do OAuth para o Apple Messages for Business.

Configuração do OAuth para o Apple Messages for Business

Integre seu provedor de identidade (IdP) com Apple Messages for Business usando a autenticação OAuth2.

Conecte o Apple Messages for Business à sua instância do ServiceNow®

Conclua as etapas a seguir no site Apple Messages for Business para conectar sua conta Apple Messages for Business à sua instância do ServiceNow®.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Vá para a página Apple Messages for Business (register.apple.com) e faça login na sua conta do Mensagens para Empresas.
2. Vá para a seção **Autenticação OAuth2 integrada**.
3. Adicione a URL de autorização do seu provedor de identidade (IdP) ao campo **URL do OAuth**.
4. Adicione a URL do Token do seu IdP ao campo **URL do Token**.
5. Adicione o ID do cliente do seu IdP ao campo **Identificador do cliente**.
6. Consulte o Apple documentação para obter mais instruções sobre como configurar a autenticação OAuth2 em sua conta Apple Messages for Business.

Configurar OAuth em sua instância ServiceNow®

1. Vá para sua instância ServiceNow® para configurar o OAuth.
2. Crie um novo registro na tabela Aplicação Registros (oauth_entity) usando estas instruções: Use a third-party OAuth provider .
   - Utilizar o tipo de subvenção **Código de autorização**.
   - Adicione a **URL do Token**.
3. Crie um novo registro na tabela Escopos de entidade OAuth (oauth_entity_scope) usando estas instruções: Specify an OAuth scope . Se você tiver vários escopos, adicione um novo registro para cada escopo e crie um registro de Escopo de Perfil de Entidade correspondente para cada escopo.
4. Crie um novo registro na tabela Aliases de conexão e credencial (sys_alias) usando estas instruções: Create a Connection & Credential alias . Este alias de conexão é usado para obter o registro de conexão http que você cria na próxima etapa.
5. Crie um novo registro na tabela de conexão HTTP(s) (http_connection) usando estas instruções: Create an HTTP(s) connection .
   - Tipo de conexão: selecione Conexão HTTP(s)
   - Defina o Alias da conexão como o registro `sys_alias` criado na etapa anterior.
   - Defina a URL de conexão como fetch a API de informações do usuário de acordo com o seu IdP. (Por exemplo: `https://<your-idp-app> .com/api/v1/users`)
6. Criar uma ação do analisador de perfis utilizando Designer de ações. Consulte os snippets de código mostrados aqui para obter um exemplo: Criar uma ação do analisador de perfil para Apple Messages for Business. Consulte Building actions para obter mais detalhes.
7. Crie um novo registro na tabela Autenticações da aplicação do provedor (sys_cs_provider_app_authentication) usando estas instruções:
   - Defina o canal do provedor Identidade para o app do provedor (`sys_cs_provider_application`)
   - Defina o perfil da entidade OAuth como o registro `oauth_entity_profile` criado com o registro do provedor OAuth (`oauth_entity`).
   - Defina a conexão da API do perfil para o registro `http_connection` criado anteriormente.
   - Defina a Ação do Analisador de Resposta de Perfil para o registro `sys_hub_action_type_definition` que você definiu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma ação do analisador de perfil para Apple Messages for Business

Crie uma ação para analisar a resposta de informações do usuário e encontrar o usuário correspondente na instância ServiceNow® para Integração conversacional com Apple Messages for Business usando as informações fornecidas aqui.

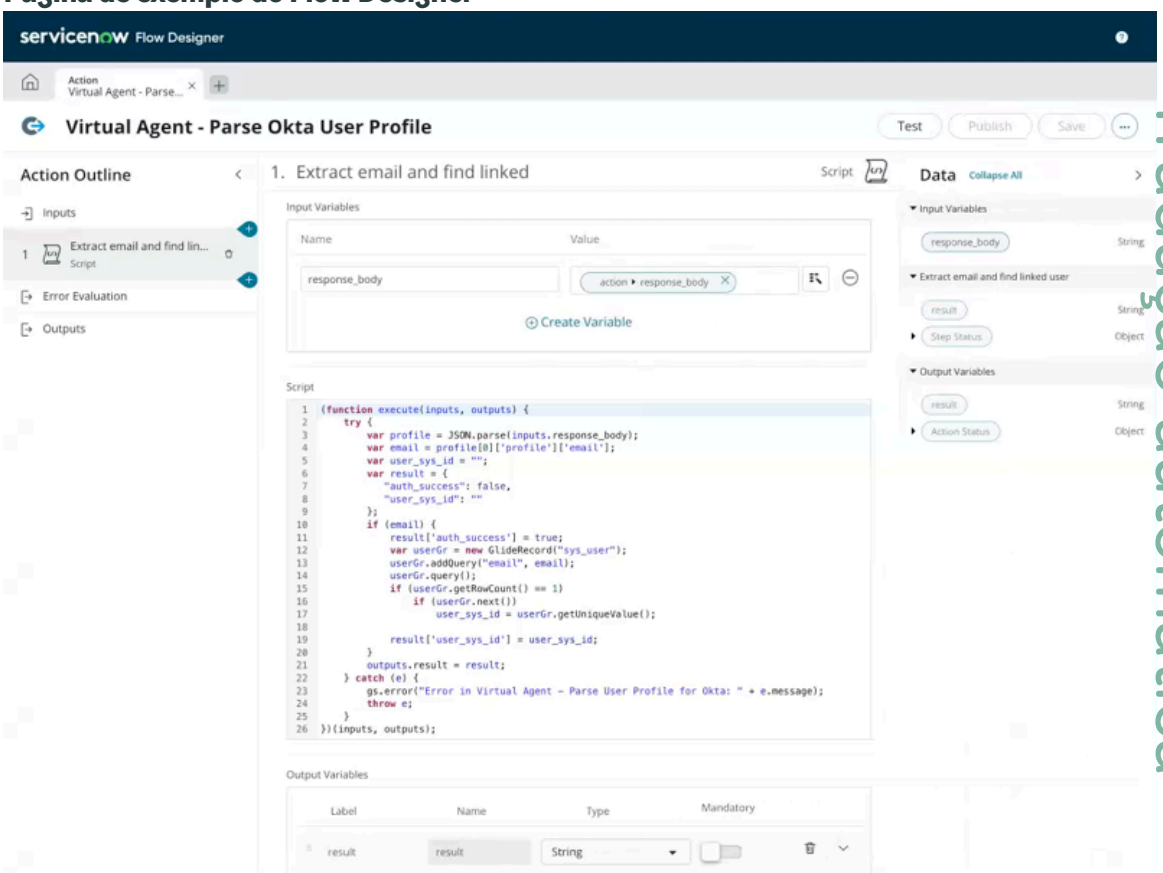
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Consulte o procedimento a seguir para criar uma nova ação. Create an action .
2. Em Hub de integração do Flow Designer, defina o campo **Entrada** como `response_body` (`cadeia de caracteres`).

Página de exemplo do Flow Designer



3. Você pode usar o script de exemplo a seguir para ajudar a criar seu script para a ação.

```
(function execute(inputs, outputs) {
    try {
        var profile = JSON.parse(inputs.response_body);
        var email = profile[0]['profile']['email'];
        var user_sys_id = "";
        var result = {
            "auth_success": false,
            "user_sys_id": ""
        };
        if (email) {
            result['auth_success'] = true;
            var userGr = new GlideRecord("sys_user");
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        userGr.addQuery("email", email);
        userGr.query();
        if (userGr.getRowCount() == 1)
           if (userGr.next())
              user_sys_id = userGr.getUniqueValue();

        result['user_sys_id'] = user_sys_id;
     }
     outputs.result = result;
  } catch (e) {
     gs.error("Error in Virtual Agent - Parse User Profile: " + e.message);
     throw e;
  }
})(inputs, outputs);
```

4. Defina o campo **Saída** como o seguinte:

```
result = {
   "auth_success": false,
   "user_sys_id": "1234"
   };
```

Conclua a Configuração do Provedor de Pagamento

Preencha as informações na tabela Configuração do provedor de pagamento para conectar as informações do provedor de pagamento à sua instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada provedor de pagamento tem seus próprios procedimentos para certificação ou configuração do seu perfil comercial. Consulte a documentação do provedor de pagamento para obter mais informações.

Procedimento

1. Navegue até `sn_va_payment_ctrl_payment_provider_configuration.list`.
2. No formulário, preencha os campos.

   Todas as informações devem corresponder às informações inseridas com o provedor de pagamento.

Formulário de Configuração do Provedor de Pagamento

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor de pagamento. Por exemplo: Apple Pay, Google Pay, Stripe
Nome comercial	Seu nome comercial do seu provedor de pagamento.
Identificador do comerciante	Sua identidade comercial do seu provedor de pagamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
URL do gateway de pagamento	O URL do gateway de pagamento que você hospeda que processa os detalhes do cartão de crédito do cliente.
Capacidades Comerciais	Os tipos de pagamento que você pode aceitar. Por exemplo: débito, crédito, 3DS
Redes compatíveis	Os tipos de cartões de crédito aceitos pelo provedor de pagamento. Por exemplo: Mastercard, Visa, American Express
Perfil de Protocolo	O nome do perfil que você configurou para processar pagamentos.
URL do acompanhamento do pedido	O URL que o usuário pode acessar para rastrear seu pedido.
URL da atualização do contato de envio	Este URL permite que o usuário atualize suas informações de contato de envio.
URL de recuperação	URL alternativo para permitir que o usuário acesse as informações do pedido.
URL da atualização do método de pagamento	Este URL permite que o usuário atualize sua preferência de forma de pagamento.
Países compatíveis	Países para os quais você vende.
URL da atualização do método de envio	Este URL permite que o usuário atualize sua preferência de forma de envio.

3. Clique em **Atualizar**.

Remover a integração para Apple Messages for Business

Para remover a integração de Apple Messages for Business com sua instância de ServiceNow®, você precisa fazer login na sua conta da Apple Messages for Business e desvincular sua conta de parceiro da Apple Messages for Business da sua instância do ServiceNow®.

Antes de Iniciar

- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ir para Apple Messages for Business (register.apple.com).
2. Clique em **Mensagens para Contas Corporativas** para chegar à sua conta corporativa.
3. Selecione a Conta Corporativa que você deseja desvincular da sua instância do ServiceNow®.
4. Clique em **Testar a conexão do provedor de serviço de mensagens**, depois em **Conectar**.
   Você será redirecionado para o portal do Now Support. Faça o login se necessário.
5. Na página **Remover mensagens da Apple para conexão da Conta Corporativa**, clique em **Excluir conexão**.
   Uma nova guia é aberta para confirmar que você deseja remover a conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Clique em **Remover conexão**.
7. Após a exclusão, você será redirecionado para a página inicial da instância e verá a seguinte mensagem: "O registro da conta corporativa foi excluído com sucesso".

Como capturar informações de um usuário em uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business.

O Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e o usuário.

Use a coleção de controles de entrega fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações de um solicitante em uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business. Para obter mais informações, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

Para obter mais informações sobre como exibir imagens junto com links externos, consulte Como usar a distribuição de link em Virtual Agent.

Apple Messages for Business tem uma matriz de recursos interativos nativos do aplicativo. Para obter mais informações sobre esses recursos interativos, consulte Integração conversacional com Apple Messages for Business.

Consentimento de notificação do usuário.

Nota:

As notificações são desativadas por padrão para o canal Apple Messages for Business. Certifique-se de habilitar notificações no nível do canal.

Os usuários devem optar por receber notificações. Nenhuma notificação pode ser entregue até que o usuário dê consentimento.

Existem duas maneiras para usuários darem consentimento para o recebimento de notificações:

- O usuário pode inserir `Notificações` no bate-papo do Apple Messages for Business a fim de obter uma resposta de bot com a opção de assinar ou cancelar a assinatura para recebimento de notificações sobre o seu negócio em Apple Messages for Business.
- Como administrador, você pode configurar a opção para que os usuários possam assinar ou cancelar a assinatura de notificações do portal. Consulte Definição das configurações do sistema para obter mais informações.

Controles de entrada do usuário.

A aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Texto	O usuário insere uma cadeia de caracteres de texto sem formatação na conversa.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida.
Opção dinâmica	O usuário seleciona um item de uma lista que é criada dinamicamente. Por exemplo, o usuário pode selecionar em uma lista de casos que ele abriu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de entrada do usuário compatíveis.

Controle de entrada do usuário.	Descrição
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder `Sim` ou `Não` na conversa de bate-papo.
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel.

Para obter mais informações sobre configuração de controles de entrada do usuário, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.

A aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business oferece suporte às seguintes respostas de bot em Designer do Virtual Agent.

Respostas de bot compatíveis.

Resposta de bot.	Descrição
Texto	O bot envia uma cadeia de caracteres de texto sem formatação para o usuário.
Imagem	O bot envia uma imagem para o usuário.
Link	O bot envia um link da Web para o usuário. **Nota:** Todas as URLs devem ser adicionadas à tabela da lista de domínios permitidos (`sys_cs_hostname_allow_list`).
Tabela	O bot envia informações em formato de tabela para que os usuários possam ver as informações de uma forma mais organizada. Por exemplo, você pode organizar e exibir informações como as seguintes: • Mudanças de serviço planejadas • Feriados da empresa • Informações de contato • Sites de teste
Cartão	O bot carrega e exibe as informações selecionadas a partir de um registro da sua instância. Você pode escolher um cartão de registro, uma placa de vídeo ou um cartão de imagem pequeno ou grande.

Para obter mais informações sobre configuração de respostas de bot, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Transferir conversas de bate-papo Apple Messages for Business com atendentes.

Configure a aplicação Advanced Work Assignment para transferir uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business iniciada por um solicitante para um atendente.

Antes de Iniciar

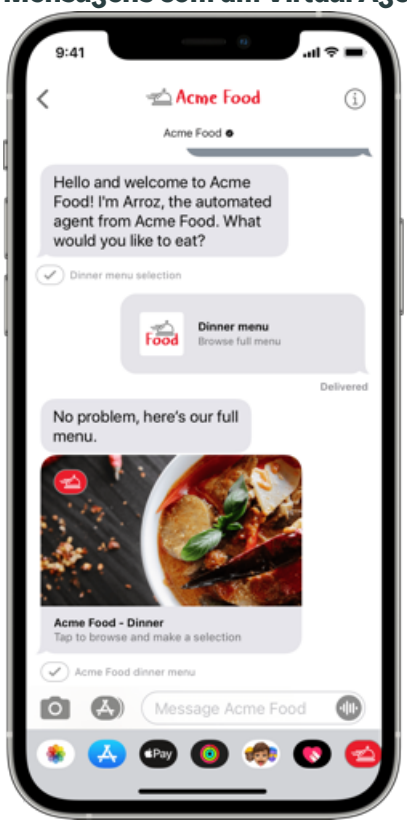
O administrador deve ter concluído as seguintes tarefas:

- Ative o Advanced Work Assignment.
- Definir o escopo da aplicação como Integração conversacional com Apple Messages for Business usando o seletor de aplicações. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .
- Ative o plug-in Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter mais informações, consulte Ativação de mensagens de conversa.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mensagens com um Virtual Agent



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Troca de mensagens com um atendente

Procedimento

1. Habilite o canal de serviço Apple Messages for Business.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Canais de serviço**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Apple Messages for Business.
   c. Clique em **Apple Messages for Business**.
   d. No formulário de Canal de Serviço, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Clique em **Atualizar**.
   f. Adicione agentes à Fila do Agent Apple Messages for Business.
   Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.
2. Encaminhe automaticamente os itens de trabalho de conversas de bate-papo Apple Messages for Business para os agentes configurando a fila para o canal de serviço Apple Messages for Business.
   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Filas**.
   b. Na coluna **Nome** da lista de Filas, pesquise por Fila do Apple Messages for Business.
   c. Clique em **Fila do Agent Apple Messages for Business**.
   d. No formulário Fila, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   e. Clique em **Atualizar**.

Nota:
Por padrão, a regra de atribuição de *Apple Messages for Business - Most Capacity* está associada à Fila do Agent Apple Messages for Business. Você pode criar outra regra de atribuição e associá-la à fila. Para obter mais informações, consulte Configuração das regras de atribuição de agente e Filas de itens de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Configure os estados de presença do agente para o canal de serviço Apple Messages for Business.

   a. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Configurações** > **Estados de presença**.

   b. Na coluna **Nome** da lista de Estados de presença, clique em um estado existente.

   c. Na seção Aplicar a grupos do formulário Estado de presença, clique no ícone adicionar (>) para mover o grupo **Agent Apple Messages for Business Group** da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.

      Nota:
      Você pode ignorar esta etapa se tiver marcado a caixa de seleção **Aplicar a todos os grupos**.

   d. Clique em **Atualizar**.

   Para obter mais informações, consulte Configuração dos estados de presença do agente.

Como usar Integração conversacional com Apple Messages for Business

Permita que um solicitante converse com um agente usando as conversas de bate-papo Apple Messages for Business. Um administrador pode configurar o aplicativo Integração conversacional com Apple Messages for Business para integrar o aplicativo de mensagens Apple Messages for Business com um aplicativo ServiceNow.

Agentes e solicitantes podem fazer o seguinte:

- Um solicitante pode iniciar conversas de bate-papo Apple Messages for Business com um Virtual Agent ou atendente.
- Um atendente pode aceitar conversas de bate-papo Apple Messages for Business como itens de trabalho da Caixa de entrada do Agent Workspace para conversar com um solicitante.
- Um atendente pode continuar a interagir com uma conversa com o cliente em Apple Messages for Business pelo tempo que o cliente desejar.

Para obter mais informações, consulte Integrating Apple Messages for Business with Customer Service Management .

Como aceitar conversas de bate-papo Apple Messages for Business.

Como um atendente interagindo com um solicitante no canal de serviço Apple Messages for Business, você pode fazer o seguinte:

- Converse com o solicitante por meio de mensagens de texto ou iMessages.
- Compartilhar um artigo de conhecimento exibido como um link para o solicitante.
- Compartilhar um registro. Por exemplo, um caso de atendimento ao cliente.
- Compartilhe quaisquer URLs como links com visualizações de fotos ou vídeos.
- Compartilhe fotos ou vídeos.
- Compartilhar todos os arquivos como anexos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se um administrador configurou o canal de serviço Apple Messages for Business para a transferência de conversas de bate-papo, você pode aceitar um item de trabalho da conversa de bate-papo Apple Messages for Business em sua Caixa de entrada do Agent Workspace. Para obter mais informações, consulte Transferir conversas de bate-papo Apple Messages for Business com atendentes. e Canais de serviço.

Como integrar o app Integração conversacional com Apple Messages for Business a outros aplicativos

Outras aplicações e recursos ServiceNow podem usar a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business.

Como atendente, ao aceitar uma solicitação do canal de serviço Apple Messages for Business, você pode conversar com o solicitante no mesmo canal.

Como integrar com Customer Service Management

Integre a aplicação Integração conversacional com Apple Messages for Business à aplicação ServiceNow® Customer Service Management para permitir que os contatos do cliente e os consumidores iniciem uma conversa de bate-papo Apple Messages for Business com um Virtual Agent ou atendente. Um agente pode aceitar uma conversa iniciada a partir de uma conversa de bate-papo do Apple Messages for Business.

Integração de Virtual Agent com canais Voz

Permita que os usuários executem conversas de bot baseadas em voz do Virtual Agent com a integração com aplicações de Central de contato de terceiros compatíveis e aplicações baseadas no assistente de voz. Use os aplicativos Conversational Integration que estão disponíveis em ServiceNow® Store para configurar esses aplicativos baseados em voz para sua instância ServiceNow.

A Resposta de Voz Interativa (RVI) de conversa integra aplicações de Central de contato de terceiros com sua instância ServiceNow. Isso permite que os usuários tenham conversas baseadas em voz com o Virtual Agent.

A integração de Virtual Agent com aplicações de assistente de voz permite interações com comandos de toque ou de fala. Para obter mais informações, consulte Conversational Integration with Alexa.

IVR conversacional com Amazon Connect

O ServiceNow do IVR conversacional com Amazon Connect permite que a Resposta de Voz Interativa (RVI) de conversa seja conduzida pela instância. Os usuários poderão conduzir conversas com um bot por meio do canal de telefone, com tecnologia do Virtual Agent ServiceNow. IVR conversacional com Amazon Connect fica disponível com a instalação do plug-in IVR conversacional com Amazon Connect (com.sn.va.amz.connect).

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Permita que seus usuários iniciem uma conversa de RVI (Resposta de Voz Interativa) com seu agente do Virtual Agent criando uma integração com o Amazon Connect. Usando o IVR conversacional com Amazon Connect, é possível permitir que um usuário tenha uma conversa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

baseada em voz com o Virtual Agent usando o Amazon Connect para fornecer essa funcionalidade. Essa integração também oferece ao usuário a flexibilidade de se conectar com um agente usando ServiceNow AWA Advanced Work Assignment (AWA) no SoftPhone.

Destaques de RVI de conversa

- Use os tópicos do Virtual Agent como um RVI de conversa para habilitar o desvio em canais de telefone, fornecendo uma experiência consistente ao usuário final.
- Habilite o fluxo omnicanal verdadeiro, incluindo o roteamento do telefone para o VA-RVI de conversa.
- Em caso de escalações, encaminhe as chamadas sem problemas para atendentes usando o AWA por meio da infraestrutura de conversa.

Para começar a usar a aplicação Conversational Integration with Amazon Connect, consulte Instalar IVR conversacional com Amazon Connect.

Configuração do Conversational Integration with Amazon Connect

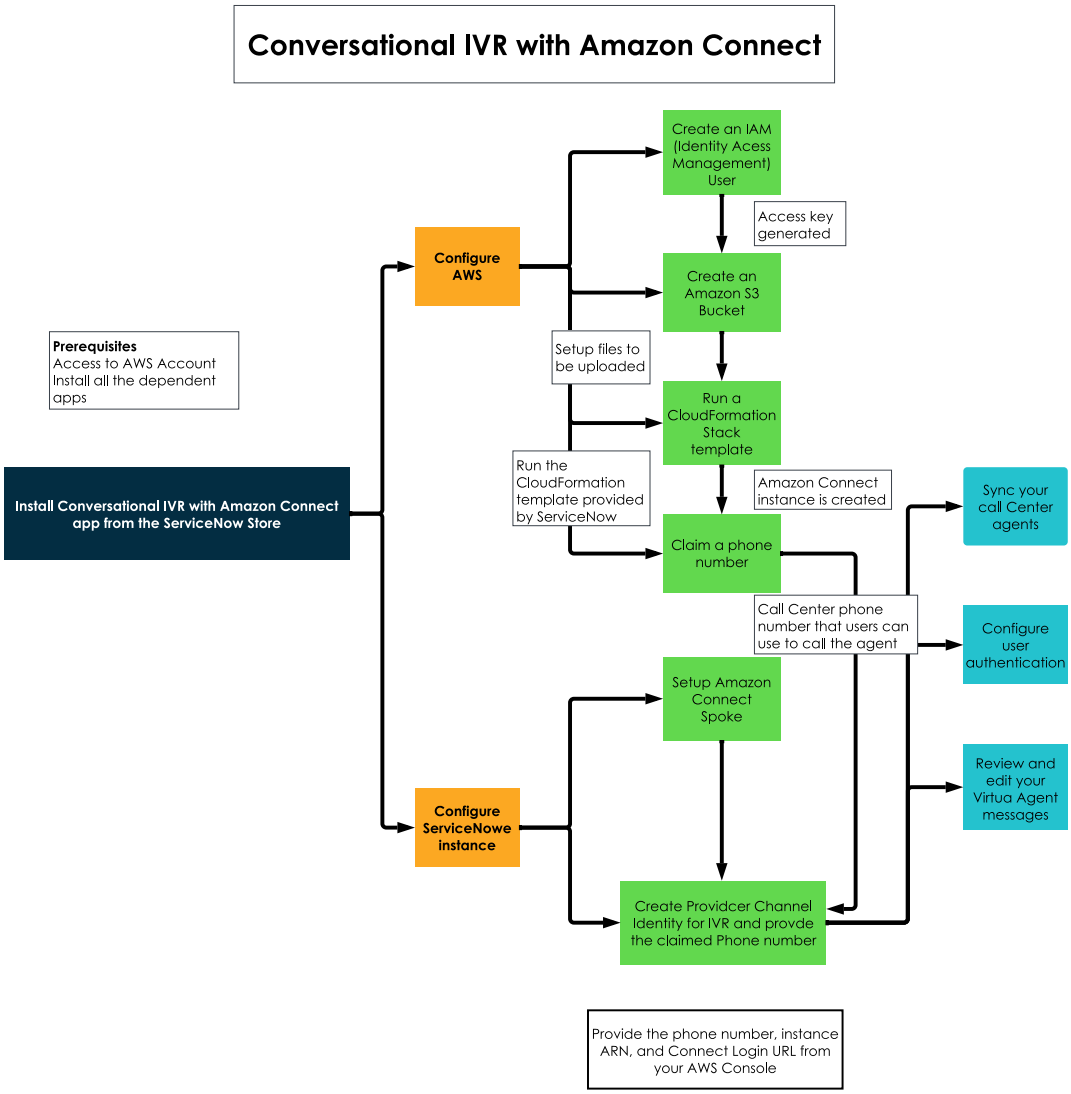
Instale e configure a aplicação Conversational Integration with Amazon Connect para permitir que os usuários tenham uma resposta de voz de conversa com o Virtual Agent.

1. Para instalar o adaptador pré-criado para Conversational Integration with Amazon Connect, consulte Instalar IVR conversacional com Amazon Connect.
2. Para configurar sua conta Amazon Connect, caso ela ainda não esteja configurada, consulte Como configurar sua conta da AWS para usar com RVI de conversa.
3. Para configurar Conversational Integration with Amazon Connect, consulte Configurar IVR conversacional com Amazon Connect..
4. Para configurar a transferência do atendente para RVI de conversa, consulte Sincronize os agentes para configurar a transferência para o atendente.
5. Para configurar a autenticação de usuário, consulte Configurar autenticação de usuário para RVI de conversa.
6. Para modificar as configurações de Conversational Integration with Amazon Connect para obter a melhor resposta de voz interativa, consulte Gerenciar mensagens de bot para o RVI de conversa.
7. Para configurar a funcionalidade de retorno de chamada, consulte Configuração do comportamento do retorno de chamada para um canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de RVI de conversa com Amazon Connect



Instalar IVR conversacional com Amazon Connect

Instale a aplicação IVR conversacional com Amazon Connect para usar a resposta de voz interativa (RVI) com o Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Nota:
Antes de instalar IVR conversacional com Amazon Connect, certifique-se de ter instalado o plug-in Glide (com.glide.cs.custom.adapter) de Virtual Agent na sua instância de ServiceNow.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Selecione **Virtual Agent** no painel esquerdo e navegue até **Adicione virtual agent à sua central de contato**.
3. Clique em **Instalar**.
   Você será direcionado para o ServiceNow Store, onde poderá pesquisar e obter a aplicação IVR conversacional com Amazon Connect para usar o RVI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Para saber como configurar sua conta da AWS para habilitar RVI de conversação, consulte Como configurar sua conta da AWS para usar com RVI de conversa.

Componentes instalados com IVR conversacional com Amazon Connect.

Depois da instalação da aplicação IVR conversacional com Amazon Connect a partir do ServiceNow Store, os plug-ins dependentes adicionais e os spokes são instalados automaticamente para habilitar outros recursos para resposta de voz interativa.

Plug-in	Descrição
OpenFrame - (com.sn_openframe)	Uma interface para integrar sistemas de comunicação externa com uma instância ServiceNow. Este plug-in traz um quadro de IU acessível e disponível em qualquer lugar em uma tela ServiceNow.
API do Virtual Agent - (sn_va_as_service)	Conecta um usuário a um Virtual Agent usando a conta da empresa Amazon Connect.
Advanced Work Assignment - (com.glide.awa)	Atribui automaticamente itens de trabalho a agentes com base em sua disponibilidade, capacidade e habilidades.
Spoke do Amazon Connect - (sn_amzn_connect_spk) (ih-amazon-connect-actions)	Simplifica a integração com Amazon Connect.
Spoke do Amazon S3 - (ih-amazon-s3-action-pack) (ih-s3-actions)	Simplifica a integração com Amazon S3.
Omnichannel Callback - (sn_omni_callback) (com.sn.omnichannel.callback)	Proporciona uma experiência omnicanal consistente para os solicitantes, venham eles do canal digital ou do telefone.

Como configurar sua conta da AWS para usar com RVI de conversa

Para habilitar a funcionalidade RVI de conversa dentro de sua instância da ServiceNow, é preciso usar uma aplicação Central de contato de terceiros. Uma dessas opções é o Amazon Connect, que é parte da plataforma Amazon Web Services (AWS). É necessário configurar a conta AWS da sua organização antes que ela seja disponibilizada para uso no recurso RVI de conversa.

Configurar a conta da AWS

1. Para conceder a um usuário ServiceNow as permissões necessárias para concluir a Conversational Integration with Amazon Connect no Console da AWS, consulte Conceder acesso a uma função de IAM (Identity and Access Management).
2. Para criar um bucket do Amazon S3 e armazenar objetos em sua conta da AWS, consulte Criar um bucket Amazon S3.

   Isso hospedará os arquivos necessários para concluir a configuração.
3. Para criar uma Pilha do AWS CloudFormation e fornecer uma linguagem comum para descrever e provisionar todos os recursos de infraestrutura necessários para habilitar o recurso RVI de conversa em seu ambiente de forma segura e repetível, consulte Criar pilha do Amazon CloudFormation .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você preencherá um modelo fornecido por ServiceNow que gerará a configuração necessária.

4. Para reivindicar um número de telefone para configurar RVI de conversa, consulte Reivindique um número de telefone.
5. Para configurar a aplicação IVR conversacional com Amazon Connect em sua instância ServiceNow para armazenar a conversa entre o agente e o usuário pelo Softphone como uma transcrição, consulte Configurar transcrição para Amazon Connect.

Conceder acesso a uma função de IAM (Identity and Access Management)

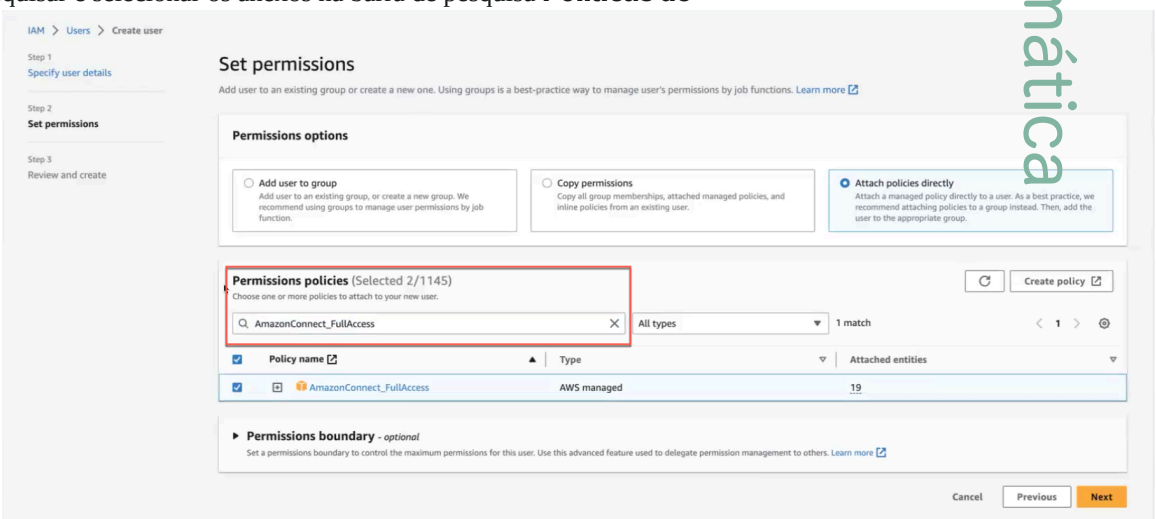
Conceda a um usuário ServiceNow as permissões necessárias para concluir o Conversational Integration with Amazon Connect no Console AWS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua conta (Amazon Web Services) AWS e pesquise por **IAM**.
2. Navegue até **Usuários**.
3. Clique em **Adicionar usuários**, forneça o **Nome de usuário** e clique em **Avançar**.
4. Na página Definir permissões, em Opções de permissão, selecione **Anexar políticas diretamente** e escolha as seguintes permissões:
   - AWSLambdaExecute
   - AmazonConnect_FullAccess
   - AmazonS3FullAccess

Nota:
Você pode pesquisar e selecionar os anexos na barra de pesquisa **Políticas de permissões**.



5. Depois de selecionar as funções necessárias, clique em **Avançar**.
6. Clique em **Criar usuário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um bucket Amazon S3

Crie um bucket do Amazon S3 para armazenar os arquivos necessários para configurar o RVI de conversa na sua conta do AWS.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Nota:

Antes de criar o bucket do Amazon S3, certifique-se de ter baixado os arquivos Função Lambda, Lex Bot e HelperLambda deste artigo da Base de conhecimento.

Para obter informações adicionais sobre BucketsAmazon S3, consulte a Documentação do Amazon S3.

Procedimento

1. Faça login no Console do administrador AWS.
2. Navegue até **Amazon S3** e clique em **Criar bucket**.
3. Forneça um **nome de Bucket** (por exemplo: sn-ci-cc-amazon-connect-setup) e anote-o em algum lugar. Este nome de Bucket será usado posteriormente durante a criação de uma pilha do CloudFormation.
4. Selecione a **Região da AWS** no menu suspenso e certifique-se de que essa região permaneça consistente durante todo o processo de configuração.
5. Clique em **Criar bucket**.
   Você será redirecionado para a lista de buckets Amazon S3 que você tem em sua instância.
6. Pesquise o bucket que você criou e clique no nome dele para abri-lo.
   Clicar no nome do bucket leva você para a guia **Objetos** do bucket.
7. Na guia Objetos, clique em **Carregar**.
8. Clique em **Adicionar arquivos** e procure os seguintes arquivos baixados:
   - Função Lambda
   - Lex Bot
   - HelperLambda
   - Aviso

   Nota:

   - O arquivo de aviso não é fornecido por ServiceNow. Você deve criar seu próprio arquivo de aviso, anotar o nome dele e fornecer esse nome ao criar a Pilha do CloudFormation. Para obter mais informações sobre como criar um prompt, consulte https://docs.aws.amazon.com/connect/latest/adminguide/prompts.html.
   - Certifique-se também de não renomear nenhum arquivo ao carregá-los.

9. Selecione todos os arquivos que você carregou e escolha **Carregar**.
   Depois que os arquivos forem carregados, você receberá a mensagem

   ```
   Carregado com sucesso
   ```

   .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar pilha do Amazon CloudFormation

Crie uma pilha do CloudFormation AWS para provisionar todos os recursos de infraestrutura necessários para habilitar o recurso RVI de conversa. Você preencherá um modelo fornecido pela ServiceNow que gerará a configuração necessária.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de ter baixado o arquivo YAML do modelo de formação de nuvem (CFT) deste artigo de conhecimento antes de criar uma pilha do Amazon CloudFormation e também de selecionar a mesma região que a região do bucket S3.

Para obter mais informações sobre como criar uma pilha do Amazon CloudFormation, consulte a Documentação do Amazon CloudFormation .

Procedimento

1. Faça login no Console do Amazon Web Services.
2. Navegar até **CloudFormation** > **Pilhas**.
3. Clique no menu suspenso **Criar pilha** e selecione **Com novos recursos (padrão)**.
4. No formulário Criar pilha, selecione **O modelo está pronto** na seção Preparar modelo.
5. Na seção Recurso de modelo, selecione **Carregar um arquivo de modelo** para escolher o modelo CFT baixado e clique em **Avançar**.
   Você será direcionado para a página Especificar detalhes da pilha.
6. Na página Especificar detalhes da pilha, forneça um **Nome de pilha** (por exemplo: sn-ci-cc-amazon-connect-setup-stack), especifique os seguintes detalhes na seção Parâmetros:

Parâmetros

Parâmetros	Descrição	Valor de exemplo
Configuração da AWS		
Nome do bucket do S3	O nome do Bucket S3 que você criou durante o processo de configuração de RVI. O bucket do S3 deve conter os arquivos necessários para serem carregados. Preencha este parâmetro com esse nome de bucket.	sn-ci-cc-amazon-connect-setup
ServiceNow Configuração da instância		
ServiceNow Instância	A URL da instância ServiceNow usada nesta configuração. Certifique-se de incluir https://.	https://[instance-name].service-now.com
Nome do usuário	Nome do usuário ServiceNow a ser usado para estabelecer uma configuração de autenticação básica em sua instância ServiceNow.	n/d

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros	Descrição	Valor de exemplo
	O usuário com este nome de usuário deve ter a função 'sn_va_as_service.contact_center_api'.	
Senha	Senha do usuário ServiceNow a ser usada para estabelecer uma configuração de autenticação básica em sua instância ServiceNow.	n/d
Tipo de token	O tipo de token usado nesta conexão. Se você não souber o tipo de token, use Estático.	Estático/Hash
Valor do token	O valor de token para a conexão entre o Amazon Connect e ServiceNow. **Nota:** Certifique-se de que o token fornecido não contenha valores não alfanuméricos e salve o valor do token para uso posterior.	rLRU5tyNHVj39MdA
Configuração da instância do Amazon Connect – (Ignorar se houver uma instância do Amazon Connect)		
Alias de instâncias do Amazon Connect	Nome da instância do Amazon Connect que será criada.	n/d
Solicitar chave de arquivo de áudio do S3	Forneça o nome do arquivo de prompt que você carregou em Criar um bucket Amazon S3. O arquivo de aviso é um arquivo de áudio que contém o toque quando o cliente se conecta a um agente.	n/d
Configuração de instâncias de administrador do Amazon Connect (opcional)		
Nome do usuário	Forneça um nome de usuário do Amazon Connect para criar o administrador da instância do Amazon Connect recém-criada.	n/d
E-mail	E-mail do administrador da instância do Amazon Connect.	n/d
Nome	Nome do usuário que é o administrador da instância do Amazon Connect.	n/d

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros	Descrição	Valor de exemplo
Sobrenome	Sobrenome do usuário que é o administrador da instância do Amazon Connect.	n/d
Senha	Senha para fazer login na Instância do Amazon Connect como administrador.	n/d

7. Clique em **Avançar**.
8. Revise os parâmetros que você forneceu para sua pilha, selecione a caixa de seleção **Reconheço que o AWS CloudFormation pode criar recursos de IAM com nomes personalizados** e **Enviar**.
   A pilha cria os recursos necessários para a configuração de RVI do Amazon Connect.
9. Revise o andamento da Pilha do CloudFormation para garantir que o processo seja concluído com um status CREATE_COMPLETE.
   Depois que a pilha de formação de nuvem for criada, você verá a instância do Amazon Connect.

O que Fazer Depois

Reivindique um número de telefone.

Configuração da localização em IVR conversacional com Amazon Connect

Configure a localização no RVI de conversa para usar a localização com o Virtual Agent em outros idiomas compatíveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Certifique-se de que concluiu a configuração do RVI no Console de AWS e na instância de ServiceNow.

Procedimento

1. Faça login no Console de gerenciamento de AWS e abra o bot do **Amazon Lex** chamado **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Mude o idioma do contato RVI da Amazon.
   a. Navegue até Amazon Connect a partir do Console AWS.
   b. Na página da instância, abra a instância de conexão.
   c. Passe o mouse sobre o ícone de Roteamento na barra de navegação à esquerda e selecione **Fluxos de contato**.
   d. Selecione **SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow**.
   SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow é o contato padrão enviado ao usuário a ser utilizado no RVI de Conversa.
   e. No fluxo de contato, clique em **Definir fluxo de voz**.
   f. No menu pop-up Definir voz, selecione o idioma que você adicionou no menu suspenso **Idioma** e marque a caixa de seleção **Definir atributo de idioma**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inglês (EUA) é o idioma de voz padrão, e o código de idioma inglês (EUA) é enviado para o LexBot. Em seguida, o LexBot coleta as intenções do idioma inglês (EUA).

Nota:
Existem diferentes dialetos disponíveis para um idioma. Por isso, não se esqueça de selecionar o idioma correto com o dialeto adicionado anteriormente.

g. Clique em **Salvar**.

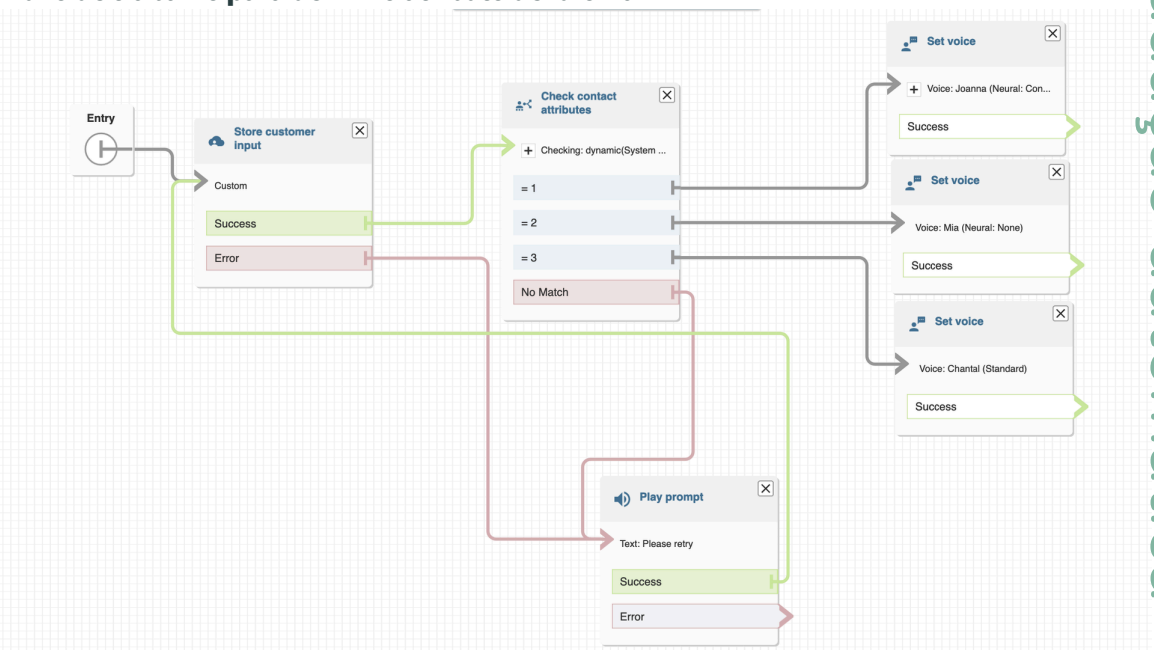
h. Clique em **Publicar** para publicar o fluxo de contato com o novo idioma.

Todo o processo de configuração do atributo de idioma no bloco **Definir voz** funcionará somente se você usar a integração do Virtual Agent com um idioma.

Se você quiser selecionar o idioma dinamicamente para cada conversa, deverá adicionar manualmente uma lista de opções de idioma para obter a entrada do usuário e usar o bloco **Definir voz** para definir o código de idioma apropriado.

A imagem a seguir ilustra o fluxo:

Fluxo de trabalho para definir o atributo de idioma



Tradução automática

Personalizar palavras-chave no Conversational RVI

Personalize as palavras-chave específicas da integração RVI fornecidas por padrão para uma melhor conversa em outro idioma com o Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Certifique-se de que concluiu a configuração do RVI no Console de AWS e na instância de ServiceNow.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

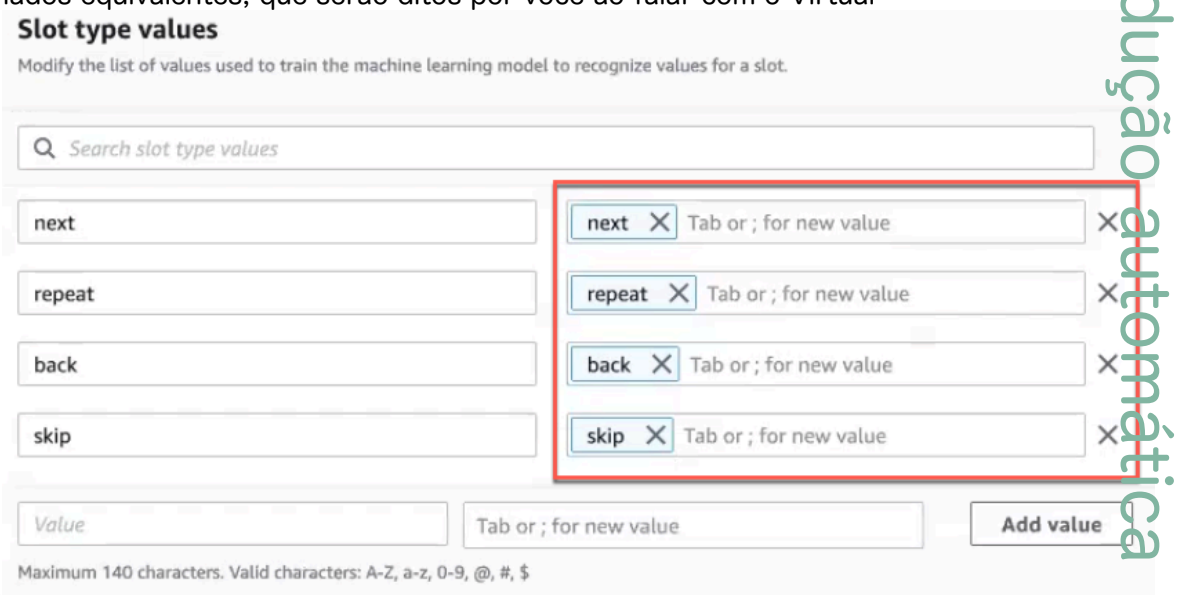
1. Faça login no AWSConsole de administração e abra o bot do **Amazon Lex** com o nome **SN_CI_CC_LexBot**.
2. Se você quiser personalizar as palavras-chave padrão, poderá editar o tipo de slot **amz_ivr_keywords** e fornecer valores preferenciais. Veja como fazer isso.

   a. Na seção Estrutura da conversa em Tipos de slot, clique em **Exibir tipos de slot**.

   b. Na página Tipos de slot, selecione o tipo de slot **AMZ_IVR_KEYWORDS**.
   O tipo de slot é usado para personalizar as palavras-chave específicas da integração RVI, ou seja, **avançar**, **repetir**, **voltar** e **ignorar**. Essas palavras-chave podem ser usadas ao conversar com o Virtual Agent para navegar pelas opções/lista de opções paginadas para ignorar um controle.

   > **Importante:**
   > Verifique se você está editando os valores apenas na coluna à direita. Não edite os valores na coluna esquerda, pois eles não devem ser alterados, independentemente do idioma.

   Por padrão, os valores de tipo de slot (na coluna direita) estão em inglês. Se os valores à direita não forem adequados um para o outro, altere-os para valores apropriados equivalentes, que serão ditos por você ao falar com o Virtual Agent.

   Se você estiver editando os valores do tipo de slot na coluna à direita, também não se esqueça de editar as respectivas mensagens de bot na sua instância. Para obter mais informações, consulte Gerenciar mensagens de bot para o RVI de conversa.

   c. Clique em **Salvar tipo de slot** e em **Criar** no canto superior direito da página.

   > **Nota:**
   > Você deve criar os tipos de slot para todas as novas mudanças feitas.

   O idioma foi criado com sucesso e, na página Todos os idiomas, você pode observar o status **Criado com sucesso** em relação ao idioma adicionado.

3. Crie uma nova versão do bot para incluir ambos os idiomas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na navegação à esquerda, selecione **Versões de bot**.

b. Na página Versões, clique em **Criar versão** no canto superior direito.

> **Nota:**
> Certifique-se de que todos os idiomas necessários neste bot tenham o status Criado com **sucesso** antes de criar a versão, pois somente os idiomas criados serão incluídos na versão.

c. Na página Criar versão, forneça uma **Descrição** para a versão e clique em **Criar**.
Uma versão é criada automaticamente com o próximo número. Por exemplo, a versão 2 quando há apenas a versão 1 padrão na sua instância do AWS.

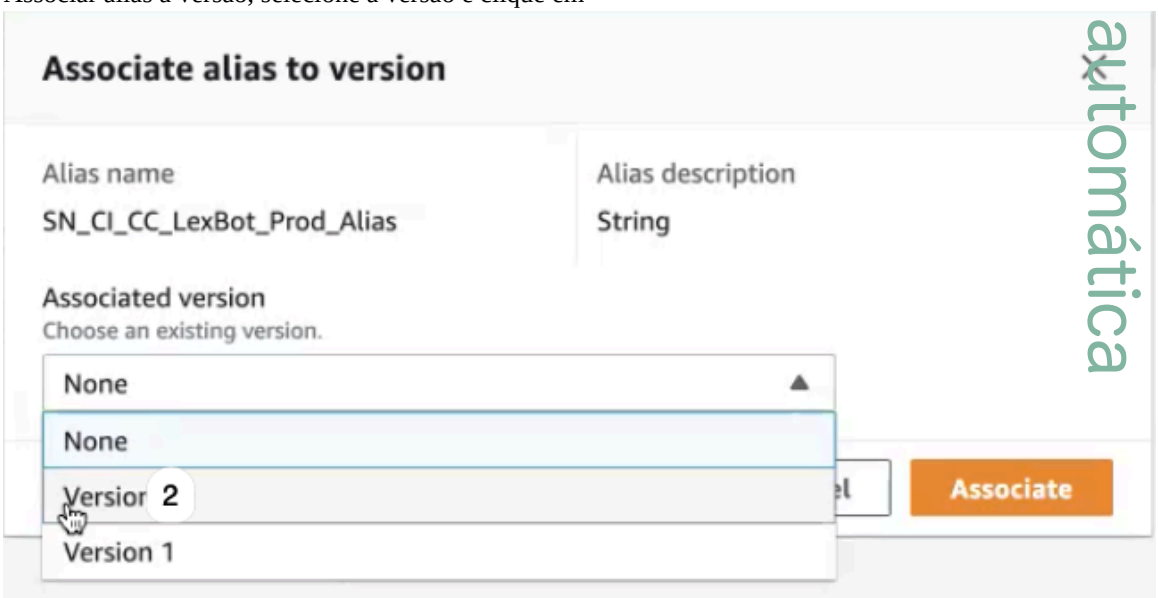
4. Associe a versão criada com o alias de produção.

a. Um painel esquerdo, navegue até **Implantação** > **Aliases** e selecione **SN_CI_CC_LexBot_Prod_Alias**, o Alias de produção padrão associado à Versão 1 para uma integração recém-configurada.

b. Na página Alias, clique em **Associar versão ao alias** e selecione a versão que você criou para o idioma a ser personalizado.

> **Nota:**
> Certifique-se de sempre ter o alias de produção para apontar para o número da versão mais recente.

c. No pop-up Associar alias à versão, selecione a versão e clique em **Associar**.



Nesta etapa, o bot está disponível para uso no idioma que você personalizou.

Reivindique um número de telefone

Reivindique um número de telefone para configurar RVI (Resposta de Voz Interativa).

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no console da AWS e procure a instância do Amazon Connect que você criou.
2. Faça login como administrador na Instância do Amazon Connect.
3. Navegar até **Canais** > **Números de telefone** e clique em **Solicitar um número**.
4. No formulário Solicitar número de telefone, selecione o país com **Ligação gratuita** ou o prefixo **DID (Discagem interna direta)** e selecione o número.
5. Reivindique um número de telefone para o SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow na seção Números de telefone no navegador.
6. Forneça uma descrição de sua escolha no campo **Descrição**, selecione SN_CI_CC_Inbound_Contact_Flow no menu suspenso **Fluxo de contato/RVI** e clique em **Salvar**.
   Depois que o número é publicado, os clientes podem fazer uma chamada e iniciar conversas com o Virtual Agent.
7. Navegar até **Roteamento** > **Filas** e selecione **BasicQueue**.
8. Na página Editar BasicQueue, em Configurações, especifique um nome para o **Identificador de chamada padrão**.
9. Em **Número de Identificador de chamadas de saída**, selecione o número de telefone que você reivindicou na Etapa 4.
10. Selecione **SN_CI_CC_Outbound_Contact_Flow** para o **fluxon silencioso de saída**.
11. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

Invoque uma interação do solicitante com bots automatizada para atender ao pedido do solicitante dentro da instância ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Configuração de um fluxo de contato para uma interação automatizada com chamador.

Configurar transcrição para Amazon Connect

Configure a aplicação IVR conversacional com Amazon Connect para armazenar a conversa entre o agente e o usuário pelo Softphone como uma transcrição.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- A transcrição de voz é armazenada por Amazon Connect, um provedor terceirizado, publica a conversa de voz na tabela [sys_cs_message].
- As mensagens entre o usuário e o agente são obtidas pela API de transcrição e anexadas à conversa. Além disso, a pontuação de sentimento de Amazon para cada mensagem é considerada para derivar o sentimento geral da conversa entre o usuário e o agente.
- Em Utah, a transcrição de voz está disponível em tempo real com as APIs que persistem em mensagens transcritas de uma chamada telefônica em andamento em tempo real. As mensagens são exibidas no painel de bate-papo do Agent Workspace junto com o histórico de conversas anteriores (se habilitado) e permitem que o agente aproveite recursos como a assistência do agente e a pesquisa enquanto fala ativamente com o solicitante. Para obter mais informações sobre como usar a API Transcript na transcrição em tempo real, consulte API Voice Interaction Resource .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Até a presente data, garantimos que o desempenho é aceitável para o volume de transações, cerca de 5 milhões de enunciados/dia/cliente.

Também atualizamos o sistema para armazenar todos os detalhes associados a uma chamada de voz em tabelas de IC padrão (por exemplo, tabelas de conversa e interação) em vez da tabela sn_openframe_phone_log.

Procedimento

1. Abra a página da sua instância do Amazon Connect no Console da AWS.
2. Navegue até a página **Ferramentas de análise** e clique em **Habilitar lente de contato**.
3. Clique em **Salvar**.
4. Navegar até **Armazenamento de dados** > **Gravações de chamadas** e clique em **Editar**.
5. Na página Gravações de chamadas, selecione **Habilitar gravação de chamadas**.
   Para habilitar Gravações de chamadas, você pode criar um novo bucket S3 selecionando **Criar um novo bucket S3 (recomendado)** ou usar um bucket s3 existente, escolhendo **Selecionar um bucket S3 existente**.

   Nota:
   Este procedimento explica como criar uma transcrição usando um bucket S3 existente.

6. Selecione o **Nome** do bucket S3 existente na lista suspensa e clique em **Salvar**.
7. Copie o nome do bucket S3 da página Armazenamento de dados, na seção Gravações de chamadas.

8. Navegar até **AWS Lambda** > **Funções** e selecione o nome da Função**SN_CI_CC_ProcessRequest**.
9. Clique em **Adicionar gatilho** e selecione **S3** no menu suspenso Selecionar uma fonte.
10. No menu suspenso **Bucket**, cole o nome do bucket copiado.
11. Marque a caixa de seleção de confirmação e clique em **Adicionar**.
12. Configure a Análise de sentimento do Google.

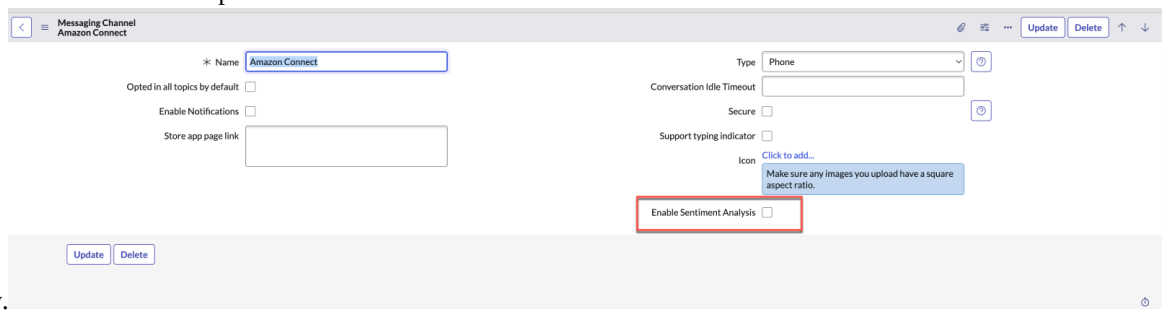
    a. Faça login na sua instância ServiceNow e navegue até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.

    b. Encontre a aplicação de Análise de sentimento (com.glide.cs.sentiment) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa e clique em **Instalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Marque a caixa de seleção **Habilitar análise de sentimento** no registro do canal de mensagens de Amazon Connect para habilitar a Análise de sentimento em sua instância ServiceNow.



d. Crie uma conexão para a API de Análise de sentimento do Google.

- Crie uma conta de serviço no Google Cloud e na API Cloud Natural Language. Para obter mais informações, consulte https://cloud.google.com/natural-language/docs/sentiment-analysis-gcloud .
- Baixe o arquivo JSON e crie um certificado de armazenamento de chaves JAVA. Para obter mais informações, consulte Criação de um certificado Java KeyStore
- Navegar até **Flow Designer** > **Conexões** > **Análise de sentimento do Google**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina os seguintes campos usando o JSON e o arquivo .jks gerado.
- Clique em **Obter token de autenticação**.

Nota:
Os detalhes da conexão compartilhados anteriormente estão relacionados à conta de serviço do Google pessoal. Para configurar uma nova conta e obter o arquivo de chave JSON, consulte a Documentação do Google .

Depois de obter esse arquivo de chave JSON, o arquivo .jks pode ser gerado usando o seguinte código:

```
createJKS() {

 cd $(dirname $1)

 cat $1 | jq -r .private_key > GCPNaturalLanguage_pk.pem;

 kid=$(cat $1 | jq -r .private_key_id);

 cert_url=$(cat $1 | jq -r .client_x509_cert_url);

 curl ${cert_url} | jq -r --arg jq_kid "$kid" '.[$jq_kid]' >
GCPNaturalLanguage_cert.pem;

 openssl pkcs12 -export -in GCPNaturalLanguage_cert.pem -inkey
GCPNaturalLanguage_pk.pem -certfile GCPNaturalLanguage_cert.pem -out
GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12;

 keytool -importkeystore -srckeystore GCPNaturalLanguage_pkcs12.p12
-srcstoretype pkcs12 -destkeystore GCPNaturalLanguage.jks -deststoretype JKS

}

createJKS /
Users/firstname.lastname/git/ServiceAccountKey/core-period-341405-9e1ed167313
9.json (Path of JSON Key)
```

Configurar IVR conversacional com Amazon Connect.

Configure o provedor de serviços Amazon Connect para integração com o Virtual Agent e use a resposta de voz interativa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Na página Configurações do Virtual Agent, navegue até o bloco **Configurar sua resposta de voz interativa (RVI)**.

Nota:
Para ver o bloco **Configurar sua resposta de voz interativa (RVI)** na página Configurações do Virtual Agent, certifique-se de ter atualizado o plug-in Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience (sn_oe_sfs).

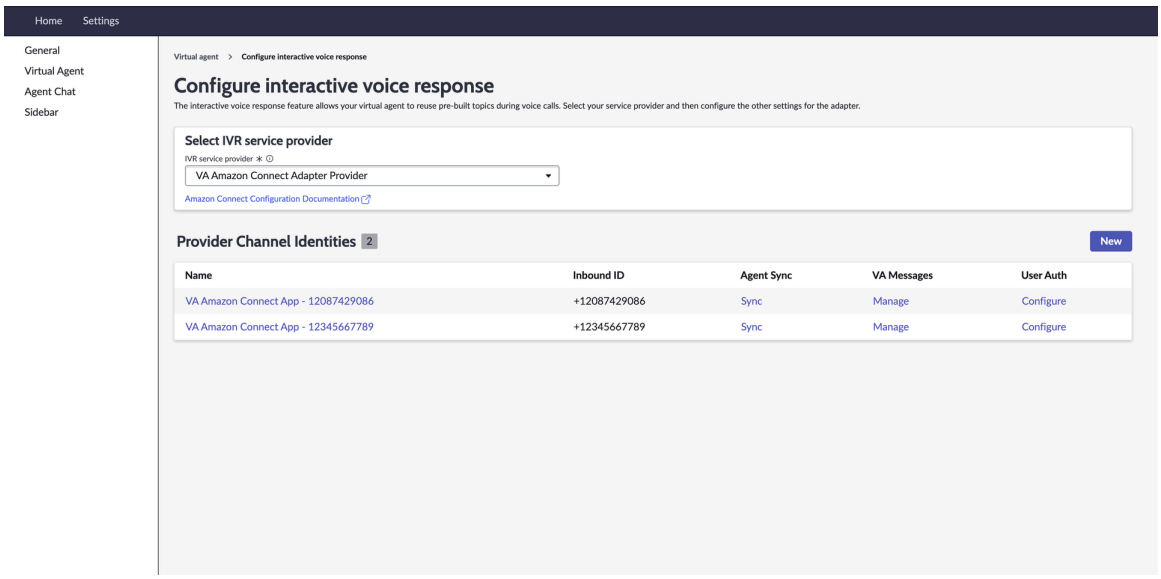
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na seção Configurar adaptador pré-criado, clique em **Configurar RVI**.
4. Na página Selecione provedor de serviço RVI, selecione **VA Amazon Connect Adapter Provider** como o provedor de serviço RVI no menu suspenso.

Nota:
O VA Amazon Connect Adapter Provider está disponível por padrão com a instalação da aplicação IVR conversacional com Amazon Connect. Para usar o adaptador Amazon Connect , obtenha o app IVR conversacional com Amazon Connect em ServiceNow Store.

O IVR conversacional com Amazon Connect oferece suporte a várias aplicações de provedor de serviço e você pode criar novos, se quiser.



5. Para concluir a configuração de Amazon Connect, selecione o nome da aplicação na seção Identidades do Canal do Provedor.
6. No formulário, preencha os campos.

Nota:
No console da AWS, copie e cole as informações de autenticação do Amazon Connect abaixo:

Formulário de Informações do Amazon Connect

Campo	Descrição
Tipo de identificador	Indica o tipo de identificador para a identidade do canal do fornecedor Por exemplo, você pode configurar o Amazon Connect em sua instância ServiceNow por meio de número de telefone ou ARN.
Número de telefone	O número de telefone sendo configurado para essa identidade do canal do fornecedor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ O campo **Número de telefone** está disponível somente quando você seleciona Número de telefone no menu suspenso **Tipo de identificador**. ◦ A partir da versão Vancouver, você pode usar vários números de telefone de uma conta da AWS e criar canais de identidade do provedor para cada configuração para acomodar vários pontos de contato.
ARN da instância	O ARN da instância do Console AWS.
Token de hash/estático	Seu token estático ou de hash do Console AWS.
Tipo de token	Confirmação do token fornecido no campo **Estático/token de hash**.
URL de login do Connect	O URL de login do Console AWS.

7. Clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

- Sincronize os agentes para configurar a transferência para o atendente
- Configurar autenticação de usuário para RVI de conversa
- Gerenciar mensagens de bot para o RVI de conversa

Inscrever o Soft PIN e o dispositivo do usuário na instância ServiceNow

Inscreva o Soft PIN e o dispositivo do usuário na instância ServiceNow para configurar a autenticação de retorno de chamada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login na sua instância ServiceNow.
2. Representar o usuário cujo Soft PIN e dispositivo devem ser autenticados.
3. Navegar até **Password Reset** > **Inscrever-se**.
4. Na guia Verificação de SoftPin para Amazon Connect, forneça o Soft PIN no campo **Insira o SoftPIN** e clique em **Enviar**.
5. Na guia Verificação por SMS para Amazon Connect, autorize o dispositivo do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Adicionar dispositivo**.

b. No formulário, preencha os detalhes.

Adicionar um pop-up de Dispositivo SMS

Campo	Descrição
Nome do dispositivo	Nome do dispositivo que você está autenticando.
Número de telefone	Número de telefone do usuário que você deseja autenticar.
Provedor de serviço.	Nome do provedor de serviços com o qual você deseja autenticar o dispositivo.

c. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Depois de adicionar o número de telefone, verifique o dispositivo. Uma OTP é enviada para o número de telefone do usuário.

Configurar o spoke do Amazon Connect para RVI de VA

Configure o spoke do Amazon Connect para RVI de Conversa a fim de integrar sua instância do ServiceNow com Amazon Connect.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Para configurar o spoke do Amazon Connect para IVR conversacional com Amazon Connect, consulte Configurar spoke do Amazon Connect .

Sincronize os agentes para configurar a transferência para o atendente

Após a instalação e configuração do Amazon Connect, você deve sincronizar os agentes para habilitar a transferência em tempo real. Você pode sincronizar os agentes armazenados no Amazon Connect com seus agentes da ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Na página Configurações do Virtual Agent, navegue até a seção Configurar sua resposta de voz interativa (RVI) e clique em **Configurar RVI** em Configurar adaptador pré-criado.
3. Na página Configurar resposta de voz interativa, selecione **Provedor do adaptador do Amazon Connect do VA** no menu suspenso Selecionar provedor de serviço de RVI.
4. Em Identidades do canal do provedor, selecione o provedor de identidade com que deseja sincronizar seus agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No formulário de informações do Amazon Connect, no bloco Sincronizar seus agentes de call center, clique em **Sincronizar agentes**.
6. Adicione as funções a seguir aos agentes para sincronizá-los com sua instância ServiceNow e a conta Amazon Connect.
   - sn_va_as_service.contact_center_api
   - awa_agent
   - interaction_agent
   - agent_workspace_user
   - sn_openframe_user
   - awa_integration_user

   Adicione cada usuário, que deve lidar com uma Transferência do atendente, ao Grupo de telefone do agente, navegando até **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Grupos**.
7. Na barra de navegação do filtro na instância ServiceNow, insira `awa_presence_state.list` para encontrar a tabela Estados de presença.
8. Abra o estado **Disponível**, mova o Canal de serviço de **Telefone** do campo Disponível para o campo Selecionado e clique em **Atualizar**.
   Faça login como o usuário sincronizado, certifique-se de que o agente esteja disponível no Agent Workspace e faça login na instância Amazon Connect com o mesmo usuário ServiceNow a ser verificado.

Configurar autenticação de usuário para RVI de conversa

Você deve configurar o nível de autenticação para como o usuário final pode ser autenticado para ser o usuário ServiceNow conectado usando Voz.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Virtual Agent**.
2. Na página Configurações do Virtual Agent, navegue até a seção Configurar sua resposta de voz interativa (RVI) e clique em **Configurar RVI** em Configurar adaptador pré-criado.
3. Na página Configurar resposta de voz interativa, selecione **Provedor do adaptador do Amazon Connect do VA** no menu suspenso Selecionar provedor de serviço de RVI.
4. Em Identidades do canal do provedor, selecione o provedor de identidade para o qual você deseja editar a autenticação do usuário.
5. No formulário de informações do Amazon Connect, no bloco Configurar autenticação do usuário, clique em **Configurar autenticação**.
6. No formulário Configuração do método de autenticação do usuário, deslize o botão de alternância **Habilitar autenticação** para a direita.

   Nota:
   Verifique se o escopo da aplicação da instância ServiceNow está definido para a aplicação IVR conversacional com Amazon Connect antes de editar o formulário Configuração do método de autenticação do usuário.

7. Selecione o **Estilo de autenticação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Telefone**: o número de telefone do cliente.

  Nota:
  Requer apenas que o número de telefone de entrada corresponda ao registro no campo **Telefone Comercial** do perfil [sys_user] para que o usuário faça login.

- **Telefone + Soft PIN**: número de telefone do cliente que requer um Soft PIN pré-configurado para autenticação.

  Nota:
  Exige não apenas que o número de telefone corresponda, mas também que o usuário final identifique o Soft PIN pessoal do usuário registrado com o registro ServiceNow do cliente.

- **Telefone + Soft PIN + MFA**: o número de telefone do cliente, que requer um Soft PIN e adiciona uma camada extra de segurança com a MFA (Autenticação multifator).

  Nota:
  Exige que o número de telefone corresponda, mas também que o usuário final identifique o Soft PIN pessoal do usuário registrado com o registro ServiceNow do cliente, além de autenticar o usuário final usando a MFA.

Para configurar os seus usuários finais com Soft PIN ou MFA, consulte Configuração do processo do Password Reset para inscrever automaticamente os usuários.

8. Forneça os detalhes da autenticação de acordo com o estilo de autenticação selecionado.
   - **Pergunta de verificação**: adicione uma pergunta de verificação de sua escolha.

     Nota:
     Esta opção só está disponível para Telefone + Soft PIN.

   - **Tamanho do PIN de verificação**: configure o tamanho do seu Soft PIN.

     Nota:
     Esta opção só está disponível para Telefone + Soft PIN.

   - **Tamanho da senha de uso único**: configure o tamanho da senha descartável.

     Nota:
     Esta opção só está disponível para Telefone + Soft PIN e para Telefone + Soft PIN + MFA.

   - **Tempo de expiração da senha de uso único**: configure o tempo de expiração da senha.

     Nota:
     Esta opção só está disponível para Telefone + Soft PIN e para Telefone + Soft PIN + MFA.

   A alteração dos valores ou das mensagens atualiza o registro de verificação da Redefinição de senha. Para obter mais informações, consulte Configuração do processo do Password Reset para inscrever automaticamente os usuários.

9. Clique em **Salvar**.

Gerenciar mensagens de bot para o RVI de conversa

Edite suas mensagens personalizadas para garantir que suas conversas sejam otimizadas para o RVI de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

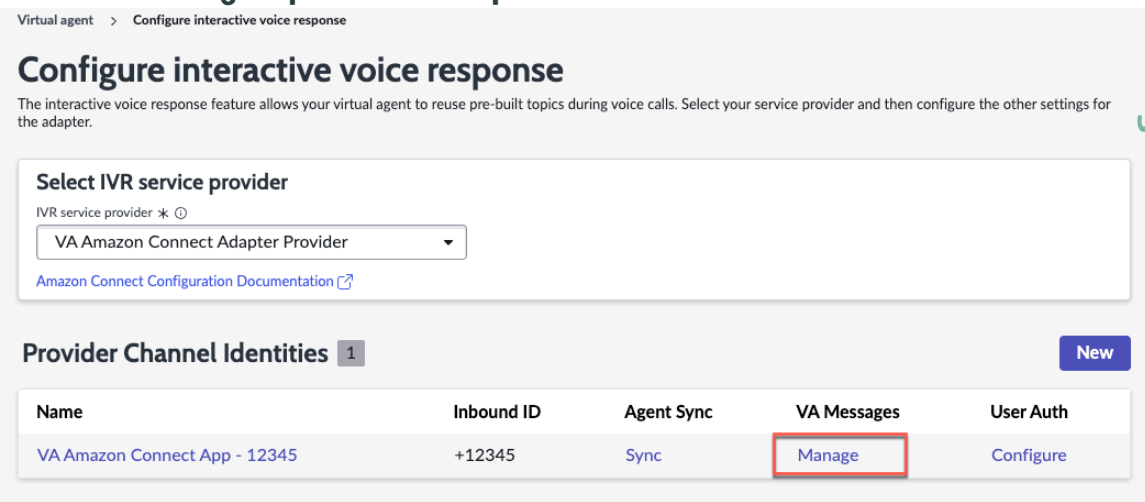
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** e selecione **Virtual Agent** na guia Configurações de bate-papo.
2. Na página Configurações do Virtual Agent, navegue até a seção Configurar sua resposta de voz interativa (RVI) e clique em **Configurar RVI** em Configurar adaptador pré-criado.
3. Na página Configurar resposta de voz interativa, selecione **Provedor do adaptador do Amazon Connect do VA** no menu suspenso Selecionar provedor de serviço de RVI.
4. Em Identidades do canal do provedor, selecione o provedor de identidade para o qual você deseja editar as mensagens personalizadas.
5. Na seção Revisar e editar as mensagens do Virtual Agent, clique em **Revisar mensagens do VA**.

   Além disso, você também pode selecionar o botão **Gerenciar** na coluna Mensagens do VA em relação ao provedor de identidade.

Gerenciar mensagens personalizadas para o RVI de conversa



6. Na página Mensagens personalizadas do Virtual Agent, selecione a mensagem personalizada que deseja atualizar.
7. Edite o **Valor** da mensagem e clique em **Atualizar**.

Recursos do Virtual Agent sem suporte para RVI de conversa

Consulte os recursos sem suporte de Virtual Agent em IVR conversacional com Amazon Connect.

Recursos sem suporte

Pesquisas de bate-papo: IVR conversacional com Amazon Connect oferece suporte a pesquisas, mas não pode ler o conteúdo do cartão de resumo da pesquisa, que é um controle de tipo de cartão que não é compatível com RVI no momento.

Para usar efetivamente uma pesquisa com RVI de conversa, desative a caixa de seleção **Mostrar resumo** ao criar ou configurar uma pesquisa que seja aplicável à conversa em RVI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conversational Integration with Alexa

ServiceNow® Conversational Integration with Alexa permite que ServiceNow® Virtual Agent interaja com os solicitantes por meio da interface de voz Amazon Alexa usando os tópicos Virtual Agent. Conversational Integration with Alexa usa a estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação para interagir com o chatbot Virtual Agent.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Permita que os usuários iniciem uma conversa de bate-papo por voz Alexa com um Virtual Agent usando a aplicação Conversational Integration with Alexa. A aplicação conecta um solicitante a um Virtual Agent usando a conta Alexa da sua empresa. Você pode nomear sua habilidade Alexa e gerenciá-la usando a conta Amazon da sua empresa enquanto permite que os usuários finais vinculem suas contas à instância ServiceNow. Também é possível personalizar a forma como o Virtual Agent fala com você de maneira amigável sem precisar mudar o tópico.

Nota:
O Conversational Integration with Alexa é compatível com dispositivos habilitados para Alexa, sejam ou não baseados no uso de telas.

Para começar a usar a aplicação Conversational Integration with Alexa, consulte Configurar Conversational Integration with Alexa..

Configurar Conversational Integration with Alexa.

Instale e configure a aplicação Conversational Integration with Alexa para permitir que os usuários interajam com um Virtual Agent.

Configure Conversational Integration with Alexa para habilitar a interação com Virtual Agent por meio da interface de voz Alexa.

1. Para instalar Conversational Integration with Alexa, consulte Instalar Conversational Integration with Alexa..
2. Para configurar Conversational Integration with Alexa, consulte Configurar Conversational Integration with Alexa..
3. Para modificar as configurações de Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz com Alexa, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz Alexa.

Instalar Conversational Integration with Alexa.

Você pode instalar a aplicação Conversational Integration with Alexa (sn.va.alexa) se tiver a função de administrador. A aplicação instala os plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionadas caso eles ainda não estejam instaladas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Função necessária: external_app_install_admin, va_admin ou admin.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações são instaladas com Conversational Integration with Alexa:

Integração de bate-papo personalizada de conversação (com.glide.cs.custom.adapter).

Fornece estrutura de integração de bate-papo personalizada de APIs programáveis para habilitar a aplicação Virtual Agent em qualquer interface de conversação.

Para obter mais informações, consulte Integrações de bate-papo personalizadas de conversação..

Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Habilita a execução de ServiceNow® IntegrationHub ações e fluxos.

Procedimento

1. **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**
2. Encontre a aplicação Conversational Integration with Alexa (sn_va_alexa) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de Instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Todos os plug-ins e aplicações dependentes serão listadas se houver previsão de instalação, se estiverem instaladas ou se precisarem ser instaladas. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Conversational Integration with Alexa.
4. Clique em **Instalar**.

Configurar Conversational Integration with Alexa.

Configure a aplicação Conversational Integration with Alexa para que seja possível envolver clientes em conversas com bots.

Antes de Iniciar

- Obtenha direitos ServiceNow para os seguintes produtos e aplicações:
  - IntegrationHub
  - Conversational Integration with Alexa

  Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale as seguintes aplicações na instância ServiceNow:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- IntegrationHub
- Conversational Integration with Alexa

- Conclua as configurações Alexa.

1. Crie sua Conta de desenvolvedor Amazon.

   Para obter mais informações, consulte Alexa documentação .

2. Criar uma habilidade Alexa.

   Para obter mais informações, consulte Alexa documentação .

3. Criar um modelo de habilidade Alexa.

   Para obter mais informações, consulte Alexa documentação .

4. Configure uma habilidade Alexa.

   Para obter mais informações, consulte Configurar uma habilidade Alexa.

   .

5. Testar uma habilidade Alexa no console do desenvolvedor.

   Para obter mais informações, consulte Alexa documentação .

6. Vinculação de conta com Alexa..

   Para obter mais informações, consulte Alexa documentação .

Função necessária: external_app_install_admin, va_admin ou admin.

Procedimento

1. Associe um registro de identidade de canal do provedor com sua conta Alexa.
   Para obter mais informações, consulte Criar um registro de identidade de canal do provedor para Alexa..
2. Associe registros de mensagens de entrada a um registro de autenticação de mensagem.
   Para obter mais informações, consulte Configurar autenticação de mensagem para Alexa..

Criar uma habilidade Alexa

Crie uma habilidade hospedada pela Alexa usando o console do desenvolvedor Alexa. Criar uma habilidade Alexa ajuda na preparação para o uso do app Alexa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
2. Clique em **Criar habilidade**.
3. No campo **Nome da habilidade**, digite um nome de habilidade.
4. Na lista Idioma padrão, selecione um idioma padrão para adicionar sua habilidade.
5. Em Escolha um modelo para adicionar sua habilidade, selecione **Personalizado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Em Escolha um método para hospedar os recursos de back-end da sua habilidade, selecione **Hopedada pela Alexa (Node.js)**.
7. Clique em **Criar habilidade**.
8. Para adicionar sua habilidade, selecione o modelo **Começar do zero**.
9. Clique em **Continuar com o modelo**.

Nota:
Criar uma habilidade hospedada pela Alexa leva alguns minutos.

10. Na habilidade, navegue até **Modelo de interação** > **Tentativas** > **Editor JSON**.
11. Substitua o **Editor JSON** pelo script JSON a seguir.

```
{
  "interactionModel": {
    "languageModel": {
      "invocationName": "now agent",
      "intents": [
        {
          "name": "AMAZON.CancelIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.HelpIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.StopIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "AMAZON.NavigateHomeIntent",
          "samples": []
        },
        {
          "name": "EverythingIntent",
          "slots": [
            {
              "name": "EverythingSlot",
              "type": "Bag_of_words"
            }
          ],
          "samples": [
            "{EverythingSlot}"
          ]
        }
      ],
      "types": [
        {
          "name": "Bag_of_words",
          "values": [
            {
              "name": {
                "value": "value: Hello world"
              }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
            },
            {
               "name": {
                  "value": "name: bag_of_words"
               }
            }
         ]
      }
   ]
  }
 }
}
```

12. Clique em **Salvar modelo**.
13. Navegar até **Invocações** > **Nome de invocação de habilidade**.
14. No campo **Nome de Invocação da habilidade**, forneça o nome da Invocação da habilidade.

Nota:
O nome da habilidade é o nome que você usa no seu dispositivo Alexa para invocar a habilidade.

Por exemplo: <ask <skill name>.

15. Navegue até **Interfaces** e habilite o **Idioma de apresentação da Alexa**.

Nota:
Esta opção habilita todos os dispositivos de tela que você deseja usar em Alexa.

16. Clique em **Salvar interfaces**.

Configurar uma habilidade Alexa

Configure sua habilidade Alexa para se comunicar com sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Nota:
Vincular sua conta Alexa à sua instância ServiceNow é opcional e somente os tópicos Virtual Agent com a função pública podem ser acessados com acesso de usuário convidado.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
2. Clique na guia **Código**.
3. Clique em **Importar código**.

Nota:
Procure o arquivo lambda_funtion_sn_va_alexa.zip que você baixou da seção Documentos de suporte da aplicação Conversational Integration with Alexa em ServiceNow Store e clique em **Importar**.

4. No campo *endpoint*, substitua o nome do host pelo nome do host do URL da instância ServiceNow em que a aplicação da Store Alexa está instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ponto de extremidade de exemplo: xxxxxxxxx.service-now.com/api/v1/alexa/message.

5. No campo *secretkey*, substitua <Provide secret key> por seu token (estático ou baseado em hash).

   Use os tokens a seguir de acordo com o tipo de autenticação.

   - Token baseado em hash.

     Se você estiver usando a autenticação baseada em hash, insira o token de hash fornecido durante a configuração da instância ServiceNow.

     ```
     `"var security = <Token>
           "var genratedHash = generateHmac(eventJSON, secretKey);
           'X-Voice-Type': 'hash',
           'X-Voice-Token': genratedHash,"
     ```

     Nota:
     A autenticação baseada em hash é fornecida por padrão.

   - Token estático

     Se você estiver usando autenticação estática, forneça o token estático.

     ```
     `"var security = <Token>
           'X-Voice-Type': 'static',
           `'X-Voice-Token': <Token>,`
     ```

6. Clique em **Implantar**.

Criar um modelo de habilidade Alexa

Crie sua habilidade hospedada pela Alexa no console do desenvolvedor Alexa. Criar um modelo de habilidade Alexa salvo ajuda a preparar a habilidade para testes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
2. Selecione a habilidade que você deseja criar.

   Nota:
   Selecionar uma habilidade leva você até o Console do Desenvolvedor Alexa.

3. Clique na guia **Criar**.
4. Na check-list do Skill Builder, clique em **Criar modelo**.

   Nota:
   A criação do modelo leva alguns minutos.

   A mensagem de compilação bem-sucedida é exibida e você pode testar os enunciados de amostra enquanto a compilação está sendo treinada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter o ID da habilidade Alexa

Obtenha o ID da habilidade do Alexa no console do desenvolvedor do Alexa após a configuração da habilidade. O ID da habilidade é o identificador Alexa da aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
   Você pode obter o ID da habilidade de duas maneiras.
   a. No console do desenvolvedor Alexa:
      i. Clique na guia **Suas habilidades**.
      ii. Navegue até o nome da habilidade para a qual você deseja copiar o ID da habilidade.
      iii. No nome da habilidade, clique em **Copiar ID da habilidade**.
   b. No painel do navegador personalizado esquerdo do console do desenvolvedor Alexa :
      i. Selecione uma habilidade na guia **Suas habilidades**.
      ii. Navegar até **Ativos** > **Endpoint** no painel do navegador Personalizado.
      iii. Na seção AWS Lambda ARN, clique em **Copiar para a área de transferência**.
2. No registro de identidade de canal do provedor da instância ServiceNow, cole o ID de habilidade copiado no campo **ID de entrada**.
3. Clique em **Atualizar**.

Testar uma habilidade Alexa no console do desenvolvedor

Teste sua habilidade Alexa usando o simulador Alexa e a conta de desenvolvedor quando a instalação for concluída e a habilidade for criada.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
A aplicação Conversational Integration with Alexa funciona para usuários convidados. Todos os tópicos Virtual Agent publicados (tópicos de configuração ou blocos de tópicos) são apresentados, ainda que a vinculação de conta não esteja concluída. Para qualquer tópico regular, você deve especificar o canal Alexa no campo **Suporte de canal adicional** da página Propriedades do tópico. Para obter mais informações sobre como adicionar suporte ao canal a um tópico Virtual Agent, consulte Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Amazon.
2. Clique na guia **Teste**.
3. No Simulador Alexa, digite ou fale o nome de invocação de sua habilidade.

   Por exemplo, `pergunte ao now virtual agent`.

   Alexa responde ao Virtual Agent e retorna uma mensagem de saudação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Testar uma habilidade no aplicativo para celular Alexa

Teste sua habilidade Alexa usando o aplicativo para celular Alexa.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma.

Procedimento

1. Faça login no aplicativo para celular Alexa usando o endereço de e-mail usado para login no console do desenvolvedor.
2. Fale o nome de invocação de sua habilidade.

   Por exemplo, `alexa now virtual agent`.

   Alexa responde ao Virtual Agent e retorna uma mensagem de saudação.

Testar uma habilidade no Alexa dispositivo de tela Echo ou Echo Show

Teste sua habilidade Alexa usando o Alexa dispositivo de tela Echo ou Echo Show.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma.

Procedimento

1. Faça login no Echo ou Echo Show Alexa usando o endereço de e-mail usado para login no console do desenvolvedor.
2. Fale o nome de invocação de sua habilidade ou use a opção com tela sensível para selecionar a opção de lista.

   Por exemplo, `alexa now virtual agent`.

   Alexa responde ao Virtual Agent e retorna uma mensagem de saudação.

Intenções Alexa compatíveis

Use as intenções Alexa compatíveis com Conversational Integration with Alexa para receber uma resposta apropriada durante as integrações de bate-papo personalizadas com Alexa.

Intenções personalizadas compatíveis

Intenções personalizadas

Intenção	Enunciado	Language understanding
AMAZON.YesIntent	sim, OK	Envia a mensagem "sim".
AMAZON.NoIntent	não, nunca	Envia a mensagem "não".
AMAZON.HelpIntent	ajuda, me ajuda e você pode me ajudar?	A mensagem de ajuda é exibida.
AMAZON.PauseIntent	pausa	Terminar conversa, Terminar sessão Alexa
AMAZON.StopIntent	parar, desligar e fechar	Terminar conversa, Terminar sessão Alexa
AMAZON.CancelIntent	cancelar, deixar para lá e esquecer	Terminar conversa, Terminar sessão Alexa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um registro de identidade de canal do provedor para Alexa.

Crie um registro de identidade de canal do provedor para se conectar à sua conta Alexa.

Antes de Iniciar
Função necessária: va_admin or admin.

Procedimento

1. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira `sys_cs_provider_application.list`.
2. Clique em **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Identidade de canal do provedor.

Campo	Descrição
Nome	Nome do seu provedor.
Provedor	Canal do provedor que você criou. Selecione o **Provedor do Adaptador Alexa do VA** como o canal do provedor. **Nota:** O provedor está disponível com a instalação do plug-in Conversational Integration with Alexa (sn_va_alexa).
Portal padrão	Portal padrão usado no mapeamento.
Descrição resumida	Descrição resumida do identificador do canal. Por motivos de segurança, o Virtual Agent verifica se os URLs dos anexos em conversas são de domínios confiáveis especificados aqui. Se o URL não for de um domínio confiável, Virtual Agent não carregará o anexo. Se o carregamento de um anexo falhar porque Virtual Agent não confiou no domínio, Virtual Agent não informará ao usuário final sobre a falha no carregamento do anexo.
Autenticação de mensagem	Autenticação de mensagem para o identificador do canal. Escolha um tipo de autenticação de mensagem entre as seguintes opções: ○ App Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Estático ○ Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Hash
ID de Entrada	Identificador do seu bot.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Neste campo, forneça o ID da habilidade de Alexa que você copiou do console do desenvolvedor Amazon. Por exemplo: amzn1.ask.skill.XXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXXX.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar autenticação de mensagem para Alexa.

Defina um token em sua instância ServiceNow para configurar uma autenticação de mensagem com sua conta Alexa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação da instância ServiceNow, insira message_auth.list e clique em **Novo**.
2. Selecione um tipo de autenticação de mensagem para Alexa e abra o registro.

   Sua instância ServiceNow fornece os seguintes tipos de autenticação por padrão.

   - **App Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Estático**
   - **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Hash**
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de autenticação de mensagem

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro na tabela de Autenticação de mensagem [autenticação de mensagem]. Por exemplo, **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - HashAplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Estático**
Provedor	Provedor do token de autenticação. Insira Alexa.
Verificação de mensagem de entrada.	Nome do registro de Verificação de mensagem de hash ou estática que você criou para mensagens de hash ou estáticas de entrada. Selecione uma opção de verificação de mensagem de entrada de acordo com o tipo de autenticação selecionado. Sua instância ServiceNow fornece os seguintes tokens de autenticação por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Token estático** ○ **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Token de hash**
Criação de mensagem de saída	Nome especificado no formulário de Verificação de token (esse token interage com o provedor em nome do usuário). Selecione uma opção de mensagem de saída de acordo com o tipo de autenticação selecionado. Sua instância ServiceNow fornece os seguintes tokens de autenticação por padrão. ○ **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Token estático** ○ **Aplicativo Alexa do Virtual Agent da ServiceNow - Token de hash** **Nota:** A verificação de mensagem de saída não é necessária para Alexa. No entanto, selecione a mesma opção fornecida para a verificação de mensagem de entrada porque este é um campo obrigatório.
Token de serviço de saída	Token de serviço de saída autorizado. Navegue até o registro de Verificação de mensagem de entrada para adquirir o Token de serviço de saída da configuração Alexa e forneça-o no campo **Token de serviço de saída**.

4. Clique em **Atualizar**.

Vinculação de conta com Alexa.

Vincule sua conta Alexa à instância ServiceNow para recuperar informações de sua habilidade personalizada.

Vincular sua conta Alexa à instância ServiceNow®

1. Configure a instância ServiceNow para vinculá-la à sua conta Alexa.

   Para obter mais informações, consulte Criação de um endpoint da API OAuth para clientes externos .

2. Para configurar sua conta da Alexa para vinculação de contas, consulte Configurar a conta Alexa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Para vincular os eventos da Alexa à sua instância ServiceNow usando o Terminal macOS, consulte Vincular eventos Alexa usando o Terminal macOS.
4. Para vincular sua instância ServiceNow com sua conta Alexa usando o app Alexa, consulte Vincular sua conta usando o app Alexa.

Configurar a conta Alexa

Configure a conta Alexa para vinculá-la à sua instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Faça login no console do desenvolvedor Alexa com sua conta de desenvolvedor Alexa.
2. Navegue até o **Criar** > **MODELOS** > **VINCULAÇÃO DE CONTA**.
3. No formulário Vinculação de conta, deslize para a direita o botão de alternância **Você permite que usuários criem uma conta ou se vinculem a uma conta existente com você?**.
4. Na seção Configurações do formulário, deslize para a direita o botão de alternância **Permitir que os usuários autentiquem usando seu aplicativo para celular**.
5. Na seção Informações do provedor de segurança do formulário, clique em **Concessão de código de autenticação**.
6. No formulário, preencha os campos.

Formulário de concessão de código de autenticação

Campo	Descrição
Seu URI de autorização da web	O URI que autoriza seu acesso à web. Por exemplo: https://<instance-name>.service-now.com/oauth_auth.do. **Nota:** O nome da instância para Alexa é voz.
Seu URI de autorização do app iOS.	O URI que autoriza o app iOS. Forneça `voz` como o valor.
Seu URI de autorização do app Android.	O URI que autoriza o app Android. Forneça `voz` como o valor.
URI de token de acesso.	O URI que autoriza o acesso às solicitações de API. Por exemplo, https://<instance-name>.service-now.com/oauth_token.do. **Nota:** O nome da instância para Alexa é voz.
Seu ID de cliente.	ID exclusivo gerado automaticamente da aplicação cliente que solicita o token de acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Forneça o ID de cliente gerado ao criar um endpoint da API da OAuth para clientes externos.
Seu segredo.	A cadeia de caracteres do segredo compartilhado que a instância e a aplicação OAuth usam para autorizar as comunicações entre si.

7. Clique em **Salvar**.
8. Copie um dos URLs do campo **URLs de redirecionamento da Alexa** na seção Concessão de código de autenticação.

   Nota:
   Insira o URL copiado no campo URL de redirecionamento do registro da API OAuth criado na instância ServiceNow.

   Se você tiver um problema com um dos URLs, tente usar o próximo URL disponível e escolha um que funcione.

9. Clique em **Salvar**.

Vincular eventos Alexa usando o Terminal macOS

Vincule eventos Alexa usando seu Terminal macOS para concluir o processo de vinculação de conta Alexa com a instância ServiceNow.

Antes de Iniciar

Nota:
Copie o ID da habilidade da sua habilidade do console do desenvolvedor Alexa. O ID da habilidade é o mesmo ID de entrada usado no registro sys_cs_provider_application.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em macOS, abra o Terminal.
2. Execute o comando *`npm install -g ask-cli`*.
   A execução deste comando instala a interface de linha de comando Alexa na sua máquina caso ela não tenha sido instalada anteriormente.
3. Execute o comando *`perguntar configurar`*.
4. Faça login com suas Amazon credenciais de conta de desenvolvedor quando solicitado.

   Nota:
   Escolha **Não** caso seja perguntado se **Deseja vincular a conta da AWS para hospedar suas habilidades do Alexa?**

5. Para baixar o arquivo de manifesto, execute o comando *`ask smapi get-skill-manifest -s {<provide skillId>} > skill.json`*.
6. Para editar o arquivo *`skill.json`*, adicione o seguinte script JSON no objeto de manifesto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"events": {
    "endpoint": {
      "uri": <provide lambda ID>.
    },
    "subscriptions": [
      {
        "eventName": "SKILL_ENABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_DISABLED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_ACCEPTED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_PERMISSION_CHANGED"
      },
      {
        "eventName": "SKILL_ACCOUNT_LINKED"
      }
    ]
  },
```

Nota:
Certifique-se de editar o endpoint do URL com o ID do Lambda. Você pode copiar um dos endpoints do arquivo *`skill.json`* e substituí-lo pelo ID do Lambda. Você também pode obtê-lo no console Alexa de **Criar** > **Endpoints**.

7. Para carregar o arquivo de manifesto atualizado, execute o comando *`ask smapi update-skill-manifest -s {<provide skillId>} --manifest "$(cat skill.json)`*.

Resultado
Sua conta Alexa está vinculada à instância ServiceNow.

Sua conta Alexa está vinculada à instância ServiceNow.

Vincular sua conta usando o app Alexa

Vincule sua conta ServiceNow usando o aplicativo para celular Alexa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Baixe o app Alexa em seu dispositivo Android ou iOS.
2. Faça login com o mesmo endereço de e-mail usado para a conta de desenvolvedor Amazon.
3. Na área inferior direita do aplicativo, clique em **Mais**.
4. Selecione **Habilidades e jogos**.
5. Selecione a guia **Suas habilidades**.
6. Clique em **Dev**.
7. Selecione a habilidade que você criou.
8. Se o botão de **Habilitar habilidade** não for exibido, clique em **Desabilitar habilidade**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Habilitar**.
10. Faça login com as credenciais de instância ServiceNow® de qualquer usuário da instância.
    Você verá que a conta está vinculada.

> **Nota:**
> Insira o registro do usuário no registro provider_user_map para concluir a vinculação da conta.

Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz Alexa

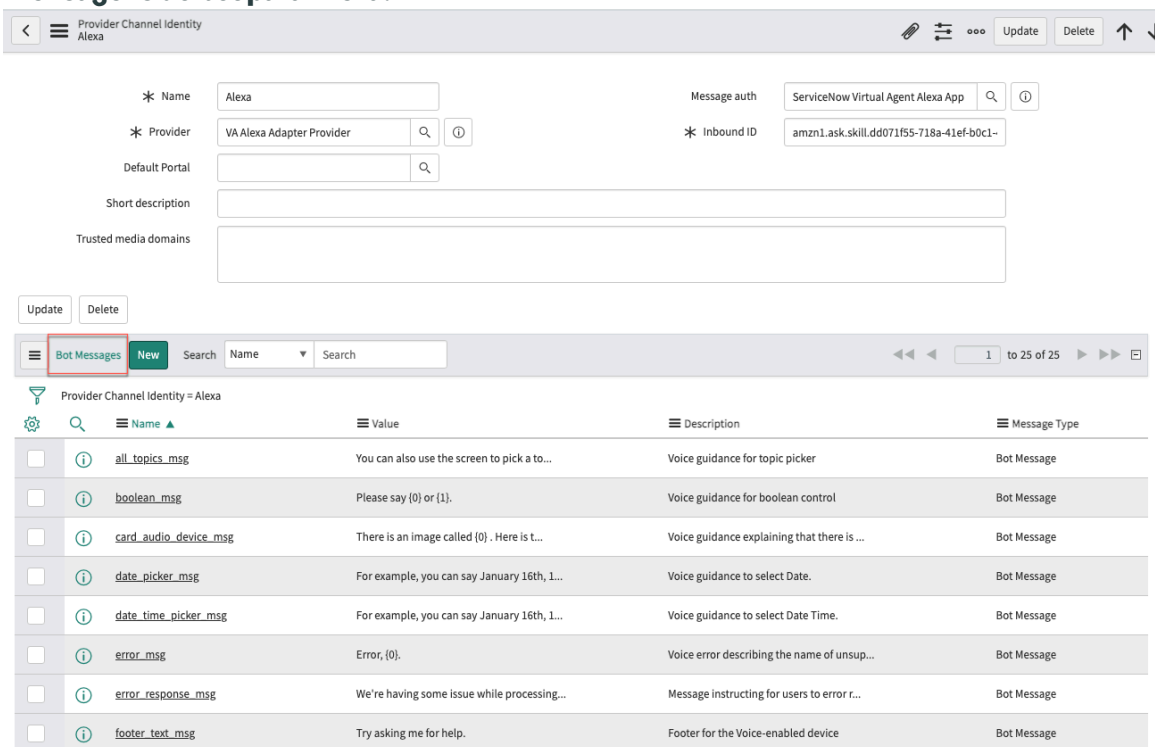
Ajuste as configurações e os tópicos Virtual Agent fornecidos por Designer do Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz com Alexa.

- Designer do Virtual Agent é uma ferramenta de diagrama para criar e gerenciar tópicos, que são planos gráficos para conversas entre um Virtual Agent e um usuário. Para obter mais informações, consulte Comece com Designer do Virtual Agent.

> **Nota:**
> Certifique-se de especificar Alexa como o canal aplicável no campo **Suporte de canal adicional** se quiser que os tópicos que você projetou usando Designer do Virtual Agent funcionem em Alexa. Para obter mais informações sobre seleção de canais, consulte Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais.

- As mensagens de bot ajudam a interagir com Alexa. Você pode mudar as mensagens do bot para interação em uma conversa de bate-papo por voz. Para acessar as mensagens do bot, insira sys_cs_provider_application.list no filtro de navegação e navegue até o perfil da aplicação Alexa para encontrar as mensagens do bot.

Mensagens do bot para Alexa.



- Você pode mudar a mensagem de saudação e outras mensagens somente para os canais de voz usando a página Saudação Personalizada e Configuração. Por exemplo, você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode criar um tópico personalizado, editá-lo e atribuí-lo para ser usado se o usuário final estiver em um canal de voz. Para obter mais informações sobre como acessar o Bate-papo personalizado e mudar a seção de saudação da mensagem, consulte Configurar uma experiência Virtual Agent de bate-papo.

- Você também pode mudar as mensagens geradas pelo sistema inserindo sys_properties.list no filtro de navegação e filtrando-as pelos critérios com.glide.cs para confirmar que essas mensagens funcionam para canais de voz. Você pode revisar as seguintes mensagens-chave:
  - com.glide.cs.topic_picker_msg
  - com.glide.cs.no_topic_found_message
  - com.glide.cs.no_topic_sorry_message
  - com.glide.cs.link_account_msg
  - com.glide.cs.topic_choice_list_message
  - com.glide.cs.topic_confirmation_message

  Nota:
  A maioria das mensagens exclusivas dos canais de voz está listada na seção Mensagens de bot do registro de identidade do canal do provedor.

  Para obter mais informações, consulte Mudar a mensagem de saudação Virtual Agent no tópico de configuração Saudação.

- A maioria dos componentes funciona para dispositivos baseados em tela ou não, acessados em Alexa. No entanto, alguns componentes não são compatíveis, especialmente para dispositivos que não são baseados em tela.

  Nota:
  Nos dispositivos habilitados para Alexa baseados em tela, a apresentação de cartões e imagens tem limitações de acordo com a especificação do kit de habilidades Alexa.

  A aplicação Conversational Integration with Alexa oferece suporte aos seguintes controles de entrada do usuário em Designer do Virtual Agent.

  Nota:
  Conversational Integration with Alexa também oferece suporte à entrada de toque para dispositivos baseados em tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Controles de entrada do usuário.**

Controle de entrada do usuário.	Descrição	Tela	Sem tela
Entrada/saída de texto	O formato validado quando um usuário insere certos itens de texto.	Sim.	Sim.
Opção estática	O usuário seleciona um item de uma lista predefinida.	Sim, rolagem de toque.	Sim, paginação por voz.
Opção dinâmica.	O usuário seleciona uma opção na lista de opções criadas dinamicamente.	Sim, não há links que podem ser clicados.	Sim, paginação por voz.
Booliano	O usuário insere uma resposta booliana para o bot. Por exemplo, o usuário pode responder `Sim` ou `Não` na conversa de bate-papo.	Sim.	Sim.
Data e hora	O usuário seleciona uma data do calendário, um horário (horas e minutos) ou ambos.	Sim (NLU é recomendado no nó).	Sim (NLU é recomendado no nó).
Seletor de arquivos	O usuário envia um arquivo para o bot.	Não.	Não.
Pausa	Interrompe a conversa com Alexa.	Não.	Não.
Carrossel	O usuário seleciona um único item do carrossel.	Sim, rolagem de toque.	Sim, rótulos que podem ser lidos.
Saída de imagem/ link/HTML	O bot envia uma imagem, um link ou um HTML para o usuário.	Sim, não há links que podem ser clicados.	error_msg
Vídeo	O usuário pode escolher uma placa de vídeo no cartão de cabeçalho.	video_screen_device_msg	video_audio_device_msg
Cartão	Tipo de cartão de cabeçalho. Escolha o conteúdo: ○ Imagem grande contendo texto. ○ Imagem pequena contendo texto. ○ Cartão de vídeo do YouTube.	Sim, sem cliques.	Sim, rótulos que podem ser lidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle de entrada do usuário.	Descrição	Tela	Sem tela
	Os campos na caixa de diálogo mudam de acordo com sua escolha.		
Tabela	Se você selecionou Registro como o **Tipo de referência**, selecione a tabela a ser pesquisada.	Sim Mostra os cabeçalhos de tabela, seguidos por linhas com cabeçalho de coluna: par de valores, Falar (cabeçalho da tabela). Diga "Concluído" para continuar.	Não, rótulos que podem ser lidos. Infelizmente, não posso mostrar o conteúdo deste dispositivo. Diga "Concluído" para continuar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Nota:**
  Para editar ou mudar qualquer uma das mensagens de bot a seguir, insira sys_cs_provider_application.list no filtro de navegação da sua instância ServiceNow, selecione **Alexa** > **Mensagens do Bot** e clique no nome da mensagem do bot que você deseja editar.
  - error_msg
  - video_screen_device_msg
  - video_audio_device_msg
  - table_msg

  Se você encontrar o nome da mensagem <EMPTY> e quiser adicionar uma mensagem de confirmação booliana para os usuários finais, configure a mensagem do bot com o valor [0] ou [1].
- Conversational Integration with Alexa oferece suporte a ações contextuais que fornecem uma resposta apropriada de integrações de bate-papo personalizadas quando a entrada do usuário é mapeada para elas. Para obter mais informações, consulte Ações contextuais para Alexa.

Ações contextuais para Alexa

Use as ações contextuais compatíveis com Conversational Integration with Alexa para receber uma resposta apropriada durante as integrações de bate-papo personalizadas com Alexa.

Oi

Você pode digitar ou falar o comando `oi` para iniciar uma conversa, no meio de uma conversa ou até mesmo dentro de um tópico específico.

Quando você digita ou diz `oi` no meio de um tópico, é exibida uma opção para **Encerrar a conversa** ou **Cancelar**. Se você encerrar a conversa, a habilidade Alexa será redefinida e você poderá reiniciá-la falando seu nome de invocação. Se você cancelar a conversa, será redirecionado para o último tópico em que estava.

Tchau

O comando `Tchau` é usado para encerrar uma conversa.

Você pode digitar `tchau` ou falar este comando no meio de uma conversa para encerrar a conversa.

Ajuda

O comando `ajuda` é usado para solicitar ajuda usando o bot.

Você pode digitar `ajuda` ou falar este comando para fazer perguntas à sua habilidade Alexa. Se você quiser reiniciar a conversa, diga `oi` ou reinicie a conversa.

Reiniciar

O comando `reiniciar` é usado para encerrar uma conversa de bot que está em andamento ou com erro e iniciar uma nova conversa.

Você pode digitar `reiniciar` ou falar este comando a qualquer momento no meio de uma conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como fechar conversas de bate-papo Alexa ociosas.

Permita que Virtual Agents gerenciem com eficácia suas conversas de bate-papo Alexa ativas, fechando automaticamente as conversas que permanecerem inativas por um período de tempo pré-configurado.

Conversas Virtual Agent são configuradas para a aplicação Alexa. Por padrão, qualquer conversa é encerrada depois que a sessão com Alexa é encerrada. Todas as conversas abandonadas pelos solicitantes permanecem abertas ou ociosas até que sejam fechadas automaticamente, diariamente, pelo trabalho programado `Time Out Abandoned VA Conversations`. Para obter mais informações, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Conversational Integration with Google Assistant

ServiceNow® Conversational Integration with Google Assistant permite que ServiceNow® Virtual Agent interaja com os solicitantes por meio da interface de voz Google usando os tópicos Virtual Agent. Conversational Integration with Google Assistant usa a estrutura de integração de bate-papo personalizada de conversação para interagir com o chatbot Virtual Agent.

Importante:
Conversational Integration with Google Assistant não está mais implantado, aprimorado, com suporte ou disponível para nova ativação. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

Virtual Agent referência

Os tópicos de referência fornecem descrições sobre os componentes de interface Designer do Virtual Agent e detalhes técnicos para saber mais sobre métodos de script, entidades do sistema Compreensão da linguagem natural e a tabela Interações Virtual Agent.

referência de interface Designer do Virtual Agent

A interface Designer do Virtual Agent permite criar, modificar, testar, publicar e localizar tópicos, blocos de tópicos e controles personalizados.

Designer do Virtual Agent fornece as seguintes exibições. Algumas guias podem não estar disponíveis, dependendo de como você configurou sua instância ou do tipo de tópico com o qual está trabalhando.

- Página Tópicos Designer do Virtual Agent
- Formulário de criação de tópico
- Guia Propriedades do tópico
- Guia Fluxo de tópico

  A guia Fluxo de tópico contém os seguintes elementos:
  - controles Designer do Virtual Agent
  - controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent
  - respostas de bot Designer do Virtual Agent
  - Designer do Virtual Agent utilitários
  - Designer do Virtual AgentRecursos do
- Guia Intenção de NLU de tópicos (visível se o tipo de tópico for NLU)
- Guia Idioma do tópico

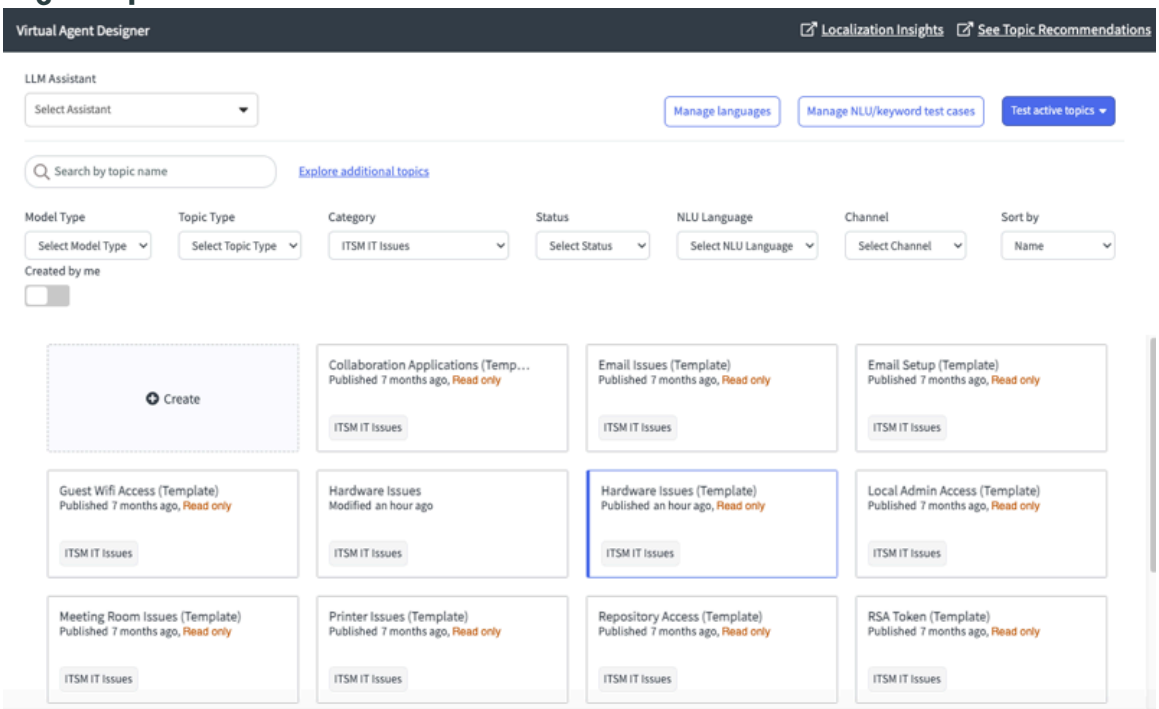
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Tópicos Designer do Virtual Agent

A página Designer do Virtual Agent Tópicos lista todos os objetos em sua instância. Esses objetos incluem tópicos, blocos de tópico, controles personalizados, tópicos de configuração e tópicos de conversa superficial.

Página Tópicos



Filtros e opções na página Tópicos

Campo	Descrição
Informações de localização	Botão que abre o `Painel de informações de localização. Mostra relatórios de tópicos com seus status de tradução. Para obter mais informações, consulte Painel Informações de localização .
Ver Recomendações de tópicos	Botão que abre as Recomendações de tópicos (se instaladas). Revise as recomendações e gerencie os trabalhos. Para obter mais informações, consulte Como usar Virtual Agent Recomendações de tópicos.
Assistente de LLM	Filtro que permite exibir tópicos associados a uma definição do Assistente de LLM. As opções **Gerenciar idiomas** e **Gerenciar casos de teste de NLU/palavra-chave** desaparecerão da página Tópicos se você selecionar um Assistente de LLM. Esta opção só está visível quando Now Assist para Virtual Agent está instalado. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent.
Gerenciar idiomas	Botão que abre a página Gerenciar idiomas. Você pode exibir o status de localização de um modelo de NLU e solicitar traduções para o modelo e os tópicos associados. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Gerenciar casos de teste de	Botão que abre a página Gerenciar casos de teste, na qual você pode gerenciar testes automatizados para Virtual Agent tópicos. Para obter mais informações, consulte Testes automatizados para Virtual Agent tópicos que usam NLU descoberta de tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros e opções na página Tópicos

Campo	Descrição
NLU/palavra-chave	
Testar os tópicos ativos	Botão que abre a janela de teste de bate-papo, que executa tópicos ativos no cliente Web Virtual Agent. Esta opção se torna um menu suspenso somente quando Now Assist para Virtual Agent está instalado. As opções do menu suspenso especificam quais tipos de tópicos você deseja testar: • **Testar tópicos de NLU/palavra-chave** • **Testar tópicos do LLM** **Nota:** Os tópicos devem ser associados ao Now Assist em Virtual Agent assistente de LLM antes de testar na página Tópicos. Para obter mais informações sobre esse assistente, consulte Assistentes de LLM. Use este recurso para testar e verificar se os tópicos ativos funcionam conforme o esperado.
Pesquisar por nome do tópico	Opção para encontrar um tópico que corresponda ao nome ou à cadeia de caracteres de pesquisa inserida.
Explorar tópicos adicionais	Link que abre a página Todos os tópicos pré-criados, que mostra os tópicos pré-criados que estão disponíveis quando você instala os spokes ou plug-ins dependentes. Para obter mais informações, consulte Designer do Virtual Agent Página de todos os tópicos pré-criados.
Tipo de modelo	Filtro que exibe NLU/Palavra-chave ou tópicos de modelo de idioma grande (LLM). Se não estiverem selecionados, ambos os tipos de tópico serão exibidos. Esta opção só está visível quando Now Assist para Virtual Agent está instalado. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent.
Tipo de Tópico	Filtro para exibir objetos Virtual Agent: • **Tópicos**: lista somente tópicos (e não blocos ou controles personalizados), incluindo tópicos pré-criados. • **Blocos de tópicos**: lista blocos de tópicos pré-criados e personalizados • **Tópicos de configuração**: lista tópicos que são elementos conversacionais básicos, como a saudação ou o encerramento da conversa. • **Tópicos de conversa superficial**: lista tópicos que servem como conversas casuais entre o bot e os usuários finais, em que o bot responde a perguntas geralmente não relacionadas à tarefa ou ao problema original. • **Controles personalizados**: lista os controles personalizados que representam componentes personalizados usados em uma conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filtros e opções na página Tópicos

Campo	Descrição
	Por padrão, a página Tópicos lista todos os objetos ativos (publicados) e inativos (em desenvolvimento), a menos que você use filtros para listar somente alguns tipos de objetos.
Categoria	Filtro que exibe uma lista de tópicos que pertencem a uma categoria que você especificou. Uma categoria é um rótulo que identifica um grupo de objetos, como tópicos de configuração ou tópicos pré-criados para um aplicativo de negócios específico. Você também pode definir suas próprias categorias personalizadas. Para detalhes, consulte Criar ou modificar categorias personalizadas.
Status	Filtro que exibe uma lista de objetos por estado: • **Ativo**: exibir somente objetos publicados • **Inativo**: exibir somente objetos em desenvolvimento
Linguagem NLU	Filtro que é exibido somente se você estiver usando modelos de NLU em vários idiomas. Lista os tópicos habilitados para Natural Language Understanding (NLU) pelo idioma selecionado. Habilite os idiomas para o serviço NLU em Configurações de NLU. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Canal	Se outros canais estiverem configurados para a instância, filtre para que liste os tópicos pelo canal (cliente de bate-papo) selecionado. Os canais padrão para Virtual Agent são o cliente bate-papo Web e as integrações de mensagens para Slack, Microsoft Teams, Workplace e Facebook Messenger. Sua instância pode ter outros canais, como SMS, que foram criados usando integrações de bate-papo personalizadas.
Criado por mim	Opção que, quando habilitada, exibe somente os tópicos que você criou.
Classificar por	Filtro que exibe tópicos pelo filtro de classificação que você selecionou: • Nome: tópico ou objeto especificado • Hora de atualização: tópicos atualizados recentemente
+ Criar	Opção que abre a página Propriedades para criar um tópico ou elemento de tópico e definir suas propriedades.

Designer do Virtual Agent Página de todos os tópicos pré-criados

Quando você instala conversas pré-criadas, como ITSM Virtual Agent, alguns tópicos podem não aparecer na página Tópicos, a menos que você instale os plug-ins dependentes. Esta página mostra os tópicos adicionais que estão disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre tópicos pré-criados de ITSM, consulte ITSM Virtual Agent.

Página Explorar todos os tópicos pré-criados

Campo	Descrição
Tópico	Nome do tópico. Se o status for Disponível para uso, selecione o tópico para abri-lo no construtor de conversa.
Documentação	Link para a documentação ServiceNow relacionada ao tópico, se disponível.
Dependências	Os plug-ins necessários para usar o tópico. Selecione uma dependência para acessar sua documentação e para saber como realizar a instalação dela. **Nota:** Alguns plug-ins podem exigir a função de administrador para serem instalados.
Status	Valor que indica se você precisa instalar um spoke ou plug-in, ou se os requisitos foram atendidos e o tópico está disponível para uso.

Formulário de criação de tópico

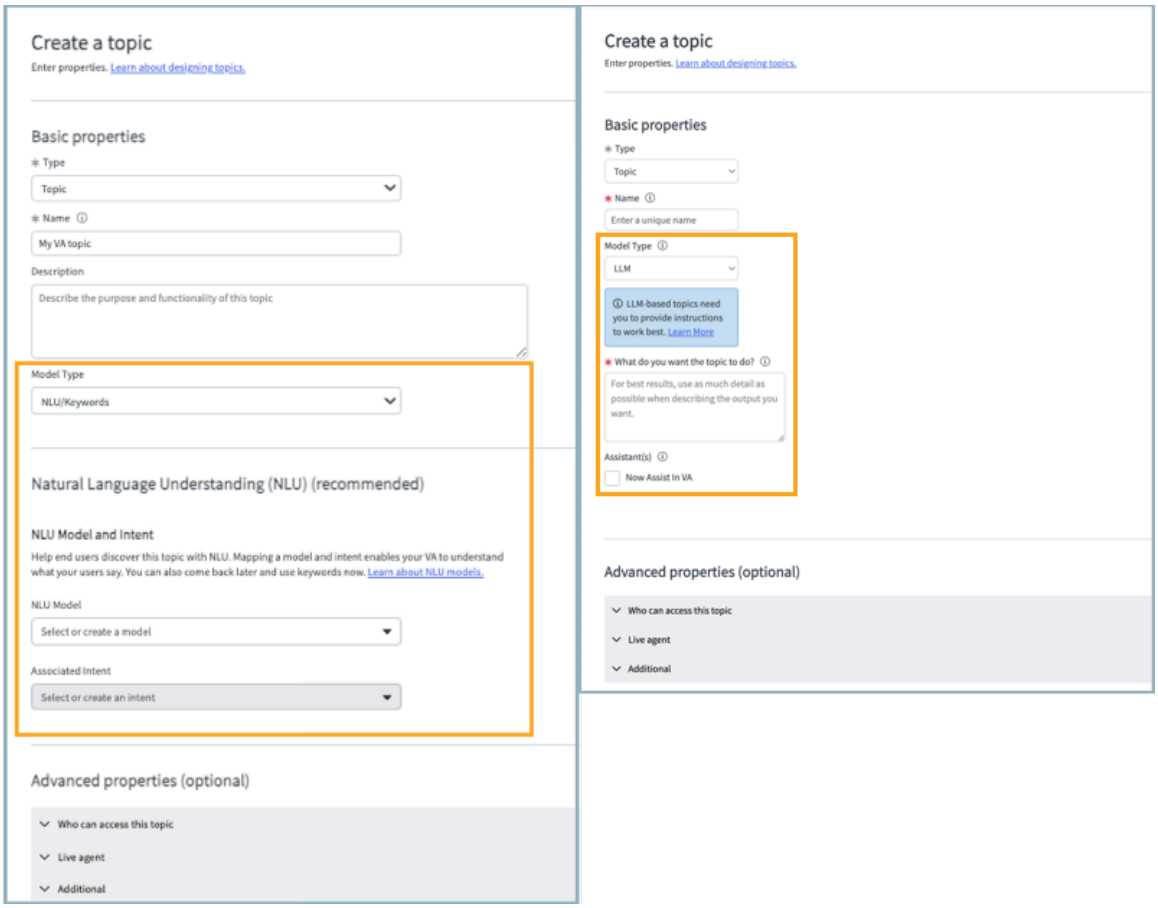
Este formulário é usado para definir as propriedades de um novo tópico de conversa para Virtual Agent.

O formulário usado para iniciar um novo tópico possui um layout quase idêntico ao do Guia Propriedades do tópico.

Nota:
Os tópicos do LLM são mais rápidos e fáceis de configurar e configurar em comparação com os tópicos do NLU. O tipo de modelo LLM não precisa que você selecione, configure ou treine modelos ou intenções. Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico LLM em Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Campo	Descrição
Tipo	Lista de objetos que você pode criar. Selecione **Tópico**.
Nome	Nome exclusivo para o tópico que reflete a finalidade da empresa.
Tipo de modelo	Selecione **LLM** para usar a descoberta de tópico com LLMs ou selecione **NLU/palavras-chave** para usar a palavra-chave ou a descoberta de NLU. Para obter mais informações, consulte Descoberta de tópico LLM em Virtual Agent. **Nota:** Se este campo não for exibido, verifique se o painel [Now Assist e Now Assist em Virtual Agent estão ativados. Para obter mais informações, consulte Turn on the Now Assist panel e Como configurar o Now Assist no Virtual Agent.
Tópicos do LLM [Somente descoberta de tópico LLM]	
O que você deseja que o tópico faça?	Uma explicação detalhada da finalidade do tópico LLM para diferenciá-lo de outros tópicos. Por exemplo: ajude os usuários a ver quantos dias de férias eles têm.
Assistente(s)	O assistente do Now Assist no Virtual Agent ao qual o tópico do LLM ou o tópico de conversa fiada está associado para uma descoberta de tópico mais precisa. Para obter mais informações, consulte Assistentes de LLM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Compreensão da linguagem natural (NLU) tópicos [Somente descoberta de tópico NLU/palavras-chave]	
Descrição	Explicação resumida da finalidade e funcionalidade do tópico. Se você usar aspas simples (' ') em sua descrição, faça o seguinte para evitar problemas com sua conversa: **1.** Navegue até **Todos** e insira `sys_properties.list` no filtro. **2.** Procure e selecione `glide.ui.escape_all_script` e defina seu valor como **Verdadeiro**.
Modelo do NLU	Modelo de Compreensão da linguagem natural a ser mapeado para o tópico. O modelo inclui os enunciados do usuário que estão associados às intenções e entidades treinadas. Esta combinação permite que o bot compreenda o que um usuário diz. Siga um destes procedimentos: • Escolha um modelo existente. • Selecione **Criar Modelo** para criar um novo grupo de modelos. **1.** No campo **Nome do Modelo**, insira um nome para o novo grupo de modelos. **2.** No campo **Nome da intenção**, aceite o valor padrão ou insira um nome para a nova intenção. **Nota:** Novos modelos são criados no estado **Rascunho**. **Dica:** Para ver como e onde o modelo NLU é usado, navegue até **Workbench de NLU** > **Modelos** e classifique na coluna **Criado para**.
Intenção Associada	A intenção, quando reconhecida pelo Virtual Agent, que inicia este tópico. Se você especificou ou criou um modelo, a intenção é obrigatória. Siga um destes procedimentos: • Escolha uma intenção existente. • Selecione **Criar intenção** para criar uma nova intenção. No campo **Nome da intenção**, aceite o valor padrão ou insira um nome para a nova intenção. **Nota:** Esta opção não está disponível para modelos somente leitura.
Habilitar DialogActs	Alterne o comutador (ativo por padrão em novos tópicos) para permitir que o Virtual Agent detecte quando um usuário modifica enunciados ou aplica atualizações em um modelo de NLU e reage dinamicamente a enunciados e modificações inesperados. Deslize esta alternância para a posição desativada para impedir que os usuários usem o teclado em vez das opções disponíveis no tópico. Para obter mais informações, consulte Atos de diálogo para Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Esta alternância é dissociada da opção de alternância de tópico encontrada em todas as entradas do usuário, exceto na opção agrupada e no seletor de arquivos. Ela está disponível para todos os tipos de tópico, exceto de um Bloco de Tópicos. No momento, este recurso está disponível somente para inglês.
Confirmar valores modificados com usuários	Comutador de alternância para habilitar Virtual Agent para enviar uma mensagem de confirmação ao usuário quando o Virtual Agent detectar uma mudança de valor. Este valor está ativo por padrão. **Nota:** Esta alternância aparece quando **Habilitar DialogActs** está ativado.
Propriedades avançadas (opcional)	
Quem pode acessar este tópico.	
Funções do sistema	Funções que um usuário deve ter para exibir e executar o tópico. Se um tópico for público (disponível para usuários, incluindo usuários convidados, que não foram autenticados no ServiceNow), selecione somente a função Pública.
Canais	Clientes de bate-papo nos quais o tópico ou bloco de tópicos será executado. Esses canais são diferentes dos canais padrão que têm suporte nativo do Virtual Agent. Sua instância pode ter canais adicionais para integrações de bate-papo personalizadas criadas para ela. Para obter mais informações, consulte Implantando tópicos Virtual Agent em outros canais. Aplicável somente à descoberta de tópico por palavra-chave ou NLU.
Contexto	Lógica de expressão a fim de especificar uma condição para apresentar este tópico a usuários. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script. • **Condição**: use o Construtor de condições para adicionar ou editar condições. • **Script**: use o editor de script para criar ou editar um script que contenha uma declaração de condição.
Atendente	
Variáveis de contexto do atendente.	Variáveis de contexto do agente em tempo real que são definidas nas Configurações gerais de bate-papo. Selecione as variáveis que fornecem contexto dinâmico, o que significa informações do bate-papo Virtual Agent. Essas informações são transferidas da conversa do bot para o atendente. Para obter informações sobre a lista padrão de variáveis de agente dinâmico, consulte Variáveis de contexto do atendente..
Disponível para piloto	Botão de alternância que determina se o tópico está disponível para um atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
automático de agente	Quando ativado, um agente pode pesquisar e invocar o tópico. Para obter detalhes, consulte Piloto automático de conversa. Aplicável somente à descoberta de tópico por palavra-chave ou NLU.
Adicional	
Retomar o fluxo após a alternância de tópicos.	Botão de alternância que permite ao usuário retornar à conversa original após mudar tópicos durante uma conversa. Aplicável somente à descoberta de tópico por palavra-chave ou NLU. Não se aplica a tópicos de Conversa superficial.
Categorias	Rótulo usado para identificar e agrupar tópicos, blocos de tópicos ou controles personalizados.
Palavras-chave [Somente descoberta de tópico NLU/ palavras-chave]	Lista de frases ou termos-chave que os usuários inserem para iniciar a conversa com o Virtual Agent. Pressione **Enter** após cada frase. Palavras-chave também são usadas para idiomas que não estão disponíveis no NLU.

Guia Propriedades do tópico

Use a guia **Propriedades do tópico** para identificar um tópico e como ele é usado. Você pode controlar quem usa o tópico e em quais canais ele pode ser executado.

As propriedades que você pode especificar dependem do método de descoberta do tópico.

Dois métodos estão disponíveis em Designer do Virtual Agent: modelo de idioma grande (LLM) ou Compreensão da linguagem natural (NLU).

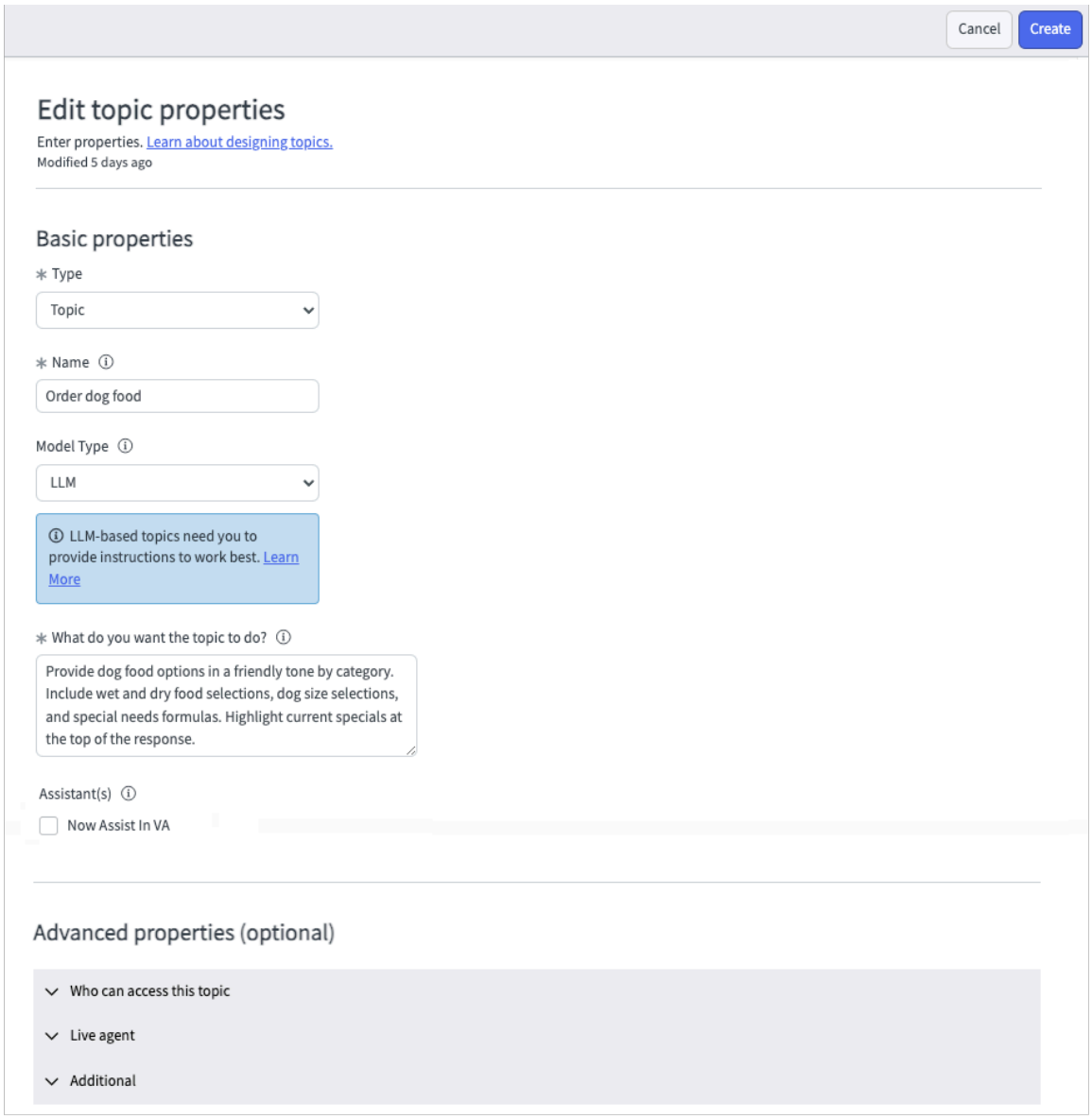
Por exemplo, se você habilitar NLU em Virtual Agent configurações, a guia **Propriedades** de tópico incluirá campos para identificar o modelo NLU e a intenção do tópico.

Para uma descrição completa das propriedades do tópico, consulte Criar um tópico Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

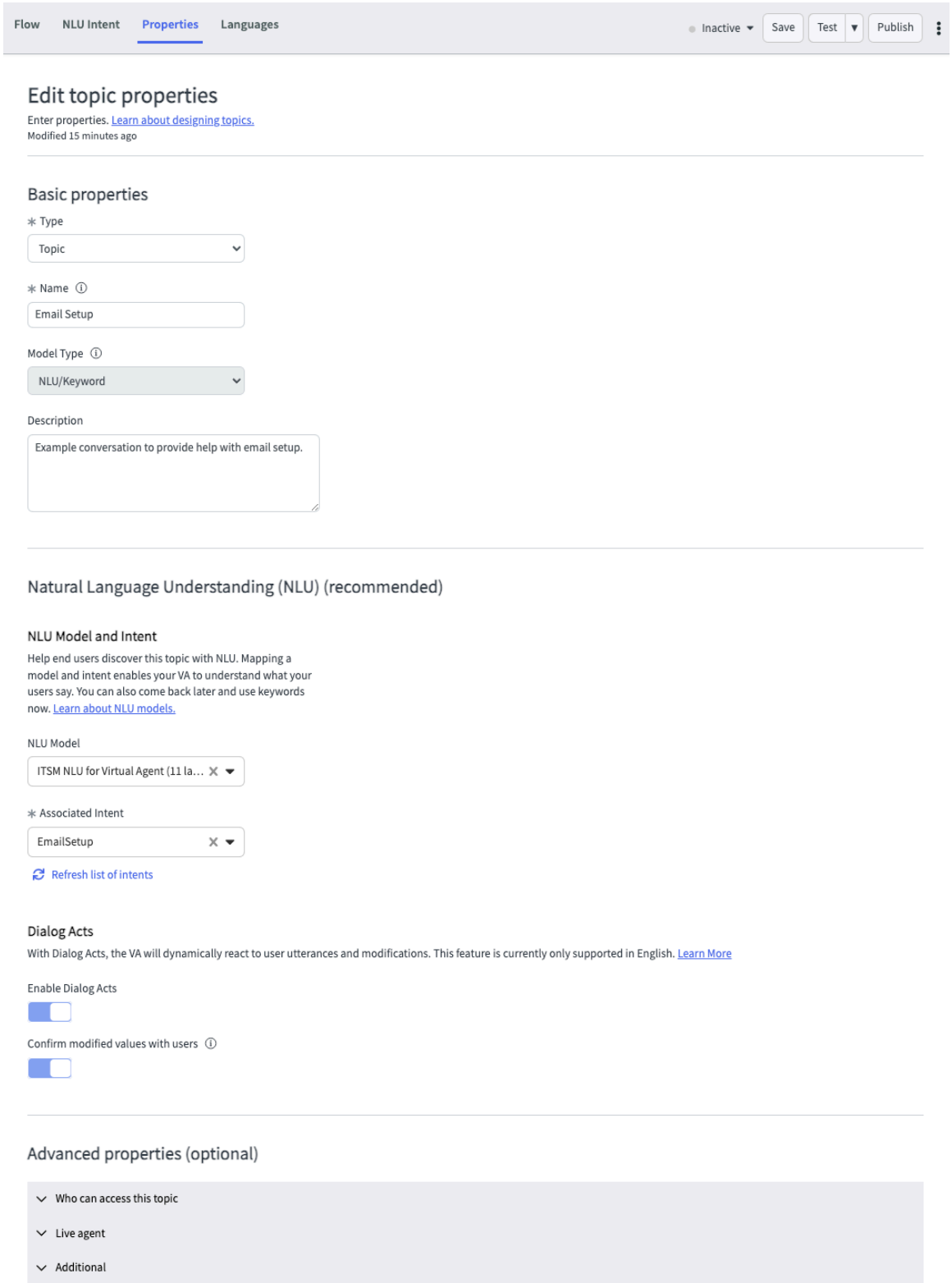
Guia Propriedades do tópico com descoberta de tópico do LLM



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Propriedades do tópico com descoberta do tópico NLU



Guia Fluxo de tópico

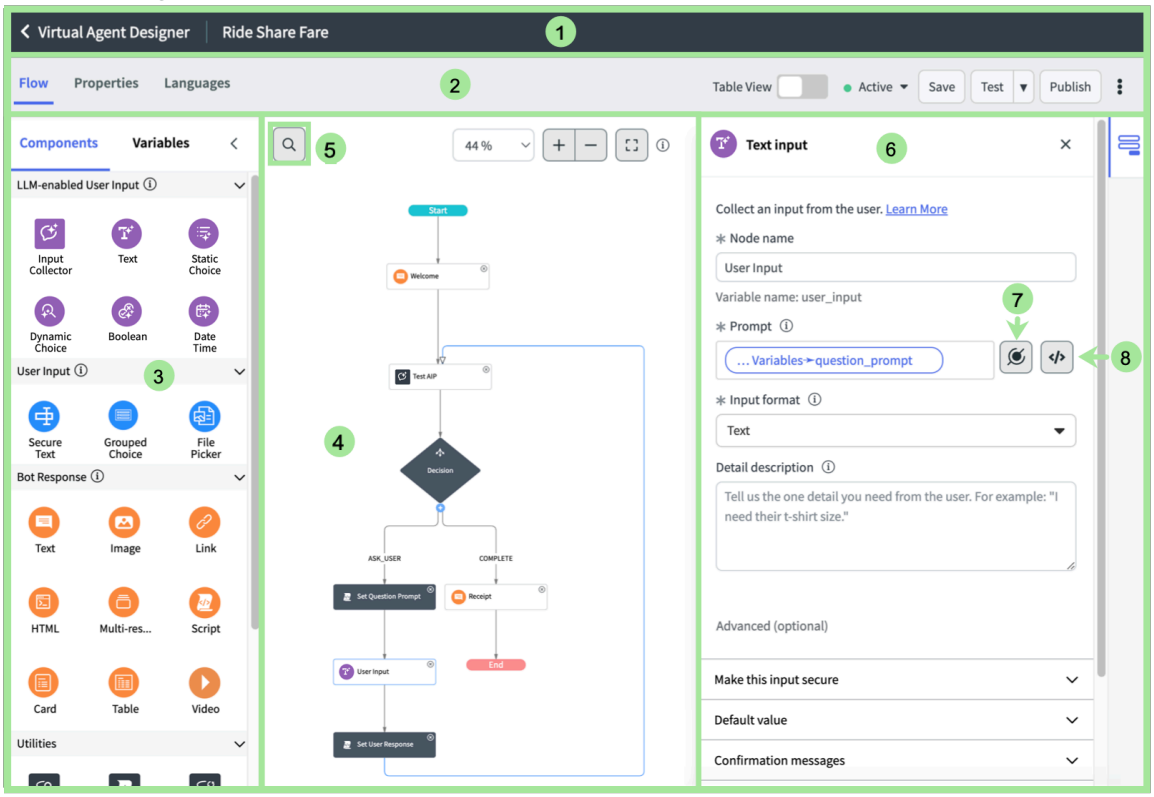
Use a guia **Fluxo** de tópico para criar o fluxo de conversa. Use os controles para entradas de usuário, respostas de bot e utilitários para definir o fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Fluxo (exibição padrão)

Exemplo da guia Fluxo na exibição padrão



Legenda (exibição padrão)

Recurso	Descrição
1. Barra de navegação	Trilhas para navegar do design de volta para a página Tópicos. Ao atualizar designs, o canto direito exibe uma mensagem indicando o status do design. Por exemplo, uma mensagem pode indicar que você tem mudanças não publicadas para os mapeamentos de idioma do seu tópico ou do Compreensão da linguagem natural (NLU).
2. Barra de cabeçalho do tópico	Guias e opções de design para seu tópico: • Guias: cada guia fornece uma exibição diferente para trabalhar em sua conversa. ◦ **Fluxo**: exibe a tela para criar seu fluxo de conversa. ◦ Guia Intenção de NLU de tópicos (Somente tópicos de NLU) ◦ Guia Propriedades do tópico ◦ Guia Idioma do tópico (disponível se vários idiomas estiverem configurados para Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Localizando Virtual Agent conversas. • **Exibição de tabela**: opção que mostra uma exibição de tabela dos nós no fluxo de conversa. Você pode usar esta opção para alternar entre a exibição de tabela e a exibição de diagrama ao projetar sua conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legenda (exibição padrão)

Recurso	Descrição

	• **Ativo/inativo**: opção que muda o estado do design para que ele fique ativo (disponível aos usuários) ou inativo (em desenvolvimento e não disponível aos usuários). Selecione-o para ver as seguintes opções:
	  ◦ **Incluído na Descoberta de tópico**: opção para tornar o tópico detectável por meio de palavras-chave, NLUou Now LLM. Se inativo, o tópico será incluído ao executar fallback de pesquisa.
	  ◦ **Incluído na lista de tópicos**: opção para tornar o tópico visível na lista de tópicos "Mostrar tudo".
	• **Salvar**: salva o design atual.
	• **Teste**: abre o design em uma janela de teste de bate-papo para que você possa visualizar e testar a conversa. Se o painel Now Assist o Microsoft Teams ou a aplicação Slack estiverem configurados para o seu ambiente, as opções de visualização desses canais serão exibidas na lista de botões de teste. Clique em **Visualização no painel Now Assist** em **Visualização no Microsoft Teams** ou em **Visualização no Slack** na lista para testar seu tópico nesses ambientes.
	• **Publicar**: ativa o design e o disponibiliza aos clientes do bate-papo. Se você estiver usando modelos de NLU específicos ao idioma, selecione **Revisar e publicar** na lista Publicar para especificar os idiomas.
	• Ícone de mais ações nos tópicos ⋮
	  ◦ **Duplicar**: copiar o design atual para criar uma versão não publicada do design.
	  ◦ **Excluir**: remover a versão atual e publicada do design.

3. Paleta	Barra lateral recolhível com guias Componentes e Variáveis. A guia Componentes mostra uma lista de controles que você pode arrastar para a tela para criar uma conversa. Os seguintes tipos de controles estão disponíveis: • Entrada do usuário: controles usados para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa. Quando Now Assist está habilitado e você está trabalhando com um tópico LLM, a seção Entrada do usuário habilitada para LLM indica quais controles são compatíveis com LLM. • Resposta do bot: controles para exibir as respostas do Virtual Agent em uma conversa. • Utilitários: controles para executar ações em um tópico, como executar um script, adicionar diferentes caminhos de conversa (ramificações) em um tópico ou adicionar blocos de tópico. A guia Variáveis inclui entradas e scripts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

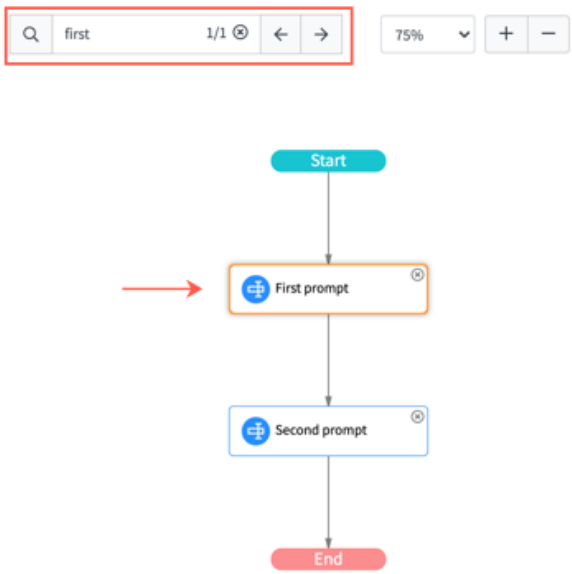
Legenda (exibição padrão)

Recurso	Descrição
	Seção de entrada • Variáveis do atendente especificadas na guia **Propriedades** do tópico para fornecer informações contextuais da sessão do Virtual Agent para o atendente. • Variáveis de entrada definidas por controles de entrada do usuário e utilitários adicionados ao fluxo na tela. • Entidades NLU "sem nó" adicionadas pelo autor do tópico que são usadas como variáveis de entrada preenchidas por slot para o tópico. **Seção de script** A seção Script inclui os scripts encontrados em nós na tela. O autor do tópico pode adicionar outras variáveis de script para armazenar valores fora das variáveis de controle. As variáveis de script permitem cenários de script mais complexos.
4. Tela	Área que exibe o fluxo da conversa graficamente. Ao arrastar um controle para a tela, ele se torna um nó no fluxo de conversa. Inclui uma folha de propriedades associada que é aberta no painel à direita. Cada fluxo tem um nó **inicial** e um **final**. Ao adicionar ou remover controles, o layout dos controles na tela é ajustado automaticamente.
5. Pesquisa de nós	Opção para encontrar rapidamente nós específicos no fluxo de conversa. Selecione o ícone de pesquisa de nó para expandir o campo de pesquisa e insira o nome do nó que você deseja encontrar. Quando um nó correspondente é encontrado, ele é realçado no fluxo. Use as setas para a esquerda ou direita para pesquisar o nó anterior ou o próximo que corresponda ao nome do nó de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legenda (exibição padrão)

Recurso	Descrição
	Pesquisa de nós mostrando o nó realçado 
6. Folha de propriedades	Propriedades específicas do nó selecionado na tela. Cada nó tem seu próprio conjunto de propriedades que pode ser definido por você e pode incluir scripts que controlam o comportamento ou o processamento realizado no nó. Se o NLU estiver habilitado, as folhas de propriedades dos controles de entrada terão campos de NLU adicionais.
7. Seletor de cápsulas de dados	Uma ferramenta para selecionar cápsulas de dados de variáveis de entrada ou de script para usar no campo de propriedade. Escolha o selecionador de cápsula de dados para eleger a partir das variáveis existentes acessíveis no tópico. Você também pode arrastar cápsulas de dados diretamente para os campos de propriedade.
8. Editor de script	Uma ferramenta para adicionar ou editar JavaScripts usados em uma propriedade. Fornece assistência de script, incluindo uma lista de elementos válidos no ponto de inserção. Os elementos incluem o nome da função, nomes de objeto e nomes de variáveis disponíveis para o tópico Para obter mais informações, consulte o Editor de sintaxe JavaScript .

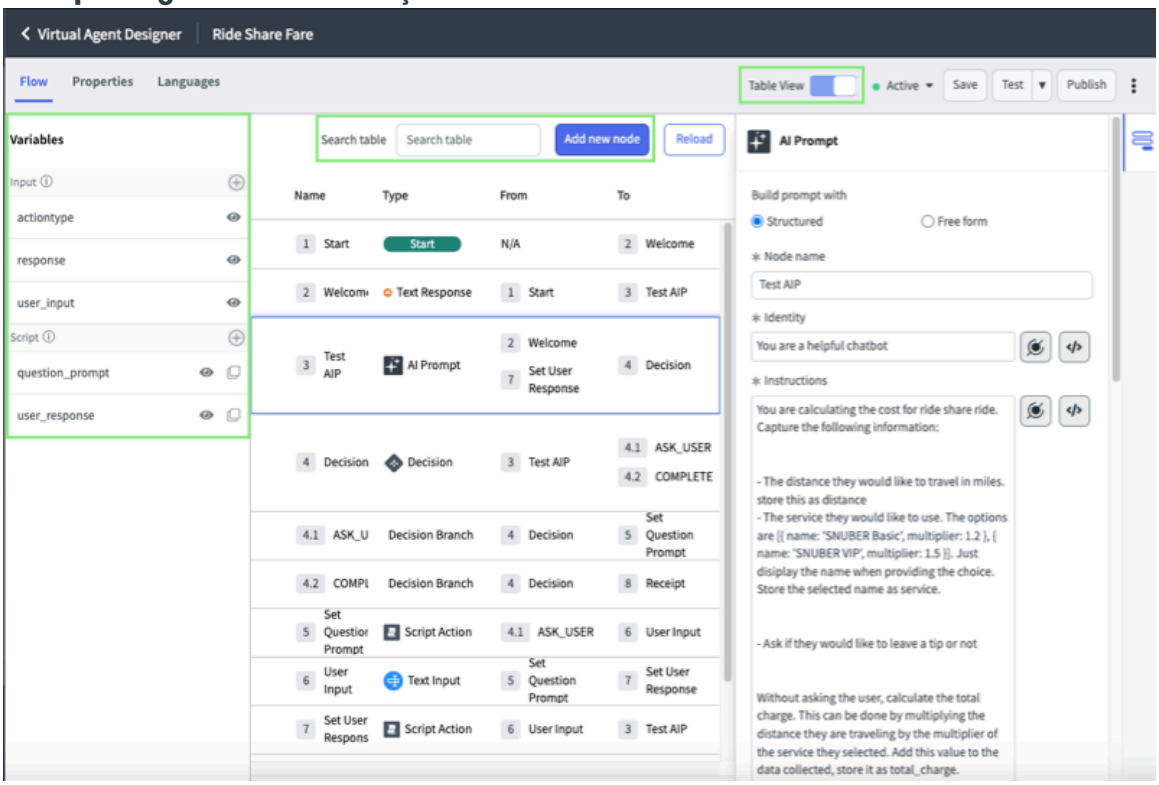
Guia Fluxo com Exibição de tabela habilitada

A maior parte da funcionalidade da guia Fluxo é a mesma na Exibição de tabela. A figura e a tabela a seguir destacam as diferenças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de guia Fluxo na Exibição de tabela



Legenda (exibição de tabela)

Recurso	Descrição
Paleta: barra lateral de variáveis	A guia Componentes não é mostrada. Somente a barra lateral Variáveis está visível.
Exibição de tabela	Uma lista de linhas da tabela, em que cada linha corresponde a um nó no fluxo de conversa. Você pode adicionar nós nesta seção. Ao adicionar ou remover nós, as linhas da tabela se ajustam automaticamente. Um nó pode ser qualquer um dos controles a seguir, além dos nós **Inicial** e **Final**: • **Entrada do usuário**: controles usados para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa. • **Resposta do bot**: controles para exibir respostas do Virtual Agent em uma conversa. • **Utilitários**: controles para executar ações em um tópico, como executar um script, adicionar diferentes caminhos de conversa (ramificações) em um tópico ou adicionar blocos de tópico. Selecione **Adicionar novo nó** para adicionar um nó. Você pode especificar o tipo de controle na caixa de diálogo.
Pesquisar tabela	Opção para pesquisar nós na conversa (tabela).

Tradução automática

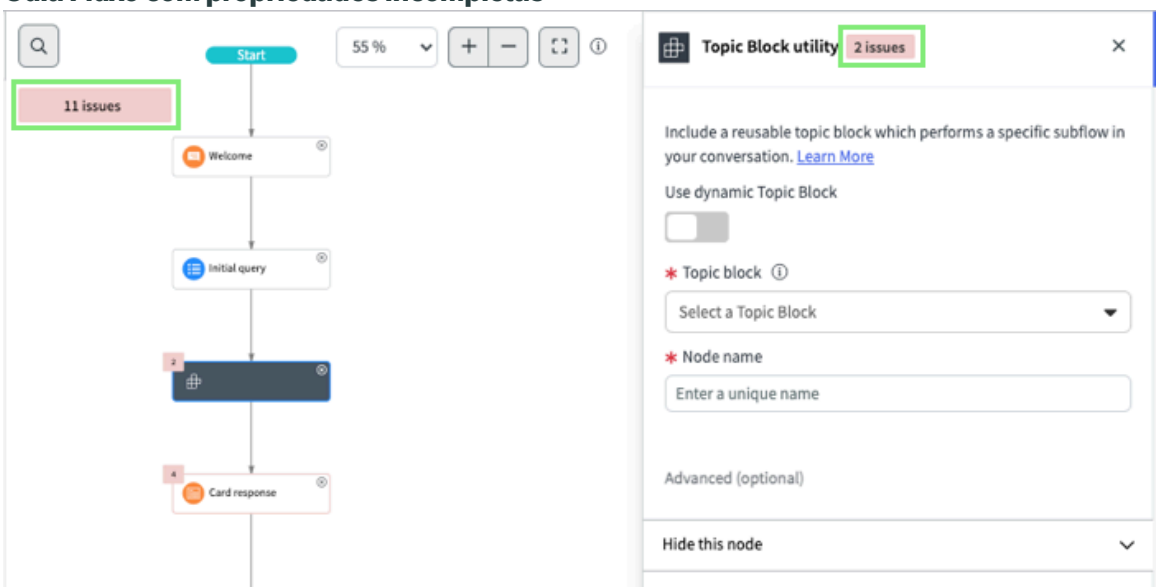
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avisos de propriedade incompletos

Os controles na tela têm propriedades obrigatórias. Se propriedades exigidas estiverem ausentes, Designer do Virtual Agent exibirá o número total de propriedades exigidas ausentes e os controles onde elas estão ausentes. Todos os avisos incompletos devem ser resolvidos para testar ou publicar o tópico.

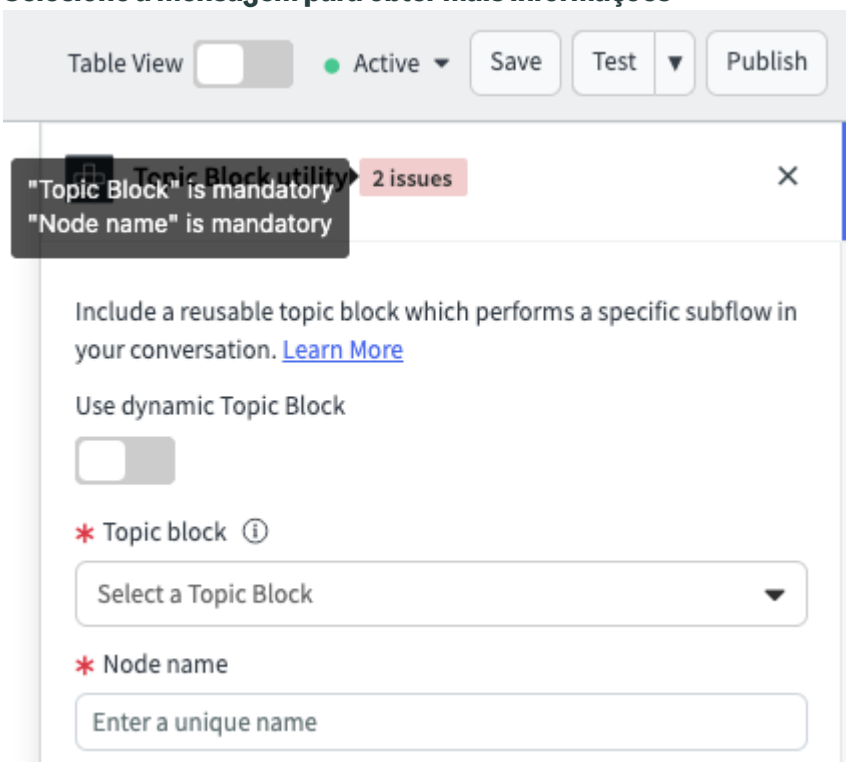
No exemplo a seguir, duas propriedades exigidas estão ausentes no tópico. Dois nós são afetados e falta uma propriedade em cada um deles. O nó de resposta de texto não tem a resposta de mensagem.

Guia Fluxo com propriedades incompletas



Aponte para a mensagem incompleta para ver uma dica das ferramentas que descreve o que está ausente.

Selecione a mensagem para obter mais informações



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Intenção de NLU de tópicos

Você pode editar e refinar modelos ServiceNow NLU em Designer do Virtual Agent. Quando um tópico de conversa estiver vinculado a um modelo e intenção associados NLU, use a guia **Intenção de NLU** para analisar e editar enunciados e entidades associadas.

Se o seu tópico usar a descoberta NLU, a guia **Intenção de NLU** do tópico aparecerá na interface Designer do Virtual Agent. Teste seu tópico para ver os resultados de previsão da descoberta de tópico e as pontuações de confiança correspondentes dos resultados. Dependendo dos resultados, você pode modificar os enunciados associados e entidades no modelo NLU para sua intenção de tópico.

Guia Enunciados

Use a guia **Enunciados** para executar as tarefas a seguir.

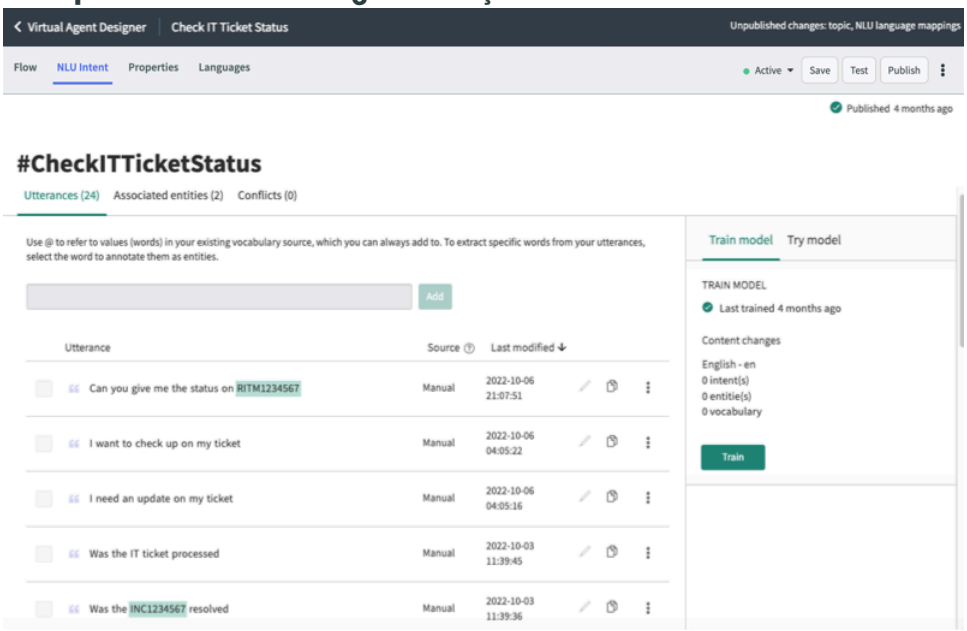
Usando a guia Enunciados

Eu quero...	Faça o seguinte
Adicionar um enunciado	Usar o campo **Adicionar** para inserir um enunciado em uma intenção. Cada enunciado deve ser exclusivo e conter no máximo 200 caracteres.
Editar um enunciado	Selecione o ícone Editar ao lado do enunciado.
Duplicar um enunciado	Selecione o ícone Copiar ao lado do enunciado.
Mover um enunciado para outra intenção	Selecione o ícone de menu e selecione **Mover este enunciado para outra intenção**.
Excluir um enunciado	Selecione o ícone de menu e selecione **Excluir este enunciado**.
Definir uma nova entidade	**1.** Selecione uma palavra em um enunciado para usar como uma entidade. **2.** No seletor Criar nova entidade, selecione o tipo de entidade a ser criada, como uma entidade simples ou derivada do sistema. Para obter informações sobre os tipos de entidades que você pode definir, consulte Entidades NLU. Para mais informações sobre entidades do sistema, consulte Entidades do sistema NLU. Ao adicionar uma entidade, ela também é exibida na guia **Entidades associadas**.

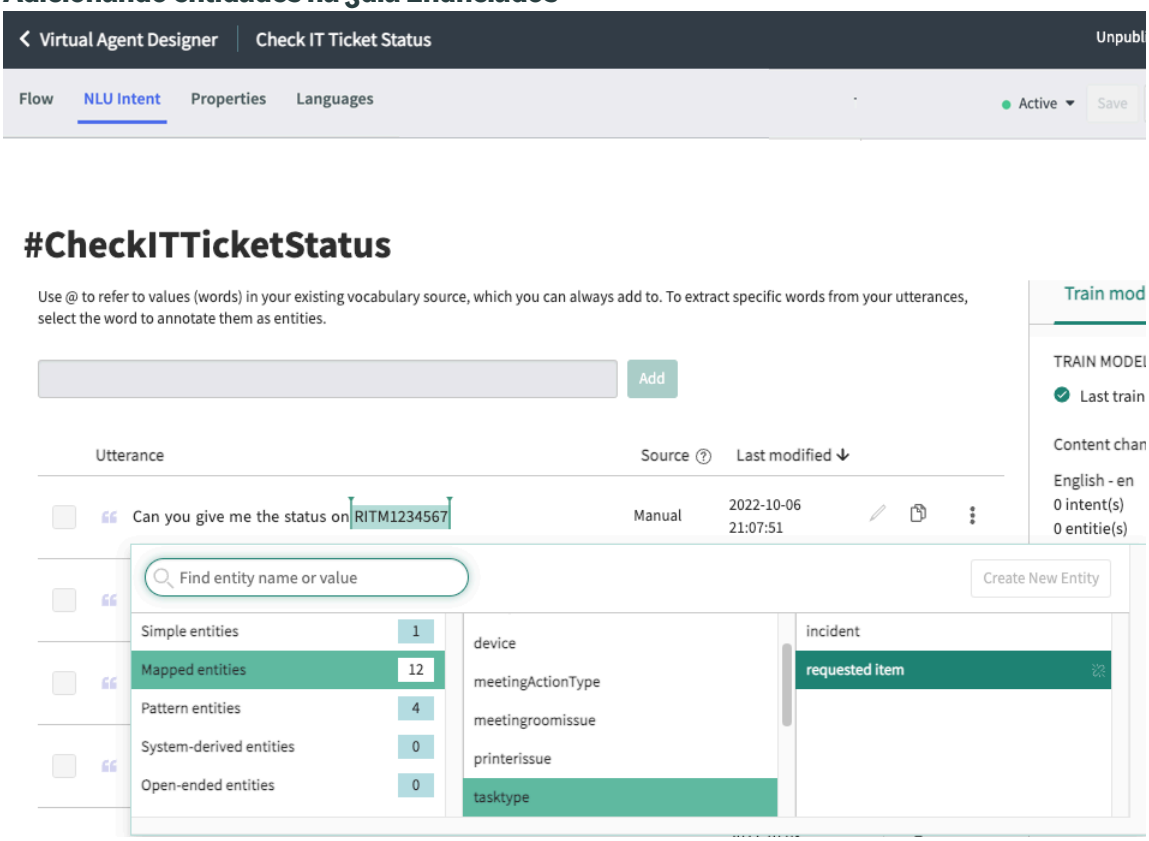
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de enunciados na guia Intenção de NLU



Adicionando entidades na guia Enunciados



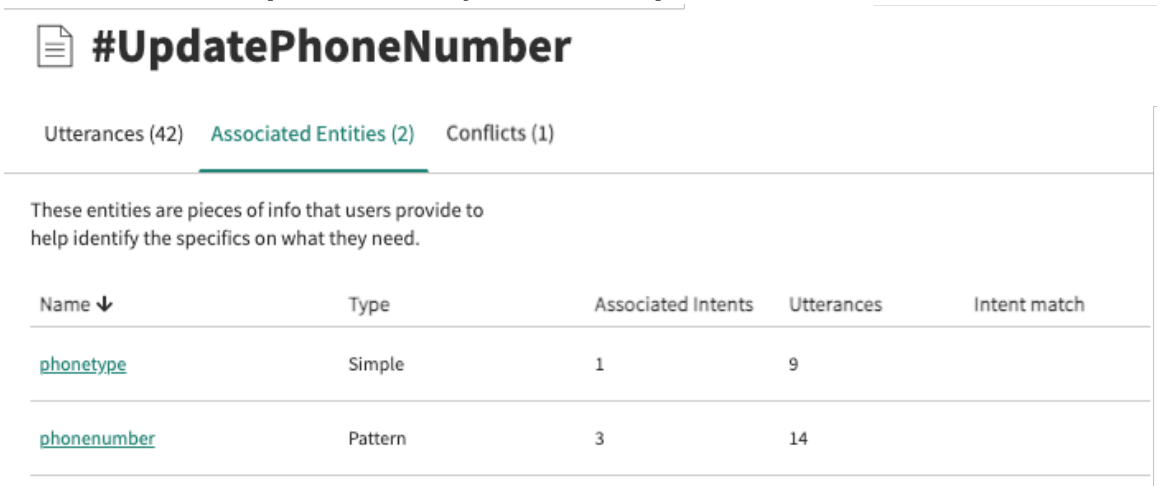
Guia Entidades associadas

Use a guia **Entidades associadas** para exibir as entidades definidas para a intenção. Selecione o nome para exibir os enunciados aos quais a entidade está associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidades definidas para uma intenção chamada UpdatePhoneNumber

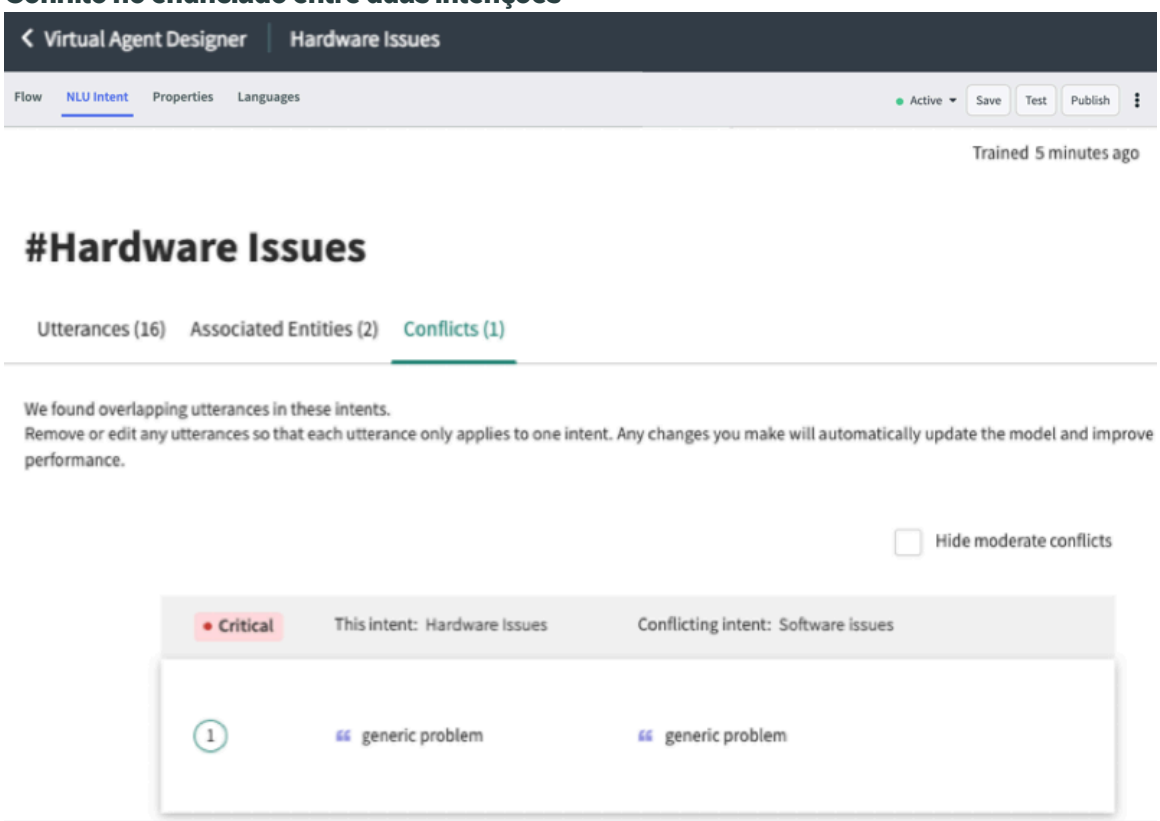


Você também pode associar entidades do sistema, como data e hora, a uma intenção. Para mais informações sobre entidades do sistema compatíveis, consulte Entidades do sistema NLU.

Guia Conflitos

Use a guia **Conflitos** para exibir conflitos entre suas intenções. Por exemplo, se duas intenções diferentes usarem o mesmo enunciado, isso aparecerá como um conflito em Designer do Virtual Agent e Workbench de NLU. Identificar e resolver conflitos melhora a eficácia da descoberta de tópicos de NLU.

Conflito no enunciado entre duas intenções



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

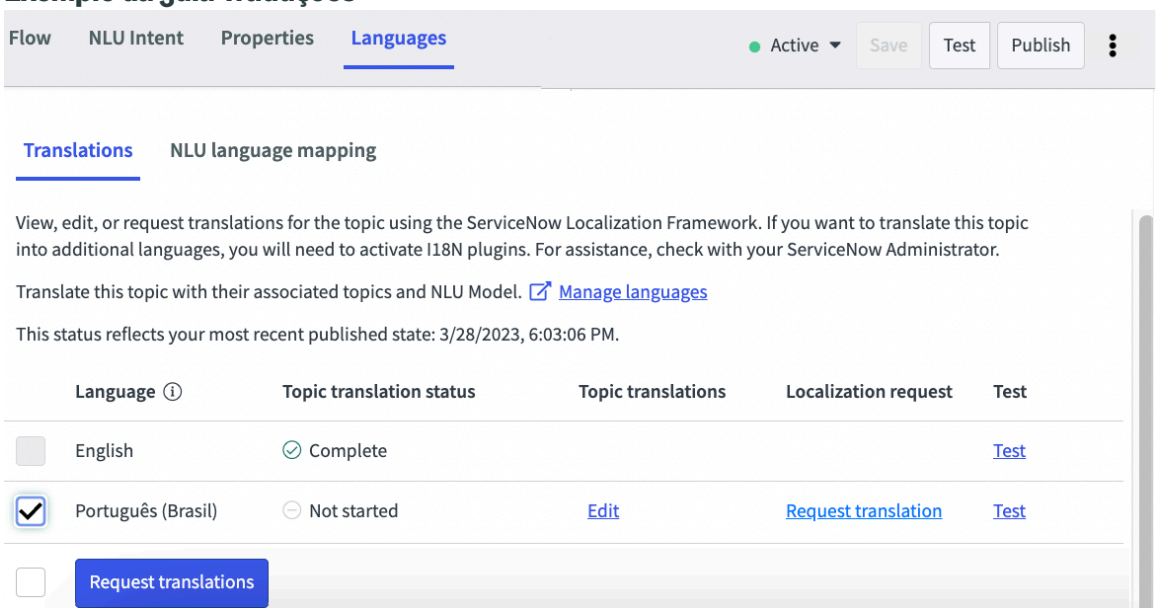
Guia Idioma do tópico

Use a guia **Idiomas** para exibir o status de tradução do tópico para os idiomas que foram ativados em Virtual Agent. Se o NLU estiver habilitado na sua instância, você também poderá exibir os mapeamentos de modelo para cada idioma.

Alguns recursos da guia Idiomas exigem as funções de localização apropriadas. Para mais informações, consulte Funções de localização para Virtual Agent.

Guia Traduções

Exemplo da guia Traduções



Colunas da guia Traduções

Coluna	Descrição
Idioma	Lista de idiomas disponíveis em Virtual Agent. Somente os idiomas instalados são exibidos (os plug-ins de idioma são ativados). Se um idioma aparecer como indisponível, significa que o plug-in do idioma está instalado, mas não foi ativado nas configurações Virtual Agent ou em Framework de localização. Para obter mais informações, consulte Configurar Compreensão da linguagem natural em Virtual Agent e tabela Idiomas .
Status da tradução do tópico	Indica o status da tradução: • **Concluída**: tópico totalmente traduzido • **Parcial**: tópico parcialmente traduzido • **Em andamento**: tradução em andamento • **Não iniciada**: a tradução não foi iniciada • **Precisa de publicação**: o tópico não está publicado ou está no estado Rascunho

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Colunas da guia Traduções

Coluna	Descrição
	A plataforma ServiceNow fornece traduções de recursos de interface e tópicos pré-criados. Dessa forma, os idiomas podem ser exibidos como parcialmente traduzidos.
Traduções do tópico	Dependendo do estado do processo de localização e da sua função, você pode exibir o conteúdo atual do idioma ou editá-lo. Somente usuários com a função de Editor de localização [localization_editor] podem editar o conteúdo traduzido.
Solicitação de localização	Clique em **Solicitar tradução** para criar uma tarefa Framework de localização . A tradução começará dependendo de como o fluxo foi configurado em Framework de localização. Se a tradução já tiver começado e você tiver a função de Executante de localização [localization_fulfiller], clique em **Exibir item solicitado** para exibir a tarefa.
Teste	Clique no link para testar o tópico em um idioma específico.

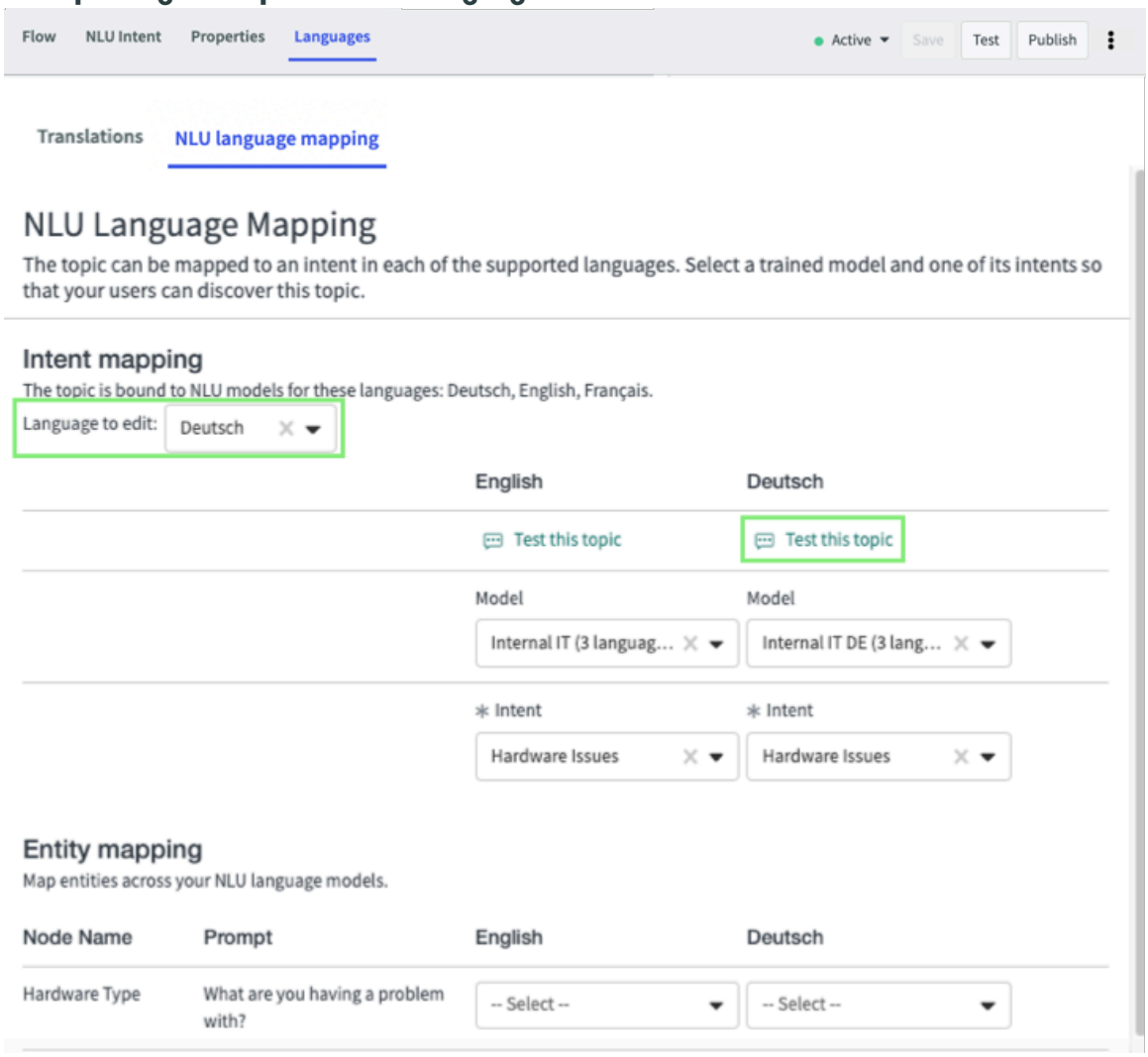
Guia Mapeamento da linguagem NLU

Se você tiver habilitado o NLU em sua instância, poderá exibir ou modificar os mapeamentos de tópicos nesta guia. Também é possível mapear suas entidades e testar o tópico traduzido aqui.

Nota:
A menos que você esteja usando modelos legados de um único idioma, todos os idiomas secundários em um tópico devem ser mapeados para o mesmo grupo de modelos. Na maioria dos casos, mudar o mapeamento de um idioma secundário mudará os mapeamentos de todos os idiomas secundários no tópico. Para mais informações, consulte NLU mapeamento de modelo em Designer do Virtual Agent.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da guia Mapeamento da linguagem NLU



controles Designer do Virtual Agent

Um tópico Virtual Agent consiste em uma coleção de controles em um fluxo de tópico. Use esses controles para coletar, processar e apresentar informações aos usuários. Os controles também podem ler, criar e atualizar registros em sua instância.

Cada conjunto de controles executa funções específicas em um fluxo de conversa.

Tipos de controle

Categoria	Descrição
Segmento inicial	Aparece automaticamente em um fluxo de tópico e não pode ser adicionado ou removido de uma conversa. Este controle pode ser configurado com uma resposta de saudação que aparece quando uma conversa se inicia.
Segmento final	Aparece automaticamente em um fluxo de tópico e não pode ser adicionado ou removido de uma conversa. Este controle pode ser configurado com uma mensagem de confirmação final antes do fim de uma conversa. Garanta de que todas as ramificações do seu tópico se conectem a este controle.
Entrada do usuário	Solicita e captura informações do usuário em uma conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de controle

Categoria	Descrição
Resposta de bot	Exibe respostas de bot em uma conversa.
Utilitários	Executa ações e lógicas em um tópico, como executar um script ou adicionar diferentes caminhos de conversa (ramificações) em um tópico. Você também pode usá-los para chamar fluxos de trabalho Flow Designer automatizados.

Para controles que têm avisos, mensagens, valores padrão ou mensagens de confirmação, você pode inserir qualquer um dos valores de entrada a seguir:

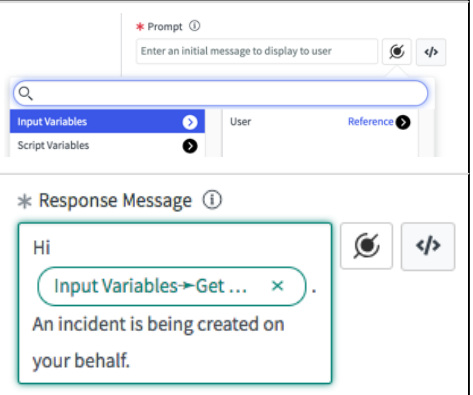
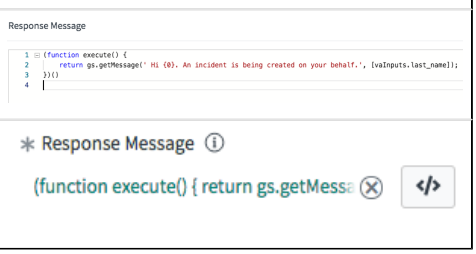
- Cadeias de caracteres de texto
- Cápsulas de dados
- Cadeias de caracteres com cápsulas de dados integrados
- Scripts que retornam cadeias de caracteres

Cápsulas de dados

Use cápsulas de dados para adicionar informações dinâmicas aos seus controles com rapidez e facilidade sem usar um script. Clique no ícone da cápsula de dados ( ) para abrir a interface do selecionador de cápsula de dados. Nesta interface, você pode selecionar dados de variáveis de script e de entrada definidas por seus controles de entrada do usuário.

O uso de cápsulas de dados permite acessar dados de forma rápida e fácil em suas variáveis. Em contraste, o script oferece opções mais complexas, como o processo de tradução. Os exemplos a seguir ilustram como usar uma resposta de bot de texto que inclui o nome do cliente, processada como uma cápsula de dados e um script.

Respostas em script e cápsula de dados

Método	Resultado
Cápsula de dados	
Script	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O primeiro exemplo usa o selecionador de cápsula de dados para escolher **Obter nome**, uma variável de entrada que contém o nome do cliente. O segundo exemplo realiza a mesma coisa usando um script. O exemplo de script também usa `gs.getMessage` para processar a tradução da mensagem.

Oculte ou ignore este nó (propriedade de condição)

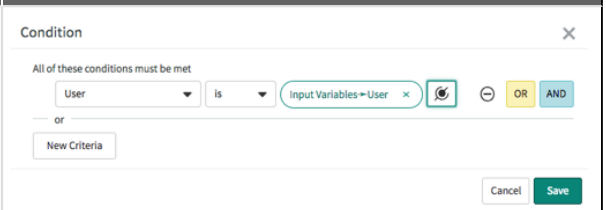
Quase todos os controles têm uma propriedade de condição. As exceções são o utilitário Decisão e os nós Inicial e Final.

Em controles de entrada do usuário, a propriedade de condição determina se o controle é usado ou ignorado em uma conversa. Para usar o controle sempre, deixe o campo de condição em branco. Para determinar as condições em que o controle é usado, siga um dos seguintes processos:

- Crie uma condição usando a interface do construtor de condição, que permite adicionar cápsulas de dados para especificar condições criadas usando esta interface.
- Forneça um script para a propriedade de condição que retorna um valor verdadeiro ou falso. Se o valor de retorno for falso, o controle não será usado e a conversa continuará para o próximo controle em toda essa ramificação do tópico.

Use condições para deixar suas conversas mais dinâmicas, com base em contexto, os dados ou na lógica de script.

Condição de script	Condição do construtor de condição

Script de exemplo para mostrar o nó condicionalmente:
`(function execute() {`
`  var gr = new GlideRecord('incident');`
`  return gr.canCreate();`
`})()`
	

Neste exemplo, um script de condição retornará um valor verdadeiro se o usuário atual puder criar registros de incidentes. Esta condição impede que um controle de utilitários crie um incidente quando o usuário não tiver permissão para isso.

controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent

Use a coleção de controles de entrega fornecida por Designer do Virtual Agent para solicitar e capturar informações do usuário em uma conversa.

Propriedades de controle de entrada comuns

Além das cápsulas de dados e controles de condição, cada controle de entrada tem as seguintes propriedades comuns:

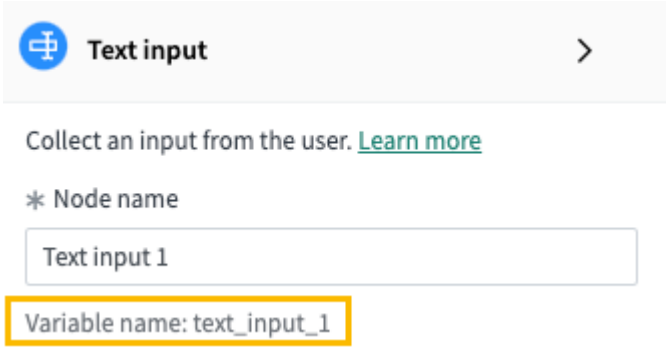
Variável de entrada para a resposta do usuário

Cada controle armazena a resposta do usuário em uma variável de entrada que pode ser acessada por outros controles no mesmo tópico usando os métodos `getValue` e `getDisplayValue`. O nome da variável é baseado no nome que você atribuiu ao controle de entrada. Por exemplo, se você atribuir o nome `Primeiro aviso` a um controle de entrada, o nome da variável será `first_prompt`. O nome da variável está em letra minúscula, com um sublinhado em vez de um espaço. Para mais informações sobre esses métodos, consulte Scripts Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O campo Nome da variável é preenchido automaticamente

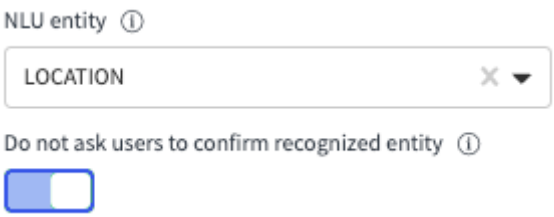


propriedades da entidade Compreensão da linguagem natural (NLU)

Se NLU estiver habilitado, as propriedades a seguir serão exibidas na folha de propriedades para os controles de entrada **Texto**, **Seleção estática**, **Seleção dinâmica**, **Booliano**, **Data/hora** e **Carrossel**. Para exibir ou habilitar essas propriedades, acesse a seção Opções avançadas.

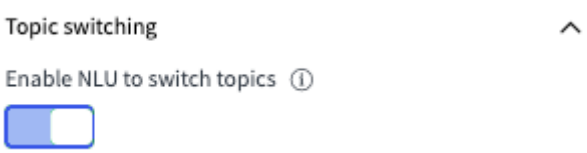
- **Entidade de NLU**: a entidade que corresponde à variável de entrada do controle. Selecione a entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico, como definido no modelo NLU que você está usando para o tópico. Quando Virtual Agent reconhece o valor da entidade nos enunciados do usuário e se o valor atende ao limite de confiança de previsão da entidade, Virtual Agent extrai o valor. O valor é armazenado na variável de entrada do nó. Essa ação de armazenamento é chamada de *preenchimento de slot*. O preenchimento de slot reconhece quando ocorrem vários valores para a mesma entidade NLU em uma conversa. Os usuários recebem uma solicitação com uma lista para confirmar qual valor de nó selecionar quando vários nós estão vinculados à mesma entidade NLU. Esta propriedade está disponível somente para o NLU tópico discovery.

propriedade da entidade NLU



- **Habilitar NLU para alternar tópicos**: habilita a previsão NLU para o nó. Se habilitado, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada sendo usado. Virtual Agent usa este enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne tópicos. Para habilitar esta propriedade em um nó, navegue até **Opções avançadas** > **Alternância de tópicos**.

Habilite NLU para alternar as propriedade de tópicos



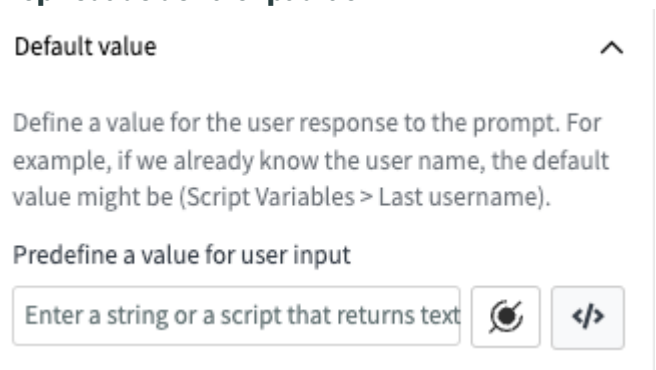
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor padrão

Um aviso de entrada pode ter um valor predefinido definido por você. Este valor pode ser uma cadeia de caracteres ou um script que retorna uma cadeia de caracteres. Esta propriedade está na seção Opções avançadas.

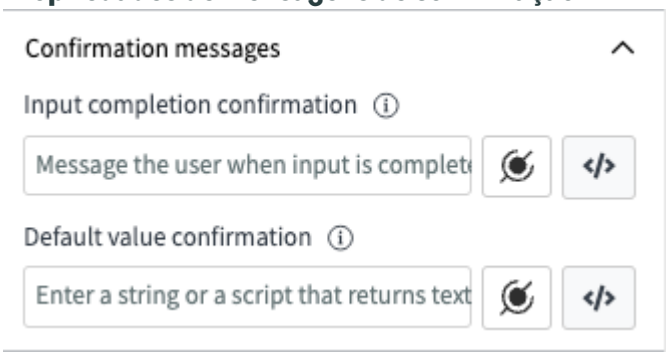
Propriedade de valor padrão



Mensagens de confirmação

Essas mensagens de resposta do bot sinalizam o fim da interação do nó e solicitam que os usuários confirmem a resposta. Esta propriedade está na seção Opções avançadas.

Propriedades de mensagens de confirmação



Controle de entrada do usuário do coletor de entrada

Use o controle do Coletor de entrada para coletar dados para uso pelo Now Assist ou outros sistemas de bate-papo de IA.

Propriedades do coletor de entrada

O coletor de entrada está disponível somente para tópicos que usam a descoberta de modelo de linguagem grande (LLM).

Se você configurou um LLM para Virtual Agent que tem suporte a vários idiomas, o coletor de entrada usará o idioma da sessão do solicitante da conversa para solicitar que o LLM traduza as respostas que se originam do coletor de entrada para o usuário. Para obter mais informações, consulte Set a provider for a generative AI capability .

Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó.

Tradução automática

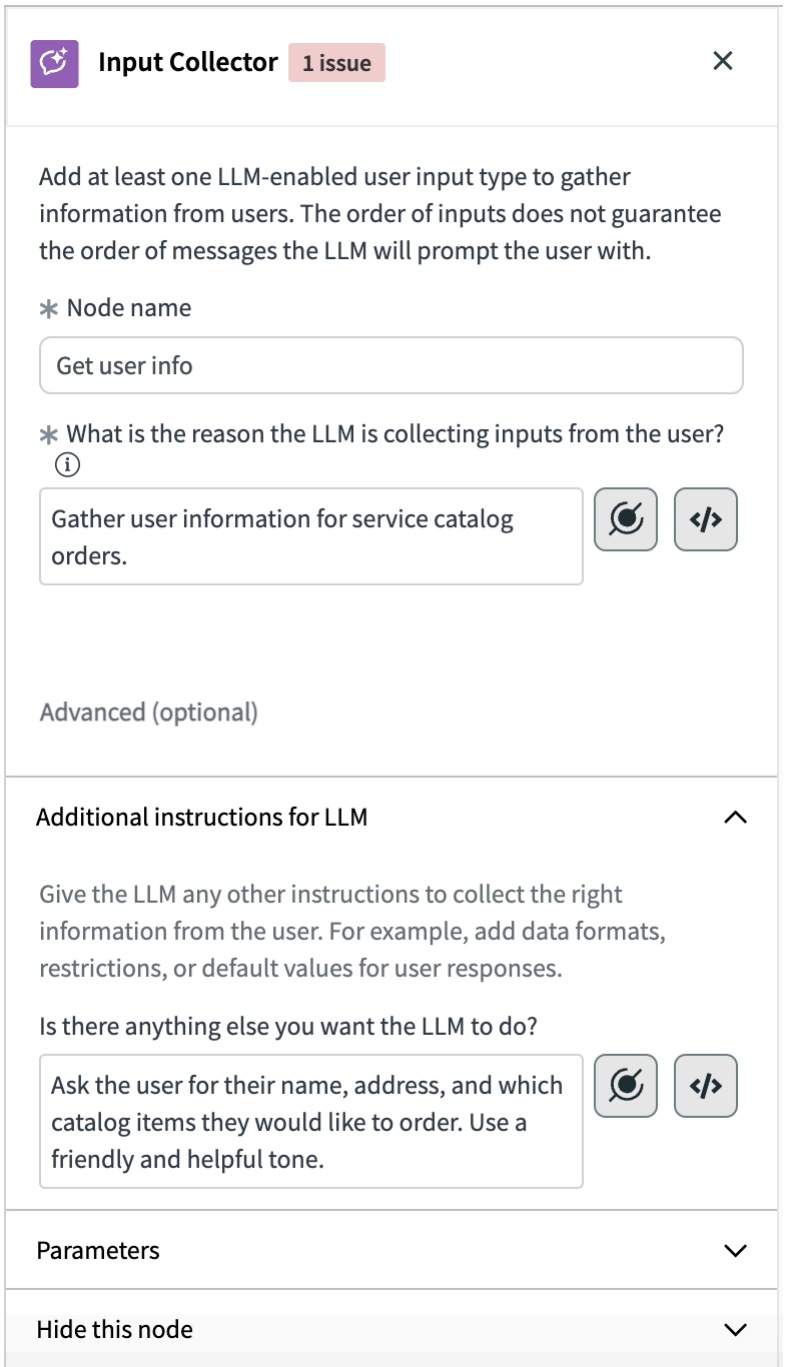
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Qual é o motivo pelo qual a IA está coletando entradas do usuário?	Cadeia de caracteres de texto ou script que retorna texto. Este valor é usado quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo, Coletar informações do usuário para pedidos do catálogo de serviços.
Avançado	
Instruções adicionais para LLM	Cadeia de caracteres de texto, variáveis de contexto ou scripts para instruções adicionais para o sistema manipular e retornar dados. Você pode inserir instruções para o LLM em linguagem natural. Por exemplo, peça ao usuário seu nome, endereço e quais itens do catálogo ele deseja solicitar, em um tom amigável e útil.
Parâmetros	Campo de script para adicionar mais parâmetros de coleta de dados.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo da capacidade do coletor de entrada



Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle do coletor de entrada

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle do coletor de entrada

Canal	Suporte	Restrições
Slack	Sem suporte	Não aplicável
Workplace	Sem suporte	Não aplicável
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Voz)	Sem suporte	Não aplicável

Controle de texto de entrada do usuário

O controle de texto de entrada do usuário em um tópico Virtual Agent solicita ao usuário uma cadeia de caracteres de texto.

Propriedades de controle de texto de entrada do usuário para descoberta de tópico LLM

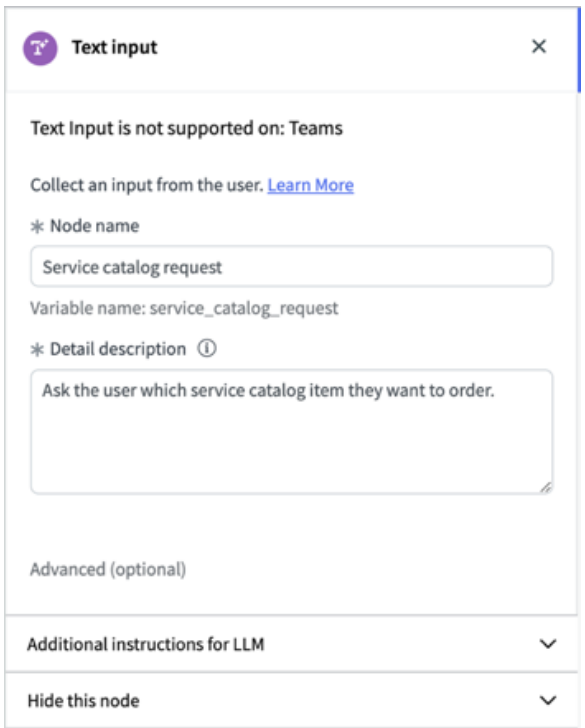
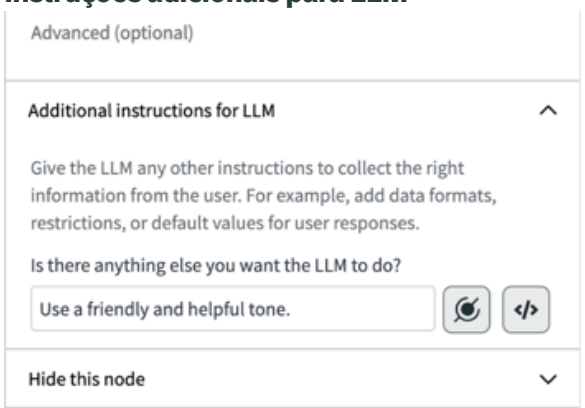
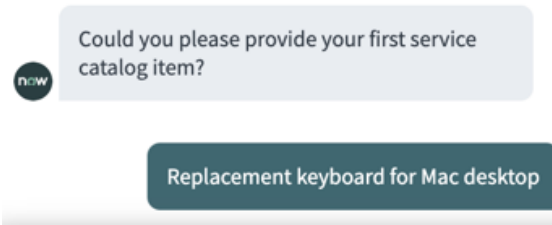
Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de texto de entrada do usuário no fluxo do tópico.
Descrição do detalhe	A única informação necessária por parte do usuário. Por exemplo, Pergunte ao usuário de qual item do catálogo de serviços ele precisa.
Avançado	
Instruções adicionais para LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Ocultar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de controle de texto de entrada do usuário para descoberta de tópico LLM

Propriedades do controle de entrada do tópico LLM

Propriedades de entrada	Aviso de entrada
Propriedades básicas de controle de entrada de texto  **Instruções adicionais para LLM** 	**Aviso de entrada de texto do usuário na IU Web** 

Tradução automática

Propriedades de controle de texto de entrada do usuário para descoberta de tópico NLU

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de texto de entrada do usuário no fluxo do tópico.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Formato de entrada	O formato de texto validado quando um usuário insere alguns itens de texto. Se o usuário não inserir o texto no formato esperado, uma mensagem de erro indicará que o formato não é válido e pedirá que o usuário reinsira o texto. Escolha o formato do item de texto a ser validado: • Texto: qualquer cadeia de caracteres de texto (sem validação) • E-mail: formato que consistente em um prefixo de e-mail (nome de usuário), o símbolo @ e o domínio. • Endereço IP (IPV4, IPV6): formato de entrega de comunicação de dados para o Protocolo de internet versão 4 ou 6. • Número de telefone (E.164): formato de número de telefone padrão reconhecido internacionalmente. • URL: formato de endereço da Web • Personalizado: um script que fornece uma regra de validação para um formato de texto personalizado. O script deve incluir mensagens de erro relacionadas que são exibidas quando não é inserido o formato esperado. Para obter exemplos do formato de telefone e endereço IP, consulte Formatos de telefone E.164 e Tipos de campo do endereço IP.
Entidade NLU	Opção para associar uma entidade NLU associada ao nó. Se uma entidade NLU estiver associada à variável de entrada para este nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o comutador *Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida* é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída.
Avançado	
Tornar esta entrada segura	
Habilitar	Comutador de alternância que criptografa a entrada do usuário do bot de texto. Quando habilitada, a entrada do usuário é mascarada e aparece como uma série de pontos na janela de bate-papo.
Função hash	O algoritmo do resumo do método baseado na especificação WS-Security padrão. Escolha uma das opções a seguir:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

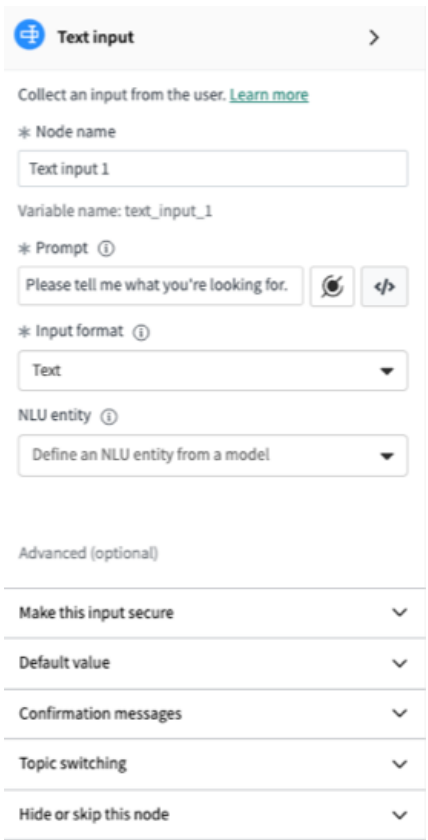
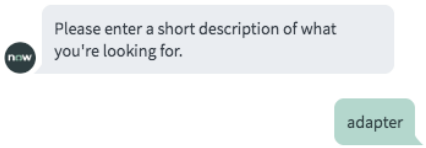
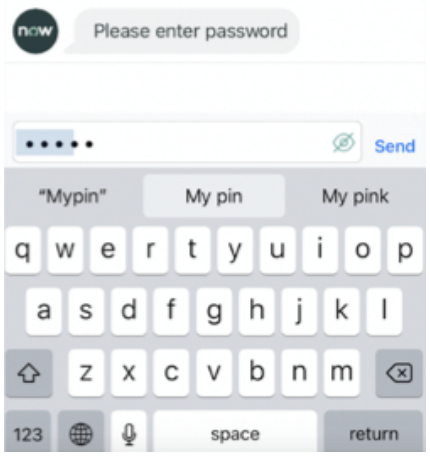
Propriedade	Descrição
[Visível quando a opção Tornar esta entrada segura estiver habilitada]	• **SHA-256 (minúscula)** • **SHA-1 (minúscula)** Para obter mais informações sobre os padrões WS-security, consulte Propriedades WS-Security .
Salt de criptografia [Visível quando a opção Tornar esta entrada segura estiver habilitada]	Dados aleatórios que são usados como entrada adicional em uma função unidirecional que faz hash dos dados.
Valor padrão	
Predefinir um valor para a entrada do usuário	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Alternância de tópicos	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Opção para habilitar a previsão de NLU para este nó. Se habilitada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada que está sendo usado. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne os tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

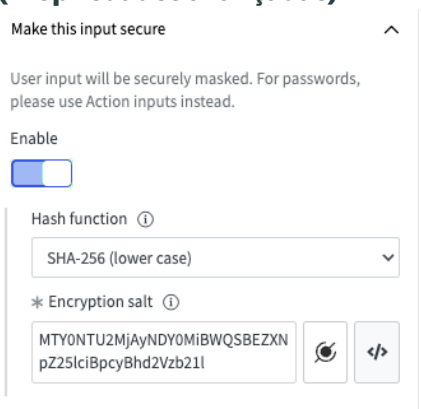
Propriedade	Descrição
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Exemplo de controle de texto de entrada do usuário para descoberta de tópico de NLU

Propriedades de entrada	Aviso de entrada
Propriedades básicas de controle de entrada de texto 	**Aviso de entrada de texto do usuário na IU da Web**  **Aviso de entrada do usuário em um aplicativo para celular com o comutador de alternância Tornar esta entrada segura habilitado** 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de entrada
Tornar esta entrada segura (Propriedades avançadas) 	

Suporte ao canal

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Suporte ao canal para o controle de entrada de texto do usuário

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	os usuários Slack podem editar o texto inserido anteriormente em uma conversa. No entanto, Virtual Agent processa as mensagens conforme elas são inseridas. Se um usuário do Slack editar uma entrada de texto, como um comentário para atualizar um caso, Virtual Agent não avaliará a atualização editada.
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Com suporte	O limite máximo é de 5000 caracteres.
SMS Twilio	Com suporte	Nenhum
LINE	Com suporte	O limite máximo é de 5000 caracteres.
WhatsApp	Com suporte	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de entrada de texto do usuário

Canal	Suporte	Restrições
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Com suporte	Para dispositivos de tela, podem ser aplicados limites de caracteres. Para mais informações, consulte a documentação do desenvolvedor da Alexa .

Controle de entrada do usuário Seleção estática

Use o controle de entrada do usuário Seleção estática em um tópico Virtual Agent para listar as opções predefinidas disponíveis para o usuário. Você pode selecionar apenas um item de uma lista de seleção.

Exibição de seleção

A lista de seleção contém até 10 itens por página. Quando houver mais de 10 itens, você terá a opção de exibir os itens adicionais e filtrar os resultados da pesquisa. O aviso da lista de seleção contém um ícone de pesquisa que os usuários podem selecionar para filtrar os resultados.

O controle Seleção estática dá a opção de adicionar um cartão de cabeçalho que é exibido acima da lista de seleção. Os cartões de cabeçalho são compatíveis com canais da Web e para celular.

- O cartão de cabeçalho pode conter uma imagem grande ou pequena ou uma placa de vídeo do YouTube, junto com um texto descritivo. A lista de seleção contém até cinco itens por padrão, mas o recurso de pesquisa está suprimido. Se houver mais de cinco itens, os usuários poderão escolher mostrar os itens adicionais.

- Para controlar o número de itens exibidos abaixo de um cartão de cabeçalho, adicione a propriedade do sistema `com.glide.cs.web_header_picker_page_limit`. Use o **Valor** para especificar o número de itens exibidos na lista de seleção. Para obter detalhes sobre como criar uma propriedade do sistema, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Propriedades do controle de entrada do usuário Seleção estática para descoberta de tópico LLM

Propriedade	Descrição
Nome	Nome que identifica este nó de controle do usuário Seleção estática no fluxo do tópico.
Descrição do detalhe	A única informação necessária por parte do usuário. Por exemplo, Pergunte ao usuário de qual item do catálogo de serviços ele precisa.
Opções	
Nome de exibição	Para cada seleção, o texto que aparece para o usuário para essa seleção. Use frases curtas em suas listas de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• O Slack tem um limite de 30 caracteres para rótulos de lista de seleção. • O Workplace tem um limite de 20 caracteres para rótulos de lista de seleção.
valor	Para cada seleção, a cadeia de caracteres armazenada na variável quando a seleção correspondente é selecionada.
Avançado	
Instruções adicionais para LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Ocultar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo de controle de entrada do usuário Seleção estática para descoberta de tópico LLM

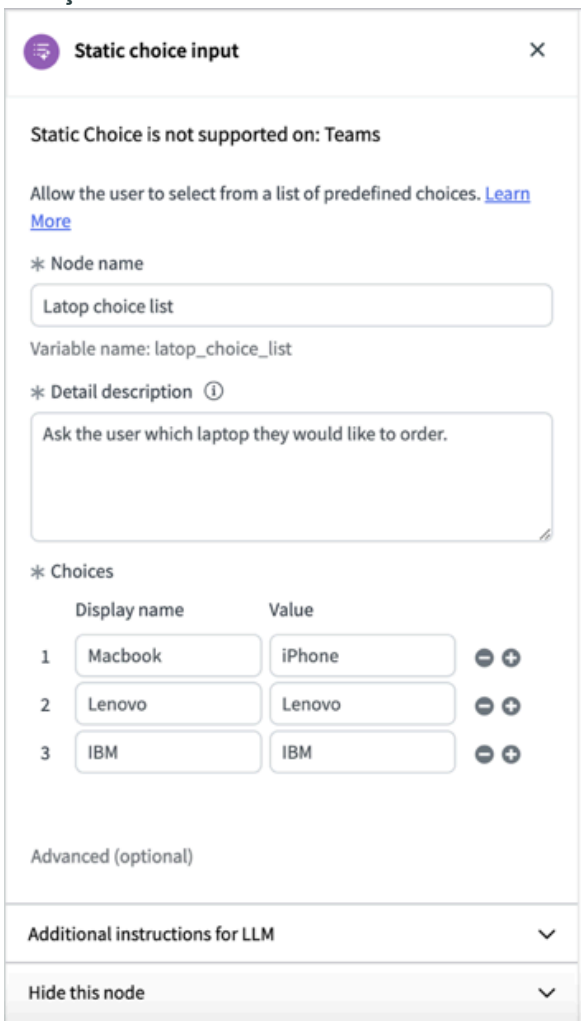
Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

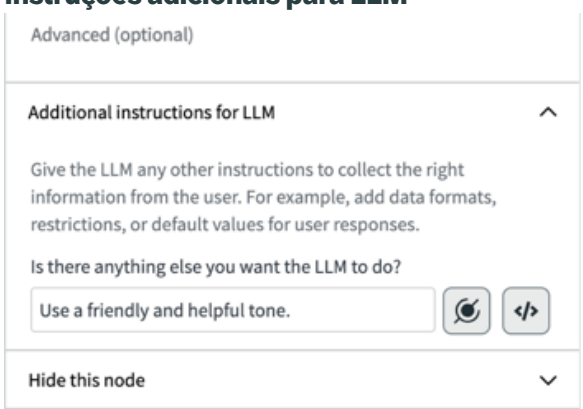
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de lista

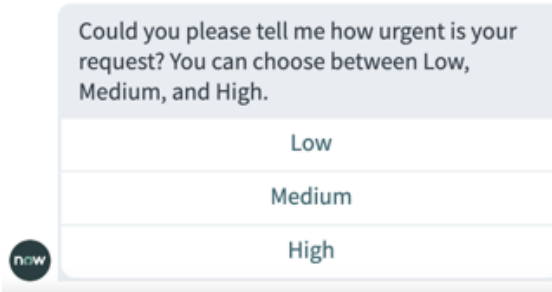
Propriedades básicas do controle de entrada Seleção estática



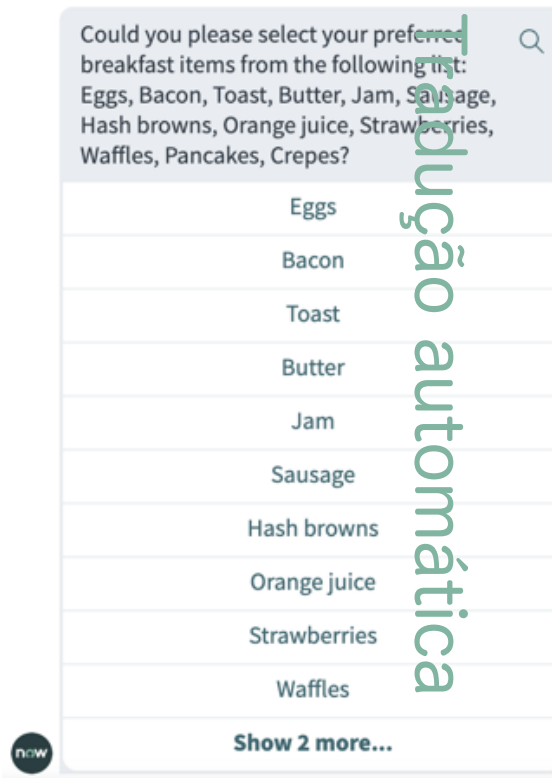
Instruções adicionais para LLM



Aviso da lista de Seleção estática na IU da Web



Aviso da lista de Seleção estática na IU da Web com mais de 10 itens



A lista de seleção exibe 10 itens por página. Qua
ou mais resultados são retornados, ocorre o seg

- A lista inclui um link no final para mostrar mais resultados.
- Um ícone de pesquisa é exibido no aviso para os resultados da pesquisa. Selecione o ícone p abrir uma caixa de pesquisa e inserir o filtro.

Tradução automática

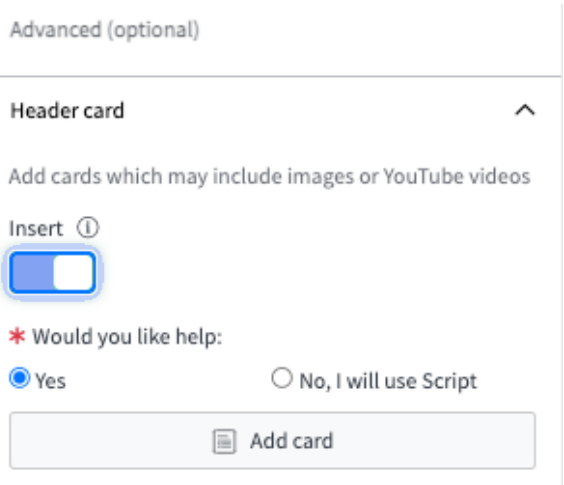
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do controle de entrada do usuário Seleção estática para descoberta do tópico NLU

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle do usuário Seleção estática no fluxo do tópico.
Descrição do detalhe	A única informação necessária do usuário. Por exemplo, Pergunte ao usuário de qual item do Catálogo de serviços ele precisa.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Entidade NLU	Opção para associar uma entidade NLU associada ao nó. Se uma entidade NLU estiver associada à variável de entrada para este nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o comutador *Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida* é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Opções	
Nome de exibição	Para cada seleção, o texto que aparece para o usuário para essa seleção. Use frases curtas em suas listas de seleção. • O Slack tem um limite de 30 caracteres para rótulos de lista de seleção. • O Workplace tem um limite de 20 caracteres para rótulos de lista de seleção.
valor	Para cada seleção, a cadeia de caracteres armazenada na variável quando a seleção correspondente é selecionada.
Avançado	
Cartão de cabeçalho	
Inserir	Comutador de alternância para inserir um cartão de cabeçalho acima da lista de seleção. Você pode usar a caixa de diálogo Adicionar cartão ou um script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	 Para informações detalhadas, consulte Inserir um cartão de cabeçalho em um controle de escolha estática ou escolha dinâmica.
Você gostaria de ajuda?	Opção de usar a interface Designer do Virtual Agent ou fornecer um script. Escolha uma das opções a seguir: • **Sim**: para criar o cartão de cabeçalho sem script, selecione **Adicionar cartão**. • **Não, usarei script**: para abrir a caixa de diálogo de script, clique em **Adicionar script**. Este campo está disponível somente quando a opção **de cartão de cabeçalho** está habilitada.
Adicionar caixa de diálogo de cartão	
Esta seção estará disponível somente quando o **Cartão de cabeçalho** for habilitado.	
Tipo de cartão	Tipo de cartão de cabeçalho. Escolha uma das opções a seguir: • **Imagem grande contendo texto** • **Imagem pequena contendo texto** • **Placa de vídeo do YouTube** Os campos na caixa de diálogo mudam de acordo com sua escolha.
Título	Imagem ou título do vídeo. Insira o texto do link ou use uma cápsula de dados ou script para especificar o link.
Link do título	URL do hiperlink do título do vídeo. Especifique o link inserindo o texto do link, usando uma cápsula de dados ou usando um script. Se este campo estiver vazio, o título será exibido como texto simples. Este campo estará disponível somente quando a opção **Placa de vídeo do YouTube** for selecionada.
Descrição	Uma breve explicação da imagem ou do vídeo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
ID do vídeo do YouTube	Cadeia de caracteres alfanumérica no final da URL do YouTube. Po exemplo, na URL https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I, o ID do vídeo do YouTube é AacDp2mUQ1I. Este campo estará disponível somente quando a opção **Placa de vídeo do YouTube** for selecionada.
Link e URL da Imagem	Link da URL para a imagem ou o arquivo de imagem. Para definir este campo, siga um dos processos a seguir: • Especifique o link da URL inserindo o texto do link, usando uma cápsula de dados ou usando um script. • Carregue um arquivo de imagem selecionando **Carregar imagem**. Este campo estará disponível somente quando a opção **Imagem grande com texto** ou **Imagem pequena com texto** for selecionada.
Texto alternativo da imagem	Texto alternativo legível na tela que descreve a imagem para programas de acessibilidade. Este texto é usado junto com a imagem. Insira o texto usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script. Este campo estará disponível somente quando a opção **Imagem grande com texto** ou **Imagem pequena com texto** for selecionada.
Valor padrão	
Valor Padrão	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{valnputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Alternância de tópicos	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

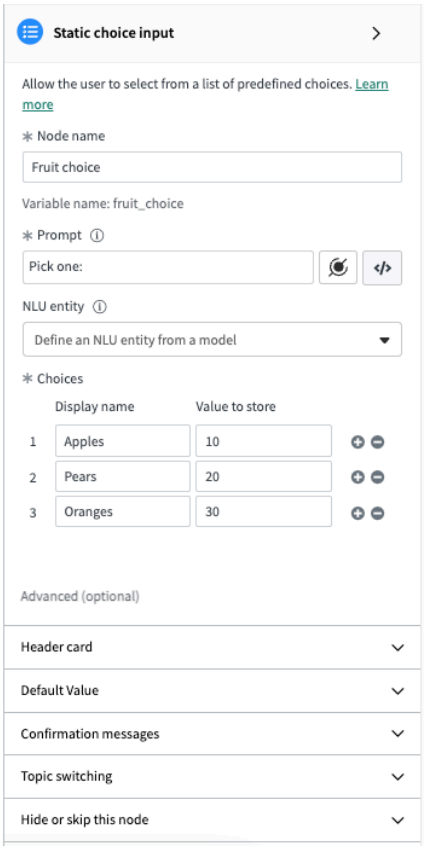
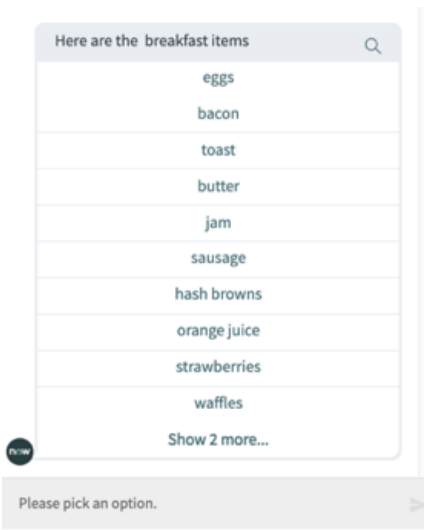
Propriedade	Descrição
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for habilitada na instância.	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Opção para habilitar a previsão de NLU para este nó. Se habilitada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada que está sendo usado. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne os tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Exemplo de controle de entrada do usuário Seleção estática para descoberta de tópico NLU

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

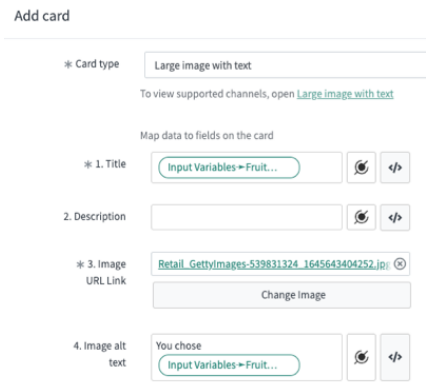
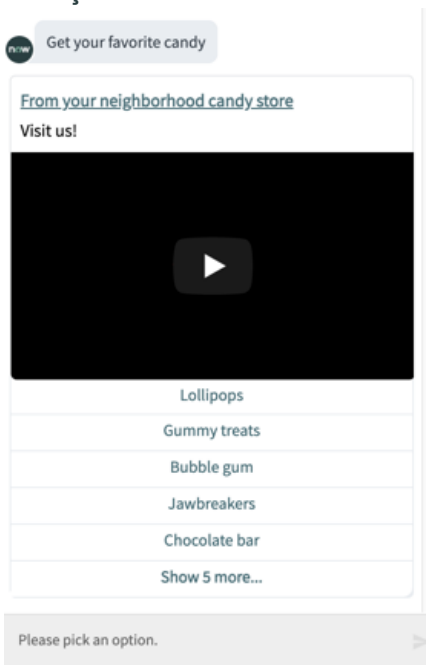
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de lista
Propriedades básicas do controle de entrada Seleção estática 	**Aviso da lista de Seleção estática na IU da Web** **Aviso da lista de Seleção estática na IU da Web com mais de 10 itens**  A lista de seleção exibe 10 itens por página. Quando 10 ou mais resultados são retornados, ocorre o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de lista
Caixa de diálogo Adicionar cartão (opção avançada de cartão de cabeçalho) 	• A lista inclui um link no final para mostrar mais resultados. • Um ícone de pesquisa é exibido no aviso para filtrar os resultados da pesquisa. Selecione o ícone para abrir uma caixa de pesquisa e inserir o filtro. **Lista de seleção estática da IU da Web com cartão de cabeçalho**  A lista de seleção contém cinco itens por página. Quando cinco ou mais resultados são retornados, a lista fornece uma opção para mostrar mais resultados. **Nota:** O recurso de pesquisa é suprimido quando um cartão de cabeçalho é usado.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Seleção estática

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Seleção estática

Canal	Suporte	Restrições
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho. Quando uma lista de seleção tem três opções ou menos, o Slack exibe a lista como botões.
Workplace	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
Facebook Messenger	Compatível	Em uma resposta rápida, o rótulo tem o limite máximo de 20 caracteres. Você pode exibir apenas 13 respostas rápidas por vez. Se houver mais de 13 respostas rápidas, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de respostas para uma página é definido na propriedade do sistema `sn_va_fb_messenger.max_quick_replies`. Esta propriedade está localizada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
SMS Twilio	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
LINE	Compatível	Em uma resposta rápida, o rótulo tem um limite máximo de 20 caracteres. Você pode exibir apenas 13 respostas rápidas por vez. Se houver mais de 13 respostas rápidas, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de respostas para uma página é definido na propriedade do sistema `sn_va_line.max.picker.choices`. A propriedade está localizada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Compatível	Para dispositivos de tela, use a rolagem de toque. Para dispositivos que não são de tela, use a paginação por voz.

Controle de entrada do usuário Seleção agrupada

Use o controle de entrada do usuário Seleção agrupada em um tópico Virtual Agent para listar vários grupos de seleção em uma mensagem.

Exibição da lista de Seleção agrupada

A lista de Seleção agrupada solicita que os usuários façam seleções relacionadas em uma mensagem com o botão padrão **Selecionar uma opção**. Você pode habilitar a seleção múltipla para cada grupo de seleção e fornecer imagens e descrições curtas para criar uma experiência do usuário mais completa. Os usuários recebem grupos de seleções em que devem enviar uma seleção antes de retornar ao tópico Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do controle de entrada do usuário Seleção agrupada

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle do usuário Seleção agrupada no fluxo do tópico.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo: Selecione sua preferência de refeição.
Nome do grupo	Nome que identifica a lista de seleção agrupada na folha de propriedades. Adicione um (obrigatório) ou vários grupos de opções relacionadas. Os usuários devem selecionar uma opção dentre todos os grupos. Use frases curtas em suas listas de seleção.
Opções	Número de opções adicionadas a cada grupo.
Adicionar um grupo de caixa de diálogo de opções	
Esta caixa de diálogo aparece somente após a seleção de **Adicionar**.	
Nome do grupo	Nome que identifica a lista de seleção agrupada na folha de propriedades. Há um limite de 40 caracteres para rótulos de lista de seleção. O campo **Nome da variável** é gerado automaticamente a partir do nome do grupo. O nome desta variável de somente leitura aparece em texto com letra minúscula e substitui todos os espaços no nome do grupo por sublinhados. Se houver várias listas com o mesmo nome, o nome da variável será anexado com _1, _2, _3e assim por diante. Use esta variável no seu fluxo de conversa para recuperar respostas do usuário para cada grupo no nó Seleção agrupada.
Exibir como	Título do cabeçalho do grupo que aparece no cliente renderizado.
Nome de exibição	Nome de seleção exibido para os usuários. São necessárias pelo menos duas seleções exclusivas.
Valor	A cadeia de caracteres armazenada na variável quando a seleção correspondente é selecionada. Este valor é gerado automaticamente a partir do nome de exibição, mas você pode editar o campo conforme necessário.
Imagem	Opção de adicionar uma imagem para a seleção. As imagens de seleção individual são inseridas depois de selecionar **Adicionar detalhes**. Para definir este campo, siga um dos processos a seguir: • Especifique o link da URL inserindo o texto do link, usando uma cápsula de dados ou usando um script. • Carregue um arquivo de imagem selecionando **Carregar imagem**.
Descrição	Opção de fornecer informações adicionais sobre a seleção. As descrições de seleção individual são inseridas depois de selecionar **Adicionar detalhes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Por exemplo: se a lista de seleção agrupada for sobre os passageiros que selecionam as comodidades do avião, como fones de ouvido, você pode incluir uma descrição sobre o tipo de fones de ouvido, como Fones de ouvido com fio modelos over-ear.
Permitir que o usuário selecione mais de um?	Opção de permitir que os usuários escolham várias opções na lista de seleção, selecionando **Sim**.
Avançado	
Seleção de grupo personalizado	
Atualizar título	Opção para personalizar o título do botão de aviso da seleção agrupada. Há um limite de 40 caracteres para rótulos de lista de seleção. Se este campo for deixado em branco, o título padrão que os usuários verão será Selecionar uma opção.
Imagem	Opção para adicionar uma imagem ao botão de aviso de opção agrupada. Para definir este campo, siga um dos processos a seguir: • Especifique o link da URL inserindo o texto do link, usando uma cápsula de dados ou usando um script. • Carregue um arquivo de imagem selecionando **Carregar imagem**.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{valnputs.username}}! .
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Exemplo do controle de entrada do usuário Seleção agrupada

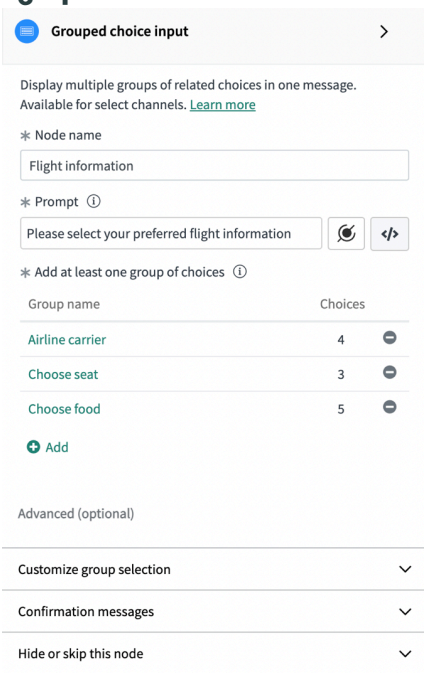
Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

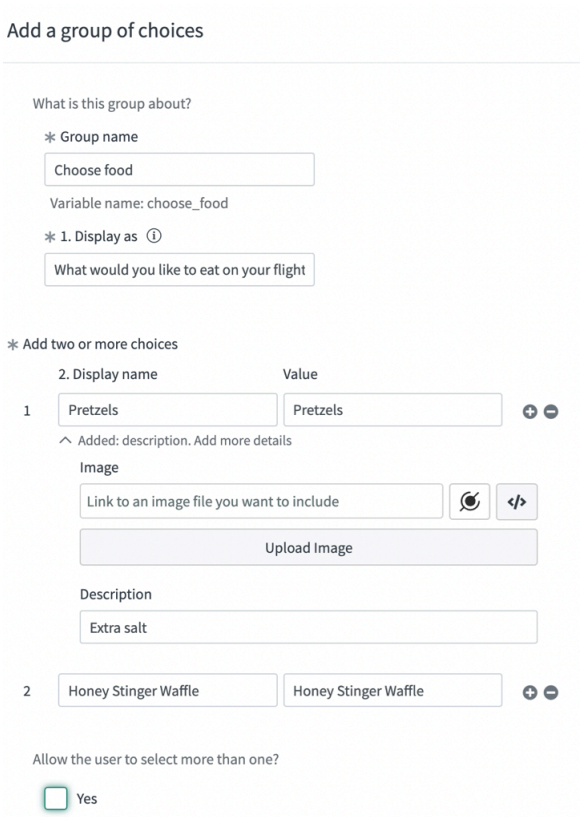
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de lista

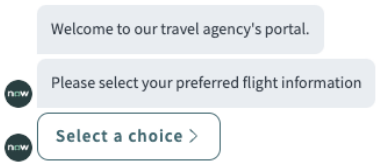
Propriedades básicas do controle de entrada Seleção agrupada



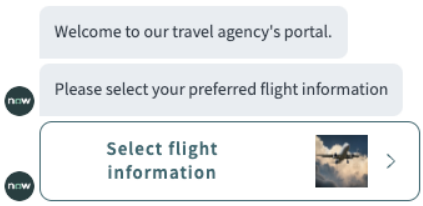
Adicionar um grupo de caixa de diálogo de opções



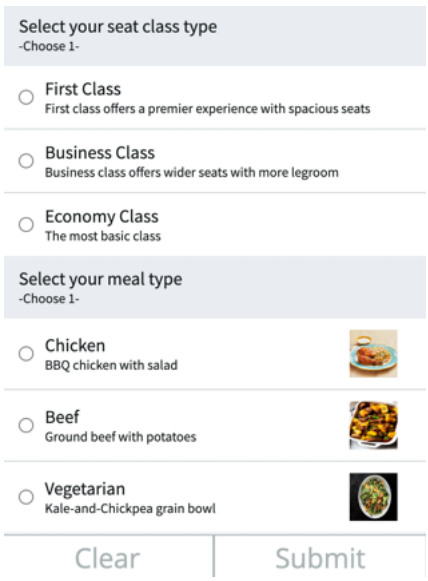
Aviso padrão da lista de seleção agrupada da IU da Web



Lista de Seleção agrupada na IU da Web com título e imagem personalizados



Lista de seleção agrupada na IU da Web



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Seleção agrupada

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Sem suporte	Não aplicável
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Sem suporte	Não aplicável
Slack	Sem suporte	Não aplicável
Workplace	Sem suporte	Não aplicável
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Voz)	Sem suporte	Não aplicável

Controle de entrada do usuário Seleção dinâmica

Use o controle de entrada do usuário Seleção dinâmica em um tópico Virtual Agent para criar dinamicamente uma lista de seleções disponíveis para os usuários. Consulte uma tabela ou use um script para criar essas seleções dinamicamente.

Exibição da lista de seleção

A lista de Seleção dinâmica contém até 10 itens por página. Quando há mais de 10 itens, os usuários têm a opção de exibir os itens adicionais e também filtrar os resultados da pesquisa.O aviso da lista de seleção contém um ícone de pesquisa que os usuários podem selecionar para filtrar os resultados.

Dica:
Se quiser mudar o número padrão de itens listados por página, modifique a propriedade do sistema `com.glide.cs.picker_page_limit`. O valor padrão é 10.

O controle Seleção dinâmica também dá a opção de adicionar um cartão de cabeçalho que é exibido acima da lista de seleção. Os cartões de cabeçalho são compatíveis com canais da Web e para celular.

- O cartão de cabeçalho pode conter uma imagem grande ou pequena ou uma placa de vídeo do YouTube, junto com um texto descritivo. A lista de seleção contém até cinco itens por padrão, mas o recurso de pesquisa está suprimido. Se houver mais de cinco itens, os usuários poderão escolher mostrar os itens adicionais.

- Para controlar o número de itens exibidos abaixo de um cartão de cabeçalho, adicione a propriedade do sistema `com.glide.cs.web_header_picker_page_limit`. Use o **Valor** para especificar o número de itens na lista de seleção. Para obter detalhes sobre como criar uma propriedade do sistema, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de controle de entrada do usuário Seleção dinâmica para descoberta de tópico LLM

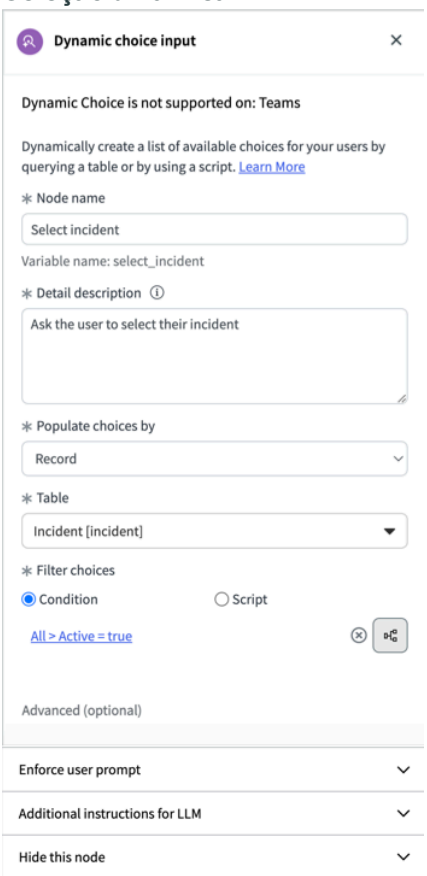
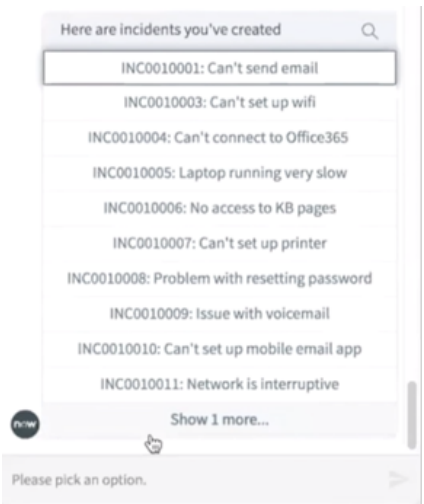
Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle do usuário Seleção dinâmica no fluxo do tópico.
Descrição do detalhe	A única informação necessária do usuário. Por exemplo, `peça ao usuário para selecionar um incidente`.
Opções	
Preencher opções por	Tipo de variável dinâmica a ser usada. Selecione uma das seguintes opções. • **Registro**: retorna registros da tabela selecionada. Os valores para estas opções são objetos GlideRecord. • **Script**: expressão que retorna uma matriz de opções.
Tabela	Se você selecionou **Registro** como o método para preencher opções, selecione a tabela que será pesquisada. Este campo está disponível somente quando a opção **Registro** é selecionada.
Opções de filtro	Opção de usar o construtor de condição Designer do Virtual Agent ou fornecer um script. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Construtor de condição**: cria um filtro usado para selecionar um subconjunto de registros da tabela. • **Script**: define a lista de enumeração para a opções (lista de seleção) a serem exibidas. O par nome-valor é armazenado como um objeto de cadeia de caracteres. Este campo está disponível somente quando a opção **Registro** é selecionada.
Avançado	
Impor aviso do usuário	Alterne para abrir um campo para uma mensagem personalizada mostrada ao usuário em vez da mensagem gerada pelo LLM.
Instruções adicionais para LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

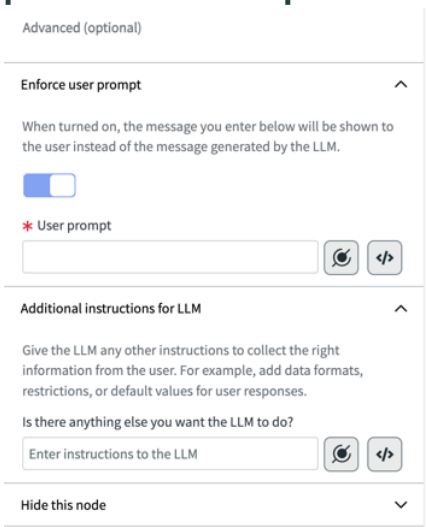
Exemplo de controle de entrada do usuário Seleção dinâmica para descoberta de tópico LLM

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de entrada	Aviso de lista
Propriedades básicas do controle de entrada do usuário Seleção dinâmica 	**Aviso da lista de Seleção dinâmica na IU da Web**  A lista de seleção exibe 10 itens por página. Quando 10 ou mais resultados são retornados: • A lista inclui um link no final para mostrar mais resultados. • Um ícone de pesquisa (🔍) é exibido no aviso para filtrar os resultados da pesquisa. Os usuários selecionam o ícone para abrir uma caixa de pesquisa e inserir o filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de lista
Opções de entrada do usuário Seleção dinâmica avançada para descoberta de tópico LLM 	

Propriedades de controle de entrada do usuário Seleção dinâmica para descoberta de tópico NLU

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle do usuário Seleção dinâmica no fluxo do tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Entidade NLU	Opção para associar uma entidade NLU associada ao nó. Se uma entidade NLU estiver associada à variável de entrada para este nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o comutador *Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida* é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Opções	
Preencher opções por	Tipo de variável dinâmica a ser usada. Selecione uma das seguintes opções.

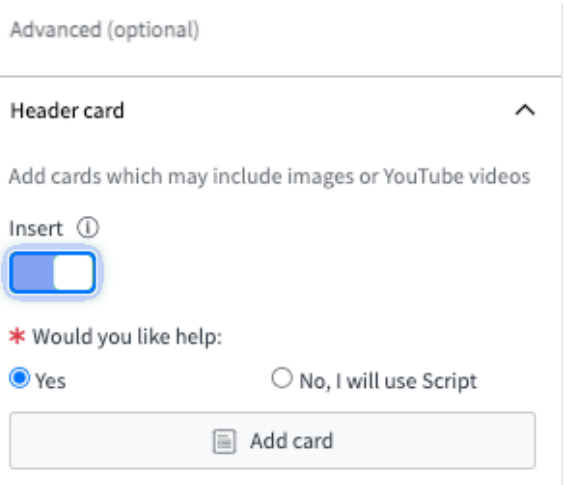
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• **Registro**: retorna registros da tabela selecionada. Os valores para estas opções são objetos GlideRecord. • **Script**: expressão que retorna uma matriz de opções.
Tabela	Se você selecionou **Registro** como o método para preencher opções, selecione a tabela que será pesquisada. Este campo está disponível somente quando a opção **Registro** é selecionada.
Opções de filtro	Opção de usar o construtor de condição Designer do Virtual Agent ou fornecer um script. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Construtor de condição**: cria um filtro usado para selecionar um subconjunto de registros da tabela. • **Script**: define a lista de enumeração para a opções (lista de seleção) a serem exibidas. O par nome-valor é armazenado como um objeto de cadeia de caracteres. Este campo está disponível somente quando a opção **Registro** é selecionada.
Nenhuma mensagem de resposta de registros	Mensagem exibida ao usuário quando a pesquisa da tabela não retorna nenhum registro. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Cabeçalho de cartão	
Inserir	Comutador de alternância para inserir um cartão de cabeçalho acima da lista de seleção. Você pode usar a caixa de diálogo Adicionar cartão ou um script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	 Para informações detalhadas, consulte Inserir um cartão de cabeçalho em um controle de escolha estática ou escolha dinâmica.
Você gostaria de ajuda?	Opção de usar a interface Designer do Virtual Agent ou fornecer um script. Escolha uma das opções a seguir: • **Sim**: para criar o cartão de cabeçalho sem script, selecione **Adicionar cartão**. • **Não, usarei script**: para abrir a caixa de diálogo de script, clique em **Adicionar script**. Este campo está disponível somente quando a opção **de cartão de cabeçalho** está habilitada.
Adicionar caixa de diálogo de cartão	
Esta seção estará disponível somente quando o **Cartão de cabeçalho** for habilitado.	
Tipo de cartão	Tipo de cartão de cabeçalho. Escolha uma das opções a seguir: • **Imagem grande contendo texto** • **Imagem pequena contendo texto** • **Placa de vídeo do YouTube** Os campos na caixa de diálogo mudam de acordo com sua escolha.
Título	Imagem ou título do vídeo. Insira o texto do link ou use uma cápsula de dados ou script para especificar o link.
Link do título	URL do hiperlink do título do vídeo. Insira o texto do link ou use uma cápsula de dados ou script para especificar o link. Se este campo estiver vazio, o título será exibido como texto simples. Este campo estará disponível somente quando a opção **Placa de vídeo do YouTube** for selecionada.
Descrição	Breve explicação da imagem ou do vídeo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
ID do vídeo do YouTube	Cadeia de caracteres alfanumérica no final da URL do YouTube. Po exemplo, na URL https://www.youtube.com/watch?v=AacDp2mUQ1I, o ID do vídeo do YouTube é AacDp2mUQ1I. Este campo estará disponível somente quando a opção **Placa de vídeo do YouTube** for selecionada.
Link e URL da Imagem	Link da URL para a imagem ou o arquivo de imagem. Para definir este campo, siga um dos processos a seguir: • Especifique o link da URL inserindo o texto do link, usando uma cápsula de dados ou usando um script. • Carregue um arquivo de imagem selecionando **Carregar imagem**. Este campo estará disponível somente quando a opção **Imagem grande com texto** ou **Imagem pequena com texto** for selecionada.
Texto alternativo da imagem	Texto alternativo legível na tela que descreve a imagem para programas de acessibilidade. Este texto é usado junto com a imagem. Insira o texto usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script. Este campo estará disponível somente quando a opção **Imagem grande com texto** ou **Imagem pequena com texto** for selecionada.
Valor padrão	
Valor Padrão	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{valnputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Alternância de tópicos	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

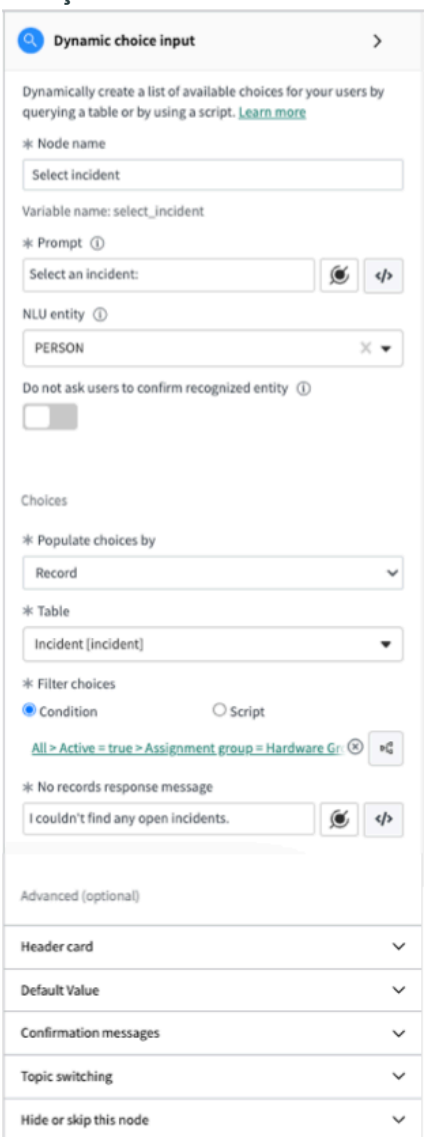
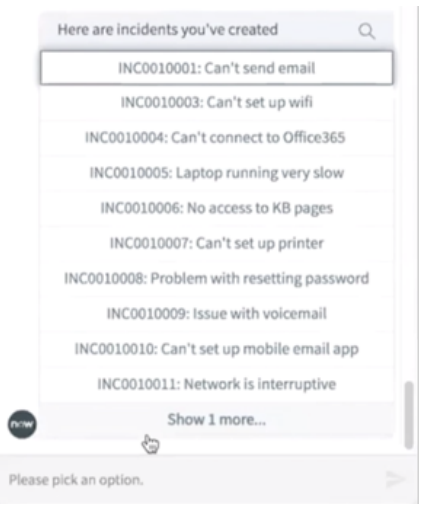
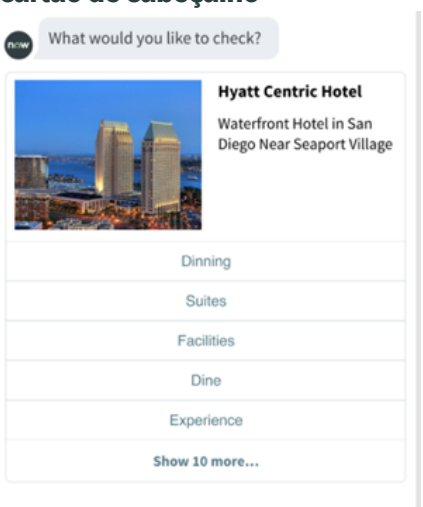
Propriedade	Descrição
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for habilitada na instância.	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Opção para habilitar a previsão de NLU para este nó. Se habilitada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada que está sendo usado. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne os tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Exemplo de controle de entrada do usuário Seleção dinâmica para descoberta de tópico NLU

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de lista
Propriedades básicas do controle de entrada do usuário Seleção dinâmica 	**Aviso da lista de Seleção dinâmica na IU da Web**  A lista de seleção exibe 10 itens por página. Quando 10 ou mais resultados são retornados: • A lista inclui um link no final para mostrar mais resultados. • Um ícone de pesquisa (🔍) é exibido no aviso para filtrar os resultados da pesquisa. Os usuários selecionam o ícone para abrir uma caixa de pesquisa e inserir o filtro. **Aviso de lista de Seleção dinâmica na IU da Web com cartão de cabeçalho**  A lista de seleção contém cinco itens por página. Quando cinco ou mais resultados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de lista
	são retornados, a lista fornece uma opção para mostrar mais resultados. **Nota:** O recurso de pesquisa é suprimido quando um cartão de cabeçalho é usado.

Exemplo de expressão de valor da lista de Seleção dinâmica

```
(function execute(table) {
	var options = [];
	var gr = new GlideRecordSecure(table);
	gr.addEncodedQuery('active=true');
	gr.setLimit(5);
	gr.query();
	while(gr.next()) {
	   options.push({ 'value': gr.getUniqueValue(), 'label': gr.getValue('short_description') });
	}
	return options;
})(table)
```

O script na propriedade *Expressão de valor da seleção* define e retorna uma matriz de opções. No exemplo, o script cria uma matriz chamada `opções` e adiciona cada registro encontrado em uma consulta GlideRecord a esta matriz. Cada elemento na matriz recebe um valor nas chaves de `valor` e `rótulo` usando dados desse GlideRecord. A propriedade *Tabela* do controle define a tabela usada pelo script. Este script de exemplo usa `gr.setLimit(5)` para limitar o número de registros retornados a 5. O uso deste método ajuda a impedir que os registros retornados criem uma lista de seleção muito grande.

Chaves de expressão de valor do controle Seleção dinâmica

Chave	Descrição
valor	O valor para a opção. Quando um usuário seleciona uma opção no controle, este valor é armazenado na variável nomeada na propriedade *Nome da variável*.
rótulo	O rótulo que aparece para esta opção na lista de seleção.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Seleção dinâmica

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Seleção dinâmica

Canal	Suporte	Restrições
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
Workplace	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Compatível	Não há suporte para cartões de cabeçalho.
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Com suporte	Para dispositivos de tela, use a rolagem de toque; não há suporte para clicar em links. Para dispositivos que não são de tela, use a paginação por voz.

Controle de entrada do usuário Booliano

Use o controle de entrada do usuário Booliano em um tópico Virtual Agent para apresentar um aviso de Sim/Não ao usuário.

Os controles de entrada do usuário Booliano solicitam que o usuário responda a uma pergunta Sim/Não e armazene a resposta como uma cadeia de caracteres com um valor *verdadeiro* ou *falso*. Use este valor em utilitários de tópico, como o utilitário de decisão solicitado, para ramificar o fluxo de tópico com base na resposta.

Propriedades de controle de entrada do usuário booliano para descoberta de tópico LLM

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de entrada do usuário Booliano no fluxo do tópico.
Descrição do detalhe	A única informação necessária do usuário, apresentada como uma opção binária. Por exemplo, Pergunte ao usuário se ele executou a atualização de software mais recente em sua máquina.
Avançado	
Instruções adicionais para LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Ocultar este nó	

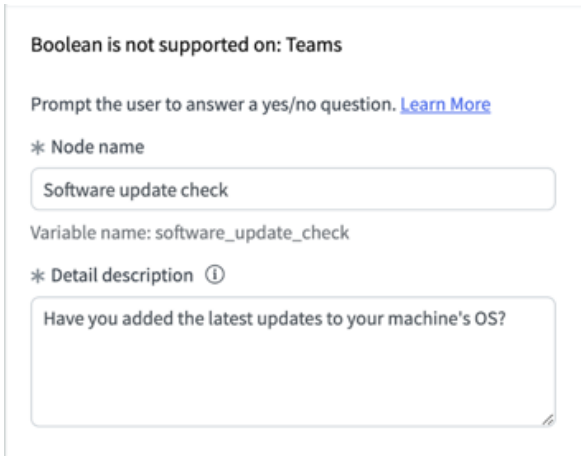
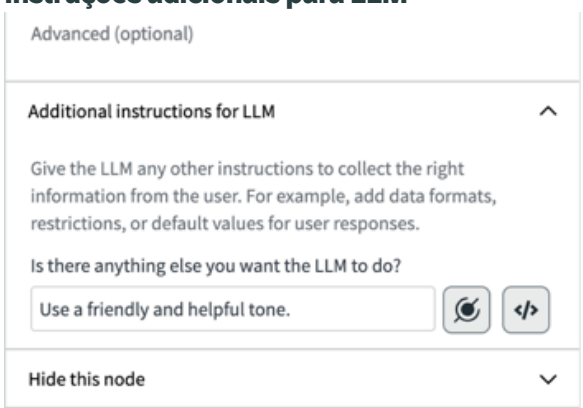
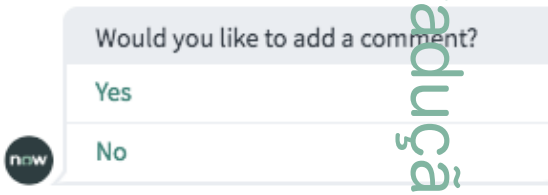
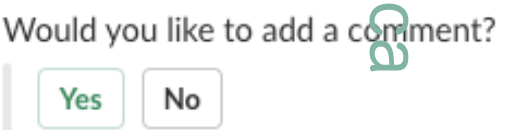
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo de controle de entrada do usuário booliano para descoberta de tópico LLM

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de entrada	Aviso de entrada
Propriedades básicas do controle de entrada do usuário Booliano  **Instruções adicionais para LLM** 	**Aviso de entrada do usuário Booliano na IU da Web**  **Aviso de entrada do usuário Booliano no Slack** 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de controle de entrada do usuário booliano para descoberta de tópico NLU

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de entrada do usuário Booliano no fluxo do tópico.
Nome da variável	Variável que armazena a opção selecionada pelo usuário. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade *Nome do nó*.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Entidade NLU [somente descoberta de tópico por NLU]	Opção para associar uma entidade NLU associada ao nó. Se uma entidade NLU estiver associada à variável de entrada para este nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o comutador *Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida* é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída.
Avançado	
Valor padrão	
Predefinir um valor para a entrada do usuário	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Alternância de tópicos	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

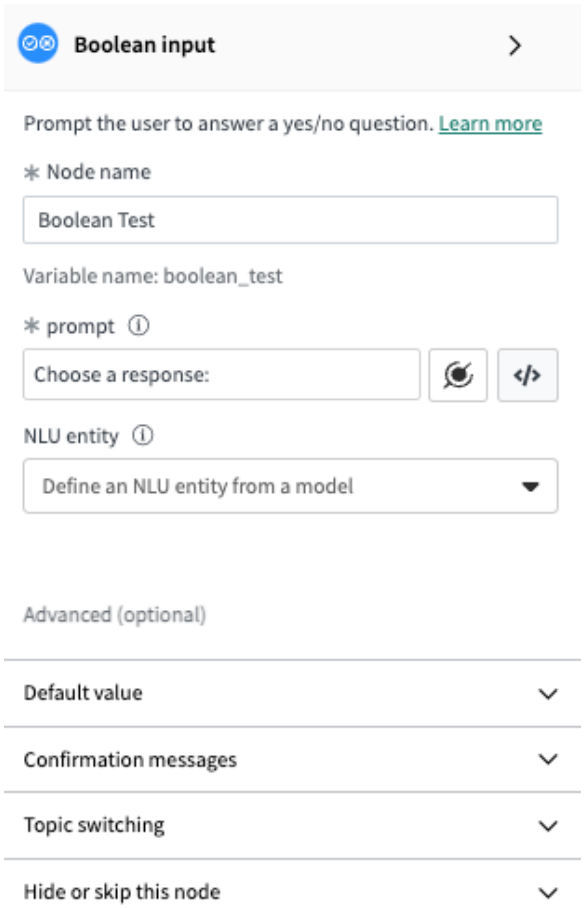
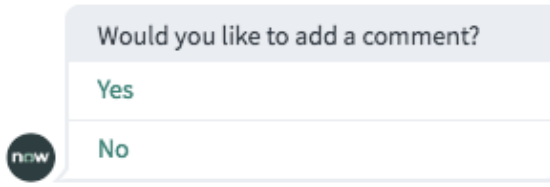
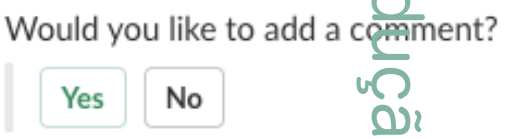
Propriedade	Descrição
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for habilitada na instância.	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Opção para habilitar a previsão de NLU para este nó. Se habilitada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada que está sendo usado. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne os tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Exemplo de controle de entrada do usuário booliano para descoberta de tópico NLU

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de entrada
Propriedades básicas do controle de entrada do usuário Booliano 	**Aviso de entrada do usuário Booliano na IU da Web**  **Aviso de entrada do usuário Booliano no Slack** 

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Booliano

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Com suporte	Nenhum
SMS Twilio	Com suporte	Nenhum
LINE	Com suporte	Nenhum
WhatsApp	Com suporte	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário Booliano

Canal	Suporte	Restrições
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Com suporte	Nenhum

Controle de Data e Hora de entrada do usuário

Use o controle de Data e Hora de entrada do usuário em um tópico Virtual Agent para permitir que o usuário selecione uma data do calendário, a hora (horas e minutos) ou ambos.

Propriedades de controle de data e hora de entrada do usuário para descoberta de tópico LLM

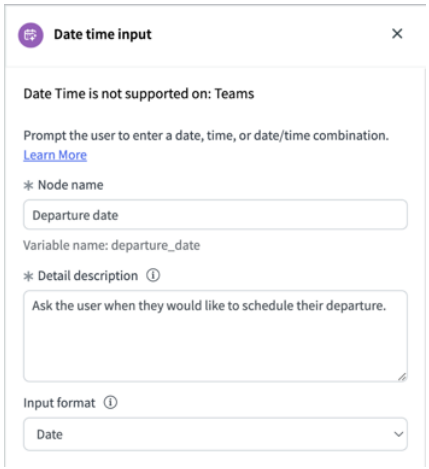
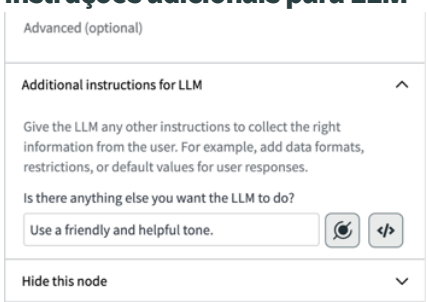
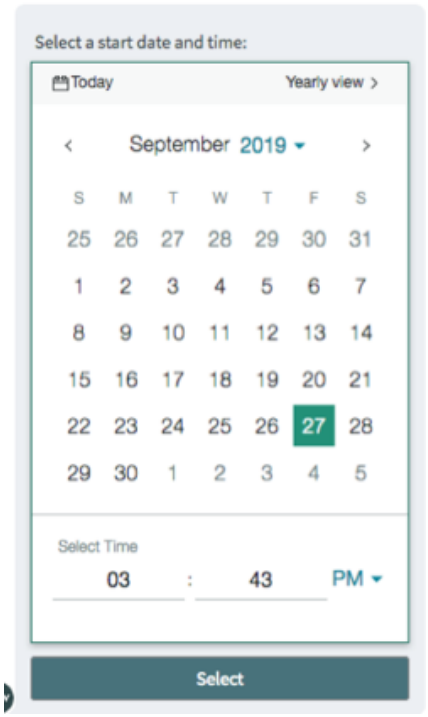
Propriedade de Data e hora	Descrição
Nome	Nome que identifica este nó de controle de Data e Hora de entrada do usuário no fluxo do tópico.
Descrição do detalhe	A informação solicitada ao usuário. Por exemplo, `Pergunte ao usuário quando ele deseja programar a partida.`
Formato de entrada	Tipo de controle de Data e Hora a ser exibido. Selecione um dos seguintes formatos: • **Data**: mostra somente o calendário do mês para o usuário selecionar a data. • **DataHora**: mostra um calendário do mês e um seletor de hora. • **Hora**: mostra somente o seletor de hora para o usuário selecionar o horário (horas e minutos).
Avançado	
Instruções adicionais para LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo de controle de data e hora de entrada do usuário para descoberta de tópico LLM

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de entrada	Aviso de data e hora
Propriedades básicas do controle de Data e Hora de entrada do usuário  **Instruções adicionais para LLM** 	**Aviso de data e hora na IU da Web** 

Propriedades de controle de data e hora de entrada do usuário para descoberta de tópico NLU

Propriedade de Data e hora	Descrição
Nome	Nome que identifica este nó de controle de Data e Hora de entrada do usuário no fluxo do tópico.
Nome da Variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade *Nome*.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Entidade NLU [somente descoberta de tópico por NLU]	Opção para associar uma entidade NLU associada ao nó. Se uma entidade NLU estiver associada à variável de entrada para este nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade de Data e hora	Descrição
	Quando você especifica uma entidade para o nó, o comutador *Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida* é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída.
Formato de entrada	Tipo de controle de Data e Hora a ser exibido. Selecione um dos seguintes formatos: • **Data**: mostra somente o calendário do mês para o usuário selecionar a data. • **DataHora**: mostra um calendário do mês e um seletor de hora. • **Hora**: mostra somente o seletor de hora para o usuário selecionar o horário (horas e minutos).
Avançado	
Valor padrão	
Predefinir um valor para a entrada do usuário	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Alternância de tópicos	
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for habilitada na instância.	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Opção para habilitar a previsão de NLU para este nó. Se habilitada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada que está sendo usado. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne os tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	

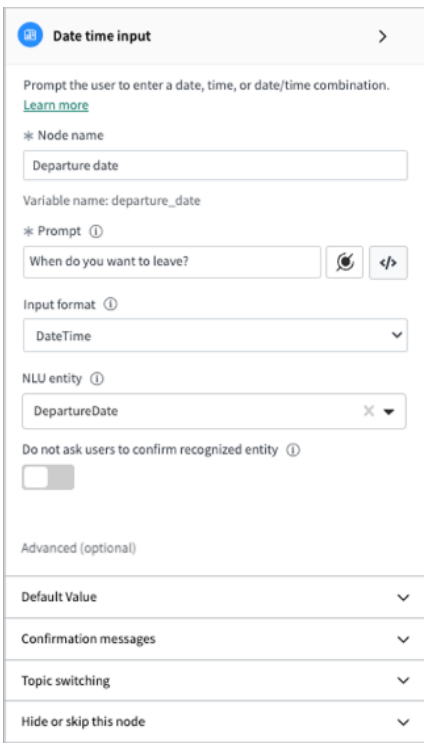
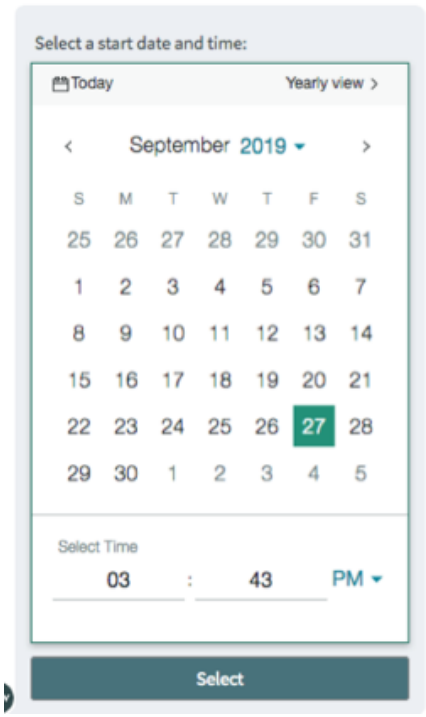
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade de Data e hora	Descrição
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Exemplo de controle de data e hora de entrada do usuário para descoberta de tópico NLU

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de entrada	Aviso de data e hora
Propriedades básicas do controle de Data e Hora de entrada do usuário 	**Aviso de data e hora na IU da Web** 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário de Data e Hora

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	A interface Workplace não oferece suporte nativo a um widget de seleção de data. A seleção de data e hora é feita com os botões que têm suporte nessas interfaces. O controle de Data e Hora de entrada do usuário solicita uma data ao usuário, mostrando a data e a hora atuais. O usuário clica no botão de mês, dia, ano ou hora para modificar esse valor. Os campos de hora e dia solicitam que o usuário digite um novo valor. Os campos de mês e ano mostram um conjunto de botões com os meses ou anos atuais e futuros. Selecione um desses botões ou digite um valor para definir a hora ou o ano.
Facebook Messenger	Com suporte	Se seu administrador tiver definido a opção de solicitar o fuso horário do cliente, a data e a hora selecionadas refletirão o fuso horário do cliente. Caso contrário, elas estarão no fuso horário em UTC. Para mais informações sobre a configuração de fuso horário, consulte Configuração Conversational Integration with Facebook Messenger.
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Com suporte	Nenhum
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Com suporte	Para ter melhores resultados, habilite o NLU no nó.

Controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Use o controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos em um tópico Virtual Agent para solicitar que um usuário carregue uma imagem ou qualquer tipo de arquivo. Depois

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que o usuário carrega um arquivo de imagem, a imagem aparece imediatamente no cliente Virtual Agent.

Propriedades do controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Todos os tipos de arquivo são compatíveis com o seletor de arquivos, exceto o formato SVG para arquivos de imagem. Embora a imagem possa ter alta resolução, a imagem exibida no cliente Virtual Agent é dimensionada de acordo com a proporção. As imagens são dimensionadas para caber na janela de bate-papo.

Em Microsoft Teams, um arquivo pode ser carregado por meio do ícone de clipe de papel (anexo) ou arrastando e soltando. Copiar e colar só funciona para arquivos de imagem. Os usuários podem compartilhar anexos em Microsoft Teams por meio do controle de entrada do usuário do seletor de arquivos do Virtual Agent e enviando anexos enquanto conversam com um atendente. Anexos múltiplos são compatíveis com cenários de atendente e seletor de arquivos.

Saiba mais sobre as coisas a que o cenário do selecionador de atendente oferece suporte ou não:

- Oferece suporte a vários arquivos.
- Não oferece suporte ao formato SVG para arquivos de imagem.
- Oferece suporte a uma combinação de texto, arquivos e emojis. No entanto, os pedidos podem ser exibidos de forma diferente quando um usuário envia esses itens e quando um agente visualiza esses itens.
- Não oferece suporte a texto formatado.

Enquanto o arquivo estiver sendo carregado, você não poderá carregar ou inserir texto. Os arquivos carregados passam por uma verificação de vírus e validação.

Saiba mais sobre as coisas a que o controle do selecionador de arquivos oferece suporte ou não:

- Oferece suporte a vários arquivos.
- Não oferece suporte ao formato SVG para arquivos de imagem.

Enquanto o arquivo estiver sendo carregado, você não poderá carregar ou inserir texto para o controle do selecionador de arquivos. Os arquivos carregados passam por uma verificação de vírus e validação.

A tabela a seguir lista os detalhes sobre as propriedades do seletor de arquivos.

Propriedades do seletor de arquivos

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica o nó de controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos no fluxo do tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a resposta do usuário a este aviso. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade `Node name`.
Aviso	Aviso ou pergunta pedindo que o usuário carregue o item. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto que inclui variáveis ou um script que retorna texto.
Permitir que o usuário carregue	Tipo de arquivo a ser carregado. Todos os tipos de arquivo são compatíveis, exceto o formato SVG para arquivos de imagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do seletor de arquivos

Propriedade	Descrição
Avançado	
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Uso do controle do seletor de arquivos em diferentes interfaces do cliente

O processo para selecionar uma imagem difere com base na interface do cliente Virtual Agent. Use as etapas a seguir para selecionar uma imagem na interface do cliente que você escolher.

A tabela a seguir mostra detalhes sobre o controle do seletor de arquivos em diferentes interfaces do cliente.

Controle do seletor de arquivos em diferentes interfaces do cliente

Plataforma	Etapas para selecionar uma imagem ou arquivo
IU da Web	1. Selecione **Clique aqui para carregar uma imagem.** ou **Clique aqui para carregar um arquivo.** 2. Selecione um arquivo do seu computador local. Há suporte para todos os tipos de arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle do seletor de arquivos em diferentes interfaces do cliente

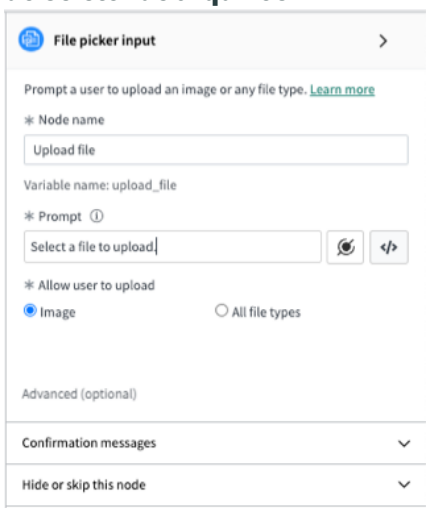
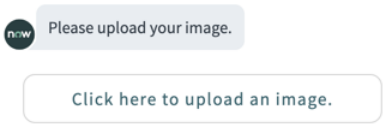
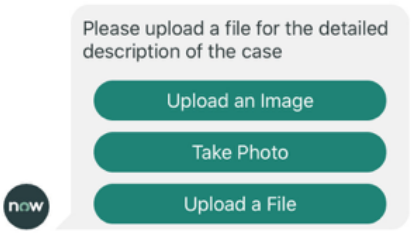
Plataforma	Etapas para selecionar uma imagem ou arquivo
Slack	**1.** Selecione o ícone **+** verde. **2.** Selecione **Seu computador**. **3.** Selecione um arquivo de imagem do seu computador local. Há suporte para todos os tipos de arquivo.
Microsoft Teams	**1.** No seu computador local, copie um arquivo de imagem. **2.** Cole o arquivo de imagem no campo de entrada de texto em Microsoft Teams.
Workplace	**1.** Selecione o ícone de imagem do local de trabalho . **2.** Selecione um arquivo de imagem do seu computador local. Há suporte para todos os tipos de arquivo.
ServiceNow Mobile	**1.** Toque em **Carregar uma imagem**. **2.** Selecione um arquivo de imagem da biblioteca de fotos do seu dispositivo móvel. **Nota:** O botão **Carregar um arquivo** só está disponível ao habilitar a propriedade do seletor de arquivos **Todos os tipos de arquivo**.

Exemplo de um controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

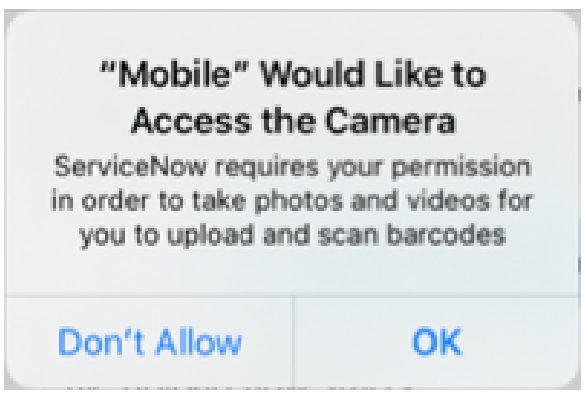
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do seletor de arquivos	Aviso do seletor de arquivos
Propriedades básicas do controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos 	**Aviso do seletor de arquivos da IU da Web (imagem)**  **aviso do seletor de arquivos ServiceNow Mobile** 

Suporte ao canal

A tabela a seguir lista os detalhes sobre o suporte de canal para o Controle de entrada do usuário do seletor de arquivos.

Suporte ao canal para o controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Aviso mostrado aos usuários solicitando permissão para o app acessar a câmera ou o sistema de arquivos, caso ainda não tenham feito isso. 
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de entrada do utilizador do seletor de arquivos

Canal	Suporte	Restrições
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Compatível	Os tipos de arquivo com suporte são JPG, PNG, BMP e MP4. Os arquivos têm um limite máximo de tamanho de acordo com o tipo: • Para imagens, o limite máximo de tamanho é 10 MB. • Para vídeos, o limite máximo de tamanho é 200 MB.
SMS Twilio	Suporte parcial	Somente arquivos de imagem
LINE	Compatível	Os tipos de arquivo com suporte são JPG, PNG, BMP e MP4. Os arquivos têm um limite máximo de tamanho de acordo com o tipo: • Para imagens, o limite máximo de tamanho é 10 MB. • Para vídeos, o limite máximo de tamanho é 200 MB.
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Sem suporte	Não aplicável

Controle de entrada do usuário ao carrossel

Use o controle de entrada do usuário do carrossel em um tópico Virtual Agent para apresentar um prompt e uma série horizontal de imagens rotuladas para tópicos Compreensão da linguagem natural (NLU/Palavra-chave). O usuário pode selecionar um único item do carrossel.

Dica:
Se quiser mudar o número padrão de itens listados por página, modifique a propriedade do sistema `com.glide.cs.picker_page_limit`. O valor padrão é 10.

Propriedades de controle de entrada do carrossel para descoberta de tópico LLM

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de entrada do usuário ao carrossel no fluxo do tópico.

Tradução automática

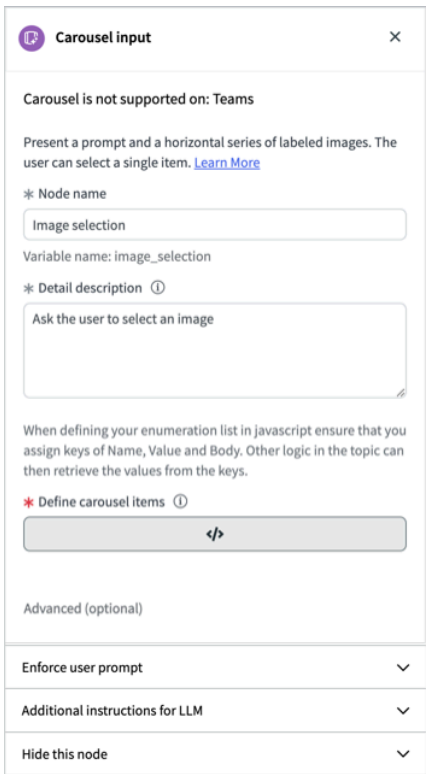
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Descrição do detalhe	Nome da variável que armazena a seleção feita pelo usuário. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Definir itens do carrossel	Use um script para criar itens para seleção no seu carrossel. O script deve retornar uma matriz contendo um ou mais itens. Veja o exemplo de expressão do item de carrossel abaixo.
Avançado	
Impor aviso do usuário	Alterne para abrir um campo para uma mensagem personalizada mostrada ao usuário em vez da mensagem gerada pelo LLM.
Instruções adicionais para LLM	Mais instruções para o LLM, como adicionar formatos de dados, restrições ou valores padrão para respostas do usuário. Você pode criar instruções adicionais em linguagem simples, inserir um script ou definir condições com o seletor de cápsula de dados.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

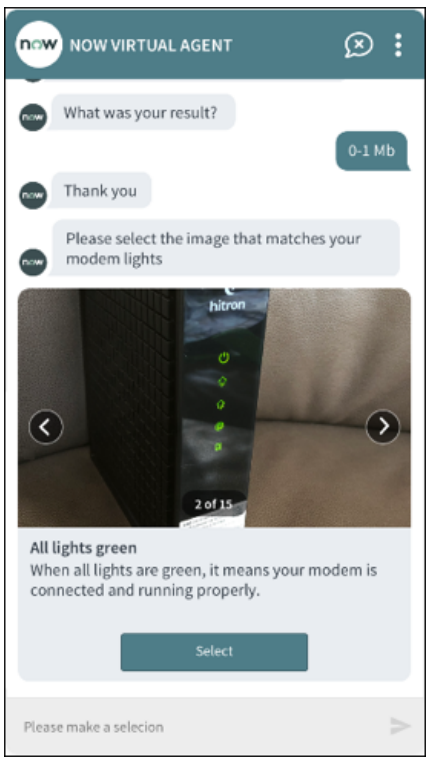
Exemplo de controle de entrada do carrossel para descoberta de tópico LLM

Propriedades do carrossel	Aviso do carrossel

Propriedades básicas do controle de entrada do usuário do carrossel

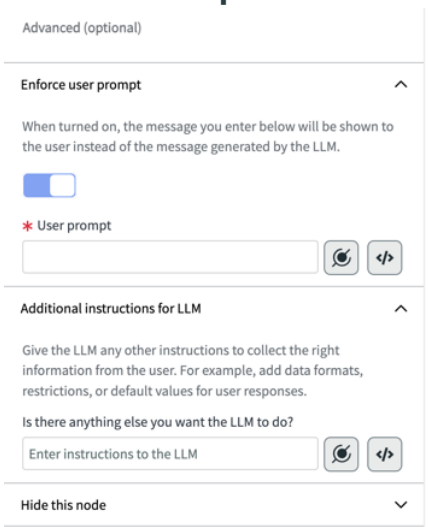


Aviso do carrossel na IU da Web



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do carrossel	Aviso do carrossel
Opções de entrada do usuário do Carrossel avançado para descoberta de tópico LLM 	

Propriedades de controle de entrada do carrossel para descoberta de tópico NLU

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de entrada do usuário ao carrossel no fluxo do tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena a seleção feita pelo usuário. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**.
Aviso	Aviso ou pergunta para o usuário. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: Qual é o seu nome?
Entidade NLU	Opção para associar uma entidade NLU associada ao nó. Se uma entidade NLU estiver associada à variável de entrada para este nó, o Virtual Agent poderá preencher o slot do valor especificado com base no enunciado do usuário. Selecione uma entidade na lista de entidades associadas à intenção do tópico. Quando você especifica uma entidade para o nó, o comutador *Não solicitar que os usuários confirmem a entidade reconhecida* é exibido. Quando habilitado, os usuários não são solicitados a confirmar a entidade extraída. Este campo estará disponível somente quando a descoberta do NLU for habilitada na instância.
Definir itens do carrossel	Use um script para criar itens para seleção no seu carrossel. O script deve retornar uma matriz contendo um ou mais itens. Veja o exemplo de expressão do item de carrossel abaixo.
Nenhuma mensagem de	Mensagem para o usuário indicando que nenhum registro foi encontrado. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

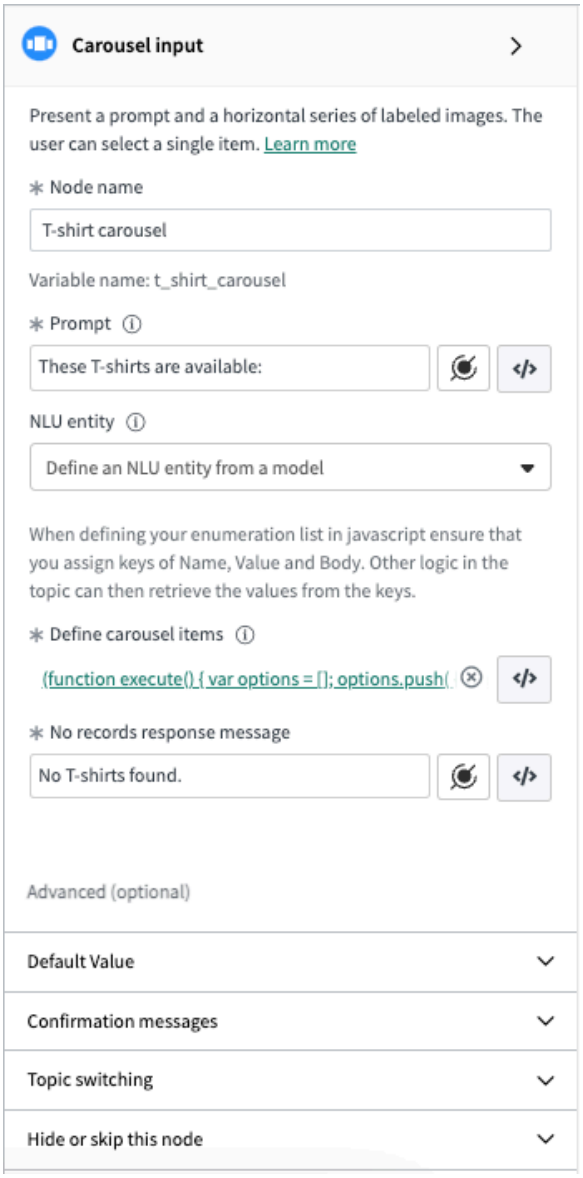
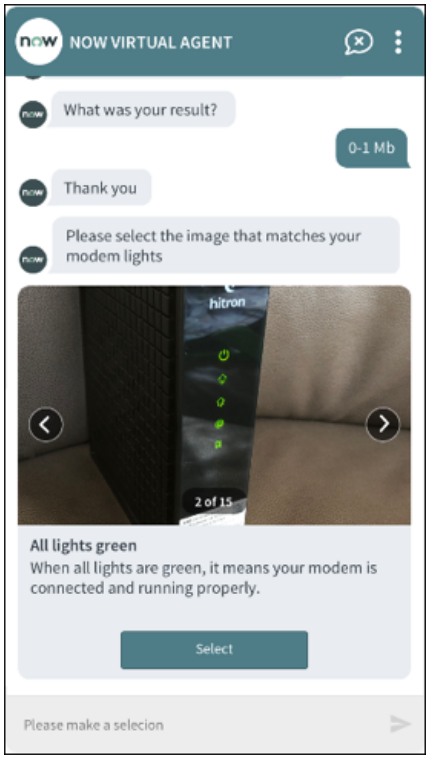
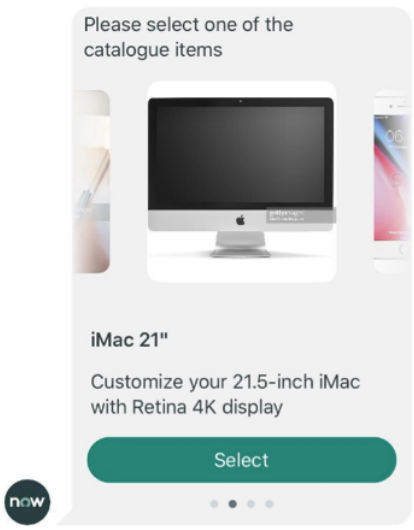
Propriedade	Descrição
resposta de registros	
Avançado	
Valor padrão	
Predefinir um valor para a entrada do usuário	Valor predefinido para a resposta do usuário à pergunta ou ao prompt. A resposta definida no campo **Confirmação de valor padrão** solicita que o usuário confirme o valor padrão. Se o usuário responder com não, o valor se tornará nulo. A valor padrão pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos, o valor padrão poderá ser: Variáveis de script> Último nome de usuário. Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: {{vaScripts.lastUsername}}.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)! Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: Agradecemos, {{vaInputs.username}}!
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo **Valor padrão** está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo **Aviso**. Pode conter uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: Você é, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)? Ou, se você estiver usando um script, o valor padrão poderá ser: Você é{{vaScripts.lastUsername}}?.
Alternância de tópicos	
Esta seção estará disponível somente quando a descoberta de NLU for habilitada na instância.	
Habilitar NLU para alternar tópicos	Opção para habilitar a previsão de NLU para este nó. Se habilitada, os usuários podem inserir texto para responder a perguntas, independentemente do tipo de controle de entrada que está sendo usado. O Virtual Agent usa esse enunciado para corresponder a outra intenção existente, permitindo que o usuário alterne os tópicos.
Ocultar ou ignorar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de controle de entrada do carrossel para descoberta de tópico NLU

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades do carrossel	Aviso do carrossel
	**Aviso do carrossel na IU da Web**  **aviso do carrossel ServiceNow Mobile** 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de expressão do item do carrossel

```
(function execute() {
   var options = [];
      options.push(
         {
            'Name': 'Item 1',
            'Value': 'item_1',
            'Description': 'Acme keyboard model 200',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/688666/pexels-photo-688666.jpeg'
         }
      );
      options.push(
         {
            'Name': 'Item 2',
            'Value': 'item_2',
            'Description': 'Acme keyboard model 300',
            'Body': 'https://images.pexels.com/photos/916472/pexels-photo-916472.jpeg'
         }
      );
      return options;

})()
```

O script na propriedade *Expressão do item do carrossel* define e retorna uma matriz que contém os itens que aparecem no seu carrossel. Os elementos desta matriz devem conter chaves de Nome, Valore Corpo. No exemplo, o script cria uma matriz chamada opções e adiciona dois elementos, cada um com as chaves necessárias. As imagens aqui estão codificadas como exemplo.

Exemplo de chave de código

Chave	Descrição
Nome	Nome do item do carrossel. Este nome é mostrado abaixo da imagem no carrossel.
Valor	Valor do item. Quando um usuário seleciona um item do carrossel, este valor é armazenado na variável nomeada na propriedade *Nome da variável*.
Descrição	Cadeia de caracteres de texto que descreve o item do carrossel. A descrição é mostrada abaixo do nome da imagem. Um carrossel com mais de três itens exibe setas para a esquerda e para a direita para rolar pelas imagens e um botão de **Selecionar** em cada item. Se uma descrição tiver mais de 140 caracteres, os usuários poderão expandir o conteúdo.
Corpo	Imagem usada no item do carrossel. O valor é um URL para um arquivo de imagem.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário ao carrossel

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de entrada do usuário ao carrossel

Canal	Suporte	Restrições
Painel do Now Assist	Sem suporte Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum. Se o carrossel tiver mais de 10 itens, os usuários deverão selecionar **Avançar** para revisar os itens restantes.
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Com suporte	O título de uma imagem tem um limite máximo de 40 caracteres. O texto da imagem tem um limite máximo de 60 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 10 imagens por vez. Se houver mais de 10 imagens, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de imagens em um carrossel para uma página é definido na propriedade do sistema `sn_va_fb_messenger.max_carousel_cards`. Esta propriedade é encontrada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Com suporte	O título de uma imagem tem um limite máximo de 40 caracteres. O texto da imagem tem um limite máximo de 60 caracteres. Um usuário pode exibir apenas 10 imagens por vez. Se houver mais de 10 imagens, o formato de paginação será usado para exibir mais opções. O valor padrão do número máximo de imagens no carrossel para uma página é definido na propriedade do sistema `sn_va_line.max.carousel.cards`. A propriedade está localizada na tabela Propriedade do sistema [sys_properties].
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Compatível	Para dispositivos de tela, use a rolagem de toque. Para dispositivos que não são de tela, use a paginação por voz.

Controle de entrada do usuário de texto seguro

O controle de texto seguro fornece um meio de criptografar informações confidenciais fornecidas como texto simples ou outros formatos.

Use este controle para coletar e criptografar informações do usuário para tópicos usando a descoberta de tópico LLM (large language model). A entrada Texto seguro também evita que informações confidenciais sejam enviadas por meio de um LLM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do controle de entrada do usuário de texto seguro

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de entrada do usuário de texto seguro no fluxo do tópico.
Aviso	Cadeia de caracteres de texto ou script que retorna texto. Este valor é usado somente quando o valor padrão não é especificado. Por exemplo: `Qual é a sua senha?`
Formato de entrada	O formato de texto validado quando um usuário insere alguns itens de texto. Quando a entrada não é válida, o bot solicita que o usuário insira novamente o texto. Escolha o formato do item de texto a ser validado: • Texto: qualquer cadeia de caracteres de texto (sem validação) • E-mail: formato que consistente em um prefixo de e-mail (nome de usuário), o símbolo @ e o domínio. • Endereço IP (IPV4, IPV6): formato de entrega de comunicação de dados para Protocolo de Internet versão 4 ou versão 6. • Número de telefone (E.164): formato de número de telefone padrão reconhecido internacionalmente. • URL: formato de endereço da Web • Personalizado: um script que fornece uma regra de validação para um formato de texto personalizado. O script deve incluir mensagens de erro relacionadas que são exibidas quando o formato esperado não é inserido. Para obter exemplos do formato de telefone e endereço IP, consulte Formatos de telefone E.164 e Tipos de campo do endereço IP.
Função hash	O algoritmo de resumo do método com base na especificação WS-Security padrão.
Salt de criptografia	Dados aleatórios que são usados como entrada adicional em uma função unidirecional que faz hash dos dados.
Avançado	
Valor padrão	Um valor para a resposta do usuário ao prompt. Por exemplo, se você já souber o nome de usuário, o valor padrão poderá ser `(Variáveis de script > Último nome de usuário)`.
Mensagens de confirmação	
Confirmação de conclusão de entrada	Resposta do bot mostrada ao usuário quando a interação do nó é concluída. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres de texto ou um script que retorna texto. Por exemplo, se você estiver usando a referência com pontos: `Obrigado, (Variáveis de entrada> Nome de usuário)!` Ou, se você estiver usando um script, a confirmação poderá ser: `Agradecemos, {{valnputs.username}}!`
Confirmação de valor padrão	Mensagem que solicita ao usuário que verifique se o valor no campo Valor padrão está correto. Esta mensagem é usada em vez de um valor no campo Aviso. Por exemplo: `Você está (Variáveis de script > Nome de usuário)?`
Ocultar ou ignorar este nó	

Tradução automática

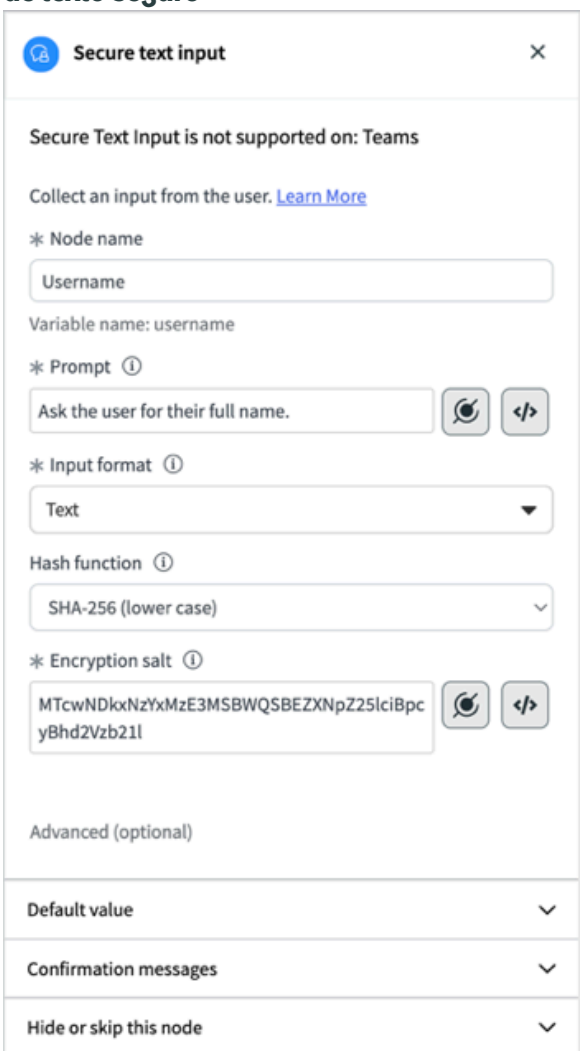
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Mostrar este nó condicionalmente	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Permitir que o usuário ignore este nó	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que permite que usuários finais pulem este nó na conversa.
Ignorar nova solicitação	Declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para permitir que os usuários ignorem a nova solicitação na conversa. Quando um nó anterior é revisitado por meio de um loopback de tópico ou Ato de diálogo, o Virtual Agent ignora esse nó e retém automaticamente seu valor original.

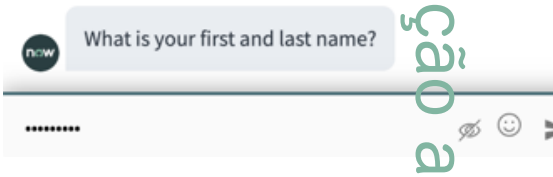
Exemplo de controle de entrada de texto seguro do usuário

Propriedades de entrada	Aviso de entrada

Propriedades básicas do controle de entrada de texto seguro



Aviso de entrada de texto seguro na IU da Web



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Suporte ao canal para o controle de entrada de texto do usuário

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	os usuários Slack podem editar o texto inserido anteriormente em uma conversa. No entanto, Virtual Agent processa as mensagens conforme elas são inseridas pela primeira vez. Se um usuário do Slack editar uma entrada de texto, como um comentário para atualizar um caso, Virtual Agent não avaliará a atualização editada.
Workplace	Compatível	Nenhum
Facebook Messenger	Com suporte	O limite máximo é de 5000 caracteres.
SMS Twilio	Com suporte	Nenhum
LINE	Com suporte	O limite máximo é de 5000 caracteres.
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Com suporte	Para dispositivos de tela, podem ser aplicados limites de caracteres. Para mais informações, consulte a documentação do desenvolvedor da Alexa .

respostas de bot Designer do Virtual Agent

Designer do Virtual Agent oferece vários controles para exibir respostas de bot em uma conversa. Como as respostas do bot ocorrem em plataformas de terceiros, o formato de cada saída pode variar.

Os controles de resposta de bot a seguir estão disponíveis para uso em um tópico Virtual Agent.

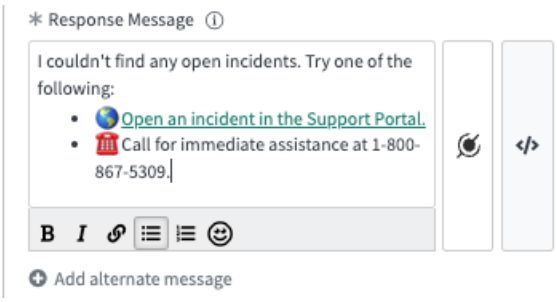
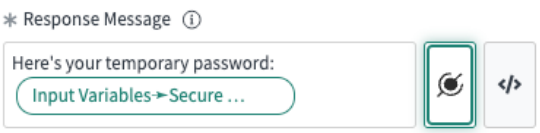
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle de resposta do bot em texto

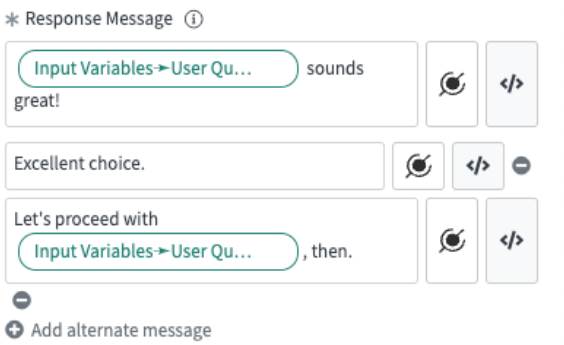
Use o controle de resposta do bot em texto em um tópico Virtual Agent para exibir uma resposta do bot como texto. Você pode formatar as respostas do bot em texto usando os controles do editor de texto. Por exemplo, você pode colocar o texto em negrito ou itálico, além de incluir links, listas com marcadores e emojis.

Propriedades de resposta do bot em texto

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de resposta do bot em texto no fluxo do tópico.
Mensagem de resposta	A resposta do bot em texto para o usuário. A resposta pode ser uma das seguintes: • Mensagem em rich text. • Script, que pode incluir variáveis de registro de Glide ou variáveis de script. **Nota:** O script também pode incluir uma senha temporária para o usuário final. Você pode formatar as mensagens de texto usando os controles do editor de texto. Por exemplo, você pode usar os ícones no campo **Mensagem de resposta** para colocar o texto em negrito ou itálico, além de incluir links, listas com marcadores, listas numeradas e emojis.  Você também pode incluir uma variável de entrada, como uma senha temporária, na mensagem de resposta.  Para incluir um link, siga um destes procedimentos: • Clique no ícone de link: . • Adicione sua mensagem de resposta. Selecione o texto a ser usado como link e clique no ícone de link. Preencha os campos na janela de confirmação. Insira o texto a ser usado como link e insira o URL no campo Link. Insira o rótulo de exibição do link e um URL estático ou use o selecionador de cápsula de dados para criar um URL dinâmico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Adicionar mensagem alternativa	Adicione uma ou mais mensagens de resposta alternativas para o usuário. Virtual Agent escolhe aleatoriamente uma das respostas para cada conversa. 
Avançado	
Tornar esta resposta segura	
Habilitar	Quando habilitada, a resposta do bot será exibida para o usuário final. Depois disso, ela será mascarada de forma segura e não poderá ser vista por outras pessoas.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em texto

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Com suporte	Somente cadeia de caracteres com texto simples
SMS Twilio	Com suporte	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em texto

Canal	Suporte	Restrições
LINE	Com suporte	Nenhum
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Com suporte	Para dispositivos de tela, suporte integral. Para dispositivos que não são de tela, o cabeçalho é lido.

Exemplo de script de resposta do bot em texto

Neste exemplo, o script retorna uma cadeia de caracteres que cumprimenta o usuário. A propriedade *`gs.getUser().getFirstName()`* é usada para anexar o nome do usuário atual.

```
(function execute() {
   return 'Hello ' + gs.getUser().getFirstName();
})()
```

Neste exemplo, o script retorna links para três instâncias na resposta. Use a **Remarcação** para incluir vários links no script.

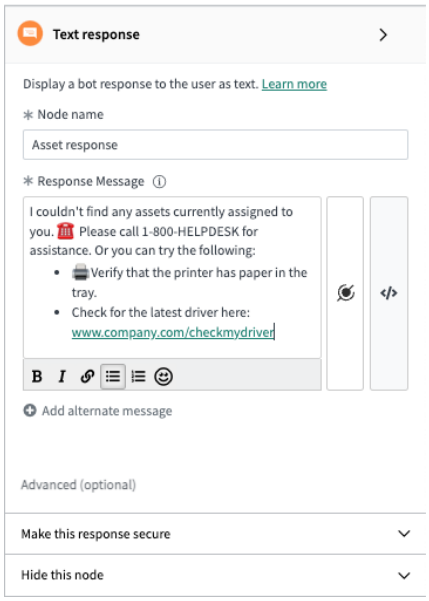
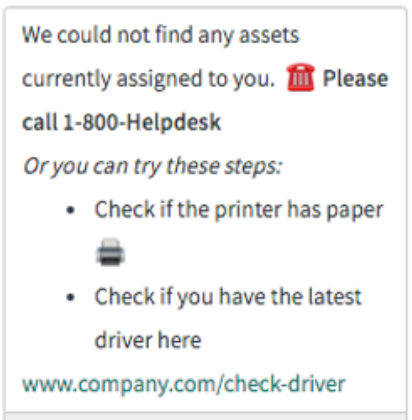
```
(function execute() {
   var output = 'Hello\n';
   output += '\n- [Instance 1](http://instance1.com)';
   output += '\n- [Instance 2](http://instance2.com)';
   output += '\n- [Instance 3](http://instance3.com)';
   return output;
})()
```

Exemplo de controle de resposta do bot em texto

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da resposta	Saída de resposta do bot em texto
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em texto 	**Saída de resposta do bot em texto na IU da Web** 

Controle de resposta do bot em imagem

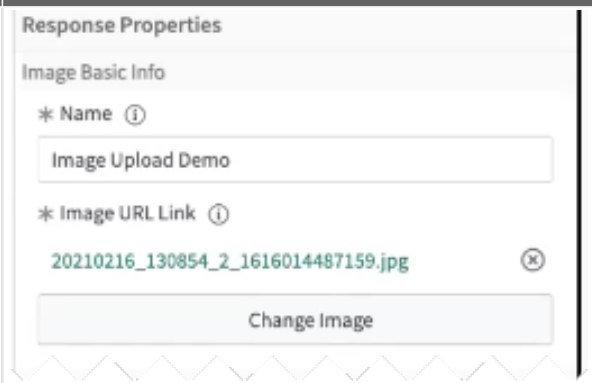
Use o controle de resposta do bot em imagem em um tópico Virtual Agent para carregar e exibir uma imagem a partir de um link de URL. A proporção da imagem determina como a imagem é dimensionada no bolha de bate-papo do bot.

Propriedades do controle de resposta do bot em imagem

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em imagem no fluxo do tópico.
Link da URL da imagem	O link do URL para um arquivo de imagem que você quer incluir na conversa. Para definir um valor, siga um dos processos a seguir: • Especifique o URL da imagem usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script. • Carregue uma imagem clicando em **Carregar imagem**. Se você carregar uma imagem, a imagem selecionada será carregada no servidor e armazenada na tabela Imagens [sys_db_image] e nos conjuntos de atualizações. Quando a imagem é armazenada na tabela Imagens e nos conjuntos de atualizações, você pode usar a imagem em uma instância de produção ou de não produção, conforme necessário. Depois que a imagem é carregada, o link do URL é incluído na folha **Propriedades da resposta**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	 Clique no link para exibir a imagem. O URL é gerado de maneira dinâmica. O nome da instância é inserido na frente do caminho do URL. Você pode mudar ou excluir o link para a imagem. Se você excluir o link nesta folha de propriedades, somente a referência ao URL será excluída. A imagem permanece no servidor para uso futuro.
Texto alternativo da imagem	Texto alternativo e legível na tela incluído para acessibilidade. Este texto é usado junto com a imagem. Insira o texto usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script. Para mais informações sobre o uso de cápsulas de dados ou scripts, consulte controles Designer do Virtual Agent.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em imagem

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	O tamanho máximo da imagem é determinado pela propriedade do sistema `com.glide.attachment.max_size`. O valor padrão é 1024 MB.
IU para celular	Com suporte	O tamanho máximo da imagem é determinado pela propriedade do sistema `com.glide.attachment.max_size`. O valor padrão é 1024 MB.
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Para ver detalhes sobre o tamanho máximo de imagem permitido, confira a documentação Slack.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em imagem

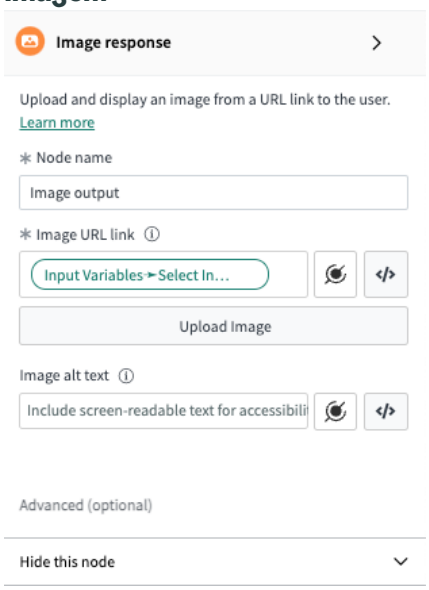
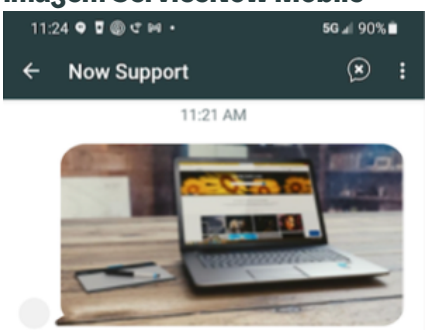
Canal	Suporte	Restrições
Workplace	Com suporte	Para ver detalhes sobre o tamanho máximo de imagem permitido, confira a documentação Workplace.
Facebook Messenger	Com suporte	Para ver detalhes sobre o tamanho máximo de imagem permitido, confira a documentação Facebook Messenger.
SMS Twilio	Com suporte	Os limites de tamanho do arquivo podem variar. Para limitações de Twilio, verifique os respectivos Tipos de conteúdo aceitos para mídia .
LINE	Com suporte	Os limites de tamanho do arquivo podem variar. Para saber detalhes, consulte a documentação LINE.
WhatsApp	Com suporte	Os limites de tamanho do arquivo podem variar. Para saber detalhes, consulte a documentação WhatsApp.
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Suporte parcial	Compatível com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o usuário recebe uma mensagem: Encontramos uma imagem. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz Alexa.

Exemplo do controle de resposta do bot em imagem

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da resposta	Saída de resposta do bot em imagem
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em imagem 	**Saída de resposta do bot em imagem na IU da Web** **Saída de resposta do bot em imagem ServiceNow Mobile** 

Controle de resposta do bot em link

Use o controle de resposta do bot em link em um tópico Virtual Agent para apresentar uma resposta do bot. A resposta contém um aviso de cabeçalho com um único link de URL para um item ou vários links de URL para até três itens.

Nota:
Se você estiver usando o controle de resposta do bot em link para conversas Virtual Agent nos aplicativos Now Mobile, os links da Web serão abertos no navegador móvel. Se quiser que os links sejam abertos em uma tela móvel nativa no aplicativo móvel, crie links profundos para itens em seus tópicos de conversa. Para obter detalhes sobre links profundos em aplicativos para celular, consulte a API MobileDeepLinkGenerator - Global .

Propriedades do controle de resposta do bot em link

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em link no fluxo do tópico.
Lista de links	Tipo de links retornados no resultado de saída. • Selecione **Link único** para retornar um item nos resultados de saída. • Selecione **Vários links** para retornar até três itens nos resultados de saída.
Propriedades do link único	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Cabeçalho	Mensagem exibida acima do link do URL. A mensagem pode ser uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script.
Rótulo	Texto que identifica um único link na bolha do bot. O texto pode ser uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script.
Link	Link para um único item, como um site ou um registro específico. O link pode ser uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script que retorna um URL válido como uma cadeia de caracteres. Por exemplo, você pode inserir o URL completo, como `https://servicenow.com`.
Propriedades de Vários links	
Mensagem do Cabeçalho	Aviso de texto exibido acima da lista de links. O aviso pode ser uma cadeia de caracteres com variáveis ou um script.
Expressão de Valor da Lista de Links	Script que cria uma lista de links a serem exibidos. O script inclui os seguintes parâmetros do link: URL, rótulo de exibição, descrição e contexto.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em link

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Com suporte	O link da Web aparece como um botão de URL na conversa.
SMS Twilio	Com suporte	Nenhum

Tradução automática

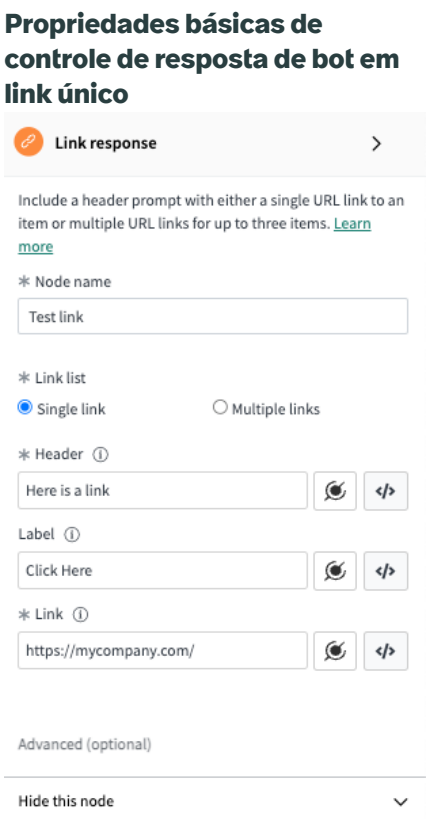
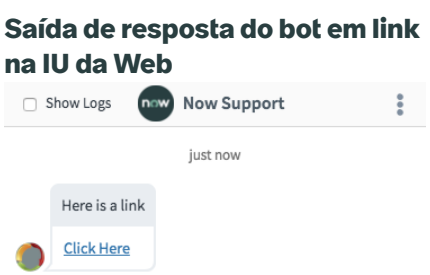
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em link

Canal	Suporte	Restrições
LINE	Com suporte	Nenhum
WhatsApp	Com suporte	Nenhum
Apple Messages for Business	Com suporte	Todas as URLs devem ser adicionadas à tabela da lista de domínios permitidos [sys_cs_hostname_allow_list].
Alexa (Voz)	Suporte parcial	Compatível com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o usuário recebe uma mensagem: Encontramos um link. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz Alexa.

Exemplo do controle de resposta do bot em link único

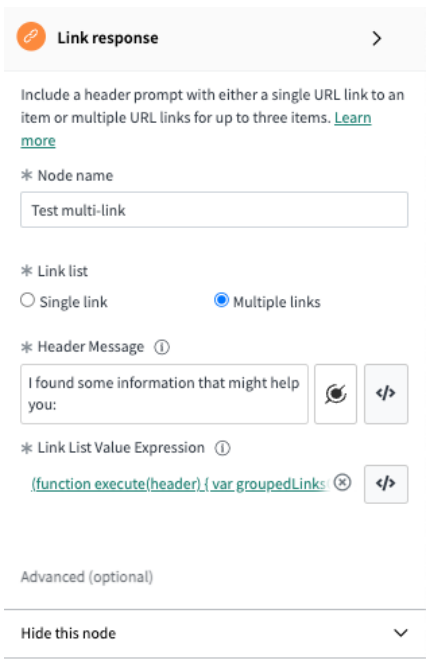
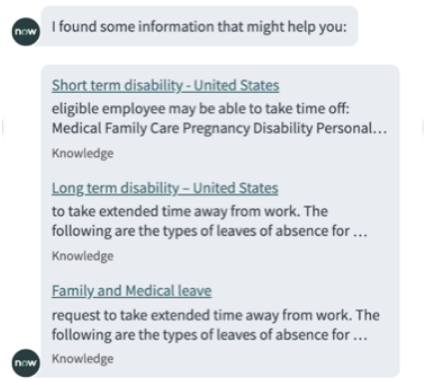
Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de resposta do bot em link único	Saída de resposta do bot em link
	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de propriedades do controle de resposta do bot em vários links

Propriedades de resposta do bot em vários links	Saída de resposta do bot em link
Propriedades básicas de controle de resposta de bot em vários links. 	**Saída de resposta do bot em link na IU da Web - vários links de URL**  **Nota:** A saída de bot em vários links também é compatível com o Microsoft Teams, Slack, Workplace e Facebook Messenger.

Controle de resposta do bot HTML

Use o controle de resposta do bot HTML para exibir texto HTML estático na resposta do bot Virtual Agent.

Nota:
Se você criou conversas em versões anteriores que usam este controle de resposta do bot para gerar layouts do cartão, considere atualizar suas conversas para usar o Controle de resposta do bot do cartão. O cartão exibe informações de um registro em sua instância e contém um link para esse registro relacionado.

Considerações de segurança para marcação de HTML

Por motivos de segurança, um script de limpeza de HTML é executado automaticamente e verifica todas as marcações de HTML usadas na instância, incluindo conversas Virtual Agent. O script de limpeza remove elementos ou atributos que podem habilitar ataques de script entre sites. Você pode editar o script de limpeza de HTML para mudar a lista de itens de marcação que serão preservados ou removidos. Para obter detalhes, consulte Limpeza de HTML. Para ver exemplos de como adicionar itens de marcação às listas de exclusão ou inclusão, consulte Configurar limpeza de HTML.

Para desabilitar o script de limpeza de HTML somente para conversas Virtual Agent, adicione a propriedade do sistema `com.glide.cs.html.sanitizer.enabled` e defina o valor como falso. Para obter detalhes sobre como criar uma propriedade do sistema, consulte Adição de uma propriedade do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do controle de resposta do bot HTML

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot HTML no fluxo do tópico.
Mensagem HTML	Saída HTML a ser exibida. Clique no ícone Script </> para abrir o editor de HTML e inserir o texto HTML.
Altura (Pixel)	Altura máxima da área para exibir a saída HTML em aplicações de mensagens de terceiros.
Largura (Pixel)	Largura máxima da bolha do bot para exibir a saída HTML em aplicações de mensagens de terceiros.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Nota:
Conforme mostrado nos exemplos, a saída HTML pode variar em aplicações de mensagens de terceiros. Determine uma área de **Altura** e **Largura** apropriada definindo valores iniciais de altura e largura, visualizando a saída HTML nas aplicações de mensagens que você pretende usar e ajustando os valores.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot HTML

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Compatível	Nenhum
Microsoft Teams	Com suporte	Como o HTML é renderizado como uma imagem em Microsoft Teams, são recomendados outros controles. Por exemplo, use imagens ou cartões em vez de HTML para Microsoft Teams.
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot HTML

Canal	Suporte	Restrições
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Voz)	Suporte parcial	Compatível com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o usuário recebe uma mensagem: Encontramos um link. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz Alexa.

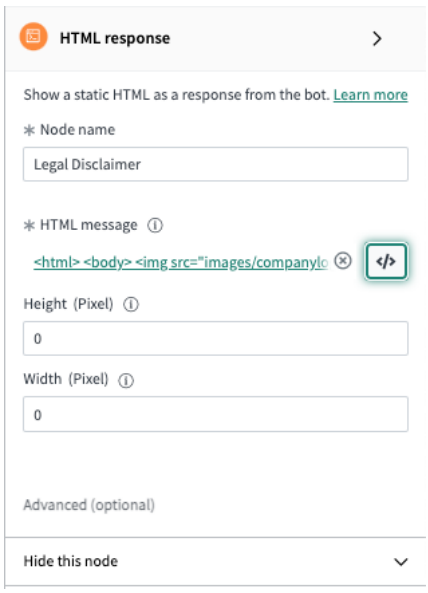
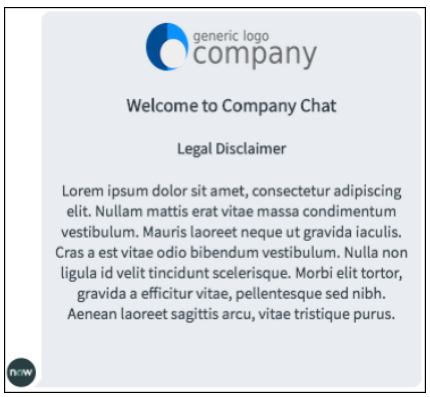
Exemplo de saída de resposta do bot HTML

A resposta do bot HTML mostra um HTML estático como uma resposta de bate-papo. Este exemplo inclui uma imagem, títulos e texto do parágrafo. A IU da Web apresenta este conteúdo como HTML. As interfaces de usuário Slack, Microsoft Teams e Workplace exibem o mesmo conteúdo que uma imagem PNG. Links de URL no HTML são extraídos e exibidos abaixo da imagem. O URL pode ser um link absoluto ou relativo. Se você usar um link relativo, ele deverá ser relativo à instância ServiceNow.

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de resposta do bot HTML	Saída de resposta de bot HTML
Propriedades básicas do controle de resposta do bot HTML 	**Saída HTML da IU da Web** 

Controle de resposta do bot de várias respostas

Use o controle de resposta do bot de várias respostas em um tópico Virtual Agent para exibir sequencialmente duas ou mais saídas. As saídas podem ser texto, imagem, link ou HTML. Os usuários podem passar de uma saída para a próxima com um botão de navegação fornecido.

Propriedades do controle de resposta do bot de várias respostas

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó de controle de várias respostas no fluxo do tópico.
Adicionar uma resposta	Uma ou mais respostas do bot. Para cada tipo de saída, selecione **+ Adicionar uma resposta** para especificar a saída e definir as propriedades de saída. **1.** Na caixa de diálogo Adicionar uma Resposta, selecione o **Tipo** e especifique os valores associados: ○ **Texto**: no campo **Valor**, insira o texto a ser exibido na resposta. ○ **HTML**: insira a **Altura** e a **Largura**, em pixels, para definir as dimensões do bloco HTML. No editor de HTML, insira a marcação HTML a ser exibida. ○ **Imagem**: insira um URL no campo **Imagem** ou selecione **Carregar imagem** e escolha o arquivo de imagem a ser carregado. ○ **Link**: insira o **Cabeçalho**, o **Rótulo** (rótulo do link) e o **Link** (caminho ou URL para o link). **2.** Selecione **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Avançado	
Rótulo do botão de navegação	
Rotule o botão que permite que o usuário continue a conversa	O rótulo do botão exibido abaixo da saída. O botão permite que o usuário mova para a próxima saída no fluxo.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot de várias respostas

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Voz)	Suporte parcial	Compatível com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o usuário recebe uma mensagem se elementos não compatíveis forem usados: Encontramos

Tradução automática

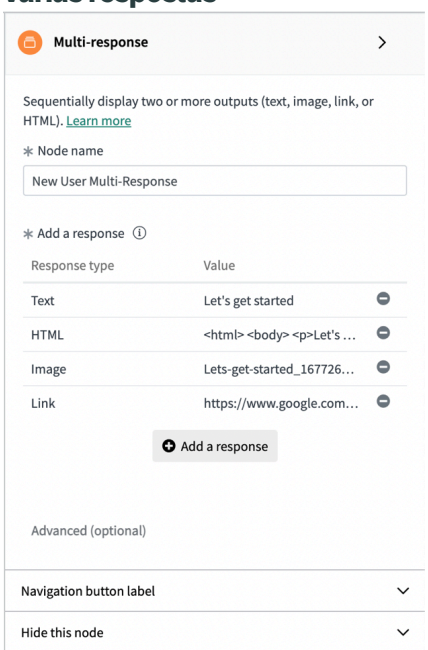
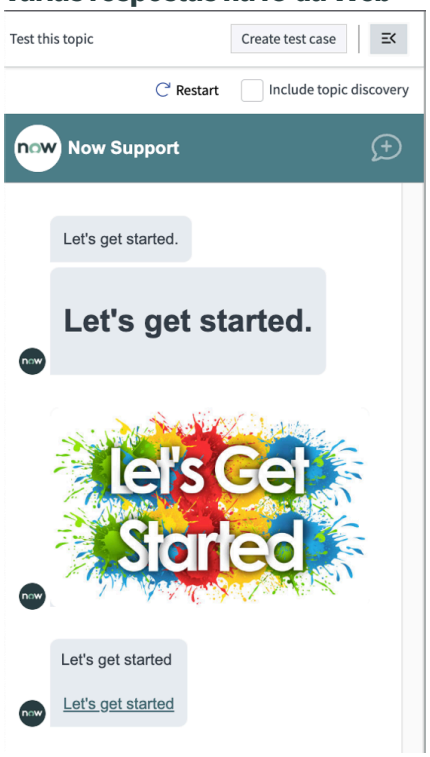
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot de várias respostas

Canal	Suporte	Restrições
		um link. Para obter detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz Alexa.

Exemplo do controle de várias respostas

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de saída	Saída de várias respostas
Propriedades básicas do controle de resposta do bot de várias respostas 	**Saída de resposta do bot de várias respostas na IU da Web** 

Controle de resposta do bot em script

Use o controle de resposta do bot em script em um tópico Virtual Agent para executar um script que retorna uma resposta única ou uma resposta de várias partes.

Use o controle de resposta do bot em script ao criar uma resposta mais complexa que depende de cálculos com script ou requer uma resposta de várias partes. A saída com script pode incluir texto, imagem, cartões, links e HTML para criar uma resposta versátil.

Propriedades do controle de resposta do bot em script

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em script no fluxo do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Tipo de saída de script	O tipo de saída retornado pelo script, seja de parte única ou de várias partes.
Mensagem de resposta de script	O script que gera o tipo de saída selecionado.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em script

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável
Alexa (Voz)	Suporte parcial	O suporte depende do tipo de resposta. Por exemplo, imagens e links podem estar disponíveis somente em dispositivos com telas. Para detalhes, consulte Ajustar as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em script

Canal	Suporte	Restrições
		configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz Alexa.

Exemplo de script

Neste exemplo, o script calcula o tempo de duas horas a partir do horário atual e gera uma mensagem de várias partes que inclui essas informações.

```
(function execute() {
    var gdt = new GlideDateTime();
    var gt = new GlideTime();
    gdt.addSeconds(7200);
    gt = gdt.getTime();
    var multiOutMsg = new sn_cs.MultiPartOutMsg();
    multiOutMsg.addPlainTextPart('Thank you for submitting an incident.');
    multiOutMsg.addPlainTextPart('You should receive a response from a technician by ' +
 gt.getByFormat('HH:mm'));
    return multiOutMsg;
})()
```

Exemplo de controle de resposta do bot em script

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Propriedades de script	Saída de resposta do bot em script
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em script Script response Create a complex response using scripted calculations or a multi-part response. Learn more * Node name Script output Script output type Single-part * Script response message (function execute() { var singleOutMsg = new Advanced (optional) Hide this node	**Saída de resposta do bot em script na IU da Web** Show Logs Now Support just now This is my script output.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle de resposta do bot em cartão

Use o controle de resposta do bot em cartão em um tópico Virtual Agent para carregar e exibir informações selecionadas de um registro em sua instância junto com conteúdo avançado, como um vídeo ou imagem.

Um cartão pode conter informações de registro, uma imagem ou um conteúdo de vídeo do YouTube em formato compacto. O formato compacto foi projetado para facilitar a leitura na janela de bate-papo.

A resposta do bot em cartão pode mostrar os seguintes tipos de conteúdo:

- Registro: exibe o conteúdo de um único registro na sua instância. Este registro pode ser referenciado a partir de variáveis no fluxo ou consultado usando um script que retorna um único registro de Glide de uma tabela selecionada. O conteúdo do registro inclui o campo de exibição da tabela na parte superior do cartão, seguido por qualquer outro campo especificado pelas propriedades da resposta do bot.
- Imagem: exibe uma imagem grande ou pequena fornecida por você, junto com um título e uma descrição. A folha de propriedades fornece um modelo pré-configurado para o layout do cartão. Especifique o título, a descrição e a origem da imagem.
- Vídeo do YouTube: é exibido em um player de vídeo em linha se compatível com o canal. A imagem é exibida junto com um título, uma descrição e hiperlink para o conteúdo relevante.

  Na versão Washington DC, somente vídeos do YouTube são compatíveis.

Dica:
Você também pode usar o controle de resposta do bot em vídeo para incluir vídeos do YouTube em conversas. O controle de resposta do bot em vídeo inclui um botão de navegação que pausa a conversa. Se você quiser que o usuário assista ao vídeo antes de continuar a conversa, use este botão de navegação. Quando os usuários terminarem de assistir ao vídeo, eles poderão clicar neste botão de navegação para continuar a conversa.

Nota:
Se você criou anteriormente conversas que usam o controle de resposta do bot HTML para gerar layouts do cartão, considere atualizar suas conversas para usar o controle de resposta do bot em cartão. O cartão exibe informações de um registro em sua instância e contém um link para esse registro relacionado. Ou ele pode exibir imagens e incluir conteúdo avançado, como um vídeo.

Propriedades do controle de resposta do bot em cartão

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em cartão no fluxo do tópico.
Tipo de cartão	Tipo de cartão a ser usado. Escolha uma das opções a seguir: • **Registro** • **Imagem grande contendo texto** • **Imagem pequena contendo texto**

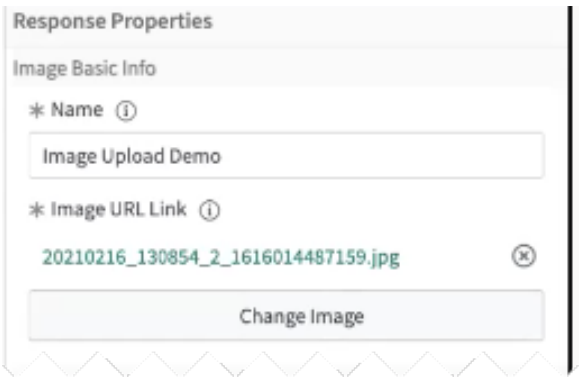
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• **Cartão de vídeo do YouTube** **Nota:** Na versão Washington DC, somente cartões de vídeo do YouTube são compatíveis.
Tipo: registro	
Registro	Referência a um registro específico. Os dados do cartão vêm de um registro referenciado em uma variável de outro nó no fluxo. Por exemplo, a referência pode ser uma lista de seleção ou uma ação de Glide. **1.** Selecione uma variável do fluxo atual que contém um objeto de registro. **2.** Use a lista de **campos** para determinar os campos exibidos no cartão.
Tabela	Tabela que faz referência a um único registro de Glide que contém os dados mostrados no cartão.
Filtrar esta tabela usando	Insira a condição ou o script para filtrar os dados na tabela e retornar o registro. • **Condição**: declaração de condição que retorna o registro da tabela. • **Script**: consulta de registro de Glide que retorna o registro de Glide.
Campos	Campos do registro ServiceNow podem ser exibidos no cartão. Especifique cada campo clicando em **Adicionar campo**. **Nota:** Se você estiver usando Workplace, no máximo quatro campos serão renderizados no cartão. Se você tiver mais de quatro campos, os campos restantes serão exibidos em um cartão subsequente, com um limite de quatro campos por cartão.
Tipo: imagem grande com texto ou imagem pequena com texto	
Modelo	Uma representação visual que mostra o layout do cartão de imagem. Cada área do modelo é numerada.
Mapear dados para campos no cartão	Campos que correspondem aos números mostrados no modelo. Esses campos são os seguintes: **1. Título**: nome ou rótulo do cartão **2. Descrição**: explicação da imagem **3. Link do URL da imagem**: especifique a imagem exibida no cartão de uma das seguintes formas: ◦ Especifique o URL da imagem usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script. ◦ Carregue a imagem clicando em **Carregar imagem**. Se você carregar uma imagem, a imagem selecionada será carregada no servidor e armazenada na tabela Imagens [sys_db_image] e nos conjuntos de atualizações. Quando a imagem é armazenada na tabela Imagens e nos conjuntos de atualizações, você pode usar a imagem em uma instância de produção ou de não produção, conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Depois que a imagem é carregada, o link do URL é incluído na folha **Propriedades da resposta**.  Clique no link para exibir a imagem. O URL é gerado de maneira dinâmica. O nome da instância é inserido na frente do caminho do URL. Você pode mudar ou excluir o link para a imagem. Se você excluir o link nesta folha de propriedades, somente a referência ao URL será excluída. A imagem permanece no servidor para uso futuro. 4. **Texto alternativo da imagem**: Texto alternativo legível na tela que descreve a imagem para programas de acessibilidade. Este texto é usado junto com a imagem. Insira o texto usando o campo de texto, a cápsula de dados ou o script.
Tipo: cartão de vídeo do YouTube	
Modelo	Uma representação visual do layout do vídeo incluído no cartão.
Mapear dados para campos no cartão	Campos que correspondem aos números mostrados no modelo. Esses campos são os seguintes: • **Título**: título do cartão. • **Link do título**: URL para qualquer conteúdo relevante. • **Descrição**: a descrição do cartão, como o tópico abordado pelo vídeo. • **ID do vídeo do YouTube**: identificador único do vídeo usado no cartão. Este identificador é a cadeia de caracteres após o sinal de igual (=) no final do caminho do URL do vídeo. Por exemplo, no caminho mostrado abaixo, o identificador do vídeo é FVgtjdEOa5M. https://www.youtube.com/watch?v=FVgtjdEOa5M https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
Avançado	
Ocultar este nó	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em cartão

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Suporte parcial	Cartões de registro e cartões de registro somente com ação.
Microsoft Teams	Compatível	O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que o usuário seleciona para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.
Slack	Com suporte	Conversational Integration with Slack versão 2.0.0 e posterior. O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que o usuário seleciona para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.
Workplace	Suporte parcial	Saída de cartão de imagem não disponível. Os aplicativos do Facebook não são mais compatíveis com os modelos de lista vertical. Desde 15 de agosto de 2019, o layout do cartão usa um modelo de carrossel horizontal rolável. Os cartões também apresentam um modelo de botão.
Facebook Messenger	Com suporte	Nenhum
SMS Twilio	Com suporte	Somente registros e cartões de imagem.
LINE	Suporte parcial	Somente registros e cartões de imagem.
WhatsApp	Suporte parcial	Somente registros e cartões de imagem.
Apple Messages for Business	Compatível	Nenhum
Alexa (Voz)	Suporte parcial	Alguns tipos de saída só estão disponíveis em dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, o título do cartão é lido. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz Alexa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de consulta de registros de Glide

```
(function execute(table) {
   /* Write a glide record query, and return the glide record.
      For example:

      var now_GR = new GlideRecord(table);
      gr.addEncodedQuery('active=true^number=INC0010099');
      gr.query();
      if(gr.next()) {
         return gr;
   }
   */
})(table)
```

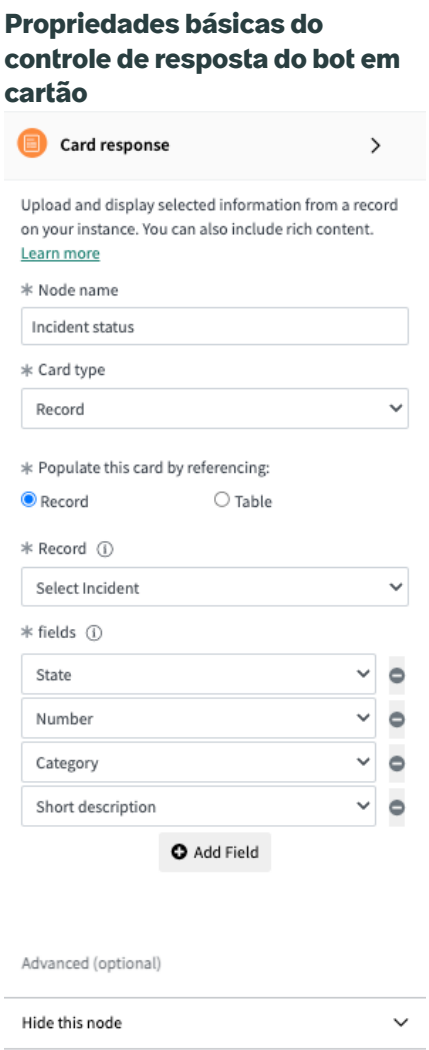
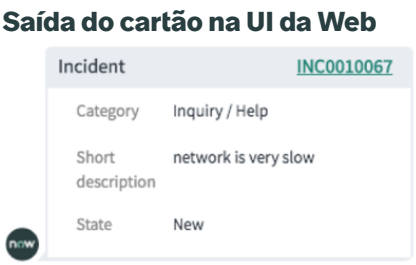
Neste exemplo, o script cria um objeto GlideRecord, preenche esse objeto usando uma consulta que deve retornar um único resultado e o retorna. A propriedade **Tabela** define a tabela usada nesta consulta.

Exemplo de saída de resposta de bot em cartão para registros

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da resposta	Saída do cartão
	

Exemplo de resposta do bot em cartão para uma imagem grande

O layout de resposta do cartão para imagens pode variar entre os canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da resposta	Saída do cartão

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

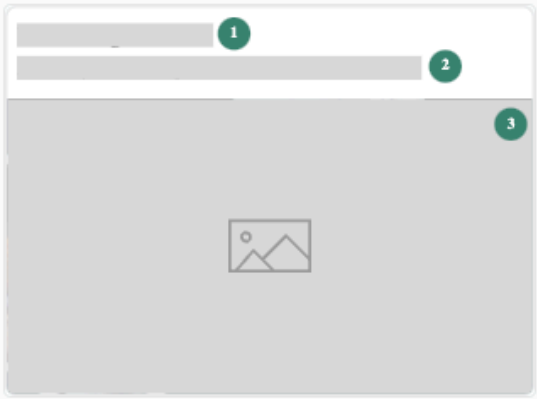
Image large card

* Card type

Large image with text

To view supported channels, open Large image with text

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Don't forget we are going back to the office soon!

2. Description

You're scheduled to return to work October 7.

* 3. Image URL link

Tele_GettyImages-556454119_1647376622096.jpg

Change Image

4. Image alt text

Advanced (optional)

Hide this node

Saída do cartão de imagem na UI da Web

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de resposta do bot em cartão para uma imagem pequena

O layout de resposta do cartão para imagens pode variar entre os canais.

Propriedades da resposta	Saída do cartão
Card response Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more * Node name: Image card * Card type: Small image with text To view supported channels, open Small image with text Template Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions. Map data to fields on the card * 1. Title: Save the date | Q1 Earnings Call 2. Description: Remember to tune in Wednesday, April 28th for our Q1 Earnings call. * 3. Image URL link: Tele_GettyImages-556454119_1647376115065.jpg Change Image 4. Image alt text: Join the call. Advanced (optional) Hide this node	**Saída do cartão de imagem na UI da Web** Now Support Hi, I'm your Virtual Agent. Let me know how I can help you today. What's your issue or request? Or take a look at what I can help with. When do we announce earnings? Save the date | Q1 Earnings Call Remember to tune in Wednesday, April 28th for our Q1 Earnings call. Thank you for using our support chat. Click here to start a new conversation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de resposta do bot em cartão com conteúdo de vídeo

A forma como a resposta do bot em cartão exibe vídeos pode variar entre os canais. Por exemplo, a exibição do que você vê em Slack mensagens pode ser diferente do que você vê em Microsoft Teams ou Workplace from Facebook. Além disso, se um player integrado for compatível com esse canal, ele será incluído na exibição. Para mais informações sobre canais, consulte a documentação do canal que você está usando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da resposta	Saída do cartão

Card response

Upload and display selected information from a record on your instance. You can also include rich content. Learn more

* Node name

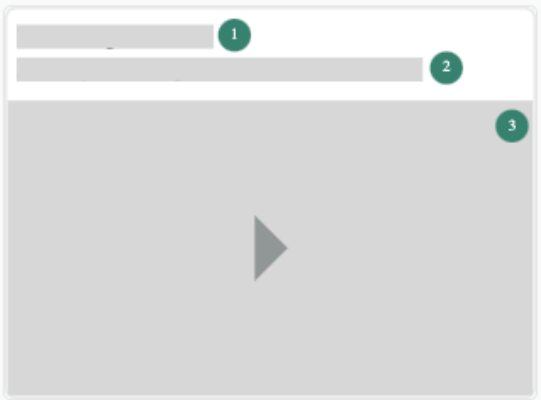
Video card response

* Card type

Youtube Video Card

To view supported channels, open Youtube Video Card

Template



Illustrative card layout. May vary across channels based on template definitions.

Map data to fields on the card

* 1. Title

Chief Holiday Officer | Let's workflow it

1B. Title Link

https://www.servicenow.com/

2. Description

Ready for work to work better? Our digital workflows are here to bring simplicity to your complexity and transform how work gets done across your enterprise.

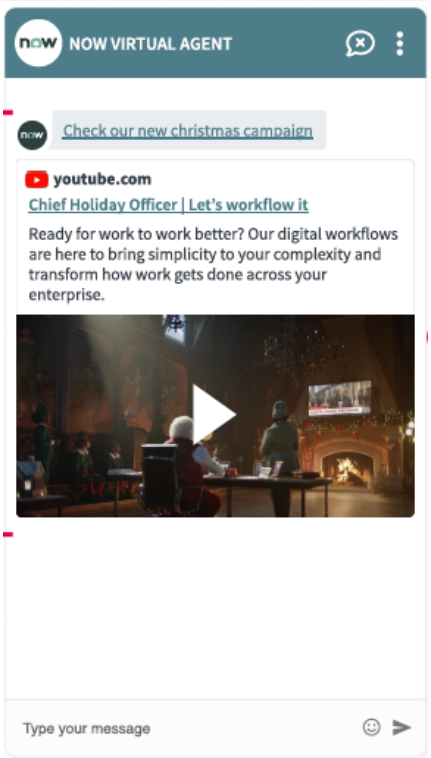
* 3. Youtube Video ID

FVgtjdEOa5M

Advanced (optional)

Hide this node

Saída de resposta do bot em cartão com vídeo no cliente Web



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle de resposta do bot em tabela

Use o controle de resposta do bot em tabela em um tópico Virtual Agent para exibir uma resposta do bot como tabela.

As respostas do bot em tabela ajuda os usuários a ver as informações de forma mais organizada.

Por exemplo, você pode organizar e exibir informações como o seguinte:

- Mudanças de serviço planejadas
- Feriados da empresa
- Informações de contato
- Sites de teste

As tabelas de saída podem ter entre uma e quatro colunas e podem incluir cabeçalhos de coluna opcionais. Você pode preencher tabelas usando o construtor de condição ou scripts.

Propriedades de resposta do bot em tabela

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em tabela no fluxo do tópico.
Preencher essa tabela ao	Opções para preencher a tabela. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Tabela**: selecione a tabela ServiceNow que contém os dados a serem exibidos. • **Script**: insira o código na caixa de diálogo Definir linhas.
Tabela	O nome da tabela que contém os dados. Este campo está disponível somente quando a opção **Tabela** é selecionada.
Filtrar linhas	Opções para filtrar o conteúdo da tabela. Escolha uma das opções a seguir: • **Condição**: especifique uma declaração de condição sem código usando o construtor de condição. • **Script**: insira um script de baixo código que especifique uma condição. Este campo está disponível somente quando a opção **Tabela** é selecionada.
Nenhuma mensagem de resposta de registros	Mensagem exibida se nenhum registro for encontrado.
Colunas e linhas	
Colunas (da esquerda para a direita)	Colunas da tabela que você quer exibir na conversa. Você pode ter até quatro colunas. • **Campo**: selecione um campo da tabela ServiceNow a ser exibido na coluna. • **Nome de exibição**: reflete o nome da coluna selecionada. Use o nome padrão ou mude o nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Este campo está disponível somente quando a opção **Tabela** é selecionada.
Classificar linhas por	Opção para classificar linhas retornadas por coluna. Você pode classificar por uma das colunas selecionadas ou por uma coluna não mostrada na resposta ao usuário. Escolha a ordem **crescente** ou **decrescente** para a classificação. Se você não especificar uma ordem de classificação, as linhas serão classificadas por data de criação em ordem decrescente. Se você especificar uma ordem de classificação diferente, a data de criação será usada como uma ordem de classificação secundária. Este campo está disponível somente quando a opção **Tabela** é selecionada.
Avançado	
Cabeçalhos	
Cabeçalho	Cabeçalho ou título da tabela quando a tabela é exibida na saída de resposta. O cabeçalho pode ser uma cadeia de caracteres de texto com variáveis ou um script.
Exibir cabeçalhos de coluna	Comutador de alternância que permite a exibição de cabeçalhos de coluna.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Suporte ao canal

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em tabela

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável
Microsoft Teams	Com suporte	Nenhum
Slack	Com suporte	Nenhum
Workplace	Com suporte	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em tabela

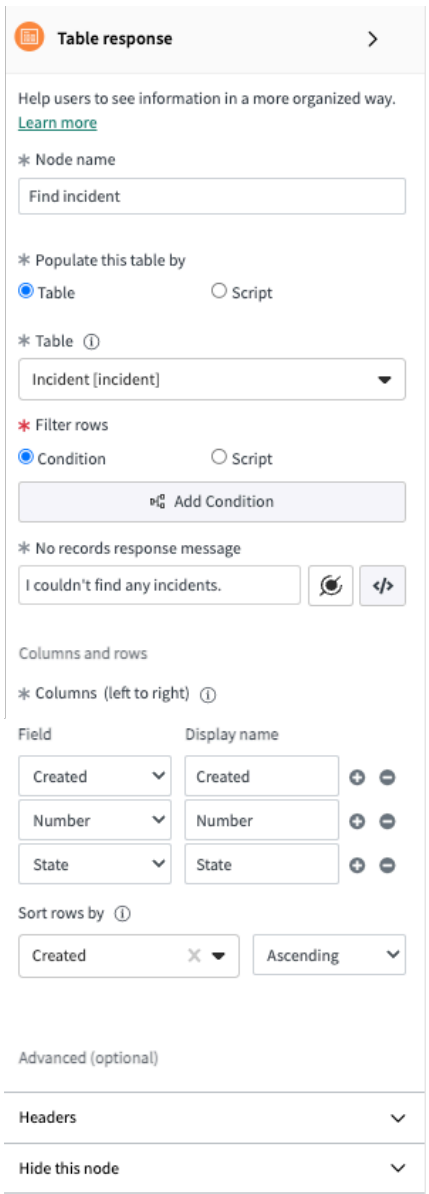
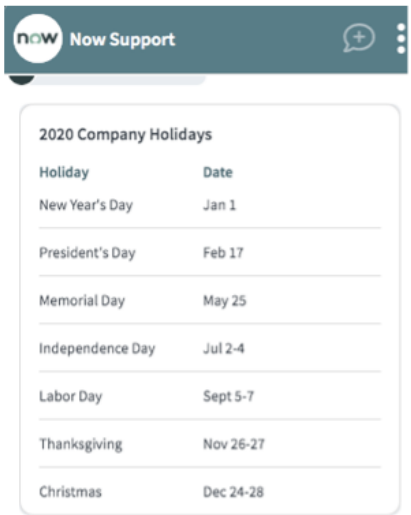
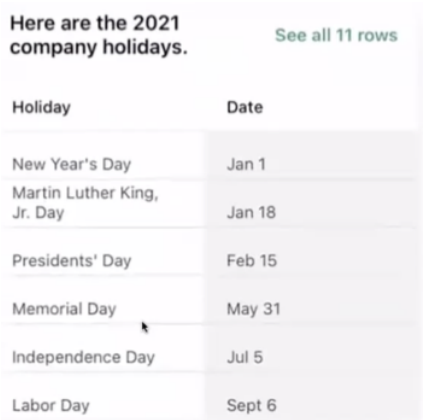
Canal	Suporte	Restrições
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Com suporte	Nenhum
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Com suporte	Nenhum
Alexa (Voz)	Suporte parcial	Compatível com dispositivos com telas. Para dispositivos que não são de tela, a tabela será lida, se possível. Para detalhes, consulte Ajustar as configurações e os tópicos Virtual Agent para obter a melhor experiência de bate-papo por voz Alexa.

Exemplo de saída de resposta de bot em tabela

Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da resposta	Saída de resposta de bot em tabela
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em tabela 	**Saída de resposta de bot em tabela na IU da Web**  **Saída de resposta de bot em tabela em ServiceNow Mobile** 

Controle de resposta do bot em vídeo

Use o controle de resposta do bot em vídeo em um tópico Virtual Agent para incluir um vídeo na conversa.

O controle de resposta do bot em vídeo inclui um botão de navegação, que dá aos usuários tempo para assistir ao vídeo. Se você quiser que o usuário assista ao vídeo antes de continuar a conversa, use este botão de navegação.

Quando os usuários terminarem de assistir ao vídeo, eles poderão clicar no botão de navegação para continuar a conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Autores de tópicos também podem usar o controle de resposta do bot em cartão para incluir um vídeo nas conversas. No entanto, o controle de resposta do bot em cartão não inclui o botão de navegação, o que dá aos usuários tempo para assistir ao vídeo.

Propriedades do controle de resposta do bot em vídeo

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome que identifica este nó de controle de resposta do bot em vídeo no fluxo do tópico.
Tipo de cartão	Tipo de cartão. Selecione **Cartão de vídeo do YouTube**. **Nota:** Na versão Washington DC, somente vídeos do YouTube são compatíveis.
Modelo	Uma representação visual do layout do vídeo incluído no cartão.
Mapear dados para campos no cartão	Campos que correspondem aos números mostrados no modelo. Esses campos são os seguintes: • **Título**: título do cartão. • **Link do título**: URL para qualquer conteúdo relevante. • **Descrição**: a descrição do cartão, como o tópico abordado pelo vídeo. • **ID do vídeo do YouTube**: identificador único do vídeo usado no cartão. Este identificador é a cadeia de caracteres após o sinal de igual (=) no final do caminho do URL do vídeo. Por exemplo, no caminho mostrado abaixo, o identificador do vídeo é FVgtjdEOa5M. https://www.youtube.com/watch?v={Video ID}
Avançado	
Rótulo do botão de navegação	Botão de navegação usado para continuar a conversa. Por padrão, o botão é rotulado como **Entendi**, mas você pode alterar. Por exemplo, você muda o rótulo para **Continuar**. Os usuários clicam neste botão de navegação na janela de bate-papo para continuar a conversa.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.
Condições do Nó	Lógica de expressão a fim de especificar uma condição para apresentar este tópico a usuários. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Você pode definir este campo usando o construtor de condição ou um script. • **Condição**: use o Construtor de condições para adicionar ou editar condições. • **Script**: use o editor de script para criar ou editar um script que contenha uma declaração de condição.

Suporte ao canal

Nota:
A forma como a resposta do bot em vídeo exibe vídeos pode variar entre os canais. Por exemplo, a exibição de vídeo que você vê em Slack mensagens pode ser diferente do que você vê em Microsoft Teams ou Workplace from Facebook. Além disso, se um player integrado for compatível com esse canal, ele será incluído na exibição. Para mais informações sobre canais, consulte a documentação do canal que você está usando.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em vídeo

Canal	Suporte	Restrições
IU da Web	Com suporte	Nenhum
IU para celular	Com suporte	Nenhum
Painel do Now Assist	Sem suporte	Não aplicável
Microsoft Teams	Compatível	O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que o usuário seleciona para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.
Slack	Com suporte	Conversational Integration with Slack versão 2.0.0 e posterior. O controle de vídeo exibe uma imagem em miniatura do vídeo que o usuário seleciona para abrir o vídeo no navegador da Web de preferência.
Workplace	Com suporte	Nenhum
Facebook Messenger	Sem suporte	Não aplicável
SMS Twilio	Sem suporte	Não aplicável
LINE	Sem suporte	Não aplicável
WhatsApp	Sem suporte	Não aplicável
Apple Messages for Business	Sem suporte	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao canal para o controle de resposta do bot em vídeo

Canal	Suporte	Restrições
Alexa (Voz)	Sem suporte	Não aplicável

Exemplo do controle de resposta do bot em vídeo

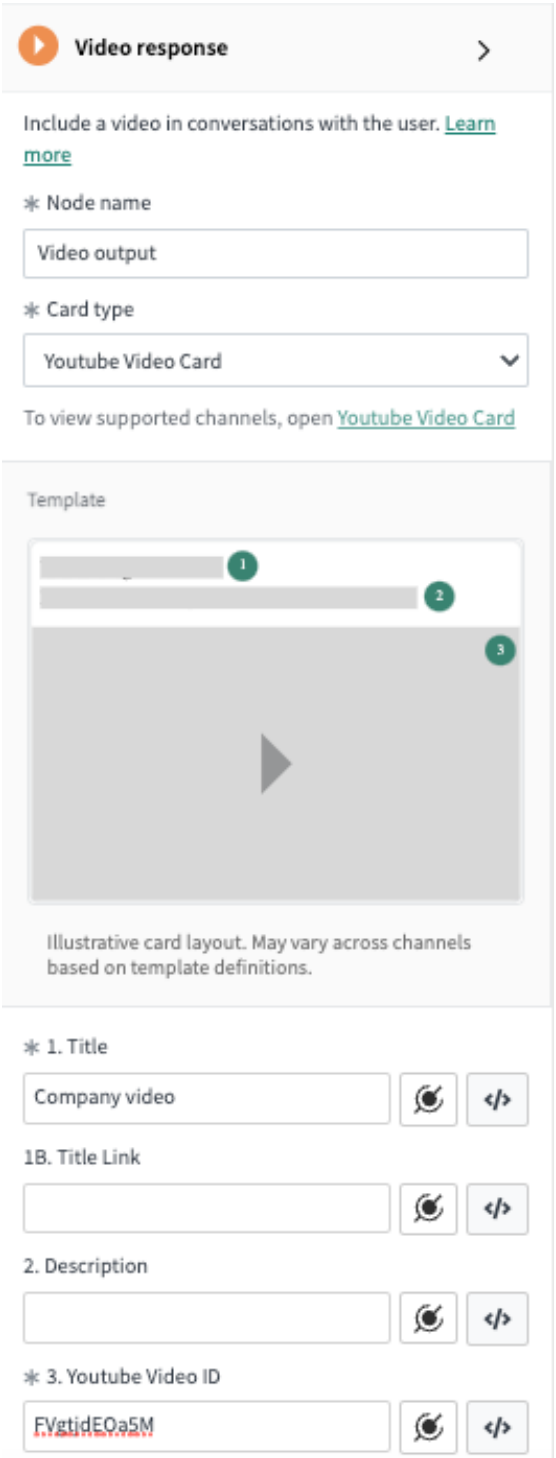
Nota:
Designer do Virtual Agent os controles podem ser exibidos e funcionar de forma diferente em outros canais.

Tradução automática

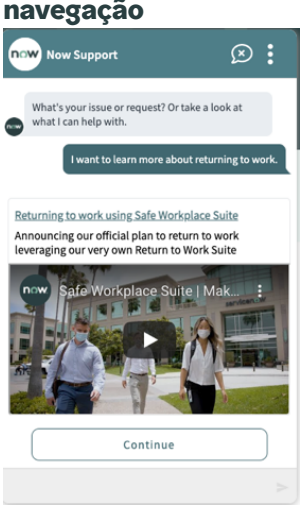
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da resposta	Saída do cartão

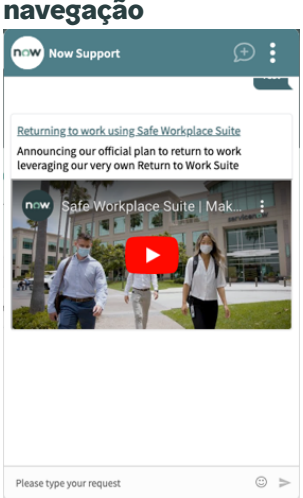
Propriedades básicas do controle de resposta do bot em vídeo



Saída de resposta do bot em vídeo no cliente Web com o botão de navegação



Saída de resposta do bot em vídeo no cliente Web sem o botão de navegação



Tradução automática

Designer do Virtual Agent utilitários

Você pode controlar as interações em um tópico usando utilitários em Designer do Virtual Agent. Esses utilitários executam várias ações, como adicionar blocos de tópico (componentes reutilizáveis), executar um script ou adicionar diferentes caminhos de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conversa (ramificações) em um tópico. Os utilitários são representados como nós em um fluxo de conversa, mas não exibem nada para o usuário.

Os utilitários a seguir estão disponíveis para uso em um tópico Virtual Agent.

Utilitário de pesquisa

Use o utilitário Pesquisa em um tópico Virtual Agent para retornar uma consulta de registro ServiceNow.

Propriedades do utilitário Pesquisa

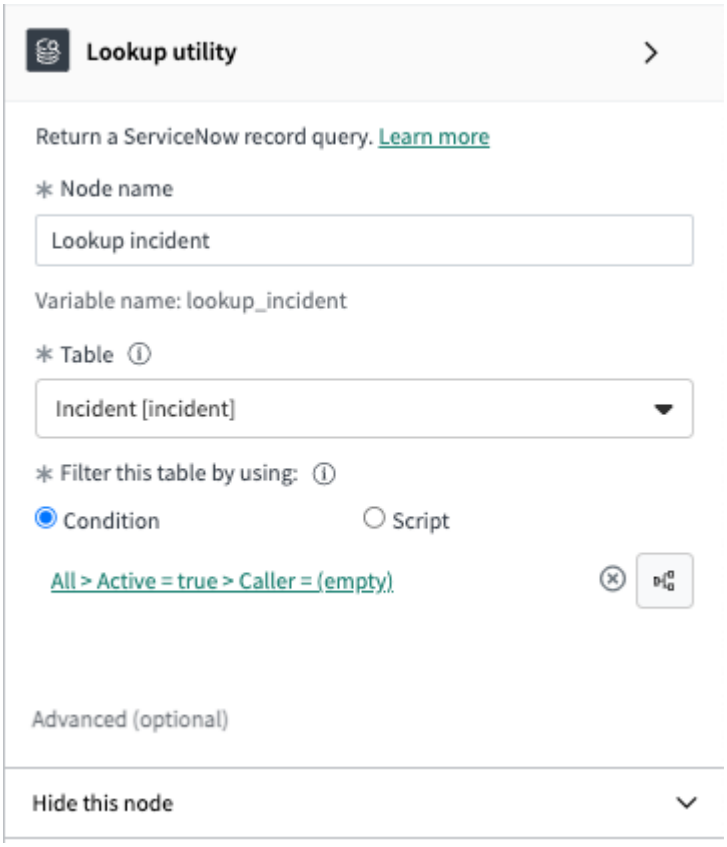
Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó do utilitário Pesquisa no fluxo do tópico.
Nome da variável	A variável que armazena o registro retornado pelo script. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade *Nome do nó*.
Tabela	A tabela usada para a consulta.
Filtrar esta tabela usando	A consulta para recuperar o registro. Use o construtor de condição ou um script para especificar uma condição da consulta.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo do utilitário Pesquisa

Propriedades básicas do utilitário Pesquisa



Exemplo de script Pesquisa

```
(function execute(table) {

    var now_GR = new GlideRecord(table);
    gr.addEncodedQuery('active=true');
    gr.setLimit(1);
    gr.query();
    if(gr.next()) {
      return gr;
  }
})(table)
```

Neste exemplo, uma tabela é consultada pelo primeiro registro ativo. A tabela a ser consultada é definida na propriedade **Tabela** encontrada no controle do utilitário de pesquisa. O método setLimit() garante que apenas um único registro seja retornado do banco de dados. Se um registro for encontrado, ele será retornado. Para mais informações sobre consultas GlideRecord, veja Consultar tabelas no script .

Utilitário Ação de script

Use o utilitário Ação de script em um tópico Virtual Agent para executar um script.

Tradução automática

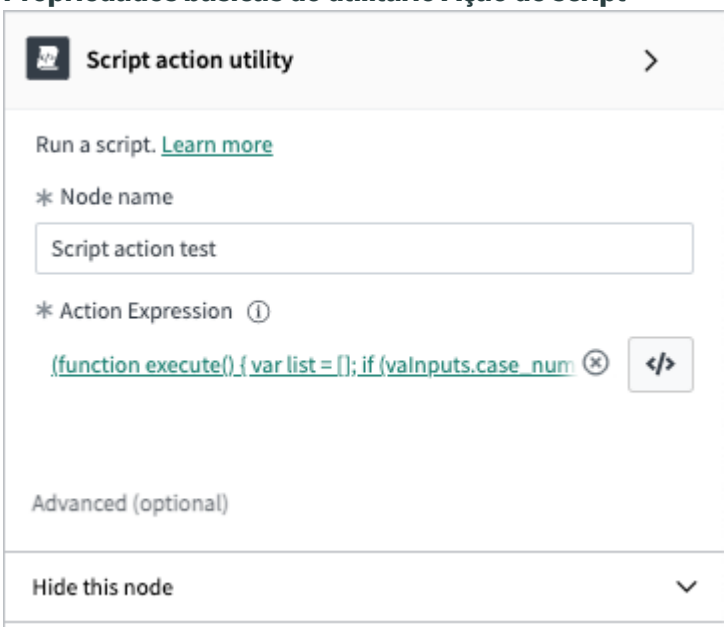
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do utilitário Ação de script

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó de Ação de script no fluxo do tópico.
Expressão da ação	O script que executa uma ação.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo do utilitário Ação de script

Propriedades básicas do utilitário Ação de script



Exemplo de ação de script

```
(function execute() {
   var list = [];
   if (valnputs.case_number != "") {
      var gr = new GlideRecord("sn_customerservice_case");
      gr.addQuery("number", "CONTAINS", valnputs.case_number);
      gr.addQuery("active", "true");
      gr.orderBy("number");
      gr.query();
      while (gr.hasNext()) {
         gr.next();
         list.push(gr.getUniqueValue().toString());
      }
   }
   vaVars.case_list = list;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
})()
```

Esse exemplo executa uma pesquisa na tabela [sn_customerservice_case] para um número de caso específico com base na entrada de outro controle chamado `case_number`. O script coloca os resultados em uma matriz e os armazena na variável `case_list`, que pode ser acessada por outros nós no mesmo tópico. Como `vaVars` só oferece suporte a valores de cadeia de caracteres, número e Boolianos, o script usa `toString()` para armazenar esses valores como cadeias de caracteres. O código está contido em uma declaração de `if`, portanto, ele só será executado se a variável `case_number` tiver um valor. Esta declaração de `if` impede que o código seja executado se o usuário não tiver inserido um número.

Para mais informações sobre escrever scripts para Virtual Agent, consulte Scripts Virtual Agent.

Utilitário Ação de registro

Use o utilitário Ação de registro em um tópico Virtual Agent para criar ou atualizar um registro ServiceNow em uma tabela.

Propriedades do utilitário Ação de registro

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome que identifica este nó de ação de registro no fluxo do tópico.
Nome da variável	Nome da variável que armazena os valores de registro criados ou atualizados. O nome da variável é automaticamente criado a partir da propriedade **Nome do nó**. Esta opção não está visível quando o Tipo de ação é **Atualizar um registro**.
Tipo de ação	O tipo da ação a ser realizada. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Criar um registro**: cria um novo registro na tabela que você especificar. • **Atualizar um registro**: atualiza um registro existente com base no contexto da conversa.
Tabela	Se você estiver criando um registro, selecione qualquer tabela disponível na instância. Se você estiver atualizando um registro, selecione uma variável para um registro que seja referenciado na conversa. Por exemplo, **Usuário**.
Campo	Selecione um ou mais campos na tabela ServiceNow a serem modificados. Para cada campo, selecione um valor válido ou especifique variáveis de entrada ou variáveis de script.
Avançado	
Anexar arquivo ao registro	Um método low code para anexar uma imagem ou outro arquivo a um registro de sua escolha. **Nota:** Certifique-se de ter um arquivo carregado usando o nó Seletor de arquivos antes de anexá-lo a um registro com o nó Ação de registro. O arquivo carregado é vinculado inicialmente à tabela de conversa. Quando o incidente é criado com o arquivo carregado usando o nó Ação de registro, o arquivo é vinculado à tabela de incidentes. Ele não é mais referenciado por meio da tabela de conversa, e sim por meio do incidente.

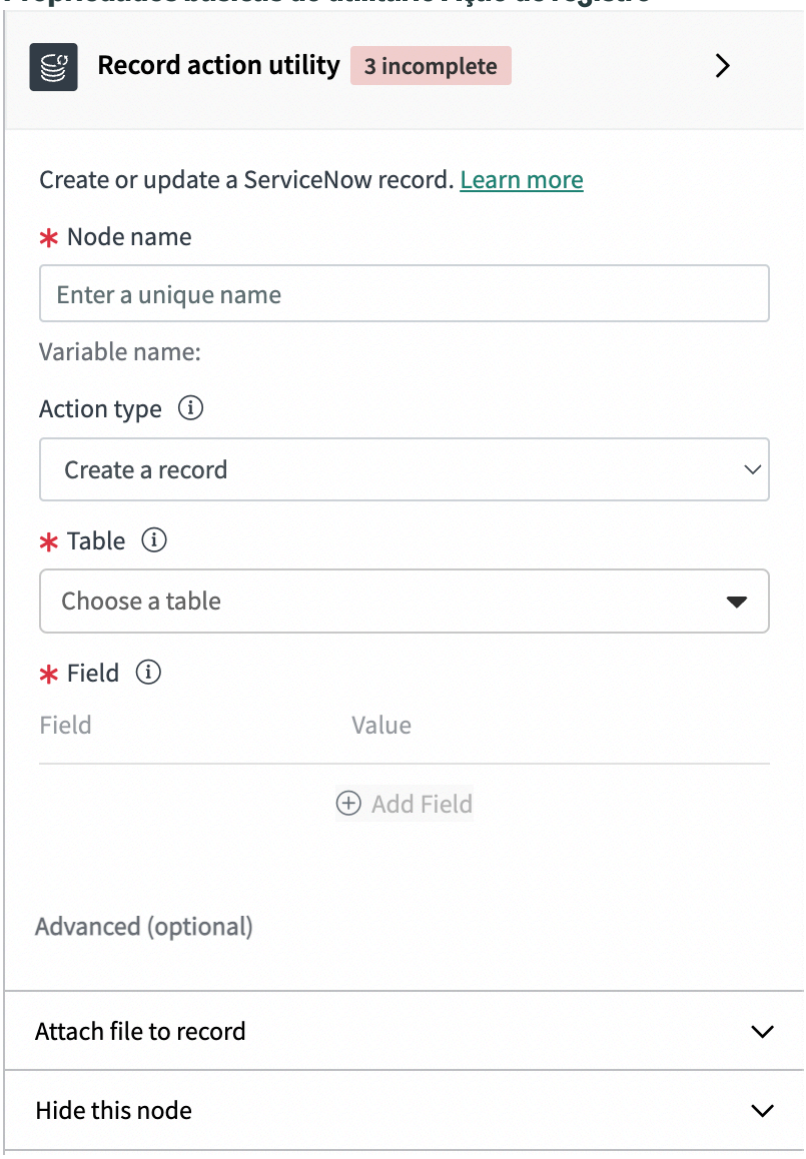
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Exemplo do utilitário Ação de registro

Propriedades básicas do utilitário Ação de registro



Utilitário de decisão

Use o utilitário Decisão em um tópico Virtual Agent para adicionar duas ou mais ramificações que representem caminhos diferentes em uma conversa.

Use scripts ou condições variáveis para definir ramificações de decisão

Cada ramificação abaixo de um nó do utilitário Decisão tem uma propriedade de condição. Você pode definir a condição usando o construtor de condição ou um script que retorna um valor verdadeiro ou falso. Uma ramificação que retorna um valor verdadeiro é seguida,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

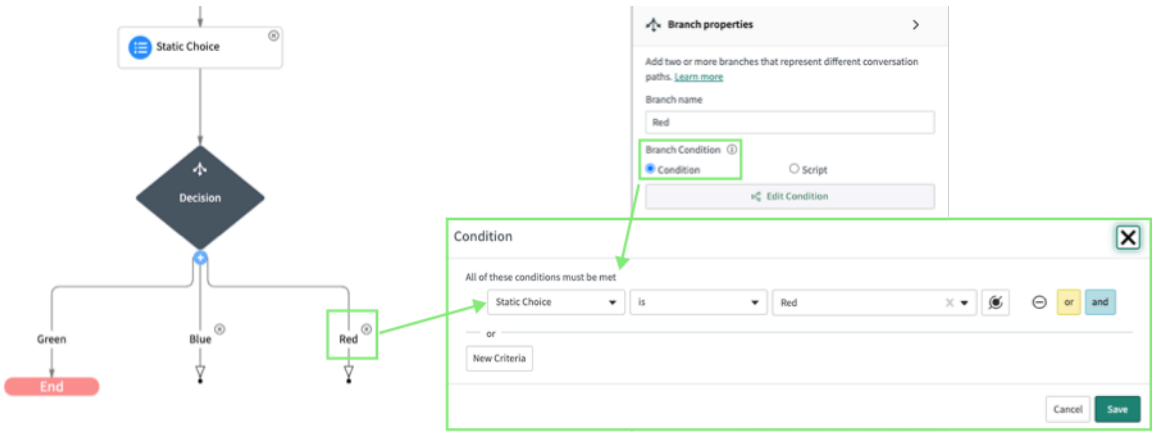
enquanto uma ramificação que retorna um valor falso não é. Ao criar esses scripts ou condições, certifique-se de que apenas uma ramificação em cada nó do utilitário Decisão seja avaliada como verdadeira.

Nota:
Se você inserir um controle de entrada de usuário **Booliano**, você receberá um aviso para adicionar um utilitário **Decisão** diretamente depois do nó Booliano na tela. Selecionar **Sim** no aviso do utilitário Decisão do nó Booliano gera automaticamente duas ramificações nomeadas `True` e `False`. As duas condições de ramificações são definidas automaticamente por meio do construtor de condição.

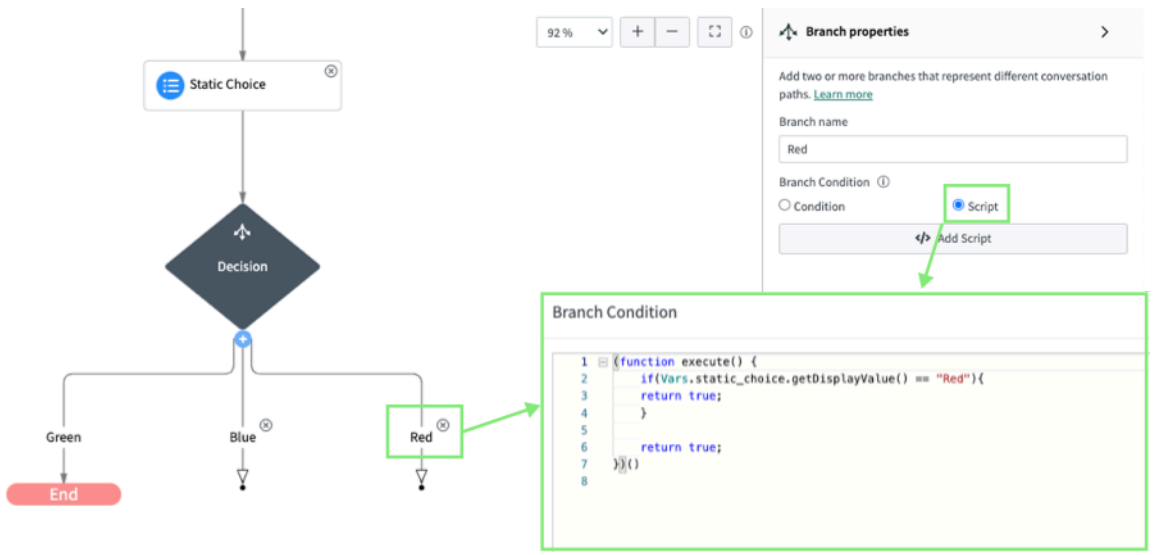
Para obter mais informações, consulte Ramificar uma conversa Virtual Agent com um utilitário de decisão.

Exemplo de nó do utilitário Decisão com ramificações

Neste exemplo, um controle de seleção estática solicita ao usuário que selecione uma das três cores disponíveis, e essa escolha é armazenada em uma variável. O controle do utilitário Decisão é configurado com uma ramificação para cada seleção possível. Cada ramificação usa o construtor de condição, que retorna verdadeiro quando a cor correspondente é selecionada. No exemplo, o construtor de condição retorna verdadeiro quando a opção é Vermelho.



Você também pode usar a opção Script para condições de ramificação. No exemplo a seguir, o script fornece a mesma funcionalidade que o construtor de condição.



Tradução automática

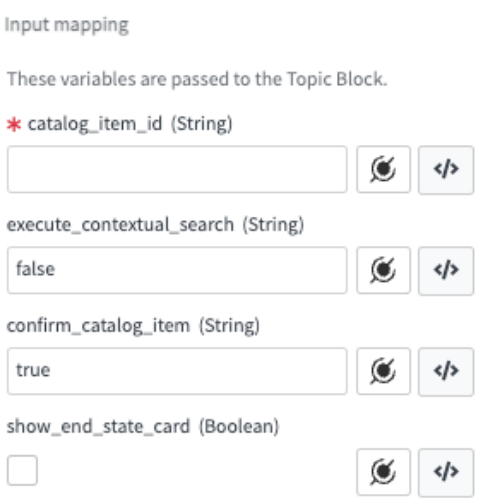
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Utilitário Bloco de tópicos

Use um bloco de tópicos em uma conversa Virtual Agent para executar uma função ou subfluxo específico que executa certas etapas em um tópico de chamada.

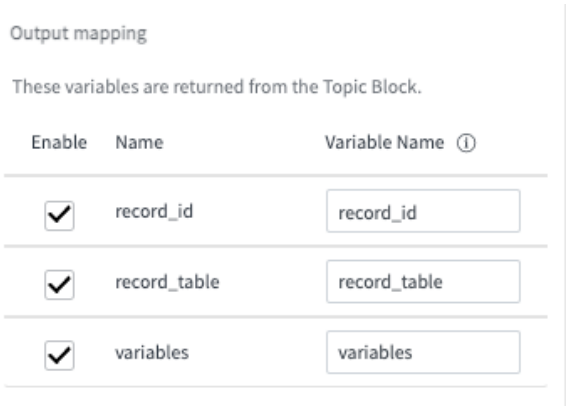
Propriedades do utilitário Bloco de tópicos

Para obter mais informações, consulte Adicione um bloco de tópico reutilizável a um tópico de chamada ou bloco de tópico..

Propriedade	Descrição
Usar bloco de tópicos dinâmico	Defina esta alternância para ativar as opções dinâmicas de Bloco de Tópicos.
Bloco de tópicos	Uma lista de blocos de tópicos publicados. Selecione um bloco de tópicos para adicionar ao tópico de chamada. Com **Usar Bloco de Tópicos dinâmico** ativo, use o construtor de condições para inserir uma condição ou script.
Nome do nó	Nome do nó do bloco de tópicos. O nome é atribuído automaticamente com base no bloco de tópicos selecionado. Por exemplo, se você escolher o bloco de tópicos Acme Contextual Search, o **Nome** será Acme Contextual Search. Com **Usar Bloco de Tópicos dinâmico** ativo, insira um nome de sua escolha.
Mapeamento de entrada	As variáveis a serem usadas como entrada para o bloco de tópicos selecionado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis:  O conteúdo desta área muda de acordo com o bloco de tópicos selecionado. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante. Com **Usar Bloco de Tópicos dinâmico** ativo, você adiciona todos os mapeamentos de entrada manualmente, selecionando o ícone Gerenciar entradas para definir ( ). As entradas são tratadas de forma semelhante ao modal de Parâmetros de Entrada no segmento Inicial de um bloco de tópicos reutilizável.

Tradução automática

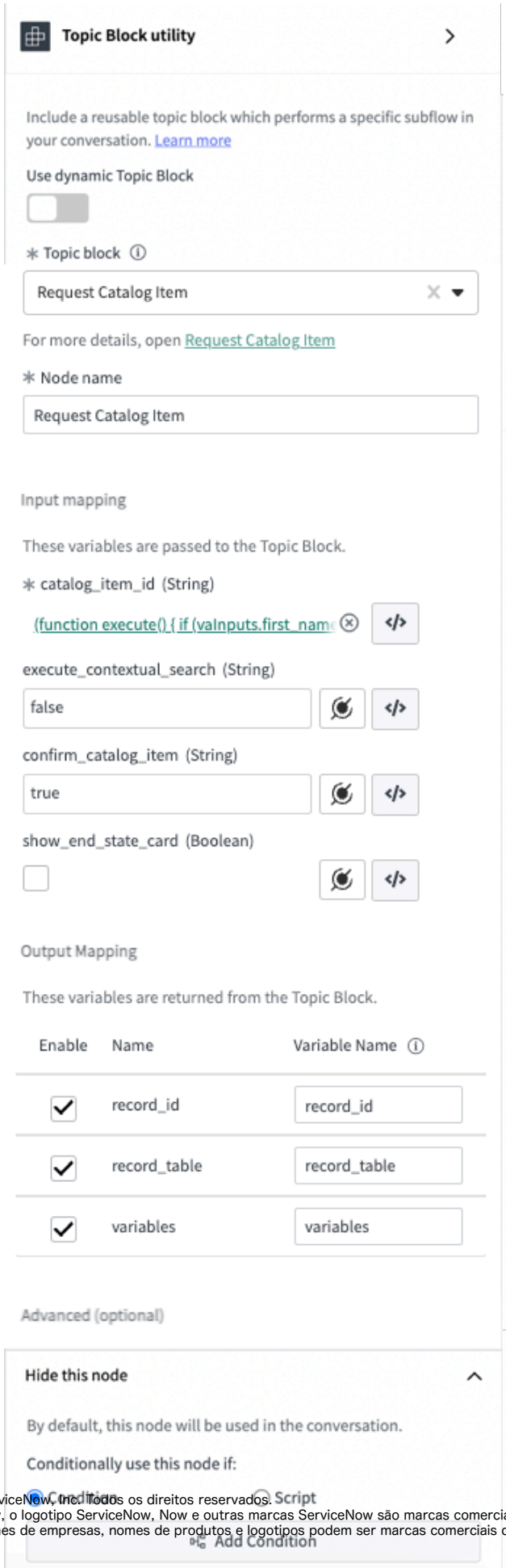
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

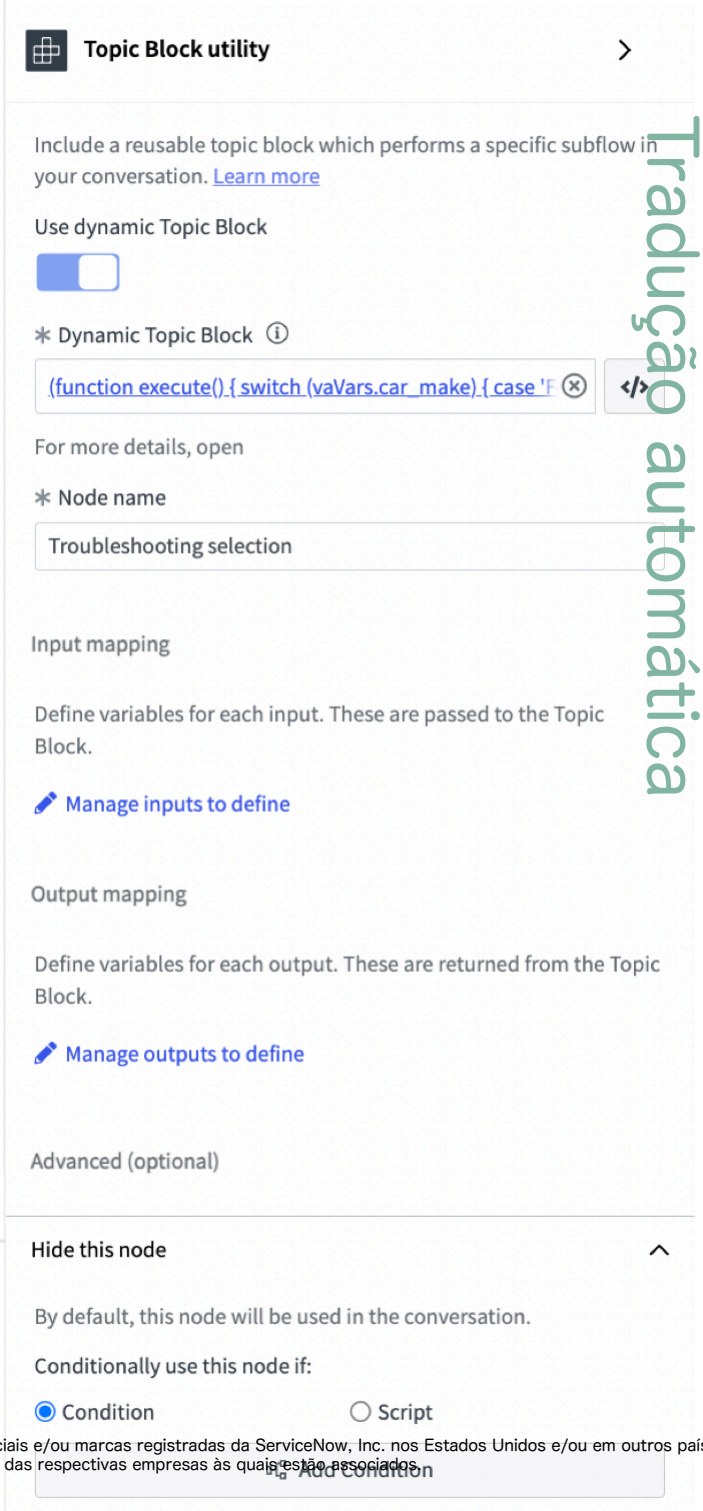
Propriedade	Descrição
Mapeamento de saída	As variáveis a serem usadas como saída para o bloco de tópicos selecionado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis habilitadas:  O conteúdo desta área muda de acordo com o bloco de tópicos selecionado. Com **Usar Bloco de Tópicos dinâmico** ativo, você adiciona todos os mapeamentos de entrada manualmente, em vez de selecionar o ícone Gerenciar saídas para definir o ( ). As entradas são tratadas de forma semelhante ao modal de Parâmetros de Entrada no segmento Inicial de um bloco de tópicos reutilizável.
Avançado	
Ocultar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de utilitários de Bloco de tópicos





Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Utilitário de controle personalizado

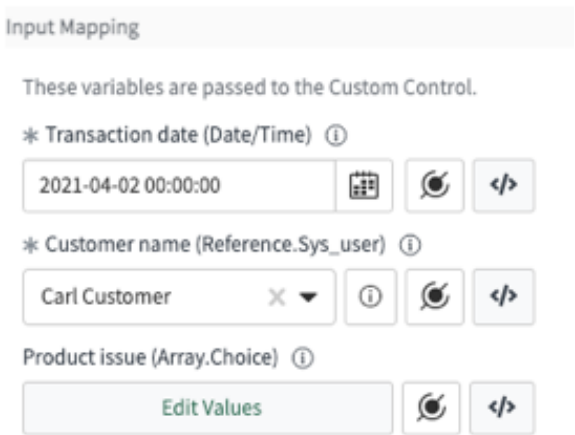
Use o utilitário de controle personalizado em um tópico ou bloco de tópicos do Virtual Agent para fazer referência a um controle de entrada personalizado ou um controle de resposta personalizado. Controles personalizados complementam os controles fornecidos em Designer do Virtual Agent.

Propriedades do utilitário Controle personalizado

Especifique as propriedades do controle de entrada personalizado ou do controle de resposta personalizado que você está adicionando a um tópico ou bloco de tópicos. Para mais informações sobre os controles personalizados e seu uso, consulte Como personalizar Virtual Agent com controles personalizados.

Nota:
Controles personalizados não funcionam no Internet Explorer versão 11.

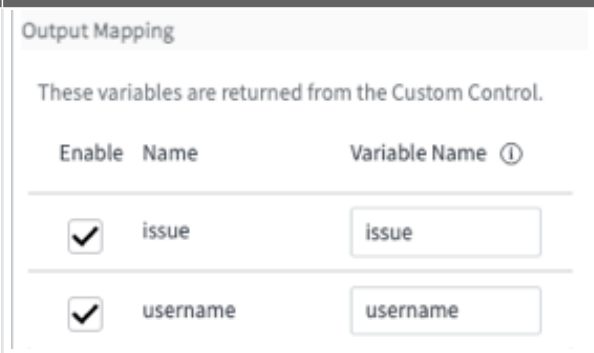
Planilha de propriedades do utilitário Controle personalizado

Propriedade	Descrição
Controle personalizado	O nome de um objeto de controle personalizado que foi publicado em Designer do Virtual Agent.
Nome do nó	O nome do controle personalizado que você selecionou.
Mapeamento de entrada	As variáveis a serem usadas como entrada no controle personalizado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis:  O conteúdo desta área muda de acordo com o controle personalizado selecionado. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante.
Mapeamento de saída	As variáveis a serem usadas como saída no controle personalizado. Por exemplo, a imagem a seguir tem exemplo de variáveis habilitadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

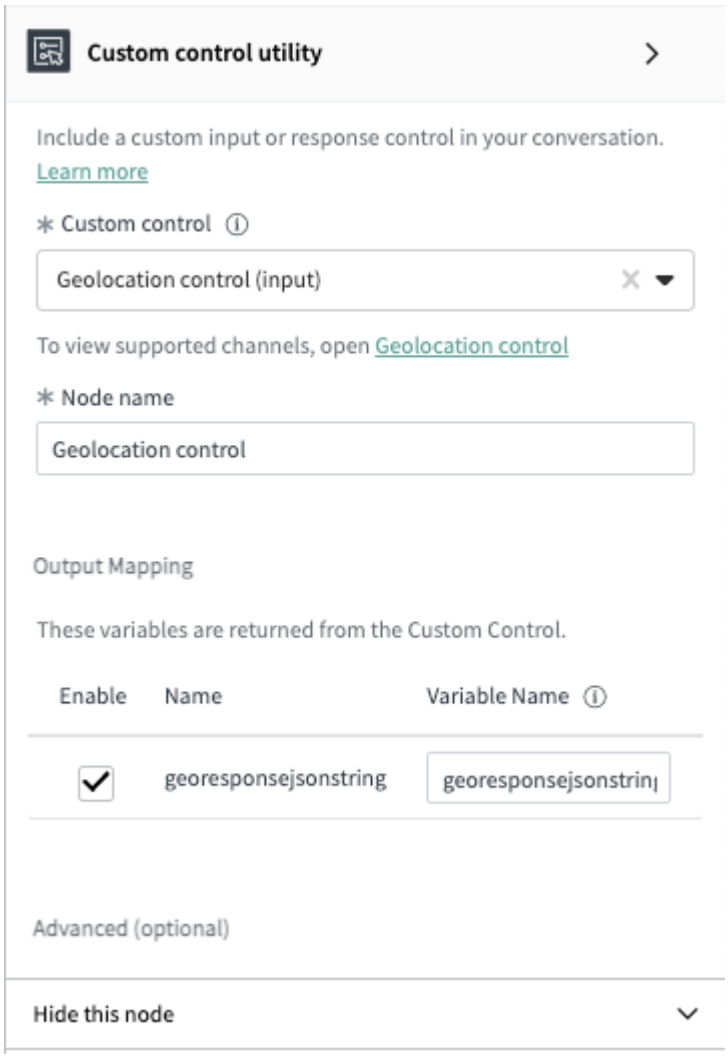
Planilha de propriedades do utilitário Controle personalizado

Propriedade	Descrição
	 O conteúdo desta área muda de acordo com o controle personalizado selecionado.
Avançado	
Ocultar este nó	
Usar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo do utilitário de controle personalizado



Utilitário de ação

Use o utilitário Ação em um tópico Virtual Agent para selecionar as propriedades de ação de fluxo que o nó deve criar. O utilitário Ação integra Virtual Agent com o produto ServiceNow Flow Designer.

Propriedades do utilitário Ação

Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	O nome deste nó de Ação.
Invocar objeto de Flow Designer	Flow Designer tipo de componente. Selecione uma das seguintes propriedades: • **Ação**: uma operação reutilizável. • **Subfluxo**: um processo automatizado que consiste em uma sequência de ações reutilizáveis, entradas e saídas de dados.

Tradução automática

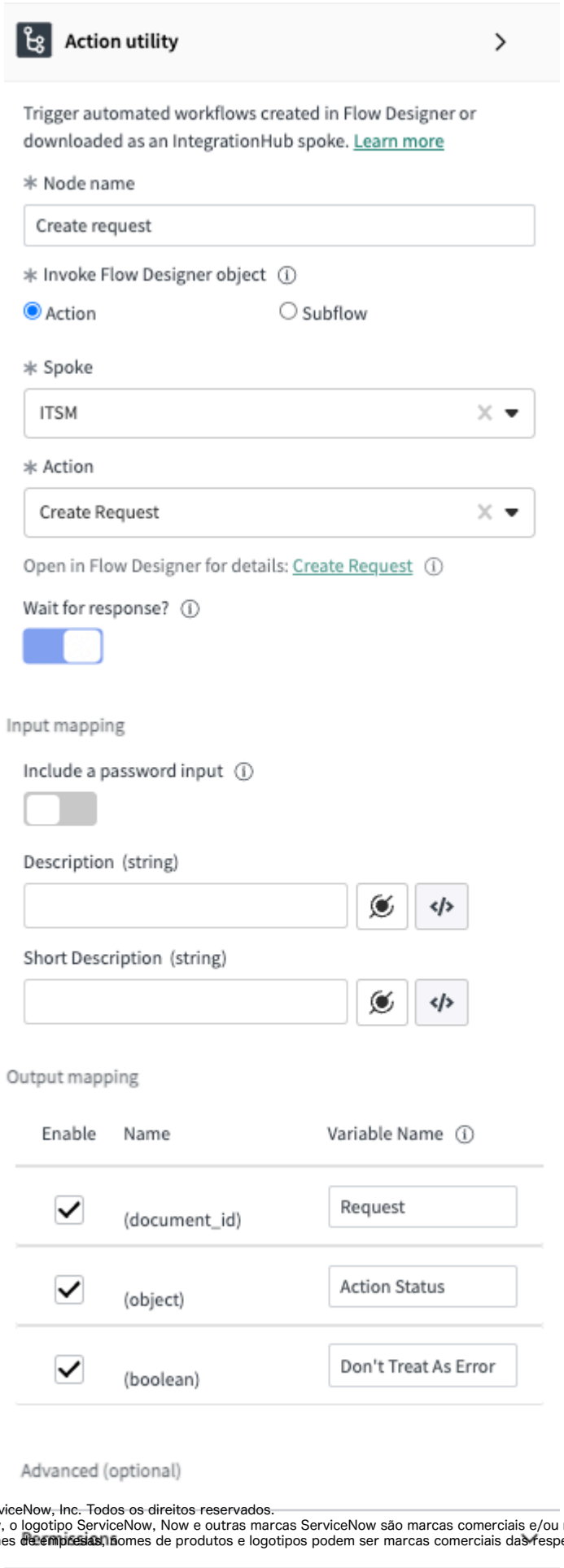
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Spoke	Nome da aplicação com escopo que contém conteúdo Flow Designer dedicado a um tipo específico de aplicação ou registro. Para obter uma lista de spokes padrão, consulte Spokes .
Ação/Subfluxo	A ação Flow Designer ou subfluxo a serem realizados na instância. As áreas de **mapeamento de entrada** e **mapeamento de saída** mudam de acordo com a sua seleção. Para ver detalhes sobre a ação, clique no link abaixo da sua seleção para exibi-la em Flow Designer.
Aguardar resposta?	Comutador de alternância que determina se Virtual Agent aguarda uma resposta da ação especificada antes de continuar.
Mapeamento de entrada	As variáveis a serem usadas como entrada na ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada. As opções podem incluir entrada de cadeia de caracteres, registros referenciados, scripts e assim por diante. Para opções que exigem uma senha, habilite o comutador de alternância **Incluir uma entrada de senha** para solicitar uma senha do usuário. Entradas seguras devem usar o tipo de dados password2. A entrada é mascarada com segurança e não é visível para os outros.
Mapeamento de saída	As variáveis a serem usadas como saída pela ação selecionada. O conteúdo desta área muda de acordo com a ação selecionada.
Avançado	
Permissões	
Executar como	Permissões a serem usadas para a ação. Selecione uma das seguintes opções. • **Usuário que inicia a sessão**: quando selecionada, a ação é executada usando as mesmas permissões que o usuário atual tem. • **Usuário do sistema**: quando selecionada, a ação é executada usando privilégios do sistema, alguns dos quais podem estar indisponíveis para o usuário atual.
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo do utilitário Ação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Utilitário de desvio

Use o utilitário de desvio em Virtual Agent para rastrear os problemas que Virtual Agent ajudou a resolver ou resolveu para um usuário.

Propriedades do utilitário Ação

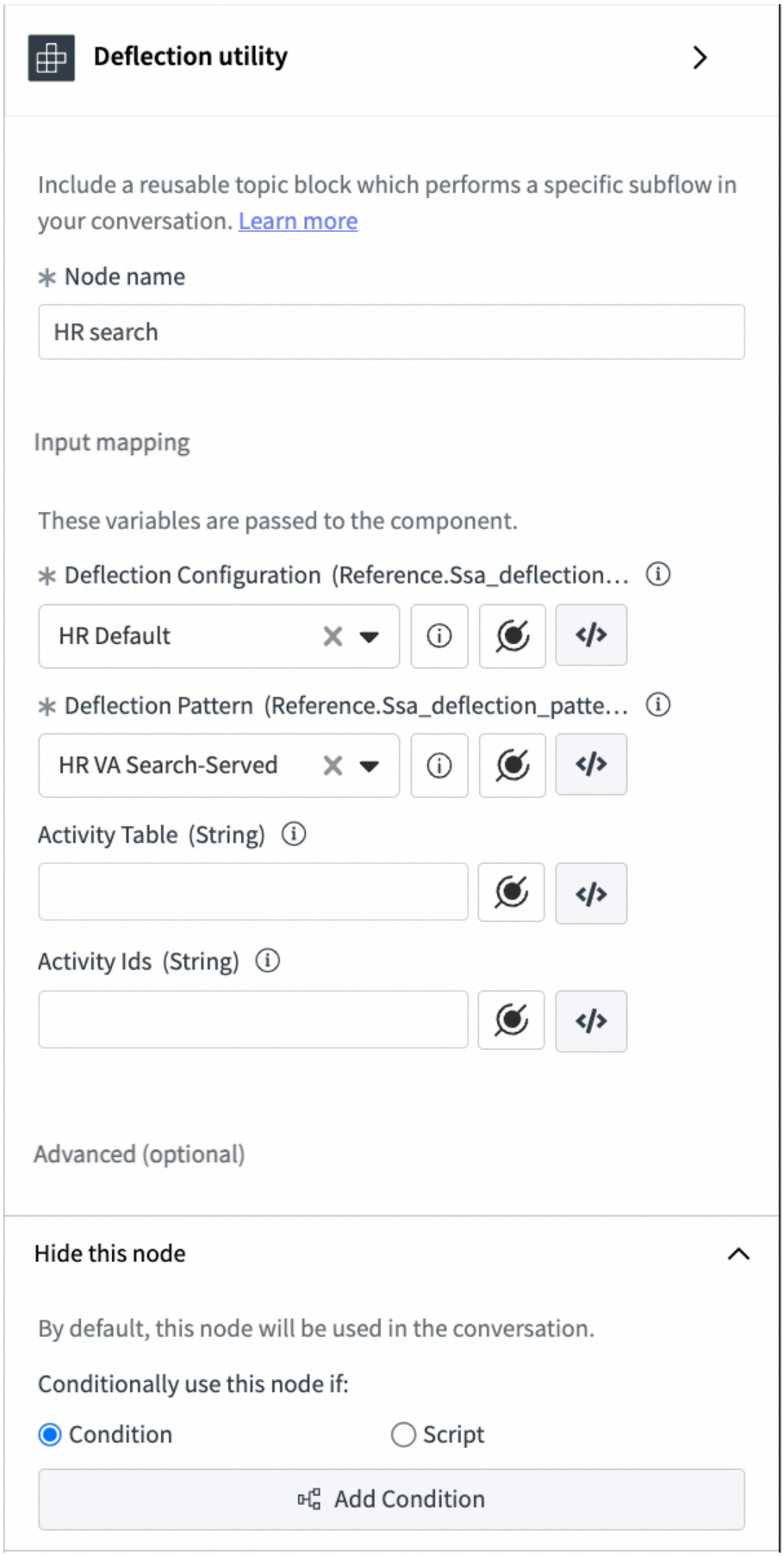
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do Nó de desvio
Mapeamento de entrada	
Configuração de desvio	Selecione em uma lista de configurações de desvio predefinidas. Para obter mais informações, consulte Como criar configurações e padrões de desvio.
Padrão de desvio	Selecione em uma lista de configurações de desvio predefinidas. Certifique-se de que sua seleção esteja vinculada a um desvio predefinido. Consulte Como criar configurações e padrões de desvio para obter mais informações.
Tabela de Atividade	Tabela onde ocorre a atividade de desvio. Adicione tabelas de incidentes ou tarefas relacionadas ao desvio.
IDs de atividade	Lista de IDs do sistema de atividades separados por vírgula. Adicione Pesquisa com IA resultados ou tarefas relacionadas à ocorrência de desvio.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de utilitário de desvio



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Utilitário Executor de tópicos de diagnóstico

Use o utilitário Executor de tópico de diagnóstico em Virtual Agent para garantir o funcionamento adequado dos componentes em um tópico.

Propriedades do utilitário Executor do tópico de diagnóstico

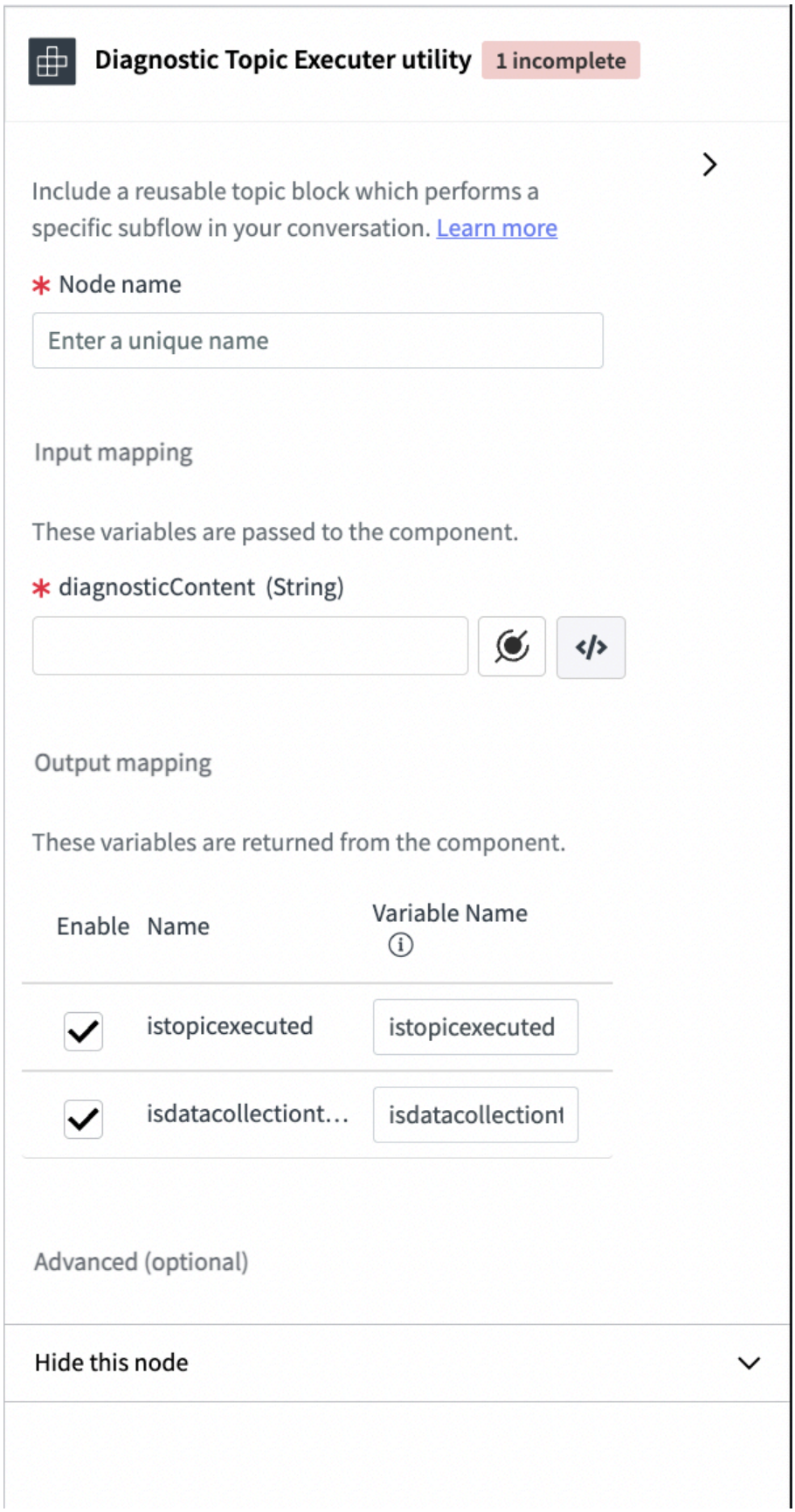
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó.
Mapeamento de entrada	
Conteúdo do diagnóstico	Cadeia de caracteres que é passada para o componente que está sendo diagnosticado.
Mapeamento de saída	
O tópico é executado	Opção para confirmar que o tópico foi executado corretamente, com dados variáveis retornados pelo componente. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizada para o valor, se desejado.
O tópico de coleta de dados foi executado?	Opção para confirmar que a coleta de dados foi executada corretamente, com dados variáveis retornados pelo componente. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizada para o valor, se desejado.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de utilitário Executor de tópicos de diagnóstico



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Utilitário Geolocalização

Use o utilitário Geolocalização para coletar coordenadas de mapa de um usuário, personalizar tópicos para a localização de um usuário, fornecer dados para navegação ou tarefas no local e outros serviços.

Propriedades do utilitário Geolocalização

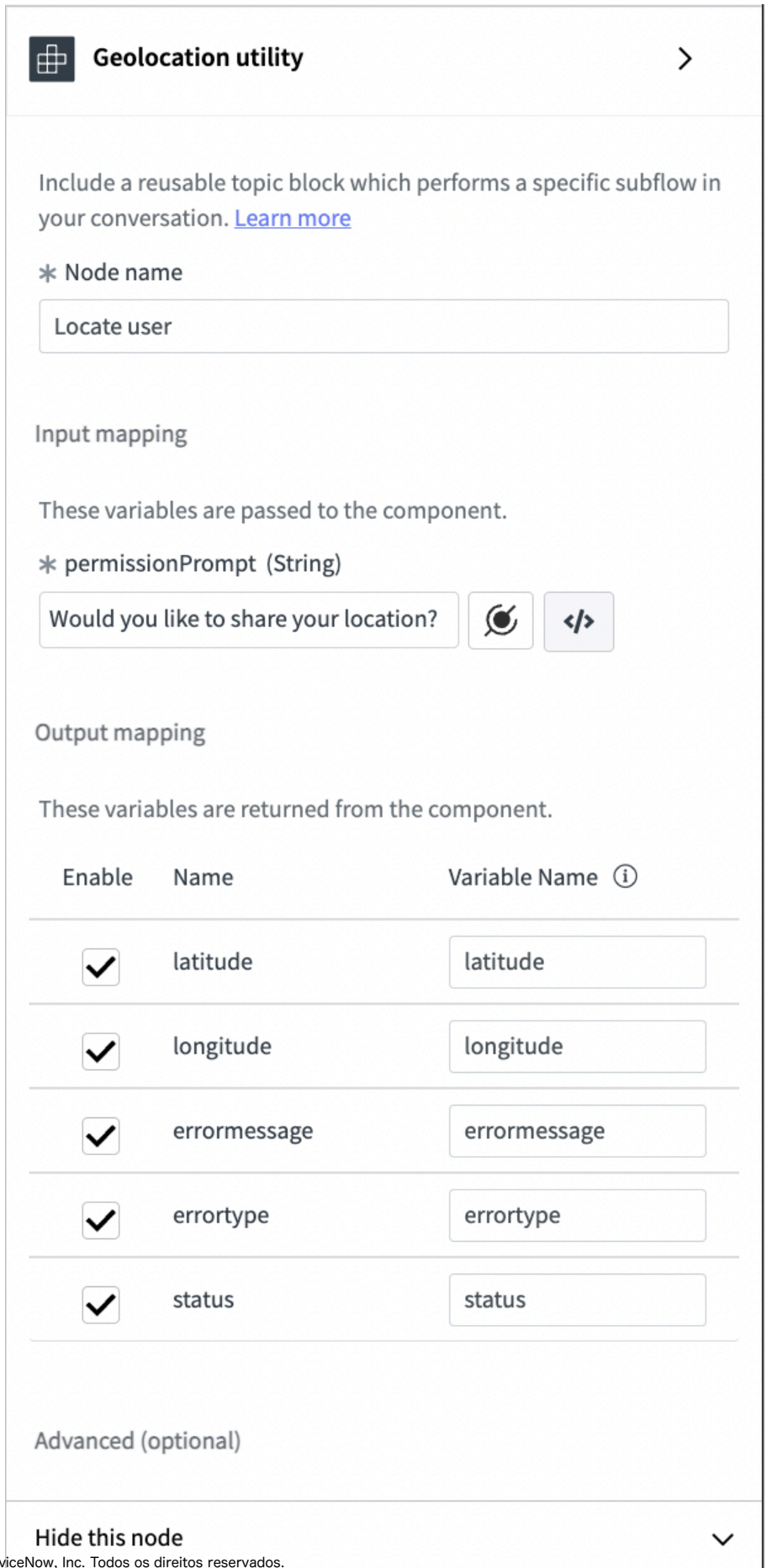
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó de Geolocalização.
Mapeamento de entrada	
Prompt de permissões	Cadeia de caracteres do prompt personalizado que solicita a geolocalização de um usuário.
Mapeamento de saída	
Latitude	Latitude do usuário retornada após o prompt de Permissão. **Nota:** Todos os mapeamentos de saída são personalizáveis. Selecione **Habilitar** para ativar cada um e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, caso queira.
Longitude	Latitude do usuário retornada após o prompt de Permissão.
Mensagem de erro	Mensagem retornada em caso de erro na tentativa de geolocalização.
Tipo de erro	Tipo de erro retornado com base na mensagem de erro.
Status	Status dos dados de geolocalização.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo do utilitário Geolocalização



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Utilitário de Carregamento de vários arquivos

Use o utilitário de Carregamento de vários arquivos para carregar mais de um arquivo por vez em uma conversa do Virtual Agent.

Propriedades do utilitário Carregamento de vários arquivos

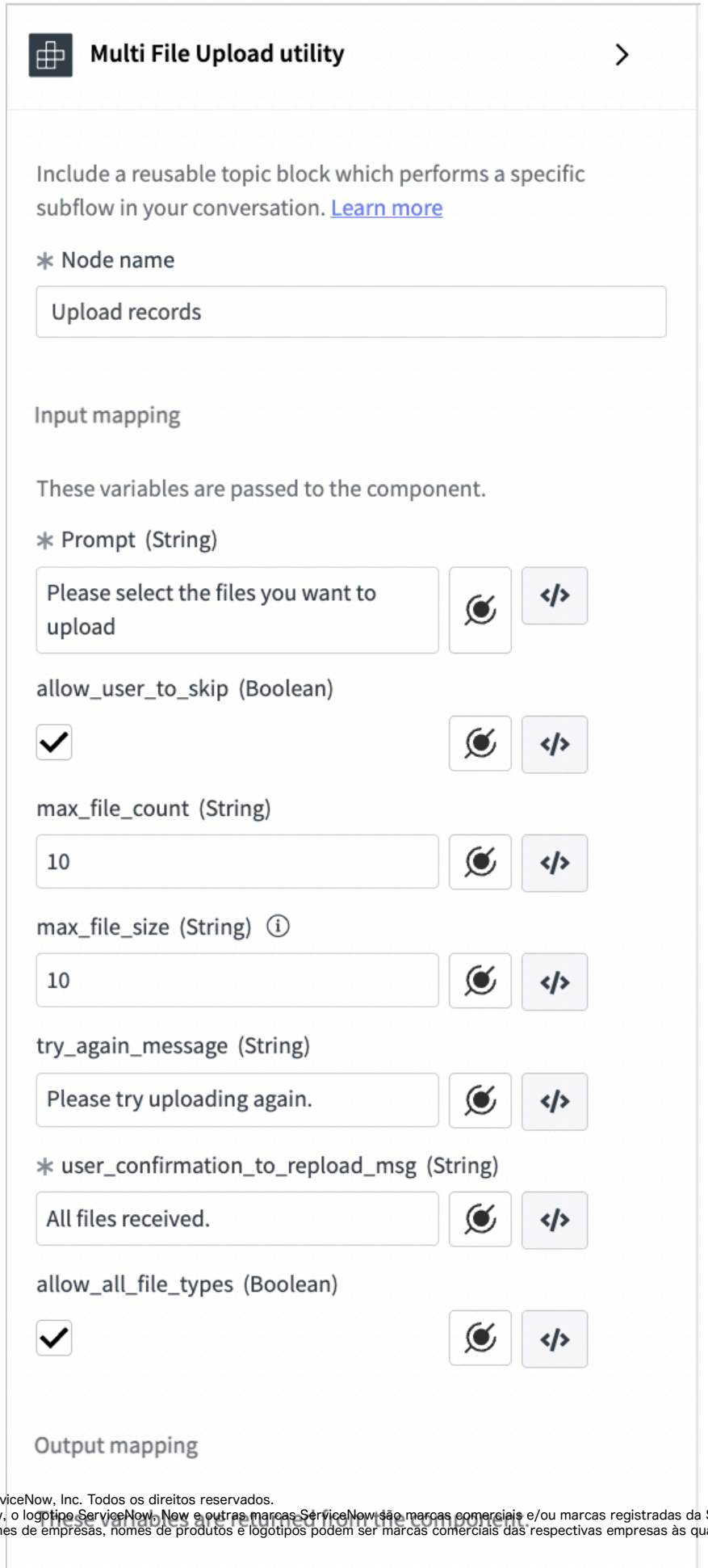
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó de Carregamento de vários arquivos.
Mapeamento de entrada	
Aviso	Cadeia de caracteres de texto solicitando que o usuário carregue arquivos.
Permitir que o usuário ignore	Opção de ignorar o carregamento de arquivos se um usuário não tiver nenhum.
Quantidade máxima de arquivos	Número máximo de arquivos que podem ser carregados.
Tamanho máximo do arquivo	Tamanho máximo que um arquivo carregado pode ter, medido em megabytes.
Mensagem Tente novamente	Mensagem enviada a um usuário se houver falha no carregamento do arquivo.
Mensagem de confirmação ao usuário	Mensagem enviada a um usuário confirmando que os arquivos foram carregados.
Permitir todos os tipos de arquivos	Opção para permitir o carregamento de todos os tipos de arquivo.
Mapeamento de saída	
Arquivos	Mensagem enviada ao usuário que lista os arquivos carregados. Selecione **Habilitar** para ativar esta saída e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de utilitário de Carregamento de vários arquivos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Utilitário Pausa

Use o utilitário Pausa para criar uma interrupção temporária em suas conversas do Virtual Agent.

Propriedades do utilitário Pausa

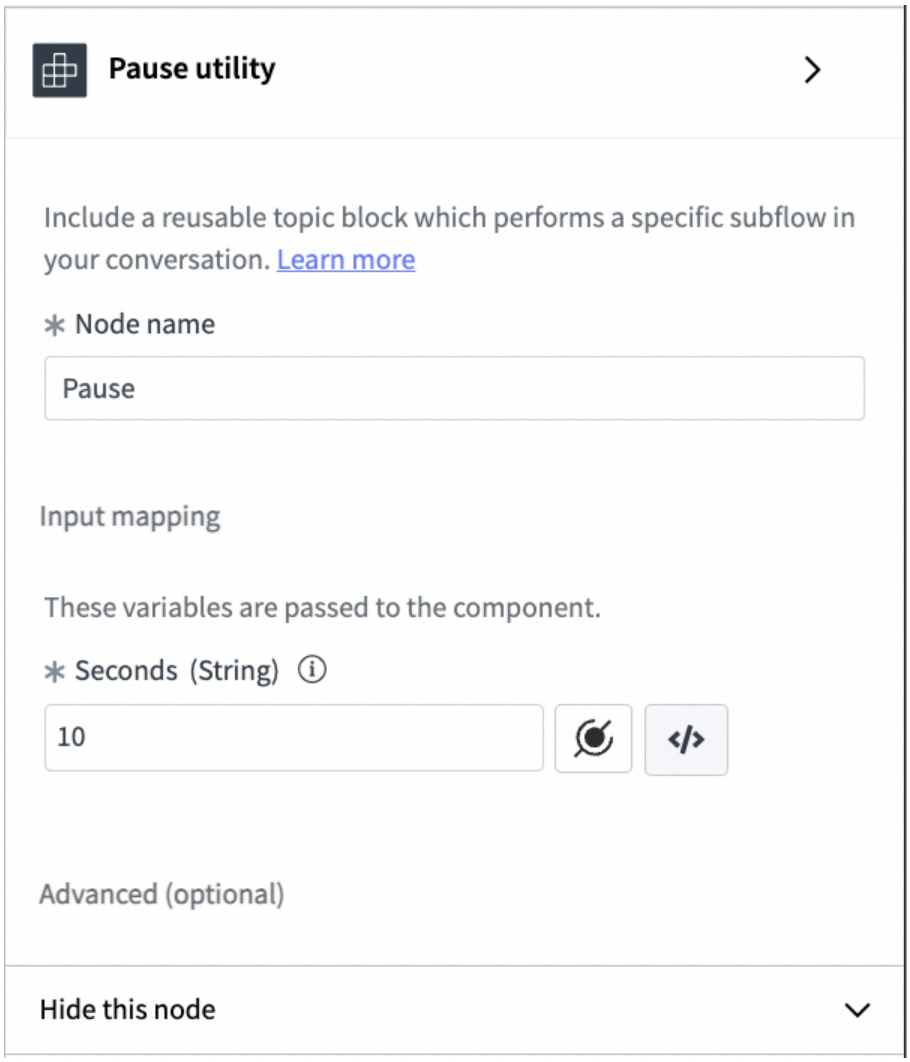
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó Pausa.
Mapeamento de entrada	
segundos	Duração da pausa. **Nota:** Qualquer valor de duração maior que o máximo definido no sistema é revertido para o máximo ou 60 segundos, se a duração não for definida.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo do utilitário Pausa



[store-future: BEGIN review]

Designer do Virtual AgentRecursos do

Adicione funções detalhadas a conversas do Virtual Agent com capacidades da Designer do Virtual Agent. Disponíveis a partir da versão Vancouver, esses controles fornecem filtros e habilidades especiais para os tópicos do Virtual Agent.

A plataforma ServiceNow oferece vários produtos (como Tradução dinâmica) que podem ser usados em Designer do Virtual Agent junto com outras áreas do Now Platform. Para Virtual Agent, esses recursos funcionam como blocos de tópicos sem código, executando funções complexas em uma conversa.

Ao contrário das entradas do usuário, respostas de bot e utilitários, as capacidades são recursos que fazem parte do Now Platform, que foram mapeados para nós em Designer do Virtual Agent. Os nós estão disponíveis para uso no Construtor de conversa quando você Use Generative AI Controller with Virtual Agent Designer .

As capacidades a seguir estão disponíveis para uso em um tópico do Virtual Agent.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recurso de Tradução dinâmica

Use o recurso de Tradução dinâmica para executar a tradução sob demanda de idiomas em suas conversas do Virtual Agent.

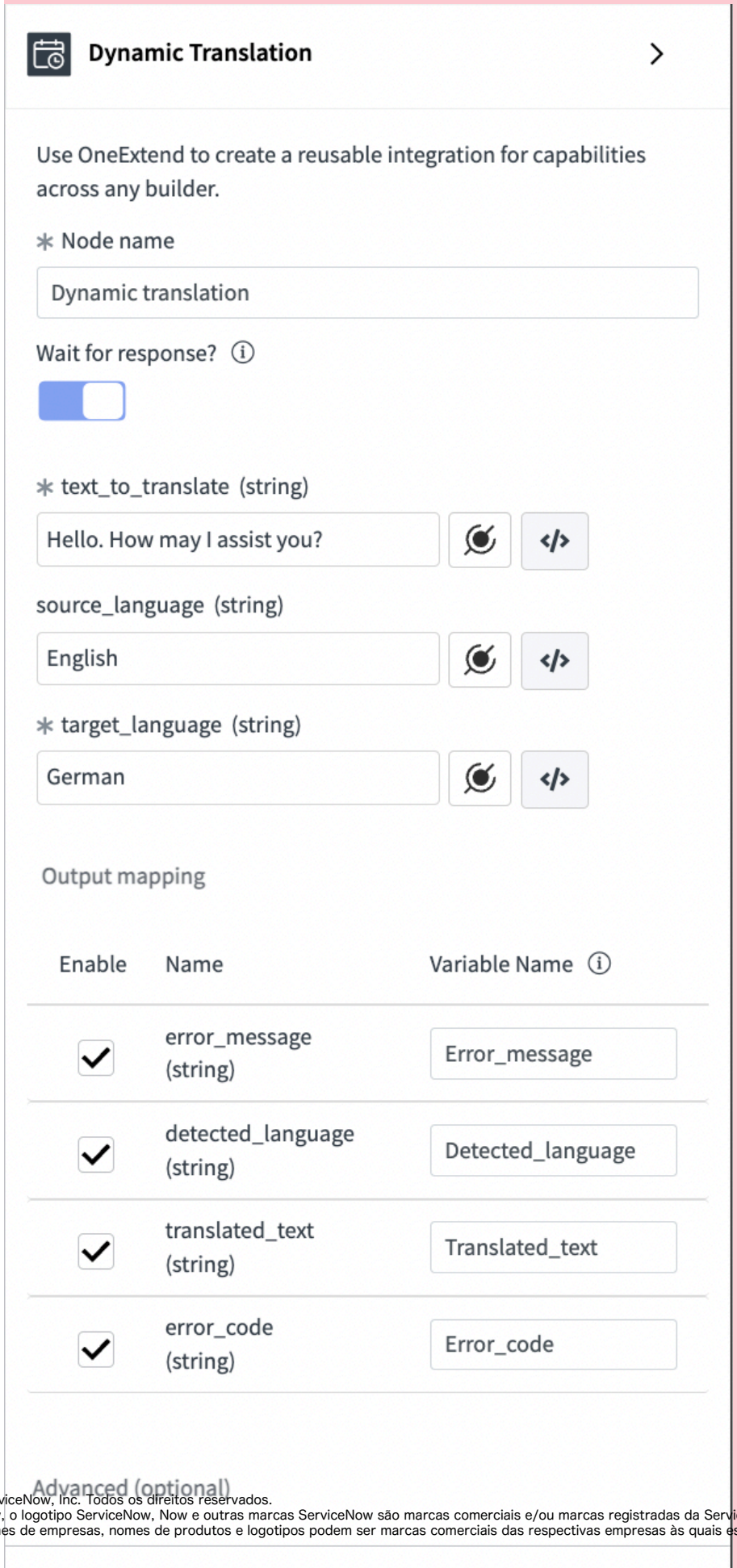
Propriedades do recurso de Tradução dinâmica

Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó de Tradução dinâmica.
Mapeamento de entrada	
Aguardar resposta?	Alterne para aguardar uma resposta da ação antes de continuar com a conversa.
Texto a ser traduzido	Cadeia de caracteres de texto a ser processada pelo Dynamic Translation.
Idioma de origem	Idioma de entrada do texto a ser traduzido.
Idioma de destino	Idioma de saída do texto a ser traduzido.
Mapeamento de saída	
Mensagem de erro	Mensagem de erro retornada se a tradução falhar ou ocorrer outro erro. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Idioma detectado	Idioma detectado pela Tradução dinâmica. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Texto traduzido	Cadeia de caracteres de texto no idioma de destino. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Código de erro	Tipo de erro retornado se a tradução falhar ou ocorrer outro erro. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de recurso de Tradução dinâmica



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Recurso de Mascaramento de dados confidenciais

Use o nó do recurso de Mascaramento de dados confidenciais para ocultar informações protegidas e evitar o vazamento de informações confidenciais.

Propriedades do recurso de Mascaramento de dados confidenciais

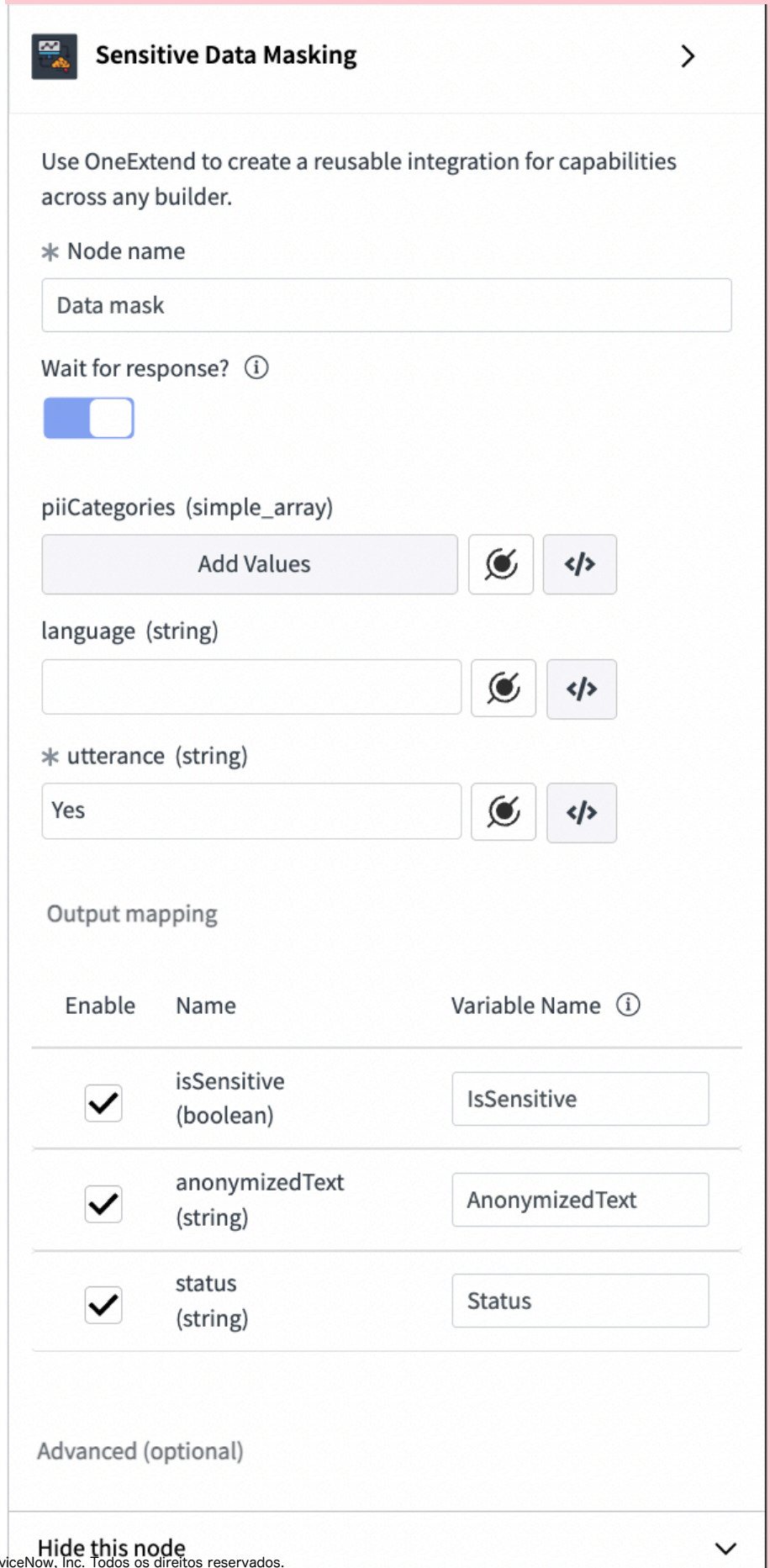
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó do Mascaramento de dados confidenciais.
Mapeamento de entrada	
Aguardar resposta?	Alterne para aguardar uma resposta da ação antes de continuar com a conversa.
Categorias de PI (protected information, informações protegidas)	Categorias de informações protegidas.
Idioma	Idioma no qual os dados confidenciais são entregues.
Enunciado	Enunciado gravado.
Mapeamento de saída	
É confidencial	Booleano que indica se os dados são informações confidenciais. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Texto anonimizado	Texto de informações protegidas em formato anonimizado. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Status	Status das informações protegidas. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de recurso de Mascaramento de dados confidenciais



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Natural Language QueryRecurso Analisador

Use o recurso Analisador (NLQ) do Natural Language Query para fazer perguntas no idioma expresso naturalmente em suas conversas do Virtual Agent.

Propriedades do recurso do Analisador de consulta de linguagem natural

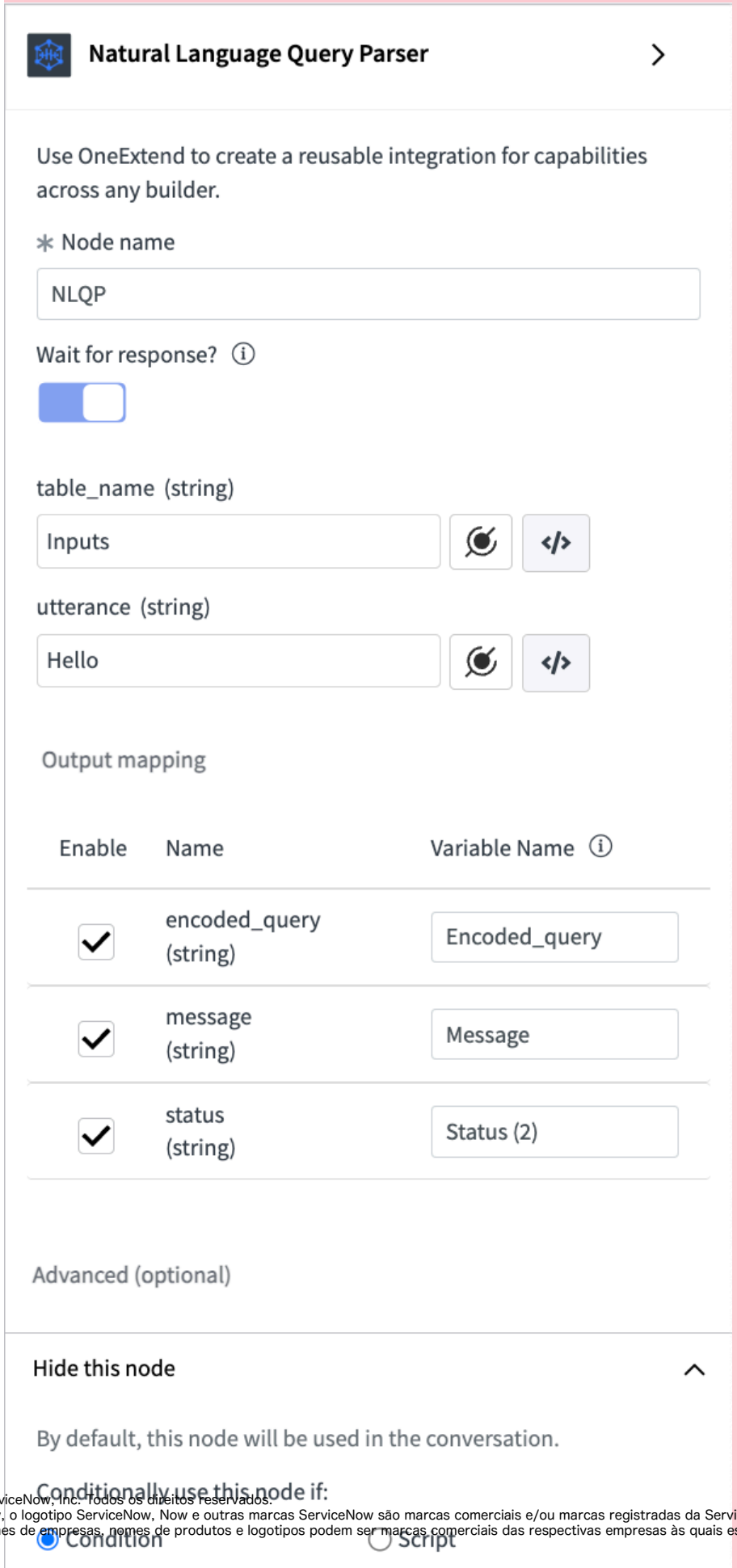
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó do analisador.
Mapeamento de entrada	
Aguardar resposta?	Alterne para aguardar uma resposta da ação antes de continuar com a conversa.
Nome da tabela	Nome da tabela do Natural Language Query usada.
Enunciado	Enunciado registrado pelo Analisador do Natural Language Query.
Mapeamento de saída	
Consulta codificada	
Mensagem	Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Status	Status da consulta. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo do recurso Analisador do Natural Language Query



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Recurso Filtragem de linguagem obscena

Use o recurso Filtragem de linguagem obscena no Designer do Virtual Agent para manter a linguagem indesejada fora de suas conversas do Virtual Agent.

Propriedades do recurso Filtragem de linguagem obscena

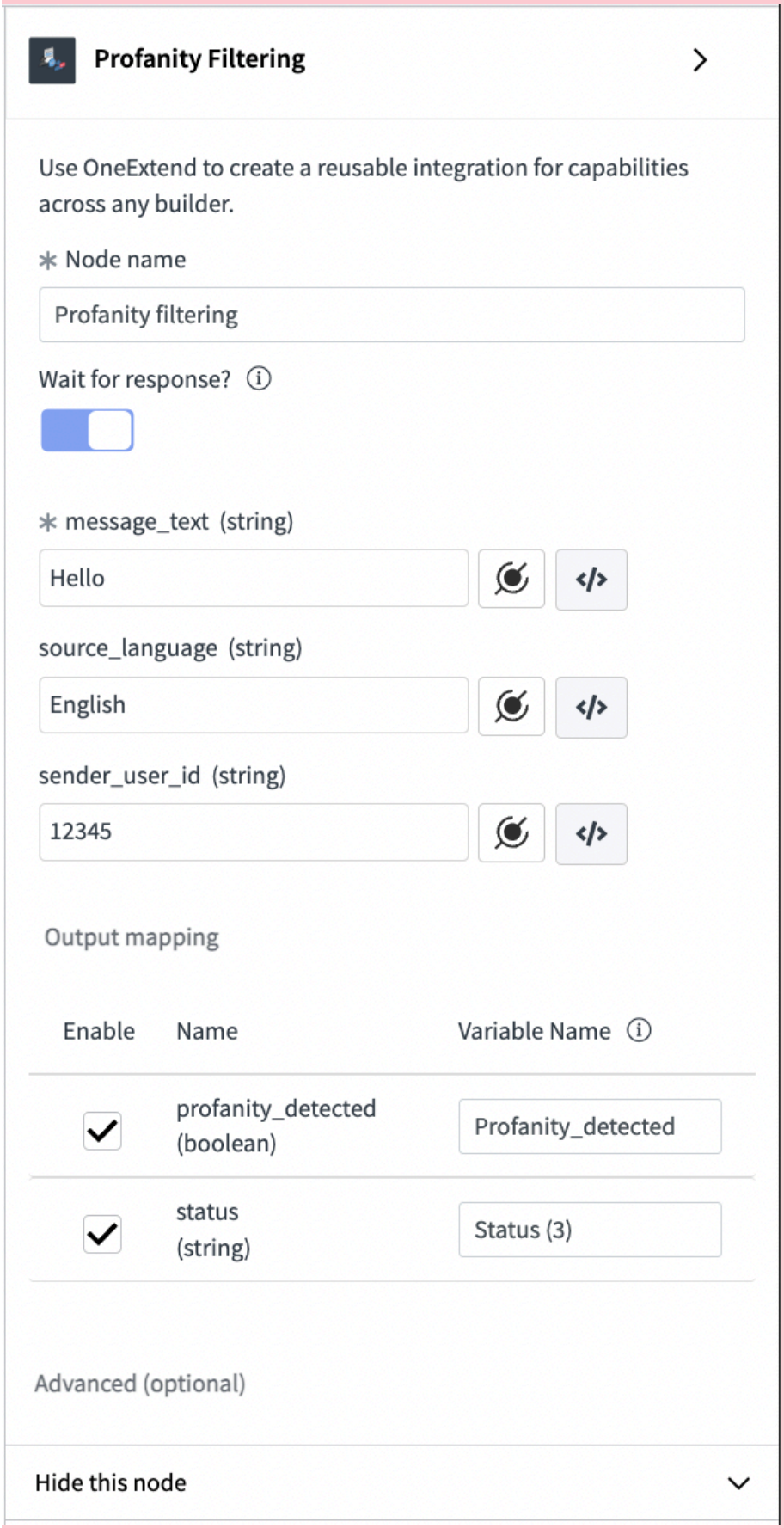
Especifique as propriedades da ação de fluxo para o nó que você quer criar.

Propriedade	Descrição
Nome do nó	Nome do nó Filtragem de linguagem obscena.
Mapeamento de entrada	
Aguardar resposta?	Alterne para aguardar uma resposta da ação antes de continuar com a conversa.
Texto da mensagem	Mensagem de texto potencialmente contendo linguagem obscena.
Idioma de origem	Idioma no qual a mensagem é entregue.
UserID do remetente	ID do usuário que está enviando a mensagem.
Mapeamento de saída	
Linguagem obscena detectada	Booleano que indica se o Virtual Agent detectou linguagem obscena. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Status	Status da linguagem indesejada filtrada. Selecione **Habilitar** para ativar e insira um nome de variável personalizado para armazenar o valor, se assim desejar.
Avançado	
Ocultar este nó	
Mostrar este nó condicionalmente se	Uma declaração de condição sem código ou script de baixo código que especifica uma condição para apresentar este nó na conversa. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo do recurso Filtragem de linguagem obscena



[End]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

referência técnica Virtual Agent

Use estes tópicos para saber mais sobre métodos de script, entidades do sistema NLU e a tabela Interações de Virtual Agent.

Os seguintes tópicos de referência técnica estão disponíveis.

Virtual Agent registro de interação

Sempre que uma conversa do Virtual Agent ocorre, um registro de interação captura toda a conversa como um tipo de registro de bate-papo na tabela Interações [interaction]. O registro inclui todos os elementos de tópico usados na conversa, bem como as transferências para o atendente.

Tabela Interação [interaction]

Cada conversa em uma instância gera um registro de interação na tabela Interações [interactions], que registra a conversa entre um solicitante e Virtual Agent. Os registros de interação incluem conversas que ocorrem nos canais de bate-papo compatíveis: cliente Web, aplicativo para celular nativo e integrações de mensagens.

Nota:
A tabela Interações faz parte do plug-in Gestão de interações (com.glide.interaction). Virtual Agent, Bate-papo do agentee Suporte do Connect usam este plug-in.

Esses registros de interação fornecem aos administradores, aos administradores do Virtual Agent, aos agentes de suporte e aos gerentes de suporte uma maneira conveniente de revisar o que aconteceu durante uma conversa. Os registros também fornecem uma maneira rápida de ver o tipo de conversas que ocorrem: Virtual Agent, transferências do atendente para Bate-papo do agentee transferências do atendente para Suporte do Connect.

Tabela Interação [interaction]

Interactions | Number | Search | Actions on selected rows... | New

All

Number	Opened	Opened for	State	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to	Application
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete	Walk-up	false	false	(empty)	Global
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Chat	false	true	Virtual Agent	Global

Nota:
As transcrições de conversa estão disponíveis somente para Virtual Agent registros que têm Virtual Agent conversas e transferências do atendente para Bate-papo do agente.

- Quando uma transcrição de conversa para bate-papo ao vivo excede 4.000 caracteres, a transcrição é tratada como um anexo ao registro de interação.
- Os anexos de arquivo que o usuário carrega são registrados na tabela Anexos [sys_attachment], que corresponde ao registro de interação. Os anexos são exibidos automaticamente no fluxo de atividades.
- Para Virtual Agent conversas que têm transferências do atendente para Suporte do Connect, somente a conversa Virtual Agent é incluída na transcrição da interação. As conversas do atendente em Suporte do Connect são registradas no fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos chave na tabela de interações

Para exibir a tabela Interações, navegue até **Tudo** e digite interaction.list no filtro de navegação. Você pode configurar os campos exibidos na tabela usando o coletor de listas (slushbucket).

Campo	Descrição
Tempo médio de resposta do agente	Tempo médio com base no tempo que o agente leva para responder a cada mensagem enviada por um solicitante. Por exemplo: 00:00 Solicitante: Tenho uma pergunta. 00:01 Agente: Qual seria? 00:04 Solicitante: Como redefino minha senha? 00:05 Solicitante: Esqueci e não consigo acessar minha conta. 00:07 Agente: Aqui está a resposta. Par nº 1 00:01-00:00 = 00:01 Par nº 2 00:07-00:04 = 00:03 (00:01 + 00:03) / 2 = média de 00:02
Bate-papo de agente	Sinalizador que indica que a conversa foi transferida para um atendente em Bate-papo do agente: verdadeiro ou falso.
Aplicação	Escopo da aplicação. O escopo determina os arquivos e dados acessíveis disponíveis para outras aplicações.
Atribuído a	Nome do executante: nome do atendente ou Virtual Agent
Domínio	O domínio em que a conversa ocorreu. Para obter mais informações, consulte Domain Separation e Virtual Agent.
Número	Número do registro de interação.
Aberto	Data e hora que a conversa iniciou.
Aberto para	Nome do solicitante. Usuários anônimos são identificados como Convidados.
Sentimento	Mostra o nível de sentimento da interação, se a análise de sentimento estiver habilitada na instância. Este valor pode ser mostrado aos agentes na interface do Bate-papo do agente. As regras de negócios podem ser criadas com base neste valor na entrega (do Virtual Agent para um atendente, de um atendente para outro ou de um atendente para a fila). Os valores válidos são os seguintes: • Positivo • Neutro • Negativo • nulo (nenhum valor avaliado) Este valor também é inserido em Tabela de informações de interação.
Estado	Estados da conversa:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• Em andamento: a conversa entre o solicitante e o virtual agent está em andamento. • Encerrado concluído: o virtual agent encerra a conversa. • Encerrado abandonado: o solicitante encerra a conversa com o virtual agent antes de concluir. **Nota:** Há diferentes Motivos do estado para os estados Encerrado concluído e Encerrado abandonado, que dependem de você estar usando somente o Virtual Agent, o Virtual Agent com o atendente ou somente o atendente. Para detalhes sobre os Motivos do estado, consulte Motivos para os estados Encerrado concluído e Encerrado abandonado.
Motivo do Estado	Explicações detalhadas (motivos) para os estados de conversa Encerrado concluído e Encerrado abandonado. Para saber mais, consulte Motivos para os estados Encerrado concluído e Encerrado abandonado.
Transcrição	Log da conversa entre o solicitante e os agentes (virtual ou atendente).
Tipo	Tipo de registro de interação. Conversas Virtual Agent são do tipo de registro Bate-papo.
Atualizado	Data e hora do último upgrade do registro da conversa.
Virtual agent	Sinalizador que indica se a conversa é para Virtual Agent: verdadeiro ou falso. Uma conversa Virtual Agent é sinalizada quando um solicitante seleciona um tópico de conversa ou quando o processo de descoberta de tópico inicia a conversa apropriada.

Motivos para os estados Encerrado concluído e Encerrado abandonado

O Virtual Agent encerra conversas concluídas e abandonadas por vários motivos, dependendo se a conversa é para Virtual Agent (VA) somente, Virtual Agent com o Live Agent (VA-LA) ou com o Live Agent (LA).

Tabela Interações com a coluna Motivo do estado

Number	Opened	Opened for	State	State Reason	Type	Agent chat	Virtual agent	Assigned to
IMS0000002	2022-03-29 10:02:51	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000002	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2018-02-20 11:05:47	Guest	Closed Complete		Walk-up	false	false	(empty)
IMS0000003	2022-03-29 10:09:29	(empty)	Closed Complete	Auto Closed	Chat	false	true	Virtual Agent
IMS0000004	2022-03-29 18:17:17	(empty)	Closed Abandoned	Left Before Engagement	Chat	false	false	Virtual Agent

O campo **Motivo do estado** fornece detalhes sobre as diferentes maneiras que uma conversa termina. A tabela a seguir descreve os motivos e a mensagem relacionada exibida para a análise do painel. Para obter detalhes sobre como Virtual Agent e Bate-papo do agente lidam com conversas ociosas e os períodos de tempo limite padrão correspondentes, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Motivo do Estado	Virtual Agent	Virtual Agent e atendente ou somente atendente
Encerrado abandonado	Saiu antes do compromisso	Não aplicável	O solicitante optou por ser roteado para um atendente, mas encerrou a conversa (selecionando **+ Terminar**) antes de um agente ser atribuído. Mensagem do painel: Usuário encerrou LA - antes do compromisso do agente
Encerrado abandonado	Sem atividade	O solicitante abriu uma conversa, mas não interagiu com o bot (por exemplo, fechou o navegador) e não iniciou a descoberta de tópico. O sistema fechou a conversa ociosa com o Virtual Agent após o tempo limite padrão. • Tempo limite do bate-papo ocioso do Virtual Agent: duas horas (padrão) • Mensagem do painel: VA encerrado pelo sistema - usuário nunca interagiu	O solicitante optou por ser roteado para um atendente (não por meio da configuração anterior ao bate-papo), mas não interagiu com o agente. Se a conversa expirou e o *`Time Out Abandoned VA Conversations`*trabalho programado foi executado, o estado de interação é Encerrado abandonado sem atividade. Mensagem do painel: LA encerrado pelo sistema - antes da interação com o agente
Encerrado concluído	Usuário final	Depois de interagir com o bot (o solicitante inseriu pelo menos um enunciado durante uma conversa ou concluiu uma conversa), o solicitante encerrou a sessão de conversa selecionando **Encerrar**. Mensagem do painel: VA encerrado pelo usuário - Encerrar/X clicado	O solicitante começou a conversar com o atendente, mas fechou o cliente de bate-papo selecionando **Encerrar**. Mensagem do painel: LA encerrado pelo usuário - Encerrar/X clicado
Encerrado concluído	Encerrado automaticamente	O solicitante interage com o tópico do VA e conclui a conversa. Nenhuma interação com o atendente. Mensagem do painel: VA encerrado pelo sistema - encerrado automaticamente	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Motivo do Estado	Virtual Agent	Virtual Agent e atendente ou somente atendente
Completo	Sem resposta do usuário	O solicitante interagiu com o bot (inseriu pelo menos um enunciado), mas saiu sem encerrar ativamente a conversa. O sistema encerra a conversa ociosa após duas horas (padrão). • Bate-papo ocioso com Virtual Agent encerrado: duas horas • Mensagem do painel: VA encerrado pelo sistema - usuário sem resposta	O solicitante interagiu com o atendente, mas parou e deixou o agente em espera (bate-papo ao vivo ocioso). O sistema fecha o bate-papo ao vivo ocioso após seis minutos (padrão). • Bate-papo ao vivo ocioso encerrado: seis minutos • Mensagem do painel: LA encerrado pelo sistema - usuário sem resposta
Encerrado concluído	Tópico concluído	O solicitante interagiu com o bot em um tópico, mas não respondeu ao tópico de configuração Qualquer outra coisa ou escolheu Sim para continuar, mas não respondeu. O trabalho *`Time Out Abandoned VA Conversations`* fecha a interação após o tempo limite padrão. • Bate-papo ocioso com o Virtual Agent encerrado: duas horas • Mensagem do painel: VA encerrado pelo sistema - tópico concluído	Não aplicável
Completo	Saiu para pesquisa	O solicitante interagiu com o bot (inseriu pelo menos um enunciado), mas selecionou Pesquisar no meio da conversa e não retornou. O sistema encerra a conversa por inatividade. Mensagem do painel: VA do sistema encerrado - Saiu com o AI Search	Não aplicável.
Completo	Agente encerrado	Não aplicável	Depois que o solicitante iniciou um bate-papo com um atendente, o atendente fechou ativamente a conversa selecionando **Encerrar bate-papo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Motivo do Estado	Virtual Agent	Virtual Agent e atendente ou somente atendente
			Mensagem do painel: LA encerrado pelo agente - Encerrar/X clicado
Com defeito	Erro	Ocorreu uma exceção no tempo de execução durante o processamento de uma mensagem.	A conversa do solicitante foi encerrada por causa de um erro no tempo de execução.

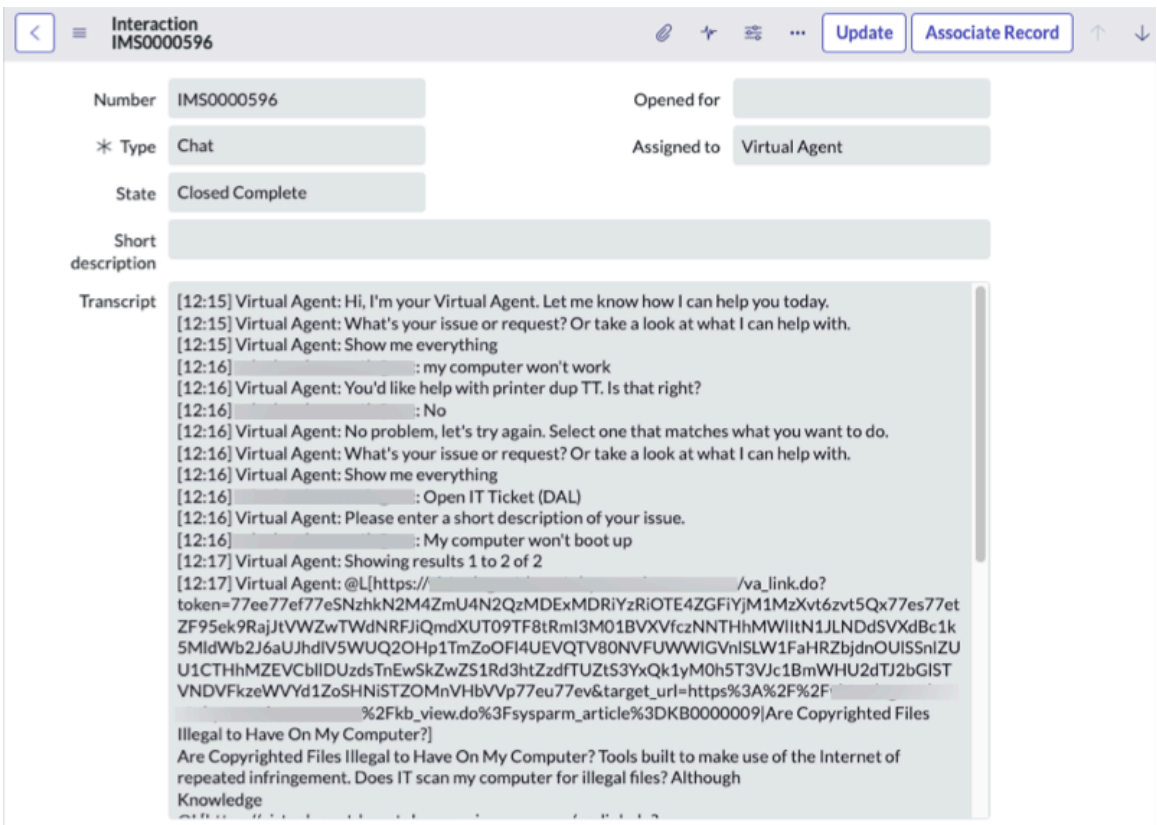
Exibição detalhada de um registro de interação Virtual Agent

Na tabela Interações, você pode abrir um registro específico para ver mais detalhes sobre a interação Virtual Agent: uma transcrição da conversa, tarefas relacionadas e logs de interação.

Nota:
Se um campo não estiver visível, é possível adicioná-lo à exibição do formulário. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .

Transcrição de conversa

A transcrição mostra a troca de diálogo entre o agente (virtual ou atendente) e o solicitante, bem como o carimbo de data/hora de cada mensagem do diálogo.



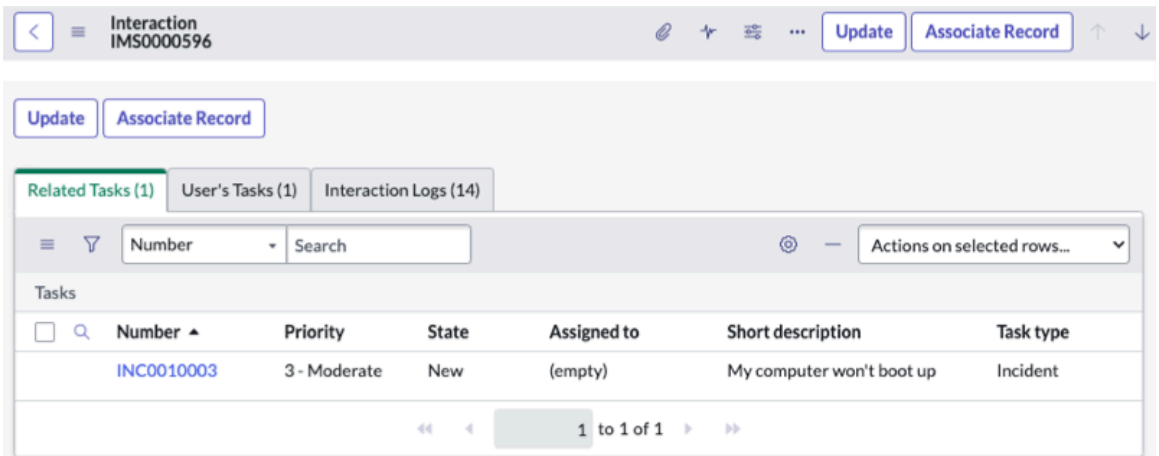
Tarefas relacionadas

Todos os casos, incidentes ou solicitações criados ou atualizados durante a conversa são automaticamente anexados ao registro de interação como uma Tarefa relacionada. Para garantir que essas tarefas sejam incluídas com o registro de interação, crie os tópicos de conversa usando determinados utilitários Designer do Virtual Agent e o método do sistema

Tradução automática

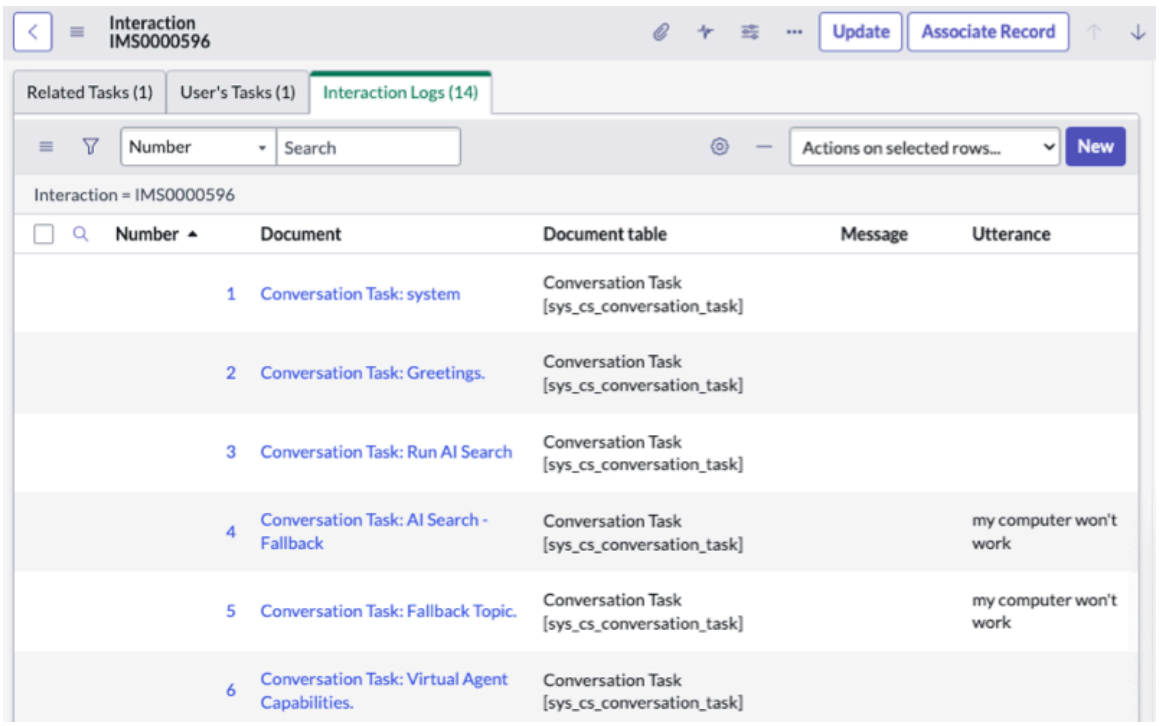
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

`vaSystem.attachRecordToConversation`. Para detalhes, consulte Considerações de design do tópico abaixo.



Logs de interação

A guia **Logs de interação** lista todos os tópicos executados em uma conversa, incluindo os tópicos de configuração e os tópicos executados pela descoberta de tópico ou pela seleção do usuário. Cada elemento de tópico é atribuído a um número que indica a ordem sequencial na qual os tópicos são executados.



Considerações de segurança

As informações nas transcrições de conversa podem ser vistas por todos os usuários. Se precisar controlar o acesso a registros que contêm informações confidenciais, você poderá usar listas de controle de acesso (ACLs) com escopo e bloquear o acesso de script a esses registros usando o recurso Acesso Restrito do Solicitante (RCA). Para obter detalhes, consulte Definição de escopo da aplicação, recurso da aplicação e acesso a eventos e Gestão de acesso restrito do autor da chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações de design do tópico

Se suas conversas Virtual Agent criarem ou atualizarem incidentes, casos ou solicitações, considere criar seus tópicos com os seguintes utilitários de Designer do Virtual Agent e o método do sistema:

- Utilitário Ação para criar ou atualizar incidentes ou casos
- Utilitário Pesquisa para exibir informações
- Método do sistema `vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)` para anexar a tarefa ao registro de interação

Use esses utilitários e o método do sistema para que os incidentes, casos ou solicitações criados durante uma conversa Virtual Agent sejam incluídos na lista **Tarefas relacionadas** do registro de interação.

Nota:
Registros criados ou atualizados usando o utilitário Ação de script não são capturados como tarefas relacionadas no registro de interação.

Scripts Virtual Agent

Use os métodos e variáveis de script ServiceNow® Virtual Agent para escrever scripts de bate-papo, como resposta, gatilho e scripts de fluxo. As variáveis também podem fornecer contexto para seus tópicos e conversas de suporte ao vivo.

scripts Virtual Agent podem fornecer contexto para tópicos, como reter informações sobre um usuário ou a entrada de um usuário. Você pode usar essas informações para personalizar uma conversa, por exemplo, para apresentar uma atendimento em script ou uma confirmação. Os scripts também podem especificar determinadas ações que serão realizadas sobre as informações obtidas durante uma conversa. Essas ações podem ser usadas para criar ou atualizar registros ServiceNow.

Os scripts são executados no servidor no escopo em que um tópico está definido. Todas as proteções de escopo se aplicam. Se você estiver desenvolvendo uma conversa para uma aplicação com escopo, será necessário usar a API com escopo. Você pode usar a maioria das APIs executadas em scripts de servidor.

Entrada do usuário e variáveis de registro ServiceNow

Em Virtual Agent, as seguintes variáveis estão disponíveis para uso em scripts criados para um tópico.

Variáveis de entrada do usuário

Ao adicionar um controle de entrada a um tópico, o sistema cria automaticamente uma variável para armazenar a entrada do usuário (uma cadeia de caracteres, um valor Booliano etc.). A sintaxe é `vaInputs.myvar`, em que `myvar` é o nome que você atribuiu ao nó de entrada.

Por exemplo, um aviso de entrada de texto com o nome `Primeiro aviso` tem uma variável definida pelo sistema chamada `vaInputs.first_prompt`. Espaços no nome são substituídos por um sublinhado e os caracteres maiúsculos são alterados para minúsculos.

variáveis de registro ServiceNow

Se você criar um script para um tópico que consulta uma tabela ServiceNow, o objeto de registro (GlideRecord) retornado ficará disponível automaticamente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para uso no tópico. A sintaxe da variável é `valnputs.myvar`, em que `myvar` é o objeto de registro. Para obter detalhes sobre como consultar tabelas ServiceNow para retornar um objeto de registro, consulte Consulta de tabelas no script .

Use a referência com pontos em variáveis que contêm um registro ServiceNow para especificar um campo específico na tabela. A sintaxe é `valnputs.myvar.field`. Para obter detalhes sobre referência com pontos em um script, consulte Exemplos de referência com pontos .

Acesso a entrada do usuário e variáveis de registro ServiceNow

Use objetos *`vaInputs`* para acessar variáveis de registro ServiceNow em scripts. Por exemplo, o `valnputs.myvar == "expected value"`. Para acessar valores de entradas do usuário que não são registros, use `valnputs.myvar.getValue()`.

Os métodos a seguir estão disponíveis.

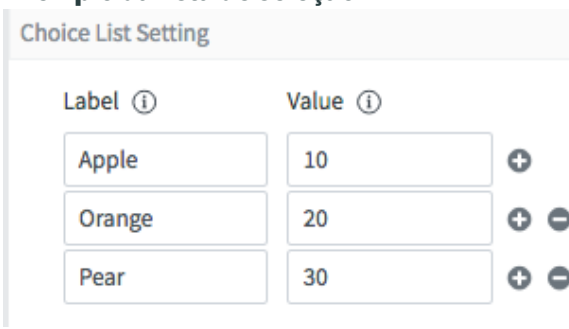
Métodos valnputs

Método	Descrição
`vaInputs.myvar == "expected value"`	Avalia se `myvar` corresponde a um valor esperado. **Nota:** Os valores das variáveis de entrada do usuário são atrib usando controles de entrada do usuário. Esses valores n podem ser alterados nos seus scripts. • A versão Washington DC oferece suporte a outro de dados. Para obter mais informações, consult de dados de entrada em tópicos Virtual Agent • Por padrão, a variável do usuário está disponíve uma referência ao registro sys_user do usuário.
`vaInputs.myvar.getValue();`	Retorna o valor.
`vaInputs.myvar.getDisplayValue();`	Retorna o valor de exibição se o valor armazenad for um registro ServiceNow. Para variáveis que cor registros ServiceNow, este método retorna o valor exibição, como definido pelo campo de exibição d tabela. O exemplo a seguir mostra o rótulo e os valores d seleção para uma entrada do usuário. Nesse caso `myVar.getValue()` retornaria um valor de 10, 20 ou enquanto `myVar.getDisplayValue()` retornaria Apple Orange ou Pear.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos vaInputs

Método	Descrição
	Exemplo da lista de seleção 
`vaInputs.myvar.getDefaultValue();`	Retorna o valor padrão em uma mensagem de confirmação.
`vaInputs.myvar.getDefaultDisplayValue();`	Retorna o valor de exibição para o valor padrão em uma men de confirmação.
`vaInputs.myvar.unbindEntity();`	Remove o valor das variáveis de entrada que o serviço de pr NLU preencheu com entidades extraídas (desvincula-o do va entrada inicial). Por exemplo, se o usuário decidir muda sua opçã um prompt de confirmação, você poderá desvincu valor da entidade da variável de entrada. O usuár avisado novamente quando fizer um loop de volta o nó de entrada correspondente. **Nota:** NLU deve estar habilitado no tópico. Em Designer do V Agent, selecione a guia **Propriedades** para configura NLU. Para obter informações sobre como definir entida NLU, consulte Entidades .

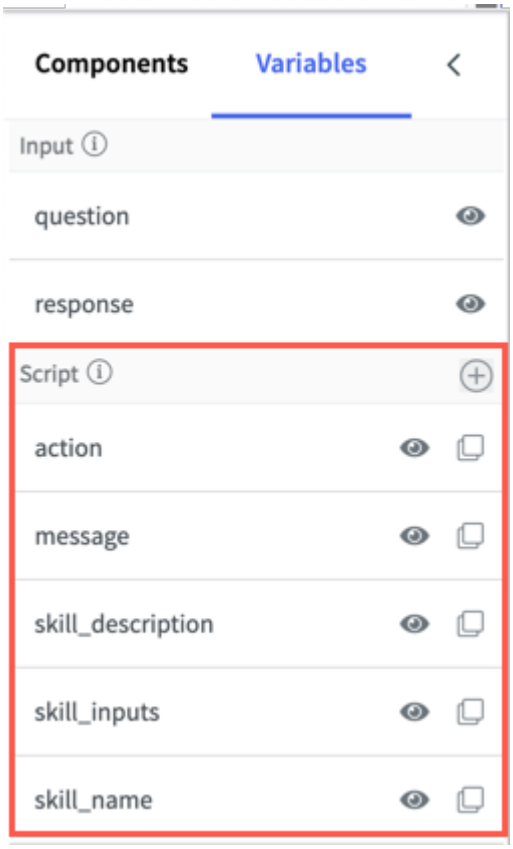
Variáveis de script

Você pode definir variáveis de script para informações que não estão armazenadas em tabelas ServiceNow, mas que podem ser usadas para compartilhar essas informações em outro lugar em um tópico. As variáveis de script são semelhantes às variáveis do bloco de anotações do fluxo de trabalho que armazenam valores primitivos, como números inteiros, valores boolianos ou cadeias de caracteres. Um valor de cadeia de caracteres pode ser um valor em script estático ou dinâmico. Use a barra lateral de Variáveis para definir variáveis de script para um tópico em Designer do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Barra lateral de variáveis



Nota:
As variáveis de script devem ser usadas por autores de tópicos com conhecimento avançado em script.

A sintaxe da variável é `vaVars.myvar`, em que `myvar` é o nome que você atribui à variável. Por exemplo, você pode atribuir um valor à variável usando `vaVars.myvar = value;`. Ao contrário das variáveis de entrada do usuário, as variáveis de script podem ter valores atribuídos em um script.

Para informações sobre como definir uma variável de script em um tópico, consulte Definir variáveis de script para um tópico.

Variáveis de contexto

As variáveis de contexto funcionam em um escopo global, e as variáveis de sistema funcionam dentro do escopo do tópico. Você pode usar variáveis de contexto em parâmetros do sistema no URL do cliente web. Essas variáveis podem ser usadas em qualquer lugar na conversa usando o objeto `vaContext`. Use essas opções para criar links para Virtual Agent com variáveis predefinidas.

O exemplo de link a seguir contém um parâmetro, `sysparm_city=milan`. Além de abrir uma conversa Virtual Agent, o uso deste link cria uma variável chamada `city` com um valor de `milan`. Esta variável pode ser acessada em um script usando `vaContext.city`.

```
https://<instance>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_city=milan
```

Várias variáveis Atendente estão disponíveis para uso em scripts de tópico. Essas variáveis incluem o seguinte:

- *`aplicação`*
- *`idioma`*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *portal*
- *search_text*
- *short_description*

A sintaxe da variável é vaContext.LiveAgent_myvar, em que myvar é uma das variáveis de contexto do atendente disponíveis. Acesse a variável usando vaContext.LiveAgent_myvar = value;.

Para usar Atendente em scripts de tópico, abra o tópico em Designer do Virtual Agent. Na guia **Propriedades**, selecione o ícone de lápis ao lado de **Variáveis do atendente** para adicioná-las ao tópico.

Para informações sobre variáveis de contexto do atendente incluídas com Virtual Agent, consulte Variáveis de contexto do atendente..

Métodos do vaSystem

Você pode usar métodos no objeto vaSystem para fazer várias tarefas. Algumas dessas tarefas incluem o seguinte:

- Anexar imagens a registros.
- Acessar a cadeia de caracteres de pesquisa que foi usada para encontrar o tópico atual.
- Verificar se um atendente está disponível para receber uma conversa.
- Conectar o usuário a um atendente.

Nota:
O uso de métodos de sistema não documentados não é recomendado, pois eles não são compatíveis e podem ser descontinuados ou alterados a qualquer momento sem aviso prévio.

Métodos usados em scripts de tópico Virtual Agent

Método	Descrição
vaSystem.applyLinkTemplate(String sysId, String tableName, String actionName)	Cria um link externo específico para um portal.
vaSystem.attachRecordToConversation(String tableName, String sysId)	Anexe registros ServiceNow à lista Tarefas relacionadas em um registro de interação Virtual Agent. Esses registros são atualizados ou criados durante uma conversa Virtual Agent.
vaSystem.attachToRecord(String mediaId, String tableName, String sysId)	Anexe uma imagem carregada a um registro ServiceNow. O método usa os seguintes parâmetros: • mediaId: o caminho da imagem a ser anexada. Para usar uma imagem inserida pelo cliente, use getValue() em uma variável de entrada de imagem. Por exemplo, vaInputs.image_input.getValue().

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos usados em scripts de tópico Virtual Agent

Método	Descrição
	• tableName: uma cadeia de caracteres que contém o nome da tabela. • sys_id: o sys_id do registro.
`vaSystem.connectToAgent()`	Conecta o cliente a um atendente. Para mais informações sobre esse método, consulte Transferir conversas Virtual Agent para um atendente.
`vaSystem.didConnectToLiveAgent()`	Retorna um valor booleano (verdadeiro ou falso) se a conversa atual foi conectada a um atendente.
`vaSystem.getClosingMessage()`	Retorna uma mensagem de encerramento para uma conversa da propriedade do sistema: `com.glide.cs.general.closing_message`. (A mensagem é diferente para aplicativos de mensagens de terceiros, como Microsoft Teams e Slack).
`vaSystem.getConversationId()`	Retorna o ID da conversa atual.
`vaSystem.getGreetingMessage()`	Retorna a mensagem de saudação a partir da mensagem de IU com a chave "Olá, sou seu Virtual Agent. Conte-me como posso ajudá-lo hoje."
`vaSystem.getInteractionSysId()`	Retorna o ID de interação da conversa atual.
`vaSystem.getSearchText()`	Retorna o último enunciado digitado pelo usuário.
`vaSystem.getTopicSelectionMessage()`	Retorna uma mensagem de IU com a chave "Qual é o seu problema ou solicitação? Ou confira em que posso ajudar". (A mensagem é diferente para aplicativos de mensagens de terceiros, como Microsoft Teams e Slack). Este método é retornado da propriedade do sistema `com.glide.cs.topic_picker_msg`.
`vaSystem.getTranscript()`	Acessa a transcrição da conversa.
`vaSystem.isLiveAgentAvailable()`	Verifica se um agente ao vivo está disponível para receber uma conversa transferida do bot. Para transferir uma conversa para um atendente, chame este método antes de usar vaSystem.connectToAgent().
`vaSystem.isLiveAgentConfigured()`	Retorna se o bate-papo ao vivo está habilitado.
`vaSystem.resetAllEntities()`	Redefine todas as entidades registradas na conversa.
`vaSystem.sendBatchedMessages()`	Envia imediatamente mensagens da fila.
`vaSystem.sendSeparatorMessage()`	Envia uma linha de mensagem separadora e retorna a mensagem de encerramento de getClosingMessage().
`vaSystem.sendSystemMessage(String message, Boolean showAvatar)`	Envia uma mensagem do sistema e retorna uma mensagem de saudação de getGreetingMessage().

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos usados em scripts de tópico Virtual Agent

Método	Descrição
`vaSystem.sendTopicPickerControl(String topicSelectionMessage, String topicPickerButtonLabel)`	Envia o controle do seletor de tópicos com valores associados para a mensagem e o rótulo do botão "Mostrar tudo".
`vaSystem.switchTopicByName()`	Permite que o usuário pule do tópico da conversa atual para o nome do tópico especificado. O botão **X** está disponível para que o usuário possa encerrar a conversa. Depois que o tópico termina, o usuário reinicia o tópico global. Quando a conversa terminar, o usuário poderá selecionar **Clique aqui para iniciar uma nova conversa** na parte inferior da janela de bate-papo para reiniciar o tópico. O parâmetro opcional `resumeBehavior` especifica como o fluxo de conversa é retomado, da seguinte forma: • Se `resumeBehavior=resume`, Virtual Agent retoma o tópico da chamada. • Se `resumeBehavior=skip`, Virtual Agent pula o tópico da chamada. Se `resumeBehavior` não for especificado, o comportamento padrão da instância será usado.
`vaSystem.switchTopicById(sysid)`	Permite que o usuário pule do tópico da conversa atual para o ID do tópico especificado. O botão **X** está disponível para que o usuário possa encerrar a conversa. Depois que o tópico termina, o usuário reinicia o tópico global. Quando a conversa terminar, o usuário poderá selecionar **Clique aqui para iniciar uma nova conversa** na parte inferior da janela de bate-papo para reiniciar o tópico. O parâmetro opcional `resumeBehavior` especifica como o fluxo de conversa é retomado, da seguinte forma: • Se `resumeBehavior=resume`, Virtual Agent retoma o tópico da chamada. • Se `resumeBehavior=skip`, Virtual Agent pula o tópico da chamada. Se `resumeBehavior` não for especificado, o comportamento padrão da instância será usado.
`vaSystem.topicDiscovery(String searchTextOverride, Boolean keywordImpl)`	Executa a descoberta de tópico com base no termo no parâmetro `searchTextOverride`. O método usa os seguintes parâmetros:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métodos usados em scripts de tópico Virtual Agent

Método	Descrição
	• `searchTextOverride`: uma cadeia de caracteres em que a descoberta de tópico será executada. • `keywordImpl`: um Booliano que determina se palavras-chave devem ser usadas.

Método que pode ser usado fora de tópicos Virtual Agent

Método	Descrição
`sn_cs.VASystemObject.getTranscriptById(<conversation sysId>)`	Acessa a transcrição da conversa Virtual Agent atual.

Tipos de dados de entrada em tópicos Virtual Agent

Você pode definir entradas de tipos de dados Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) usados normalmente em Designer do Virtual Agent sem escrever um script. Defina o tipo de dados de entrada no nó inicial de um controle personalizado ou bloco de tópicos.

Tipos de dados em Designer do Virtual Agent

A designação do tipo de dados permite que Virtual Agent execute a validação secundária nos valores previstos de NLU. Por exemplo, se sua lista de seleção tiver vermelho, branco e azul, mas o serviço de previsão de NLU retornar verde, a entrada não será preenchida porque essa não era uma opção válida.

Ao especificar uma entrada com um tipo de dados em um tópico de chamada, você pode usar o selecionador de cápsula de dados para especificar as informações coletadas do usuário ou pesquisadas anteriormente em um controle personalizado ou bloco de tópicos.

Tipo de dados	Descrição
Cadeia de caracteres	Texto alfanumérico. O valor usa convenções de dados JavaScript.
Booliano	Valor booliano verdadeiro ou falso (sim ou não).
Referência	Registro da tabela por sys_id. Selecione uma tabela ServiceNow no campo **Tabela**. Você pode definir condições para o registro retornado.
Data/Hora	Valores de data e hora.
Array.String	Sequência de valores de texto alfanuméricos. Para limitar o número de cadeias de caracteres que os autores podem especificar, use o campo **Número máximo de linhas**.
Array.Datetime	Sequência de valores de data e hora.

Tradução automática

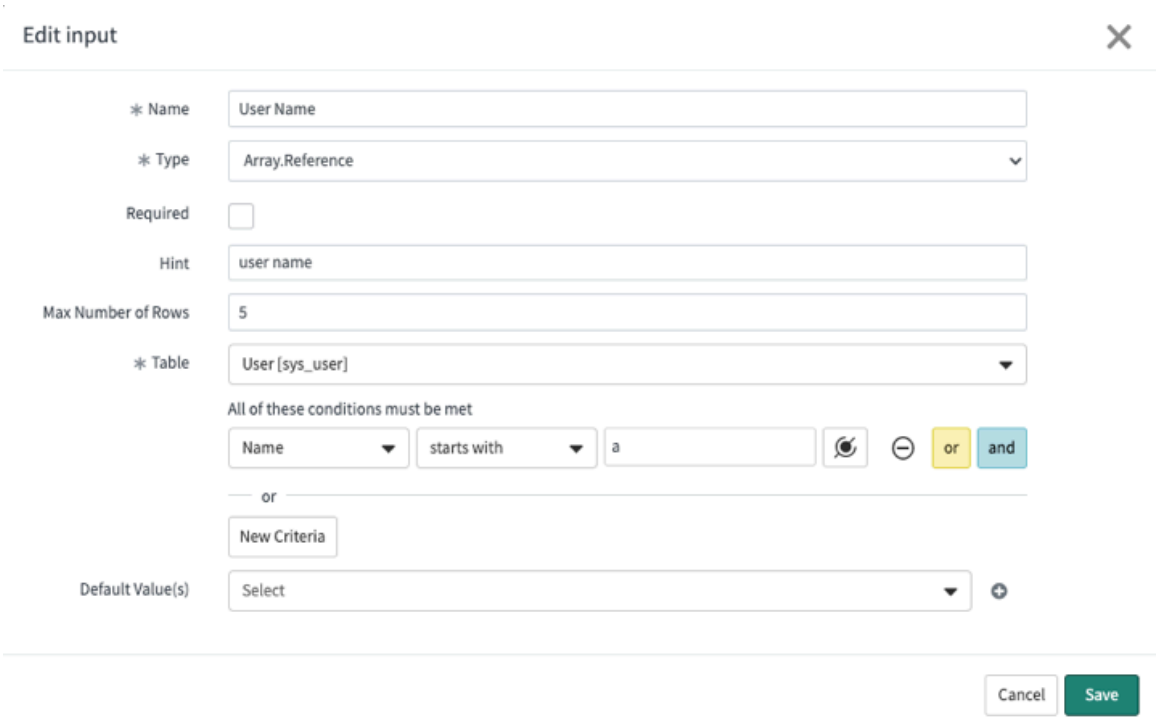
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados	Descrição
	Para limitar o número de datas que os autores podem especificar, use o campo **Número máximo de linhas**. Clique em **+** para especificar mais de um valor padrão.
Array.Reference	Sequência de registros de tabela por sys_id. Selecione uma tabela ServiceNow no campo **Tabela**. Você pode definir condições para o registro retornado. Para limitar o número de registros que os autores podem especificar, use o campo **Número máximo de linhas**. **Nota:** O `Array.Reference` tipo de dados de entrada em Designer do Virtual Agent corresponde ao tipo de dados de entrada `List.[Table]` em Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Tipos de dados de entrada e saída da ação .
Array.Choice	Sequência de valores da lista de seleção para um campo de seleção específico. Por exemplo, impressora, computadore monitor.

Nota:
Valores padrão duplicados não são permitidos com tipos de dados de matriz.

Exemplo de definição de tipo de dados

Essa variável de entrada User Name Array.Reference limita o número de registros a 5. Ela faz referência à tabela sys_user com a condição de que todos os nomes devem começar com **a**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidades do sistema NLU

Use entidades NLU definidas globalmente para identificar informações do sistema que Virtual Agent podem extrair da conversa. Você pode definir entidades como variáveis de entrada "sem nó" para um tópico. Essas variáveis podem ser preenchidas com base nas previsões do provedor de serviços NLU ou fornecidas fora do escopo do tópico.

As entidades do sistema são habilitadas em modelos de NLU por padrão. Você pode exibi-las na guia **Entidades** do modelo em Workbench de NLU.

Entidade do sistema GLOBAL.DATE

O subtipo DAY retorna uma cadeia de caracteres de data que é precisa para uma data específica.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de DAY

Uso	Exemplo
Formato	AAAA-MM-DD
Expressão regular	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu na sexta-feira, 4 de fevereiro de 2019.
Valor normalizado	2019-02-04

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": "2019-02-04"
	}</pre>

O subtipo WEEK retorna uma cadeia de caracteres de data de uma semana específica do ano.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de WEEK

Uso	Exemplo
Formato	AAAA'S'SS
Expressão regular	\\d\\d\\d\\d\\dW\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu na terceira semana de 1999.
Valor normalizado	1999S3

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "WEEK",
	"value":"1999W3"}
	}</pre>

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O subtipo MONTH retorna uma cadeia de caracteres de data de um mês específico do ano.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de MONTH

Uso	Exemplo
Formato	AAAA'M'MM
Expressão regular	\\d\\d\\d\\dM\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu em fevereiro de 1999.
Valor normalizado	1999M02

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "MONTH", "value":
	"1999M02"}
	}

O subtipo YEAR retorna uma cadeia de caracteres de um ano específico.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de YEAR

Uso	Exemplo
Formato	AAAA
Expressão regular	\\d\\d\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu em 1999.
Valor normalizado	1999

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "YEAR", "value":
	"1999"}
	}

O subtipo SEASON retorna uma cadeia de caracteres de data de uma estação específica do ano.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de SEASON

Uso	Exemplo
Formato	Um dos seguintes: • **Inverno**: AAAAWI • **Primavera**: AAAASP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subtipo GLOBAL.DATE = uso de SEASON

Uso	Exemplo
	• **Verão**: AAAASU • **Outono**: AAAAFA
Expressão regular	Um dos seguintes: • **Inverno**: \\d\\d\\d\\dWI • **Primavera**: \\d\\d\\d\\dSP • **Verão**: \\d\\d\\d\\dSU • **Outono**: \\d\\d\\d\\dFA
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu no outono de 1999.
Valor normalizado	1999FA

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.DATE",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DATE", "subType": "SEASON", "value":
	"1999FA"}
	}

Entidade do sistema GLOBAL.TIME

O Subtipo TIME retorna uma cadeia de caracteres de hora com precisão de hora e minuto.

Subtipo GLOBAL.TIME = uso de TIME

Uso	Exemplo
Formato	'T'HH:mm
Expressão regular	T\\d\\d:\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu às dez para as três.
Valor normalizado	T02:50

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME","subType": "TIME", "value":
	"T02:50"}
	}

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O subtipo PARTSOFDAY retorna uma cadeia de caracteres de hora que especifica partes do dia.

Subtipo GLOBAL.TIME = uso de PARTSOFDAY

Uso	Exemplo
Formato	Um dos seguintes: • **Manhã**: TMO • **Tarde**: TAF • **Fim de tarde**: TEV • **Noite**: TNI
Expressão regular	Um dos seguintes: • **Manhã**: TMO • **Tarde**: TAF • **Fim de tarde**: TEV • **Noite**: TNI
Exemplo de entrada	O Sr. Smith saiu pela manhã.
Valor normalizado	TMO

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.TIME",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.TIME", "subType": "PARTSOFDAY",
	"value": "TMO"}
	}</pre>

Entidade do sistema GLOBAL.DATE_TIME

O subtipo DATE_TIME retorna uma cadeia de caracteres de data com precisão de uma cadeia de caracteres de data e hora específica com preciso de hora e minuto.

Subtipo GLOBAL.DATE_TIME = uso de DATETIME

Uso	Exemplo
Formato	AAAA-MM-DD'T'HH:mm
Expressão regular	\\d\\d\\d\\d-\\d\\d-\\d\\dT\\d\\d:\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith sai em 31 de outubro às 17:00.
Valor normalizado	2022-10-31T17:00

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "DATE_TIME",</pre>

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subtipo GLOBAL.DATE_TIME = uso de DATETIME

Uso	Exemplo
	"value": "October 31st at 5:00 p.m", "normalization": "2022-10-31T17:00","confidence": "1" }

Entidade do sistema GLOBAL.DURATION

Essa entidade retorna uma cadeia de caracteres de duração que especifica a duração da atividade.

Uso de GLOBAL.DURATION

Uso	Exemplo
Formato	Um dos seguintes: • **Segundo**: 's'ss • **Minuto**: 'm'mm • **Hora**: 'h'hh • **Dia**: 'D'DD • **Semana**: 'S'SS • **Mês**: 'M'MM • **Ano**: 'A'AA
Expressão regular	Um dos seguintes: • **Segundo**: s\\d\\d • **Minuto**: m\\d\\d • **Hora**: h\\d\\d • **Dia**: D\\d\\d • **Semana**: S\\d\\d • **Mês**: M\\d\\d • **Ano**: A\\d\\d
Exemplo de entrada	O Sr. Smith permaneceu em Boston por 48 horas.
Valor normalizado	h48

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.DURATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.DURATION", "value": "h48"}
	}

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entidade do sistema GLOBAL.LOCATION

Esta entidade retorna uma cadeia de caracteres de local.

Uso de GLOBAL.LOCATION

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: Santa Clara
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	O Sr. Smith trabalha em Santa Clara.
Valor normalizado	Santa Clara

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.LOCATION",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.LOCATION", "value":"Santa Clara"}
	}</pre>

Entidade do sistema GLOBAL.PERSON

Esta entidade retorna uma cadeia de caracteres de nome.

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: Joe Smith
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	Joe Smith trabalha em Santa Clara.
Valor normalizado	Joe Smith

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.PERSON",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.PERSON", "value":"Joe Smith"}
	}</pre>

Entidade do sistema GLOBAL.MONEY

Esta entidade retorna uma cadeia de caracteres de moeda.

Uso de GLOBAL.MONEY

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: US$ 2.000
Expressão regular	Não aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso de GLOBAL.MONEY

Uso	Exemplo
Exemplo de entrada	Mostre-me laptops por menos de USD 2.000.
Valor normalizado	USD 2.000 **Nota:** O valor normalizado usa o código de país ISO 3166 de três letras da moeda de origem.

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.MONEY",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type": "GLOBAL.MONEY", "value":"2000",
	“currency”:”USD”}
	}</pre>

Entidade do sistema GLOBAL.NUMBER

Esta entidade retorna um número.

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: 5.0
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	Quero ver as últimas 5 transações da minha conta.
Valor normalizado	5.0

Exemplo de código	<pre>{
	"name": "entity:GLOBAL.NUMBER",
	"value": "...",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"numericValue":"5", “normalizedValue”: “5”}
	}</pre>

GLOBAL.SOFTWARE

Retorna uma cadeia de caracteres de software.

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: Java
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	Como instalo o Java?
Valor normalizado	Java

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso	Exemplo

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"value": "Java",
	"score": 0.99930537,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
	"subType":"SOFTWARE",
	"value":"Java"}
	}

GLOBAL.HARDWARE

Retorna uma cadeia de caracteres de hardware.

Uso	Exemplo
Formato	Valor da cadeia de caracteres. Exemplo: impressora
Expressão regular	Não aplicável.
Exemplo de entrada	Como compro uma impressora?
Valor normalizado	impressora

Exemplo de código	{
	"name": "entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"value": "printer",
	"score": 1.0,
	"normalization": {"type":"entity:GLOBAL.HARDWARE",
	"subType":"HARDWARE",
	"value":"printer"}
	}

Exemplo de resultado de previsão de NLU usando a entidade do sistema Software


```
{"status":"success",
  "response":{
    "utterance":"How do I install Java?",
    "intents":[
      {
        "intentName":"test intent",
        "nluModelName":"ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a",
        "score":0.90401393,
        "intents":[

        ],
        "entities":[
          {
            "name":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
            "value":"Java",
            "score":0.99930537,
            "normalization":{
              "type":"entity:GLOBAL.SOFTWARE",
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
              "subType":"SOFTWARE",
              "value":"Java"
            },
            "startingPosition":-1
          }
        ]
      }
    ],
    "properties":{
      "all:ml_x_snc_global_global_268a97a9dbd23c107906265d1396191a":"0.55",
      "entity:all":"0.01",
      "inference.sspace.time":"4",
      "inference.time":"33",
      "intent:all":"0.01",
      "nluPlatformLanguage":"en",
      "nluPlatformVersion":"rome.0"
    }
  }
}
```


Exemplo de resultado de previsão de NLU usando a entidade do sistema DATE


```
{
   "utterance": "We should meet next Sunday at Starbucks.",
   "intents": [
      {
         "intentName": "intent:Desire.Desire",
         "score": 0.83452,
         "entities": []
      },
      {
         "intentName": "intent:Meeting.MeetRequest",
         "score": 0.8919042,
         "entities": [
            {
               "entityName": "entity:Meeting.MeetRequest.Where",
               "value": "Starbucks",
               "score": 1
            },
    {
               "entityName": "entity:GLOBAL.DATE",
               "value": "Sunday",
               "normalization": { "type": "DATE",
                  "subType": "DAY",
                  "value": "1999-10-01"
                },
               "score": 0.87
            }
         ]
      }
   ]
}
```


Parâmetros de URL Virtual Agent

Virtual Agent fornece vários parâmetros do sistema que os administradores podem adicionar a um URL de instância para controlar como o conteúdo da página é renderizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estrutura do URL Virtual Agent

Você pode controlar a página renderizada para uma instância adicionando parâmetros de URL ao URL da instância, que é https://<instancename>.service-now.com.

Parâmetros do sistema para cliente Web Virtual Agent

Os parâmetros do sistema a seguir controlam o conteúdo da conversa renderizado no cliente Web Virtual Agent.

Parâmetro	Descrição	Exemplo
sysparm_branding_key	Aplica uma configuração de identidade visual do bate-papo ao cliente de bate-papo da Web. Valor: chave de identidade visual para configuração	• Aplique a configuração de identidade visual a uma página de destino: https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_branding_key=acme • Aplique a configuração de identidade visual a um cliente Web incorporado: https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_branding_key=acme
sysparm_default_topic	Define o tópico padrão na inicialização por meio do tópico sys_ID.	https://<instancename> .service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_default_topic=1f5ac6dfc340
sysparm_domain_id	Restringe o bate-papo ao ID do sistema especificado para um domínio.	https://<instancename>.service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_domain_id=c90d4b084a362312013398
sysparm_live_agent_only	Leva o usuário diretamente para um atendente, se disponível.	https://<instancename.service-now.com/$sn-va-web-client-app._embed.do?sysparm_live_agent_only=true
sysparm_load_active_only	Carrega a conversa ativa atual. Valores: • verdadeiro: carrega somente a conversa ativa • falso: não carrega conversas ativa •	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_load_active_only=true

Tradução automatica

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Descrição	Exemplo
	Nota: Se os parâmetros sysparm_skip_load_history e sysparm_load_active_only estiverem definidos como verdadeiros, o parâmetro sysparm_skip_load_history existente terá precedência.	
sysparm_search_text	Define o texto de pesquisa da conversa.	https://<instancename> .service-now.com/$sn-va-web-client-app.do?sysparm_search_text=request&laptop
sysparm_skip_load_history	Ignora o histórico de mensagens anteriores e inicia uma nova conversa. Valores: • verdadeiro: não carrega o histórico de mensagens • falso: carrega o histórico de mensagens **Nota:** Se o parâmetro sysparm_skip_load_history estiver definido como falso e o sysparm_load_active_only estiver definido como verdadeiro, o sysparm_load_active_only carregará a conversa ativa atual.	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_skip_load_history=true
sysparm_ preview_mode	Exibe a conversa no modo de teste.	//https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_preview_mode=true
sysparm_requester_session_language	Especifica o idioma do solicitante para a sessão da conversa	https://<instancename.service-now.com>$sn-va-web-client-app.do?sysparm_requester_session_language=<two-letter language code>

Tradução automática

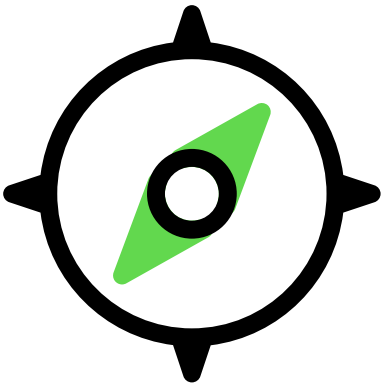
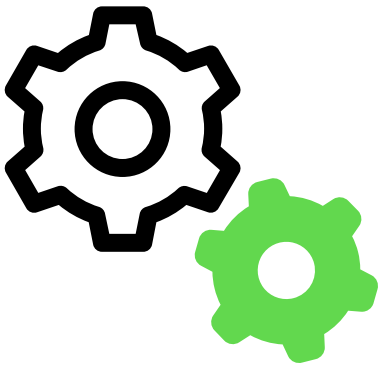
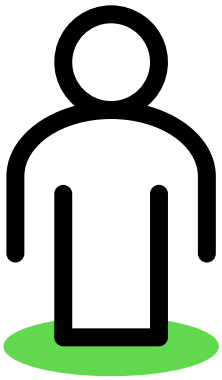
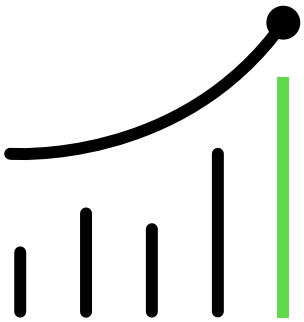
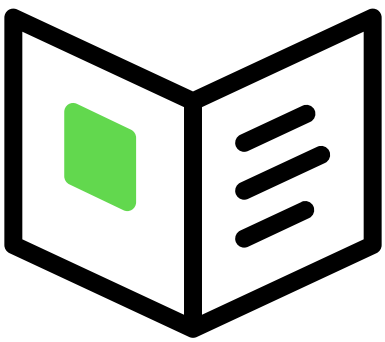
Now Assist em Virtual Agent

Use habilidades de IA generativa em suas experiências de conversa. Now Assist em Virtual Agent usa modelos de linguagem grandes (LLMs) para criar uma experiência de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

conversa em linguagem natural que pode melhorar o sucesso de seus fluxos de trabalho de autoatendimento.

Iniciar

Explorar	Configurar	Uso
		
Saiba mais sobre as habilidades de IA generativa disponíveis em Now Assist em Virtual Agent.	Ative Now Assist em Virtual Agent e configure habilidades de IA generativa.	Saiba mais sobre a experiência de conversa do solicitante.
Analisar	Referência	
		
Monitore o desempenho de Now Assist em Virtual Agent.	Obtenha detalhes sobre a entrada do usuário e as respostas de bot compatíveis com Now Assist em Virtual Agent.	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fórum da comunidade do Virtual Agent
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limitações de IA

Esta aplicação usa inteligência artificial (IA) e aprendizado de máquina, que são campos de estudo em rápida evolução que geram previsões com base em padrões de dados. Como resultado, esta aplicação nem sempre produz informações precisas, completas ou apropriadas. Além disso, não há garantia de que esta aplicação tenha sido totalmente treinada ou testada para o seu caso de uso. Para ajudar a atenuar esses problemas, recomendamos que você teste e avalie o uso desta aplicação quanto à precisão conforme apropriado para o seu caso de uso, empregue a revisão humana conforme apropriado e evite depender apenas de resultados gerados por IA para fins de tomada de decisão. Isso é especialmente importante se você optar por implantar este aplicativo em áreas com impactos importantes, como saúde, finanças, jurídico, emprego, segurança ou infraestrutura.

Processamento de dados

Esta aplicação requer que os dados sejam transferidos de ServiceNow instâncias individuais dos clientes para um ambiente centralizado ServiceNow, que pode estar localizado em uma região de datacenter diferente daquela em que sua instância se encontra e, potencialmente, para um provedor de nuvem de terceiros, como o Microsoft Azure. Esses dados são tratados pelas políticas e procedimentos internos da ServiceNow, incluindo as políticas disponíveis por meio do nosso Portal de conformidade CORE .

Coleta de dados

ServiceNow coleta e usa as entradas, saídas e edições nas saídas desta aplicação para desenvolver e melhorar tecnologias ServiceNow, incluindo modelos e produtos de IA ServiceNow. Os clientes podem recusar a coleta futura de dados a qualquer momento, conforme descrito na Now Assistpágina Recusar .

Para obter mais informações, consulte Now Assist documentação .

Explorando Now Assist em Virtual Agent

Now Assist em Virtual Agent usa modelos de linguagem grandes (LLMs) e habilidades de IA generativa para melhorar as taxas de desvio e reduzir a quantidade de trabalho demorado que a descoberta do tópico Compreensão da linguagem natural (NLU) requer.

As capacidadesNow Assist levam a IA generativa para Virtual Agent. Usar LLMs para descoberta de tópico simplifica a quantidade de configuração necessária para Virtual Agent. Tópicos que usam a palavra-chave e a descoberta Compreensão da linguagem natural (NLU) geralmente exigem meses de desenvolvimento e o envolvimento de especialistas no assunto. Problemas ou perguntas incomuns podem levar um usuário a entrar em contato com um atendente.

Use a configuração orientada para configurar Now Assist em Virtual Agent em alguns minutos. Nenhum conhecimento é necessário para iniciar a experiência. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent.

Now Assist em Virtual Agent está disponível por meio de portais no cliente Web, no aplicativo para celular e no Microsoft Teams.

Now Assist habilidades em Virtual Agent

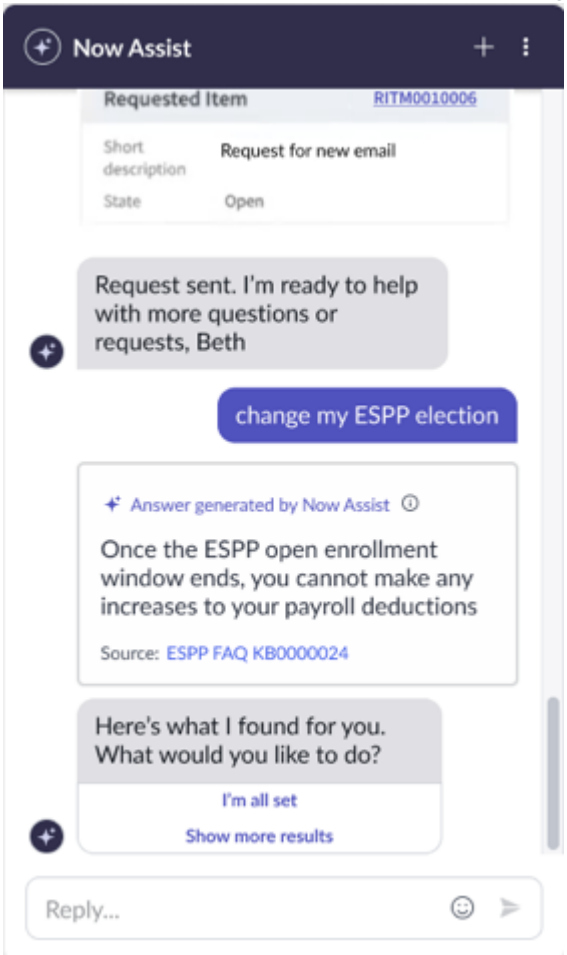
As habilidades [Now Assist em Virtual Agent aprimoram a experiência do usuário combinando Pesquisa com IA com o bate-papo. Essas habilidades podem aumentar a resolução de problemas em Virtual Agent e reduzir os desvios para um atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A figura a seguir mostra como o solicitante usa linguagem natural em vez de palavras-chave no bate-papo. Now LLM determina a opção mais provável com base na entrada do solicitante e responde com uma resposta gerada em linguagem natural. As consultas podem ser aplicadas a pesquisas de informações e solicitações de catálogo de serviços.

Geração de resposta nos resultados de perguntas e respostas do Genius



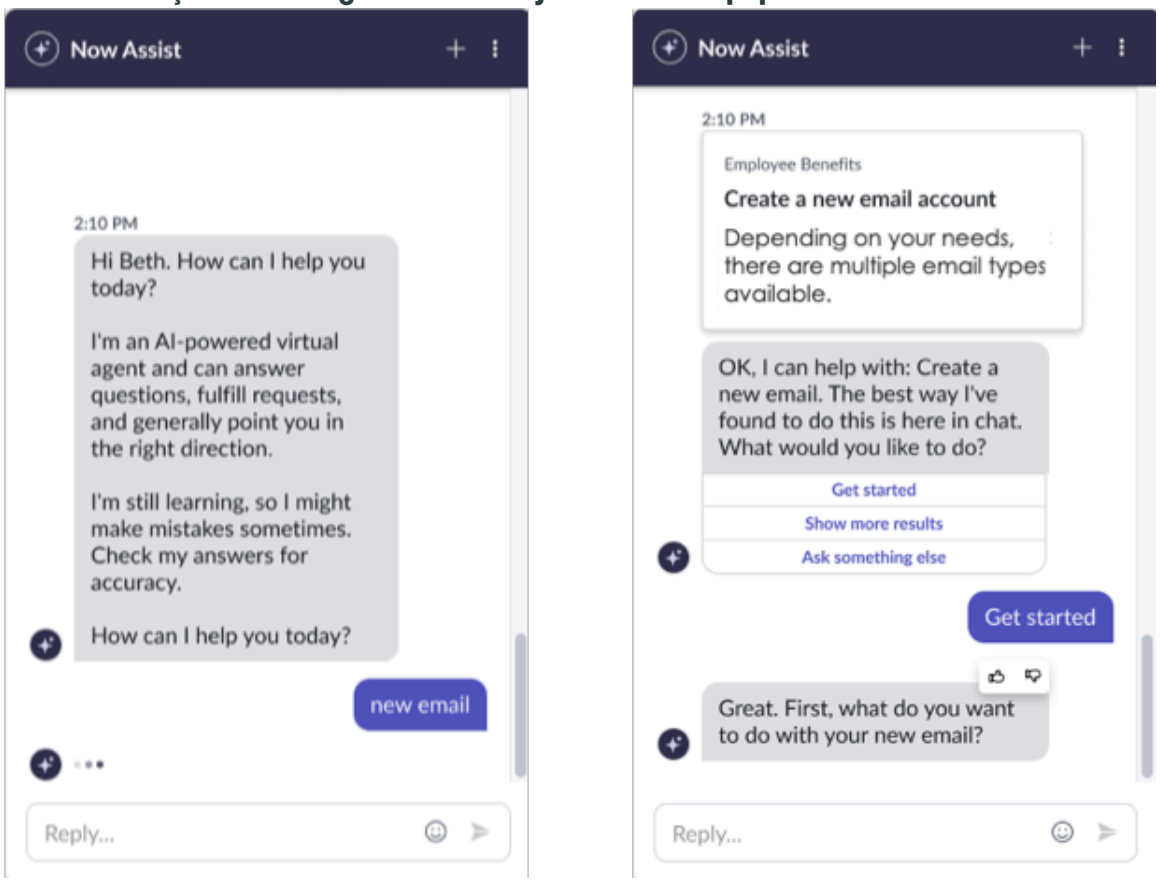
A habilidade Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius mostra aos usuários a melhor resposta possível para uma consulta, na forma de cartões acionáveis exibidos junto com os resultados. O bot pode gerar respostas com base no que encontrou ou retornar cartões ou links acionáveis. Os usuários têm a opção de ver mais resultados conforme necessário.

A habilidade Now Assist Ordenação de catálogo de várias voltas fornece aos usuários acesso às opções disponíveis no Catálogo de serviços. Os usuários podem solicitar um item, como um telefone celular. O usuário pode fornecer mais informações para refinar a pesquisa. Por exemplo, eles podem refinar a solicitação para um iPhone azul de 256 GB. Eles podem até solicitar um novo item, tudo na mesma conversa, e a IA generativa cria suas respostas usando linguagem natural.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nova solicitação de catálogo de e-mail na janela de bate-papo

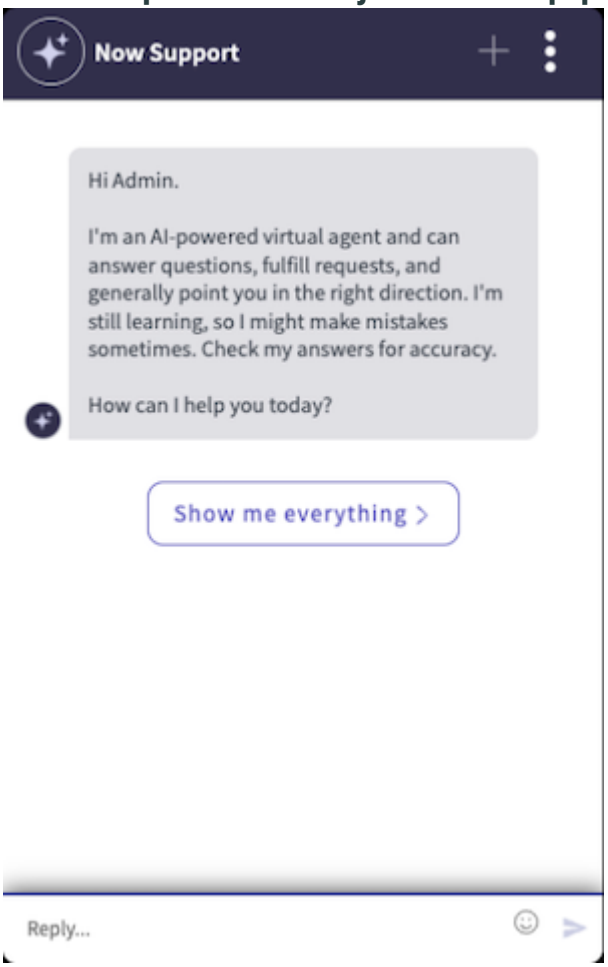


A habilidade Now Assist Topics permite que os administradores criem tópicos LLM para Now Assist em Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Assistentes de LLM. Ative a habilidade Now Assist Tópicos na configuração orientada Now Assist. Para obter mais informações, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent.

Tradução automática

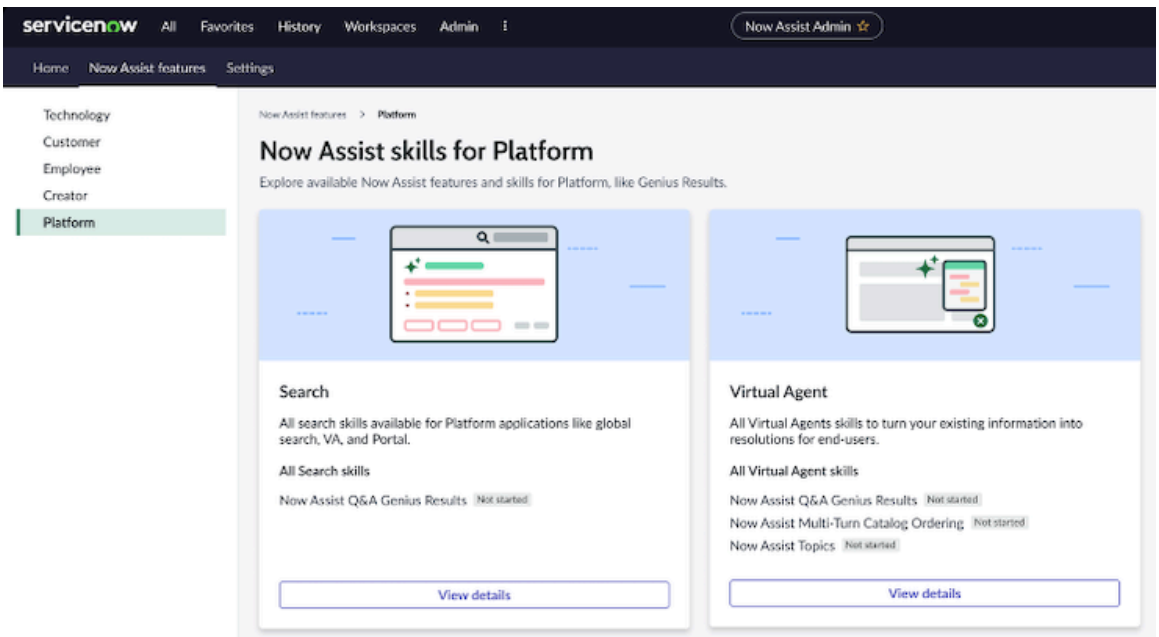
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostrar cápsula de tudo na janela de bate-papo



As habilidadesNow Assist em Virtual Agent estão disponíveis no console Administrador do Now Assist. Para obter a funcionalidade completa do catálogo na janela de bate-papo, habilite a experiência de IA generativa para envios de solicitação de item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configurar o Now Assist na solicitação do catálogo de conversa.

Now Assist em habilidades Virtual Agent] no console Administrador do Now Assist



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefícios

Now Assist em Virtual Agent fornece os seguintes benefícios.

Benefício	Recurso	Usuário
Configure Now Assist em Virtual Agent em alguns minutos, no console Interfaces conversacionais ou no console Administrador do Now Assist.	Experiência de configuração assistida	virtual_agent_admin ou administrador
Now Assist As habilidades podem ser ativadas na configuração assistida.	Activate a Now Assist skill	virtual_agent_admin ou administrador
Implante Now Assist em Virtual Agent em vários portais usando o cliente web, o aplicativo para celular e o Microsoft Teams.	Como configurar o Now Assist no Virtual Agent	virtual_agent_admin ou administrador
A IA generativa aprimora a experiência de pesquisa do usuário com a capacidade de gerar respostas e permitindo que o usuário selecione a opção **Mostrar mais resultados** para uma nova pesquisa.	Habilidade dos resultados de perguntas e respostas do Genius do Now Assist	solicitantes
Conceda aos usuários acesso de bate-papo às opções disponíveis no Catálogo de serviços.	Habilidade de pedido de catálogo de várias voltas do Now Assist	solicitantes
Now Assist permite que Virtual Agent alterne facilmente entre solicitações, usando linguagem simples quando novas consultas são feitas na mesma conversa.	Descoberta de tópico intermediário em Now Assist em Virtual Agent conversas	solicitantes
Monitore as métricas de desempenho para Now Assist em Virtual Agent no console Interfaces conversacionais.	Console do Conversational Interfaces	virtual_agent_admin ou administrador
Monitore as métricas de valor (uso de [Now Assist versus Now Assist em Virtual Agent) no console Administrador do Now Assist.	Now Assist Admin console	virtual_agent_admin ou administrador

Assistentes de LLM

O assistente de LLM Now Assist em Virtual Agent ajuda na descoberta de tópicos de modelo de linguagem grande (LLM).

Depois que Now Assist em Virtual Agent estiver ativo, você poderá associar tópicos e tópicos de conversa superficial ao assistente de LLM. Concluir a configuração orientada Now Assist na Virtual Agent, conforme detalhado em Como configurar o Now Assist no Virtual Agent, cria o assistente do LLM Now Assist no Virtual Agent. A associação de tópicos ao assistente Now Assist em Virtual Agent beneficia a descoberta de tópicos. Para obter resultados de descoberta de tópico mais precisos, associe tópicos de LLM ao assistente Now Assist em Virtual Agent. Associe tópicos de LLM ao assistente ao criar novos tópicos ou editar tópicos na guia **Propriedades** do tópico. Para obter mais informações sobre como selecionar o assistente de LLM ao criar um tópico, consulte Criar um tópico Virtual Agent.

Se os tópicos de LLM não estiverem associados ao assistente de LLM, eles não poderão ser descobertos e não poderão ser testados na página Tópicos por meio **de Testar tópicos ativos** ou o **Testar os tópicos ativos** > **Testar tópicos do LLM** menu suspenso. A opção **Testar tópicos ativos** só será exibida se o **Now Assist no Virtual Agent** estiver selecionado no filtro **do Assistente de LLM** da página de tópicos. O **Testar os tópicos ativos** > **Testar tópicos do**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

LLM O menu suspenso será exibido se você não especificar o **assistente de LLM** no filtro **Assistente de LLM** da página de tópicos. Para obter mais informações sobre como testar tópicos de LLM, consulte Teste de tópico LLM.

Now Assist na separação de domínio do Virtual Agent

Domain Separation é<supported|unsupported> para . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Como o Domain Separation funciona no

Casos de uso

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Como configurar o Now Assist no Virtual Agent

Use Now Assist em Virtual Agent para fornecer uma experiência de IA generativa orientada por conteúdo para os usuários.

Antes de Iniciar

Existem dois pontos de entrada usados para configurar Now Assist em Virtual Agent: Você pode configurar Now Assist de dentro do console do Conversational Interfaces ou do Now Assist Console do administrador. Se você já estiver no console do administrador do Now Assist, prossiga para a etapa 5. Caso contrário, prossiga com a etapa 1.

Função necessária: virtual_agent_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

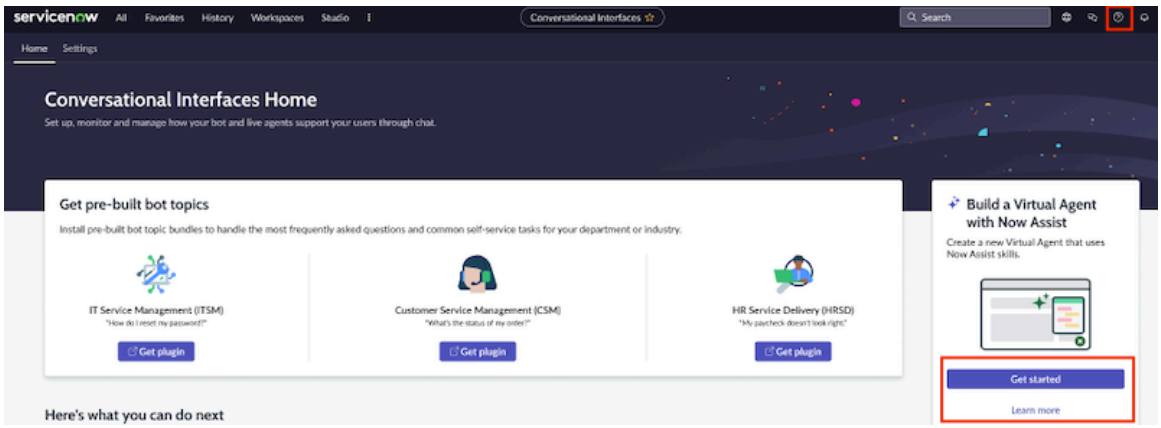
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

AdministradoresVirtual Agent e administradores podem configurar facilmente Now Assist em Virtual Agent com esta configuração assistida.

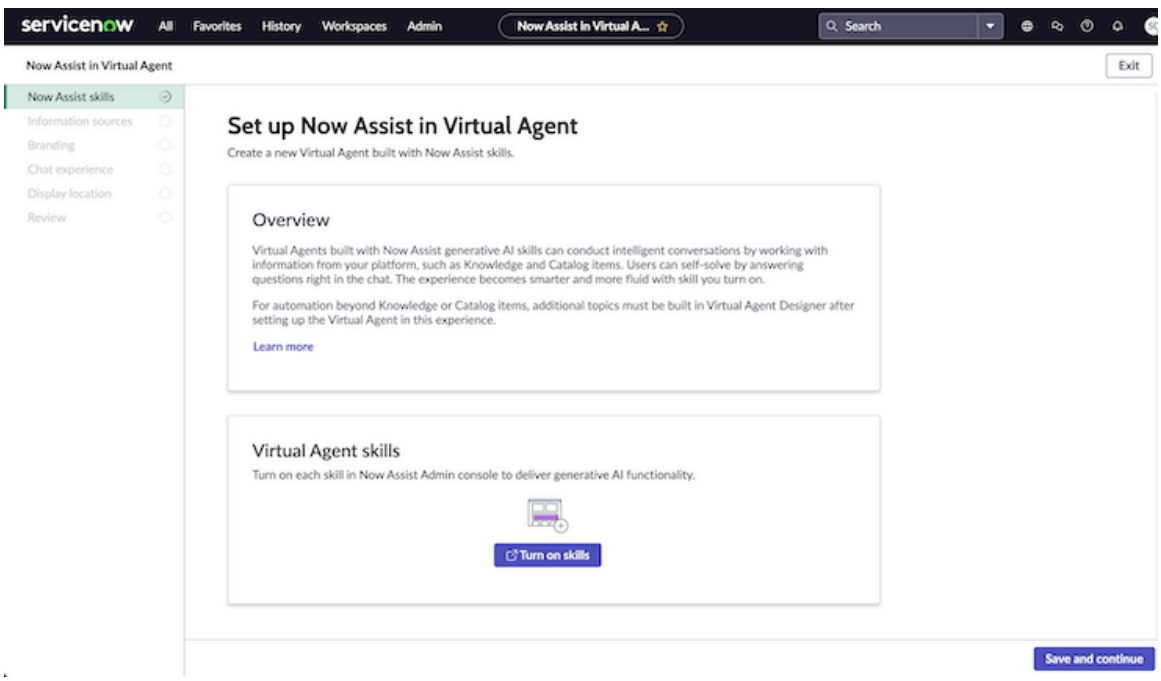
A propriedade *sn_ais_assist.semantic_cache_mode* pode ser definida para alterar a configuração para off, offline ou online. A configuração padrão é desabilitada. Para obter mais informações, consulte Caching for Now Assist Q&A Genius Results .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**.
   Na lateral da página, o cartão Criar um Virtual Agent com Now Assist é exibido. "Saiba mais" abre automaticamente o ícone de ajuda (ícone de) e fornece ajuda contextual que descreve Now Assist em Virtual Agent com mais detalhes.



2. No cartão Criar um Virtual Agent com Now Assist, selecione **Introdução** para iniciar a configuração.
   A página Now Assist em Virtual Agent é exibida. A seção Visão geral fornece mais informações sobre Now Assist em Virtual Agent.



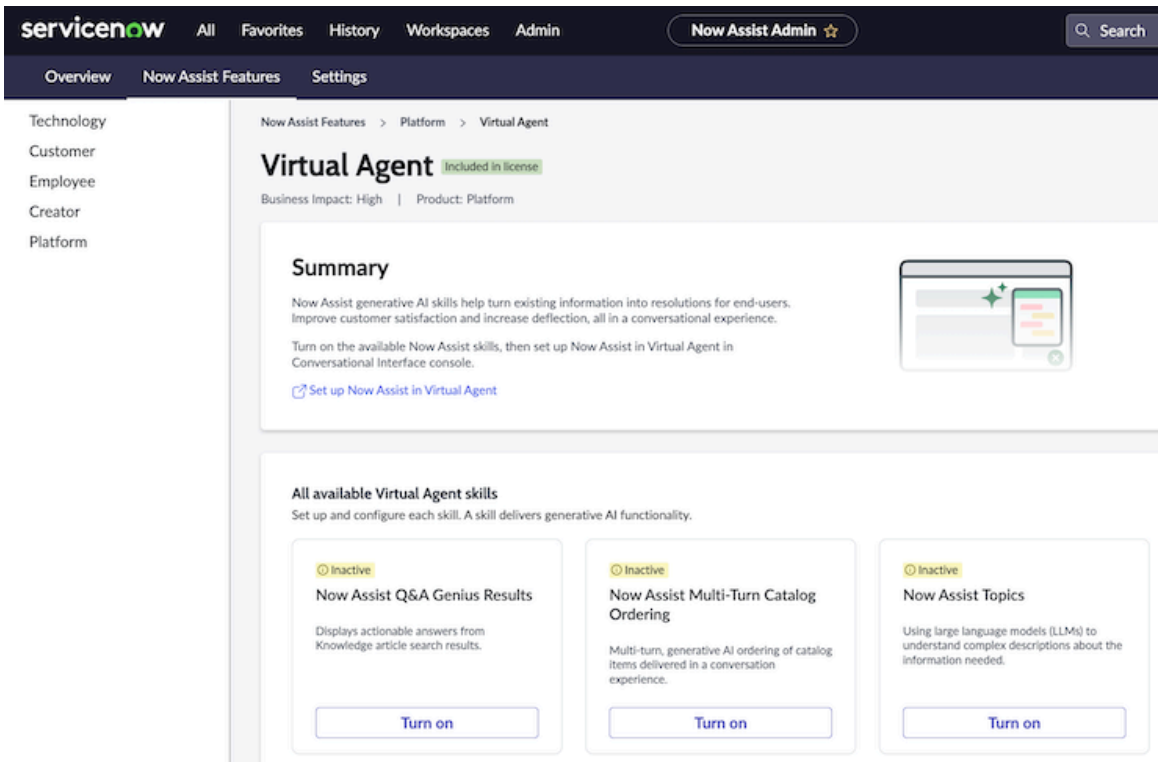
3. Na seção de habilidades Virtual Agent, selecione **Ativar habilidades** para adicionar as habilidades Now Assist.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A janela pop-up Ativar habilidades Now Assist é exibida para que você saiba que o console do administrador Now Assist é iniciado em uma nova guia na qual você pode ativar todas as habilidades Now Assist.

4. Selecione **Ativar**.
   Você está no console do administrador Now Assist.



Nota:
Para a habilidade Now Assist Ordenação de catálogo de várias voltas, habilite a experiência de IA generativa para envios de solicitação de item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configurar o Now Assist na solicitação do catálogo de conversa.

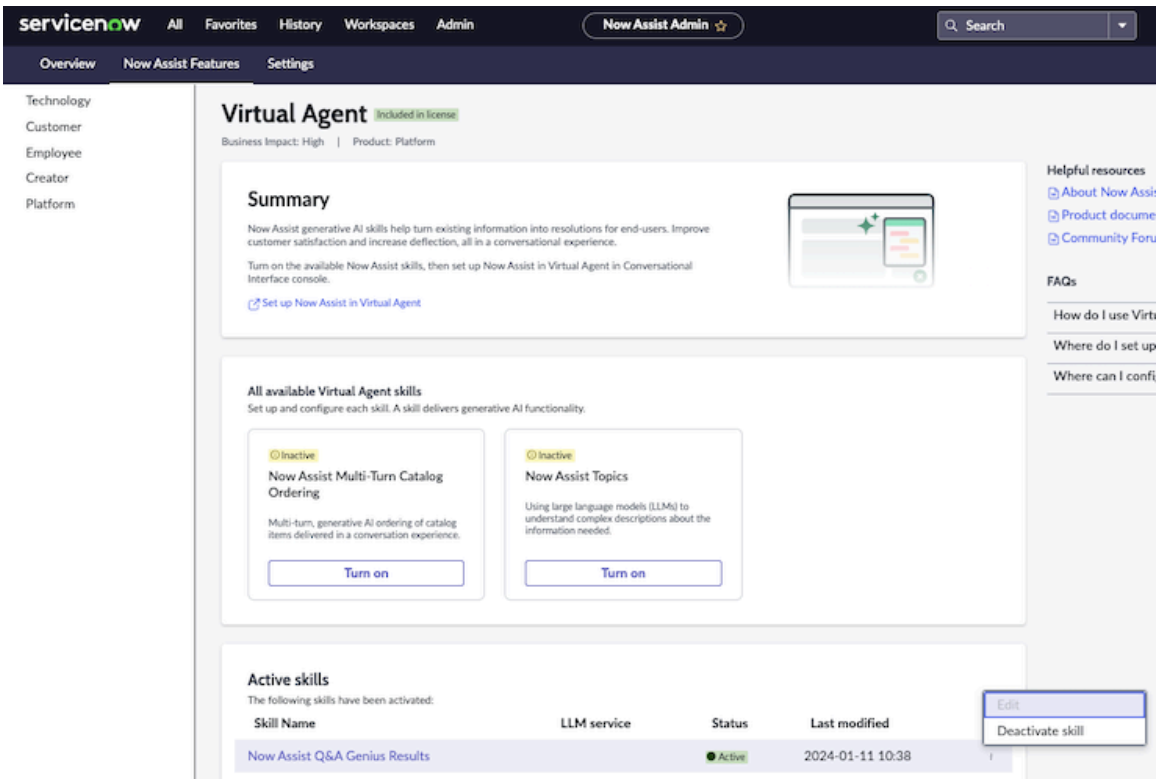
5. Na seção Todas as habilidades Virtual Agent disponíveis, ative uma ou mais habilidades para fornecer a funcionalidade de IA generativa.
   A janela pop-up Ativado com sucesso é exibida, solicitando que você adicione outras habilidades ou configure Now Assist em Virtual Agent.
6. Selecione **Voltar para as habilidades** para adicionar outras habilidades ou selecione **Configurar o Now Assist no Virtual Agent**.

   Se você selecionar **Voltar para habilidades**, ele mostrará todas as habilidades restantes a serem ativadas, bem como as habilidades ativadas no momento.

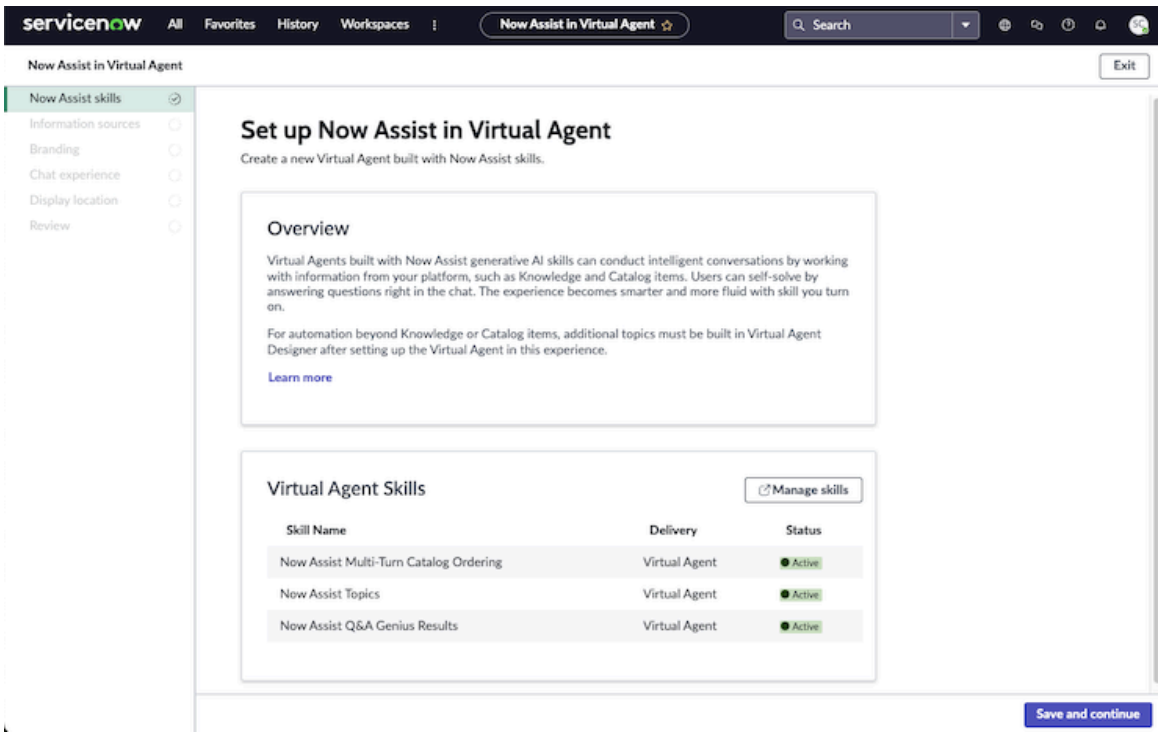
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica:
Selecione uma habilidade se quiser desativá-la. Uma mensagem de confirmação de desativação é exibida.



7. Selecione **Configurar o Now Assist no Virtual Agent**.
Esta etapa retorna para a configuração Now Assist Virtual Agent, em que todas as habilidades ativadas são exibidas.

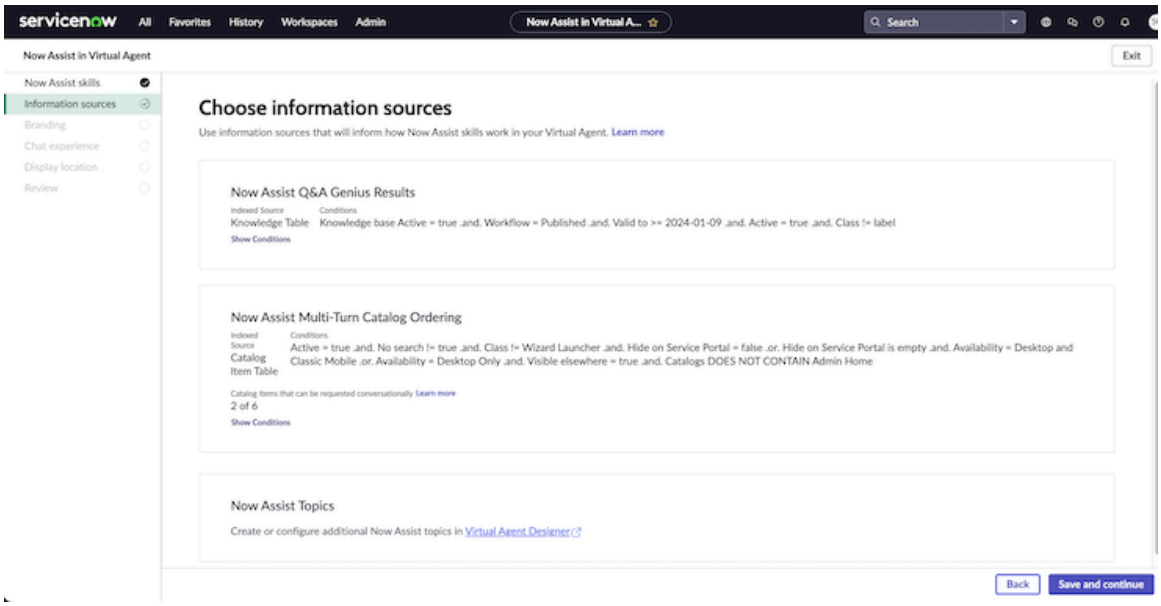


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

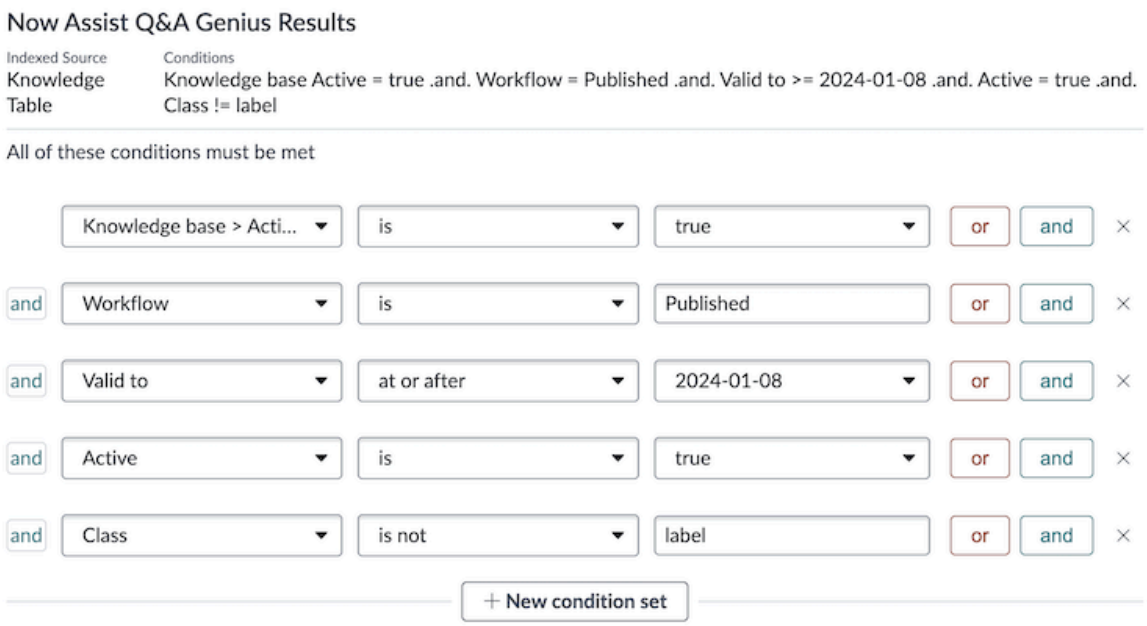
Selecionar **Gerenciar habilidades** retorna para o Console do administrador Now Assist, onde você pode ativar ou desativar as habilidades.

8. Selecione **Salvar e continuar**.
   A página Escolher fontes de informações é exibida. Use esta página para habilitar fontes de pesquisa.
9. Dependendo de quais fontes de informações você tem, para cada fonte de pesquisa, selecione **Mostrar condições** para mostrar as condições atuais, fazer modificações ou adicionar um novo conjunto de condições.



Nota:
Você também pode ver rapidamente o número de itens do catálogo compatíveis por conversa em Virtual Agent.

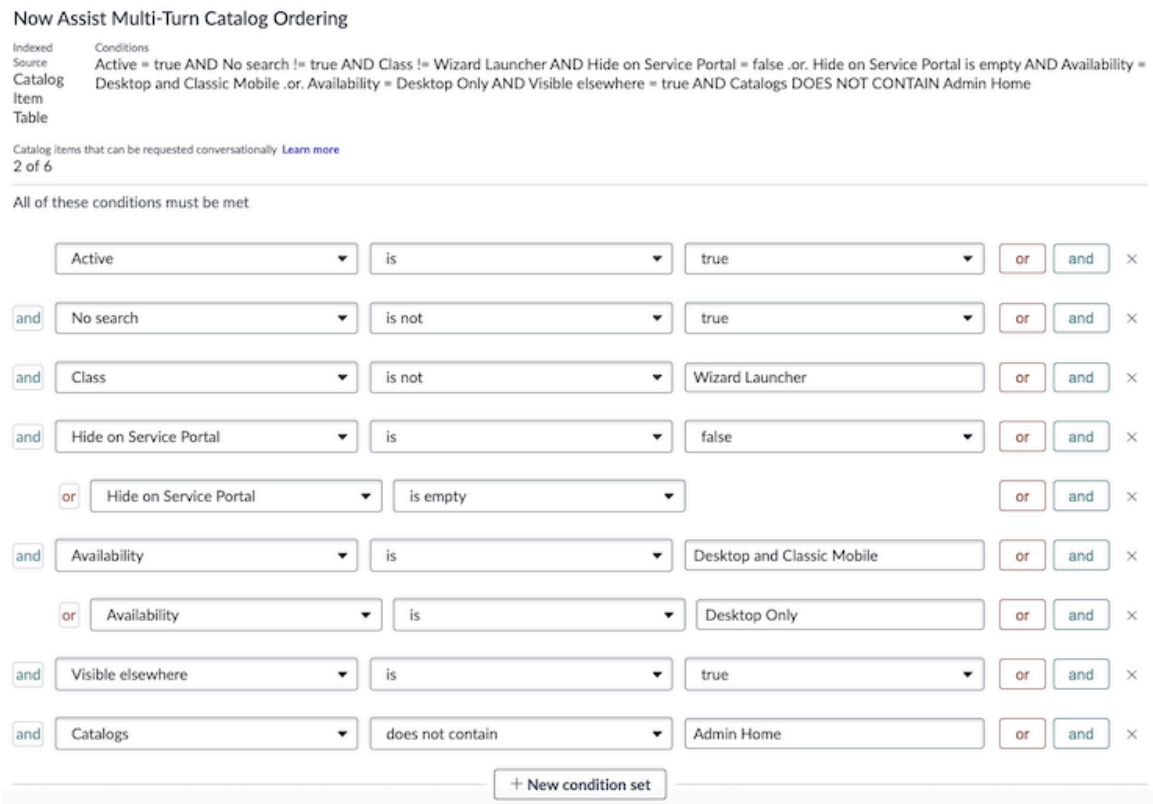
a. Se você tiver uma seção Now Assist Resultado de perguntas e respostas do Genius, determine o conteúdo que é analisado para fins de conhecimento, configurando esta fonte de informações.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

b. Se você tiver uma seção Now Assist Ordenação de catálogo de várias voltas, as seguintes condições serão exibidas. Para projetar uma conversa de tópico em Virtual Agent, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent.

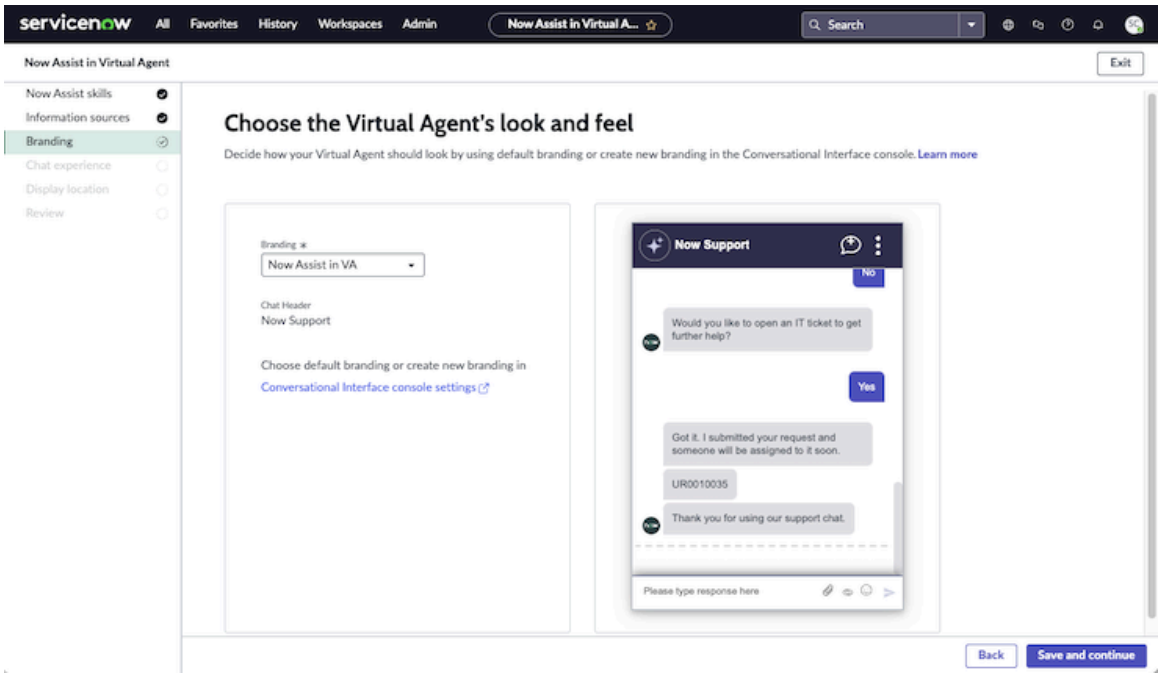


c. Se você tiver uma seção de tópicos Now Assist, consulte Criar um tópico Virtual Agent para criar ou configurar mais tópicos.

10. Selecione **Salvar e continuar** depois de configurar suas fontes de pesquisa.
A página Identidade visual > Escolher a aparência do Virtual Agenté exibida, na qual você pode selecionar uma identidade visual padrão ou uma identidade visual personalizada existente. Para criar uma nova identidade visual, consulte as configurações do console do Conversational Interface.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Selecione **Salvar e continuar**.
A página Definir sua experiência de bate-papo é exibida, na qual você gerencia suas mensagens de saudação, encerramento e fallback. As opções de fallback são Atendente, Redefinir conversa e Produtor de registro.

a. O suporte do atendente encaminha você para um agente disponível, se configurado.

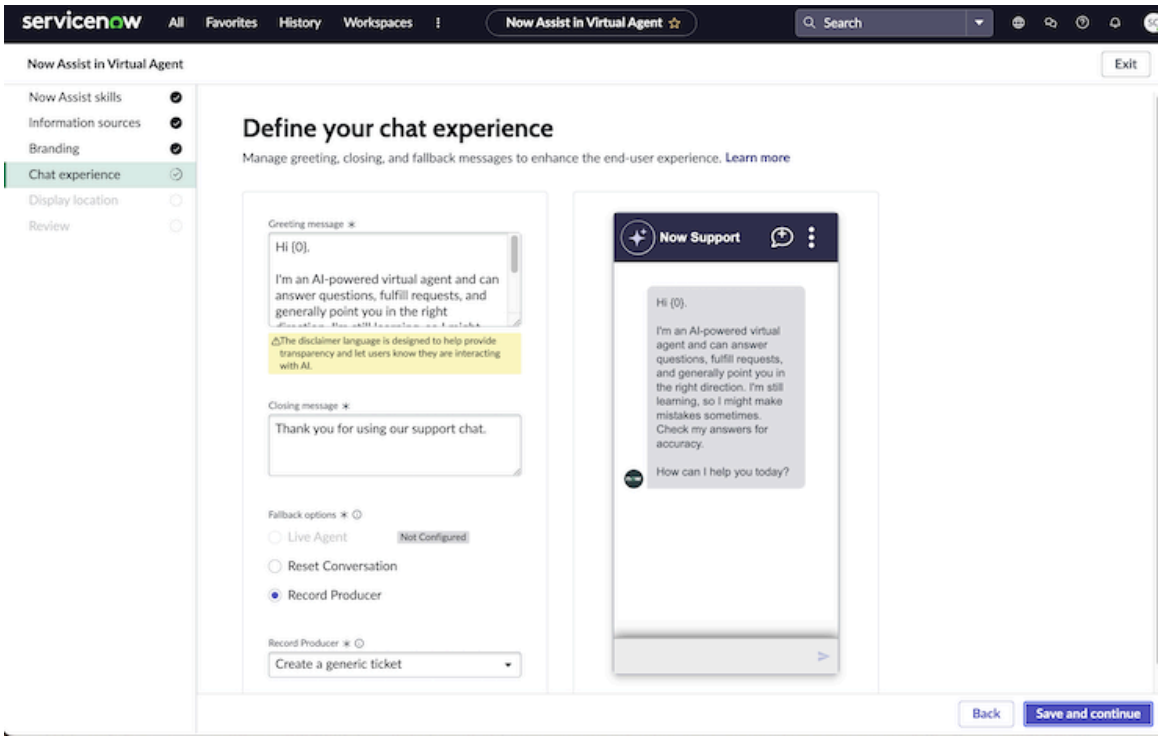
b. Redefinir conversa reinicia a conversa do início para fazer outra pergunta.

c. O produtor de registro direciona o usuário a um produtor de registro de catálogo para criar um incidente ou caso.

> **Nota:**
> Para que esta opção de fallback funcione para usuários convidados, crie um produtor de registro público. Para obter mais informações, consulte Criar um produtor de registro. Se o produtor de registro público estiver definido como ativo, ele aparecerá automaticamente em Now Assist em Virtual Agent Opções de fallback > menu suspenso Produtor de registro.

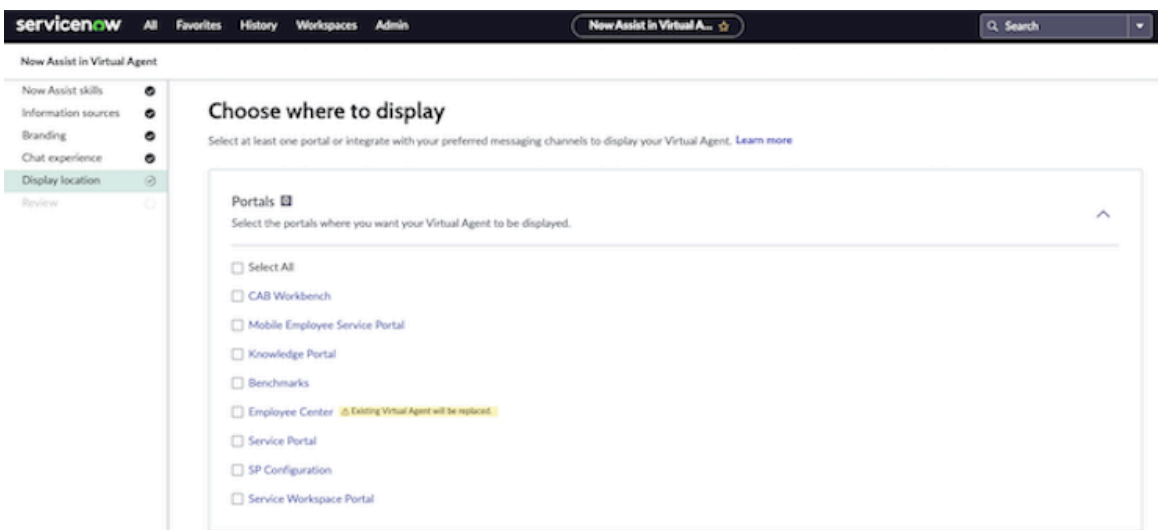
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



12. Selecione **Salvar e continuar**.
A página Escolha onde exibir é exibida. Selecione um ou mais portais ou integre-os a um canal de mensagens para exibir seu Virtual Agent. Se Virtual Agent existir para um dos portais, ele será substituído pelo novo Now Assist em Virtual Agent.

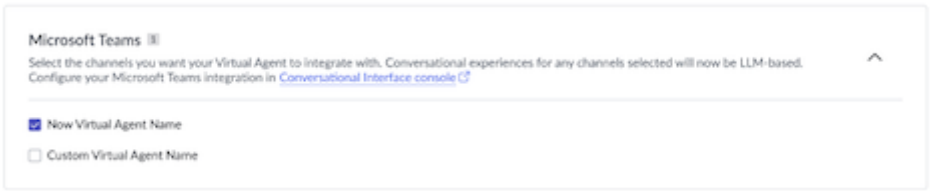
Nota:
Baseado em tópico Virtual Agent não coexiste com Now Assist em Virtual Agent. Eles podem coexistir na mesma instância, mas não no mesmo portal.



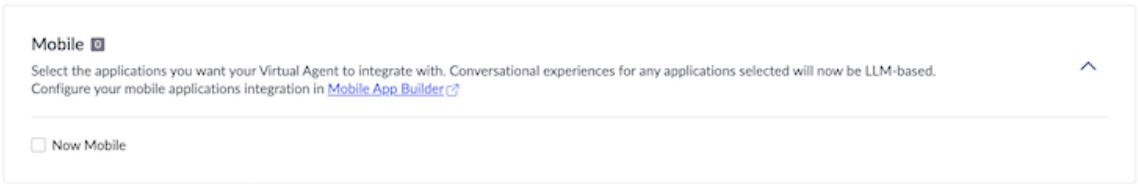
Para Microsoft Teams, se não estiver instalado, consulte as configurações do console do Conversational Interface. Depois de instalado, selecione os canais com os quais deseja integrar o Virtual Agent. As experiências de conversa para todos os canais selecionados são baseadas em LLM. Consulte o console do Conversational Interface para configurar sua integração Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



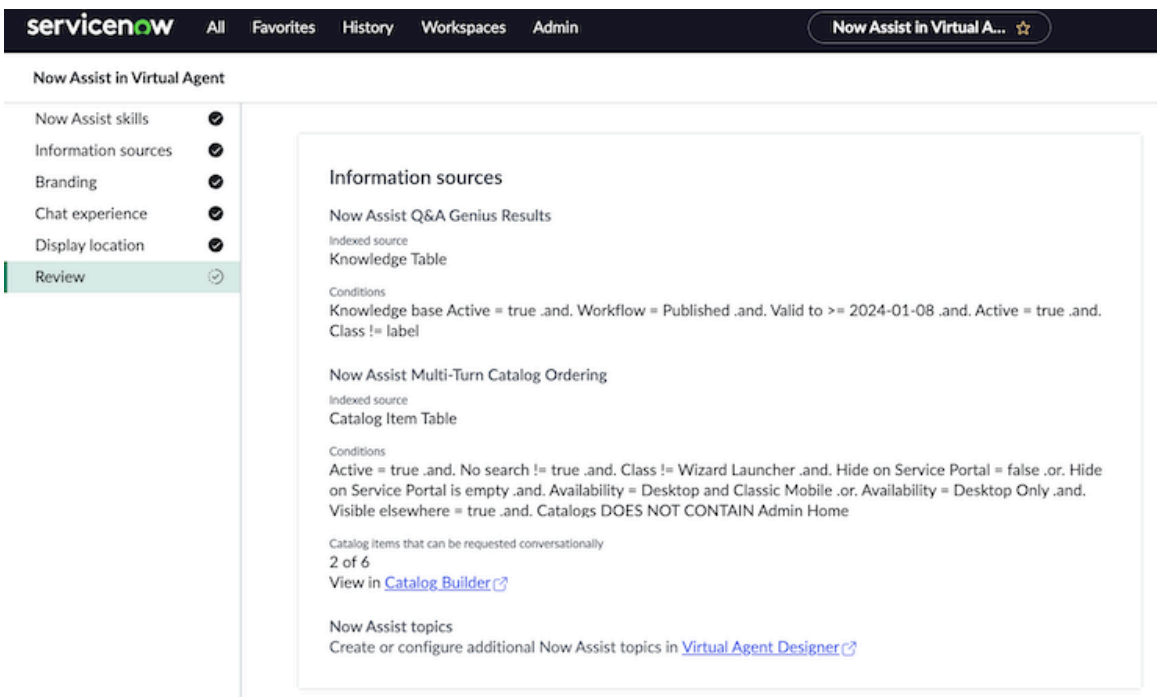
Se o aplicativo para celular no console do administrador Now Assist estiver ativado, ele habilitará Now Assist LLM Virtual Agent para esses aplicativos em dispositivos móveis.



13. Selecione **Salvar e continuar**.
A página Revisar é exibida, na qual você pode revisar todas as suas configurações e testar Virtual Agent. É importante testar seu Virtual Agent para avaliar a qualidade dos resultados de casos de uso comuns antes de migrar sua experiência para um ambiente de produção. Valide a experiência da interface do usuário, os resultados de caso de uso e as opções de fallback.

a. Now Assist habilidades mostram as habilidades ativas.

b. As fontes de informações mostram as condições de cada fonte.



c. A identidade visual mostra o tipo de identidade visual que você selecionou.

d. A experiência de bate-papo mostra sua saudação, mensagens de encerramento e opções de fallback.

e. O local de exibição mostra os portais ou canais de mensagens em que Now Assist é exibido.

14. Selecione **Ativar depois de** testar o Virtual Agent para confirmar que está tudo bem.

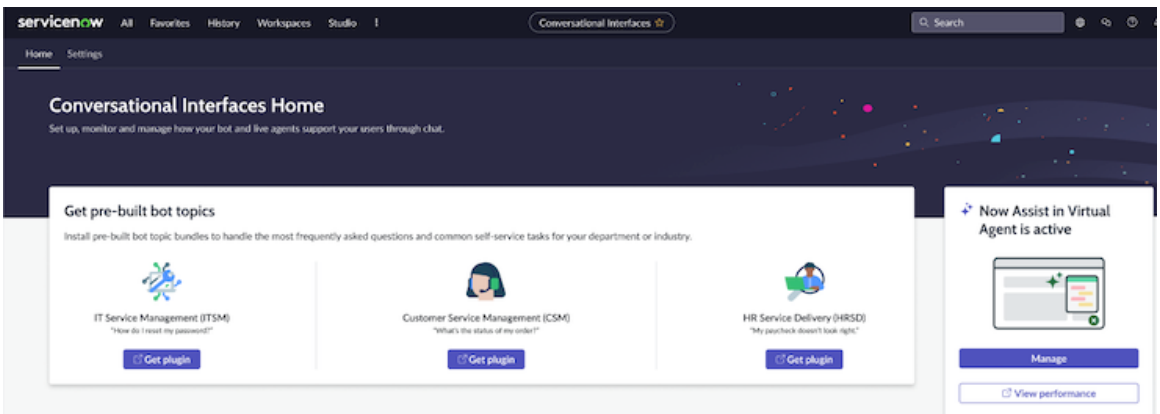
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A opção Ligar? A janela pop-up será exibida.

15. Selecione **Ativar**.
    Uma mensagem aparece mostrando que Now Assist em Virtual Agent foi ativado com sucesso.

16. Selecione **Entendi**.
    A página inicial do Conversational Interfaces é exibida. O cartão Criar um Virtual Agent com Now Assist mostra os botões **Gerenciar** e **Exibir desempenho**.



Selecionar **Gerenciar** retorna para a página Revisar para alterar as configurações ou desativar Virtual Agent. Selecionar **Exibir desempenho** leva você à Now Assist Virtual Agent Análise. Para obter mais informações, consulte Analisando Now Assist em Virtual Agent.

Resultado

Now Assist em Virtual Agent está ativo e os tópicos podem ser associados a Now Assist em Virtual Agent Assistentes de LLM.

Configurar o Now Assist na solicitação do catálogo de conversa

Acelere e forneça uma experiência de conversa e simplificada com base na IA generativa ao enviar uma solicitação de item do catálogo em Virtual Agent. Sua organização pode aumentar o autoatendimento e reduzir os custos operacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou catalog_admin e flow_designer (para editar o subfluxo)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As capacidades de IA generativa são aproveitadas para fornecer uma experiência de solicitação de catálogo semelhante à humana e eficiente na interface de conversa Virtual Agent. Isso reduz o tempo de resposta para o envio da solicitação.

Quando a experiência de IA generativa é configurada para o envio da solicitação de item do catálogo, a seguinte experiência fica disponível para um solicitante:

- Sugestões de perguntas contextuais que permitem uma conversa mais humana com base nas respostas às perguntas anteriores.
- Preenchimento de slot que reconhece respostas a uma ou mais perguntas na entrada do solicitante. Por exemplo, se a palavra-chave de pesquisa for **Gostaria de solicitar uma Máquina Virtual Windows com espaço em disco de 1 TB** e o item do catálogo tiver perguntas sobre o sistema operacional e o espaço em disco, o solicitante não precisará responder a essas perguntas novamente. .
- Capacidade de responder a várias perguntas de item do catálogo ao mesmo tempo.
- Ordenação de catálogo de várias voltas em que os solicitantes podem mudar as respostas a qualquer momento. Por exemplo, ao responder a uma pergunta sobre o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tamanho da memória de um telefone, o solicitante pode mencionar sobre a mudança do modelo de telefone selecionado na pergunta anterior.

- Validação das respostas das perguntas.
- Capacidade de sair do processo de envio de solicitação a qualquer momento.

Nota:

- Perguntas somente leitura, perguntas com respostas preenchidas previamente e perguntas que já foram respondidas na palavra-chave de pesquisa do solicitante são ignoradas.
- Embora os seguintes tipos de pergunta de item do catálogo sejam compatíveis com o modo de conversa, as respostas em linguagem natural não são compatíveis com eles:
  - Referência
  - Caixa de seleção de pesquisa
  - Múltipla Escolha de Pesquisa
  - Solicitado para
  - Anexo
  - Pergunta de múltipla escolha com mais de 10 opções

Procedimento

1. Para configurar a aplicação Now Assist para Virtual Agent que instala o Now Assist na aplicação Solicitação de catálogo de conversa, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent.
   Com essa configuração, o valor da propriedade do sistema `glide.sc.conversational.request.question.limit` é definido como 15 por padrão se essa propriedade não foi editada anteriormente. Para obter informações sobre essa propriedade editável, consulte Propriedades do Catálogo de serviços
2. Habilite a experiência de IA generativa para o envio de uma solicitação de item do catálogo em Virtual Agent.

   a. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Gerenciar Itens**.

   b. Selecione um item do catálogo que deve ser solicitado no modo de conversa.
   Para obter informações sobre itens do catálogo compatíveis no modo de conversa, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent.

   c. No formulário do item do catálogo, verifique se a caixa de seleção **Desativar conversa do Now Assist para este item** está desmarcada.
   Se esta caixa de seleção estiver marcada, a experiência de IA generativa em Virtual Agent não estará disponível para este item do catálogo.

   d. Selecione **Atualizar**.

3. Certifique-se de que o produtor de registro de fallback esteja configurado no subfluxo **Buscar produtor de tíquete genérico para solicitação de catálogo de conversa**.

Em alguns casos, quando um solicitante está procurando um item do catálogo, Pesquisa com IA pode não ser capaz de retornar resultados. Por exemplo, quando o item do catálogo não está disponível ou quando o solicitante não tem acesso para exibir o item do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

catálogo. Nesses casos, o mecanismo de fallback é ativado para a conversa Virtual Agent. Virtual Agent tenta conectar o solicitante a um atendente. Se um atendente não estiver disponível, o produtor de registro **Criar um tíquete genérico**, que cria um incidente para resolver o problema, será acionado.

- O tópico **Fallback do Now Assist** controla o mecanismo de fallback. Este tópico aciona o produtor de registro retornado pelo subfluxo **Buscar produtor de tíquete genérico para solicitação de catálogo de conversa**.
- Este subfluxo retorna o valor da propriedade *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer*. Por padrão, o valor desta propriedade é o sys_id do produtor de registro **Criar um tíquete genérico**.

Nota:
A propriedade *sn_nowassist_va.now.assist.generic.ticket.fallback.record.producer* e o produtor de registro **Criar um tíquete genérico** estão disponíveis em uma instância quando a aplicação Now Assist for Virtual Agent é instalada.

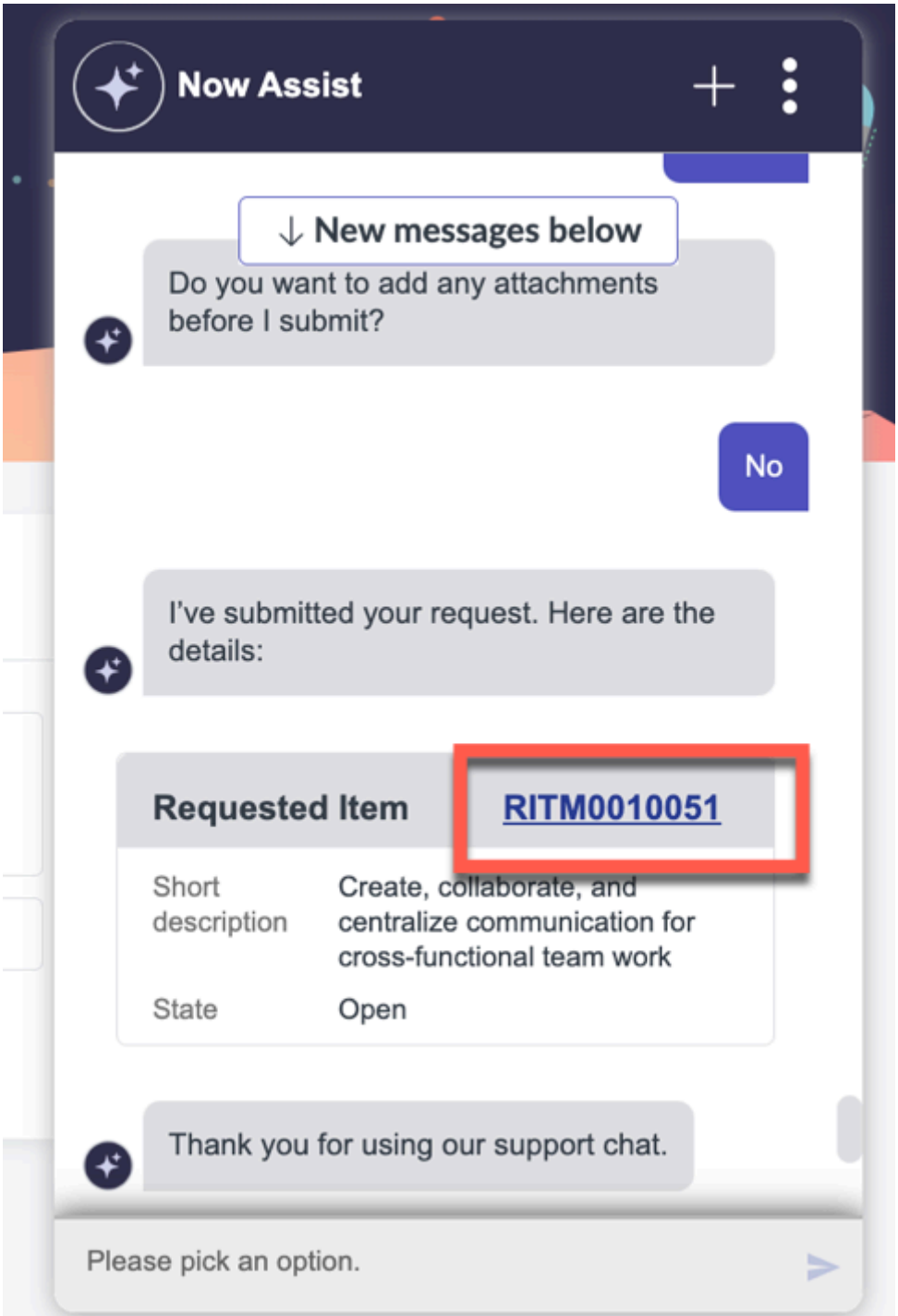
Além disso, você pode personalizar o processo de fallback configurando seu próprio produtor de registro ou criando lógica adicional em um novo subfluxo.

4. **Opcional:** Defina as configurações de navegação de URL para especificar onde o link do tíquete gerado no bate-papo Virtual Agent é aberto, consulte Como configurar Navegação de URL para links de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Para obter informações sobre navegação de URL em Virtual Agent, consulte Navegação por URL em Interfaces conversacionais. Para obter informações sobre scripts Virtual Agent, consulte Scripts Virtual Agent.



Tópicos relacionados

Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent

Usando Now Assist em Virtual Agent

Now Assist em Virtual Agent aprimora a experiência do usuário combinando Pesquisa com IA com habilidades de bate-papo de IA generativa. Essas habilidades podem acelerar a resolução de problemas e reduzir o desvio para um atendente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

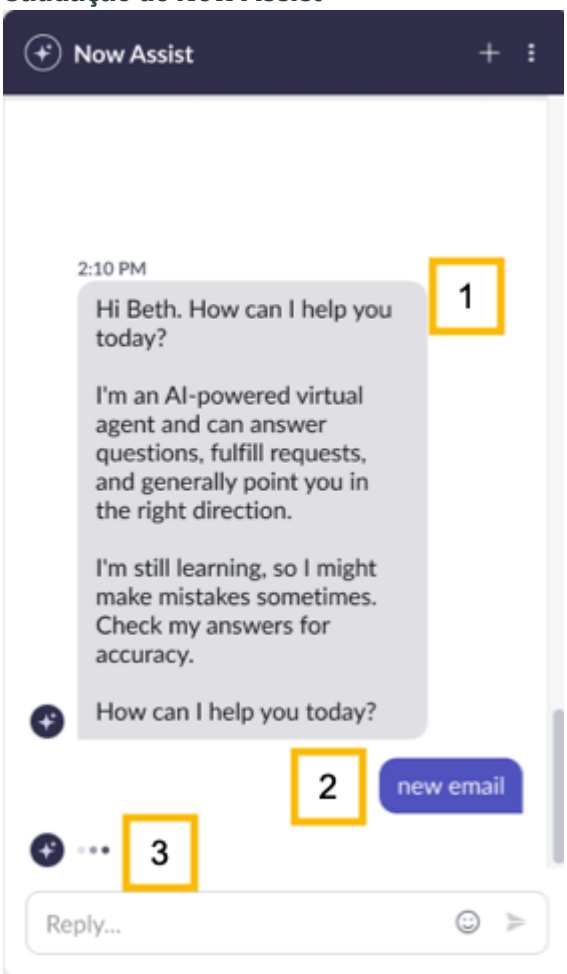
Now Assist em Virtual Agent fornece aos usuários uma experiência de IA generativa interativa. Uma conversa amigável e em linguagem natural é mais fácil de entender e deixa os solicitantes mais à vontade para falar com um bot.

Os exemplos a seguir destacam a aparência de uma conversa com tecnologia de IA generativa em Virtual Agent.

Iniciando a conversa

A figura a seguir mostra o início de uma nova conversa.

Saudação do Now Assist



Now Assist elementos de saudação

Elemento	Descrição
1: Saudação do bot	Depois de cumprimentar o usuário, o bot fornece uma explicação do que o usuário pode esperar. Como o LLM ainda está aprendendo, o bot indica que pode cometer erros e que o usuário deve verificar a precisão das respostas.
2: Solicitação do usuário	O usuário pode digitar qualquer enunciado.
3: Indicador	Enquanto o LLM processa o enunciado, pontos animados na janela de bate-papo permitem que o usuário saiba que o bot está funcionando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist elementos de saudação

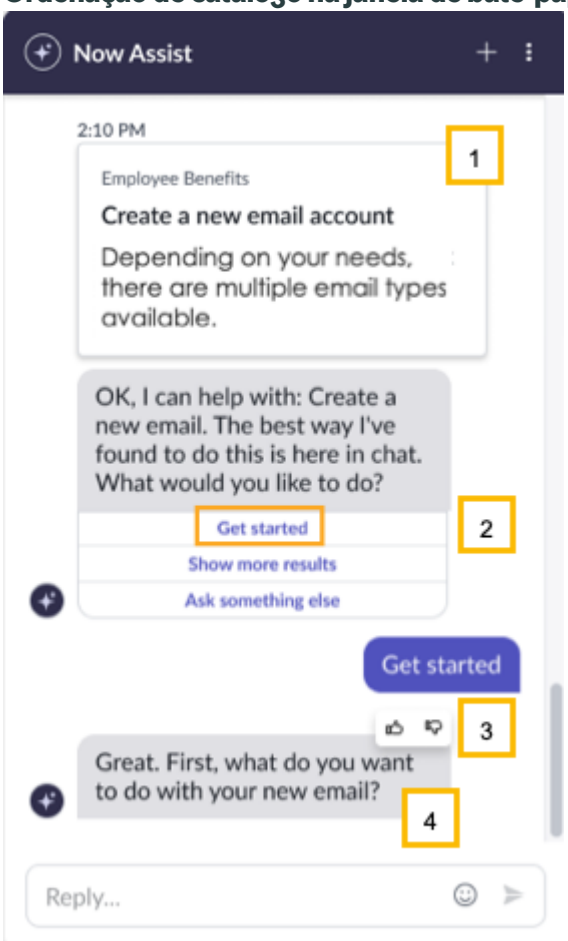
Elemento	Descrição
de resposta	

Ordenação de catálogo de várias voltas

Quando a habilidade [Now Assist de Ordenação de catálogo de várias voltas está habilitada, Virtual Agent pode retornar itens do catálogo disponíveis que correspondam a uma solicitação do usuário. Em nosso exemplo, Beth solicita um novo endereço de e-mail. Virtual Agent usa IA generativa para encontrar um item do catálogo correspondente, que é exibido para o usuário como um cartão.

Nota:
Para obter a funcionalidade completa do catálogo na janela de bate-papo, habilite a experiência de IA generativa para envios de solicitação de item do catálogo. Para obter mais informações, consulte Configurar o Now Assist na solicitação do catálogo de conversa.

Ordenação de catálogo na janela de bate-papo



Tradução automática

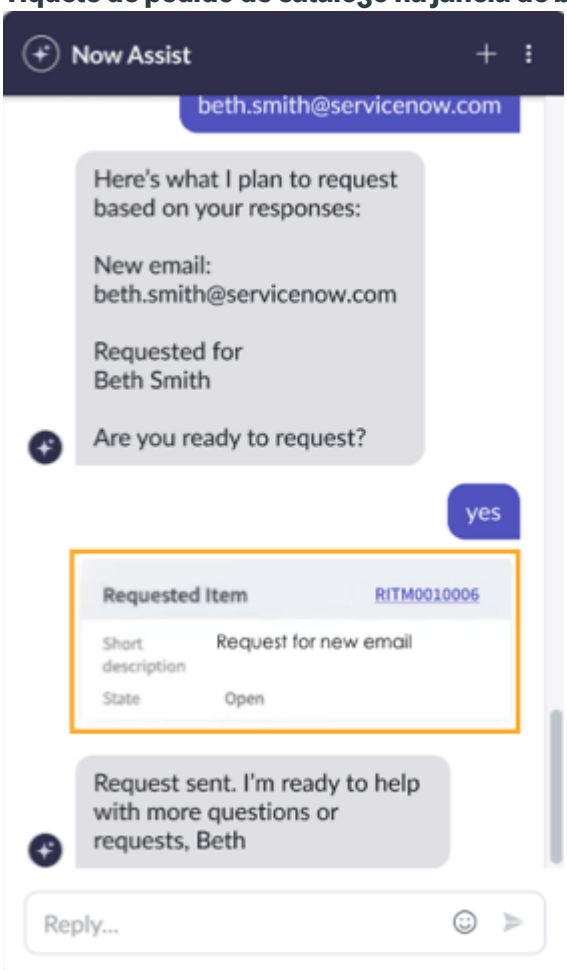
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos de ordenação do catálogo

Elemento	Descrição
1: cartão de item do catálogo	Virtual Agent exibe um cartão de item do catálogo como a melhor correspondência para a solicitação.
2: Lista de seleção de resposta de bot	O usuário tem três opções: • **Introdução**: solicite o novo e-mail na janela de bate-papo. • **Mostrar mais resultados**: obtenha um novo resultado para a solicitação. • **Pergunte outra coisa**: insira uma nova consulta ou solicitação.
3: Ícones de feedback	O usuário pode indicar se a resposta foi útil, selecionando o ícone de polegar para cima. Se a resposta não foi útil, o usuário pode selecionar o ícone de polegar para baixo. Esse feedback é usado para treinar o modelo de LLM e melhorar as respostas ao longo do tempo.
4: pergunta número 1 do formulário	Se o usuário selecionar **Introdução**, Virtual Agent o guiará pelo formulário de envio do item do catálogo, passo a passo.

Quando o pedido de catálogo estiver concluído, Virtual Agent exibirá um cartão para o pedido.

Tíquete de pedido de catálogo na janela de bate-papo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

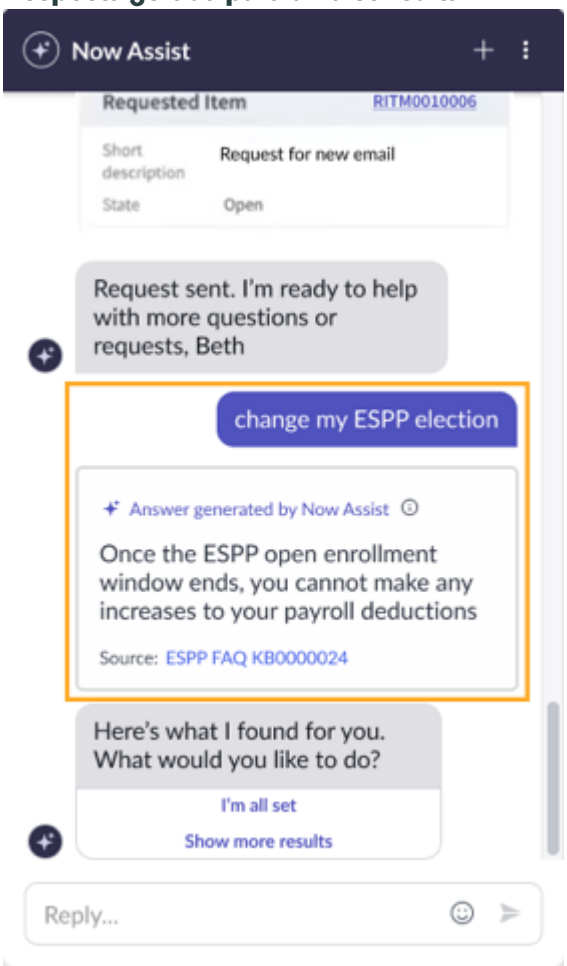
Para obter informações sobre como configurar uma habilidade Now Assist, consulte Activate a Now Assist skill .

Como pesquisar com IA generativa

Quando a habilidade Now Assist Resultados de perguntas e respostas do Genius está habilitada, a IA generativa cria as respostas para fornecer uma experiência mais humana.

Em nosso exemplo, depois de enviar uma solicitação de um novo endereço de e-mail, Beth tem outra pergunta. Virtual Agent usa Now Assist para gerar uma resposta de uma pergunta frequente da empresa.

Resposta gerada para uma consulta

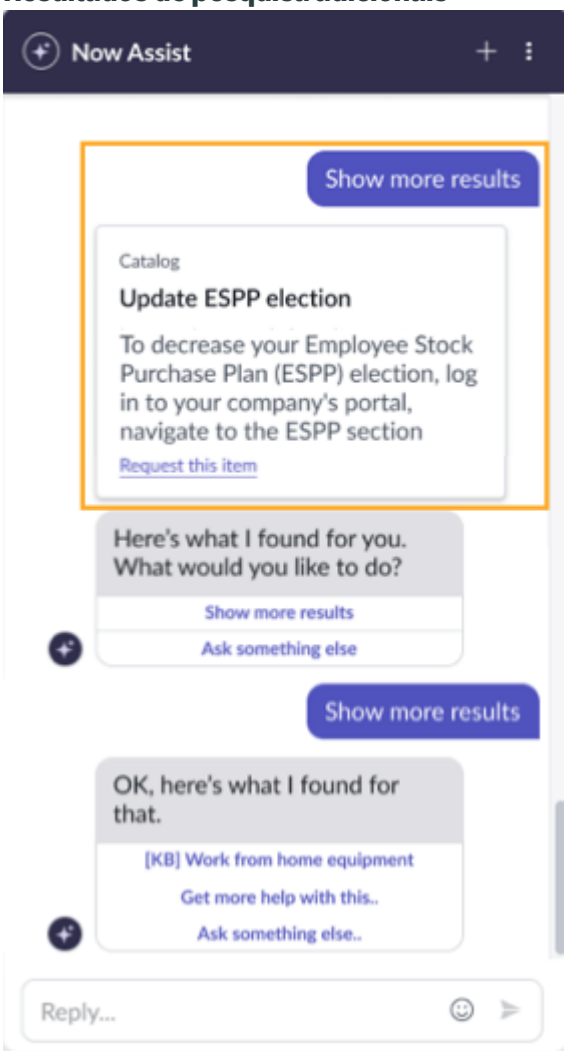


Se isso respondeu à pergunta, Beth pode optar por encerrar a interação selecionando **Tudo pronto**. Caso contrário, Beth pode selecionar **Mostrar mais resultados** para pesquisar novamente. No exemplo a seguir, Virtual Agent encontra um item do catálogo para atualizar a opção de ESPP. Uma consulta adicional resulta em um artigo da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados de pesquisa adicionais



Para obter informações sobre como configurar uma habilidade Now Assist, consulte Activate a Now Assist skill .

Mais informações

Quer saber mais? Visite estes recursos.

- Descoberta de tópico intermediário em Now Assist em Virtual Agent conversas
- Now Assist
- Now Assist in AI Search
- Analisando Now Assist em Virtual Agent

Descoberta de tópico intermediário em Now Assist em Virtual Agent conversas

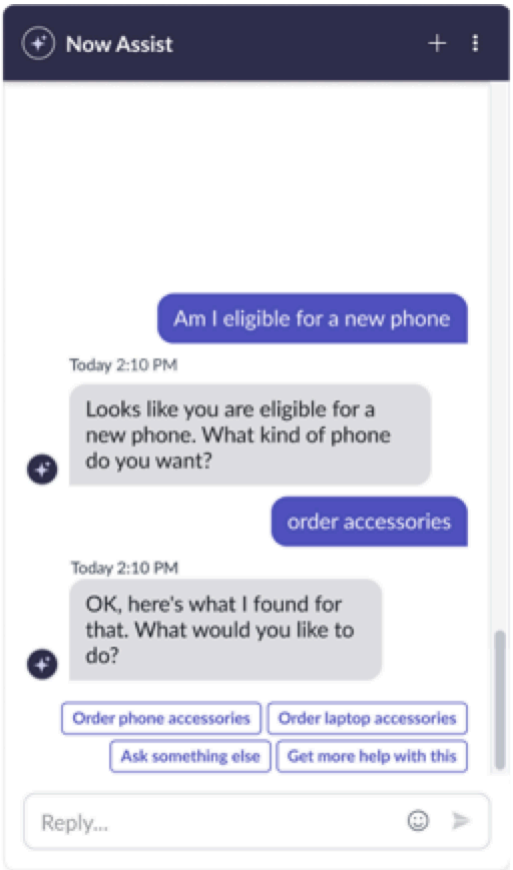
A descoberta de tópico intermediário em Now Assist permite que Virtual Agent alterne facilmente entre solicitações, usando linguagem simples quando novas consultas são feitas na mesma conversa.

No exemplo a seguir, o usuário faz uma consulta inicial para um novo telefone e Virtual Agent responde perguntando qual dispositivo ele deseja. Em vez de continuar a consulta, o usuário solicita os acessórios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de alternância de descoberta mid-topic

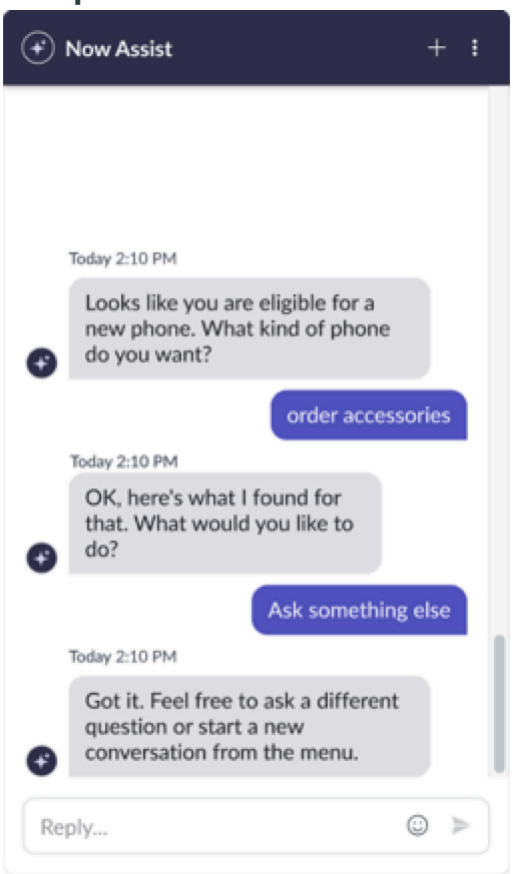


Em vez de acompanhar a solicitação de acessórios, o usuário solicita novamente algo novo. Virtual Agent alterna a intenção novamente em preparação para uma nova consulta do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de alternância de descoberta mid-topic



Neste ponto, o usuário pode inserir uma nova solicitação ou simplesmente redefinir a conversa no menu.

Os resultados da Pesquisa com IA também podem aparecer durante a descoberta mid-topic se as propriedades do sistema a seguir estiverem habilitadas na tabela Propriedades do sistema [sys_properties].

- `com.glide.cs.gen_ai.enable_mid_topic_ai_search`
- `sn_nowassist_va.enable_mid_topic_ai_search_catalog_result`

Quando as propriedades anteriores do AI Search estão habilitadas, a descoberta mid-topic aciona o AI Search se um tópico correspondente não puder ser encontrado. Depois que os resultados da pesquisa do Genius da IA são exibidos, a conversa do tópico original continua. Por exemplo, um usuário que solicita um telefonema alterna a conversa perguntando sobre a programação de feriados da empresa. Os resultados da pesquisa do Genius da IA exibem a programação de feriados da empresa e continuam com as sugestões do tópico de pedidos por telefone.

Mais informações

Para obter informações relacionadas sobre Now Assist, consulte os seguintes tópicos:

- Como configurar o Now Assist no Virtual Agent
- Configurar o Now Assist na solicitação do catálogo de conversa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrando Now Assist em Virtual Agent com Microsoft Teams

Now Assist em Virtual Agent usa modelos de linguagem grandes (LLMs) e IA generativa para melhorar as taxas de desvio e reduzir a quantidade de trabalho demorado que a descoberta de tópico de Natural Language Understanding (NLU) já exigia.

Now Assist em Virtual Agent está disponível por meio de portais no cliente Web, no aplicativo para celular e no Microsoft Teams. Para integrar Now Assist em Virtual Agent com Microsoft Teams, consulte Como configurar o Now Assist no Virtual Agent. Na etapa 12 do procedimento para Como configurar o Now Assist no Virtual Agent, há a opção de escolher onde exibir Virtual Agent. Selecione Microsoft Teams.

Now Assist em Virtual Agent com Microsoft Teams depende de Pesquisa com IA tópicos de fallback. Em tópicos de fallback Pesquisa com IA, dois tipos de resultados podem aparecer:

1. Resultados do Genius: itens do catálogo (de conversa e não de conversa) e artigos da base de conhecimento (perguntas e respostas de uma e várias voltas).
2. Resultados de pesquisa regulares (saídas de vários links em conversas).

Para obter mais informações, consulte Explorando Now Assist em Virtual Agent e Suporte a recursos do Virtual Agent em conversas do Microsoft Teams.

Analisando Now Assist em Virtual Agent

Use o painel de análise Now Assist em Virtual Agent para monitorar o desempenho de Now Assist em Virtual Agent como uma ferramenta de desvio de autoatendimento.

Now Assist em Virtual Agent Análise

O painel de análise Now Assist em Virtual Agent fornece métricas que você pode usar para rastrear a eficácia de Now Assist em Virtual Agent como uma ferramenta de desvio de autoatendimento. O painel fornece informações sobre as conversas para que você possa ver como Now Assist em Virtual Agent entendeu e resolveu as consultas do usuário. As métricas do painel, por exemplo, podem revelar o seguinte:

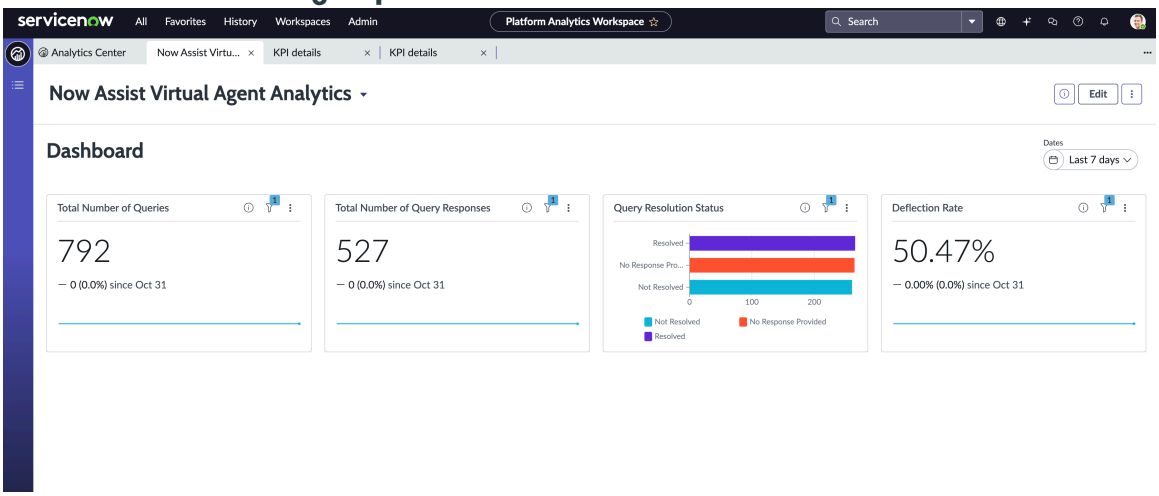
- A porcentagem de consultas do usuário que Now Assist responderam de acordo com o número total de consultas
- Status de resolução de consultas do usuário com base no feedback fornecido pelo usuário
- A taxa de desvio em um determinado período

Você pode exibir o painel no Platform Analytics Workspace. Consulte Platform Analytics experience para obter mais informações sobre como acessar, navegar e gerenciar o painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Now Assist em Virtual Agent painel de análise

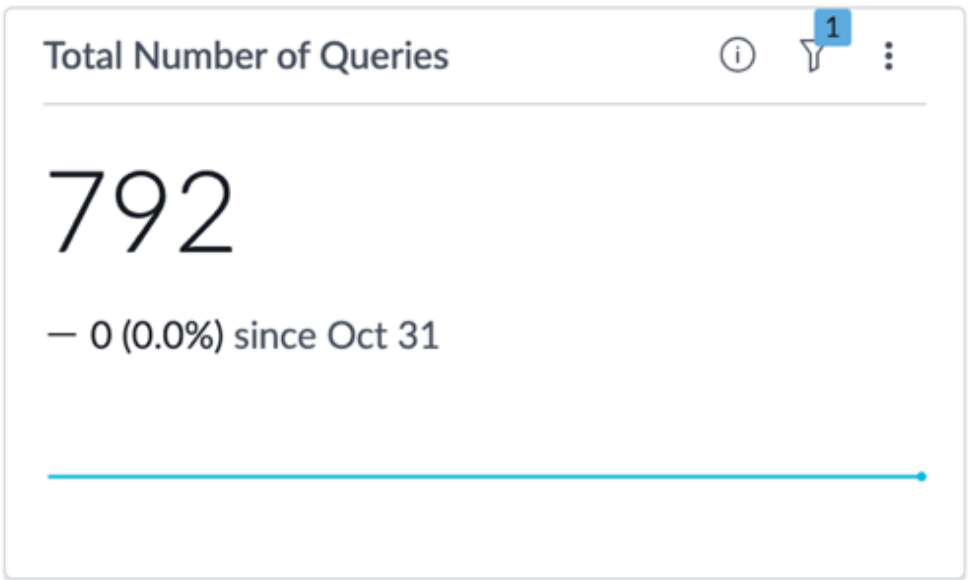


Métricas do painel

Número total de consultas

Esta área do painel mostra o número total de consultas do usuário recebidas por Now Assist em Virtual Agent. Em uma conversa, quando o usuário seleciona outros itens da lista, como **Mostrar próxima resposta** e **Mostrar mais resultados**, a entrada do usuário é considerada parte da mesma consulta. Quando Now Assist detecta uma alternância de intenção, por exemplo, se o usuário digitar uma consulta diferente ou selecionar **Iniciar uma nova conversa**, isso será contado como uma nova consulta.

Widget Número total de consultas



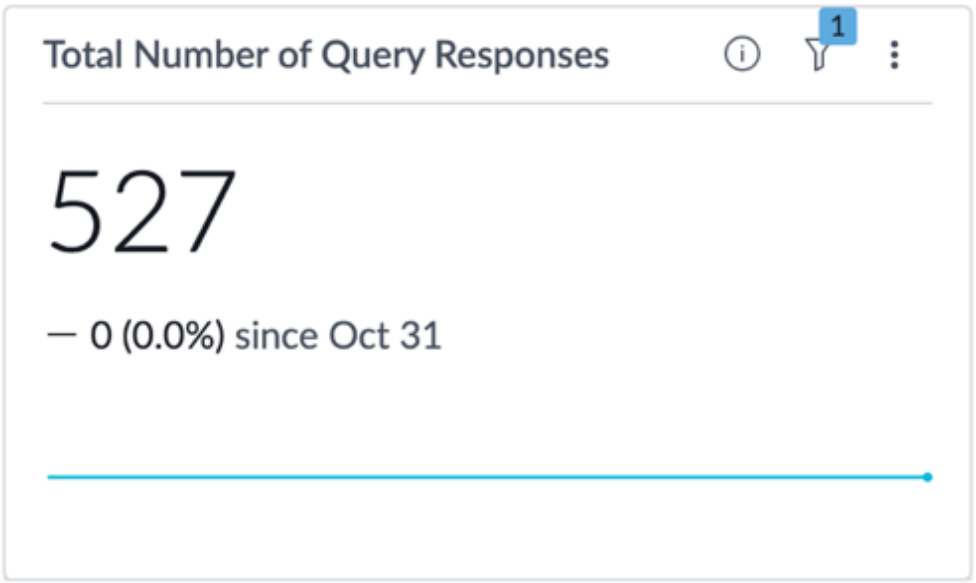
Número total de respostas de consulta

Esta área do painel mostra o número total de respostas em que Now Assist em Virtual Agent apresentou conteúdo para revisão pelos usuários. Se nenhum conteúdo for apresentado na resposta, a consulta será marcada como Nenhuma resposta fornecida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Número total de respostas de consulta

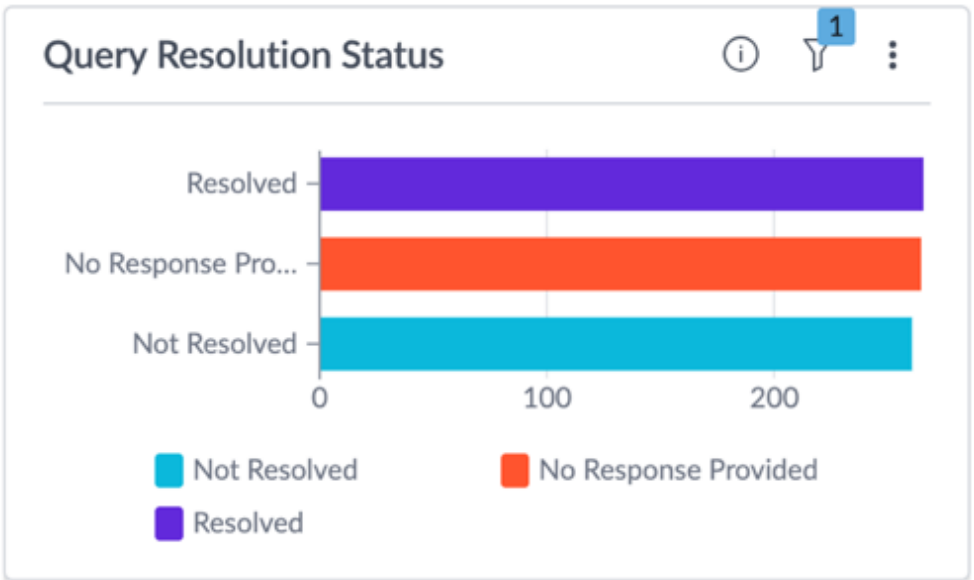


Status da resolução da consulta

Esta área do painel mostra o status de resolução das consultas do usuário que é determinado com base no feedback fornecido pelos usuários na resposta da consulta.

- Resolvido: indica que o usuário considerou a resposta útil e eficaz ou que não forneceu nenhum feedback.
- Não resolvido: indica que o usuário não considerou a resposta apresentada por Now Assist útil e indicou essa resposta por meio de um feedback negativo.
- Nenhuma resposta fornecida: indica que nenhuma resposta foi apresentada à consulta do usuário.

Widget de status da resolução da consulta



Taxa de desvio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta área do painel mostra a porcentagem de consultas do usuário resolvidas por Now Assist em Virtual Agent. A porcentagem de desvio é calculada usando a seguinte fórmula: (Número de consultas resolvidas/Número total de respostas de consulta) x 100.

Widget de taxa de desvio

Noções básicas sobre a taxa de desvio de conversa

Now Assist em Virtual Agent A análise calcula a taxa de desvio da conversa com base no status de resolução associado às Now Assist respostas de consulta.

Exemplo de cenário de conversa

Fluxo de conversa	Consulta	Status da resolução
O usuário insere "Novo laptop"	Consulta 1	Nenhum
Now Assist retorna uma lista de seleção	Consulta 1	Nenhum
O usuário seleciona **Mostrar próxima resposta**	Consulta 1	Nenhum
Now Assist apresenta um item que não é de conversa "Novo telefone"	Consulta 1	Nenhum
O usuário seleciona **Mostrar mais resultados"**	Consulta 1	Nenhum
O usuário seleciona um dos SRs	Consulta 1	Nenhum
O usuário seleciona o ícone de polegar para cima em um dos cartões SR.	Consulta 1	Resolvido
O usuário insere "política de licença maternidade/paternidade"	Consulta 2	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de conversa	Consulta	Status da resolução
Now Assist apresenta um cartão de CQ para a política de licença maternidade/paternidade para os EUA	Consulta 2	Nenhum
O usuário insere "política de licença maternidade/paternidade para o Canadá"	Consulta 2	Nenhum
O usuário seleciona **Outra coisa**	Consulta 3	Resolvido
O usuário insere "iPhone quebrado"	Consulta 3	Nenhum
Now Assist apresenta uma lista de seleção de itens	Consulta 3	Nenhum
O usuário seleciona um dos itens da lista	Consulta 3	Resolvido
O usuário insere "interrupção"	Consulta 4	Nenhum
Now Assist apresenta uma lista de SRs	Consulta 4	Nenhum
O usuário seleciona **Obter mais ajuda**	Consulta 4	Não resolvido

No cenário de conversa de exemplo, a taxa de desvio é calculada como (Número de consultas resolvidas/Número total de respostas de consulta) x 100, ou seja, (3/4) x 100 = 75%.

Now Assist em Virtual Agent referência

Os desenvolvedores do tópicoVirtual Agent podem criar tópicos para uso no canal do painel Now Assist. Os seguintes controles Designer do Virtual Agent são compatíveis no momento.

Para obter mais informações sobre o canal do painel Now Assist, consulte Canais no Interfaces conversacionais.

Controles compatíveis com o canal do painel Now Assist

Tipo de controle	Controles compatíveis
Controles de entrada do usuário.	• Texto • Opção estática • Seleção dinâmica Para obter mais informações, consulte controles de entrada do usuário Designer do Virtual Agent.
Controles de resposta de bot	• Texto • Link

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles compatíveis com o canal do painel Now Assist

Tipo de controle	Controles compatíveis
	• HTML • Cartão (somente cartão de registro e cartão de registro com ação) Para obter mais informações, consulte respostas de bot Designer do Virtual Agent.

Bate-papo do agente

Bate-papo do agente fornece recursos que agentes e solicitantes podem usar para simplificar a experiência de bate-papo do agente e do usuário final. Bate-papo do agente também fornece recursos que os gerentes podem usar para monitorar e ajudar os agentes.

Forneça aos seus agentes um espaço com recursos de produtividade internos para interagir com os clientes. Seus agentes podem fazer o seguinte:

- Use atalhos, conhecidos como ações rápidas, para atividades comuns, por exemplo, transferir um bate-papo para outra fila ou exibir informações contextuais relacionadas ao bate-papo.
- Reutilize respostas comuns, como saudações ou respostas a perguntas frequentes, com modelos de resposta.
- Obtenha soluções possíveis para problemas, derivadas de pesquisas de problemas relacionados em artigos de conhecimento, perguntas e respostas e incidentes ou casos anteriores com a Assistência do agente.
- Interaja com clientes no idioma nativo deles usando a Tradução dinâmica para bate-papo do agente.
- Gerenciar as atribuições de trabalho entregues nas caixas de entrada dos agentes, permitindo que eles definam a disponibilidade e aceitem, rejeitem ou transfiram as conversas.
- Acione um Virtual Agent tópico de autoatendimento que orienta os usuários finais em uma tarefa usando o Piloto automático de conversa.
- Dê aos agentes a opção de adicionar anotações de trabalho ou atualizações após a conclusão de uma sessão de suporte com o Encerramento da interação.

Como explorar o Bate-papo do agente

O Bate-papo do agente permite que os atendentes interajam diretamente com os usuários finais por meio do bate-papo. Seus usuários finais podem conversar com um atendente para fazer perguntas e receber informações.

O sistema de bate-papo começa com o bate-papo virtual, que é um bate-papo autônomo controlado por inteligência artificial. Um usuário final pode solicitar um bate-papo com um atendente por meio do bate-papo virtual. Esse bate-papo é chamado de Bate-papo do agente. Por meio do Bate-papo do agente, os agentes se comunicam com os clientes, criam registros de incidentes ou casos e transferem bate-papos para outro agente ou fila.

https://www.youtube.com/embed/Xac-3JYO4kU

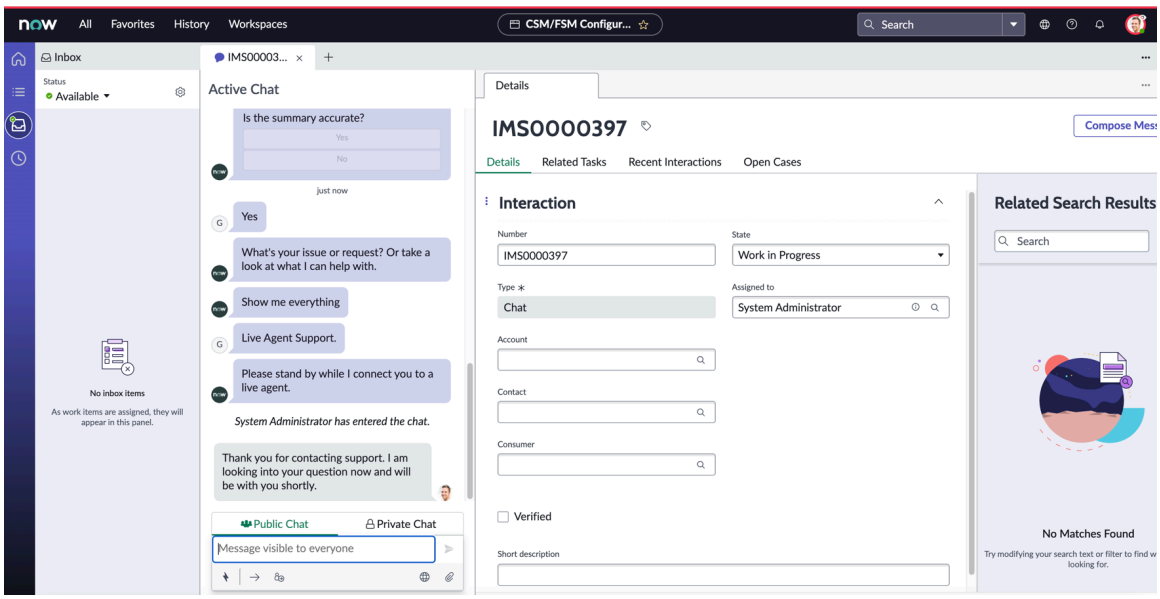
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O bate-papo virtual realiza uma pesquisa antes e depois do Bate-papo do agente. A pesquisa de antes do bate-papo obtém informações preliminares sobre o solicitante para ajudar na sessão de bate-papo. A pesquisa pós-bate-papo obtém feedback sobre a satisfação do solicitante com o agente que o ajudou.

O espaço exibe um ícone de caixa de entrada de bate-papo ( ) que os agentes usam para entrar nos bate-papos. Os agentes podem definir o status como **Disponível** ou **Ausente** para abrir ou fechar a caixa de entrada para solicitações de bate-papo. O ícone exibe números quando os bate-papos estão aguardando resposta.

A interface de bate-papo é integrada ao espaço para que os agentes possam bater papo enquanto trabalham na tela com todos os outros recursos fornecidos pelo espaço.



Roteamento de bate-papos

Os solicitantes iniciam os bate-papos com o bate-papo virtual. Quando eles solicitam um bate-papo com um atendente em Bate-papo do agente, a solicitação entra em uma fila controlada por Advanced Work Assignment (AWA), que roteia os bate-papos para diferentes agentes com base na disponibilidade, no tamanho da fila e na experiência.

Como estender links

Se um agente ou solicitante inserir um link durante uma conversa com o Bate-papo do agente, os links serão "estendidos" ou exibidos com uma visualização do conteúdo do site. Os links em conversas do Bate-papo do agente são estendidos da mesma maneira que no Virtual Agent. Para obter mais informações, consulte Como usar a extensão de link no Virtual Agent.

Histórico de conversa entre canais e sentimento no nível de mensagem entre canais

Os agentes podem ver o histórico de conversas entre canais e o sentimento no nível de mensagem entre canais em tempo real quando um agente está tendo uma conversa ao vivo com um solicitante no painel de bate-papo em Bate-papo do agente. Para obter mais informações, consulte Getting work from chats .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conversa particular entre agentes

O Conversa particular entre agentes permite que os agentes e gerentes de bate-papo conversem sem que o solicitante saiba.

Durante um bate-papo entre um solicitante e um agente, o agente pode solicitar a assistência de um gerente, ou uma conversa com um gerente sem que o solicitante saiba. Usando o Conversa particular entre agentes, o agente pode solicitar ajuda e o gerente do bate-papo e o agente podem trocar mensagens sem que o solicitante saiba.

Por exemplo, se um agente for recém-contratado, ainda em treinamento ou não tiver certeza de como prosseguir com a solicitação de um solicitante, o agente poderá solicitar que um gerente de bate-papo entre na conversa para ajudar a orientar o agente nas etapas do procedimento de forma privada.

Outro cenário é se um agente precisa escalonar uma conversa com um cliente para um gerenciador de bate-papo. Os agentes podem solicitar ajuda e os gerentes de bate-papo podem ingressar nas conversas de bate-papo publicamente para se comunicarem diretamente com o cliente e ajudar a diminuir o escalonamento da situação.

Ative o Conversa particular entre agentes nas configurações do Bate-papo do agente. Para mais detalhes, consulte Configuração Bate-papo do agente.

Usando a ação rápida Ajuda

Os agentes podem solicitar aos gerentes de bate-papo que ingressem em conversas de bate-papo com os solicitantes levantando o sinalizador de ajuda. Os agentes podem abrir o menu de Ação rápida ou inserir `/help` para solicitar ajuda. Ao usar a ação rápida de ajuda, os agentes também podem digitar uma breve mensagem privada explicando com o que precisam de ajuda. Assim, quando um gerente de bate-papo entrar na conversa, ele já sabe do que o agente precisa.

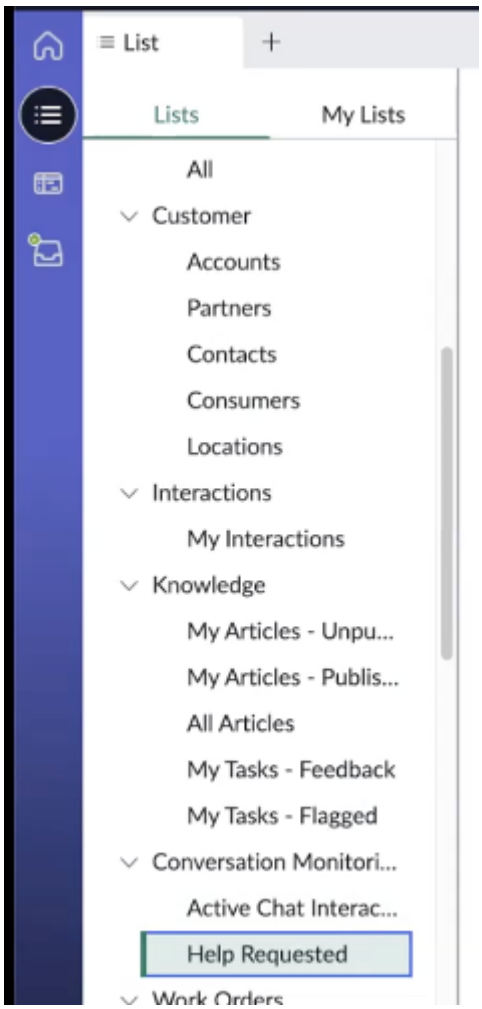
Os gerentes de bate-papo podem visualizar as conversas com solicitação de ajuda de diferentes formas: exibição de lista de interações, painel do gerente e listas.

- Exibição da lista de interações: com ela os agentes podem navegar até a exibição da lista de interações e adicionar na coluna de solicitações de ajuda para ver em quais conversas os agentes precisam de ajuda. Feito isso, os gerentes podem clicar diretamente no registro de interação e ingressar na conversa com o agente e o solicitante.
- Painel do gerente: com o plug-in Workforce Optimization for Atendimento ao cliente (com.snc.wfo.csm) instalado, os gerentes podem ver que o bloco de solicitação de ajuda na página inicial do painel do gerente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Listas: em Monitoramento de conversa > Solicitação de ajuda, os gerentes podem exibir uma lista de interações de bate-papo nas quais os agentes solicitaram ajuda.



Para saber mais sobre o Workforce Optimization for CSM, consulte Workforce Optimization for Customer Service .

Como enviar e receber mensagens no Bate-papo privado

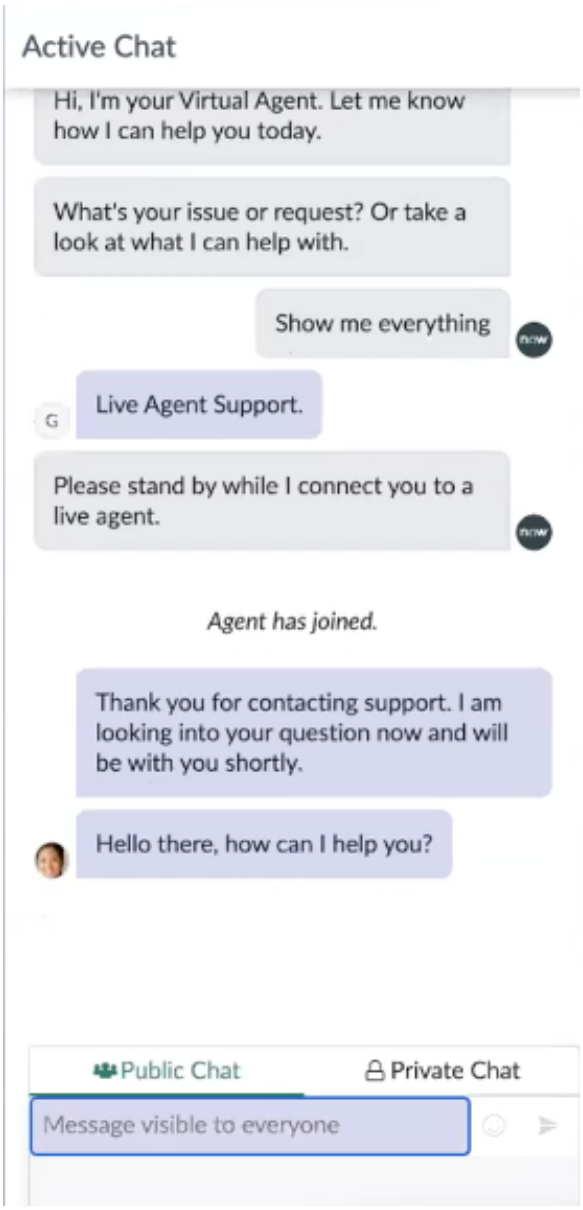
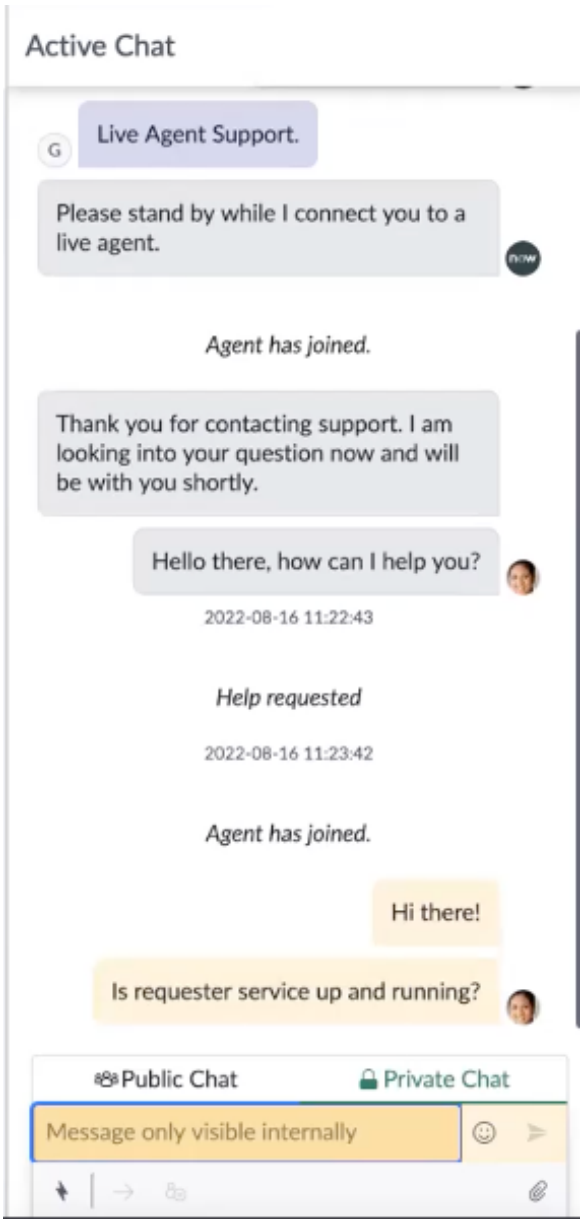
O agente e o gerenciador de bate-papo podem conversar sem que o solicitante saiba. Mensagens que apenas o agente e o gerenciador de bate-papo veem são mensagens privadas. O solicitante não vê mensagens privadas. O agente e o gerenciador de bate-papo podem alternar entre as mensagens públicas e privadas usando as guias de Bate-papo público e Bate-papo privado. A guia Bate-papo privado tem um fundo amarelo com "Mensagem visível somente internamente" e as mensagens privadas aparecem no fundo amarelo. Quando alguém digita na guia Bate-papo privado, o indicador de digitação não é exibido. Por exemplo, quando o gerente de bate-papo digita na guia Bate-papo privado, a tela do agente e do solicitante não exibe o indicador de digitação.

A guia na qual o agente digita e da qual envia a mensagem determina se uma mensagem é publicada de forma privada ou pública. Se um agente começar a digitar uma mensagem na guia Bate-papo público e alternar para a guia Bate-papo privado, a guia Bate-papo privado não exibirá a mensagem. Se o agente voltar para a guia Bate-papo público, a mensagem ainda estará lá. No entanto, os agentes podem ver mensagens privadas independentemente de estarem na guia Bate-papo privado ou na guia Bate-papo público.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

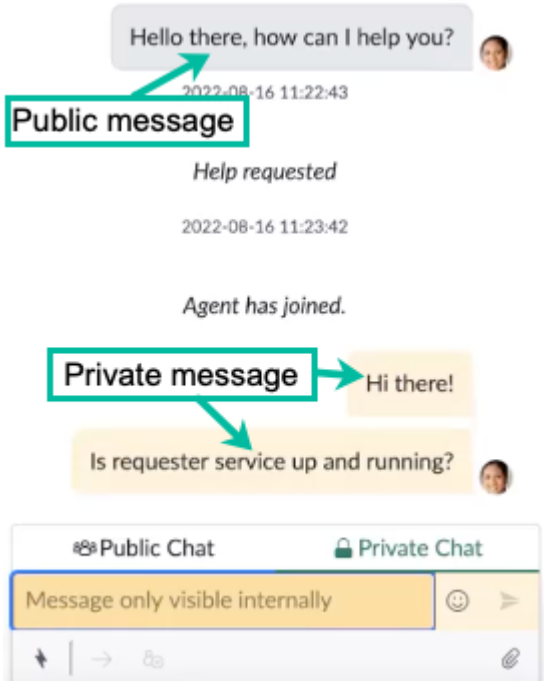
Comparação entre Bate-papo público e Bate-papo privado

Exemplo de bate-papo público	Exemplo de bate-papo privado
	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de mensagens públicas e privadas

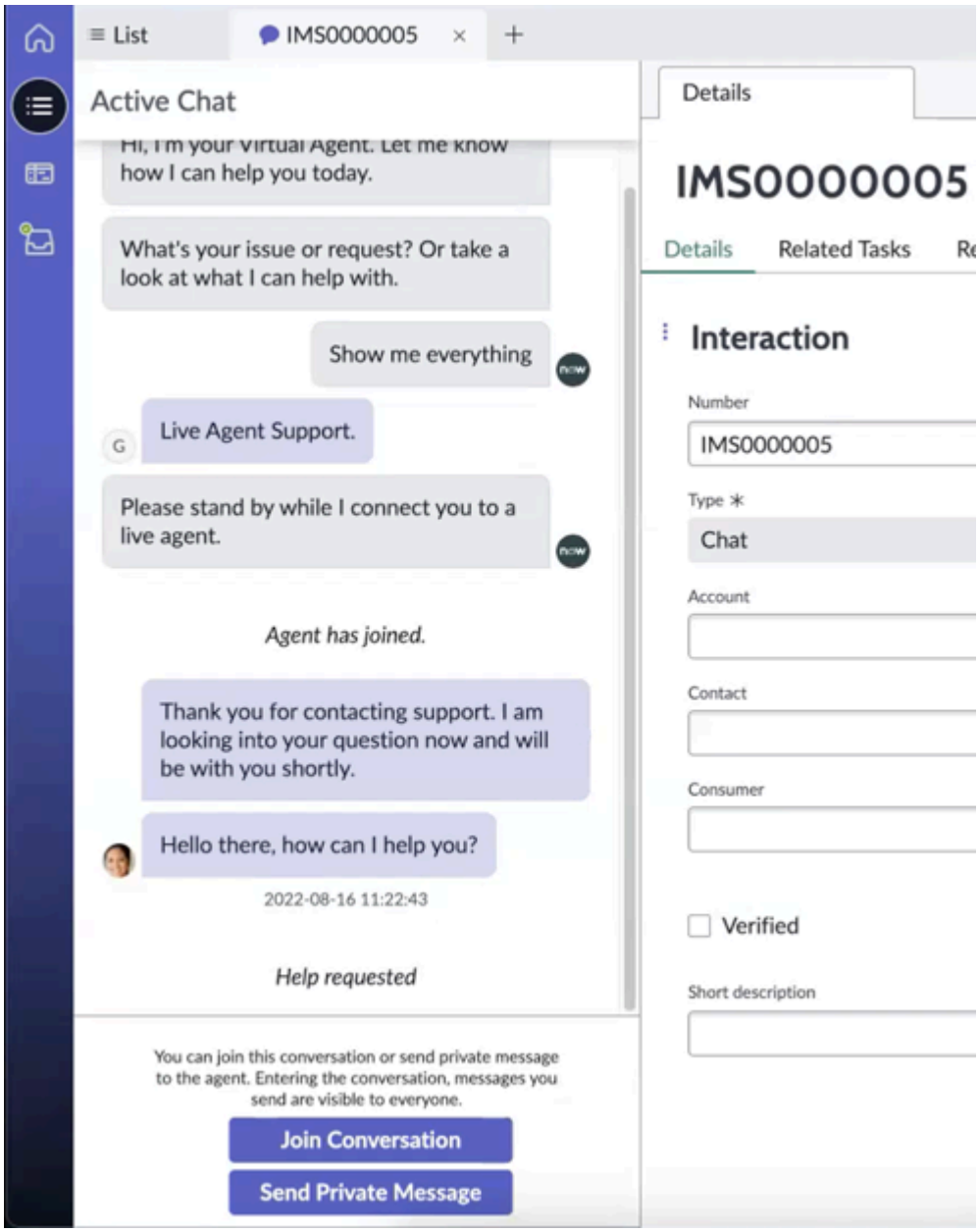


Como ingressar em uma conversa de Bate-papo privado

Na primeira vez que um gerenciador de bate-papo alterna de uma conversa privada (na guia Bate-papo privado) para uma conversa pública (na guia Bate-papo público), uma caixa de diálogo é exibida. A caixa de diálogo informa ao gerente de bate-papo que ele está prestes a ingressar na conversa pública e que o solicitante será notificado de que o gerente do bate-papo está ingressando na conversa. O gerente do bate-papo pode selecionar **Sim, tenho certeza** para entrar na conversa pública ou selecionar **Cancelar** para permanecer na conversa privada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Compartilhamento de anexos no Bate-papo Privado

Se os agentes enviarem um anexo enquanto estiverem na guia Bate-papo privado, o anexo será enviado somente para o agente e o gerenciador de bate-papo. Confirmações de Mensagens enviadas não são exibidas em conversas de mensagens privadas.

Mensagens privadas armazenadas em transcrições de bate-papo interno

Quando a conversa terminar, uma transcrição externa e uma transcrição de bate-papo interna são geradas.

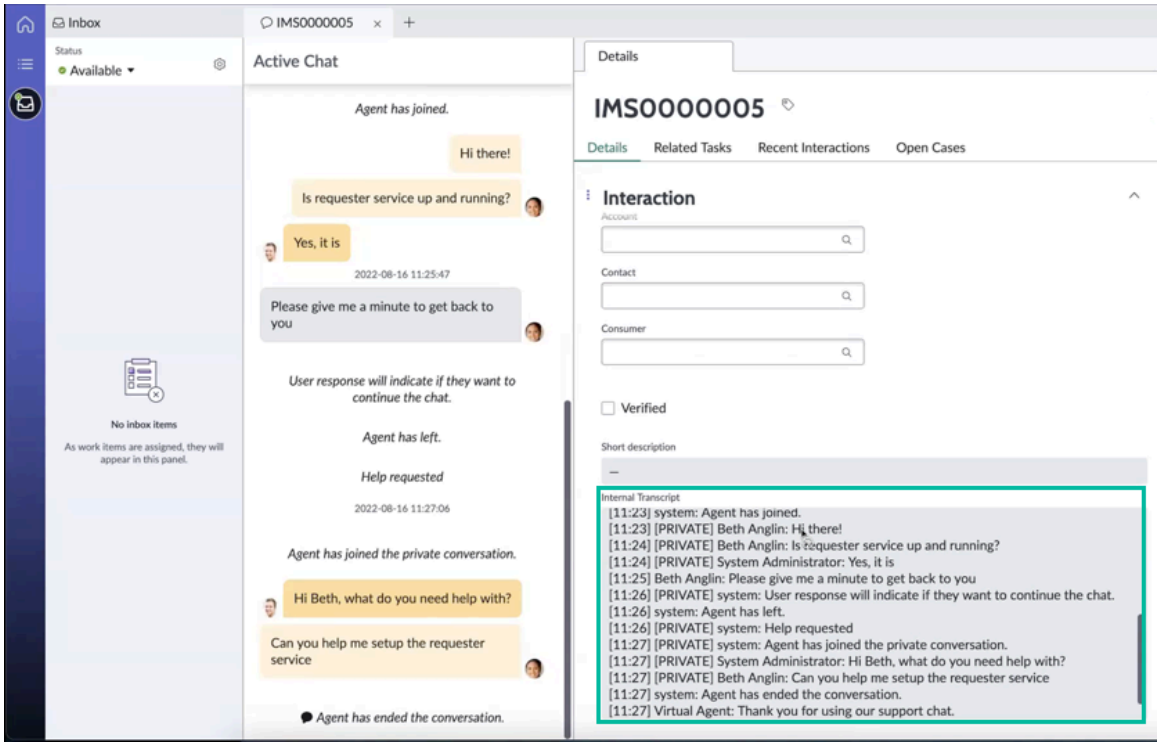
A transcrição do bate-papo público não inclui mensagens privadas e pode ser baixada pelo solicitante se a funcionalidade de Baixar transcrição e estiver habilitada.

A transcrição do bate-papo privado é mostrada no registro de interação por padrão e inclui mensagens privadas trocadas entre agentes e gerentes. Mensagens privadas possuem o prefixo [PRIVADA] para indicar claramente quando uma mensagem veio pelo bate-papo privado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre como baixar a transcrição do bate-papo, consulte Download da transcrição do bate-papo disponível para os solicitantes..



Relatório personalizado

Os administradores podem criar um relatório personalizado para rastrear o número de solicitações de ajuda. Consulte Criação de um relatório para rastrear o número de solicitações de ajuda para obter instruções.

Pesquisas de bate-papo

Exiba questionários de conversa para os usuários finais para coletar informações importantes sobre eles, antes e depois de conversarem com o agente ou um atendente.

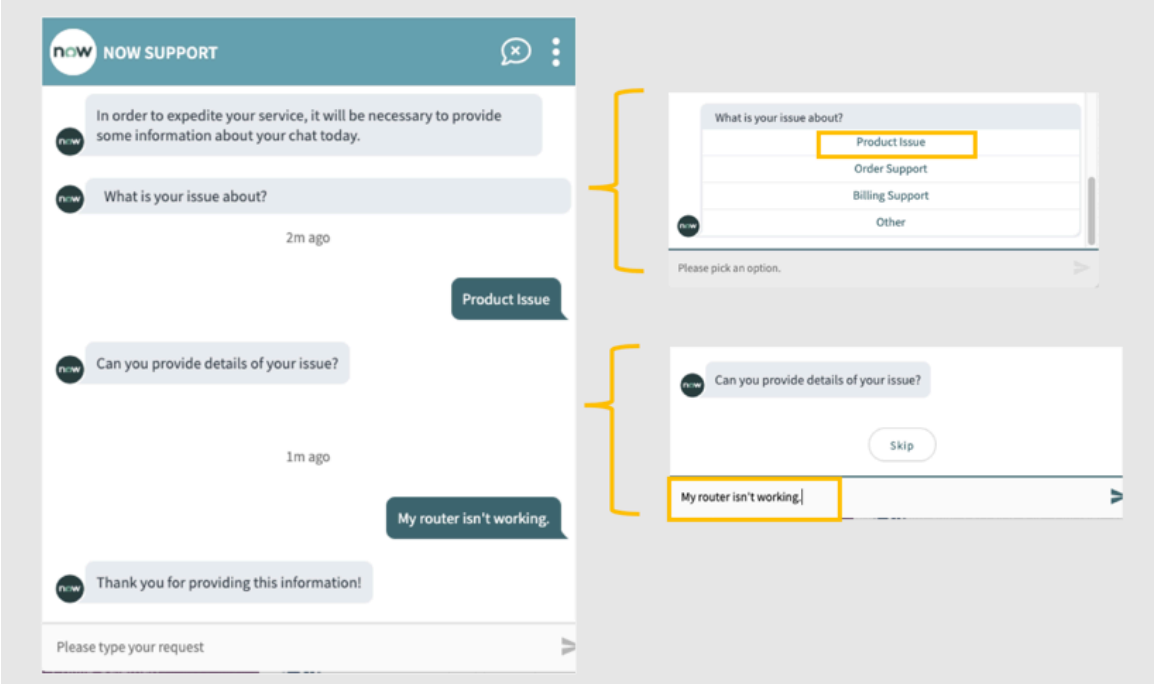
Como funcionam as pesquisas de bate-papo

Em vez de usar formulários para coletar informações de seus solicitantes, você pode criar diferentes questionários que são executados no cliente de bate-papo para capturar informações preliminares do usuário ou feedback pós-bate-papo. As perguntas no exemplo de pesquisas de antes do bate-papo a seguir solicitam que os usuários identifiquem o problema de serviço e forneçam detalhes adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de conversa de pesquisa antes do bate-papo



Os administradores de pesquisa e os administradores usam o Designer de pesquisa para:

- Criar conteúdo de pesquisa: o Designer de pesquisa fornece vários controles para definir perguntas de pesquisa. O exemplo acima mostra o controle da lista de seleção, que exibe uma lista de itens que os usuários podem escolher. Cada pergunta da pesquisa tem propriedades correspondentes que você pode definir para gerenciar o comportamento da pesquisa. Por exemplo, você pode tornar perguntas de uma pesquisa obrigatórias. Se você tornar as perguntas opcionais, os usuários poderão ignorá-la. Você também pode configurar sua pesquisa para que uma nota introdutória inicie a pesquisa e uma nota final seja exibida após os usuários terminarem a pesquisa.
- (Opcional) Salve determinadas respostas de pesquisa como contexto de bate-papo: ao definir sua pesquisa, você pode mapear uma pergunta específica da pesquisa para uma variável de contexto de bate-papo, de forma que as respostas sejam armazenadas na variável de contexto. Você pode usar essas variáveis para rotear bate-papos para atendentes em determinadas filas especificando as variáveis de contexto de bate-papo nas condições de roteamento ou para o virtual agent.

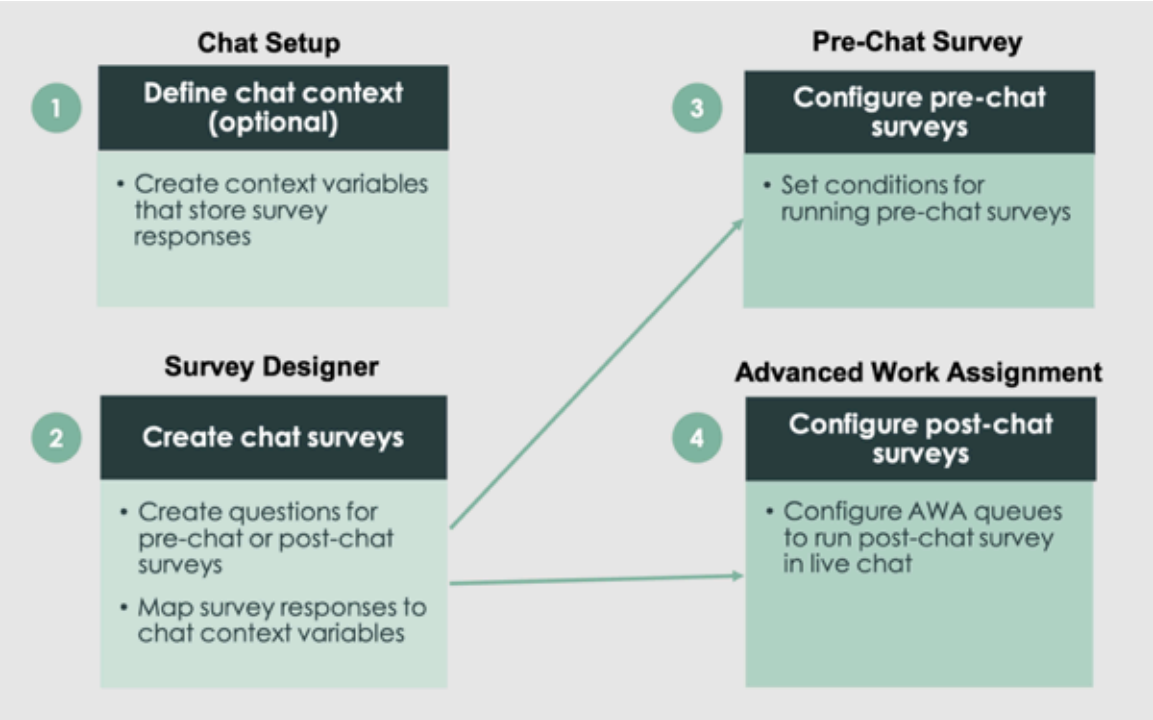
Depois de criar as pesquisas, os administradores podem configurar as pesquisas para serem executadas como conversas no cliente de bate-papo. O cliente de bate-papo renderiza a pesquisa de bate-papo como uma conversa de bate-papo ao vivo.

O que fazer a seguir

Principais etapas para configurar pesquisas de bate-papo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. (Opcional) Defina o contexto do bate-papo.

Configure as variáveis de contexto do bate-papo para armazenar respostas de pesquisa usando **Variáveis de contexto** nas Configurações de bate-papo.

2. Como criar pesquisas de bate-papo

No Designer de Pesquisa, crie seus questionários de conversação para coletar informações antes do bate-papo e feedback pós-bate-papo de seus solicitantes. Se você definiu variáveis de contexto de bate-papo para armazenar determinadas respostas de pesquisa, poderá mapear a pergunta de pesquisa apropriada para a variável de contexto de bate-papo correspondente.

3. Defina as configurações de pesquisa de antes do bate-papo.

Determine o questionário de antes do bate-papo a ser apresentado aos solicitantes com base nas condições que você aplicar.

4. Defina configurações de pesquisas pós-bate-papo.

Controle o questionário pós-bate-papo exibido para os solicitantes para coletar feedback sobre a experiência deles com atendentes.

5. 5. Se você estiver usando o Virtual Agent, defina as configurações de intenção de contexto do tópico.

Use informações de pesquisa de antes do bate-papo para determinar o tópico de conversa apropriado do Virtual Agent exibido automaticamente para seus solicitantes, em vez de solicitar que eles escolham a partir de uma lista de tópicos.

Download da transcrição do bate-papo disponível para os solicitantes.

Depois que uma conversa entre um solicitante e um atendente termina, o solicitante pode baixar uma transcrição da conversa.

Depois que uma conversa entre um solicitante e um atendente termina, a janela de bate-papo do solicitante exibe um botão de **"Download (Baixar)"** que permite ao solicitante baixar a transcrição do bate-papo. Se o solicitante clicar no botão **"Download (Baixar)"**, um arquivo .txt será baixado automaticamente da janela do navegador da web atual do solicitante. A transcrição do bate-papo contém somente o texto escrito da conversa; anexos e imagens da conversa aparecem como URLs. Mesmo depois que o solicitante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

iniciar uma nova sessão de bate-papo, o botão **Download (Baixar)** da sessão anterior ainda estará disponível se o solicitante rolar para cima. Os arquivos de transcrição do bate-papo são gerados no final de cada sessão de bate-papo e várias sessões de bate-papo não são combinadas em um arquivo.

O solicitante deve ser configurado para downloads de transcrição de bate-papo para que o botão **Download (Baixar)** seja exibido. Para obter mais informações sobre como configurar o download de transcrições de bate-papo, consulte Configuração Bate-papo do agente.

Dois tipos de transcrições de bate-papo são gerados a partir da conversa: interna e externa.

Transcrições internas:

- Estão disponíveis somente para o agente e o supervisor do bate-papo.
- Inclui todas as conversas entre o solicitante e o agente virtual.
- Inclui conversas entre o agente e o supervisor do bate-papo que ocorreram por meio de Conversa particular entre agentes.
- Inclui sentimento dos clientes (se o Bate-papo do agente estiver configurado para exibir os sentimentos dos clientes).

O campo de transcrição interna na tabela de interação contém todas as mensagens privadas e públicas e é preenchido assim que o bate-papo é concluído e encerrado.

Transcrições externas:

- Estão disponíveis para o solicitante.
- Inclui somente as conversas entre solicitante e atendente.
- Não inclui informações de pesquisa de antes ou após o bate-papo.

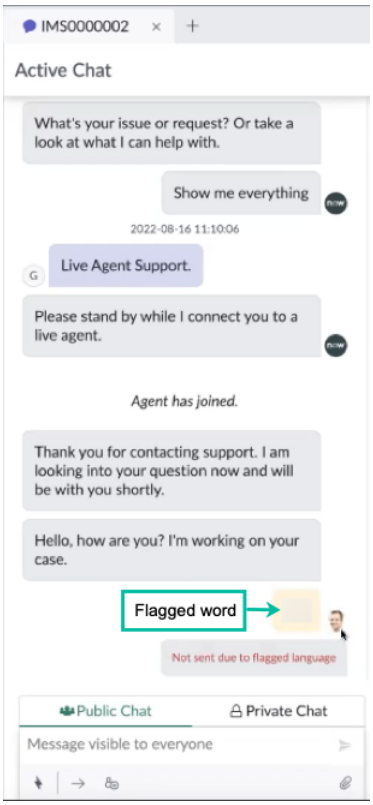
Visão geral do Filtro de linguagem obscena para o Bate-papo do agente

O Filtro de linguagem obscena de Bate-papo do agente evita que os agentes enviem mensagens aos solicitantes que incluam linguagem obscena (também conhecidas como palavras-chave proibidas). Se um agente estiver chateado e tentar enviar uma mensagem com linguagem ofensiva, o Filtro de linguagem obscena impedirá que o solicitante veja a mensagem.

Se um agente tentar enviar uma mensagem com linguagem obscena, o Filtro de linguagem obscena bloqueará a mensagem e sinalizará as palavras-chave proibidas. O Filtro de linguagem obscena avisa o agente de que a mensagem contém palavras-chave proibidas e alerta o gerente do bate-papo para o uso de linguagem obscena pelo agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando o Filtro de linguagem obscena detecta palavras-chave proibidas em uma mensagem inserida pelo agente:

- a mensagem que contém as palavras-chave proibidas é realçada na janela de bate-papo do agente.
- o agente recebe uma notificação de que usou uma palavra-chave proibida.
- a mensagem com a palavra-chave proibida não é enviada ao solicitante.
- se o agente tiver excedido o número de palavras-chave proibidas em um determinado período de tempo, uma mensagem será enviada ao gerente de bate-papo.
- a palavra-chave proibida é marcada na transcrição da conversa do bate-papo.

Como enviar notificações para o gerente de bate-papo

Você pode configurar o Filtro de linguagem obscena para notificar o gerente de bate-papo se um agente tentar usar mais do que o número especificado de palavras-chave proibidas durante um determinado período de tempo. O Filtro de linguagem obscena considera todas as conversas do agente ao determinar o número de palavras-chave proibidas usadas. Se o agente tentar enviar uma mensagem com uma palavra-chave proibida, o gerente do bate-papo receberá uma notificação. Se o Manager Workspace ou o Agent Workspace for a janela ativa, será exibida uma notificação em tempo real. Se o Manager Workspace ou o Agent Workspace não for a janela ativa, uma notificação será exibida no resumo de notificações do menu do Workspace. Na entrada do incidente, o gerente do bate-papo pode revisar o incidente e o log do bate-papo e enviar uma mensagem privada ao agente.

Baseado em aprendizado de máquina ou em palavras-chave

O Filtro de linguagem obscena usa um modelo baseado em aprendizado de máquina ou um modelo baseado em palavras-chave para determinar se uma mensagem inclui palavras-chave proibidas. O modelo baseado em aprendizado de máquina analisa palavras-chave e frases no contexto de todas as mensagens do agente antes de determinar se alguma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

palavra-chave proibida na mensagem deve ser considerada obscena. Por exemplo, a declaração "Eu cometi um erro bobo" seria considerada não obscena, enquanto "Quanta bobeira" seria considerado obsceno. O modelo de aprendizado de máquina não está em cada instância individualmente. Você não pode mudar o modelo diretamente para considerar palavras-chave e frases personalizadas.

O modelo baseado em palavras-chave compara uma mensagem com uma lista de palavras-chave proibidas para determinar se algo deve ser considerado obsceno. Você pode permitir determinadas palavras-chave ou frases, mesmo que essas palavras-chave sejam consideradas obscenas em um sentido genérico. Exemplos comuns são títulos de livros ou filmes que podem conter palavras-chave proibidas e, ainda assim, devem ser permitidos em uma conversa. Por outro lado, você pode configurar o Filtro de linguagem obscena para bloquear determinadas palavras-chave ou frases, mesmo que as palavras nem sempre pareçam obscenas. O Filtro de linguagem obscena analisa cada mensagem em relação à lista de palavras-chave permitidas e proibidas antes passá-las pelo modo baseado em modelo.

Exemplo do modelo baseado em aprendizado de máquina

Palavra-chave permitida	Palavra-chave proibida	Mensagem a ser analisada	Comportamento do sistema
		Você é burrinho.	A mensagem será bloqueada.
O pai dos burros		A referência ao livro "O pai dos burros" pode ser útil.	A mensagem será permitida.
O pai dos burros	estúpido	"O pai dos burros" é um livro estúpido.	A mensagem será bloqueada.
	idiota	Eu me sinto tão idiota por não saber a resposta para sua pergunta.	A mensagem será bloqueada.
		Eu me sinto tão idiota por não saber a resposta para sua pergunta.	A mensagem será permitida.

Exemplo de modelo baseado em palavras-chave

Palavra-chave permitida	Palavra-chave proibida	Mensagem a ser analisada	Comportamento do sistema
	burro	Você é burrinho.	A mensagem será bloqueada.
		Você é burrinho.	A mensagem será permitida.

Separação de domínio com o Domain Separation

O Filtro de linguagem obscena funciona com separação de domínio. Se o domínio estiver definido como Global, as palavras-chave se aplicarão aos domínios do agente e do solicitante. Para que o agente e o solicitante vejam o domínio um do outro, o administrador deve fazer o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Incluir o domínio no qual a expressão regular deveria estar visível como um domínio secundário para o domínio primário correspondente.
- Conceda o acesso necessário ao domínio apropriado se for um domínio irmão.
- Defina as palavras-chave em um domínio global.

Sensitive Data Handler

Durante uma conversa com o Bate-papo do agente ou Virtual Agent, o agente ou solicitante pode inserir acidentalmente dados confidenciais. Então, o Sensitive Data Handler detecta e mascara os dados confidenciais para que não sejam visualizados pelo agente ou solicitante. O Sensitive Data Handler também pode coletar dados confidenciais como parte de um processo de negócios, como a autenticação do usuário.

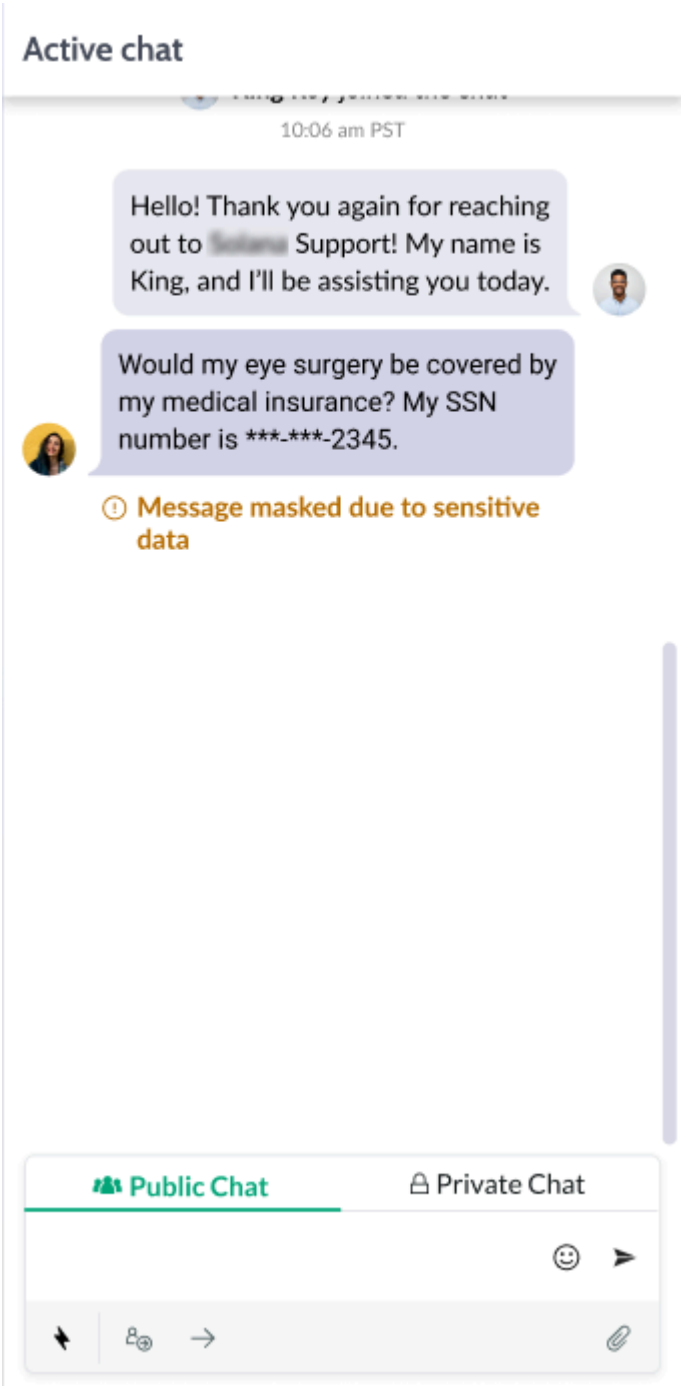
As possíveis situações em que o Sensitive Data Handler pode detectar e mascarar dados confidenciais incluem:

- Um solicitante insere dados confidenciais, como um número de CPF, durante uma conversa com um atendente ou agente virtual.
- Um agente insere informações da empresa, como o endereço de e-mail confidencial de um gerente, ao qual o solicitante não deve ter acesso.
- Um solicitante insere dados confidenciais em uma pesquisa de antes do bate-papo ou pós-bate-papo.

O Sensitive Data Handler detecta e mascara os dados confidenciais quando o solicitante está conversando por meio do cliente da web, dispositivo móvel (iOS / Android) ou qualquer um dos canais do adaptador compatíveis (SMS / Slack / Teams / Workplace).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode configurar o seguinte:

- Expressões regulares para cada tipo de dados confidenciais (por exemplo, número de CPF ou número do cartão de crédito).
- Mesmo que o processamento de dados confidenciais funcione somente para mensagens de entrada (do solicitante), mensagens de saída (do atendente) ou ambas.
- Mensagens que são exibidas para o solicitante ou agente informando que dados confidenciais foram mascarados.

Se o solicitante enviar uma mensagem contendo dados confidenciais para um agente, uma mensagem do sistema será enviada ao solicitante e ao agente notificando que a mensagem continha dados confidenciais. Os dados confidenciais são mascarados na transcrição e marcados como confidenciais na transcrição interna.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um agente tentar enviar uma mensagem contendo dados confidenciais para um solicitante, a mensagem não será enviada para o solicitante. Em vez disso, um erro será exibido para o agente e a mensagem marcada como confidencial na transcrição interna.

O Sensitive Data Handler pode ser configurado para passar informações de autenticação do usuário para outra entidade. O solicitante pode fornecer dados confidenciais durante uma conversa para comprovar sua identidade (por exemplo, número de CPF, data de nascimento, endereço de e-mail).

O plug-in Sensitive Data Handler [com.glide.sensitive_data_handling] pode ser instalado sozinho, sem um plug-in Glide Virtual Agent ou Bate-papo do agente. Expressões regulares podem ser adicionadas, editadas e excluídas do módulo do Sensitive Data Handling.

Expressões regulares

O sistema básico do Sensitive Data Handling vem com expressões regulares predefinidas para números de cartão de crédito e débito, CPF e endereços de e-mail. Quando o manipulador de dados confidenciais detecta uma expressão regular, ele usa o padrão de mascaramento definido para mascarar dados confidenciais. Para definir suas próprias expressões regulares e padrões para mascarar outros dados confidenciais, consulte Configurar o Sensitive Data Handler. Se uma expressão regular não estiver configurada corretamente, o sistema poderá travar ao tentar corresponder a expressão regular à mensagem. Para evitar que o sistema fique travado, o tempo limite do sistema é de um segundo.

Expressões regulares predefinidas

Nome	Expressão regular	Detalhes
Cartão de crédito - Visa	\b4[0-9]{12}(?:[0-9]{3})?\b	• O número do cartão começa com 4. • O número do novo cartão tem 16 dígitos, o número do cartão antigo tem 13 dígitos.
Cartão de crédito - American Express	\b3[47][0-9]{13}\b	• O número do cartão começa com 34 ou 37. • O número do cartão tem 15 dígitos.
Cartão de crédito - Mastercard	\b(?:5[1-5][0-9]{2}|222[1-9]|22[3-9][0-9]|2[3-6][0-9]{2}|27[01][0-9]|2720)[0-9]{12}\b	• O número do cartão começa com um número entre 51-55 ou 2221-2720. • O número do cartão tem 16 dígitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Expressões regulares predefinidas

Nome	Expressão regular	Detalhes
Cartão de crédito - Diners Club	\b3(?:0[0-5]|[68][0-9])[0-9]{11}\b	• O número do cartão começa com 36, 38 ou 300-305. • O número do cartão tem 14 dígitos. • Os cartões que começam com 5 e têm 16 dígitos devem ser processados da mesma forma que um cartão MasterCard.
Cartão de crédito - Discover	\b6(?:011|5[0-9]{2})[0-9]{12}\b	• O número do cartão começa com 65 ou 6011. • O número do cartão tem 16 dígitos.
Número do CPF	\b(?!666|000|9\d{2})\d{3}-(?!00)\d{2}-(?!0{4})\d{4}\b	• Os primeiros 3 dígitos não podem ser 000, 666 ou 900-999. • Hífen (-) • Os 2 dígitos do meio devem ser 01-99 e não podem ser 00. • Hífen (-) • Os 4 últimos dígitos devem ser 0001-9999 e não podem ser 0000.
E-mail	\b[\w!#$%&'*+/=?`{\|}~^-]+(?:\.[\w!#$%&'*+/=?`{|}~^-]+)*@(?:[a-zA-Z0-9-]+\.)+[a-zA-Z]{2,6}\b	• Palavra • Ponto final (.) • Palavra • Símbolo de @ • Cadeia de caracteres alfanuméricos com pelo menos um caractere. • Ponto final (.) • Cadeia de caracteres alfabética de 2 a 6 caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral Tradução dinâmica para bate-papo do agente

Tradução dinâmica para bate-papo do agente (DTAC) traduz as conversas de bate-papo de um idioma para outro. Essa tradução permite que agentes e solicitantes tenham conversas de bate-papo entre si sem a necessidade de um idioma compartilhado.

Vídeo de visão geral sobre o Dynamic Translation for Agent Chat

Por exemplo, um solicitante que fala somente francês inicia uma conversa de bate-papo com um atendente que fala somente inglês. Do ponto de vista do solicitante, toda a conversa é conduzida em francês, enquanto do ponto de vista do agente, toda a conversa é conduzida em inglês.

O DTAC permite o suporte cruzado de várias localidades e os projetos de fusão e aquisição economizem tempo e dinheiro ao lidar com volumes maiores de conversas de bate-papo de outras regiões.

Nota:

- O DTAC é compatível com o Espaço do agente, não no Suporte do Connect.
- O DTAC não é compatível quando o piloto automático está em andamento. Quando o solicitante responde aos avisos dos tópicos do piloto automático, essas respostas não são traduzidas para o agente, mesmo que o DTAC esteja ativado para a conversa. Consulte Piloto automático de conversa para obter mais informações.

Como o DTAC funciona

DTAC usa Dynamic translation e um provedor de serviço de tradução para traduzir conversas de bate-papo em tempo real. Dentre os provedores de serviços de tradução disponíveis estão:

- Configuração do spoke do serviço de tradutor em nuvem do Google
- IBM Translator Service
- Spoke do serviço Microsoft Azure Translator

Clientes mobile

O DTAC está disponível para solicitantes no Bate-papo do agente para dispositivos móveis para iOS e Android.

Limitações de idioma

Embora os plug-ins I18N correspondentes estejam ativos, o DTAC não é compatível com a tradução dos seguintes idiomas:

- Português brasileiro
- Francês canadense

Suporte à tradução limitado a um idioma

O DTAC só pode oferecer suporte à tradução de um idioma para outro, portanto, os agentes ou gerentes adicionais que ingressam nas sessões de bate-papo devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Transferências de bate-papo do agente - Os agentes que transferem conversas de bate-papo devem falar o mesmo idioma.
- Gerentes que ingressam na conversa de bate-papo - Os gerentes que ingressam na conversa de bate-papo para monitorar ou ajudar os agentes devem falar o mesmo idioma que o agente primário.

Estados de presença do agente

O DTAC não converte os estados de presença do agente.

Anexos em DTAC

Ao inserir um anexo em um chat, o DTAC não traduz o nome do arquivo ou o conteúdo do anexo.

Interface de mensagens iniciada pelo agente

Permite que os agentes iniciem conversas com os clientes em apps de mensagens escolhidos pelos clientes usando a aplicação de ServiceNow® Interface de mensagens iniciada pelo agente.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

A aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente oferece suporte a conversas iniciadas pelo agente para qualquer tipo de canal de mensagens, como SMS.

Nota:
Os canais de mensagens estão disponíveis com base nas aplicações associadas ao canal de serviço instalado. Para obter mais informações, consulte Canais de serviço.

Por padrão, a aplicação é configurada para o Conversational SMS service channel no Espaço configurável do CSM. Para obter mais informações, consulte Conversational SMS Service Channel e Início das conversas de mensagens no CSM Configurable Workspace .

Configuração do Interface de mensagens iniciada pelo agente

Configure a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente para permitir que agentes enviem mensagens a clientes por meio de diferentes canais de mensagens.

Tarefas de configuração do Interface de mensagens iniciada pelo agente

Tarefa	Descrição
1. Instale a interface de mensagens iniciadas pelo agente.	Instale a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente para integrar um canal de mensagens com a instância da sua ServiceNow.
2. Configure a interface de mensagens iniciadas pelo agente para um canal de mensagens.	Configure a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente para enviar mensagens de um canal de mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefas de configuração do Interface de mensagens iniciada pelo agente

Tarefa	Descrição
3. (Opcional) Associe perfis do usuário a mensagens iniciadas pelo agente.	Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para associar perfis de usuário com mensagens iniciadas pelo agente.
4. (Opcional) Valide IDs de destinatário para mensagens iniciadas pelo agenteValide IDs de destinatário para mensagens iniciadas pelo agente.	Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para validar o formato de um ID de destinatário associado a um canal de mensagens.
5. (Opcional) Determine se os canais de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo agente.	Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para determinar se um canal de mensagens é aplicável a um perfil de usuário em uma mensagem iniciada pelo agente.

Como instalar Interface de mensagens iniciada pelo agente

Você pode instalar a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente (sn_srm) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Agent-Initiated Messaging Interface:

- Plug-ins
- Aplicações da Store
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com a interface de mensagens iniciadas pelo agente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente (sn_srm) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicativo precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar o Interface de mensagens iniciada pelo agente.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Configure o Interface de mensagens iniciada pelo agente para um canal de mensagens

Configure a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente para enviar mensagens de um canal de mensagens.

Antes de Iniciar

- Instale a interface de mensagens iniciadas pelo agente.
- Revise a lista de canais de mensagens disponíveis para o Interface de mensagens iniciada pelo agente Aplicação.
- Defina o escopo da aplicação para a aplicação associada ao canal de mensagens usando o seletor de aplicação. Para obter mais informações, consulte Selecionador de aplicações .

  Por exemplo, para usar o canal de mensagens SMS, defina o escopo da aplicação para a aplicação Conversational SMS service channel.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um canal de mensagens fica disponível quando você instala a aplicação associada ao canal de serviço.
Por exemplo, use o canal de mensagens SMS para enviar uma mensagem SMS a um cliente. O canal de mensagens SMS está disponível quando você instala a aplicação Conversational SMS Service Channel.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sn_agent_initiated_msg_config.list`.
2. Na lista de configurações de mensagens iniciadas pelo agente, modifique uma configuração existente ou crie outra configuração para um canal de mensagens.
   - Para modificar uma configuração existente, na coluna **Ativo**, clique no link de valor correspondente ao canal de mensagens exibido na coluna **Canal**.

     Por exemplo, para enviar mensagens usando o canal de mensagens SMS, clique no link na coluna **Ativo** correspondente ao canal **SMS**.

   - Para criar outra configuração para um canal de mensagens, clique em **"Novo"** na lista de configurações de mensagens iniciadas pelo agente.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração de mensagens iniciadas pelo agente

Campo	Descrição
Canal	Canal de mensagem pelo qual os agentes podem iniciar mensagens para entrar em contato com solicitantes.
Verifique se existe um perfil de destinatário ativo	Opção para garantir que um perfil de usuário ativo do canal exista ao enviar mensagens para o usuário a partir do canal. Se não houver perfis de usuário de canal ativos, o canal associado não estará disponível para mensagens iniciadas pelo agente. Nesse caso, o canal não aparece no campo **Canal** do formulário de Compor mensagem. Para obter informações sobre o formulário Redigir mensagem disponível em Espaço configurável do CSM, consulte Iniciar conversas por mensagens do CSM Configurable Workspace .
Mostrar opção para inserir a ID do destinatário manualmente	Opção para exibir o campo para inserir manualmente a ID do destinatário. Por exemplo, marque esta caixa de seleção para permitir que agentes insiram um número de telefone manualmente para envio de uma mensagem SMS a um consumidor.
Aplicação	Escopo da aplicação que contém o canal. Este campo é definido automaticamente com base no escopo da aplicação selecionado no seletor de aplicação.
Ativo	Opção para ativar o uso do canal para mensagens iniciadas pelo agente.
Ordem	Número da ordem de cada canal em que eles aparecem para o agente no formulário Compor mensagem ao redigir mensagens. O canal com a ordem de menor número será exibido primeiro. Para obter informações sobre o formulário Redigir mensagem disponível em Espaço configurável do CSM, consulte Iniciar conversas por mensagens do CSM Configurable Workspace .

4. Salve a definição da configuração.
   - Se você definiu uma nova configuração, clique em **"Enviar"**.
   - Se você modificou uma configuração existente, clique em **"Atualizar"**.

Como associar perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente

Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para associar perfis de usuário com mensagens iniciadas pelo agente.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Instalação da interface de mensagens iniciadas pelo agente.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um agente pode compor mensagens de uma interação de tipo diferente de Mensagem em Espaço configurável do CSM. Por padrão, a inclusão de script `AgentMessagingInteractionUserDocument` está disponível para recuperar perfis de usuário associados a consumidores e contatos de cliente em um registro de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com os pontos de extensão, você pode integrar facilmente as personalizações sem precisar alterar o código base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e selecione **sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument**.
3. No formulário de Ponto de extensão, você pode tanto modificar inclusões de script para usar o ponto de extensão `sn_agent_initided.AgentInitiatedMessagingUserDocument` como criar e registrar uma inclusão de script personalizado.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.
   - Modifique a inclusão de script existente acessando a lista relacionada "Implementações" e selecionando uma inclusão de script na coluna **Classe**.

   Nota:
   Por padrão, a inclusão de script `AgentMessagingInteractionUserDocument` que usa o ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` está habilitada para a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente. Esta inclusão de script é configurada para recuperar perfis de usuário associados a consumidores e contatos de clientes da tabela de registro Interação [interaction].
4. Associe perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente adicionando o ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument` à inclusão de script. Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalização	Implementação
Associe um registro de tabela a partir do qual a mensagem foi iniciada	Inclua o método `isValidForTableRecord` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`.
Associe um registro de tabela a partir do qual a mensagem foi iniciada	Inclua o método `isValidForTableRecord` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`.

   Nota:
   Com base no registro de tabela presente no método `isValidForTableRecord`, os detalhes do usuário são recuperados para o envio de mensagens iniciadas pelo agente usando o método `getUserDocument`.
5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Validação de IDs de destinatário para mensagens iniciadas pelo agente

Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para validar o formato de um ID de destinatário associado a um canal de mensagens.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Instalação da interface de mensagens iniciadas pelo agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com os pontos de extensão, você pode integrar facilmente as personalizações sem precisar alterar o código base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e selecione **"global.ChannelSendToValidation"**.
3. No formulário de Ponto de extensão, você pode tanto modificar inclusões de script para usar o ponto de extensão `global.ChannelSendToValidation` como pode criar e registrar uma inclusão de script personalizado.
   - Crie e registre uma inclusão de script personalizada.
   - Modifique a inclusão de script existente acessando a lista relacionada "Implementações" e selecionando uma inclusão de script na coluna **Classe**.

   Nota:
   A inclusão de script `PhoneNumberValidationExtPointImpl` que usa o ponto de extensão `global.ChannelSendToValidation` está disponível para validação de perfis de IDs de destinatário associados à aplicação Conversational SMS Service Channel.

4. Associe perfis de usuário a mensagens iniciadas pelo agente adicionando o ponto de extensão `global.ChannelSendToValidation` à inclusão de script.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalização	Implementação
Associe uma ID de canal para qual a mensagem foi iniciada	Inclua o método `isValid` no ponto de extensão `global.ChannelSendToValidation`.
Recupere a ID do destinatário associada ao canal para qual a mensagem foi iniciada.	Inclua o método `channelSendToValidation` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.AgentInitiatedMessagingUserDocument`.

   Nota:
   Com base no ID do canal definido no método `isValid`, os detalhes do destinatário são recuperados para validação do ID de destinatário no método `channelSendToValidation`.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Determine se os canais de mensagens estão disponíveis para mensagens iniciadas pelo agente

Use pontos de extensão com script para chamar scripts personalizados para determinar se um canal de mensagens é aplicável a um perfil de usuário em uma mensagem iniciada pelo agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Instale a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente. Para obter mais informações, consulte Instalação da interface de mensagens iniciadas pelo agente.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Com os pontos de extensão, você pode integrar facilmente as personalizações sem precisar alterar o código base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Na coluna **Nome da API**, pesquise e selecione **sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingFoAgentMessaging**.
3. Crie e registre uma inclusão de script personalizada no formulário de Ponto de extensão.
4. Adicione o ponto de extensão `sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging` à inclusão de script para determinar se um canal de mensagens é válido para um perfil de usuário em uma mensagem iniciada pelo agente.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que possuir o menor número de ordem será executada primeiro.

Personalização	Implementação
Associe uma ID de canal de mensagens a mensagens iniciadas pelo agente com o script personalizado	Incluir o método `isValidForChannel` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging`.
Verificar se um usuário está qualificado para o canal de mensagens para mensagens iniciadas pelo agente	Inclua o método `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging` no ponto de extensão `sn_agent_initiated.ChannelsQualifyingForAgentMessaging`.

Nota:
Com base na ID do canal de mensagens definido no método `isValidForChannel`, os usuários são avaliados quanto ao envio de mensagens iniciadas pelo agente no método `isChannelValidForAgentInitiatedMessaging`.

5. No formulário de Ponto de extensão, clique em **"Atualizar"**.

Componentes instalados com Interface de mensagens iniciada pelo agente

Vários tipos de componentes são instalados com a instalação da aplicação Agent-Initiated Messaging Interface (Interface de mensagens iniciadas por agentes), incluindo tabelas, plug-ins e aplicação da ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração de mensagens iniciadas pelo agente [sn_agent_initiated_msg_config]	Estende o arquivo da aplicação Tabela de base para todas as configurações de canal de serviço para compor mensagens iniciadas pelo agente.

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Conversational Messaging (com.glide.messaging.awa	Habilita ações de mensagens que são realizadas quando ocorre um evento.

Aplicações do ServiceNow Store instaladas

Aplicação	Descrição
Agent Messaging Component	Contém componentes de IU para compor mensagens iniciadas pelo agente.

Canais de mensagens para Interface de mensagens iniciada pelo agente

Instale e configure aplicações para habilitar um canal de mensagens para uso com a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente.

A tabela a seguir descreve os canais de mensagem disponíveis para uso com a aplicação Interface de mensagens iniciada pelo agente e as aplicações necessárias para uso desses canais de mensagens.

Canais de mensagens para Interface de mensagens iniciada pelo agente

Canal	Aplicações necessárias
SMS	• Conversational SMS Service Channel • Spoke do Twilio • Conversational SMS Integration with Twilio **Nota:** A aplicação Conversational SMS Integration with Twilio instala as aplicações Conversational SMS service channel e Twilio spoke se ainda não estiverem instaladas.

Como enviar uma mensagem iniciada pelo agente durante um bate-papo assíncrono

Enviar uma mensagem para um solicitante mesmo que ele não esteja on-line enquanto estiver trabalhando em problemas do Espaço. Uma conversa de longa duração entre um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

agente e um solicitante que não estão on-line ao mesmo tempo é chamada Bate-papo assíncrono (async chat).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Registro de interação, selecione **"Escrever mensagem"**.
   O formulário de Escrever mensagem é exibido em interações que não são de bate-papo ou mensagens.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Escrever mensagem

Campo	valor
Canal	Canal de mensagem pelo qual os agentes podem iniciar mensagens para entrar em contato com solicitantes. Para bate-papo assíncrono, selecione **"mweb"**.
De	ID do agente que está enviando a mensagem.
Para	ID do solicitante que receberá a mensagem.
Mensagem	Insira a mensagem que você deseja enviar ao solicitante.
Anexo	Selecione **"Anexar arquivo"** para especificar um arquivo a ser anexado à mensagem.

3. Selecione **"Enviar"**.

Tópicos relacionados

Bate-papo assíncrono

Como configurar o bate-papo assíncrono para o canal da web

Domain Separation e Bate-papo do agente

Domain Separation é compatível com o aplicativo Bate-papo do agente. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Requisitos

Todos os recursos de suporte de domínio precisam do plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Para obter detalhes, consulte Request domain separation .

Configuração Bate-papo do agente com domain separation

O Domain Separation possibilita que as empresas segmentem seus dados e processos com base em critérios específicos, como unidade de negócios, região ou outros fatores.

Um provedor de serviço (Service Provider, SP) tem um registro de configuração de bate-papo (Bate-papo do agente) no domínio global quando a instância é provisionada.

O administrador de um subdomínio pode especificar Bate-papo do agente configurações para esse subdomínio, como filas de trabalho e grupos de atribuição. Para obter detalhes, consulte Configuração Bate-papo do agente.

Quando um usuário conecta-se a um subdomínio, um registro de configurações Bate-papo do agente propagadas é criado.

Ao usar a separação de domínio em Bate-papo do agente, lembre-se dos seguintes pontos:

- O Domain Separation se aplica tanto ao lado do agente e ao lado do cliente do bate-papo. Isso significa que os agentes só poderão acessar registros e dados de bate-papo que estiverem em seu domínio, e os clientes só poderão ver os registros de bate-papo associados ao domínio.
- Os registros Bate-papo do agente são marcados automaticamente com o domínio do agente que lidou com o bate-papo. Isso garante que o registro de bate-papo seja associado ao domínio correto e que os agentes só possam exibir registros de bate-papo associados ao domínio.
- Quando um agente é atribuído a um bate-papo, o bate-papo é atribuído automaticamente ao domínio do agente. Isso garante que o registro do bate-papo esteja associado ao domínio correto desde o início.
- Se um agente precisar transferir um bate-papo para outro agente ou escalar o bate-papo para um nível superior de suporte, o bate-papo será transferido para um agente que esteja no mesmo domínio do agente original. Isso garante que o registro do bate-papo esteja associado ao domínio correto.

Como configurar o Bate-papo do agente

Configure o Bate-papo do agente para permitir que os clientes façam perguntas e recebam informações no bate-papo com um atendente.

Consulte essas seções sobre como configurar recursos do Bate-papo do agente.

Configuração Bate-papo do agente

Configure o Bate-papo do agente para permitir que atendentes conversem com clientes e gerenciem vários recursos de bate-papo para agentes e usuários finais. Por meio do Bate-papo do agente, os agentes interagem com os usuários finais, criando registros de incidentes ou casos e transferindo as conversas para outros agentes ou filas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar esta tarefa, configure essas opções:

- Instale o Bate-papo do agente plug-in (com.glide.interaction.awa).
- Se você quiser usar o Profanity Filter, ative o plug-in Profanity Filter (sn_va_profanity).
- Em Advanced Work Assignment:
  - Configure os canais de serviço.
  - Defina as filas de item de trabalho.
  - Configure as atribuições de trabalho.
- Atualize seu perfil Live Feed para exibir nomes de agentes e avatares no cliente de bate-papo.
- Configurar bate-papo do agente no portal de serviço

Função necessária: workspace_admin

Nota:
Você precisa estar na exibição global para editar as configurações.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as configurações do Bate-papo do agente para:

- Ativar ou desativar:
  - Bate-papo do agente (habilitado por padrão).
  - Exibição de nomes de agentes e avatares na janela de bate-papo.
  - Exibição do nome do agente no cabeçalho.
  - Download da transcrição do bate-papo.
  - Exibição do tempo de espera estimado para suporte com atendentes (transferência do agente virtual para um atendente).
  - Conversas particulares entre agentes, que permite que os supervisores enviem mensagens aos agentes em particular quando os agentes estiverem interagindo com um usuário final. Para novas instâncias, Conversa particular entre agentes está habilitado por padrão.
  - Emojis.
  - Histórico da conversa.
  - Mensagens do sistema do cliente de piloto automático de conversação.
- Defina as mensagens do sistema que são exibidas quando ocorre a transferência de atendentes.
- Gerenciar controles de ação rápida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**.
2. Selecione o bloco **Bate-papo do agente**.
   A tela de configurações do Bate-papo do agente intitulada "Personalizar como seus usuários batem papo com atendentes" é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O Bate-papo do agente é ativado automaticamente quando o plug-in Bate-papo do agente é instalado. Se você não estiver usando o Bate-papo do agente, deslize o botão de controle para desativá-lo e selecione **"Salvar"**.

3. Ative a Bate-papo do agente habilitando a opção **Ativar**.
4. Configure as opções.

Configurações do chat do usuário

Campo	Descrição
Nomes e avatares de agente	Deslize o botão de controle deslizante para ativar ou desativar a exibição dos nomes e avatares do agente no cliente do Bate-papo do agente sempre que um atendente entrar, transferir ou sair de um bate-papo. Os agentes podem definir seus nomes e imagens em seus perfis Live Feed. ○ Se ativado, o **"Nome do agente no cabeçalho"** será habilitado automaticamente e exibirá o nome do agente na parte superior do cliente de bate-papo. ○ Se desativado, a identidade dos agentes permanecerá anônima. Nenhum nome ou avatar será exibido na janela de bate-papo.
Nome do agente no cabeçalho	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar a exibição do nome do agente no cabeçalho da janela de bate-papo. Essa opção vem ativada por padrão. Esse campo aparecerá se **Nomes de agentes e avatares** estiver ativo.
Transcrições	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar a capacidade dos solicitantes de baixar uma transcrição da conversa que tiveram com um agente.

Status e mensagens do chat

Campo	Descrição
Status de espera do bate-papo em tempo real	Escolha se o tempo de espera estimado para conversar com um atendente será exibido no menu de bate-papo para clientes da web. Se você estiver usando o Conversational Integration with Microsoft Teams, o tempo de espera será exibido em um cartão que mostra o tempo de espera aproximado para conversar com um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ O tempo de espera é o tempo estimado, em minutos, para a transferência do agente virtual para um atendente. ◦ O tempo de espera é atualizado uma vez por minuto. O tempo de espera é baseado no Tempo médio de espera da fila menos o Tempo de espera.
Mensagem de transferência de agente	Insira a mensagem que os usuários veem quando são transferidos para um atendente ou outra fila. Por exemplo: "Aguarde um pouco enquanto eu te coloco para conversar com um de nossos atendentes". **Nota:** Você pode definir apenas uma mensagem de transferência, e ela será exibida para todas as filas em sua instância. A mensagem de transferência do agente não é compatível com HTML, somente texto sem formatação.
Mensagem "Nenhum agente disponível"	Insira a mensagem que os usuários veem quando não há um atendente disponível. Por exemplo: "Não há agentes disponíveis no momento. Tente novamente mais tarde." **Nota:** Você pode definir apenas uma mensagem de indisponibilidade de atendentes, e ela será exibida para todas as filas em sua instância.

Recursos de chat do agente

Campo	Descrição
Conversa particular entre agentes	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar Conversa particular entre agentes, o que permite que os supervisores enviem mensagens aos agentes em particular quando eles estiverem interagindo com um solicitante. **Nota:** Se você desativar Conversa particular entre agentes, é necessário desativar manualmente a ação rápida /help.
Emojis	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar os emojis.
Piloto automático de conversa	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar notificações relacionadas ao Piloto automático de conversa. Isso permitirá que os agentes usem ações rápidas do piloto automático para invocar tópicos do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tradução dinâmica de idioma	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar a tradução dinâmica das mensagens do usuário final.
Detecção de linguagem obscena	Selecione **Exibir tudo** para exibir a tela de configurações do filtro de linguagem obscena. Essa opção será exibida somente se o plug-in Profanity Filter (filtro de linguagem obscena) tiver sido instalado. Para obter mais informações, consulte Definição das configurações do filtro de linguagem obscena.
Histórico da conversa	Selecione **Exibir tudo** para exibir a tela do Histórico da conversa. Defina o número máximo de conversas anteriores exibidas na janela de conversa e aplique filtros para mostrar somente o que é mais relevante com base no agente do tipo de canal, grupo de atribuição e muito mais. Para obter mais detalhes sobre como configurar as opções de Histórico da conversa, consulte Configure o Histórico das conversas..

Configurações de ação rápida

Campo	Descrição
Configurações de ação rápida	Selecione **"Exibir tudo"** para exibir os Controles da barra de ferramentas de ação rápida. Para aprender a configurar os controles da barra de ferramentas, consulte Como definir controles da barra de ferramentas para ações rápidas.

5. Selecione **Salvar**.

Como controlar sessões de bate-papo com atendentes e que ficam ociosas

Configure como as sessões de bate-papo ativas são tratadas pelo sistema quando os bate-papos ficam ociosos.

Por padrão, o sistema verifica automaticamente as sessões de bate-papo a cada dois minutos por meio do trabalho programado do Idle Chat Timer Task [Tarefa temporizadora de bate-papo ocioso] para garantir que as sessões de bate-papo ainda estejam ativas. Se o solicitante não responder em 180 segundos (três minutos) durante uma sessão de bate-papo, a sessão ficará ociosa. O usuário recebe uma mensagem de lembrete de que a conversa está expirando e pergunta se ele ainda está lá. Se ele não responder, o sistema cancelará (tempo esgotado) automaticamente a sessão de bate-papo 360 segundos (seis minutos) após a última resposta do solicitante.

Você pode mudar a mensagem de lembrete do bate-papo ocioso e o tempo padrão após o qual o sistema exibe a mensagem de lembrete e fecha o bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

Bate-papos ociosos com atendentes não estão disponíveis para o Suporte do Connect. A partir da versão Paris, o Suporte do Connect não recebe mais melhorias ou correções de bugs críticos. Considere mover para ServiceNow® Advanced Work Assignment e Bate-papo do agente no espaço de trabalho para atribuir automaticamente solicitações de bate-papo e outros itens de trabalho aos agentes. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente.

Como alterar a mensagem de lembrete do bate-papo ocioso

A mensagem de lembrete de bate-papo ocioso padrão exibida para os solicitantes é: "The conversation is timing out, are you still there?" (O bate-papo está ocioso por muito tempo e será encerrado, você ainda está aí?) Os agentes recebem a mensagem: "User response will indicate if they want to continue the chat." (A resposta do usuário indicará se ele deseja continuar o bate-papo)

Você pode modificar a mensagem padrão enviada aos solicitantes atualizando a propriedade *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*.

1. Como administrador, navegue até **"Todos"** e insira sys_properties.list no filtro.
2. Abra a propriedade *com.glide.cs.idle_chat_reminder_message*.
3. No campo **"Valor"**, insira a nova mensagem de lembrete a ser exibida.
4. Selecione **Atualizar**.

Como alterar os valores de tempo limite do bate-papo ocioso

Adicione as propriedades *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout* e *com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout* à tabela "Propriedade do sistema" [sys_properties] para definir o tempo limite da mensagem de lembrete do bate-papo e os valores de tempo limite de cancelamento do bate-papo ocioso. Crie as duas propriedades ao mesmo tempo.

1. Como administrador, navegue até **"Todos"** e insira sys_properties.list no filtro.
2. Clique em **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout*.
   a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome da Propriedade do sistema. Insira: com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout
Descrição	Explicação dessa propriedade. Por exemplo: Idle chat reminder timeout (in seconds) [Lembrete de desconexão do chat por ociosidade (em segundos)]
Tipo	Tipo de dado. Selecione "inteiro".
Valor	Insira o número de segundos antes que a mensagem de lembrete de bate-papo ocioso seja exibida após a última resposta do solicitante. Esse valor deve ser igual ou superior a 120 segundos, já que o Idle Chat Timer Task verifica a atividade de bate-papos ativos a cada 120 segundos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Por exemplo, se você quiser que a mensagem de lembrete do bate-papo ocioso seja exibida 5 minutos após a última resposta do solicitante, insira 300 segundos. **Nota:** Se você quiser definir um tempo limite de lembrete de mensagem de bate-papo ocioso que seja inferior a 120 segundos, você precisa alterar a o período de atividade do Idle Chat Timer Task. Ele deve verificar a atividade dos bate-papos em um intervalo de tempo menor. Por exemplo, se o tempo limite da mensagem de lembrete for 60 segundos após a última resposta do solicitante, defina o Idle Chat Timer Task para ser executado a cada 60 segundos. Para obter mais informações sobre trabalhos programados do sistema de base, consulte Programador do sistema .

b. Selecione **Enviar**.

3. Na tabela "Propriedades do sistema", selecione **"Novo"** para adicionar a propriedade *`com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout`*.

a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome da Propriedade do sistema. Insira: `com.glide.cs.idle_chat_cancel_timeout`
Descrição	Explicação dessa propriedade. Por exemplo: `Idle chat reminder timeout (in seconds)` [Cancelamento do chat por ociosidade (em segundos)]
Tipo	Tipo de dado. Selecione `"inteiro"`.
Valor	Segundos antes de o bate-papo ocioso ser cancelado (tempo esgotado). Esse valor deve ser maior que *`com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout`*, onde a diferença entre este valor e *`com.glide.cs.idle_chat_reminder_timeout`* é maior ou igual a 120 segundos (2 minutos, que é o intervalor de verificação de atividade do Idle Chat Timer Task). Por exemplo, se o valor do tempo limite da mensagem de lembrete for 300 segundos (5 minutos), o valor do tempo limite de cancelamento do bate-papo ocioso deverá ser de 420 segundos ou mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Nota: Se você alterou o Idle Chat Timer Task, a diferença entre o valor do tempo limite de cancelamento do bate-papo e o tempo limite de lembrete do bate-papo ocioso deve ser maior ou igual ao tempo de verificação de atividade do Idle Chat Timer Task. Por exemplo, se o tempo limite do lembrete for de 60 segundos e a verificação do Idle Chat Timer Task for de 60 segundos, o valor do tempo limite de cancelamento do bate-papo ocioso deve ser de 120 segundos ou mais.

b. Selecione **"Enviar"**.

Como definir o comportamento do tempo limite de inatividade

A propriedade *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* determina o comportamento do tempo limite quando a inatividade é acionada. Quando esta propriedade for verdadeira, o temporizador de inatividade não será iniciado até que o agente envie uma resposta não automatizada ao solicitante.

1. Como administrador, navegue até **"Todos"** e insira sys_properties.list no filtro.
2. Clique em **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response*.
   a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome da Propriedade do sistema. Insira: com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response
Descrição	Explicação dessa propriedade. Por exemplo: Comportamento de tempo limite quando a inatividade deve ser acionada.
Tipo	Tipo de dado. Selecione true/false (verdadeiro/falso).
Valor	True ou false.

b. Selecione **"Enviar"**.

Como definir o tempo limite de desconexão do servidor para conversas de convidados

A propriedade *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout* determina quanto tempo o sistema aguarda para reconectar uma conversa desconectada antes de encerrar o bate-papo. Se a comunicação for restabelecida durante esse intervalo de tempo, a conversa será retomada.

1. Como administrador, navegue até **"Todos"** e insira sys_properties.list no filtro.
2. Clique em **"Novo"** para adicionar a propriedade *com.glide.cs.chat_disconnect_timeout*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No formulário, preencha os campos.

Campo	Valor
Nome	Nome da Propriedade do sistema. Insira: com.glide.cs.chat_disconnect_timeout
Descrição	Explicação dessa propriedade. Por exemplo: Comportamento do tempo limite para conversas de convidados desconectados.
Tipo	Tipo de dado. Selecione "inteiro".
Valor	Segundos antes de o bate-papo do convidado ser encerrado após ter desconexão (tempo esgotado). O cliente tentará se reconectar durante esse tempo.

b. Selecione **"Enviar"**.

Exemplos

Esses exemplos mostram como a configuração do sistema *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* pode afetar o modo como o sistema lida com bate-papos ociosos. Nos exemplos a seguir, o tempo limite de inatividade está definido como 60 segundos, e o lembrete de inatividade está definido como 30 segundos.

Exemplo 1: neste exemplo, *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* não afeta a forma como o sistema lida com um bate-papo ocioso.

1. O agente entra no bate-papo.
2. O sistema envia uma mensagem automatizada de Thank you for contacting support. [Obrigado por entrar em contato com o suporte.] Estou verificando sua pergunta agora e falarei com você em breve.
3. O agente envia a mensagem What can I help you with today?[Como posso ajudá-lo?]
4. Se o solicitante não responder após 30 segundos, o sistema enviará a mensagem The conversation is timing out, are you still there? [A conversa está expirando. Você ainda está aí?]
5. Se o solicitante não responder em 60 segundos após a mensagem do agente, o sistema enviará a mensagem It seems you have left the conversation [Parece que você saiu da conversa] e irá encerrar o bate-papo.

Exemplo 2: nesse exemplo, *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* afeta a forma como o sistema lida com um bate-papo ocioso.

1. O agente entra no bate-papo.
2. O sistema envia uma mensagem automatizada de Thank you for contacting support. [Obrigado por entrar em contato com o suporte.] Estou verificando sua pergunta agora e falarei com você em breve.
3. Se o agente NÃO enviar uma mensagem, um dos seguintes cenários se aplica:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* não estiver definido ou estiver definido como false (falso), então
  a. O sistema inicia o temporizador de inatividade.
  b. Se o solicitante não responder após 30 segundos, o sistema enviará a mensagem The conversation is timing out, are you still there? [A conversa está expirando. Você ainda está aí?]
  c. Se o solicitante não responder em 60 segundos após a mensagem automática, o sistema enviará a mensagem It seems you have left the conversation [Parece que você saiu da conversa] e irá encerrar o bate-papo.
- Se *com.glide.cs.start_idle_timeout_after_agent_response* estiver definido como true (verdadeiro), o sistema não iniciará o temporizador de inatividade e o bate-papo não expirará.

Como associar perfis de usuário a interações de mensagens

Use pontos de extensão para iniciar scripts personalizados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um solicitante envia uma mensagem, o sistema verifica se há um perfil de usuário existente que tenha um identificador correspondente (como um número de telefone) e detalhes do canal. Se houver um usuário correspondente, o sistema preencherá o registro de interação com o identificador, os detalhes do canal e o perfil do usuário no campo "Aberto para". Se não houver nenhum perfil de usuário que corresponda ao identificador e ao canal, o sistema criará um perfil de usuário do canal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.
2. Clique no ponto de extensão desejado para exibir os detalhes do registro.
   Você pode criar várias implementações para cada ponto de extensão e fornecer um número de ordem para cada implementação. A implementação que tiver o menor número de ordem será executada primeiro.

Ponto de extensão	Descrição
global.ChannelUserProfileExtPoint	Use channel_user_id para encontrar o registro do channel_user_profile user_table/user_document
global.InteractionChannelUserProfileExtPoint	Define como os usuários são sincronizados entre as tabelas interação e channel_user_profile
global.AgentInitiatedConversationUtil	Faça com que as opções "De" e "Para" sejam exibidas na IU para conversas iniciadas por agentes

Como controlar a experiência do navegador para sessões de bate-papo de convidados

Usuários anônimos (convidados não autenticados) podem conversar com agentes de suporte no cliente de bate-papo da web sem fazer login em um portal de serviço. Os administradores podem controlar determinados aspectos da experiência de bate-papo para usuários convidados não autenticados, como habilitar sessões de bate-papo retomáveis após um upgrade do navegador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando usuários convidados atualizam a janela do navegador durante o bate-papo com um agente, a atualização inicia automaticamente uma nova conversa e sessão de bate-papo. Por padrão, a conversa em andamento e o histórico da sessão de bate-papo não são retidos.

Você pode mudar o comportamento da sessão de convidado padrão para permitir que os usuários convidados retomem uma conversa em andamento e vejam o histórico da sessão de bate-papo após um upgrade do navegador. Você também pode definir a duração do cookie do usuário da sessão para permitir que os usuários convidados retomem as sessões de bate-papo após fecharem e reabrirem o navegador.

Como habilitar sessões de convidado retomáveis

Como administrador, use a propriedade do sistema `com.glide.cs.guest_session_resumable` para alterar o comportamento padrão da sessão de convidado do bate-papo.

1. Navegue até **"Todos"** e insira `sys_properties.list` no filtro.
2. Abra a propriedade `com.glide.cs.guest_session_resumable`.
3. No campo **"Valor"**, insira `true` (verdadeiro) para habilitar sessões de bate-papo de convidado retomáveis e manter o histórico da sessão de bate-papo.
4. Selecione **Atualizar**.

Depois de um upgrade do navegador, os usuários convidados poderão continuar suas conversas com os agentes e ver o histórico da sessão de bate-papo no painel.

Como alterar o tempo de cookie da sessão de bate-papo de convidado

O tempo de cookie da sessão de bate-papo de convidado é o período de tempo (duração), em segundos, do cookie do usuário da sessão de convidado. Use a propriedade `com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age` para alterar a tempo de cookie da sessão de convidado para caso os usuários convidados queiram retomar um bate-papo após fecharem e reabrirem o navegador.

Por motivos de segurança, o valor padrão da propriedade é -1, o que significa que o cookie de sessão de convidado é excluído imediatamente quando o navegador é fechado. Mas você pode especificar um tamanho de tempo máximo que define a duração do cookie da sessão de convidado, por exemplo, 900 segundos (15 minutos).

1. Como administrador, vá para **"Todos"** e insira `sys_properties.list` no filtro.
2. Abra a propriedade `com.glide.cs.guest_session_cookie_max_age`.
3. No campo **Valor**, insira a duração máxima (segundos) do cookie da sessão de convidado.

   Por exemplo, o valor `900` é a duração do cookie da sessão de convidado em segundos (15 minutos), para dar aos usuários convidados tempo de retomarem uma sessão de bate-papo após fecharem e reabrirem o navegador.
4. Selecione **Atualizar**.

Como criar uma Ação rápida

Crie uma ação rápida para que os agentes possam usar atalhos durante enquanto trabalham no Bate-papo do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações Rápidas** > **Ações**e, em seguida, selecione **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Dê um nome para a ação rápida.
Ativo	Opção para ativar a ação rápida.
Descrição	Descrição da ação rápida.
Nome do Comando	Texto que ativa a ação rápida quando inserido após uma barra (/) em uma conversa.
Aplica-se a	Item de trabalho para o qual a ação rápida está disponível. Filtre a tabela selecionada no campo **Tabela** para qualificar um determinado tipo de item de trabalho. Por exemplo, para tornar a ação rápida disponível somente para conversas atribuídas a Beth Anglin, primeiro selecione a tabela "Interação" [interaction] na **Tabela**. Em seguida, no campo **"Aplica-se a"**, você criaria o seguinte filtro: **[Assigned to] [is] [Beth Anglin]**.
Tabela	Tabela de item de trabalho para o qual a ação rápida está disponível. **Nota:** Ações rápidas são compatíveis somente na tabela Interação [interaction].
Aplicar a todos os grupos	Opção que disponibiliza a ação rápida para todos os grupos de usuários.
Aplicar a grupos	Lista de quais grupos podem usar a ação rápida. Este campo aparecerá somente se você desmarcar a opção **"Aplicar a todos os grupos"**.

Script	Código JavaScript para controlar o que a ação rápida faz.
	
	Nesse script, você tem acesso a:
	○ A variável de *registro*, que para o Bate-papo do agente é o registro de Interação [interaction]
	○ A matriz de *parâmetros*, se você definiu parâmetros de ação rápida
	
	Se fornecido, todo o texto livre inserido após todos os outros parâmetros será capturado como o último item na matriz de *parâmetros*.
	
	Defina o valor da *resposta* da seguinte forma:
	`answer = {`
	`success: <Boolean>,`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	message: <success_or_error_message> }; **Nota:** Se você não criar um script de mensagem, o agente receberá uma mensagem padrão.
Aplicação	Escopo da aplicação da ação rápida.
Aceita parâmetro de cadeia de caracteres	Opção para indicar que o script aceita entrada de texto após qualquer parâmetro definido.
Rótulo de parâmetro	Nome do parâmetro exibido ao lado da ação rápida.
Texto de dica de parâmetro	Texto que é exibido como uma dica quando o agente insere uma ação rápida.

3. Selecione **"Enviar"**.

O que Fazer Depois

Se sua ação rápida requer um menu secundário, defina um parâmetro de ação rápida para que os agentes possam ter mais controle sobre a ação rápida. Para obter mais informações, consulte Definição de um parâmetro de ação rápida.

Você também pode disponibilizar a ação rápida no Bate-papo do agente como um botão. Para obter mais informações, consulte Como configurar um botão de ação rápida.

Como definir um parâmetro de ação rápida

Defina um parâmetro de ação rápida para permitir que os agentes tenham mais controle sobre uma ação rápida no bate-papo do Espaço.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações Rápidas** > **Parâmetros**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do parâmetro.
Ação	Ação rápida que utiliza o parâmetro.
Não Há Mensagem de Resultados Correspondentes	Mensagem para os agentes se nenhum registro corresponder à consulta do registro. Se você não criar uma **Mensagem sem resultados correspondentes**, será fornecida uma mensagem padrão.
Exibir campo de valor	Campo do registro de parâmetro que aparece no Espaço do bate-papo . Esse campo é exibido quando a opção **"Simples"** é selecionada no campo **"Modo de consulta"**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Modo de consulta	Tipo de consulta. Você pode selecionar **"Script"** ou **"Básico"**. Para consultar registros com um script, selecione **"Script"**. Para consultar registros em qualquer tabela especificada no campo **"Nome da tabela"**, selecione **"Básico"**.
Nome da tabela	Tabela para consultar parâmetros. Esse campo é exibido quando a opção **"Simples"** é selecionada no campo **"Modo de consulta"**.
Não Há Mensagem de Resultados	Mensagem para os agentes se não houver registros disponíveis para consulta. Se você não criar uma **Não há mensagem de resultados**, será fornecida uma mensagem padrão.
Campo de valor	Campo do registro de parâmetro que os agentes podem inserir no Espaço do bate-papo para invocar o item de parâmetro. Por exemplo, para transferir uma conversa para Beth Anglin, um agente deve inserir `/ta "beth.anglin"`. Nesse caso, o campo **ID do usuário** no registro do Usuário [sys_user] é o **Valor do campo**. Esse campo é exibido quando a opção **"Simples"** é selecionada no campo **"Modo de consulta"**.

Script de Consulta	Código JavaScript para determinar quais registros se qualificam para o seu parâmetro.
	
	Você recebe uma variável de *`consulta`* que representa a consulta fornecida pelo agente. Defina o valor da *`resposta`* da seguinte forma:
	`answer = {`
	`  items: [ { value: <value>, displayValue: <displayValue>} ]`
	`};`
	
	A matriz de itens deve conter objetos com um *`valor`* e um *`displayValue`*.
	
	Nota:
	Este campo será exibido somente se você selecionar **Script** no campo **Modo de consulta**.

Aplicação	Escopo da aplicação do parâmetro.
Ordem	Ordem em que o parâmetro está disponível para a ação rápida.

3. Clique em **"Enviar"**.

Como configurar um botão de ação rápida

Configure um botão de ação rápida para que os agentes possam executar ações no Bate-papo do agente com um único clique.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

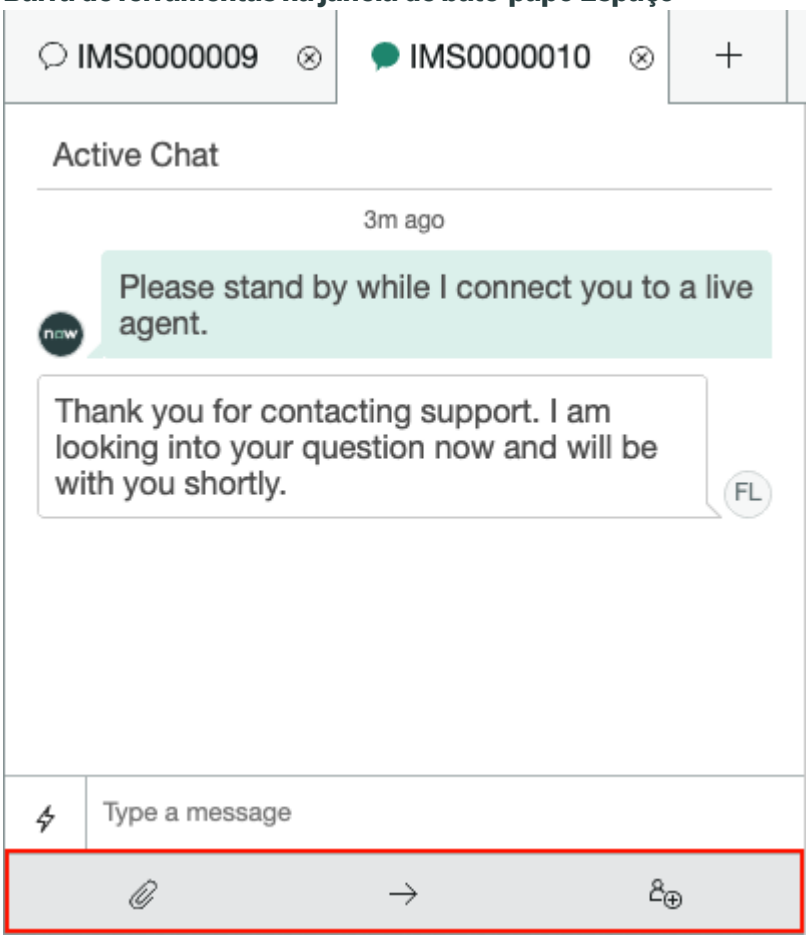
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A barra de ferramentas da janela de bate-papo do Espaço contém três botões. Clicar com o botão esquerdo ( ) anexa um arquivo em uma conversa; clicar com o botão central ( ) inicia uma transferência de fila; e clicar com o botão direito ( ) inicia uma transferência de agente. Você não pode configurar o botão esquerdo, mas pode atribuir diferentes ações rápidas aos botões central e direito.

Barra de ferramentas na janela de bate-papo Espaço



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações do bate-papo** > **Bate-papo do agente**.
2. Na seção "Experiência do agente", selecione **"Exibir tudo"** ao lado de "Ações rápidas".
   - Para configurar o botão de seta ( ), selecione **"Transferir para fila"**.
   - Para configurar o botão de adicionar usuário ( ), selecione **"Transferência de agente"**.
   - Para criar um novo botão, clique em **"Novo"**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Ação rápida	Defina a ação que é executada quando o botão é selecionado.
Nome	Dê um nome para a ação rápida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Usar ícone personalizado	Selecione esta opção se quiser especificar qual imagem deve ser usada para o ícone
Ícone	Ícone de botão que aparece na barra de ferramentas da janela de bate-papo do Espaço.
Ativo	Selecione essa configuração se você deseja ativar essa ação rápida.
Aplicação	Nome da aplicação para o qual o ícone é exibido na barra de ferramentas.
Ordem	Posição do botão na barra de ferramentas. Se o valor for 100, o botão aparecerá no centro da barra de ferramentas. Se o valor for 101, o botão aparecerá no lado direito da barra de ferramentas. Você não pode mudar a ordem dos botões.
Disponível na guia de bate-papo privado	Selecione esta opção para que o ícone seja exibido na barra de ferramentas do Bate-papo do agente.
Valores de parâmetro	
Envio automático	
Aplicar a todos os grupos	

4. Salve as mudanças.
   - Para atualizar um registro existente, selecione **"Atualizar"**.
   - Para criar um novo registro, selecione **"Salvar"**.

Como definir controles da barra de ferramentas para ações rápidas

Personalize as ações rápidas que aparecem na barra de ferramentas do bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Vá em **"Bate-papo do agente"** e depois, no cartão de Experiência do Agente, selecione **Exibir tudo** ao lado das Ações rápidas.
3. Siga um destes procedimentos:
   - Para criar uma ação rápida do espaço, selecione **Novo**.
   - Para modificar uma ação rápida do espaço, selecione o registro de ação rápida do espaço que você deseja atualizar.
4. Na tela, preencha os campos.

Controle da barra de ferramentas configurável

Campo	Definição
Ação rápida	Ação rápida realizada.
Nome	Dê um nome para as ações rápidas do espaço.
Usar ícone personalizado	Opção para exibir um ícone personalizado que foi baixado na barra de ferramentas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Ícone	Imagem a ser exibida na barra de ferramentas quando **Usar ícone personalizado** estiver selecionado. Selecione **"Clique para adicionar ..."** e, na tela "Escolher uma imagem", selecione um arquivo de imagem. **Nota:** Carregue uma imagem com uma proporção quadrada.
Ativo	Indica se esta barra de ferramentas configurável está ativa.
Aplicação	Escopo da aplicação da ação rápida.
Ordem	Valor dessa ação rápida. Ações rápidas são executadas da ordem mais baixa para a ordem mais alta, portanto, uma ação rápida com uma ordem de 100 é considerada antes de uma ação rápida de 200.
Disponível na guia de bate-papo privado	Opção que define se a ação rápida está disponível na guia de bate-papo privado.
Aplica-se a	Condição que determina quando a ação rápida está disponível. ○ Adicione uma Condição de filtro - Filtre a tabela selecionada no campo **Tabela** para qualificar um determinado tipo de item de trabalho. ○ Adicione a cláusula "OR" — adicione uma cláusula "or" à condição. Por exemplo, para tornar a ação rápida disponível somente para conversas atribuídas a Beth Anglin, primeiro selecione a tabela "Interação" [interaction] na **Tabela**. Em seguida, no campo **"Aplica-se a"**, crie o seguinte filtro: **[Assigned to] [is] [Beth Anglin]**.
Valores de parâmetro	Parâmetros necessários para a ação rápida.
Envio automático	Opção para o agente selecionar um botão e ter a ação rápida e o parâmetro publicados no bate-papo.
Aplicar a todos os grupos	Opção que disponibiliza a ação rápida para todos os grupos de usuários.

5. Selecione **"Enviar"** ou **"Atualizar"**.

Como ativar ações rápidas de contexto do bate-papo

Ative as ações rápidas de contexto para permitir que os agentes exibam o contexto em uma interação de bate-papo. Quando iniciado em um bate-papo, os cartões de exibição mostram: sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id ou sysparm_language.

Tradução automática

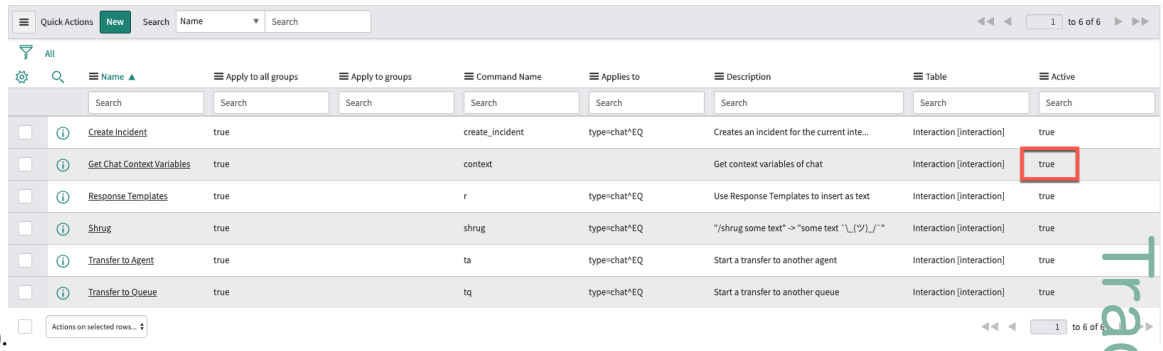
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ações rápidas de contexto são uma ação rápida padrão, mas requerem ativação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Ações Rápidas** > **Ações**.
2. No registro **"Obter variáveis de contexto de bate-papo"**, use o editor de lista para definir o valor **Ativo** como true



(verdadeiro).

Envie e-mails de atividades de bate-papo perdidas

Envie e-mails aos usuários com resumos das mensagens de bate-papo enviadas a eles enquanto eles estavam off-line.

Antes de Iniciar
Função necessária: virtual_agent_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode enviar resumos de e-mail para um usuário autenticado ou usuários verificados por um atendente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Selecione a guia Geral.
3. No cartão E- **mails de atividades perdidas**, selecione **Exibir configurações**.
4. Habilite o recurso E-mails de atividades perdidas alternando a opção **Ativar**.
5. Na lista suspensa Limite off-line, defina o tempo em que o usuário está inativo antes de enviar a notificação por e-mail.
   - 15 minutos (padrão)
   - 2 horas
   - 8 horas
   - Personalizado (insira uma duração personalizada de minutos ou horas)
6. Selecione **Salvar**.

Resultado
As notificações por e-mail de mensagens de bate-papo perdidas são enviadas automaticamente no intervalo de tempo especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar o Sensitive Data Handler

Detectar e mascarar informações confidenciais compartilhadas em conversas do Bate-papo do agente ou Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Sensitive Data Handler (com.glide.sensitive_data_handling).

Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Em **"Detecção de dados confidenciais"**, selecione **"Exibir tudo"**.
3. Deslize o botão de alternância **"Ativo"** para habilitar a detecção de dados confidenciais.
4. Selecione o fluxo de conversa apropriado:
   a. Solicitante para agente - detecta e mascara dados confidenciais inseridos pelo solicitante em uma conversa com o Bate-papo do agente.
   b. Agente para solicitante - detecta e mascara dados confidenciais inseridos pelo agente em uma conversa com o Bate-papo do agente.
   c. Solicitante para Virtual Agent- detecta e mascara dados confidenciais inseridos pelo solicitante em uma conversa com o Virtual Agent.

   Nota:
   Você deve selecionar pelo menos um fluxo de conversa.

5. A guia de "Expressões regulares" exibe as expressões existentes:

   Expressões regulares

Campo	Descrição
Nome	Nome da expressão regular.
Expressão regular	Padrão que define a expressão.
Número de caracteres a serem mascarados	Número de caracteres na expressão regular que são mascarados.
Iniciar mascaramento a partir de	Direção em que a expressão regular é mascarada: da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda.
Status	○ Ativo - esta expressão está mascarada. ○ Inativo- esta expressão não está mascarada.
Ordem	Ordem na qual as expressões regulares ativas são analisadas em relação a uma mensagem para determinar se há alguma correspondência.

6. Selecione uma expressão existente para modificar ou crie uma nova expressão regular selecionando **Novo** e preenchendo os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Regex de dados confidenciais

Campo	Descrição
Nome	Nome da expressão regular.
Número de caracteres a serem mascarados	Número de caracteres na expressão regular que são mascarados.
Símbolo de máscara	Símbolo usado no lugar dos dados confidenciais.
Status	◦ Ativo - esta expressão está mascarada. ◦ Inativo- esta expressão não está mascarada.
Domínio	Nome do domínio que a expressão regular afeta. Se você selecionar **"Global"**, a expressão regular se aplicará aos domínios do agente e do solicitante. Para que o agente e o solicitante vejam o domínio um do outro, o administrador deve fazer o seguinte: ◦ Incluir o domínio no qual a expressão regular deveria estar visível como um domínio secundário para o domínio primário correspondente. ◦ Conceder acesso ao domínio correto se for um domínio irmão. ◦ Definir a expressão regular em um domínio global.
Expressão regular	Padrão que define a expressão. Verificar a expressão regular em um site de validação de regex como o https://regex101.com/
Ordem	Ordem na qual as expressões regulares ativas são analisadas em relação a uma mensagem para determinar se há alguma correspondência.
Iniciar mascaramento a partir de	Indicar se a expressão regular é processada da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda.

7. Na guia Mensagens do sistema do agente, insira as informações da mensagem que o agente verá ao inserir dados confidenciais:

Mensagens do sistema do agente

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da mensagem do sistema.
Valor	Descrição exata da mensagem do sistema exibida para o agente.
Atualizado	Data e hora em que a mensagem foi atualizada mais recentemente.
Atualizado por	Nome do usuário que atualizou a mensagem mais recentemente.

8. Na guia Mensagens do sistema do solicitante, insira as informações da mensagem que o solicitante verá ao inserir dados confidenciais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens do sistema do solicitante

Campo	Descrição
Descrição	Descrição da mensagem do sistema.
Valor	Mensagem do sistema exatamente igual a que é exibida ao solicitante.
Atualizado	Data e hora em que a mensagem foi atualizada mais recentemente.
Atualizado por	Nome do usuário que atualizou a mensagem mais recentemente.

9. Selecione **"Salvar"**.

Como definir as configurações de Filtro de linguagem obscena

Configure o Filtro de linguagem obscena para Bate-papo do agente para detectar palavras sinalizadas da maneira que melhor atenda às necessidades da sua empresa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin.

Procedimento

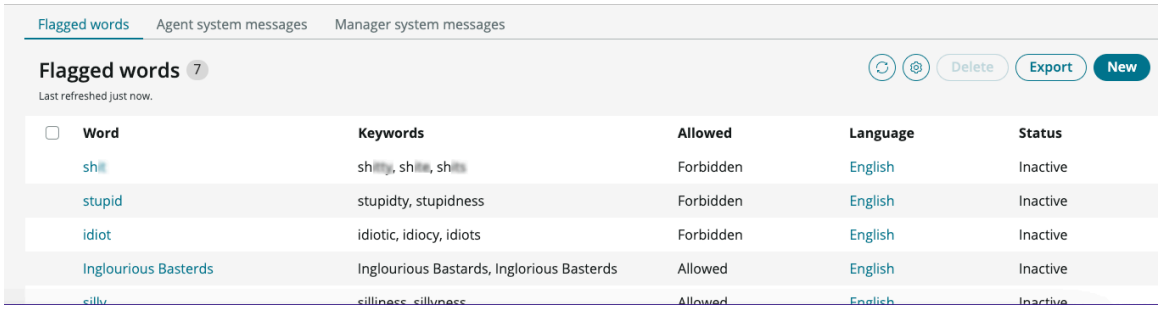
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Configurações do bate-papo** > **Bate-papo do agente**.
2. No cartão de Configurações do bate-papo, selecione **"Exibir configurações"** ao lado da detecção de linguagem obscena.
3. Na página de detecção de linguagem obscena, deslize o botão de alternância **"Ativo"** para ativar o filtro de linguagem obscena.
4. No cartão "Escolha como detectar palavras sinalizadas", defina as configurações:

Opção	Descrição
Use o modelo de aprendizado de máquina para detectar palavras sinalizadas	Use o modo baseado em modelo para determinar quais palavras devem ser marcadas como palavras sinalizadas.
Use a lista de palavras sinalizadas se nenhuma correspondência for encontrada	Use o modo baseado em palavra-chave para determinar quais palavras devem ser marcadas como palavras sinalizadas. A lista de palavras sinalizadas pode ser configurada na guia "Palavras sinalizadas".
Número de mensagens antes de o gerente ser notificado	Se o número de mensagens com palavras sinalizadas que um agente enviou for igual ou superior a esse número dentro do limite de tempo, o Filtro de linguagem obscena enviará uma mensagem para o gerente.
Limite de tempo (em horas)	Número de horas durante as quais o número de mensagens com palavras sinalizadas é rastreado.

5. Na guia "Palavras sinalizadas", especifique as palavras que o Filtro de linguagem obscena deve sinalizar:

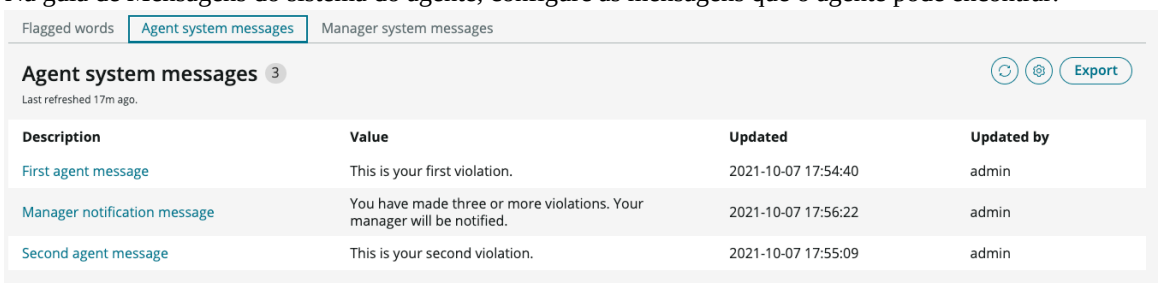
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Palavras sinalizadas	
Palavra	Palavra que o Filtro de linguagem obscena deve sinalizar.
Palavras-chave	Palavras semelhantes que o Filtro de linguagem obscena também deve sinalizar.
Permitido	○ **Proibida** - a palavra é considerada obscena e será sinalizada. ○ **Permitida** - a palavra não é obscena e não será sinalizada.
Idioma	Idioma ao qual o Filtro de linguagem obscena se aplica.
Status	○ **Ativo** - se Filtro de linguagem obscena detectar esta palavra, ele determinará se ela é proibida ou permitida. ○ **Inativo** - se o Filtro de linguagem obscena detectar esta palavra, ele não fará nada.

6. Na guia de Mensagens do sistema do agente, configure as mensagens que o agente pode encontrar:

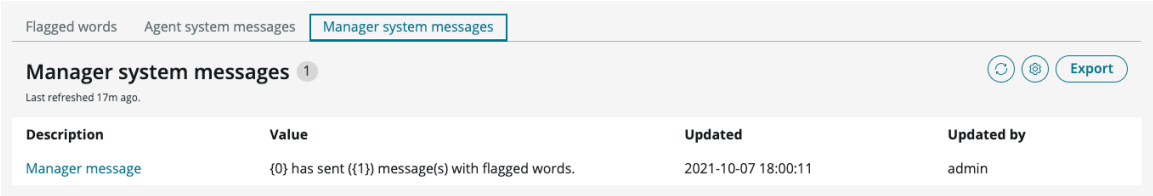


Mensagens do sistema do agente	
Descrição	Descrição da mensagem do sistema.
Valor	Descrição exata da mensagem do sistema exibida para o agente.
Atualizado	Data e hora em que a mensagem foi atualizada mais recentemente.
Atualizado por	Nome do usuário que atualizou a mensagem mais recentemente.

7. Na guia de Mensagens do sistema gerenciador, configure as mensagens que o gerenciador pode encontrar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Mensagens do sistema gerenciador	
Descrição	Descrição da mensagem do sistema.
Valor	Mensagem do sistema exatamente igual a que é exibida ao gerenciador.
Atualizado	Data e hora em que a mensagem foi atualizada mais recentemente.
Atualizado por	Nome do usuário que atualizou a mensagem mais recentemente.

Como configurar o Tradução dinâmica para bate-papo do agente

Ative o Tradução dinâmica para bate-papo do agente (DTAC) para que as conversas de bate-papo possam ser traduzidas de uma língua para outra.

Tradução dinâmica para bate-papo do agente Assista a este vídeo para obter mais informações sobre o suporte global com a Tradução dinâmica para bate-papo do agente.

Pré-requisitos

Essas tarefas devem ser concluídas antes de ativar o DTAC:

- Integração com um provedor de serviço de tradução
- Migração para a versão v3 de uma configuração do tradutor
- Tradução de um artigo de conhecimento

Como ativar o DTAC

DTAC traduz conversas de bate-papo de uma língua para outra. Os idiomas preferenciais do agente e do solicitante são baseados em seus perfis de usuário, e o provedor de serviços de tradução traduz as mensagens para o idioma definido pelo outro participante. Os provedores de serviços de tradução oferecem suporte à detecção de idioma para solicitantes que não estejam conectados a ServiceNow®, também conhecidos como usuários convidados.

DTAC está inativo por padrão. Antes de ativar o DTAC, preencha os seguintes requisitos:

- Dynamic translation
- Configure o Bate-papo do agente
- Ativação de um idioma

Ative o plug-in do Tradução dinâmica para bate-papo do agente (com.glide.cs.dynamic.translation.agent.chat).

Isso também ativa estes plug-ins:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation)
- Conversational Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation.va_async)

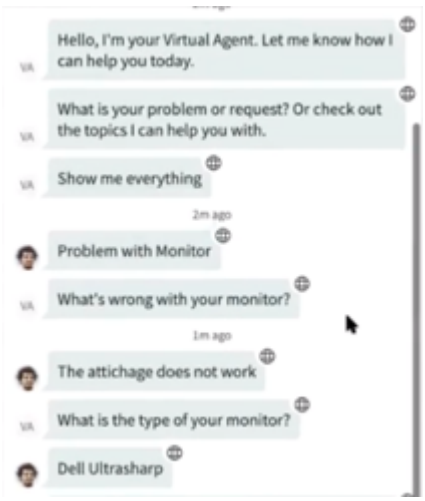
e as seguintes propriedades do sistema:

- true - sync (verdadeiro - sync)
- false - async (falso - async)
- Na ausência desta propriedade - async

Como transferir conversas do Virtual Agent para um atendente

Depois que um agente aceita um bate-papo, ele pode ver o histórico do bate-papo entre o Virtual Agent e o solicitante em seu idioma de preferência para obter mais contexto.

Os tópicos do Virtual Agent devem ser configurados nos idiomas desejados antes de usar o DTAC. Para saber mais sobre como configurar tópicos, consulte Designer do Virtual Agent.



Como utilizar o suporte de tradução em conversas de bate-papo

Quando o DTAC estiver habilitado, estes itens são traduzidos em conversas de bate-papo:

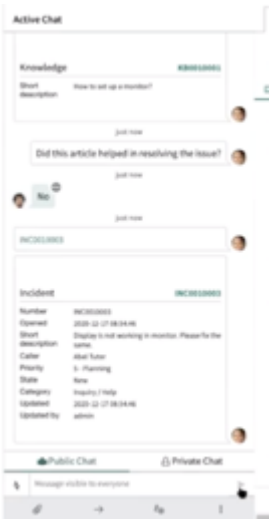
- Mensagens dos usuários
- Mensagens do sistema
- Histórico do bate-papo do Virtual Agent
- Valores dos campos do cartão de registro
- Controles avançados

Tipo	Controle avançado
Entrada do usuário	Cadeia de caracteres
Entrada do usuário	Lista de opção estática
Entrada do usuário	Escolha de referência
Entrada do usuário	Booliano
Entrada do usuário	Data e hora

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Controle avançado
Entrada do usuário	Seletor de arquivos
Entrada do usuário	Carrossel
Resposta de bot	Texto
Resposta de bot	Link único
Resposta de bot	Vários links
Resposta de bot	Saída de vários fluxos
Resposta de bot	Saída do script
Resposta de bot	Cartão de registro

O DTAC não é compatível com rótulos de cartão de registro. Para que esta funcionalidade opere, configure as propriedades de localização do sistema. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Localização do Sistema**. Para obter mais informações sobre ServiceNow®, consulte a documentação do produto sobre configurações de localização.



Relatórios analíticos para o DTAC

Você pode gerar um relatório que conta o número de bate-papos com DTAC para avaliar quantas conversas usam a opção de DTAC.

Monitore o número de valores verdadeiros na coluna "Traduzido" na tabela de interação. Para obter mais informações, consulte a documentação do produto ServiceNow® em registros de interação no Workspace registros de interação no Agent Workspace.

Configure o Histórico das conversas.

Habilite e personalize as opções de histórico da conversa que estão disponíveis na tela de histórico da conversa.

Antes de Iniciar
O histórico de conversa fornece a capacidade de acessar com facilidade o histórico de conversas no mesmo canal. Isso faz com que o agente seja mais eficiente na hora de consultar e ler essas conversas sem ter que abrir várias guias diferentes. Essa página fornece opções para habilitar o histórico de conversas e configurar quantos são exibidos, além de uma opção de exibição filtrada para os agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Vá em **"Bate-papo do agente"** e depois, no cartão de "Experiência do agente", selecione **"Exibir tudo"** ao lado do Histórico da conversa.
3. Para ativar o histórico de conversa, alterne o Ativador.
4. No campo "Número de conversas a serem exibidas", insira o número de conversas anteriores que devem ser exibidas na tela.
   O número máximo de conversas que podem ser exibidas é 25.
5. Para criar um filtro de histórico de conversa, selecione **"Novo"**.
6. Na tela de "Criar novo filtro de histórico de conversa", preencha os campos.

Campo	Definição
Nome	Nome dos Filtros do histórico da conversa.
Ativo	Marque a caixa de seleção se este filtro deve ser aplicado.
Descrição	Descrição dos Filtros do histórico da conversa.
Ordem	Ordem na qual os filtros devem ser priorizados. O filtro com a ordem mais baixa correspondente aos grupos do agente será usado para filtrar as interações.
Aplicar a todos os grupos	Opção que disponibiliza os filtros de histórico da conversa para todos os grupos de usuários.

7. Selecione **"Definir condições"** para exibir o "Diálogo de condições".
8. Na caixa "Diálogo de condição", crie um filtro para o histórico da conversa.
   Para obter mais informações, consulte Construtor de condição .
9. Selecione **"Set[Definir]"** .
10. Na tela Criar novo filtro do histórico da conversa, selecione **Enviar** ou **Atualizar**.

Elabore um relatório para rastrear o número de solicitações de ajuda

Crie um relatório que rastreia o número de solicitações de ajuda.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Ative a regra de negócios de Eventos de interação.
   a. Navegar até **Interação** > **Tudo**.
   b. Clique com o botão direito do mouse no título **Número"**."
   c. Clique em **Configurar** > **Regras de negócios**.
   d. Na tela "Regras de negócios", na coluna **"Nome"**, clique em **"Eventos de interação"**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Na tela Regras de negócio — Eventos de interação, marque a caixa de seleção **Ativo** se ainda não estiver marcada.

f. Clique em **Atualizar**.

2. Crie uma nova definição de métrica para a interação "ajuda solicitada" na tela Definição de métrica — nova tela de registro inserindo "Interação" no campo **"Tabela"** e selecionando **"Ajuda solicitada"** na lista **"Campo"**.
   Para obter etapas detalhadas sobre como criar definições de métrica, consulte Definir uma métrica .
3. Crie um novo bate-papo como solicitante.
4. Aceite o mesmo bate-papo que um agente.
5. Enquanto ainda estiver conectado como esse agente, insira a ação rápida /help (/ajuda).
6. Navegar até **Métricas** > **Instâncias** e registre o ID do registro de instância única criado para help_requested=true.
7. Navegue até a janela do administrador e abra a interação da etapa anterior.
8. Participe da conversa (seja privada ou pública).
9. Navegar até **Métricas** > **Instâncias** e observe que um registro de instância foi criado para help_requested=true.
   Para obter mais informações sobre como usar a Tabela de instâncias de métricas, consulte Metric instance .

Ações rápidas

Configure atalhos em Bate-papo do agente para que os agentes consigam trabalhar mais eficientemente com os clientes.

Como usar ações rápidas

Em Bate-papo do agente, um agente pode inserir uma ação rápida de qualquer uma das formas a seguir:

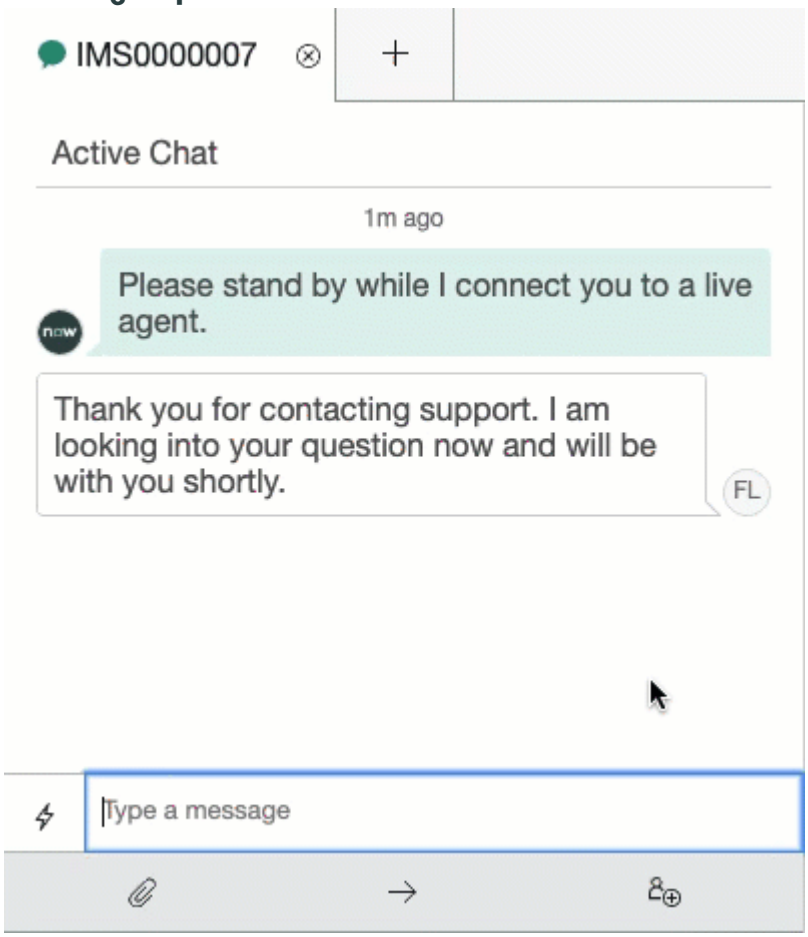
- Insira um comando após a barra (/).
- Selecione o ícone de raio (⚡) e depois uma ação rápida no menu.
- Se disponível, selecione o botão de ação rápida na barra de ferramentas.

Por exemplo, um agente pode transferir uma conversa para outra fila inserindo / tq no campo de entrada da mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como digitar para iniciar uma transferência de fila

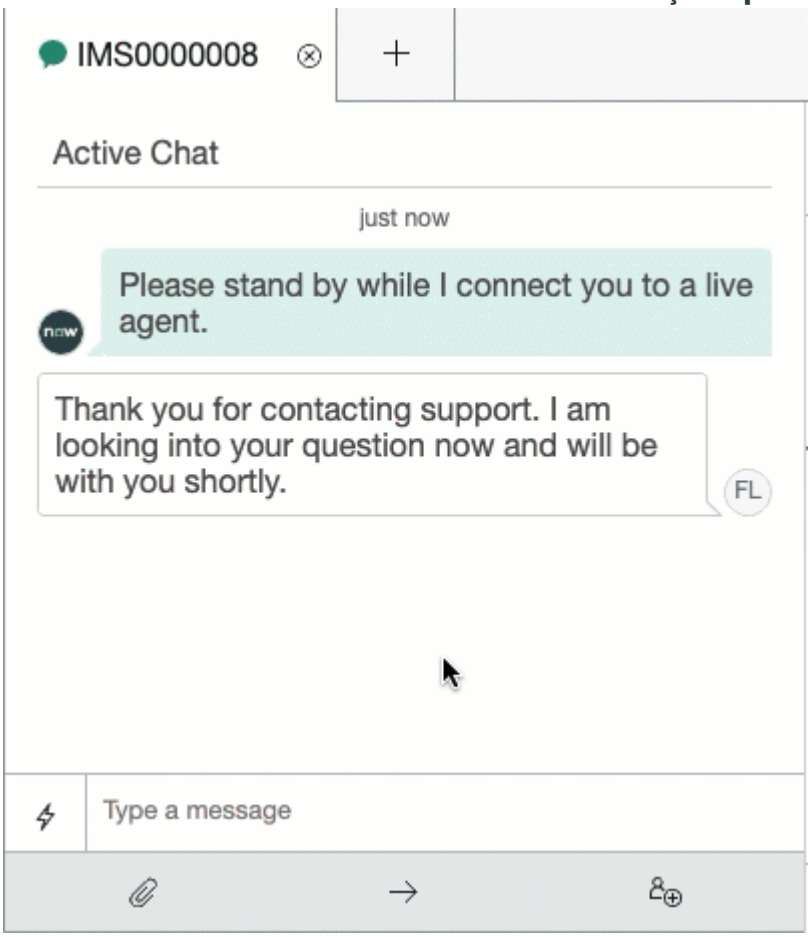


Um agente também pode iniciar uma transferência de fila selecionando o ícone de raio e depois **/ tq** no menu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como iniciar uma transferência de fila no menu de ação rápida

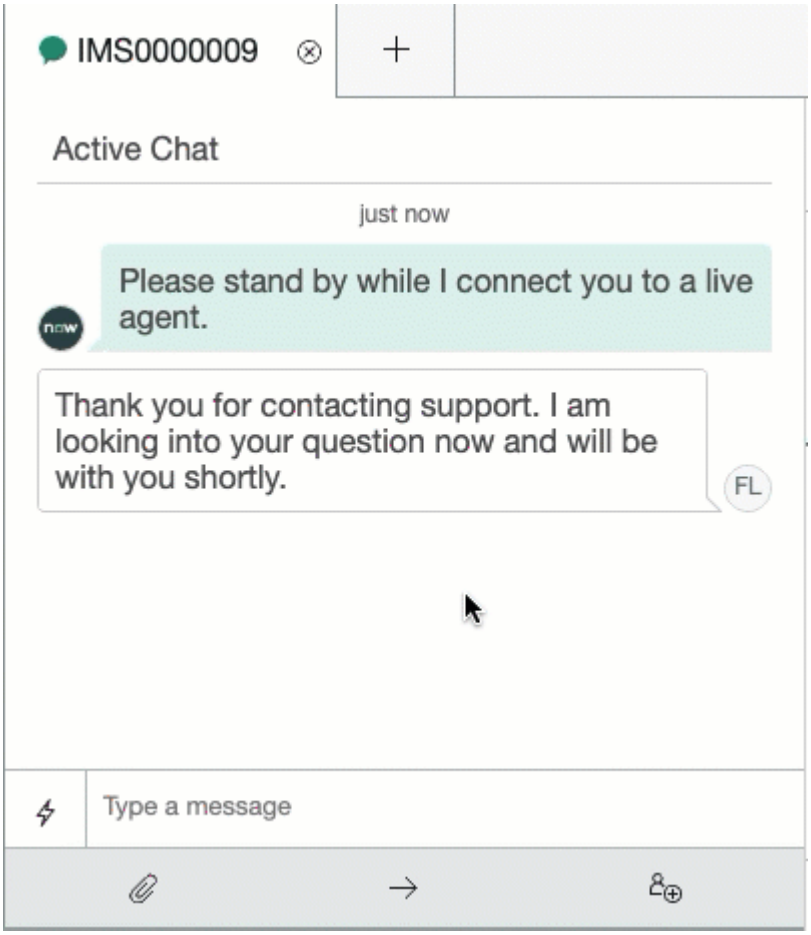


Como alternativa, um agente pode transferir para outra fila selecionando o botão de seta (→) na barra de ferramentas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como iniciar uma transferência de fila na barra de ferramentas



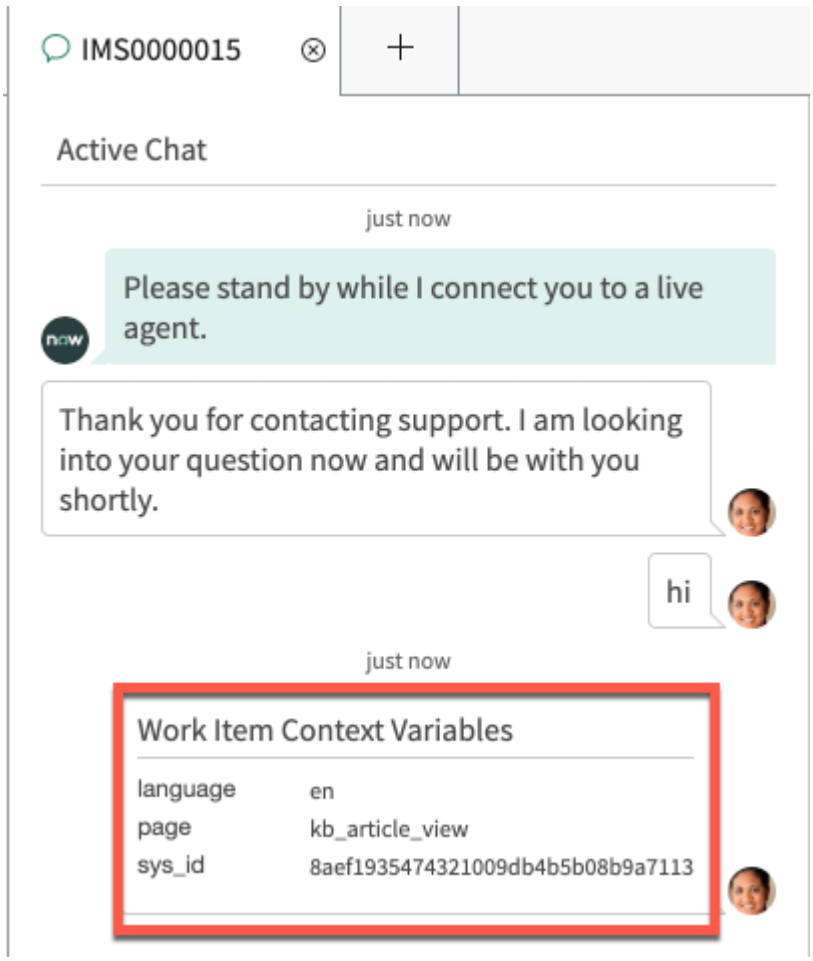
Nota:
Os agentes precisam ter a função quickactions_user para usar ações rápidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como exibir detalhes do contexto do bate-papo

Um agente pode consultar o contexto relevante de uma interação de bate-papo. Agentes também podem usar uma ação rápida de contexto para exibir um cartão com variáveis de contexto: sysparm_portal, sysparm_page, table, sys_id e sysparm_language. O agente pode iniciar esta ação rápida digitando `/context` no campo de entrada da mensagem.



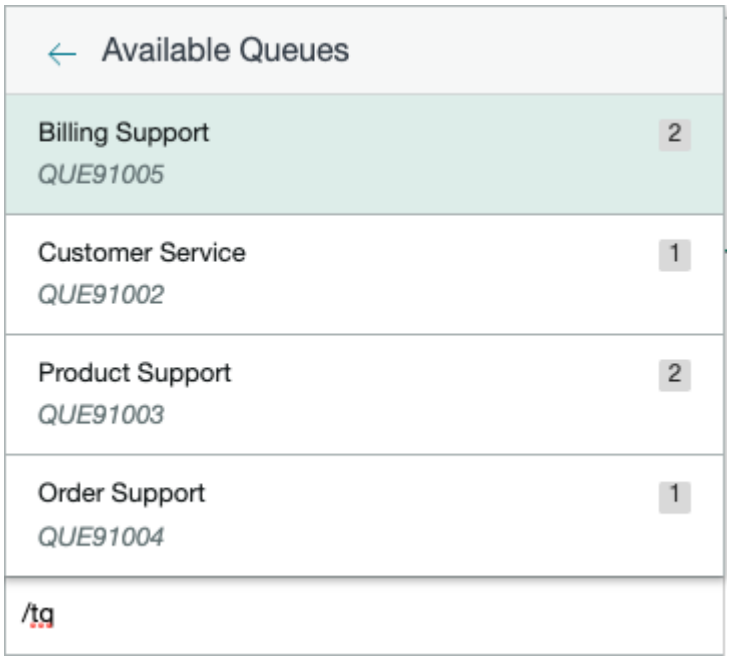
Parâmetros

Algumas ações rápidas exigem um menu secundários para que os agentes tenham mais controle sobre elas. Por exemplo, depois que um agente inicia uma transferência de fila, ele precisa escolher para qual fila transferir. Os itens que aparecem no menu secundário são chamados de *parâmetros*.

A figura a seguir mostra que, depois que um agente insere uma ação rápida de transferência para outra fila, uma lista de filas disponíveis é mostrada para o agente. Os parâmetros padrão para a ação rápida são filas disponíveis para os agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para criar uma ação rápida que exige um menu secundário, você precisa definir parâmetros para ela. Para obter mais informações, consulte Definição de um parâmetro de ação rápida.

Ações rápidas padrão

As seguintes ações rápidas são disponibilizadas por padrão com o bate-papo Espaço:

Nome de comando	Botão da barra de ferramenta	Ação	Parâmetro padrão
piloto automático		Inicia um tópico Virtual Agent (Piloto automático de conversa).	Tópicos disponíveis
ajuda		Indica ao supervisor do bate-papo que um agente precisa de ajuda com uma conversa. Para usar esta ação rápida, os novos clientes precisam habilitar Bate-papo do agente e Conversa particular entre agentes e os clientes atualizados têm que habilitar Conversa particular entre agentes na configuração do bate-papo.	
r		Usa Modelos de resposta para inserção como texto em uma conversa. **Nota:** Somente modelos de resposta que têm uma condição de `[Type] [is][Chat]` estão disponíveis em Bate-papo do agente.	Modelos de resposta disponíveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome de comando	Botão da barra de ferramenta	Ação	Parâmetro padrão
search-kb		Inicia uma pesquisa de artigo da KB (Knowledge base, base de conhecimento). O agente é solicitado a pesquisar o artigo da base de conhecimento relevante. Com base no termo de pesquisa inserido, o agente pode exibir os artigos da KB que correspondem ao termo de pesquisa. O agente pode então selecionar o artigo da KB.	
ta		Transfere a conversa para outro agente.	Agentes disponíveis
tq		Transfere a conversa para outra fila.	Filas disponíveis

Informações de ativação

Para permitir que seus agentes usem ações rápidas, você deve ativar o e plug-ins relacionados para Advanced Work Assignment, que é necessário para o bate-papo em Espaço.

Piloto automático de conversa

Os agentes podem usar o Piloto automático de conversa para exibir tópicos do Virtual Agent durante as conversas do Bate-papo do agente. Enquanto o solicitante interage com os tópicos do Virtual Agent, os agentes podem realizar outras tarefas e trabalhar em outros itens. O Piloto automático de conversa não está disponível para HR Service Delivery (HRSD).

Ao interagir com um solicitante em uma conversa do Bate-papo do agente, os agentes podem iniciar o Piloto automático de conversa usando ações rápidas do piloto automático para invocar tópicos do Virtual Agent. Dependendo das informações inseridas pelo solicitante, os agentes podem pesquisar um tópico específico do Virtual Agent e exibi-lo com parâmetros. O solicitante exibe o tópico e responde conforme necessário, e o Virtual Agent captura as entradas do solicitante.

Nota:
Para usufruir da melhor experiência possível, habilite a configuração do Bate-papo do agente que ativa as mensagens do sistema durante o piloto automático. Para obter detalhes, consulte Configuração Bate-papo do agente.

Configuração do piloto automático

Você precisa ter o plug-in Glide do Virtual Agent e o plug-in do Bate-papo do agente instalados para conseguir exibir e acessar a ação rápida do piloto automático. Os administradores podem configurar quais tópicos do Virtual Agent estão disponíveis para os agentes em Bate-papo do agente.

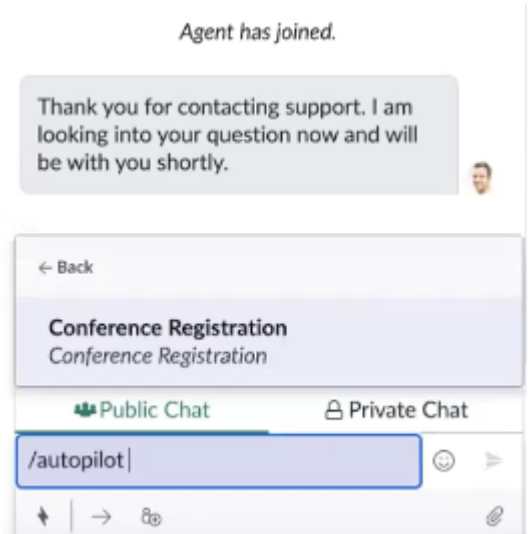
Nota:
Os administradores precisam ter a capacidade de configurar uma ação rápida com base na necessidade de negócio da organização e definir essa configuração para uso dos agentes quando necessário.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

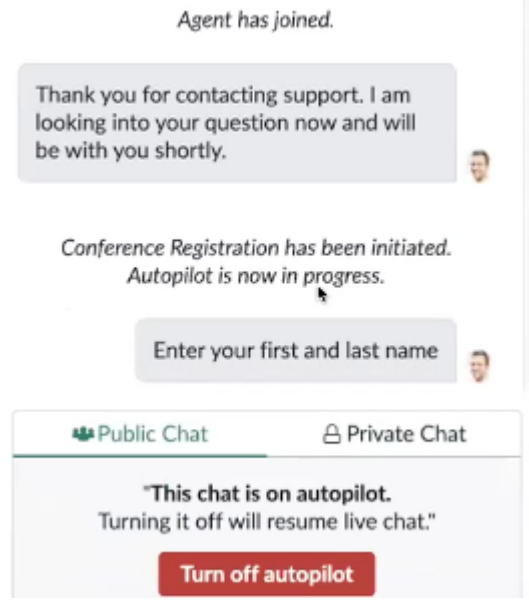
Para ter informações sobre como usar ações rápidas no Bate-papo do agente, consulte Ações rápidas.

Como usar o piloto automático

O agente pode usar as ações rápidas para pesquisar e escolher um tópico do Piloto automático para invocar durante a conversa com um solicitante. O agente só pode escolher tópicos do Piloto automático que sejam relevantes para o canal. Por exemplo, apenas os tópicos otimizados para SMS podem ser selecionados ao conversar com um solicitante que está usando SMS.



O agente é informado por mensagens do sistema quando um tópico do piloto automático é iniciado e encerrado. Essas mensagens podem ser configuradas pelos administradores.

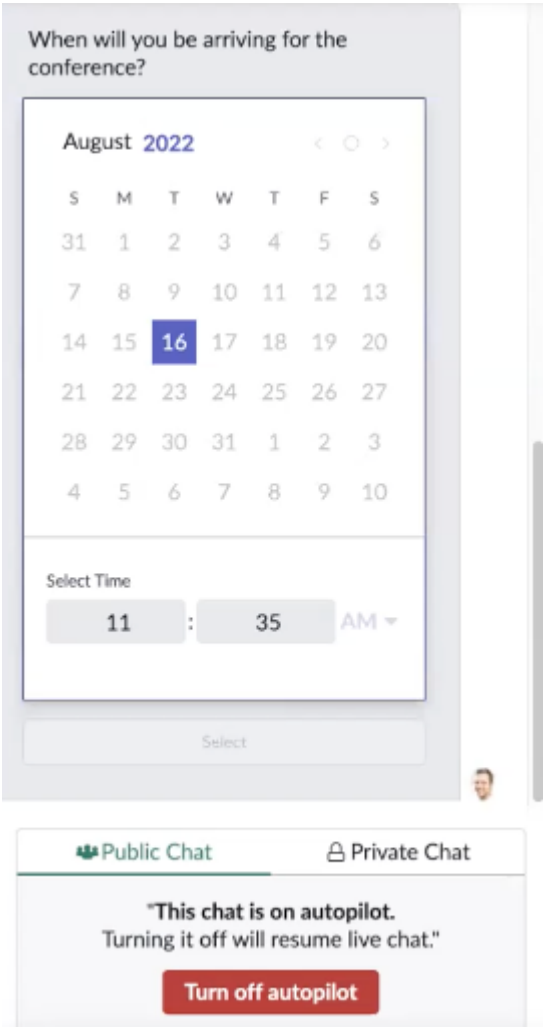


Enquanto o piloto automático estiver ativado

Enquanto o piloto automático ficar ativo, o solicitante vai poder usar os controles avançados para texto, mas os agentes têm acesso a uma versão somente leitura dos controles avançados do solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

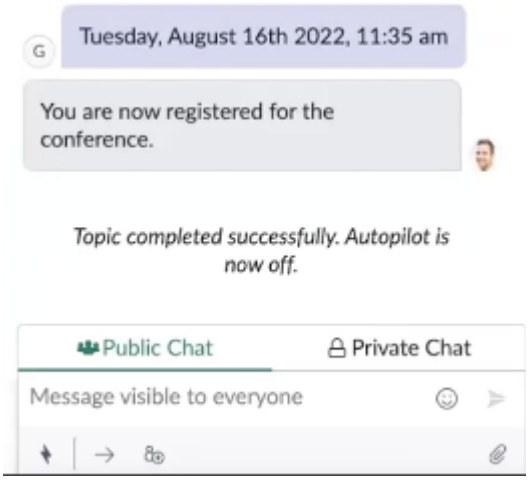


Quando o Piloto automático está em uso, o bate-papo público com o solicitante é desativado, mas os agentes podem entrar em contato com outros agentes e supervisores para obter assistência. Se Conversa particular entre agentes estiver ativado, a guia de bate-papo privado em Conversa particular entre agentes vai funcionar normalmente durante o Piloto automático. Enquanto o Piloto automático estiver em uso, a capacidade do agente não será liberada e as ações de mensagens configuradas pelos clientes serão desabilitadas.

Quando o Piloto automático é encerrado

O agente recebe uma notificação na área de trabalho na guia Notificações em Espaço informando que o tópico do Virtual Agent foi encerrado ou concluído pelo solicitante. Nesse ponto, o agente retoma o controle da conversa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Uso de emojis no Bate-papo do agente

Use emojis no Bate-papo do agente para que os solicitantes entendam melhor o teor das conversas. Com isso, os solicitantes podem se sentir como se estivessem conversando com uma pessoa, o que ajuda a edificar a lealdade dos clientes à marca.

Antes de Iniciar

Os emojis precisam ser habilitados para que os agentes possam usá-los no Bate-papo do agente. Consulte Configuração Bate-papo do agente para obter instruções sobre como habilitar emojis.

Função necessária: administrador

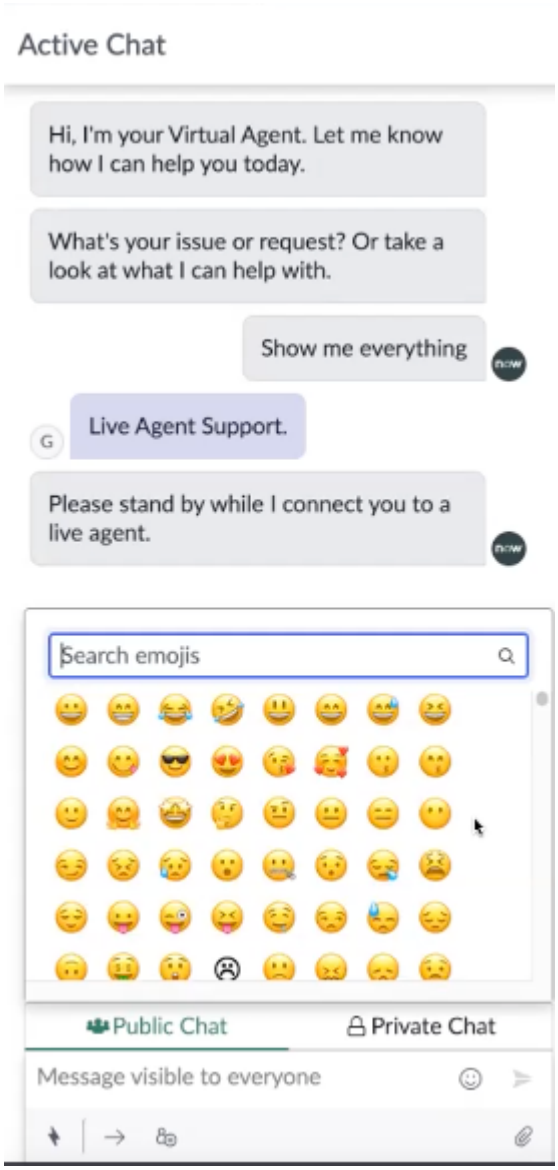
Procedimento

1. Em um bate-papo ativo, emojis podem ser incluídos de várias maneiras:

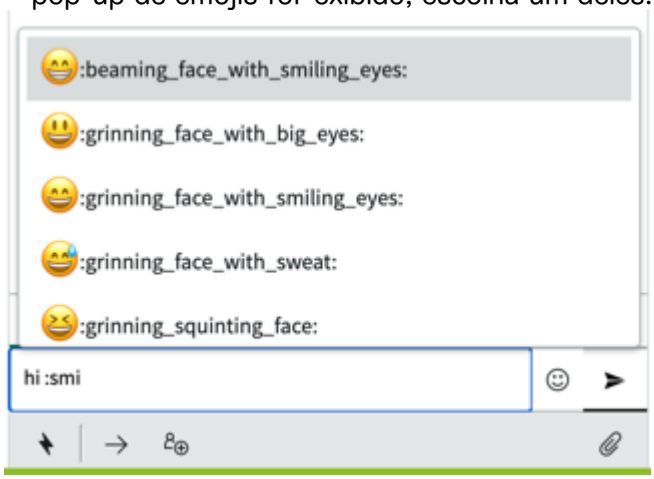
- Selecione o ícone Inserir emoji para abrir a paleta de emojis. Em seguida, selecione um emoji na paleta ou pesquise por um emoji inserindo um nome na barra de pesquisa da paleta de emojis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



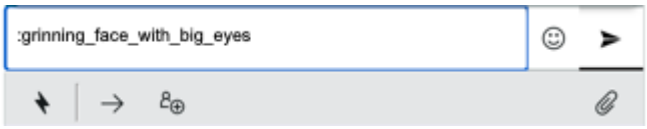
- Digite dois pontos e depois os primeiros caracteres do nome do emoji. Quando o menu pop-up de emojis for exibido, escolha um deles.



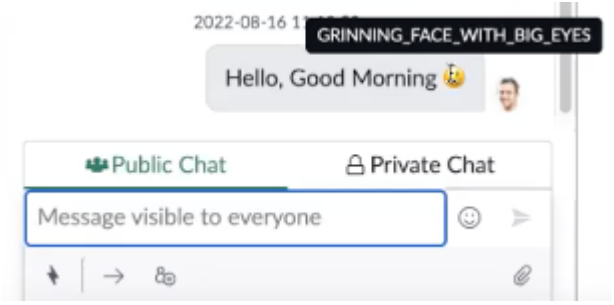
- Digite uma combinação de caracteres especiais ou nome curto. Eles serão convertidos automaticamente em emojis depois que você apertar espaço ou enter.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Posicione o cursor sobre o emoji para exibir o nome curto dele como uma dica de ferramenta.

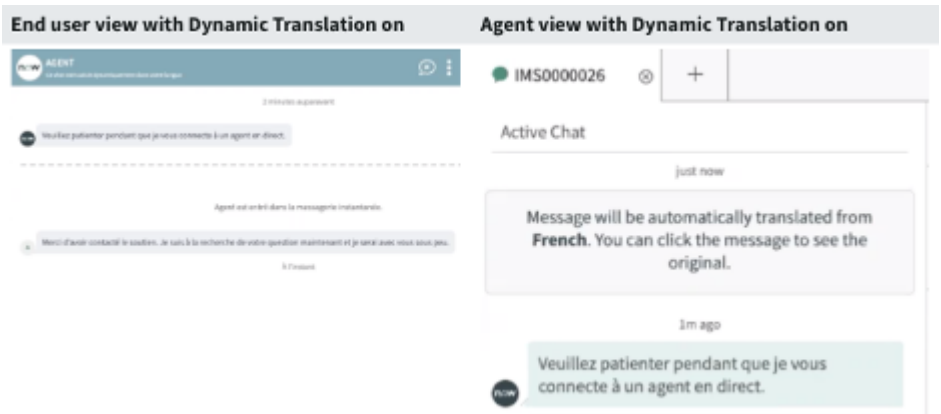


Como trabalhar com Tradução dinâmica para bate-papo do agente

Use Tradução dinâmica para bate-papo do agente (DTAC) para abrir uma conversa de bate-papo com um solicitante que usa um idioma diferente.

Indicadores de tradução

Quando DTAC estiver habilitado, uma faixa na parte superior da conversa de bate-papo vai aparecer para o agente e para o solicitante, indicando que a conversa está sendo traduzida. Os agentes bilíngues podem determinar se eles são fluentes o suficiente no idioma do solicitante para desativar temporariamente o DTAC para sessões de bate-papo individuais, conforme necessário.



Controle dinâmico de traduções para agentes bilíngues

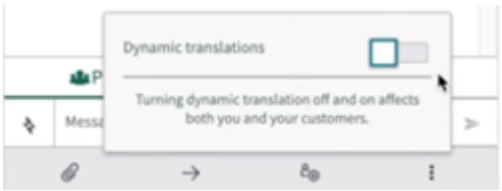
Quando um agente bilíngue aceita uma conversa de bate-papo e é fluente no idioma do solicitante, o DTAC não se faz necessário. Com o controle de traduções dinâmicas de sessões de bate-papo, os agentes podem desativar o DTAC para sessões de bate-papo específicas.

Os agentes podem clicar nas reticências (⋮) na parte inferior da janela de bate-papo e mover o **controle dinâmico de traduções** para a posição desativada.

Quando DTAC está desativado, uma notificação é exibida na parte superior das janelas de bate-papo do agente e do solicitante, destacando a mudança no status desta sessão de bate-papo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

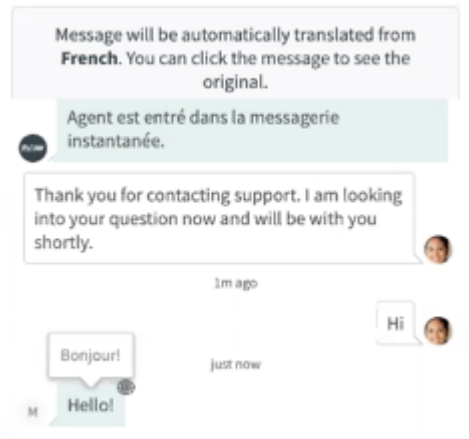
A funcionalidade de tradução está desativada tanto para o solicitante quanto para o agente nesta sessão de bate-papo específica. A seleção em uma sessão de bate-papo não afeta a seleção em outras sessões, e o agente pode desligar e ligar o DTAC em uma sessão de bate-papo.



Como solucionar problemas de mensagens traduzidas

Os serviços de tradução não entendem expressões idiomáticas ou jargões, e algumas mensagens do usuário podem se perder na tradução. Você pode usar o ícone do indicador de tradução para exibir a mensagem original do solicitante e pesquisar o significado dela, se precisar.

Você pode navegar até a mensagem de bate-papo individual e selecionar o ícone do indicador ( ) para ver a mensagem original não traduzida do solicitante.



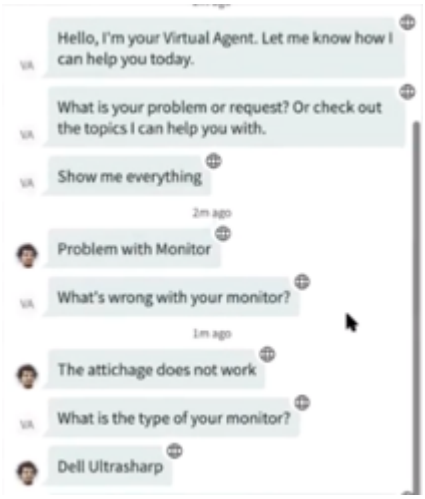
Transcrições de bate-papo traduzidas

Duas transcrições de bate-papo são geradas no final de cada sessão de bate-papo do DTAC. Uma é para o solicitante fazer download e salvar no idioma do solicitante. A outra é a transcrição do agente, contendo o texto conforme exibido na janela de bate-papo do agente. Se um agente usou DTAC em parte do bate-papo, a transcrição vai exibir o texto com e sem tradução. Para obter mais informações, consulte Downloads da transcrição do bate-papo para solicitantes.

Bate-papo transferido do Virtual Agent

Depois que você aceita um bate-papo, é possível consultar o histórico do bate-papo entre o Virtual Agent e o solicitante no seu idioma de preferência para entender melhor o contexto.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Anexos em DTAC

Ao inserir um anexo em um bate-papo, o DTAC não traduz o nome do arquivo ou o conteúdo do anexo.

Sidebar

Sidebar permite que os agentes colaborem com outras pessoas ao trabalhar em um registro do espaço baseado em tarefa ou interação.

Visão geral

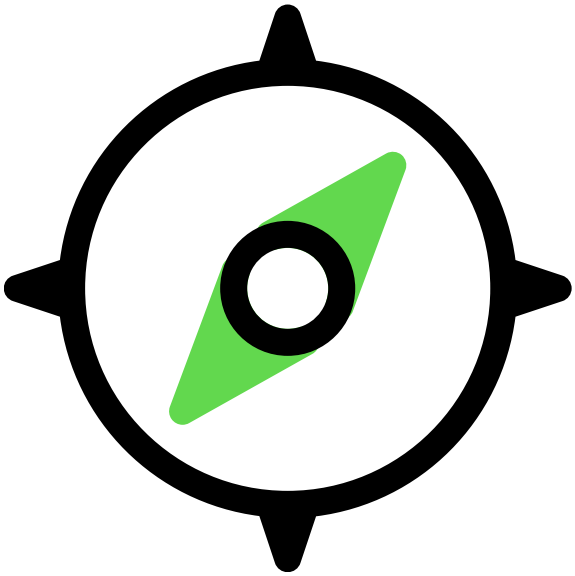
Assista a este vídeo para uma visão geral da Barra lateral. Primeiros passos com a Barra lateral

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

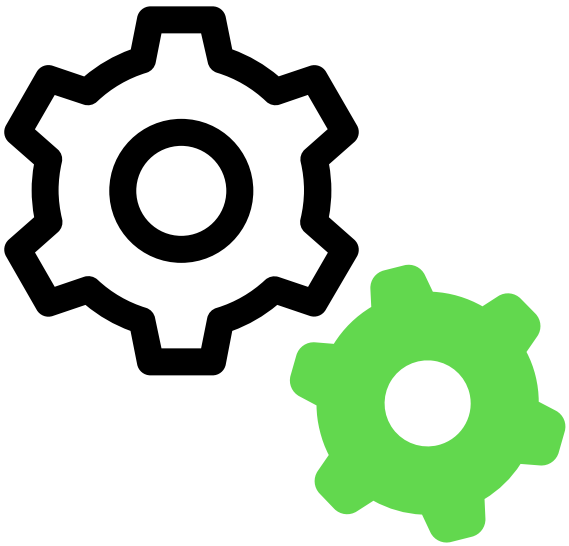
Iniciar

Explorar



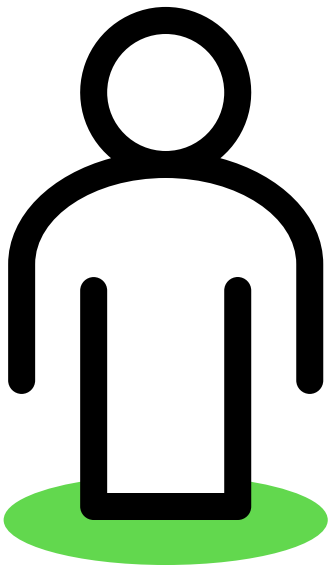
Saiba mais sobre os conceitos e recursos do Sidebar.

Configurar



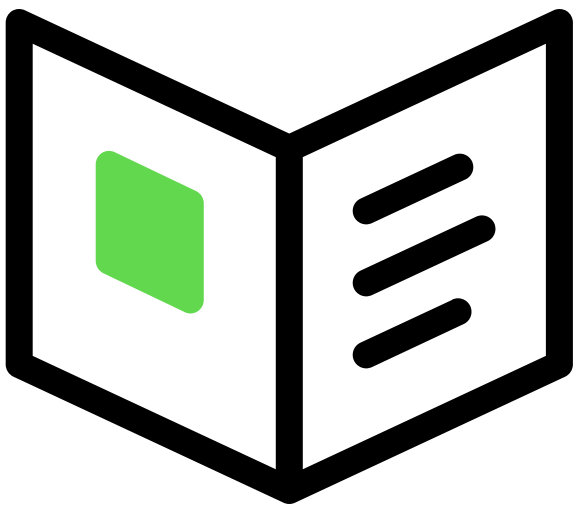
Instale e configure Sidebar e ative plug-ins relevantes.

Usar



Use Sidebar para ajudar os agentes a discutir com outras pessoas para resolver problemas mais rapidamente.

Referência



Obtenha Sidebar detalhes para Domain Separation.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Como explorar o Sidebar

Usando Sidebar, os agentes podem ter colaboração em tempo real com outras pessoas pautado em um registro Espaço baseado em tarefa ou interação. Essas discussões Sidebar facilitam a troca de informações e conhecimento para ajudar a resolver problemas mais rapidamente e com melhores resultados.

Visão geral Sidebar

Um agente pode iniciar uma discussão em grupo a partir de um registro baseado em tarefa ou registro baseado em interação. O agente insere informações preliminares e contexto para a discussão e adiciona especialistas no assunto para ajudar. O agente pode criar várias discussões para um registro.

Espaços do Sidebar

Sidebar é compatível com estes espaços:

- Espaço configurável do Customer Service Management (CSM)
- Manager Workspace do CSM
- Espaço do Agente de Recursos humanos (RH)
- Espaço do Gerente do IT Service Management (ITSM)
- Vendor Management Workspace

Para obter informações sobre como adicionar o botão **Discutir** a um dos espaços compatíveis acima, consulte Adicionar o botão Discutir.

Para obter informações sobre como adicionar o botão **Discutir** a qualquer espaço não listado (como o Espaço de operação de serviços), consulte o artigo KB1213249 .

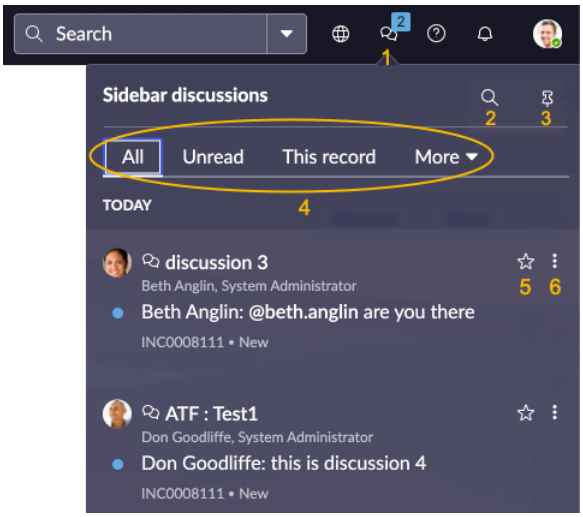
Componentes do Sidebar

Sidebar painel de discussão

Quando você seleciona o ícone de discussão Sidebar ícone de , o Sidebar painel de discussão é exibido:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

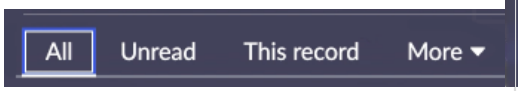
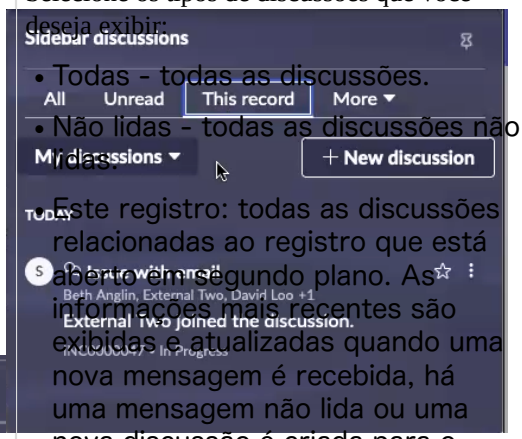


O painel de discussão Sidebar inclui:

Ícone	Descrição
1 -	Exibir caixa de diálogo de discussões do Sidebar. Se um número em um quadrado azul for exibido, o número indica o número de discussões do Barra lateral que estão ativas no momento.
2-	Pesquisar nas discussões Sidebar. Quando você seleciona o ícone do Search, o campo **Pesquisar** é exibido e você pode inserir o texto que deseja localizar. Os resultados da pesquisa são exibidos abaixo do campo de pesquisa e são agrupados por mensagem do usuário e nome do arquivo. Selecione **Cancelar** para limpar o campo de pesquisa e retornar à discussão Sidebar. Você pode fazer com que todos os resultados da pesquisa sejam exibidos ou filtrados por discussões, mensagens e anexos. Você pode classificar os resultados da pesquisa pelos mais relevantes, antigos para novos ou novos para antigos. Para usar a ação rápida Pesquisa da base de conhecimento, habilite Pesquisa com IA. Para obter mais informações, consulte AI Search e Disponibilidade da AI Search [KB0867751] .
3 -	Fixe o menu permanentemente na lateral da tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

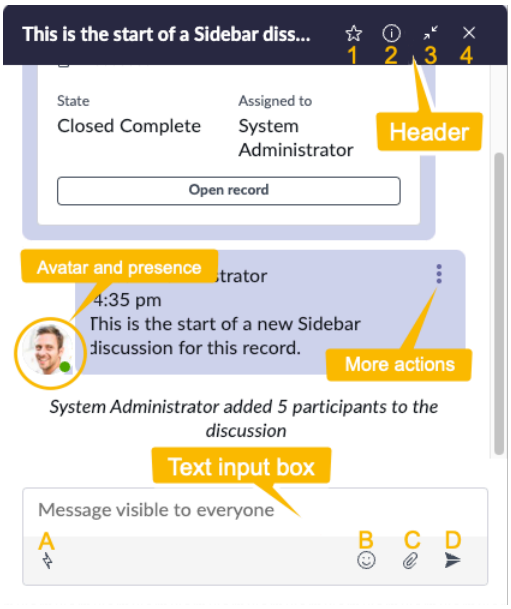
Ícone	Descrição
4 - 	Selecione os tipos de discussões que você deseja exibir:  • Todas - todas as discussões. • Não lidas - todas as discussões não lidas. • Este registro: todas as discussões relacionadas ao registro que está aberto em segundo plano. As informações mais recentes são exibidas e atualizadas quando uma nova mensagem é recebida, há uma mensagem não lida ou uma nova discussão é criada para o registro. Você também pode criar novas discussões para o registro selecionando **Nova discussão**. • Menções - discussões que mencionam você com @seunomedeusuario. • Favoritos - discussões que você marcou como favoritas.
5 - ☆	Marca a discussão Sidebar como favorita. As discussões que foram marcadas como favoritas são exibidas na guia Favoritos. Você pode desfazer uma discussão como favorita selecionando o ícone de estrela novamente.
6 - ⋮	Exibe opções para a discussão: • Ignorar discussão - fecha a caixa de diálogo de discussão (mas não sai da discussão). • Encerrar discussão - sai da discussão.

Janelas de bate-papo encaixadas

Os executantes podem acessar várias discussões Sidebar ao mesmo tempo usando o recurso de janelas encaixadas. Quando uma discussão Sidebar é criada, o cartão de registro é adicionado automaticamente no início da janela de bate-papo. As janelas de bate-papo encaixadas incluem estes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Cabeçalhos de ícones

Ícone	Descrição
1 - ☆	Marca a discussão Sidebar como favorita. As discussões que foram marcadas como favoritas são exibidas na guia Favoritos. Você pode desfazer uma discussão como favorita selecionando o ícone de estrela novamente.
2 - ⓘ	Abre o painel de informações da discussão que inclui o submenu Sobre, o submenu Participantes e o botão **Sair da discussão**. No submenu Sobre, você pode exibir informações sobre a discussão. No submenu Participantes, você pode adicionar e remover participantes. Se você quiser que encerrar a discussão, selecione **Sair da discussão**.
3 - ⤡	Recolhe a discussão para que ela seja exibida somente como uma guia na parte inferior da tela.
4 - ×	Encerra a janela.

Avatar e presença do usuário

Avatar e presença do usuário	Descrição
	Exibe o avatar e a presença do usuário (status online). O ponto indica a presença do usuário, dependendo se ele está conectado à plataforma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avatar e presença do usuário

Avatar e presença do usuário	Descrição
	• Ponto verde - o usuário está conectado. • Ausência de ponto - o usuário não está conectado. • Ponto laranja - usuário conectado recentemente. Se Sidebar e Microsoft Teams estiverem integrados, os usuários Microsoft Teams serão diferenciados dos usuários Sidebar com um Microsoft Teams .

Ícone de mais ações

Ícone	Descrição
	Exiba ações adicionais para esta mensagem, incluindo: • Publicar no fluxo de atividades • Remover do fluxo de atividades • Editar mensagem • Excluir mensagem

Ícones da caixa de entrada de texto

Ícone	Descrição
A -	Acesse o sistema de base ou ações rápidas personalizadas. O agente pode iniciar uma pesquisa de artigo da base de conhecimento selecionando o ícone de ações rápidas e inserindo `search-kb`. O agente é solicitado a pesquisar o artigo da base de conhecimento relevante Com base na pesquisa e no termo que o agente insere, ele conseguirá visualizar os artigos da base de conhecimento que corresponde ao termo da pesquisa. O agente pode selecionar o artigo da base de conhecimento e incluí-lo na discussão. O artigo da base de conhecimento é exibido como um cartão de registro na discussão Sidebar. A pesquisa de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícones da caixa de entrada de texto

Ícone	Descrição
	artigos da base de conhecimento está disponível com o sistema de base.
B —	Exiba o menu de emojis para poder adicionar emojis à discussão.
C -	Adicione anexos à discussão atual para que eles possam ser compartilhados com outras pessoas na discussão. Você pode arrastar e soltar arquivos e selecionar o ícone de seta de envio ou usar o ícone de anexo.
D -	Enviar a mensagem.

Se você minimizar uma janela encaixada, ela aparecerá como uma guia no menu flutuante na parte inferior da tela. Se você passar o mouse sobre uma janela encaixada minimizada, o número do registro e o título do bate-papo serão exibidos para ajudá-lo a identificar o conteúdo. Você pode selecionar qualquer uma das guias para acessar essa discussão novamente. O número máximo de janelas encaixadas que você pode ter no menu flutuante é 25 e esse valor pode ser configurado. Se houver muitas janelas encaixadas para exibir como guias no menu flutuante, uma guia com um número será exibida indicando quantas janelas encaixadas extras não foram exibidas.

Fluxo de atividades e Sidebar

Você deve integrar Sidebar ao fluxo de atividades se quiser que os agentes possam publicar Sidebar discussões no fluxo de atividades. Para obter instruções sobre como integrar Sidebar ao fluxo de atividades, consulte Integrando Sidebar com o fluxo de atividades. Para obter instruções sobre como usar Sidebar com o fluxo de atividades, consulte Fluxo de atividades em Sidebar.

Instalar e configurar Sidebar

As definições de configuração Sidebar estão disponíveis na guia Sidebar em **Conversational Interfaces** > **Configurações**. Consulte Instalação de Sidebar para obter instruções. Depois que Sidebar for instalado, você deverá definir as configurações de administrador. Consulte Configuração do Sidebar para obter instruções.

Como usar Sidebar

Para obter informações sobre como usar Sidebar, consulte Como usar Sidebar para obter mais informações.

Os principais recursos incluem:

- Como criar botões de discussão personalizados
- Exibição de formulários da IU principal com Sidebar
- Painel do Sidebar
- Contagem de selos de conversa não lida do Sidebar
- Janela de bate-papo encaixada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como marcar as discussões como favoritas
- Painel de informações sobre discussões
- Sugestões do participante da discussão
- Ações rápidas
- Integração com o fluxo de atividades
- Integração com a Pesquisa com IA
- Compartilhamento de arquivos de arrastar e soltar
- Como usar emojis
- Como usar @ para chamar um usuário específico

Como usar Sidebar e Microsoft Teams

Depois que Sidebar e Microsoft Teams são integrados, os usuários das duas aplicações podem colaborar entre si. Para obter mais informações sobre como integrar Sidebar com Microsoft Teams, consulte Sidebar e Microsoft Teams.

IU principal

Você pode criar discussões Sidebar em registros de interação a partir da IU principal do Next Experience.

Domain Separation

Para obter mais informações sobre a separação de domínios no Sidebar, consulte Domain Separation e Barra lateral.

Mais informações

Para saber mais, consulte o curso ServiceNow University na Barra lateral.

Fluxo de atividades em Sidebar

Se Sidebar estiver integrado ao Fluxo de atividades, você poderá criar links para discussões e publicar mensagens dessas discussões diretamente no registro relacionado como um registro de fluxo de atividades.

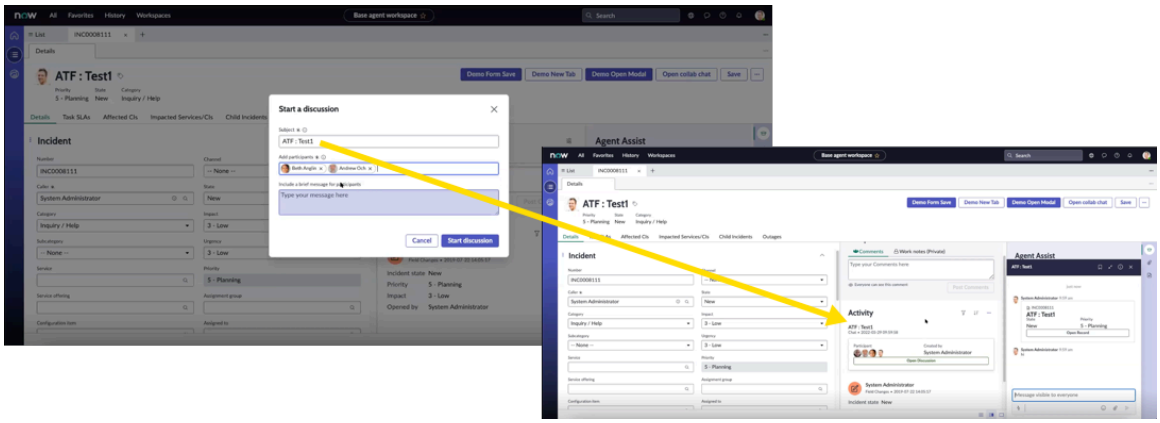
Nota:
Sidebar e os blocos de discussão estão disponíveis somente com Next Experience e não em IU principal.

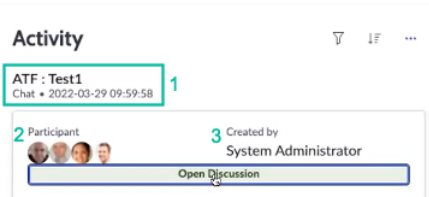
Quando uma discussão Sidebar é criada, um bloco de discussão Sidebar correspondente é adicionado automaticamente ao fluxo de atividades. Os usuários que têm acesso ao registro com base em tarefas também podem acessar a discussão no fluxo de atividades. Usuários do Sidebar podem publicar mensagens de discussões no fluxo de atividades como mensagens publicadas Sidebar. Essas mensagens podem ser publicadas no fluxo de atividades como entradas editáveis que podem ser adicionadas e removidas conforme necessário. Para obter informações generalizadas sobre fluxos de atividade, consulte Fluxos de atividade .

Ao iniciar uma discussão Sidebar, um bloco correspondente à discussão é adicionado automaticamente ao Fluxo de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



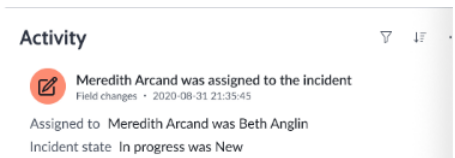


Bloco da Barra lateral

1	Nome da discussão, tipo de conversa, data/hora de início da discussão Sidebar.
2	Fotos do perfil dos participantes (se houver mais de 5 participantes, um crachá exibirá o número de participantes adicionais cujas fotos de perfil não podem ser vistas).
3	Nome do usuário que criou a discussão Sidebar.

O cartão de registro primário aparece como parte do fluxo de atividades e exibe o seguinte:

- Identificador do Registro
- Descrição resumida
- Tipo
- Estado
- Atribuído a
- Link que abre o registro
- Prioridade (para cartões de registro baseados em tarefa)

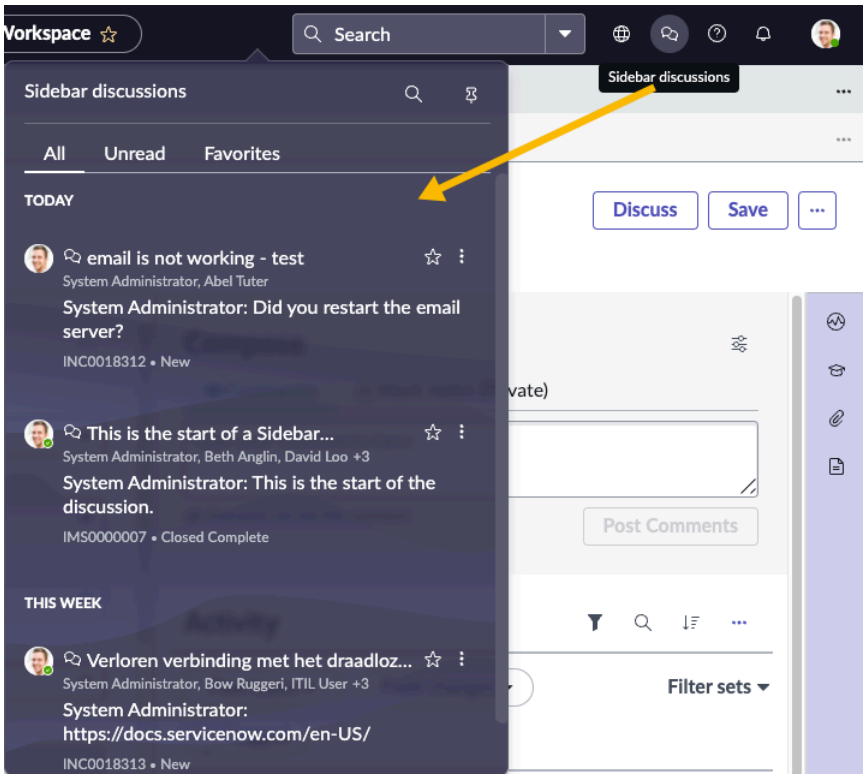


Iniciar uma discussão

Se você selecionar **Abrir discussão**, o painel Sidebar será aberto e exibirá as discussões Sidebar. Os clientes e as funções de não executantes não têm acesso ao registro e não têm acesso ao bloco de conversa, semelhante às anotações de trabalho.

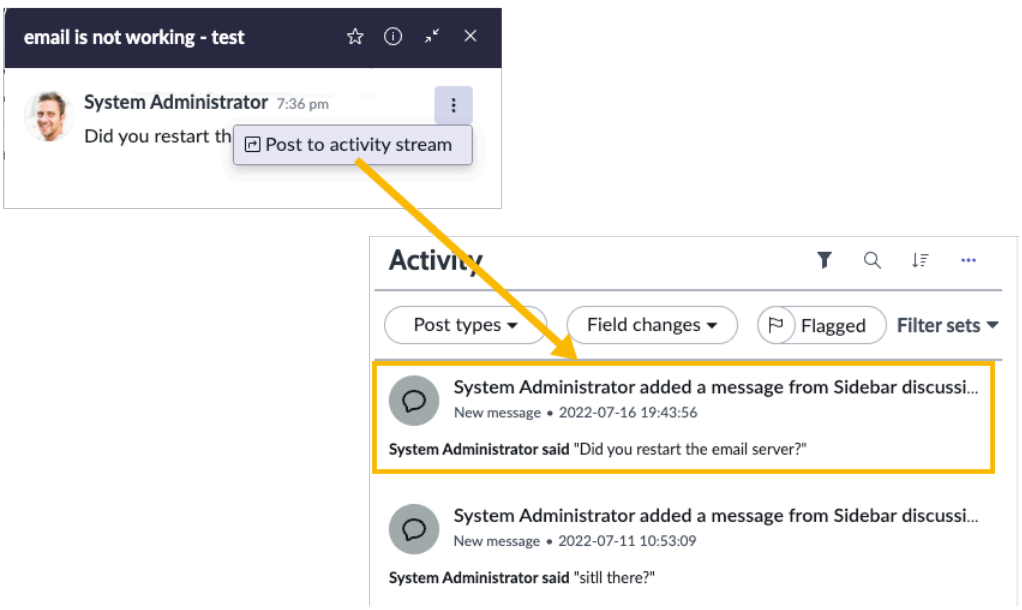
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Publicar uma mensagem

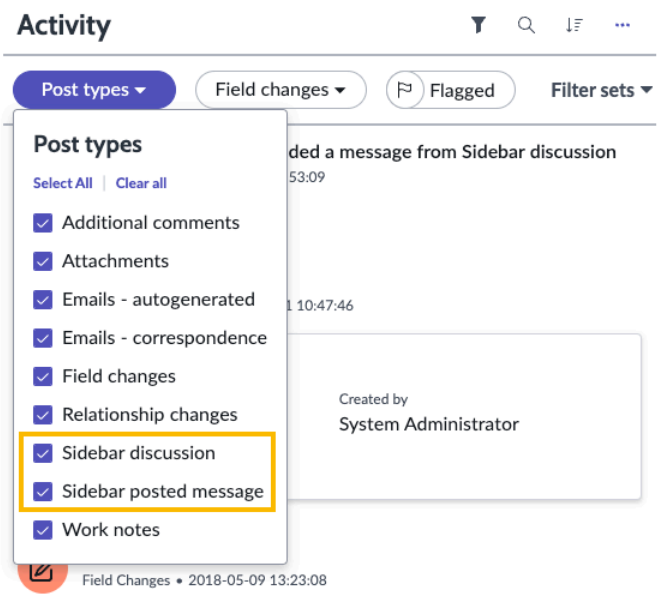
Você pode selecionar qualquer mensagem no Sidebar painel de discussão e publicá-la no Fluxo de atividades. Quando você publica uma mensagem da discussão Sidebar no fluxo de atividade de registros primários, as informações mais importantes são vinculadas diretamente ao registro. Isso permite que você acesse conversas colaborativas de um registro para que possa adicionar a si mesmo à discussão e exibir o histórico da conversa.



Se as mensagens publicadas Sidebar no fluxo de atividades não estiverem aparecendo, certifique-se de que a **discussões de barra lateral** e a **mensagens publicadas na barra lateral** estejam selecionadas no filtro de fluxo de atividades.

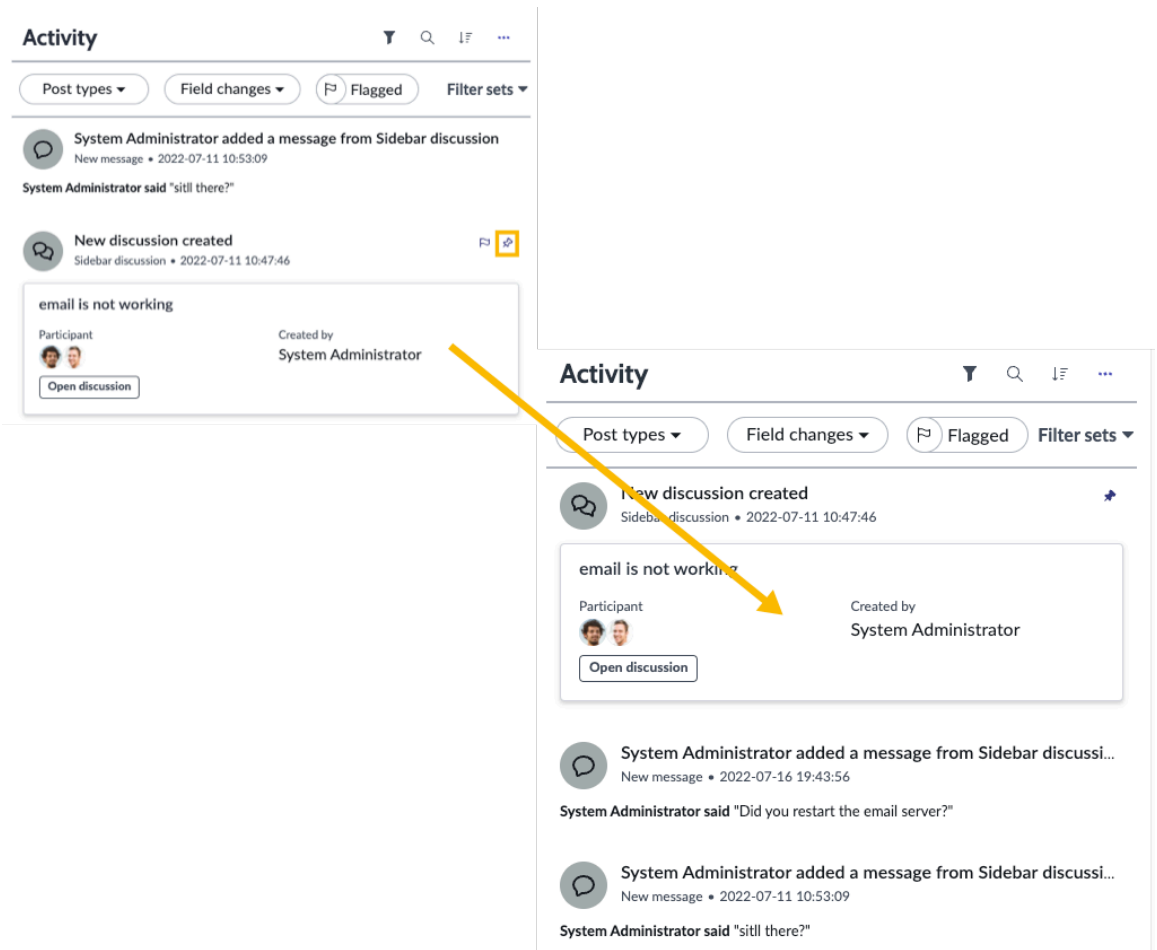
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Como fixar um bloco de discussão

Para fixar um bloco de discussão no fluxo de atividades, selecione o ícone de alfinete para fixar um bloco de discussão no fluxo de atividades. A fixação de um bloco de discussão garante que a discussão sempre permaneça na parte superior do Fluxo de atividades.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar ou excluir uma mensagem em Sidebar

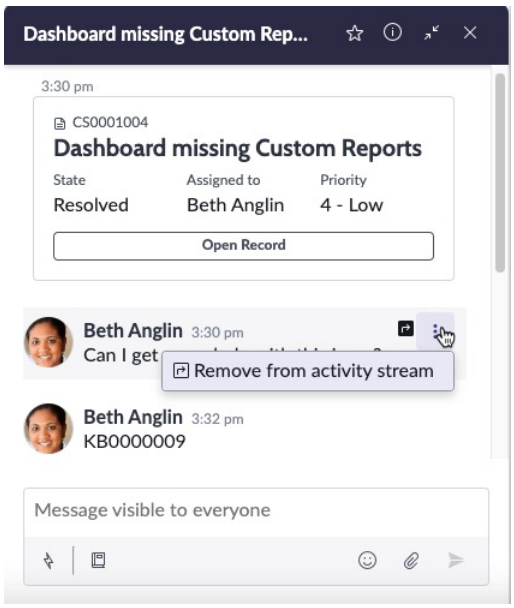
Se você editar uma mensagem em uma discussão Sidebar que já foi publicada no Fluxo de atividades, todas as mudanças feitas na mensagem serão refletidas no Fluxo de atividades.

Se você publicou uma mensagem com um anexo em uma discussão Sidebar e a mensagem já tinha sido publicada no Fluxo de atividades, qualquer mudança feita no anexo se refletirá no Fluxo de atividades. Por exemplo, se você publicar uma mensagem com um anexo em uma discussão Sidebar e ela tiver sido publicada no Fluxo de atividades e mais tarde você excluir o anexo e substituí-lo por um diferente, o Fluxo de atividades exibirá o novo anexo.

Se você excluir uma mensagem em uma discussão Sidebar e a mensagem original já tiver sido publicada no Fluxo de atividades, a mensagem será removida do Fluxo de atividades.

Excluir uma mensagem do Fluxo de atividades

Para remover uma mensagem do fluxo de atividades, selecione o menu **Mais ações** para cada bolha de bate-papo em uma discussão Sidebar e selecione **Remover do fluxo de atividades**.



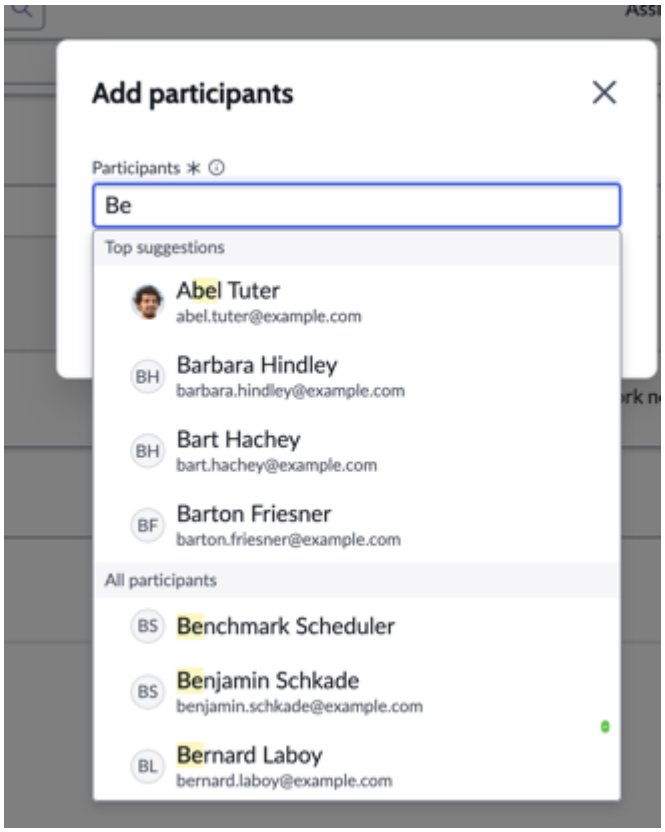
Sugestões de participantes em Sidebar

Ative Sugestões de participantes para exibir uma lista de usuários que podem ser úteis para uma discussão Sidebar.

Quando você adiciona participantes a uma discussão Sidebar, uma lista suspensa exibe uma lista de usuários que podem ser adicionados. Se as sugestões do participante estiverem ativadas, uma lista de "sugestões principais" será exibida na parte superior da lista. As sugestões do participante são usuários que podem ser úteis porque podem ter experiência relacionada ao registro e também ter acesso ao registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Requisitos

As sugestões de participante têm os seguintes requisitos:

- Requisitos de plug-in: para acessar o serviço básico de sugestões do participante, é necessário baixar o plug-in de sugestões do participante (com.glide.sn_participant_suggestions). As sugestões de participantes são otimizadas somente para interações, tarefas e tabelas secundárias da tarefa. Se você quiser receber sugestões do participante para qualquer outra tabela, será necessário personalizar o serviço de sugestões do participante. O plug-in de sugestões do participante funciona em conjunto com o plug-in Sidebar/Omni-Experience Standard Feature Set. O plug-in de sugestões do participante e o plug-in da barra lateral devem ser instalados antes que você possa exibir a lista de usuários sugeridos.
- Tabela de pesquisa: a tabela de pesquisa (suggestion_service_lookup) para sugestões de participantes se aplica somente ao serviço de sugestão de Participante básico e não a qualquer serviço de sugestão de participante de terceiros.

Configuração do Sidebar

Instale e configure o Sidebar para que os agentes possam ter acesso a colaboração em tempo real com outras pessoas.

Visão geral da configuração

Configurar Sidebar envolve instalar Sidebar, adicionar o botão Discutir, configurar a consulta de membro Sidebar e configurar o localizador de participantes. Também há etapas adicionais se você quiser integrar Sidebar com Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Instale a barra lateral.

   Você pode instalar Sidebar, que faz parte do Conjunto de recursos padrão da Omni-Experience, se tiver a função de administrador.

2. Configure a barra lateral.

   Ative e configure as opções.

3. Adicione o botão Discutir.

   Adicione o botão Discutir a objetos que não o tenham instalado e a espaços personalizados em que seja necessário habilitar Sidebar em um objeto.

4. Configure a consulta de membro da barra lateral.

   A configuração da consulta de membro do Sidebar faz com que a lista de participantes na tela Iniciar uma discussão na barra lateral seja preenchida previamente.

5. Se quiser que usuários de Sidebar e usuários de Microsoft Teams se comuniquem entre si, você precisará integrar o fluxo dessas etapas:

   a. Visão geral da integração da barra lateral e do Teams.

   b. Integrar Sidebar e Microsoft Teams.

   c. Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams.

Instalação de Sidebar

Você pode instalar Sidebar, que faz parte do Conjunto de recursos padrão da Omni-Experience, se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Assegure-se de que a aplicação e todas as suas aplicações ServiceNow® da Store relacionadas tenham direitos ServiceNow® válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Sidebar:

- Plug-ins
- Funções
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Para encontrar a aplicação Sidebar, insira o conjunto de recursos padrão de omni-Experience nos critérios de filtro.

   Se não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Caso alguns plug-ins ou aplicações tenham que ser instalados, você deve instalá-los antes de instalar o recurso Sidebar.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

6. Para usar a ação rápida Pesquisa da base de conhecimento, habilite o Pesquisa com IA.
   Para obter mais informações, consulte AI Search e Disponibilidade da AI Search [KB0867751] .

Configuração do Sidebar

Ativar as sugestões do participante faz com que Sidebar exiba uma lista de usuários experientes que podem ajudar a resolver um problema. Depois de ativar as sugestões do participante, você pode configurar quem Sidebar decide que é um usuário experiente e quais grupos têm acesso. Depois de instalar Sidebar, ative e configure Sidebar para que os agentes possam colaborar com outras pessoas para resolver problemas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

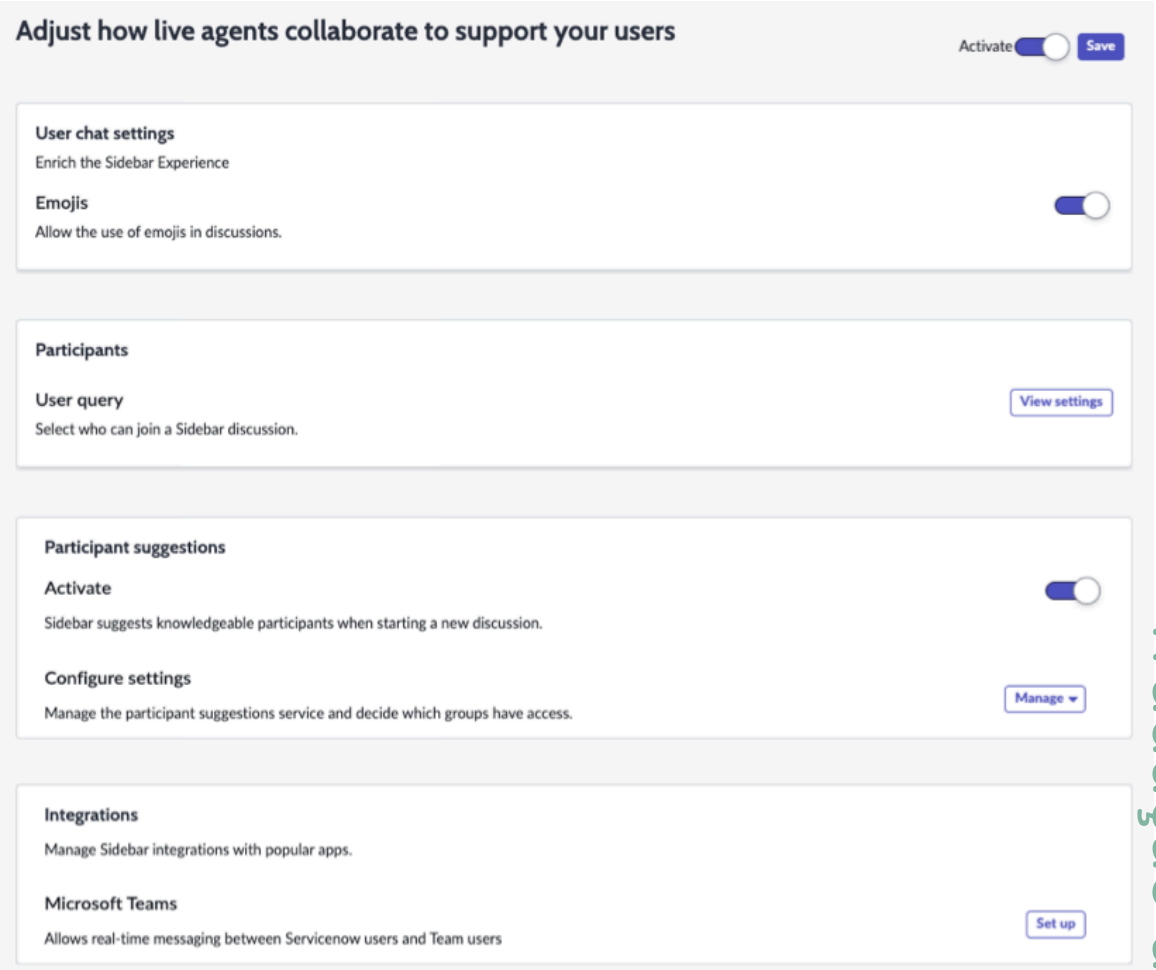
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Página inicial**.

2. Selecione o bloco **Barra lateral**.
   A tela da configuração Sidebar intitulada "Ajustar como os atendentes colaboram para oferecer suporte aos seus usuários" é exibida.

3. Ative Sidebar habilitando a opção **Ativar** e selecionando **Salvar**.
   Uma tela com as opções de configuração Sidebar é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Configure as opções.

Configurações do chat do usuário

Campo	Descrição
Emojis	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar os emojis.

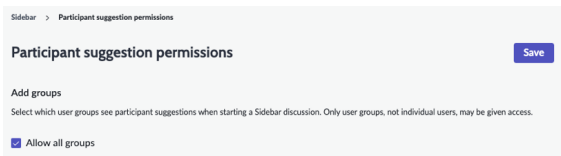
Participantes

Campo	Descrição
Consulta do usuário	Se você selecionar **Configurações de exibição**, uma das listas a seguir será exibida: ○ Usuários que são preenchidos automaticamente para o agente adicionar a uma discussão ○ Usuários que são exibidos quando o agente pesquisa participantes para adicionar a uma discussão Para mais detalhes, consulte Configurar consulta de membro Sidebar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sugestões de participante

Campo	Descrição
Ativar	Deslize o botão de alternância para ativar ou desativar as sugestões do participante. Use as sugestões do participante para exibir uma lista de usuários que podem ser úteis na discussão Sidebar. Para obter informações detalhadas sobre sugestões do participante, consulte Sugestões de participantes em Sidebar.
Definir configurações	Se você ativar as sugestões do participante, a lista suspensa Gerenciar será exibida. Selecione uma opção de configuração: ○ Exibir configuração: exibe a tabela de sugestões do participante e as listas relacionadas. ○ Exibir permissões - exibe a página de permissões de sugestões do participante, na qual você configura se as sugestões do participante devem ser exibidas para grupos específicos ou para todos os grupos. Para permitir que todos os grupos exibam sugestões de participantes, selecione **Permitir todos os grupos** e **Salvar**. Como as permissões não podem ser configuradas em um nível de usuário individual, certifique-se de que os usuários que você deseja incluir pertençam a um grupo relevante.  Para obter informações detalhadas sobre as definições de configuração de sugestões do participante, consulte Sugestões de participantes em Sidebar.

Integrações

Campo	Descrição
Microsoft Teams	Se Sidebar ainda não estiver integrado a Microsoft Teams, selecione **Configurar** para configurar as opções pela primeira vez. Para obter mais informações, consulte Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams. Se Sidebar já tiver sido integrado a Microsoft Teams, a lista suspensa Gerenciar será exibida. Selecione uma opção de configuração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Exibir configuração (para mais informações, consulte Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams). ○ Exibir permissões (para mais informações, consulte Gerenciar permissões do Microsoft Teams) ○ Remover integração: se você selecionar esta opção, será exibida uma mensagem de aviso informando que a integração entre a Barra lateral e o Microsoft Teams será removida. Selecione Cancelar se não quiser remover a integração, ou Remover se quiser prosseguir com a remoção da integração.

5. Selecione **Salvar**.

Integrando Sidebar com o fluxo de atividades

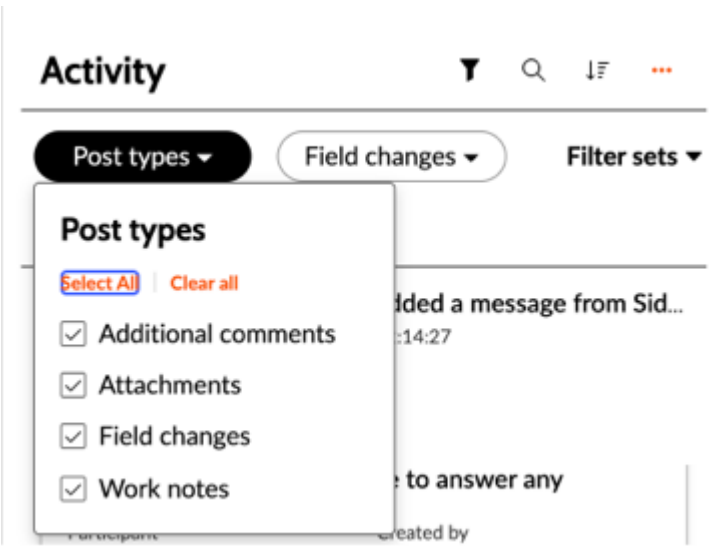
Para que os agentes publiquem discussões do Sidebar no fluxo de atividades, as opções Sidebar devem ser integradas ao fluxo de atividades e as opções Sidebar devem ser exibidas nos filtros de publicação. Se as opções Sidebar não forem exibidas nos filtros de publicação, você deverá adicioná-las.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Nota:

Lista de tipos de publicação sem as opções do Sidebar:



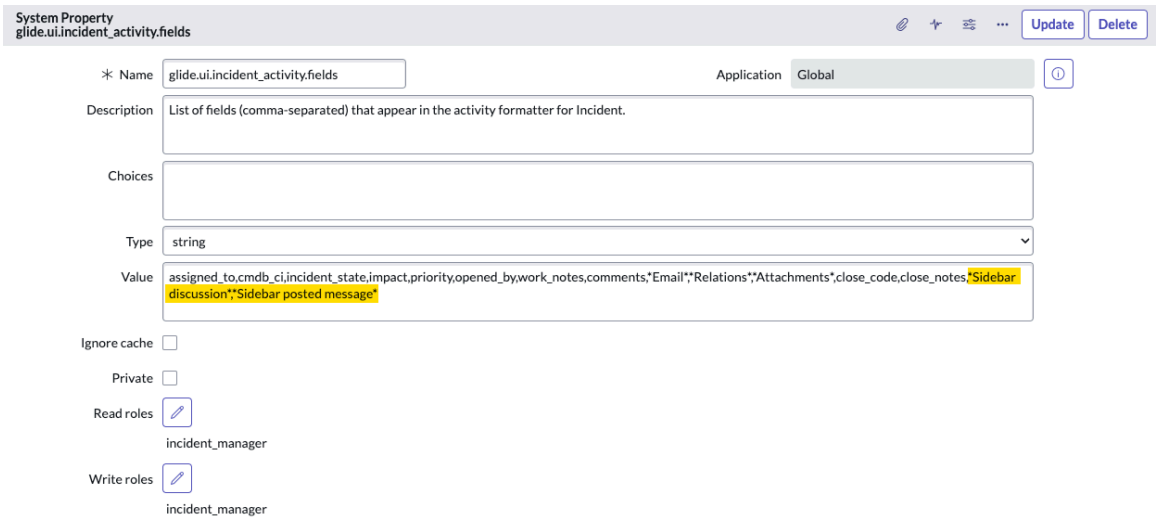
Procedimento

1. Se Sidebar foi instalado automaticamente no espaço:
   a. Verifique o arquivo sys_properties para o registro glide.ui.{table_name}_activity.fields em que {table_name} é o nome da tabela de registro primário.
   b. Se o registro do arquivo sys_properties existir para a tabela de registros, verifique se ele inclui a **Discussão na Barra lateral** e a **Mensagem postada na Barra lateral**. Caso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

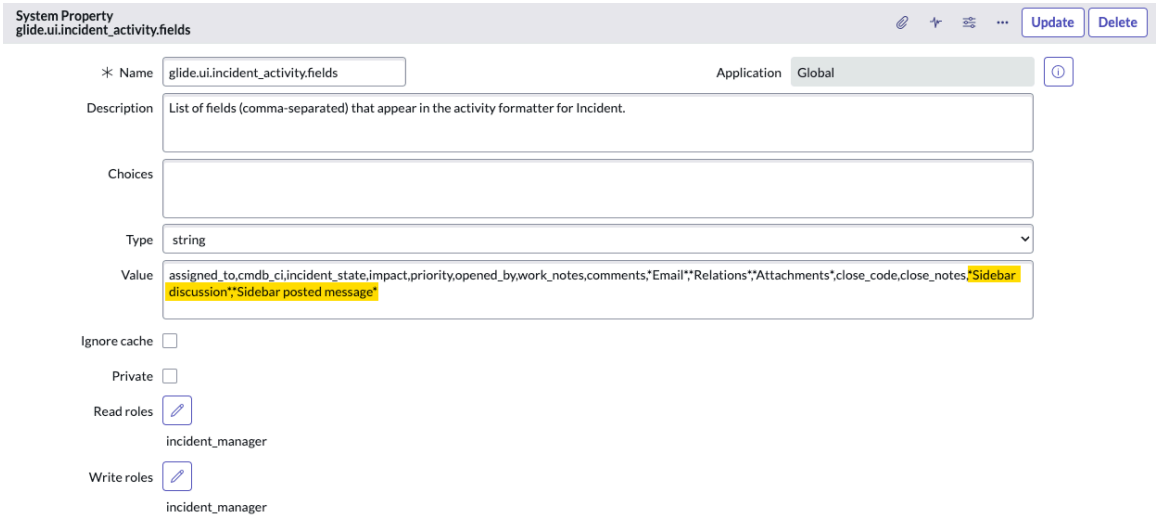
contrário, adicione a **discussão Barra lateral** e a **mensagem postada Barra lateral** no final do valor existente.



2. Se Sidebar foi adicionado manualmente a um registro em um espaço:
   a. Verifique o arquivo sys_properties para glide.ui.{table_name}_activity.fields em que {table_name} é o nome da tabela de registro primário.
   b. Se o registro do arquivo sys_properties existir para a tabela de registros, verifique se ele inclui a **Discussão Barra lateral** e a **Mensagem postada Barra lateral**. Caso contrário, adicione a **discussão Barra lateral** e a **mensagem postada Barra lateral** no final do valor existente.

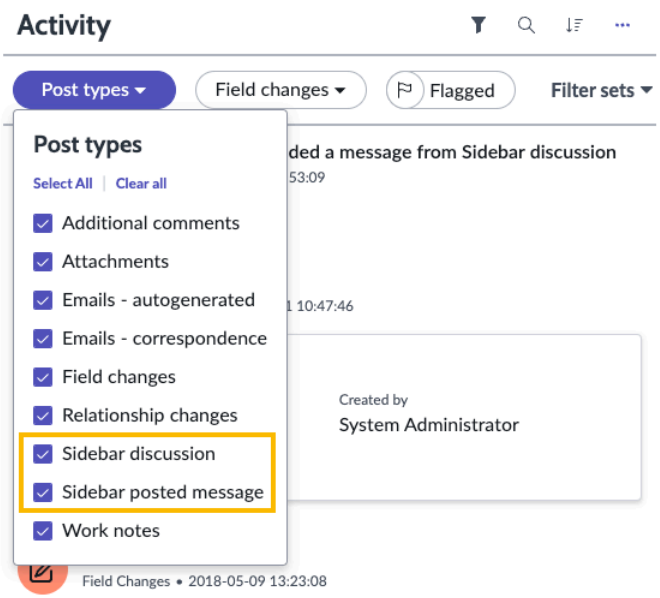
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Se o registro do arquivo sys_properties não existir para a tabela de registros, ele carregará os filtros padrão que contêm filtros do Sidebar.

Nota:
Lista de tipos de publicação com opções do Sidebar:



Adicionar o botão Discutir

Para usar Sidebar, você deve adicionar o botão **Discutir** a objetos que não o tenham instalado automaticamente e a espaços personalizados em que seja necessário habilitar Sidebar em um objeto. Depois de adicionar o botão **Discutir**, você pode criar discussões Sidebar.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você não precisa adicionar o botão **Discutir** a esses espaços porque ele é instalado automaticamente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Espaço configurável do Customer Service Management (CSM)
- Manager Workspace do CSM
- Espaço do Agente de recursos humanos (RH) (somente configurável)
- Espaço do Gerente do IT Service Management (ITSM)
- Vendor Management Workspace

Para obter detalhes sobre como adicionar o botão **Discutir** a qualquer espaço não listado (como o Espaço de operação de serviços), consulte o artigo KB1213249

Nota:
Depois de adicionar o botão **Discutir**, você precisa configurar o fluxo de atividades. Para obter mais informações, consulte Fluxo de atividades em Sidebar.

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e no campo de filtro, insira configurações de ações do formulário de ux.
2. Na tela Configurações de ações de UX, selecione o espaço em que você deseja criar o botão **Discutir**.
3. Na tela Configuração de ações de UX - Configuração de ação do espaço, selecione a guia **Layouts de ações de formulário de UX**.
4. Na guia Layouts de ações de formulário de UX, selecione **Ações da tarefa**.
5. Na tela Ações da tarefa, selecione a guia **Itens de layout de ações de formulário de UX**.
6. Na guia Itens de layout de ações de formulário de UX, selecione **Editar**.
7. Na tela Editar membros, insira discutir no campo Coleção.
   Discutir aparecerá nas colunas Coleção e Ações da tarefa.
8. Selecione a coluna Coleção.
9. Selecione **Salvar**.
   A tela Layout de ações de formulário de UX - Ações da tarefa é exibida novamente.
10. Na guia Formulário de UX - Itens de layout de ação, selecione **Discutir** na coluna Item de layout de ação do formulário de UX.
11. Na tela Item de layout de ações de formulário de UX - Discutir, verifique o valor no campo Tabela:
    - Se o campo Tabela exibir a tarefa, o botão Discutir foi adicionado.
    - Se o campo Tabela exibir Interação, selecione a seta para trás. Execute as etapas de 6 a 10 novamente, mas selecione a coluna Ações da tarefa.
12. Selecione **Salvar**.

Configurar consulta de membro Sidebar

Configurar a consulta de membro Sidebar preenche previamente a lista de participantes na tela Iniciar uma discussão na barra lateral.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. No menu à esquerda na página Experiência do administrador de ICs, selecione Sidebar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tela de configurações Sidebar com o título "Ajustar como os atendentes colaboram para oferecer suporte aos usuários" é exibida.

3. Na seção Participantes na tela de configurações Sidebar, selecione **Exibir configurações**.
   A tela Consulta de membro Sidebar é exibida.
4. Escolha uma das seguintes opções:
   - Para editar uma consulta existente, selecione o nome da consulta.
   - Para criar uma nova consulta, selecione **Nova**.
5. Preencha os campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome da consulta do membro.
Ativo	Indica se a consulta está ativada.
Tipo	Na lista suspensa, selecione **Preenchimento prévio** ou **Pesquisar**. ○ Preenchimento prévio: seleciona automaticamente todos os membros do grupo de atribuição. ○ Pesquisar: adiciona membros do grupo de atribuição e mais ninguém.
Ordem	Ordem em que é considerada a condição de roteamento desta fila, em comparação com outras filas.
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Modo de condição	Tipo de condição para itens de trabalho de roteamento na consulta. Na lista suspensa, selecione **Avançado** ou **Simples**. ○ Simples: especifique uma condição de roteamento usando o Condition Builder. ○ Avançado: especifique uma condição de script do JavaScript.
Tabela de condição	Este campo será exibido se você selecionou **Simples** para o modo de Condição. Na lista suspensa, selecione a tabela.
Condição	Este campo será exibido se você selecionou **Simples** para o modo de Condição. Use os botões **Adicionar condição de filtro** e **Adicionar cláusula "OU"** para criar a condição da consulta.
Script de condição	Este campo será exibido se você selecionou **Avançado** para o modo condição. Insira um script do JavaScript para criar a consulta.
Modo de consulta do usuário	Na lista suspensa, selecione **Avançado** ou **Simples**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Simples: especifique uma condição de roteamento usando o construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script do JavaScript.
Condição da consulta do usuário	Isso será exibido se você selecionar **Simples** para o Modo de consulta do usuário. Use os botões **Adicionar condição de filtro** e **Adicionar cláusula "OU"** para criar a condição da consulta.
Script de consulta do usuário	Isso será exibido se você selecionar **Avançado** para o Modo de consulta do usuário. Especifique um script do JavaScript para criar a consulta.

6. Selecione **Enviar**.

Sidebar e Microsoft Teams

A integração do Sidebar ao Microsoft Teams permite que os usuários do Sidebar e os usuários do Microsoft Teamsse comuniquem entre si usando as respectivas plataformas.

Monetização por Microsoft

A integração Sidebar-Microsoft Teams está disponível como um recurso padrão do ServiceNow, porém, o Microsoft pretende monetizar qualquer uso da API do Microsoft Teams com base em uma cobrança de taxa por mensagem:

- A cobrança de taxa se aplica sempre que a API do Microsoft Teams é chamada. As cobranças se aplicarão a mensagens enviadas da sua instância do ServiceNow para o Microsoft Teams e vice-versa.
- A cobrança de taxa não se aplica a ações "meios para um fim", como procurar ou adicionar usuários a um bate-papo em grupo do Microsoft Teams, presença do usuário ou reações.

Microsoft fatura diretamente os clientes de ServiceNow por meio da conta de Microsoft Azure. Para obter mais informações, consulte Requisitos de licenciamento e pagamento da API do Microsoft Teams .

Autenticar usuários Sidebar em Microsoft Teams

Um usuário do Sidebar já deve ter uma conta Microsoft Teams para se comunicar com um usuário Microsoft Teams. O Microsoft Teams autentica cada usuário do Sidebar para confirmar que eles têm uma conta do Microsoft Teams. Essa autenticação garante que o Microsoft Teams possa criar um bate-papo em grupo que inclua a conta do Microsoft Teams do usuário do Sidebar. Se o usuário do Sidebar tiver uma conta do Microsoft Teams, mas não tiver entrado, será preciso fazê-lo.

Diferenciando entre usuários do Sidebar e do Microsoft Teams

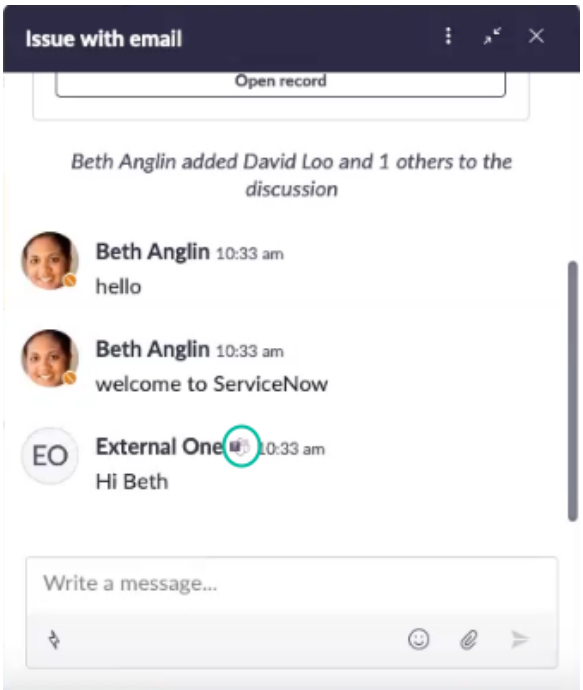
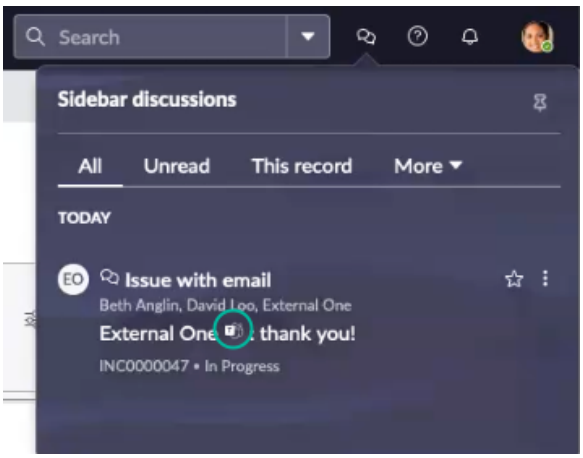
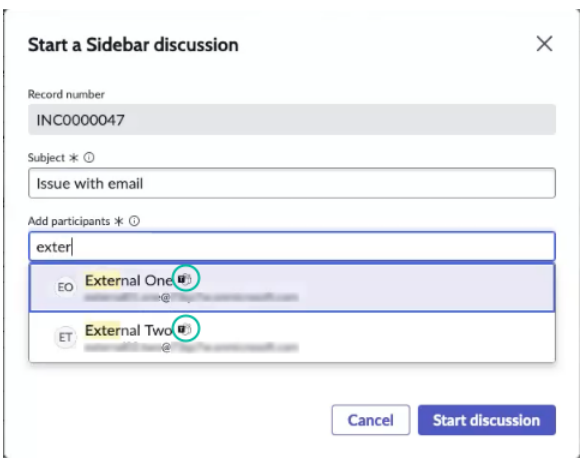
Para diferenciar usuários do Sidebar dos usuários do Microsoft Teams, um ícone Microsoft Teams do é exibido ao lado do nome de usuário do Microsoft Teams. O ícone Microsoft Teams é

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibido ao lado de nomes de usuários do Microsoft Teams nas janelas de discussão e nos resultados da pesquisa, mas não no fluxo de atividades.

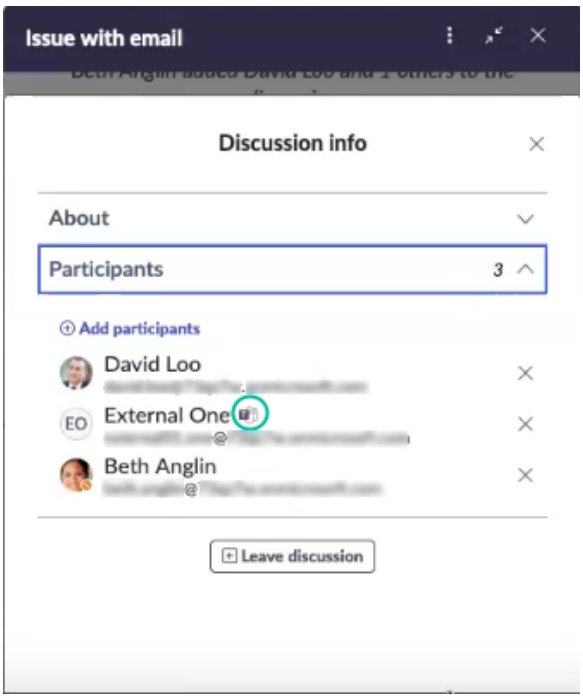
Exemplos com ícone Microsoft Teams

Janela de discussão com o ícone Microsoft Teams	
Guia Todos na janela de discussão com o ícone Microsoft Teams	
Janela de discussão com o ícone Microsoft Teams ao lado dos resultados da pesquisa	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos com ícone Microsoft Teams

Janela de informações de discussão com o ícone Microsoft Teams	

Adicionar usuários a uma discussão

Os usuários de Sidebar podem inserir o nome parcial ou completo de um usuário que eles queiram adicionar à discussão. Se o usuário existir no sistema , o nome do usuário será exibido e poderá ser selecionado para ser adicionado à discussão. Usuários do que têm acesso ao Microsoft Teams mas não ao ServiceNow podem ser identificados pelo logotipo Microsoft Teams na imagem do avatar. Usuários do Microsoft Teams podem adicionar participantes à discussão adicionando-os ao bate-papo em grupo no Microsoft Teams. Isso adiciona automaticamente esses usuários à discussão no Sidebar.

Enviar mensagens entre Sidebar e Microsoft Teams

Assim que Sidebar e o Microsoft Teamsestiverem integrados, você poderá enviar os seguintes tipos de mensagens entre as duas aplicações:

- Mensagens de texto sem formatação
- Mensagens com emojis
- Mensagens com URLs
- Mensagens com anexos

As ações realizadas na discussão Sidebar são refletidas em Microsoft Teams e as ações realizadas em Microsoft Teams são refletidas em Sidebar. Se você responder a uma mensagem em um bate-papo em grupo do Microsoft Teams, a mensagem será exibida no Sidebar, mas ela não será exibida como uma resposta à mensagem original.

As mensagens de erros aparecem nas seguintes situações:

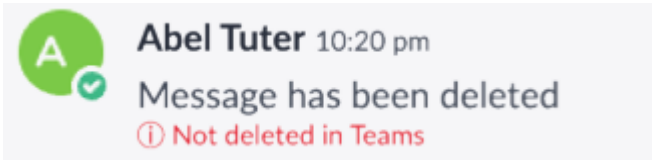
- Se o Sidebar não puder entregar uma mensagem para um usuário do Microsoft Teams, a mensagem "Não entregue no Teams" será exibida. Dependendo de como as notificações de mensagem de erro estão configuradas no Sidebar, a mensagem é exibida apenas para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o usuário do Sidebar que enviou a mensagem ou para todos os usuários do Sidebar na discussão.

- Se você excluir uma mensagem que enviou anteriormente do Sidebar para o Microsoft Teams, mas o Microsoft Teams não puder excluir a mensagem, a mensagem "Não excluído no Teams" será exibida.



- Se você editar uma mensagem que enviou anteriormente do Sidebar para o Microsoft Teams, mas o Microsoft Teams não puder atualizar a mensagem, a mensagem "Não atualizado no Teams" será exibida.

Remover usuários de uma discussão

Usuários do Sidebar podem remover um usuário do Microsoft Teams de uma discussão Sidebar. Quando um usuário do Microsoft Teams for removido de uma discussão, os usuários do Sidebar e do Microsoft Teams verão uma mensagem informando que o usuário foi removido da discussão. Depois que um usuário do Microsoft Teams é removido da discussão, esse usuário ainda pode acessar o bate-papo em grupo no Microsoft Teams e ver mensagens mais antigas, mas não pode mais participar da discussão. Se um usuário do Microsoft Teams sair de uma discussão por conta própria, os usuários do Sidebar e do Microsoft Teamsverão uma mensagem informando que o usuário do Microsoft Teams saiu da discussão.

Histórico de mensagens

Se o administrador habilitar bate-papos em grupo do Microsoft Teams para um usuário, o histórico de mensagens de todas as discussões no Sidebar de que o usuário já estiver participando não será pré-carregado no bate-papo em grupo do Microsoft Teams. No bate-papo em grupo do Microsoft Teams, o usuário só receberá mensagens enviadas depois do administrador habilitá-lo para receber bate-papos em grupo do Microsoft Teams.

Acesso de ServiceNow a mensagens do Microsoft Teams

O acesso de ServiceNow a bate-papos e mensagens em grupo do Microsoft Teams é restrito aos gerados como parte da integração de Sidebar e Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

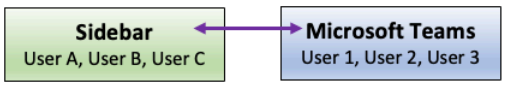
Sincronização de participantes

Os participantes da discussão não serão sincronizados se a integração entre Sidebar e Microsoft Teams for mudada várias vezes.

Exemplo de sincronização

Initial configuration

1. Admin activates the Sidebar-Teams integration.

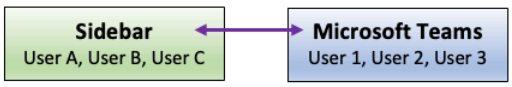


2. Admin deactivates the Sidebar-Teams integration.
3. Sidebar User A is removed from the discussion on Sidebar.
4. Teams User 3 is removed from the Teams group chat and User 4 is added to the Teams group chat.

5. Admin reactivates the Sidebar-Teams integration.

Result

Discussion groups are NOT updated and remain as they were before the Sidebar-Teams integration was deactivated (User A, User B, User C on Sidebar and User 1, User 2, and User 3 on Teams).



Separação de Domínios com integração Sidebar-Microsoft Teams

Se Sidebar estiver integrado ao Microsoft Teams, você não poderá ter separação de domínio na instância do Microsoft Teams. Por exemplo, se tiver configurado dois domínios no ServiceNow, mas só usar uma instância do Microsoft Teams, você não poderá particionar a instância do Microsoft Teams para que parte dela aponte para um domínio e outra parte para outro domínio.

Integrar Sidebar e Microsoft Teams

Habilite conversas entre usuários Sidebar e Microsoft Teams integrando Sidebar com Microsoft Teams.

Siga estas etapas para integrar Sidebar e Microsoft Teams.

1. Instale o app da Loja na instância do Washington DC.
2. Crie a conta de desenvolvedor do Microsoft Teams e do app Azure. Consulte o artigo da base conhecimento KB1225842 para obter mais informações.
3. Criar o app Microsoft Teams. Veja o artigo da base de conhecimento KB1225842 para obter mais informações.
4. Habilite a integração do Microsoft Teams usando as informações em Habilitar a integração do Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams

Habilitar ou configurar a integração do Microsoft Teams como parte da integração de Sidebar com Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Selecione Sidebar.
3. No cartão Integrações:
   - Se Sidebar e Microsoft Teams ainda não estiverem integrados, selecione **Configurar**.
   - Se Sidebar e Microsoft Teams já estiverem integrados, selecione **Exibir configuração** na lista suspensa Gerenciar.
4. Na tela Integração de Microsoft Teams, deslize o controle de ativação para permitir ou impedir que usuários do Microsoft Teams participem de discussões no Sidebar.
   - Quando essa opção for ativada, os usuários do Microsoft Teams que tinham acesso a Sidebar vão recuperar o acesso e todos os usuários do Microsoft Teams que foram incluídos recentemente obterão acesso a Sidebar.
   - Quando está desativado:
     - Os usuários do Microsoft Teams que tinham acesso a Sidebar não terão mais acesso a Sidebar.
     - Todos os usuários do Microsoft Teams que tiverem sido recém-incluídos não terão acesso a Sidebar.
     - As discussões existentes ficarão inativas no Microsoft Teams. Os usuários do Microsoft Teams ainda poderão acessar as mensagens mais antigas em um bate-papo em grupo do Microsoft Teams, mas as mensagens trocadas nesses bate-papos em grupo não serão enviadas para Sidebar.
     - As discussões existentes permanecerão ativas para os usuários Sidebar.
5. Insira o **Segredo do cliente**, a **URL de retorno de chamada** e a **URL de redirecionamento**.

Nota:
Para obter mais informações sobre os campos necessários do Portal Microsoft Azure, consulte Usar o portal para criar uma aplicação do Azure AD .

Campo	Descrição
ID da aplicação (cliente)	ID associado ao aplicativo criado no portal.
ID do diretório (locatário)	ID associado à organização Microsoft Teams que será vinculada a discussões Sidebar.
ID de Aplicativo	ID usada para assinar conversas Sidebar de Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Segredo do Cliente	Credenciais atribuídas automaticamente usadas para autenticar o aplicativo [Microsoft Azure com Microsoft. Se este campo for alterado, uma nova configuração de integração será acionada.
URL do Retorno de Chamada	Local da web usa Microsoft Teams para enviar uma resposta para Sidebar. Para sua própria instância, adicione o valor como https://your-instance.service-now.com/api/now/collaboration_chat_event_processor/chats. Se este campo for alterado, uma nova configuração de integração será acionada.
Redirecional URL	Página da web que aparece depois que você faz login com sucesso em Microsoft Teams. Se este campo for alterado, uma nova configuração de integração será acionada.

6. Selecione **Salvar**.

Gerenciar permissões do Microsoft Teams

Configure quais grupos ou usuários podem acessar discussões do Sidebar em Microsoft Teams.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
2. Selecione Sidebar.
3. Na lista suspensa **Gerenciar** no cartão Integrações, selecione **Exibir permissões**.
   A página de permissões do Microsoft Teams é exibida.
4. Selecione a guia Grupos ou a guia Usuários.

Guia grupos

Campo	Descrição
Filtrar por	Use os campos de filtro para limitar quais usuários são exibidos na lista Usuários disponíveis.
Botão Aplicar filtro	Selecione **Aplicar filtro** para limitar os grupos na lista Grupos disponíveis usando os campos de filtro.
Grupos disponíveis	Selecione os grupos que podem acessar as discussões do Sidebar em Microsoft Teams.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupos selecionados	Lista dos grupos que podem acessar as discussões de Sidebar em Microsoft Teams. Para remover o acesso, selecione o X ao lado do nome do grupo. **Nota:** Todos os usuários do grupo selecionado terão acesso às discussões.

Guia Usuários

Campo	Descrição
Filtrar por	Use os campos de filtro para limitar quais grupos são exibidos na lista Grupos disponíveis.
Botão Aplicar filtro	Selecione **Aplicar filtro** para limitar os usuários na lista Usuários disponíveis usando os campos de filtro.
Usuários disponíveis	Selecione os usuários que podem acessar as discussões de Sidebar em Microsoft Teams.
Usuários selecionados	Lista dos usuários que podem acessar as discussões de Sidebar em Microsoft Teams. Para remover o acesso, selecione o X ao lado do nome do usuário.

5. Selecione **Salvar**.

Como usar Sidebar

Em um espaço, você pode criar uma discussão Sidebar ou ingressar em uma discussão Sidebar existente. Você pode criar discussões Sidebar em registros de interação do IU principal do Next Experience.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuários com acesso ao registro associado à discussão Sidebar

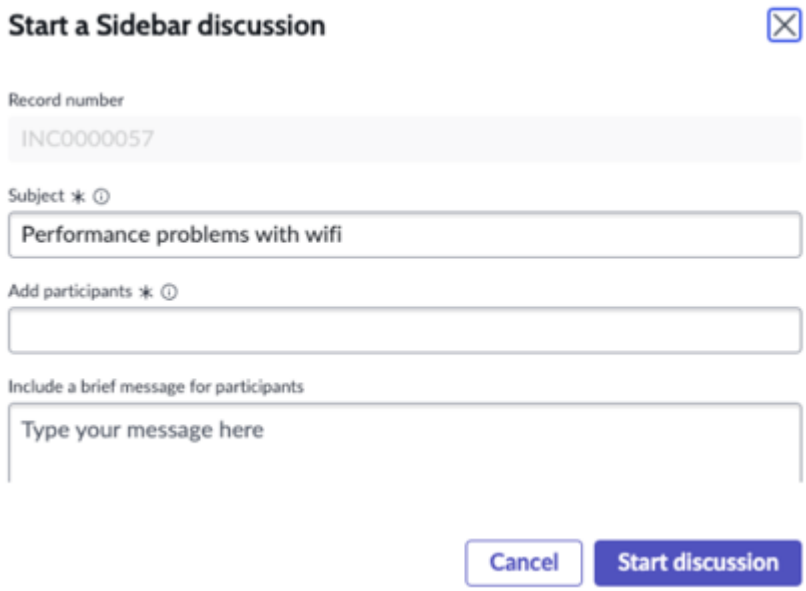
Procedimento

1. Navegue até o espaço no qual você deseja iniciar uma discussão Sidebar.
   Se você quiser iniciar uma discussão Sidebar em um espaço do Customer Service Management (CSM), o plug-in do CSM para esse espaço deve ser ativado.
2. Selecione o ícone de lista Ícone .
3. Em Listas, navegue e selecione o caso, interação ou incidente para o qual você gostaria de iniciar uma discussão Sidebar.
4. Na tela Detalhes, você pode iniciar uma nova discussão ou ingressar em uma discussão existente selecionando **Discutir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a discussão Sidebar existir, a caixa de diálogo de discussão correspondente será exibida.
- Se uma discussão Sidebar não existir, a caixa de diálogo Iniciar uma discussão na barra lateral será exibida. Preencha os campos e selecione **Iniciar discussão**:



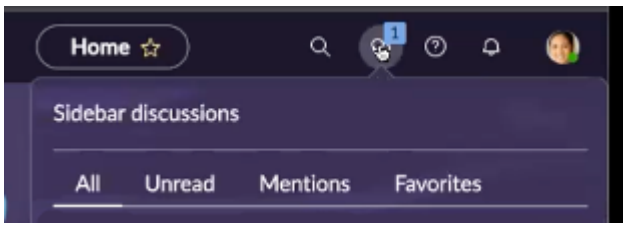
  - Número do registro: o número da tarefa ou do incidente associado à discussão Sidebar.
  - Assunto - este campo é preenchido previamente com a descrição resumida do registro. Se o assunto começar com um número entre parênteses, o número indicará o número desta discussão para o registro. Por exemplo, se a linha de assunto tiver "(2) Problema de e-mail", o "2" indica que esta é a segunda discussão para o registro de problema de e-mail. Você pode editar ou adicionar ao campo Assunto.
  - Adicionar participantes: se um grupo de atribuição foi inserido para este caso/interação/incidente, este campo será preenchido previamente com os membros do grupo de atribuição. Você também pode inserir manualmente os participantes que deseja incluir na discussão. Somente usuários com acesso ao registro podem ser adicionados como participantes. Para obter mais informações, consulte Configurar consulta de membro Sidebar.
  - Incluir uma mensagem resumida para os participantes: insira uma breve mensagem para os participantes da discussão Sidebar.

5. Para retornar a uma discussão Sidebar anterior, você pode selecionar o ícone ou selecione uma das guias no menu flutuante.
6. Depois que uma discussão for iniciada, você poderá editar e excluir mensagens.
7. Para chamar um usuário, insira `@usuário` (em que `usuário` é o nome do usuário).
   - Se você não souber o nome do usuário, insira `@` para exibir uma lista de usuários e selecionar alguém dessa lista.
   - Somente usuários com acesso ao registro subjacente são exibidos na lista.
   - A lista é dividida em usuários que estão participando da discussão (participantes) e usuários que não estão (não participantes).

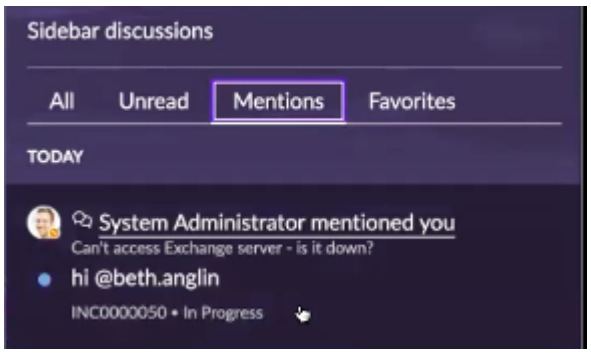
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O usuário é notificado de que foi mencionado em uma mensagem de discussão Sidebar. O ícone de bate-papo de discussões da Barra lateral exibe um número indicando mensagens ou menções não lidas.



- Se o usuário clicar na guia Menções, as mensagens nas quais o usuário foi mencionado usando @usuário serão exibidas.



- Se o usuário clicar no cartão de visualização da mensagem, a mensagem correspondente será exibida com a mensagem exata que contém a @menção realçada.
- Se Sidebar e Microsoft Teams estiverem integrados, os usuários Microsoft Teams serão diferenciados dos usuários Sidebar com um Microsoft Teams ícone.

8. Quando terminar, feche ou saia da discussão.
   - Para fechar a caixa de diálogo de discussão (mas não sair da discussão), selecione o .
   - Para encerrar a discussão, selecione **Sair da discussão**.

Referência do Sidebar

Leia as informações sobre como o Sidebar funciona com a separação de domínios.

Domain Separation e Sidebar

Domain Separation e Sidebar

A separação de domínio é compatível com o Sidebar . O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Para configurar o Domain Separation para Sidebar, você precisa habilitar a separação de domínio para instância. Se sua instância tiver vários domínios, você poderá ativar ou desativar Sidebar para cada domínio. Nenhuma configuração especial é necessária para configurar um ambiente separado por domínio com Sidebar. Domain Separation para Sidebar é compatível somente quando os domínios são configurados usando uma hierarquia de domínio primário-secundário.

As discussões Sidebar são separadas por domínio de acordo com o registro de base (tarefa ou registro de interação). Você pode ver e criar discussões da barra lateral se tiver acesso a uma tarefa ou registro de interação.

Por exemplo, digamos que INC00001 pertença ao registro criado no domínio ACME e o domínio Cisco não tenha acesso a INC00001. Os usuários que pertencem ao domínio Cisco não podem interagir com discussões Sidebar baseadas em INC00001.

versões Sidebar para separação de domínio

Para utilizar totalmente a separação de domínio, você deve estar na versão Vancouver e na versão de agosto do aplicativo da loja Sidebar (Conjunto de recursos padrão do Omni Experience).

Se você é um usuário Sidebar pela primeira vez em Vancouver (você não usou Sidebar anteriormente e não está verdadeiro até o aplicativo da loja de Vancouver) e deseja aproveitar a separação de domínio, Sidebar estará inativo por padrão. Navegue até a página de configurações Conversational Interfaces para cada domínio e ative Sidebar manualmente. Como alternativa, você pode acessar a tabela sys_cs_collab_settings e inserir manualmente um novo registro para cada domínio.

Há um problema conhecido com os emojis que não funcionam conforme o esperado quando usados com a separação de domínio. Uma solução alternativa para esse problema é acessar o bloco Habilitar conteúdo do ACE de emojis e atualizar o campo de registro com o sys_id do registro sys_cs_collab_settings para o domínio fornecido.

Separação de domínios com integração de Sidebar e Microsoft Teams

Se Sidebar e Microsoft Teams estiverem integrados e configurados em um domínio, a ativação de Sidebar exibirá uma mensagem informando que a integração Microsoft Teams deve ser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ativada manualmente e a desativação de Sidebar exibirá uma mensagem informando que a integração com Microsoft Teams também será desativada .

A separação de domínio não funcionará com Microsoft Teams se vários domínios estiverem configurados. Não há suporte para o emparelhamento de um Microsoft Teams exclusivo com cada domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais

Use a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais para identificar, solucionar problemas e encontrar soluções para problemas com interfaces de conversação antes de entrar em contato com o suporte da plataforma ServiceNow®.

A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais permite que os administradores pesquisem, identifiquem e resolvam problemas com interfaces de conversa,

Nota:
Começando com a versão San Diego, a **Ferramenta de diagnóstico do Conversational Interfaces** é instalada por padrão.

Os engenheiros de suporte técnico configuram a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais no servidor. Os engenheiros de suporte técnico criam e gerenciam os registros de categoria de diagnóstico de Interfaces conversacionais e o conteúdo que a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais usa.

Depois que os engenheiros de suporte técnico criam as categorias de diagnóstico e o conteúdo, os administradores podem começar a usar a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais no cliente Web. Os administradores devem ter as funções admin, virtual_agent_admin ou maint.

A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais está disponível para Virtual Agent e Virtual Agent Lite.

Nota:
Antes de usar a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais, os administradores devem ativar o plug-in Conversational Interfaces - Diagnostics (sn_ci_diagnostics), disponível na store ServiceNow® Store.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Sobre a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais

Observe os seguintes pontos:

- A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais usa conversas do chatbot de Virtual Agent para diagnosticar e resolver problemas comuns de interfaces de conversa.
- A ferramenta consiste em tópicos Virtual Agent e blocos de tópicos associados no fluxo de trabalho de diagnóstico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Administradores não podem ver ou editar os tópicos e blocos de tópicos em Designer do Virtual Agent.
- A **Ferramenta de Diagnóstico do Conversational Interfaces** só está disponível pelo cliente Web.
- A **Ferramenta de diagnóstico do Conversational Interfaces** é compatível com instâncias no local.

Para começar a usar a **Ferramenta de diagnóstico do Conversational Interfaces:**

- Comece uma conversa com o chatbot Virtual Agent. Uma mensagem de saudação é exibida.
- Digite **pré-verificação de diagnóstico** na mensagem de saudação e descreva o problema que você quer resolver.

  Por exemplo, você pode descrever problemas com mensagens de erro, propriedades do sistema, configurações e plug-ins de Microsoft Teams ou configurações e plug-ins de Advanced Work Assignment (AWA).

  Como alternativa, selecione **Mostrar tudo** e faça uma seleção.

Fluxo de trabalho da Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais

Depois de descrever o problema que deseja resolver, o fluxo de trabalho da Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais começa a usar os tópicos de diagnóstico relevantes e os blocos de tópicos. Esses tópicos e blocos de tópicos são usados para identificar, diagnosticar, resolver e coletar dados para o problema descrito.

Por exemplo, o fluxo de trabalho de diagnóstico:

- Solicita os dados necessários, com base no problema que você quer resolver.
- Inclui uma lista de artigos de Base de conhecimento (KB) em que você pode encontrar mais informações, conforme aplicável. Se você não encontrar as informações de que precisa, também poderá pesquisar artigos adicionais de KB.
- Fornece a opção de baixar informações de suporte de diagnóstico.
- Permite que você selecione outro problema para resolver.

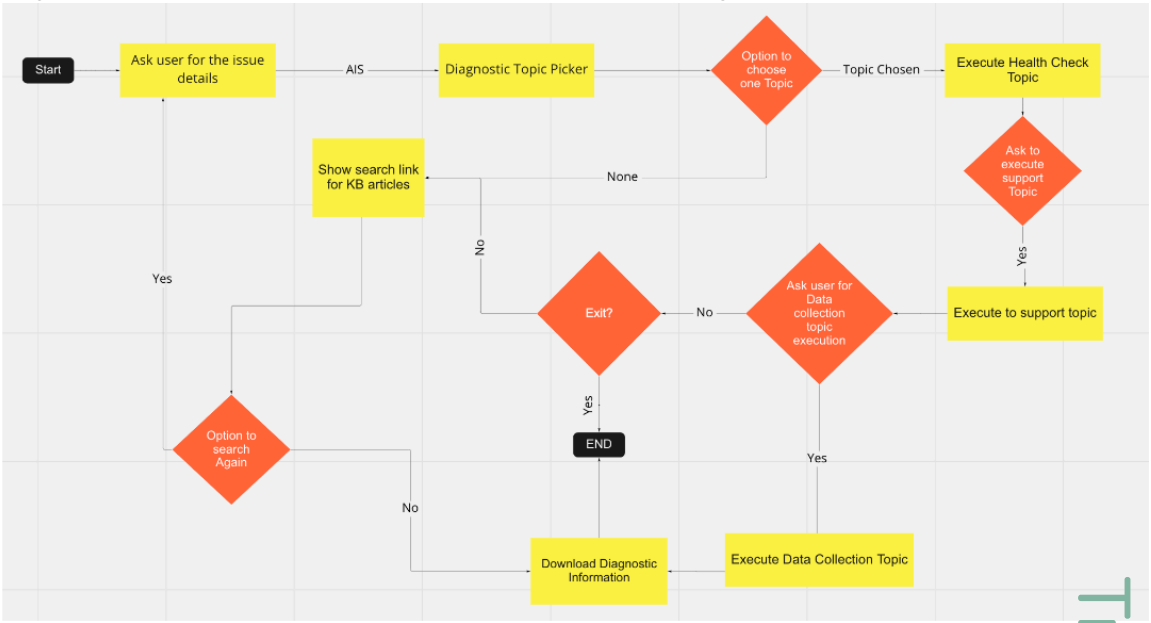
O fluxo de trabalho de diagnóstico e as opções e avisos exibidas correspondem ao problema que você está tentando diagnosticar e resolver. O fluxo de trabalho de diagnóstico usa um filtro do AI Search como parte do diagnóstico. Para mais informações sobre o AI Search e como configurá-lo, consulte Configuring AI Search .

O workflow do bloco de tópicos de diagnóstico também inclui soluções para integrações de mensagens, como Microsoft Teams, e para problemas de configuração de AWA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama a seguir ilustra o fluxo de trabalho da Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais.



Diagnosticar erros de Interfaces conversacionais

Use a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais para resolver problemas relacionados a interfaces de conversa, como mensagens de erro e problemas de propriedade do sistema, antes de entrar em contato com o suporte da plataforma ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin ou maint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use esta tarefa para:

- Resolva mensagens de erro.
- Encontre e altere valores de propriedade do sistema Interfaces conversacionais.

Procedimento

1. Comece uma conversa com o chatbot Virtual Agent.
2. Descreva o problema que você quer resolver.
   Se for um problema de mensagem de erro, você poderá copiar e colar ou digitar a mensagem de erro na conversa do chatbot.

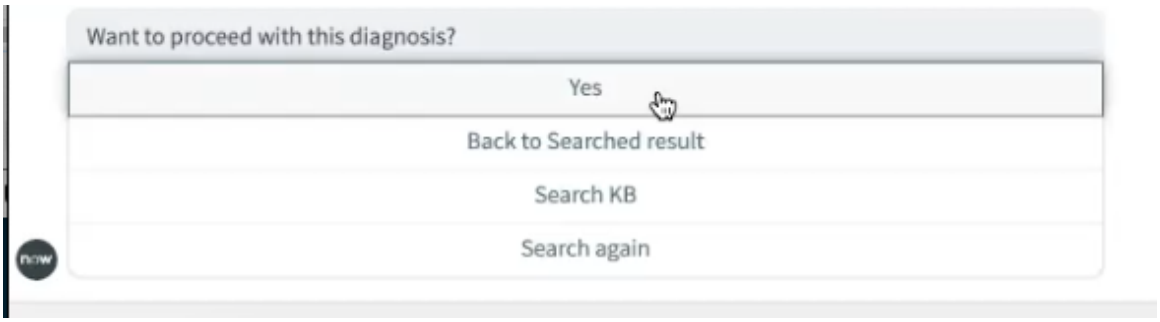
   Se for um problema de propriedade do sistema:

   - Você não precisa saber o nome exato da propriedade do sistema. Digite o nome de um recurso relacionado à propriedade, ou outra descrição, para ver uma lista de propriedades do sistema correspondentes.
   - Quando sua entrada corresponde a uma propriedade do sistema existente, mas essa propriedade não está na sua instância, você vê o nome da propriedade do sistema seguido por duas linhas tracejadas: –-.
   - Encontre a propriedade no seu sistema e faça as mudanças, conforme aplicável.

   A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais exibe uma lista de soluções para você escolher.
3. Selecione a solução que você quer usar que corresponde ao problema que você quer resolver.
   A Ferramenta de diagnóstico pergunta se você quer prosseguir com o diagnóstico.

Tradução automática

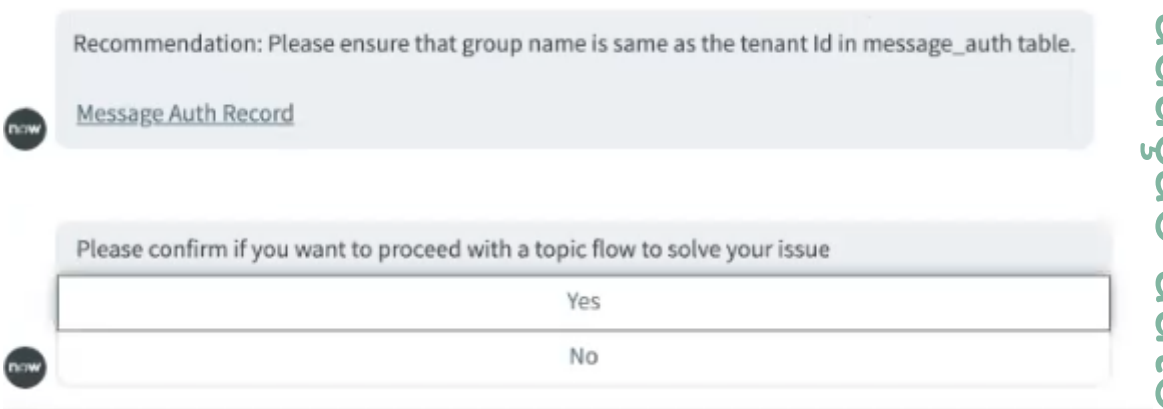
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Continue com o diagnóstico selecionando **Sim**.
   A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais inicia o fluxo de trabalho e orienta você nos avisos relevantes.

   Os avisos exibidos dependem do problema que você quer diagnosticar e resolver.

5. Responda aos avisos, conforme aplicável.
   Quando o diagnóstico estiver concluído, a Ferramenta de diagnóstico exibirá uma solução recomendada.



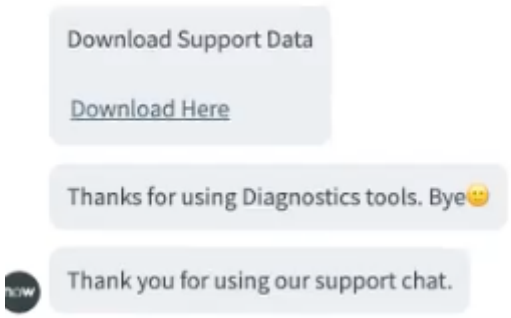
6. Confirme se você quer prosseguir com um fluxo de trabalho de tópico para resolver seu problema.
   - Se você selecionar **Sim**:
     - A Ferramenta de diagnóstico orienta você durante o fluxo de trabalho relevante.
     - As opções e os avisos exibidos dependem do problema que você quer diagnosticar e resolver. Responda aos avisos, conforme aplicável.
     - Você também pode ver um link para o artigo relevante da Base de conhecimento (KB), em que é possível encontrar mais informações.
   - Se você selecionar **Não**, o fluxo de trabalho será encerrado.
7. Quando for perguntado se a solução não foi útil, selecione uma das seguintes opções:
   - Selecione **Sim**, se a solução não foi útil.

     Será solicitado que você forneça informações adicionais que ajudem a ajustar a solução.

     Os avisos exibidos variam de acordo com o problema que você quer resolver.
   - Selecione **Não** para confirmar que a solução foi útil e sair do fluxo de trabalho.
   - Talvez você veja um link que pode ser usado para baixar dados de suporte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. **Opcional:** Faça o download de dados de suporte clicando no link.

Diagnosticar problemas de configuração do Microsoft Teams

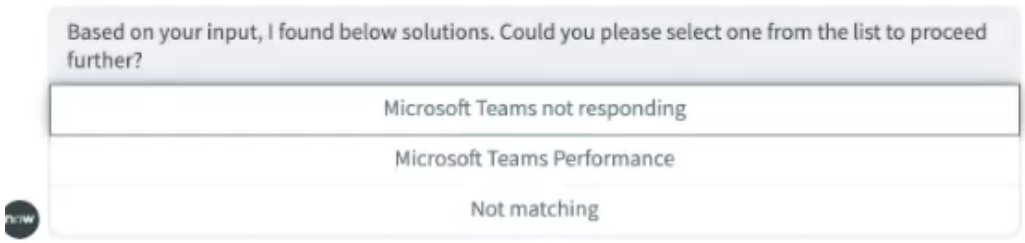
Use a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais para identificar e ajudar a resolver problemas de configuração Microsoft Teams antes de entrar em contato com o suporte da plataforma ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin ou maint

Procedimento

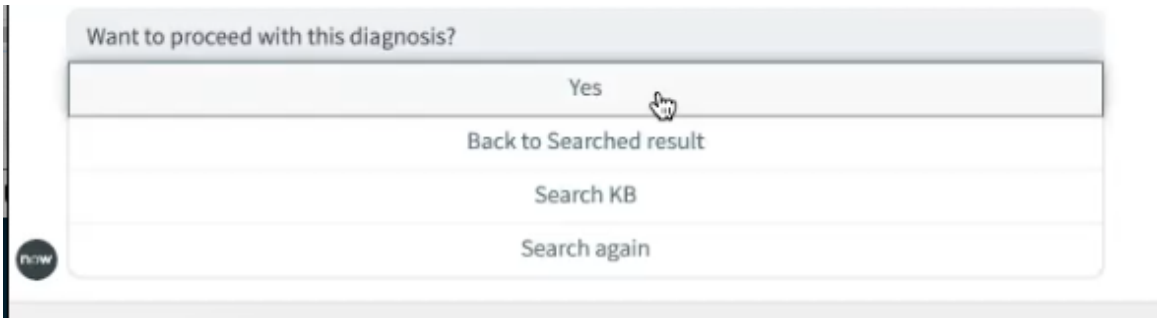
1. Comece uma conversa com o chatbot Virtual Agent.
2. Na mensagem de saudação, digite `diagnóstico pré-bate-papo`.
3. Descreva o problema que você quer resolver.
   Por exemplo, se a aplicação Microsoft Teams não estiver respondendo, você poderá digitar `sem resposta`.
   A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais exibe uma lista de soluções para você escolher.



4. Selecione a solução correspondente ao problema que você quer resolver.
   A Ferramenta de diagnóstico pergunta se você quer prosseguir com o diagnóstico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

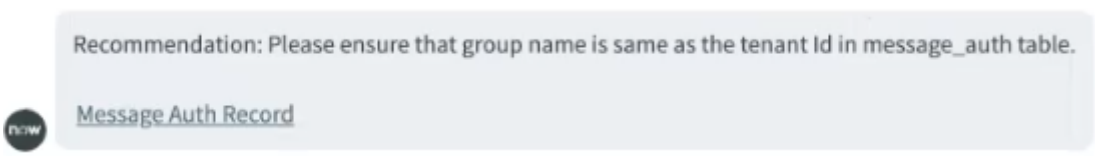


5. Continue com o diagnóstico selecionando **Sim**.
   A lista de Parâmetros de verificação de integridade e configurações de locatário do Ms Teams é exibida com seus respectivos valores.

Health Check Parameter	Value
Are all Nodes Online?	true
Does user have the admin role?	true
Is the Conversational Integration with Microsoft Teams plugin installed?	true
Are the dependent plugins installed?	true
Are the dependent store apps installed?	true
Are notifications enabled?	false

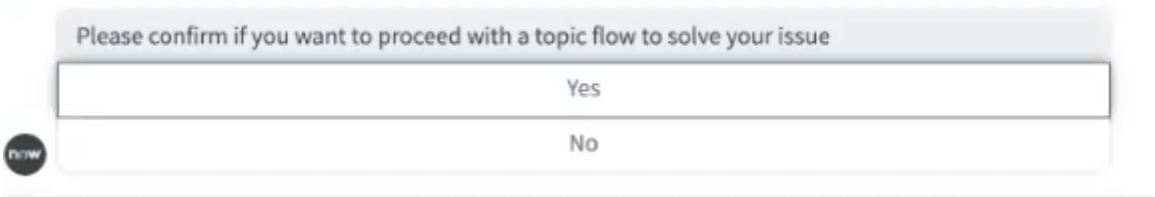
MS Teams Tenant Configurations	Value
Tenant ID	aadda82c-7cd1-4d94-a60a-1b1578428a0b
Has a record been created in the sys_cs_provider_application table?	true
Is a valid message_auth linked to the Provider Application?	true
Is the message_auth group name same as tenant_id?	false

6. Revise os valores de quaisquer parâmetros que estejam definidos incorretamente.
   Por exemplo, há um valor definido como Falso quando deveria ser definido como Verdadeiro.
   A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais exibirá uma solução recomendada.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Confirme se você quer prosseguir com um fluxo de trabalho para resolver o problema.
   - Se você selecionar **Sim**:
     - A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais orienta você no fluxo de trabalho relevante. As opções e os avisos exibidos dependem do problema e do diagnóstico.

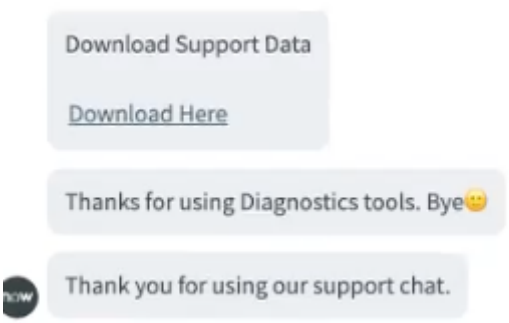
       Por exemplo, pode ser solicitado que você forneça o ID de locatário da Microsoft ou o nome do provedor. Também pode ser solicitado que você reinicie Microsoft Teams no cliente.

     - Você também pode ver um link para o artigo relevante da Base de conhecimento (KB). Por exemplo, você pode ver um link para o artigo da base de conhecimento principal sobre problemas comuns e conhecidos com Microsoft Teams
   - Se você selecionar **Não**, o fluxo de trabalho será encerrado.
8. Quando for perguntado se a solução não foi útil, escolha uma das seguintes opções:
   - Selecione **Sim**, se a solução não foi útil.

     Será solicitado que você forneça informações adicionais que ajudem a ajustar a solução.

     Por exemplo, pode ser solicitado que você forneça o ID de locatário do bot do MS Teams ou pode ser perguntado se a instância foi clonada de outra instância.

     Os avisos exibidos variam de acordo com o problema que você quer resolver.
   - Selecione **Não** para confirmar que a solução foi útil e sair do fluxo de trabalho.
   - Talvez você veja um link que pode ser usado para baixar dados de suporte.



9. **Opcional:** Faça o download de dados de suporte clicando no link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

DiagnósticoAdvanced Work Assignment problemas de configuração

Use a Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais para identificar e ajudar a resolver problemas comuns de configuração Advanced Work Assignment (AWA) antes de entrar em contato com o suporte da plataforma ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, virtual_agent_admin ou maint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

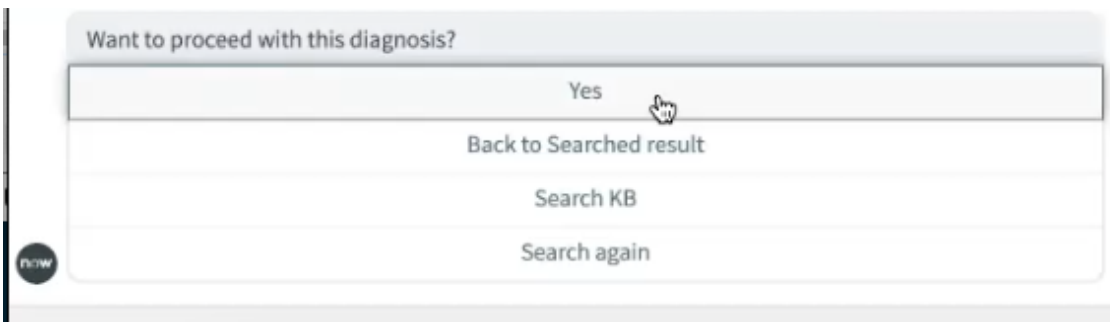
A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais orienta você durante o fluxo de trabalho criado para resolver problemas com sua configuração AWA. Por exemplo, a ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais ajuda a resolver problemas como mensagens de **nenhum agente disponível**.

Procedimento

1. Comece uma conversa com o chatbot Virtual Agent.
2. Na mensagem de saudação, digite `diagnóstico pré-bate-papo`.
3. Descreva o problema que você quer resolver.
   Se for um problema de mensagem de erro, você poderá copiar e colar ou digitar a mensagem de erro na conversa do chatbot.

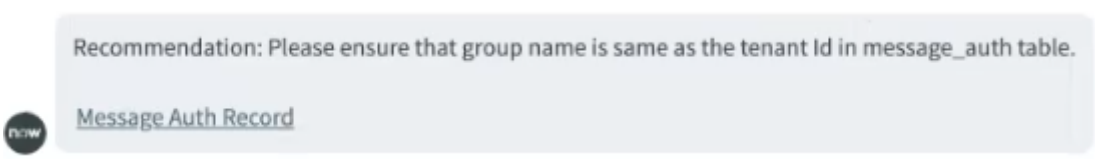
   Por exemplo, você pode digitar **Nenhum agente disponível**.

   A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais exibe uma lista de soluções para você escolher.
4. Selecione a solução que você deseja usar. As soluções correspondem ao problema que você quer resolver.
   A Ferramenta de diagnóstico pergunta se você quer prosseguir com o diagnóstico.



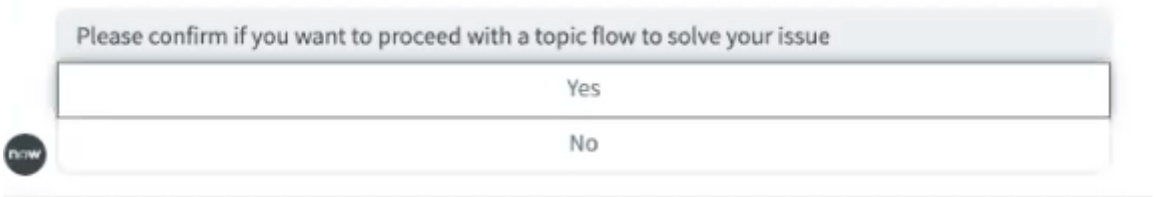
5. Selecione a opção desejada, conforme aplicável. Para continuar com o diagnóstico, selecione **Sim**.
   A Ferramenta de diagnóstico de Interfaces conversacionais inicia o fluxo de trabalho e orienta você nos avisos relevantes.

   Os avisos exibidos dependem do problema que você quer diagnosticar e resolver.
6. Responda aos avisos, conforme aplicável.
   Quando o diagnóstico estiver concluído, a Ferramenta de diagnóstico Interfaces conversacionais exibirá uma solução recomendada.



Tradução automática

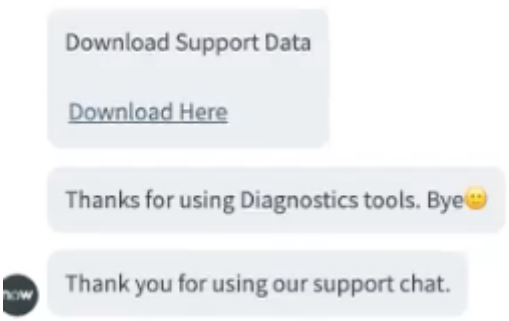
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Confirme se você quer prosseguir com um fluxo de trabalho de tópico para resolver seu problema.
   - Se você selecionar **Sim**:
     - A Ferramenta de diagnóstico Interfaces conversacionais orienta você durante o fluxo de trabalho relevante.
     - As opções e os avisos exibidos dependem do problema que você quer diagnosticar e resolver. Responda aos avisos, conforme aplicável.
     - Você também pode ver um link para o artigo relevante da Base de conhecimento (KB), em que é possível encontrar mais informações.
   - Se você selecionar **Não**, o fluxo de trabalho será encerrado.
8. Quando for perguntado se a solução não foi útil, selecione uma das seguintes opções:
   - Selecione **Sim**, se a solução não foi útil.

     Será solicitado que você forneça informações adicionais que ajudem a ajustar a solução.

     Os avisos exibidos variam de acordo com o problema que você quer resolver.
   - Selecione **Não** para confirmar que a solução foi útil e sair do fluxo de trabalho.
   - Talvez você veja um link que pode ser usado para baixar dados de suporte.



9. **Opcional:** Faça o download de dados de suporte clicando no link.

Painel de análise de conversação

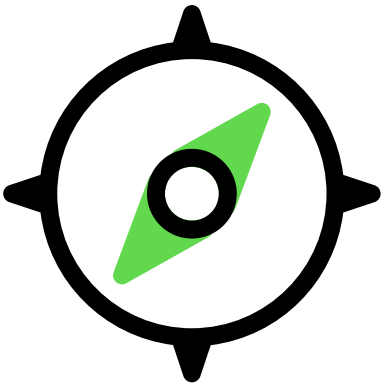
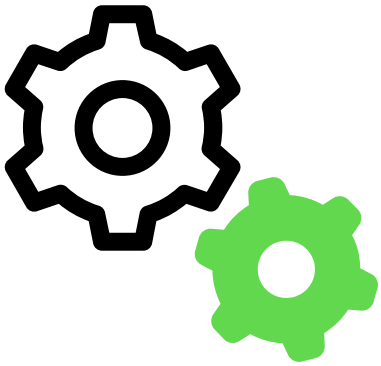
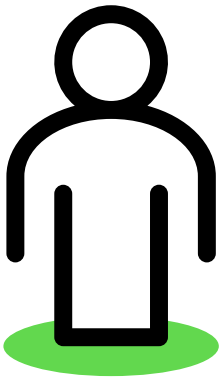
O Painel de análise de conversação ajuda a melhorar interações do Virtual Agent (VA) com os usuários, fornecendo informações aprofundadas sobre dados conversacionais. O painel ajuda a refinar os tópicos e aumentar a porcentagem de problemas resolvidos pelo VA.

Primeiros passos

Selecione um bloco para iniciar com o painel de análise do VA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar	Configurar	Uso
		
Para que usuários do VA e administradores do sistema aprendam sobre o painel.	Para administradores do sistema configurando o painel.	Para que os usuários do VA aprendam a usar o painel.

Explorar o Painel de análise de conversação

Use o Painel de análise de conversação para melhorar as interações do Virtual Agent (VA) com os usuários. O painel fornece informações importantes sobre dados conversacionais e ajuda a refinar os tópicos e aumentar a porcentagem de problemas resolvidos pelo VA.

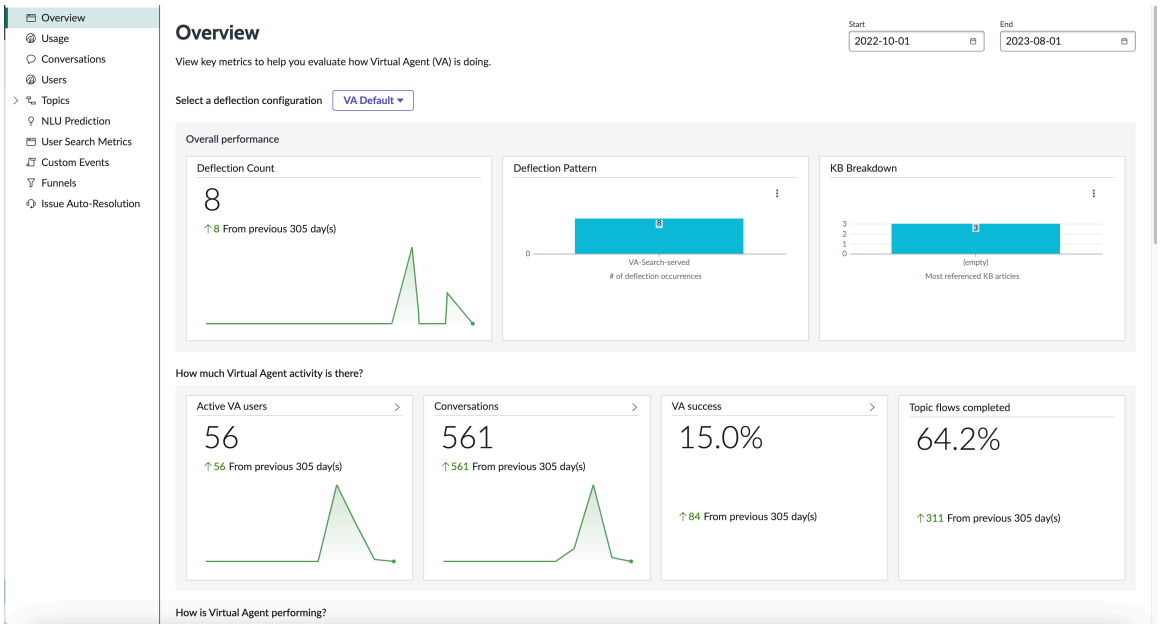
Análise Virtual Agent

Virtual Agent mantém registros de interações com usuários por até 90 dias. As métricas extraídas das conversas são mantidas por um período de dois anos. O painel Análise de conversa fornece informações sobre essas interações para que você possa ver como Virtual Agent entendeu e resolveu os problemas do usuário. As métricas do painel, por exemplo, revelam:

- A porcentagem de usuários que são transferidos do VA para um atendente
- Como aumentar a taxa de engajamento e reduzir as desistências de usuários
- Se o usuário alcançou o último nó em um tópico
- Tópicos mais e menos usados
- Detalhes da conversa usando filtros avançados
- Como otimizar o design da conversa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Principais recursos

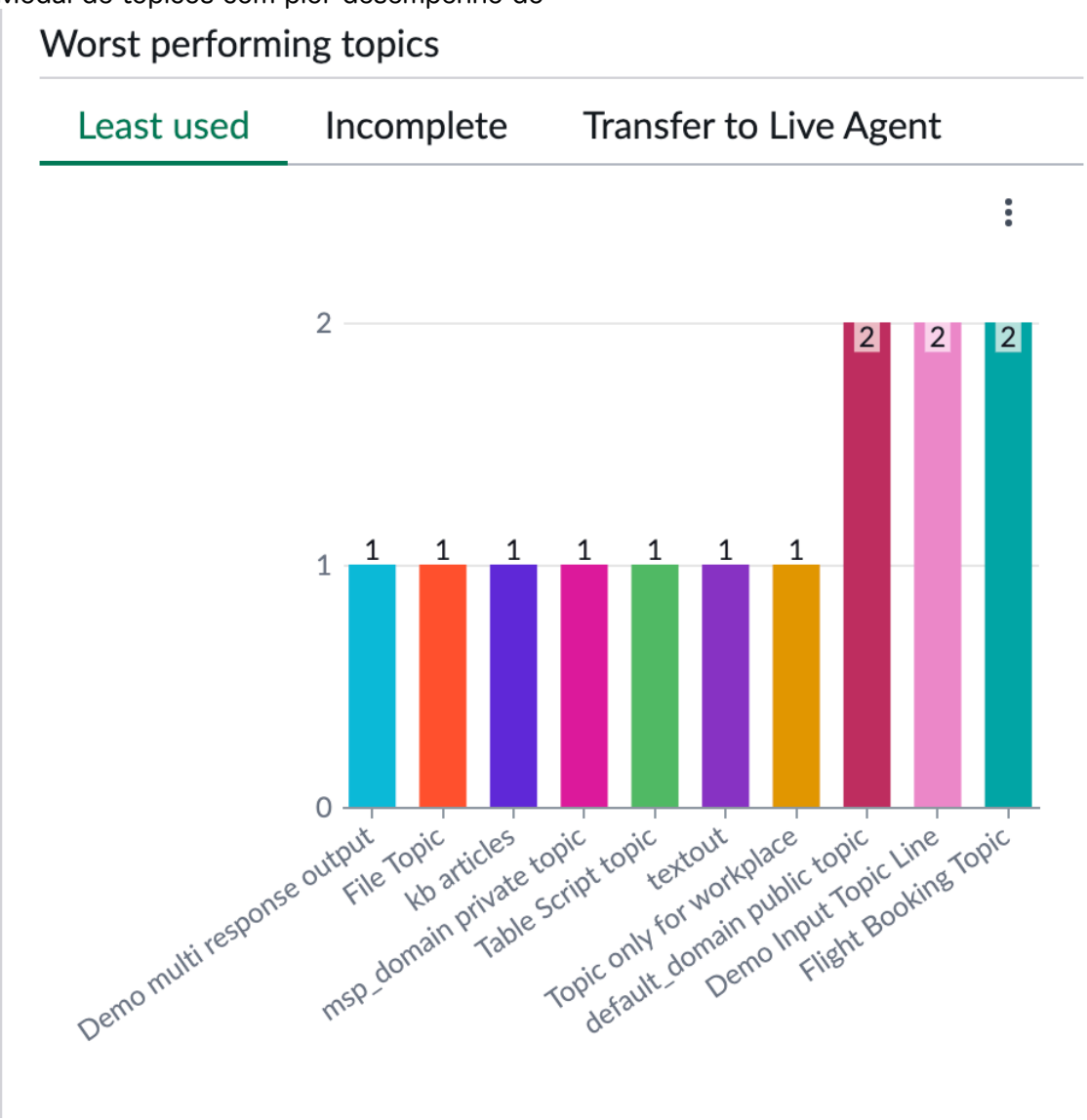
Tópicos de pior desempenho

Veja os tópicos de VA com pior desempenho em determinado período.

Tradução automática

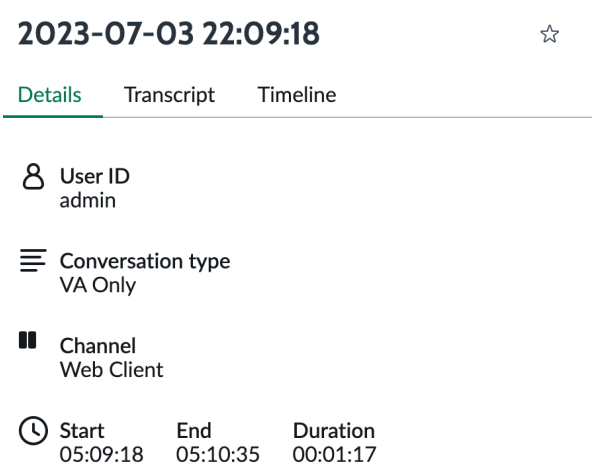
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modal de tópicos com pior desempenho do



Detalhes da conversa

Descobrir metadados sobre cada interação do VA, incluindo o usuário, a duração do bate-papo e em qual nó o usuário parou em um tópico.



Informações do usuário

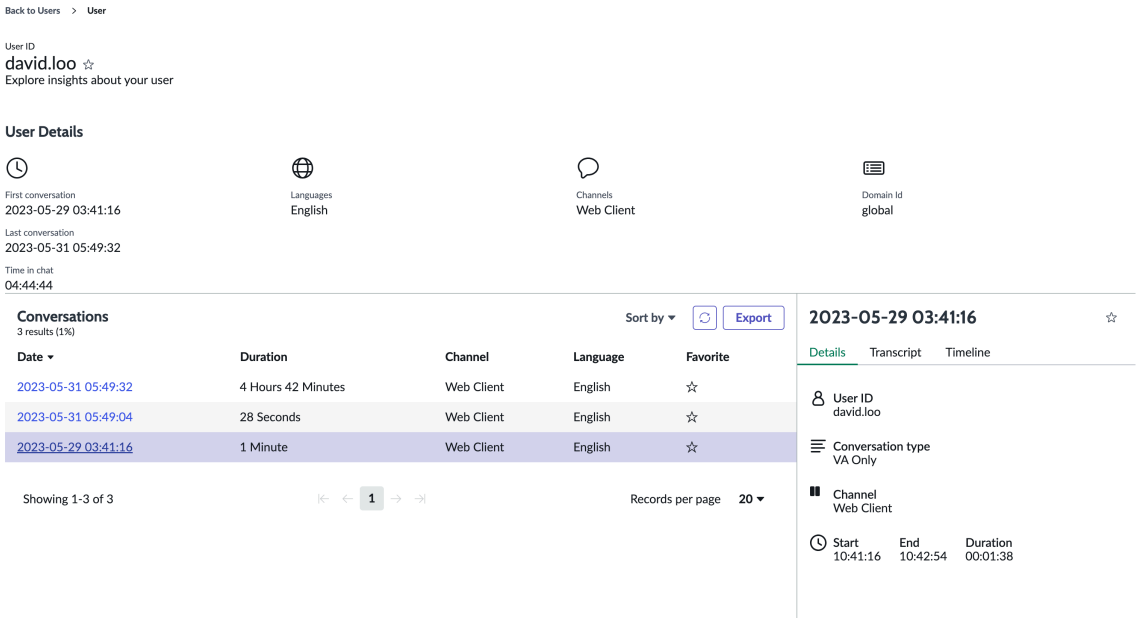
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Veja um histórico dos bate-papos de um usuário.

Detalhes do usuário no bate-papo do

Detalhes do usuário no bate-papo do



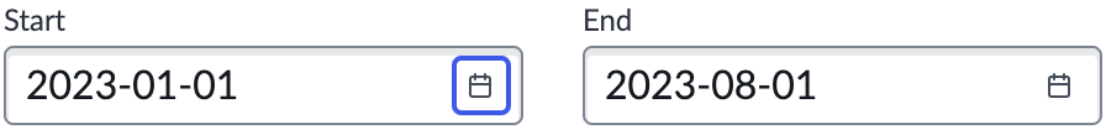
Visão geral

As seções a seguir fornecem uma visão geral de alto nível de como usar cada seção do painel de cima para baixo.

Intervalo de datas dos dados exibidos

As datas de **Início** e **Término** na parte superior do painel especificam o intervalo de dados resumidos em cada página.

Intervalos de dados de bate-papo do



Todos os dados são enviados continuamente do Virtual Agent para o painel em tempo real e retidos por até 3 meses. O painel de análise também pode aceitar dados de conversa com até 30 dias, para oferecer suporte a cenários que envolvem problemas técnicos temporários.

Todas as datas e horas no painel são em UTC. Embora a tabela de conversa liste datas e horas de conversa em fusos horários diferentes, o Virtual Agent (VA) os converte em UTC ao exibi-los no painel. Além disso, se você selecionar um intervalo de datas predefinido, como *semana passada*, as datas poderão ser um pouco diferentes do que você esperava.

Para ver como definir o intervalo de datas, consulte Definir o intervalo de datas dos dados.

Algumas visualizações de dados podem não ter dados disponíveis para a data de início e a data de término selecionadas nos campos de **Início** e **Término**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

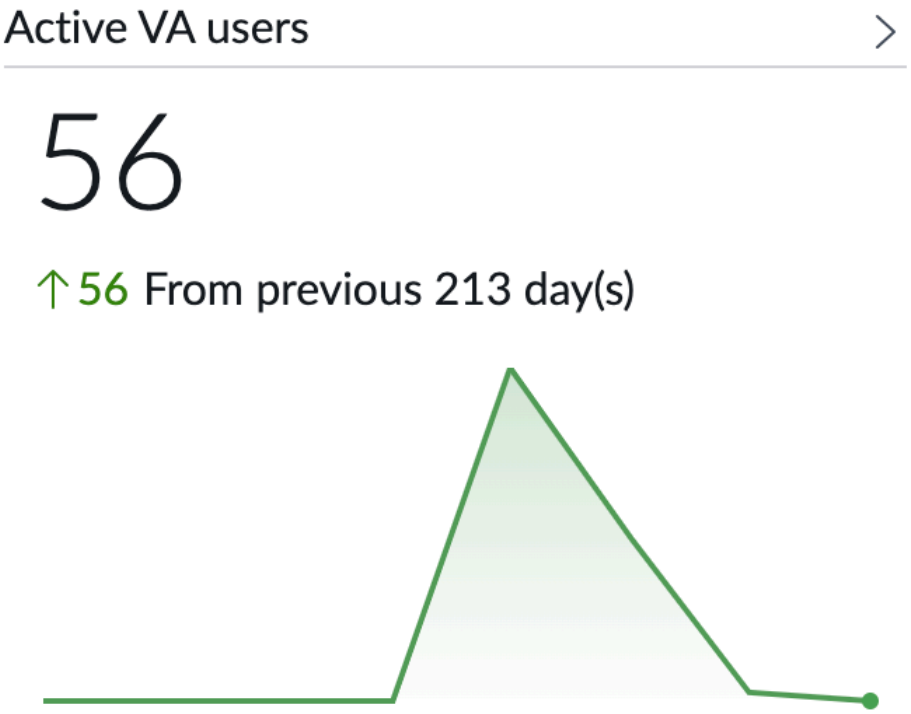
Neste caso, o widget mostra uma data de início e uma data de término para a visualização com base na disponibilidade de dados no intervalo de datas selecionado.

Como obter dados detalhados

A guia **Visão geral** contém resumos dos dados exibidos nas outras guias. Você pode acessar dados mais detalhados de várias maneiras:

- Clique em uma guia, por exemplo, **Uso**.
- Clique na ponta da seta em um dos cartões.

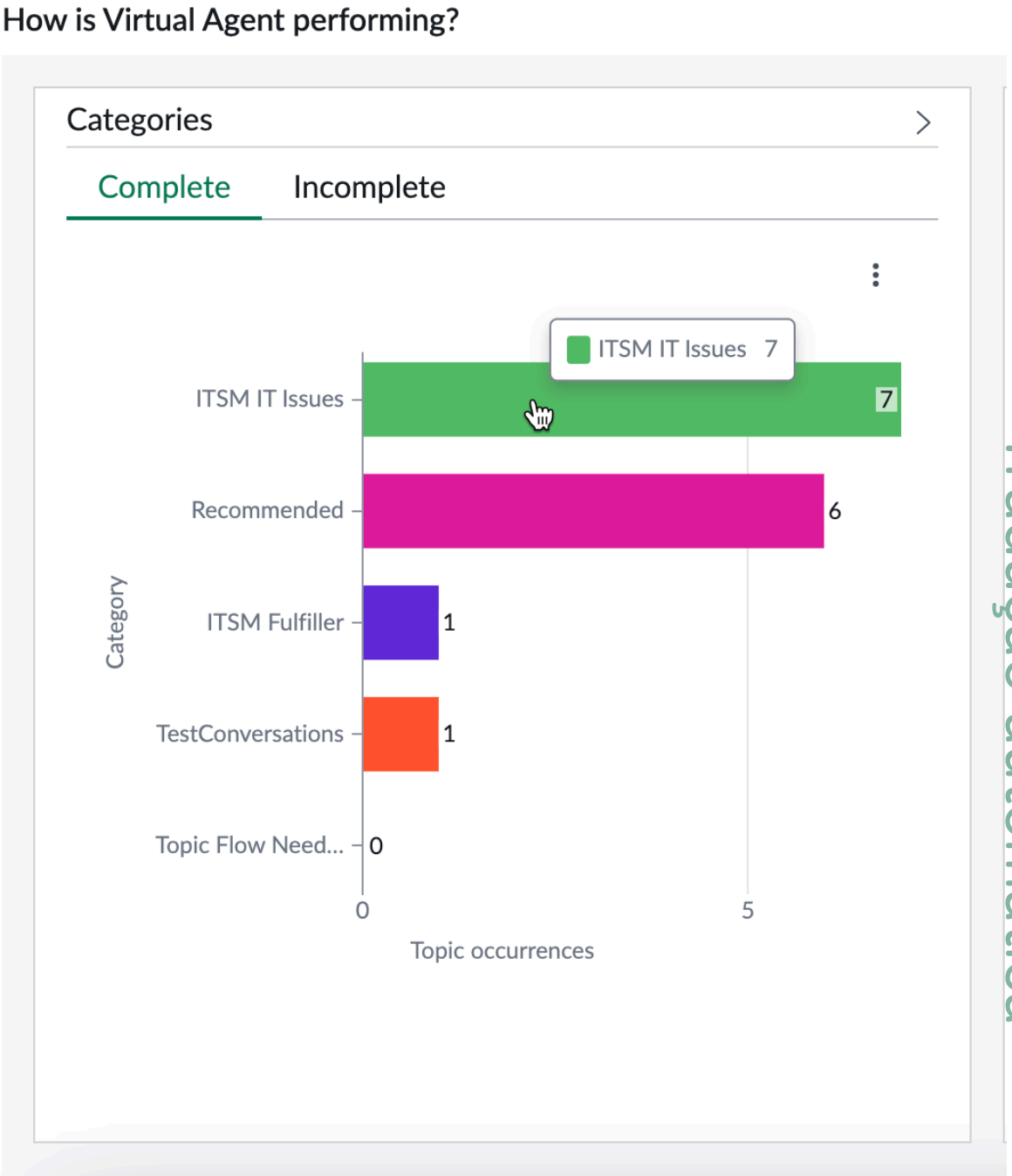
Widget de usuários ativos do Widget de usuários ativos do



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique em uma visualização.



Tradução automática

Guias do painel

Guias do painel

Guia	Descrição
Visão geral	Página principal do painel que mostra informações de resumo de todas as outras guias.
Uso	Descreve o uso de conversas do VA, por exemplo, o idioma das conversas, as durações e os tipos de conversas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

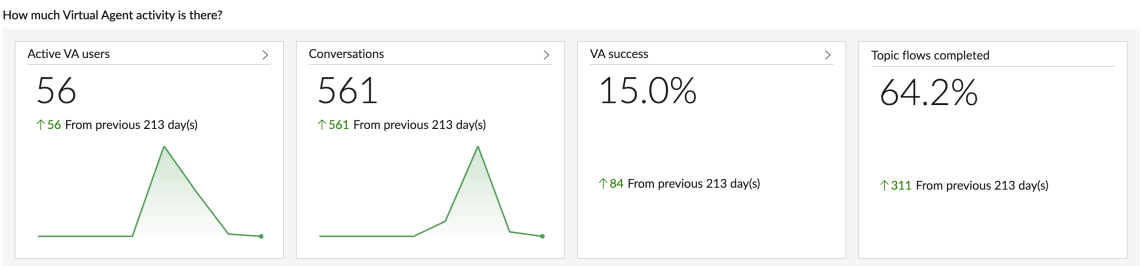
Guias do painel

Guia	Descrição
Conversas	Informações de resumo das conversas de um usuário. Com a filtragem avançada, você pode filtrar por nós de conversa ou tópicos e acessar detalhes sobre a duração da conversa, o canal em que a conversa ocorreu e o número de mensagens trocadas. Você pode vincular aos detalhes sobre cada conversa nesta guia.
Usuários	Lista os usuários que tiveram conversas com o VA. A filtragem avançada fornece análises sobre frequência de uso, por conversa, a duração da conversa de cada usuário, a primeira e a última conversa do usuário e o idioma usado. Você pode vincular aos detalhes do usuário nesta guia, incluindo suas conversas.
Tópicos	Mostra métricas sobre tópicos usados pelo VA nas conversas. As métricas incluem quantas conversas com o VA foram encaminhadas para um atendente, a duração média de conversas por tópico e os blocos de tópicos usados.
Previsão do NLU	Mostra o número de vezes que o modelo de previsão de NLU entendeu precisamente a intenção da conversa do usuário ou selecionou um tópico automaticamente. O gráfico será vinculado a Workbench de NLU se sua instância incluir NLU.
Eventos personalizados	Exibe o número de eventos de bate-papo personalizados criados usando a página Eventos. Se você não criar eventos personalizados, o conteúdo da guia ficará em branco.
Funis	Fornece métricas para fluxos de conversa.
Resolução automática de problemas	Exibe informações sobre o número de problemas do usuário interceptados pelo serviço de resolução automática e resolvidos pelo Virtual Agent.

Tendências e pontuações

Muitas guias usam cartões de pontuação que mostram o valor atual de um ponto de dados, por exemplo, o número de conversas online no momento.

Cartões de pontuação de análise do Cartão de pontuação do painel de análise do



Os cartões de pontuação também mostram tendências de dados, como o aumento ou a redução dos valores de dados ao longo do intervalo de datas especificado no painel. Passar o mouse sobre o título de um cartão de pontuação exibe uma descrição.

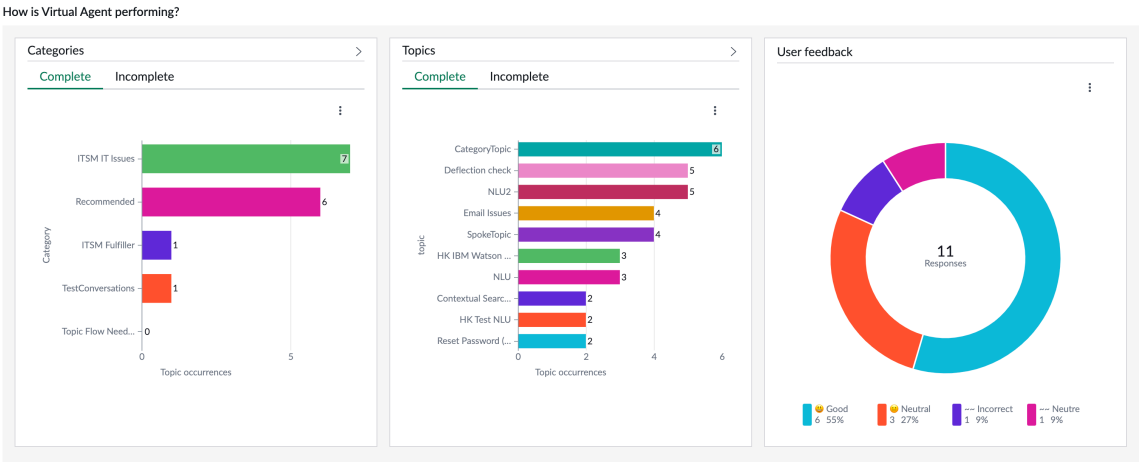
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Algumas visualizações de tendência no painel, como tendências na intenção e correspondência de tópicos, não são compatíveis com a exibição de dados mensais, semanais e diários.

Visualização de dados

Muitas guias mostram visualizações dos dados do VA registrados.

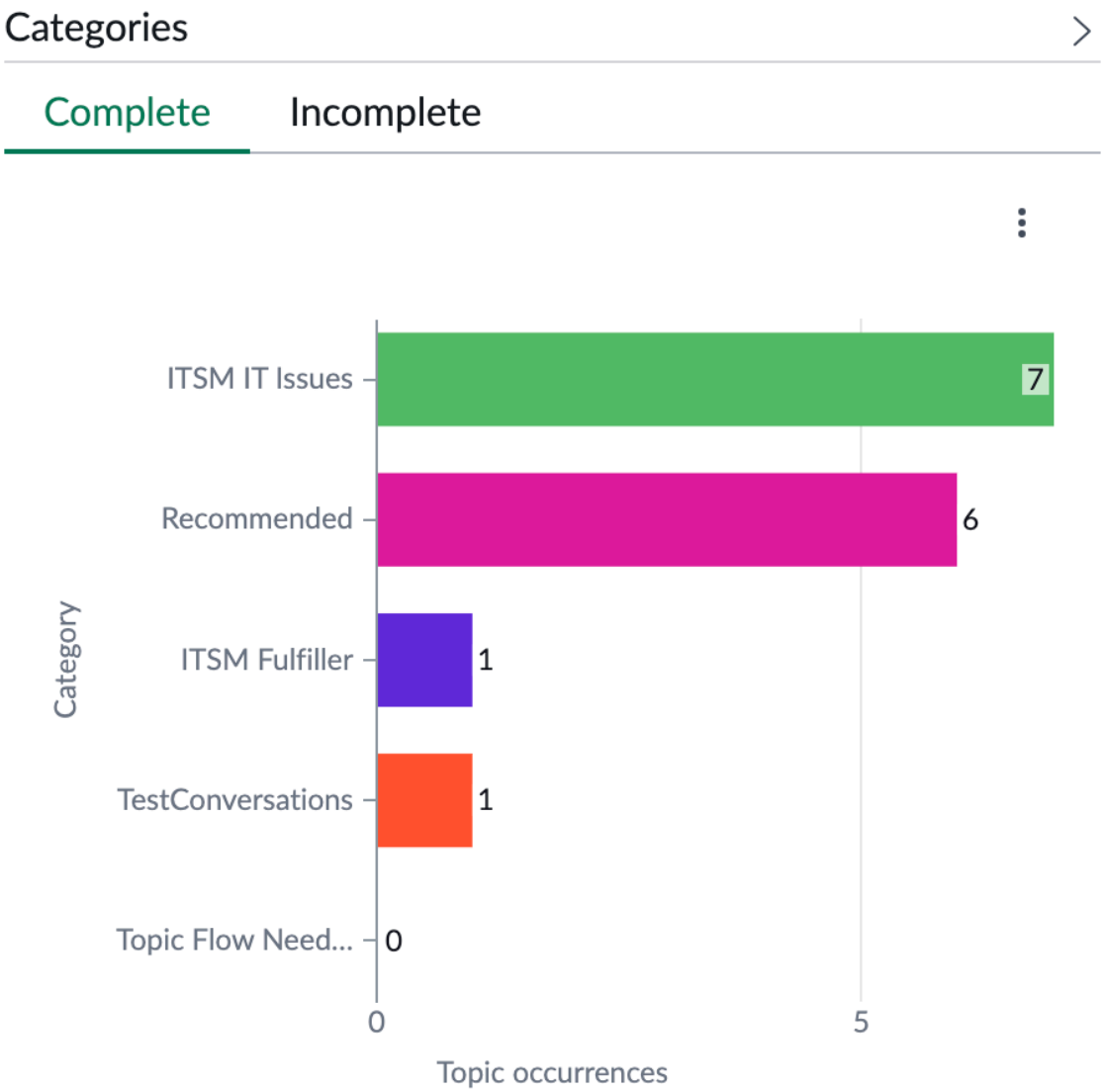


Os cartões têm uma configuração comum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IU do widget geral do painel de bate-papo do



Em cada visualização, você pode selecionar:

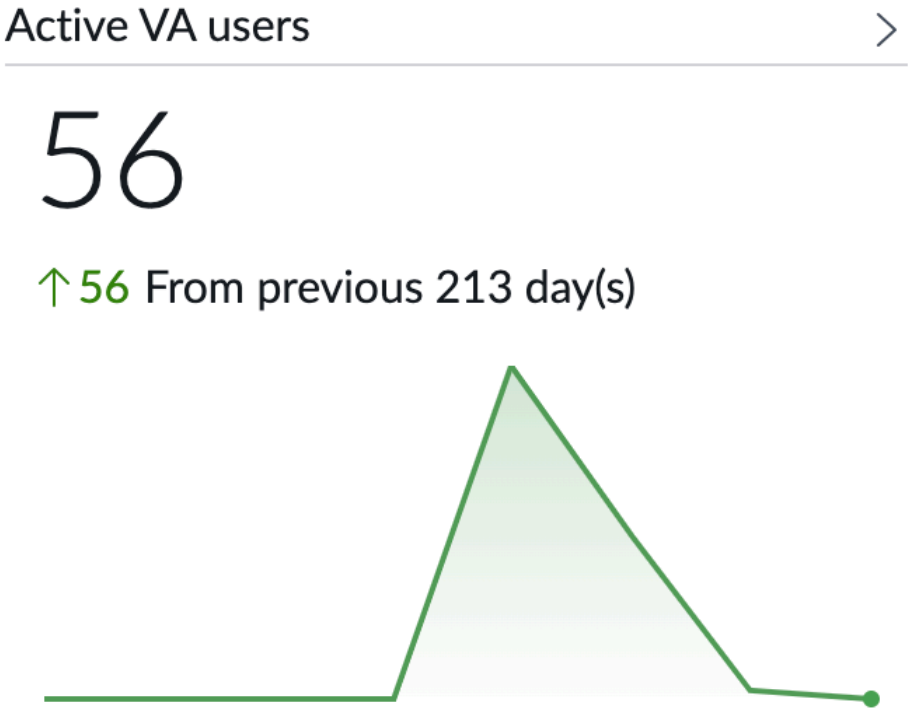
- Subguias para visualizar diferentes conjuntos de dados na visualização.
- Ícone de ponta da seta ( ), que leva você para a guia correspondente que fornece informações mais detalhadas.

  Por exemplo, selecione a ponta da seta no cartão de pontuação de **Usuários ativos** para ir para a guia **Usuários**, que mostra uma lista de usuários que estão usando o bate-papo do VA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget de usuários ativos do Widget de usuários ativos do



- Clique nos dados exibidos, como uma barra em um gráfico de barras, para exibir informações detalhadas sobre eles.

Tutorial

Agora que você já conhece a interface do usuário, pode experimentar o tutorial. Ele mostra como as partes do painel funcionam juntas para fornecer informações para melhorar o VA.

Experimentando o painel

Use este tutorial para conhecer melhor o Painel de análise de conversação.

Antes de Iniciar
Função necessária: Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer)

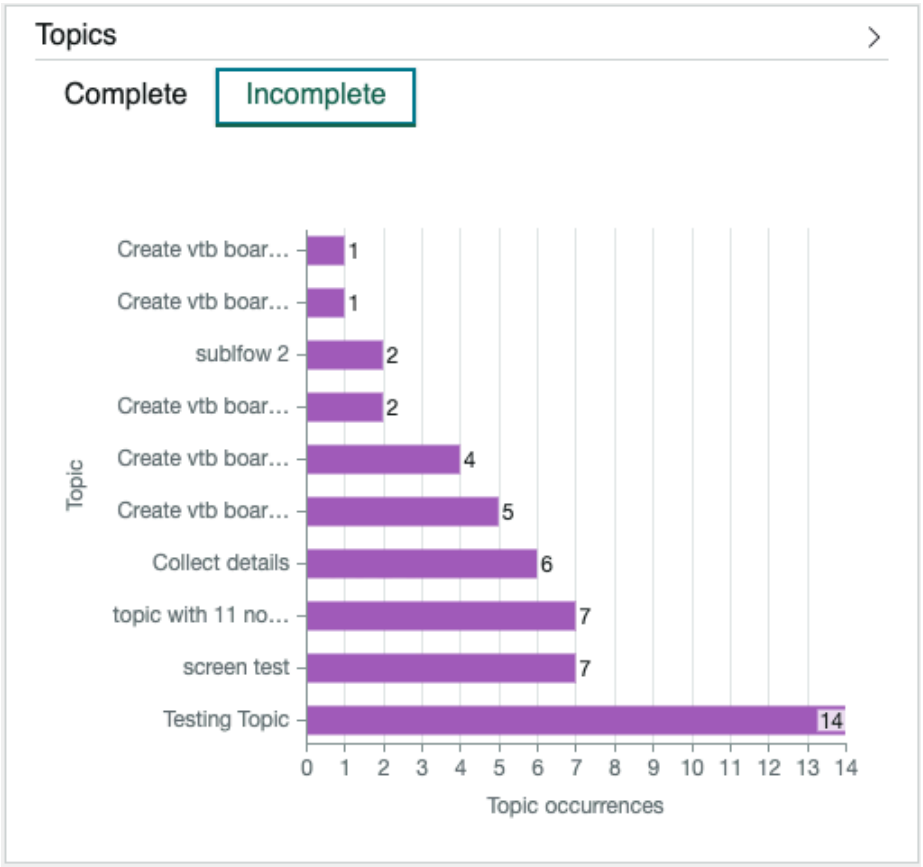
Nota:
Este tutorial deve ser usado em sua própria instância. As instâncias de teste podem ser usadas, mas não fornecem feedback significativo, a menos que contenham dados pré-carregados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Análise de conversa** > **Painel do Virtual Agent**.
   A guia **Visão geral** no painel será exibida. O cartão de pontuação **Fluxos de tópico concluídos** mostra que o número de usuários que concluem todos os nós em um tópico diminuiu. Gostaria de saber por quê.
2. Na visualização de **Tópicos**, clique em **Incompletos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



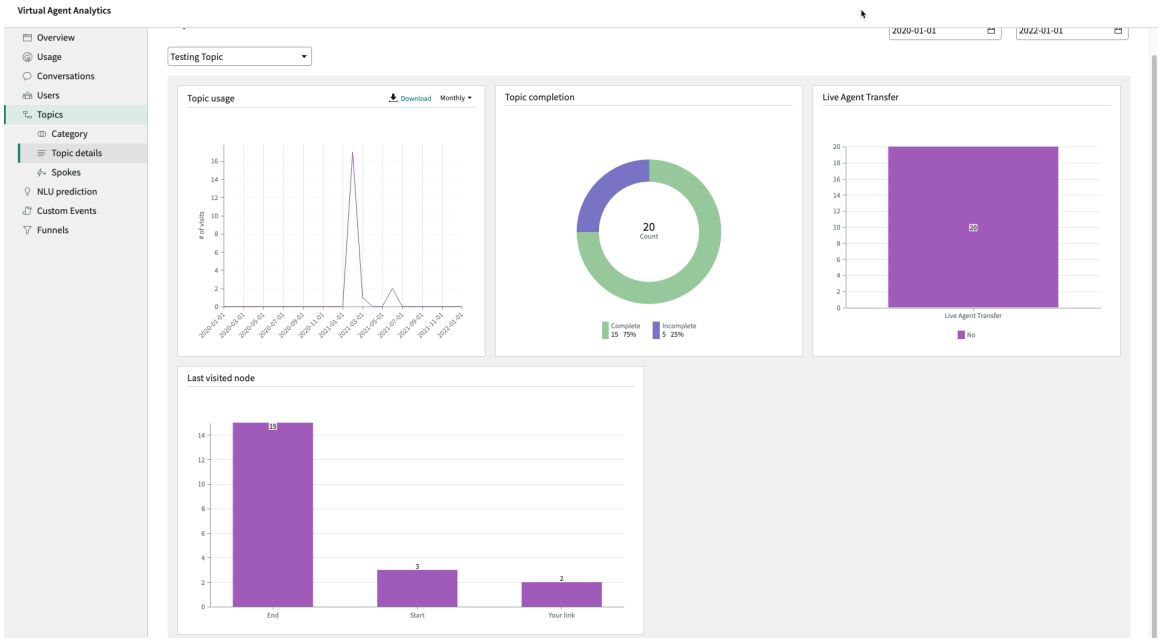
Vejo que os usuários não concluíram o **Tópico de teste** na maioria das vezes, 14. Sendo assim, quero descobrir onde o usuário se perdeu.

3. Clique na barra de **Tópico de teste** para detalhar esse tópico.

A página de detalhes do tópico será aberta. No cartão de pontuação de **Conclusão total**, o exemplo mostra que Virtual Agent (VA) resolveu 15 conversas, mas não conseguiu resolver 5 conversas. O cartão de pontuação de **transferência do atendente** mostra que ninguém foi transferido para um atendente. O cartão de pontuação do **Último nó visitado** mostra os três nós no tópico em que o usuário abandonou a conversa: **Iniciar**, **Testar** e **Vincular à tela solicitada**. Revise esses nós para esclarecer a comunicação ou adicionar uma intenção diferente.

Tradução automática

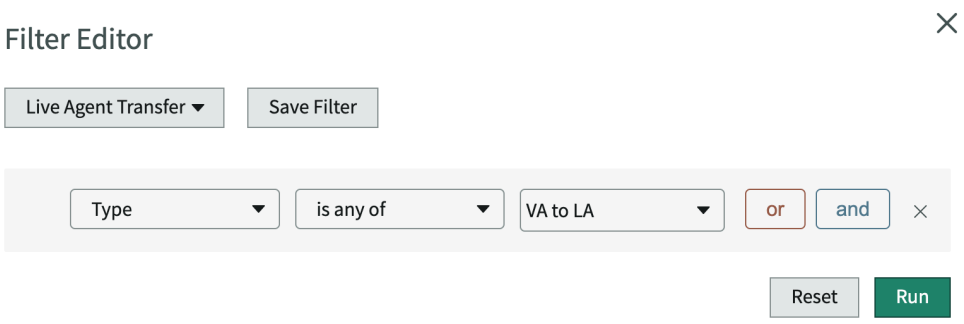
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nenhuma conversa neste tópico foi transferida do VA para um atendente. Mas quero saber se há tópicos para os quais os usuários foram transferidos.

4. Clique na guia **Conversas**.
   A guia **Conversas** exibe todas as conversas no intervalo de datas especificado. Decidi usar filtros para ver somente as conversas que o VA transferiu para um atendente.
5. Selecione **Transferência ao atendente**.

   Percebo que o construtor de condição inseriu automaticamente os parâmetros de filtro, definindo o **Tipo** como **VA como LA**.



   Gostaria de saber qual nó do tópico o usuário visitou pela última vez antes de ser transferido para um atendente.

6. Clique em uma data de conversa.

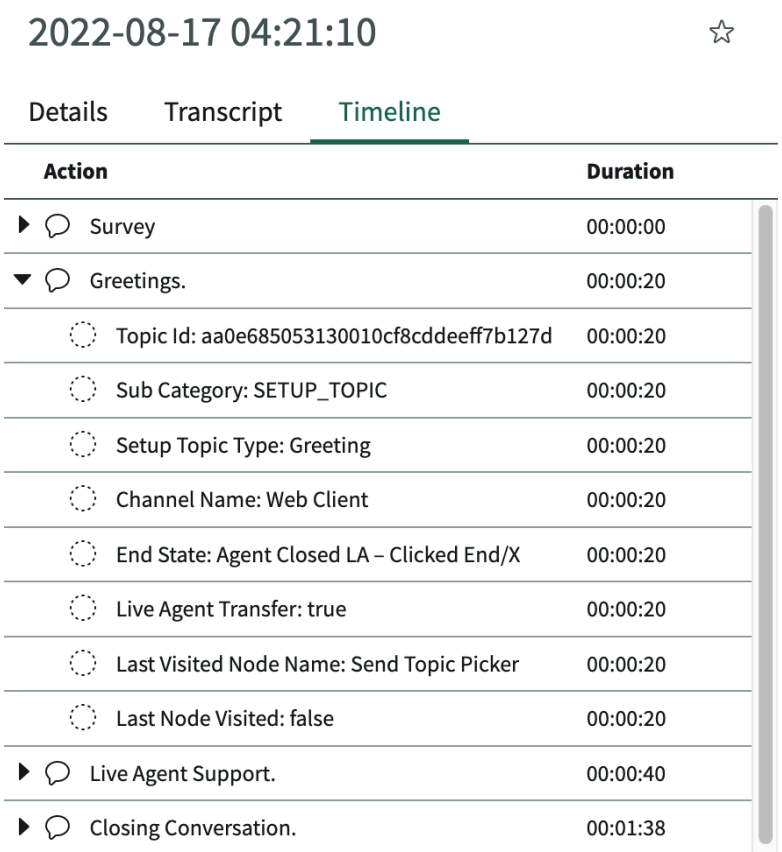
   Os detalhes da conversa serão exibidos.

7. Expanda a ação **Saudações** na guia **Linha do tempo**.

   Vejo que o último nó que o usuário visitou foi **Enviar seletor de tópicos**. Agora sei que devo revisar esse nó nesse tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Decidi ver quais tópicos estão funcionando melhor.

8. Selecione o filtro **Sucesso do VA**.
   A lista contém conversas que o VA conseguiu resolver. Talvez eu queira saber se a resolução do problema demorou muito.
9. Para adicionar uma condição, clique em **Exibir/editar filtro** e use o construtor de condição na janela pop-up do Editor de filtro. Você pode selecionar um filtro padrão na lista ou criar uma nova condição de filtro.
10. Clique em **Selecionar propriedade** para a condição, o sinal "maior que" para o operador, insira 180 para o número de segundos e clique em **Executar**.
    A lista mostra conversas do VA que duraram mais de três minutos. É uma pequena porcentagem de todas as conversas. Portanto, concluo que o tópico está funcionando bem.

Por fim, quero saber quais tópicos são mais e menos usados para saber quais priorizar.

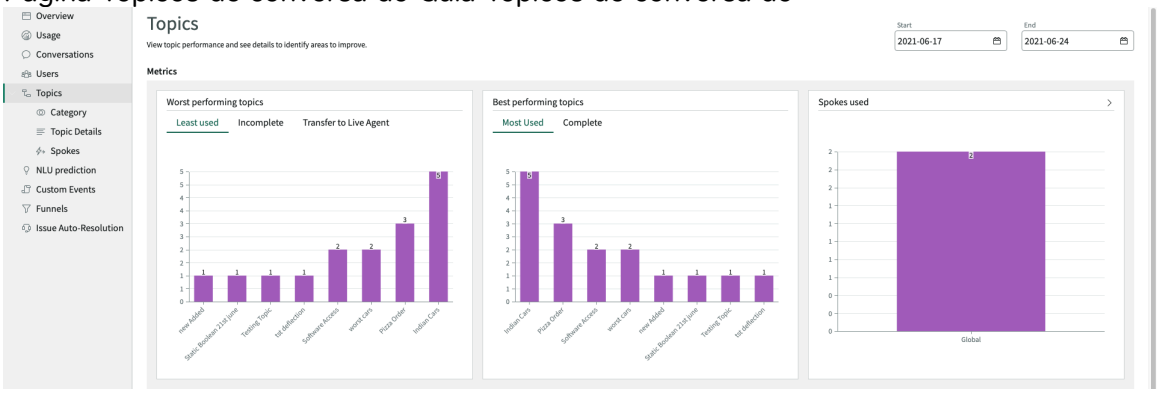
11. Clique na guia **Tópicos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A página Tópicos mostra os tópicos de melhor e pior desempenho.

Página Tópicos de conversa do Guia Tópicos de conversa do



Configurando o Painel de análise de conversação

Configure eventos personalizados e definições de fórmula para criar análises mais direcionadas.

O Painel de análise de conversação permite que você personalize os dados monitorados das seguintes maneiras:

- Intervalo de datas: especifique o intervalo de datas dos dados exibidos no painel.
- Eventos personalizados: o painel pode exibir análises sobre eventos personalizados que você cria. Todos os eventos devem estar relacionados a conversas. Por exemplo, você pode armazenar dados sobre todas as conversas que usaram um canal específico, como o Slack.
- Substituição de fórmula: personalize as definições de parâmetro usadas em relatórios analíticos. Por exemplo, por padrão, *duração* é o tempo total da primeira até a última troca em uma conversa. Você pode querer substituir a fórmula subtraindo os tempos inativos na conversa.

Requisitos da função

Para obter informações sobre funções, consulte Funções do Painel de análise de conversação.

Dependências

O Painel de análise de conversação requer a versão Quebec ou posterior de Virtual Agent.

Instalar o Painel de análise de conversação

Receba atualizações do Painel de análise de conversação de ServiceNow Store. Use este painel para ver informações sobre bate-papos do Virtual Agent (VA) com clientes.

Antes de Iniciar

Nota:
A partir da versão San Diego, o aplicativo de Análise conversacional é instalado automaticamente ao ativar o plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot). As atualizações subsequentes do app devem ser baixadas e instaladas do ServiceNow Store.

O Painel de análise de conversação não está disponível para instalação no local.

Usar o Painel de análise de conversação pode incorrer em custos de transação de IntegrationHub. Essa medição de transação não foi intencional e será removida em uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

versão futura. Se o problema persistir, crie um caso para nossa equipe de Suporte e atendimento ao cliente.

Função necessária: administrador de análise de bate-papo

Procedimento

1. Confirme se o plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot] está ativado.
   A partir da versão San Diego, o aplicativo de Painel de análise de conversação é instalado automaticamente ao ativar o plug-in Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot].
2. Acesse a ServiceNow Store e pesquise *análises*.
3. Selecione a versão mais recente do Painel de análise de conversação.
   A loja instala as atualizações no Painel de análise de Virtual Agent e nas ferramentas de configuração de dados de análise. O nome do plug-in é com.sn.conversational.analytics e o nome do escopo é sn_ci_analytics. Algumas das tabelas principais do Painel de análise de conversação incluem:

Tabela	Descrição
sn_ci_analytics_conversation	A tabela principal para conversas. Ele lista conversas de Virtual Agent.
sn_ci_analytics_event	Lista de eventos. Um evento é algo que acontece, por exemplo, uma notificação acionável. O painel pode exibir análises sobre eventos padrão ou eventos que você cria. Para saber mais informações, consulte Configurar eventos personalizados.
sn_ci_analytics_event_prop	Lista de valores usados em eventos.
sn_ci_analytics_formula_override	Lista as substituições de fórmula das propriedades usadas pelo painel. Para saber mais informações, consulte Configurar definições personalizadas.

Nota:
Você não precisa de uma licença ou de um plug-in para a análise de desempenho.

Reconfigurar o conteúdo do painel

O Painel de análise de conversação é criado a partir de Next Experience Components. Você pode usar Construtor de IU para personalizar o painel, desde que tenha as funções chat_analytics_admin e ui_builder_admin.

As páginas do painel que ServiceNow® envia com o Painel de análise de conversação têm uma política de proteção, o que torna as páginas do painel somente leitura. No entanto, você pode copiar as páginas do painel usando a opção do menu **Duplicar** ou criar uma variante da página padrão na ferramenta Construtor de IU. Depois de copiar uma página, você pode personalizar o conteúdo da página de acordo com os seus requisitos.

Para obter informações sobre como usar Construtor de IU, consulte UI Builder .

Nota:
A política de proteção é imposta para preservar as páginas do painel para atualizações futuras. Sempre que você quiser voltar para as páginas padrão, poderá excluir as páginas duplicadas.

Configuração de parâmetros do sistema

Use os parâmetros do sistema para configurar alguns dos Painéis de análise de conversação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use os parâmetros do sistema a seguir para reconfigurar a funcionalidade do Painel de análise de conversação. Você deve ter a função de Administrador de análise de bate-papo.

Parâmetros do sistema do painel

Funcionalidade	Parâmetro do sistema	Descrição
Depurar	sn_ci_analytics.logging.verbosity	Defina este parâmetro como "depurar" para ver os logs de depuração da análise de conversação. A configuração torna os logs detalhados com informações de depuração.
Motivos	sn_ci_analytics.ca.reason_max	Define o tamanho máximo das cadeias de caracteres de motivo. O padrão é 1000 caracteres.

Criar eventos personalizados para monitorar

Crie eventos personalizados e monitore-os no Painel de análise de conversação.

Antes de Iniciar

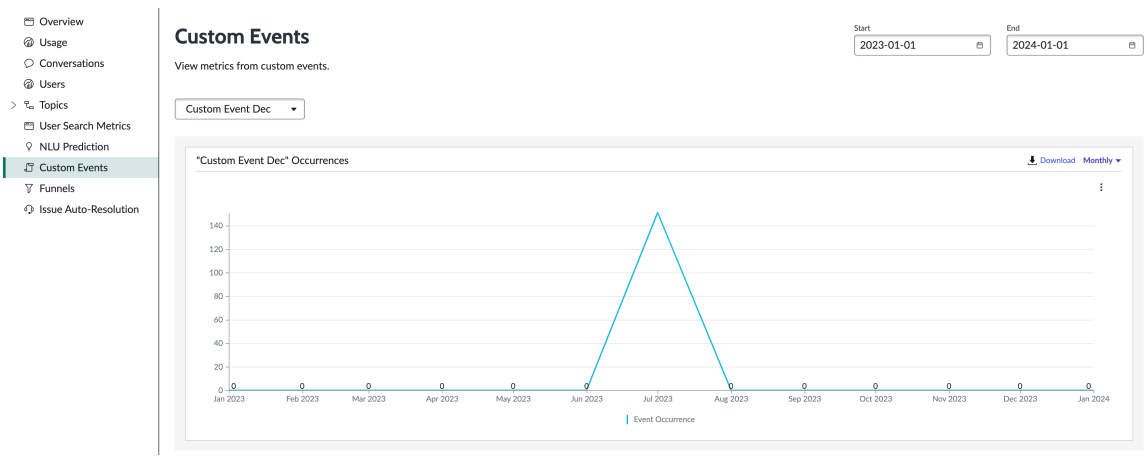
Função necessária: administrador de análise de bate-papo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um evento é uma combinação de condições que se aplicam a um subconjunto de conversas do Virtual Agent (VA). Por exemplo, um evento pode ser uma conversa originada em um canal do Slack que o VA transferiu para um atendente.

A maioria das métricas que você vê no painel, por exemplo, detalhes de tópico e conversa, é derivada de eventos pré-criados. O painel exibe esses eventos nas guias **Tópicos** e **Conversas**. Para criar eventos personalizados, você pode usar o recurso Eventos personalizados. Use eventos personalizados para criar análises sobre os dados que você tem interesse, por exemplo:

- Número de conversas em um canal do Slack que foram transferidas para um atendente.
- Número de conversas em um canal do Slack em que o usuário nunca retornou.



Eventos personalizados aparecem na guia **Eventos personalizados**. Se você não configurou nenhum evento personalizado, o painel não exibirá nenhum. Você pode criar até 20 eventos personalizados.

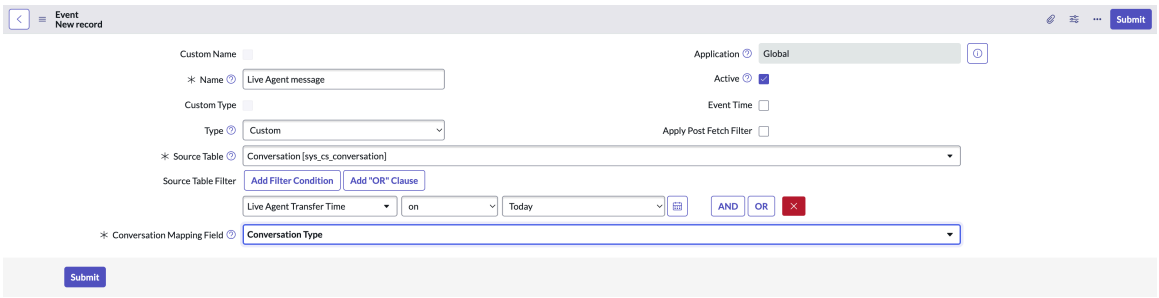
Os eventos personalizados entram em vigor quando você os cria. Você não pode usá-los para analisar os dados coletados antes de criar o evento personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de conversa** > **Configuração de evento** e selecione **Novo**.
   A página de registro de Novo evento será exibida.

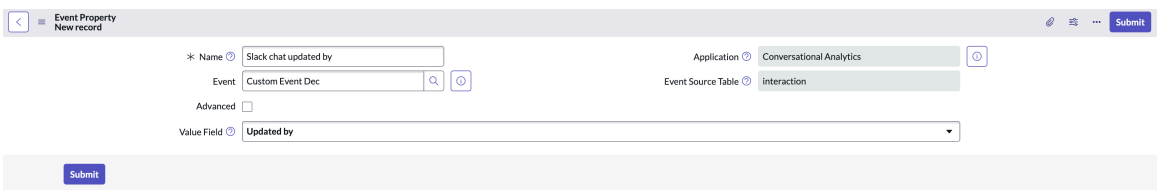


2. No formulário, preencha os campos.

3. Clique em **Enviar**.
   A página Eventos será exibida, listando todos os eventos personalizados. Você especificou que a tabela procurasse eventos personalizados. Agora, você deve especificar os valores de parâmetro que acionam o evento personalizado.

4. Clique no evento personalizado que você criou.

5. Na lista relacionada de Propriedades do evento, selecione **Novo**.
   A página Novo registro da propriedade do evento será exibida, na qual você especifica as propriedades de um evento personalizado que quer rastrear no painel.



   Neste exemplo, a guia **Evento personalizado** mostra as métricas de *Updated by* para o evento personalizado, Mensagens do Slack.

6. No formulário, preencha os campos.

7. Clique em **Enviar**.
   A página de Evento será exibida.

8. Clique em **Atualizar**.
   A página Eventos será exibida, listando todos os eventos personalizados. Você pode abrir a guia **Eventos personalizados** no painel para ver o evento personalizado. Este evento personalizado não é retroativo. O painel exibe somente novos eventos que atendem aos critérios de evento personalizados.

Criar definições de substituição personalizadas

Use scripts para substituir as fórmulas padrão usadas para criar a análise no Painel de análise de conversação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de análise de bate-papo

Certifique-se de definir o escopo da aplicação como Análise de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Painel de análise de conversação usa fórmulas para determinar análises, por exemplo, como calcular a duração. Você pode substituir as fórmulas padrão para personalizar a análise de acordo com suas necessidades. Por exemplo, a fórmula padrão de duração no painel é o tempo entre a primeira e a última troca em uma conversa. Você pode querer substituir a fórmula subtraindo os tempos inativos na conversa.

As fórmulas e substituições de fórmula padrão estão na tabela sn_ci_analytics_formula_override. Você só pode modificar as fórmulas existentes que estão na tabela desativando a fórmula padrão e criando um novo registro de substituição de fórmula. Você não pode substituir algumas fórmulas porque elas dependem do sistema. Você pode, no entanto, criar eventos personalizados para alcançar um objetivo semelhante.

As definições padrão são:

- Duração: tempo desde o início de uma sessão de conversa até o envio da última mensagem, em vez de quando a sessão de conversa é encerrada. Você não pode substituir o script fornecido para Duração. Você só pode ativar ou desativá-lo. Se você desmarcar a caixa de seleção **Ativo**, a duração será calculada até o final da sessão. Se você marcar a caixa de seleção **Ativo**, a duração será calculada até a última mensagem enviada.
- Taxa de resolução automática: número de conversas que não tiveram feedback negativo, continham um tópico que passou até o último nó e não escalonou para um atendente. O painel divide esse número pelo número de todas as conversas para calcular a taxa.
- Feedback: definido como positivo, neutro e negativo. Por exemplo, para substituir este comportamento, primeiro use o Designer do Virtual Agent (VA) para criar uma classificação de 1 a 10. Em seguida, você pode usar um script para substituir o comportamento padrão do painel, agrupando 1-4 como negativo, 5-7 como neutro e 8-10 como positivo.
- Estado final: definido por padrão de 12 maneiras. Para mais informações, consulte Exemplos de substituição de fórmula.
- Conversa válida — Definida como um registro de conversa que é incluído nos resultados do painel para atender a pelo menos um dos critérios a seguir.
  - Conversas de notificação não acionáveis, que não exigem validação do usuário, são contadas como conversas ativas.
  - As notificações acionáveis que não fazem parte de uma conversa existente são consideradas conversas válidas quando o status da notificação é Enviado ou Concluído.
  - A conversa envolve a descoberta de tópico Virtual Agent ou a conversa direta com o atendente.

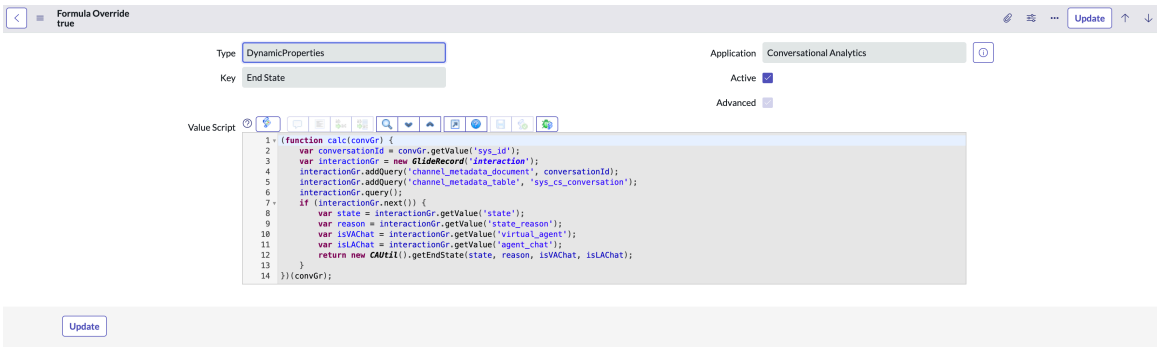
Nota:
As substituições de fórmula não alteram os dados armazenados. Elas só mudam a forma como o painel exibe os dados, calculando os dados existentes de forma diferente.

Procedimento

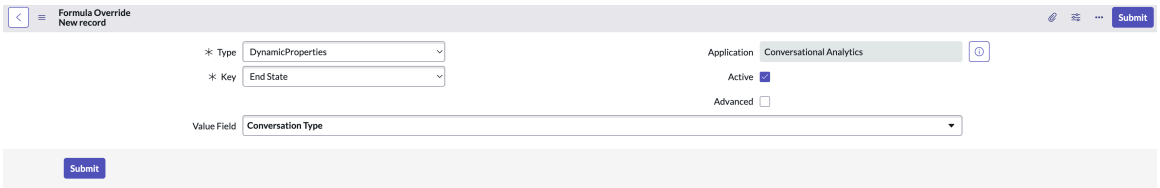
1. Navegar até **Tudo** > **Análise de conversa** > **Substituição de fórmula**.
   Você também pode inserir `sn_ci_analytics_formula_override.list` no Navegador de Filtro para exibir a tabela sn_ci_analytics_formula_override.
2. Selecione a fórmula que você quer substituir.
   Você não pode substituir a fórmula de Duração, apenas ativá-la ou desativá-la. Você pode alterar os scripts para outras definições. Essas são as únicas definições que você pode alterar.
   A página Substituição de fórmula será exibida e mostrará a fórmula existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Copie o script no campo Script de valor.
   As fórmulas padrão são somente leitura. Portanto, para modificá-las, você deve fazer uma cópia.
4. Desmarque a caixa de seleção **Ativa** para deixar a fórmula padrão inativa.
5. Clique em **Atualizar**.
6. Clique em **Novo** para criar um registro de substituição de fórmula que substitui a fórmula padrão.
   A página Novo registro de substituição de fórmula será exibida.



7. No formulário, preencha os campos.
8. Clique em **Enviar**.

Exemplo de substituição de fórmula.

Use o exemplo a seguir para criar suas próprias substituições de fórmula.

Definições do estado final de grupo

O estado final de uma conversa especifica como a conversa terminou. Por exemplo, isso pode terminar com o usuário não respondendo ou com o usuário fechando a janela de bate-papo. Existem 12 definições padrão de estado final. Para mais informações sobre estados finais de conversa, consulte Virtual Agent registro de interação. O script a seguir os agrupa da seguinte forma:

- O VA encerrou a sessão de bate-papo
  - VA encerrado pelo sistema - Usuário sem resposta
  - VA encerrado pelo sistema - Tópico concluído
  - VA encerrado pelo sistema - Saiu com o AI Search
  - VA encerrado pelo sistema - Encerrado automaticamente
  - VA encerrado pelo sistema - Usuário nunca interagiu
- O atendente encerrou a sessão de bate-papo
  - LA encerrado pelo sistema - Usuário sem resposta
  - LA encerrado pelo sistema - Bate-papo concluído

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- LA encerrado pelo agente - Clicou em Encerrar/X
- LA encerrado pelo sistema - Antes do compromisso do agente

- O usuário encerrou a sessão de bate-papo
  - LA encerrado pelo usuário - Clicou em Encerrar/X
  - VA encerrado pelo usuário - Clicou em Encerrar/X
  - Usuário encerrou LA - antes do compromisso do agente

Para criar esses agrupamentos dos 12 estados finais, siga as instruções para criar uma substituição de fórmula e use o script a seguir.

```
(function calc(convGr) {
   // Returns 'System Closed VA', 'System Closed LA', 'User Closed' states.
   function getFinalEndState(state) {
      var arrayUtil = new global.ArrayUtil();
      VA_END_STATE = ['System Closed VA – User No Response',
         'System Closed VA – Topic Complete',
         'System Closed VA – Left With AI Search',
         'System closed VA – Auto Closed',
         'System Closed VA – User Never Engaged'
      ];
      LA_END_STATE = ['System Closed LA – User No Response',
         'System Closed LA – Chat Complete',
         'Agent Closed LA – Clicked End/X',
         'System Closed LA – Before Agent Engagement'
      ];
      USER_CLOSED_END_STATE = ['User Closed LA – Clicked End/X',
         'User Closed VA – Clicked End/X',
         'User Closed LA - Before Agent Engagement'
      ];
      if (state) {
         if (arrayUtil.contains(VA_END_STATE, state))
            return 'System Closed VA';

         if (arrayUtil.contains(LA_END_STATE, state))
            return 'System Closed LA';

         if (arrayUtil.contains(USER_CLOSED_END_STATE, state))
            return 'User Closed';
      }
      return state;
   }

   var conversationId = convGr.getValue('sys_id');
   var interactionGr = new GlideRecord('interaction');
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_document', conversationId);
   interactionGr.addQuery('channel_metadata_table', 'sys_cs_conversation');
   interactionGr.query();
   if (interactionGr.next()) {
      var state = interactionGr.getValue('state');
      var reason = interactionGr.getValue('state_reason');
      var isVAChat = interactionGr.getValue('virtual_agent');
      var isLAChat = interactionGr.getValue('agent_chat');
      var endState = new CAUtil().getEndState(state, reason, isVAChat, isLAChat);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        return getFinalEndState(endState);
    }
})(convGr);
```

Funções do Painel de análise de conversação

O painel de análise de conversação é instalado com estas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do Virtual Agent [virtual_agent_admin]

Acesso de leitura e gravação a todas as tabelas relacionadas ao painel, por exemplo, sys-conversation.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

- chat_analytics_admin
- ui_builder_admin
- chat_analytics_viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador de análise de bate-papo [chat_analytics_admin]

Dá acesso para visualização de tabelas relacionadas ao painel, criação de eventos personalizados, criação de substituições de fórmula personalizadas, reconfiguração do painel usando Construtor de IU e definição de parâmetros do sistema.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

chat_analytics_viewer

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Administrador do Construtor de IU [ui_builder_admin]

Permite adicionar, remover e reorganizar o conteúdo do painel. Precisa do Construtor de IU, que é um produto da ServiceNow separado.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

- workspace_admin
- canvas_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte .

Não

Considerações especiais

Nenhum(a)

Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer)

Fornece acesso de leitura para exibir o painel.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

sn_ace.ace_user

Grupos

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Usando o Painel de análise de conversação

Use o Painel de análise de conversação para ter informações sobre conversas do Virtual Agent (VA).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As seções a seguir explicam como usar o painel para investigar as interações do VA com os usuários. Você deve ter a função de Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer) para usar o Painel de análise de conversação.

Definir o intervalo de datas dos dados

Defina as datas de **Início** e **Término** na parte superior da guia Visão geral para especificar o intervalo de datas dos dados resumidos em uma página. O intervalo de datas definido nesta guia se aplicará a todas as outras guias no Painel de Análise de Virtual Agent.

Antes de Iniciar

Função necessária: Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Intervalos de dados de bate-papo do

Todas as datas e horas no painel são em UTC. Embora a tabela de conversa liste datas e horas de conversa em fusos horários diferentes, o Virtual Agent (VA) as converte em UTC ao exibi-las no painel. Além disso, se você selecionar um intervalo de datas predefinido, como *semana passada*, as datas poderão ser diferentes do que você esperava.

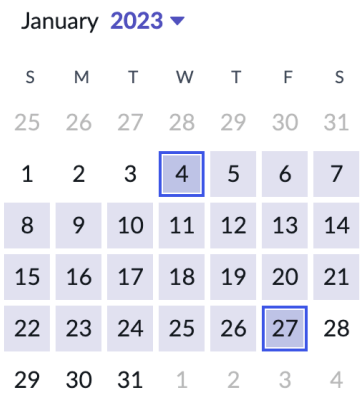
Você pode definir o intervalo de datas de duas maneiras.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Análise de conversa** > **Painel do Virtual Agent**.
2. **Opcional:** Use as datas de **Início** e **Término** para definir o intervalo de datas.
   a. Selecione o ícone de calendário **Início** ( ).
   b. Selecione duas vezes a data de início no calendário.
   c. Selecione **OK**.
   d. Selecione o ícone de calendário **Término** ( ).
   e. Selecione duas vezes a data de término no calendário.
   f. Selecione **OK**.
   Os dados exibidos no painel são ajustados de acordo com os dados no novo intervalo de datas.
3. **Opcional:** Use a data de **Início** do calendário para definir o intervalo de datas.
   a. Selecione o ícone de calendário **Início** ( ).
   b. Selecione duas vezes a data de início do intervalo de datas.
   c. Com a tecla Ctrl do teclado pressionada, selecione duas vezes a data de término.
   O painel destacará o intervalo de datas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



(Optional)

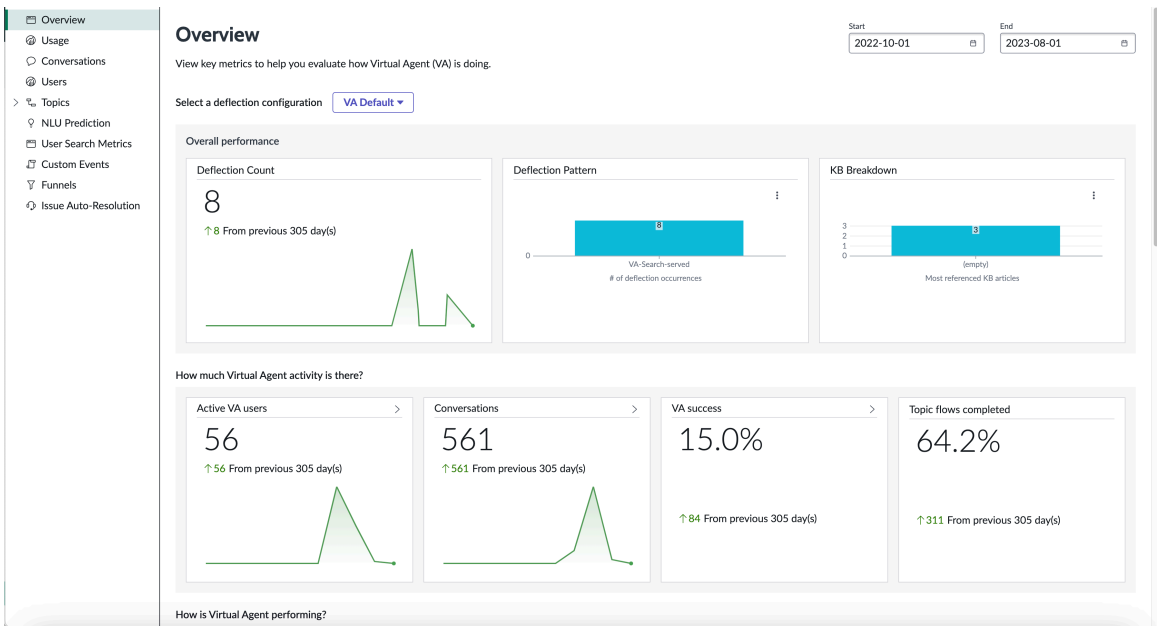
d. Selecione **OK**.

(Optional) Os dados exibidos no painel são ajustados de acordo com o novo intervalo de datas.

Guia Visão geral

Use a guia Visão geral para acessar um snapshot de algumas das informações coletadas no Painel de análise de conversação.

A guia **Visão geral** é a página principal do painel. Ela fornece um resumo das informações em todas as outras guias do painel. Para usar a guia **Visão geral**, você deve ter a função de Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).



Para ver instruções sobre como usar os widgets na guia **Visão geral**, consulte Explorar o painel de análise do Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados gerais visualizado

Visualização	descrições
Contagem de desvio	Número de ocorrências de desvio medido pela contagem da execução do bloco do tópicos de desvio. Ocorre um desvio quando o Virtual Agent resolve ou ajuda a resolver um problema do usuário.
Padrão de Desvio	Número de desvios por padrões de desvio.
Detalhamento de base de conhecimento	Títulos de artigos da base de conhecimento (KB) com o número de vezes que eles foram apresentados como parte de desvios.
Usuários de VA ativos	Número cumulativo de usuários finais ativos exclusivos (não agentes) que usaram a interface de conversação.
Conversas	Contagem de todas as conversas interativas iniciadas a partir do Virtual Agent.
Sucesso do VA	Porcentagem de conversas que foram concluídas sem escalação e com um fluxo de tópico pretendido. Conversas concluídas são aquelas que chegam ao fim de um tópico ou conversa Virtual Agent, são encerradas pelo usuário ou são encerradas automaticamente. Concluída sem escalação significa que a conversa não foi direcionada para um atendente e que o usuário não forneceu feedback negativo. (Os tipos de feedback podem ser negativo, positivo, neutro e sem feedback.)
Fluxos de tópicos concluídos	Porcentagem de tópicos que os usuários finais concluíram até o último nó de todos os tópicos invocados e executados.
Categorias	Número de conversas concluídas mostradas por Categoria de tópico.
Tópicos	Número de ocorrências quando o usuário concluiu até o último nó ou saiu de uma conversa no meio de cada tópico.
Feedback de usuário	Resultados de feedbacks categorizados como bons, ruins e neutros. Os resultados dos feedbacks são calculados a partir do tópico Configuração de feedback. **Nota:** O administrador de análise pode mudar a frequência com que o tópico Configuração de feedback é exibido após o bate-papo, alterando as propriedades do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados gerais visualizado

Visualização	descrições
Canais	Número de conversas executadas nos canais configurados do Virtual Agent.
Estado final da conversa	Número de conversas que terminaram no estado final de Conversa OOTB.

As ações típicas na guia **Visão geral** incluem:

- Selecionar o ícone de ponta da seta (>) em qualquer um dos widgets para abrir outras guias do painel que exibem informações mais detalhadas.
- Selecionar os dados visualizados, por exemplo, uma barra em um gráfico de barras, para acessar informações adicionais sobre os dados.
- Mudar o intervalo de datas dos dados exibidos.
- Selecionar uma guia dentro de um dos widgets para mudar o conjunto de dados exibido. Por exemplo, no gráfico de barras **Categorias** , selecione a guia **Incompleta**.

Nota:
Sua guia **Visão geral** pode ter uma aparência diferente porque pode ser configurada.

Editar a página Visão geral

Adicione ou subtraia os widgets na página **Visão geral** para atender aos seus usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

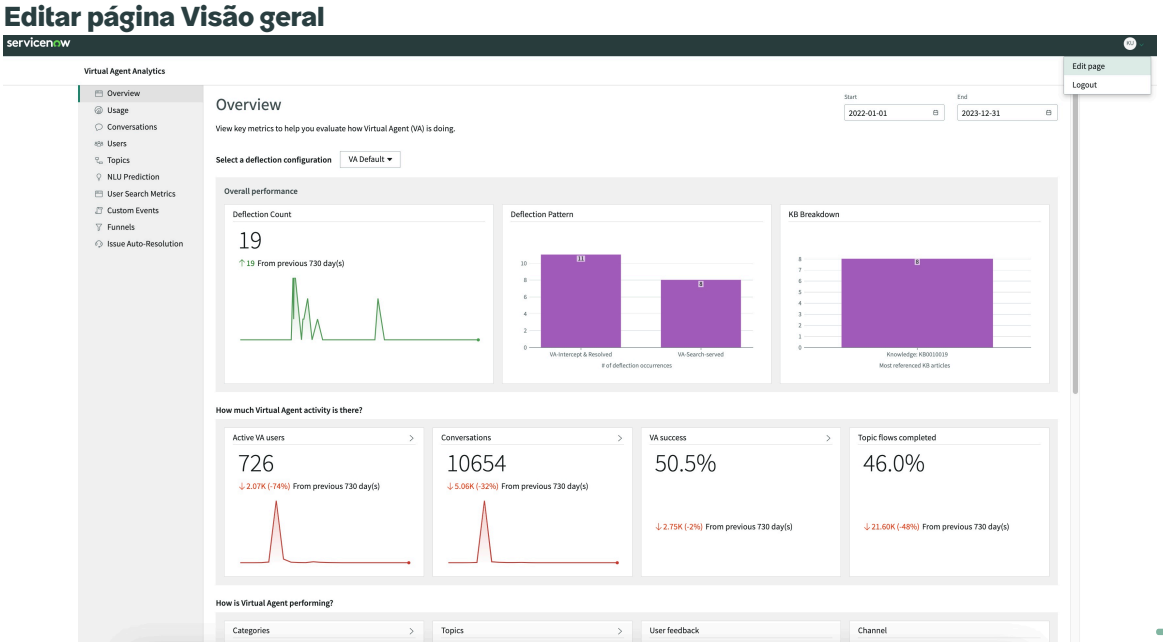
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página **Visão geral** exibe widgets com links para todos os dados do painel. Você pode editar a página para remover ou adicionar os widgets de volta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Análise de conversa** > **Painel do Virtual Agent**.
2. Para adicionar ou remover widgets da página **Visão geral**, selecione **Editar página**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O Construtor de IU será aberto.

3. Para adicionar ou remover componentes no Painel de análise de conversação, use o UI Builder .

Guia Uso

A guia **Uso** fornece informações de resumo sobre conversas.

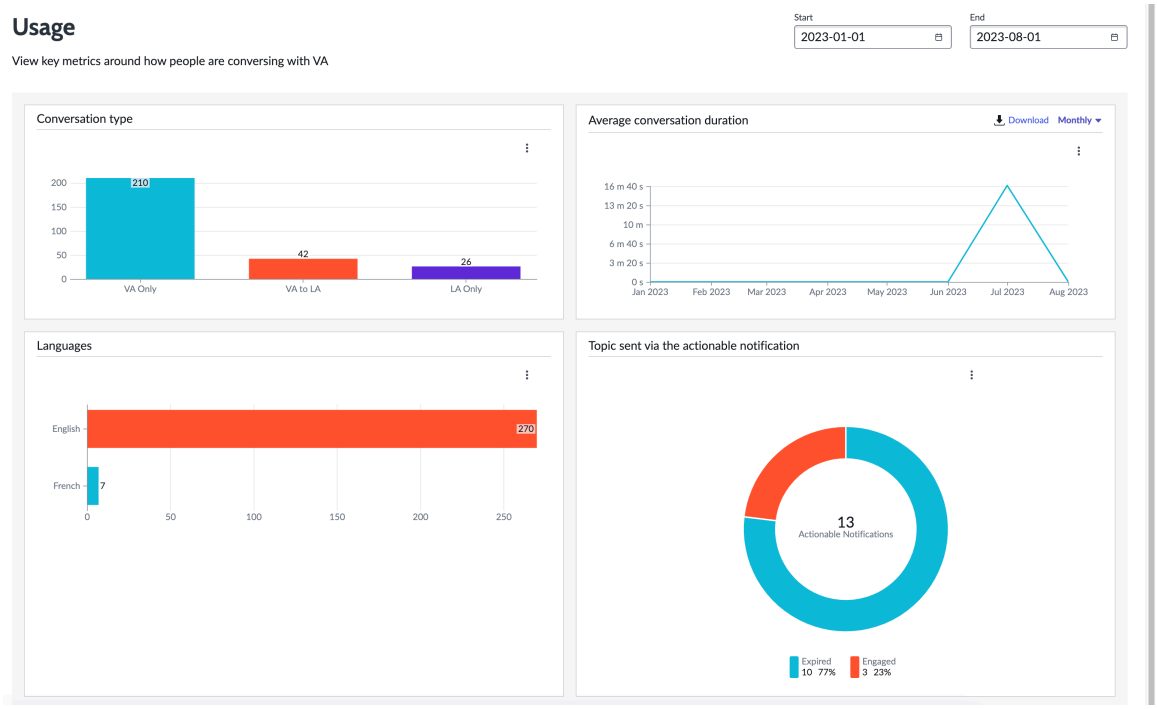
A guia **Uso** responde a perguntas como:

- Quais idiomas são usados nas conversas?
- Qual é a duração média das conversas em dias diferentes?
- Quantas conversas de Virtual Agent (VA) são direcionadas para atendentes?

Para acessar a guia **Uso**, você deve ter a função de administrador de visualizador de análise do bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecionar ou apontar para os dados nas visualizações exibe informações adicionais sobre eles.

Dados de uso visualizados

Visualização	Descrição
Tipo de conversa	Número de conversas escalas de VA para um atendente, iniciadas e concluídas somente no VA ou iniciadas e concluídas por um atendente.
Duração média da conversa	Duração média das conversas em minutos. A duração é calculada do início da conversa até a última mensagem enviada.
Idiomas	Idiomas usados pelos usuários e o número de conversas em cada idioma.
Tópico enviado por meio da notificação Acionável	O número de notificações acionáveis entregues pelo Virtual Agent aos usuários no intervalo de tempo selecionado e o número e a porcentagem de notificações acionáveis com as quais os usuários interagiram e não interagiram.

Guia Conversas

Use a guia **Conversas** para exibir a lista de Virtual Agent conversas e os detalhes de cada conversa que ocorreu durante o intervalo de datas selecionado.

Todas as conversas da tabela Conversa [sys_cs_conversation], executadas em Designer do Virtual Agent, são listadas na página Conversas, exceto notificações, conversas abertas (em andamento) e visualizações.

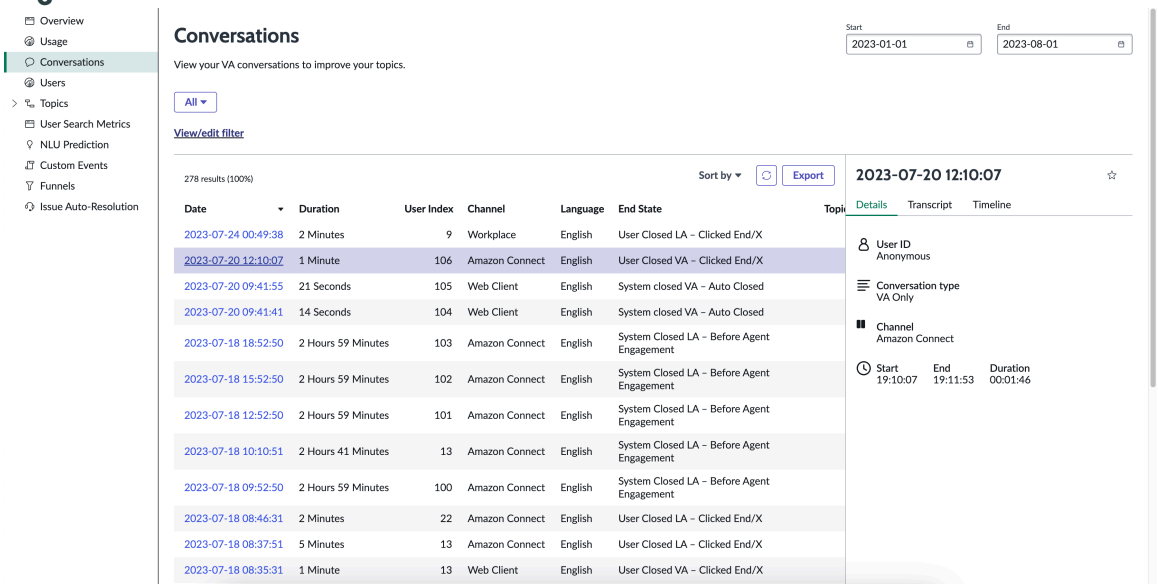
Virtual Agent Os dados de conversas do são retidos por um período de 90 dias. Os dados de análise extraídos das conversas são retidos por um período de dois anos.

Para acessar a guia **Conversas**, você deve ter a função de Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer). As datas e horas das conversas estão em UTC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Conversas



Benefícios da guia Conversas

A guia **Conversas** permite que você faça o seguinte:

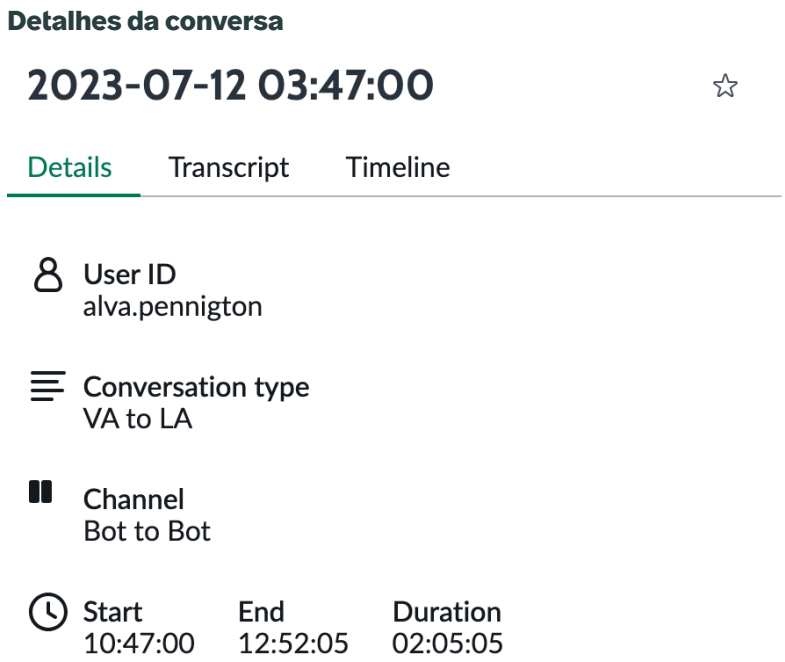
- Filtre a lista de conversas facilmente usando opções de filtragem pré-criadas. Para mais informações, consulte Filtragem usando opções de lista.
- Filtre a lista de conversas com base em uma condição específica e salve as condições para filtragem. Para mais informações, consulte Filtragem usando o Editor de filtro.
- Saiba mais sobre cada conversa, exiba a transcrição da conversa e marque uma conversa como favorita. Para mais informações, consulte Obter detalhes da conversa.
- Exporte a lista de conversas para um arquivo. Para mais informações, consulte Exporte a lista de conversas.
- Baixe a transcrição da conversa para solucionar problemas de conversas individuais. Para mais informações, consulte Baixe a transcrição da conversa..

Obter detalhes da conversa

Para mais informações sobre uma conversa, selecione uma na lista. As informações aparecem no painel lateral.

Tradução automática

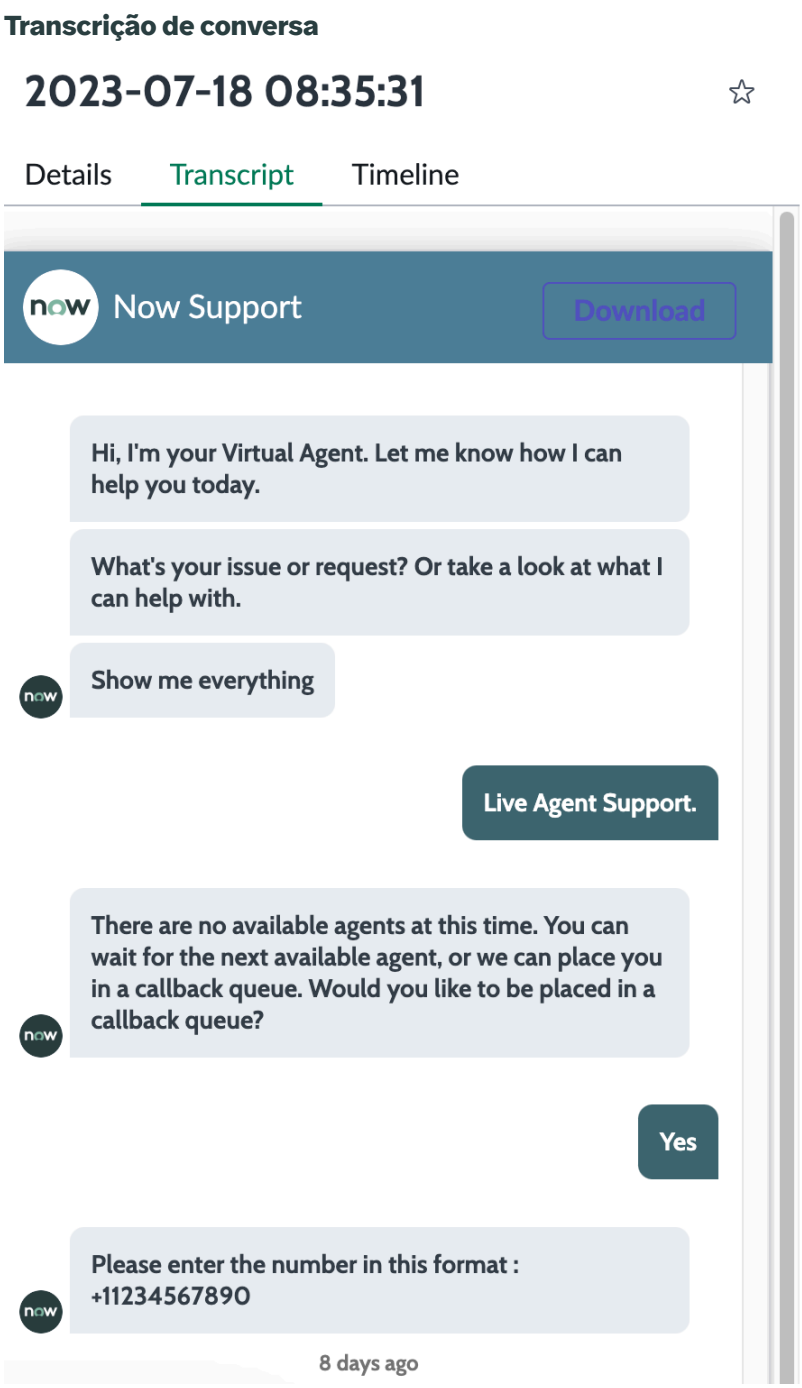
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para exibir e baixar a transcrição da conversa, selecione a guia **Transcrição**.

Tradução automática

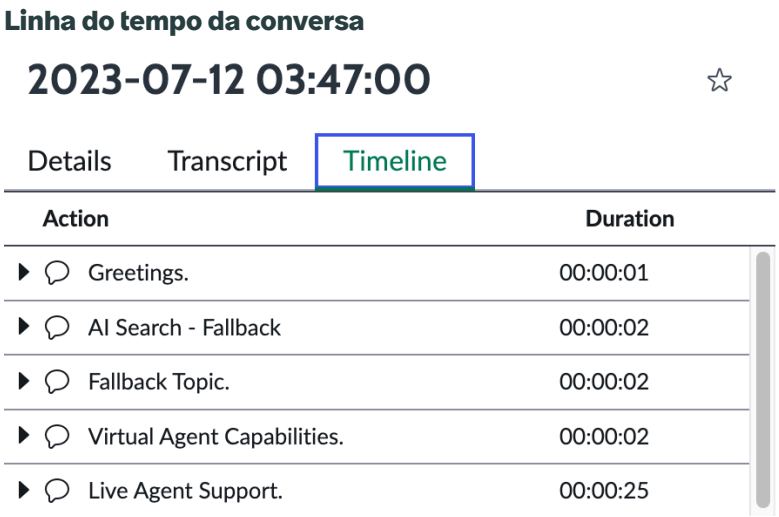
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para exibir a linha do tempo da conversa, selecione a guia **Linha do tempo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para marcar uma conversa como favorita, você pode clicar no ícone de estrela no painel lateral. Na página Conversas, é fácil listar as conversas marcadas como favoritas usando o Editor de filtro.

Exporte a lista de conversas

Para exportar a lista de conversas na página Conversas para um arquivo, selecione **Exportar**. Na janela pop-up Exportar, especifique o formato do arquivo, como Excel, CSV, JSON ou PDF, e o tipo de entrega, como e-mail ou download.

Nota:
Você pode exportar até 1000 registros somente da lista na página. Este limite não é configurável.

Informações de conversa

A tabela a seguir descreve as informações resumidas da conversa Virtual Agent na guia **Conversas**.

Informações do usuário

Coluna	Descrição
Data	Data da conversa.
Duração	Duração da conversa.
Índice do usuário	Link para ir para a página de Detalhes do usuário. É um número exclusivo que o sistema cria e atribui permanentemente a um usuário Virtual Agent. Este número se torna uma parte dos registros a conversa. Este número não é igual ao ID do usuário do sistema.
Canal	Software cliente que o usuário usou para o bate-papo.
Idioma	Idioma usado na conversa.
Estado final	Como a conversa foi encerrada. Para obter mais informações sobre os diversos estados finais de conversa, consulte Virtual Agent registro de interação.
Tópicos	Tópicos Virtual Agent que foram invocados durante a conversa de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do usuário

Coluna	Descrição
Favoritos	Indica se o usuário está marcado como favorito.

Baixe a transcrição da conversa.

Para baixar a transcrição da conversa, selecione uma conversa na lista de conversas e clique em **Baixar**.

O arquivo .txt de transcrição de conversa inclui vários elementos de dados, como entrada do usuário, resposta [Virtual Agent, Hub de integração do Flow Designer, ação de fluxo, controles personalizados e informações de bloco de tópicos para a conversa selecionada. Essas informações ajudam os administradores Virtual Agent a solucionar problemas de conversas, por exemplo, conversas em que houve erros ou transferências para um atendente. Para mais informações, consulte Modelo de transcrição de conversa.

Use filtros na guia Conversa

Você pode filtrar a conversa para entender melhor.

Filtragem usando opções de lista

Você usa as opções de lista para filtrar as conversas.

Nota:
O painel converte as datas para UTC, o que pode não corresponder às datas na lista de conversas.

Opções de lista

Opção	Descrição
Todos	Lista todas as conversas.
Sucesso do VA	Liste todas as conversas consideradas bem-sucedidas. Você pode editar a fórmula padrão que define conversas bem-sucedidas usando substituições de fórmula. Para mais informações, consulte Criar definições de substituição personalizadas. No sistema base, a fórmula padrão é definida como uma porcentagem de conversas que não escalaram para um atendente, não tiveram feedback negativo e continham um tópico que passou até o último nó.
Fallback	Lista todas as conversas em que Virtual Agent não entendeu o usuário e usou texto de fallback para solicitar informações adicionais ao usuário.
Transferência do atendente	Lista todas as conversas em que Virtual Agent transferiu o usuário para um atendente.

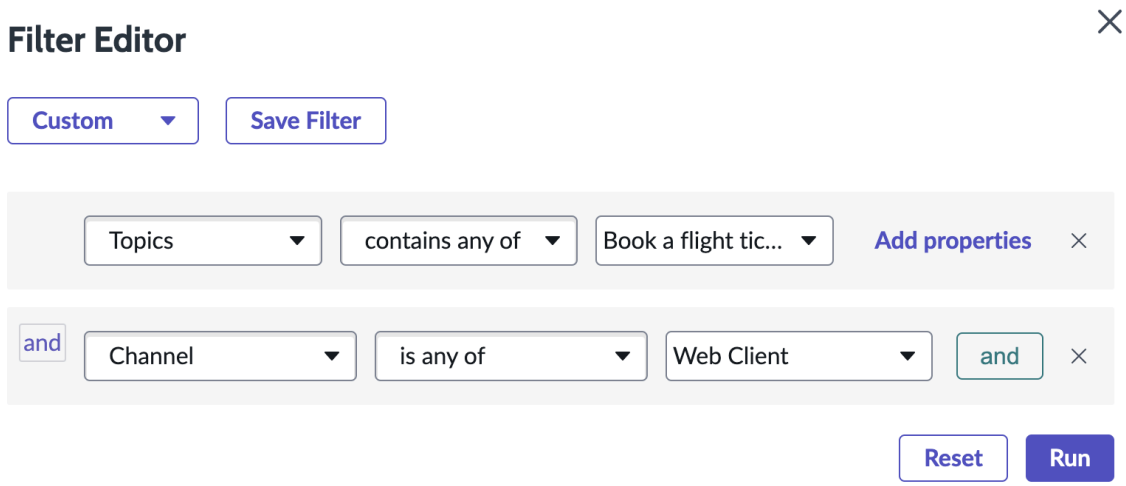
Filtragem usando o Editor de filtro

Para filtrar as conversas, clique em **Exibir/editar filtro** e use o construtor de condição na janela pop-up do Editor de filtro. Você pode selecionar um filtro padrão na lista ou criar uma nova condição de filtro. Por exemplo, a imagem a seguir mostra uma condição na janela pop-up do Editor de filtro. Esta condição lista conversas que usam o tópico **Pedido de pizza** e que têm o nó de tópico **Tipo de pizza** (um controle de seleção estática) em que o usuário selecionou o valor de **Pepperoni**.

Tradução automática

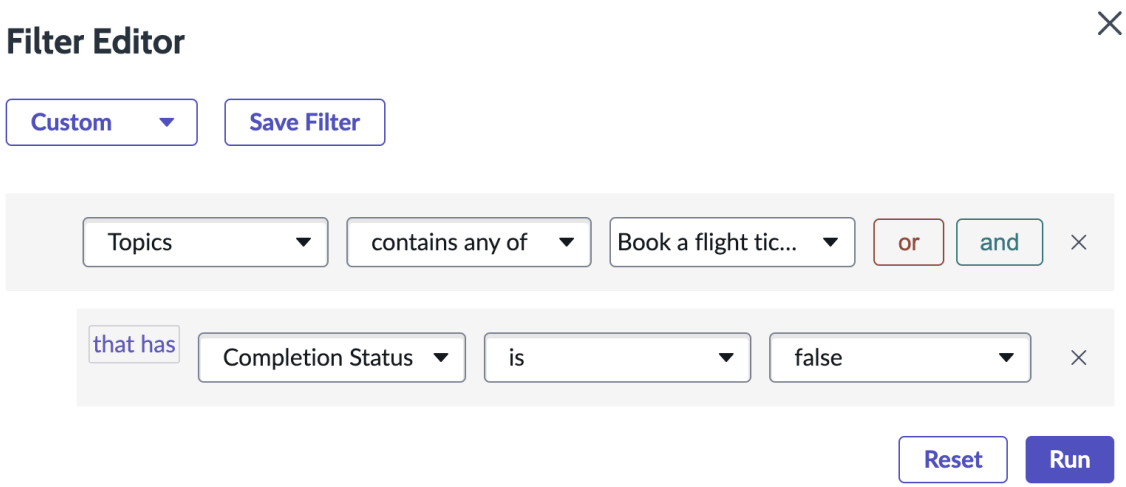
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condição usando um valor de seleção estática



Outra exemplo de condição é mostrado na imagem a seguir. Esta condição lista conversas que usam o tópico **Pedido de pizza** e que têm o nó de tópico **Confirmar** (um controle booliano) em que o usuário selecionou o valor **verdadeiro**.

Condição usando um valor booliano



O construtor de condição consiste no seguinte:

- Campo: uma lista baseada em tabelas relevantes. Para mais informações sobre as opções de campo, consulte Opções de campo no Editor de filtro.
- Operador: uma lista de operadores gerada contextualmente com base no campo selecionado.
- Valor: uma lista ou um campo de entrada de texto gerados contextualmente com base no campo selecionado.

Para adicionar uma condição dependente no construtor de condição, clique em **ou** ou **e**. Para filtrar a lista de conversas usando a condição, clique em **Executar**.

Para remover uma condição, clique no ícone de exclusão ( ) ao lado da condição.

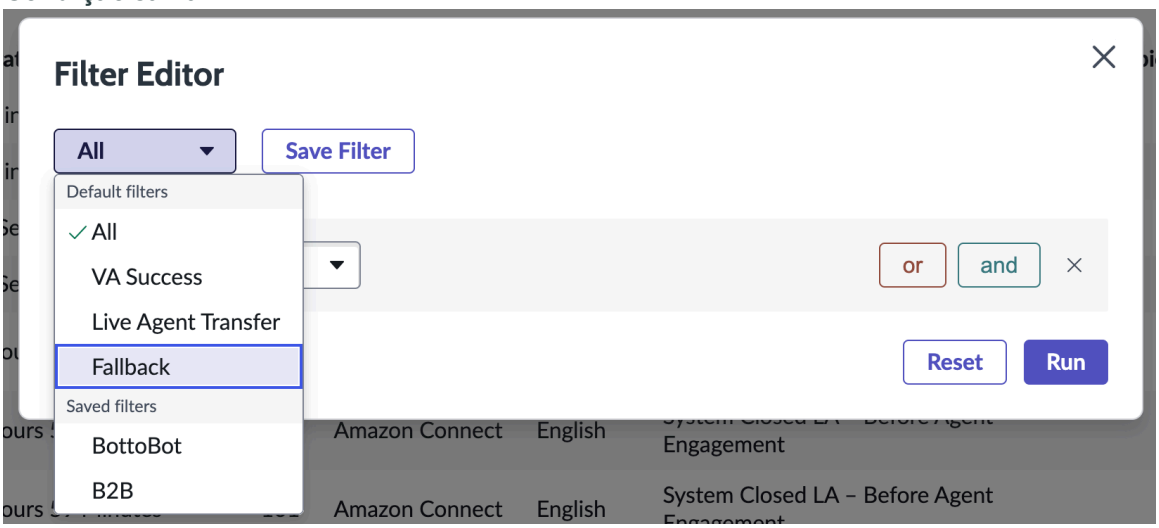
Para salvar uma condição que você criou no construtor de condição, clique em **Salvar filtro**. Na janela pop-up Salvar filtro, especifique um nome para a condição. Os usuários com a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

função de Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer) podem selecionar e modificar os filtros salvos.

Condição salva



Opções de campo no Editor de filtro

Opções de campo

Opção	Descrição
Canal	Conversas que usaram o canal especificado.
Hora da conversa	Conversas dentro da data e hora especificadas.
Duração	Conversas dentro da duração especificada. Você pode editar a definição de duração para ser uma duração de sessão, em vez de uma duração de mensagem ativa. Para mais informações, consulte Criar definições de substituição personalizadas.
Estado final	Conversas com o estado especificado que se baseia em como as conversas terminaram. Os valores dos estados finais são armazenados na tabela Interações [interações]. Para mais informações, consulte Virtual Agent registro de interação.
Eventos	Eventos específicos que são acionados em uma conversa.
Favorito	Conversas marcadas como favoritas. Você também pode marcar uma conversa como favorita na página Detalhes do usuário. Para mais informações, consulte Página de Detalhes do usuário.
Resultado do feedback	Conversas para o tipo de feedback especificado.
Idioma	Conversas no idioma especificado com base na configuração de idiomas do usuário.
Contagem de mensagens	Conversas para a contagem de mensagens especificada no bate-papo.
Nome do provedor	Conversas para o provedor especificado.
Sucesso do VA	Conversas resolvidas por Virtual Agent.
Tipos de tópico de configuração	Conversas que usaram o tipo de tópico de configuração especificado.
Blocos de tópicos	Conversas que usaram o bloco de tópicos especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de campo

Opção	Descrição
Categorias de Tópico	Conversas com tópicos que pertencem a uma categoria de tópicos especificada.
Contagem de tópicos	Conversas que usaram a contagem de tópicos especificada. Cada conversa pode usar vários tópicos e esta opção filtra conversas com base na contagem de tópicos usados nela.
Tópicos	Conversas que usaram os tópicos especificados no bate-papo.
Tipo	Conversas que são do tipo especificado, como somente atendente ou somente Virtual Agent.

Modelo de transcrição de conversa

O arquivo .txt de transcrição da conversa contém informações usadas para solucionar problemas de conversas individuais.

Elemento de dados	Descrição
ID da conversa (sys_ID)	Identificador exclusivo da conversa, gerado automaticamente por Virtual Agent.
Hora de Início da conversa	Hora de início da conversa.
Canal	O canal a partir do qual a conversa foi iniciada. Por exemplo, a aplicação Slack, Microsoft Teams e assim por diante.
Nome de usuário	Nome do usuário que iniciou a conversa.
Status do Usuário	Status do usuário na instância Now Platform®. Por exemplo, Ativo ou Inativo.
Resposta de bot	Controle que exibe respostas de Virtual Agent em uma conversa.
Entrada do usuário	Controle que solicita e captura informações do usuário em uma conversa.
Data e hora da mensagem	Carimbo de data/hora de mensagens individuais.
Logs de FDIH	Ação ou subfluxo • Id: sys_id da ação ou subfluxo. • Entradas: entrada aprovada para a ação ou o subfluxo. • Saídas: saída recebida da ação ou do subfluxo.
Bloco de tópicos	Nome do bloco de tópicos definido no tópico atual. • Id: sys_id do bloco de tópicos invocado. • Entradas: entrada aprovada para o bloco de tópicos. • Saídas: saída recebida do bloco de tópicos.

Guia Usuários

Veja informações detalhadas sobre usuários de Virtual Agent, como a hora do último bate-papo, a duração do bate-papo e outras métricas.

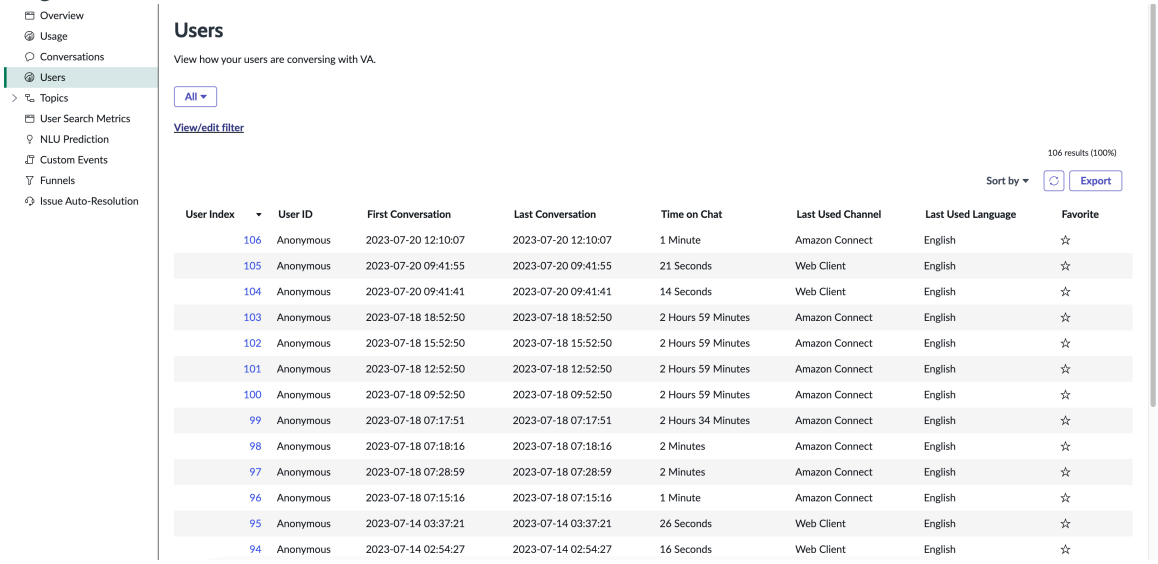
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A guia **Usuários** fornece informações resumidas sobre todos os usuários e informações detalhadas sobre cada conversa do usuário com Virtual Agent.

Para acessar a guia **Usuários**, você deve ter a função de Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).

Página Usuários



Benefícios da guia Usuários

A guia **Usuários** permite que você faça o seguinte:

- Filtre a lista de usuários usando opções de filtragem pré-criadas. Para mais informações, consulte Como filtrar a lista de usuários.
- Filtre a lista de usuários com base em uma condição específica e salve as condições para filtragem. Para mais informações, consulte Filtro usando o construtor de condição.
- Exibir informações resumidas sobre usuários. Para mais informações, consulte Informações do usuário.
- Exporte a lista de usuários para um arquivo. Para mais informações, consulte Exporte a lista de usuários.

Exporte a lista de usuários

Para exportar a lista de usuários na página Usuários para um arquivo, selecione **Exportar**. Na janela pop-up Exportar, especifique o formato do arquivo, como Excel, CSV, JSON ou PDF, e o tipo de entrega, como e-mail ou download.

Nota:
Você pode exportar até 1000 registros somente da lista na página. Este limite não é configurável.

Informações do usuário

A tabela a seguir descreve as informações do usuário Virtual Agent resumidas na guia Usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do usuário

Coluna	Descrição
Índice do usuário	Link para ir para a página de Detalhes do usuário. É um número exclusivo que o sistema cria e atribui permanentemente a um usuário Virtual Agent. Este número se torna uma parte dos registros de conversa. Este número não é igual ao ID do usuário do sistema.
ID do usuário	ID do usuário conectado. Se os usuários não fizerem login, eles aparecerão nas sessões como **Anônimos**.
Primeira conversa	Há quanto tempo o usuário iniciou a conversa Virtual Agent.
Última conversa	Há quanto tempo o usuário realizou uma conversa Virtual Agent.
Tempo no bate-papo	Duração do bate-papo Virtual Agent.
Último canal usado	Software cliente que o usuário usou pela última vez para o bate-papo.
Último idioma usado	Último idioma usado pelo usuário em uma conversa Virtual Agent.
Favorito	Indica se o usuário está marcado como favorito.

Opções de campo no Editor de filtro

Filtros de usuário

Opção	Descrição
ID do usuário	ID do usuário conectado.
Índice do usuário	Número exclusivo que o sistema cria e atribui permanentemente a um usuário Virtual Agent. Este número se torna uma parte dos registros de conversa.
Existe uma conversa	Contêiner para propriedades de subfiltro. Por exemplo, na imagem anterior, o subfiltro é **Duração**.
Contagem de canais	Número de canais usados por um usuário. Um canal é o aplicativo cliente que o usuário usou, como Slack. Por exemplo, se todos os usuários usaram apenas um canal para conversar com Virtual Agent, definir o valor do filtro como 2 elimina todos os usuários na lista.
Canais	Exibe somente usuários que usaram o canal especificado para bater papo.
Contagem de conversas	Exibe somente os usuários que especificaram o número de conversas no filtro.
Favorito	Exibe somente os usuários que você marcou como favoritos, ou vice-versa, não marcados como favoritos na página de Detalhes do usuário. Para mais informações, consulte Página de Detalhes do usuário.
Horário da primeira conversa	Exibe somente usuários em que a primeira conversa está dentro do período especificado.
Idioma	Exibe somente usuários que usaram o idioma especificado para bater papo.
Horário da última conversa	Exibe somente usuários em que a última conversa está dentro do período especificado.
Tempo no bate-papo	Exibe somente usuários cujas durações de bate-papo estão dentro do período de tempo especificado, por exemplo, mais de 30 segundos.

Tradução automática

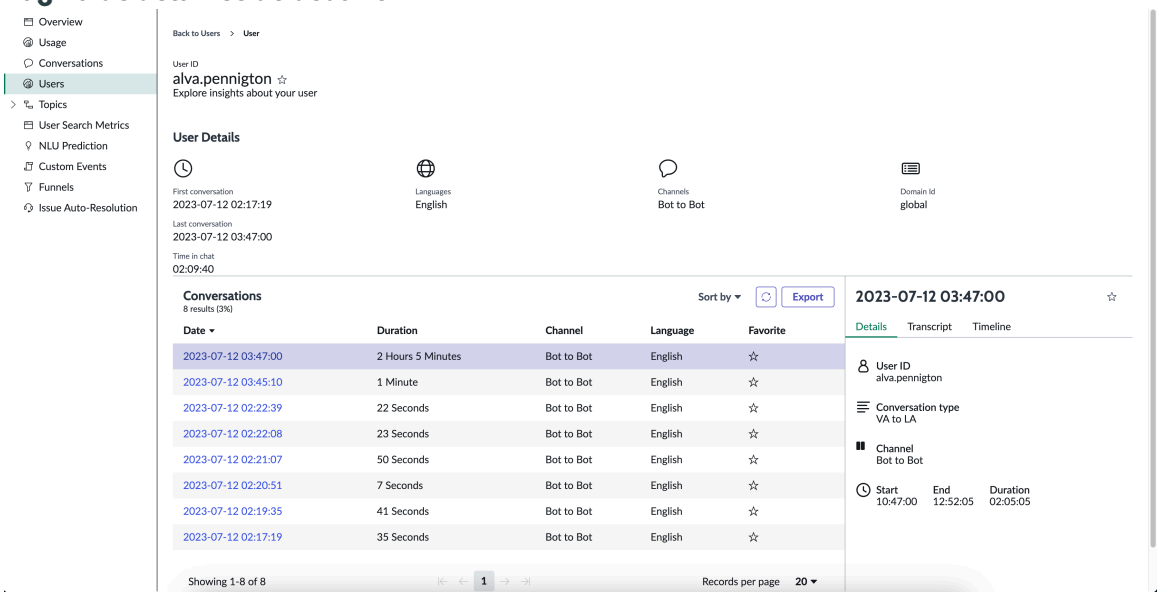
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de Detalhes do usuário

Use a página de Detalhes do usuário para ver o histórico de conversas de um usuário.

A página de Detalhes do usuário lista todos os bate-papos que um usuário teve com Virtual Agent. Ela também exibe o resumo, como o idioma usado nos bate-papos, o primeiro e o último bate-papo e os canais.

Página de detalhes do usuário



Você pode selecionar o ícone de estrela na página de Detalhes do usuário para marcá-lo como favorito. Na página Usuários, é fácil listar os usuários marcados como favoritos usando o Editor de filtro.

Benefícios

A página de Detalhes do usuário permite que você faça o seguinte:

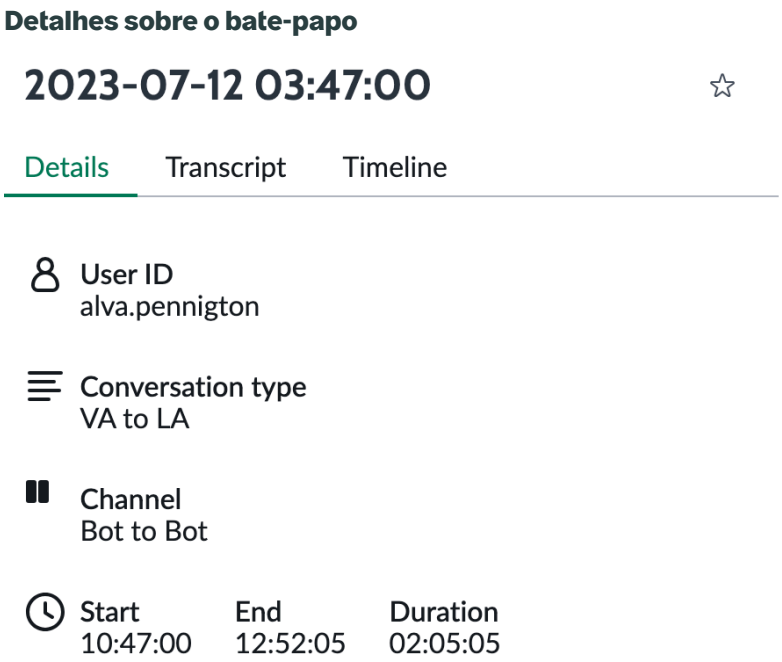
- Exiba informações detalhadas sobre cada bate-papo e marque-os como favoritos. Para mais informações, consulte Obter informações sobre cada bate-papo.
- Exiba detalhes sobre cada usuário. Para mais informações, consulte Obter informações sobre cada usuário.

Obter informações sobre cada bate-papo

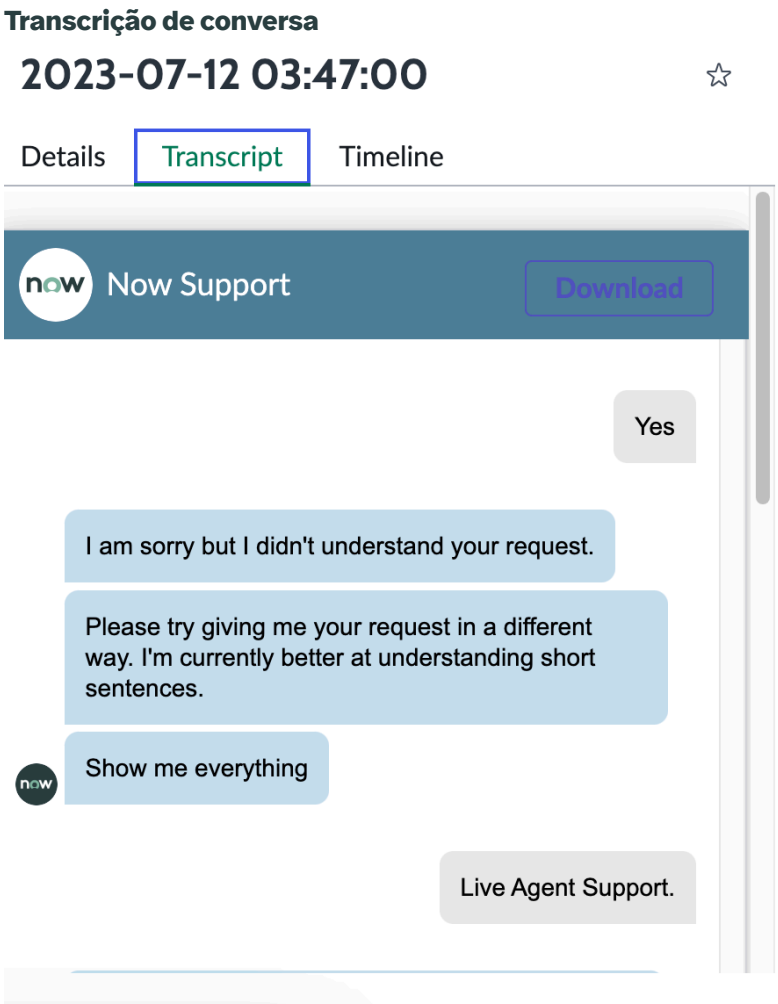
Você pode ver mais informações sobre um bate-papo que um usuário teve com o Virtual Agent. Para ver informações detalhadas sobre um dos bate-papos listados na página de Detalhes do usuário, selecione uma data na lista de conversas. As informações aparecem no painel lateral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



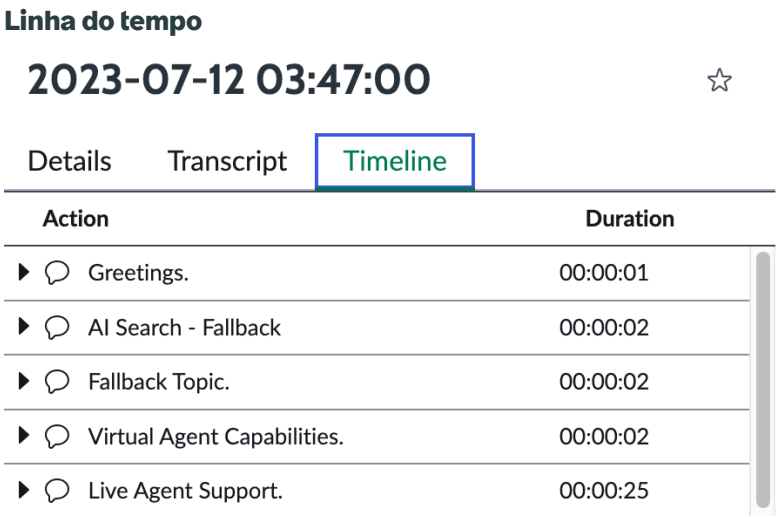
Para exibir a transcrição do bate-papo para uma conversa do usuário, selecione a guia **Transcrição** .



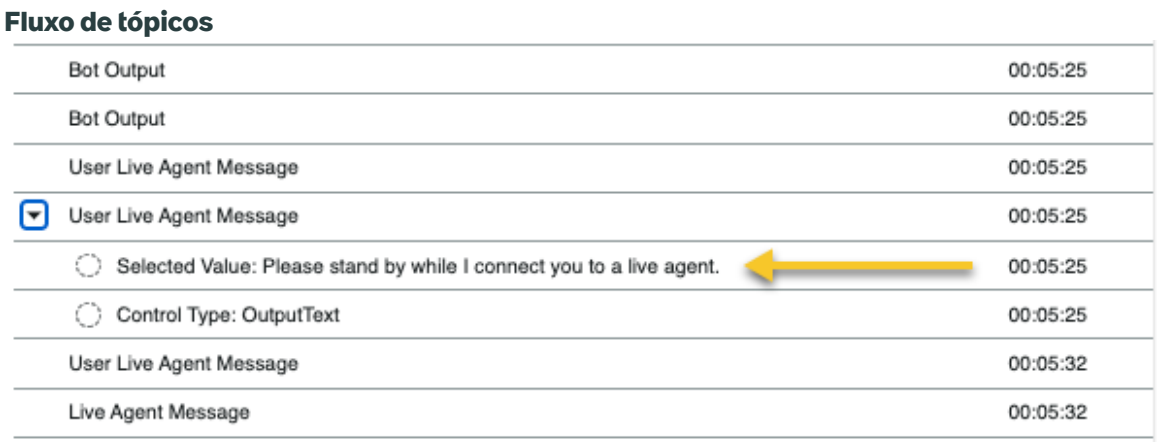
Para exibir a linha do tempo do bate-papo, selecione a guia **Linha do tempo**.

Tradução automática

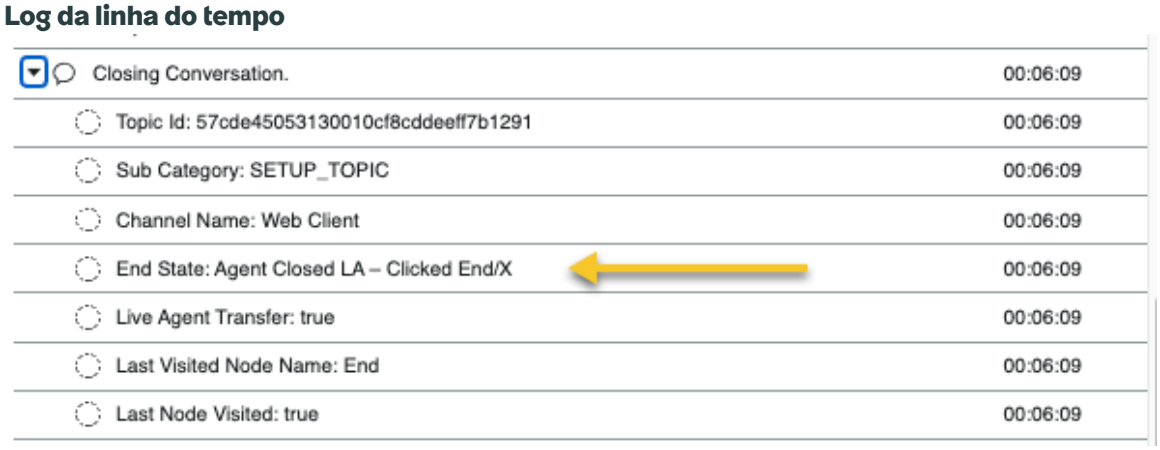
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A guia **Linha do tempo** mostra o fluxo do tópico no bate-papo. Por exemplo, a imagem a seguir mostra que o bate-papo começou em Virtual Agent e foi direcionado para um atendente.



A linha do tempo mostra que o usuário conversou com Virtual Agent até 5:25. Em seguida, o usuário pediu para falar com um atendente, que entrou no bate-papo às 5:32. A linha do tempo mostra eventos como quantas respostas foram dadas por Virtual Agent e quando o atendente fechou o bate-papo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para marcar o bate-papo como favorito, selecione o ícone de estrela no painel lateral. Na página Conversas, é fácil listar os bate-papos marcados como favoritos usando o Editor de filtro. Para mais informações, consulte Guia Conversas.

Obter informações sobre cada usuário

A tabela a seguir explica os campos na página de Detalhes do usuário:

Detalhes

Campo	Descrição
ID do usuário	ID do usuário conectado. Se os usuários não fizerem login, eles aparecerão nas sessões como anônimos.
Primeira conversa	Há quanto tempo o usuário iniciou o bate-papo Virtual Agent.
Última conversa	Há quanto tempo o usuário realizou um bate-papo Virtual Agent.
Tempo no bate-papo	Duração do bate-papo Virtual Agent.
Idiomas	Idioma que o usuário usou nos bate-papos.
Canais	Software que o usuário usou para o bate-papo.

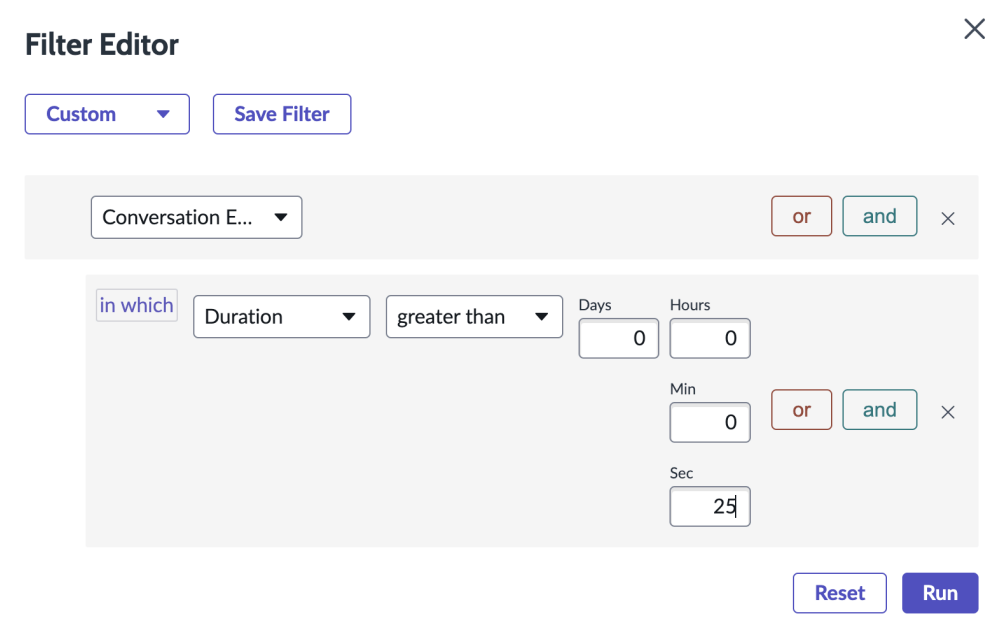
Use filtros na guia Usuários

Você pode usar filtros para entender mais profundamente os dados do usuário.

Filtro usando o construtor de condição

O construtor de condição permite que você filtre usuários com base em uma ou mais condições. Você pode selecionar um filtro padrão na lista ou criar uma nova condição de filtro. No exemplo a seguir, a condição lista os usuários cujas conversas com o Virtual Agent duraram mais de 21 segundos.

Construtor de condição



O construtor de condição consiste no seguinte:

Tradução automática

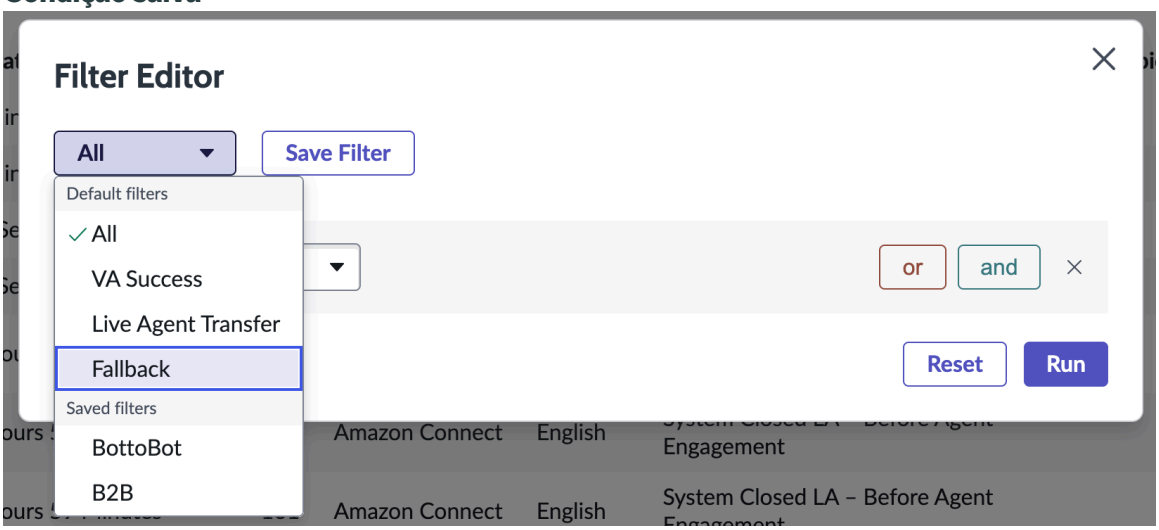
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Campo: uma lista baseada em tabelas relevantes.
- Operador: uma lista de operações gerada contextualmente com base no campo selecionado.
- Valor: uma lista ou um campo de entrada de texto gerados contextualmente com base no campo selecionado.

Para remover uma condição, clique no ícone de exclusão ( ) ao lado da condição. Para adicionar condições dependentes no construtor de condição, clique em **ou** ou **e**. Para filtrar a lista de conversas usando a condição, clique em **Executar**.

Para salvar uma condição que você criou no construtor de condição, clique em **Salvar filtro**. Na janela pop-up Salvar filtro, especifique um nome para a condição. Os usuários com a função de Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer) podem selecionar e modificar os filtros salvos.

Condição salva



Como filtrar a lista de usuários

Use as opções da lista para filtrar usuários.

Opções de lista

Opção	Descrição
Todos	Todos os usuários Virtual Agent.
Novo	A primeira conversa aconteceu nos últimos sete dias.
Retornando	Usuários que usaram Virtual Agent anteriormente.
Nunca retornou	Usuários que usaram Virtual Agent uma vez, mas não usaram novamente. A contagem de conversas é 1.

Selecionar um **Índice do usuário** leva você para a página de Detalhes do usuário que fornece informações detalhadas sobre todas as conversas de um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de campo no Editor de filtros

Filtros de usuário

Opção	Descrição
ID do usuário	ID do usuário conectado.
Índice do usuário	Número exclusivo que o sistema cria e atribui permanentemente a um usuário Virtual Agent. Este número se torna uma parte dos registros de conversa.
Existe uma conversa	Contêiner para propriedades de subfiltro. Por exemplo, na imagem anterior, o subfiltro é **Duração**.
Contagem de canais	Número de canais usados por um usuário. Um canal é o aplicativo cliente que o usuário usou, como Slack. Por exemplo, se todos os usuários usaram apenas um canal para conversar com Virtual Agent, definir o valor do filtro como 2 elimina todos os usuários na lista.
Canais	Exibe somente usuários que usaram o canal especificado para bater papo.
Contagem de conversas	Exibe somente os usuários que especificaram o número de conversas no filtro.
Favorito	Exibe somente os usuários que você marcou como favoritos, ou vice-versa, não marcados como favoritos na página de Detalhes do usuário. Para mais informações, consulte Página de Detalhes do usuário.
Horário da primeira conversa	Exibe somente usuários em que a primeira conversa está dentro do período especificado.
Idioma	Exibe somente usuários que usaram o idioma especificado para bater papo.
Horário da última conversa	Exibe somente usuários em que a última conversa está dentro do período especificado.
Tempo no bate-papo	Exibe somente usuários cujas durações de bate-papo estão dentro do período de tempo especificado, por exemplo, mais de 30 segundos.

Guia Tópicos

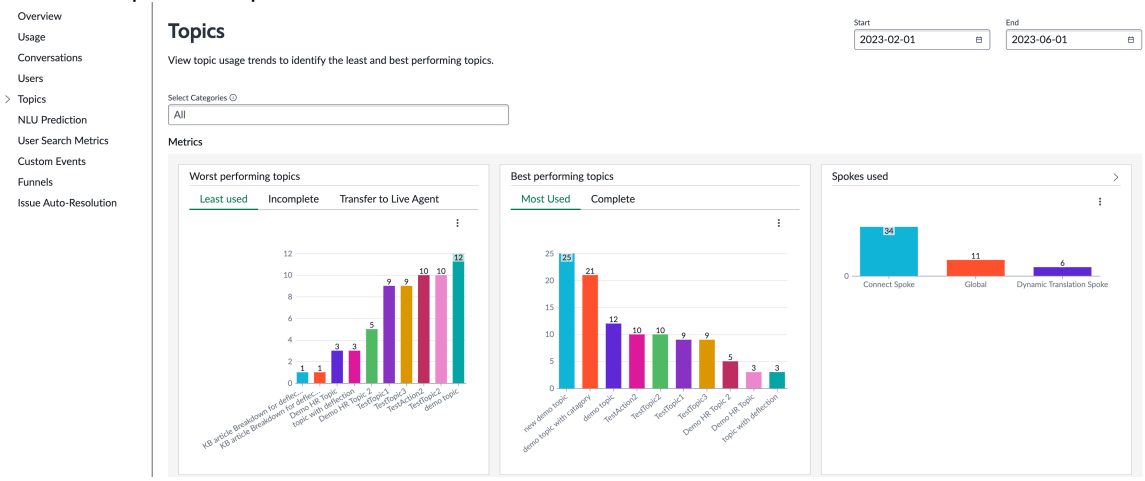
Use a guia **Tópicos** para identificar os tópicos de melhor e pior desempenho.

A guia **Tópicos** fornece informações sobre quais tópicos do Virtual Agent (VA) estão funcionando e quais não estão. Você também pode selecionar várias categorias de tópico usando o menu suspenso **Selecionar categorias** para visualizar dados com base em sua seleção. Para usar a guia Tópicos, você deve ter a função Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia de tópicos do painel



Tópicos de pior desempenho

O gráfico de tópicos de pior desempenho fornece várias maneiras de detectar tópicos de bate-papo que não funcionaram. O eixo horizontal lista os tópicos do bate-papo. As subguias incluem:

- Menos usados: os tópicos menos usados em bate-papos.
- Incompletos: os tópicos que o usuário abandonou sem resolução.
- Transferir para um atendente: os tópicos que o usuário não pôde resolver com Virtual Agent. portanto, foi transferido para um atendente.

Tópicos de melhor desempenho

Os tópicos neste gráfico apresentam bom desempenho. O eixo horizontal lista os tópicos. A contagem no eixo vertical varia de acordo com a subguia selecionada:

- Mais usados: número de vezes que os usuários usaram um tópico.
- Concluídos: número de vezes que os usuários concluíram um tópico sem a assistência de um atendente.

Spokes usados

Para mais informações sobre os spokes usados, consulte Spokes.

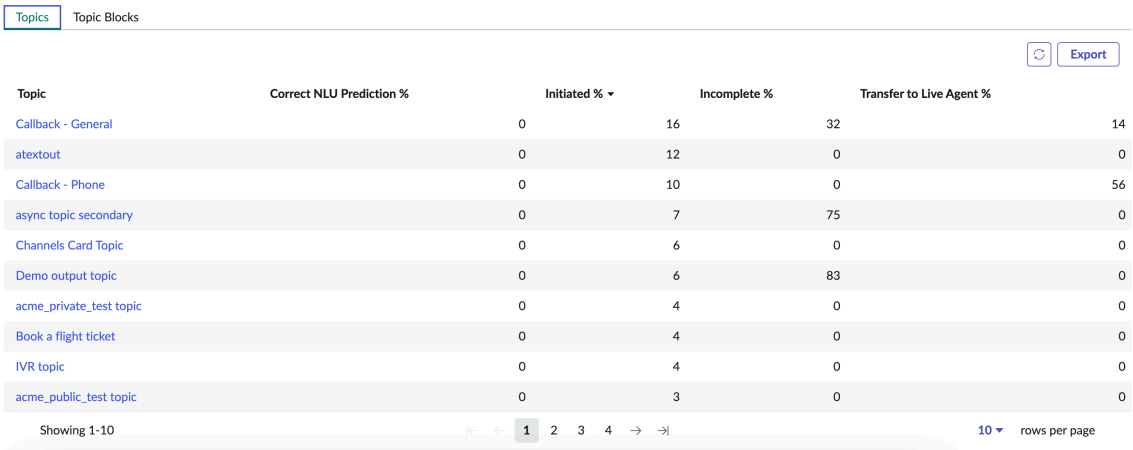
Lista de tópicos

A página **Tópicos** lista os tópicos usados no intervalo de datas especificado no Painel de análise de conversação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

lista de tópicos do painel do

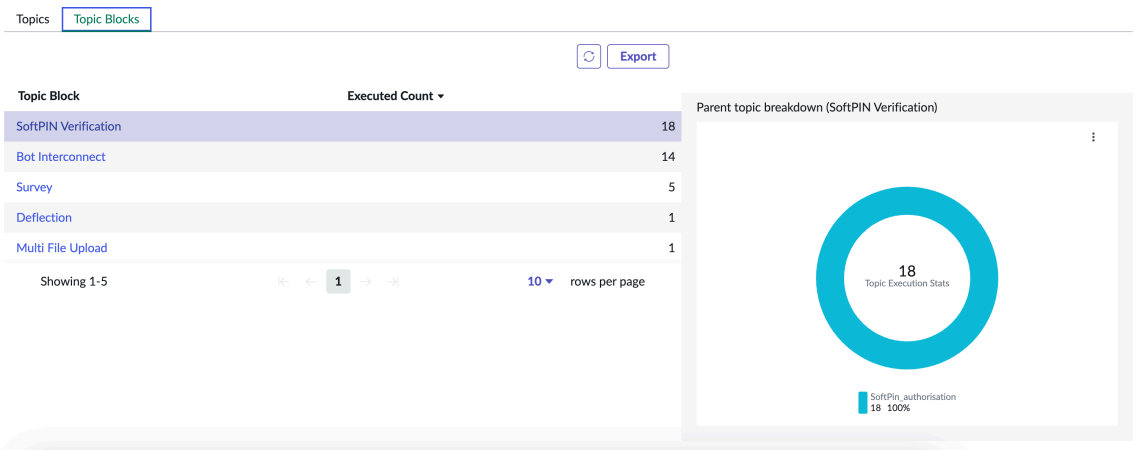


Detalhes do tópico

Informações do tópico	Descrição
Percentual correto da predição de NLU	Porcentagem de vezes que o nome deste tópico foi previsto corretamente dentre todas as vezes que ele foi previsto. Uma previsão correta significa que o VA mostrou um tópico previsto e um usuário o selecionou.
Percentual iniciado	Porcentagem de vezes que este tópico ficou sem todos os tópicos executados.
Percentual incompleto	Porcentagem de vezes que o usuário não atingiu o último nó no tópico dentre todas as vezes que este tópico foi executado. Por exemplo, se os dois usuários não concluíram todos os nós em um tópico, mas outros oito usuários sim, a porcentagem incompleta será de 20%.
Percentual de transferência para um atendente	Porcentagem de ocorrências em que este tópico foi transferido do VA para um atendente em todo o tempo de execução deste tópico.

Lista de blocos de tópicos

A página **Blocos de tópicos** lista os blocos de tópicos usados no intervalo de datas especificado no Painel de análise de conversação.



O gráfico mostra o número de vezes que cada bloco de tópicos foi executado.

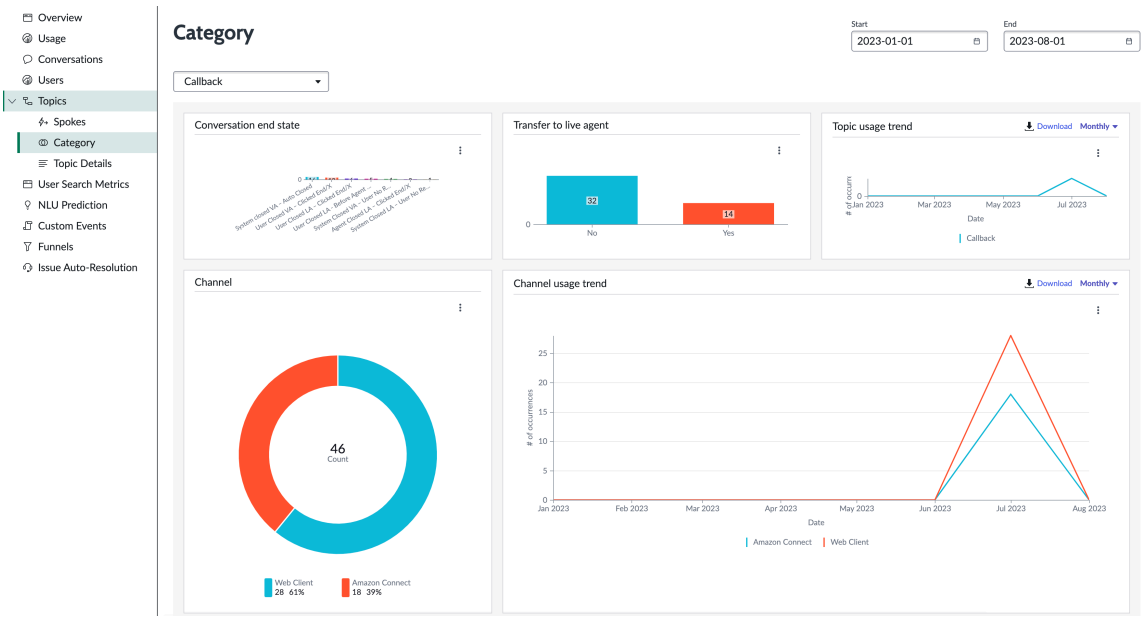
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias de tópico

Use a página Categoria para ver o desempenho de tópicos de Virtual Agent (VA) divididos em categorias.

Categorias de tópico agrupam tópicos de conversa relacionados. Os tópicos podem fazer parte de mais de uma categoria. Selecione a lista suspensa para mostrar as categorias que você pode exibir nas visualizações. As visualizações mostram o desempenho agregado de conversas de Virtual Agent executadas nos tópicos que fazem parte de uma categoria.



Para mais informações sobre como criar ou modificar categorias do VA, consulte Criar ou modificar categorias personalizadas.

Visualizações de categorias de tópico

Visualização	Descrição
Estado final da conversa	O número de usuários que alcançaram um nó específico em um tópico na categoria do VA. No exemplo, seis usuários alcançaram o nó rotulado, **VA encerrado pelo sistema - Encerrado automaticamente**. Use este campo para ver onde os tópicos pararam de funcionar para os usuários. Para obter definições do estado final de cada conversa, consulte Virtual Agent registro de interação.
Transferir para o atendente	O número de usuários que foram transferidos do VA para um atendente nessa categoria do VA. Um número alto indica que o tópico não está atendendo às necessidades do usuário.
Tendência de uso de tópico	Número de tópicos que os usuários usaram em uma categoria de tópico especificada ao longo do intervalo de datas. O exemplo mostra o número de tópicos por dia que os usuários usaram na categoria de TI. Use este campo para monitorar atualizações de tópicos.
Canal	A aplicação usada pelo usuário para bater papo com o VA nessa categoria de tópico, por exemplo, Slack ou cliente Web.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de categorias de tópico

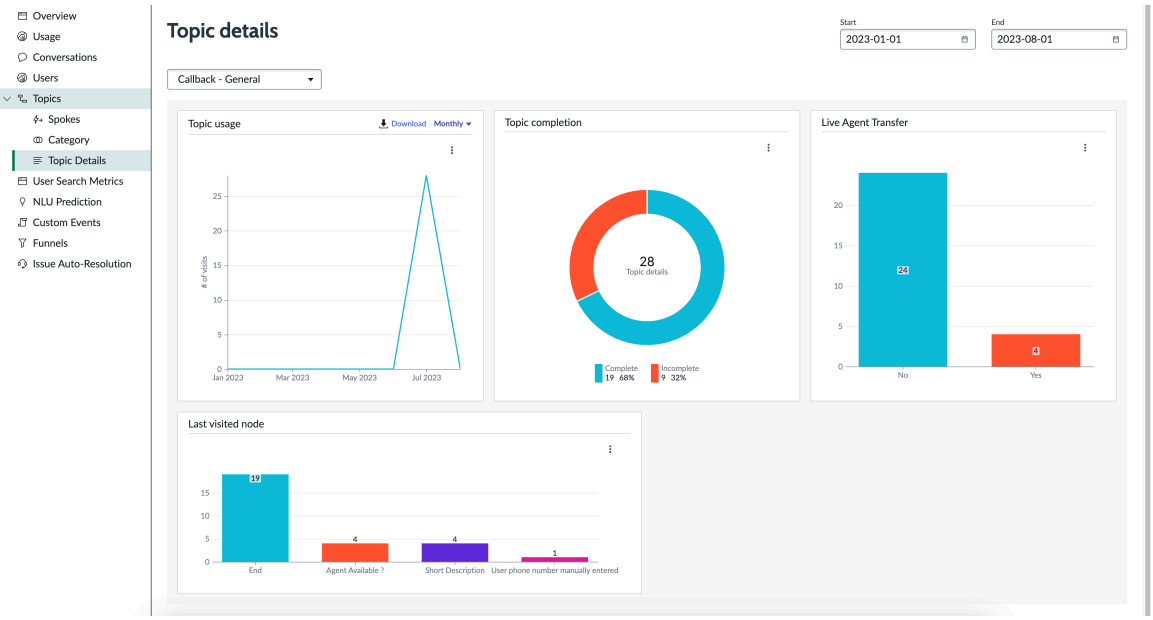
Visualização	Descrição
Tendência de uso do canal	Número de usuários usando um canal especificado ao longo do intervalo de datas nessa categoria do VA.

Detalhes de tópicos

Use a página Detalhes do tópico para ver os detalhes dos tópicos do Virtual Agent (VA).

Veja informações adicionais sobre os tópicos

Você pode selecionar os dados visualizados selecionando o tópico na lista. Serão exibidos os detalhes sobre os dados selecionados.



Nota:
O eixo Y é dividido uniformemente em 10 incrementos. Se houver menos de dez valores no eixo Y, alguns valores se repetirão, por exemplo, cinco 1s na imagem anterior.

Use o menu da lista para exibir uma das interações de bate-papo no tópico selecionado. Esta página mostra:

- **Uso de tópico**:-o número de vezes que o tópico foi usado a cada dia.

  Você pode exibir o número de ocorrências e sessões de usuário do tópico selecionado clicando em **Download**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_ci_analytics_st_event_occurrence

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	34	27
2020-01-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-02-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-03-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-04-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-05-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0
2020-06-01 00:00:00	VPN Connectivity (Template)	0	0

Neste exemplo, uma sessão de bate-papo aconteceu em 16/12/2020.

- **Conclusão de tópico**: número de vezes que o usuário foi até o nó final no tópico.
- **Transferência para o atendente:** número de bate-papos do VA transferidos para um atendente.
- **Último nó visitado**: últimos nós que os usuários acessaram antes de sair do bate-papo.

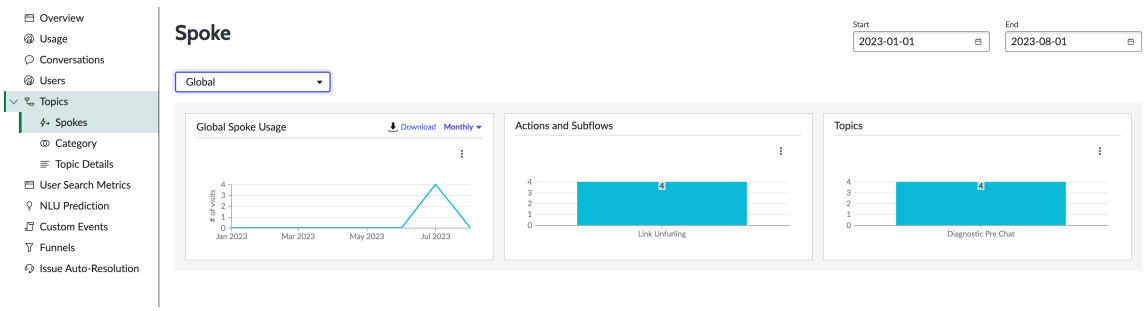
  Assume-se que o usuário desistiu após o último nó visitado.

Spokes

Use a página Spokes para ver os detalhes das ações de spoke e subfluxos para o tópico do Virtual Agent (VA).

Spokes usados

O gráfico **Spokes usados** mostra quais spokes, ações e subfluxos foram usados e com que frequência. Em Virtual Agent, conversas contêm tópicos, tópicos contêm spokes e spokes contêm ações spoke ou subfluxos. Selecionar um spoke na lista exibe os seguintes detalhes.



Os três gráficos mostram:

- **Uso do spoke**: o número de vezes que o spoke especificado foi executado a cada dia.

  Você pode exibir o número de ocorrências e sessões de usuário do tópico selecionado clicando em **Download**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sn_ci_analytics_st_event_occurrence (2)

date	event_name	occurrences	sessions
2021-02-01 00:00:00	Global	16	16
2021-06-01 00:00:00	Global	3	3
2020-01-01 00:00:00	Global	0	0
2020-02-01 00:00:00	Global	0	0
2020-03-01 00:00:00	Global	0	0
2020-04-01 00:00:00	Global	0	0

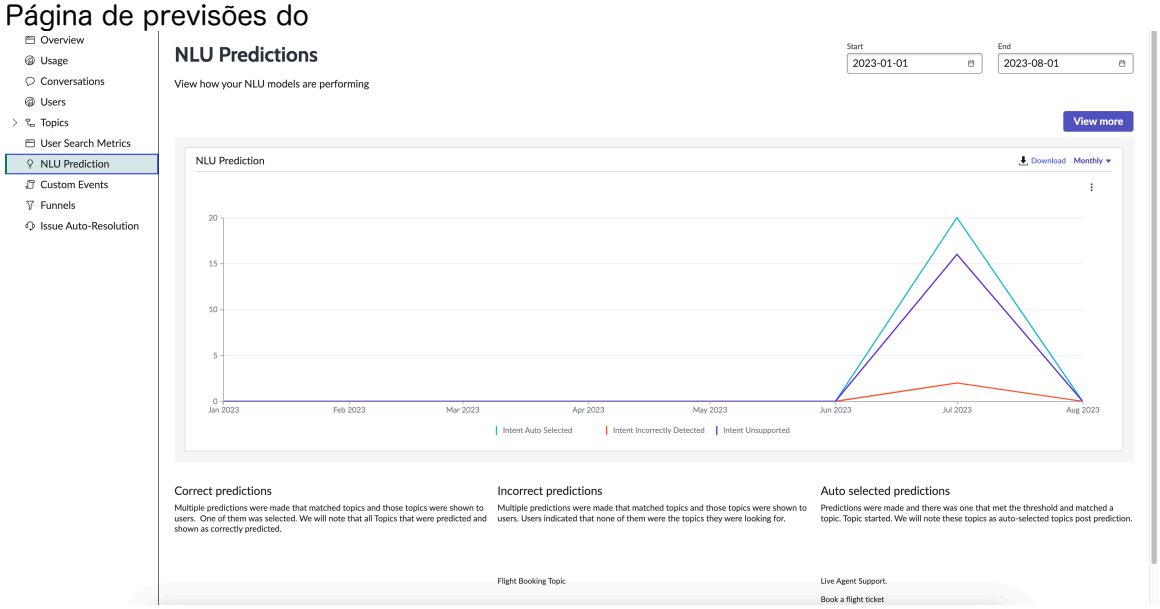
- **Ações e subfluxos**: dentro do spoke especificado, quais ações e subfluxos foram executados. No gráfico de **Ações e subfluxos** anterior, uma ação, Criar VTB de forma livre, foi acionada 22 vezes.
- **Tópicos**: quais tópicos executaram o spoke. O eixo horizontal no gráfico de **Tópicos** mostra os tópicos que acionaram o spoke. O eixo vertical mostra quantas vezes o tópico acionou o spoke.

Compreensão da linguagem natural de Virtual Agent respostas

O Virtual Agent (VA) usa o serviço Compreensão da linguagem natural (NLU) para entender a entrada do usuário. Use a guia **Previsão de NLU** para ver o desempenho do NLU em prever as intenções e para melhorar as intenções para que o NLU faça previsões melhores.

A guia **Previsão de NLU** no Painel de análise de conversação mostra o desempenho do NLU em entender a entrada do usuário em conversas de bate-papo. Virtual Agent vem com modelos de NLU, mas você pode usar o Ativar o Workbench de NLU para modificar ou criar novos modelos.

Página de previsões do



Para usar a guia Previsões do NLU, você deve ter a função Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico de Previsões do NLU

O gráfico mostra o desempenho diário das previsões do NLU. O gráfico pode mostrar até três linhas, que representam:

- **Previsões corretas**: o NLU previu várias intenções e as mostrou aos usuários. Eles selecionaram uma.
- **Previsões incorretas**: o NLU previu várias intenções e as mostrou aos usuários. Eles indicaram que nenhuma era o que estavam procurando.
- **Previsões selecionadas automaticamente**: o NLU previu uma única intenção com base na entrada do bate-papo do usuário. Às vezes, o NLU retorna vários tópicos, cada um de uma intenção separada, e o usuário seleciona um.

O gráfico de exemplo mostra somente as Previsões selecionadas automaticamente. Em 27/01/2021, uma intenção foi selecionada automaticamente e, em 31/01/2021, duas intenções foram selecionadas automaticamente.

Nota:
O eixo vertical pode ter valores duplicados porque tem 10 incrementos. Se o número de intenções for inferior a 10, alguns valores no eixo vertical serão exibidos mais de uma vez. Por exemplo, na imagem anterior, o número máximo de intenções de todos os dias no intervalo de datas é 5. Portanto, no eixo vertical há dois 1s, dois 2s, dois 3s e assim por diante.

Como esses valores são determinados? O painel coleta os seguintes dados:

1. O modelo de previsão do NLU determinou uma intenção?
2. A intenção prevista correspondeu ao tópico vinculado no modelo à intenção?
3. Qual é a pontuação de previsão e o painel mostrou várias opções ao usuário final para especificar a intenção correta ou apenas exibiu o tópico associado a uma intenção?
4. Depois de mostrar ao usuário várias intenções, o usuário selecionou uma?

O Painel de conversação usa os seguintes algoritmos nos dados para preencher as listas de intenção:

- Previsões corretas: 1, 2, 3 e 4 são verdadeiras.
- Previsões incorretas: 4 era falso.
- Previsões selecionadas automaticamente: 3 foi selecionado automaticamente e não havia 4.

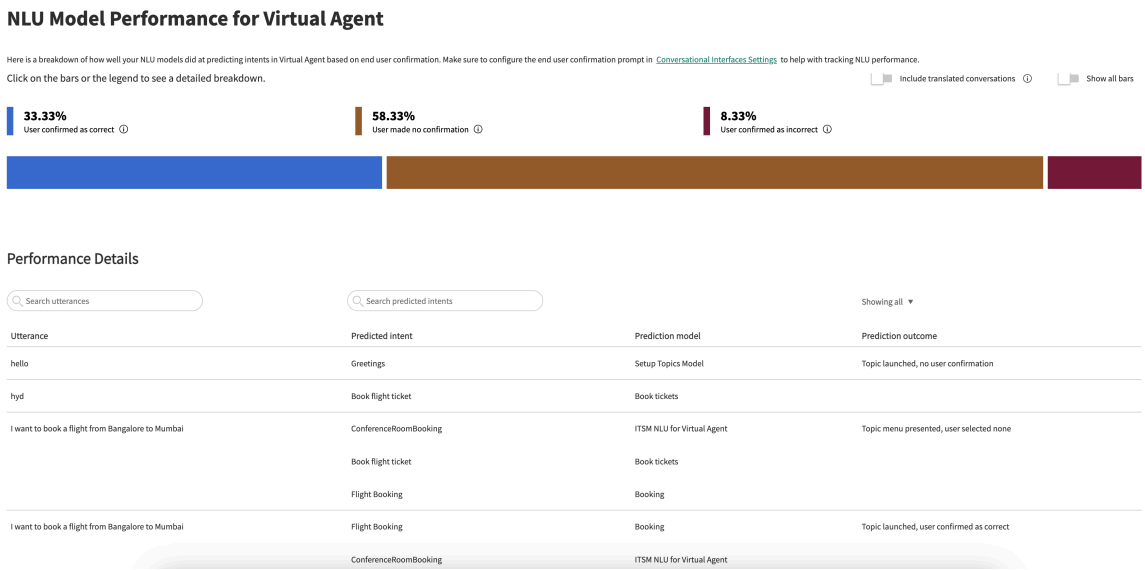
É possível que as intenções apareçam em várias categorias. Por exemplo, a intenção *Ativar Conta (Ben)* aparece nas colunas **Previsões corretas** e **Previsões selecionadas automaticamente** porque o NLU previu a intenção corretamente e apresentou somente uma resposta ao usuário.

Como melhorar as previsões do NLU

Clicar em qualquer lugar no gráfico abre a página Desempenho do modelo. Ela mostra um resumo das intenções previstas ou não previstas no intervalo de datas especificado no gráfico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ver Ativar o Workbench de NLU para ver como usar o NLU Workbench para melhorar as previsões de NLU.

Modificar modelos

Teste e modifique os modelos de Virtual Agent para que eles prevejam as intenções do usuário com mais precisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de análise de bate-papo

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

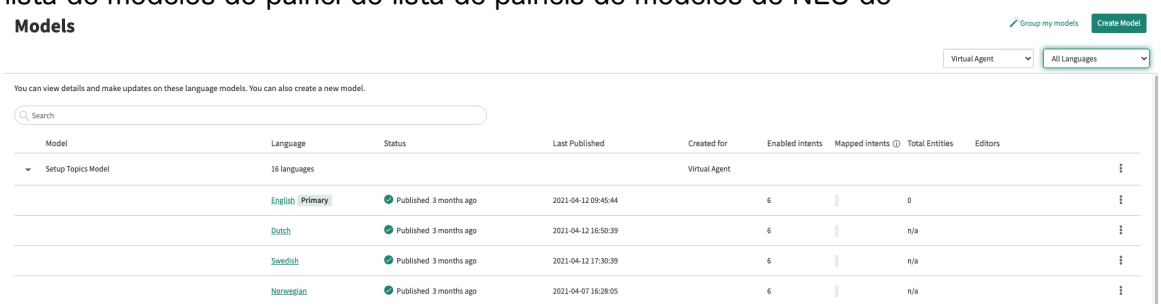
Muitos produtos ServiceNow, como ITSM, HRSD e CSM, incluem modelos de NLU para tópicos do Virtual Agent (VA). O plug-in NLU contém entidades que são comuns a todos os produtos. Você pode modificar esses modelos. Para saber como treinar e testar os modelos usados para conversas do VA, consulte Natural Language Understanding .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Análise de conversa** > **Painel do Virtual Agent** e selecione a guia **Previsão de NLU**.
2. Selecione **Exibir mais** .

   A página Modelos é aberta e exibe os modelos que preveem as intenções na sua configuração.

   lista de modelos do painel do lista de painéis de modelos de NLU do

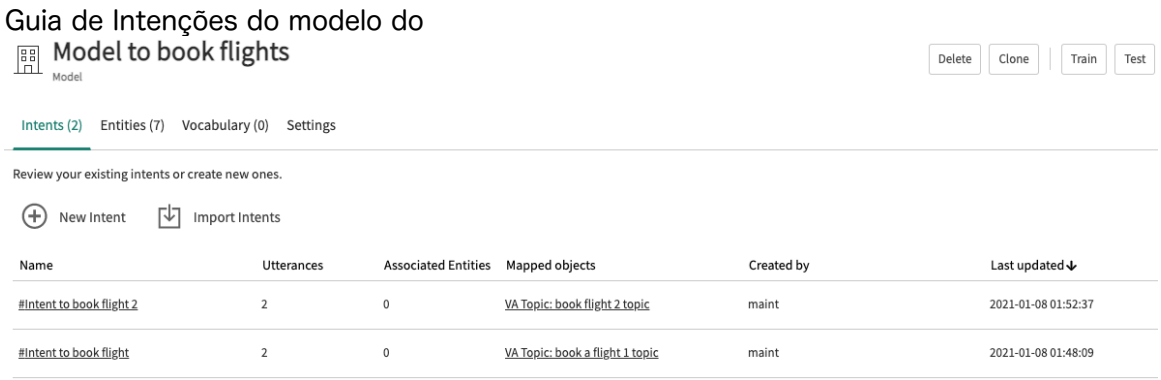


3. **Opcional:** Se nenhum dos modelos contiver intenções e enunciados que você gostaria na sua configuração, selecione **Criar modelo** e siga as instruções em Criar um modelo de NLU .

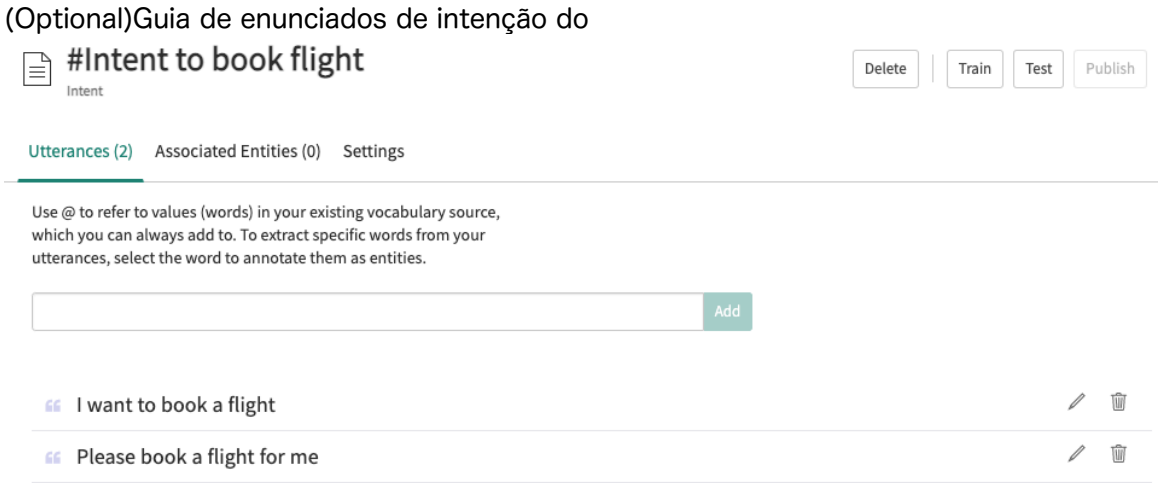
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em um modelo para exibir as intenções que o modelo prevê.



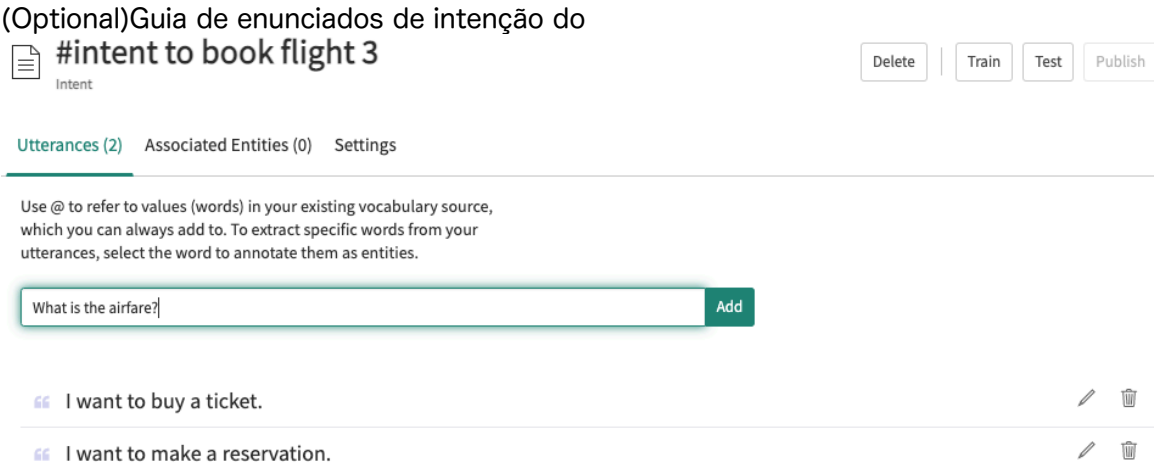
5. Opcional: Clique em uma intenção para exibir os enunciados associados.



6. Opcional: Para criar uma nova intenção e adicioná-la ao modelo:

a. Selecione **Nova intenção**.
O modal **Criar uma nova intenção** será aberto.

b. Insira o nome da nova intenção em **Nome da intenção**, uma descrição dela no campo **Descrição** e selecione **Salvar**.
Uma página para sua nova intenção será aberta.

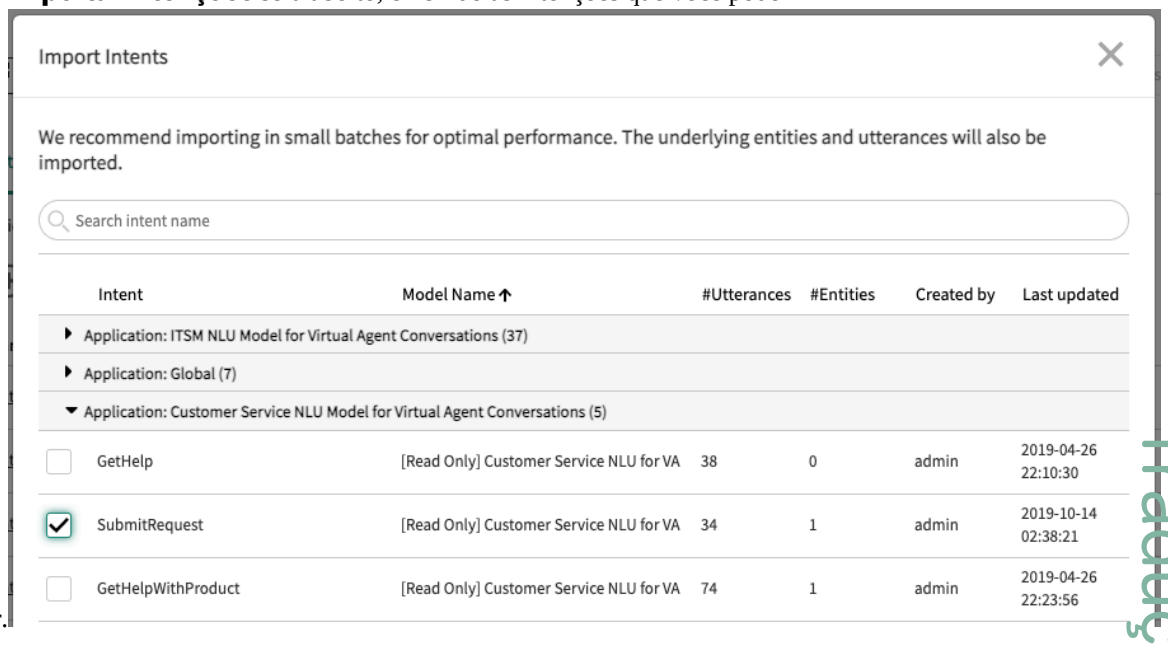


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira um enunciado para sua nova intenção e selecione **Adicionar**.
Você pode repetir esta etapa várias vezes para adicionar vários enunciados.

7. Opcional: Importe uma ou mais intenções selecionando **Importar intenções**.
O modal **Importar intenções** será aberto, exibindo as intenções que você pode importar.



a. Encontre as intenções a serem importadas inserindo um termo de pesquisa ou clicando em uma seta para exibir as intenções em uma pasta e marcando uma ou mais caixas de seleção.

b. Selecione **Importar**.

8. Opcional: Se você adicionou ou importou intenções:

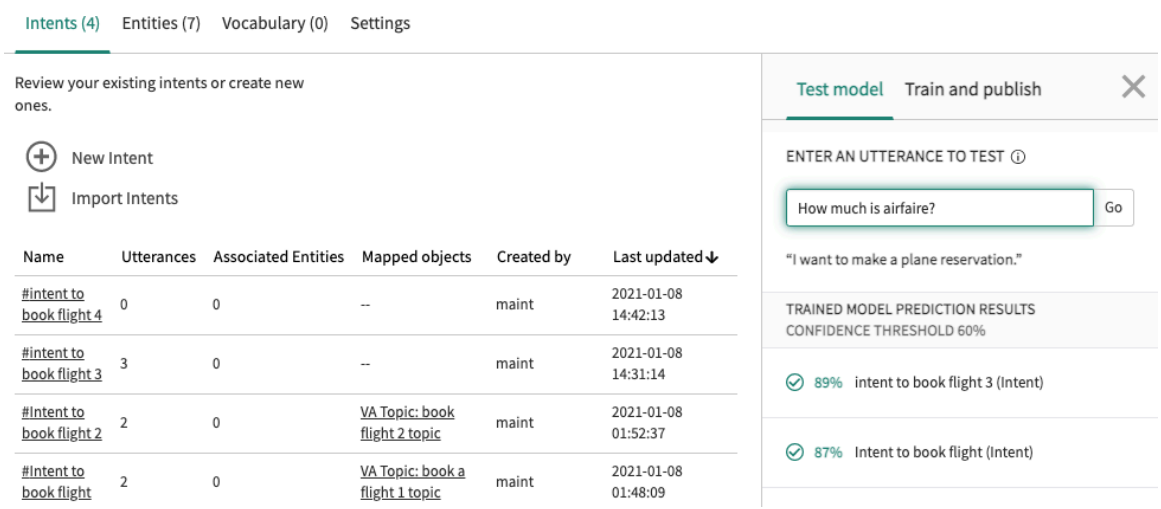
a. Selecione **Treinar** para adicionar intenções para o modelo.

b. Selecione **Treinar** para treinar o modelo.
Se for bem-sucedido, uma faixa na parte superior indicará: **O modelo foi treinado com sucesso.**

9. Para testar todos os enunciados, selecione **Testar** e insira uma frase que um usuário pode inserir em um bate-papo para ver se o NLU entende a intenção dela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



10. Se os modelos não conseguirem prever a intenção, adicione outras intenções ao modelo ou enunciados às intenções, conforme descrito na etapa 6.

Usar métricas de pesquisa do usuário com Virtual Agent

Usando as métricas de pesquisa do usuário com a aplicação Virtual Agent, você pode ver as consultas dos usuários e os resultados de suas pesquisas. Com essas métricas, você pode identificar as áreas em que pode melhorar Virtual Agent para oferecer resultados de pesquisa mais significativos.

Use a guia **Métricas de pesquisa do usuário** no Painel de análise de conversação para ver os detalhes principais sobre as consultas que os usuários pesquisaram e os resultados da pesquisa. Ao usar esta guia, você pode encontrar as respostas para as seguintes perguntas:

- Quais resultados de pesquisa não foram úteis para os usuários?
- Quais consultas não tiveram resultados de pesquisa?
- Quais foram as consultas mais comuns dos usuários?
- Quais resultados de pesquisa os usuários selecionaram com mais frequência?

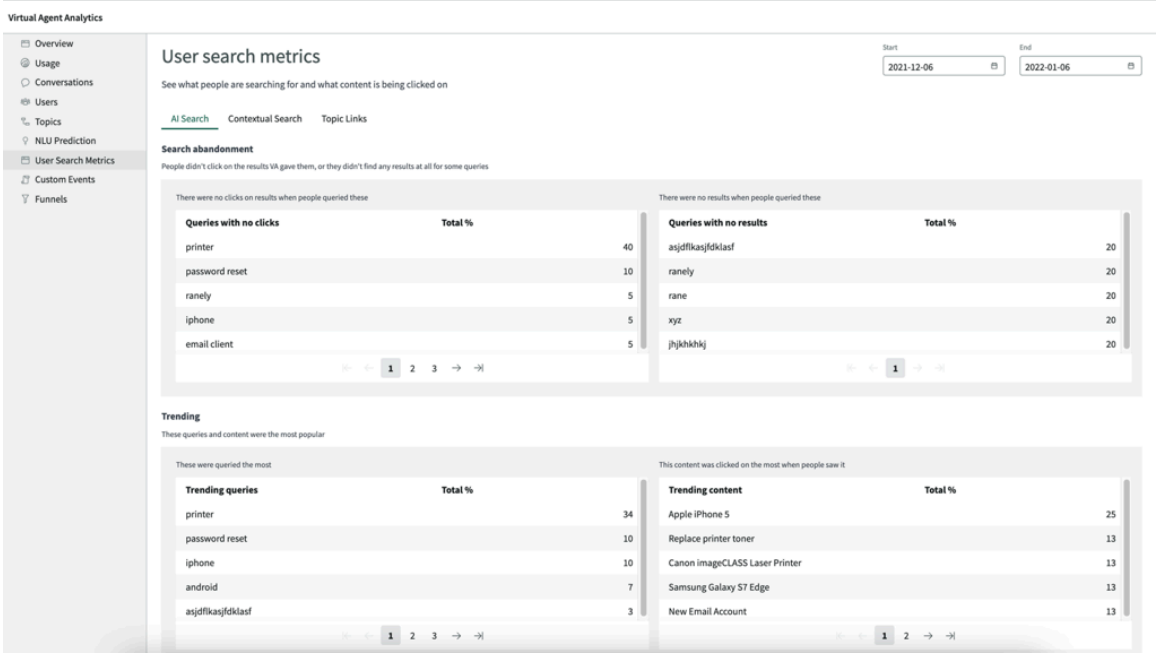
Nota:
Você também pode usar Tabelas remotas para exibir dados de pesquisa do usuário em Painéis. Para obter mais informações, consulte Tabelas remotas.

Para acessar a guia **Métricas de pesquisa do usuário**, você deve ter a função de administrador de análise de bate-papo ou de visualizador de análise de bate-papo. O exemplo a seguir mostra os dados incluídos na guia **Métricas de pesquisa do usuário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Métricas de pesquisa do usuário



AI Search

Tópicos Virtual Agent podem usar o AI Search para sugerir recursos úteis para o usuário. Quando um usuário insere uma consulta, o AI Search fornece os resultados mais relevantes usando recursos de consulta inteligentes. Para saber mais sobre a Pesquisa com IA, consulte Pesquisa com IA . Para integrar Virtual Agent com o AI Search, consulte Melhorar a experiência do usuário com o Pesquisa com IA.

Contextual Search

A pesquisa contextual faz a correspondência de palavras-chave com uma pesquisa de banco de dados existente para encontrar possíveis correspondências com uma consulta. Tópicos Virtual Agent podem usar pesquisa contextual para resolver consultas. Para obter mais informações, consulte Como maximizar a reutilização de código com blocos de tópicos.

Links de tópicos

Alguns tópicos Virtual Agent têm links para recursos úteis que estão incorporados neles. Quando um usuário invoca um desses tópicos, o link aparece sem precisar fazer nenhuma pesquisa de back-end.

Informações de pesquisa do usuário

A tabela a seguir descreve as informações resumidas de pesquisa do usuário visualizadas na guia **Métricas de pesquisa do usuário**.

Dados de pesquisa do usuário

Visualização	Descrição
Consultas sem cliques	Consultas em que os usuários não clicaram em nenhum dos resultados de pesquisa.
Consultas sem resultados	Consultas que não geraram nenhum resultado de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

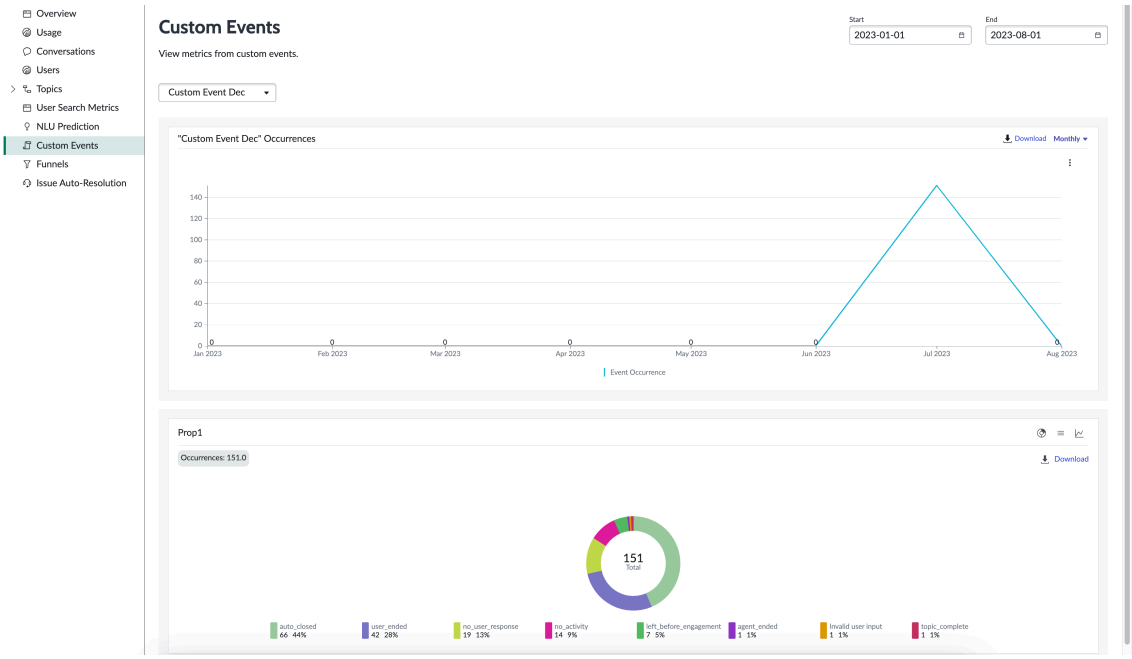
Dados de pesquisa do usuário

Visualização	Descrição
Consultas mais populares	Consultas que os usuários fazem com mais frequência.
Conteúdo mais popular	Resultados da pesquisa em que a maioria dos usuários clicou.

Guia Eventos personalizados

Use a guia Eventos personalizados para ver a lista de eventos personalizados criados para Virtual Agent.

Para usar a guia Eventos personalizados, você deve ter a função Visualizador de análise de bate-papo (chat_analytics_viewer).



A guia Eventos personalizados mostra as datas em que os eventos personalizados foram acionados. Se ninguém criou eventos personalizados, a lista de eventos personalizados ficará vazia. O número máximo de eventos personalizados exibidos é 20.

Use a lista suspensa para especificar o evento personalizado para o qual você quer a análise.

Os gráficos são exclusivos para cada evento personalizado. Para mais informações sobre eles, consulte a pessoa que criou o evento personalizado.

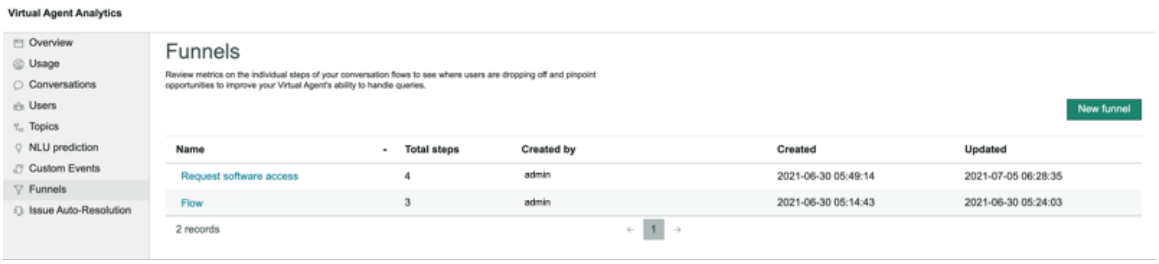
Guia Funis

Os funis fornecem filtragem cumulativa de fluxos de conversa. Usando funis, você pode identificar se os fluxos de conversa estão sendo executados de forma eficaz quando os usuários conversam com Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página Funis



Demonstração de funis Assista a este vídeo para obter uma visão geral dos funis.

Visão geral dos funis

Os funis filtram fluxos de conversa usando etapas definidas quando um usuário cria o funil.

Um funil pode conter até 10 etapas de filtragem para um fluxo de conversa. Cada etapa subsequente refina ainda mais os resultados da etapa anterior. Este tipo de filtragem cumulativa ajuda a restringir facilmente os dados de interesse em cada etapa do fluxo de conversa.

Quando você executa um funil para um intervalo de datas específico, o sistema exibe as seguintes métricas que mostram o número de usuários em cada etapa:

- A porcentagem e o número de usuários que usaram o fluxo de conversa especificado.
- A porcentagem e o número de usuários que prosseguiram para a próxima etapa de conversa especificada no funil.
- A porcentagem de usuários que desistiram em uma etapa específica de conversa.
- A porcentagem e o número de usuários que concluíram todas as etapas de conversa especificadas no fluxo.
- O maior ponto de desistência ou etapa em que os usuários deixaram o fluxo de conversa.

Cada etapa em um funil consiste no seguinte:

- Campo: o item no qual a etapa é avaliada.
- Operador: uma lista de operadores gerada contextualmente com base no campo selecionado.
- Valor: uma lista ou um campo de entrada de texto gerados contextualmente com base no campo selecionado.

Para mais informações sobre as opções de filtragem nas etapas, consulte Opções de Filtro em funis.

Caso de uso de funis

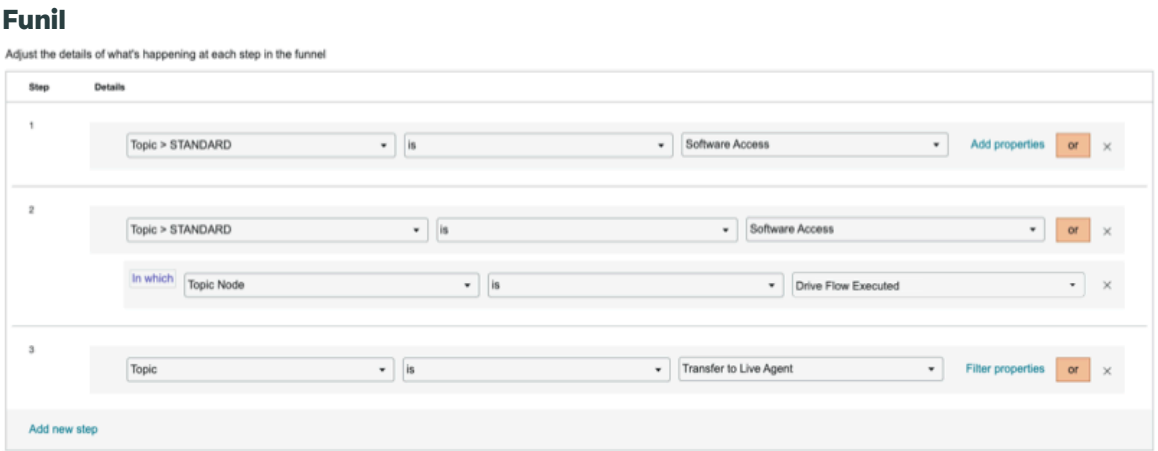
Considere um cenário de exemplo em que um administrador precisa de informações sobre como Virtual Agent está lidando com as consultas do usuário em um fluxo de conversa. Para revisar a eficiência do fluxo de conversa, o administrador pode procurar informações como as seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Qual é a porcentagem ou o número de usuários que interagiram com Virtual Agent.
- Dos usuários que interagiram com Virtual Agent, qual a porcentagem ou o número de usuários que seguiram um nó específico no tópico durante a conversa.
- Entre os usuários que usaram o nó específico, qual o número de usuários que solicitou uma transferência para um atendente.

Por exemplo, consulte o funil a seguir para obter métricas em um fluxo de conversa que fornece acesso ao software.



Aqui, o funil tem três etapas de filtragem:

- A etapa 1 busca usuários que seguiram o tópico **Acesso ao software** ao interagir com Virtual Agent.
- Entre os usuários recuperados da etapa 1, a etapa 2 busca usuários que solicitaram um acesso à unidade no nó de **Fluxo de unidade executado**.
- Entre os usuários recuperados da etapa 2, a etapa 3 busca usuários que solicitaram transferência para um atendente.

Métricas para funis

Usando os funis, você pode filtrar facilmente os fluxos de conversa e acessar informações como métricas. As métricas indicam a porcentagem ou o número de usuários ativos em cada etapa do fluxo de conversa.

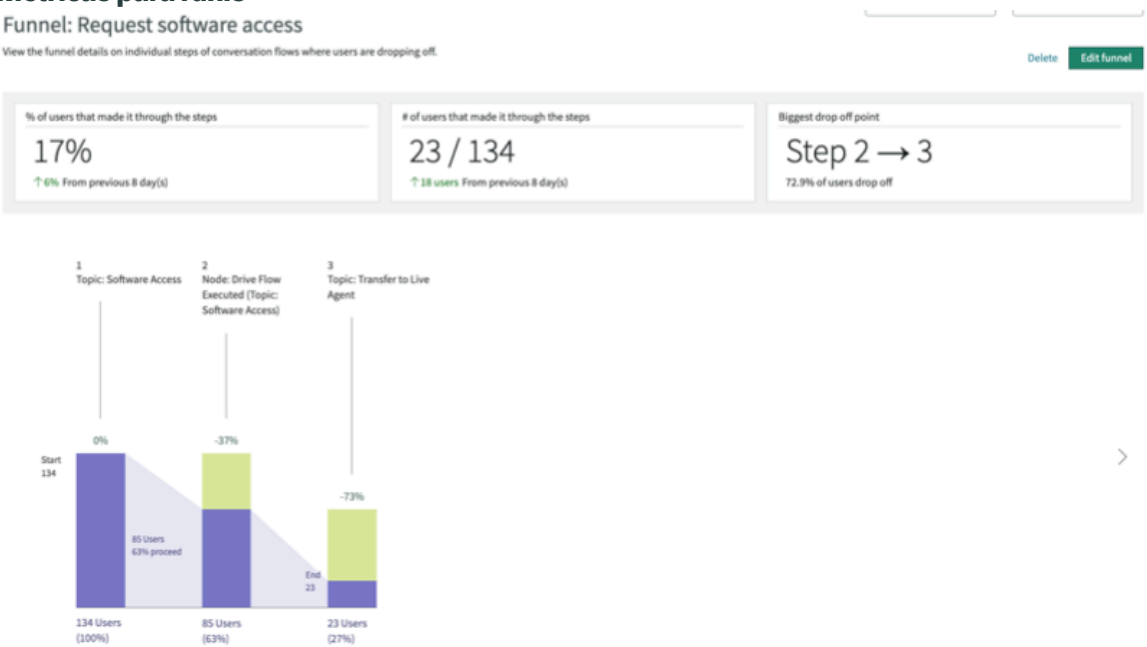
Você pode melhorar os fluxos de conversa com base nas métricas de desempenho derivadas do uso de funis. As métricas ajudam a identificar oportunidades para melhorar os fluxos de conversa para que Virtual Agent possa lidar melhor com as consultas do usuário.

Usando o exemplo anterior, o funil exibe as seguintes métricas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métricas para funis



Aqui, as métricas indicam o seguinte para o intervalo de datas selecionado:

1. 134 usuários seguiram o tópico Acesso ao software.
2. Destes 134 usuários, 85 usuários solicitaram um acesso à unidade.
3. Destes 85 usuários, 23 usuários solicitaram transferência para um atendente.

Essas métricas de exemplo indicam uma oportunidade de melhoria, já que 23 usuários solicitaram a transferência para um atendente.

Outros benefícios do uso de funis

Os usuários podem criar funis para acessar informações sobre seus fluxos de conversa. Além disso, eles podem editar e excluir funis existentes criados por outros usuários. Para mais informações, consulte Criar e gerenciar funis.

Você pode comparar o desempenho dos fluxos de conversa anteriores e atuais. Os funis mostram métricas para o intervalo de datas especificado. Além disso, mostram a comparação do mesmo número de dias no intervalo de datas anterior à data de início especificada. Você poderá ver o aumento ou a redução de usuários que realizaram todas as etapas.

Métricas anteriores

Criar e gerenciar funis

Use funis para analisar o desempenho dos fluxos de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: chat_analytics_viewer, virtual_agent_admin, chat_analytics_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode criar, editar e excluir funis.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Análise de conversa** > **Painel do Virtual Agent**.
2. Clique na guia **Funis**.
3. Clique em **Novo funil**.
   A página Criar um novo funil é exibida.
4. No campo **Atribuir um nome a este funil**, forneça um nome curto e significativo para o funil.

   Nota:
   Os nomes do funil devem ser exclusivos, portanto, forneça um nome diferente para cada funil.

5. Para criar etapas para filtrar o fluxo de conversa, clique em **Adicionar nova etapa**.
   Um funil pode conter até 10 etapas de filtragem. Cada etapa subsequente refina ainda mais os resultados da etapa anterior. Este tipo de filtragem cumulativa ajuda a restringir facilmente os dados de interesse no fluxo de conversa. Para mais informações sobre as opções de filtragem, consulte Opções de Filtro em funis.
6. Para definir uma etapa, clique em **ou** e adicione uma condição OU.

   Se necessário, você pode fazer qualquer uma das seguintes coisas com suas etapas:

   - Para remover uma condição OU, clique no ícone de exclusão ( ) ao lado dela.
   - Para redefinir uma etapa, clique no ícone de exclusão ao lado dela.
   - Para remover a etapa, clique no ícone de exclusão novamente.
7. Clique em **Criar funil**.
   As métricas do fluxo de conversa serão exibidas. Você pode selecionar um intervalo de datas nos campos **Início** e **Término** para revisar as métricas.
8. **Opcional:** Para editar um funil, clique no nome do funil na página Funis e, em seguida, em **Editar funil**.
9. **Opcional:** Para remover um funil, clique no nome do funil na página Funis e, em seguida, em **Excluir**.

Opções de Filtro em funis

Use opções de filtro para criar etapas em funis. Você pode criar etapas em funis para filtragem cumulativa de um fluxo de conversa.

Visão geral das opções de filtro

Você pode definir cada etapa dependendo dos dados de interesse no fluxo de conversa. Para mais informações, consulte Guia Funis.

Uma etapa consiste no seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Campo: o item no qual a etapa é avaliada.
- Operador: uma lista de operadores gerada contextualmente com base no campo selecionado.
- Valor: uma lista ou um campo de entrada de texto gerados contextualmente com base no campo selecionado.

As opções de campo estão listadas na tabela a seguir:

Opções de campo

Opção	Descrição
Início da conversa (1º)	Novos usuários que conversaram com Virtual Agent.
Início da conversa (qualquer)	Todos os usuários que tiveram conversas com Virtual Agent. Esta opção inclui todos os usuários, independentemente do número de vezes que os usuários interagiram com Virtual Agent.
Eventos	Eventos que são acionados em uma conversa.
Tópico	Lista de todos os tópicos que foram usados no fluxo de conversa. A lista de tópicos pode ser refinada ainda mais para estes tipos de tópico: • Tópicos de configuração: lista de tópicos que fornecem fluxos de conversa básicos, como a saudação ou o encerramento da conversa. • Tópicos padrão: lista somente de tópicos e não blocos de tópicos ou tópicos pré-criados. • Blocos de tópicos: lista somente de blocos de tópicos. **Nota:** Quando um funil contém tópicos que foram modificados, por exemplo, nós foram adicionados ou removidos, depois que o funil foi criado, o funil não considera essas mudanças. Você precisa criar um novo funil para contabilizar essas mudanças.

Guia Resolução automática de problemas

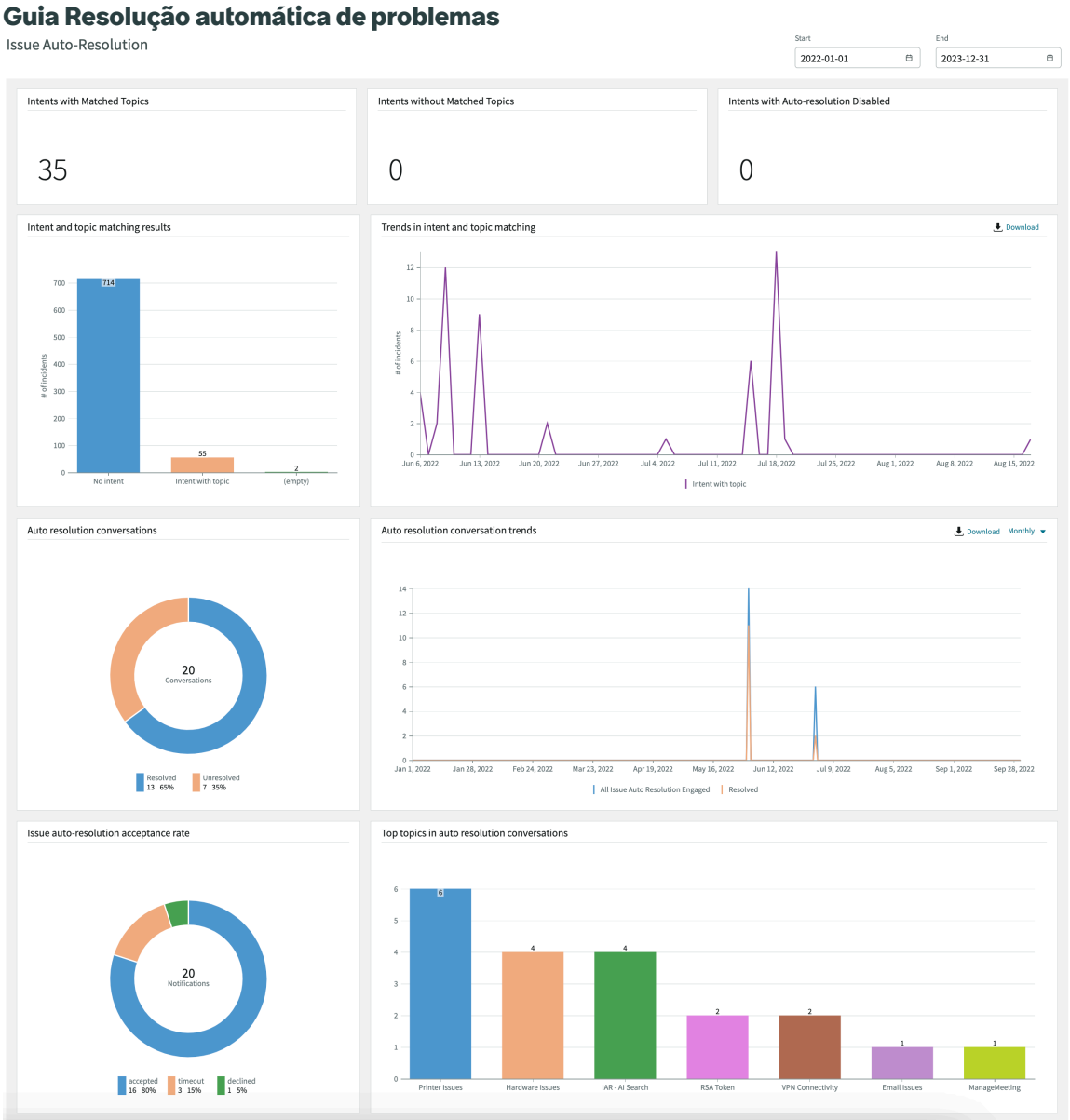
A guia **Resolução automática de problemas** ajuda a entender o desempenho do seu chatbot do Virtual Agent (VA) em antecipar as necessidades do usuário. Ela exibe informações sobre o número de problemas do usuário interceptados pelo serviço de resolução automática e resolvidos pelo VA.

A resolução automática de problemas ocorre quando um usuário é desviado para o VA de uma interface que não é de conversa. Por exemplo, um usuário pode solicitar um novo teclado por meio de um portal de serviço ou e-mail. O serviço de resolução automática pode detectar a solicitação do usuário e usar o VA para resolver a solicitação do usuário em uma sessão de chatbot do VA. Para mais informações, consulte Resolução automática do Virtual Agent.

As visualizações de dados na guia **Resolução automática de problemas** mostram o desempenho do serviço de resolução automática. Esta guia estará disponível somente quando a Resolução automática de problemas estiver habilitada e o registro de **Configuração de resolução automática** estiver definido como ativo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar a guia **Resolução automática de problemas**, você deve ter a função de administrador de análise de bate-papo ou de visualizador de análise de bate-papo.



Selecionar ou apontar para os dados nas visualizações exibe informações adicionais sobre eles.

Visualizações de resolução automática

Visualização	Descrição
Intenções com tópicos correspondentes	Número de intenções que correspondem aos tópicos habilitados para resolução automática.
Intenções sem tópicos correspondentes	Número de intenções que não têm tópicos correspondentes.
Intenções com resolução automática desabilitada	Número de intenções que correspondem aos tópicos não habilitados para resolução automática de problemas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizações de resolução automática

Visualização	Descrição
Resultados de correspondência de intenção e tópico	Detalhamento de incidentes por correspondência de intenção. Por exemplo, incidentes com intenções e tópicos correspondentes e incidentes sem intenções correspondentes.
Tendências na correspondência de intenção e tópico	Tendência mostrando incidentes que têm intenções com ou sem tópicos correspondentes.
Conversas de resolução automática	Conversas de resolução automática de problemas que foram resolvidas e não resolvidas. Resolvido significa que os incidentes ficaram no estado resolvido depois que os usuários interagiram com o VA.
Tendências de conversas de resolução automática	Tendência de uso que mostra todas as conversas de resolução automática de problemas e quantos incidentes foram resolvidos com sucesso.
Taxa de aceitação da resolução automática de problemas	Mostra as notificações de resolução automática de problemas que foram aceitas e recusadas pelos usuários.
Principais tópicos em conversas de resolução automática	Tópicos usados com frequência em conversas de resolução automática.

Gerenciar fontes de dados da instância

O gerenciamento de dados é essencial para o sucesso em todos os aspectos dos seus negócios. As ferramentas da plataforma oferecem controle total sobre os seus dados, seja em instâncias, bancos de dados ou aplicações de terceiros.

Replicação de dados da instância IDR

Sincronize dados entre instâncias em relacionamentos de banco de dados um para um ou um para muitos.

MetricBase

Simplifique o trabalho com grandes quantidades de dados e crie análises baseadas em tempo.

MID Server

Comunique e transmita dados entre instâncias ServiceNow e aplicações externas.

Tabelas remotas

Conecte sua instância no Now Platform a fontes de terceiros.

Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)

Padronize e mapeie todos os dados de várias fontes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Replicação de dados da instância (IDR)

Mantenha seus registros consistentes em todas as instâncias ou organizações no seu negócio. Com o Instance Data Replication, você transfere dados de uma instância do produtor para uma ou mais instâncias do consumidor. A replicação bidirecional (consumidor para produtor) está disponível com IDR, junto com a seleção de tabela de dados específica, localização ou tradução e outras opções.

MetricBase

Facilite o processamento de dados grandes com MetricBase. Este app resume informações de fontes de dados maiores e fornece registros baseados em tempo, análises, e ações cronometradas ou baseadas em eventos. Crie gráficos de dados ao longo do tempo com Relatórios para analisar tendências ou incidentes do sistema ou use Flow Designer para acionar fluxos de dados automatizados.

MID Server

Comunique e compartilhe dados com servidores externos, bancos de dados e aplicações. O Servidor de gestão, instrumentação e descoberta (MID) baseado em Java processa várias comunicações da sua instância para sistemas de terceiros. Mantenha o desempenho ideal com atualizações automatizadas, monitoramento de servidor ativo e uma base de conhecimento de solução de problemas completa, tudo incluído no pacote do MID Server.

Tabelas remotas

Traga dados externos à sua instância e os processe de acordo com suas especificações com Tabelas remotas. Recupere dados de servidores de terceiros ou outras instâncias de Now Platform, com opções de armazenamento em cache na memória local. Exiba dados externos sem armazenamento ou use definições de script para configurar parâmetros de cache da instância.

Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)

Tenha uma exibição padrão de todos os dados com que você trabalha usando Entity View Action Mapping. A aplicação EVAM permite que você reúna várias fontes de dados em uma única exibição, crie modelos para mapear dados para componentes de UX, escreva scripts para gatilhos com base na interação do usuário e muito mais.

Mapeador de ação de exibição de entidade

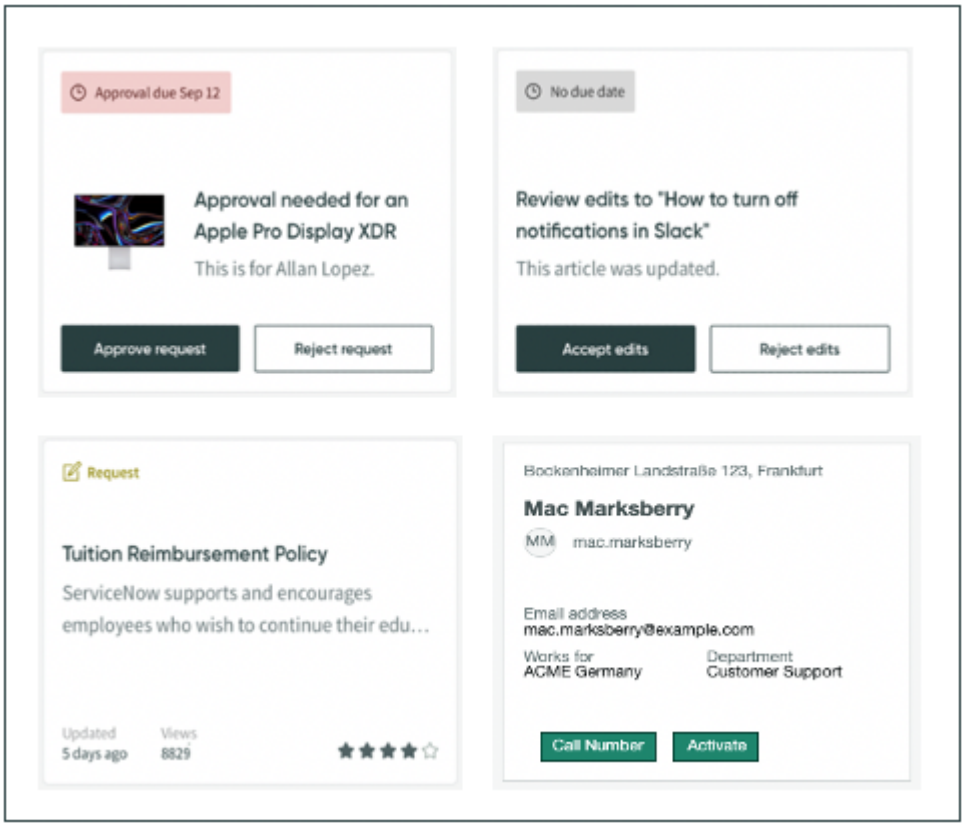
O Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM) é uma aplicação que padroniza a forma como diferentes fontes de dados são exibidas em cartões e listas.

O EVAM permite que você mostre informações como uma exibição de grade de cartão ou como uma lista de informações em uma exibição de lista. Os usuários podem percorrer grandes conjuntos de dados de resultados de pesquisa e ver diferentes exibições de acordo com a filtragem.

Antes do EVAM, as listas eram restritas a um único tipo de fonte de dados. Se houvesse mais fontes de dados, você teria que escrever uma implementação personalizada. O EVAM permite incluir várias listas de diferentes fontes de dados e configurar exibições específicas sem precisar personalizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



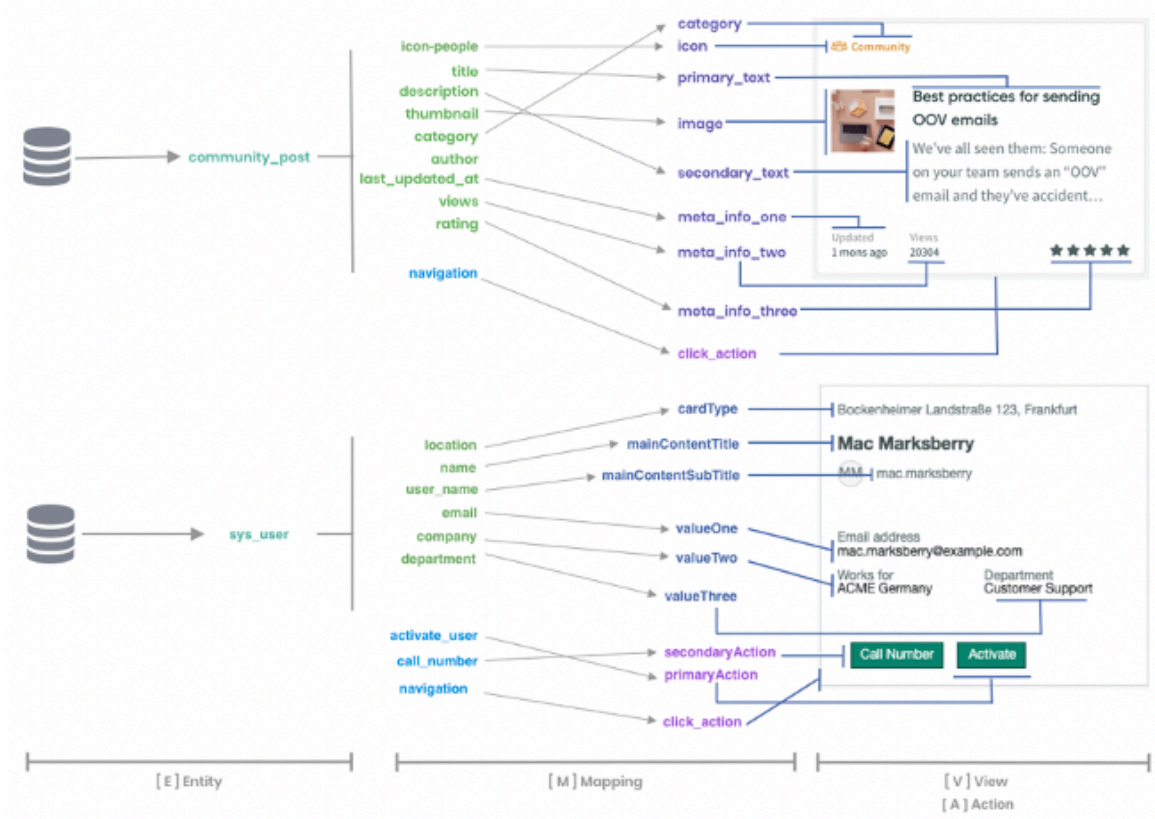
Fluxo do EVAM

O EVAM consiste no seguinte:

- Entidade (fonte de dados): a entidade com os dados associados que você pretende exibir. Por exemplo, uma publicação na comunidade ou um usuário.
- Mapa: o processo de mapeamento mapeia os dados da fonte de dados para as propriedades do componente que são exibidas no cartão. Você também pode associar ações que são acionadas a partir da exibição do cartão.
- Exibição: uma exibição é como um cartão exibe dados e ações.
- Ações: uma entidade pode ter uma ação executada no cartão. Por exemplo, você pode ativar um usuário no seu sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Recursos do EVAM

Use várias fontes de dados para uma única exibição de lista

O EVAM pode aceitar várias fontes de dados diferentes e configurar os dados por meio de classificação e filtragem para retornar os dados como uma lista única.

Defina modelos de exibição

Mapeie a saída da fonte de dados para uma exibição de componente de UX usando modelos de exibição. Você pode configurar vários modelos de exibição por fonte de dados de acordo com uma condição para personalizar como os dados são exibidos para os usuários.

Crie configurações de exibição para combinar condições, campos de banco de dados e ações declarativas

Crie uma configuração de exibição para combinar condições, campos de banco de dados e ações declarativas com um modelo de exibição associado. Também é possível agrupar configurações de exibição para criar pacotes de configuração.

Habilite as interações do usuário para acionar ações

O EVAM permite que as interações do usuário ativem um script de servidor ou ação do cliente de UXF.

O que fazer

- Defina uma fonte de dados
- Crie uma definição do EVAM
- Associe uma configuração de exibição, modelo de exibição e ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de ativação

O EVAM é uma aplicação da Now Platform ativo por padrão.

Criar uma exibição de lista de várias fontes de dados no mapeador de ações de exibição de entidade

Use o EVAM para acessar diferentes fontes de dados, configurar exibições e mostrá-las em uma exibição de cartão.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou evam_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um cenário típico é mostrar solicitações do usuário e incidentes em uma única exibição. Um usuário pode querer ver as solicitações que podem ser feitas de um catálogo, como um pedido de computador. Ele também pode querer ver incidentes abertos ou encerrados. Esses itens vêm de fontes de dados diferentes, mas precisam ser exibidos por meio de um padrão consistente que possa ser configurado facilmente.

Este tutorial é executado com a criação de uma definição de EVAM com duas fontes de dados, um pacote de configuração para cada fonte de dados que contém duas configurações de exibição e ações associadas e modelos de exibição. Muitas tarefas são repetidas. Em vez de repetir cada etapa, a tabela a seguir lista as configurações e definições exclusivas:

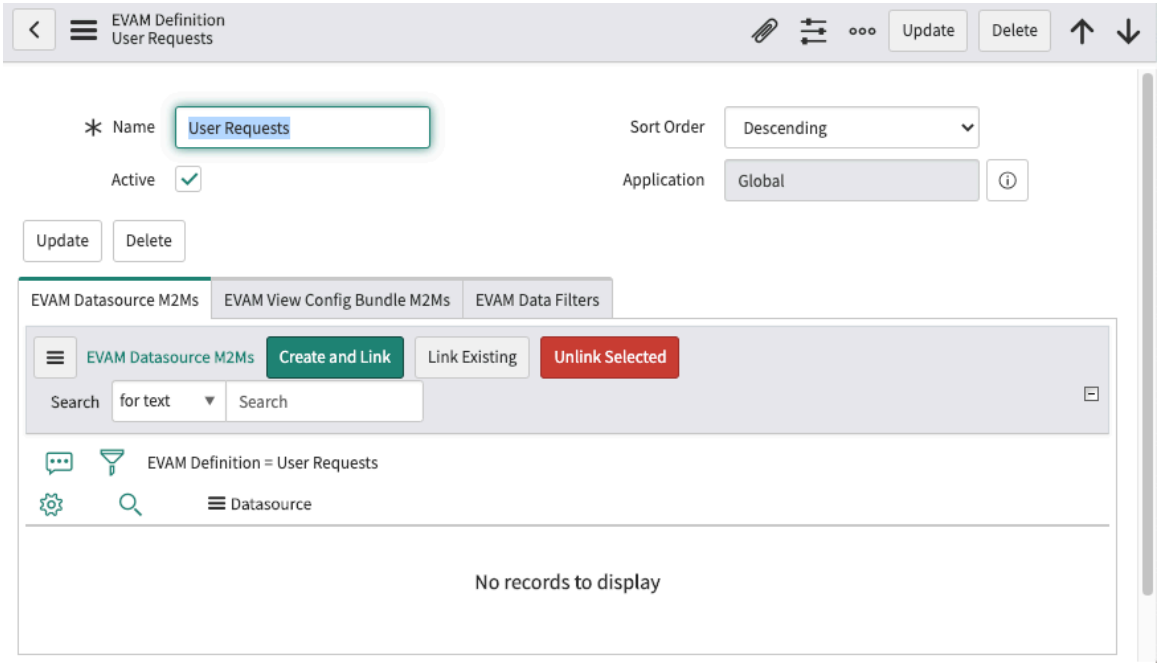
Definição do EVAM	Fonte de dados [Tabela]	Pacotes de configurações	Ação	Exibição de configuração	Modelo de exibição
Solicitações do usuário	Solicitações de catálogo [Requested Item]	Pacote de solicitação de catálogo	Navegação	Solicitações em aberto	Abrir modelo de solicitação
				Solicitações Encerradas	Modelo de solicitação encerrada
	Incidentes enviados [Incidents]	Pacote de incidentes enviados		Incidentes abertos	Modelo de incidentes abertos
				Incidentes encerrados	Modelo de incidentes encerrados

Procedimento

1. Crie uma definição de EVAM para solicitações do usuário.
   Uma definição de EVAM hospeda fontes de dados, pacotes de configuração com configurações de exibição associadas, filtros de dados, ações e modelos. Depois de enviar sua definição de EVAM, você verá as listas relacionadas para adicionar fontes de dados, pacotes de configuração e filtros de dados.

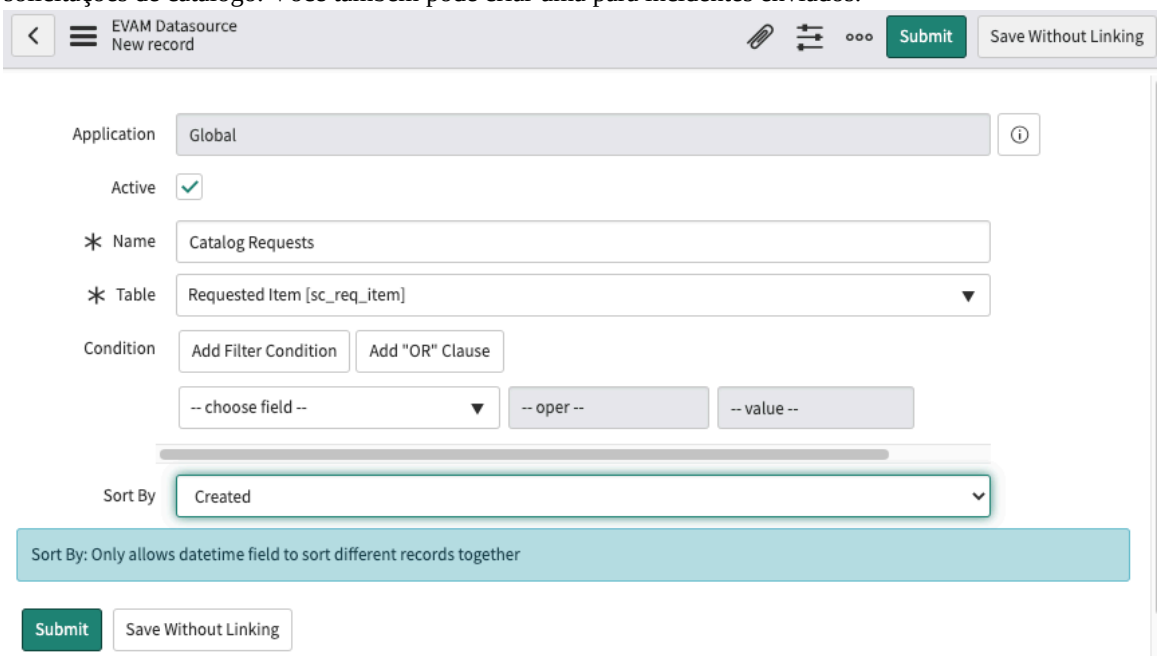
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Defina fontes de dados para sua definição de EVAM.

Crie e vincule cada fonte de dados à definição da Solicitação do usuário. A fonte de dados inicial é para solicitações de catálogo. Você também pode criar uma para incidentes enviados.

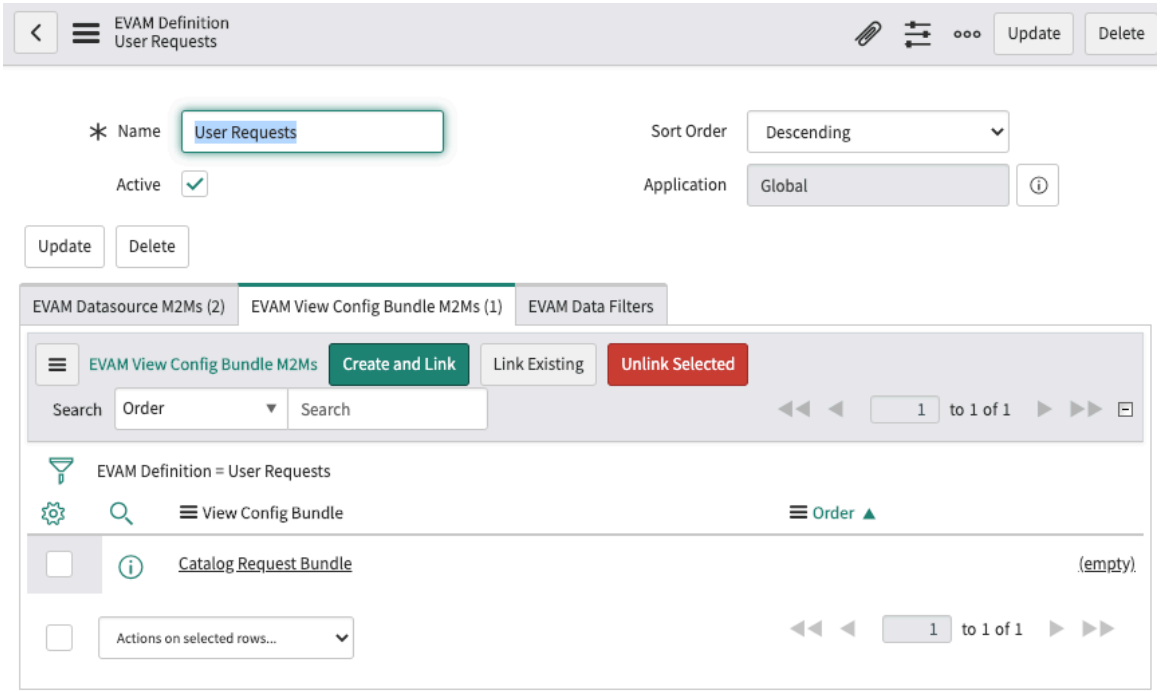


3. Crie e vincule um pacote de configuração de exibição.

Você deve criar dois pacotes de configuração, um pacote de solicitação de catálogo e um pacote de incidentes enviados.

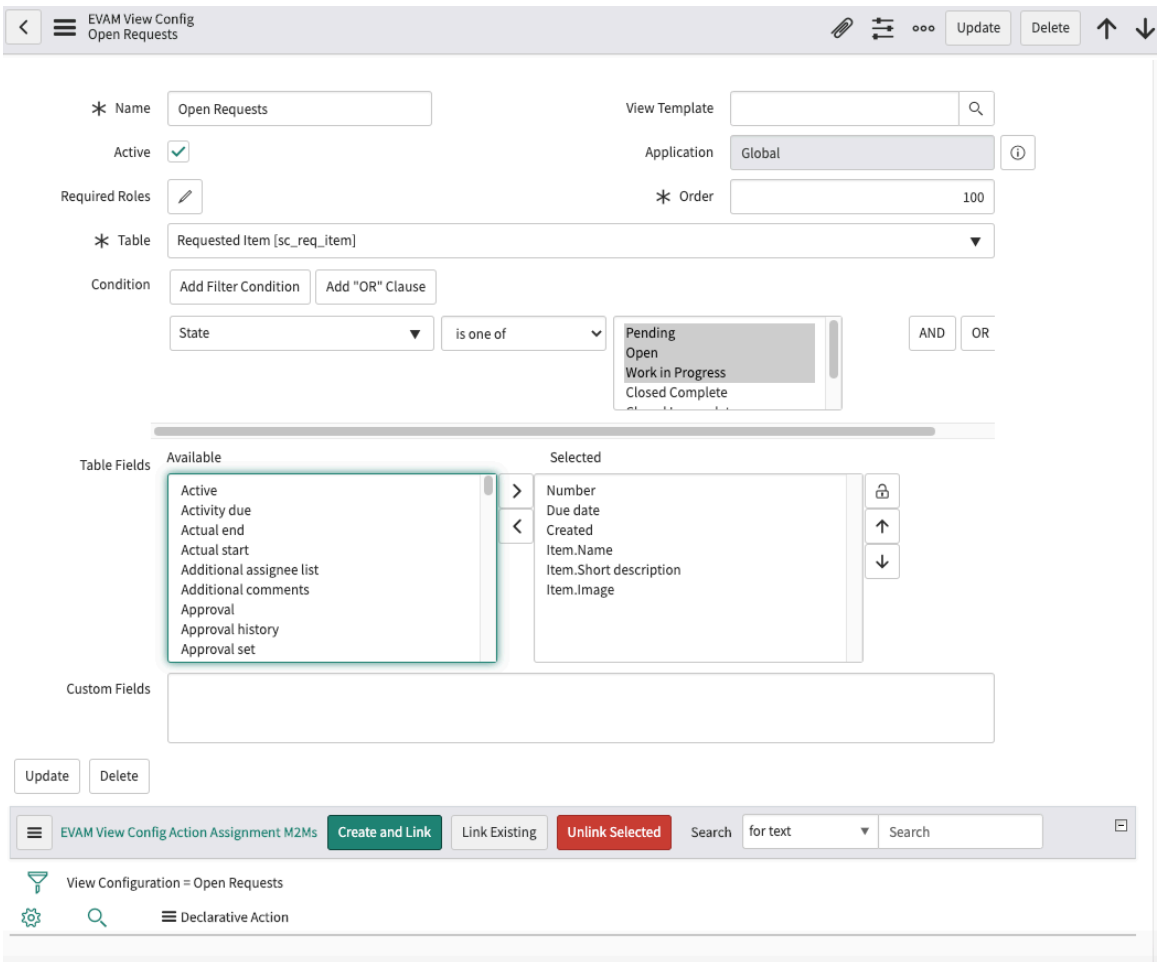
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Use Criar e vincular para adicionar criar e adicionar configurações de exibição.

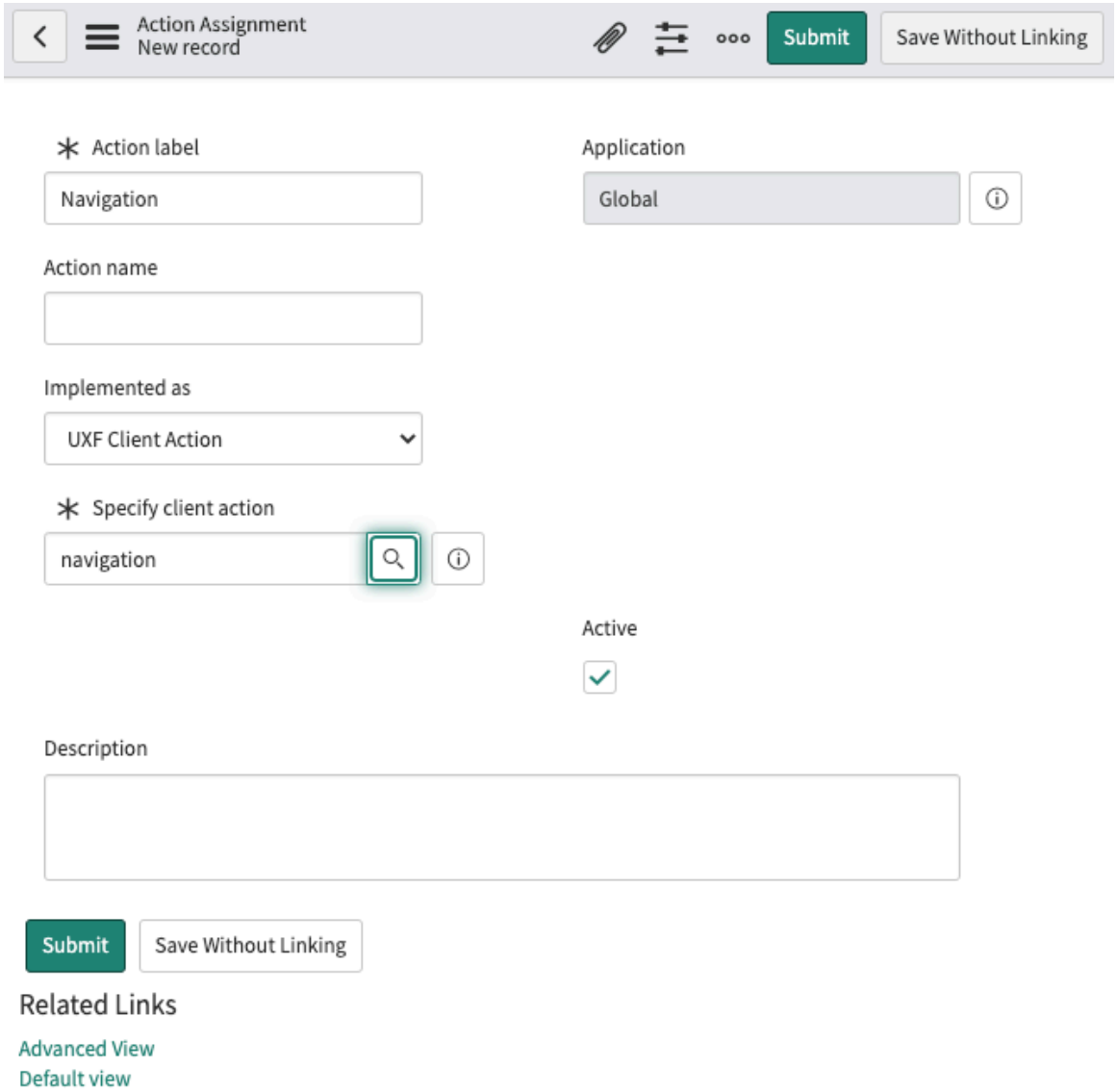
A primeira configuração de exibição será para solicitações em aberto.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Criar uma definição de ação.
Você pode usar a lista relacionada a criar e vincular.



6. Crie modelos de exibição para itens solicitados e associe à configuração de exibição.
Aqui estão as informações sobre o Modelo de itens solicitados:

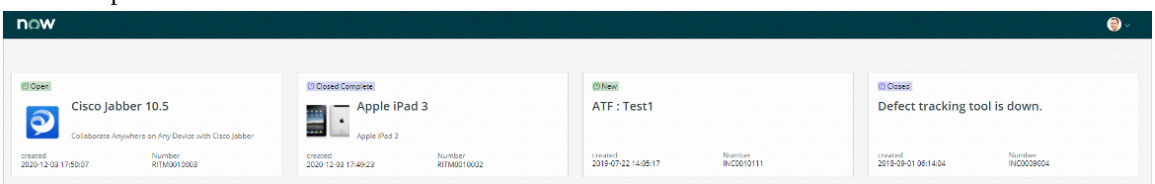
```
{
 "component": "now-card-evam-record",
 "staticValues": {
  "highlightedHeaderIcon": {
   "key": "clock-outline"
  },
  "highlightedHeaderBkgColor": {
   "key": "positive"
  },
  "imageType": {
   "key": "image"
       },
  "detailLabelOne": {
   "translatable": true,
   "key": "created"
  },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 "detailLabelTwo": {
  "translatable": true,
  "key": "number"
      }
},
"mappings": {
 "highlightedHeaderLabel": "state",
 "titleLabel": "cat_item.name",
 "imageURL": "cat_item.picture",
 "subtitle": "cat_item.short_description",
 "detailValueOne": "sys_created_on",
 "detailValueTwo": "number"
},
"actionMappings": {
 "clickAction": "navigation"
}
}
```

7. Repita as etapas 3 a 5 para adicionar outra configuração de exibição para as solicitações encerradas. Você criou um pacote de configuração com uma configuração de exibição. Adicione outra configuração chamada Solicitações encerradas. Esta configuração de exibição faz referência à mesma fonte de dados [requested item], mas usa condições diferentes para mostrar ().
8. Associe modelos de exibição às configurações de exibição, clique em **atualizar**.
9. Exiba seu produto finalizado.



Crie uma definição do EVAM

Defina a lista de fontes de dados para renderizar. A definição do EVAM é o registro principal de uma configuração do EVAM.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou evam_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Definições do EVAM**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do EVAM.
Ativo	Opção para ativar a definição do EVAM.
Ordem de Classificação	Ordem em que os dados são solicitados na definição do EVAM. Você pode selecionar **Crescente** ou **Decrescente**.
Aplicação	Escopo da aplicação da definição do EVAM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Enviar** e selecione sua definição do EVAM.
4. Na lista relacionada de *M2Ms de fonte de dados do EVAM*, adicione uma fonte de dados.

Opção	Descrição
Criar e vincular	Você pode definir uma nova fonte de dados e vincu-lá-la à sua definição do EVAM.
Vincular fonte existente	Você pode adicionar uma fonte de dados predefinida à sua definição do EVAM.
Desvincular selecionados	Você pode remover as fontes de dados selecionadas da sua definição do EVAM.

5. Clique em **Enviar**.
6. Na lista relacionada *M2Ms dos pacotes de configuração de exibição do EVAM*, adicione um pacote de configuração.

Opção	Descrição
Criar e vincular	Você pode definir um novo pacote de configuração e vinculá-lo à sua definição do EVAM.
Vincular fonte existente	Você pode adicionar um pacote de configuração pre-definido à sua definição do EVAM.
Desvincular selecionados	Você pode remover o pacote de configuração seleci-onado da sua definição do EVAM.

Depois de vincular os pacotes de configuração, você pode definir uma ordem para priorizá-los, com o número mais baixo recebendo a precedência mais alta.

7. Na lista relacionada *Filtros de dados do EVAM*, clique em **Novo** e preencha o formulário para adicionar filtros de dados:

Campo	Descrição
Rótulo	Nome do rótulo do filtro de dados do EVAM.
Ativo	Opção para ativar o filtro de dados do EVAM.
Ordem	Prioridade que a configuração de exibição do EVAM assume sobre outras configurações de exibição. Para dar maior prioridade a uma configuração de exibição, insira um número menor.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de exibição do EVAM.
Definição do EVAM	Associe uma definição do EVAM ao filtro de dados.

8. Clique em **Enviar**.

Defina uma fonte de dados

A fonte de dados é uma entidade com dados associados que você pretende exibir. Por exemplo, uma publicação na comunidade ou um usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou evam_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Fontes de dados**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Aplicação	Escopo da aplicação da fonte de dados.
Ativo	Opção para ativar a fonte de dados.
Nome	Nome da fonte de dados.
Tabela	Escolha uma tabela a ser usada para a fonte de dados.
Condição	Condição para definir como filtrar os dados da tabela selecionada.
Classificar por	Coluna da tabela a ser usada para classificar os dados da tabela. Por exemplo, você pode selecionar para classificar artigos de conhecimento pela data de criação. **Nota:** Você só pode usar `Sort By` para campos de data e hora ao classificar registros diferentes.

3. Clique em **Enviar**.

Exibir configurações, exibir modelos e pacotes de configuração do EVAM

Uma configuração de exibição combina condições, campos de banco de dados e ações declarativas a um modelo de exibição associado. Você também pode agrupar configurações de exibição para criar pacotes de configuração.

O EVAM tem configurações de exibição predefinidas, modelos de exibição e pacotes de configuração que facilitam o uso do recurso. Os pacotes de configuração OOB incluem:

- Pacote de pesquisa do Portal de serviços
- Pacote do Portal de serviços (sp_bundle)

Esses pacotes têm configurações de exibição anexadas que são antecipadas para atender à unidade de negócios associada. Você também pode criar ou editar pacotes de configuração para que atendam às suas necessidades.

As configurações de exibição têm um modelo de exibição associado, tabelas e condições, campo de tabela designado com dados e ações declarativas associadas. Você pode consultar o demo_evam_dataset para ver exemplos de exibições de configuração OOB. Essas configurações de exibição estão prontas para uso e devem funcionar com muitos casos de uso. Você também pode criar ou editar configurações de exibição para que atendam a necessidades específicas.

Os modelos de exibição OOB correspondem a uma configuração de exibição associada. Os modelos contêm o JSON usado para passar as informações necessárias para exibição e uso do cartão. Por exemplo, o modelo de pesquisa do anexo contém o seguinte:

```
{
  "component": "sn-search-result-evam-card",
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  "staticValues":  {
     "detailLabelType": {
        "translatable": false,
        "key": "inline"
     },
     "textHeaderLabelOne": {
        "translatable": true,
        "key": "Attachment"
     },
     "detailLabelOne": {
        "translatable": true,
        "key": "From:"
     }
  },
  "mappings": {
     "imageType": "doctype_image_type",
     "icon": "doctype_image",
     "imageURL":"doctype_image",
     "textHeaderLabelTwo": "doctype",
     "title": "ai_search_teaser_title",
     "summary": "ai_search_teaser_text",
     "detailValueOne":"parent_title"
  },
  "actionMappings": {
     "clickAction": "navigation",
     "footerLinkAction": "navigation_to_parent_record"
  }
}
```

A estrutura JSON tem as seguintes seções:

Modelo	Descrição
componente	O nome do componente do cartão.
staticValues	O mapeamento de texto estático para propriedades do componente. Esses valores têm as seguintes propriedades: • traduzível: determina se o texto da chave deve ser traduzido com base no idioma do usuário. Pode ser Verdadeiro ou Falso. • chave: o valor para o qual a propriedade está definida.
mapeamentos	O mapeamento do campo de fonte de dados para as propriedades do componente.
actionMappings	As ações que você pode associar ao cartão.

Esses modelos de exibição estão prontos para uso e devem funcionar com muitos casos de uso. Você também pode criar ou editar modelos de exibição para que atendam a necessidades específicas.

Definir uma configuração de exibição do EVAM

Crie uma configuração de exibição para combinar condições, campos de banco de dados e ações declarativas com um modelo de exibição associado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou evam_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de exibição do EVAM.
Ativo	Opção para ativar a configuração de exibição do EVAM.
Modelo de exibição	Modelo a ser associado à configuração de exibição do EVAM.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de exibição do EVAM.
Ordem	Prioridade que a configuração de exibição do EVAM assume sobre outras configurações de exibição. Para dar maior prioridade a uma configuração de exibição, insira um número menor.
Tabela	Tabela a ser associada à configuração de exibição do EVAM.
Condição	Condições de quando usar a configuração de exibição do EVAM.
Campos da tabela	Campos da tabela a serem exibidos na configuração de exibição do EVAM.
Campos personalizados	Um campo personalizado a ser exibido na configuração de exibição do EVAM.

3. Clique em **Enviar**.

Defina um modelo de exibição do EVAM

Você pode configurar vários modelos de exibição por fonte de dados de acordo com as condições para personalizar como os dados são exibidos para os usuários. O modelo de exibição mapeia campos da configuração de exibição até o componente.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou evam_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Exibir definição** > **Exibir Modelos**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de exibição do EVAM.
Aplicação	Escopo da aplicação do modelo de exibição do EVAM.
Ativo	Opção para ativar o modelo de exibição do EVAM.
Modelo	Um modelo JSON que define a exibição de uma fonte de dados mapeada. Por exemplo, o modelo de pesquisa padrão contém o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição

	{
	"component": "sn-search-result-evam-card",
	"staticValues": {
	},
	"mappings": {
	"title": "ai_search_teaser_title",
	"summary": "ai_search_teaser_text"
	},
	"actionMappings": {
	"clickAction": "navigation"
	}
	}

3. Clique em **Enviar**.

Crie uma definição de ação do EVAM

Você pode associar uma ação declarativa a um modelo de exibição. O EVAM também permite que as interações do usuário acionem um script de servidor ou uma ação do cliente UXF.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade** > **Definição da Ação**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Exiba o rótulo da ação do EVAM.
Nome da ação	Nome do banco de dados para o nome da ação do EVAM.
Implementados como	Implementação da definição de ação do EVAM. Selecione uma das seguintes propriedades: **Script do Servidor** Executa um script no servidor, por exemplo, para atribuir um registro a alguém ou excluir um registro. **Ação do cliente UXF** Realiza ações no lado do cliente, como abrir um registro ou realizar uma chamada telefônica.
Especificar ação do cliente	Você pode escolher uma ação predefinida. Por exemplo, navegação em artigos da base de conhecimento por Itens de conteúdo de SC, para exibir artigos da base de conhecimento. **Nota:** Este campo aparecerá somente se você selecionar para implementar a ação como uma ação do cliente UXF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Escopo da aplicação da ação do EVAM.
Ativo	Opção para ativar a ação do EVAM.
Descrição	Descrição da ação do EVAM.

3. Clique em **Enviar**.

Defina um pacote de configurações do EVAM

Crie uma configuração de exibição para combinar condições, campos de banco de dados e ações declarativas com um modelo de exibição associado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mapeador de ação de exibição de entidade (EVAM)** > **Exibir Definições** > **Configurações de exibição**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de exibição do EVAM.
Ativo	Opção para ativar a configuração de exibição do EVAM.
Funções necessárias	Funções para definir quem pode exibir a configuração de exibição do EVAM
Modelo de exibição	Modelo a ser associado à configuração de exibição do EVAM.
Aplicação	Escopo da aplicação da configuração de exibição do EVAM.
Ordem	Prioridade que a configuração de exibição do EVAM assume sobre outras configurações de exibição. Para dar maior prioridade a uma configuração de exibição, insira um número menor.
Tabela	Tabela a ser associada à configuração de exibição do EVAM.
Condição	Condições de quando usar a configuração de exibição do EVAM. Clique em **Adicionar condição do filtro** para selecionar quais condições devem ser atendidas.
Campos da tabela	Campos da tabela a serem exibidos na configuração de exibição do EVAM. Você pode escolher entre os campos da tabela disponíveis e movê-los para *`Selected`*. Você também pode solicitar a ordem em que são mostrados.
Campos personalizados	Um campo personalizado a ser exibido na configuração de exibição do EVAM. Você deve fornecer uma lista separada por vírgulas dos campos da tabela necessários para o modelo.

Replicação de dados da instância

ServiceNow® Replicação de dados da instância (IDR) copia atualizações de dados de uma instância, chamada de instância do produtor, para uma ou mais instâncias chamadas de instâncias do consumidor. IDR permite que você mantenha dados consistentes em diferentes organizações em sua empresa.

Tradução automática

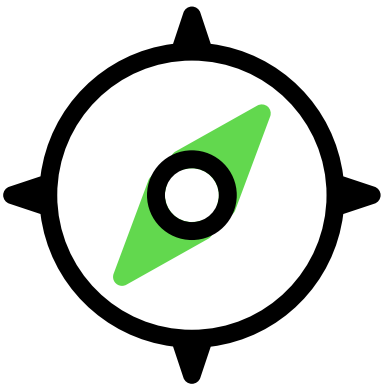
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IDR em ação

Assista a este vídeo para saber como configurar IDR entre várias instâncias no Now Platform.
Crie uma Instance Data Replication

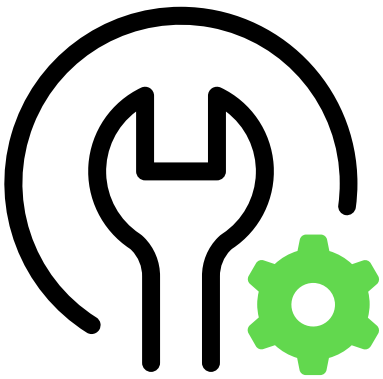
Iniciar

Explorar



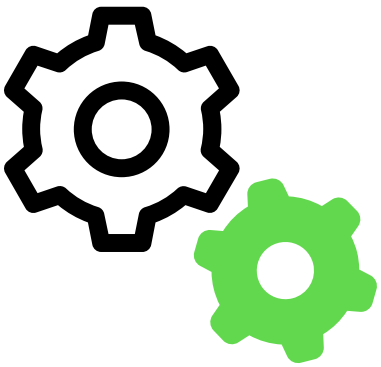
Saiba mais sobre os recursos e conceitos do IDR.

Configurar



Solicite IDR e planeje sua estratégia de replicação.

Configurar

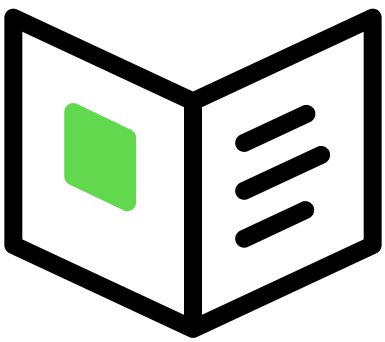


Configure IDR conjuntos de replicação e configurações.

Administrar

Administre e monitore a replicação de dados em IDR.

Referência



Saiba mais sobre tabelas excluídas, adaptadores e privacidade de dados em IDR.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pergunte ou responda questões sobre IDR no ServiceNow Community
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar o Replicação de dados da instância

Replicação de dados da instância (IDR) fornece uma replicação do tipo um para muitos, que permite que uma instância propague dados entre diferentes departamentos e unidades de negócios para mantê-los sincronizados.

IDR também é compatível com replicação bidirecional. A replicação bidirecional permite copiar dados de uma instância do produtor para uma instância do consumidor e de uma instância do consumidor de volta para a instância do produtor.

Benefícios

- Os dados são replicados automaticamente para uma ou mais instâncias.
- Os dados podem ser modificados e mapeados para qualquer tabela e coluna de tabela em outras instâncias. Por exemplo, você pode modificar e mapear colunas da tabela para localizar dados para diferentes localidades.
- Os dados atualizados em instâncias do consumidor podem ser replicados para a instância do produtor.

  Dados, como solicitações associadas a problemas, podem ser copiados para instâncias do consumidor para uso de terceiros. O terceiro pode atualizar o problema na instância do consumidor. Os dados podem ser atualizados na instância do produtor.

- As regras de negócios podem acionar fluxos de trabalho pós-replicação, como a geração de notificações ou a validação da replicação.
- Os dados em trânsito durante uma falha são recuperáveis.

Como o Replicação de dados da instância funciona

Use o plug-in Replicação de dados da instância (com.glide.idr) para replicar atualizações de dados em uma instância, chamada de instância produtora, para uma ou mais instâncias, chamadas de instâncias consumidoras.

Ao configurar um conjunto de replicação produtora, você pode especificar as tabelas e colunas da tabela na instância produtora para replicar. Ao configurar um conjunto de dados consumidor, você pode especificar as tabelas e colunas de tabela nas instâncias consumidoras que recebem os dados do conjunto de replicação produtora.

Em seguida, você ativa os conjuntos de replicação produtora e consumidora para ativar a funcionalidade IDR. Os dados atualizados em um conjunto de replicação produtora atualizam automaticamente os dados correspondentes nos conjuntos de replicação consumidora.

A sincronização dos conjuntos de replicação produtora e consumidora requer que você faça um download único (chamado *propagação*) de todos os dados do conjunto de replicação produtora para as instâncias consumidoras.

Você pode iniciar solicitações de propagação em uma instância do consumidor quando ativar um conjunto de replicação consumidora. A partir da versão Rome, você pode usar um recurso de critério de filtro (chamado *propagação parcial*) para restringir o número de registros propagados. Use a propagação parcial para dividir trabalhos grandes em trabalhos menores quando tiver um número grande de registros para duplicar.

Após a propagação, a replicação envolverá somente atualizações de dados. Uma trilha de auditoria contém um histórico dessas atualizações de registro.

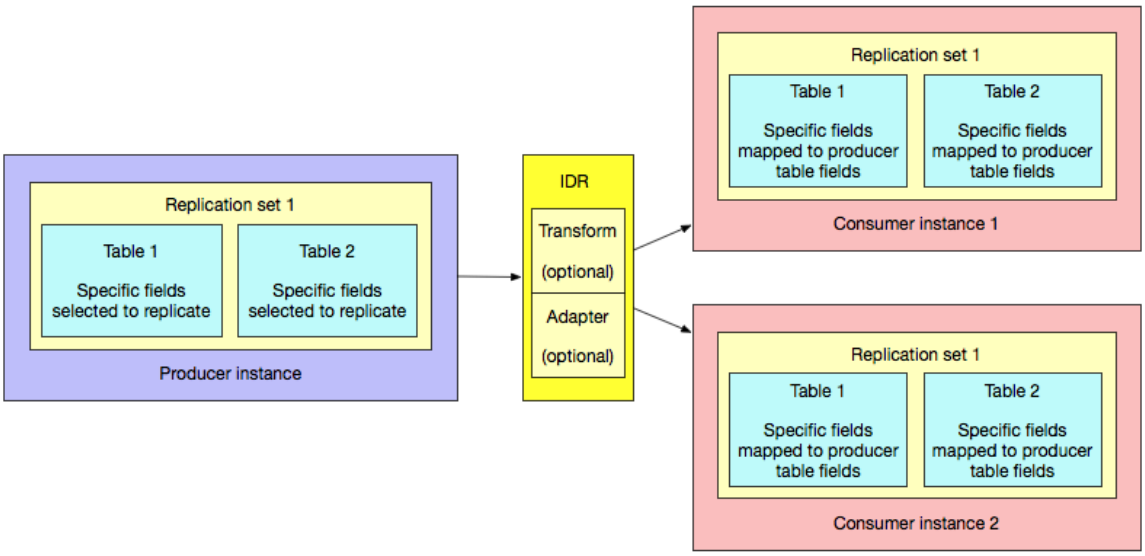
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, os dados de tabela em uma instância do produtor vão para tabelas com o mesmo nome nas instâncias do consumidor. Transformação é o processo de replicação de dados do produtor em tabelas ou colunas de tabela que têm um nome diferente nas instâncias do consumidor.

IDR adaptadores modificam os dados antes de armazená-los nas instâncias do consumidor. Os adaptadores executam operações matemáticas e de cadeia de caracteres, como converter uma moeda para outra ou converter um fuso horário para outro.

Visão geral IDR



Aviso:
IDR substitui dados em instâncias e pode replicar dados confidenciais. Evite a possível perda e exposição de dados testando sua implementação de IDR em um ambiente de pré-produção. Consulte a privacidade de dados no IDR para mais informações.

Conjuntos de replicação legados e V2

IDR é compatível com conjuntos de replicação legados e V2. A partir da versão Washington DC, não é mais possível criar conjuntos de replicação legados.

- Os conjuntos de replicação legados usam uma implementação de transporte e entrega de mensagens ServiceNow do Kafka criada antes da versão Utah. Todos os conjuntos de replicação criados antes da versão Utah são considerados legados.
- Os conjuntos de replicação V2 usam ServiceNow Serviço de envio de mensagens Hermes para transporte e entrega de mensagens do Kafka. O Serviço de envio de mensagens Hermes é um recurso Now Platform que permite que IDR replique dados com mais rapidez e em escala.

Os conjuntos de replicação do produtor legados são compatíveis somente com os conjuntos de replicação do consumidor legados. De maneira semelhante, os conjuntos de replicação do produtor V2 são compatíveis somente com os conjuntos de replicação do consumidor V2.

Você pode criar novos conjuntos de replicação V2 ou fazer upgrade de conjuntos de replicação legados existentes para V2. Consulte Atualizando conjuntos de replicação legados para V2 em Replicação de dados da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Limitações de IDR e quando não usar IDR

- Não use IDR para clonar instâncias.

  IDR não replica tabelas de metadados, tabelas de metadados secundárias e a maioria das tabelas de usuário e do sistema. IDR foi projetado para replicar dados, não para clonar instâncias. Por exemplo, a tabela Arquivo de aplicação [sys_metadata] e tabelas que estendem [sys_metadata] (incluindo as tabelas Regras de negócios [sys_script], Catálogo [sc_catalog] e Fluxo de trabalho [wf_workflow]) são excluídas e não podem ser replicadas. Para obter detalhes sobre clonagem, consulte System clone .

- Evite usar IDR para replicar uma série de anexos grandes regularmente. Se você precisar incluir anexos com mais de 10 MB regularmente, monitore IDR para garantir que o tempo de atraso não exceda as expectativas.
- Evite replicar tabelas do CMDB. Se você determinar que as tabelas do CMDB devem ser replicadas, use condições para restringir a contagem de registros replicados e garantir que todas as colunas necessárias sejam incluídas no conjunto de replicação.
- Não é possível replicar os campos Edge Encrypted, Column Level Encryption (CLE) e Senha (criptografada em duas vias).
- Limitações para replicar registros atualizados:
  - O tamanho máximo do registro é 32 MB.
  - IDR O oferece suporte à replicação de aproximadamente 1 milhão de registros por dia.
- Limitações para propagação de registros:
  - A propagação de replicação não deve levar mais de sete dias para ser concluída.
  - A propagação inicial das tabelas não deve exceder 3 milhões de registros por conjunto de replicação.

Nota:
Para superar essas limitações, reduza o número de tabelas na solicitação de propagação, reduza o tamanho dos registros ou use a propagação parcial.

Replicação bidirecional para Replicação de dados da instância

A replicação bidirecional em Replicação de dados da instância (IDR) permite que os dados fluam de uma instância do produtor para uma instância do consumidor e aceita que os dados de uma instância do consumidor fluam de volta para a instância do produtor.

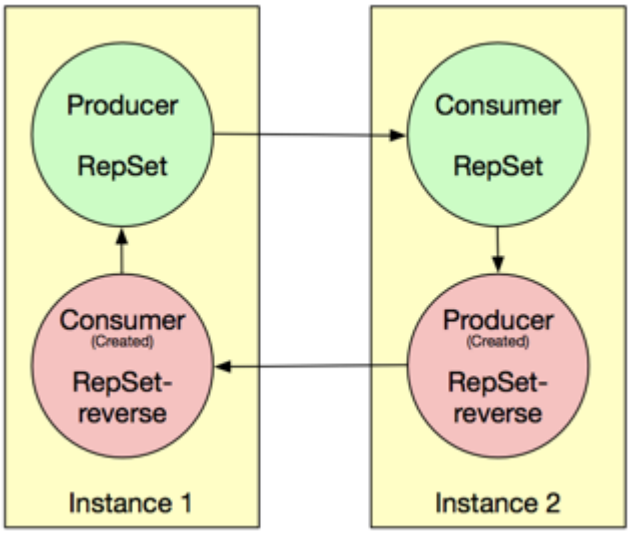
Todas as inserções e mudanças nos registros em qualquer instância são enviadas para a outra instância para manter as tabelas idênticas em ambas as instâncias. Por exemplo, você pode habilitar a replicação bidirecional para a tabela Incidentes para manter registros de incidentes sincronizados entre duas instâncias.

Para que os dados fluam bidirecionalmente, o sistema cria um conjunto de replicação do produtor na instância do consumidor e um conjunto de replicação do consumidor na instância do produtor.

Tradução automática

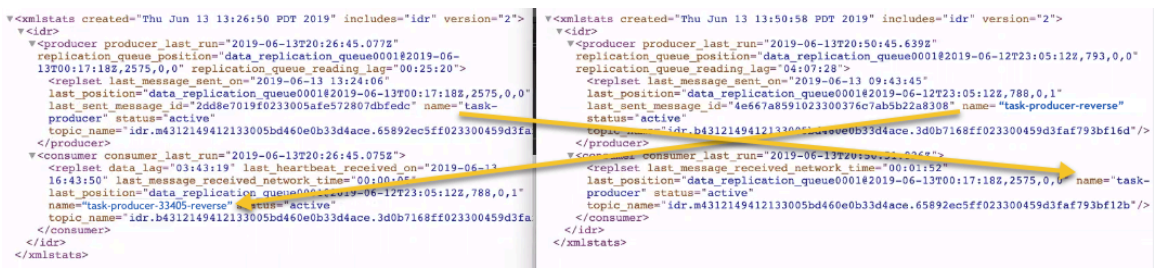
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Replicação bidirecional



Se você observar os conjuntos de replicação na instância do produtor original, verá o nome do conjunto de replicação e a instância do consumidor gerada automaticamente. Ela tem o mesmo nome anexado ao sufixo, -<número-longo>-reverso , onde <número-longo> é um número gerado aleatoriamente. Por exemplo, se Teste for o nome do conjunto de replicação do produtor, Teste-2034802-reverso poderá ser o nome do conjunto de replicação do consumidor criado automaticamente na mesma instância. Na instância do consumidor original, você vê os mesmos nomes. Os conjuntos de replicação com o sufixo reverso são somente leitura.

Você pode verificar um consumidor em uma instância de produtor e um produtor em uma instância de consumidor executando https://<producer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr e https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr nas instâncias do produtor e do consumidor. Na imagem a seguir, a instância do produtor original está à esquerda e a instância do consumidor original está à direita.



A replicação bidirecional tem as seguintes limitações:

- A resolução de conflito automática não é compatível.
- Conflitos de mesclagem acontecem se as instâncias do produtor e do consumidor modificam o mesmo registro ao mesmo tempo.

  A atualização mais recente vence, o que significa que os dados nas tabelas do consumidor e do produtor podem ser diferentes.

- A replicação bidirecional oferece suporte ao adaptador de número, mas a nenhum dos outros adaptadores.
- Com a replicação bidirecional, os registros criados na instância do produtos são replicadas na instância de um consumidor e vice-versa. Quando o registro é inserido na instância do consumidor e aciona uma regra de negócio que atualiza o registro, essa atualização não é replicada de volta na instância do produtor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você precisa entender as implicações da transferência de dados bidirecional e entre instâncias, consulte privacidade de dados no IDR para obter mais informações.

Mapeamento discreto em conjuntos de replicação de produtores para Replicação de dados da instância

Adicionar mapeamento discreto aos conjuntos de replicação do produtor em Replicação de dados da instância (IDR) permite que diferentes replicações do consumidor sejam distinguíveis.

Cada conjunto de replicação do produtor tem um relacionamento exclusivo com cada assinatura do consumidor. Uma maneira de distinguir esse relacionamento é mapeando valores de campos individuais para conjuntos de replicação do produtor.

Depois de habilitar o mapeamento discreto, você pode definir um campo de valor individual para cada entrada de saída de um conjunto de replicação. Um administrador do conjunto de replicação do produtor pode definir o mapeamento de cada assinatura do consumidor, definindo este valor individual.

Por exemplo, você pode ter uma empresa ACME como a instância do produtor e ter assinantes do ACME EUA e ACME Europa. Você pode definir um valor individual de **região** nas entradas de replicação de saída para a tabela de incidentes. Embora essas duas entradas façam referência à mesma tabela da empresa, um conjunto de regras para o valor individual pode exibir EUA para ACME EUA e Europa para ACME Europa.

Se você tiver habilitado bidirecionalmente com mapeamentos discretos, diferentes assinaturas de consumidor:

- Nunca devem receber registros enviados de outros assinantes consumidores
- Nunca devem receber registros de um produtor que deveriam ser para outros assinantes consumidores

Com a replicação bidirecional, os registros criados em uma instância do consumidor são replicados para a instância do produtor e vice-versa. Quando o consumidor replica um registro para o produtor, o valor do campo individual do consumidor que você definiu no conjunto de replicação do produtor substitui o valor do campo individual no registro do consumidor, se for diferente. Por exemplo, digamos que você defina um mapeamento discreto usando regiões separadas para cada instância do consumidor, da seguinte forma:

Mapeamento discreto usando o campo Região

Instância do consumidor	Região
Instância do consumidor A	Ásia
Instância do consumidor B	Europa
Instância do consumidor C	EUA

Quando um registro é adicionado manualmente à instância do consumidor B com o campo Região definido como Ásia, a replicação bidirecional envia o registro do consumidor para o produtor para ser inserido, mas o campo de região é substituído e o valor é alterado para a Europa. O valor individual que é definido no conjunto de replicação do produtor é usado.

Para obter detalhes sobre as implicações com mapeamentos discretos e transferência de dados entre instâncias, consulte privacidade de dados no IDR.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aglutinar colunas em Replicação de dados da instância

O recurso de aglutinar colunas é usado para identificar registros quando você executa inserções, atualizações e exclusões em instâncias usando Replicação de dados da instância (IDR).

Por padrão, o campo **sys_id** é usado para aglutinar registros em IDR. Começando com a versão San Diego, você pode optar por usar um campo diferente.

Use o recurso de aglutinar colunas quando os registros na instância do consumidor tiverem um sys_id diferente do mesmo registro na instância do produtor. Por exemplo, quando o registro é criado por Descoberta e carregado em várias instâncias. Você seleciona o campo **Aglutinar** no formulário Entrada de replicação no produtor.

Ao selecionar o campo **Aglutinar**, você deve verificar o seguinte:

- O campo que você selecionou está no formulário Campos incluídos na entrada de replicação na instância do produtor.
- O campo existe com o mesmo nome, tamanho e tipo na instância do consumidor.

> **Nota:**
> O campo **Aglutinar** pode ser diferente na instância do consumidor se você criar uma transformação válida para o campo.

- O valor da coluna **Exclusiva** do campo selecionado é definido como *true* na tabela de Entrada de dicionário [sys_dictionary].

Não mude o valor do campo depois que ele for definido como o campo **Aglutinar**.

Para alterar o campo **Aglutinar** depois de definido, você deve excluir a entrada de replicação na instância do produtor e criar uma nova entrada de replicação.

Se o campo **Aglutinar** não existir na instância do consumidor, o erro a seguir será exibido no formulário Conjunto de replicação do consumidor. A instância do consumidor não reconhece o campo aglutinar <column_name> como um membro válido da tabela <table_name>. Crie este campo ou habilite uma transformação com esta tabela para receber atualizações da tabela do produtor para a instância do consumidor.

Transformações

Se a transformação estiver habilitada na instância do produtor, o campo **Aglutinar** na tabela de destino deverá ter o mesmo nome, tipo e tamanho. Se algum desses parâmetros não corresponder, um erro será exibido.

Se a transformação estiver habilitada na instância do produtor, o mapeamento for inválido para o campo **Aglutinar** e o consumidor sincronizar as entradas, o sistema exibirá um erro no formulário Conjunto de replicação do consumidor.

Se a transformação estiver habilitada para uma entrada de replicação com um mapeamento válido do campo **Aglutinar** e o esquema da tabela de destino for atualizado para que o mapeamento não seja mais válido, o sistema exibirá um erro no formulário Entrada de replicação.

Se uma entrada de replicação tentar ativar a transformação e um mapeamento válido para o campo **Aglutinar** não existir da tabela de origem para a tabela de destino, o sistema exibirá um erro no formulário Entrada de replicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Replicação de dados da instância configurar

Solicite Replicação de dados da instância (IDR) e se prepare para IDR analisando os seus dados e planejando a sua estratégia.

Solicitar uma assinatura de Replicação de dados da instância

O plug-in Replicação de dados da instância (IDR) requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela equipe ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Começando com a versão New York, IDR é compatível. O ID do plug-in IDR é com.glide.idr. Ao comprar uma assinatura IDR, a equipe ServiceNow, Inc. também ativa os seguintes plug-ins dos quais IDR depende de:

- com.snc.db.data_replicate
- com.glide.transform
- com.glide.kmf

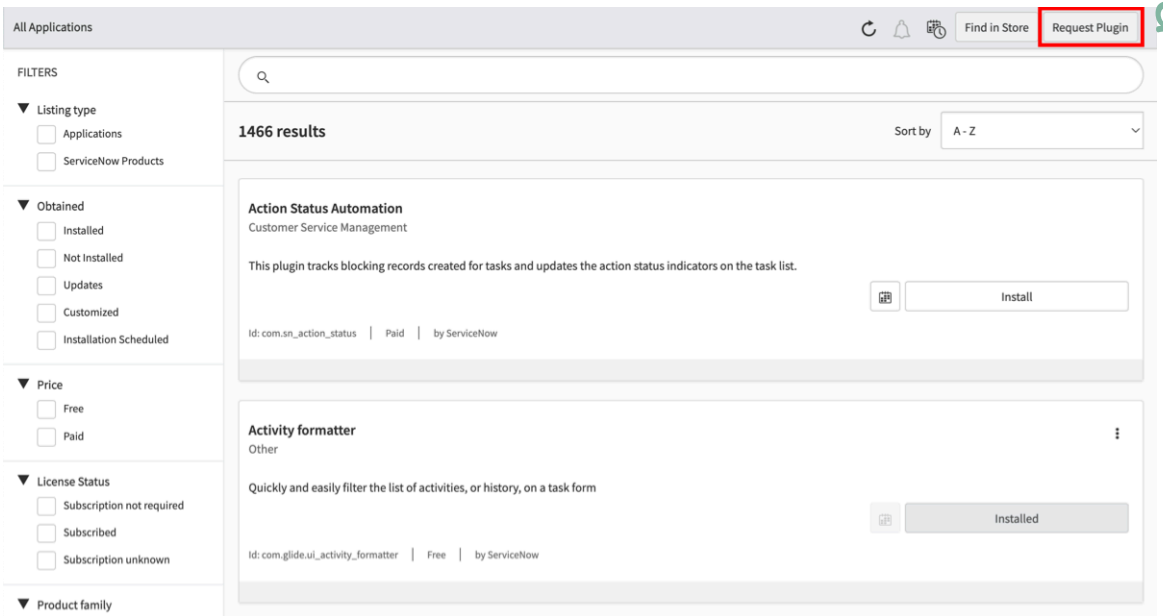
IDR é executado somente em datacenters ServiceNow, o que significa que não há suporte para usar IDR com instâncias no local.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. O gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

Se você não tem um gerente de conta, se decidiu atrasar a ativação após a compra ou se quer avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas.

Procedimento

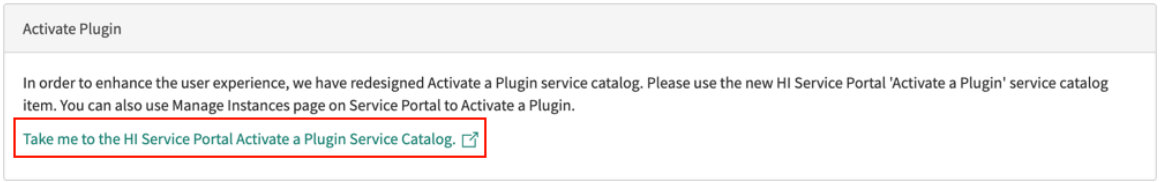
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

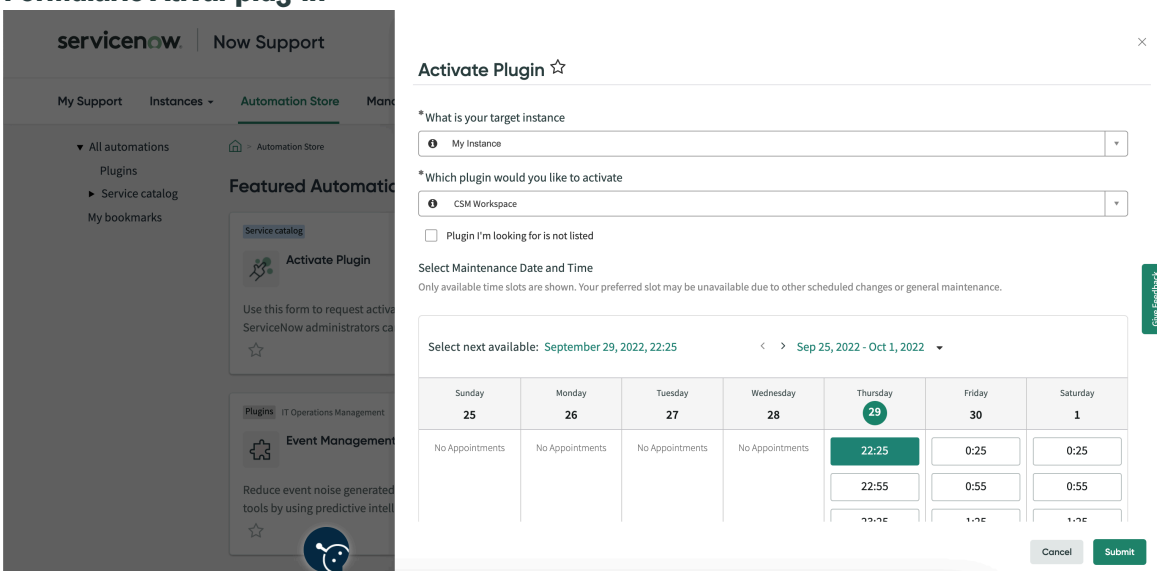
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

O que Fazer Depois

Crie e ative um conjunto de replicação do produtor.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Preparando para Replicação de dados da instância

Antes de configurar Replicação de dados da instância (IDR), analise as tabelas e colunas nas instâncias do produtor e do consumidor para replicar dados com sucesso.

Decidindo quais tabelas serão replicadas

Antes de criar um conjunto de replicação do produtor, decida quais tabelas replicar. Evite replicar tabelas do sistema (tabelas com um prefixo sys_). Ao replicar tabelas do sistema (como sys_user, sys_user_group ou sys_user_grmember) com dados na instância do consumidor, poderão ocorrer falhas de inserção e atualização durante a replicação. Se você decidir replicar essas tabelas, poderá ter mais trabalho posteriormente para limpá-las.

Evite replicar tabelas do CMDB. A replicação de tabelas do CMDB pode criar problemas de desempenho ou consequências imprevistas com a replicação devido ao número de registros envolvidos. Se você determinar que as tabelas do CMDB devem ser replicadas, use condições para restringir a contagem de registros replicados e garantir que todas as colunas necessárias sejam incluídas no conjunto de replicação.

Para ver uma lista de tabelas que você deve evitar replicar, consulte Tabelas excluídas em Replicação de dados da instância.

Analisando hierarquias de tabelas

Para cada tabela que você quer replicar, determine se é uma tabela primária ou secundária. Se a tabela pertencer a uma hierarquia primária/secundária, decida se você quer preservar a hierarquia e qual estratégia usar para mover a hierarquia do produtor para o consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A replicação das tabelas primárias e secundárias mantém a integridade dos dados e garante que os campos de referência sejam preenchidos no consumidor conforme esperado. Consulte Preservando a hierarquia de tabelas em Replicação de dados da instância.

Analisando relacionamentos de tabela

Para cada tabela que você deseja replicar, determine se ela tem campos de referência que apontam para outras tabelas. Se você estiver replicando uma tabela com um campo de referência que aponta para outra tabela, mas não incluir essa tabela no conjunto de replicação, o campo de referência ficará vazio no registro da instância do consumidor. A replicação de relacionamentos de tabela mantém a integridade dos dados e garante que os campos de referência sejam preenchidos no consumidor conforme esperado.

Organizando conjuntos de replicação

Como parte da fase de planejamento, determine como quer organizar seus conjuntos de replicação e as tabelas contidas neles.

- Crie um único conjunto de replicação para cada tabela. Esta opção requer mais configuração e gerenciamento de tempo, mas permite que você pause a replicação de uma única tabela sem afetar outras tabelas.
- Crie um conjunto de replicação para um grupo de tabelas relacionadas. Essa opção é mais fácil de configurar e gerenciar, mas a supervisão e os possíveis problemas afetam todas as tabelas do grupo. Por exemplo:
  - Se você precisar encontrar informações sobre o status de replicação, o nome lógico usado para este conjunto de replicação pode ser mais fácil de encontrar e entender em comparação com o uso de conjuntos de replicação distintos para cada tabela.
  - Se você quiser pausar a replicação, poderá fazer isso para todo o grupo de tabelas pausando a replicação de um conjunto.
  - Se ocorrer um problema de replicação em uma tabela e a replicação parar, isso interromperá a replicação para todas as tabelas no conjunto.

  Se você decidir agrupar tabelas em um único conjunto de replicação, tente limitá-lo a cinco ou menos tabelas. Se você tiver mais de cinco tabelas para replicar, use vários conjuntos de replicação com cinco ou menos tabelas em cada um.

Decidindo quais colunas serão replicadas

Para cada tabela que você quer replicar, decida quais colunas serão incluídas. Evite incluir cada coluna do seu conjunto de replicação por padrão. Em vez disso, decida quais colunas são necessárias e exclua quaisquer colunas sys_ ou outras que sejam atualizadas por scripts automaticamente.

Por exemplo, se você incluir uma coluna atualizada automaticamente pelo sistema com frequência, IDR poderá replicar os dados mais vezes do que o necessário. Quando o sistema replica esses dados, ele pode afetar negativamente a assinatura de capacidade. Verifique periodicamente o painel de **licença do IDR e detalhes de uso** para monitorar a contagem de mensagens gerada pelo produtor.

Preparando tabelas de destino na instância do consumidor

Por padrão, IDR usa o campo sys_id de um registro como o valor de pesquisa para manter os dados sincronizados entre a instância do produtor e a do consumidor. Se a tabela de destino tiver dados ou registros de importações de dados anteriores, os valores de sys_id no consumidor não corresponderão aos sys_ids da instância do produtor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sempre considere a instância do produtor como a fonte de verdade. Para alcançar os resultados de replicação ideais, siga estas diretrizes:

- Faça da instância do produtor a fonte de dados exclusiva da instância do consumidor.
- Antes da replicação, verifique se a tabela de destino na instância do consumidor está vazia. O ideal é que os registros iniciais na instância de destino sejam criados a partir de dados enviados exclusivamente pelo produtor por meio de um conjunto de replicação ou um clone.
- Certifique-se de que não haja outras importações ou atualizações de dados em andamento para as tabelas de destino na instância do consumidor após o início da replicação.

Por exemplo, se os usuários do LDAP forem importados para a instância do consumidor usando uma fonte de dados diferente, os sys_ids desses registros não corresponderão aos valores do sys_id na instância do produtor. Nesse cenário, os registros do usuário da tabela de destino no consumidor não são atualizados e são criados registros duplicados.

Quando isso não puder ser evitado, limpe as tabelas na instância do consumidor antes da replicação. Você deve excluir os registros na tabela de destino ou garantir que os valores de sys_id no produtor e no consumidor sejam iguais.

Como alternativa, você pode usar um campo de **aglutinação** personalizada para identificar registros exclusivos (em vez de a coluna sys_id padrão) para replicação. Use uma coluna de **aglutinação** personalizada quando os registros na instância do consumidor tiverem um sys_id diferente dos mesmos registros na instância do produtor. Para mais informações sobre como usar uma **aglutinação** personalizada, consulte Aglutinar colunas em Replicação de dados da instância.

Revisando regras de negócio

Você pode usar regras de negócios para acionar fluxos de trabalho após a replicação, como enviar uma notificação ou validar os dados replicados. Revise todas as regras de negócios na instância do consumidor que possam impedir o usuário de idr.system de inserir, atualizar ou excluir registros na tabela de destino.

Se ocorrerem falhas relacionadas às regras de negócio, elas serão exibidas no **Instance Data Replication** > **Erro de carga de replicação** tabela na instância do consumidor. Exiba o campo **Mensagem de erro** para detalhes sobre o script que está causando a falha.

Com a replicação bidirecional, os registros criados na instância do produtos são replicadas na instância de um consumidor e vice-versa. Quando o registro é inserido na instância do consumidor e aciona uma regra de negócio que atualiza o registro, essa atualização não é replicada de volta na instância do produtor.

Analisando ACLs

Analise as ACLs em vigor na tabela de destino na instância do consumidor para garantir que IDR possa replicar os dados com sucesso. Confirme se o usuário do idr.system tem as funções apropriadas para a tabela de destino.

Se ocorrerem falhas relacionadas às ACLs, elas serão exibidas no **Instance Data Replication** > **Erro de carga de replicação** tabela na instância do consumidor. Exiba o campo **Mensagem de erro** para detalhes sobre a ACL que está causando a falha.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Analisando políticas de dados

Analise todas as políticas de dados em vigor na tabela de destino na instância do consumidor para garantir que IDR possa replicar os dados com sucesso. Confirme se os dados que você está replicando estão de acordo com a política de dados.

Se ocorrerem falhas relacionadas às políticas de dados, elas serão exibidas no **Instance Data Replication** > **Erro de carga de replicação** tabela na instância do consumidor. Exiba o campo **Mensagem de erro** para detalhes sobre a política de dados que está causando a falha.

Preservando a hierarquia de tabelas em Replicação de dados da instância

Decida se você quer replicar uma hierarquia de tabelas primária/secundária e qual estratégia usar para replicar os dados em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de criar um conjunto de replicação, determine se a tabela a ser replicada faz parte de uma hierarquia de tabelas primária/secundária. Em caso afirmativo, decida se quer preservar a hierarquia e se quer replicar os dados da perspectiva primária (retendo somente colunas pertencentes à tabela primária) ou da perspectiva secundária (retendo todas as colunas que pertencem às tabelas secundárias). Analise as seguintes estratégias disponíveis.

Estratégia 1: preservar a hierarquia inteira e replicar colunas secundárias

Você pode preservar a hierarquia inteira, incluindo todas as colunas da tabela secundária, criando uma entrada enviada para cada tabela secundária e especificando um filtro sys_class_name para cada tabela secundária.

Por exemplo, para replicar a tabela Tarefas e garantir que todas as colunas de todas as tabelas secundárias sejam incluídas, especifique o seguinte:

Entradas enviadas

Tabela	Filtro
Tarefa	sys_class_name=task
Incidente	sys_class_name=incident
Problema	sys_class_name=problem
Solicitação de mudança	sys_class_name=change

E assim por diante para todas as tabelas secundárias, incluindo filtros com cada tabela para o sys_class_name.

Com essa estratégia, os registros são inseridos em cada tabela secundária no consumidor, incluindo dados das colunas que pertencem a cada tabela secundária no produtor.

Estratégia 2: preservar a hierarquia mas não replicar colunas secundárias

Para preservar a hierarquia mas apenas replicar colunas da tabela primária, replique a tabela primária e inclua o campo Nome da classe [sys_class_name] na lista **Campos incluídos**. Ao incluir o campo Nome da classe, é mantida a distinção entre registros primários e secundários na instância do consumidor.

Por exemplo, se você quiser replicar a tabela Tarefas e suas secundárias (Incidente, Problema, Solicitação de mudança), mas apenas replicar as colunas da tabela Tarefas, especifique o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entrada enviada

Tabela	Campos Incluídos
Tarefa	Nome da classe

Nesta estratégia, a coluna sys_class_name na tabela do consumidor Tarefa recebe entradas para a tabela primária (tarefa) e tabelas secundárias (incidente, problema e mudança), e os registros são inseridos nas respectivas tabelas secundárias no consumidor. No entanto, sem o filtro sys_class_name, as colunas exclusivas de cada tabela secundária não serão replicadas.

Estratégia 3: ignorar a hierarquia e replicar apenas os dados da tabela primária

Para ignorar a hierarquia e somente replicar registros da tabela primária, replique a tabela primária e exclua o campo Nome da classe [sys_class_name] na lista **Campos incluídos**. Ao excluir o campo Nome da classe, é removida a distinção entre registros primários e secundários na instância do consumidor. Todos os registros replicados no consumidor serão registros da tabela primária.

Por exemplo, se você quiser replicar registros da tabela Tarefas e simplesmente considerar todos os registros como tarefas para fins de relatório ou auditoria, especifique o seguinte:

Entrada enviada

Tabela	Campos Incluídos
Tarefa	Todos os campos, exceto Nome da classe

Nesta estratégia, quando você replica a tabela Tarefas, todos os registros replicados têm um valor de tarefa na coluna sys_class_name e nenhuma coluna das tabelas secundárias é replicada.

Mudando o comportamento legado

Você pode replicar a hierarquia de tabelas primária/secundária completa em conjuntos de replicação criados antes de Utah, mas deve criar entradas enviadas separadas para cada tabela e incluir o respectivo filtro sys_class_name em cada tabela. Isso significa que você pode usar a estratégia 1 para replicar a hierarquia, mas não as estratégias 2 ou 3.

Outra opção é usar qualquer estratégia editando o conjunto de replicação do produtor e alterando o valor do campo **Usar nome da tabela** para Verdadeiro. Observe que este campo está oculto por padrão e você deve adicioná-lo ao formulário Conjunto de replicação do produtor para poder alterá-lo. O campo **Usar nome da tabela** é definido como Verdadeiro por padrão para todos os novos conjuntos de replicação do produtor que você cria a partir da versão de Utah.

Atualizando conjuntos de replicação legados para V2 em Replicação de dados da instância

Você pode melhorar o processamento de mensagens e o desempenho da replicação atualizando seus conjuntos de replicação legada Replicação de dados da instância (IDR) para V2.

Os conjuntos de replicação V2 em IDR usam o Serviço de envio de mensagens Hermes para o transporte e a entrega de mensagens do Kafka, que replica dados mais rapidamente, em escala e com alta confiabilidade. O Serviço de envio de mensagens Hermes é um recurso de Now Platform habilitado automaticamente quando o plug-in IDR (com.glide.idr) é ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode atualizar seus conjuntos de replicação legados qualificados para V2 para aproveitar esses benefícios. Atualizar conjuntos de replicação de legados para V2 é um processo contínuo. A replicação de dados ativa do produtor para o consumidor continua durante todo o upgrade, o que significa que você não precisa pausar a replicação antes de começar. A replicação continua usando os conjuntos de replicação V2 depois que a atualização é concluída.

Nota:
Os dados enviados de um conjunto de replicação do produtor V2 ficam retidos na fila de mensagens por 24 horas.

Qualificação para atualização

Os conjuntos de replicação legados estão qualificados para atualização para a V2 quando as instâncias do produtor e do consumidor estão na Utah ou em versão superior. Observe que alguns conjuntos de replicação legados de Utah não estão qualificados para atualização para a V2, dependendo da configuração deles (por exemplo, o conjunto de replicação não pode ser bidirecional ou discreto).

Você pode confirmar a elegibilidade para atualização exibindo o conjunto de replicação do produtor e verificando a coluna **Qualificação para atualização** na lista relacionada Assinaturas do cliente.

- Se o valor para cada consumidor inscrito for **Qualificado**, você pode iniciar o processo de atualização seguindo as etapas listadas em Atualize conjuntos de replicação legados em Replicação de dados da instância.
- Se o valor de um consumidor inscrito for **Não qualificado**, isso significa que a instância do consumidor não está em Utah ou versão superior, ou o conjunto de replicação do consumidor está em Utah, mas não se qualifica para atualização para a V2 devido à configuração dele.

Para obter detalhes sobre quais tipos de conjuntos de replicação legados estão qualificados para atualização em Utah, consulte o tópico "Atualizando conjuntos de replicação legados para a V2" na versão Utah da documentação IDR.

Compatibilidade

Se você atualizar um conjunto de replicação do produtor para a V2, deverá atualizar também os conjuntos de replicação dos consumidores inscritos para a V2 a fim de aproveitar as melhorias dessa versão. Se você não atualizar os consumidores para a V2, eles continuarão a consumir mensagens do conjunto de replicação do produtor legado.

Atualize conjuntos de replicação legados em Replicação de dados da instância

Replique grandes volumes de dados com mais rapidez e confiabilidade, atualizando seus conjuntos de replicação do consumidor e do produtor legados Replicação de dados da instância (IDR) para V2.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**.
2. Selecione um conjunto de replicação do produtor que você queira atualizar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Verifique se o conjunto de replicação do produtor está qualificado para atualização verificando a coluna **Qualificação para atualização** na lista relacionada Assinaturas do cliente.
   - Se o valor para todos os consumidores for **Qualificado**, você poderá atualizar o conjunto de replicação.
   - Se o valor de um consumidor for **Não qualificado**, isso significa que a instância desse consumidor não está em Utah ou versão superior, ou que o conjunto de replicação do consumidor está em Utah, mas não se qualifica para atualização para a V2 devido à configuração dele. Para obter mais informações, consulte Qualificação para atualização.
4. Crie um conjunto de replicação do produtor V2.
   a. No formulário Conjunto de replicação do produtor, selecione **Atualizar**.
   b. Na caixa de diálogo, aceite o nome padrão ou insira um nome exclusivo para o conjunto de replicação. Por padrão, o sistema adiciona -V2 ao nome do conjunto de replicação legado, mas você pode usar qualquer nome de conjunto válido para diferenciar a versão V2 da versão legada.
   c. Selecione **OK**.

   O conjunto de replicação do produtor legado será copiado para criar um conjunto de replicação do produtor V2. A instância do produtor envia metadados para a instância do consumidor, o que permite atualizar o conjunto de replicação do consumidor legado.
5. Na instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente**.
6. Selecione o conjunto de replicação do consumidor legado que está inscrito no conjunto de replicação do produtor que você atualizou.
7. Atualize o conjunto de replicação do consumidor legado.
   Se o botão **Iniciar atualização** não aparecer no formulário do Conjunto de replicação do consumidor, reenvie os metadados a partir do conjunto de replicação do produtor.
   a. Selecione **Iniciar atualização**.
   b. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**.
   c. Selecione o novo conjunto de replicação do produtor V2.
   d. Marque a caixa de seleção ao lado da assinatura do consumidor na lista relacionada Assinaturas do consumidor.
   e. Selecione a lista **Ações nas linhas selecionadas**.
   f. Selecione **Reenviar metadados**.

   O conjunto de replicação do consumidor V2 será criado e a instância do produtor enviará entradas de replicação de metadados para a instância do consumidor. Depois que todas as entradas forem recebidas, o botão **Iniciar simulação** será exibido no formulário Conjunto de replicação do consumidor.
8. Selecione **Iniciar simulação** para confirmar se a instância do consumidor pode se conectar a Serviço de envio de mensagens Hermes e se a replicação foi bem-sucedida.
   Os dados foram consumidos no tópico do Kafka pela instância do consumidor, mas ainda não persistiram no banco de dados.
9. Selecione **Concluir atualização** para ativar o conjunto de replicação do consumidor V2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o botão **Concluir atualização** não for exibido no formulário Conjunto de replicação do consumidor, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

O conjunto de replicação do consumidor V2 será ativado e o conjunto de replicação do consumidor legado será desativado automaticamente.

10. Depois que todos os consumidores inscritos forem atualizados para a V2, desative o conjunto de replicação do produtor legado.

Nota:
Os conjuntos de replicação do consumidor legado param de consumir quando você desativa o produtor legado. Portanto, você precisa estar certo de que todos os consumidores inscritos tenham sido atualizados para a V2 antes de desativar o produtor legado.

   a. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**.
   b. Selecione o conjunto de replicação do produtor legado que você atualizou.
   c. Selecione **Desativar**.
   d. Confirme a desativação selecionando **OK**.

Resultado
Os conjuntos de replicação do produtor e do consumidor legados serão atualizados para a V2. A replicação de dados continua, com base no último ID de mensagem que foi processado pelo conjunto de replicação legado.

Revertendo um upgrade no Replicação de dados da instância

Se ocorrer um problema durante um upgrade para a V2, o processo será revertido em Replicação de dados da instância (IDR).

Se você fizer upgrade de um conjunto de replicação legado para V2 e ocorrer um problema com o upgrade, o processo será revertido automaticamente para garantir a consistência dos dados. Se o problema tiver sido causado por um atraso de processamento, você pode tentar o upgrade novamente.

Por exemplo, quando a instância do consumidor identifica a mensagem mais recente no tópico legado, mas não consegue encontrar a mesma mensagem no tópico do Hermes, o upgrade é revertido. A instância do consumidor continua a processar o tópico legado até que você tente fazer upgrade novamente. Se você tentar fazer upgrade novamente e a instância do consumidor encontrar com sucesso a mensagem mais recente no tópico do Hermes, o upgrade continuará e o processamento recomeçará a partir do tópico do Hermes.

Como configurar o Instance Data Replication

Configure conjuntos de replicações do produtor e do consumidor, além de modificar registros ou mapeamentos conforme necessário em Replicação de dados da instância (IDR).

Crie um conjunto de replicação do produtor em Replicação de dados da instância

Especifique as tabelas e colunas na instância do produtor que você quer replicar em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar
Verifique se as instâncias do produtor e do consumidor pertencem ao mesmo cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Planeje sua estratégia de replicação de dados analisando as considerações importantes descritas em Preparando para Replicação de dados da instância.

Função necessária: idr_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

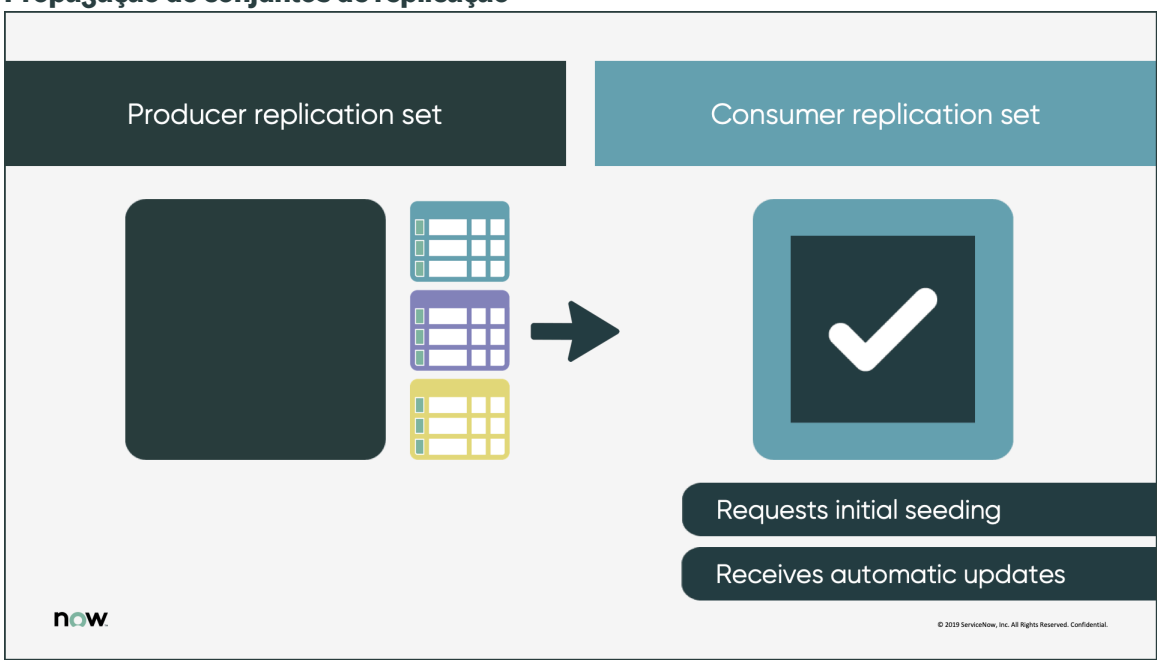
Criar o conjunto de replicação do produtor é a primeira etapa da configuração de Replicação de dados da instância. Propagação é o download inicial de todos os registros no conjunto de replicação do produtor para as tabelas no conjunto de replicação do consumidor. Após a propagação, Replicação de dados da instância (IDR) replicará somente as atualizações de dados. As limitações de propagação são as seguintes:

- O tamanho máximo do registro é de 32 MB.
- O tamanho máximo de propagação é de 3 milhões de registros.

Nota:
Se o conjunto de replicação contiver mais de 3 milhões de registros, a propagação não poderá ser iniciada. Para corrigir essa situação, divida o conjunto de replicação em vários conjuntos de replicação com menos registros em cada um ou use a propagação parcial.

- O tempo máximo de propagação é de 7 dias.

Propagação de conjuntos de replicação



Procedimento

1. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor** e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Conjunto de replicação do produtor

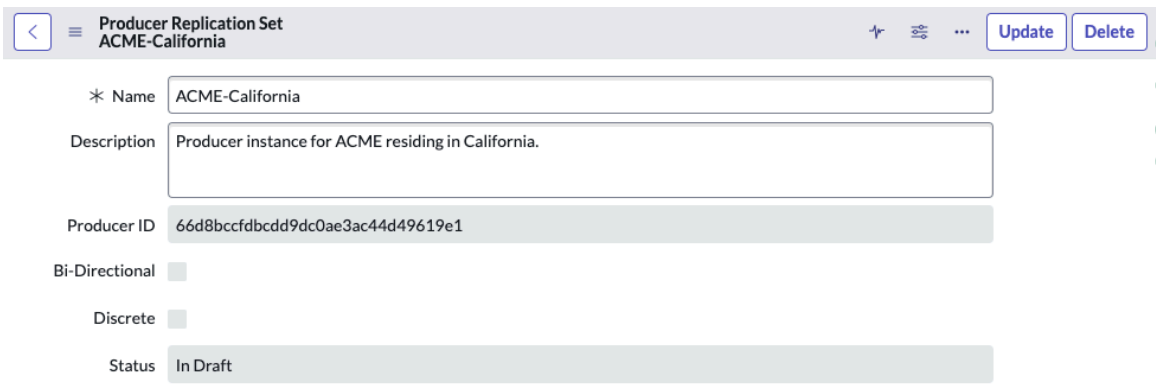
Campo	Descrição
Nome	Nomes só podem conter caracteres alfanuméricos e hifens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O conjunto de replicação do consumidor deve ter o mesmo nome que o conjunto de replicação do produtor, portanto, o nome não deve ser específico do produtor.
Bidirecional	Opção para habilitar a replicação bidirecional em instâncias do consumidor. A replicação bidirecional permite que as mudanças nos registros feitas na instância do consumidor sejam propagadas para a instância do produtor. Se você quiser configurar um conjunto de replicação do produtor que seja bidirecional para instâncias do consumidor, consulte Replicação bidirecional.
Individual	Opção para habilitar o mapeamento discreto de um conjunto de replicação do produtor. Este mapeamento distingue diferentes instâncias do consumidor. Para mais informações, consulte Criar mapeamentos discretos para um conjunto de replicação do produtor.
Descrição	Descrição do conjunto de replicação.
Conjunto de entrada	Conjunto de entradas enviadas. Se você importou um conjunto de atualizações de outra instância ou criou um anteriormente na instância, pode escolher um conjunto de entrada existente.

Depois de enviar o formulário de Conjunto de replicação do produtor, o sistema gera automaticamente o ID do produtor. O campo **ID do produtor** identifica a instância do produtor no sistema.



3. Para adicionar entradas enviadas ao conjunto de replicação do produtor, clique na guia **Entradas enviadas** e clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Para cada entrada enviada, você deve selecionar uma tabela de origem da instância do produtor para replicar registros de dados. Você também pode selecionar colunas da tabela associadas, incluir anexos aos registros e definir condições de filtro para cada tabela de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Entrada de replicação

Campo	Descrição
Nome da tabela de origem	Nome de uma das tabelas na instância do produtor para replicar. Por exemplo, SAN Disk [cmdb_ci_san_disk].
Filtro	Critérios de filtro para controlar os registros na tabela que está sendo replicada pelo sistema. ○ Use o filtro para limitar o número de registros no seu conjunto de replicação. Por exemplo, se a tabela tiver um campo **Ativo**, adicione uma condição de filtro como **[Active] [is] [True]** para replicar somente os registros ativos. ○ Se você quiser replicar e preservar uma hierarquia de tabelas primária e secundária, adicione um filtro para a coluna sys_class_name a cada entrada enviada. Isso garante que todas as colunas da tabela secundária sejam replicadas, e não apenas colunas primárias. Por exemplo, para replicar a tabela primária Tarefa [task] e a tabela secundária Incidente [incident], você deve adicionar **[Task type] [is] [Task]** como um filtro na entrada da tabela primária e **[Task type] [is] [Incident]** como um filtro na entrada da tabela secundária. Neste exemplo, o tipo de Tarefa é o rótulo da coluna sys_class_name em cada tabela. Para detalhes, consulte Preservando a hierarquia de tabelas em Replicação de dados da instância.
Incluir anexos	Opção para replicar os arquivos associados aos registros que você está replicando.
Campos incluídos	Campos a serem incluídos. Mova os campos da tabela na coluna Selecionados para replicá-los ou na coluna Disponíveis para evitar replicá-los. **Nota:** O sistema deve replicar alguns campos, como **sys_id (Obrigatório)**. O sistema não pode replicar alguns campos, como **Criptografado na borda** e **Senha1**. Eles não aparecem em nenhuma coluna.
Habilitar aglutinação personalizada	Opção para permitir que você escolha um campo diferente do campo padrão **sys_id** para aglutinar o IDR.
Aglutinar campo	Escolha um campo para usar para aglutinar o IDR. Estão disponíveis somente campos exclusivos. Consulte Aglutinar colunas em Replicação de dados da instância. Este campo será exibido apenas se você selecionar **Habilitar aglutinação personalizada**.

5. Selecione **Enviar**.

Nota:
Se a tabela adicionada ao conjunto de replicação tiver tabelas secundárias, adicione-as ao conjunto de replicação para manter a integridade dos dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Repita a etapa 3 para cada tabela que você quer incluir no conjunto de replicação.
   Depois de enviar, o botão **Ativar** será adicionado ao formulário.
7. Selecione **Ativar**.
   A replicação não pode acontecer até que você vincule o conjunto de replicação do produtor a um ou mais conjuntos de replicação do consumidor. Ativar o conjunto de replicação do produtor disponibiliza os dados do produtor para replicação aos consumidores.
8. Selecione o link relacionado **Configuração de notificação** e escolha uma guia para configurar os detalhes de notificação.

Opção	Descrição
Quando enviar	Especifique as condições para enviar uma notificação. ○ **Registro inserido ou atualizado**: você pode enviar notificações quando os registros forem inseridos ou atualizados. ○ **O evento é disparado**: especifique o tipo de evento que envia a notificação. ○ **Acionado**: uma notificação é enviada quando acionada por um fluxo ServiceNow® Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Flow Designer.
Quem receberá	Envie notificações para usuários, grupos ou grupos de usuários nos campos do registro ServiceNow que gera a notificação.
O que conterá	Você pode escolher um modelo de e-mail para preencher o HTML de Assunto e Mensagem. Também é possível substituir o modelo e personalizar o texto conforme apropriado.
Que Resumo conterá	Se você selecionar **Permitir resumo**, poderá configurar um intervalo de resumo de e-mail por meio do módulo Intervalo de resumo em Notificação do sistema.

9. Selecione **Atualizar**.
10. Para ver uma visualização da notificação, selecione **Visualizar notificação**.
11. Para descartar o Conjunto de replicação do produtor, selecione **Excluir**.

Resultado

O produtor estará pronto para enviar os dados especificados no conjunto de replicação para uma ou mais instâncias do consumidor.

O que Fazer Depois

- Para informações sobre como criar e ativar o conjunto de replicação do consumidor, consulte Criar e ativar um conjunto de replicação do consumidor.
- Para informações sobre como conceder acesso aos dados de replicação, consulte Conceder acesso aos dados de replicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de criar um conjunto de replicação do consumidor, você precisa solicitar permissão para receber os dados de replicação do produtor. Consulte Conceder acesso aos dados de replicação para saber como conceder ou negar acesso.

- Se você acredita que um conjunto do consumidor não deve mais receber dados de replicação, poderá revogar o acesso ao conjunto do consumidor.

Crie um conjunto de replicação do consumidor para Replicação de dados da instância

Crie um conjunto de replicação do consumidor pra especificar as tabelas e colunas nas instâncias do consumidor que recebem os dados do produtor em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar

- Crie e ative um conjunto de replicação do produtor.
- Certifique-se de que as instâncias do produtor e do consumidor estejam na mesma região geográfica e que pertençam ao mesmo cliente.
- Função necessária: idr_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um conjunto de replicação do consumidor e vincule-o a um conjunto de replicação do produtor. IDR replica dados do produtor para as tabelas e colunas da tabela com o mesmo nome na instância do consumidor. O administrador do conjunto de replicação do produtor deve conceder acesso aos dados de replicação à instância do consumidor.

Se o administrador do conjunto de replicação do produtor gerar uma nova chave de criptografia, o valor da chave de criptografia armazenado no conjunto de replicação do consumidor talvez não seja atualizado automaticamente. Se ele não for atualizado, a replicação será interrompida. Para restaurar o acesso, consulte Restaurar acesso aos dados de replicação.

Procedimento

1. Em uma instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Conjunto de replicação do consumidor

Campo	Descrição
URL da instância do produtor	URL da instância do produtor. Por exemplo, https://<producer_instance>.servicenow.com.
Nome do conjunto de replicação do produtor	Nome do conjunto de replicação do consumidor. O nome no consumidor deve corresponder ao nome no produtor. Obtenha o nome no administrador do produtor.
Descrição	Descrição da finalidade da replicação.

4. Selecione **Enviar**.

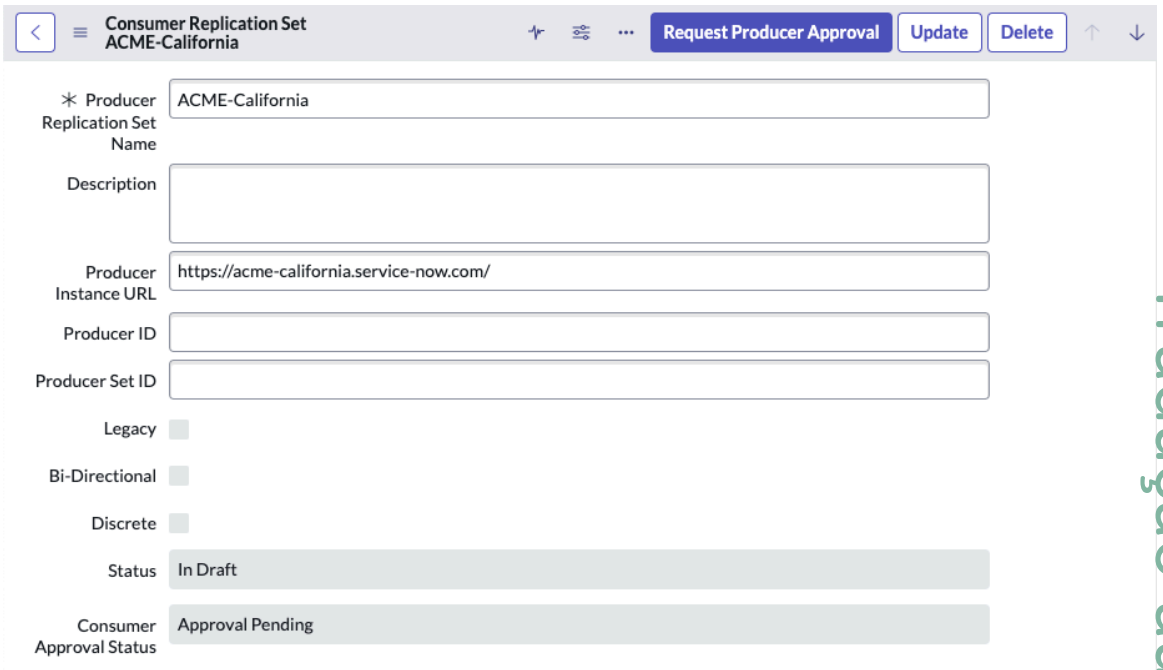
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista de todos os conjuntos de replicação do consumidor será exibida. O sistema envia uma solicitação ao administrador do conjunto de replicação do produtor para aprovar ou negar sua solicitação por uma chave de criptografia compartilhada.

Aviso:
Não mude nenhum valor.

5. Na lista de conjuntos de replicações do consumidor, selecione o conjunto de replicação.
O Conjunto de replicação do consumidor exibe as informações do conjunto de replicação.



O Status de aprovação do consumidor mostra Aprovação pendente. O administrador do produtor deve aprovar sua solicitação para ser um consumidor.

Nota:
Caso receba um erro informando que sua chave de criptografia não funciona, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

6. Aguarde o administrador do produtor aprovar a solicitação.
O Status de aprovação do consumidor mudará para Aprovado. Para mais informações, consulte Conceder acesso a dados de replicação.

7. Atualize a página do navegador.
O sistema substitui o botão **Solicitar aprovação do produtor** pelo botão **Ativar**.

8. para atualizar a configuração de Entradas de replicação do consumidor no consumidor para corresponder à configuração no produtor depois de receber a confirmação, clique no link relacionado a **Sincronizar entradas de replicação**.
Se você não vir esta opção, atualize a página.
Um modal confirmará a sincronização. As tabelas selecionadas para replicação no conjunto de replicação do produtor são replicadas no conjunto de replicação do consumidor e aparecem na guia **Entradas recebidas**.
A propagação inicial de todos os dados da tabela pode levar um tempo. Após a propagação inicial, apenas as atualizações de dados são replicadas para os conjuntos de replicação do consumidor. Para mais informações sobre a propagação, consulte Propagar uma instância do consumidor.

9. Para configurar quem recebe as notificações de replicação, clique no link relacionado a **Configuração de notificação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

10. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Notificação de erro de conjunto de replicação

Campo	Descrição
Quando enviar	Gatilho para enviar uma notificação.
Quem receberá	Pessoa que recebe as notificações.
O que conterá	Conteúdo da notificação.

11. Selecione **Atualizar**.
12. Ative o conjunto de replicação do consumidor.
    a. Selecione o conjunto de replicação do consumidor que você quer ativar.
    b. Abra a guia **Entradas recebidas**.
    c. Selecione **Ativar**.

    Depois de algum tempo, o status será Replicação ativa, e os botões **Propagação parcial** e **Propagação completa** serão exibidos. Com as duas opções de propagação, IDR gera trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro. Se você encontrar um erro durante a propagação, consulta Corrigir erros de propagação. Para mais informações sobre a propagação, consulte Propagar uma instância do consumidor.

13. **Opcional:** Para descartar sua solicitação de propagação antes de clicar em **Ativar**:
    a. Na guia **Solicitações de propagação**, clique em uma solicitação de propagação.
    b. No formulário Solicitação de propagação, clique em **Cancelar**.
14. **Opcional:** Para modificar o comportamento do consumidor, clique no nome de uma tabela de origem na guia **Entradas recebidas**.

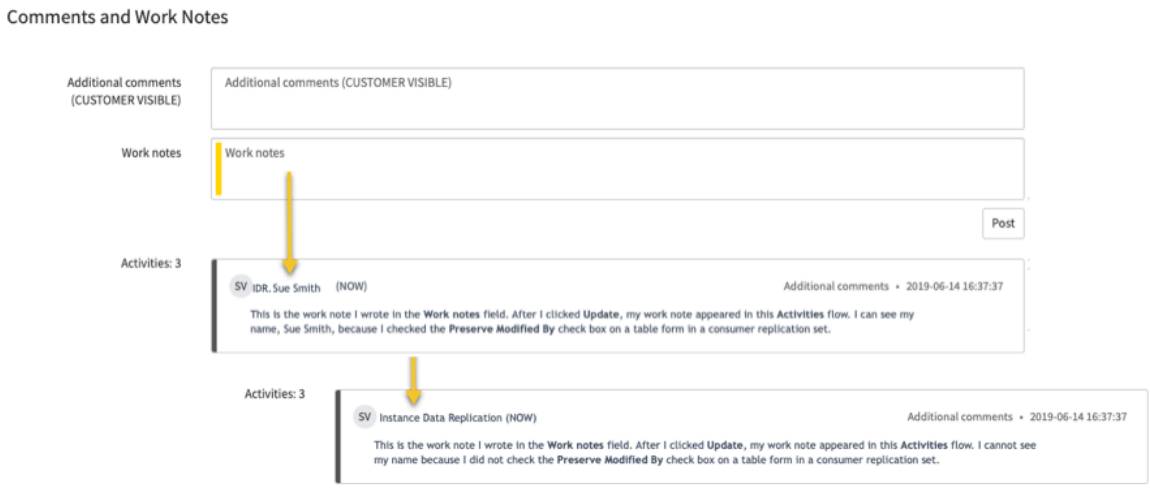
    a. Para preservar o nome de usuário em uma entrada Atividades, selecione a opção **Preservação modificada por** no formulário de Entrada recebida.

    (Optional) Por exemplo, o campo **Anotações de trabalho** é um tipo de Atividade em registros de solicitação de mudança. Quando um usuário atualiza uma solicitação de mudança, a anotação de trabalho é movida para o Fluxo de atividades.

    - Se você não selecionar **Preservação modificada por**, Replicação de dados da instância aparecerá no lugar do nome do usuário nos registros do consumidor.
    - Se você selecionar **Preservação modificada por**, o usuário que atualizou a solicitação de mudança será identificado na entrada e o sistema adicionará IDR ao início do nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Ao replicar mudanças, **Preservação modificada por** afeta os valores dos campos do sistema **Atualizado por**, **Atualizado**, **Criado** e **Criado por**:

- Quando **Preservação modificada por** está habilitado e você inclui campos do sistema na entrada de replicação do produtor, os valores do campo do sistema do produtor são replicados para os registros do consumidor. Se você não incluir campos do sistema na entrada de replicação do produtor, serão usados os valores do sistema padrão da instância do consumidor.
- Quando **Preservação modificada por** está desabilitado, os valores de campo do sistema padrão da instância do consumidor são usados, o que significa que eles podem não corresponder aos valores de campo do sistema nos registros no produtor.

Ao propagar dados, a configuração **Preservação modificada por** não tem efeito:

- Se você incluir campos do sistema na entrada de replicação do produtor, os valores do campo do sistema do produtor serão exibidos nos registros propagados.
- Se você não incluir campos do sistema na entrada de replicação do produtor, valores nulos serão exibidos nos campos do sistema para registros propagados.

b. Para executar fluxos de trabalho de negócios após uma replicação, selecione a opção **Executar regra de negócio**.

(Optional) Uma regra de negócio é um script do lado do servidor associado a uma tabela. Use regras de negócio para acionar fluxos de trabalho associados a replicações, como propagar uma notificação ou validar os dados replicados. Para mais informações, consulte Acionar fluxos de trabalho após replicação.

c. Para replicar os dados das tabelas do produtor em tabelas com nomes diferentes na instância do consumidor, clique em **Habilitar transformação**.
Para mais informações, consulte Transformar dados de replicação.

d. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

As instâncias do consumidor contêm, no mínimo, os dados atuais nas tabelas do conjunto de replicação do produtor. As instâncias do consumidor estão prontas para aceitar atualizações de dados replicados. Por padrão, os dados nas tabelas do produtor são replicados em tabelas e colunas de tabela com o mesmo nome nas instâncias do consumidor. Para mais informações sobre como mapear os dados em diferentes tabelas e colunas de tabela e como modificar os dados conforme são replicados, consulte Transformar dados replicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mapeie os dados de replicação para tabelas diferentes na instância do consumidor.
- Modifique os valores durante a replicação.
- Configure regras de negócio para acionar fluxos de trabalho pós-replicação.

Propagar uma instância do consumidor para Replicação de dados da instância

Propagar todas ou algumas tabelas em seus conjuntos de replicação Replicação de dados da instância (IDR), dependendo das necessidades de sua instância do consumidor.

Antes de Iniciar

Função necessária: idr_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propagação replica os registros existentes da instância do produtor para a instância do consumidor. Você pode iniciar solicitações de propagação em uma instância do consumidor enquanto ativa um conjunto de replicação do consumidor. As opções de propagação não estão disponíveis em conjuntos de replicação bidirecionais ou discretos por design.

Você pode selecionar a propagação completa ou parcial.

- A propagação completa replica todos os registros existentes de uma tabela na instância do produtor. Execute uma propagação completa quando quiser replicar todos os registros existentes.
- A propagação parcial permite que você filtre e replique registros específicos do produtor. Execute uma propagação parcial quando quiser replicar somente alguns registros do produtor.

A instância do produtor lida com uma solicitação de propagação de cada vez. Quando a instância do produtor está ocupada com uma solicitação de propagação, as solicitações de propagação subsequentes são enfileiradas e iniciadas na ordem em que são recebidas.

- Registros que existem na instância do produtor e não na instância do consumidor são copiados para a instância do consumidor.
- Se o sys_id no produtor corresponder a um registro existente na instância do consumidor, o registro inteiro na instância do consumidor será atualizado para corresponder ao produtor.
- O sys_id do registro identifica o registro em ambas as instâncias. Se você usar a opção de aglutinação personalizada, o campo selecionado será usado para aglutinar registros em ambas as instâncias.
- Se um conjunto de replicação for alterado e não incluir mais uma tabela, IDR não alterará os registros na tabela correspondente nas instâncias do consumidor.

Se você encontrar um erro durante a propagação, consulte Corrigir erros de propagação.

- A propagação continua mesmo se ocorrerem erros em algumas tabelas do consumidor. Você pode reiniciar a propagação especificamente nas tabelas que têm erros ou em todas as tabelas em um conjunto de replicação.
- O máximo para uma solicitação de nova propagação é de 10.000 erros. Se você tiver mais erros, execute uma propagação completa.

Não tente novamente a propagação completa se o conjunto de dados exceder qualquer uma das seguintes limitações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O tamanho do registro excede 32 MB
- A solicitação de propagação excede 3 milhões de registros
- A replicação leva mais de sete dias para ser concluída

Nota:
A propagação não é uma substituição da clonagem. Não use IDR para clonar instâncias.

Procedimento

1. Na instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente** e clique em um conjunto de replicação do consumidor.
2. Na guia **Entradas recebidas**, selecione a entrada ou entradas que você deseja iniciar a propagação.
3. Para iniciar uma propagação completa, clique em **Propagação completa**.
   Um modal é aberto informando que o sistema está solicitando todos os registros correspondentes.
4. Para configurar uma propagação parcial, clique em **Propagação parcial**.
   a. Se você selecionou mais de uma entrada, selecione a entrada de Replicação que deseja configurar e selecione **Configurar Propagação**.
   b. Configure uma ou mais condições, operadores e valores de Filtro personalizado.
   c. Para baixar os valores de campo atuais e replicar os arquivos associados aos registros, selecione **Incluir anexos**.
   d. Para baixar os valores de campo atuais e o histórico de todas as atualizações de campo, selecione **Incluir histórico**.
   e. Nas colunas Campos incluídos, use as setas para mover os campos da tabela para a coluna Selecionados para replicá-los ou para a coluna Disponível para evitar a replicação.
   f. Clique em **Salvar configuração**.
   g. Configure outras entradas de Replicação conforme necessário.
   h. Quando você estiver pronto para iniciar a propagação, clique em **Solicitar propagação parcial**.

   Nota:
   O Filtro personalizado determina quais registros serão incluídos na solicitação de propagação parcial.

   O sistema deve replicar alguns campos, como **ID do sistema**. O sistema não pode replicar alguns campos, como **Edge Encrypted** e **Senha**. Eles não aparecem em nenhuma das colunas.

5. Para descartar sua solicitação de propagação antes de clicar em **Solicitar propagação parcial**, clique em **Cancelar**.

Resultado

Em uma propagação bem-sucedida, todos os dados selecionados em uma instância do produtor são replicados em uma instância do consumidor. Depois de propagada, a instância do consumidor mantém um histórico de todas as atualizações de campo.

Acionar um fluxo de trabalho após a replicação usando Replicação de dados da instância

Use regras de negócios da plataforma para acionar fluxos de trabalho após a replicação usando Replicação de dados da instância (IDR).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: idr_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma regra de negócios é um script do lado do servidor associado a uma tabela. Use regras de negócios para acionar fluxos de trabalho associados a replicações, como enviar uma notificação ou validar os dados replicados.
As regras de negócios fazem parte de Now Platform. Para obter mais informações, consulte Regras de negócios .

Procedimento
1. Em uma instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente** e clique em um conjunto de replicação do consumidor.
2. Na guia **Entradas recebidas**, clique em uma tabela de conjunto de replicação.
3. Selecione a opção **Executar regra de negócios**.
4. Repita este procedimento para as outras tabelas no conjunto de replicação.
5. Clique em **Atualizar**.
   IDR invoca as regras de negócios associadas à tabela especificada depois de replicar os dados para a tabela.

Reconfigure um conjunto de replicação em Replicação de dados da instância

Se precisar mudar ou atualizar seu conjunto de replicação original, reconfigure os conjuntos de replicação Replicação de dados da instância (IDR) na instância do produtor.

Antes de Iniciar
Função necessária: idr_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de ativar um conjunto de replicação do produtor revisado, atualize o nome dele, a chave compartilhada, o ID do produtor e o ID do conjunto do produtor em cada instância do consumidor.
Observe as informações importantes a seguir:

- Certifique-se de que uma solicitação de propagação não esteja em andamento antes de reconfigurar uma instância do produtor. Verifique o status das solicitações de propagação dos conjuntos de replicação do consumidor.
- Se fizer uma mudança no conjunto de replicação do produtor, deverá sincronizar novamente o conjunto de replicação do consumidor. Na instância do consumidor, clique em **Sincronizar entradas de replicação** e, em seguida, em **Ativar**.

Procedimento
1. Reconfigurar uma instância do produtor:

   a. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**.

   b. Selecione um conjunto de replicação do produtor e faça uma ou mais das seguintes mudanças nele:

   - Para adicionar uma tabela ao conjunto, na guia **Entradas de replicação**, clique em **Novo**.
   - Na guia **Entradas de replicação**, clique em um conjunto de replicação. No formulário de Entrada de replicação, modifique as colunas incluídas no conjunto de replicação e clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para remover a tabela do conjunto de replicação, na guia **Entradas de replicação**, clique em um conjunto de replicação e depois em **Excluir**.
- Para alterar a chave de criptografia compartilhada, clique em **Gerar nova chave compartilhada**.

  Gere novas chaves compartilhadas somente quando você descobrir que elas estão comprometidas ou se quiser parar de enviar dados a um consumidor. Depois de alterar a chave de criptografia na instância do produtor, os consumidores que têm o status Negado aprovado pelo consumidor devem se inscrever novamente para ter acesso ao conjunto de replicação do produtor. Para mais informações, consulte Conceder acesso a dados de replicação.

Essas mudanças interrompem a replicação e produzem esta mensagem de status na instância do consumidor: Configuração do conjunto de replicação do produtor modificada.

2. Navegar até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente** e clique no conjunto de replicação do consumidor e em cada instância do consumidor que você deseja atualizar com as mudanças feitas no produtor.
   O status do conjunto de replicação é Erro de replicação. A tabela a seguir lista as atitudes a tomar de acordo com a mensagem de status.

3. **Opcional:** Descarte a configuração IDR inteira e comece de novo, exclua o conjunto de replicação no produtor e consumidor.
   - Para excluir um conjunto de replicação do produtor da instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**. Clique no conjunto de replicação do produtor que você quer excluir e clique em **Excluir**.
   - Para excluir um conjunto de replicação do consumidor em uma instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente**. Clique no conjunto de replicação do consumidor que você quer excluir e clique em **Excluir**.

Conceder acesso aos dados replicados em Replicação de dados da instância

Aprove ou recuse uma solicitação para conceder acesso aos dados de replicação em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, idr_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode revisar as solicitações de acesso do consumidor para todos os conjuntos de replicação do produtor ou para um específico. Os administradores de conjuntos do consumidor devem se inscrever para ter acesso antes de receberem os dados de replicação.

Procedimento

1. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Aprovação pendente dos consumidores**.
2. Selecione a opção para cada conjunto de replicação do consumidor que você quer aprovar.
3. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Aprovar**.
   Os conjuntos do consumidor aprovados começarão a receber os dados replicados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode alterar o Status de aprovação do consumidor para Negado para impedir que o consumidor receba os dados replicados.

4. Aprove uma solicitação de acesso do consumidor para um conjunto de replicação do produtor específico.

   a. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**.

   b. Selecione o conjunto de replicação do produtor para qual você quer aprovar o acesso do consumidor.

   c. Em Links relacionados, na guia **Assinaturas do consumidor**, selecione a opção do conjunto de replicação do consumidor que você quer aprovar.

   d. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Aprovar**.
   O conjunto do consumidor aprovado começará a receber os dados replicados.

Nota:
Você pode alterar o Status de aprovação do consumidor para Negado para impedir que o consumidor receba os dados replicados.

Revogar acesso aos dados replicados para Replicação de dados da instância

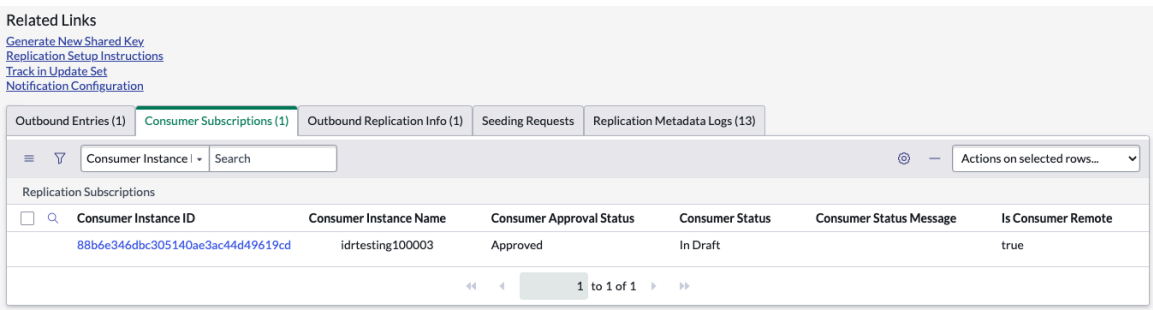
Revogue o acesso de um consumidor aos dados replicados se você acredita que a instância do consumidor não deve mais receber dados em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, idr_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao gerar uma nova chave de criptografia compartilhada, os conjuntos do consumidor aprovados recebem automaticamente a nova chave e a replicação de dados não é interrompida. Qualquer conjunto do consumidor com um status Negado ou Aprovação pendente não recebe a nova chave de criptografia e a replicação é interrompida.

Procedimento

1. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**.
2. Selecione o conjunto de replicação do produtor que tenha consumidores cujo acesso precisa ser revogado.
   A instância identifica os consumidores na guia **Assinaturas do consumidor**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Assinaturas do consumidor**, selecione a opção para a instância do consumidor cujas permissões você quer revogar.
4. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Revogar**.
   Replicação de dados da instância gera uma nova chave de criptografia e a compartilha com todos os conjuntos do consumidor aprovados. Todos os outros conjuntos do consumidor param de receber dados de replicação. Os administradores desses conjuntos de replicação do consumidor precisam se inscrever novamente para restaurar o acesso aos dados de replicação.

Restaurar acesso aos dados replicados para Replicação de dados da instância

Restaure o acesso Replicação de dados da instância (IDR) aos dados replicados enviando uma solicitação ao administrador do conjunto de replicação do produtor

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o conjunto de replicação do produtor gera uma nova chave de criptografia, os conjuntos do consumidor com o status Aprovado recebem automaticamente a nova chave e a replicação de dados é interrompida. Conjuntos do consumidor com o status Negado ou Aprovação pendente não recebem a nova chave de criptografia e a replicação é interrompida.

Procedimento
1. Na instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente**.
2. Selecione o conjunto de replicação do consumidor para o qual o acesso será restaurado.
3. Clique no link relacionado **Solicitar chave compartilhada**.
   O sistema envia uma solicitação ao administrador do conjunto de replicação do produtor. Se o acesso for concedido, o status de aprovação do consumidor mudará para Aprovado.
4. Se o conjunto de replicação do produtor for alterado, clique no link relacionado **Sincronizar entradas de replicação**.
5. Para acessar os dados mais recentes no conjunto de replicação do produtor, na guia **Entradas recebidas**, selecione todas as tabelas e clique em **Ativar**.

Transformar dados de replicação em Replicação de dados da instância

Transforme dados de instância do produtor para tabelas ou colunas de tabela que são nomeadas de forma diferente nas instâncias do consumidor em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar
- Crie e ative um conjunto de replicação do produtor.
- Crie, ative e propague um ou mais conjuntos de replicação do consumidor.
- Função necessária: idr_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os dados replicados das tabelas do produtor e das colunas da tabela vão para tabelas e colunas de tabela com o mesmo nome nas instâncias do consumidor. Você pode mapear os dados do produtor em qualquer tabela ou coluna de tabela nas instâncias do consumidor. Se as tabelas ou colunas de tabela atuais tiverem nomes diferentes, você poderá replicar os dados para uma tabela ou coluna de tabela diferente. Os adaptadores modificam os dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

antes de armazená-los nas instâncias do consumidor. Por exemplo, os adaptadores podem localizar dados da instância do produtor antes que sejam consumidos pela instância do consumidor.

Você também pode usar adaptadores para modificar os dados do produtor durante a replicação. Por exemplo, é possível localizar os dados ou preencher aqueles que foram rotulados de forma diferente nas tabelas do consumidor.

As transformações têm limitações a seguir:

- sys_created, sys_created_by, sys_domain, sys_updated_by, sys_id, sys_mod_count e outros sistemas são mapeados automaticamente para o consumidor e não podem ser remapeados.

  Nenhum outro campo sys_ pode ser replicado.

- Adaptadores não podem operar no tipo de campo sys_journal, como colunas de Comentários ou Anotações de trabalho em uma tabela Tarefas.
- Os campos calculados não serão transformados.

  Um campo calculado, como o campo de nome do sys_user, será replicado, mas não poderá ser transformado. Permitir uma transformação interrompe o cálculo para o campo resultante.

Nota:
Os campos calculados não serão exibidos como uma opção de transformação.

Procedimento

1. Escolha uma instância de produtor ou consumidor e acesse o conjunto de replicação.

Opção	Descrição
Instância do consumidor	Navegar até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente** e clique em um conjunto de replicação do consumidor.
Instância do produtor	Navegar até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor** e clique em um conjunto de replicação do produtor.

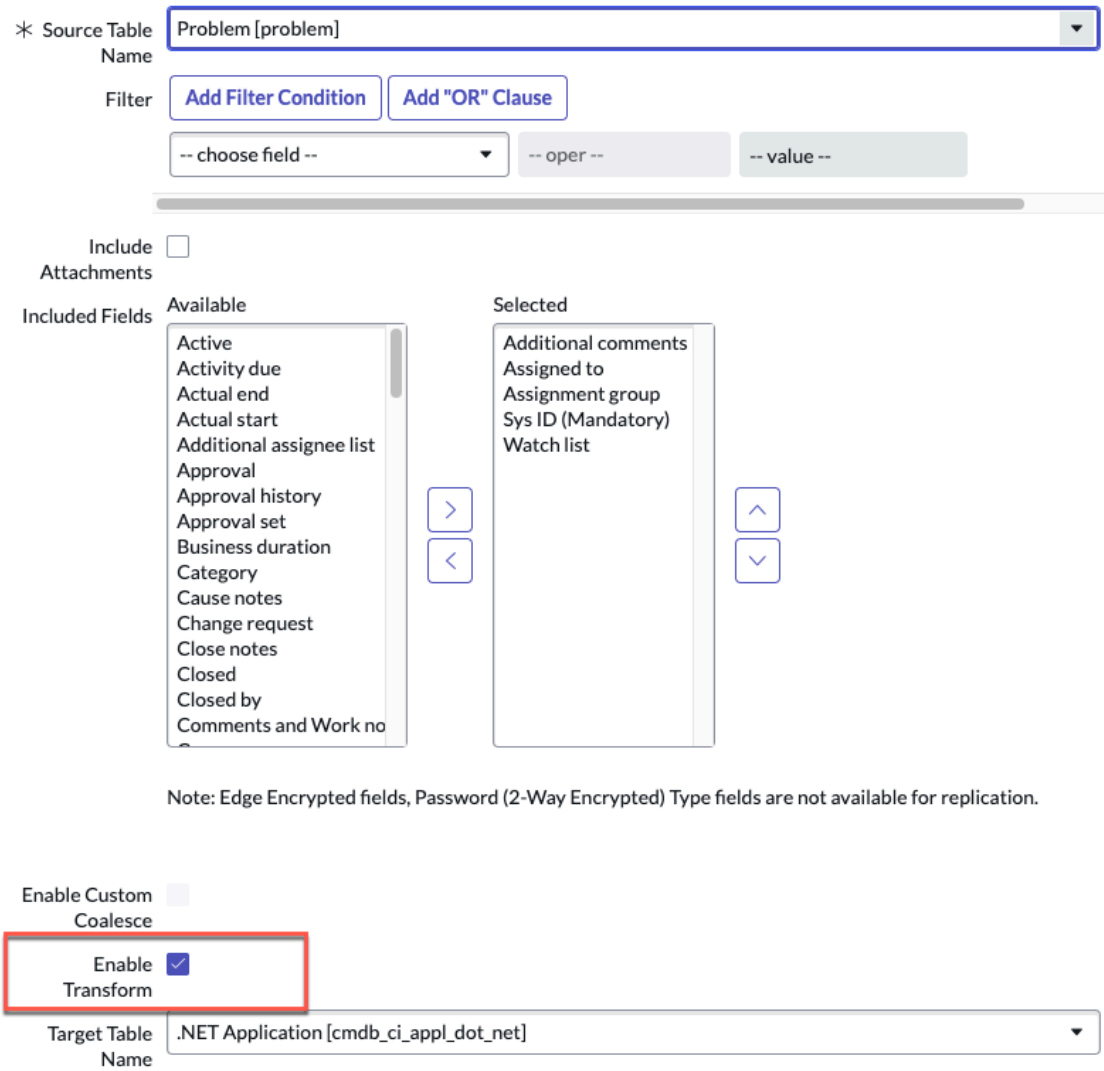
2. Escolha uma entrada de recebida ou enviada.

Opção	Descrição
Instância do consumidor	Na guia **Entradas recebidas**, clique em uma entrada recebida.
Instância do produtor	Na guia **Entradas enviadas**, clique em uma entrada enviada.

Uma entrada será exibida.

Tradução automática

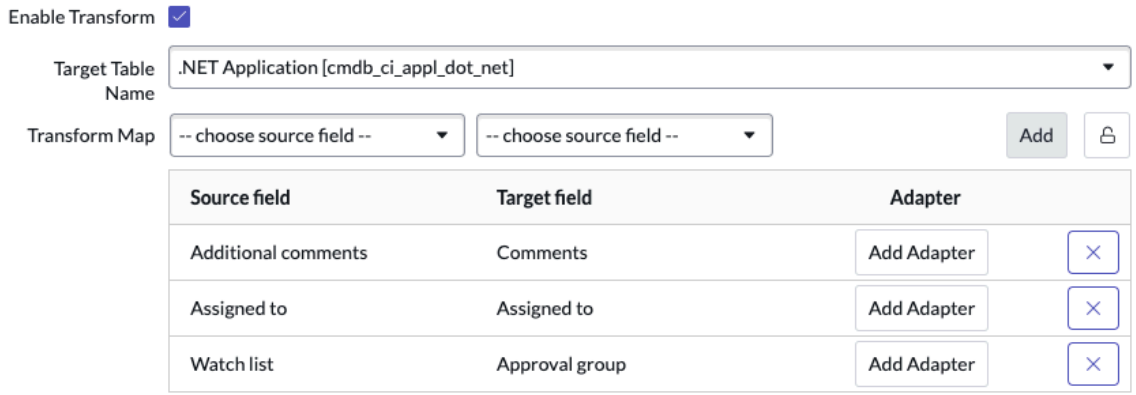
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione a opção **Ativar transformação**.
4. Na lista Nome da tabela de destino, selecione a tabela em que você quer replicar os dados da tabela de origem e clique em **Atualizar**.
5. Na guia **Entradas recebidas** ou **Entradas enviadas**, clique na mesma entrada.
6. Clique no ícone de cadeado ao lado do **Mapa de transformação** para desbloqueá-lo.
   A imagem mostra um Mapa de transformação, com os nomes de campo da tabela de origem exibidos na coluna à esquerda. A coluna do meio mostra os nomes de campo correspondentes na tabela de destino. Todos os campos que não têm os mesmos nomes nas duas tabelas aparecem nas listas - escolher campo de origem - ou - escolher campo de destino.

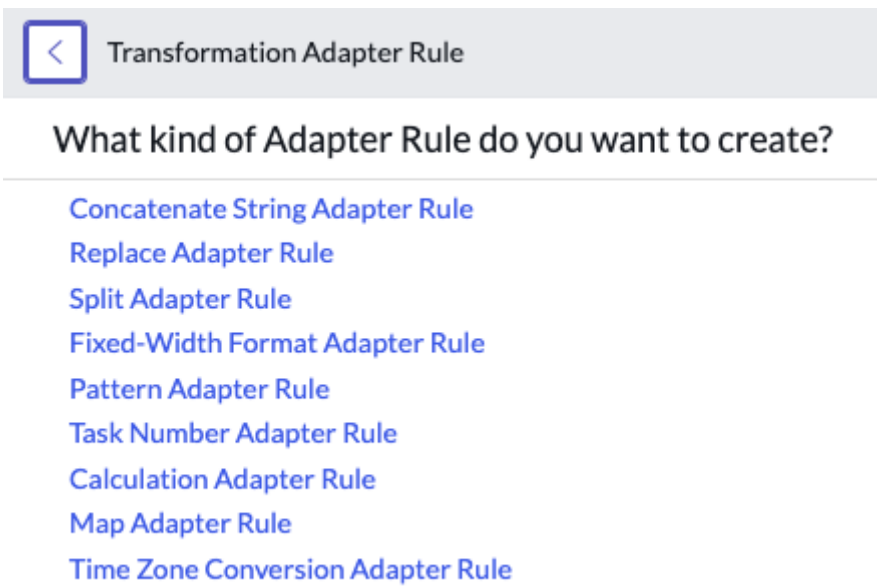
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Se uma tabela em um conjunto de replicação do produtor não estiver em uma instância do consumidor, esta mesma instância preencherá a primeira coluna com a definição de esquema do produtor enviada durante a sincronização.

7. Mapeie uma coluna do produtor para uma coluna do consumidor que tenha um nome diferente:
   a. Clique em **- escolher campo de origem -** e selecione o campo de origem que você quer mapear.
   b. Clique em **- escolher campo de destino -**, selecione o campo de destino para o qual você quer mapear os dados e clique em **Adicionar**.
   c. Se você quiser remover um campo da replicação da instância do produtor para a instância do consumidor, clique no **X** no final da linha.
8. Para modificar os dados do produtor antes de replicá-los na instância do consumidor, clique em **Adicionar adaptador**.
   A imagem mostra o tipo de regras do adaptador que você pode criar.



9. Clique no adaptador que você quer usar e configure-o.
   Para mais informações sobre como configurar adaptadores, consulte Descrições do adaptador.

Nota:
Os adaptadores não modificam os dados na instância do produtor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de aviso e erro para validação de esquema em Replicação de dados da instância

Entenda as mensagens de erro e aviso relacionadas às definições de esquema. Depois disso, você poderá solucionar ou corrigir problemas de replicação Replicação de dados da instância (IDR).

Mensagens de erro e de aviso

Mensagem	Tipo	Ação
A instância do consumidor não reconhece a tabela [especificada] do esquema de IDR associado.	Erro	A entrada de replicação não pode processar mensagens. Habilite uma transformação com esta tabela para receber atualizações dela para a instância do consumidor.
A instância do consumidor não reconhece a coluna [especificada] do esquema IDR associado.	Aviso	A entrada de replicação não pode processar nenhuma das colunas especificadas. Habilite uma transformação com esta tabela para receber atualizações desta coluna para a instância do consumidor.
A instância do consumidor não reconhece o tipo ou o comprimento das seguintes colunas do esquema IDR associado: [colunas especificadas].	Aviso	A instância do consumidor pode perder dados para essas colunas. Habilite uma transformação com esta tabela para receber atualizações destas colunas de tabela.

Configure a replicação bidirecional em Replicação de dados da instância

Replique os dados atualizados em uma instância do consumidor para a instância do produtor usando a replicação bidirecional em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar

Função necessária: idr_admin ou administrador

Procedimento

1. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**:
   - Clique em **Novo** para obter um novo conjunto de replicação
   - Clique em conjunto de replicação do produtor.
2. Marque a caixa de seleção **Bidirecional** para habilitar bidirecional para o conjunto de replicação do produtor.
   A replicação bidirecional permite que as mudanças nos registros feitas na instância do consumidor sejam propagadas para a instância do produtor.

Nota:
A replicação bidirecional funciona para os registros que se originam no produtor ou consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em uma instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente** e clique em um conjunto de replicação do consumidor que esteja conectado ao conjunto de replicação do produtor.
4. No painel Conjunto de Replicação do Consumidor, clique no link relacionado a **Sincronizar Entradas de Replicação** para atualizar a configuração de Entradas de replicação do consumidor no consumidor para corresponder à configuração no produtor.

Resultado

Os dados atualizados nesta instância do consumidor são replicados automaticamente na instância do produtor, que então replica as atualizações para as outras instâncias do consumidor.

Criar um conjunto de replicação discreto de produtor para Replicação de dados da instância

Diferenciar os consumidores de um conjunto de replicação do produtor em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**:
   - Clique em **Novo** para obter um novo conjunto de replicação
   - Clique em um conjunto de replicação do produtor.
2. Marque **Discreto** para habilitar mapeamentos discretos para o conjunto de replicação do produtor. Depois de habilitar o mapeamento discreto, cada entrada de saída de um conjunto de replicação tem uma coluna de valor discreta. Você pode definir o mapeamento de cada assinatura do consumidor ao definir um valor individual.
3. Navegue até a guia **Entradas de saída** e clique em **Novo**.

Opções	Descrição
Nome da tabela de origem	Selecione uma das tabelas na instância do produtor para replicar. Por exemplo, aplicação .NET [cmdb_ci_dot_net]
Campo individual	Escolha um campo que defina o mapeamento para cada assinatura do consumidor. Por exemplo, se você escolher o campo **Atribuído a** na tabela de origem do incidente, poderá distinguir as atribuições de usuário para consumidores específicos.
[Opcional] Filtro	Na seção **Filtro**, você pode usar **Adicionar condição de filtro** para selecionar critérios de filtro para controlar os registros na tabela que estão sendo replicados. Por exemplo, você pode querer replicar somente registros ativos. Nesse caso, selecione **Ativo** na lista **– escolher campo –**, **Está** na lista **– oper –** e **Verdadeiro** na lista **– valor –**. Se você não usar um filtro, todos os campos na tabela de conjunto de replicação do produtor serão exibidos na coluna Disponíveis. **Nota:** A coluna Disponíveis contém os campos da Tabela de origem que você especificou. Essa tabela pode não conter o campo **Ativo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções	Descrição
[Opcional] Incluir anexos	Selecione esta opção para replicar arquivos associados aos registros que estão sendo replicados.
[Opcional] Campos incluídos	Nas colunas Campos incluídos, use as setas para mover os campos da tabela para a coluna Selecionados para replicá-los ou para a coluna Disponível para evitar a replicação. **Nota:** Alguns campos, como **ID do sistema (obrigatório)**, devem ser replicados. Outros campos, como **Edge Encrypted** e **Password1**, não podem ser replicados e não aparecem em nenhuma das colunas.

4. Navegue até a guia **Mapeamentos discretos**, clique em **Novo**e preencha os campos do formulário.

Campo	Descrição
Valor individual	Este campo define uma regra para o que é exibido para a instância do consumidor selecionada no conjunto de replicação do produtor. Por exemplo, um valor individual **Atribuído a** fornece opções de uma tabela designada de um usuário específico para mostrar as atribuições.
Entrada de replicação de saída	Selecione uma entrada de replicação de saída que você configurou com uma tabela de origem para este conjunto de replicação de produtor.
Assinatura de replicação	Escolha a instância do consumidor que exibe a atribuição de valor individual.

Nota:
Para cada consumidor que assina um conjunto de replicação de produtor com mapeamento discreto habilitado, eles devem ter um conjunto de valores discretos.

Administração do Replicação de dados da instância

Monitore as atividades de replicação de dados e solucione problemas em potencial em Replicação de dados da instância (IDR).

Comparando dados replicados entre instâncias no Replicação de dados da instância

Você pode encontrar registros ausentes ou incompatíveis comparando os dados de replicação entre instâncias em Replicação de dados da instância (IDR).

IDR sincroniza dados entre uma instância de produtor e uma ou mais instâncias de consumidor. Depois de ativar um conjunto de replicação do produtor e assinar pelo menos um consumidor, você pode enviar registros existentes do produtor para o consumidor propagando registros. Após a conclusão da propagação, o IDR mantém a sincronização de dados entre as instâncias replicando registros novos e alterados do produtor para o consumidor.

Se uma inserção falhar no consumidor ou quando os registros do produtor e do consumidor não corresponderem após a replicação, você poderá usar o recurso de comparação de dados em IDR para encontrar esses registros e propagá-los novamente do produtor para o consumidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais benefícios

- Identifique os registros ausentes na instância do consumidor após a propagação.
- Identifique registros incompatíveis e exiba as diferenças entre eles.
- Mantenha os dados sincronizados entre instâncias propagando novamente os registros.

Comparando dados transformados

Ao comparar os dados transformados, observe os seguintes detalhes:

- A comparação de dados pode retornar resultados mistos se os registros forem adicionados a uma tabela no produtor e, em seguida, uma transformação for replicada para uma tabela diferente na instância do consumidor.
- Campos mapeados com definições de campo diferentes são ignorados. Por exemplo, se um campo no produtor tiver um tipo de coluna ou tamanho de coluna diferente do campo mapeado no consumidor, o campo será ignorado.
- Todos os campos modificados por um adaptador são ignorados, exceto as modificações feitas pelo adaptador de número da tarefa. Por exemplo, se uma cadeia de caracteres for anexada usando o adaptador de cadeia de caracteres de concatenação, a comparação de dados não poderá desfazer a concatenação e comparar os dados usando a cadeia de caracteres original, portanto, o campo será ignorado.

Compatibilidade

A partir da versão Washington DC, é possível comparar dados replicados em conjuntos de replicação bidirecionais, conjuntos de replicação discretos e conjuntos de replicação com transformações configuradas no produtor ou no consumidor.

Ao comparar dados em diferentes versões da família, observe as seguintes opções de compatibilidade.

Compatibilidade entre produtor e consumidor

Comparação de dados	Produtor	Consumidor	Conjuntos de replicação compatíveis
Produtor para consumidor	Washington DC ou posterior	Utah e anteriores	Nenhum
Produtor para consumidor	Washington DC ou posterior	Vancouver	Oferece suporte a conjuntos de replicação unidirecionais, mas não ao seguinte: • conjuntos de replicação bidirecional • conjuntos de replicação discretos • conjuntos de replicação configurados com transformações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Compatibilidade entre produtor e consumidor

Comparação de dados	Produtor	Consumidor	Conjuntos de replicação compatíveis
Produtor para consumidor	Washington DC ou posterior	Washington DC ou posterior	Todos os conjuntos de replicação

Compatibilidade entre consumidor e produtor

Comparação de dados	Consumidor	Produtor	Conjuntos de replicação compatíveis
Consumidor para produtor	Washington DC ou posterior	Utah e anteriores	Nenhum
Consumidor para produtor	Washington DC ou posterior	Vancouver	Oferece suporte a conjuntos de replicação bidirecional, mas não ao seguinte: • conjuntos de replicação unidirecional • conjuntos de replicação discretos • conjuntos de replicação configurados com transformações
Consumidor para produtor	Washington DC ou posterior	Washington DC ou posterior	Todos os conjuntos de replicação, mas não conjuntos de replicação unidirecionais

Limitações

- Os campos de diário são excluídos da comparação devido ao possível tamanho do conteúdo.
- Os anexos não são incluídos nas comparações de dados.
- Os registros da tabela Auditoria do sistema [sys_audit] são excluídos da comparação.

Localizar registros ausentes ou incompatíveis em Replicação de dados da instância

Encontre registros ausentes na instância do consumidor ou registros incompatíveis após a replicação dos dados, criando uma solicitação de comparação de dados em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar
Certifique-se de que as seguintes condições foram atendidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O conjunto de replicação do produtor está ativo.
- A propagação não está em andamento.
- Nenhuma outra solicitação de comparação de dados está em execução.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Observe o seguinte:

- As solicitações de comparação de dados são eliminadas após três meses.
- Uma solicitação de comparação de dados pode ter no máximo 500.000 registros.
- Há limitações ao comparar dados transformados. Consulte Comparando dados replicados entre instâncias no Replicação de dados da instância.

Procedimento

1. Na instância do produtor, navegue até **Tudo** > **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**.
2. Selecione um conjunto de replicação de produtor ativo com os dados replicados que você deseja comparar.
3. Crie uma solicitação de comparação de dados.
   a. Navegue até a lista relacionada IDR Solicitações de comparação de dados.
   b. Selecione **Novo**.
   c. No formulário, preencha os campos.

IDR Formulário de solicitação de comparação de dados

Campo	Descrição
Conjunto de replicação	Nome do conjunto de replicação do produtor.
Nome da instância de destino	Nome da instância do consumidor.
URL da instância de destino	URL da instância do consumidor.
Nome da tabela	Nome da tabela na entrada de saída do conjunto de replicação do produtor.
Hora de início	Data e hora de início para comparar dados. Registros com um valor sys_updated_on após a data selecionada são incluídos na comparação.
Hora de término	Data e hora de término para comparar dados. Registros com um valor sys_updated_on anteriores à data selecionada são incluídos na comparação.

   d. Selecione **Enviar**.
4. Exiba um resumo da comparação de dados no formulário IDR Resultados da comparação de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Determine o percentual de ausentes ou incompatíveis exibindo o gráfico de pizza.
- Exiba o número total de registros ausentes e incompatíveis no campo **Contagem de registros incompatíveis**.

5. **Opcional:** Identifique os registros ausentes na instância do consumidor após a propagação por meio do gráfico de pizza ou da lista.
   - Exiba os registros ausentes selecionando a parte de registros ausentes do gráfico de pizza.
   - Exiba registros que têm um valor **Ausente** na coluna **Tipo de registro** na lista relacionada IDR Resultados de comparação de instância.

   Dica:
   Salve cópias dos IDs de registro ausentes, caso precise fornecê-los para Suporte e atendimento ao cliente.

6. **Opcional:** Exiba as diferenças entre registros incompatíveis após a replicação de dados.

   a. Navegue até a lista relacionada IDR Resultados de comparação de instâncias.

   b. Marque a caixa de seleção ao lado de qualquer registro com um valor **Incompatível** na coluna **Tipo de registro**.

   c. Selecione a lista **Ações nas linhas selecionadas**.

   d. Selecione **Registros de comparação**.

   e. Exiba as diferenças realçadas entre os registros na caixa de diálogo **Comparar Cargas de Registro**.

   Nota:
   Os campos de diário são excluídos da comparação devido ao possível tamanho do conteúdo.

   Salve uma cópia da diferença de carga caso precise fornecê-la para Suporte e atendimento ao cliente.

O que Fazer Depois

Propagar novamente registros ausentes ou incompatíveis em Replicação de dados da instância.

Propagar novamente registros ausentes ou incompatíveis em Replicação de dados da instância

Sincronize dados entre instâncias propagando novamente registros ausentes na instância do consumidor ou registros incompatíveis entre o produtor e a instância do consumidor em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Observe o seguinte:

- Os logs e os resultados da comparação de dados são limpos após cinco dias.
- Uma solicitação de nova propagação pode ter no máximo 100.000 registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na instância do produtor, navegue até **Tudo** > **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**.
2. Selecione um conjunto de replicação do produtor com os dados que você deseja propagar novamente para o consumidor.
3. Veja os resultados da comparação de dados.
   a. Navegue até a lista relacionada IDR Solicitações de comparação de dados.
   b. Selecione uma comparação de dados.
4. Sincronize os dados entre as instâncias do produtor e do consumidor por meio de uma nova propagação.
   - Propague novamente todos os registros selecionando **Todos** no campo **Propagar novamente registros incompatíveis**.
   - Propague novamente somente os registros incompatíveis ou ausentes selecionando **Incompatíveis** no campo **Propagar novamente registros incompatíveis**.
5. Selecione **Propagar novamente**.

Resultado

Os registros são propagados novamente do produtor para o consumidor e os resultados são exibidos quando o trabalho é concluído.

O que Fazer Depois

Se os registros ainda estiverem ausentes ou forem incompatíveis, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para obter assistência.

Implantar uma configuração de replicação de uma instância para outra em Replicação de dados da instância

Copie uma configuração de replicação de uma instância para outra por meio de um conjunto de atualizações em Replicação de dados da instância (IDR).

Em IDR, você pode capturar um snapshot de uma configuração de replicação, incluindo campos selecionados, filtros ou transformações de dados usando a opção **Rastrear no conjunto de atualizações** e copiá-lo para outra instância usando um conjunto de atualizações.

Importante:
A opção **Rastrear no conjunto de atualizações** em IDR é o único método compatível para capturar uma configuração de replicação que você deseja copiar para outra instância.

Principais benefícios

- Economize tempo definindo uma configuração de replicação uma vez e usando-a como modelo para novos conjuntos de replicação em outras instâncias.
- Minimize o impacto em potencial na sua instância de produção desenvolvendo uma configuração de replicação em sua instância de subprodução primeiro.
- Verifique uma configuração de replicação em uma instância de subprodução antes de implantá-la em uma instância de produção.

Entidades de configuração

As entidades de configuração a seguir são capturadas em um conjunto de atualizações ativo ao selecionar a opção **Rastrear no conjunto de atualizações**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conjunto de entrada

Um conjunto de entrada é um pacote de entradas de replicação (como um conjunto de replicação) que não contém metadados específicos à instância, como o ID do produtor. Um novo ID do produtor é usado na instância de destino ao criar um conjunto de replicação do produtor com base em um conjunto de entradas.

Entre as opções de replicação rastreadas em um conjunto de entradas e os status (ativo ou inativo) estão:

- Replicação bidirecional
- Mapeamento de valores discreto

Entradas de replicação

Uma entrada de replicação contém definições de configuração para cada tabela que você quer replicar. As entradas de replicação são enviadas ou recebidas.

- As entradas enviadas de uma instância do produtor contêm a tabela de origem, o filtro, os campos que você quer replicar e as configurações de transformação de dados.
- As entradas recebidas de uma instância do consumidor incluem a tabela de destino, a opção de executar regras de negócios após a replicação e as configurações de transformação de dados.

Exibição de um conjunto de entradas e entradas de replicação

Quando você cria um conjunto de replicação, um novo registro é adicionado à tabela Conjuntos de entrada [idr_entry_set]. Novos registros são adicionados à tabela Entradas de replicação [idr_replication_entry] para cada entrada de saída adicionada ao conjunto de replicação.

Depois de selecionar **Rastrear em Conjunto de atualizações**, você pode exibir o conjunto de entrada e suas entradas de replicação no conjunto de atualizações atual, navegando até **Tudo** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais**, selecionando o conjunto de atualizações e exibindo a guia **Atualizações do cliente**.

Implante uma configuração de replicação por meio de um conjunto de atualizações Replicação de dados da instância

Exporte uma configuração de replicação de uma instância e importe-a em outra instância através de um conjunto de atualizações em Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar

Função necessária: idr_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Copie uma configuração de replicação de uma instância para outra usando um conjunto para atualização. Para informações sobre como usar conjuntos de atualizações, consulte Introdução a conjuntos para atualização .

Procedimento

1. Na instância de origem, crie um conjunto de atualizações.
   a. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais**.
   b. Selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira um nome para o conjunto de atualizações.

d. Selecione **Enviar e Tornar Atual**.
Um conjunto de atualizações é criado e selecionado como o conjunto de atualizações atual na instância de origem.

2. Capture uma configuração de replicação do produtor ou do consumidor no conjunto de atualizações.

Nota:
Você pode capturar os seguintes tipos de configurações em uma instância de produtor:

- Replicação do produtor (mão única)
- Replicação do produtor com replicação bidirecional
- Replicação do produtor com replicação discreta

- A configuração do conjunto de replicação é adicionada à tabela Conjuntos de Entrada [idr_entry_set].
- As entradas de replicação no conjunto de replicação são adicionadas à tabela Entradas de Replicação [idr_replication_entry].
- O conjunto de entrada e suas entradas de replicação são capturados no conjunto de atualizações atual.

3. Opcional: Continue modificando a configuração de replicação conforme necessário.
As mudanças adicionais feitas não serão capturadas até que você selecione **Rastrear no conjunto de atualizações** novamente.

a. Modifique o conjunto de replicação do produtor e selecione **Atualizar**.

b. Capture as mudanças mais recentes selecionando **Rastrear no conjunto de atualizações**.
As mudanças mais recentes são capturadas no conjunto de atualizações.

4. Exporte o conjunto de atualizações para XML.

a. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais**.

b. Selecione o conjunto de atualizações atual.

c. Na lista suspensa **Estado**, selecione **Concluído**.

d. Selecione **Atualizar**.

e. Na lista Conjuntos para atualização, selecione o conjunto para atualização que você marcou como concluído.

f. Selecione o link relacionado **Exportar para XML**.
O conjunto de atualizações é exportado para um arquivo XML em sua máquina local.

5. Na instância de destino, importe o conjunto de atualizações.

a. Navegar até **Tudo** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização a confirmar**.

b. Selecione o link relacionado **Importar conjunto de atualizações do XML**.

c. Selecione **Escolher arquivo** e navegue até o arquivo XML que você exportou.

d. Selecione **Carregar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Na lista Conjuntos para atualização recuperados, selecione o conjunto para atualização que você importou.

f. Selecione **Visualizar Conjunto de Atualizações**.

> **Nota:**
> Se ocorrerem erros de sys_record_transform durante a visualização, selecione todos os registros de erro listados na guia **Problemas de visualização do conjunto de atualizações** e selecione **Aceitar atualização remota**. Repita essa ação para quaisquer erros adicionais de sys_record_transform que aparecerem.

g. Saia da visualização selecionando **Fechar**.

h. No formulário do conjunto de atualizações, selecione **Confirmar conjunto de atualizações**.

O conjunto de atualizações é importado na instância de destino, incluindo o conjunto de entrada e as entradas de replicação que você capturou da instância de origem. Se você exportou a configuração para um conjunto de replicação do produtor unidirecional, um novo conjunto de replicação do produtor será criado automaticamente na instância de destino.

6. Na instância de destino, execute as etapas a seguir com base no tipo de conjunto de replicação que você deseja configurar.

Resultado

A configuração de replicação que você exportou da instância de origem é importada para a instância de destino. Um novo conjunto de replicação com base na configuração exportada é criado na instância de destino.

O que Fazer Depois

- Se você estiver configurando um conjunto de replicação do produtor, crie e inscreva um ou mais consumidores.
- Se você estiver configurando um conjunto de replicação do consumidor, aprove a solicitação do consumidor na instância do produtor e ative o conjunto de replicação do consumidor na instância do consumidor.
- Se você estiver configurando um conjunto de replicação bidirecional, sincronize o consumidor selecionando o link relacionado **Sincronizar entradas de replicação** no conjunto de replicação do consumidor conectado.
- Se você estiver configurando um conjunto de replicação discreto, crie e inscreva um ou mais consumidores.

Clonando com Replicação de dados da instância

Para clonar seu banco de dados de uma instância para outra com sucesso com Replicação de dados da instância (IDR) habilitado, você deve garantir que certas tabelas sejam preservadas ou excluídas.

Para obter detalhes sobre como criar preservadores de dados e excluir tabelas, consulte System clone .

Antes de solicitar um clone, verifique as tabelas nas listas de preservação e exclusão em KB0965218 . Por exemplo, certifique-se de que a tabela idr_entry_set esteja na lista de preservação para manter os conjuntos de replicação que ainda estão em desenvolvimento na instância de destino. Se a tabela idr_entry_set não estiver preservada, ela será substituída quando ocorrer a operação de clonagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que IDR esteja instalado nas instâncias de origem e de destino antes do clone. Por exemplo, se IDR não estiver instalado na instância de destino, não haverá tabelas IDR para preservar.

Importante:
Se você clonar uma instância sem IDR instalado em uma instância com IDR instalado, as tabelas IDR na instância de destino serão removidas.

Para evitar perder esses dados, siga um destes procedimentos:

- Capture os conjuntos de replicação existentes na sua instância de destino em um conjunto de atualizações.
- Documente seus conjuntos de replicação atuais na instância de destino, clone a instância de origem, instale IDR na instância de destino e recrie os conjuntos de replicação manualmente.

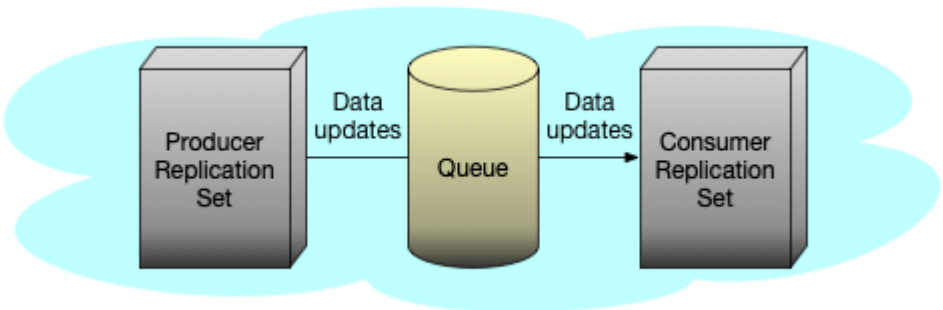
Atrasos na replicação de dados com Replicação de dados da instância

Os atrasos na replicação de dados da instância do produtor para a instância do consumidor podem ocorrer com Replicação de dados da instância (IDR).

Depois que IDR tiver sido configurado na instância do produtor, o trabalho *IDRProducerJob* será executado nas instâncias do produtor para detectar atualizações dos dados. Quando há atualizações para replicar, a instância do produtor envia as atualizações para as instâncias do consumidor.

O trabalho IDRConsumerJob é executado nas instâncias do consumidor para detectar as atualizações de dados de um produtor. Quando o trabalho IDRConsumerJob detecta atualizações, ele atualiza os dados nas tabelas do consumidor.

Fluxo de atualizações de dados do IDR



Demora um tempo para que as atualizações de dados em um conjunto de replicação do produtor apareçam nos conjuntos de replicação do consumidor. Você pode consultar o painel de monitoramento para ver quanto tempo levam as atualizações de dados de um conjunto de replicação do produtor para conjuntos de replicação do consumidor. Observe o painel de fila para ver a fila de registros de replicação, a fila de mensagens e as mensagens processadas para todos os conjuntos de replicação.

Caso tenha atrasos de dados significativos, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Monitoring Replicação de dados da instância

Você pode monitorar o status dos conjuntos de replicação do produtor e do consumidor ativos, trabalhos programados, solicitações de propagação e detalhes de uso ou de licença por meio do painel Monitoring Replicação de dados da instância (IDR).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar o IDR painel Monitoring

Os usuários com as funções de administrador ou idr_admin podem acessar o painel.

Acesse o painel IDR Monitoring da seguinte forma:

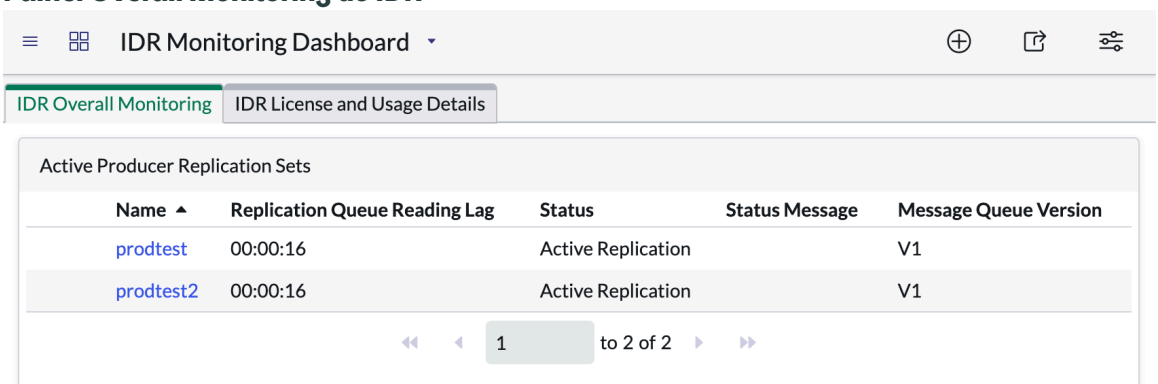
- Navegar até **Instance Data Replication** > **Painel do Monitoring**.
- Escolha entre os painéis: **IDR Overall Monitoring** (monitoramento geral de IDR) ou **IDR License and Usage Details** (detalhes de licença e uso IDR).

IDR Painel Overall Monitoring

O painel Overall Monitoring IDR monitora o seguinte:

- Conjuntos de replicação ativos do produtor
- Conjuntos de replicação ativos do consumidor
- Pacote de IDR Trabalhos programados
- Solicitações de propagação do produtor nos últimos 7 dias
- Solicitações de propagação do consumidor nos últimos 7 dias

Painel Overall Monitoring do IDR



Conjuntos de replicação ativos do produtor

Os conjuntos de replicação ativos do produtor monitora o status do conjunto de replicação do produtor e relata o tempo de atraso de dados entre sua instância e a fila de replicação.

Campo	Descrição
Nome	Nome do conjunto de replicação do produtor
Atraso de leitura da fila de replicação	Tempo entre a mudança de registro na instância do produtor e o momento em que ela é registrada na fila de replicação de saída.
Status	Status de um conjunto de replicação, ativo ou com erro
Mensagem de Status	Mensagem que descreve o status do erro
Versão da fila de mensagens	Versão da fila de mensagens. V1 (Legado) ou V2 (Hermes)

Conjuntos de replicação ativos do consumidor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os conjuntos de replicação ativos do consumidor monitoram o status do seu conjunto de replicação do consumidor, relatam o tempo de atraso da rede e relatam o tempo de atraso dos dados entre a instância do produtor e a instância do consumidor.

Campo	Descrição
Nome	Nome do conjunto de replicação do consumidor.
Atraso de dados	Tempo entre uma mudança de registro na instância do produtor e o momento em que é registrado na instância do consumidor.
Atraso na rede	Tempo entre um log de mudança de registro na fila de replicação de saída e o momento em que é registrado na instância do consumidor.
Status	Status de um conjunto de replicação, ativo ou com erro.
Mensagem de Status	Mensagem que descreve o status do erro.
Versão da fila de mensagens	Versão da fila de mensagens. V1 (Legado) ou V2 (Hermes)

Pacote de IDR Trabalhos programados

O pacote de IDR trabalhos programados pesquisa mudanças de dados, solicitações e verifica a integridade de suas instâncias de produtor e consumidor. Você pode monitorar os seguintes trabalhos:

Trabalhos	Descrição
Hermes Coleta de métricas	Coleta métricas relacionadas a Serviço de envio de mensagens Hermes.
Hermes Limpeza periódica	Limpa dados obsoletos em cache na API Hermes.
Hermes Tópicos Utilitários	Sincroniza tópicos em Hermes clusters. Inicialmente, os tópicos são criados em um único cluster Hermes. Este trabalho detecta novos tópicos e cria os mesmos tópicos nos Hermes clusters restantes.
IDRConsumerJob	Pesquisa mudanças de registro e solicitações de propagação na instância do consumidor em intervalos de 15 segundos.
IDRDeltaConsumerJob	Começando na versão San Diego, quando uma instância do consumidor assina uma instância do produtor que está fora do datacenter local, o trabalho IDRDeltaConsumerJob é criado na instância do produtor. A função é a mesma que o IDRConsumerJob. O código de três letras indica o local do datacenter.
IDRHermesDeltaConsumer	Pesquisa mudanças de registro do consumidor do tópico delta da Hermes em intervalos de 15 segundos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhos	Descrição
IDRHeartBeatJob	Atualiza informações sobre a integridade de cada conjunto de produtor ou consumidor ativo.
IDRMetadataConsumerJob	Pesquisa mudanças de registro de metadados na instância do consumidor em intervalos de 15 segundos.
IDRProducerJob	Pesquisa registros novos, atualizados ou excluídos na fila de replicação de dados para uma instância de produtor em intervalos de 15 segundos.
IDRSeedingProducerJob	Verifica se há novas solicitações de propagação vindas de instâncias do consumidor.

Nota:
Você pode definir quando seus IDR trabalhos programados serão executados e configurar um gatilho periódico que especifica a frequência de execução do trabalho.

IDR Tipos de campo de trabalhos programados

Campo	Descrição
Nome	Nome do trabalho programado
Próxima ação	Data e hora da próxima execução do trabalho.
Tipo de gatilho	Trabalho que você pode configurar para ser executado diariamente, semanalmente, mensalmente, periodicamente, uma vez, sob demanda ou na data de início ou término do calendário comercial. O gatilho pode se repetir diariamente, por hora, por minuto ou por segundo.
ID do Trabalho	ID do trabalho programado.
Estado	Estado do trabalho, por exemplo, pronto.

Solicitação de propagação do produtor nos últimos 7 dias

Você pode monitorar o status de uma solicitação de propagação do produtor nos últimos sete dias.

Campo	Descrição
Conjunto de replicação	Conjunto do produtor e o conjunto do consumidor.
Status	Status da solicitação de propagação. O status pode ser concluído, em andamento ou com falha.
Hora de início	Hora em que a propagação começa.
Hora de término	Hora em que a propagação termina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Porcentagem de conclusão	Percentual do trabalho de solicitação de propagação concluído.

Solicitação de propagação do consumidor nos últimos 7 dias

Você pode monitorar o status de uma solicitação de propagação do consumidor nos últimos sete dias.

Campo	Descrição
Conjunto de replicação	Conjunto de consumidor correspondente.
Status	Status da solicitação de propagação. O status pode ser concluído, em andamento ou com falha.
Hora de início	Hora em que a propagação começa.
Hora de término	Hora em que a propagação termina.
Porcentagem de conclusão	Percentual do trabalho de solicitação de propagação concluído.

Propriedades de painel IDR

Você pode acessar as propriedades do painel IDR navegando até **Instance Data Replication** > **Propriedades**.

Você pode mudar as seguintes propriedades no seu painel:

Campo de propriedade	Descrição
Minutos de atraso antes do campo Data Lag ser realçado em vermelho no painel Monitoramento de IDR	Campo **Data Lag** que faz parte do conjunto de replicação do consumidor ativo. Se o tempo de atraso real for maior do que o limite de tempo definido, o sistema realçará o campo. O padrão é 15 minutos.
Minutos de atraso antes do campo Atraso de rede ser realçado em vermelho no painel Monitoramento de IDR	Campo **Network Lag** que faz parte do conjunto de replicação do consumidor ativo. Se o tempo de atraso real for maior do que o limite de tempo definido, o sistema realçará o campo. O padrão é 15 minutos.
Minutos de atraso antes de o campo Replication Queue Reading Lag ser realçado em vermelho no painel IDR Monitoring	Campo **Replication Queue Reading Lag** que faz parte do conjunto de replicação do consumidor ativo. Se o tempo de atraso real for maior do que o limite de tempo definido, o sistema realçará o campo. O padrão é 15 minutos.

Nota:
Você pode definir as cores nos campos por meio das colunas da lista de personalização (v_idr_dashboard_list.do).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

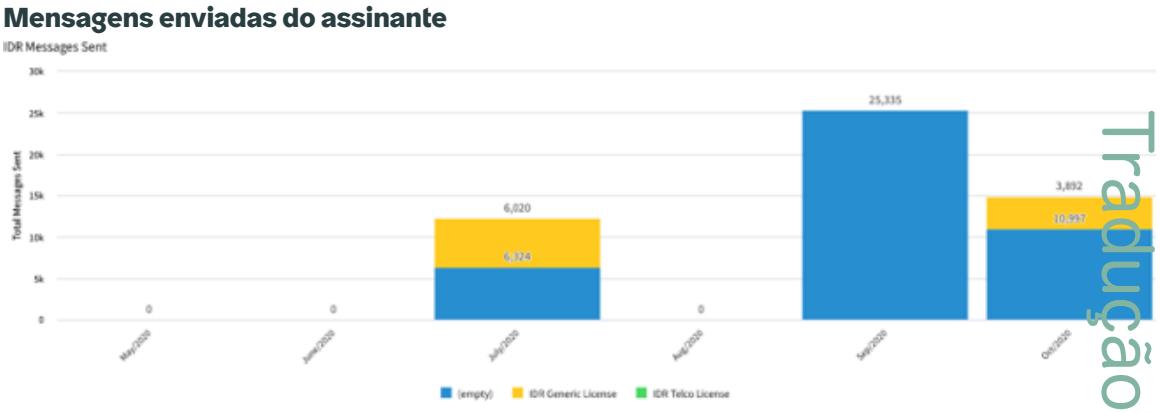
IDR Painel de detalhes de uso e licença

O painel IDR License and Usage Details monitora o seguinte:

- Mensagens enviadas do assinante
- Mensagens recebidas do assinante
- IDR Detalhes da licença
- IDR Mensagens enviadas
- IDR Mensagens recebidas

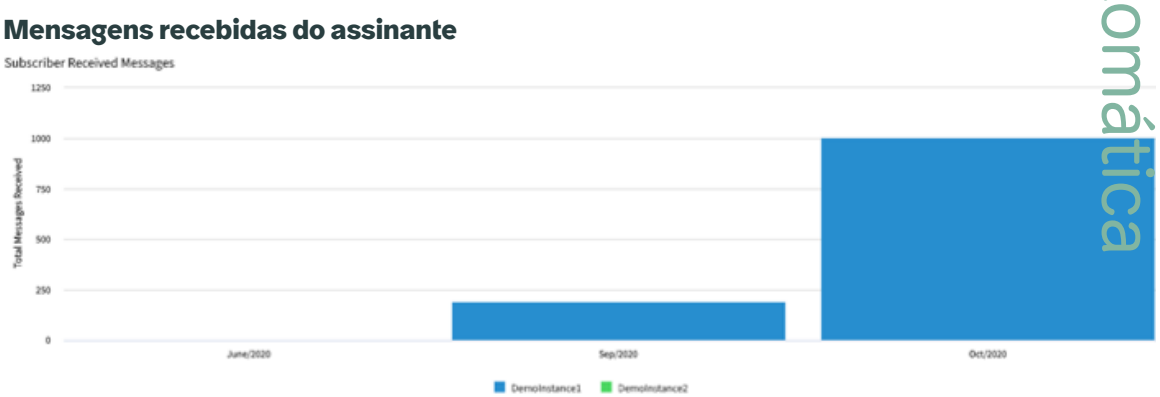
Mensagens enviadas do assinante

O número de mensagens enviadas por cada instância de assinante por mês.



Mensagens recebidas do assinante

O número de mensagens recebidas por cada instância de assinante por mês.



IDR Detalhes da licença

Você pode monitorar o status de uma solicitação de propagação do consumidor nos últimos sete dias.

Campo	Descrição
Nome	Nome da licença IDR.
Tipo	O tipo de assinatura: **Por usuário** para assinaturas de usuário, **Capacidade** para assinaturas orientadas por dados e **Usuário**

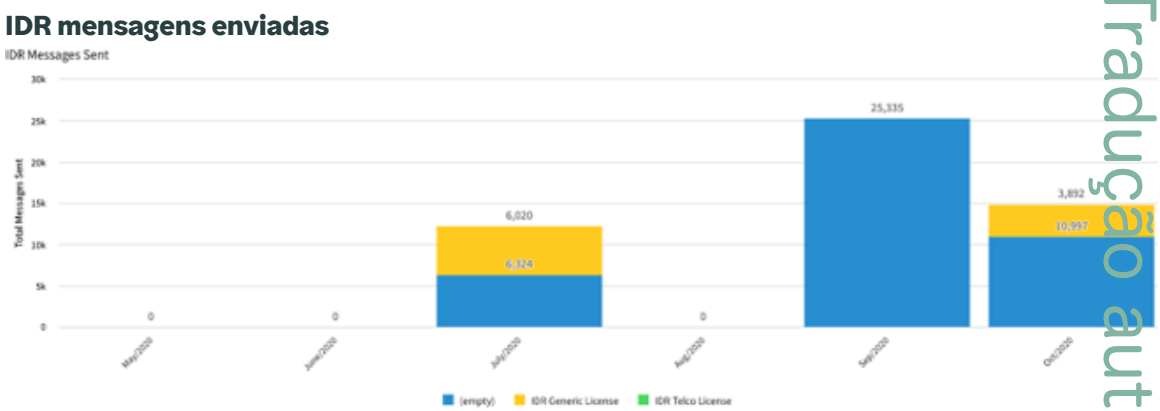
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	irrestrito para assinaturas limitadas por contagem máxima de usuários
Categoria	Categoria de licença: licença ServiceNow ou licença da aplicação da Store.
Data de início	Início do período de licenciamento.
Data de término	Término do período de licenciamento.
Somente exibição	Não é compatível com alocação de recursos ou monitoramento
Comprados	Número de licenças adquiridas.
Alocado	Número de licenças alocadas.

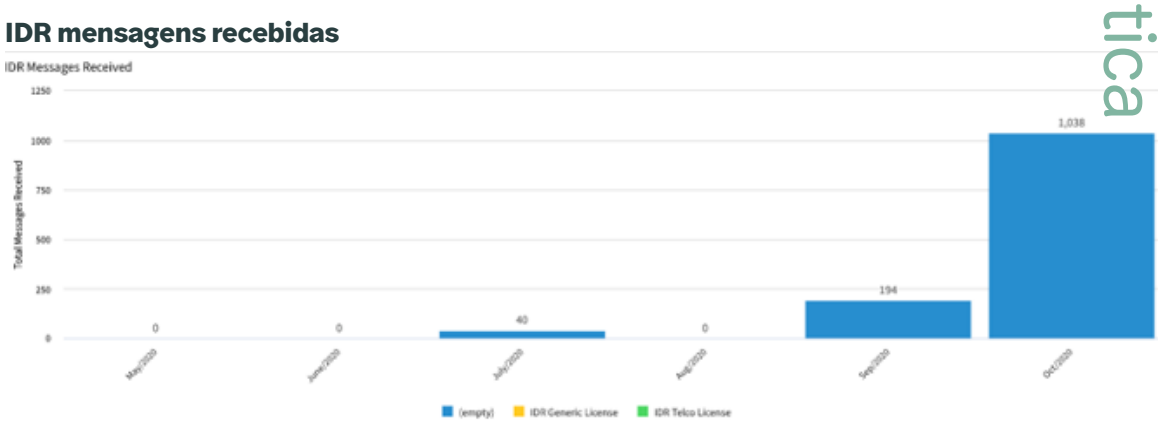
IDR Mensagens enviadas

O número de mensagens enviadas, por licença, mensalmente.



IDR Mensagens recebidas

O número de mensagens recebidas, por licença, mensalmente.



Monitoramento de filas Replicação de dados da instância

Você pode monitorar as filas de registros de replicação, de mensagens produzidas, de mensagens consumidas e as mensagens processadas para todos os conjuntos de replicações por meio do Painel de fila Replicação de dados da instância (IDR).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso ao Painel de fila IDR

Os usuários com as funções de administrador ou idr_admin podem acessar o painel.

Acesse o Painel de fila de IDR navegando até **Instance Data Replication** > **Painel de fila**.

Painel de fila IDR

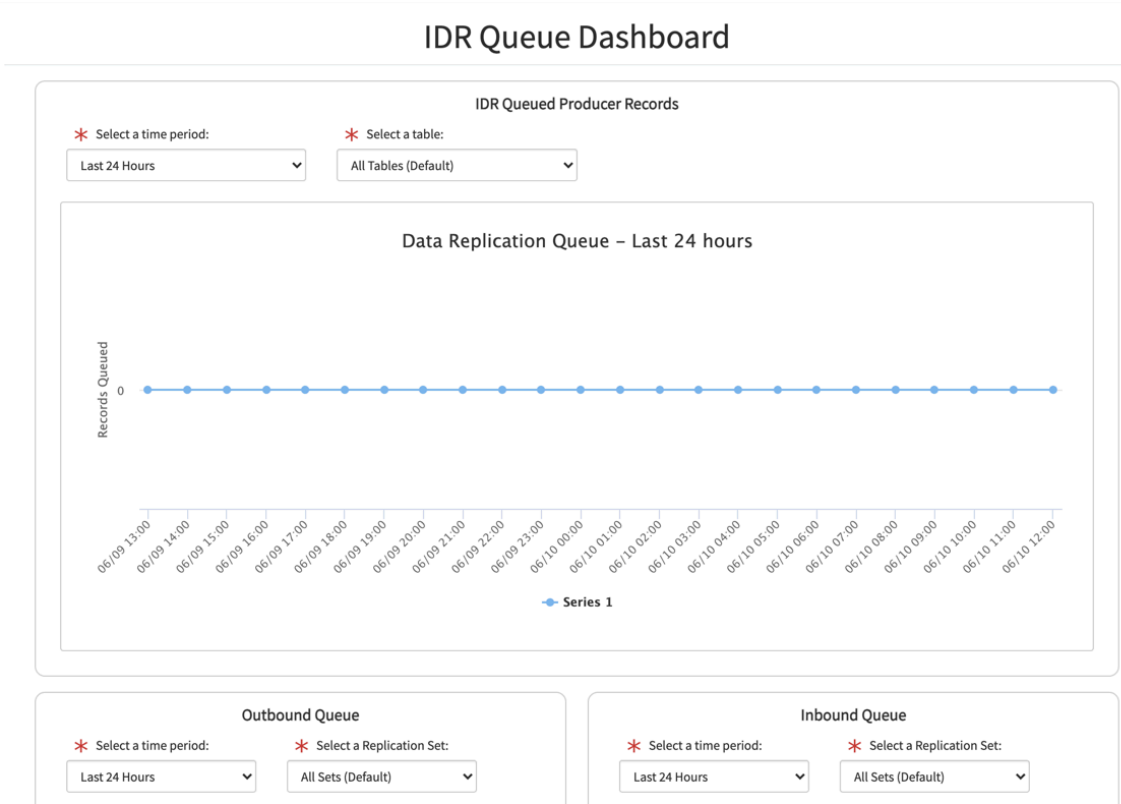
O Painel de fila IDR permite que você monitore o seguinte:

- Registros do produtor enfileirado de IDR, que são registros por hora enfileirados para todas as tabelas ao longo de um período de 24 horas.
- Mensagens de saída restantes, que são mensagens restantes na fila de replicação que ainda não foram enviadas para a fila de mensagens.
- Mensagens de saída processadas, que são mensagens produzidas desta instância para a fila de mensagens.
- Mensagens de entrada restantes, que são mensagens restantes na fila de mensagens e que ainda não foram processadas.
- Mensagens de entrada processadas, que são mensagens consumidas nesta instância.

Em qualquer gráfico, selecione **Últimas 24 horas** ou **Últimos 5 dias** como o período. Para o período de 24 horas, o número de mensagens é por hora. Para o período de 5 dias, o número de mensagens é por dia.

Selecione o link da legenda no gráfico para excluir essa fonte de dados.

Painel de fila IDR



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros do produtor enfileirado de IDR

Com o gráfico Registros do produtor enfileirado IDR, você pode ver o número de registros enfileirados para cada tabela ao longo de um período por hora ou diário. Ele mostra quais tabelas são responsáveis pela maior quantidade de tráfego em IDR ao longo do tempo. Use este gráfico para identificar picos de atividade que causam atrasos de desempenho previsíveis na instância do consumidor.

Por exemplo, se observar que um grande pico de atividade ocorre todos os dias às 3h devido a uma regra de negócios em uma tabela, você deve esperar que ocorra um atraso de desempenho no consumidor próximo a esse horário.

Selecione **Todas as tabelas** ou uma tabela específica. Posicione o cursor sobre um ponto no gráfico para ver a contagem da fila e as tabelas desse ponto.

Mensagens de saída restantes

Com o gráfico Mensagens de saída restantes, você pode determinar se uma instância de produtor está alcançando a replicação em tempo real após um grande pico na atividade.

Quando a replicação está funcionando corretamente, a contagem de mensagens restantes deve ser muito baixa. Se houver um pico na atividade, você poderá esperar um valor alto. Por exemplo, quando uma regra de negócios muda dezenas de milhares de registros em um minuto.

Você também pode esperar que as mensagens restantes diminuam com o tempo, conforme os trabalhos processam as mensagens.

Se a contagem de mensagens restantes continuar a aumentar sem resolução, isso poderá indicar:

- Um problema ao processar as mensagens. Por exemplo, *`IDRProducerJob`* não está sendo executado ou não pode enviar mensagens para a fila de mensagens.
- A instância está registrando mudanças mais rápido do que IDR pode produzi-las.

Selecione **Todos os conjuntos** ou um conjunto específico. Posicione o cursor em um ponto no gráfico para ver a contagem de mensagens e o nome do conjunto de replicação do ponto.

Mensagens de saída processadas

Com o gráfico Mensagens de saída processadas, você pode ver o fluxo de registros de uma instância do produtor para a fila de mensagens ao longo do tempo.

As tendências de mensagens processadas e as mensagens restantes ao longo do tempo indicam se a replicação está se recuperando de um atraso ou se há problemas no envio de dados para a fila de mensagens.

Junto ao gráfico de registros do Produtor de fila de replicação de dados, você pode ver se a instância está enviando dados. Se sua instância tiver registros enfileirados que não estão sendo enviados, isso pode indicar:

- A instância não pode executar o trabalho do produtor. Por exemplo, devido a outros processos que consomem muitos recursos em execução na instância e todos os threads de trabalho estarem ocupados.
- Há um problema ao se conectar à fila de mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ver a contagem de mensagens e o nome do conjunto de replicação para um ponto no gráfico, selecione **Todos os conjuntos** ou um conjunto específico e posicione o cursor em um ponto do gráfico.

Mensagens de entrada restantes

Com o gráfico Mensagens de entrada restantes, você pode determinar se uma instância do consumidor está alcançando a replicação em tempo real após um pico alto na atividade.

Você pode esperar um valor temporário alto quando houver um pico na atividade. O valor normalmente diminui à medida que as mensagens são processadas.

Se o valor continuar subindo sem resolução, isso pode indicar:

- Um problema ao processar as mensagens. Por exemplo, *`IDRConsumerJob`* não está sendo executado ou não consegue ler mensagens da fila de mensagens.
- A instância está registrando mudanças mais rápido do que IDR pode consumi-las.

Selecione **Todos os conjuntos** ou um conjunto específico. Posicione o cursor em um ponto no gráfico para ver a contagem de mensagens e o nome do conjunto de replicação do ponto.

Mensagens de entrada processadas

Com o gráfico Mensagens de entrada processadas, você pode ver o fluxo de registros de cada consumidor definido ao longo do tempo.

Use o gráfico de mensagens de entrada para determinar quais conjuntos de replicação têm mais tráfego e ver as tendências das mensagens processadas e das mensagens restantes.

Se o produtor estiver enviando registros para a fila de mensagens e o consumidor não os estiver processando, isso pode indicar problemas com o produtor ou a instância do consumidor.

Posicione o cursor em um ponto no gráfico para ver a contagem de mensagens e o nome do conjunto de replicação do ponto.

Evitando erros de inserção e atualização em Replicação de dados da instância

Evite falhas de inserção e atualização em Replicação de dados da instância (IDR) especificando um filtro de nome de classe no conjunto de replicação do produtor.

Importante:
Este tópico se aplica somente a conjuntos de replicação do produtor criados antes da versão Utah.

Ao replicar uma tabela primária e uma ou mais tabelas secundárias, você deve adicionar um filtro sys_class_name à tabela primária na entrada enviada do seu conjunto de replicação do produtor. Se o filtro sys_class_name estiver ausente, as falhas de inserção e atualização serão exibidas em **Instance Data Replication** > **Erro de carga de replicação** nos seguintes cenários:

- Uma inserção com falha ocorre quando um registro na tabela secundária é replicado porque o sistema tenta realizar duas inserções com o mesmo sys_id na tabela primária. Adicionar o filtro sys_class_name ao primário evita a violação da chave exclusiva durante a INSERÇÃO na tabela primária.
- Um novo registro é adicionado a uma tabela secundária replicada na instância do produtor. Replicação de dados da instância (IDR) inicialmente cria o registro na tabela primária

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

no consumidor, mas não na tabela secundária. Se o registro secundário for alterado na instância do produtor, ocorrerá um upgrade com falha na tabela secundária na instância do consumidor durante a replicação porque o registro só existirá na tabela primária.

Se a tabela for primária, decida se quer replicar qualquer uma das tabelas secundárias.

- Se quiser replicar uma ou mais tabelas secundárias, você deverá identificar o valor de sys_class_name da tabela primária e, em seguida, adicionar um filtro sys_class_name correspondente à tabela primária.

  Por exemplo, o **Tipo de tarefa** é o rótulo de sys_class_name na tabela Tarefa [task]. Para começar a replicar os incidentes além das tarefas, você deve adicionar **[Task Type] [is] [Task]** à entrada enviada da tabela Tarefa [task].

- Se quiser apenas replicar a tabela primária, o filtro será opcional.
- Se a tabela primária já estiver sendo replicada, você deverá editá-la e adicionar o filtro sys_class_name.

Se a tabela for secundária, decida se quer replicar a primária.

- Se você quiser replicar a tabela primária também, deverá identificar o valor de sys_class_name da tabela primária e, em seguida, adicionar um filtro sys_class_name correspondente à tabela primária.

  Por exemplo, o **Tipo de tarefa** é o rótulo de sys_class_name na tabela Tarefa [task]. Para começar a replicar tarefas além de incidentes, você deve adicionar **[Task Type] [is] [Task]** à entrada enviada da tabela Tarefa [task].

- Se quiser apenas replicar a tabela secundária, o filtro será opcional.
- Se uma ou mais tabelas secundárias já estiverem sendo replicadas, você deverá adicionar o filtro sys_class_name à primária.

Resolvendo erros de replicação de dados em Replicação de dados da instância

Resolva os erros e monitore o status dos Replicação de dados da instância (IDR) conjuntos de replicação.

Check-list de monitoramento e diagnóstico

Quando você perceber que o sistema não está replicando dados, você pode usar as verificações de diagnóstico para investigar o problema. Para monitorar a integridade geral de todos os conjuntos de replicação, consulte IDR Painel de monitoramento.

IDR verificações de diagnósticos

Verificação	Descrição
Monitorar	
Verificar conectividade	Teste a conectividade da sua IDR instância para determinar a conectividade da sua instância com a fila de mensagens.
Verifique o painel de monitoramento de IDR para ver se os trabalhos de replicação estão ativos	Para que o painel exiba corretamente as informações do conjunto de replicação, estes IDR trabalhos programados devem estar disponíveis e em execução na sua instância:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IDR verificações de diagnósticos

Verificação	Descrição
	• Hermes Metrics Collection • Hermes Periodic Purge • Hermes Topics Util • IDRConsumerJob • IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> • IDRHeartbeatJob • IDRMetadataConsumerJob • IDRProducerJob • IDRSeedingProducerJob Se algum desses trabalhos estiver ausente ou não estiverem em execução, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente. **Nota:** O sistema somente cria uma IDRDeltaConsumerJob-<instanceid> quando uma instância do consumidor assina uma instância do produtor que está fora do banco de dados local.
Conjunto de replicação do produtor	
Verificar a ativação do conjunto de replicação do produtor	Se o status do conjunto de replicação do produtor for Em rascunho, clique em **Ativar**.
Verifique a aprovação da assinatura do consumidor	Revise as solicitações de acesso do consumidor para seus conjuntos de replicação de produtor. Um conjunto de replicação do consumidor deve solicitar acesso antes de receber dados de replicação.
Verificar erros de log de replicação do produtor	Identifique IDR erros exibindo os metadados das mensagens entre as instâncias do produtor e do consumidor, logs de erro de carga e logs de mensagem.
Conjunto de replicação do consumidor	
Verificar o status da ativação de um conjunto de replicação do consumidor	Se o status do conjunto de replicação do consumidor for Em rascunho, clique em **Ativar**.
Verifique se você precisa sincronizar conjuntos de replicação	Um problema de sincronização ocorre quando uma instância de produtor não envia dados ou uma instância de consumidor não recebe dados. Erros de sincronização aparecem no campo **Status** na instância do consumidor como **Erro de replicação**.
Verifique o status de seu conjunto de replicação do consumidor	Revise o status do conjunto de replicação do consumidor e o que isso significa para sua replicação.
Mensagens de erro e status	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IDR verificações de diagnósticos

Verificação	Descrição
Verificar erros de replicação ou de log de metadados de replicação	Identifique IDR erros exibindo os metadados das mensagens entre as instâncias do produtor e do consumidor, logs de erro de carga e logs de mensagem.
Verificar mensagens de status	Revise essas mensagens de status com informações de recuperação.

Execute Replicação de dados da instância o diagnóstico

Verifique o status dos serviços e a conexão entre sua instância e a Replicação de dados da instância (IDR) fila de mensagens.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou idr_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Data Replication** > **Diagnósticos**.
   O painel é carregado e os testes de diagnóstico IDR são executados automaticamente.
2. Exiba os seguintes testes de diagnóstico.

Opção	Descrição
Serviço de gestão de chaves	Verifica o status e a configuração do serviço de gerenciamento de chaves. **Nota:** IDR requer um serviço de gerenciamento de chaves para estar instalado e funcionando.
Serviço de gestão de certificados	Verifica o status e a configuração do serviço de gerenciamento de certificados. **Nota:** IDR requer um serviço de gerenciamento de certificados para estar instalado e funcionando.
Status do Serviço EJBCA	Verifica o status e a configuração do serviço EJBCA como parte da Key Management Framework (KMF) integridade.
Status do serviço VAULT	Verifica o status e a configuração do serviço VAULT como parte da Key Management Framework (KMF) integridade.

3. Teste a conexão com a fila de mensagens e confirme se o replicador está funcionando executando o Teste de Conexão da Fila de Mensagens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Testar a conexão com a fila de mensagens Legado	**a.** Selecione **Legado**. **b.** Na seção Configuração de Teste de fila de mensagens legado, selecione **Local** ou **Remoto** para executar diagnósticos em uma instância local ou remota. Para uma instância remota, insira o URL da instância remota e um nome de usuário e senha para qualquer uma das seguintes funções: ▪ idr_rest ▪ idr_read ▪ idr_admin **Nota:** O datacenter local para a proximidade regional da sua instância de produtor é o padrão. **c.** Executar **Teste de fila de mensagens legado**.
Testar a conexão com a fila de mensagens V2	**a.** Selecione **V2**. **b.** Confirme se Hermes está habilitado e se a configuração de cluster Hermes está operacional. **c.** Selecione **Executar teste de conexão da fila de mensagens**.

Resultado

As mensagens resultantes validam os serviços habilitados ou a conexão com a fila de mensagens.

Revisar erros de sincronização em Replicação de dados da instância

Revise o campo de status para verificar se a sincronização está funcionando corretamente na Replicação de dados da instância (IDR) instância do consumidor.

Antes de Iniciar

Antes de identificar erros de sincronização, conclua as tarefas na verificação de problemas comuns.

Função necessária: idr_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Erros de sincronização ocorrem quando uma instância de produtor não envia dados ou uma instância de consumidor não recebe dados. Erros de sincronização aparecem no campo **Status** na instância do consumidor como **Erro de Replicação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Determine se o consumidor enviou com sucesso a solicitação de sincronização para o produtor:
   a. Na instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente**.
   b. Selecione um conjunto de replicação do consumidor
   c. Clique no link relacionado a **Logs de metadados de replicação**.
   d. Classifique os logs em ordem decrescente na coluna Sequência de logs.
   e. Encontre a carga mais recente com o tipo REPL_SET_DETAIL_REQUEST e abra-a.
   Se você não vir este tipo de carga, atualize o log até ver uma carga com o tipo REPL_SET_DETAIL_REQUEST.
   f. Verifique se você vê o ID de instância do produtor correto na coluna Para.
   Se o ID da instância do produtor estiver incorreto, atualize o ID e clique em **Ativar**.
   g. Verifique se você vê Enviado na coluna Status.
   Se você não vir Enviado na coluna Status, o produtor não enviou nenhuma atualização.
2. Determine se o produtor enviou com sucesso a solicitação de sincronização para o consumidor:
   a. Na instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**.
   b. Selecione um conjunto de replicação do produtor.
   c. Clique no link relacionado a **Logs de metadados de replicação**.
   d. Classifique os logs em ordem decrescente na coluna Sequência de logs.
   e. Encontre a carga mais recente com o tipo REPL_SET_DETAIL_REQUEST e abra-a.
   Se você não vir este tipo de carga, atualize o log até ver uma carga com o tipo REPL_SET_DETAIL_REQUEST.
   f. Verifique se você vê o ID de instância do produtor correto na coluna De.
   Se o ID da instância do produtor estiver incorreto, atualize o ID.
   g. Verifique se você vê Recebido na coluna Status.

Descobrir atrasos na replicação em Replicação de dados da instância

Monitore possíveis problemas de replicação de dados usando o Painel de monitoramento Replicação de dados da instância (IDR).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Para exibir o intervalo de tempo em uma instância do produtor, navegue até **Instance Data Replication** > **Painel do Monitoring**e verifique os conjuntos de replicação do produtor ativo para obter os detalhes a seguir.

Opção	Descrição
Nome	Nome do conjunto de replicação do produtor.
Atraso de leitura da fila de replicação	Tempo entre a mudança de registro na instância do produtor e o momento em que ela é registrada na fila de replicação de saída.
Status	Status de um conjunto de replicação, ativo ou com erro.
Mensagem de Status	Mensagem que descreve o status do erro.
Versão da fila de mensagens	Versão da fila de mensagens. V1 (Legado) ou V2 (Hermes)

Para obter informações adicionais, exiba a instância do produtor xmlstats em https://<producer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr.

O xmlstats mostra:

- O *product_last_run* indica a última vez em que o trabalho de replicação foi executado na instância do produtor.
- O *last_message_sent_on* indica a última vez em que o produtor enviou dados atualizados aos consumidores.

> **Nota:**
> Os carimbos de data / hora são GMT.

2. Para exibir o intervalo de tempo em uma instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Painel do Monitoring** e verifique os conjuntos de replicação do consumidor ativo para obter os detalhes a seguir.

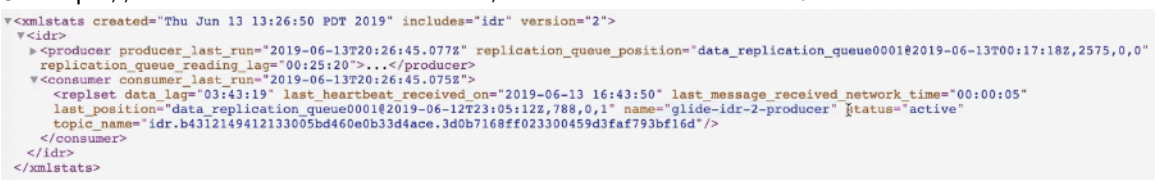
Opção	Descrição
Nome	Nome do conjunto de replicação do consumidor.
Atraso de dados	Tempo entre uma mudança de registro na instância do produtor e o momento em que ela é registrada na instância do consumidor.
Atraso na rede	Tempo entre logs de mudança de registro na fila de replicação de saída e o momento em que ela é registrada na instância do cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Status	Status de um conjunto de replicação, ativo ou com erro.
Mensagem de Status	Mensagem que descreve o status do erro.
Versão da fila de mensagens	Versão da fila de mensagens. V1 (Legado) ou V2 (Hermes)

Para obter informações adicionais, exiba a instância do consumidor xmlstats em https://<consumer-instance-name>/xmlstats.do?include=idr.



O xmlstats mostra:

- O *consumer_last_run* indica a última vez em que o trabalho do consumidor foi executado e recebeu mudanças do produtor.
- O *last_heartbeat_received_on* mostra o carimbo de data / hora da última vez em que o consumidor recebeu uma pulsação da instância do produtor.

Nota:
Os carimbos de data / hora são GMT.

Corrigir erros de propagação em Replicação de dados da instância

Tente novamente Replicação de dados da instância (IDR) a propagação em tabelas com erros de propagação, que ocorrem a partir de problemas de rede e inserções com falha, para que você não precise fazer uma propagação completa.

Antes de Iniciar

Função necessária: idr_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O máximo para uma solicitação de nova propagação é de 10.000 erros. Se você tiver mais erros, execute uma propagação completa.

Nota:
A propagação não é uma substituição da clonagem. Não use IDR para clonar instâncias.

Não tente novamente a propagação completa se você exceder qualquer uma das seguintes limitações:

- O tamanho do registro excede 32 MB
- A solicitação de propagação excede 3 milhões de registros
- A replicação leva mais de sete dias para ser concluída

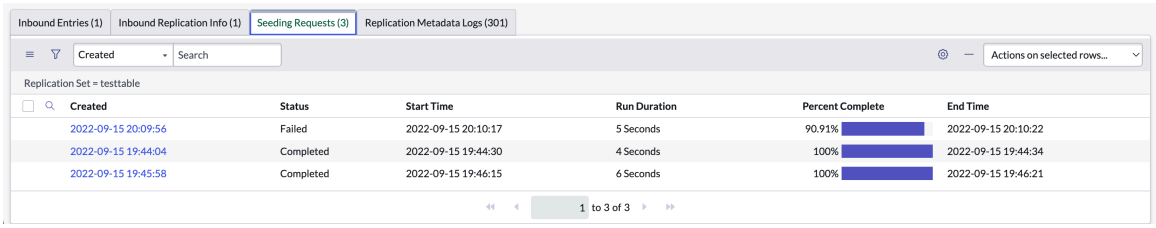
Nota:
Para evitar essas limitações, reduza o número de tabelas na solicitação de propagação, reduza o tamanho dos registros ou use a propagação parcial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

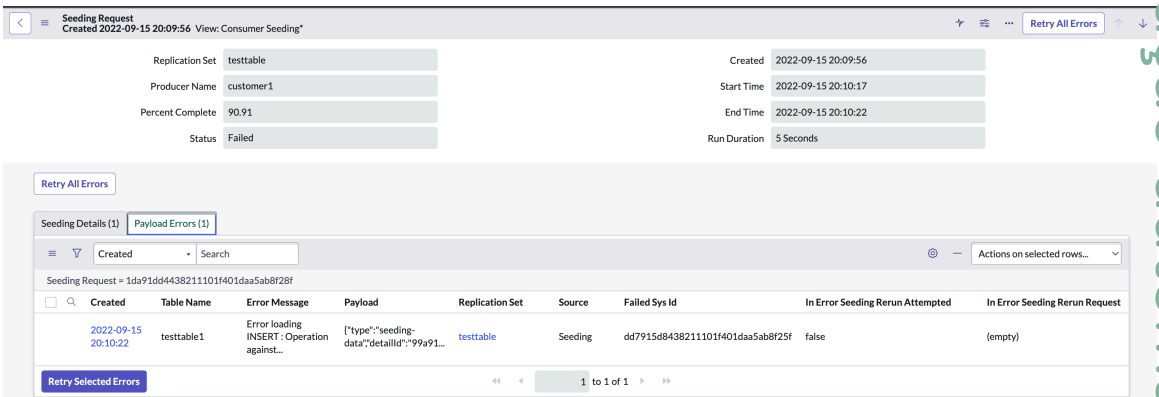
Procedimento

1. Na instância do consumidor, navegue até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente**.
2. Na guia **Solicitações** de propagação do painel Conjunto de replicação do consumidor, clique em uma solicitação de propagação que falhou.



3. No painel Solicitação de propagação, clique na guia **Erros de carga** e examine os valores na coluna Mensagem.
4. Clique em **Repetir todos os erros** ou selecione erros específicos e clique em **Tentar novamente erros selecionados**.

   A imagem mostra áreas onde você pode tentar novamente os erros.



Localizar Replicação de dados da instância erros

Identifique Replicação de dados da instância (IDR) erros exibindo os metadados das mensagens entre as instâncias do produtor e do consumidor, logs de erro de carga e logs de mensagem.

Antes de Iniciar

Função necessária: idr_admin ou administrador

Procedimento

1. Exiba os logs de metadados do produtor ou do consumidor.

Opção	Descrição
Produtor	Navegar até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do produtor**, selecione um conjunto de replicação do produtor e clique no link relacionado **Logs de metadados de replicação**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Consumidor	Navegar até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente**, selecione um conjunto de replicação do consumidor e clique no link relacionado **Logs de metadados de replicação**.

2. Na instância do produtor ou na instância do consumidor, para exibir erros de transformação e replicações que falharam ao carregar:

   a. Navegar até **Instance Data Replication** > **Erro de carga de replicação**.
   Se o valor de **Origem** for **Propagação**, o erro ocorreu durante a propagação. Se o valor de origem for diferente, o erro ocorreu durante um upgrade de conjunto de replicação. Se alguma coluna for quebrada durante a transformação, a transformação da tabela inteira será quebrada e os dados não serão replicados na tabela.

   b. Selecione um erro na coluna Criado.
   O campo **Mensagem de Erro** no painel Payload Error descreve o erro de carga.

3. Exiba o log de replicação na instância do produtor ou na instância do consumidor:

   a. Navegar até **Instance Data Replication** > **Log de replicação**.

   b. Selecione uma entrada.
   O formulário de Log de Replicação de Dados de Instância mostra a mensagem e o nível da mensagem.

Mensagens de status e erros de status para um conjunto de replicação do consumidor em Replicação de dados da instância

Revise o status do conjunto de replicação do consumidor e pesquise mensagens de erro para identificar ou corrigir Replicação de dados da instância (IDR) problemas de replicação.

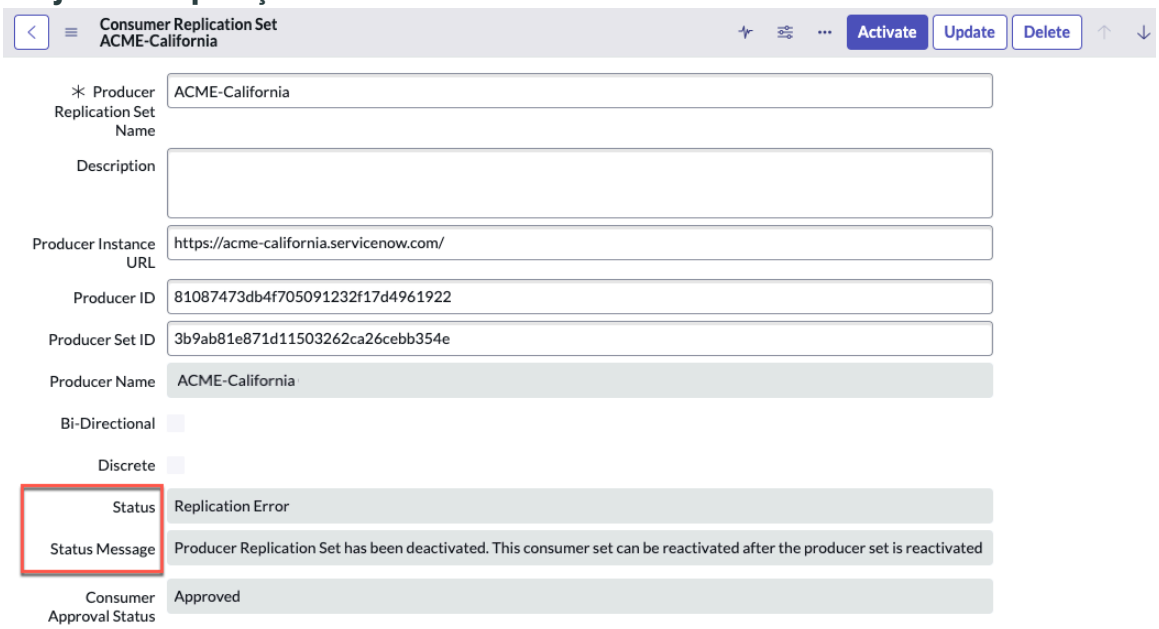
Status de conjunto de replicação de consumidor e mensagem de status

Navegar até **Instance Data Replication** > **Conjuntos de replicação do cliente** para acessar um conjunto de replicação do consumidor e exibir o status e as mensagens de status.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conjunto de replicação do consumidor



Status

Status	Descrição
Em rascunho	Para usar o conjunto de replicação do consumidor, clique em **Ativar**.
Ativação solicitada	Depois de iniciar uma ativação, você deve aguardar a instância do produtor para responder à sua solicitação. Se o tempo de espera for excessivo, verifique se há erros no log de replicação.
Configurar propagação	O trabalho de propagação deve ser concluído antes que a replicação possa ser retomada.
Propagação pausada	O trabalho de propagação deve ser retomado antes que a propagação possa continuar.
Ativo	Status normal.
Replicação interrompida	Verifique as mensagens de status na tabela a seguir para obter uma mensagem específica e a correção associada.
Replicação pausada	O processo de replicação deve continuar antes que a replicação possa continuar.
Erro de replicação	Verifique as Mensagens de status na tabela a seguir para obter uma mensagem específica e a correção associada.
Replicação desativada	Ative as instâncias do produtor e do consumidor.
Solicitação de assinatura enviada	Aprove a solicitação de assinatura do consumidor na instância do produtor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de Status

Mensagem	Ação
Todos os Conjuntos de replicação do produtor foram desativados devido a um erro de replicação fatal	Todos os conjuntos de replicação do consumidor são movidos para o estado de erro. Contato Suporte e atendimento ao cliente.
O conjunto de replicação do consumidor recebeu mensagens fora de ordem	ContatoSuporte e atendimento ao cliente.
Erro ao propagar os dados. Consulte a tabela de erros de carga de replicação para obter detalhes	Na instância do consumidor, houve falha na propagação de mais de um registro. Para recuperar, acesse a tabela Erro de carga de replicação para localizar e corrigir o erro e então ative o conjunto de replicação.
Erro ao propagar os dados. Tente propagar esta tabela novamente	Para recuperar, propague novamente a tabela.
O produtor encontrou um erro durante a propagação.	Para recuperar, entre em contato com o administrador da instância do produtor para determinar a causa do problema.
A configuração do Conjunto de replicação do produtor foi modificada	Na instância do consumidor, clique em **Sincronizar entradas de replicação** e, em seguida, em **Ativar**.
O conjunto de replicação do produtor foi desativado devido a um erro de replicação	ContatoSuporte e atendimento ao cliente.
O Conjunto de replicação do produtor foi desativado	Para recuperar, ative o conjunto de replicação do produtore, em seguida, ative a replicação do consumidor.
O Conjunto de replicação do produtor foi excluído	Para recuperar, exclua o conjunto de replicação do consumidor.
O Conjunto de replicação do produtor está inativo.	Para recuperar, ative o conjunto de replicação do produtore, em seguida, ssincronize e ative a replicação do consumidor.
O Conjunto de replicação do produtor não foi encontrado.	Para recuperar, exclua o conjunto de replicação do consumidor.
Conjunto de replicação pausada	Para recuperar, clique em **Retomar** ou **Ativar**.
O conjunto de replicação estava em estado de pausa / erro / pausa de propagação por mais de 7 dias	O conjunto de replicação do consumidor está no estado de pausa, estado de erro ou estado de pausa de propagação por mais tempo do que o período de tempo limite. O conjunto de replicação é colocado no estado desabilitado. Para recuperar, verifique se há erros de propagação e ative a replicação com propagação.
A propagação foi encerrada devido ao esgotamento do tempo limite.	Para recuperar, tente novamente a solicitação de propagação ou entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagens de Status

Mensagem	Ação
Não há suporte para a solicitação de propagação de um conjunto de replicação do produtor que contém mais de X de registros	Para recuperar, mude os critérios de filtro para reduzir o número de registros a serem propagados ou use a propagação parcial. O limite padrão é de 10 milhões de registros. Contate Suporte e atendimento ao cliente para mudar o limite padrão.
A propagação foi cancelada por um administrador do consumidor.	Para recuperar, ative o conjunto de replicação.
A propagação foi cancelada por um administrador do produtor	Para recuperar, ative o conjunto de replicação do consumidor. Somente solicitações de propagação nos estados enfileirado, pausado ou iniciado podem ser canceladas. Nesse caso, o estado de replicação do consumidor é Erro de replicação.
A chave compartilhada não coincide	Os conjuntos de replicação do produtor e do consumidor têm chaves compartilhadas diferentes. Para recuperar, copie a chave de criptografia compartilhada no conjunto de replicação do produtor, cole-a no conjunto de replicação do consumidore ative o conjunto de replicação.

Replicação de dados da instância Estatísticas XML

Extrair dados relacionados a Replicação de dados da instância (IDR) da sua instância para monitorar o status da replicação.

IDR Estatísticas XML

Você pode exibir as principais métricas de suas instâncias de produtor e consumidor IDR para monitorar o desempenho e o status do processamento de IDR.

Em um navegador em que a instância está sendo executada, anexe o seguinte texto ao URL da instância: xmlstats.do?include=idr. A saída a seguir é um exemplo das estatísticas XML IDR.

```
<idr status="enabled">
<producer producer_last_run="2020-11-06 13:45:30"
replication_queue_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
replication_queue_reading_lag="00:01:00">
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z 2731,0,1"
last_sent_message_id="f339a84ac818201050bec7cf110d4135" name="N-2NormalStickyReplicaiton"
status="active" topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.570532d91b582010ef39fcc4cc4bcba1">
<subscriber name="persistencetestingora9" remote="false"/>
</replset>
<replset last_message_sent_on="2020-11-06 13:44:31"
last_position="data_replication_queue0001@2020-11-05T22:58:32Z,2732,0,1"
last_sent_message_id="7f39a84ae5182010fad1a90f50fcd335"
name="N-1NormalTransformerReplication"
status="active"
topic_name="d59f4226db6680504d2bac44d49619a0.6f0572d91b582010ef39fcc4cc4bcb01"/>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
</producer>
<consumer consumer_last_run="2020-11-11 14:22:36">
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:05"
last_position="data_replication_queue0002@2020-11-11T18:50:47Z,212,0,1"
 name="N-2NormalTransformerReplication"
producer_name="byungidrorlandonightlyconsumer6" remote="false" status="active"
 topic_name="07f85510db93005407072f17d496196a.21247ddddb182010ed02e3e2ca9619c9"/>
<replset data_lag="00:00:22" last_heartbeat_received_on="2020-11-11 14:22:36"
 last_message_received_network_time="00:00:06"
last_position="data_replication_queue0000@2020-11-10T23:28:58Z,1374,0,1"
 name="N-1NormalStickyReplication"
producer_name="byungidrparis1" remote="false" status="active"
 topic_name="559cd6d2db6ad458a667cac505961973.bdc33951db9020107cfe200c0b9619ea"/>
</consumer>
</idr>
```

IDR Métricas

Métrica	Descrição
`idr status`	Mostra se IDR está habilitado para sua instância.
Instância do produtor	
`producer producer_last_run`	A última hora em que o `IDRProducerJob` trabalho programado foi executado (GMT).
`producer replication_queue_position`	Posição do cursor na fila de replicação.
replication_queue_reading_lag	O tempo entre o momento em que uma mudança é feita e quando o trabalho programado `IDRProducerJob` envia essa mudança para a rede.
replset last_message_sent_on	A última vez em que os dados foram enviados para a rede deste conjunto de replicação.
replset last_position	A posição do cursor em data_replication_queue quando a última mensagem foi enviada para este conjunto de replicação.
last_sent_message_id	O ID da mensagem da última mensagem enviada de data_replication_queue.
nome	O nome do conjunto de replicação.
status	O status do conjunto de replicação.
topic_name	O nome do tópico na fila de mensagens deste conjunto de replicação.
Instância do consumidor	
consumer_last_run	A última vez em que o `IDRConsumerJob` trabalho programado (local) ou o `IDRDeltaConsumerJob-<instanceid>` trabalho programado (remoto) foi executado (GMT).
replset data_lag	Tempo desde que a última pulsação foi recebida. As pulsações devem ocorrer a cada minuto para um conjunto de replicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IDR Métricas

Métrica	Descrição
last_heartbeat_received_on	Hora da última pulsação deste conjunto de replicação.
last_message_received_network_time	Para a última mensagem recebida, a diferença de tempo entre quando ela foi enviada para a fila de mensagens e quando foi selecionada pela instância do consumidor.
replset last_position	A posição do cursor em data_replication_queue quando a última mensagem foi enviada para este conjunto de replicação.
nome	O nome do conjunto de replicação.
status	O status do conjunto de replicação.
topic_name	O nome do tópico na fila de mensagens deste conjunto de replicação.

Referência do Replicação de dados da instância

Estes tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre privacidade de dados em Replicação de dados da instância (IDR) e separação de domínio.

Privacidade de dados em Replicação de dados da instância

A capacidade dos conjuntos de replicação de hospedar vários consumidores remotos em Replicação de dados da instância (IDR) significa que há possíveis problemas de privacidade de dados a serem considerados.

Os conjuntos de replicações em IDR atendem a várias instâncias com vários consumidores. Um conjunto de replicação pode ter um único cliente ou vários clientes. Um consumidor também pode estar localizado na mesma região geográfica que o produtor ou em uma região geográfica diferente.

Dependendo de como você configura o conjunto de replicação, é possível ter dados compartilhados internamente, entre escritórios da mesma empresa, ou externamente, estendendo-se por várias empresas. Você também pode confinar o compartilhamento de dados a um único local ou região, ou pode compartilhar dados em todas as regiões.

Um conjunto de replicação ativo ocorre depois que o administrador da instância do produtor aprova uma assinatura do consumidor. Um conjunto de replicação ativo envolve a transferência de dados, que pode incluir a transferência de dados pessoais entre regiões geográficas. A transferência de dados entre diferentes regiões geográficas pode sujeitar os dados a diferentes regulamentações de dados pessoais.

Durante o processo de aprovação, se IDR determinar que as instâncias do consumidor e do produtor estão em regiões geográficas diferentes, o produtor será alertado antes da ativação. Este alerta deve conscientizar os administradores sobre o potencial de regulamentações de transferência de dados diferentes entre as regiões.

Depois que um conjunto de replicação está ativo, um conjunto de replicação com vários consumidores pode ter regras discretas específicas que direcionam dados específicos para consumidores específicos. Qualquer modificação de uma regra discreta em um conjunto de replicação ativo que abrange vários consumidores tem o potencial de expor dados. Esta exposição de dados pode incluir dados pessoais, que podem ser visualizados por consumidores não intencionais que assinam o conjunto de replicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você definir bidirecionalidade entre uma instância de produtor e de consumidor, o consumidor poderá originar dados que compartilham de volta com a instância do produtor. Esses dados também podem atingir outros consumidores que façam parte do conjunto de replicação.

Descrições do adaptador para Replicação de dados da instância

Os adaptadores modificam os dados do produtor antes de inserir os dados em instâncias do consumidor em Replicação de dados da instância (IDR).

Campos do adaptador

Cada adaptador tem campos **Nome** e **Descrição** O nome aparece na coluna Adaptador. Use o campo **Descrição** para explicar a finalidade da conversão de dados.

Adaptador de Cálculo

Use o adaptador de cálculo nos dados do produtor para especificar a operação e o valor que é usado na operação.

Exemplos de parâmetros

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Operação: Multiplicar **Valor constante**: 1,08	10	10,80
Operação: Máximo **Valor constante**: 1000	1020	1000
Operação: piso **Valor da constante**: 0	5,5	5

Máximo especifica o maior e **Mínimo** especifica os valores mais baixos possíveis. Valores acima ou abaixo desses limites serão definidos para esses limites. Tipos de valor como **int** e **long** têm valores máximos e mínimos. Valores acima ou abaixo desses limites causam erros de precisão.

Adaptador de cadeia de caracteres de concatenação

Use o adaptador de cadeia de caracteres de concatenação para anexar uma cadeia de caracteres especificada aos dados de origem.

Exemplo de parâmetro

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Cadeia de caracteres: _v2	Patch10236	Patch10236_v2

Regra do adaptador de formato de largura fixa

Use o adaptador de formato de largura fixa para reformatar os dados de entrada de largura fixa. Use # para representar qualquer número inteiro positivo, @ para representar qualquer caractere e \ como o caractere de escape literal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de parâmetros

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Correspondência: ########## **Saída**: (###) ###-####	7605551212	(760) 555-1212
Correspondência: ##### **Saída**: ###.##	10000	100,00
Correspondência: ##\,### **Saída**: #####	10.000	10000

Adaptador de mapa

Use o adaptador de mapa para pares de literais separados por vírgula para mapear conversões de origem para destino. As correspondências devem ser exatas. Por exemplo, PRB=TASK não converteria PRB1000 em TASK1000.

Exemplos de parâmetros

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Mapa: PRB=TASK, concluído=completo	PRB	TASK
Mapa: PRB = TASK, concluído=completo	concluído	concluir
Mapa: PRB=TASK, concluído=completo	PRB1000	(sem mapeamento)

Adaptador de padrão

Use o adaptador de padrão para expressões regulares para identificar padrões de entrada. Use parênteses no **Regex** para identificar grupos. Em **Padrão de Saída**, use $ para especificar grupos. $0 representa a entrada inteira, $1 representa o primeiro grupo, $2 representa o segundo grupo e assim por diante. Você também pode inserir, prefixar e acrescentar caracteres literais, incluindo espaços para que eles apareçam na saída do adaptador.

Exemplos de parâmetros

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Regex: (.*),(.*) **Padrão de saída**: $2 $1	Smith, John	John Smith
Regex: (ABC [a-zA-z] [a-zA-z]) (ABC [a-zA-z] [a-zA-z]) **Padrão de saída**: $1 $0	ABCDEABCFG	ABCDE ABCDEABCFG

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de parâmetros

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Regex: (ABC [a-zA-z] [a-zA-z]) (ABC [a-zA-z] [a-zA-z]) **Padrão de saída**: $1 release $0	ABCDEABCFG	ABCDE versão ABCDEABCFG

No segundo exemplo, a correspondência é ABC seguida por duas letras, seguidas por `ABC` e duas letras. `$1` desta entrada é `ABCDE`. `$2` desta entrada são `ABCFG`. `$0` é a cadeia de caracteres de entrada inteira. Portanto, `$1 $0` é `ABCDE ABCDEABCFG`.

Adaptador de substituição

Use o adaptador de substituição para substituir uma cadeia de caracteres de entrada especificada por uma cadeia de caracteres especificada. Use `$` para substituir apenas algumas das ocorrências da cadeia de caracteres. `$1` substitui somente a primeira ocorrência; `$2` substitui apenas a segunda. Use chaves para substituir as primeiras N ocorrências. Por exemplo, `${3}` substitui as três primeiras ocorrências.

Exemplos de parâmetros

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Localizar: Londres **Substituir**: Madri	O produto é Londres. O produto é Londres. O produto é Londres.	O produto é Madri. O produto é Madri. O produto é Madri.
Localizar: $2 Londres **Substituir**: Madri	O produto é Londres. O produto é Londres. O produto é Londres.	O produto é Londres. O produto é Madri. O produto é Londres.
Localizar: ${2} Londres **Substituir**: Madri	O produto é Londres. O produto é Londres. O produto é Londres.	O produto é Madri. O produto é Madri. O produto é Londres.

Adaptador de divisão

Use o adaptador de divisão para um delimitador especificado, como um espaço, para dividir uma cadeia de caracteres em duas cadeias de caracteres ou mais. Em **Padrão de Saída**, use `$` para especificar grupos. `$0` representa a entrada inteira, `$1` representa o primeiro grupo, `$2` representa o segundo grupo e assim por diante. Você pode repetir um grupo em um padrão de saída, por exemplo, `$2, $1, $1`. Várias instâncias de um delimitador nos dados de origem criam três ou mais grupos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de parâmetros

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Delimitador: “ “ **Padrão de saída**: $2, $1	John Smith	Smith, John
Delimitador: “ “ **Padrão de saída**: $2, $1, $1	John Harry Smith	Harry, John, John
Delimitador: “ “ **Padrão de Saída**: $3	John Harry Smith	Smith

Adaptador de número de tarefa

Use o adaptador de número de tarefa para adicionar um prefixo ou sufixo a um número de tarefa ou substituir o prefixo do número de tarefa.

Exemplos de parâmetros

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Modificação: Substituir **Prefixo Numérico**: PRB **Novo prefixo numérico**: STRY	PRB80899	STRY80899
Modificação: Adicionar prefixo **Prefixo**: STRY	08099	STRY80899

Adaptador de conversão de fuso horário

Use o adaptador de conversão de fuso horário para converter um fuso horário em outro.

Exemplo de parâmetro

Parâmetro e valor	Dados de origem	Saída do adaptador
Fuso horário de saída: PDT	07:00:00 GMT	00:00:00 PDT

Tabelas excluídas em Replicação de dados da instância

Você não pode replicar determinadas tabelas em Replicação de dados da instância (IDR). Tabelas secundárias de tabelas na lista de exclusão também são excluídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas excluídas

Estas tabelas foram excluídas de IDR:

- Tabelas com os prefixos V_PREFIX, SYSX_, sys, ts_, ua_, usageanalytics_, wf_, ecc_, clone_, jrobin_, rrd_, imp_, pf_, pfd_, idr_

  sys_domain é uma exceção.

- Tabelas giradas, incluindo syslog, sys_querystat, ecc_queue, ecc_event, cmdb_metric, sysevent
- Tabelas sem um sys_id
- sso_federation
- saml2_update1_properties
- sso_properties
- digest_properties
- Instância

As tabelas secundárias que estendem essas tabelas também são excluídas de IDR e não devem ser incluídas nos conjuntos de replicação porque a replicação falhará se elas forem incluídas. Por exemplo, sc_cat_item estende sys_metadata, que é uma tabela excluída. Isso torna sc_cat_item uma tabela excluída devido à herança.

Tabelas para evitar replicação:

- cmdb
- cmdb_ci

Se você determinar que as tabelas do CMDB devem ser replicadas, use condições para restringir a contagem de registros replicados e garantir que todas as colunas necessárias sejam incluídas no conjunto de replicação.

Domain Separation e IDR

Replicação de dados da instância (IDR) funciona no nível de dados, o que significa que ele não oferece suporte explícito ao Domain Separation.

Em um caso de uso típico, os dados são movidos de uma instância do produtor para uma instância do consumidor e vice-versa, independentemente do domínio em que a instância está. Você pode usar IDR para filtrar dados, o que permite separar dados específicos entre instâncias. Se você precisar ir além da funcionalidade de filtragem no nível de registro IDR, poderá usar regras de negócio para converter dados de um domínio para outro. Para obter mais informações, consulte Antes de consultar regras de negócio .

propriedades de Replicação de dados da instância

Essas propriedades do sistema controlam o comportamento da aplicação Replicação de dados da instância (IDR).

Para definir as propriedades do sistema IDR, navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e adicione a propriedade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

IDR propriedades de comparação de dados

Propriedade	Descrição
O tamanho do lote de registro para resultados de comparação de dados idr.instance.comparison.batch.size	Se os resultados da comparação de dados excederem 1 milhão de registros no intervalo de datas fornecido, a solicitação será dividida em lotes de 10.000 registros. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10.000
O limite para registros ausentes ou incompatíveis idr.dct.mismatched.missing.percentage.threshold	Se o número de registros ausentes ou incompatíveis exceder 50% do total de registros encontrados no intervalo de dados fornecido, a comparação será interrompida e a propagação parcial será recomendada para o intervalo de datas fornecido. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50
Número máximo de registros obtidos idr.instance.comparison.max.records	O número máximo de registros permitidos para processar uma comparação de dados. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500.000
O tempo de execução máximo idr.instance.comparison.max.runtime	A quantidade máxima de tempo permitida para executar uma comparação de dados. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 15 minutos
Campos a serem ignorados idr.dct.comparação.ignorar.campos	A lista de campos a serem ignorados ao comparar registros entre instâncias. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: caller_id,sys_created_on,sys_created_by,sys_updated_on,s

Propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
Interromper a replicação se ocorrer um problema fora de ordem idr.message.gap.order_enforcement.enabled	Por padrão, IDR interromperá a replicação se ocorrer um problema de fora de ordem no consumidor. Você pode mudar o comportamento padrão quando ocorre um problema de fora de serviço no consumidor adicionando esta propriedade e definindo-a como falso. Isso enfileira e replica automaticamente as mensagens ausentes usando os detalhes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do sistema

Propriedade	Descrição
	de registro mais recentes do produtor sem interromper a replicação. • Tipo: cadeia de caracteres • Verdadeiro: interrompe a replicação • Falso: não interrompe a replicação e enfileira novamente **Nota:** Cada instância de produtor e consumidor deve estar na mesma versão da família para usar esta propriedade. Ambas as instâncias devem estar em Vancouver ou superior.
Definir limite de tamanho do anexo idr.cdc.replication.table.reader.attachment.size	Por padrão, IDR não restringe o tamanho dos anexos. Você pode mudar o comportamento padrão adicionando esta propriedade e inserindo um tamanho máximo para anexos. • Tipo: inteiro (tamanho em bytes) • Valor padrão: 100.000.000

Funções Replicação de dados da instância

Replicação de dados da instância (IDR) é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do IDR [idr_admin]

Função de administrador para acessar todas as tabelas do IDR.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

idr_rest

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum

Leitura IDR [idr_read]

Função de leitura para revisar IDR tabelas.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

idr_rest

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

IDRREST [idr_rest]

Função necessária para fazer uma solicitação de diagnóstico.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

MetricBase

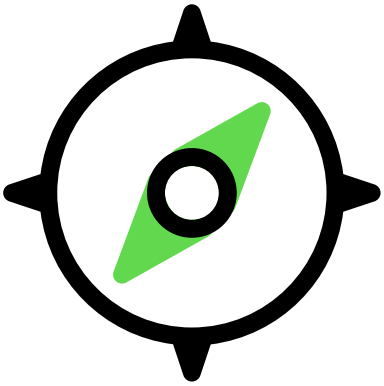
A aplicação MetricBase armazena dados de série de tempo, que são dados de amostra em intervalos regulares. Você pode representar graficamente os dados armazenados ou usá-los com acionadores para executar Flow Designer fluxos. MetricBase ajuda os desenvolvedores a trabalhar com aplicações baseadas em IoT que monitoram ou atuam em grandes quantidades de dados gerados por máquina.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

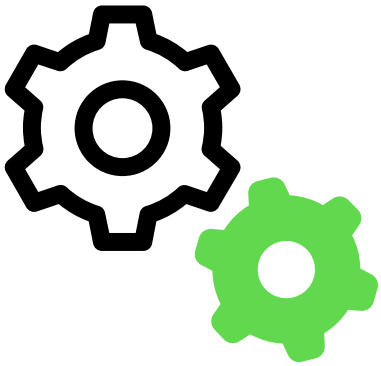
Iniciar

Explorar



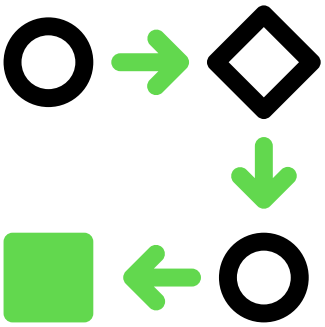
Saiba mais sobre os recursos e conceitos do MetricBase

Configurar



Configurar MetricBase e criar uma especificação de série temporal

Uso

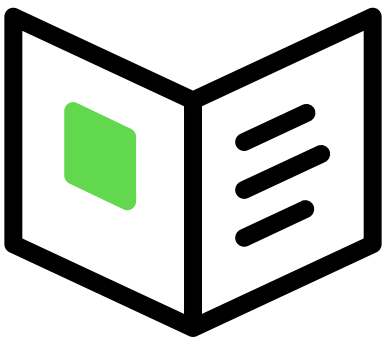


Visualize seus dados de série temporal e crie gatilhos que executam Flow Designer fluxos

Gerenciar

Gerenciar a integridade e o desempenho de MetricBase

Referência



Acesse recursos do desenvolvedor e aprenda sobre Domain Separation com MetricBase

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pergunte ou responda questões sobre MetricBase no ServiceNow Community
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como explorar o MetricBase

MetricBase coleta, retém, analisa, cria gráficos e atua nos dados de série temporal. Aprenda como MetricBase armazena resumos da série temporal de coleções de dados muito maiores.

Visão geral

Em MetricBase, você especifica a métrica que deseja armazenar e a frequência de coleta. Você também pode determinar por quanto tempo armazená-lo no banco de dados MetricBase. Em seguida, envie os dados de uma instância para o servidor MetricBase na taxa definida usando MetricBase APIs REST JavaScript. Dessa forma, você pode monitorar uma coleta de dados muito maior com MetricBase resumos dela.

MetricBase funciona com:

- Uma instância que armazena dados gerados por máquina
- Um servidor que tem o MetricBase aplicação e o banco de dados

Benefícios

- Integre MetricBase perfeitamente a aplicações com base em IoT ServiceNow que monitoram ou atuam em grandes quantidades de dados gerados por máquina.
- Acione fluxos em Flow Designer com base nos dados da série temporal em MetricBase.
  - Gerar um e-mail se o uso médio da CPU for maior que 85% nos últimos 5 minutos.
  - Gera um e-mail se MetricBase detectar uma lacuna nos dados enviados por dez minutos ou mais.
  - Gera um alerta se a média dos dados coletados for menor que dez ou maior que 500 nos últimos cinco minutos.
  - Gera um alerta se o uso da memória provavelmente exceder 90% nos próximos dez minutos.
- Visualize dados MetricBase usando gráficos da série temporal.
- Use a aplicação Relatórios para representar graficamente os dados da série temporal armazenados em MetricBase.
- Detecte anomalias treinando um modelo de idioma por máquina e execute um gatilho Flow Designer quando uma anomalia for detectada.

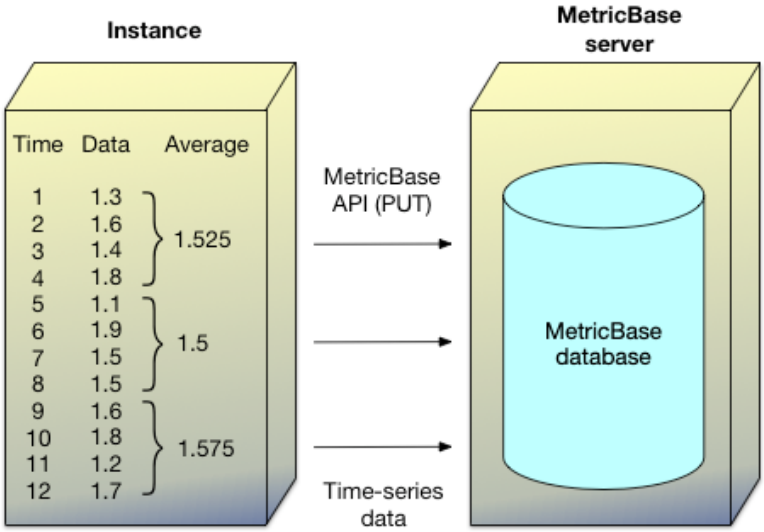
Como o MetricBase funciona

Use MetricBase para lidar com grandes quantidades de dados usando um resumo menor desses dados que estão armazenados no banco de dados MetricBase. Por exemplo, uma instância pode armazenar o uso da CPU. Com MetricBase, você pode resumir esses dados armazenando o uso médio da CPU para cada intervalo de cinco minutos. Você pode representar graficamente os dados ou usá-los com Flow Designer para acionar fluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Armazenamento de dados de série temporal

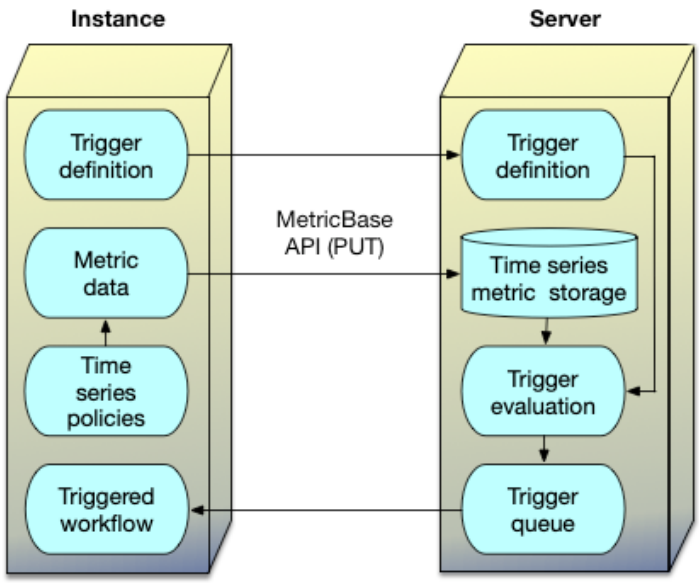


Esta figura mostra um exemplo de dados gerados por máquina que são amostrados a cada quatro segundos. Você envia a média dos valores em cada período de amostra para o banco de dados MetricBase, que armazena os dados até a data de vencimento.

Dados da série temporal

MetricBase coleta as métricas da frequência de envio de dados e qual é a agregação desses dados, por exemplo, máxima, mínima, média ou última. Esses dados são chamados *de dados de série temporal*. Por exemplo, se você coletar velocidades de drones em uma instância, poderá enviar a velocidade média de drones a cada dois minutos para o MetricBase banco de dados. Você também pode coletar a altitude e a vida útil da bateria. MetricBase armazena cada métrica como uma coluna em seu banco de dados.

Envio de informações de uma instância para um servidor MetricBase



Programações da política de retenção

As programações da política de retenção especificam por quanto tempo MetricBase armazena os dados da série de tempo no banco de dados MetricBase. Você pode criar, editar e excluir

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

programações de política de retenção. Para criar, editar ou excluir programações de política de retenção, navegue até **MetricBase** > **Programações de política de retenção**.

Ao criar uma programação de política de retenção, as seguintes limitações se aplicam:

- Duração máxima da retenção: 26 meses (794 dias)
- Período máximo de amostragem: 1 dia
- Máximo de pontos de dados (calculados como duração de retenção * período de amostragem): 160.000 pontos de dados

Além disso, a duração da retenção deve ser um múltiplo do período de amostragem.

Políticas de retenção

As*políticas de retenção* incluem várias programações de retenção com granularidade mais baixa quanto mais tempo os dados são mantidos. Por exemplo, a política de retenção Grosseira armazena dados de amostra a cada:

- Hora por uma semana (7 dias por período de 1 hora)
- Duas horas por um mês (31 dias por período de 2 horas)
- Dia por 13 meses (397 dias por período de 1 dia)

Nesta política, a métrica especificada é medida a cada hora nos primeiros 7 dias. Em seguida, ele é medido a cada duas horas nos próximos 31 dias e uma vez por dia nos próximos 397 dias. MetricBase exclui dados com mais de 435 dias.

Para ver a lista de todas as políticas de retenção compatíveis, navegue até **MetricBase** > **Políticas de Retenção**.

MetricBase demonstração

Use o plug-in MetricBase Demo para se familiarizar com MetricBase. A demonstração contém métricas de exemplo, gatilhos e um trabalho programado que coleta e armazena dados. Use a demonstração para explorar MetricBase antes de configurá-la. O **Explorador de dados**, que vem com o plug-in de demonstração, fornece um local para experimentar MetricBase APIs JavaScript. O plug-in de demonstração é separado do MetricBase plug-in. Certifique-se de solicitar ambos.

Configuração do MetricBase

Planeje e configure a sua implementação do MetricBase.

Solicitar o MetricBase produto

O MetricBase plug-in [com.snc.clotho] requer uma assinatura separada e deve ser ativado pela ServiceNow equipe. Certifique-se de solicitar também o MetricBase plug-in de demonstração [com.snc.clotho.demo], que inclui tabelas de amostra, métricas, gatilhos e dados.

Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. O gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

Quando a ServiceNow equipe instala o MetricBase plug-in Demonstração, ela também conecta sua instância ao servidor que contém o MetricBase banco de dados. Um MetricBase banco de dados pode se conectar a apenas uma outra instância. Por exemplo, um clone da instância original não pode se comunicar com o mesmo banco de dados que a instância original.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Familiarizando-se com o MetricBase

Depois que o pessoal da ServiceNow instalar os plugins de demonstração MetricBase e MetricBase, você poderá usar a demonstração para se familiarizar com o MetricBase.

Pré-requisitos

- Os plug-ins de demonstração MetricBase e MetricBase devem ser instalados pela equipe ServiceNow.
- Função necessária: administrador

Demonstração MetricBase

Com o plug-in de demonstração MetricBase, você pode experimentar o MetricBase sem configurá-lo ou sem saber muito sobre ele. O plug-in inclui amostras de dados de série temporais e gatilhos no banco de dados do seu MetricBase para ajudá-lo a visualizar os dados e ver como os gatilhos operam. A demonstração também inclui atualizações programadas dos dados de série temporal, como se tivessem sido recebidas de uma instância, para que você possa testar a funcionalidade dos gatilhos incluídos.

Na demonstração, uma frota fictícia de drones foi equipada com sensores que transmitem suas métricas, incluindo sua velocidade, altitude e vida útil da bateria ao longo do tempo.

1. Navegar até **Demonstração do MetricBase** > **Drones** para ver o nome, modelo, comprimento, largura, altitude e velocidade de todos os drones da frota.

Name ▲	Model	Camera Model	Fleet	Length (cm)	Width (cm)	Height (cm)	Altitude (m)	Speed (kph)	Remaining Battery (%)
ASF-KP-IG3-1	Kingfisher Phantom	Imesity G3	ASF	37	37	13	165.21455	71.22602	84.44444
ASF-WT7-IC2-1	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	120.973076	66.827896	17.777779
ASF-WT7-IC2-2	Warbler T7	Imesity C2	ASF	40	45	8	138.80995	68.61613	26.666666

2. Selecionar **Demonstração do MetricBase** > **Métricas** para ver como as métricas são definidas. Na lista de métricas de série temporal, os valores da coluna especificam a tabela onde as métricas de série temporal do drone são armazenadas, os nomes de todas as métricas armazenadas para cada drone e a política de retenção de cada métrica. A política de retenção especifica a frequência com que as medições são feitas e por quanto tempo MetricBase retém esses dados.

All > Table name = mb_demo_drone

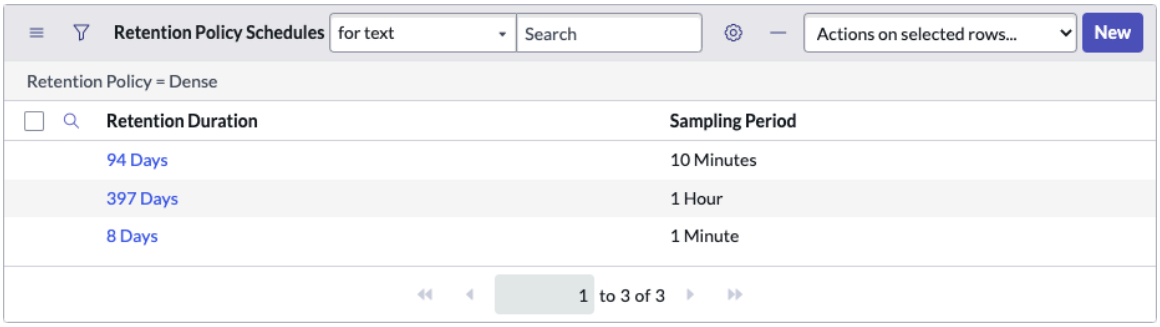
Table name ▲	Metric field name	Retention policy	Application name
mb_demo_drone	mb_demo_mt_altitude	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_humidity	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_pressure	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_external_temperature	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_battery	Dense	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_rem_disk	Coarse	MetricBase Demo
mb_demo_drone	mb_demo_mt_speed	Dense	MetricBase Demo

Agora que você viu os dados do drone e aprendeu a encontrá-los, vamos ver como os dados foram coletados usando uma política de retenção.

3. Selecione uma política de retenção O formulário de política de retenção mostra a definição da política. No exemplo a seguir, essa métrica é medida uma vez por minuto nos primeiros 8 dias, uma vez a cada 10 minutos nos 94 dias seguintes e uma vez por hora nos 397 dias seguintes. Depois disso, o sistema descarta os dados.

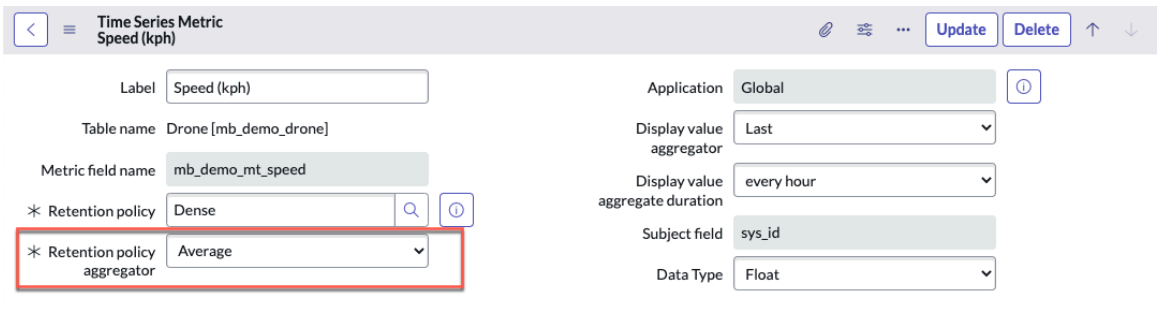
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Para obter mais informações sobre políticas de retenção, consulte Define and collect time-series data (Definir e coletar dados de série temporal).

4. Para ver como os dados são agregados durante as Durações de retenção, selecione a seta para a esquerda (<) na parte superior da janela Programações da política de retenção para retornar à lista de Métricas da série de tempo.
5. Selecione um nome de tabela. A definição da métrica de série de tempo mostra o **agregador de política de retenção**. Este agregador resume os dados como, por exemplo, o valor médio, máximo ou mínimo no período de agregação. No exemplo a seguir, o administrador clicou na tabela da métrica de velocidade. O resultado é que MetricBase armazena as médias de velocidade durante cada período de amostragem no banco de dados MetricBase.

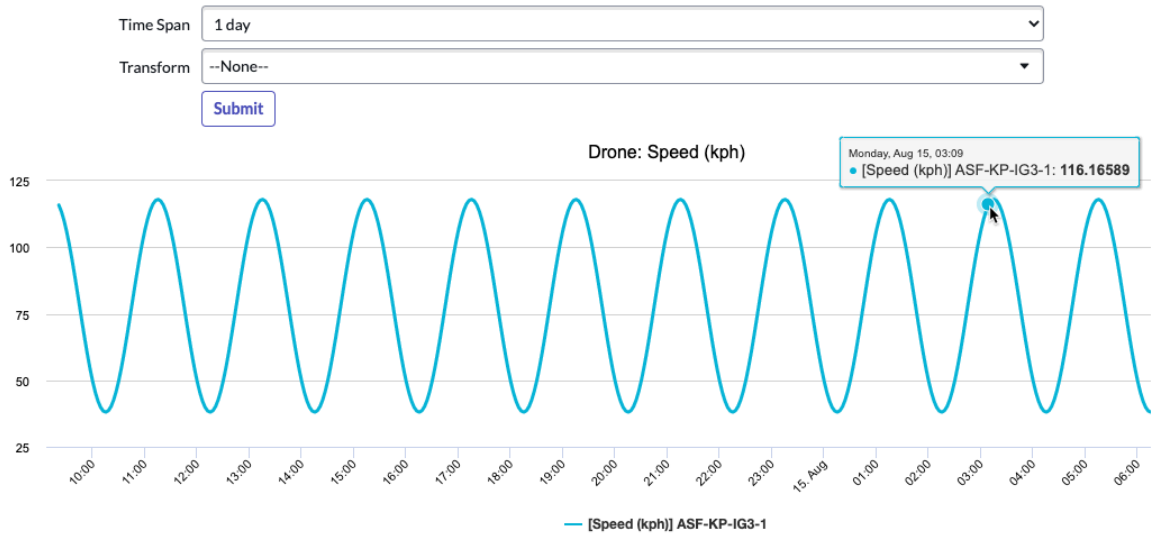


Agora que você entende como os dados foram coletados usando políticas de retenção, vamos ver como exibir os dados em listas e gráficos.

6. Observe os campos de parâmetro que começam com **Display**. Neste exemplo, eles significam que os valores de velocidade que são exibidos na exibição de lista de drones são as últimas velocidades registradas em cada intervalo de hora para cada drone. Esses campos **Display** controlam o que aparece na exibição da lista somente dos drones. Eles não têm nada a ver com a política de retenção.
7. Visualize a exibição de lista de uma tabela inserindo `<table-name>.list` no campo **Field navigator** (navegador de campo). Por exemplo, `mb_demo_drone.list`. Todos os dados do drone são exibidos. No exemplo da etapa anterior, a coluna de velocidade conteria o valor **Last** (último) do período de amostragem.
8. Selecionar **Demonstração do MetricBase** > **Drones** e observe a coluna de velocidade (kph). Com base na etapa anterior, você sabe que esses valores são as últimas velocidades registradas para cada drone até uma hora atrás. Os valores são os mesmos que você obteria usando o comando `.list`.
9. Selecione o valor de velocidade do primeiro drone. O gráfico a seguir mostra a velocidade do drone que foi medido por hora.

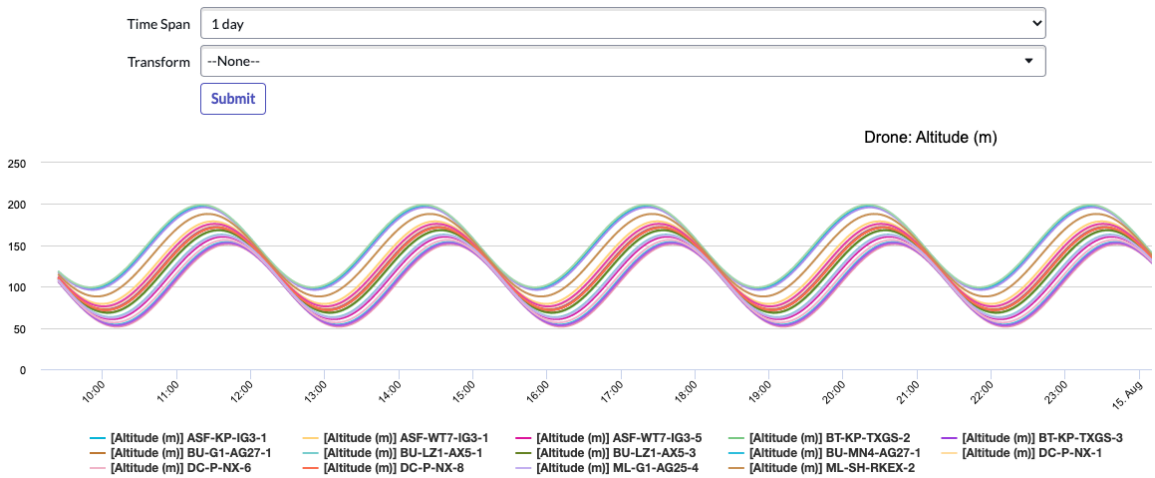
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Talvez você precise selecionar um valor de campo **Período** diferente para obter um gráfico mais claro. Por exemplo, tente **1 Dia**. A velocidade é uma onda seno porque foi gerada artificialmente. Passe o mouse sobre a onda senoidal para ver as medições reais.

10. Selecione a seta para a esquerda (<) a fim de retornar à lista das métricas de drone, clique com o botão direito do mouse em um tipo de drone (coluna **Modelo**) e selecione **Mostrar correspondência**. Somente os drones do tipo selecionado são exibidos.
11. Selecione o ícone de menu ao lado do título da coluna Altitude e selecione **Time Series Chart** (gráfico de séries temporais). Você vê um gráfico que mostra as medições de altitude dos drones do tipo Warbler-T7.



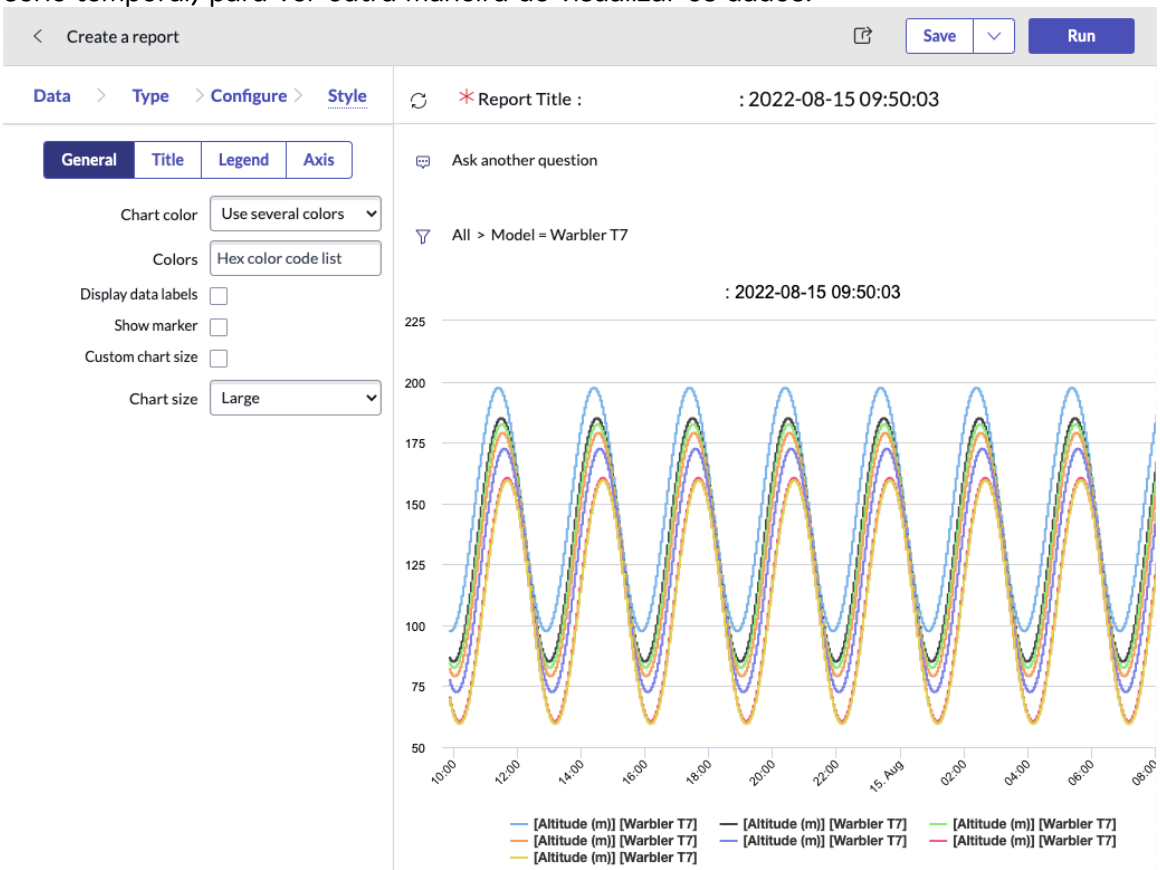
É possível que você goste de mudar o valor **Período** para ver um gráfico mais claro.

12. Selecione a seta para a esquerda (<) para retornar à lista de métricas de drones.
13. Clique no ícone de menu ao lado do título da coluna Altitude e selecione **Time Series Chart Designer** (designer de gráfico de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

série temporal) para ver outra maneira de visualizar os dados.



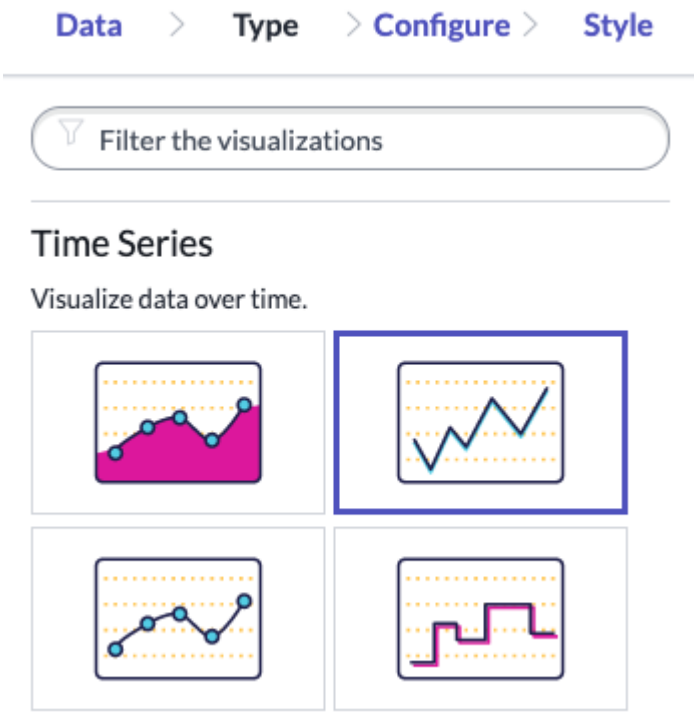
14. Na página Criar um relatório exibida na aplicação Relatórios, varie os parâmetros do gráfico.

Nota:
Nas etapas a seguir, para permanecer na mesma página, selecione **Executar**. Para avançar para a próxima página ao projetar o gráfico, selecione **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No painel Tipo, selecione o tipo de gráfico a ser exibido e clique em **Avançar**.



b. No painel Configurar, tente mudar os parâmetros. Clique em **Executar** para exibir os resultados de cada mudança.

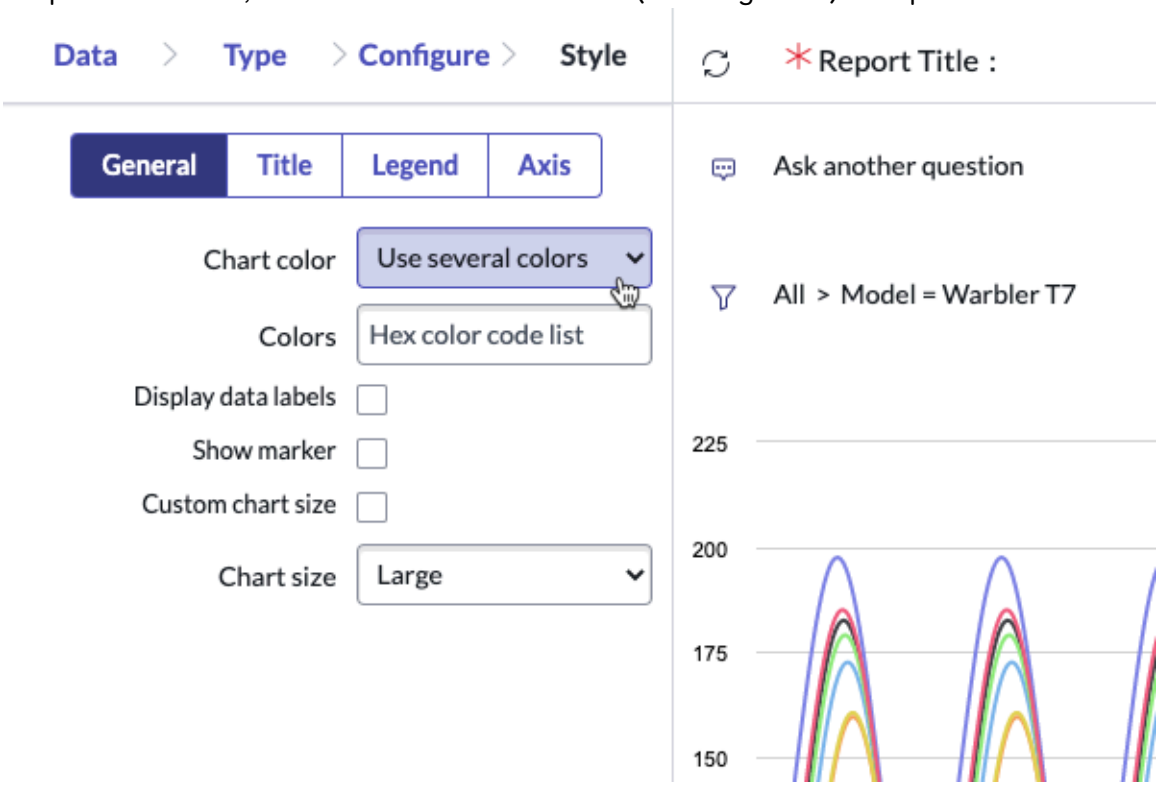
- Mude o **título do relatório** para Altitude Warbler.
- Aplique uma condição para filtrar a exibição. Por exemplo, **[Model] [is] [Warbler T7]**.
- Altere o valor **Last** (último) para **1** dia.
- Selecione **Envelope** na lista **Transformar**. Você verá as altitudes mínimas e máximas (envelope) para a frota de drones Warbler T7 ao longo do tempo.
- selecione a linha do tempo a ser exibida no gráfico usando a lista **Time range** (intervalo de tempo)

Nota:
Relative(relativo) usa o intervalo de tempo **Last** (último) em relação à hora atual. Por exemplo, se **Last** (último) for 1 hora, a linha do tempo no gráfico sempre abrangerá a hora anterior. Você pode adicionar este relatório ao seu painel para mostrar as métricas da hora anterior.

Tradução automática

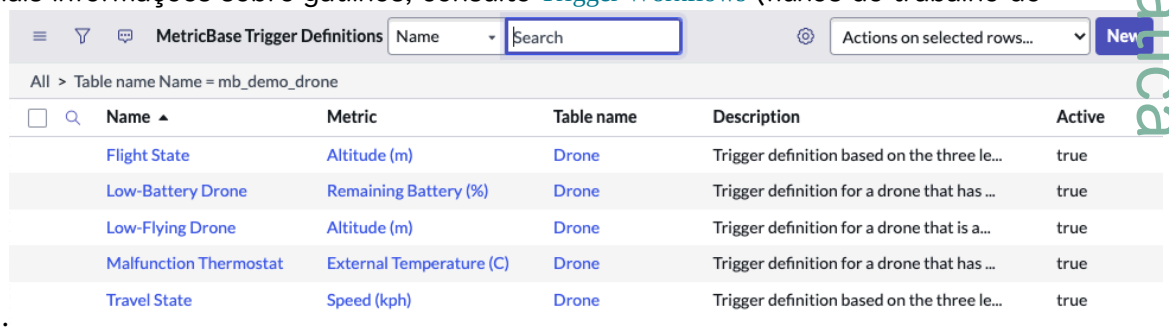
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No painel de estilo, altere o valor de **Chart color** (cor do gráfico) e clique em **Executar**.



Você exibiu dados de drones em listas e gráficos. Agora, vamos definir um gatilho que será executado quando os dados monitorados atingirem um valor limite.

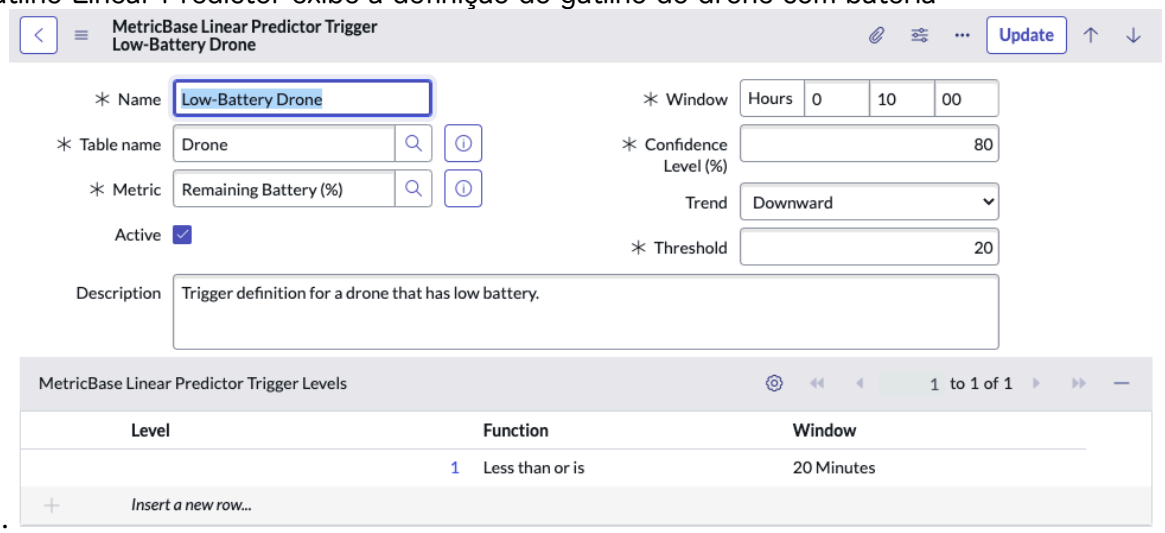
15. Selecionar **Demonstração do MetricBase** > **Definições de gatilho**. A lista MetricBaseDefinições do gatilho mostra o nome (**Nome**) do gatilho, a métrica (**Metric**) que o gatilho monitora, a tabela (**Table name**), a métrica em que ele está, a descrição do gatilho e se o gatilho está ativo. Os gatilhos iniciam fluxos quando as métricas atendem aos limites do gatilho. Um exemplo é quando um drone voa baixo demais. Para obter mais informações sobre gatilhos, consulte Trigger Workflows (fluxos de trabalho do gatilho).



Tradução automática

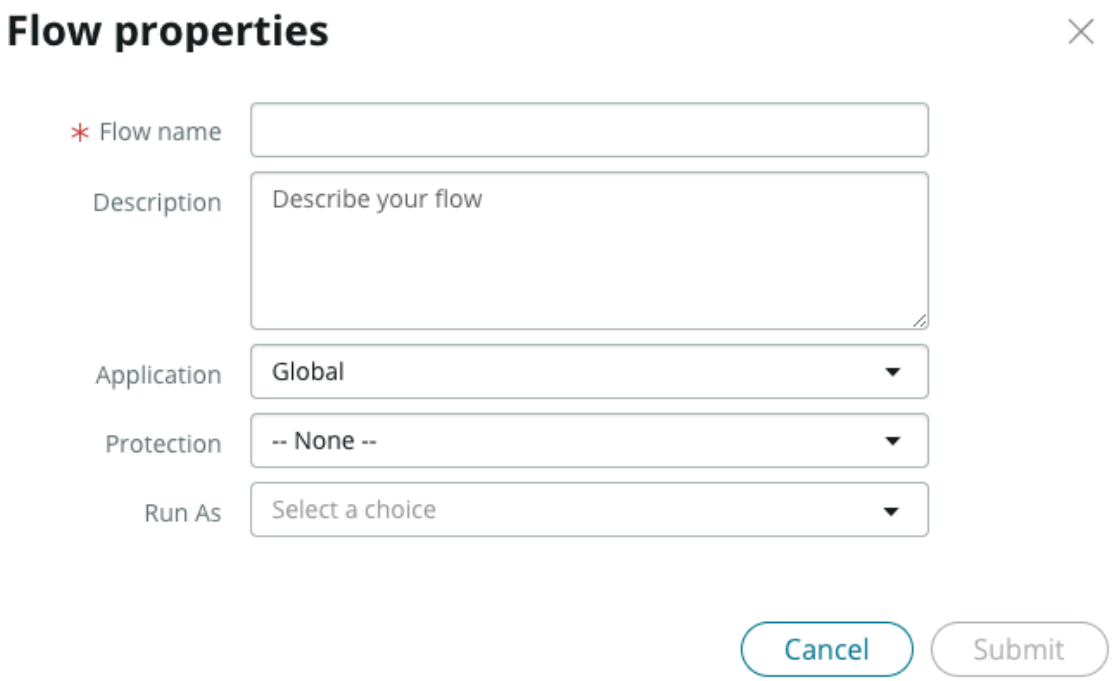
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

16. Selecione **Low-Battery Drone** (drone com bateria fraca). O MetricBase formulário do gatilho Linear Predictor exibe a definição do gatilho do drone com bateria fraca.



Neste exemplo, o gatilho monitora a métrica **Bateria restante (%)** (**Métrica**) na tabela Drone (**Nome da tabela**) a cada 10 minutos (**Janela**). Se a duração da bateria estiver com tendência para baixo (**Trend**) e tiver 80% de probabilidade (**Nível de Confiança**) de atingir 20% (**Limite**) em 20 minutos (na **Janela** de **Nível** 1), o gatilho será executado. Embora seja acionado, nada acontece até que você associe este gatilho a um fluxo. O fluxo define as ações a serem realizadas.

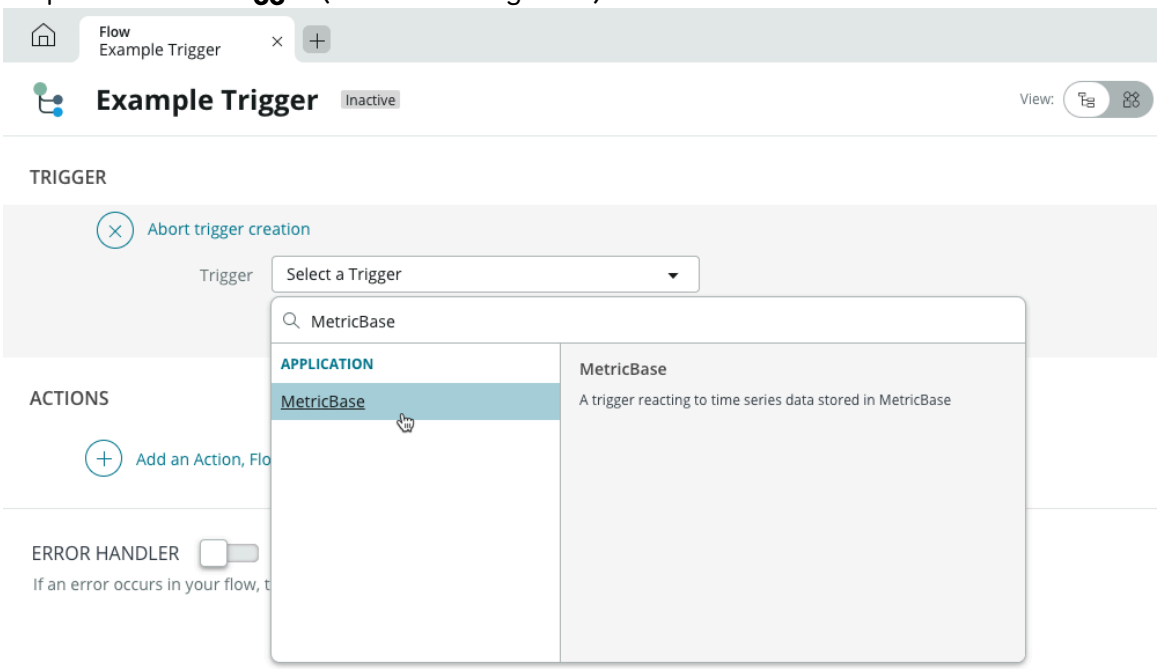
17. Selecionar **MetricBase** > **Fluxos de Acionamento**.
18. Selecionar **Novo fluxo** para associar um gatilho definido no sistema a um fluxo.
19. No campo **Flow name** (nome do fluxo), nomeie o fluxo e selecione **Submit** (enviar).



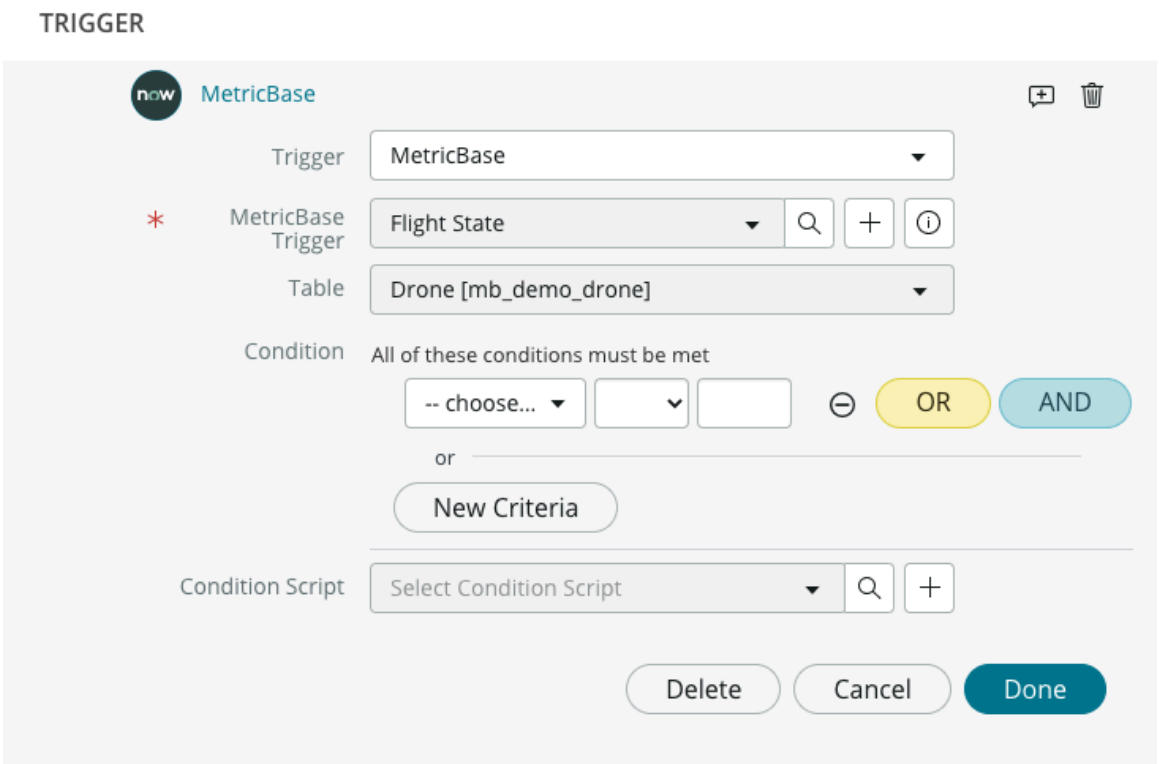
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

20. Clique em **Add a Trigger** (adicionar um gatilho) e selecione **MetricBase** na lista.



21. Em **MetricBase Trigger**, selecione um gatilho que já exista e selecione **Concluído**. Como alternativa, selecione o sinal de mais à direita de **MetricBase Trigger** (gatilho do MetricBase) para criar um novo gatilho.

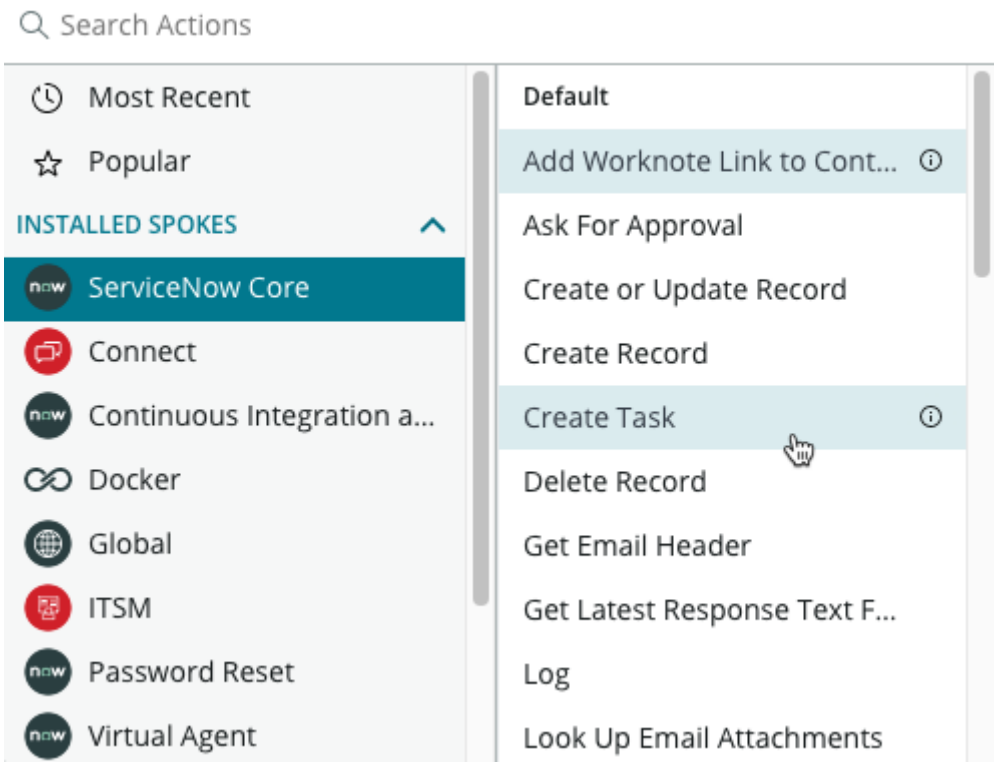


22. Selecione **Add an Action, Flow Logic, or Subflow** (adicionar uma ação, lógica de fluxo ou subfluxo).

23. Selecione **Action** (ação) para especificar as ações a serem tomadas quando o gatilho for acionado. O modal de ação é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



24. Selecione um domínio de ações na coluna da esquerda e a ação específica a ser realizada na coluna da direita.
25. Selecione **Save** (salvar) e **Activate** (ativar). O fluxo não é executado a menos que seja ativado. Para obter mais informações sobre Flow Designer, consulte Flow Designer.

A tabela a seguir resume os módulos na demonstração MetricBase.

Módulos de demonstração MetricBase

Módulo	Descrição
Drones	Tabela que mantém métricas de drones, como velocidade e altitude. Cada registro é um drone diferente. Você pode adicionar registros.
Frotas	Tabela que mantém métricas sobre grupos de drones. Cada registro é uma frota diferente. Você pode adicionar registros.
Geradores de dados	Tabela que define como os dados são criados para os registros do drone. Este campo é fornecido para fins informativos. Você não pode mudar ou adicionar registros.
Métricas	Lista de métricas definidas no sistema. Esta lista é a mesma tabela que **MetricBase** > **Métricas de Série de Tempo**. Você pode adicionar campos de métrica.
Trabalhos programados	Trabalho programado criado para a aplicação de demonstração. O trabalho é executado a cada cinco minutos para adicionar dados às tabelas de demonstração no banco de dados MetricBase. Você pode mudar a programação.
Definições de gatilho	Lista de gatilhos que são definidos na demonstração. Esta lista é a mesma tabela que **MetricBase** > **Gatilhos de MetricBase** > **Definições de gatilho**. Você pode criar gatilhos adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Módulos de demonstração MetricBase

Módulo	Descrição
Registros em log de anomalias	Lista de logs que resultam do acionamento de gatilhos. O gatilho **Low-Flying Drone** (drone de baixa altitude) cria os logs de anomalia.
Explorador de dados	Widget que permite experimentar MetricBase APIs JavaScript usando os dados da aplicação de demonstração. Consulte Get Familiar with MetricBase APIs (Familiarize-se com as APIs MetricBase) para obter mais informações.

Familiarize-se com MetricBase APIs

Faça experiências com MetricBase APIs usando Explorador de dados que faz parte da aplicação MetricBase Demo. Explorador de dados usa os dados instalados com a aplicação MetricBase Demo.

Antes de Iniciar

Função necessária: clotho_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Explorador de dados é um playground onde você pode ver e editar scripts de exemplo que visualizam dados incluídos com a aplicação MetricBase Demo. MetricBase Os scripts de exemplo usam as APIs JavaScript. Para obter informações sobre as APIs JavaScript MetricBase, consulte Client , Data , DataBuilder , Transformer , TransformPart , TransformResult .

Observe que o endpoint de API de now/v1/clotho/transform/topic está reservado somente para uso interno.

Scripts de exemplo usam:

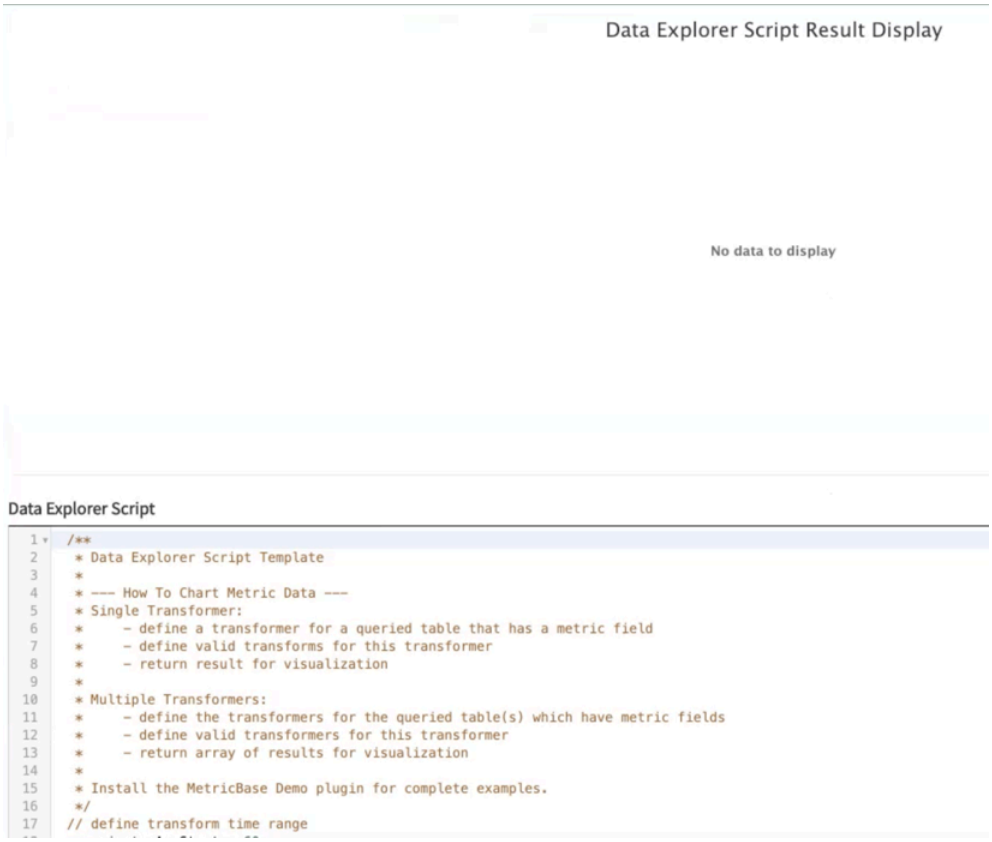
- Transformações, que usam o método Transformador .
- Linguagem de máquina, modelos treinados que preveem o comportamento esperado. Todos os scripts sem "Transform" no título usam a linguagem de máquina.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Demonstração do MetricBase** > **Explorador de dados**.
   O **Explorador de dados** é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Quando você executa um script, a visualização de dados aparece em **Data Explorer Script Result Display** (Exibição do resultado do script do explorador de dados).

2. Selecione um dos scripts de exemplo para executar no menu **Script de exemplo**.

3. Clique em **Load Example** (carregar exemplo).
4. Clique em **Executar**.
   Quando você executa um script, a visualização de dados aparece em **Data Explorer Script Result Display** (visualização do resultado do script do explorador de dados).
5. **Opcional:** Altere os valores ou as declarações no script ou grave um script totalmente novo e clique em **Executar**.

> **Nota:**
> Se você quiser salvar as mudanças feitas no script, clique em **Salvar**.

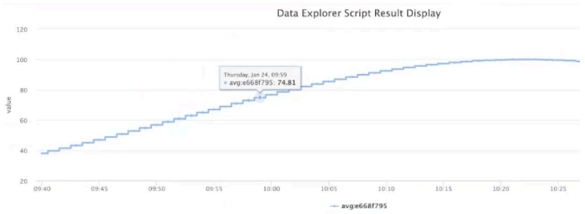
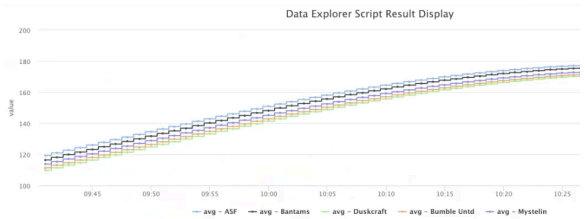
6. Em **Server Output** (saída do servidor), observe a resposta do servidor que pode incluir informações de erro.

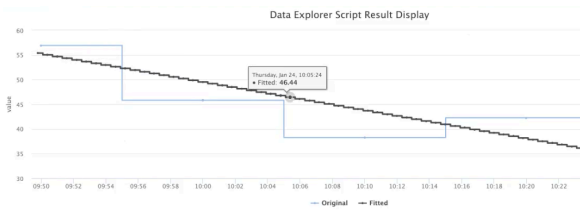
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Exemplo de scripts

Exemplo de script	Definição e visualização
Transformação simples	Usa a API do transformador para exibir uma única métrica de série temporal, a velocidade média dos drones: `transformer.metric('mb_demo_mt_speed').avg()`. 
Transformação simples com agrupamento	Usa a API do transformador para exibir um grupo de métricas de série temporal, a altitude média da frota de drones: `transformer.groupBy("fleet").metric("mb_demo_mt_altitude").avg().label('avg - %g:fleet:')` 
Modelo normal	Modela dados normais, que se aproximam de uma curva em forma de sino ou gaussiana para valores distribuídos.

Modelo linear	Cria uma linha para resumir os dados atuais e prever valores futuros. Este exemplo, sobre a carga restante nas baterias do drone, representa graficamente os valores do modelo treinado e a média dos valores.
	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var fit =`
	`builder.metric("mb_demo_nt_rem_battery").resample(100).fit({model:"linear"}).label("Fitted");`
	`builder.metric("nb_demp_mt_rem_battery").avg().label("Original")`
	 

Modelo de decomposição de tendência Sazonal	Usa um modelo de tendência sazonal para que os dados possam ser subtraídos para revelar tendências não sazonais. Este modelo é semelhante ao modelo de Holt Winters, mas chega ao resultado usando algoritmos diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de scripts

Exemplo de script	Definição e visualização

	`var builder = new sn_clotho.Transformer(drones);`
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`var fit =`
	`builder.metric(metric).fit({model:"STL",periodicity:"PT2H",`
	`innerCycles:1, outerCycles:10})`

Modelo de Holt Winters	Usa o Holt Winters, modelo de tendência sazonal para que os dados possam ser subtraídos para revelar tendências não sazonais. Este modelo é semelhante em propósito ao modelo de decomposição de tendência sazonal, mas chega ao resultado usando algoritmos diferentes.
Modelo ARIMA	A classe mais geral de modelos para prever dados de série de tempo que não têm tendência, o que significa que todos os dados têm o mesmo valor ou os valores flutuam em sinusoidal em torno da média.

Modelo de desvio	Usa o modelo qui-quadrado para mostrar as diferenças entre os dados reais e a previsão do modelo.
	`var metric = "nb_demo_mt_rem_battery";`
	`builder.metric(metric).deviation(model, "chiSquare");`

Defina e colete MetricBase dados.

Especifique a métrica que você deseja armazenar, com que frequência coletá-la e por quanto tempo para armazená-la, criando uma definição de série de tempo.

Antes de Iniciar

- Instalar MetricBase
- Função necessária: clotho_admin

Procedimento

1. Navegar até **MetricBase** > **Métricas de Série de Tempo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de métrica de série temporal

Campo	Descrição
Rótulo	Nome intuitivo para o **nome do campo Métrica**. Por exemplo, a altitude pode ser o rótulo do nome do campo de métrica, mb-altitude.
Nome da tabela	Nome da tabela à qual a métrica será adicionada no banco de dados MetricBase. Por exemplo, em MetricBase Demo, a tabela mb_drone armazena os dados do drone. Cada coluna da tabela é uma métrica diferente, por exemplo, altitude, comprimento e velocidade.
Nome do campo de métrica	Nome da métrica de série temporal registrada. Por exemplo, mb-altitude. Você pode pensar nisso como o nome de uma coluna na tabela do banco de dados MetricBase .
Política de retenção	Frequência de amostragem e por quanto tempo MetricBase mantém os valores no banco de dados. Você não pode personalizar o valor. Para obter uma definição dos valores, clique na lupa e em uma política. Quanto mais grosseira for a taxa de amostragem, menos dados serão armazenados. Use a taxa de amostragem mais grosseira que funciona para o seu conjunto de dados. Por exemplo, não colete dados a cada minuto se a coleta uma vez por hora for suficiente. Consulte Políticas de retenção MetricBase para obter uma descrição das políticas que você pode selecionar.
Agregador de política de retenção	Operador que agrega os dados em um período de amostragem. Por exemplo, último, mínimo, máximo e média.
Agregador de valor de exibição	O método de agregação em uso ao usar `<table-name>.list` em que <table-name> é uma tabela no banco de dados MetricBase. Este valor não está relacionado à política de retenção. Para obter uma definição das opções, consulte Transformações de MetricBase .
Exibir duração do valor agregado	Duração que é usada para calcular a agregação somente ao usar a exibição de lista. Por exemplo, `<table-name>.list` em que <table-name> é uma tabela no banco de dados MetricBase. Este valor não está relacionado à política de retenção.
Campo de assunto	Você pode selecionar uma coluna de tabela exclusiva como assunto para a métrica. A coluna exclusiva deve ser designada na tabela antes de ser selecionada. Por exemplo, se a sua métrica rastreia as temperaturas em casas diferentes, você pode tornar a coluna de endereço da casa o assunto da sua métrica. A coluna de endereço interno em sua tabela deve ser exclusiva antes de você definir o campo de assunto. **Nota:** A coluna sys_id é a coluna exclusiva padrão.
Tipo de Dados	Você pode especificar o tipo de dados do campo de assunto.

Você criou uma especificação de série de tempo para uma métrica que deseja rastrear.

4. Clique em **Enviar**.
5. Faça uma amostra dos dados de acordo com a especificação da série temporal e envie-os de uma instância para o servidor de banco de dados MetricBase.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use as APIs REST ou JavaScript para enviar dados ao banco de dados MetricBase na taxa prescrita pela definição da série temporal. Consulte Recursos do desenvolvedor.

Importante:
Envie os dados na taxa prescrita pela definição da série de tempo. Se você enviar os dados em uma taxa diferente ou por uma duração diferente, receberá um erro. Agregue os dados de acordo com a definição da métrica da série temporal. Além disso, o banco de dados MetricBase armazena somente valores do tipo de dados flutuante.

Políticas de retenção MetricBase

As políticas de retenção que você pode escolher ao reter seus dados no MetricBase.

Políticas de retenção MetricBase

Política	Descrição
Grosseira	Esta política retém dados por 1 semana no período de 1 hora, 1 mês no período de 2 horas e 13 meses no período de 1 dia. Esta política é adequada para métricas que mudam com menos frequência ou métricas que não exigem alta resolução, como o uso de disco.
Densa	Esta política retém dados por 8 dias no período de 1 minuto, 94 dias no período de 10 minutos e 13 meses no período de 1 hora. Esta política é adequada para métricas que exigem resolução mais alta para termos mais longos.
Alta	Esta política retém dados por 1 semana no período de 1 minuto, 1 mês no período de 10 minutos e 13 meses no período de 1 hora. Esta política é adequada para métricas que exigem resolução mais alta para termos mais longos.
Médio	Esta política retém dados por 1 semana no período de 10 minutos, 1 mês no período de 30 minutos e 13 meses no período de 2 horas. Esta política é adequada para métricas que mudam com menos frequência, como a taxa de transferência de processamento do trabalho.
Médio alta	Esta política retém dados por 13 meses no período de 1 hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Políticas de retenção MetricBase

Política	Descrição
Operational Intelligence	A política Operational Intelligence (OI) retém dados por 8 dias no período de 1 minuto, 94 dias no período de 10 minutos e 13 meses no período de 1 hora.
Dispersa	Esta política retém dados por 13 meses no período de 1 dia.
Ultra Densa	Esta política retém dados por 1 dia no período de 10 segundos, 3 meses no período de 1 minuto e 1 ano no período de 1 hora.

Usar o MetricBase

Acesse e visualize seus dados de série temporal. Detecte anomalias usando modelos preditivos. Crie gatilhos que executam fluxos do Flow Designer.

Acessar dados do MetricBase

Acesse os dados da série temporal que você enviou para o banco de dados MetricBase da maneira que for conveniente para você.

Você pode acessar e visualizar dados de série temporal no banco de dados MetricBase usando:

- Relatórios aplicativo

  Você pode gerar relatórios e gráficos a partir dos dados de série temporal armazenados no banco de dados MetricBase. Para obter mais informações, consulte Criar relatórios de dados de série temporal de MetricBase .

- Listas de tabelas usando o comando `.list`

  Para obter mais informações, consulte Exibir MetricBase dados usando o comando list.

- APIs de REST ou JavaScript

  Para obter mais informações, consulte Recuperar MetricBase dados usando REST e JavaScript.

Acesse MetricBase dados usando o comando list

Use o comando list em uma tabela no banco de dados MetricBase para exibir os dados da série de tempo. Os dados revelam o comportamento da entidade que os fornece.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Na instância MetricBase, no **navegador de aplicações**, digite<table-name> .liste pressione a tecla Enter. <table-name>é o nome da tabela no banco de dados MetricBase que contém a métrica que você deseja exibir.
2. Clique no ícone de menu (ícone de) acima da coluna de métrica e selecione **Gráfico de série temporal**.
3. Altere os campos **Período de tempo** e **Transformar** para avaliar os dados.
4. **Opcional:** Ajuste os dados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione uma das transformações: **Adicionar**, **Multiplicar**ou **Dividir**.

b. No campo **Valor**, insira o número pelo qual adicionar, multiplicar ou dividir os dados de métrica e clique em **Enviar**.

Nota:
Os dados ajustados não são salvos no banco de dados MetricBase.

Recuperando dados MetricBase usando REST e JavaScript

Use JavaScript ou REST APIs para inserir e recuperar dados de série de tempo do banco de dados MetricBase e para executar transformações nos dados. As transformações permitem que você visualize dados de série de tempo de várias maneiras.

Para obter mais informações sobre MetricBase transformações de dados da série temporal, consulte Transformações MetricBase .

Utilização de REST

Para obter informações sobre as MetricBase REST APIs que retornam dados da série temporal do banco de dados MetricBase, consulte API MetricBase Time Series .

Utilização do JavaScript

Para obter informações sobre as APIs JavaScript MetricBase que retornam dados de série de tempo do banco de dados MetricBase, consulte:

- Cliente — Execute transformações no banco de dados MetricBase e receba os resultados.
- Dados — Retorne o objeto que contém o resultado de uma transformação.
- DataBuilder — Crie uma série de pontos de dados para uma métrica.
- Transformador — Manipule dados da série temporal a fim de preparar os dados para avaliação e análise.
- TransformPart — Especifique os detalhes da transformação a ser feita.
- TransformResult — Retorne o objeto que contém o resultado da transformação.

Experimente e familiarize-se com as APIs JavaScript usando o MetricBase Explorador de dados que vem com a Demonstração MetricBase.

Modelos preditivos

MetricBase cria um modelo treinando uma amostra representativa dos dados da série de tempo para determinar os parâmetros do modelo. O processo de treinamento determina os parâmetros do modelo que melhor se adaptam aos seus dados para distinguir os dados normais dos dados anômalos.

O MetricBase é compatível com os seguintes tipos de modelo:

- Média móvel exponencial probabilística (PEWMA), um algoritmo de média móvel que usa um fator de probabilidade para determinar como ele reage à mudança nos dados
- Média móvel integrada autorregressiva (ARIMA), um algoritmo de média móvel que leva em consideração erros e valores anteriores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Decomposição de tendência sazonal usando Loess (STL), um algoritmo sazonal para decompor dados de série temporal em componentes sazonais e de tendência
- Holt-Winters (HW), um algoritmo sazonal que decompõe a tendência e os componentes sazonais para determinar o nível

Nota:
MetricBase seleciona o tipo de modelo mais apropriado quando você seleciona `Find Best Fit Model` na lista de classes de modelos.

Depois de treinar um modelo a partir de seus dados, você poderá acionar fluxos quando os novos dados forem significativamente diferentes dos dados treinados.

Detectar anomalias em dados MetricBase usando modelos preditivos

Use modelos estatísticos para determinar anomalias significativas em tempo real usando acionadores MetricBase. Você precisará treinar um modelo usando dados representativos que já foram armazenados em MetricBase.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Modelos de MetricBase**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Novo registro de modelo

Campo	Descrição
Nome do modelo	Nome do modelo. O nome pode ser qualquer combinação de caracteres alfanuméricos. Este nome do modelo não é igual à classe do modelo. Em geral, o nome está relacionado ao valor em **Agrupar por**.
Nome da tabela	Nome da tabela que contém os dados de treinamento.
Métrica	Nome da métrica que você usa para treinar o modelo. A métrica deve pertencer à tabela.
Criado	Data em que você treinou o modelo.
Filtro	Filtros que você usa para excluir alguns dados no conjunto de dados. **Nota:** Ao escolher dados para treinar seu modelo, tente selecionar dados que demonstrem um comportamento esperado para reduzir anomalias no conjunto de treinamento.
Agrupar por	Você pode usar **Agrupar por** como um campo discriminador para os dados do modelo. Por exemplo, se você quiser criar um modelo de dados em um grupo de servidores de produção cujo desempenho difere por função (como funções de servidor de aplicação ou banco de dados), escolha a função como o campo **Agrupar por**. O processo de treinamento cria um modelo por função no grupo de registros selecionado pelo filtro. Você não precisa criar manualmente um modelo para cada função.

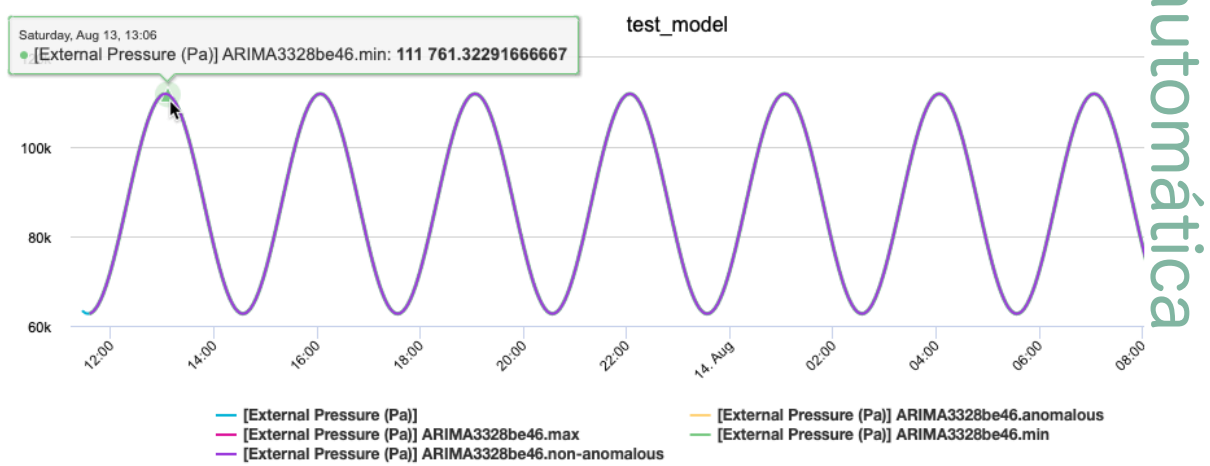
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Classe do modelo	O algoritmo a ser usado ao treinar dados. Selecione um algoritmo de média móvel (PEWMA, ARIMA), um algoritmo sazonal (STL, HW) ou escolha **Localizar modelo de melhor ajuste**. O padrão é **Localizar modelo de melhor ajuste**, que testa cada algoritmo e seleciona aquele que parece ter o melhor ajuste no conjunto de treinamento.
Data de início do conjunto de dados de treinamento	MetricBase dados da série temporal para a métrica que começa com esta data.
Data de término do conjunto de dados de treinamento	MetricBase dados da série temporal para a métrica que termina com esta data.
Válido até	Data que serve como um lembrete para considerar o retreinamento do modelo. Se o modelo estiver funcionando bem, não há necessidade de retreiná-lo. O modelo pode continuar trabalhando após esta data.
Ativo	Opção para usar o modelo treinado. Depois que o modelo estiver ativo, ele se tornará disponível para uso como um acionador Flow Designer.

4. Clique em **Enviar e treinar**.
   MetricBase treina o modelo. Quando concluído, o modelo aparece na guia **Instâncias de modelo MetricBase**.

5. Clique no nome do modelo.
   Os dados de modelagem aparecem assim como a cadeia de caracteres do modelo com os parâmetros otimizados pelo treinamento.



6. **Opcional:** Clique no nome do modelo e em **Definir modelo** para alterar os parâmetros do modelo.
   Você pode editar os parâmetros do modelo quando quiser substituir as configurações de treinamento do modelo. O gráfico não é atualizado, você está salvando a cadeia de caracteres do modelo revisada.

O que Fazer Depois

Você pode criar um acionador Flow Designer para este modelo. Para obter mais informações, consulte Criar um acionador de modelo.

MetricBase gatilhos

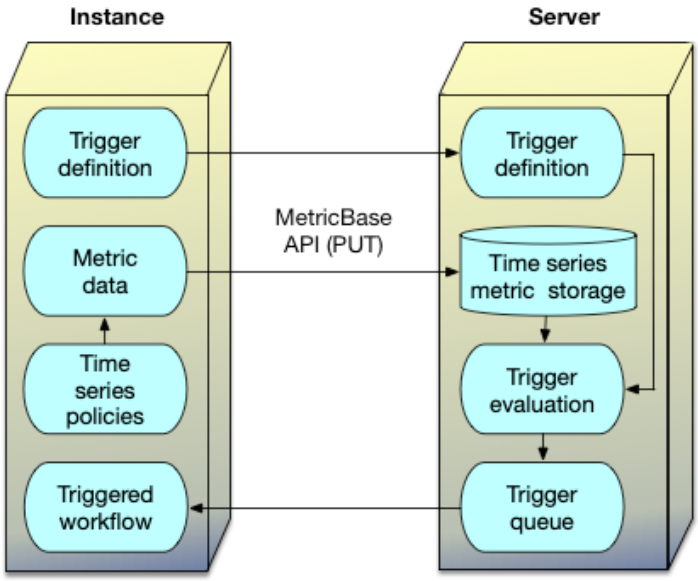
Dados de série temporal armazenados no banco de dados MetricBase podem acionar Flow Designer fluxos. Esses gatilhos podem registrar incidentes, enviar e-mails e criar outros alertas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O gatilho pode ser definido como um conjunto de condições que executa automaticamente um fluxo Flow Designer. Quando você cria uma definição de gatilho em MetricBase e a associa a um fluxo, a definição de gatilho é transferida da sua instância para o servidor MetricBase. Depois de ativar o gatilho e o fluxo, MetricBase monitore os dados da série temporal no banco de dados MetricBase. Quando os dados da série temporal correspondem à condição de gatilho inicial e, em seguida, fazem a transição de uma condição para a próxima, um gatilho de transição é gerado e adicionado à fila. A instância pesquisa a fila, processa o gatilho de transição e executa o fluxo Flow Designer.

Fluxo de trabalho de gatilho



Para obter mais informações sobre políticas de série temporal, consulte. Definir e coletar MetricBase dados.

Visão geral de alto nível da implementação de gatilhos

1. Defina um ou mais dos seguintes gatilhos em uma instância:
   - Gatilho debanda- Aciona quando um valor de métrica está dentro de um intervalo de valores.
   - Gatilho de previsão linear- Aciona quando uma série de valores se direciona e se espera que atinjam um valor especificado.
   - Gatilho de lacuna - Aciona quando os valores não são recebidos por um período especificado.
   - Gatilho de modelo- Aciona quando um modelo treinado detecta um comportamento anômalo.
2. Cria uma condição de gatilho para adicionar requisitos adicionais para um gatilho executar um fluxo.

   Por exemplo, os dados geralmente flutuam ao longo do tempo. Pequenas flutuações podem causar eventos de gatilho duplicados e indesejados. Um Script de Condição pode impedir essa duplicação incorreta.
3. Associe o gatilho ao fluxo que ele executa usando Flow Designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Teste o gatilho e o fluxo de trabalho.
5. Ative o gatilho.

Excluir gatilhos

Se um acionador estiver associado a um fluxo, não será possível excluí-lo em MetricBase. Para excluir um gatilho, você deve primeiro excluir o fluxo em Flow Designer e, em seguida, excluir o gatilho em MetricBase.

Gatilhos Legado

Os gatilhos legados estão obsoletos. Você não pode criar gatilhos legados; você só pode transportar gatilhos legados que existem.

Criar um gatilho de banda MetricBase

Crie um MetricBase gatilho de banda que detecta quando um valor de métrica está dentro de um intervalo de valores.

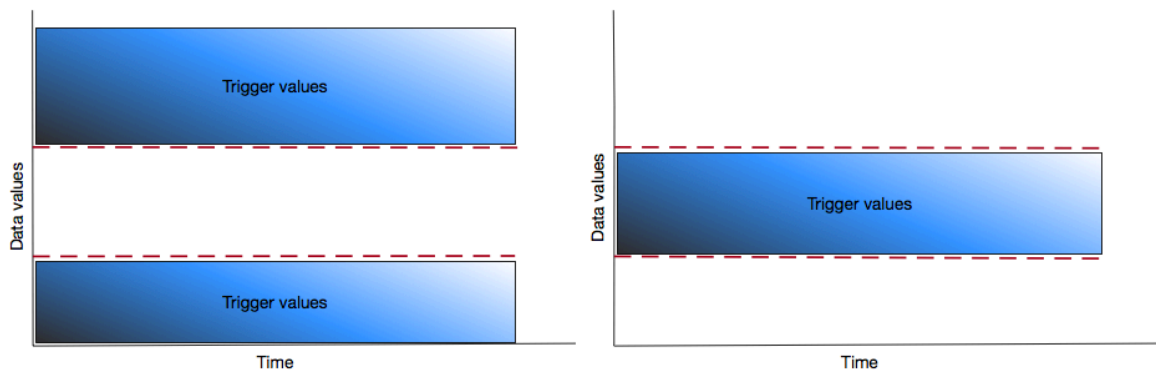
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gatilhos de banda são executados quando as métricas estão fora ou dentro de um intervalo de valores.

Valores de gatilho de banda



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Gatilhos de MetricBase** > **Definições de gatilho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário criação de gatilho **MetricBase**, selecione a opção **Gatilho de banda**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Os níveis de gatilho não estão visíveis inicialmente neste formulário. Você configura os níveis mais tarde.

MetricBase Formulário de gatilho de banda

Campo	Descrição
Nome	Nome do gatilho de banda.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da tabela	Tabela no banco de dados MetricBase que contém a métrica que você deseja monitorar. As únicas tabelas que aparecem quando você clica no ícone de pesquisa são as tabelas que você especificou nas métricas de série de tempo. Se você selecionar uma métrica antes de selecionar uma tabela, somente as tabelas que têm essa métrica serão exibidas no modal **de Nome da tabela**.
Métrica	Métrica de tabela que você deseja monitorar que é especificada pelo **nome da tabela**. As únicas métricas que aparecem quando você clica no ícone de pesquisa são métricas naquela tabela. Se você selecionar uma métrica antes de especificar um **nome de tabela**, as métricas em todas as suas séries de tempo serão exibidas. Depois de selecionar uma métrica, somente as tabelas que contêm essa métrica aparecem quando você clica no ícone de pesquisa ao lado do **nome da tabela**.
Ativo	Opção para ativar o gatilho.
Descrição	Descrição do gatilho.
Agregador	Valor de agregação selecionado: **Nenhum**, **Máximo**, **Mínimo**ou **Médio**. **Nenhum** significa que você usou o último valor no período de coleta.
Janela	Período de tempo usado para calcular a função de agregação. Por exemplo, suponha que a **Janela** seja de 1 hora e o agregador seja **Mínimo**e um novo ponto de dados seja adicionado à série. O sistema calcula o novo mínimo usando a nova janela de dados (a última hora de dados, incluindo o novo ponto de dados). O novo mínimo é comparado aos diferentes níveis de gatilho para determinar se o gatilho deve ser executado.

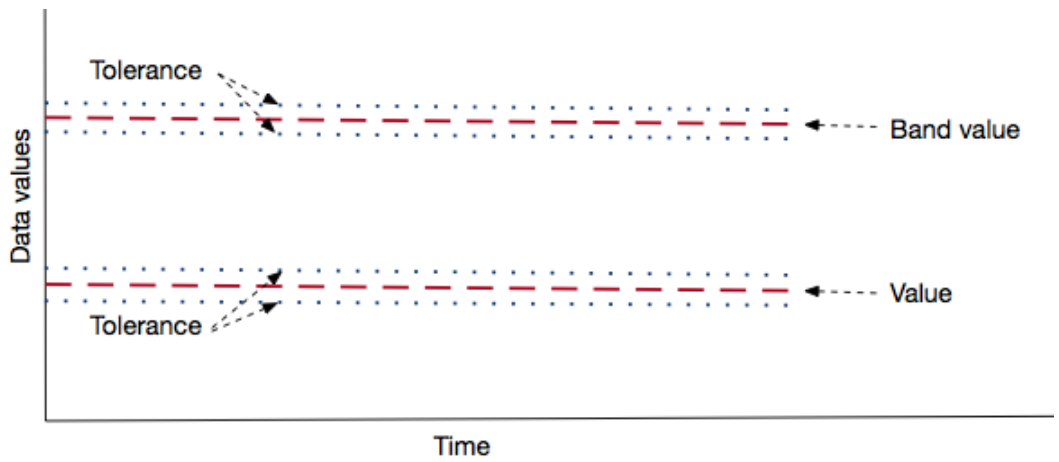
5. Selecione **Salvar**.
   Um novo registro é criado.
6. Na seção MetricBase Níveis de gatilho de banda no registro que você acabou de criar, clique duas vezes em cada célula para adicionar valores que especificam parâmetros de gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Níveis do gatilho de banda MetricBase

Campo	Descrição
Nível	Números que indicam gravidade crescente. Por exemplo, você pode definir a altitude do nível 1 como inferior a 50 metros, mas acima de 25 metros, e a altitude para o nível 2 como inferior ou igual a 25. Cada nível deve acionar um fluxo diferente. **O nível** é geralmente usado em Scripts de condição.
Função	Função que torna o **Valor** máximo ou mínimo da extremidade inferior da banda. Portanto, a função define se os valores de gatilho estão dentro ou fora da banda. Por exemplo, se a **Função** for **Menor que**, o gatilho será executado quando a métrica ficar abaixo do valor da banda.
Valor	Extremidade inferior da banda. Veja a imagem a seguir.
Função de banda	Função que torna o **Valor de banda** o valor máximo ou mínimo da extremidade superior da banda. Portanto, a função da banda define se os valores de gatilho estão dentro ou fora da banda. Por exemplo, se a **Função de banda** for **Maior que**, o gatilho será executado quando a métrica ficar acima do valor da banda. Veja a imagem a seguir.
Valor de banda	Extremidade superior da banda. Veja a imagem a seguir.
Tolerância	Define as margens de tolerância em torno do **Valor** e do **Valor de banda** para evitar a execução repetida de um gatilho para pequenas flutuações nos dados. Depois que um gatilho for executado, os dados devem exceder a tolerância para executar o gatilho novamente. Veja a imagem a seguir.



Por exemplo, suponha que a **Função** seja **Maior que**, o **Valor** seja 25 e o **Valor da banda** seja 50.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se a **tolerância** for 0, o gatilho será executado para todos os valores menores que 50 e maiores que 25.
- Se a **Tolerância** for 5, os intervalos serão 50 ± 5 (45-55) e 25 ± 5 (20-30).
- Se os dois últimos pontos de dados na ordem forem 51 e 49, o gatilho será executado, porque 49 está abaixo do **Valor de banda**.
- Se os próximos dois pontos de dados na ordem forem 51 e 49, o gatilho não será executado novamente porque os valores estão dentro do intervalo de tolerância desde a última execução do gatilho.

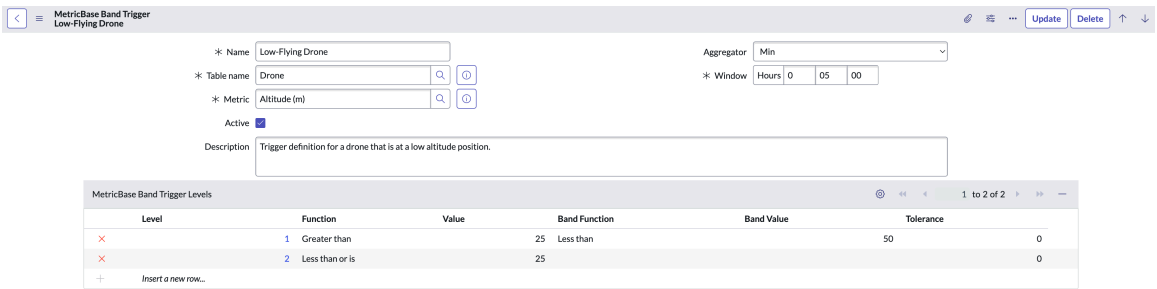
7. Adicione uma ou mais linhas à tabela para criar um comportamento de gatilho em várias camadas.

> **Nota:**
> Você deve definir pelo menos dois níveis em um gatilho de banda para que haja níveis de transição entre eles.

Normalmente, cada linha adicional (nível) indica uma condição mais grave. O fluxo Flow Designer associado ao nível deve avisar com o aumento da severidade.

8. Selecione **Atualizar**.
9. **Opcional:** Adicione uma condição de gatilho que determina se um gatilho executa um fluxo Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Criar uma condição de gatilho.

Example: Formulário de gatilho de banda



O que Fazer Depois

Associe este gatilho a um fluxo Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Atribuir um gatilho a um fluxo.

Criar um MetricBase gatilho de previsão linear

Crie um MetricBase gatilho de previsão linear para detectar quando uma métrica provavelmente ultrapassará um limite especificado dentro de um período de tempo especificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

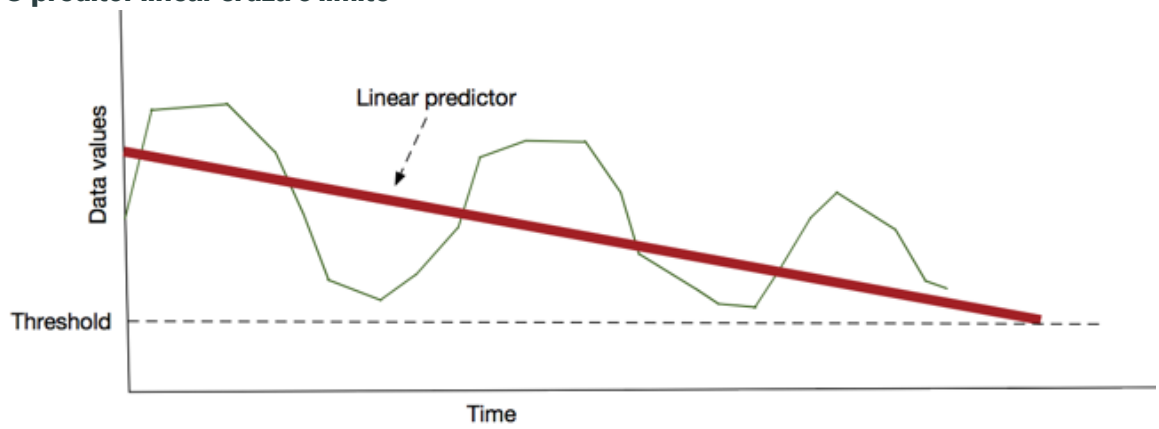
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O gatilho de previsão linear usa dados anteriores para gerar uma linha que prevê valores futuros. Quando MetricBase prever que o valor linear atingirá um *limite*, o gatilho será executado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O preditor linear cruza o limite



Se o ponto de dados mais recente atingir o limite, o gatilho será executado independentemente da previsão linear.

Os parâmetros do gatilho incluem a quantidade de dados anteriores a serem usados no cálculo da previsão, a que distância olhar à frente e o nível de confiança que você aceita.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Gatilhos de MetricBase** > **Definições de gatilho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário criação de gatilho **MetricBase**, selecione a opção **Gatilho de predição linear**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Os níveis de gatilho não estão visíveis inicialmente neste formulário. Você configura os níveis mais tarde.

Gatilho de previsão linear MetricBase

Campo	Descrição
Nome	Nome do acionador de previsão linear.
Nome da tabela	Tabela no banco de dados MetricBase que contém a métrica que você deseja monitorar. As únicas tabelas que aparecem quando você clica no ícone de pesquisa são as tabelas que você especificou nas métricas de série de tempo. Se você selecionar uma métrica antes de selecionar uma tabela, somente as tabelas que têm essa métrica serão exibidas no modal **de Nome da tabela**.
Métrica	Métrica de tabela que você deseja monitorar que é especificada pelo **nome da tabela**. As únicas métricas que aparecem quando você clica no ícone de pesquisa são métricas naquela tabela. Se você selecionar uma métrica antes de especificar um **nome de tabela**, as métricas em todas as suas séries de tempo serão exibidas. Depois de selecionar uma métrica, somente as tabelas que contêm essa métrica aparecem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	quando você clica no ícone de pesquisa ao lado do **nome da tabela**.
Ativo	Opção para ativar o gatilho.
Janela	Período de tempo usado para calcular a linha que prevê o curso futuro do valor. Por exemplo, você pode usar os últimos 10 minutos de dados para calcular a previsão linear. Se o valor for muito longo, a linha não refletirá as tendências atuais. Se o valor for muito curto, a linha poderá seguir os valores brutos muito de perto e não refletir com precisão a tendência geral dos valores. O valor deve ser pelo menos 10 vezes o período de amostragem definido pela taxa de amostragem da sua **Métrica**. **⚠ Aviso:** Não confunda este valor com o valor da **Janela** no nível de gatilho. Esse valor especifica o quanto você deseja que o preditor linear olhe no futuro para ver se a **Métrica** tem probabilidade de ultrapassar o **limite**.
Nível de confiança (%)	Uma medida de quão próximos os dados reais se ajustam à previsão linear dos dados. Um nível de confiança de 95% significa que o valor real deve estar dentro de 5% do valor previsto para executar um gatilho. Se você quiser acionar somente quando os valores reais estiverem próximos dos valores previstos, escolha um percentual de confiança alto. Se você estiver disposto a aceitar como válidos os dados reais que variam mais significativamente dos valores previstos, selecione um nível de confiança mais baixo, por exemplo, 80%.
Tendência	Direção da tendência: para cima ou para baixo. Por exemplo, o valor está aumentando ou diminuindo em direção ao **Limite**.
Limite	Valor de destino que a métrica deve atingir antes que o gatilho seja executado.
Descrição	Descrição do gatilho.

5. Selecione **Salvar**.
   Um novo registro é criado.
6. Na seção MetricBase Níveis de gatilho de predição linear no registro que você acabou de criar, clique duas vezes em cada célula para adicionar valores que especificam parâmetros de gatilho.

MetricBase Níveis do gatilho de previsão linear

Campo	Descrição
Nível	Números que indicam gravidade crescente. Cada nível deve acionar um fluxo diferente. Por exemplo, você pode definir o seguinte: **Nível 1** A previsão é de que a bateria atinja 20% em 30 minutos. **Nível 2** A previsão é de que a bateria atinja 20% em 5 minutos.

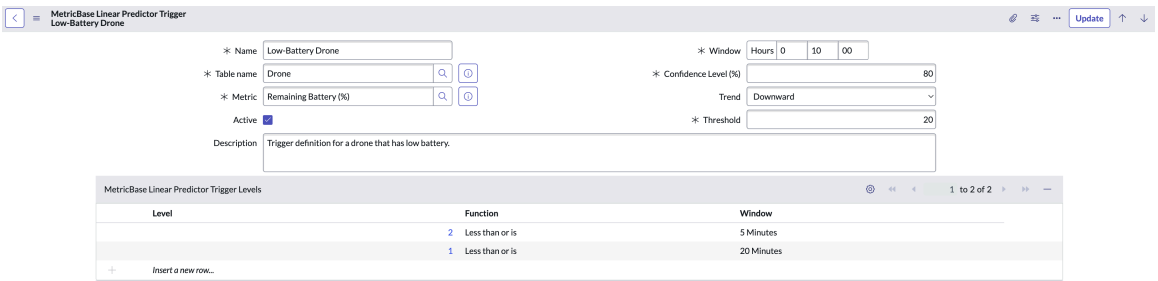
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O nível é geralmente usado em Scripts de condição.
Função	Função comparativa a ser usada no valor do limite. **Menor que ou é** é a única opção disponível. Por exemplo, a vida útil da bateria é **inferior a ou é** de 30 minutos.
Janela	Quanto você deseja que o preditor linear olhe no futuro para ver se a métrica está prevista para ultrapassar o limite. **Aviso:** Não confunda este valor com o valor da **Janela** no formulário de definição de gatilho. Esse valor especifica quantos dados serão usados (medidos em tempo) para calcular a inclinação da linha do preditor.

7. **Opcional:** Adicione linhas à tabela para criar um comportamento de gatilho em várias camadas. Normalmente, cada linha adicional (nível) indica uma condição mais grave. O fluxo Flow Designer associado ao nível deve avisar com o aumento da severidade.
8. Selecione **Atualizar**.
9. **Opcional:** Adicione uma condição de gatilho que determina se um gatilho executa um fluxo Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Criar uma condição de gatilho.

Example: Formulário de previsão linear



O que Fazer Depois

Associe este gatilho a um fluxo Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Atribuir um gatilho a um fluxo.

Criar um MetricBase gatilho de lacuna

Crie um gatilho de lacuna MetricBase para alertá-lo quando MetricBase parar de receber dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

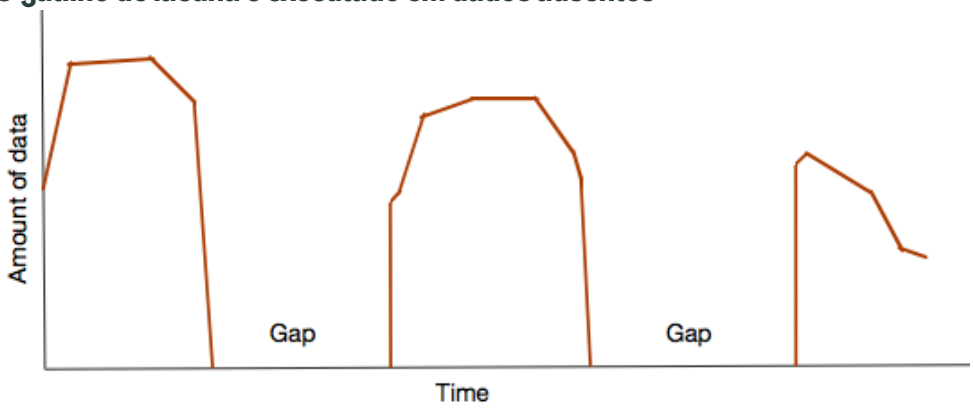
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os gatilho de lacuna são executados quando MetricBase para de receber dados para um período especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O gatilho de lacuna é executado em dados ausentes



Você pode definir vários níveis de gatilho para indicar diferentes gravidades. Por exemplo, você pode definir um intervalo de 10 minutos como nível 1, um intervalo de 20 minutos como nível 2 e assim por diante. Cada nível deve acionar um Flow Designer fluxo diferente. A diferença entre as durações do intervalo em diferentes níveis deve ser de pelo menos 10 minutos. Por exemplo, se você definir o nível 1 como um intervalo de 10 minutos, deverá definir o nível 2 como um intervalo de 20 minutos ou mais.

Nota:
Se você tornar a duração do intervalo entre os níveis inferior a 10 minutos, MetricBase exibirá uma mensagem de erro e excluirá o nível adicionado.

A frequência de pesquisa é calculada usando a diferença entre as durações do intervalo em diferentes níveis e dividindo por 2 (arredondado para baixo). Por exemplo, dado o seguinte:

- O nível 1 é acionado após 5 minutos de dados ausentes
- O nível 2 é acionado após 30 minutos de dados ausentes

A frequência de pesquisa é de 12 minutos, porque Piso ((30-5) / 2) = 12 minutos.

A frequência máxima de pesquisa é a cada 5 minutos e a frequência mínima é a cada 30 minutos. Se um gatilho tiver apenas um nível, a frequência de pesquisa será de 30 minutos.

MetricBase pesquisa os dados armazenados no banco de dados MetricBase, não os dados de entrada. Portanto, um gatilho de lacuna pode ser executado após a lacuna quando os dados estiverem ausentes. Por exemplo, se MetricBase pesquisar a cada 10 minutos e o intervalo for de 30 minutos de dados ausentes, o acionador poderá ser executado até 40 minutos após o último recebimento dos dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Flow Designer** > **Definições de gatilho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário criação de gatilho **MetricBase**, selecione a opção **Gatilho de lacuna**.
4. No formulário, preencha os campos.
   Os níveis de gatilho não estão visíveis inicialmente neste formulário. Você configura os níveis mais tarde.

Formulário de gatilho de lacuna MetricBase

Campo	Descrição
Nome	Nome do gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome da tabela	Tabela no banco de dados MetricBase que contém a métrica que você deseja monitorar. As únicas tabelas que aparecem quando você clica no ícone de pesquisa são as tabelas que você especificou nas métricas de série de tempo. Se você selecionar uma métrica antes de selecionar uma tabela, somente as tabelas que têm essa métrica serão exibidas no modal **de Nome da tabela**.
Ativo	Opção para ativar o gatilho.
Métrica	Métrica de tabela que você deseja monitorar que é especificada pelo **nome da tabela**. As únicas métricas que aparecem quando você clica no ícone de pesquisa são métricas naquela tabela. Se você selecionar uma métrica antes de especificar um **nome de tabela**, as métricas em todas as suas séries de tempo serão exibidas. Depois de selecionar uma métrica, somente as tabelas que contêm essa métrica aparecem quando você clica no ícone de pesquisa ao lado do **nome da tabela**.
Descrição	Descrição do gatilho.

5. Selecione **Salvar**.
   Um novo registro é criado.
6. Na seção MetricBase Níveis de gatilho de lacuna no registro que você acabou de criar, clique duas vezes em cada célula para adicionar valores que especificam parâmetros de gatilho.

Campo	Descrição
Nível	Números que indicam gravidade crescente. Por exemplo, você pode definir o nível 1 como sem dados por 10 minutos. O nível 2 pode ficar sem dados por 20 minutos. Cada nível deve acionar um fluxo diferente. **O nível** é geralmente usado em Scripts de condição.
Função	Função, **Maior que ou é**, o que significa que este gatilho é executado quando a lacuna nos dados recebidos é maior do que o valor especificado no campo **Janela**. Há apenas uma opção para a função e ela não pode ser deixada em branco ou MetricBase exibir uma mensagem de erro.
Janela	Período em que nenhum dado foi recebido que executa o gatilho. O formato é horas: minutos: segundos. Por exemplo, 00:20:00 significa que este gatilho é executado após 20 minutos de dados ausentes.

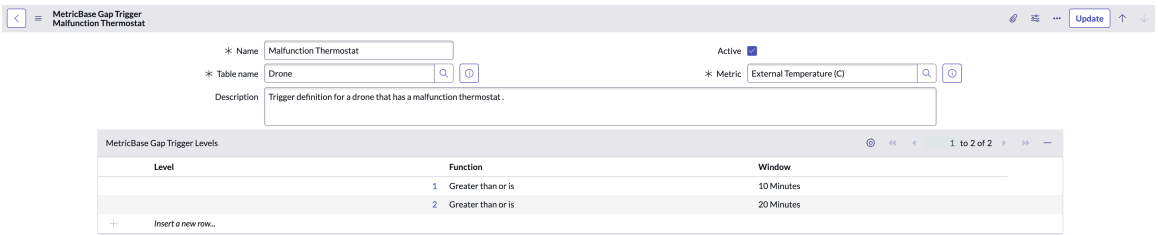
7. **Opcional:** Adicione linhas à tabela para criar um comportamento de gatilho em várias camadas. Normalmente, cada linha adicional (nível) indica uma condição mais grave. O fluxo Flow Designer associado ao nível deve avisar com o aumento da severidade.
8. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. **Opcional:** Adicione uma condição de gatilho que determina se um gatilho executa um fluxo Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Criar uma condição de gatilho.

Example: Formulário de gatilho de lacuna



O que Fazer Depois

Associe este gatilho a um fluxo Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Atribuir um gatilho a um fluxo.

Criar um MetricBase gatilho modelo

Os gatilhos modelo são executados quando os dados da série temporal se desviam dos valores esperados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Há quatro tipos de modelo compatíveis: média móvel integrada autorregressiva (ARIMA), média móvel probabilística ponderada (PEWMA), Holt-Winters e decomposição de tendência sazonal usando Loess (STL). MetricBase usa o modelo para criar uma definição de valores normais esperados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Gatilhos de MetricBase** > **Definições de gatilho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário criação de gatilho **MetricBase**, selecione a opção **Gatilho modelo**
4. No formulário, preencha os campos.

   Os níveis de gatilho não estão visíveis inicialmente neste formulário. Você configura os níveis mais tarde.

Campo	Descrição
Nome	Nome do gatilho modelo.
Modelo	Modelo treinado usado pelo gatilho.
Métrica	Métrica de tabela que você deseja monitorar. Este valor é definido automaticamente com base no modelo, o que significa que você não pode defini-lo.
Nome da tabela	Tabela no banco de dados MetricBase que contém a métrica que você deseja monitorar. Este valor é definido automaticamente com base no modelo, o que significa que você não pode defini-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

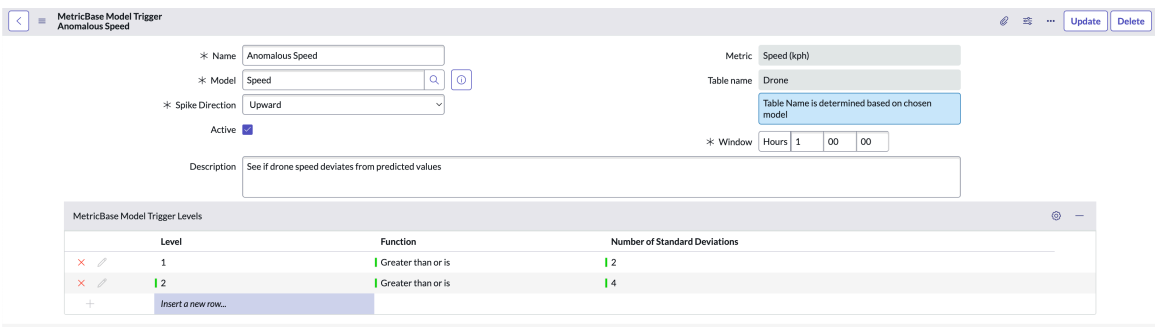
Campo	Descrição
Ativo	Opção para ativar o gatilho.
Descrição	Descrição do gatilho.
Direção do Pico	Especifique se você deseja acionar somente em anomalias que ocorrem acima dos valores previstos (para cima), abaixo dos valores previstos (para baixo) ou ambos (qualquer um).

5. Selecione **Salvar**.
   Um novo registro é criado.
6. Na área MetricBase Níveis de gatilho modelo no registro que você acabou de criar, clique duas vezes em cada célula para adicionar valores que especificam parâmetros de gatilho.

Coluna	Descrição
Nível	Números que indicam gravidade crescente. Por exemplo, você pode definir o nível 1 como 2 desvios padrão da média. O nível 2 pode ser 4 desvios padrão. Cada nível deve acionar um Flow Designer fluxo diferente. **O nível** é geralmente usado em Scripts de condição.
Função	Sempre **Maior que ou é**, o que significa que, para acionar, a métrica da série temporal deve ser maior que ou igual ao número de desvios padrão da média especificada em **Número de Desvios Padrão**
Números de Desvios Padrão	Valor flutuante que especifica o número de desvios padrão que a métrica da série temporal deve estar de distância da média para acionar um alerta neste nível.

7. **Opcional:** Adicione linhas à tabela para criar um comportamento de gatilho em várias camadas. Normalmente, cada linha adicional (nível) indica uma condição mais grave. O fluxo Flow Designer associado ao nível deve avisar com o aumento da severidade.
8. Selecione **Atualizar**.
9. **Opcional:** Adicione uma condição de gatilho que determina se um gatilho executa um fluxo Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Criar uma condição de gatilho.
10. Teste seu modelo e acione dados reais antes de implantar na produção.

Example: Formulário do gatilho modelo



O que Fazer Depois

Associe este gatilho a um fluxo Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Atribuir um gatilho a um fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Executar gatilhos condicionalmente

MetricBase os gatilhos são executados com base em uma única métrica. Os scripts de condição impõem requisitos adicionais que determinam se um gatilho inicia um fluxo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os Scripts de condição são executados quando as condições de um gatilho são atendidas, mas antes que o gatilho execute um fluxo Flow Designer. Dessa forma, os Scripts de condição podem impedir que os gatilhos executem fluxos mesmo quando as condições do gatilho forem atendidas. Por exemplo, os dados geralmente flutuam ao longo do tempo. Pequenas flutuações podem causar eventos de gatilho duplicados e indesejados. Um Script de condição pode impedir essa duplicação incorreta.

Os scripts de condição às vezes também são chamados de scripts de moderador.

Scripts de condição sempre retornam `verdadeiro` (gatilho) ou `falso` (não gatilho). Para saber como escrever esses scripts, consulte Script em ServiceNow Noções básicas . Para experimentar scripts, consulte Familiarize-se com MetricBase APIs.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Gatilhos de MetricBase** > **Script de condição do gatilho**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome do Script de condição.
Aplicação	Escopo do Script de condição. O valor **Global** significa que a ação se aplica a todos as aplicações.
Descrição	Explicação do que o Script de condição faz. Quando ele retorna Verdadeiro ou Falso?
Script	Campo para inserir o JavaScript. Faça com que ele retorne `verdadeiro` para executar um fluxo.

4. Escrever o Script de condição.

   Ao escrever um script, pense nas instruções condicionais (para quais casos ele deve ser executado e em quais casos ele não deve). Se todos forem avaliados como `verdadeiros`, o script retornará `verdadeiro` e o fluxo será executado, caso contrário, não será. O script de exemplo a seguir aciona um fluxo quando um drone está viajando muito rápido em uma altitude baixa (definido pelo nível 1). O exemplo mostra uma abordagem típica para escrever um script de condição.

   a. Obtenha a definição do gatilho, passada como um parâmetro de função de filtro.

   b. Obtenha o registro (`atual`) que está causando o evento de gatilho, passado como um parâmetro de função de filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Obtenha a hora do registro em que as condições de gatilho foram atendidas, passada como um parâmetro de função de filtro.

d. Obtenha o nível do gatilho, passada como um parâmetro de função de filtro.

e. Use esses parâmetros para retornar `verdadeiro` se as condições de acionador de nível 1 forem atendidas e `travel_state` for igual a viajar ou excesso de velocidade.

```
function filter(/*GlideRecord*/ triggerDefinition, /*GlideRecord*/
 current, /*GlideDateTime*/ start, /*int*/ level) {
 // retrieve current travel state of drone
 var travel_state = String(current.travel_state);

 // the drone is traveling at a significant speed, and the altitude just went below the
 threshold
 if (((travel_state === 'traveling') || (travel_state === 'speeding')) && (level === 1)){
  return true; //process this trigger
 }

 return false; // don't process this trigger
}
```

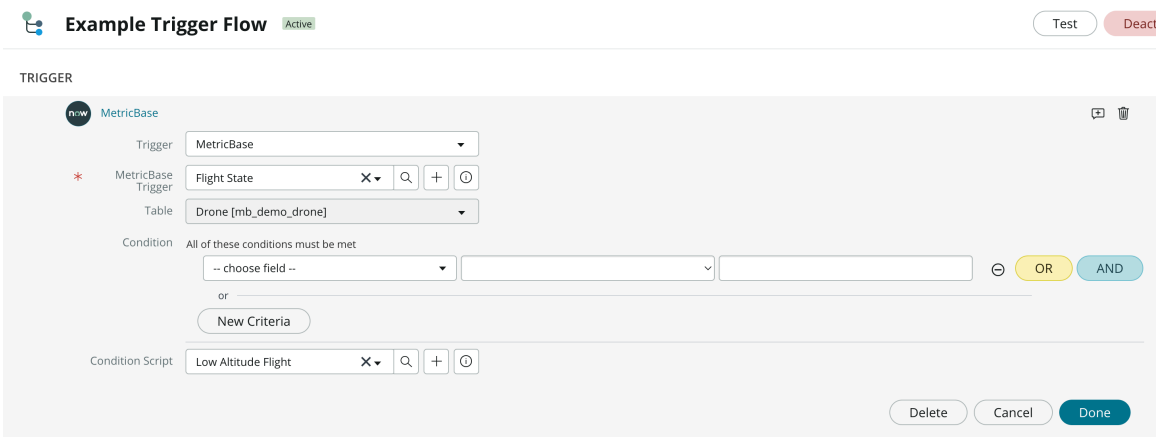
Nota:
Os Scripts de condição devem ser executados rapidamente.

5. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Use Flow Designer para associar um fluxo a um gatilho. Ao configurar um fluxo, você pode selecionar um Script de condição criado.

Adicionar um Script de condição a uma definição de gatilho em Flow Designer

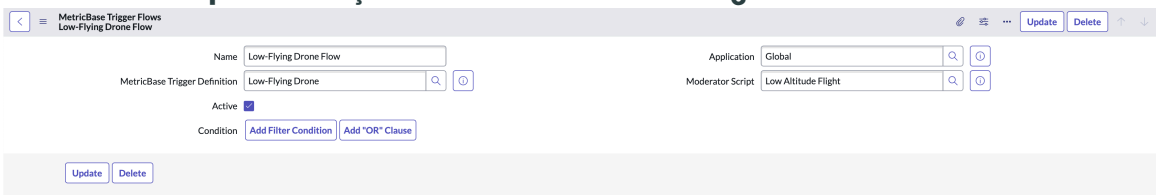


Você também pode associar um script de condição a um fluxo de gatilho na tabela MetricBase Fluxos de gatilho [sys_flow_metric_trigger]. Se você associar um script de condição a um fluxo de gatilho aqui, ele não aparecerá em Flow Designer, mas ainda será executado com o gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Associe um Script de condição em MetricBase Fluxos de gatilho



Atribuir um gatilho a um fluxo

Agora que você criou um gatilho, use o Flow Designer para especificar o fluxo que um gatilho executa. Os fluxos podem fornecer alertas para comportamento inesperado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

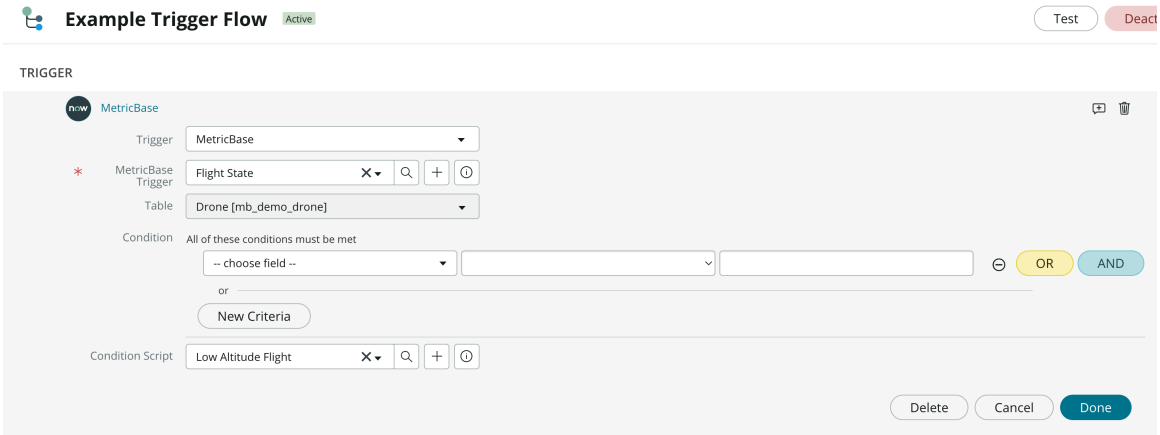
Os gatilhos, por si só, não executam nada. Depois de definir um gatilho em MetricBase, você usa o Flow Designer para associar o gatilho a um fluxo.

Procedimento

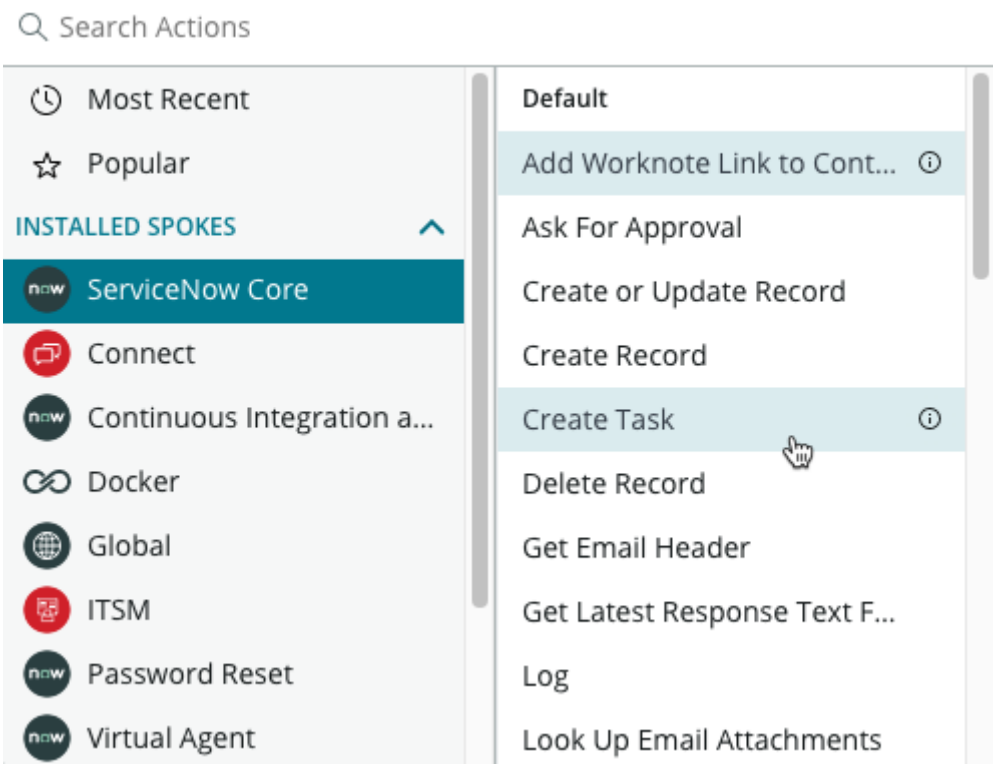
1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Fluxos de gatilho.**.
2. Selecione **Novo fluxo**.
3. Preencha os campos.
4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione **Adicionar um gatilho** para especificar o gatilho que inicia este fluxo.
6. No modal exibido, role e selecione MetricBase para o tipo de gatilho.
7. Em **GATILHO**, preencha o formulário para definir o gatilho a ser associado a este fluxo.
   a. Na lista **MetricBase Trigger**, escolha um gatilho selecionando a lupa para procurar algum existente ou selecionando o sinal de mais (+) para definir um novo gatilho.
   b. **Opcional:** Adicione requisitos para que o fluxo seja executado adicionando condições de filtro.
   c. **Opcional:** Ao lado do **Script de condição**, selecione a lupa para selecionar um script de condição ou clique no sinal de mais (+) para criar um script.
   Scripts de condição para adicionar requisitos adicionais para um gatilho executar um fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Em **AÇÕES**, selecione**Clique para adicionar uma Ação, Lógica de Fluxo ou Subfluxo**
   a. Ao selecionar uma ação, selecione uma categoria de ação na primeira coluna do modal e uma ação de fluxo na segunda coluna.
   b. Crie combinações de diferentes ações, lógicas de fluxo e subfluxos para obter o comportamento desejado.
   c. Selecione **Concluído** para concluir cada parte da ação de fluxo.

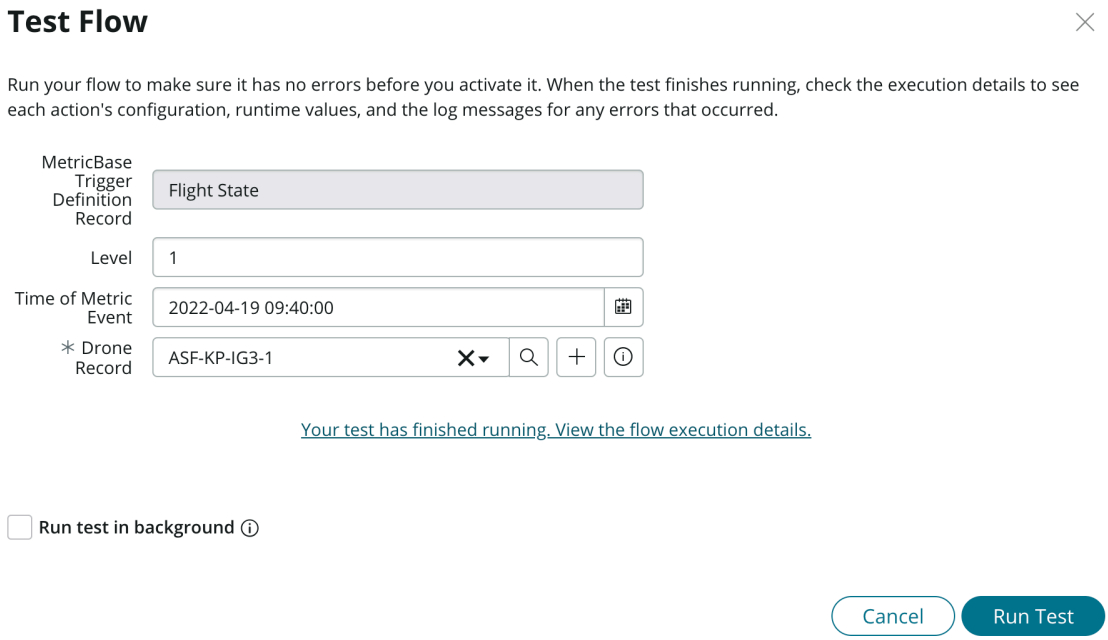


9. Selecione **Salvar**.
10. Teste o fluxo.
    a. Na guia de fluxo em Flow Designer, selecione **Teste**.
    b. Selecione o **nível** de gatilho para testar, fornecer a **hora do evento de métrica**e qual **registro** está sendo acionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diferentes gatilhos podem executar diferentes fluxos.



Nota:
Quando você testa um fluxo, o sistema não executa o gatilho e, portanto, não cria um registro. Ao selecionar um registro na caixa de diálogo Fluxo de teste, o sistema atua como se esse registro tivesse acabado de ser criado. Para obter mais informações, consulte Testar um fluxo .

c. Selecione **Enviar**.
O teste é concluído. Selecione a mensagem para visualizar os detalhes da execução do fluxo. Edite as configurações se necessário, salve novamente e teste novamente.

11. Selecione **Ativar** para ativar o gatilho.
O fluxo não é executado a menos que seja ativado.

Gestão de MetricBase

Exiba a integridade geral e o desempenho de MetricBasee depure seus gatilhos e scripts.

Exibir MetricBase status do banco de dados

Exiba o status e a integridade da conexão com seu MetricBase banco de dados.

Antes de Iniciar
Função necessária: clotho_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Painel de integridade do MetricBase**.
2. Na lista, selecione **Integridade**.
3. Exiba o status da conexão do banco de dados.
   Se o banco de dados estiver off-line, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.
4. Monitore o tempo de atraso entre sua instância e o banco de dados exibindo o valor **de Estatísticas de atraso de MetricBase**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o tempo de atraso for relatado em vários segundos, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

5. **Opcional:** Selecione **Atualizar** para exibir o status mais recente.

Exibir MetricBase uso de dados e eficiência

Monitore o uso e a eficiência dos dados da série temporal MetricBase.

Antes de Iniciar

Função necessária: clotho_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Painel de integridade do MetricBase**.
2. Na lista, selecione **Série**.
   A página Informações da série MetricBase exibe a contagem total de séries, que é o número total de séries registradas em MetricBase.
3. Determine se alguma série não está sendo usada, calculando a proporção de séries obsoletas.
   Esta proporção é a porcentagem de séries que não receberam um valor em um número especificado de dias.
   a. Insira o número de dias (maior ou igual a 1) no campo **Período de Desatualização**.
   b. Selecione o ícone Atualizar ( ).
   Quanto mais próxima a proporção estiver de 0%, menos séries não usadas existirão no período de tempo fornecido. Você determina seu próprio limite para uma proporção de séries obsoletas. Para diminuir a proporção, ajuste a programação de amostragem da métrica ou remova métricas ou séries não utilizadas. Para obter ajuda na remoção de uma série obsoleta, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.
4. Determine a eficiência com que os dados da série temporal são usados exibindo o valor **de Eficiência de Utilização de Dados**.
   O valor é a porcentagem de pontos de dados por métrica que têm um valor não nulo. Quanto mais próximo este valor estiver de 100%, menos pontos de dados nulos existirão. Para aumentar a eficiência, revise cada métrica para garantir que os dados sejam publicados em uma taxa semelhante à primeira programação de sua política de retenção. Para obter mais informações, consulte Políticas de retenção MetricBase.
5. Determine a frequência com que os valores são publicados em MetricBase exibindo o valor **médio da lacuna de dados** não utilizados.
   O valor do intervalo é o número médio de entradas entre dois pontos de dados não nulos. Para diminuir o valor da lacuna, altere a programação da métrica para publicar dados com mais frequência ou atualize o período de amostra da métrica em sua política de retenção. Consulte Políticas de retenção MetricBase.

Exibir MetricBase status e estatísticas

Você pode exibir o status do banco de dados MetricBase.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Exibir o status do usuário na MetricBase instância.

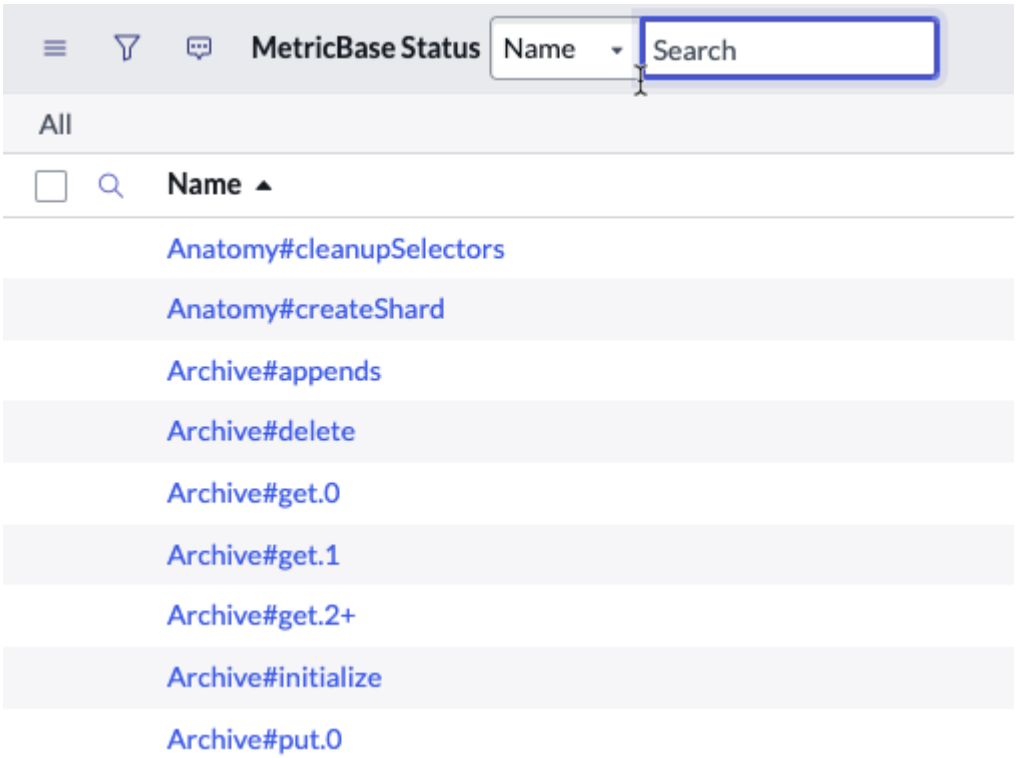
   a. Navegar até **Diagnóstico do sistema** > **Estatísticas** > **Estatísticas**.

   b. Role para baixo para encontrar as **Estatísticas MetricBase**

```
MetricBase Statistics
Status: ONLINE
Name: MetricBase
Connection Pool stats: [leased: 0; pending: 0; available: 1; max: 42]
```

2. Exiba as métricas monitoradas por MetricBase e as estatísticas sobre elas.

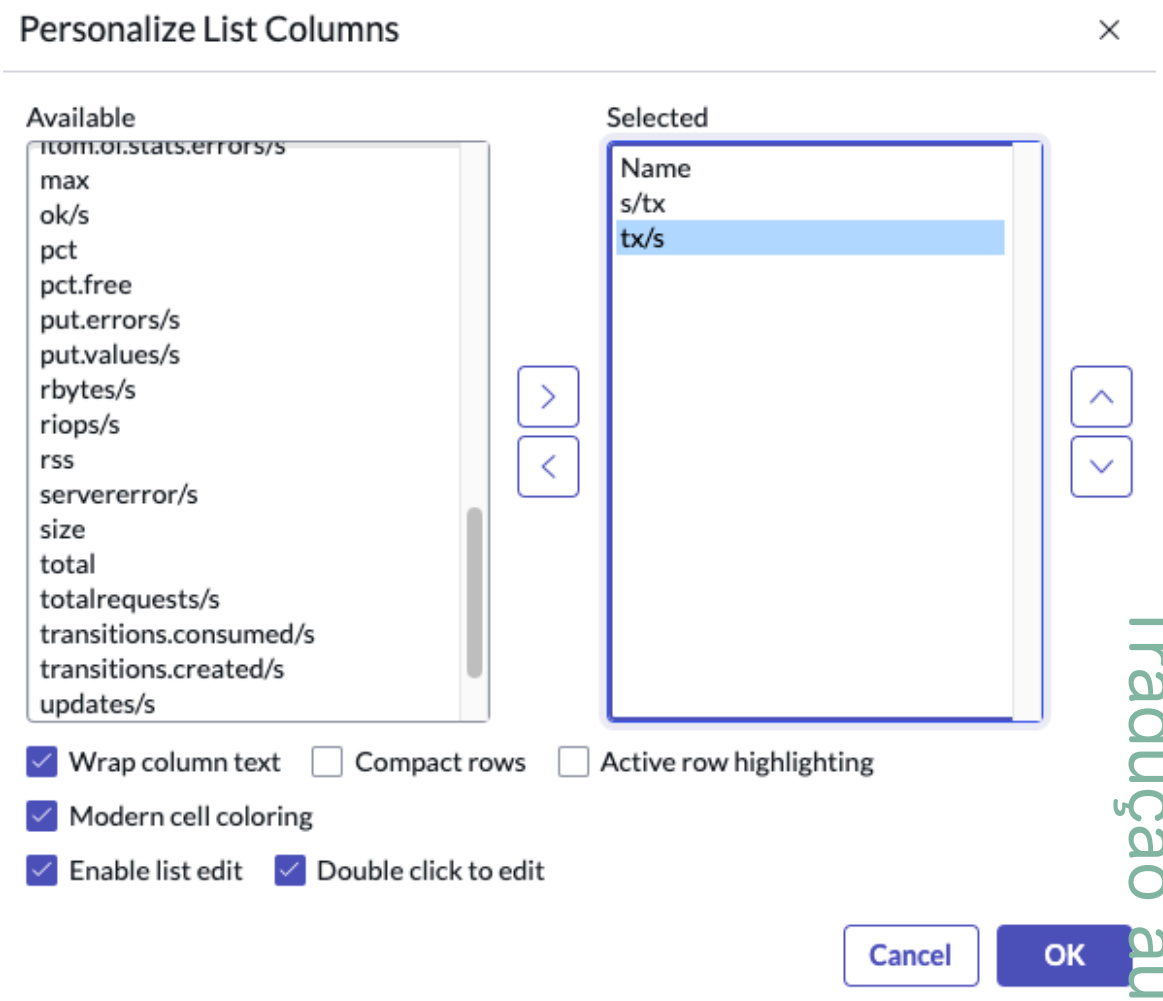
   a. Clique em **MetricBase** > **Status do MetricBase**
   A página MetricBase Status exibe todas as métricas rastreadas em MB.



   b. Clique no ícone de engrenagem.
   O modal Personalizar colunas da lista é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



c. Selecione e mova as métricas da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionada** para exibir a métrica e clique em **OK**.
As métricas são exibidas na página MetricBase Status.

Name ▲	s/tx	tx/s
Anatomy#cleanupSelectors		0
Anatomy#createShard		0
Archive#appends		
Archive#delete		0
Archive#get.0	6.0E-5	0
Archive#get.1		0
Archive#get.2+		0
Archive#initialize		0

Exiba logs do gatilho

Os logs de gatilho mostram diferentes níveis de mau funcionamento do gatilho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MetricBase** > **Gatilhos de MetricBase** > **Logs do gatilho**.
2. Clique em um dos logs de gatilho.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Mostrar entradas de log**.
4. **Opcional:** Altere os valores padrão no formulário **Inserir parâmetros para entradas do arquivo de log para navegar** para selecionar as entradas de log a serem exibidas e clique em **Enviar**.

Depurar MetricBase

Você pode exibir os resultados dos scripts de depuração em MetricBase.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Depurar** `MetricBase`.
   Quando a página em que você está envia consultas MetricBase, você vê as transformações e quanto tempo elas demoraram na parte inferior da página. O envio de muitas consultas MetricBase pode reduzir significativamente o tempo de carregamento da página.
2. Para exibir um histórico da execução do script de depuração, clique em **disponível aqui**.
3. Clique em **Atualizar**.
   O acompanhamento de depuração de sessão para MetricBase atividades é iniciado e a página de Status MetricBase é exibida.

MetricBase referência

Estes tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre Domain Separation e recursos para o desenvolvedor MetricBase.

Recursos do desenvolvedor

Os desenvolvedores podem usar JavaScript ou REST APIs para inserir e recuperar dados de série de tempo do banco de dados MetricBase e para executar transformações nos dados. As transformações permitem que você visualize dados de série de tempo de várias maneiras.

REST APIs

Para obter informações sobre as MetricBase REST APIs que retornam dados da série temporal do banco de dados MetricBase, consulte API MetricBase Time Series .

APIs JavaScript

Para obter informações sobre as APIs JavaScript MetricBase que retornam dados de série de tempo do banco de dados MetricBase, consulte:

- Cliente — Execute transformações no banco de dados MetricBase e receba os resultados.
- Dados — Retorne o objeto que contém o resultado de uma transformação.
- DataBuilder — Crie uma série de pontos de dados para uma métrica.
- Transformador — Manipule dados da série temporal a fim de preparar os dados para avaliação e análise.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- TransformPart — Especifique os detalhes da transformação a ser feita.
- TransformResult — Retorne o objeto que contém o resultado da transformação.

Transformações

Para obter mais informações sobre MetricBase transformações de dados da série temporal, consulte Transformações MetricBase .

Explorador de dados

Experimente e familiarize-se com as APIs JavaScript usando o MetricBase Explorador de dados que vem com a Demonstração MetricBase.

Domain Separation e MetricBase

Domain Separation é compatível com o aplicativo MetricBase. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Funções MetricBase

MetricBase está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de MetricBase [clotho_admin]

Função administrativa para funcionalidade relacionada a séries temporais.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- flow_designer
- clotho_rest_accumulate
- clotho_rest_put

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Leitor plus do MetricBase [mbplus_reader]

Permite que os usuários consultem os dados plus do MetricBase.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Gravador plus do MetricBase [mbplus_writer]

Permite que o usuário modifique tabelas do MetricBase plus.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Acumular MetricBase REST [clotho_rest_accumulate]

Função de acúmulo do MetricBase REST.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

MetricBase REST put [clotho_rest_put]

Função MetricBase REST PUT.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

MID Server

O Servidor de gestão, instrumentação e descoberta (MID Server) é uma aplicação Java que é executada como um serviço Windows ou daemon UNIX em um servidor na rede local. O ServiceNow® MID Server permite a comunicação e a movimentação de dados entre uma instância ServiceNow e aplicações externas, fontes de dados e serviços.

O MID Server inicia todas as comunicações com a instância ServiceNow®. Esta comunicação é gravada como registros na Fila do ECC do MID Server, que atua como o log de comunicação entre a instância e o MID Server. O MID Server seleciona qualquer trabalho necessário da Fila do ECC e retorna os resultados desse trabalho para a fila.

Este vídeo fornece uma visão geral do MID Server:

Visão geral do MID Server	

Configuração do MID Server

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Esta documentação fornece instruções detalhadas para configurar um MID Server em funcionamento para uso com aplicações ITOM. Clique nos ícones para ir para a página do portal de cada tarefa. Esses procedimentos ajudam a preparar seu sistema, baixar e executar o instalador e configurar MID Servers para serem executados em seu ambiente. Depois de ter um MID Server válido instalado e funcionando, você pode adicionar segurança e criptografia para proteger seus dados.

Na parte inferior de cada página há um link para os materiais de referência necessários, como requisitos do sistema do MID Server, parâmetros do MID Server e instruções para monitorar o seu MID Server. Use os links adicionais na parte inferior para percorrer o conteúdo em uma categoria específica ou retornar à configuração do MID Server para acessar um portal diferente.

Se estiver começando no MID Server ou for um usuário experiente que queira configurar um MID Server rapidamente, você poderá consultar Usar Configuração assistida do MID Server. Este assistente orienta o processo de instalação e configuração de um MID Server com configurações padrão em apenas algumas etapas.

Atualizar o MID Server

O MID Server verifica a instância periodicamente para ver se um upgrade é necessário. Se o MID Server detectar que uma nova versão está disponível para atualização, ele baixará o instalador em install.service-now.com e executará o pacote automaticamente. Você também

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode optar por atualizar o MID Server manualmente. Consulte Atualizações do MID Server para obter detalhes.

Resolver problemas do MID Server

Você pode pesquisar artigos de solução de problemas na Base de conhecimento HI ou monitorar o status do MID Server e rastrear problemas ativos de dentro da instância. Muitos artigos sobre problemas resolvidos do MID Server foram coletados na página inicial do MID Server da Servicenow [KB0960404] . Para obter mais informações sobre procedimentos de resolução comuns, consulte Como resolver problemas do MID Server.

Aplicações da ServiceNow que usam o MID Server

- Discovery
- Orchestration
- Service Mapping
- Event Management
- Operational Intelligence
- Cloud Management
- IntegrationHub
- Gestão de custos de nuvem
- Agent Client Collector

Aplicações externas que usam o MID Server

- Import Sets
- Microsoft SMS/SCCM
- LANDesk Maintenance Suite
- Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)
- Microsoft MIIS

Compatibilidade de versão do MID Server

A versão do MID Server deve ser compatível com a versão da instância. Caso contrário, o MID Server não poderá processar comandos ou se comunicar com a instância.

A instância determina qual versão do MID Server é permitida. A versão do MID Server deve pertencer no mínimo à mesma versão principal, como Madrid. Se a versão do MID Server pertencer à mesma versão principal, ela poderá, mas não precisa, pertencer à mesma versão secundária, como o Patch 1 de Madrid. Nesse caso, a comunicação com a instância ainda pode ser possível, mas sempre se sugere que você atualize para a versão mais recente.

Durante as atualizações, pode haver momentos em que a instância foi atualizada, mas o MID Server não. Nessa situação, as operações IntegrationHub não são enviadas para o MID Server até que ele seja atualizado para a mesma versão. As operações IntegrationHub são enfileiradas novamente e enviadas para o MID Server depois que ele é atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso:
Você pode fixar um MID Server para uma versão específica, mas deve estar ciente de que a versão pode ficar desatualizada.

Configurar conectividade de rede do MID Server

Prepare a rede para que os MID Servers se conectem à instância e acessem o site de download. A rede deve ser preparada antes de instalar ou configurar o MID Server. Se os computadores ou dispositivos tiverem medidas de segurança adicionais, essa segurança poderá interferir nos servidores MID desses sistemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora de sua rede
2. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora de sua rede
3. Configurar a segurança do MID Server
4. Configurar o seu MID Server
5. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Verifique se a máquina do host atende aos requisitos especificados em Requisitos do sistema do MID Server.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O computador host do MID Server deve ter acesso ao site de download da ServiceNow em install.service-now.com para fazer upgrade automaticamente. Se houver um ambiente ServiceNow auto-hospedado que bloqueie o acesso ao site de download, vai ser necessário importar manualmente o pacote do instalador do MID Server para os hosts do MID Server. Para obter instruções, consulte KB0760123 na base de conhecimento auto-hospedada.

As configurações de firewall e proxy podem bloquear chamadas para o servidor OCSP Entrust, o que impede o funcionamento do MID Server. Pode ser necessário mudar as permissões do firewall para que o tráfego do OCSP passe corretamente. Para obter mais informações e resoluções, consulte o artigo da Base de conhecimento HI [KB1216223] .

A máquina host deve ter estes privilégios de rede:

- Acesso de firewall: configure qualquer firewall entre o MID Server e os dispositivos de destino para permitir uma conexão. Se sua rede usa um DMZ e se seus protocolos de segurança de rede limitam o acesso à porta interna da rede para o DMZ, talvez você precise implantar um MID Server em uma máquina dentro do DMZ para investigar os dispositivos.
- Acesso à rede: configure os dispositivos de destino para permitir a conexão da probe MID Server. Se a segurança da rede impedir que você configure novas máquinas que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

possam se conectar aos destinos, instale o MID Server em uma máquina existente com privilégios de conexão.

- Conta de rede: instale o MID Server com a conta apropriada, seja de administrador local ou de domínio.

Além disso, para que o MID Server acesse sua instância de ServiceNow, atenda a estes pré-requisitos:

- Acesso à rede à instância ServiceNow: configure a rede que o MID Server usa para permitir o tráfego pela porta TCP 443.
- Um usuário MID: crie um registro de usuário de ServiceNow para o MID Server usar. Este registro de usuário deve ter as funções mid_server e import_admin.

Nota:
Verifique se a página pública de linha de base **InstanceInfo** está ativa para o MID Server se conectar à instância.

Procedimento

1. Configure a rede para permitir a conectividade de rede do MID Server com a instância de ServiceNow pela porta TCP 443.
2. Configure a autenticação básica para comunicações SOAP com a instância de ServiceNow.
3. Navegar até **Serviços web do sistema** > **Scripted Web Services** > **Serviços SOAP de Script**.
4. Confirme se os seguintes serviços Web estão ativos:
   - GetMIDInfo
   - InstanceInfo
   - MIDAssignedPackages
   - MIDFieldForFileProvider
   - MIDFileSyncSnapshot
   - MIDServerCheck
   - MIDServerFileProvider
5. Digite **sys_public.list** no campo de pesquisa de navegação e pressione **Enter**.
   A lista de registros Páginas públicas é exibida.
6. Verifique se a página pública **InstanceInfo** está ativa para permitir que o MID Server valide sua versão.
7. Certifique-se de que o computador host do MID Server possa acessar o site de download em install.service-now.com.

O que Fazer Depois

Depois que a rede estiver preparada, prossiga para Instalar o MID Server.

Preparar conexões de rede para MID Servers

Antes de instalar o MID Server, execute os pré-requisitos necessários para que ele se conecte aos elementos dentro e fora da rede. Isso inclui privilégios de rede e considerações de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações de segurança

Às vezes, os computadores ou dispositivos têm medidas de segurança adicionais configuradas e essas medidas podem interferir na capacidade do MID Server de executar comandos ou consultas nesses sistemas.

Por exemplo, um servidor de Linux pode ser configurado para permitir que somente determinados endereços IP se conectem a ele via SSH. Da mesma forma, um roteador de rede pode ser configurado para permitir que somente determinados endereços IP consultem o SNMP. Para permitir o acesso nesses casos, use um dos seguintes métodos:

- Atualize a configuração desses computadores ou dispositivos para permitir que o MID Server desejado execute comandos ou os consulte. Por exemplo, um roteador de rede pode ser configurado para permitir que somente os sistemas de gerenciamento de rede consultem o SNMP nele. Nesse caso, adicione o MID Server como se fosse outro sistema de gerenciamento de rede.
- Instale um MID Server em um computador que já tenha acesso aos computadores ou dispositivos de rede com essas restrições. Por exemplo, para usar o Descoberta em um DMZ (onde a comunicação de fora do DMZ será severamente restrita), instale um MID Server em um computador que já esteja no DMZ.

Requisitos de conectividade externa

Esses requisitos são especificamente para o uso de MID Servers com os produtos ServiceNow® Descoberta e Orquestração.

O MID Server se comunica com segurança na porta 443 com a instância e não requer conexões de entrada. Em alguns casos, pode ser necessário permitir essa comunicação por meio do firewall se o MID Server não for registrado na instância. Para determinar se a aplicação ou uma restrição de segurança de rede é responsável pela falha de conexão, tente fazer telnet para a instância na porta 443 do servidor que hospeda a aplicação MID Server. Se esta conexão falhar, o problema pode ser um proxy da Web (já que 443 é uma conexão https) ou uma regra de Firewall que impede conexões TCP externas desse host. Entre em contato com a equipe de segurança de rede para obter as informações de proxy a serem adicionadas ao arquivo config.xml ou solicitar que o firewall seja configurado para permitir o acesso usando uma das seguintes sintaxes:

- `<IP de origem>` para `<qualquer>`
- `<IP de origem>` para `<ServiceNow>` qualquer estabelecido
- `<IP de origem>` para `<instance_name.service-now.com>` 443

Importante:
O computador host do MID Server deve ter acesso ao site de download da ServiceNow em install.service-now.com para fazer upgrade automaticamente. Se houver um ambiente ServiceNow auto-hospedado que bloqueie o acesso ao site de download, vai ser necessário importar manualmente o pacote do instalador do MID Server para os hosts do MID Server. Para obter instruções, consulte KB0760123 na base de conhecimento auto-hospedada.

Requisitos de conectividade interna

Esses métodos são usados para descobrir vários dispositivos em uma rede e são especificamente para o uso de MID Servers com os produtos Descoberta e Orquestração.

- **SSH**: para máquinas semelhantes a UNIX, Descoberta e Orquestração que usam o protocolo SSH, versão 2, para acessar as máquinas de destino. SSH é um protocolo de rede que permite a troca de dados usando um canal seguro entre dois dispositivos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

em rede. O SSH se comunica na porta 22 em um fluxo de dados criptografado e requer um login para acessar os destinos usando dois métodos de autenticação disponíveis: uma combinação de nome de usuário e senha e um nome de usuário e chave privada compartilhada. Especifique as informações de autenticação SSH e digite no módulo **Credenciais**. Se várias credenciais forem inseridas, a plataforma tentará uma após a outra até que uma conexão bem-sucedida seja estabelecida ou todas sejam negadas. Para fornecer relacionamentos de aplicação, um número limitado de comandos SUDO deve estar disponível para serem executados. Os detalhes adicionais desses requisitos podem ser encontrados em comandos UNIX/Linux que exigem privilégios de raiz para Descoberta e Orchestration.

- **WMI**: para máquinas Windows, Descoberta usa a interface Management Instrumentation (WMI) do Windows para consultar dispositivos. Devido a restrições de segurança do WMI, a aplicação MID Server que executa as consultas WMI deve ser executada como um usuário de domínio com privilégios de administrador local (de destino). Quando Descoberta detecta atividade na porta 135, ele inicia uma consulta WMI. A resposta do dispositivo do Windows é enviada por uma porta DCOM (Modelo de objeto de componente distribuído) configurada para WMI em máquinas Windows. Pode ser qualquer porta . Certifique-se de que a máquina do host da aplicação MID Server tenha acesso aos destinos em todas as portas devido à natureza exclusiva dos requisitos de WMI.
- **Windows PowerShell**: o PowerShell foi criado no Windows.NET Framework e foi projetado para controlar e automatizar a administração de máquinas e aplicações Windows. Orchestration usa o PowerShell para executar atividades de fluxo de trabalho em máquinas Windows. O PowerShell deve ser instalado em qualquer MID Server que execute essas atividades. Os MID Servers que usam o PowerShell devem ser instalados em um sistema operacional com suporte para Windows. ServiceNow oferece suporte a PowerShell 3.0 a 5.1. As atividades de Orchestration do PowerShell exigem um **tipo** de credenciais de Windows.
- **SNMP - Rede**: para dispositivos de rede, Descoberta usa uma verificação SNMP para obter MIBs e OIDs específicos do dispositivo. SNMP é um protocolo comum usado na maioria dos roteadores, comutadores, impressoras, balanceadores de carga e vários outros dispositivos habilitados para rede. Use uma *cadeia de caracteres de comunidade* (senha) para autenticação ao verificar um dispositivo via SNMP. Muitos dispositivos têm uma cadeia de caracteres de comunidade padrão de **público** que usa Descoberta por padrão ao consultar um destino. Defina cadeias de caracteres de comunidade adicionais no formulário Credenciais SNMP que são testadas em sequência, além de **público**, até que uma consulta bem-sucedida retorne. Além das credenciais, a plataforma também requer a capacidade de fazer solicitações SNMP na porta 161 do MID Server para o destino. Se as Listas de controle de acesso (ACLs) estiverem em vigor para controlar os endereços IP que podem fazer essas consultas, verifique se o endereço IP do MID Server está na ACL. Descoberta oferece suporte a SNMP versões 1, 2c e 3.
- **WBEM:** o gerenciamento corporativo baseado na Web (WBEM) define uma implementação específica do modelo de informações comuns (CIM), incluindo protocolos para descobrir e acessar cada implementação de CIM. O WBEM requer uma das duas portas, 5989 ou 5988, e usa o protocolo de transporte HTTP. O WBEM oferece suporte à criptografia SSL e usa credenciais de nome de usuário/senha de CIM. Descoberta inicia um probe de porta WBEM para detectar atividade nas portas de destino e para anexar dados coletados a uma probe de classificação que explora Servidores CIM.

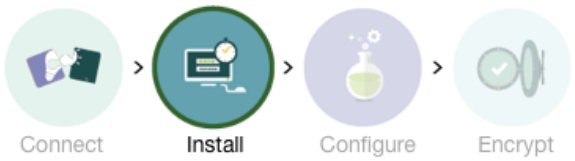
Instalar o MID Server

Baixe e instale o MID Server na máquina do host, teste a conexão e valide o MID Server. Use os procedimentos manuais ou a configuração orientada. Configure vários MID Servers

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para balanceamento de carga e separação de domínio. Esses procedimentos o preparam para usar com qualquer aplicação.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Pré-requisitos: certifique-se de que os pré-requisitos de conexão do Requisitos do sistema do MID Server e do MID Server sejam atendidos antes de instalar o MID Server manualmente ou usar o utilitário de configuração orientada.

Instalação manual do MID Server

O processo manual requer estas tarefas de configuração, realizadas na ordem listada aqui:

1. Crie a conta de usuário do MID Server e conceda a função apropriada a esse usuário.
2. Baixe o arquivo do instalador para a máquina host.
3. Instale o MID Server em um host Linux ou Windows.
4. Valide o MID Server para garantir que ele seja confiável para acessar as credenciais usadas pela instância para automações.
5. Teste a conectividade entre o MID Server e a instância para atualizações automáticas.
6. Opcionalmente, implante vários MID Servers em sua rede para balanceamento de carga ou quando a separação de domínio estiver habilitada.

Configuração assistida do MID Server

Como alternativa, a Configuração assistida do MID Server simplifica o processo e permite que você configure um MID Server básico rapidamente.

Criar o usuário do MID Server e conceder a função

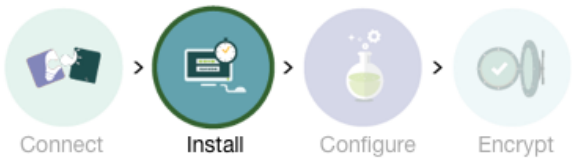
Para se comunicar com a instância, os MID Servers precisam de um ID de usuário e a função apropriada. Crie o ID do usuário para um MID Server e conceda ao ID a função **mid_server**. Para evitar falha na validação do MID Server, o sistema executa regras de negócios para monitorar as configurações selecionadas para usuários do MID Server.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O MID Server se conecta a uma instância usando o serviço Web SOAP. Para permitir a autenticação com a instância, crie uma conta de usuário separada para cada MID Server ou compartilhe a mesma conta em vários MID Servers. Conceda a cada usuário do MID Server a função mid_server, que é necessária para o usuário do MID Server em qualquer instância na qual a autenticação básica esteja habilitada. A função mid_server permite que o MID Server acesse tabelas protegidas quando a segurança SOAP estrita estiver em vigor. O sistema adiciona as funções SOAP necessárias automaticamente com esta função.

Nota:
O recurso de segurança SOAP estrito, habilitado por padrão para qualquer instância que usa autenticação básica, protege todas as tabelas com listas de controle de acesso (ACL).

Se vários MID Servers estiverem usando o mesmo usuário conectado, um registro de problema será criado quando mais de um estiver **Ativo** de cada vez. É recomendável que os MID Servers usem um usuário conectado exclusivo. Consulte (KB1552863) Usuário conectado exclusivo do MID Server para obter mais informações e etapas de correção.

Procedimento

1. Na instância, navegue até **Administração de usuários** > **Usuários**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário.

Campo	Descrição
ID do usuário	Nome de usuário do MID Server. Este nome é especificado no parâmetro *mid.instance.username* do arquivo de configuração que o instalador do MID Server cria. Para obter detalhes, consulte Parâmetros do MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Evite usar o mesmo usuário conectado ao MID Server em vários MID Servers.
Nome	O nome do usuário.
Sobrenome	O sobrenome do usuário.
Senha	Senha para o usuário do MID Server. Esta senha é especificada no parâmetro `mid.instance.password` do arquivo de configuração que o instalador do MID Server cria.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Funções**, clique em **Editar**.
6. Selecione a função **mid_server** para este usuário.
   Cada conta do MID Server deve ter esta função para acessar tabelas protegidas.
7. Clique em **Salvar**.
8. Confirme se a conta do MID Server foi criada com sucesso e se a conta tem conectividade com a instância.
   a. Na máquina host em que você pretende instalar o MID Server, abra um navegador e navegue até a instância.
   b. Use suas novas credenciais de usuário do MID Server para fazer login.
      Se o login for bem-sucedido, todos os MID Servers instalados nesse host poderão se conectar à instância.

Validação de função do MID Server

A validação do sistema em tempo real das atribuições de função do MID Server evita configurações incompatíveis.

Para evitar falha na validação do MID Server e garantir que o MID Server esteja configurado corretamente, o sistema executa várias regras de negócios que monitoram as funções e configurações selecionadas para o usuário do MID Server. A instância exibe um aviso e bloqueia a mudança quando você tenta salvar uma configuração incompatível.

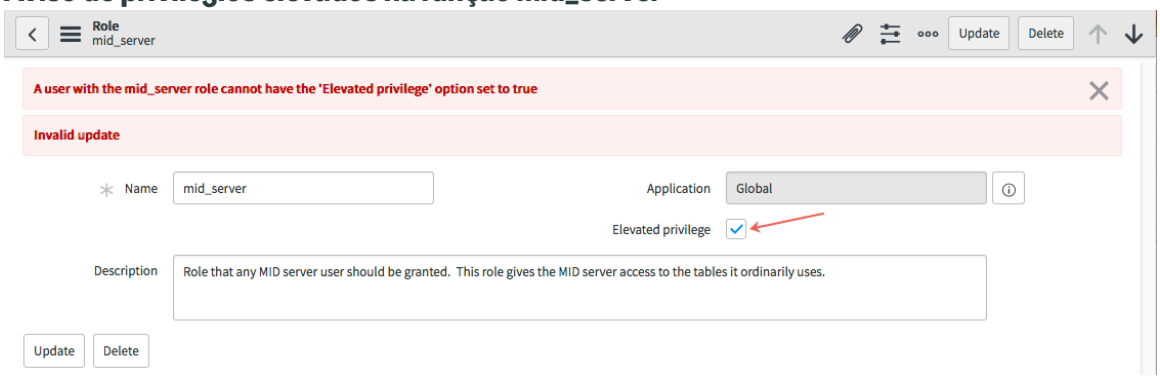
Privilégios elevados não permitidos

A função mid_server não pode ser configurada para privilégios elevados. A regra de negócios **Configurações de MID Server inválidas** é executada na tabela Função [sys_user_role] e evita que o campo **elevated_privileges** seja definido como verdadeiro para a função mid_server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso de privilégios elevados na função mid_server



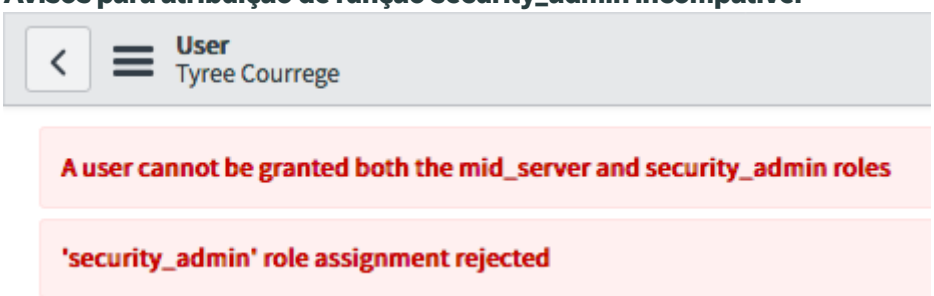
Proteção de tabela de relacionamento

A tabela Função do usuário [sys_user_has_role] cria o relacionamento entre as tabelas Usuário [sys_user] e Função [sys_user_role].

- **Função incompatível**

  As funções mid_server e security_admin são incompatíveis e não podem ser atribuídas ao mesmo usuário. O sistema determina a função atual do usuário e executa a regra de negócios **Administrador de segurança incompatível com MID** na tabela de função de usuário [sys_user_has_role]. Esta regra impede que um administrador adicione a função security_admin para um usuário que atualmente tem a função mid_server.

  Avisos para atribuição de função security_admin incompatível

- **Função de usuário incompatível e configurações de registro de usuário**

  A regra de negócios de **Função de usuário do MID Server incompatível** é executada na tabela Função do usuário [sys_user_has_role] para proteger seus dados de configurações incompatíveis. A validação desta tabela relacionada garante que um administrador não possa atribuir a função mid_server a um usuário que já possui a função security_admin.

O que fazer a seguir

Baixe os arquivos do MID Server para o seu sistema operacional.

Baixar os arquivos do MID Server

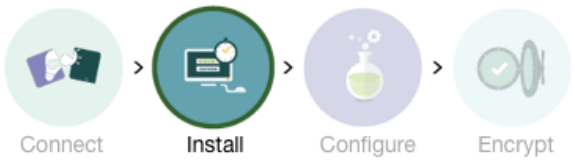
Baixe o pacote do instalador do MID Server por meio da instância e disponibilize-o para instalação no host. Permita que a rede local acesse os endereços IP autorizados para garantir que você possa baixar o pacote de instalação e receber atualizações automáticas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O endereço IP do site de download do MID Server (install.service-now.com) pode mudar sem aviso prévio. Para garantir que você possa baixar o pacote de instalação do MID Server e receber atualizações automáticas do MID Server, permita o acesso à rede local a estes endereços IP:

- 149.96.5.98
- 149.96.6.98

Um usuário de manutenção pode mudar o URL do site de download do MID Server com a propriedade de sistema do MID Server **mid.install_server.base_uri**. Em vez disso, o MID Server baixa os arquivos de atualização do novo URL. Usuários com ambientes fechados podem direcionar MID Servers para atualizar por meio de hosts em seu ambiente. Consulte Propriedades do MID Server e [KB1546609] Configurar URL de atualização do MID Server personalizado para obter mais informações.

Nota:
Baixe o MID Server primeiro e habilite o Discovery, a Orchestration ou qualquer integração que exija o uso do MID Server.

Procedimento

1. Na instância ServiceNow, navegue até **Mid Server** > **Downloads**.
2. Selecione e baixe o MID Server para o sistema operacional apropriado.
   Para obter o melhor desempenho, instale o MID Server de 64 bits para o seu sistema operacional.

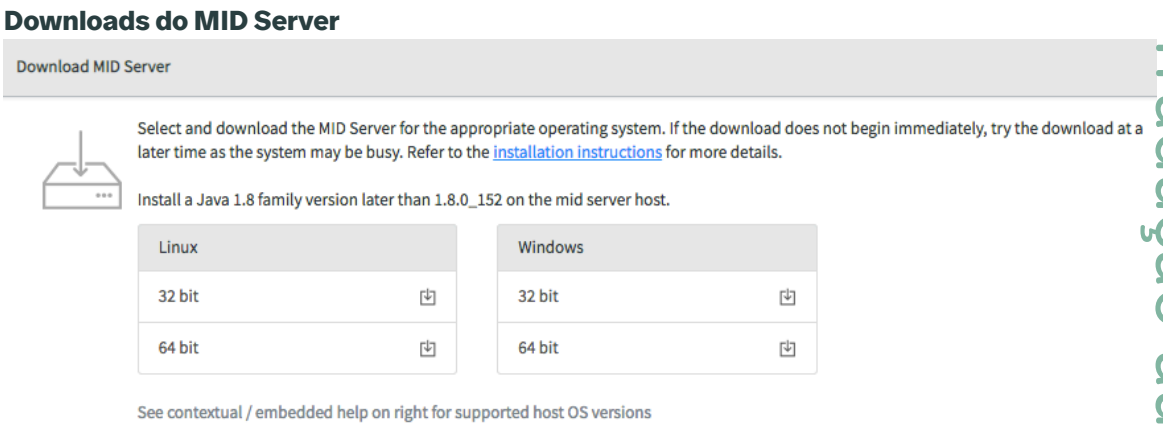
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
ServiceNow não é mais compatível com novas instalações de MID Servers de 32 bits ou upgrades para a versão Rome. A instalação do novo MID Server está bloqueada e pelo instalador MSI e RPM nos seguintes sistemas operacionais:

- CentOS 7
- Servidor Windows 2008
- Servidor Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Os MID Servers podem ser instalados manualmente em qualquer sistema operacional com o arquivo ZIP. No entanto, o Windows 10 não é compatível. A atualização automática de MID Servers não compatíveis com Rome cria um registro de problema em Problemas do MID Server (ecc_agent_issue). Para obter mais informações, consulte Mudanças de plataforma compatíveis com MID Server [KB0863694] .



3. Salve o arquivo de download em um arquivo temporário na unidade local.
4. Mova o arquivo para a pasta do MID Server designada que você criou para o seu sistema operacional e execute o instalador a partir desse local.

O que Fazer Depois

Você pode verificar manualmente a assinatura de um pacote de instalação com a ferramenta jarsigner para garantir sua autenticidade. Para obter mais informações sobre como verificar a assinatura, consulte a seção de atualizações do MID Server sobre verificação manual.

Instale o MID Server no computador host.

- Linux
- Windows

Instalar um MID Server no Linux

Instale MID Servers com o instalador do MID Server e verifique se ele está ativo. O pacote inclui um instalador que configura automaticamente o JRE para ser executado no ambiente. O MID Server pode usar um JRE existente em vez do JRE fornecido. Desinstale o MID Server para redistribuí-lo.

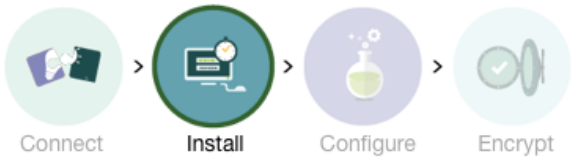
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Verifique se o computador host atende a Requisitos do sistema do MID Server.

Função necessária: administrador, mid_server



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para instalar o Linux no MID Server, os sistemas RedHat/CentOS exigem RPM, enquanto os sistemas Debian (Ubuntu) exigem DEB. O local de instalação padrão é /opt/servicenow/mid. Não há suporte para a instalação de DEB em diretórios definidos pelo usuário.

Para melhorar a segurança, este procedimento instala e executa o serviço do MID Server como um usuário não raiz. O privilégio de root é necessário para implantar e configurar um MID Server em um servidor Linux. Um usuário não raiz pode gerenciar um serviço somente se tiver as permissões necessárias. Para obter mais detalhes, consulte Problemas do PolicyKit com MID Servers do Linux que usam contas de não administrador [KB0815542] .

Nota:

ServiceNow não é mais compatível com novas instalações de MID Servers de 32 bits ou upgrades para a versão Rome. A instalação do novo MID Server está bloqueada e pelo instalador MSI e RPM nos seguintes sistemas operacionais:

- CentOS 7
- Servidor Windows 2008
- Servidor Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Os MID Servers podem ser instalados manualmente em qualquer sistema operacional com o arquivo ZIP. No entanto, o Windows 10 não é compatível. A atualização automática de MID Servers não compatíveis com Rome cria um registro de problema em Problemas do MID Server (ecc_agent_issue). Para obter mais informações, consulte Mudanças de plataforma compatíveis com MID Server [KB0863694] .

O Java 11.0.17 é fornecido com o pacote do instalador MID Server e é instalado no host para todos os novos MID Servers. O instalador configura automaticamente o Java 11.0.17 para ser executado no ambiente. Nenhuma configuração adicional é necessária. Esta versão oferece suporte para Windows MID Servers 64 bits e Linux MID Servers 64 bits. O MID Server requer uma versão mínima do JRE 11.0.8 e a versão 11.0.17 recomendada. Se você estiver usando uma versão anterior à 11.0.8, poderá ter problemas relacionados à criptografia.

Tradução automática

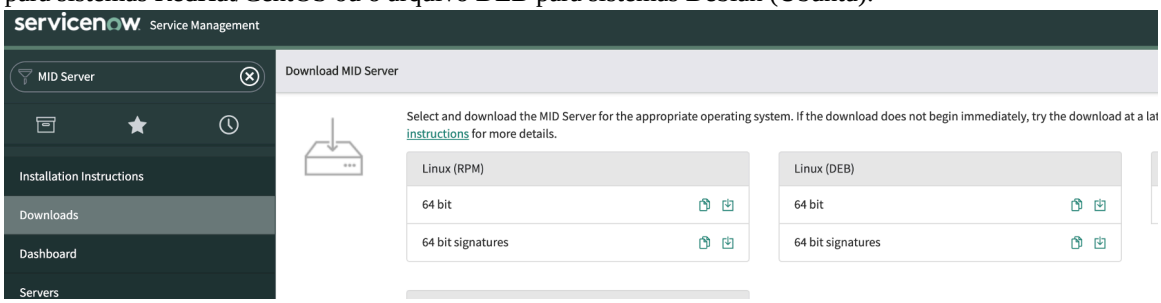
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os MID Servers do Linux exigem a versão 2.17 da glibC. A biblioteca deve ser atualizada para o JRE 11. Em sistemas Linux de 64 bits, você deve instalar a biblioteca GNU C de 32 bits (glibc). O comando de instalação do CentOS é: `yum install glibc.i686`

Testes mostraram que o MID Server funciona conforme o esperado com o Oracle Java 11 versão 11.0.5. Se for necessário fazer upgrade do JRE para uma versão diferente, entre em contato com o representante de conta apropriado para obter suporte.

Procedimento

1. Na instância, navegue até **MID Server** > **Downloads** e baixe o arquivo RPM do instalador do MID Server para sistemas RedHat/CentOS ou o arquivo DEB para sistemas Debian (Ubuntu).



Nota:
Use o botão Copiar link para copiar o link de download e use o seguinte comando `wget` para baixar diretamente os instaladores em máquinas Linux.

```
wget <copied link of the installer>
```

2. **Opcional:** Verifique manualmente a autenticidade e a integridade do arquivo baixado.

   a. Baixe os arquivos ZIP de assinatura para RPM/DEB.

   b. Execute os seguintes comandos para RPM ou DEB.

   (Optional) **RPM**

   - Extraia a chave pública ServiceNow_Digicert_DGST.peme o arquivo de assinatura do arquivo zip de assinatura baixado.
   - Execute o comando a seguir para verificar a assinatura do arquivo RPM.

   ```
   openssl dgst -sha256 -verify <Extracted .pem file> -signature <Extracted bin file path>
    <RPM file path>
   ```

   DEB

   - Extraia a chave pública, ServiceNow_Digicert_Public.gpg, dos arquivos zip de assinatura baixados.
   - Importe a chave pública e verifique a assinatura do arquivo DEB com os comandos a seguir.

   ```
   gpg --import <public key>
   dpkg-sig --verify <DEB file path>
   ```

3. Use os seguintes comandos para instalar o RPM ou o instalador DEB:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

RPM

- Instale o pacote RPM para sistemas RedHat com o seguinte comando:

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rpm.
```

- Instale o pacote RPM para sistemas RedHat em um local definido pelo usuário com o seguinte comando:

```
sudo rpm -ivh --nodeps package_name.rmp --prefix=/path/to/user/directory.
```

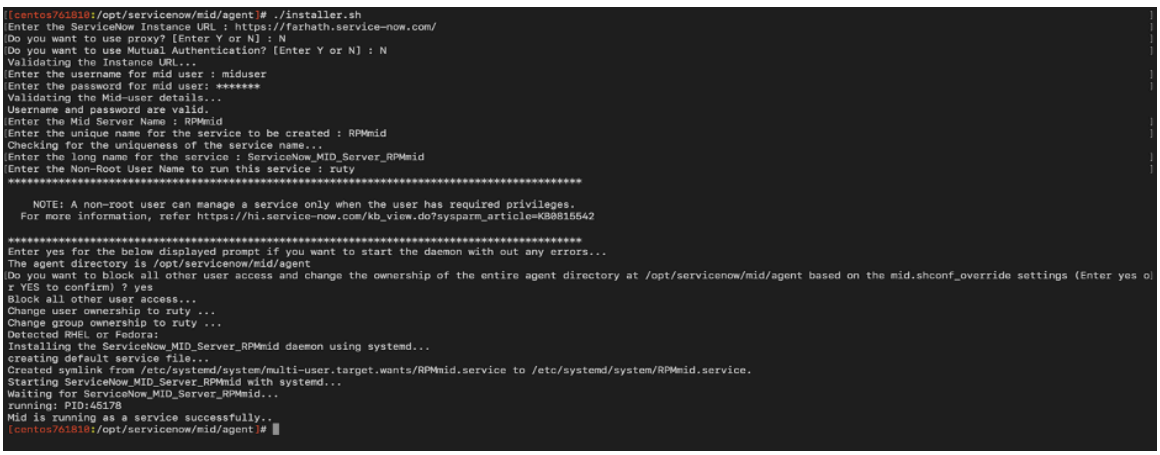
DEB

Instale o pacote DEB para sistemas Debian com o seguinte comando:

```
sudo dpkg -i package_name.deb.
```

4. Para configurar o serviço do MID Server, execute o comando a seguir na pasta agente como um usuário com privilégios de root e forneça as entradas necessárias.

```
./installer.sh
```



5. O script **installer.sh** usa as seguintes entradas.

URL da instância

Insira o URL completo da sua instância, por exemplo: `https://mycompanyinstace.service-now.com`

Nome de usuário do MID Server

Insira o nome de usuário do MID Server que você já criou. O usuário do MID Server deve ter a função mid_server.

Senha do MID Server

Defina a senha para o usuário atual do MID Server.

Nome do MID Server

Configure o nome do MID Server.

Informações do Servidor Proxy (opcional).

mid.proxy.use_proxy

Permite que o MID Server use um proxy da Web para acessar a instância da ServiceNow.

mid.proxy.host

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Defina este parâmetro para definir o host do proxy da Web.

mid.proxy.port

Defina este parâmetro para definir a porta do proxy da Web.

mid.proxy.username

Se o proxy da Web exigir um nome de usuário, defina este parâmetro para definir esse nome de usuário.

mid.proxy.password

Se o proxy da web exigir uma senha, defina este parâmetro para definir essa senha.

O MID Server pode ignorar servidores proxy cujo endereço DNS/IP esteja listado no parâmetro de configuração **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**. Consulte Propriedade do MID Server para obter mais informações.

Para executar um MID Server como um serviço daemon, as propriedades a seguir também são necessárias.

app_name

Defina um nome exclusivo para o MID Server atual.

app_long_name

Defina um nome longo exclusivo para o MID Server.

run_as_user

Defina o nome de usuário para executar o serviço como um usuário não raiz.

Resultado

Depois que todas as entradas forem inseridas, o MID Server será executado automaticamente como um serviço daemon e iniciará o serviço.

Instalação silenciosa do MID Server Linux

A instalação silenciosa do MID Server usa parâmetros predefinidos e não requer entrada do usuário depois de iniciada. Você pode usar a instalação silenciosa em várias máquinas ao mesmo tempo para configurar rapidamente uma rede e para garantir que todos os MID Servers tenham as mesmas configurações de instalação.

Para executar uma instalação silenciosa com o instalador do Linux, execute o seguinte comando:

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com
 -MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME username -MID_PASSWORD password -USE_PROXY
 N -MID_NAME mid -APP_NAME mid -APP_LONG_NAME ServiceNow_MID_Server_Mid
 -NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Os seguintes campos podem ser passados por meio da linha de comando:

INSTANCE_URL

Insira o URL completo da sua instância, por exemplo: `https://mycompanyinstance.service-now.com`

MUTUAL_AUTH

Defina este valor como Y para usar a autenticação mútua em vez da autenticação básica. Caso contrário, defina-o como N.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se **MUTUAL_AUTH** = Y, forneça o caminho para o certificado com **CERTIFICATE_PATH**.

CERTIFICATE_PATH

Se a autenticação mútua estiver habilitada, forneça o caminho para o certificado.

MID_USERNAME

Insira o nome de usuário do MID Server que você já criou. O usuário do MID Server deve ter a função mid_server.

MID_PASSWORD

Insira a senha do usuário.

USE_PROXY

Defina este valor como Y se o seu MID Server se comunicar por meio de um proxy para se conectar à instância.

Nota:
Se **USE_PROXY** = N, ignore os outros detalhes de proxy.

PROXY_HOST

Insira o nome do host do servidor proxy ou o endereço IP. Não inclua o protocolo no nome do host. Por exemplo: `proxyserver.domain.com` está correto, mas `https://proxyserver.domain.com` está incorreto.

PROXY_PORT

Insira a porta que o servidor proxy usa para se comunicar. Se este valor estiver em branco, o instalador usará o número da porta padrão do servidor proxy.

PROXY_USERNAME

Insira o nome de usuário que tem direitos de administrador para o servidor proxy.

PROXY_PASSWORD

Insira a senha para o nome de usuário.

MID_NAME

Insira o nome do MID Server.

APP_NAME

Forneça o nome do serviço. Deve ser exclusivo para o MID Server atual.

APP_LONG_NAME

Forneça o nome longo do serviço.

NON_ROOT_USER

Forneça o nome de usuário para executar o serviço como um usuário não raiz.

A seguir está um exemplo de comando para um MID Server que usa um proxy e autenticação mútua:

```
./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://instance_name.service-now.com MUTUAL_AUTH
Y –CERTIFICATE_PATH <path-to-certificate> -USE_PROXY Y -PROXY_HOST <ip>
-PROXY_PORT <port> -PROXY_USERNAME <username> -PROXY_PASSWORD <password>
-MID_NAME proxymid -APP_NAME proxymid -APP_LONG_NAME servicenow_proxy_mid
-NON_ROOT_USER nonrootuser
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para reconfigurar o MID Server, execute o comando `installer.sh` novamente. Reconfigurar o MID Server exclui a configuração antiga.

```
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./installer.sh -silent -INSTANCE_URL https://itomqcopper02.service-now.com MUTUAL_AUTH N -MID_USERNAME midserver -MI
D_PASSWORD midserver -USE_PROXY N -MID_NAME RPMSilentmid -APP_NAME silentMid -APP_LONG_NAME servicenow_mid_server_silentMid -NON_ROOT_USER ruty
ServiceNow_MID_Server_RPMmid (installed with systemd) is running: PID:52604, Wrapper:STARTED, Java:STARTED

******* WARNING : Proceeding further will destroy the old configuration *******
Do you want to proceed ? [Enter Y or N] : Y
```

Executar MID Servers Linux como usuários não raiz

Execute MID Servers como usuário não raiz em uma máquina Linux para melhorar a segurança. Vários MID Servers podem ser instalados como serviços para que eles possam iniciar sozinhos após a reinicialização do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: root

Este processo só é aplicável se você instalou o MID Server manualmente usando o arquivo ZIP. Se você instalou o MID Server com o procedimento em Instalar um MID Server no Linux, o MID Server já está sendo executado como um usuário não raiz.

As versões compatíveis com este procedimento são Linux Red Hat 6 ou mais recente, Ubuntu 1404 ou mais recente e CentOS 6 ou mais recente.

Procedimento

1. Interrompa qualquer MID Server em execução no host com o comando **bin/mid.sh stop**.
2. Remova quaisquer servidores MID no host com o comando **bin/mid.sh remove**.
3. Edite o arquivo `mid.shconf_override`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
#####################################################################
# To put any changes into effect, re-install the service using the commands
# bin/mid.sh stop then bin/mid.sh remove followed by bin/mid.sh install
#####################################################################

# Uncomment the lines below and set some name for the current MID server.
# This allows multiple MID Servers to run as a service on the same host.
#APP_NAME="this_mid_app_name"
#APP_LONG_NAME="this_mid_long_app_name"

# Put a username here to run the service as a non-root user.
# The specified user will be the owner of the entire agent directory.
# If left empty, the owner is unchanged.
RUN_AS_USER=

# Put a group name here that will be the group owner of the entire agent directory.
# If left empty, the group is unchanged.
GROUP_NAME=

# Set a flag to control whether the script will prompt for confirmation before
# changing the owner or group of the agent directory
PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE=true
```

4. Adicione o nome do MID Server usando as linhas **APP_NAME =** e **APP_LONG_NAME =** para executá-lo como um serviço.
   Para evitar erros, o **APP_NAME** de cada MID Server deve ser exclusivo.
5. **Opcional:** Para executar vários MID Servers como serviços no mesmo host, adicione um **APP_NAME** e um **APP_LONG_NAME** para cada instância.

```
[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_1/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_1"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_1"

[root@CentOS6 ~]# cat /opt/midservers/mid_centos6_2/bin/mid.shconf_override
APP_NAME="mid_centos6_2"
APP_LONG_NAME="ServiceNow MID Server MID_CENTOS6_2"
```

6. Adicione o nome do usuário não raiz para operar a conta usando a linha **RUN_AS_USER =**.
7. **Opcional:** Adicione o nome do grupo ao qual será o proprietário de todo o diretório do agente, usando a linha **GROUP_NAME =**.
8. Defina a linha **PROMPT_BEFORE_OWNERSHIP_CHANGE =** como **verdadeiro** para solicitar a confirmação do usuário antes que quaisquer mudanças nas permissões de arquivo sejam aplicadas.
   A mudança de permissão do arquivo é aplicada a toda a pasta do agente e tudo dentro de forma recursiva. As mudanças incluem o bloqueio do acesso de outros usuários à pasta inteira do agente, a mudança do proprietário para **$RUN_AS_USER** se especificado e a mudança do grupo para **$GROUP_NAME** se especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Reinstale o MID Server com o comando **bin/mid.sh install**.

Nota:

Para evitar erros, certifique-se de parar e remover todos os serviços do MID Server existentes antes de iniciar novos. Durante a primeira instalação, um usuário raiz é necessário para chamar **bin/mid.sh install**. A reinstalação do MID Server aplica as mudanças em mid.shconf_override. Em seguida, o usuário não raiz especificado em mid.shconf_override é capaz de iniciar/parar/reiniciar o serviço sem privilégios elevados.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre como gerenciar a lista de permissões e a imposição de permissões de arquivo, consulte Imposição de permissão de arquivo para MID Servers do Windows. Executar um MID Server Linux com uma conta não raiz pode resultar em problemas com o PolicyKit em alguns sistemas. Consulte Problemas do PolicyKit com Linux MID Servers que usam contas não raiz para obter mais informações.

Configurar um MID Server Linux para usar um JRE existente

É possível optar por usar um JRE existente para o MID Server em vez do OpenJDK fornecido com o instalador do MID Server.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que sua versão do JRE seja compatível. Consulte Requisitos do sistema do MID Server para obter detalhes.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao optar por usar seu próprio JRE, você se torna responsável por atualizá-lo conforme necessário. Para obter um procedimento detalhado e avisos sobre como mudar o JRE, consulte KB0778272 .

Procedimento

1. Navegue até este arquivo no diretório de instalação do MID Server:
   agent/conf/wrapper-override.conf
2. Para especificar o executável Java existente que deseja usar, adicione esta linha ao arquivo:
   `wrapper.java.command={your_java_executable}`

   Para obter mais informações, consulte a documentação de propriedade wrapper do serviço Java.
3. Salve o arquivo.

Desinstalar um MID Server Linux

O MID Server funciona como um serviço autônomo. É possível remover um serviço de MID Server autônomo para acomodar tarefas como a reimplantação do MID Server em outra máquina host ou a mudança do nome exclusivo de um MID Server ao implantar vários MID Servers.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Execute o script **uninstall.sh** na pasta do agente para remover o serviço e desinstalar o RPM/DEB.

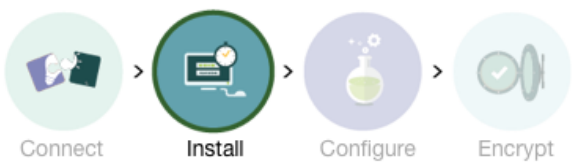
```
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]# ./uninstall.sh
Uninstalling MID Server RPM package : agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
Preparing packages...
Running 'mid.sh remove' to uninstall MID server
Detected RHEL or Fedora:
Stopping servicenow_mid_server_silentMid...
Waiting for servicenow_mid_server_silentMid to exit...
Stopped servicenow_mid_server_silentMid.
Removing servicenow_mid_server_silentMid daemon from systemd...
Removed symlink /etc/systemd/system/multi-user.target.wants/silentMid.service.
agent-19.itomqcopper.0.268-172.el7.x86_64
[centos761810:/opt/servicenow/mid/agent]#
```

Resultado
O serviço do MID Server está desinstalado.

O que Fazer Depois
Valide o MID Server para prepará-lo para uso.

Instalação de um MID Server no Windows

Instale MID Servers com o pacote de instalação do Windows orientado por MID Server. O pacote inclui um instalador que configura automaticamente o OpenJDK para ser executado no ambiente. O MID Server pode usar um JRE existente em vez do OpenJDK fornecido. Desinstale o MID Server para redistribuí-lo.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

- Verifique se o computador host atende a Requisitos do sistema do MID Server.
- O MID Server requer a versão mínima do PowerShell 3.0 e suporta versões até o PowerShell 5.1.
- Certifique-se de que o serviço Pesquisa de experiência de aplicação da Microsoft esteja habilitado no host do MID Server. Se este serviço estiver desabilitado, a atualização automática do MID Server poderá falhar, fazendo com que o MID Server fique inativo. Para obter informações sobre como gerenciar problemas com o serviço de experiência de aplicação, consulte KB0597552 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Java 11.0.17 é fornecido com o pacote do instalador MID Server e é instalado no host para todos os novos MID Servers. O instalador configura automaticamente o Java 11.0.17 para ser executado no ambiente. Nenhuma configuração adicional é necessária. Esta versão oferece suporte para Windows MID Servers 64 bits e Linux MID Servers 64 bits. O MID Server requer uma versão mínima do JRE 11.0.8 e a versão 11.0.17 recomendada. Se você estiver usando uma versão anterior à 11.0.8, poderá ter problemas relacionados à criptografia.

Nota:
ServiceNow não é mais compatível com novas instalações de MID Servers de 32 bits ou upgrades para a versão Rome. A instalação do novo MID Server está bloqueada e pelo instalador MSI e RPM nos seguintes sistemas operacionais:

- CentOS 7
- Servidor Windows 2008
- Servidor Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Os MID Servers podem ser instalados manualmente em qualquer sistema operacional com o arquivo ZIP. No entanto, o Windows 10 não é compatível. A atualização automática de MID Servers não compatíveis com Rome cria um registro de problema em Problemas do MID Server (ecc_agent_issue). Para obter mais informações, consulte Mudanças de plataforma compatíveis com MID Server [KB0863694] .

Testes mostraram que o MID Server funciona conforme o esperado com o Oracle Java 11 versão 11.0.5. Se for necessário fazer upgrade do JRE para uma versão diferente, entre em contato com o representante de conta apropriado para obter suporte.

Os MID Servers atualizados podem usar diferentes versões do Java, dependendo das versões do sistema operacional.

- Os MID Servers atualizados de versões anteriores usam o OpenJDK fornecido com o instalador do MID Server. Essa versão do OpenJDK foi testada e certificada para uso com esses MID Servers.
- MID Servers atualizados em qualquer outra versão do sistema operacional também fazem upgrade automaticamente do JRE para a versão fornecida com o pacote de instalação.

Instalar um MID Server no Windows com instalação orientada

Instale MID Servers com o pacote de instalação do Windows orientado por MID Server. O pacote inclui um instalador que configura automaticamente o OpenJDK para ser executado no ambiente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou mid_server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O instalador do Windows nativo guiado pelo MID Server configurará o MID Server com as configurações fornecidas. O instalador cria o serviço do MID Server e o atribui ao usuário fornecido. O instalador define as permissões do arquivo na pasta de instalação do MID Server. O instalador permite a definição das configurações de proxy. Opcionalmente, o instalador pode iniciar o MID Server automaticamente.

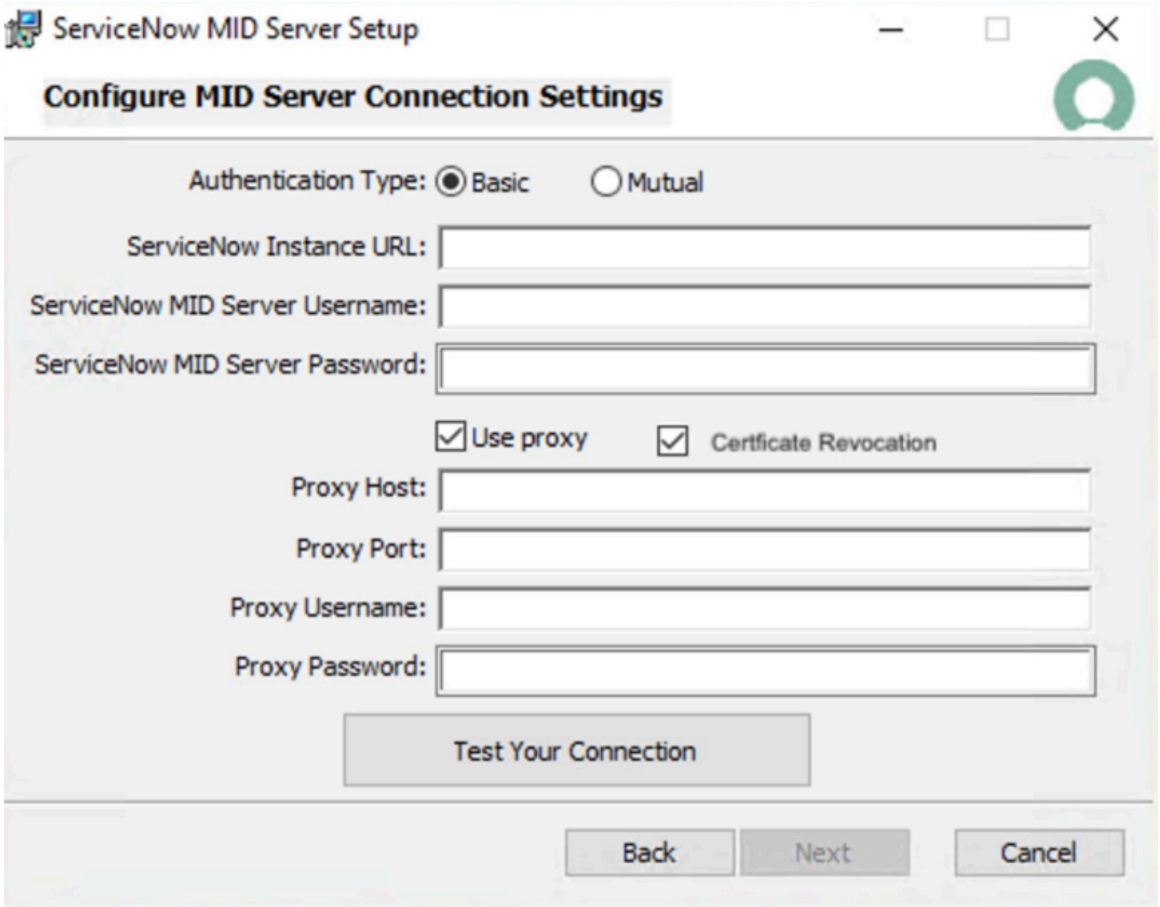
Procedimento

1. Na instância, baixe o arquivo .msi de instalação do MID Server em **MID Server** > **Baixar**.
2. Faça login na máquina host do Windows em que deseja instalar o MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Coloque o instalador .msi no host do MID Server desejado.
4. Abra o instalador com privilégios de nível de administrador.
5. Use o instalador para inserir as seguintes informações.



Campo	Descrição
Tipo de Autenticação	**Básico** Autenticação baseada em nome de usuário e senha. **Mútua** Autenticação baseada em certificado de cliente. Consulte Armazenamento de chaves unificado do MID Server para obter mais informações sobre autenticação mútua. **Nota:** A seleção da autenticação mútua desabilita os campos de nome de usuário e senha do MID Server. Os campos desabilitados não são gravados no **config.xml**.
URL da instância da ServiceNow	Insira o URL completo da sua instância, por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

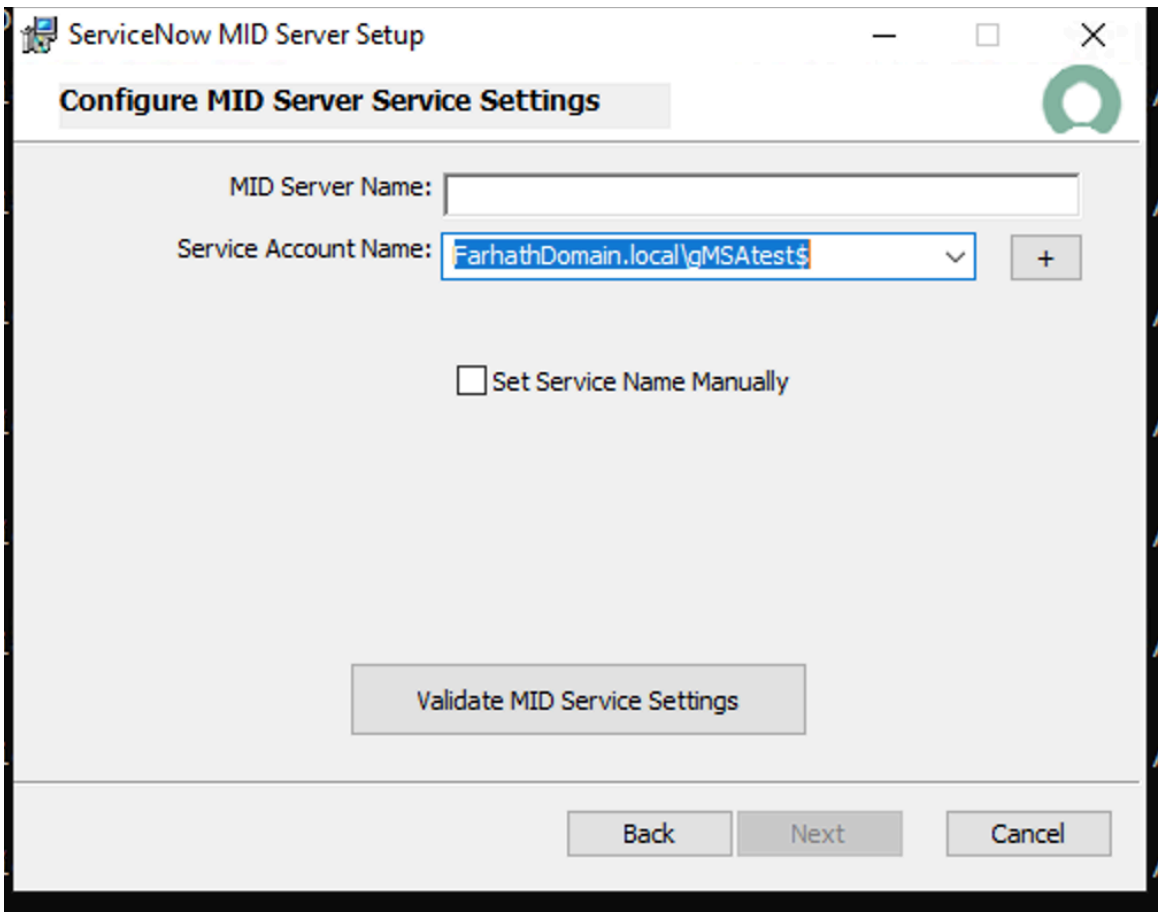
Campo	Descrição
	`https://mycompanyinstace.service-now.com`
Nome dos usuário do MID Server da ServiceNow	Insira o nome de usuário do MID Server que você já criou. O usuário do MID Server deve ter a função mid_server.
Senha do MID Server da ServiceNow	Insira a senha do usuário no **nome de usuário do MID Server da ServiceNow**.
Revogação de certificado	Esta caixa de seleção é marcada por padrão para habilitar políticas de revogação de certificado para melhorar a segurança. Para obter mais informações sobre a revogação de certificados, consulte Políticas de verificação de certificação do MID Server. Ao testar uma conexão com a revogação de certificado habilitada, o instalador verifica se a porta OCSP 80 está aberta e a página de confiança está acessível. Se o teste de conexão falhar devido à verificação de revogação do certificado, o erro deverá ser corrigido e testado novamente ou a verificação de revogação do certificado deverá ser desabilitada. A verificação de revogação do certificado não é necessária para a instalação bem-sucedida.
Usar proxy	Marque esta caixa de seleção se seu MID Server se comunicar por meio de um proxy para se conectar à instância. **Nota:** O servidor proxy deve usar a autenticação básica para que o MID Server se conecte à instância. O MID Server pode ignorar servidores proxy cujo endereço DNS/IP esteja listado no parâmetro de configuração **mid.cloud.discovery.proxy.exclusion.list**. Consulte Propriedade do MID Server para obter mais informações.
Host do proxy	Insira o nome do host do servidor proxy ou o endereço IP. Não inclua o protocolo no nome do host. Por exemplo, insira `proxyserver.domain.com` e não insira `https://proxyserver.domain.com`.
Porta do proxy	Insira a porta pela qual o servidor proxy se comunica. Se você deixar este campo em branco, ele

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	deverá usar o número da porta padrão do servidor proxy.
Nome de usuário do proxy	Insira o nome de usuário que tem direitos de administrador para o servidor proxy.
Senha do Proxy	Insira a senha para o nome de usuário.

6. Clique em **Testar sua conexão** para validar as credenciais e as informações da instância.
   Se você encontrar algum erro, verifique as informações inseridas.
7. Clique em **Avançar**.
8. Configure o nome do MID Server e os parâmetros da conta de serviço (consulte a tabela).



Campo	Descrição
Nome do MID Server	Insira o nome do MID Server. **Aviso:** Os nomes do MID Server não podem começar com **mid.server**.
Nome da conta de serviço	Nome de usuário da conta de serviço que será usada para executar o serviço do MID Server. Para obter informações sobre

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	como criar contas de serviço, consulte Criar uma conta de serviço do Windows com "Fazer logon como serviço" [KB0867669] . O campo Nome da conta de serviço é um menu suspenso editável. Selecione um valor no menu suspenso ou digite um novo valor no campo de texto. Somente as contas com a política *`log on as service`* são exibidas na lista suspensa. As Contas de serviço gerenciado de grupo (gMSA) que herdam a política *`log on as service`* de seus grupos não são exibidas na lista suspensa. No entanto, você pode instalar o serviço do MID Server usando essas contas, inserindo manualmente o nome da conta de serviço no menu suspenso editável. O nome pode seguir três formatos. **a.** Se a conta de serviço for local para o computador, você poderá fornecer apenas o nome. Exemplo: My_Local_Service_Account **b.** Se a conta de serviço for local para o computador, você poderá fornecer "." como o nome de domínio da conta. Exemplo: .\My_Local_Service_Account **c.** Qualquer conta pode seguir o formato {domain}\{username}. Por exemplo: MY-COMPUTER-DOMAIN \My_Domain_Service_Account Adicione uma nova conta de serviço local selecionando o botão **+**. Este botão abre a janela **Configurar novo usuário local**, que tem três campos. ○ **Nome da conta de serviço:** digite o nome da nova conta de serviço. ○ **Senha da conta de serviço:** digite a senha da nova conta de serviço. ○ **Redigitar a senha:** confirme a senha da nova conta de serviço. Quando um usuário de Conta de serviço gerenciado (gMSA) do grupo é selecionado, o campo de senha é removido porque as senhas dos usuários do gMSA são gerenciadas pelo Active Directory.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: As credenciais da conta de serviço fornecidas devem atender aos requisitos a seguir, além de ser uma conta válida. ○ O usuário não pode ser um sistema local ou uma conta de nível de administrador (administrador local, administrador de domínio etc.) ○ A conta de serviço fornecida tem a permissão de *`log on as service`*, que é necessária para que uma conta seja usada como *`log on user`* para um serviço.
Senha da conta de serviço	Senha da conta de serviço que será usada para executar o serviço do MID Server.
Definir nome do serviço manualmente	Marque esta caixa de seleção se quiser definir manualmente o nome do serviço e o nome de exibição do MID Server. Observação: o servidor proxy deve usar a autenticação básica para que o MID Server se conecte à instância.
Nome do wrapper do MID Service	Modifique este campo se necessário. Ele é preenchido automaticamente com o prefixo `snc_mid_` no nome do MID Server. Na maioria dos casos, você não precisa modificar isso.
Nome de exibição do wrapper do MID Server	Modifique este campo se necessário. Ele é preenchido automaticamente com o prefixo `ServiceNow MID Server_` ao nome do MID Server. Na maioria dos casos, você não precisa modificar isso.

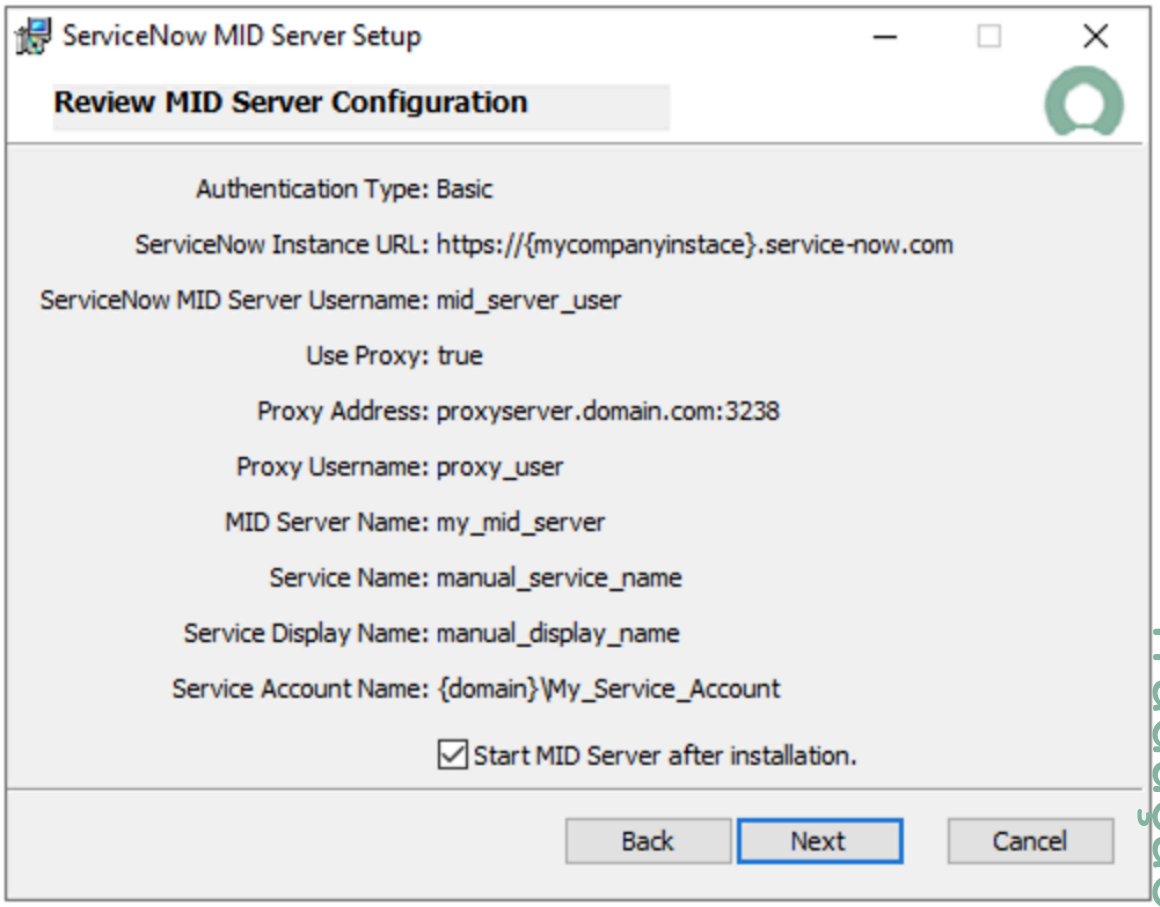
9. Clique em **Avançar** e selecione uma pasta de destino para a instalação.

   Os usuários podem inserir manualmente um caminho de arquivo válido existente ou usar o botão "Alterar" para abrir uma página de navegação onde podem escolher o local de instalação.

10. Clique em **Avançar** para exibir o resumo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Selecione **Iniciar MID Server após a instalação** se quiser iniciar o MID Server imediatamente após a instalação. Se você quiser fazer mudanças de configuração adicionais, antes de iniciar o MID Server, deixe esta caixa desmarcada. Se a autenticação mútua for selecionada, os campos de nome de usuário e senha do MID Server serão removidos.

Nota:
Se o MID Server não iniciar, a causa pode ser um nome duplicado ou vários serviços que apontam para o mesmo caminho do executável. Isso pode acontecer quando você tem MID Servers não instalados anteriormente por meio do instalador. Consulte Falha ao iniciar o MID Server para obter detalhes.

11. Clique em **Página da lista de MID Servers**.
    O instalador abre a lista de MID Servers da sua instância.
12. Selecione o nome do MID Server na lista.

    Nota:
    Pode levar alguns segundos para que o MID Server estabeleça uma conexão com sua instância.

    O sistema exibe o registro do MID Server.
13. Em **Links relacionados**, clique em **Validar**.
    O MID Server **validado** muda para **Sim**.

O que Fazer Depois

Para atualizar o MID Server, consulte Atualizações do MID Server para procedimentos e requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desinstalar um MID Server no Windows com instalação orientada

O instalador do Windows nativo guiado pelo MID Server também oferece suporte à desinstalação orientada do MID Server.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Há três maneiras de desinstalar um MID Server depois de instalá-lo com o instalador nativo guiado do Windows.

Procedimento

1. No host do MID Server, navegue até o **Painel de controle** > **Programas** > **Programas e Recursos** > **Desinstalar um programa**.
   a. Desinstale o programa com o nome do MID Server.
2. **Opcional:** Como alternativa, navegue até **Configurações** > **Apps**
   a. Desinstale o programa com o nome do MID Server.
3. **Opcional:** O MID Server também pode ser desinstalado com o script de desinstalação silenciosa. Isso é útil para desinstalar vários MID Servers. Para obter mais informações, consulte Instalação silenciosa e desinstalação do Windows MID Server.

Configurar as credenciais de serviço do Windows MID Server

As credenciais de serviço do MID Server são necessárias para gerenciar o serviço do MID Server na máquina host, incluindo sua capacidade de atualização automática com êxito.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você instalou o MID Server usando o instalador nativo, não será necessário concluir este procedimento. No entanto, para mudar o usuário do serviço após a instalação por qualquer motivo, use este procedimento.

As credenciais de serviço do Windows controlam o nível de privilégio no dispositivo. O usuário não deve ser um sistema local ou uma conta de nível de administrador (administrador local, administrador de domínio etc.) A conta de serviço fornecida deve ter a permissão de **logon como serviço**, que é um requisito para uma conta a ser usada como **logon de usuário** para um serviço.

Nota:

As credenciais de serviço do Windows não são iguais às credenciais de usuário do MID Server, que permitem a comunicação entre o MID Server e a instância. Você deve configurar essas duas credenciais separadamente. Consulte Criar o usuário do MID Server e conceder a função para obter instruções sobre credenciais de usuário do MID Server.

Procedimento

1. Abra o console de serviços do Windows.
2. Clique duas vezes no serviço `ServiceNow <MID Server name>` para cada MID Server.
3. Selecione a guia **Fazer Logon**.
4. Escolha um usuário que não seja administrador e forneça a senha desse usuário.
5. Na guia **Geral**, defina o **Tipo de inicialização**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O campo é definido como **Automático** por padrão.

6. Clique em **OK**.
7. Reinicie o serviço ServiceNow <nome do MID Server> e certifique-se de que ServiceNow\<MID Server name>\agent\logs\agent0.log não tem mensagens de erro.
   Se o MID Server não iniciar, consulte o artigo de conhecimento ServiceNow Analise o log do agente em busca de erros do MID Server (artigo KB0535148).
8. Na instância à qual este MID Server está conectado, navegue até **MID Server** > **Servidores**.

   Se Descoberta estiver instalado, navegue alternadamente para **Discovery** > **MID Servers**. Todos os MID Servers conectados a esta instância são listados.
9. Certifique-se de que o Status do MID Server que você acabou de instalar esteja **Ativo**.

Instalação silenciosa e desinstalação do Windows MID Server

A instalação silenciosa do MID Server usa parâmetros predefinidos e não requer entrada do usuário depois de iniciada. Você pode usar a instalação silenciosa em várias máquinas ao mesmo tempo para configurar rapidamente uma rede e para garantir que todos os MID Servers tenham as mesmas configurações de instalação.

Instalação silenciosa do MID Server

Nota:
Todos os comandos de instalação/desinstalação silenciosa devem ser executados com privilégios de administrador.

Para instalar silenciosamente o MID Server em um sistema Windows, baixe o script anexado ao artigo da Base de conhecimento Instalação e desinstalação silenciosa do MID Server do Windows . Coloque o arquivo na máquina host do MID Server de destino e execute o seguinte comando no prompt de comando. Você também pode executar o script diretamente do powershell.

```
powershell -command ".\SilentInstall.ps1 -<parameter_name1> '<value for parameter1>'
 -<parameter_name2> '<value for parameter2>' etc…"
```

O script verifica os seguintes parâmetros obrigatórios:

- *MSI_FILE_NAME*: o nome do arquivo MSI usado para a instalação.
- *INSTALL_LOCATION* : o local para instalar o MID Server.
- *INSTANCE_URL*: a instância de destino da ServiceNow à qual o MID Server se conectará.
- *MID_USERNAME*: o nome da conta da instância.
- *MID_PASSWORD*: a senha da conta da instância.
- *MID_NAME*: o nome do MID Server.
- *SERVICE_ACCOUNT_NAME*: o nome da conta de serviço.
- *SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD*: a senha da conta de serviço.

Os parâmetros a seguir são opcionais:

- *LOG_NAME*: habilita o registro em log e coloca os logs no arquivo nomeado por este parâmetro.
- *START_MID*: define o MID Server para iniciar automaticamente após o término da instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *USE_PROXY*: habilita o uso de um proxy. Se você escolher este comando, os parâmetros a seguir se tornarão obrigatórios.
  - *PROXY_HOST*: o nome do host do proxy.
  - *PROXY_PORT*: o número da porta do proxy.
  - *PROXY_USERNAME*: o nome de usuário do proxy. Se não houver nome de usuário, insira **''**.
  - *PROXY_PASSWORD*: a senha do proxy. Se não houver senha, insira **''**.
- *MANUAL_SERVICE_NAME*: o nome do serviço. Se você escolher este comando, os parâmetros a seguir se tornarão obrigatórios:
  - *SERVICE_NAME*: o nome do serviço.
  - *SERVICE_DISPLAY_NAME*: o nome de exibição do serviço.
- *MUTUAL_AUTH*: habilita a autenticação mútua. Se esta opção estiver habilitada, *MID_USERNAME* e *MID_PASSWORD* não serão necessários. Para mais informações, consulte Armazenamento de chaves unificado do MID Server.

Nota:
Os parâmetros *START_MID*, *USE_PROXY*, *MUTUAL_AUTH* e *MANUAL_SERVICE_NAME* são interruptores. Eles usam o formato **-<switch_param_name>** e não são seguidos por um valor.

Depois que o script for executado, verifique se os arquivos do MID Server, o serviço e a entrada em Programas e Recursos estão instalados. Se você habilitou o registro em log, verifique as informações de log no arquivo especificado pelo parâmetro *LOG_NAME*.

Um exemplo de comando de instalação silenciosa do MID Server:

```
powershell -command ".\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Users\Administrator' -INSTANCE_URL
'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME 'mid_server'
-MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME 'Silent_Install_MID'
-SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account'
-SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
'Silent_Install_Log.txt'"
```

Um exemplo de comando usando a opção *START_MID*:

```
powershell -command ".\SilentInstall.ps1 -MSI_FILE_NAME 'MID-Installer-Wix.msi'
 -INSTALL_LOCATION 'C:\Users\Administrator' -INSTANCE_URL
'https://my-instance-name.service-now.com' -MID_USERNAME
'DOMAIN\My_Service_Account' -MID_PASSWORD 'mid_password' -MID_NAME
'Silent_Install_MID' -SERVICE_ACCOUNT_NAME 'DOMAIN\My_Service_Account'
-SERVICE_ACCOUNT_PASSWORD 'Service_Account_Password' -LOG_NAME
'Silent_Install_Log.txt' -START_MID"
```

Desinstalação silenciosa do MID Server

Para desinstalar silenciosamente o MID Server em um sistema Windows, baixe o script anexado ao artigo da Base de conhecimento Instalação e desinstalação silenciosa do MID Server do Windows . Em seguida, execute o script usando o prompt de comando. Também pode ser executado diretamente do powershell.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
powershell -command ".\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME '<value for MID_NAME>'
 -LOG_NAME '<value for LOG_NAME>'"
```

O script requer o parâmetro obrigatório *MID_NAME*, que é o nome do MID Server que você deseja desinstalar.

O parâmetro opcional *LOG_NAME* ativa o registro da desinstalação e coloca os registros no arquivo nomeado por este parâmetro.

Depois que o script for executado, verifique se os arquivos do MID Server, o serviço e a entrada em Programas e Recursos foram desinstalados. Se você habilitou o registro em log, verifique as informações de log no arquivo especificado pelo parâmetro *LOG_NAME*.

Um exemplo de comando de desinstalação silenciosa do MID Server:

```
powershell -command ".\SilentUninstall.ps1 -MID_NAME 'silent_install_cmd' -LOG_NAME
    'uninstall.txt'"
```

Instalação manual de um MID Server no Windows

Instale MID Servers com o pacote de instalação do arquivo ZIP e verifique se ele está ativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou mid_server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Clique neste link para exibir o vídeo de instalação: Instalar o MID Server no Linux

Procedimento

1. Faça login na máquina host do Windows em que deseja instalar o MID Server.
2. Crie uma pasta para o MID Server no nível superior da unidade, como ServiceNow\MID Server1.
3. Baixe o arquivo do MID para a nova pasta.
4. Clique com o botão direito no arquivo e selecione **Extrair tudo**.
5. Navegue até a pasta service-now\<*mid server name*>\agent que foi criada quando o arquivo foi extraído.
6. Para configurar o MID Server manualmente, edite o arquivo config.xml com um editor de texto como o WordPad:

   a. Encontre o elemento de `<parameter name="url" value="https://YOUR_INSTANCE.service-now.com" />` e altere o valor para o URL da sua instância.

   b. Insira as credenciais do usuário MID nos parâmetros mid.instance.username e mid.instance.password .
   Por padrão, o MID Server usa autenticação básica para mensagens SOAP. O valor da senha também é autenticação criptografada.

   c. **Opcional:** Encontre o elemento `<parameter name="name" value="YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE" />` e altere o valor do nome do MID Server.

   d. **Opcional:** Insira as informações de conexão do servidor proxy.
   Remova as tags de comentário apropriadas das informações de configuração do proxy.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example
Por exemplo, você pode configurar estes parâmetros:

- `mid.proxy.use_proxy`
- `mid.proxy.host`
- `mid.proxy.port`
- `mid.proxy.username`
- `mid.proxy.password`

7. Execute start.bat para iniciar o MID Server.
8. Na instância, em **Links relacionados**, selecione **Validar**.
   O MID Server **validado** muda para **Sim**.

Executar um Windows MID Server como um não administrador após a instalação manual

Os MID Servers podem ser configurados para serem executados usando contas não administrativas. O uso de contas de não administrador em conjunto com a imposição de permissão de arquivo pode melhorar a segurança, restringindo o acesso aos arquivos do MID Server.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Nota:
Em uma versão futura, as contas de não administrador serão obrigatórias para o MID Server e o suporte ao uso de uma conta administrativa será descontinuado.

Este procedimento é somente para usuários que instalam o MID Server usando o arquivo ZIP. O instalador do Windows MID Server já requer que o MID Server seja executado como um usuário não administrador. Como parte do processo de instalação do MID Server, as listas de controle de acesso à pasta MID Server são restritas aos usuários e grupos a seguir.

- Sistema
- Administrador
- A conta de serviço configurada

Ao instalar usando o arquivo ZIP, instale o MID Server em uma máquina Windows usando uma conta de administrador. Crie uma conta de usuário do Windows sem privilégios administrativos.

Executar um MID Server com uma conta de não administrador tem limitações e muda o comportamento de outras aplicações. As seguintes mudanças de comportamento podem ocorrer:

- A conta do MID Server precisa de credenciais apropriadas para executar uma programação do Discovery. Se as credenciais forem insuficientes, o MID Server retornará para os privilégios da conta do usuário. Uma conta de usuário que não seja administrador pode não ter os privilégios necessários para acessar o destino do Discovery.
- O Mapeamento de Dependência de Aplicação Aprimorada (ADME) e a Descoberta Baseada em Arquivo (FBD) podem não funcionar por padrão. Para corrigir esse

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

problema, os usuários que não são administradores precisam ter permissão para ler/gravar na pasta de compartilhamento do administrador.

- Contas que não sejam de administrador não podem iniciar serviços de atualização em versões anteriores à versão Orlando.

Procedimento

1. Execute o serviço do MID Server como LocalSystem ou como um usuário com direitos de administrador.
2. Crie um arquivo chamado GrantStartStopPerm.ps1 com o código a seguir.

```
Function GrantStartStopPerm
{
   Param( [string]$username, [string]$servicename )
   $user = New-Object System.Security.Principal.NTAccount($username)
   $sid = $user.Translate([System.Security.Principal.SecurityIdentifier]).Value
   Write-Output "Sid : $sid"

   $sd = sc.exe sdshow $servicename
   Write-Output "SD value   : $sd"

   if( !($sd -like "*$sid*") ){
      $permsToAdd = [string]::Format(")(A;;RPWPCR;;;{0})S:(", $sid);
      if($sd -match [regex]::Escape(")S:(")){
         $sd = $sd -replace [regex]::Escape(")S:("),"$permsToAdd"
         $result = sc.exe sdset $servicename $sd
         Write-Output "SD changed : $sd";
         Write-Output "Result : $result";
      }
   }else{
      Write-Output "Sid is already part of SD"
   }
}
```

3. Inicie o console do PowerShell como administrador.
4. Carregue o arquivo usando a função de origem de pontos do arquivo GrantStartStopPerm.ps1.
   Por exemplo: C:\Users\mid_account\Desktop> . .\GrantStartStopPerm.ps1
5. Execute a função originada do PowerShell com conta de não administrador e o nome do serviço como entrada.
   Por exemplo:

```
GrantStartStopPerm mid_account snc_mid_test
Output line expection in success :
Result : [SC] SetServiceObjectSecurity SUCCESS
```

6. Adicione o nome da conta de não administrador ao parâmetro do MID Server *mid.windows_host.file_permissions.allow_list* no arquivo config.xml do host do MID Server.
   Esta etapa adiciona a conta de não administrador à lista de permissões. Consulte Parâmetros do MID Server para obter mais informações sobre *mid.windows_host.file_permissions.allow_list*, bem como instruções para adicionar um parâmetro ao arquivo config.xml.
7. Reinicie o MID Server.
   As novas regras de imposição de permissão de arquivo entram em vigor quando o MID Server é iniciado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Alterne o MID Server para a conta de serviço de não administrador.
9. Reinicie o MID Server.

O que Fazer Depois

Para obter mais informações sobre como gerenciar a lista de permissões e a imposição de permissões de arquivo, consulte Imposição de permissão de arquivo para MID Servers do Windows.

Desinstalar um Windows MID Server após a instalação manual

O MID Server funciona como um serviço autônomo. É possível remover um serviço de MID Server autônomo para acomodar tarefas como a reimplantação do MID Server em outra máquina host ou a mudança do nome exclusivo de um MID Server ao implantar vários MID Servers.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Este procedimento é somente para usuários que instalam o MID Server usando o arquivo ZIP.

Procedimento

1. Interrompa o serviço do MID Server em execução, usando um destes procedimentos:
   - **Linha de comando do Windows**: no diretório inicial do MID Server (`agente`), execute `stop.bat`.
   - **Console de serviços do Windows**: no console de serviços do Windows, clique com o botão direito do mouse em **ServiceNow** *`nome do MID Server`* e então selecione **parar**.
2. Em um prompt de comando, acesse o diretório `\agent\bin` no diretório de instalação do MID Server e clique duas vezes no arquivo `UninstallMID-NT.bat`.

O que Fazer Depois

Valide o MID Server para prepará-lo para uso.

Configurar um MID Server no Windows para usar um JRE existente

É possível optar por usar um JRE existente para o MID Server em vez do OpenJDK fornecido com o instalador do MID Server.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que sua versão do JRE seja compatível. Consulte Requisitos do sistema do MID Server para obter detalhes.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao optar por usar seu próprio JRE, você se torna responsável por atualizá-lo conforme necessário. Para obter um procedimento detalhado e avisos sobre como mudar o JRE, consulte KB0778272 .

Procedimento

1. Navegue até este arquivo no diretório de instalação do MID Server:
   `agent/conf/wrapper-override.conf`
2. Para especificar o executável Java existente que deseja usar, adicione esta linha ao arquivo:
   `wrapper.java.command=`*`{your_java_executable}`*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte a documentação de propriedade wrapper do serviço Java.

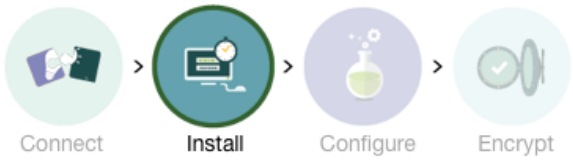
3. Salve o arquivo.

Validar o MID Server

Você deve validar manualmente o MID Server após sua instalação para habilitá-lo a executar tarefas de automação. Você pode invalidar um MID Server que você suspeita que tenha sido comprometido para impedir que ele acesse as credenciais de automação na instância ou execute probes de saída de ECC.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_admin, administrador



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Verifique se a versão do MID Server é compatível com a instância.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A validação restringe o acesso a credenciais de automação somente a MID Servers confiáveis.

Ao validar um MID Server, você especifica os recursos que ele pode usar, as aplicações que o usam e os intervalos de IP que ele tem permissão para explorar. Você será solicitado a definir os critérios de seleção iniciais ao validar MID Servers que ainda não tenham habilidades, aplicações ou intervalos de IP configurados. Você não precisa definir os critérios de seleção iniciais para validar o MID Server. Consulte Seleção do MID Server para obter mais informações sobre recursos, aplicações e intervalos de IP.

Nota:
Ao atualizar, os MID Servers que já estão configurados em sua instância são validados automaticamente. Isso evita a interrupção das tarefas de automação que os MID Servers podem estar executando. Para obter mais informações, consulte Atualizações do MID Server.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Servidores**.
2. Abra o novo MID Server que você criou na lista de MID Servers.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Validar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

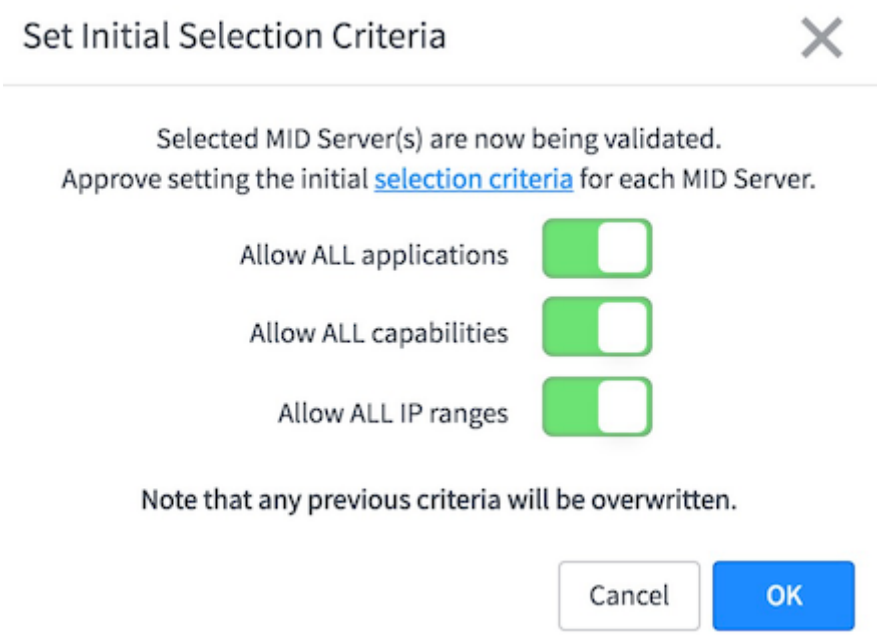
A janela Definir critérios de seleção inicial será exibida se não houver registros nas listas relacionadas a Aplicações compatíveis, Intervalos de IP ou Recursos.

4. Na janela Definir Critérios de Seleção Inicial, use as chaves para habilitar ou desabilitar os critérios de seleção para este MID Server:
   - **Permitir TODOS os recursos**: permite que todos os recursos do Orchestration e Event Management usem este MID Server.

     Nota:
     A agregação de alertas do Service Mapping e do Event Management e o RCA, que usavam recursos em versões anteriores, dependem da aplicação para seleção do MID Server.

   - **Permitir TODAS as aplicações**: permite que todas as aplicações que usam MID Servers usem este MID Server.
   - **Permitir TODOS os intervalos de IP**: torna todos os intervalos de IP válidos para este MID Server, o que significa que ele pode ter como destino qualquer endereço IP.

Definir critérios de seleção inicial



Se você clicar em **Cancelar**, a validação continuará, mas nenhum recurso, aplicação ou intervalo de IPs será adicionado.

5. Clique em **OK**.

   O campo **Validado** no painel é definido como **Validando** e como **Sim** após a conclusão da validação.

6. Para invalidar um MID Server, abra o registro do MID Server que você suspeita ter um problema de segurança.
7. Em **Links relacionados**, clique em **Invalidar**.
   A invalidação de um MID Server força-o a limpar a memória e a reiniciar. O MID Server gera um novo par de chaves na reinicialização.

O que Fazer Depois

Teste a conectividade de rede para garantir que o MID Server possa ser atualizado automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

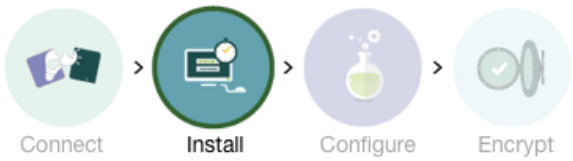
Recriar a chave de um MID Server

Testar a conectividade do MID Server

Confirme se o host do MID Server é capaz de se comunicar com a instância. Resolva quaisquer problemas de conectividade de rede, como conflitos com firewalls, listas de controle de acesso e erros de roteamento. Uma comunicação bem-sucedida é necessária para atualizações automáticas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O computador que hospeda o MID Server deve ser capaz de acessar um destes URLs para atualizar automaticamente:

- HTTPS: `https://install.service-now.com` na porta HTTPS padrão (443)
- HTTP: `http://install.service-now.com` na porta HTTPS padrão (80)

Procedimento

1. Use o PING para testar a conectividade com o host na rede (ping<host IP>).
2. Se nenhuma resposta de ping for retornada, use TRACEROUTE para ver onde o tráfego pode ser interrompido (traceroute<host>).
3. Use o TELNET para se conectar a qualquer uma das portas TCP (telnet<host> <port>).
4. Use uma ferramenta de verificação SNMP para determinar se um possível dispositivo de rede é responsivo.
5. Resolva os problemas mais prováveis de conectividade de rede:
   - *Roteamento:* confirme se o host do MID Server tem acesso à rede para os intervalos de IP que você está tentando descobrir.
   - *Firewalls:* confirme o acesso aos firewalls físicos que protegem um grande ambiente, como o datacenter. Confirme o acesso a qualquer firewall lógico que proteja um computador individual. As comunicações do MID Server são iniciadas dentro do firewall e, portanto, não requerem regras de firewall especiais ou VPNs.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *Listas de controle de acesso (ACL):* confirme se as ACLs contêm a lista baseada em endereços IP em dispositivos de rede SNMP que permite a comunicação com um destino específico.
- *Resolva todos os problemas com suas equipes de rede para entender melhor sua topologia.* Implante MID Servers adicionais, se necessário, para ajudar a manter sua rede segura. Configure o acesso do host do MID Server existente aos componentes de rede.

6. Verifique se o serviço do MID Server está sendo executado no host:
   - *Windows*: no console de serviços do Windows, localize a **[nome do MID Server] da ServiceNow** e confirme se cada MID Server tem o valor de **Status Iniciado**.
   - *Linux*: certifique-se de que agent0.log.0.lck seja exibido na pasta /servicenow/ MID Server name]/agent .
7. Após cada reinicialização do MID Server, abra o agent0.log.0 e resolva todas as mensagens de erro.
8. Na instância ServiceNow, navegue até **MID Server** > **Servidores**.
9. Revise e verifique se todos os MID Servers conectados à instância estão listados.
10. Verifique se o **Status** está **Ativo** para os MID Servers.

O que Fazer Depois

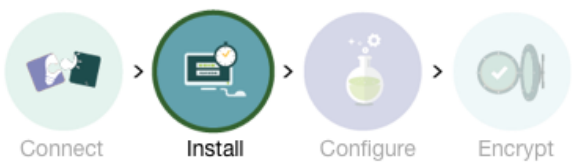
Isso conclui a instalação de um único MID Server. Se necessário, continue implantando vários MID Servers de um único host em sua rede. Caso contrário, comece a configurar o MID Server.

Instalar vários MID Servers em um único sistema

Instale vários MID Servers no mesmo computador host. Vários MID Servers podem oferecer suporte um ao outro com balanceamento de carga, bem como usar a separação de domínio. O número de MID Servers necessários é determinado por fatores como políticas de rede, restrições de segurança e a confiabilidade do computador host.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, mid_server



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode instalar vários MID Servers em um host Linux ou Windows em uma máquina virtual. A instalação de vários MID Servers pode envolver outras etapas de configuração, dependendo da configuração da rede.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Somente um serviço do MID Server pode ser um daemon em um host Linux. Esta é uma limitação do serviço de wrapper do Tanuki.

Procedimento

1. Faça login no sistema host ou na máquina virtual onde deseja instalar vários MID Servers.
2. Crie um diretório para cada MID Server no nível superior da unidade.

   Certifique-se de criar um nome exclusivo e descritivo para cada MID Server, como MIDServer_SMS_Int ou MIDServer_Disc1.

3. Extraia o arquivo compactado do MID Server baixado em cada diretório do MID Server.
   Quando a extração for concluída, deverá haver um caminho de diretório semelhante ao seguinte para cada MID Server: ServiceNow<MID Server name>\agent.
4. Para cada MID Server, execute o instalador apropriado para o sistema operacional do host.

   Instaladores do MID Server

Sistema operacional	Caminho do instalador
Windows	/agent/start.bat
Linux	/agent/installer.sh

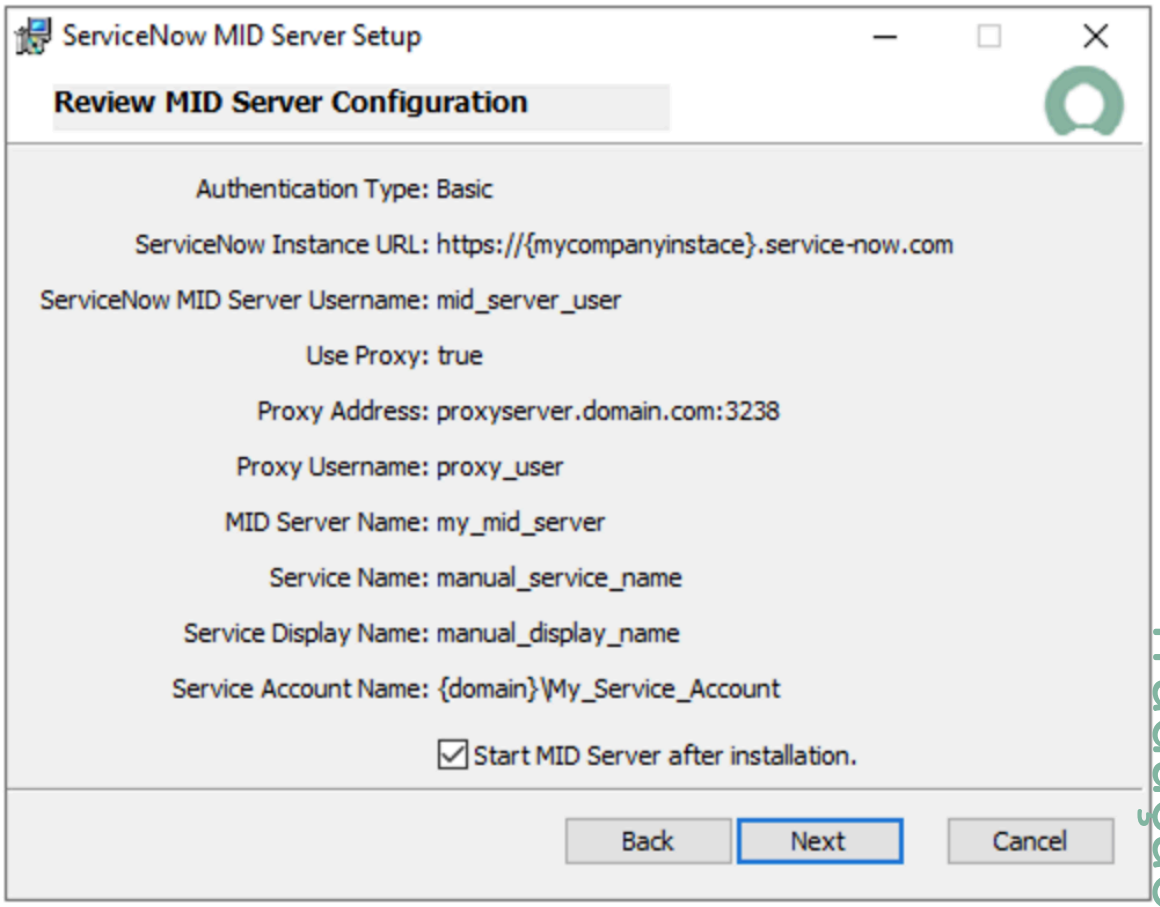
5. Use o instalador para inserir as seguintes informações.
   - URL para sua instância
   - Credenciais de usuário para executar o MID Server
   - Detalhes da conexão do servidor proxy
   - Nome do MID Server
   - Nome de exibição e nome do wrapper do serviço do MID Server (somente sistemas Windows)

   Nota:
   O usuário do MID Server deve ter a função mid_server.

6. No instalador, clique em **Iniciar MID Server**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O host local inicia o MID Server.

7. Clique em **Página da lista de MID Servers**.
   O instalador abre a lista de MID Servers da sua instância.
8. Selecione o nome do MID Server na lista.

   Nota:
   Pode levar alguns segundos para que o MID Server estabeleça uma conexão com sua instância.

   O sistema exibe o registro do MID Server.
9. Em **Links relacionados**, clique em **Validar**.
   O MID Server **validado** muda para **Sim**.

O que Fazer Depois

Todos os procedimentos de instalação do MID Server estão concluídos. Prossiga para configurar o MID Server.

Múltiplas implantações do MID Server

Dependendo de como você usa o MID Server (para uma integração externa, Descoberta, Mapeamento de serviços ou Orquestração) e a carga colocada nele, talvez seja necessário implantar vários MID Servers em sua rede.

Fatores que determinam o número de MID Servers que sua rede exigirá para oferecer suporte a aplicações externas que se integram com ServiceNow incluem o seguinte:

- As restrições de segurança em sua rede.
- Suas políticas de rede.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A quantidade de tráfego entre ServiceNow e as integrações.
- A confiabilidade das máquinas do MID Server.

Políticas de rede e segurança

As políticas de segurança em sua rede (firewalls entre segmentos de rede, por exemplo) podem tornar a comunicação direta impossível entre sua instância e uma fonte de dados de integração (JDBC, LDAP etc.). Para recuperar dados da instância, você pode instalar um MID Server que tenha acesso à fonte de dados e à instância.

Essas políticas de rede podem determinar se você precisa instalar vários MID Servers em seu ambiente:

- **Listas de controle de acesso (ACL)**: se sua política de segurança controla o acesso a dispositivos de rede (por exemplo, comutadores e roteadores) com uma ACL, pode ser necessário instalar um ou mais MID Servers em uma máquina na rede que já está na ACL.
- **DMZ**: sua política de rede pode exigir que você instale um ou mais MID Servers em seu DMZ para investigar os dispositivos lá. Isso é comum em redes que regulam de forma rígida as portas abertas no firewall interno.
- **Tipos de probe**: se você estiver conduzindo probes de diferentes sistemas operacionais, sua política de rede poderá exigir um MID Server separado para cada tipo de probe (por exemplo, um MID Server para probes WMI e outro para probes SSH em WindowsUNIX).

Balanceamento de carga

Implante vários MID Servers onde a capacidade é um problema, como quando Descoberta precisa coletar informações sobre milhares de itens de configuração rapidamente. Em um ambiente de alto volume, pode ser necessário implantar vários MID Servers como balanceadores de carga para determinadas transações. Por exemplo, as transferências de dados JDBC podem bloquear os recursos de um MID Server, tornando-o incapaz de responder a outras solicitações. As operações a seguir entre uma integração podem exigir MID Servers separados em uma rede ocupada:

- Exportações de arquivo
- Executar scripts
- Fontes de dados de JDBC
- Ler arquivos

Modelo de alta disponibilidade

Evite instalar MID Servers para integrações críticas em uma máquina que possa passar por qualquer tipo de indisponibilidade planejada ou uma indisponibilidade causada por processos sobrecarregados. Se necessário para confiabilidade, considere implantar esses tipos de MID Servers em máquinas dedicadas para alta confiabilidade

Nota:
Não integrar com uma aplicação externa em um MID Server provisionado para ServiceNow Descoberta ou Orchestration.

Rede de longa distância (WAN)

Ao determinar onde implantar MID Servers em uma WAN, considere a largura de banda disponível entre suas redes locais. Na maioria dos casos, instale um MID Server em cada LAN para testar dispositivos localmente, em vez de implantar MID Servers que devem

Tradução automática

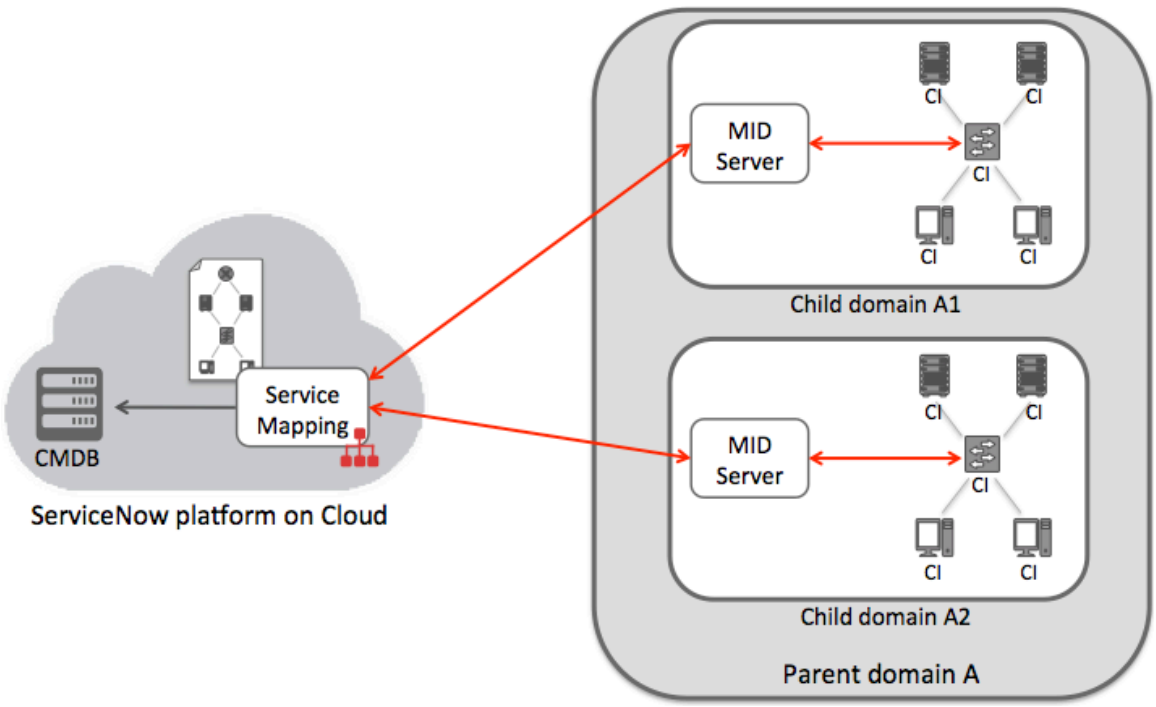
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

testar dispositivos em conexões WAN lentas. Uma alternativa a este tipo de implantação é instalar MID Servers que investigam outras LANs por meio de conexões VPN que aproveitam as conexões rápidas da Internet. Se a largura de banda de suas conexões WAN for comparável à da sua conexão com a Internet, não haverá impacto no desempenho na execução de probes do MID Server em conexões WAN.

Separação de Domínio

Em implantações em que a separação de domínio está habilitada e os domínios estão configurados para formar uma hierarquia, coloque os MID Servers no nível de domínio mais baixo.

Implantação de MID Servers com separação de domínio



Use a a configuração assistida do MID Server

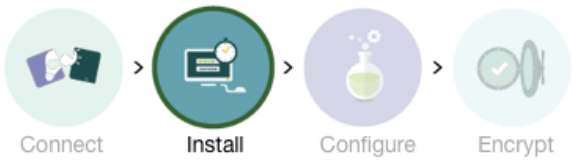
A configuração orientada do MID Server fornece uma sequência de tarefas que ajudam a instalar um MID Server com a conta de usuário apropriada e validar o MID Server. Se você estiver configurando um MID Server pela primeira vez, esta é uma boa maneira de ter um instalado e funcionando em seu ambiente rapidamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você é guiado por uma série de atividades de configuração que criam um MID Server totalmente qualificado. Um indicador de andamento em cada tela permite que você monitore o andamento de cada tarefa.

Cada atividade de configuração fornece os seguintes recursos para ajudar você:

- Ajuda contextual integrada.
- Links para a documentação abrangente no site de documentação do produto ServiceNow.

Importante:
Você deve concluir a configuração do MID Server antes de iniciar qualquer outra configuração orientada do IT Operations Management.

Procedimento

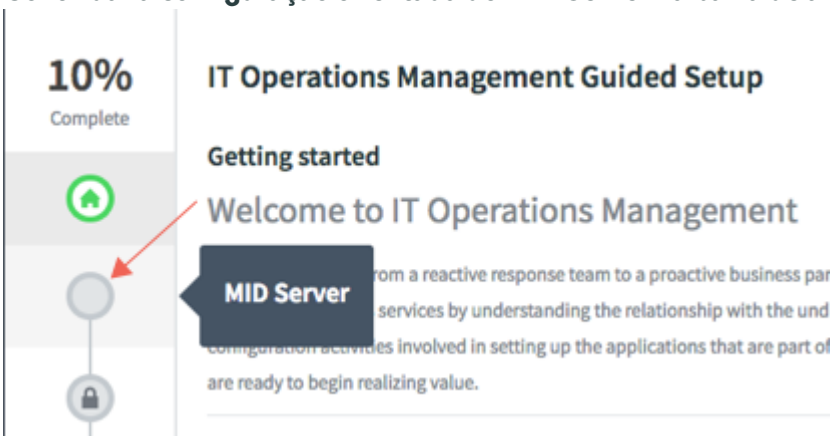
1. Navegar até **Tudo** > **Configuração assistida** > **Configuração assistida do ITOM**.
   A tela de boas-vindas da Configuração assistida do IT Operations Management é exibida.
2. Execute uma das seguintes ações:
   - Se nenhuma das tarefas de instalação e configuração do MID Server estiver concluída, clique em **Iniciar**.
   - Se você tiver concluído qualquer uma das tarefas de instalação e configuração do MID Server, clique em **Continuar** para retornar à lista de tarefas.

Tradução automática

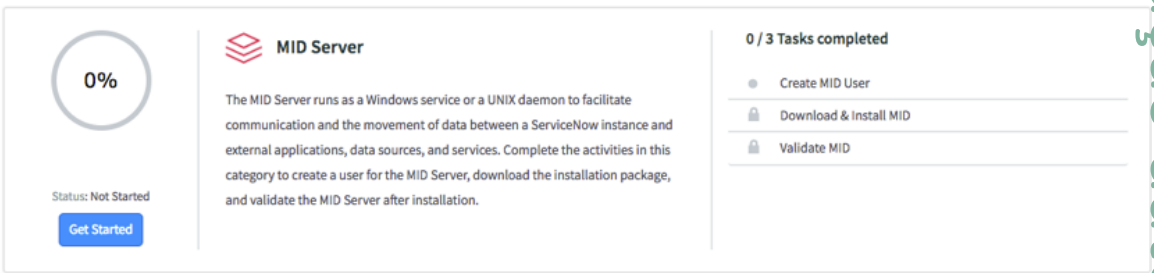
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione o ícone do MID Server na barra de andamento no lado esquerdo da tela de categorias para exibir o painel de categorias do MID Server a qualquer momento.

Continuar a configuração orientada do MID Server na barra de andamento



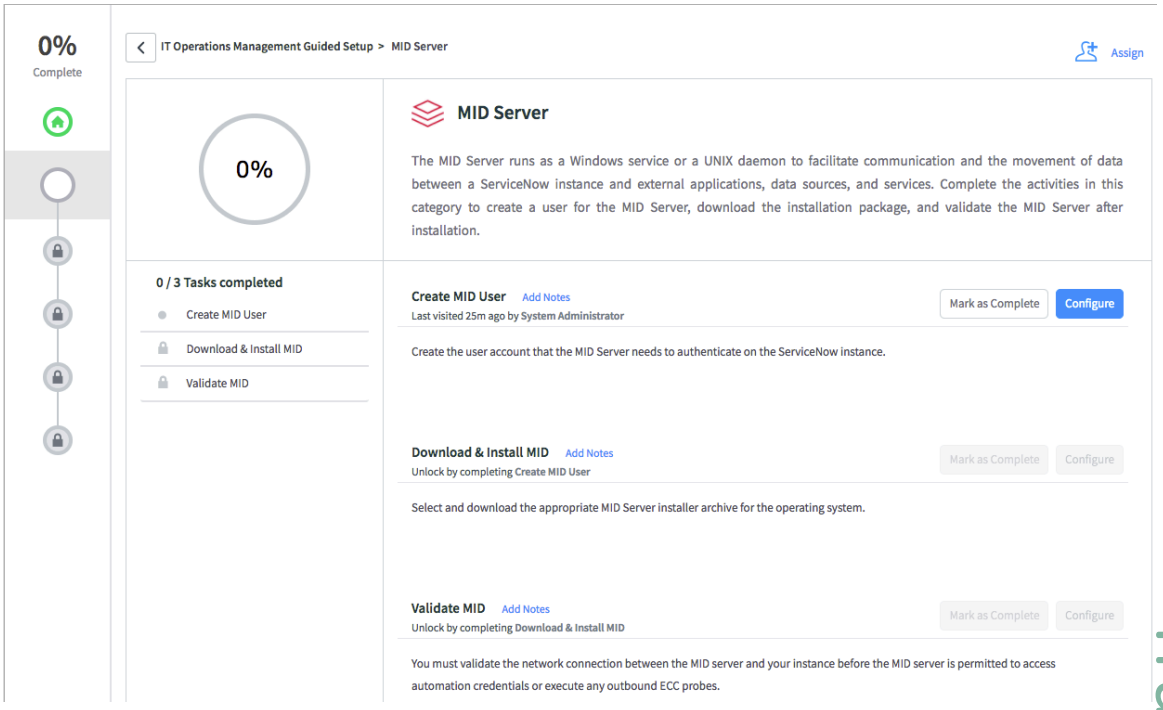
3. Clique em **Continuar**.
   A tela de categoria da Configuração assistida do IT Operations Management é exibida. Os controles para iniciar as tarefas do MID Server estão no topo da lista. Essas tarefas devem ser concluídas antes que você possa configurar os outras aplicações que dependem do MID Server.



4. No painel do MID Server, clique em **Iniciar**.
   A lista de tarefas do MID Server aparece com uma descrição de cada tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



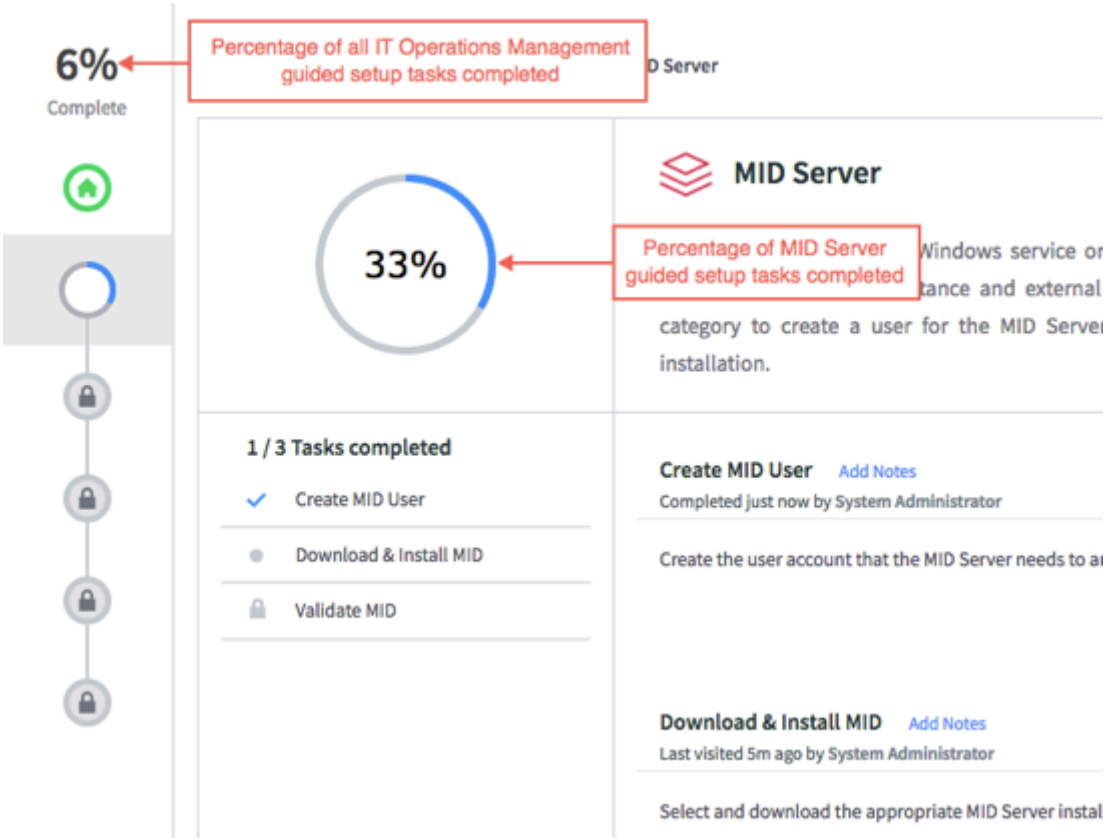
5. Clique em **Configurar** para criar o usuário do MID Server e siga as instruções no painel de ajuda que aparecem no lado direito da tela.

> **Importante:**
> Se você configurou MID Servers manualmente antes de iniciar a Configuração assistida, selecione a partir dessas informações para concluir cada tarefa específica.

6. Depois de fornecer as informações solicitadas para o usuário do MID Server, clique em **Enviar** e em **Marcar como concluído** na parte inferior do painel de ajuda.
   A exibição retorna para a lista de tarefas. Observe que o indicador de andamento circular para a categoria mostra 33% da configuração do MID Server concluída. O indicador de andamento no lado esquerdo da tela mostra o percentual de conclusão de todas as tarefas de IT Operations Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Clique em **Configurar** para a próxima tarefa, **Baixar e instalar MID**.

O Java 11.0.17 é fornecido com o pacote do instalador MID Server e é instalado no host para todos os novos MID Servers. O instalador configura automaticamente o Java 11.0.17 para ser executado no ambiente. Nenhuma configuração adicional é necessária. Esta versão oferece suporte para Windows MID Servers 64 bits e Linux MID Servers 64 bits. O MID Server requer uma versão mínima do JRE 11.0.8 e a versão 11.0.17 recomendada. Se você estiver usando uma versão anterior à 11.0.8, poderá ter problemas relacionados à criptografia.

8. Validar seu MID Server novo.

O que Fazer Depois

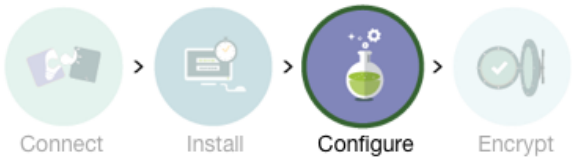
Se necessário, implante vários MID Servers de um único host em sua rede. Caso contrário, prossiga para configurar seu MID Server.

Configurar MID Servers

Depois de instalar e validar seus MID Servers, certifique-se de que eles tenham acesso a recursos de sistema suficientes, investigue os destinos adequados e comunique-se com a instância conforme o esperado. Configure os critérios de seleção do MID Server, crie clusters para proteção de failover e configure os MID Servers em diferentes domínios para proteger os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Alguns desses procedimentos de configuração dependem de dados encontrados na página inicial de referências do MID Server. Consulte essa página para obter links para os parâmetros, propriedades e comandos com privilégios necessários para ajustar o comportamento dos seus MID Servers. Você pode aplicar controles aos MID Servers individuais ou a todos os MID Servers em seu ambiente. Lembre-se de reiniciar o MID Server após qualquer mudança na configuração para que as mudanças tenham efeito.

Seleção do MID Server

Os MID Servers são selecionados para uso com base em três critérios: aplicações, intervalo ou endereço IP e recursos. Você pode selecionar aplicações específicas para um determinado MID Server, como Discovery ou Orchestration. Você pode especificar um endereço IP ou um intervalo no qual um MID Server tem permissão para funcionar. Algumas aplicações exigem recursos específicos e, portanto, estão restritas a MID Servers com esses recursos.

Seleção do MID Server

Configure a maneira como sua instância seleciona um MID Server, seja por aplicação, intervalos de endereço IP, capacidade de rede ou comportamento.

Recursos do MID Server

Crie recursos que definam as funções específicas de um MID Server dentro de um intervalo de endereços IP.

Autoatribuição de intervalo de IP do MID Server

Configure o sistema para atribuir automaticamente um MID Server qualificado a uma sub-rede pelo intervalo de endereços IP dessa sub-rede.

Mapear um endereço IP para um nome DNS

Mapeie nomes de DNS do servidor host para endereços IP se o MID Server gerenciar recursos dentro de intervalos de IP definidos.

Configurar MID Server como host confiável WinRM

Adicione servidores, que fazem parte do WinRM, como hosts confiáveis em todos os MID Servers que o Discovery ou Service Mapping usa para descoberta.

Imposição de permissão de arquivo para MID Servers do Windows

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para melhorar a segurança, os MID Servers do Windows aplicarão as restrições de permissão de arquivos do Windows. Isso impedirá que contas comprometidas acessem arquivos não autorizados, restringindo suas permissões ao mínimo necessário para sua função.

Clusters do MID Server

Os clusters do MID Server são grupos de MID Servers que oferecem suporte uns aos outros nas formas de balanceamento de carga e proteção contra failover. O trabalho enviado para um MID Server que faz parte de um cluster é automaticamente balanceado entre todos os MID Servers desse cluster. Cada um dos MID Servers em um cluster de failover tem uma ordem configurada que a plataforma usa para determinar qual MID Server usará em caso de falha.

Criar um cluster do MID Server

Crie um cluster de MID Server para balanceamento de carga e proteção contra failover.

Definir uso de thread

Defina o número de threads que seu MID Server usa para a velocidade desejada do MID Server, com base nos recursos de hardware e nas aplicações concorrentes em execução no host.

Domain Separation

A separação de domínio separa os MID Servers com base nos registros que eles podem acessar. As credenciais configuradas no arquivo config.xml de um MID Server determinam quais registros esse MID Server pode ler, atualizar ou criar. Você pode especificar registros de política de MID Server que somente os MID Servers do mesmo domínio podem usar.

Separação de domínio do MID Server

Configure seus MID Servers em diferentes domínios para restringir os registros e as credenciais que um MID Server pode acessar.

Sincronizar um arquivo JAR com os MID Servers

Carregue um arquivo JAR para uma instância e sincronize-o com todos os MID Servers conectados a essa instância. Use a sincronização de arquivo JAR para criar políticas que somente um MID Server do mesmo domínio pode usar.

MID Servers usados para Discovery sem credencial

Os MID Servers usados em Discovery sem credencial exigem configuração especial para executar comandos do Mapeador de rede (Nmap) em computadores de destino.

Instalar e desinstalar o Nmap em um MID Server

Você deve instalar o Nmap em cada MID Server em execução em um host do Windows. Quando a recurso apropriada é fornecida, esses MID Servers podem descobrir algumas informações básicas sobre ICs em sua rede se a autenticação normal falhar.

Extensões do MID Server

Coletor de eventos do vCenter

O coletor de eventos do vCenter ouve eventos relacionados ao vCenter e atualiza o CMDB de acordo. O coletor de eventos permite que o CMDB seja atualizado com mudanças nas máquinas virtuais (VMs), além das atualizações detectadas pela Descoberta. Uma mudança em uma VM é enviada como um evento do servidor vCenter para o coletor de eventos do vCenter. Quando um evento é recebido, o CMDB é atualizado de acordo. A Descoberta completa do vCenter não precisa ser executada novamente. Para alguns eventos, como eventos ligados e desligados, a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

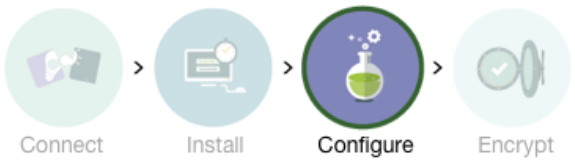
Descoberta não precisa ser executada novamente. Para a maioria dos eventos, a Descoberta é executada somente no recurso vCenter necessário.

Extensão do coletor de interceptações SNMP

O coletor de interceptações SNMP é uma extensão do MID Server que escuta as interceptações SNMP dos dispositivos em sua rede. Ao receber uma interceptação, o MID Server envia a interceptação para a instância para posterior processamento pela Gestão de eventos. Se a Gestão de eventos não estiver ativa, as interceptações não serão processadas e serão descartadas pela instância.

Seleção do MID Server

Você pode configurar a seleção do MID Server por aplicação, intervalos de endereço IP, capacidade de rede ou comportamento. MID Servers específicos podem ser atribuídos a tarefas específicas, ou o MID Server pode ser selecionado automaticamente. Os MID Servers podem usar a separação de domínio para limitar o escopo das descobertas e o gerenciamento de eventos.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

O Seletor de MID usado pela maioria das aplicações tem três modos para selecionar um MID Server:

- **Seleção automática do MID Server**: seleciona a partir de MID Servers com base nos critérios do MID Server, independentemente de serem ou não membros de um cluster.
- **Usar MID Server específico**: a reatribuição automática a outro MID Server não é compatível.
- **Usar cluster do MID Server específico**: a reatribuição automática para outro MID Server seleciona somente membros do cluster especificado.

Para o Agent Client Collector, consulte Automatic MID Server selection .

Critérios do MID Server

Os MID Servers oferecem estes tipos de critérios que ajudam uma aplicação a determinar qual MID Server usar:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Aplicação**: a aplicação que você especifica no MID Server. Você pode designar estas aplicações para um MID Server específico:
  - Discovery
  - Orchestration
  - Service Mapping
  - Event Management
  - Operational Intelligence
  - Cloud Management

  Uma opção de aplicação **TODOS** também está disponível. Por padrão, esta opção inclui todos as aplicações. Você pode configurar quais aplicações estão incluídas na designação **TODOS**.
- **Endereço ou intervalo IP**: o endereço IP ou os intervalos de IP nos quais o MID Server tem permissão para trabalhar. Você pode especificar um endereço IP ou intervalo de IP na aplicação, como em uma programação do Discovery ou uma atividade de Orchestration e para o MID Server. Se o IP configurado na aplicação corresponder ao endereço IP ou estiver dentro do intervalo de IPs permitido configurado no MID Server, uma correspondência será possível e esse MID Server será aprovado nesses critérios. Para que a instância atribua automaticamente intervalos de IP (sub-redes) aos MID Servers disponíveis, consulte Usar a autoatribuição de intervalo de IP do MID Server.
- **Recursos**: o recurso de rede que uma aplicação precisa usar, como a atividade Orchestration do PowerShell ou a Flow Designer etapa do PowerShell. Algumas aplicações, como a Cloud Management, exigem uma funcionalidade específica.

> **Nota:**
> O Discovery e o Service Mapping também podem usar comportamentos, que determinam o tipo de probes de porta usado durante a fase de verificação de porta do Discovery. O Discovery e o Service Mapping usam um comportamento para descobrir Criar um comportamento de descoberta para balanceadores de carga baseados em Unix. Outras aplicações não usam comportamentos. Os comportamentos não são usados para seleção automática, MID Servers padrão ou MID Servers específicos, conforme descrito abaixo. Consulte Comportamentos do Discovery para obter mais informações.

Como uma aplicação seleciona um MID Server

Se você não determinar um MID Server específico para uma aplicação usar, a aplicação tentará selecionar um. Cada aplicação depende de critérios diferentes para selecionar um MID Server apropriado.

Aplicação	Aplicação compatível no MID Server	Intervalo de endereços IP	Recurso
Discovery (Selecionar **Seleção automática de MID Server** na Programação do Discovery)	A aplicação **Discovery** ou **TODAS** deve ser especificada no MID Server.	O Discovery usa intervalos de IP que você configura no formulário Programação do Discovery para ver se eles se enquadram nos intervalos de IP que você configura no MID Server ou a opção **TODOS** os intervalos de IP deve	N/D **Nota:** Todos os comportamentos configurados são ignorados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Aplicação compatível no MID Server	Intervalo de endereços IP	Recurso
		ser selecionada no MID Server.	
Orchestration	A aplicação **Orchestration** ou **TODAS** deve ser especificada no MID Server.	O endereço IP de destino que você configura em uma atividade Orchestration deve estar dentro dos intervalos de IP que você configura no MID Server, ou a opção **TODOS** deve ser selecionada no MID Server.	O recurso necessário para uma atividade Orchestration deve corresponder aos recursos configurados no MID Server ou o recurso do MID Server deve ser definido como **TODOS**.
Service Mapping	A aplicação **Service Mapping** ou **TODAS** deve ser especificada no MID Server.	O endereço IP de endpoint deve estar dentro do intervalo de IP configurado no MID Server, ou a opção **TODOS** deve ser selecionada no MID Server.	Um dos recursos de Service Mapping com suporte (para novas instalações) deve ser configurado no MID Server, ou o recurso do MID Server deve ser definido como **TODOS**.
Event Management	A aplicação **Event Management** ou **TODAS** deve ser especificada no MID Server.	O IP configurado nas instâncias do conector de evento, como Configurar coleção de eventos do HPOM , deve estar dentro do intervalo de IP configurado no MID Server.	
Cloud Management	N/D	N/D	O recurso **Cloud Management** ou **TODOS** deve ser adicionado.

Modo: selecionar automaticamente o MID Server

Durante a atribuição de trabalho inicial a um MID Server, ou ao fazer failover do trabalho existente de um MID Server inativo para outro MID Server, o seletor de MID escolhe um conjunto de MID adequado de um certo nível de status, percorrendo as etapas abaixo uma vez. Se em qualquer etapa ele encontrar pelo menos um servidor, todas as etapas restantes serão ignoradas.

1. MID Servers adequados com status = Ativo.

2. MID Server padrão (caso definido) com status = Ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. MID Servers adequados com status = Atualizando ou Pausado.

4. MID Server padrão (caso definido) com status = Atualizando ou Pausado.

5. MID Servers adequados com status = Falha de upgrade, Drenagem, Drenado, Falha na drenagem ou Inativo.

6. Mid Server padrão (caso definido).

Todas as etapas que estiverem abaixo do nível de status mínimo de uma aplicação serão ignoradas. Muitas aplicações (como a Descoberta) permitem MID Servers Ativos ou Degradados, outras aplicações permitem apenas MID Servers Ativos.

Modo: usar cluster do MID Server específico

Durante a atribuição de trabalho inicial a um MID Server, ou ao fazer failover do trabalho existente de um MID Server inativo para outro MID Server, o seletor de MID escolhe um conjunto de MID adequado de um certo nível de status, percorrendo as etapas abaixo uma vez. Se em qualquer etapa ele encontrar pelo menos um servidor, todas as etapas restantes serão ignoradas.

1. Mid Servers adequados com status = Ativo.

2. Mid Servers adequados com status = Atualizando ou Pausado.

3. Mid Servers adequados com status = Falha de upgrade, Drenagem, Drenado, Falha na drenagem ou Inativo.

Todas as etapas que estiverem abaixo do nível de status mínimo de uma aplicação serão ignoradas. Muitas aplicações (como a Descoberta) permitem MID Servers Ativos ou Degradados, outras aplicações permitem apenas MID Servers Ativos.

Um MID Server é escolhido dentre o conjunto de MID Servers no nível de status mais alto da seguinte forma, dependendo do tipo de cluster:

- **Cluster de balanceamento de carga**: escolhe aleatoriamente um MID Server dentro do nível de status.

- **Cluster de failover**: escolhe um MID Server com o melhor número de pedido de registros de cluster (0 = melhor).

Modo: Usar um MID Server específico

O Discovery e Event Management podem usar um MID Server que você especifica.

Nota:
Selecionar um MID Server determinado não é o mesmo que especificar o MID Server padrão para uma aplicação. Um MID Server específico é sempre usado. Se estiver **Inativo** ou não validado, a aplicação não executará comandos no MID Server. Um MID Server padrão é o fallback que é usado quando a seleção automática de MID Servers não encontra nenhum MID Server qualificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Como você determina um MID Server específico	Critérios que o MID Server padrão deve atend
Discovery	Escolha o MID Server na programação do Discovery. **Nota:** Você também pode especificar um cluster de MID Servers.	Se você selecionar um MID Server sem a aplicaç **Discovery** ou **TODOS**, ele adicionará automati aplicação **Discovery**.
Orchestration	N/D	N/D
Service Mapping	N/D	N/D
Event Management	Escolha um ou mais MID Servers na coleção de eventos da instância do conector, como Configurar coleção de eventos de HPOM .	N/D
Cloud Management	N/D	N/D

Nota:
Se um MID Server gerenciar recursos dentro de intervalos de IP definidos para Orchestration, você deve mapear o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) de um servidor com seu endereço IP para executar determinadas atividades, como atividades do Exchange.

Domain Separation

Se você estiver usando a separação de domínio, poderá configurar os MID Servers para que estejam em domínios separados. O domínio em que o MID Server está afeta a forma como a aplicação seleciona o domínio:

Discovery e Service Mapping: na programação do Discovery, os MID Servers e os clusters disponíveis para seleção são limitados ao mesmo domínio do usuário que está configurando a programação. Isso também se aplica à opção de seleção automática: somente MID Servers no mesmo domínio do usuário podem ser selecionados automaticamente.

Teste de seleção do MID Server para Mapeamento de serviços

Se o Service Mapping estiver ativo, você poderá visualizar qual MID Server esse Service Mapping usa para um dispositivo ou computador de destino específico. Para fazer isso, navegue até **Service Mapping** > **MID Servers** e clique em **Teste de seleção do MID**. Insira o endereço IP e uma aplicação e recurso opcionais e clique em **OK**. O nome do MID Server que o Service Mapping usará é exibido na janela.

Tópicos relacionados

Configure um MID Server padrão para cada aplicação

Você pode configurar um MID Server padrão que uma aplicação pode usar se todos os outros MID Servers possíveis estiverem indisponíveis. Você pode restringir a lista de aplicações incluídas na definição de TODOS.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As aplicações só estão disponíveis quando seus respectivos plug-ins estão ativados.

O MID Server padrão é usado quando as aplicações não conseguem encontrar um MID Server adequado que corresponda aos critérios configurados durante a seleção automática. O MID Server padrão para a aplicação **TODAS** será usado se o MID Server padrão para a aplicação específica não estiver disponível. Algumas aplicações também oferecem uma propriedade para configurar o MID Server padrão.

Importante:
Se você configurar um MID Server para TODOS os intervalos de IP (tipo **Incluir**) e também criar um intervalo de IP do tipo: **Excluir** para o mesmo MID Server, o sistema ignorará o intervalo de IP excluído desse MID Server.

O MID Server padrão não precisa atender a nenhum critério (aplicação, intervalo de IPs, comportamento ou recurso) para ser usado. Especificar um MID Server padrão é opcional e você pode usar um MID Server como padrão para mais de uma aplicação.

Aplicação	Observações adicionais
Discovery	O Discovery tenta usar o MID Server padrão quando a programação do Discovery especifica **Seleção automática de MID Server** e o Discovery não pode encontrar nenhum MID Server com a aplicação e o intervalo de IPs corretos.
Orchestration	Orchestration tenta usar o MID Server padrão quando não consegue encontrar nenhum MID Server com os recursos que você define na atividade Orchestration. Você também pode especificar um MID Server padrão. O valor dessa propriedade é sincronizado automaticamente com o MID Server padrão selecionado na aplicação Orchestration.
Agregação de alertas e RCA	Não aplicável. O MID Server será selecionado se tiver o recurso RCA. Rotear para o MID correto por domínio.
Service Mapping	Se não houver MID Servers com aplicação, recurso ou intervalo de IPs correspondentes, Mapeamento de serviços usará o MID Server padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Observações adicionais
Event Management	Você pode especificar um MID Server padrão para Event Management usando a propriedade do sistema mid.server.connector_default. O Event Management não usa o MID Server padrão no registro da aplicação.
Cloud Management	N/D

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Aplicações**.
   A lista de aplicações instaladas que podem usar MID Servers é exibida.
2. Clique no nome de um aplicativo instalado.
3. Selecione um MID Server na lista do campo **MID Server padrão**.
4. Para selecionar MID Servers adicionais para este aplicativo, clique em **Editar** na lista relacionada de **MID Servers** e selecione MID Servers alternativos que este aplicativo tem permissão para usar.
5. Clique em **Atualizar**.

Selecione as aplicações a serem incluídas na definição de TODOS para um MID Server

Você pode restringir a lista de aplicações incluídas na definição de TODOS.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_admin ou admin

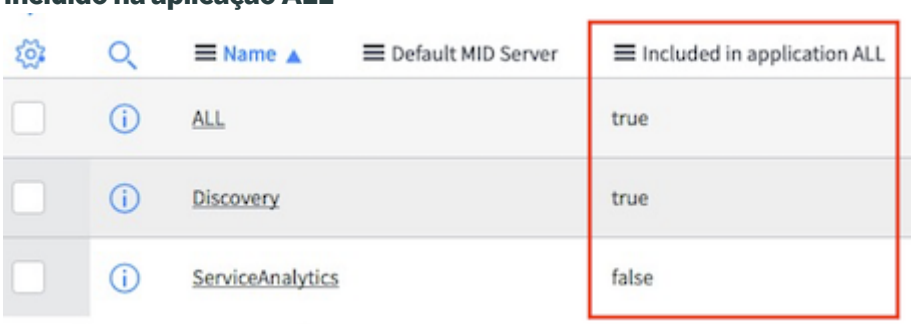
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode especificar a aplicação TODOS para um MID Server, o que significa que o MID Server tem permissão para trabalhar com qualquer uma das aplicações que exigem MID Servers, como Discovery, Event Management, Service Mapping e assim por diante. Mas talvez você não queira que todos as aplicações sejam incluídas na definição de TODAS. Por exemplo, você pode excluir o Service Mapping da definição TODOS se já tiver um MID Server dedicado para trabalhar com o Service Mapping.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Aplicações**.
   A lista de aplicações instaladas que podem usar MID Servers é exibida.
2. Se você não vir a coluna **Incluído na aplicação TODOS**, poderá personalizar a lista e adicioná-la.

Incluído na aplicação ALL



3. Para cada aplicação, clique duas vezes no valor na coluna **Incluído na aplicação ALL**.
4. Altere o valor para **verdadeiro** (para incluir) ou **falso** (para excluir).

Tradução automática

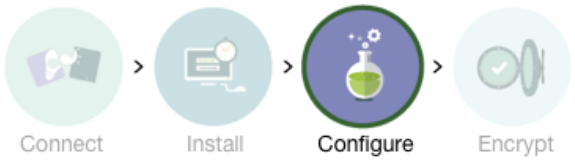
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um intervalo de endereços IP para o MID Server

Você pode configurar manualmente um intervalo de endereços IP para o MID Server explorar.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_admin ou admin



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Aplicações, como Discovery e Orchestration, podem especificar um intervalo de IPs ou o endereço IP específico de um destino. Quando a aplicação procura um MID Server para usar durante a seleção automática, ela escolhe um MID Server cujo intervalo de IPs inclui o intervalo da aplicação ou o endereço IP específico. As aplicações também usam outros critérios, como a aplicação ou a funcionalidade compatível do MID Server. Para obter mais informações, consulte Seleção do MID Server.

Nota:
Este é um procedimento de configuração manual. Para saber como o sistema pode atribuir intervalos de endereços IP para MID Servers selecionados automaticamente, consulte Usar a autoatribuição de intervalo de IP do MID Server.

Essas aplicações usam intervalos de IP da seguinte forma:

- **Orchestration**: use o endereço IP da máquina de destino (junto com o recurso) para selecionar o MID Server correto para as atividades de Orchestration. Consulte o procedimento neste tópico para configurar o endereço IP.
- **Service Mapping**: seleciona o MID Server cujo intervalo de endereço de IPs corresponde ao IP na solicitação de descoberta. Consulte Configuração do MID Server para Service Mapping para obter mais informações.
- **Discovery**: pode selecionar um intervalo de endereços IP usando os mesmos critérios do Service Mapping. O Discovery também pode usar um intervalo de IPs rápido que você especifica na programação do Discovery.

Dica:
Você também pode usar o intervalo de IP **TODOS**, o que permite que o MID Server seja usado com qualquer intervalo de endereços IP especificado por uma aplicação. Isso só permite que o MID Server acesse intervalos de IP. Isso não significa que o MID Server pode realmente atingir todos os intervalos de IP. Para funcionar com uma aplicação, o MID Server deve ter acesso aos intervalos de IP que a aplicação precisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os intervalos de endereços IP válidos podem ser os seguintes:

Um endereço IP em formato decimal com pontos ou hexadecimal. O formato hexadecimal pode ser explicitamente prefixado com 0x, isso não é obrigatório. Aqui estão alguns exemplos:

- 10.11.144.155
- 0x0A0B909B
- 0A0B909B

Um intervalo de endereço IP em formato decimal com pontos ou hexadecimal. Aqui estão alguns exemplos:

- 10.11.144.150-10.11.144.160
- 0x0A0B9096-0x0A0B90A0
- 10.11.144.150-0x0A0B90A0

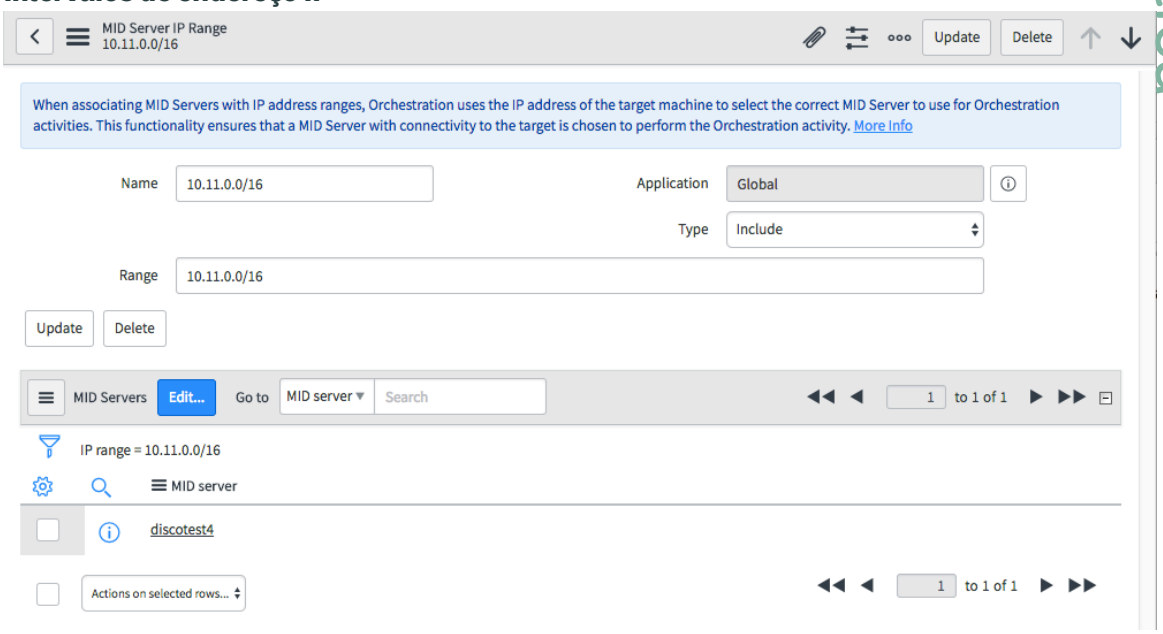
Um endereço de rede IP com a máscara de rede especificada após uma barra (/) em notação regular (0 a 32 inclusive) ou em notação de endereço IP. Aqui estão alguns exemplos:

- 10.11.144.0/24 10.11.144.0/255.255.255.0
- 10.11.144.0/0xFFFFFF00
- 0x0A0B9000/24
- 0x0A0B9000/0xFFFFFF00

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Intervalos de IPs**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário usando os campos da tabela.

Intervalos de endereço IP



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome descritivo.
Aplicação	Escopo da aplicação para o endereço IP. O padrão é **Global**.
Tipo	Selecione o tipo de intervalo: ○ **Incluir**: inclui o intervalo de IPs especificado. ○ **Excluir**: exclui o intervalo de endereços IP. **Nota:** Se um MID Server estiver configurado para as aplicações **TODAS**, todos os endereços IP configurados para exclusão serão ignorados pelo sistema. Se o seu objetivo for configurar MID Servers padrão para aplicações separadas no seu sistema, consulte Configure um MID Server padrão para cada aplicação.
Intervalo	Insira o intervalo em um formato válido.
Lista relacionada	
MID Servers	Os MID Servers que podem usar este intervalo de endereços IP.

4. Clique em **Salvar**.

Importante:
Os intervalos de IP atribuídos manualmente antes do uso da atribuição automática no Início rápido da Descoberta são afetados da seguinte forma:

- Intervalos de IP individuais são retidos e anexados aos intervalos atribuídos automaticamente pelo sistema para o MID Server designado.
- Se o MID Server for configurado com a seleção de **TODOS** os intervalos, o recurso de atribuição automática vai substituir essa designação pelos intervalos que encontrar.

O que Fazer Depois

Abra o registro de intervalo de IP **TODOS** e configure os MID Servers que você deseja usar com qualquer conjunto de endereços IP.

Substituir o filtro de seleção do MID Server

Você pode usar o recurso de substituição para escrever sua própria condição de filtro que substitui os critérios de seleção do MID Server normais para uma aplicação. Uma substituição tem precedente sobre o filtro padrão e pode ser definida para uma condição de seleção específica.

Antes de Iniciar

Antes de tentar criar um filtro de substituição, certifique-se de entender os critérios que a plataforma usa para selecionar os MID Servers. Consulte Seleção do MID Server para obter detalhes.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O recurso de substituição é destinado somente ao Cloud Management e Cloud Discovery. O filtro **Substituir por recurso** é fornecido por padrão.

Há quatro filtros de seleção de MID Server incluídos no sistema ServiceNow básico. Esses filtros são aplicados a todos os MID Servers em ordem até que o sistema encontre uma condição correspondente:

- Filtro de status
- Filtro de aplicativo
- Filtro de recurso
- Filtro de IP

Importante:
O recurso de substituição permite vários tipos de filtro, mas apenas um filtro de substituição para cada tipo de filtro. O tipo de filtro do **seletor Substituir** substitui todos os outros filtros e assume o controle total da seleção do MID Server. Se este tipo estiver ativo, ele será o único filtro aplicado.

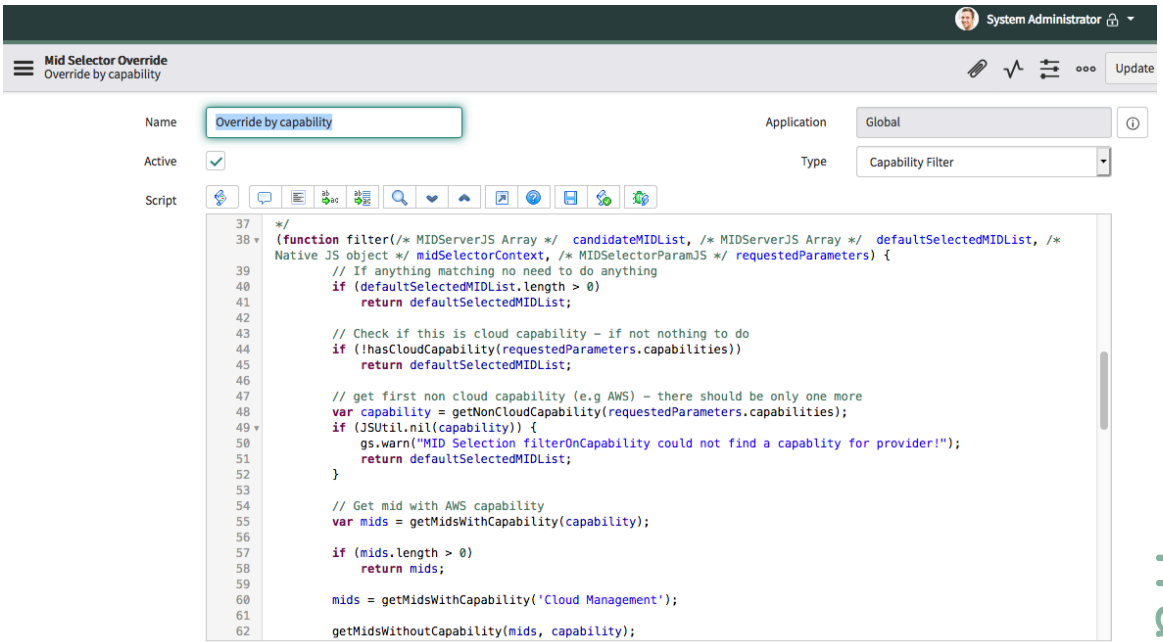
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Substituição do Seletor Intermediário**.
   A lista de substituições do MID Server é exibida.
2. Clique em **Novo** para criar um novo filtro.
3. Preencha estes campos:
   - **Nome**: nome exclusivo desta substituição. Certifique-se de que você possa identificar o tipo de substituição pelo nome.
   - **Script**: condição para este filtro. Crie a lógica de seleção do MID Server para sua substituição neste campo, usando as instruções fornecidas no modelo de função. Veja o filtro **Substituir por recurso** como um exemplo antes de começar a criar seu filtro.
   - **Tipo**: tipo de substituição que está sendo configurado. Selecione um dos quatro filtros padrão para substituir pela sua condição ou selecione **Substituir seletor** para criar um filtro que substitui todos os outros.

Tradução automática

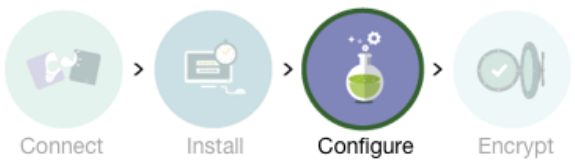
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.



Usar a autoatribuição de intervalo de IP do MID Server

O Início rápido do Discovery pode atribuir automaticamente intervalos de endereços IP, chamados de sub-redes, a MID Servers qualificados. Esta atribuição automática de sub-rede requer credenciais SNMP para acesso somente leitura aos roteadores usados pelo Discovery. O formulário de conjunto de status de automação mostra detalhes de resumo das descobertas de sub-rede e as atribuições de intervalo de IPs para MID Servers associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Para ser atribuído automaticamente a uma sub-rede, um MID Server deve estar:

- Em um estado em execução **(Para cima)**.
- Validado com sucesso.
- Conseguir acessar uma ou mais sub-redes em sua rede.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As atribuições de sub-rede que a instância faz para os MID Servers são armazenadas na tabela Conjunto de status de automação [automation_status_set]. Para obter detalhes sobre a autoatribuição do MID Server, consulte Início rápido do Discovery .

Importante:
Você deve atribuir automaticamente pelo menos um MID Server para criar uma programação automaticamente.

OIDs SNMP necessários para atribuição automática de intervalo de IP do MID Server

Os clientes que usam provedores de serviço de rede devem solicitar acesso SNMP específico para usar a atribuição automática de intervalo de IPs do MID Server.

A atribuição automática de intervalo de IP requer credenciais SNMP para acesso somente leitura a todos os roteadores que o Discovery usa para identificar sub-redes. Além disso, o provedor de serviços deve conceder o seguinte acesso ao SNMPWALK:

- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.21)
  - ipRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.21.1.1)
  - ipRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.21.1.7)
  - ipRouteType (1.3.6.1.2.1.4.21.1.8)
  - ipRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.21.1.11)
- iso.org.dod.internet.mgmt.mib-2.ip.ipForward.ipCidrRouteTable (1.3.6.1.2.1.4.24.4)
  - ipCidrRouteDest (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.1)
  - ipCidrRouteMask (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.2)
  - ipCidrRouteNextHop (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.4)
  - ipCidrRouteType (1.3.6.1.2.1.4.24.4.1.6)

Exibir conjuntos de status de automação e atribuições de intervalo de IPs

O formulário Conjunto de status de automação mostra detalhes resumidos de um Discovery de sub-rede e as subsequentes atribuições de intervalo de IP para MID Servers selecionados para atribuição automática de sub-rede.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Conjuntos de status de automação**.
2. Selecione um registro de status para um Discovery de sub-rede que você deseja exibir.
   O formulário contém informações de status somente leitura sobre o Discovery selecionado, as sub-redes encontradas e o processo de atribuição de intervalo dos MID Servers selecionados para atribuição automática.

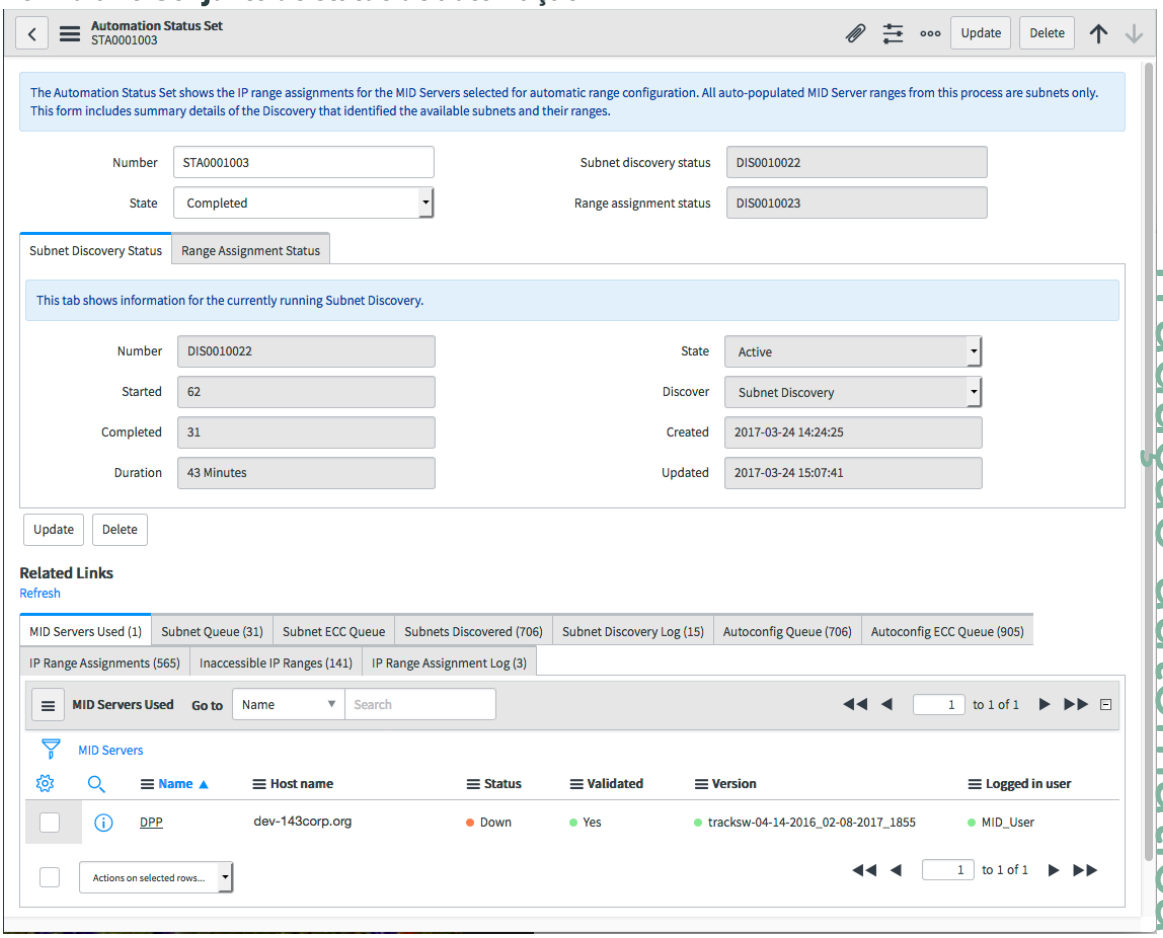
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Os intervalos de IP atribuídos manualmente antes do uso da atribuição automática no Início rápido da Descoberta são afetados da seguinte forma:

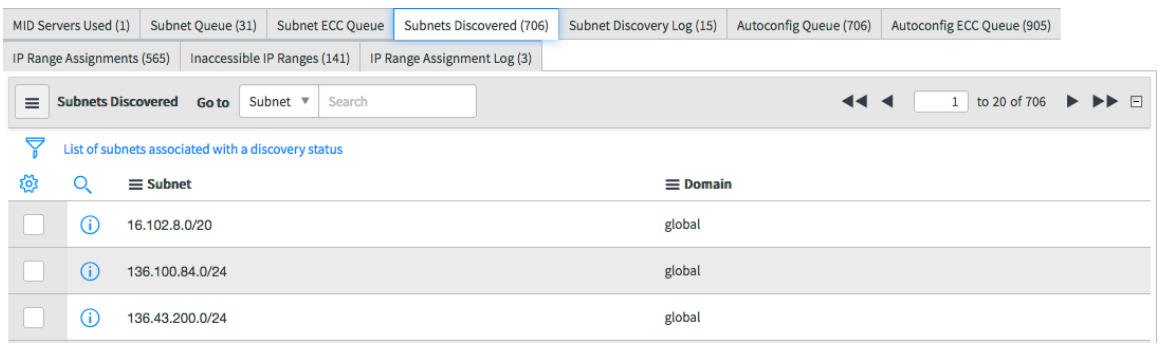
- Intervalos de IP individuais são retidos e anexados aos intervalos atribuídos automaticamente pelo sistema para o MID Server designado.
- Se o MID Server for configurado com a seleção de **TODOS** os intervalos, o recurso de atribuição automática vai substituir essa designação pelos intervalos que encontrar.

Formulário Conjunto de status de automação



Tradução automática

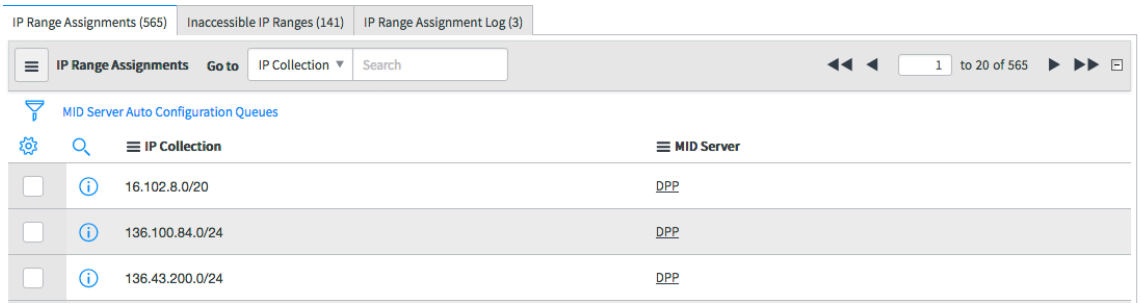
3. Selecione a lista relacionada **Sub-redes descobertas** para exibir a lista de sub-redes disponíveis para atribuição.



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

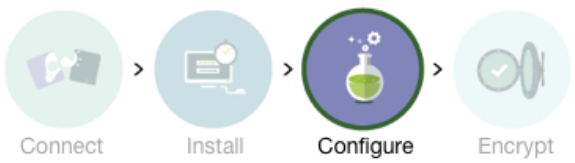
4. Selecione a lista relacionada **Atribuições de intervalo de IP** para exibir os intervalos de IP que foram atribuídos a um MID Server.

> **Aviso:**
> Os intervalos de IP identificados pelo Discovery são armazenados na tabela de coleção de IPs [ip_address_collection], que só é usada para atribuição automática de intervalos de IPs do MID Server na versão Jakarta. Esta tabela se destina a desenvolvimento futuro e **não deve** ser usada em personalizações, incluindo adições de coluna, regras de negócios ou ações de script.



Imposição de permissão de arquivo para MID Servers do Windows

Para melhorar a segurança, os MID Servers do Windows aplica as restrições de permissão de arquivos do Windows. A imposição limita o acesso aos arquivos do MID Server a uma lista de permissões restritas de usuários e grupos.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

A imposição de permissão de arquivo para Windows MID Servers entra em vigor no MID Server na inicialização da Orlando. Por padrão, a pasta do agente está bloqueada para quatro contas de usuário e grupos: o grupo do administrador local, a conta do sistema, o proprietário do criador e a conta de usuário que o Windows MID Server está usando. A lista de contas de usuário permitidas é gerenciada por uma lista de permissões, que é controlada pelo parâmetro do MID Server `mid.windows_host.file_permissions.allow_list`. O parâmetro usa uma cadeia de caracteres de nomes de grupo separados por vírgula, nomes de usuário e identificadores de segurança (SID). Os nomes de grupo e usuário devem seguir os requisitos de nomenclatura de conta do SAM. As contas de domínio devem ser especificadas usando o SID.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reverter mudanças de permissão de arquivo

As mudanças nas permissões do arquivo são registradas e as últimas configurações usadas são salvas na pasta / etc como um backup. O arquivo é fileperm.aclsave. Abra um prompt de comando e execute o comando icacls <agent_folder> /restore <agent_folder>/etc/fileperm.aclsave onde <agent_folder> é o nome da pasta do agente.

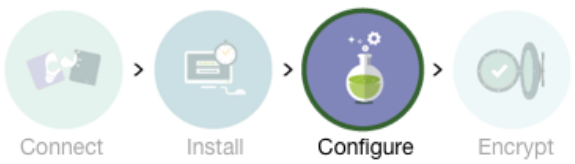
Executar um MID Server como um não administrador

Para executar um MID Server como um usuário não administrador, ele deve primeiro ser instalado usando uma conta de administrador. Em seguida, adicione o usuário não administrador à lista de permissões e reinicie o MID Server. Depois que as novas regras de imposição são executadas, o MID Server pode ser alternado para a conta de serviço de não administrador. Consulte Executar um Windows MID Server como um não administrador após a instalação manual para obter mais informações sobre como configurar MID Servers do Windows que não sejam de administrador ou Executar MID Servers Linux como usuários não raiz para MID Servers do Linux.

Mapear um endereço IP para um nome DNS

Associe o endereço IP a um nome DNS para garantir que o MID Server apropriado seja selecionado. A configuração do intervalo do endereço IP determina qual MID Server é selecionado. Se o MID Server gerencia recursos dentro de intervalos de IP definidos, todos os servidores host devem ter seus nomes DNS mapeados para um endereço IP.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

A associação de um endereço IP a um nome DNS garante que o MID Server apropriado seja selecionado com base na configuração do intervalo de endereços IP. Se isso não for feito, o Orchestration será revertido para o MID Server padrão.

Se o Discovery não puder descobrir o servidor e resolver o nome DNS para um endereço IP, você deverá criar o mapeamento manualmente.

Importante:
A plataforma não mapeia **localhost** para 127.0.0.1 automaticamente. Você deve criar esse mapeamento usando este procedimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Insira **cmdb_ci_dns_name.list** no filtro de navegação.

   Uma lista de nomes DNS é exibida.

2. Verifique a lista do servidor host.

   Se o servidor não aparecer na lista, continue com este procedimento.

3. Clique em **Nova**.
4. Insira o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor host no campo **Nome**.
5. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar** no menu de contexto.
6. Na lista relacionada **Endereço IP**, clique em **Novo**.
7. No campo **Endereço IP**, insira o endereço IP do seu servidor host.
8. No campo **NIC**, selecione **eth0** ou o controlador de interface de rede de sua preferência.
9. Deixe o campo **Máscara de rede** em branco.
10. Clique em **Enviar**.

Configurar Recursos do MID Server

Os recursos do MID Server definem as funções específicas de um MID Server dentro de um intervalo de endereços IP, permitindo que uma aplicação selecione o MID Server mais apropriado. Configure recursos em MID Servers para aplicações como Orquestração, Gestão de nuvem e Mapeamento de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou sm_admin

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Várias aplicações usam recursos, intervalos de IP e Seleção do MID Server para restringir o pool de MID Servers de que as aplicações precisam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Pelo menos um recurso é necessário para cada MID Server usado pela Orquestração. Para obter mais informações, consulte MID Servers para Orchestration.

Os seguintes recursos estão disponíveis por padrão com a Descoberta:

Todos	IBM	Resolver DNS
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP
Chef	OpenStack	SSH
Gestão de nuvem	PowerShell	VMware
Google	RCA	WMI

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **MID Server** > **Recursos**.
2. Selecione um recurso existente ou selecione **ALL** para incluir todos os recursos.

   Nota:
   Certifique-se de que cada intervalo de endereços IP tenha MID Servers com os recursos necessários para concluir as atividades da Orquestração nesse segmento de rede.

3. Crie um novo recurso:
   a. Selecione **Novo**.
   b. Configure o valor de um recurso personalizado.

      Example
      Um exemplo é um recurso para **DOMÍNIO**, com um valor de **service-now**.

   c. Selecione **Enviar**.
4. Selecione **Editar** na lista relacionada MID Servers para adicionar MID Servers ao recurso.
5. Selecione um ou mais MID Servers para este recurso na lista **Disponível**.
6. Selecione **Salvar**.

A funcionalidade definida aqui também é exibida no registro primário deste MID Server.

Recursos do MID Server

Os recursos do MID Server definem as funções específicas de um MID Server dentro de um intervalo de endereços IP.

Recurso Nmap

O recurso **Nmap** só é atribuído a MID Servers para os quais o scanner do Mapeador de rede (Nmap) foi instalado para a Descoberta sem credenciais . Esta funcionalidade não pode ser adicionada ou removida de qualquer MID Server manualmente. Para obter instruções

Tradução automática

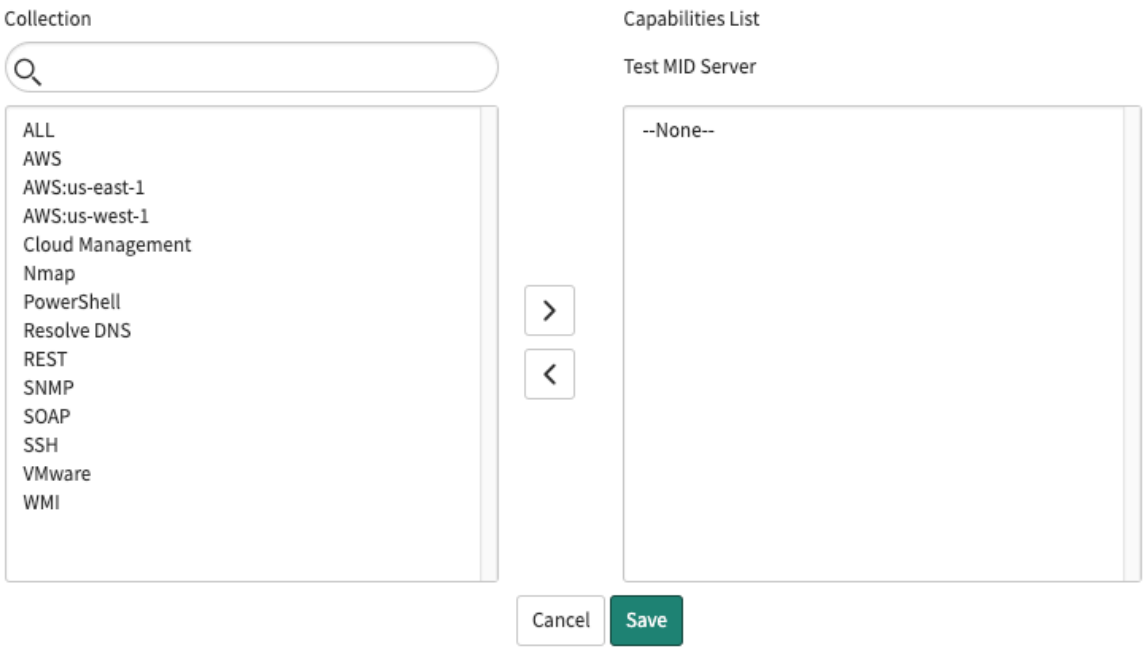
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

sobre como instalar ou desinstalar o Nmap, consulte Instalar e desinstalar o Nmap em um MID Server

Valores de recurso do MID Server

Os recursos fornecidos no sistema de base não têm uma cadeia de caracteres de valor definida. O valor do recurso pode estar em branco, ser um valor único ou um * (curinga). Um MID Server configurado para usar um recurso que não tem valor pode localizar qualquer dispositivo usando o protocolo desse recurso. Se uma funcionalidade tiver um valor definido, o MID Server usando essa funcionalidade encontrará somente os dispositivos que usam esse protocolo que correspondem exatamente à cadeia de caracteres de valor. A exceção é o recurso Resolver DNS, que é configurado para resolver qualquer nome DNS em um endereço IP usando uma correspondência parcial de cadeia de caracteres. O * (curinga) corresponderá a um recurso de solicitação especificando qualquer valor que não esteja em branco.

Começando com a versão Madrid, a combinação **[nome do recurso]:[valor]** é exibida na interface de caixa de listagem dupla quando você adiciona um recurso a um MID Server. Esta combinação permite que você veja todos os recursos que têm valores diferentes, mesmo se o nome do recurso for o mesmo. Por exemplo, se você estiver usando a funcionalidade de gestão de nuvem e usar o campo de valor para especificar o datacenter lógico us-west em um dos registros de recurso, poderá ver a combinação na lista **Coleção**.



Seleção do MID Server

O MID Server é selecionado usando um algoritmo com base nos recursos disponíveis. O seletor produz uma lista de MIDs adequados usando filtros na seguinte ordem: **status do servidor** > **aplicativos** > **Intervalo de IPs** > **Capacidades**. O algoritmo pesquisa os recursos na sequência a seguir e, se uma etapa encontrar pelo menos um MID Server, as etapas restantes serão ignoradas:

1. **Correspondência exata de valor:** encontre cada MID Server que contém recursos com pares de nome/valor com uma correspondência exata para todos os pares de nome/valor de recursos solicitados. Em branco é um valor válido. * Os valores (curinga) são ignorados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. **Correspondência de valor de curinga:** o mesmo que uma correspondência de valor exata, mas também permite que um valor de solicitação que não esteja em branco corresponda aos registros de recurso do MID Server que contêm o valor *.
3. **Nome de recurso especial TODOS:** encontre cada MID Server que contém o nome de recurso especial TODOS, ignorando o campo de valor do recurso.

Nota:
Se o nome do recurso solicitado não existir na tabela ecc_agent_capability, **BadArgumentException** será lançado em vez de fallback para o recurso TODOS.

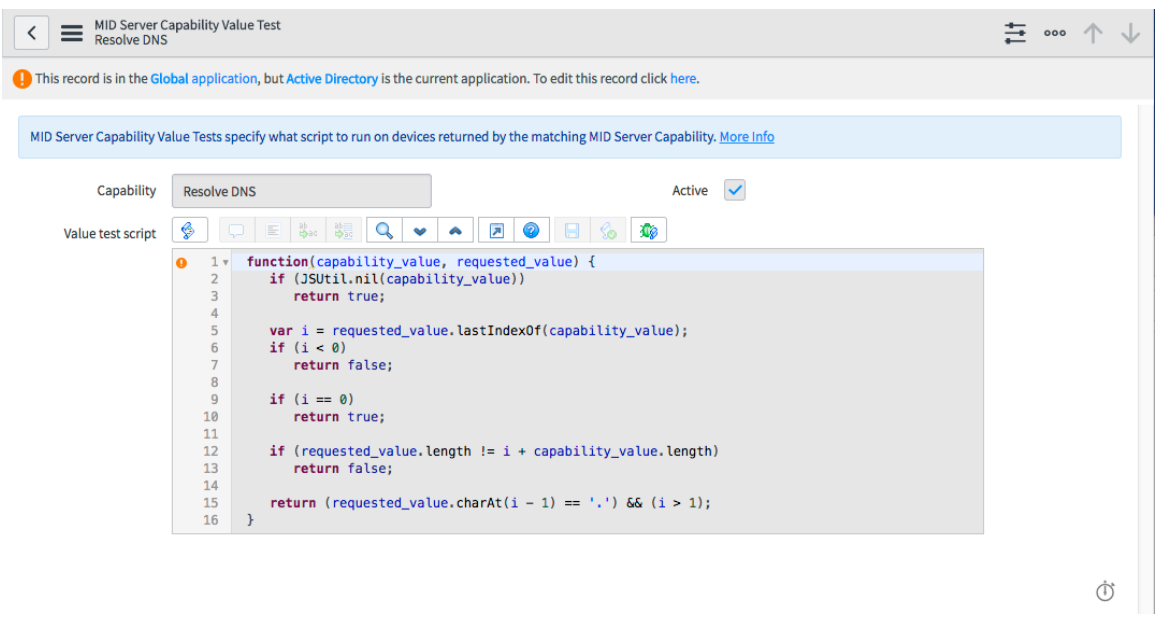
Correspondência de valor de recurso do MID Server com script

Você pode usar testes de valor para criar recursos que localizam dispositivos usando valores sem exigir correspondência de cadeia de caracteres exata. A ação nesses valores é controlada por um script definido pelo usuário.

O recurso Resolver DNS é fornecido no sistema de base e é configurado para resolver nomes DNS em endereços IP para dispositivos cujos nomes terminam com um nome de domínio especificado. O **valor** de recurso inserido é automaticamente precedido por um ponto durante o processamento para corresponder à sintaxe do domínio. Este valor pode conter um ou mais subdomínios, mas deve incluir o final da cadeia de caracteres do domínio. Os dispositivos correspondentes devem terminar com a sintaxe idêntica. O script para a recurso Resolver DNS determina se um nome de dispositivo corresponde aos critérios definidos por **Valor**. Se houver uma correspondência, a plataforma executará a resolução do endereço automaticamente. Por exemplo, se o valor do recurso Resolver DNS for service-now.com, o MID Server com esse recurso encontrará lnxlab01.sandiego.service-now.com e dbsrv101.sanjose.service-now.com. Se o valor for alterado para sandiego.service-now.com, o MID Server encontrará somente lnxlab01.

Nota:
Se o **valor** no recurso Resolver DNS estiver em branco, todos os domínios serão correspondentes.

Para exibir o script para avaliar esta capacidade, navegue até **MID Server** > **Testes de valor de capacidade** e selecione **Resolver DNS** na lista.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar um cluster do MID Server

Agrupe vários MID Servers para formar clusters e configure os clusters para proteção de failover ou balanceamento de carga. Os clusters de balanceamento de carga equilibram automaticamente o trabalho entre cada MID Server para melhorar a estabilidade e o desempenho, bem como manejar o failover. Os clusters de failover têm uma ordem configurada usada para determinar qual MID Server usar em seguida se ocorrer uma falha.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que todos os MID Servers no cluster tenham os mesmos recursos (aplicações compatíveis, intervalos de IP e recursos). Um MID Server não deve pertencer a mais de um cluster.

Função necessária: admin

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um novo cluster ou edite um cluster existente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Clusters**.
2. Clique em **Novo** para criar um novo cluster ou abra o registro de um cluster existente para editar.
3. Nomeie o cluster e selecione o tipo: **Failover** ou **Balanceamento de carga**.
4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Salvar** no menu de contexto.
5. Clique em **Editar** na lista relacionada de **Inclusões MID Servers**.
6. Selecione os MID Servers apropriados para este cluster na interface de caixa de listagem dupla.

Clusters do MID Server

Os clusters do MID Server permitem que vários MID Servers com os recursos apropriados sejam agrupados para a proteção do balanceamento de carga e de failover.

Fontes de dados externos

Por motivos de desempenho e confiabilidade, essas fontes de dados não devem ser usadas com clusters de MID Server. Essas fontes de dados externas devem ser usadas somente com MID Servers.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- LDAP
- Conjuntos de exportação
- Fontes de dados de JDBC

Nota:
Se um MID Server em um cluster falhar, o MID Server de failover será reiniciado no início da tarefa de fila do ECC, mesmo que muitas das informações da fonte de dados de JDBC já tenham sido retornadas. Isso pode resultar em dados duplicados. Para obter mais detalhes, consulte o artigo Usar clusters do MID Server para fontes de dados JDBC pode causar dados duplicados e desatualizados [KB0727739] na Base de conhecimento HI.

Como os clusters funcionam

Os MID Servers em clusters devem ser capazes de se conectar à instância e a todos os dispositivos com os quais eles devem se comunicar. Se todos os MID Servers em um cluster estiverem inativos, a descoberta será cancelada. Certifique-se de que todos os MID Servers sejam adicionados a qualquer Lista de controle de acesso (ACL) em uso. Os clusters do MID Server são gerenciados por uma regra de negócios chamada Gerenciamento de Cluster do MID Server, que verifica se o MID Server atribuído a um trabalho na Fila do ECC pertence a um cluster.

Balanceamento de carga

Se a regra de negócios do cluster determinar que um MID Server faz parte de um cluster de balanceamento de carga, a aplicação que usa o MID Server equilibrará automaticamente o trabalho entre os MID Servers nesse cluster. É uma prática recomendada colocar MID Servers com os mesmos recursos em um cluster de balanceamento de carga.

Proteção contra failover

Cada um dos MID Servers em um cluster de failover tem uma ordem configurada que a plataforma usa para determinar qual MID Server usará em caso de falha. Os MID Servers em um cluster de failover funcionam independentemente e não fazem o balanceamento de carga com outros MID Servers nesse cluster (embora eles também possam ser membros de clusters de balanceamento de carga). Quando um MID Server falha, a regra de negócios do MID Server Cluster Management seleciona o maior MID Server disponível para assumir o trabalho. O MID Server selecionado verifica a Fila do ECC e começa com os trabalhos que estão em Processamento ou Prontos.

Nota:
O cluster do MID Server não oferece suporte aos tópicos de fila do ECC `Command` ou `SystemCommand`. Se esses comandos forem recebidos, os MID Servers em cluster não redirecionarão a fila do ECC para outro MID Server. Os registros da fila do ECC permanecem na fila do ECC sem serem processados.

Configure um MID Server de failover com pelo menos os mesmos recursos do MID Server que ele deve liberar.

Nota:
Se um MID Server falhar enquanto o probe do Shazzam estiver em execução e a seleção automática estiver configurada, o failover não estará disponível. A descoberta do Shazzam é interrompida. O Discovery não escolhe outro MID Server automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Evento de cluster do MID Server

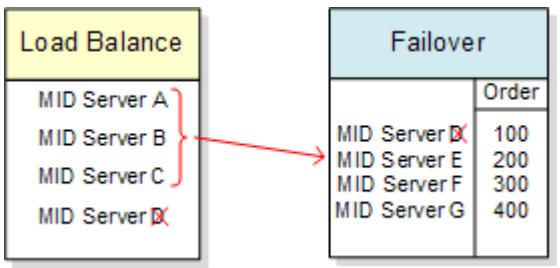
O evento a seguir é acionado quando a plataforma não pode encontrar um MID Server com os recursos apropriados para substituir um MID Server em um cluster de failover. Use este evento para criar um e-mail para notificar os usuários apropriados de que o cluster falhou.

Evento de cluster do MID Server

Evento	Tabela	Descrição	Regra de negócios
mid_server.cluster.down	Cluster do MID Server [ecc_agent_cluster]	Falha em um cluster do MID Server	Gerenciamento de cluster do MID Server

Combinar de clusters

Um MID Server pode ser adicionado a ambos os tipos de clusters ao mesmo tempo. Este diagrama mostra um cenário no qual um MID Server de um cluster de balanceamento de carga (MID Server D) também está presente em um cluster de failover. Se o MID Server D falhar, o MID Server E no cluster de failover ficará disponível para o cluster de balanceamento de carga executar as tarefas atribuídas anteriormente ao MID Server D.



Determinar um cluster do MID Server específico

Você pode determinar um cluster de MID Server específico para uma programação do Discovery. O processo de descoberta usa somente esse cluster. Não é possível encadear clusters ou especificar um único MID Server que pertença a vários clusters.

Clusters de MID Server distribuídos para Operational Intelligence

O tipo de cluster de MID Server *distribuído* é usado exclusivamente em Operational Intelligence, que analisa eventos de Event Management e gera alertas de anomalia. Esses MID Servers se comunicam entre si para distribuir e equilibrar a carga de trabalho. Para obter detalhes, consulte Clusters distribuídos do MID Server para Operational Intelligence

Definir uso de thread do MID Server

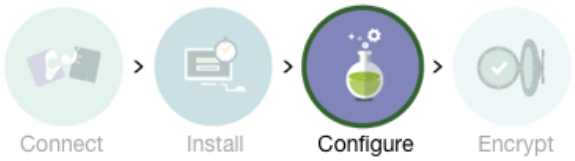
Altere o número de threads usados pelo MID Server de acordo com os requisitos de desempenho. Os MID Servers que competem com outros programas pelo tempo de CPU podem usar menos threads do que o padrão. Os MID Servers que precisam de mais velocidade e têm um computador host poderoso o suficiente podem usar mais threads.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os três parâmetros definem o número máximo de threads de trabalho que podem ser executados simultaneamente em cada pool: `threads.interactive.max`, `threads.expedited.max` e `threads.max`. Alterar os parâmetros de thread pode afetar o desempenho do MID Server.

O pool de threads interativas foi projetado para executar mensagens interativas, incluindo comandos e pulsações do sistema. Eles são normalmente leves, portanto, geralmente não há necessidade de alterar o valor padrão. O pool de threads agilizados foi projetado para executar mensagens que têm prioridade mais alta do que as padrão, mas menos do que as interativas. A menos que você tenha aplicações que produzam muitas mensagens agilizadas, não há necessidade de alterar o valor padrão de `threads.expedited.max`.

O pool de threads padrão é o mais ocupado. A maioria das probes o está usando e podem consumir muitos recursos do sistema, como CPU, memória e assim por diante. Você pode definir o MID Server para usar no mínimo cinco threads sem problemas. Para aumentar a velocidade do MID Server se o host for poderoso o suficiente ou levemente carregado com outros programas, você pode aumentar a configuração de threads.

A configuração de threads depende da limitação da velocidade da CPU, da memória e do sistema operacional da máquina host. Você pode ter que experimentar para encontrar a contagem de threads ideal que funciona melhor quando o MID Server está ocupado, para que não esgote as limitações de hardware da máquina host. Isso significa que talvez você precise refinar a contagem de threads para melhor atender à sua situação. As seguintes observações gerais podem ser úteis:

- O PowerShell consome muitos recursos e os threads podem não ser escalonados linearmente.
- A maioria das tarefas do MID Server requer identificadores de arquivo para fazer seu trabalho.
  - Windows: no sistema operacional Windows, os identificadores de arquivo estão disponíveis em uma quantidade fixa. Se você configurar muitos threads do MID Server em um host Windows, o MID Server poderá consumir todos os identificadores de arquivo antes de se aproximar do uso máximo da CPU. Esta situação aparece como um erro de *Manipulação de ausência de arquivo* no log do MID Server e indica que o MID Server está tentando usar muitos threads.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

  - UNIX e Linux: os hosts UNIX e Linux têm um esquema muito diferente para alocar identificadores de arquivo. Geralmente, você pode aumentar o uso de thread do MID Server nesses sistemas operacionais até que a CPU do host esteja sobrecarregada. Consulte a documentação do sistema operacional para monitorar o uso da CPU.
- Cada thread no MID Server requer alguma memória. A quantidade exata de memória varia consideravelmente de tarefa para tarefa e depende do equipamento que está sendo descoberto. Para aumentar o número de threads, talvez seja necessário aumentar a quantidade de memória que o Java usa. Se você configurar memória insuficiente, um erro de *Memória insuficiente* será exibido no log do MID Server.
- É possível definir threads.max até 200, no entanto, essa configuração pode precisar ser alterada dependendo do sistema operacional. Por exemplo, os MID Servers baseados no Windows que executam a Descoberta usam o Powershell, que consome muitos recursos. Nesse caso, é possível que a energia da CPU da máquina host se esgote com apenas 50 threads.

Siga as etapas abaixo para mudar o arquivo config.XML. Como alternativa, use o parâmetro de conexão threads.max. Consulte Parâmetros de conexão do MID Server para obter mais detalhes.

Procedimento

1. Abra o arquivo **\agent\config.xml** usando qualquer editor de texto.
2. Localize as seguintes linhas:

```
<!-- MID Server Threads --><parameter name="threads.max" value="25"/>
```

3. Edite o valor.
   Lembre-se dos cuidados descritos acima.
4. Salve o registro.
5. Reinicie o serviço do MID Server.

Instalar e desinstalar o Nmap em um MID Server

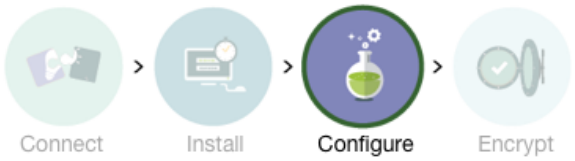
Se você decidir usar o Discovery sem credencial em sua rede, você deve instalar o Nmap em cada Windows MID Server que deseja usar para essa finalidade. Clientes auto-hospedados cuja segurança de rede não permite downloads de install.service-now.com devem usar um processo manual específico para instalar e configurar o Nmap.

Antes de Iniciar

Função necessária: mid_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

- Atribua intervalos de IP do MID Server a todos os MID Servers implantados. A maneira mais rápida e confiável de fazer isso é com o recurso disponível Usar a autoatribuição de intervalo de IP do MID Server no Assistente de Início rápido do Discovery. Este método garante que o conjunto de MID Servers configurado para acessar um intervalo de endereços IP seja abrangente.
- Identifique os intervalos de IP que você deseja explorar com o Discovery sem credencial. Certifique-se de que esses intervalos só possam ser acessados por MID Servers com Nmap instalado, em execução em hosts Windows compatíveis.
- Use a opção **Todos** para selecionar intervalos de IP e observe estes requisitos:
  - Restringir o uso deste recurso somente para MID Servers do Windows.
  - Garantir que o Nmap esteja instalado em cada um desses MID Servers.
  - Garantir que os MID Servers possam acessar toda a rede do cliente.
- Ao criar uma programação do Discovery com o Nmap habilitado, observe estes requisitos para as opções de seleção do MID Server:
  - **Cluster do MID específico**: verifique se o Nmap está instalado em todos os MID Servers no cluster, onde cada MID Server no cluster está configurado para acessar o mesmo conjunto de intervalos de IP.
  - **Seleção automática do MID Server**: ao executar o Discovery horizontal, verifique se o Nmap está instalado em pelo menos um dos MID Servers que podem acessar os intervalos de IP do MID Server configurados da programação do Discovery.
  - **MID Server específico**: verifique se o Nmap está instalado em cada MID Server que pode acessar os Intervalos de IP do MID Server configurados da programação.

Nota:
Para usar o Discovery sem credencial para Service Mapping, instale o Nmap em todos os MID Servers que podem acessar os intervalos de IP do MID Server configurados da programação do Discovery.

Função necessária: agent_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Discovery - IP Based [com.snc.discovery.ip_based] fornece conexão ao instalador do Nmap e aos elementos de programação que permitem que um Windows MID Server execute scripts aprovados em ICs de destino para o Discovery sem credencial. Os MID Servers nos quais o Nmap está instalado podem executar um comando Nmap configurado para executar a resolução de nome DNS reversa, descobrir endereços MAC ou coletar informações do SO nos ICs de destino sem usar credenciais. O plug-in Discovery - IP Based é ativado automaticamente quando os plug-ins Discovery [com.snc.discovery] ou Event Management e Service Mapping [com.snc.service-watch] são ativados.

Service Mapping e Nmap

O Mapeamento de serviços não verifica a presença do recurso **Nmap** e seleciona o MID Server com base somente no endereço IP. Para garantir que o Service Mapping não selecione um MID Server sem o recurso **Nmap**, instale o Nmap em todos os MID Servers atribuídos aos intervalos de endereços IP para os quais você deseja que o Discovery sem credencial esteja disponível. Se o Mapeamento de serviços selecionar um MID Server para a Descoberta sem credenciais que não tenha recursos de Nmap, esta mensagem de erro vai aparecer no mapa do local do IC que está sendo descoberto: `Nmap não está instalado no MID Server. Verifique se todos os MIDs configurados para lidar com o endereço IP selecionado têm o Recurso de Nmap. O caminho do diretório raiz Nmap não existe: <path>`

Amazon Web Service AWS

Verificações Nmap de ou para qualquer recurso no ambiente Amazon Web Service AWS são rigorosamente regulamentadas e exigem a permissão da AWS por meio do formulário AWS Vulnerability/Penetration Testing Request. A AWS só permite o teste de instâncias do EC2 e RDS que você possui. Testes em quaisquer outros serviços da AWS ou recursos de propriedade da AWS são proibidos. Além disso, qualquer verificação Nmap de uma instância permitida deve ser realizada dentro de uma janela de tempo aprovada. Por esses motivos, a Descoberta sem credenciais em um ambiente da AWS não é adequado e, se ocorrer uma violação de sua política, pode resultar na expulsão do serviço.

Sistemas operacionais compatíveis

O Nmap é compatível com todas as edições desses sistemas operacionais, incluindo máquinas virtuais e sistemas de 64 bits:

- Windows 2012
- Windows 2016

Requisitos do MID Server

O Nmap pode ser instalado em MID Servers que atendam a estes requisitos:

- O status é **Acima**.
- O MID Server está validado.
- O MID Server ainda não tem o recurso**Nmap**.

Aviso:
O caminho de instalação do MID Server não deve conter os seguintes caracteres:

- **( )**
- **{ }**
- **[ ]**

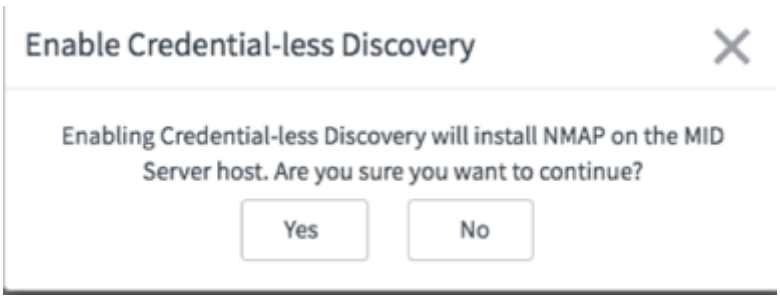
O instalador do Nmap substitui esses caracteres por espaços. Isso evita que o instalador encontre o caminho correto e a instalação falhe. Um exemplo de caminho que falhará é `C:\MIDServers\MID(1)\agent`.

Tradução automática

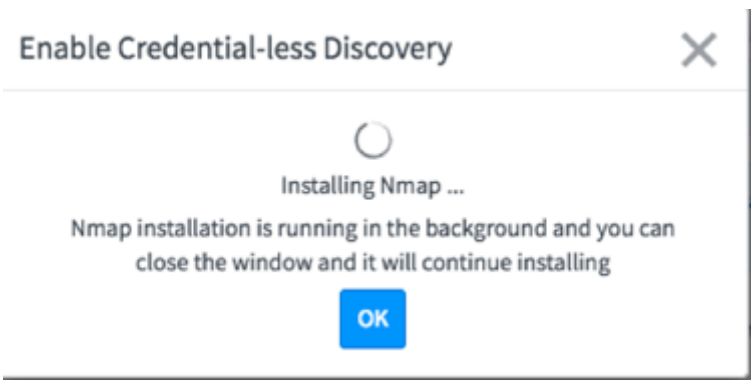
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Servidores**.
2. Abra o registro do MID Server desejado.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Habilitar Discovery sem credencial**.
   Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida.



4. Clique em **Sim** para continuar com a instalação.
   A instância executa o instalador do Nmap de https://install.service-now.com, um site em um datacenter da ServiceNow que contém instaladores para a plataforma. Este aviso de progresso aparece durante a instalação:



   A guia **Logs** no registro do MID Server mostra a mensagem: Executando comando do sistema: installNmap.

5. Clique em **OK** se quiser ocultar a caixa de diálogo enquanto o instalador continua a ser executado em segundo plano.
   A instalação do Nmap também instala o Npcap no host, se ainda não estiver instalado. Npcap é a biblioteca de captura de pacotes do Nmap para Windows que permite ao Nmap executar verificações de porta rapidamente e identificar a família do sistema operacional em execução no destino. O Npcap é instalado uma vez no host e pode ser usado por qualquer outra aplicação que precise dele, como o Wireshark.

Nota:
Se uma versão mais recente do Npcap já estiver instalada no host do Windows MID Server, o Nmap será instalado sem o Npcap. Se uma versão mais antiga do Npcap estiver instalada no host, o instalador do Nmap a atualizará para a versão mais recente.

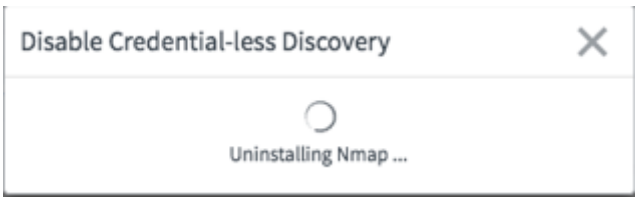
O processo de instalação gera um destes resultados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Sucesso**: estas condições indicam uma instalação bem-sucedida:
  - A versão do Nmap instalada é exibida no campo **Versão do Nmap** no registro do MID Server
  - O **Link relacionado** muda para **Desabilitar Discovery sem credencial**.
  - O **Recurso Nmap** é atribuído ao MID Server e aparece na guia **Recursos** do registro do MID Server.
- **Falha**: se a instalação falhar, uma mensagem de erro será registrada na tabela Problema do MID Server [ecc_agent_issue]. Se você executar o instalador novamente com sucesso, o problema será marcado como **Resolvido**.

6. Para desinstalar o Nmap de um MID Server selecionado, selecione **Desabilitar Discovery sem credencial** em **Links relacionados** no registro do MID Server.
   Esta caixa de diálogo aparece durante o processo de desinstalação:



   A guia **Logs** no registro do MID Server mostra a mensagem: Executando comando do sistema: uninstallNmap.

Importante:
Como o Npcap pode ser usado por outras aplicações, a desinstalação do Nmap não desinstala automaticamente o Npcap. É necessário desinstalar o Npcap manualmente, depois de determinar que não existem outras dependências.

Tópicos relacionados

Discovery sem credencial

Instalar o Nmap em um sistema auto-hospedado

Use este procedimento para instalar o Nmap em máquinas host do MID Server em um ambiente auto-hospedado que não permite o acesso à rede para o site de download ServiceNow® install.service-now.com.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, maint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve instalar o Nmap manualmente em cada host do MID Server e configurar a instância para executar o Discovery sem credencial.

Nota:
Este procedimento não se aplica a clientes auto-hospedados cujos hosts do MID Server podem acessar install.service-now.com de dentro de sua rede.

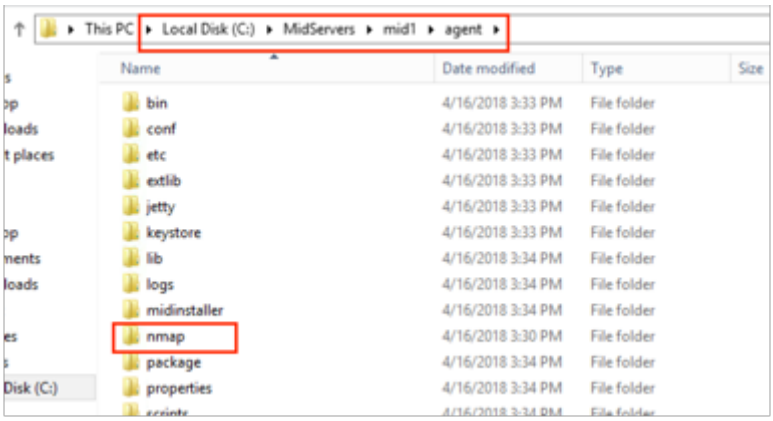
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Propriedades** (Tabela Propriedade do MID Server [ecc_agent_property]) e abra o registro da propriedade `mid.nmap.version`.
   Esta propriedade contém a versão do Nmap que você deve instalar. Registre o número da versão.

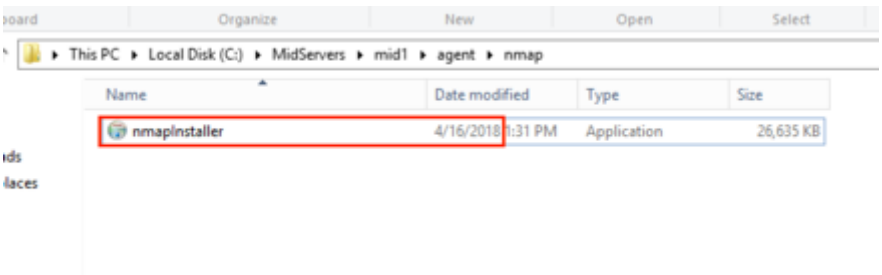
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

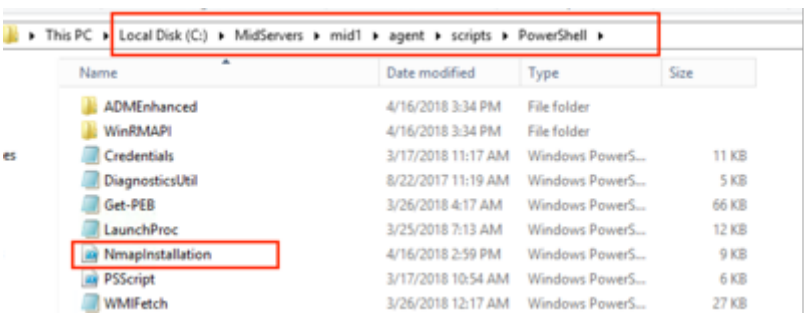
2. Baixe o executável do instalador correto de um destes URLs:
   - https://nmap.org/dist/ : se a versão do Nmap na propriedade for 7.92, o executável necessário é https://nmap.org/dist/nmap-7.92-setup.exe.
   - https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-xxx-windows.exe. Se a versão do Nmap na propriedade for 7.92, o executável necessário é https://install.service-now.com/glide/distribution/builds/package/thirdparty/nmap/nmap-setup-7.92-windows.exe
3. Crie uma pasta chamada nmap na pasta do agente do MID Server de cada MID Server que deseja usar para o Discovery sem credencial.



4. Copie o arquivo do instalador do Nmap que você baixou para a pasta nmap e renomeie-o para nmapInstaller.exe.



5. Execute o script agent\scripts\PowerShell\NmapInstallation.ps1 e passe para ele os seguintes parâmetros na ordem em que aparecem.
   Este script executa o arquivo nmapInstaller.exe.



   a. *$operation*: Tarefa que NmapInstallations.ps1 processará. Para instalar o Nmap, a tarefa é **instalar**.
   b. *$nmap_root_path*: Caminho completo para a pasta nmap criada na etapa 4.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. *$nmap_self_installer*: Caminho completo para o arquivo nmapInstaller.exe que você copiou na etapa 5.

d. *$nmap_command*: Caminho completo para o comando de instalação do Nmap. O script NmapInstallations.ps1 instala o Nmap na pasta nmap criada na etapa 4. Este parâmetro é *$nmap_root_path\nmap.exe*.

e. *$nmap_uninstall_command*: Caminho completo para o comando de desinstalação do Nmap. Este comando é *$nmap_root_path\Uninstall.exe*.

f. *$nmap_npcap_version*: A versão Npcap instalada com Nmap. Este valor deve ser igual ao valor da propriedade *mid.nmap.npcap.version* na tabela Propriedade do MID Server [ecc_agent_property].

g. *$nmap_safe_scripts*: Lista de scripts seguros que o Nmap usa. Você pode recuperar esta lista da propriedade *mid.nmap.safe.scripts* na tabela Propriedade do MID Server [ecc_agent_property].

6. Configure os parâmetros no script NmapInstallation.ps1 nesta ordem:
./NmapInstallations.ps1 $operation $nmap_root_path $nmap_self_installer $nmap_command $nmap_uninstall_command $nmap_npcap_version $nmap_safe_scripts

   Por exemplo, o script pode ter esta aparência:

```
PS C:\MidServers\mid1\agent\scripts\PowerShell> .\NmapInstallation.ps1 "install"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap" "C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmapInstaller.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\nmap.exe"
"C:\MidServers\mid1\agent\nmap\Uninstall.exe" "0.91"
"allseeingeye-info.nse,amqp-info.nse,db2-das-info.nse,drda-info.nse,freelancer-info.nse,
ike-version.nse,mcafee-epo-agent.nse,mqtt-subscribe.nse,openlookup-info.nse,oracle-tns-ve
rsion.nse,
quake1-info.nse,quake3-info.nse,rfc868-time.nse,rpcinfo.nse,snmp-info.nse,ventrilo-info.nse,
weblogic-t3-info.nse,xmpp-info.nse"
```

7. Após a conclusão da instalação, adicione a recurso **Nmap** a cada MID Server que deseja usar para o Discovery sem credencial.

> **Importante:**
> Somente um usuário com acesso de **manutenção** pode adicionar o **recurso Nmap** a um MID Server. Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para solicitar acesso temporário de **manutenção** à sua instância.

a. Na instância, abra o registro do MID Server.

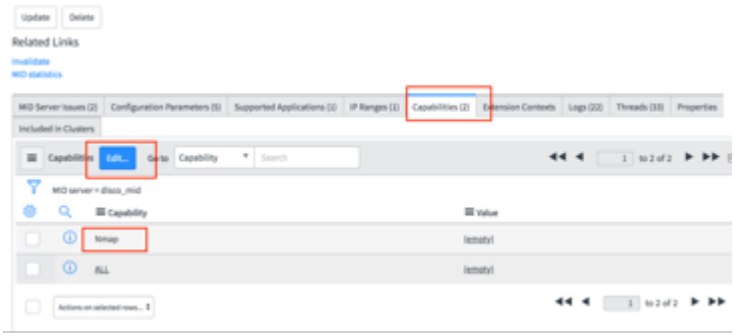
b. Selecione a lista relacionada de **Recursos**.

c. Clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **Nmap** na lista de recursos disponíveis e clique em **Salvar**.



Desinstalar o Nmap em um sistema auto-hospedado

Use este procedimento para desinstalar o Nmap em um ambiente auto-hospedado que não permite o acesso à rede para o site de download da ServiceNow install.service-now.com.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, maint

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Nmap deve ser desinstalado manualmente de cada máquina host do MID Server e, em seguida, desabilitado na instância do ServiceNow.

Procedimento

1. Execute `Uninstall.exe` na pasta nmap em cada host do MID Server configurado para o Discovery sem credencial.
2. Após a conclusão da desinstalação, exclua a pasta nmap da pasta do agente.
3. Remova o recurso **Nmap** de cada registro do MID Server.

> ⚠ **Atenção:**
> Somente um usuário com acesso de **manutenção** pode remover o recurso **Nmap** de um MID Server. Entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente para solicitar acesso temporário de **manutenção** à sua instância.

   a. Na instância, abra o registro do MID Server.
   b. Selecione a lista relacionada de **Recursos**.
   c. Clique em **Editar**.
   d. Remova o **Nmap** da lista de recursos ativos e clique em **Salvar**.

Configurar MID Server como host confiável WinRM

Em ambientes que usam o Gerenciamento Remoto do Windows (WinRM), Descoberta ou Mapeamento de serviços podem descobrir servidores usando o protocolo WinRM. Adicione servidores, que fazem parte do WinRM, como hosts confiáveis em todos os MID Servers que o Descoberta ou o Mapeamento de serviços usam para descoberta.

Antes de Iniciar

Função necessária: mid_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

MID Server não pode acessar servidores usando o protocolo WinRM, a menos que esses servidores estejam configurados como hosts confiáveis para este MID Server.

Execute este procedimento em cada MID Server usado por Mapeamento de serviços ou Descoberta.

Procedimento

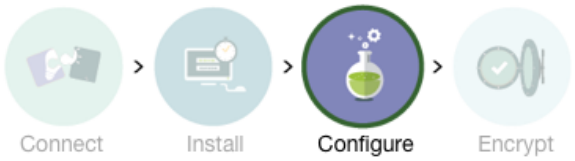
1. Em MID Server, abra o shell da linha de comando.
2. Para adicionar todos os servidores às listas TrustedHosts, execute o seguinte comando:
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="*"}'`
3. Para adicionar servidores específicos à lista TrustedHosts, execute o comando com os hosts separados por vírgula em vez do asterisco (*), por exemplo:
   `winrm s winrm/config/client '@{TrustedHosts="serverA,serverB,serverC"}'`

Separação de domínio do MID Server

Use a função de usuário do MID Server para configurar os MID Servers para acessar domínios separados. As credenciais no arquivo config.xml de um MID Server determinam quais domínios ele pode acessar. Registros de política de MID Server específicos podem ser restritos para uso somente por MID Server do mesmo domínio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Os registros que podem ser lidos, atualizados ou criados por um Servidor MID são determinados pelas credenciais configuradas para esse Servidor MID no arquivo config.xml. Essas são as credenciais do usuário que um MID Server usa para acessar a instância e especificar quais registros de domínio o MID Server pode acessar.

Você pode criar versões desses registros de política de MID Server que somente um MID Server do mesmo domínio pode usar. Esta separação de processo é compatível com registros em tabelas que estendem Arquivos Sincronizados do MID Server [ecc_agent_sync_file]:

- Arquivo MIB do MID Server [ecc_agent_mib]
- Arquivo JAR do MID Server [ecc_agent_jar]
- Arquivo de Script do MID Server [ecc_agent_script_files]

Nota:
Anexos em registros de arquivo MIB ou JAR podem não ser exibidos como em um ambiente sem domínio separado. Os anexos não aparecem porque a tabela **Anexos** [sys_attachment] está separada por dados. Quando os dados são separados entre domínios, um registro em um domínio secundário não pode acessar registros em um domínio primário.

Configurar separação de domínio para MID Servers

Configure a separação de domínio por meio da função de usuário do MID Server e do arquivo de configuração do MID Server.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, agent_admin

Procedimento

1. Configure um usuário do MID Server em um domínio especificado com a função `mid_server` apropriada.
2. Especifique este usuário no arquivo **config.xml** do MID Server.
   Ao definir as credenciais de usuário do MID Server no arquivo config.xml, verifique se elas estão no domínio apropriado.

O que Fazer Depois
Se você precisar mudar o domínio do MID Server:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Pare o MID Server e exclua o registro ecc_agent.
2. Atualize o config.xml do MID Server com o novo usuário no novo domínio e reinicie o serviço MID Server.

Se você precisar criar versões de arquivos específicos do MID Server que somente os MID Servers no seu domínio poderão usar:

1. Abra ou crie um registro em um destes módulos de MID Server:
   - **MIBs SNMP**
   - **Arquivos JAR**
   - **Arquivos de Script**
2. Atualize uma política de domínio existente ou envie um novo registro.

Nota:
Anexos em registros de arquivo MIB ou JAR podem não ser exibidos como em um ambiente sem domínio separado. Os anexos não aparecem porque a tabela **Anexos** [sys_attachment] está separada por dados. Quando os dados são separados entre domínios, um registro em um domínio secundário não pode acessar registros em um domínio primário.

Configurar MID Server de vários domínios

Você pode criar um MID Server no domínio global que pode explorar destinos em outros domínios.

Antes de Iniciar

Antes de configurar MID Server de vários domínios:

- Ative o plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer [com.glide.domain.msp_extensions.installer].
- Verifique se a instância tem separação de domínio .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Digite **sys_properties.list** no filtro de navegação e pressione **Enter**.
2. Localize a propriedade **glide.ecc.enable_multidomain_mid**.
3. Defina o valor da propriedade como **verdadeiro**.

Nota:
Ativar esta propriedade não tem efeito nos MID Servers existentes. Os MID Servers em um domínio antes de definir esta propriedade, permanecem nesse domínio.

4. Crie um MID Server no domínio global.
   Um MID Server criado no domínio global após esta propriedade ser definida como **verdadeira** pode explorar qualquer domínio para o qual ele tenha as credenciais. No entanto, este MID Server está restrito a testar somente as credenciais dos domínios de destino solicitados pelas entradas da Fila do ECC.

Aviso:
Se você redefinir a propriedade **glide.ecc.enable_multidomain_mid** como **falsa** depois de criar um MID Server de vários domínios no domínio global, esse MID Server gravará todos os dados recebidos no domínio global e não nos domínios corretos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sincronizar um arquivo JAR com os MID Servers

Você pode carregar um arquivo JAR para uma instância e sincronizá-lo com todos os MID Servers ou gravar probes personalizados que usam o arquivo JAR sincronizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, agent_admin

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

A tabela Arquivo JAR do MID Server [ecc_agent_jar] é separada por domínio. Você pode criar versões dessas políticas que somente um MID Server do mesmo domínio pode usar. Para obter instruções, consulte Configurar separação de domínio para MID Servers.

> **Aviso:**
> Sincronizar um arquivo JAR com este procedimento faz com que todos os MID Servers conectados à instância sejam reiniciados automaticamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Arquivos JAR**.
2. Clique em **Nova**.
3. Complete os seguintes campos:
   - **Nome:**um nome exclusivo e descritivo para identificar o arquivo na instância.
   - **Versão:** um número de versão do arquivo, se houver.
   - **Origem:** local do arquivo JAR para referência. As informações de origem não são usadas pelo sistema.
   - **Descrição:** descrição resumida do arquivo JAR e sua finalidade na instância.
4. Clique no ícone do clipe de papel na faixa.

5. Na caixa de diálogo Anexos, clique em **Procurar** e selecione o arquivo que deseja anexar.

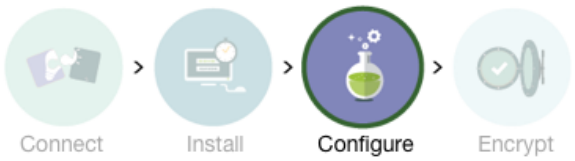
   A plataforma anexa o arquivo JAR ao registro e reinicia os MID Servers para sincronizar o arquivo. Não é necessário atualizar o registro para anexar o arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coletor de eventos do vCenter

O Coletor de eventos do vCenter é uma extensão do MID Server que detecta eventos relacionados ao vCenter e atualiza o CMDB de acordo.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

O coletor de eventos permite que o CMDB seja atualizado com mudanças nas máquinas virtuais (VMs), além das atualizações detectadas pela Descoberta. Uma mudança em uma VM é enviada como um evento do servidor vCenter para o coletor de eventos do vCenter. Quando um evento é recebido, o CMDB é atualizado de acordo. A Descoberta completa do vCenter não precisa ser executada novamente. Para alguns eventos, como eventos ligados e desligados, a Descoberta não precisa ser executada novamente. Para a maioria dos eventos, a Descoberta é executada somente no recurso vCenter necessário.

Por exemplo, se uma VM estiver desligada, o servidor vCenter enviará o evento VmPoweredOffEvent. O coletor de eventos do vCenter recebe e processa o evento e o CMDB é atualizado para refletir que o estado da VM correspondente está definido como **desativado**.

Importante:

Com esta extensão, o Discovery só pode modificar o estado de uma VM que existe no CMDB. Quando ocorre um evento com "CreatedEvent" em seu nome, como VmCreatedEvent, o Discovery verifica essa VM e cria o IC usando os dados coletados. Quando ocorre um novo evento envolvendo esse IC, o Discovery pode atualizar o registro existente sem iniciar outra verificação.

O coletor de eventos do vCenter dá suporte à separação de domínio herdando o domínio do Mid Server especificado no contexto do coletor de eventos. No entanto, ele não oferece suporte à configuração de MID Server de vários domínios.

Consulte Discovery for VMware vCenter para obter versões compatíveis do vCenter.

Como os eventos do vCenter são processados

O MID Server escuta os eventos do vCenter configurados no formulário do Coletor de eventos do vCenter. Quando um desses eventos é retornado do vCenter, a instância analisa a carga com uma regra de negócios que converte o evento do vCenter em um evento do sistema (sysevent). A instância usa esse evento do sistema para executar tarefas, como notificação por e-mail.

Tradução automática

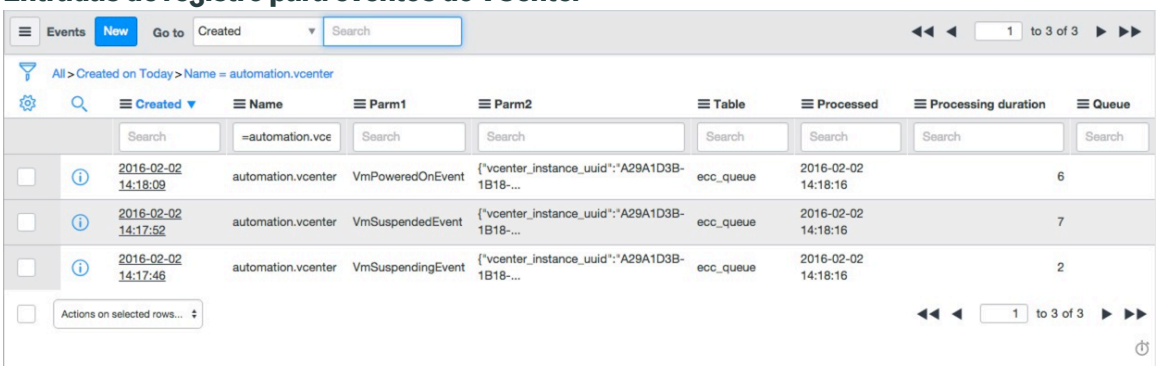
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o MID Server estiver pausado quando ocorrer um evento do vCenter, o MID Server ainda processará o evento. Nesse caso, é possível que o coletor de eventos exiba um status de **Iniciado**.

Os eventos do sistema resultantes contêm estes valores:

- **Nome**: nome do evento do sistema criado a partir do evento do vCenter. Este valor é sempre `automation.vcenter`.
- **Parm1**: evento do vCenter que foi retornado. Este evento deve ser associado a um registro do coletor de eventos.
- **Parm2**: dados do evento fornecidos pelo vCenter, no formato JSON.

Entradas de registro para eventos do vCenter



Eventos do vCenter compatíveis

Os eventos a seguir são os únicos eventos do vCenter tratados pelo sistema de base quando Descoberta está ativado. Se você atualizou sua instância de uma versão anterior, talvez não tenha os eventos padrão adicionados com versões posteriores. Para usar os eventos ausentes, adicione-os manualmente.

Eventos do vCenter

Nome do evento	Descrição	Inicia probe
Eventos de VM		
VmPoweredOnEvent	A VM foi ligada a partir do estado desligado ou reiniciada a partir do estado suspenso. Este evento é enviado quando a VM é ligada. Ele não considera o tempo que pode levar para inicializar o sistema operacional do host.	Nenhum
DrsVmPoweredOnEvent	A VM foi ativada por uma programação de recursos distribuídos (DRS), que equilibra a carga de trabalho entre os recursos disponíveis.	Nenhum
VmRestartedOnAlternateHostEvent	A VM foi reiniciada em outro host porque o host original falhou.	Nenhum
VmPoweredOffEvent	A VM foi desligada. Se o SO do host for encerrado, este evento será enviado depois que o SO do host	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos do vCenter

Nome do evento	Descrição	Inicia probe
	for encerrado e a VM entrar no estado desligado.	
VmPowerOffOnIsolationEvent	A VM foi desligada em um host isolado em um cluster de HA.	Nenhum
VmShutdownOnIsolationEvent	A VM foi desligada em um host isolado em um cluster de HA.	Nenhum
VmSuspendedEvent	A VM está suspensa. Este evento é enviado após a conclusão da suspensão da VM.	Nenhum
VmRelocatedEvent	A VM foi realocada enquanto estava off-line (suspensa ou desligada). Uma migração de VM da VM para um host diferente ou a migração de qualquer armazenamento usado pela VM aciona o evento. Move os relacionamentos.	Nenhum
VmMigratedEvent	Ocorre um ou ambos: • A VM foi migrada a quente, com o vMotion, para outro servidor ESX. • O armazenamento da VM foi migrado a quente. Apenas atualiza o relacionamento e o Deep Discovery.	Nenhum
DrsVmMigratedEvent	Migração de uma VM recomendada por um DRS. Move os relacionamentos.	Nenhum
VmRemovedEvent	A instância de VM foi excluída do vCenter.	Nenhum
VmClonedEvent	A VM foi clonada com sucesso. Cria novos registros e executa o Quick Discovery.	VMWare - VMs do vCenter
VmCreatedEvent	A VM foi criada com sucesso. Cria novos registros e executa o Quick Discovery.	VMWare - VMs do vCenter
VmDeployedEvent	A VM foi implantada com sucesso. Cria novos registros e executa o Quick Discovery.	VMWare - VMs do vCenter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos do vCenter

Nome do evento	Descrição	Inicia probe
VmDiscoveredEvent	O vCenter descobriu a VM com sucesso. Cria novos registros e executa o Quick Discovery.	VMWare - VMs do vCenter
VmRegisteredEvent	A VM foi registrada com sucesso. Cria novos registros e executa o Quick Discovery.	VMWare - VMs do vCenter
VmReconfiguredEvent	A VM foi reconfigurada. Cria novos registros e executa o Quick Discovery.	VMWare - VMs do vCenter
VmInstanceUuidAssignedEvent	Um novo UUID de instância foi atribuído à VM. Atualiza o UUID da instância da VM.	Nenhum
VmRenamedEvent	A VM foi renomeada com sucesso. Muda o nome.	Nenhum
VmUuidAssignedEvent	Um novo BIOS UUID de instância foi atribuído à VM. Adiciona o UUID da VM.	Nenhum
VmMacAssignedEvent	Um novo endereço MAC foi atribuído à VM. Atribui o endereço MAC ao evento e dispara a probe de NICs da VM do VMware.	VMWare - VM NICs do vCenter
VmMacChangedEvent	O endereço MAC de uma VM foi alterado. Atribui o endereço MAC ao evento e dispara a probe de NICs da VM do VMware.	VMWare - VM NICs do vCenter
VmGuestShutdownEvent*	A VM convidada foi desligada.	Nenhum
VmStoppingEvent	A VM parou.	Nenhum
VmResettingEvent	A VM foi redefinida.	Nenhum
Eventos de cluster		
ClusterCreatedEvent	Um cluster foi criado.	VMware - Clusters do vCenter
ClusterReconfiguredEvent	Um cluster foi reconfigurado.	VMware - Clusters do vCenter
ClusterDestroyedEvent	Um cluster foi destruído.	Nenhum
Eventos do repositório de dados		
DatastoreRenamedEvent	Um repositório de dados foi renomeado.	Nenhum
VMFSDatastoreCreatedEvent	Um repositório de dados do Sistema de arquivos da VM (VMFS) foi criado.	VMWare - Repositórios de Dados do vCenter

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos do vCenter

Nome do evento	Descrição	Inicia probe
DatastoreDiscoveredEvent	Um host foi adicionado ao VirtualCenter e os Repositórios de dados foram descobertos.	VMWare - Repositórios de Dados do vCenter
NASDatastoreCreatedEvent	Um repositório de dados de Armazenamento conectado à rede (NAS) foi criado.	VMWare - Repositórios de Dados do vCenter
LocalDatastoreCreatedEvent	Um repositório de dados local foi criado.	VMWare - Repositórios de Dados do vCenter
VMFSDatastoreExpandedEvent	Um repositório de dados foi expandido.	VMWare - Repositórios de Dados do vCenter
DatastoreDestroyedEvent	Um datastore foi removido do VirtualCenter.	Nenhum
Eventos de rede		
DVPortgroupCreatedEvent	Um grupo de portas foi criado.	VMWare - Redes do vCenter
DVPortgroupRenamedEvent	Um grupo de portas foi renomeado.	Nenhum
DVPortgroupDestroyedEvent	Um grupo de portas foi destruído.	Nenhum
Eventos do Resourcepool		
ResourcePoolDestroyedEvent	Um grupo de recursos foi destruído.	Nenhum
ResourcePoolCreatedEvent	Um grupo de recursos foi criado.	VMware - Clusters do vCenter
ResourcePoolMovedEvent	Um grupo de recursos foi movido.	VMware - Clusters do vCenter
ResourcePoolReconfiguredEvent	Um grupo de recursos foi reconfigurado.	VMware - Clusters do vCenter
Eventos de DVS		
DvsCreatedEvent	Um comutador virtual distribuído foi criado.	VMWare - Redes do vCenter
DvsRenamedEvent	Um comutador virtual distribuído foi renomeado.	Nenhum
DvsDestroyedEvent	Um comutador virtual distribuído foi destruído.	Nenhum
Eventos do Datacenter		
DatacenterCreatedEvent	Um datacenter foi criado.	VMWare - Datacenters do vCenter
DatacenterRenamedEvent	Um datacenter foi renomeado.	Nenhum

Configurar e executar a extensão do coletor de eventos do vCenter

Configure a extensão do coletor de eventos do vCenter no módulo do MID Server e adicione ou remova eventos compatíveis.

Antes de Iniciar

Antes de configurar os coletores de eventos, execute estas tarefas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Implante e inicie um MID Server.
- Certifique-se de que o MID Server tenha acesso ao vCenter.
- Execute a descoberta no vCenter.

Função necessária: agent_admin, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Vários MID Servers podem escutar a mesma instância do vCenter e você pode adicionar vários Coletores de eventos para diferentes vCenter a um único MID Server. Certifique-se de configurar os eventos no registro do coletor de eventos que especificam o MID Server correto.

Nota:
Você pode adicionar eventos ao coletor de eventos do vCenter. No entanto, nem todos os eventos são compatíveis com os manipuladores de eventos do sistema de base. Se quiser processar eventos diferentes dos compatíveis no sistema do Discovery base, você deverá criar uma ação de script para processar os eventos. Para obter instruções, consulte Ações de script . Como referência, a instância processa os eventos do vCenter no sistema de base com uma ação de script chamada `Discovery: Process vCenter events`. Não edite ou exclua esta ação de script.

Para configurar a extensão do processador de evento do vCenter:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Extensões** > **Coletores de Eventos vCenter**.
2. Clique em **Novo** ou abra uma extensão existente.
3. Preencha os campos, conforme apropriado da tabela.
4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e clique em **Salvar** no menu de contexto.
   A lista relacionada ao **Evento do vCenter** é exibida, contendo os eventos padrão para os quais o sistema está configurado.
5. Para selecionar um evento diferente do vCenter, clique em **Editar** na lista relacionada ao **Evento do vCenter** e procure o evento.

   A interface de caixa de listagem dupla não exibe todos os eventos disponíveis na lista de abertura. Use o filtro para procurar eventos não exibidos.
6. Em **Links relacionados**, clique em **Iniciar** para salvar os eventos nesta coleção e iniciar o coletor.
   Os Links relacionados neste formulário funcionam da seguinte forma:

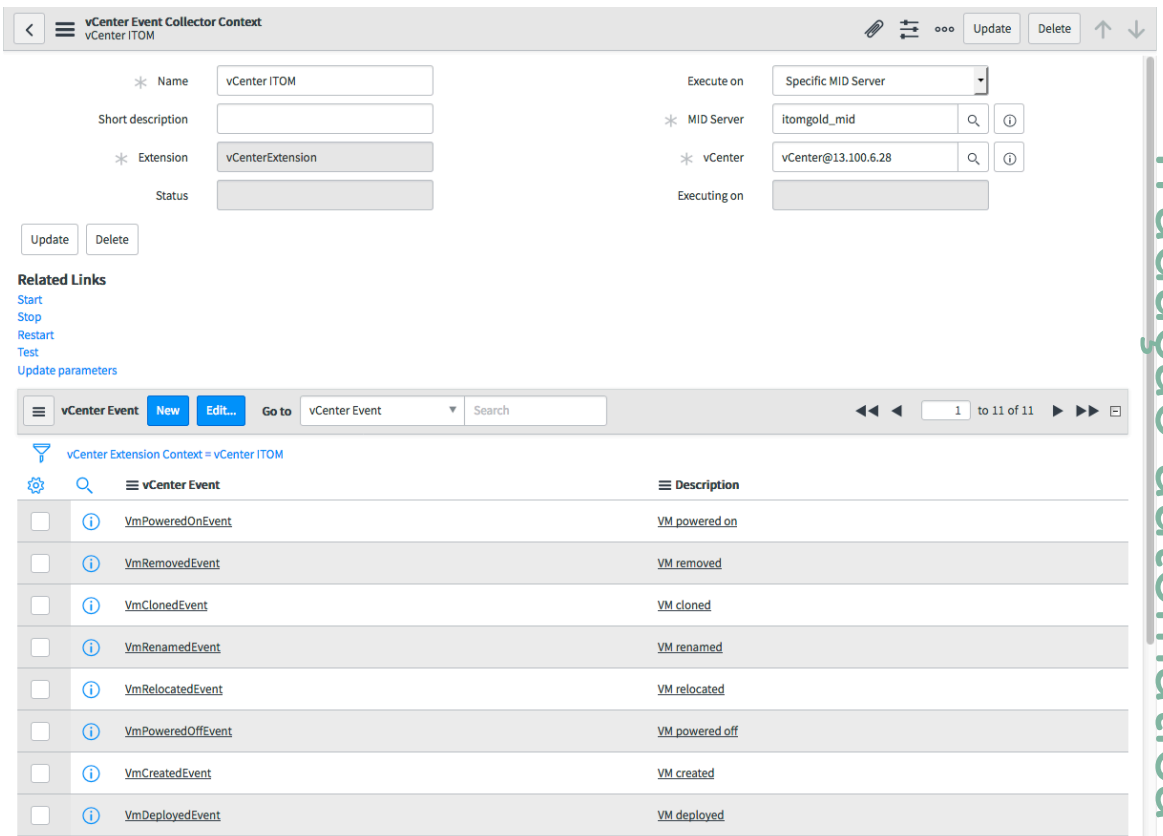
Comandos disponíveis na extensão do processador de eventos do vCenter

Link relacionado	Descrição
Início	Inicia o coletor se ele não estiver em execução. A extensão se conecta ao servidor vCenter especificado enumerando as credenciais do VMware no conjunto de credenciais até que uma conexão possa ser feita. Em seguida, a extensão faz com que o servidor vCenter forneça os eventos especificados no Contexto do coletor.
Parar	Interrompe o coletor em execução no MID Server configurado. Nenhuma ação vai ser realizada se a extensão não estiver em execução.
Reiniciar	Interrompe e depois inicia o coletor no MID Server configurado.
Teste	Testa os parâmetros quanto à validade. Se o endereço IP, o nome do host e o conjunto de eventos forem válidos, o teste vai retornar um status bem-sucedido. Se algum dos parâmetros

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Link relacionado	Descrição
	estiver incorreto, um erro vai ser mostrado. A execução de um teste não afeta as extensões em execução no momento.
Atualizar parâmetros	Envia parâmetros atualizados para o coletor. As mudanças feitas no coletor enquanto o MID Server está em execução não têm efeito imediato quando são salvas. Se você clicar neste controle quando o coletor não estiver em execução, nenhuma atualização será feita. No caso da extensão do vCenter, o coletor testa primeiro os parâmetros em relação à validade. Se os parâmetros forem válidos, a extensão vai ser desconectada do servidor vCenter e reconectada com os novos parâmetros.



Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para esta extensão do coletor de eventos do vCenter para facilitar a identificação.
Descrição resumida	Uma descrição deste coletor.
Extensão	[Somente leitura] O tipo de coletor é definido automaticamente como **vCenterExtension**.
Status	Este campo é preenchido automaticamente com o status do coletor. Este campo ficará em branco

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	até que o coletor seja iniciado. Depois de emitir um comando para o coletor, você verá um destes valores: ○ **Iniciado**: o coletor está em execução. ○ **Parado**: o coletor não está em execução. ○ **Off-line**: o MID Server está inativo. ○ **Erro**: o coletor falhou com um erro. **Nota:** O MID Server continua a processar os eventos do vCenter, mesmo se estiver pausado. O status do coletor de eventos pode ser exibido como **Iniciado**.
Mensagem de erro	Mensagem que descreve qualquer erro que causa falha em um comando, como **Iniciar** ou **Parar**. Este campo é exibido somente quando o valor no campo **Status** for **Erro**.
Executar nos(as)	Local para executar esta coleção. As opções possíveis são **MID Server específico** ou **Cluster de MID Server específico**.
MID Server	O nome do MID Server designado se você selecionou o **MID Server específico** no campo **Executar em**. O nome do cluster do MID Server designado se você selecionou **Cluster de MID Server específico**. Se você selecionou a opção de cluster do MID Server, um algoritmo determinará qual servidor no cluster executa o coletor.
vCenter	O endereço IP ou nome do host do servidor vCenter.
Executando no(a)	[Somente leitura] O nome do MID Server no qual o coletor está sendo executado. Este campo mostra o nome do MID Server mesmo se o MID Server estiver inativo. Se o coletor for interrompido pelo usuário, este campo estará vazio.

Tópicos relacionados

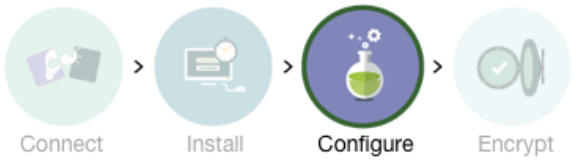
Descoberta do VMware

Extensão do coletor de interceptações SNMP

O coletor de interceptações SNMP é uma extensão do MID Server que escuta as interceptações SNMP dos dispositivos em sua rede.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Ao receber uma interceptação, o MID Server envia a interceptação para a instância para posterior processamento pela Gestão de eventos. Se a Gestão de eventos não estiver ativa, as interceptações não serão processadas e serão descartadas pela instância.

Para que a extensão SNMP Trap Collector receba interceptações de dispositivos de rede, cada dispositivo deve designar o MID Server que executa a extensão SNMP Trap Collector como um destinatário da interceptação. Consulte a documentação do dispositivo de rede para configurar o hardware para executar isso. Geralmente, a extensão do coletor de interceptações SNMP deve ser executada em apenas um MID Server por VLAN. Vários destinatários do MID Server na mesma VLAN causam dados duplicados no CMDB. Se os dispositivos de rede forem separados por VLANs, vários MID Servers poderão ter coletores de interceptações instalados.

Para configurar várias extensões do coletor de interceptações SNMP, configure cada uma em um registro separado, com um nome exclusivo e um MID Server designado.

Configurar a extensão do coletor de interceptações SNMP

Para que a extensão do coletor de interceptações SNMP receba interceptações de dispositivos de rede, cada dispositivo deve designar o MID Server que executa a extensão do coletor de interceptações SNMP como um destinatário da interceptação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Extensões.** > **Ouvinte de Interceptação SNMP MID**
2. Clique em **Novo** ou abra uma extensão existente.
3. Preencha os campos da tabela, conforme apropriado.
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para esta extensão do coletor de interceptações SNMP para facilitar a identificação.
Descrição resumida	Uma descrição da extensão do MID Server, se mais descrição além do **Nome** for necessária.
Extensão	[Somente leitura] O tipo de extensão é definido automaticamente como **TrapExtension**.
Porta UDP	O número da porta que o hardware de rede usa ao enviar uma interceptação para o MID Server designado. Os números de porta 1024 e acima são recomendados. Os números de porta 1023 e abaixo podem ser reservados pelo sistema e podem resultar em violações de acesso para MID Servers que não estão sendo executados com credenciais administrativas.
Status	[Somente leitura] O status da extensão do coletor de interceptações. Este campo ficará em branco até que a extensão seja executada. Depois de executado, o valor pode ser: ○ **Iniciado:** a extensão está em execução. ○ **Parado:** a extensão não está em execução. ○ **Off-line**: o MID Server está inativo. ○ **Erro**: a extensão falhou com um erro.
Executar nos(as)	O local para executar esta extensão: um **MID Server específico** ou um **cluster de MID Server específico**. A configuração recomendada é **MID Server específico**. O hardware de rede normalmente precisa ser configurado para enviar para um endereço IP específico. Se o ouvinte for movido para um MID Server diferente no cluster, a interceptação não será recebida.
MID Server	O nome do MID Server designado se você selecionou o **MID Server específico** no campo **Executar em**. O nome do Cluster do MID Server designado se você selecionou o **Cluster do MID Server específico** no campo **Executar em**. Se você selecionou **Cluster do MID Server específico**, um algoritmo da ServiceNow determinará qual servidor no cluster executa a extensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

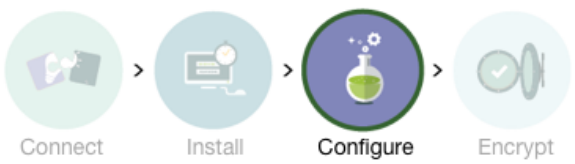
Nome do campo	Descrição
Executando no(a)	[Somente leitura] O nome do MID Server no qual extensão está sendo executada. Este campo mostra o nome do MID Server mesmo se o MID Server estiver inativo. Se a extensão for interrompida pelo usuário, este campo estará vazio.

5. Em **Links relacionados**, execute qualquer uma das ações a seguir na extensão do coletor de interceptações SNMP:

Link relacionados	Descrição
Início	Inicia a extensão se ela não estiver em execução. A extensão é iniciada no MID Server e no número da porta configurados.
Parar	Interrompe a extensão em execução no MID Server configurado. Nenhuma ação será realizada se a extensão não estiver em execução.
Reiniciar	Interrompe e, em seguida, inicia a extensão no MID Server e no número da porta configurados.
Teste	Verifica se o MID Server configurado pode executar a extensão do coletor de interceptações SNMP na porta especificada. A execução de um teste não afeta as extensões em execução no momento.
Atualizar parâmetros	Se você fizer mudanças na configuração da extensão, use esta opção para atualizar os parâmetros da extensão em execução no momento. Primeiro, os parâmetros são testados quanto à validade. Se os parâmetros forem válidos, a extensão será desconectada e reconectada com os novos parâmetros.

MID Server Reserva de recurso

Este recurso permite que os recursos sejam reservados antes que uma tarefa seja atribuída a um thread. Se os recursos de que a tarefa precisa não estiverem disponíveis, essa tarefa aguardará na fila de trabalho MID Server enquanto outras tarefas são atribuídas ao thread.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para Descoberta, as tarefas MID Server são os probes ou padrões que ele executa. Enquanto os probes aguardam para serem executados em MID Server, eles fornecem requisitos de recursos (CPU, memória e assim por diante) e, se não puderem ser atendidos, o probe aguardará na fila de trabalho até que os recursos estejam disponíveis.

Nota:
MID Server A reserva de recursos atrasa a execução do probe até que os recursos estejam disponíveis. Isso se baseia em critérios extremamente flexíveis. O recurso Reserva de recursos MID Server é para usuários avançados e não deve ser configurado até que um problema seja identificado. Esta configuração depende inteiramente dos detalhes do problema.

Usar a reserva de recursos MID Server permite um uso melhor dos threads, já que os threads não estão atribuídos a uma tarefa que não pode ser concluída.

Recursos:

- As reservas de recursos se aplicam somente a um único MID Server
- Os recursos podem depender do sistema ou de propriedades do MID Server
- Os recursos podem depender de parâmetros de probe, permitindo que você limite o número de probes e padrões ativos em relação a um determinado IP
- Relatar uso de recurso
- Extensível (o cliente define seus próprios recursos)
- Pode conter scripts

Benefícios:

- Impede que as probes do PowerShell afetem a execução de outras probes
- Pode ser usado para limitar o impacto que Descoberta tem em um sistema de destino
- Pode ser usado para limitar o número de probes "grandes" que estão sendo executadas por um MID Server ao mesmo tempo
- Pode ser usado para limitar Descoberta (para minimizar o impacto na instância)

Usar Reserva de recurso do MID Server

Um recurso é apenas um nome e uma contagem. Defina o nome do recurso, quais probes o usam e quantos recursos esses probes devem usar.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Certifique-se de que a propriedade **mid.probe.wait.resources** do MID Server esteja definida como verdadeira para habilitar a Reserva de recursos do MID Server. Alterar esta propriedade requer reiniciar o MID Server.
- Escolha um nome de recurso. Qualquer coisa em { } no nome é substituída pelo parâmetro de teste com esse nome. Este nome é normalmente usado para recursos por host, por exemplo, ssh{source} significa que um recurso separado chamado "ssh" está disponível em cada host que está sendo descoberto. ("Source" é o nome do parâmetro do probe que contém o endereço IP que está sendo testado).
- Decida como especificar o número do recurso usado por probes ou padrões.
  - Cada probe usa um número constante do recurso: crie um recurso de "valor simples".
  - O número de recursos usados depende de uma propriedade do sistema: crie um recurso de "expansão".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O número depende de vários fatores: crie um recurso de "script".
- Expandindo: qualquer coisa em { } é substituído pela propriedade do sistema ou do MID Server com esse nome. Operadores lógicos são permitidos, por exemplo, "{mid.windows.management_protocol}".toLowerCase() == "winrm" ? 1:0
- Com script: o script é avaliado. O valor de retorno é expandido.

Procedimento

1. Crie um novo recurso.
   a. Navegue até **Definição do Discovery** > **Recursos limitados**> **Valor simples** e clique em **Novo**.
   b. Insira um nome do recurso.
   c. Insira o número de recursos usados e clique em **Salvar**.
2. Defina quais probes usam o recurso.
3. Navegue até a guia desejada e selecione na lista.
   - Aba **Usado por tópico**: inclui todas as probes com esse tópico. Clique em **Inverter tópico** para incluir todas as probes sem esse tópico. Por exemplo: SSHCommand com Inverter tópico, significa todas as probes, exceto SSH. As mensagens de pulsação e de fila são sempre excluídas.
   - Aba **Usado por probes** : inclui uma lista de probes. Clique em **Inverter lista de probes** para incluir todas as probes sem essa probe. A probe Discovery horizontal significa que se aplica a todos os padrões.
   - Guia **Usado por padrões**: inclui uma lista de padrões. Você também pode clicar em Inverter lista de padrões.
4. Defina a disponibilidade em MID Server.
5. Navegue até **Definição do Discovery** > **Recursos limitados** > **Recursos do MID**.
   - Recurso: esta é a referência ao recurso.
   - Disponível: número disponível. Qualquer coisa entre colchetes é substituído pelo sistema ou pela propriedade do MID Server.
   - MID Server: MID Server para aplicar isso. (Vazio) significa tudo.
6. Defina a ordem dos recursos.
   a. Clique no campo **Ordem** de cada recurso.
   b. Digite o número.
   c. Clique na marca de seleção para Salvar.

Nota:
Recursos menos valiosos devem ter uma ordem inferior - esses recursos são reservados e retidos até que os recursos de ordem superior possam ser obtidos. Por exemplo, o total de sessões do PowerShell (o recurso é "PowerShell") e o número de sessões simultâneas para qualquer host (o recurso é "PowerShell{host}") são limitados. Portanto, o recurso PowerShell{host} deve ter uma ordem inferior. Obter o PowerShell primeiro afetaria todos os outros probes do PowerShell. Obter o "PowerShell{host}" primeiro afeta somente outras probes do PowerShell para esse host.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Revise o Estado do recurso que você configurou.

   a. Execute o Discovery.

   b. Observe o estado do recurso.

   c. Clique em **Obter estado do recurso** na página MID Server ou exiba em uma carga de entrada de ECC.

      Resultado de Obter estado do recurso:

      - O PowerShell{source} tem entradas adicionais para cada {source} com uma alocação atual.
      - "Reservado por" pode mostrar vários recursos se o probe exigir mais de um recurso.

      Resultado da Carga de entrada de ECC:

      - O atributo resource_wait existe somente se o probe tiver que aguardar um recurso.
      - O tempo exibido está em milissegundos.
      - O probe pode ter esperado vários recursos, com tempo de espera diferente para cada um.

Como a Reserva de recursos do MID Server funciona

Além da fila de trabalho, o MID Server contém uma fila de espera. Ao selecionar uma tarefa para execução, a fila de espera é sempre verificada primeiro. Se nenhuma tarefa na fila de espera puder ser executada, a fila de trabalho será testada. Probes e padrões na fila de espera reservam todos os recursos necessários até que possam ser executados.

Os recursos disponíveis são oferecidos à primeira probe ou padrão na fila. Ele usa qualquer um dos recursos de ordem mais baixa disponíveis. Depois de obter o número necessário de recursos de ordem mais baixa, a probe ou padrão vai para os próximos recursos de ordem mais baixa e assim por diante. A ordem permite que o usuário configure quais recursos são mais ou menos importantes. Os recursos de ordem mais baixa são coletados primeiro porque manter esses recursos tem menos impacto na execução de outras probes e padrões.

Tabelas

mid_limited_resource

- Define os recursos usados por uma probe ou padrão.
- Estendido por mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanded e mid_limited_resource_script cada um contendo um único campo adicional.
  - mid_limited_resource_value adiciona um único campo chamado "valor" à tabela base.
  - mid_limited_resource_expanding adiciona um campo chamado "expansão".
  - mid_limited_resource_script adiciona um campo chamado "script".

mid_resource

- Define os recursos disponíveis em um MID Server.
- Os valores desta tabela são copiados para ecc_agent_property.
- Uma regra de negócios nesta tabela cria as propriedades do MID Server correspondentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ele tem uma referência a um recurso e ao número disponível. Se o número disponível estiver dentro de { }, será o nome de uma propriedade do sistema, configuração do MID Server ou propriedade do MID Server (todos os três locais serão verificados). Portanto, {mid.powershell_api.session_pool.max_size} é o valor dessa configuração do MID Server que define o tamanho do pool de sessão do PowerShell.

Base: tabela mid_limited_resource

Rótulo	Coluna	Tipo	Tamanho	Informações
Nome do recurso	nome	Cadeia de caracteres	100	Nome não expandido do recurso
Ativo	ativo	Booleano		Permite desabilitar temporariamente
Inverter Tópico	invert_topic	Booleano		
Inverter Lista de Probe	invert_probe_list	Booleano		
Inverter Lista de Padrões	invert_pattern_list	Booleano		

Nota:
Há tabelas m2m que associam um registro mid_limited_resource a tópicos, probes e padrões. Os campos "invert_" mudam a lista de inclusão para exclusão.

Extensões: tabelas mid_limited_resource_value, mid_limited_resource_expanding e mid_limited_resource_script

Rótulo	Coluna	Tipo	Tamanho	Informações
valor	valor	Inteiro		
Expansão	expansão	Cadeia de caracteres	1000	Uma versão um pouco estendida do número de disponibilidade porque aceita operações lógicas e ternárias, por exemplo, "{mid.windows.management_protocol} == "WinRM" ? 1 : 0. Se o protocolo de gerenciamento for WinRM, será avaliado como 1, caso contrário, será 0.
Script	script	Cadeia de caracteres	4000	O script é avaliado. Se o resultado for uma cadeia de caracteres, ele será expandido

Tradução automática

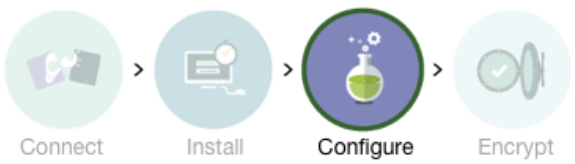
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela mid_resource

Rótulo	Coluna	Tipo	Tamanho	Informações
Ativo	ativo	Booleano		Permite desabilitar temporariamente
Disponível	disponível	Cadeia de caracteres	255	Número deste recurso disponível no MID Server
MID Server	ecc_egent	Referência		Referência ao MID Server ou vazio para todos
Ordem	pedido	Inteiro		Ordem na qual os recursos são alocados
Recurso	recurso	Referência		Referência ao recurso

MID Server em contêiner

O MID Server em contêiner usa uma imagem do Docker do MID Server que permite implantar MID Servers rapidamente. Os MID Servers são implantados usando ferramentas de orquestração como Docker Swarm ou Kubernetes. As ferramentas de orquestração podem automatizar sua implantação e manutenção e adicionar novos contêineres sob demanda ou substituir contêineres com falha automaticamente.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Para usar MID Servers em contêineres, você pode baixar receitas do Docker para Linux na página de download do MID Server. Use as receitas para criar as imagens do Docker para a versão atual. As receitas são compactadas e assinadas.

Requisitos do sistema do MID Server em contêiner:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O CentOS 7 é compatível.
- As receitas não podem ser usadas para criar imagens para versões anteriores do MID Server.
- A descoberta de NMAP e o CyberArk não são compatíveis.
- Outras aplicações, como Orchestration e Integration Hub, não são certificadas.

Depois que as imagens do Docker estiverem disponíveis, você poderá criar novos contêineres do MID Server e configurá-los com parâmetros de configuração passados por variáveis de ambiente ou arquivos secretos. Os segredos do Docker, Openshift e Kubernetes são compatíveis. A aplicação MID Server dentro do contêiner é executado como um processo por um usuário não administrador.

Quando um registro de MID Server em contêiner é criado pela primeira vez na instância, um UUID aleatório é criado e definido como a coluna **container_id**. Durante a sequência de inicialização, este valor é substituído pelo ID do contêiner real. O ID do contêiner pode ser usado para diferenciar entre MID Servers em contêineres e regulares. O ID de contêiner de MID Servers sem contêiner tem um valor nulo ou vazio.

Para limpar automaticamente os MID Servers na instância, uma tarefa programada chamada Limpar MID Servers em contêineres está programada para ser executada diariamente. Esta tarefa remove MID Servers órfãos se eles estiverem inativos por mais tempo do que o valor definido pela propriedade **max_retention_days**. A tarefa também cria um problema de aviso do MID Server todos os dias antes do dia da remoção, se houver um valor igual ou inferior ao de **warn_days** restante. Os valores padrão para **max_retention_days** e **warn_days** são 30 e 7, respectivamente.

Upgrade automático

A atualização automática funciona da mesma forma para MID Servers em contêineres e para MID Servers regulares. No entanto, é recomendável desabilitar a atualização automática para MID Servers em contêineres. Sempre que uma nova imagem for necessária, crie uma nova imagem e implante-a atualizando o arquivo YAML de implantação. Em seguida, reaplique-a.

A atualização automática do MID Server em contêiner é controlada pelo parâmetro de configuração **mid.container.autoupgrade.enabled** e é definida como verdadeira por padrão. O parâmetro de configuração é somente leitura, portanto, não pode ser sincronizado com a instância.

Adicione o parâmetro de configuração a um perfil do MID Server e use-o com novas solicitações de implantação. As configurações são incluídas no arquivo YAML de implantação quando a solicitação de implantação é exportada ou quando é adicionada manualmente a um arquivo YAML de implantação existente e reaplicada.

Verificação de integridade

Uma regra de VERIFICAÇÃO DE INTEGRIDADE é implementada para verificar o status de integridade do MID Server com base na pulsação a cada 5 minutos. Se não houve atividade de pulsação nos últimos 30 minutos, isso é considerado uma falha. Depois de três falhas consecutivas, ele se torna não integro na saída do comando docker ps.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para ver mais detalhes do HealthCheck, execute o seguinte comando de inspeção do docker : docker inspect --format='{{json .State.Health}}' <container-id>

Operações básicas de contêiner

Operações básicas são compatíveis com o lado do contêiner. Por exemplo, você pode parar, iniciar ou reiniciar um contêiner em execução usando comandos do Docker.

docker stop <container_id>

Este comando desliga o MID Server em contêiner.

docker start <container_id>

Este comando inicia um MID Server em contêiner se ele for interrompido.

docker restart <container_id>

Este comando desliga um MID Server e o reinicia.

Criar imagem do Docker do MID Server

Crie uma imagem do Docker do MID Server com as receitas fornecidas para implantar um MID Server em contêiner. O MID Server em contêiner usa uma imagem do Docker do MID Server que permite implantar MID Servers rapidamente.

Implantação e configuração automática do MID Server em contêiner

Com o recurso de implantação e configuração automática, um administrador de agente pode inserir todas as configurações necessárias do MID Server em um perfil de MID Server na instância e enviar uma solicitação de implantação ao cluster do K8s. Depois que a solicitação é processada, os novos MID Servers são criados e configurados automaticamente. Eles estão prontos para uso em segundos. Se o perfil do MID Server for alterado, os MID Servers em contêineres também poderão ser atualizados sob demanda.

Criar imagem do Docker do MID Server para Linux

Implante MID Servers em contêineres no Linux criando uma imagem do Docker com as receitas fornecidas. O MID Server em contêiner usa uma imagem do Docker do MID Server que permite implantar MID Servers rapidamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Pré-requisitos:

- Os hosts do Linux devem usar a arquitetura de distribuição do CentOS de 64 bits e a distribuição do CentOS é recomendada.
- O host deve usar o mecanismo Docker e a interface de linha de comando (CLI) 20.10.4 ou posterior .

Nota:
Verifique a disponibilidade do docker executando o comando de versão do docker como administrador. Consulte a documentação do comando de versão do docker para obter mais informações.

Procedimento

1. Baixe o arquivo ZIP da receita do Linux Docker na página de download do MID Server e verifique sua assinatura.
   Para obter mais informações sobre a página de download do MID Server e a verificação de assinatura, consulte Baixar arquivos do MID Server.
2. Descompacte o arquivo ZIP para uma pasta.
3. **Opcional:** Você pode mudar o diretório atual para a nova pasta.
4. Para criar uma imagem, execute o comando build: > docker build <path-to-docker-recipe> [--tag <docker-tag>]

   Para obter mais informações sobre o comando, consulte a documentação do comando build do Docker . O caminho para o arquivo do Docker pode ser um caminho relativo ou o diretório atual se o arquivo estiver no diretório de receitas do Docker.

   A tag de imagem padrão é fornecida pronta para uso no arquivo .env com o parâmetro **DOCKER_TAG**. Você pode exportar este parâmetro antes de executar qualquer comando do docker, executando o comando: > export $(grep DOCKER_TAG .env). Você pode substituir<docker-tag> com o valor <docker-tag> com o valor **DOCKER_TAG** em todos os comandos a seguir.

   O comando criar usa os seguintes argumentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
MID_INSTALLATION_URL	O link para fazer o download do arquivo de instalação do MID Server. Por padrão, ele é definido como o link de download do arquivo ZIP de instalação do Linux 64 bits fornecido na página de download do MID Server.
MID_INSTALLATION_FILE	O nome de um arquivo de instalação do MID Server local. O valor padrão está vazio. Se este parâmetro não estiver vazio, a receita vai usar o arquivo local em vez de baixá-lo do servidor de instalação. Este parâmetro usa somente o nome do arquivo, não o caminho completo. Antes da compilação, o arquivo local deve ser copiado para a subpasta `asset/` do diretório da receita. Versões do MID Server anteriores a Rome não são compatíveis. Por exemplo: `> docker build <path-to-dockerfile> --build-arg MID_INSTALLATION_FILE=<mid.installation.file.name>) --tag <docker-tag>`
MID_SIGNATURE_VERIFICATION	A assinatura do arquivo de instalação do MID Server deve ser verificada. O valor padrão é VERDADEIRO. Se for VERDADEIRO, o processo de compilação sempre vai verificar a assinatura digital do arquivo de instalação do MID Server, tenha sido baixado de um arquivo remoto ou local. Caso contrário, a verificação de assinatura vai ser ignorada. Por exemplo: `> docker build <path-to-dockerfile> --build-arg MID_SIGNATURE_VERIFICATION=false --tag <docker-tag>`
USER_ID e GROUP_ID	Por padrão, quando não especificado, o Docker cria um usuário MID Server com id de usuário = 1001 e id de grupo = 1001. Você pode passar um ID de usuário personalizado e um ID de grupo para o contêiner usando os argumentos de compilação USER_ID e GROUP_ID. O Docker cria um usuário para MID Server com o ID de usuário e o ID de grupo fornecidos. Dentro da imagem do contêiner, todos os arquivos na pasta de instalação MID Server pertencem a este usuário e ao grupo raiz (id = 0). Quando a imagem é implantada na plataforma Kubernetes, este usuário MID Server se torna o usuário do contêiner que executa o MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Quando a imagem é implantada em uma plataforma OpenShift, o OpenShift pode atribuir um ID de usuário arbitrário não administrador como o usuário do contêiner que executa o MID Server. No entanto, esse usuário sempre pertence ao grupo raiz. Em ambos os casos, o usuário do contêiner tem acesso total aos arquivos MID Server. Dessa forma, a mesma imagem pode ser implantada no Kubernetes e no OpenShift.

5. **Opcional:** Depois que a imagem é criada com sucesso, você pode listar a imagem criada com o comando: > docker image ls

O que Fazer Depois

Para economizar espaço em disco, se houver imagens não utilizadas ou intermediárias, execute os seguintes comandos para remover essas imagens pendentes:

```
$ docker rmi $(docker images --filter "dangling=true" -q --no-trunc)
```

Por exemplo, antes de remover imagens pendentes, o comando `docker image ls` pode mostrar algo semelhante ao seguinte:

```
REPOSITORY                  TAG                                IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                         trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 21 seconds ago      1.01GB
<none>                      <none>                             1cdae087a970   About a minute
 ago   1.38GB
```

Depois de remover as imagens pendentes, o comando `docker image ls` mostra o seguinte:

```
REPOSITORY                  TAG                                IMAGE ID      CREATED
  SIZE
mid                         trackdiscocopper-10-09-2020_10-14-2021_2200   4542b6ab34af
 About a minute ago   1.01GB
```

Iniciar MID Server em contêiner

O MID Server em contêiner usa uma imagem do Docker do MID Server que permite implantar MID Servers rapidamente. Os MID Servers são implantados usando ferramentas de orquestração como Docker Swarm ou Kubernetes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Pré-requisitos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os hosts do Linux devem usar a arquitetura de distribuição do CentOS de 64 bits e a distribuição do CentOS é recomendada.

- O host deve usar o mecanismo Docker e a interface de linha de comando (CLI) 20.10.4 ou posterior .

Nota:
Verifique a disponibilidade do docker executando o comando de versão do docker como administrador. Consulte a documentação do comando de versão do docker para obter mais informações.

Procedimento

1. Quando a imagem estiver disponível, inicie o novo MID Server usando o comando docker run e especifique um arquivo env ou opções de variável env: `docker run --env-file <env_file_name_here> <docker_tag or image_id>`

Nota:
Não transmita dados confidenciais usando este comando, pois pode haver vulnerabilidades de segurança. Para transmitir dados confidenciais, use os procedimentos Transmitir dados confidenciais para um MID Server em contêiner com Docker Secrets e Transmitir dados confidenciais para um MID Server em contêiner com Kubernetes Secrets.

Para obter mais informações, consulte as páginas de documentação do Docker para o comando docker image ls , o comando docker run e a especificação de um arquivo env ou de opções de variável env . O arquivo env é um arquivo de texto simples que usa o formato nome=valor. Se uma variável for especificada no arquivo env e na opção `--env`, a variável definida na linha de comando terá precedência.

Quando o contêiner for iniciado pela primeira vez, o script de inicialização usará as variáveis de ambiente e configurará a aplicação MID Server usando as seguintes variáveis de ambiente:

MID_INSTANCE_URL

Esta variável define o parâmetro de configuração "url".

MID_INSTANCE_USERNAME

Esta variável define o parâmetro de configuração "mid.instance.username".

MID_INSTANCE_PASSWORD

Esta variável define o parâmetro de configuração "mid.instance.password".

MID_SERVER_NAME

Esta variável define o parâmetro de configuração "name".

MID_PROXY_HOST

Esta variável define o parâmetro de configuração "mid.proxy.host". Esta variável não é obrigatória e só é necessária quando um proxy é configurado.

MID_PROXY_PORT

Esta variável define o parâmetro de configuração "mid.proxy.port".

MID_PROXY_USERNAME

Esta variável define o parâmetro de configuração "mid.proxy.username".

MID_PROXY_PASSWORD

Esta variável define o parâmetro de configuração "mid.proxy.password".

MID_SECRETS_FILE

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta variável especifica o nome do arquivo secreto completo que contém dados confidenciais, como senhas ou certificado.

MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE

Esta variável especifica o nome do arquivo completo do arquivo de certificado do cliente usado para configuração de validação automática.

2. **Opcional:** Para consultar uma lista de contêineres, execute o comando docker container ls: docker container ls [-a]

Transmitir dados confidenciais para um MID Server em contêiner com Docker Secrets

Você pode configurar MID Servers em contêiner com parâmetros de configuração passados por variáveis de ambiente ou arquivos secretos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador Docker Swarm

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode passar dados confidenciais, como senhas ou certificados, para um MID Server em contêiner usando o Docker Secret. Configure e inicie o Docker Swarm antes de usar este procedimento.

Ao criar implantações, certifique-se de que as réplicas sejam mantidas em 1.

Procedimento

1. Inclua os dados confidenciais em mid-secrets.properties
2. Crie um segredo do Docker usando o comando docker secret create: docker secret create mid-secrets mid-secrets.properties

   O primeiro mid-secrets representa o segredo no docker swarm, enquanto o segundo parâmetro mid-secrets.properties representa o caminho do arquivo para ler o segredo no sistema de arquivos da máquina host. Você pode listar todos os segredos criados executando o comando docker secret ls.

   Para obter mais informações sobre o comando docker secret, consulte a documentação do docker secret.
3. Atualize a variável de ambiente **MID_SECRETS_FILE** com o caminho para o arquivo secreto dentro do contêiner.
   O caminho padrão para os segredos do Docker Swarm no Linux é /run/secrets/mid-secrets.properties.
4. Implante o contêiner de imagem do MID Server no Swarm usando o comando docker service create: docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --env-file mid.env <docker-tag or image-id>

   Certifique-se de que o sinalizador --secret seja fornecido para que o serviço de contêiner seja associado aos segredos especificados.

Transmitir dados confidenciais para uma autenticação mútua do MID Server em contêiner com Docker Secrets

Você pode configurar MID Servers em contêiner com parâmetros de configuração passados por variáveis de ambiente ou arquivos secretos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador Docker Swarm

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se a autenticação baseada em certificado estiver habilitada na instância , o MID Server poderá ser configurado para validar automaticamente usando um certificado de cliente de autenticação mútua (arquivo PEM). Isso pode ser feito definindo o caminho completo para o arquivo de certificado PEM dentro do contêiner com a variável de ambiente *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE*. Por exemplo, você pode atualizar a variável para *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE= /run/secrets/certificate.pem* no arquivo mid.env.

Você pode passar o arquivo de certificado PEM para um contêiner usando o Docker ou o segredo do Kubernetes. A seguir está um exemplo de comando para passar o arquivo de certificado PEM para um contêiner: docker service create --name mid-service --secret mid-secrets.properties --secret <certificate-secret-name> --env-file mid.env <docker-tag or image-id>

O certificado PEM mútuo é instalado no MID Server durante a inicialização. O MID Server se conecta à instância e é validado automaticamente. Quando o MID Server se conecta à instância com a autenticação mútua habilitada com sucesso, você pode observar algumas das seguintes entradas no registro do agente do MID:

- Certificado personalizado instalado no armazenamento de chaves do MID
- MID configurado para usar autenticação mútua

Procedimento

1. Prepare o pacote PEM de autenticação mútua.
2. Crie um segredo do Docker usando o comando docker secret create: `docker secret create mutual-auth-secret <mutual-auth-pem-file-on-local-filesystem>` .

   Você pode listar todos os segredos criados executando o comando `docker secret ls`.
3. Atualize a variável de ambiente **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** com o caminho para o arquivo secreto dentro do contêiner.

   O caminho padrão para os segredos do Docker Swarm no Linux é /run/secrets/<mutual-auth-pem-file-name>.
4. Implante o contêiner de imagem do MID Server no Swarm usando o comando docker service create: `docker service create --name mid-service --secret mutual-auth-secret --env-file mid.env <docker-tag or image-id>`

   Certifique-se de que o sinalizador `--secret` seja fornecido para que o serviço de contêiner seja associado aos segredos especificados.
5. Implante o MID Server em contêiner no pod com **deployment.yml** e execute o comando: `kubectl create -f deployment.yml`

Transmitir dados confidenciais para um MID Server em contêiner com Kubernetes Secrets

Você pode configurar MID Servers em contêiner com parâmetros de configuração passados por variáveis de ambiente ou arquivos secretos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador Kubernetest

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure e inicie o cluster Kubernetest antes de usar este procedimento. Para obter mais informações sobre Kubernetes Secrets, consulte a documentação de Kubernetes Secrets .

Nota:
O Kubernetes não funciona diretamente com uma imagem local. Carregue a imagem do MID Server em um registro público ou configure um registro local. Consulte as instruções oficiais do Docker sobre como criar um registro do Docker.

Ao criar implantações, certifique-se de que as réplicas sejam mantidas em 1.

Procedimento

1. Inclua os dados confidenciais em mid-secrets.properties.
2. Crie um segredo do Kubernetes com o comando: kubectl create secret generic mid-secret --from-file=mid-secrets.properties
3. **Opcional:** Você pode listar todos os segredos criados executando o comando: kubectl get secrets
4. Atualize a variável de ambiente **MID_SECRETS_FILE** com o caminho para o arquivo secreto dentro do contêiner.
   O caminho é definido no campo de dados ao criar um arquivo de configuração para um segredo .
5. Crie uma implantação com o seguinte exemplo de conteúdo YML :

```
apiVersion: apps/v1
kind: Deployment
metadata:
 name: basic-example
spec:
 selector:
  matchLabels:
   app: MIDServerManagement
   provider: ServiceNow
 replicas: 1
 template:
  metadata:
   labels:
    app: MIDServerManagement
    provider: ServiceNow
  spec:
   containers:
    - name: basic-example-container
     imagePullPolicy: IfNotPresent
     image: "mid:imageTag"
     env:
      - name: MID_INSTANCE_URL
       value: " https://exampleinstance.service-now.com/"
      - name: MID_INSTANCE_USERNAME
       value: "mid_server_user_name”
      - name: MID_SECRETS_FILE
       value: "/opt/snc_mid_server/secrets/mid-secrets.properties“
      - name: MID_SERVER_NAME
       value: "Basic-Example-MID"
     volumeMounts:
      - mountPath: "/opt/snc_mid_server/secrets"
       name: "mid-mount-secret"
       readOnly: true
   volumes:
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  - name: "mid-mount-secret"
    secret:
      secretName: "mid-secret"
```

Nota:
Há muitas maneiras de criar uma implantação ou pod. Para obter mais informações, consulte as instruções de implantação do Kubernetes .

6. Implante o MID Server em contêiner no pod com deployment.yml e execute o comando: kubectl create -f deployment.yml

Transmitir dados confidenciais para uma autenticação mútua do MID Server em contêiner com Kubernetes Secrets

Você pode configurar MID Servers em contêiner com parâmetros de configuração passados por variáveis de ambiente ou arquivos secretos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador Kubernetest

Pré-requisitos:

Se a autenticação baseada em certificado estiver habilitada na instância , o MID Server poderá ser configurado para validar automaticamente usando um certificado de cliente de autenticação mútua (arquivo PEM). Isso pode ser feito definindo o caminho completo para o arquivo de certificado PEM dentro do contêiner com a variável de ambiente *MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE*. Você pode passar o arquivo de certificado PEM para um contêiner usando o segredo do Kubernetes.

O certificado PEM mútuo é instalado no MID Server durante a inicialização. O MID Server se conecta à instância e é validado automaticamente. Quando o MID Server se conecta à instância com a autenticação mútua habilitada com sucesso, você pode observar algumas das seguintes entradas no registro do agente do MID:

- Certificado personalizado instalado no armazenamento de chaves do MID
- MID configurado para usar autenticação mútua

Procedimento

1. Prepare o pacote PEM de autenticação mútua.
2. Crie um segredo do Kubernetes com o comando: kubectl create secret generic mutual-auth-secret --from-file=<mutual-auth-pem-file>
3. **Opcional:** Você pode verificar todos os segredos criados executando o comando: kubectl get secrets
4. Atualize a variável de ambiente **MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE** com o caminho para o arquivo secreto dentro do contêiner.
5. Crie uma implantação com o seguinte exemplo de conteúdo YML:

```
6. apiVersion: apps/v1
7. kind: Deployment
8. metadata:
9.   name: mutual-auth-example
10. spec:
11.   selector:
12.     matchLabels:
13.       app: MIDServerManagement
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
14.      provider: ServiceNow
15.  replicas: 1
16.  template:
17.    metadata:
18.      labels:
19.        app: MIDServerManagement
20.        provider: ServiceNow
21.    spec:
22.      containers:
23.        - name: mutual-auth -container
24.          imagePullPolicy: IfNotPresent
25.          image: "mid:imageTag”
26.          env:
27.            - name: MID_INSTANCE_URL
28.              value: "https://exampleinstance.service-now.com/"
29.            - name: MID_INSTANCE_USERNAME
30.              value: "mid_server_user_name”
31.            - name: MID_SERVER_NAME
32.              value: "Mutual-Auth-Deployment-MID"
33.            - name: MID_MUTUAL_AUTH_PEM_FILE
34.              value: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth/yourpemfile.pem"
35.          volumeMounts:
36.            - mountPath: "/opt/snc_mid_server/mutual-auth"
37.              name: "mid-mount-mutual-auth"
38.              readOnly: true
39.      volumes:
40.      - name: "mid-mount-mutual-auth"
41.        secret:
42.          secretName: "mid-mutual-auth-secret"
```

6. Implante o MID Server em contêiner no pod com **deployment.yml** e execute o comando: `kubectl create -f deployment.yml`

Implantação e configuração automática do MID Server em contêiner

Um administrador de agente pode inserir um perfil de MID Server na instância e, em seguida, enviar uma solicitação de implantação para o cluster K8s. Os novos servidores MID são configurados automaticamente. Se o perfil do MID Server for alterado, os MID Servers em contêineres relacionados também poderão ser atualizados sob demanda.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Os MID Servers em contêiner usam uma imagem do Docker do MID Server que permite implantar MID Servers rapidamente. A documentação de Criar imagem do Docker do MID Server para Linux fornece etapas para preparação e implantação manuais. A configuração automática do MID Server em contêiner simplifica o processo e o torna escalável.

Perfil de MID Server

Um perfil de MID Server contém todas as configurações necessárias para configurar um novo MID Server, excluindo dados confidenciais, como senhas e certificados. Os dados confidenciais devem ser passados por meio de segredos criados no cluster do K8s. O usuário insere apenas nomes e locais secretos na solicitação de implantação. Uma função **agent_admin** é necessária para criar ou mudar perfis. Os perfis do MID Server são armazenados nas seguintes tabelas:

- mid_server_profile
- mid_profile_config
- mid_profile_wrapper_config
- mid_profile_property
- mid_profile_application_m2m
- mid_profile_capability_m2m
- mid_profile_ip_range_m2m
- mid_profile_cluster_m2m

Durante a implantação, os parâmetros **mid_profile_config** e **mid_profile_wrapper_config** são enviados para o cluster do K8s. Esses parâmetros preenchem o `config.xml` e o `wrapper-override.conf` do novo MID Server. Os outros parâmetros são usados pela configuração automática na instância. O usuário pode acessar o perfil do **MID Server nos perfis** do MID Server na instância.

O nome do MID Server não é necessário em um perfil porque um perfil pode ser usado para implantar vários MID Servers. Em vez disso, o usuário é solicitado a inserir nomes de MID Server como parte de uma nova solicitação de implantação. Para **mid_profile_wrapper_config**, o usuário pode inserir qualquer parâmetro que deseja ver em `wrapper-override.conf`. Por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	valor
wrapper.java.maxmemory	2048
wrapper.java.additional.3	-Djavax.net.debug=ssl:handshake

Outras configurações de perfil podem ser inseridas da mesma forma que em um registro do MID Server.

Solicitação de implantação do MID Server

Depois de criar um perfil de MID Server, o usuário pode fazer uma nova solicitação de implantação para preparar o processo de implantação. Uma solicitação de implantação pode ser diferente para diferentes orquestradores de contêiner. Consulte Solicitação de implantação do MID Server para obter mais informações.

Exportar solicitação de implantação do MID para implantação manual

O usuário pode escolher se deseja enviar cada solicitação de implantação para a fila do ECC ou exportá-la para um arquivo YAML de implantação do K8s.

Em uma nova solicitação de implantação, se o usuário selecionar **Exportar para arquivo YAML**, um arquivo YAML será criado e anexado ao mesmo registro de solicitação. O usuário pode selecionar um modelo de implantação na tabela de modelos de implantação do MID Server a ser usado na operação de exportação. Se um modelo for selecionado, as entradas do usuário serão mescladas na solicitação de implantação com os dados do modelo ao gerar o arquivo YAML de implantação. O usuário pode baixar o arquivo YAML para o cluster do K8s e implantar novos MID Servers com o seguinte comando: `kubectl apply –f <yaml_file>`

Preparação da imagem do Docker

Para preparar uma imagem do Docker, primeiro crie uma imagem do MID Server em um cluster do K8s, conforme explicado em Criar imagem do Docker do MID Server. Carregue a imagem criada para um registro de imagem e extraia a imagem para uma imagem local com o comando: `docker pull registry/mid:<tag>`. Consulte Configuração do Docker Registry para MID Server II em contêiner: configuração automática [KB1001380] para obter informações sobre as limitações na extração de uma imagem diretamente de um registro remoto.

Preparação do Kubernetes

Configuração da conta de serviço do Kubernetes

Certifique-se de que a conta de serviço tenha o RBAC apropriado configurado para criar, excluir e listar permissões para recursos. O exemplo de arquivo YAML a seguir usa a conta de serviço padrão:

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
 kind: ClusterRoleBinding
 metadata:
   name: default-service-acccount-as-cluster-admin
 subjects:

 - kind: ServiceAccount
   # Reference to upper's `metadata.name`
   name: default
   # Reference to upper's `metadata.namespace`
   namespace: default
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
roleRef:
  kind: ClusterRole
  name: cluster-admin
  apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Você pode escolher uma conta de serviço personalizada e atribuir um **ClusterRole** a essa conta de serviço e espaço de nome. O nome de espaço padrão é **padrão**. O exemplo de arquivo YAML a seguir usa um nome de espaço personalizado, **mynamespace**.

```
apiVersion: rbac.authorization.k8s.io/v1
kind: ClusterRoleBinding
metadata:
  name: custom-serviceacccount-as-cluster-admin
subjects:

- kind: ServiceAccount
  # Reference to upper's `metadata.name`
  name: mycustomserviceaccount
  # Reference to upper's `metadata.namespace`
  namespace: mynamespace
roleRef:
  kind: ClusterRole
  name: cluster-admin
  apiGroup: rbac.authorization.k8s.io
```

Configuração do Kubernetes Secret

Os segredos são criados para arquivos **mid-secrets.properties** ou PEM para autenticação mútua. Para obter mais informações sobre como criar um segredo, consulte a seção em MID Server em contêiner.

Configurar automaticamente novos MID Servers em contêiner

Quando um MID Server é conectado à instância pela primeira vez, um registro de MID Server é criado. O registro do MID Server é preenchido com o ID do contêiner, o ID do perfil e o nome da implantação. A regra de negócios **Configuração automática do MID** é acionada quando o novo registro do MID Server é atualizado com um ID de perfil no campo **profile_id**. A regra de negócios pesquisa as configurações de perfil associadas a esse ID de perfil e configura o novo MID Server adequadamente.

Sincronizar o perfil do MID Server com os MID Servers existentes

O perfil do MID Server pode estar fora de sincronia com as configurações dos MID Servers existentes se o usuário atualizar o perfil muito depois de os MID Servers relacionados terem sido configurados automaticamente. O usuário pode sincronizar as configurações de perfil com o MID Server existente selecionando **Sincronizar com MID Servers** na instância.

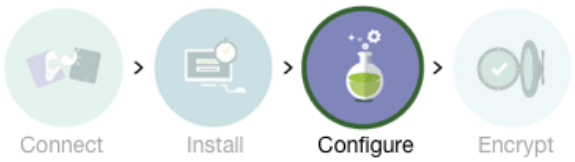
Solicitação de implantação do MID Server

Depois de criar um perfil de MID Server, o usuário pode fazer uma nova solicitação de implantação para preparar o processo de implantação. Uma solicitação de implantação pode ser diferente para diferentes orquestradores de contêiner.

Antes de Iniciar
Função necessária: agent_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

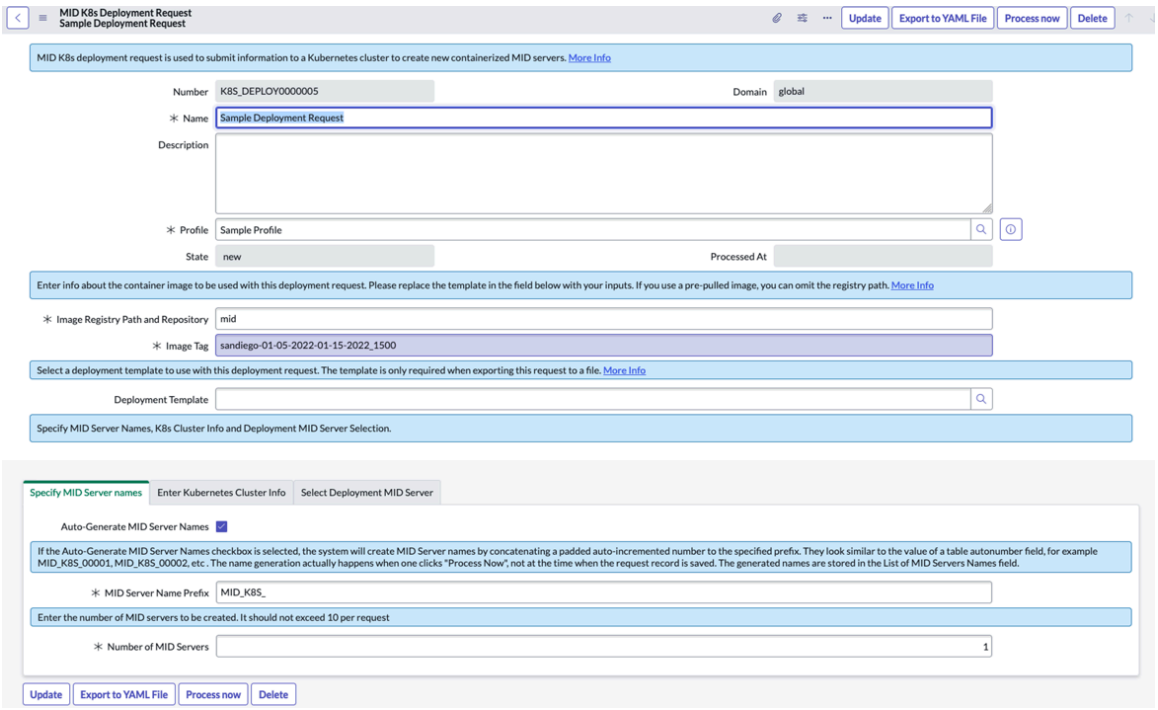


1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O usuário pode acessar a solicitação de implantação do MID Server a partir das **Solicitações de Implantação do MID**do módulo do app.

Atualmente, somente a implantação do K8s é compatível. A solicitação de implantação do K8s inclui uma referência a um perfil do MID Server, informações sobre uma imagem do docker do MID Server, segredos do K8s, rótulos de implantação do K8s e uma lista de nomes de MID Server a serem atribuídos aos novos MID Servers.



Procedimento

1. Insira informações sobre a imagem do contêiner.

   Nesta seção, você especificará qual imagem será usada com esta solicitação de implantação e de onde ela poderá ser extraída.

   Caminho e repositório de registro de imagens

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Insira um endereço de registro e uma porta, bem como um nome de repositório onde a imagem está armazenada. A sintaxe é `my.registry.address:port/repositoryname`.

Marcador de imagem

Insira uma tag que identifique a imagem do contêiner.

2. Especifique os nomes de MID Server.

Uma solicitação de implantação pode ser feita para criar vários MID Servers. Você pode optar por inserir os nomes do MID Server manualmente, caso contrário, o sistema os gerará automaticamente. Se você inserir os nomes manualmente, cada nome de MID Server deverá ser exclusivo.

3. Insira as informações do cluster do Kubernetes.

Namespace do K8s

Insira um namespace do K8s onde os novos MID Servers estão localizados. O valor padrão é **padrão**.

Conta de serviço do K8s

Insira um nome de conta de serviço do K8s que processe esta solicitação de implantação. O valor padrão é **padrão**.

Nome de segredos do MID

Insira o nome de um objeto de segredos do K8s que contém os segredos do MID Server.

Caminho do arquivo de segredos do MID

Insira o caminho absoluto do arquivo de segredos do MID Server dentro do contêiner.

Nome dos segredos do PEM de autenticação mútua MID

Insira o nome de um objeto de segredos do K8s que contém o certificado PEM de autenticação mútua do MID.

Caminho do arquivo PEM de autenticação mútua do MID

Insira o caminho absoluto do arquivo PEM de autenticação mútua do MID dentro do contêiner.

Rótulo de implantação do K8s

Insira um rótulo de implantação que é uma lista de pares de chave/valor. O rótulo está anexado à implantação do K8s. Um rótulo válido deve ter 63 caracteres ou menos e pode estar em branco. A menos que o rótulo esteja vazio, ele deve começar e terminar com um caractere alfanumérico e conter apenas hífens, sublinhados, pontos e caracteres alfanuméricos.

O que Fazer Depois

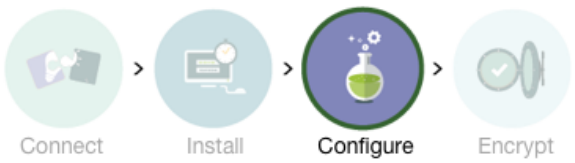
Quando uma solicitação está pronta, o usuário pode escolher **Exportar para arquivo YAML** para gerar um arquivo YAML de implantação do K8s e anexá-lo ao mesmo registro. Depois que uma solicitação é processada, todo o registro é definido como somente leitura. Há uma tarefa programada que remove solicitações de implantação com mais de 365 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Escalonamento automático do MID Server em contêiner

Os MID Servers podem ser implantados via StatefulSet com qualquer número de réplicas. Eles podem ser escalonados automaticamente, aproveitando o Escalonador automático de Pod horizontal (HPA) do Kubernetes. O Escalonador automático de pod horizontal atualiza automaticamente um recurso de carga de trabalho (como uma implantação ou StatefulSet) para corresponder à demanda.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

O Kubernetes pode adicionar ou remover qualquer número de réplicas de servidor MID com monitoramento de estado, conforme exigido pela carga de trabalho. O HPA oferece suporte somente a métricas de CPU e memória. Os MID Servers podem ser implantados como uma aplicação com monitoramento de estado, fornecendo as seguintes informações na seção StatefulSet do formulário de solicitação de implantação:

- Nome
- Nome do serviço remoto
- Declaração do volume persistente (PVC)
- Parâmetros, como classe de armazenamento, modos de acesso e solicitação de armazenamento
- A solicitação/limite de recursos

O PVC declara o volume persistente desejado onde o MID Server armazena config.xml, arquivos de metadados e várias de suas subpastas.

Durante as flutuações de carga de trabalho, um pod com um contêiner de MID Server em execução pode ser removido e substituído por um novo. O StatefulSet garante que o mesmo volume persistente seja anexado ao novo pod, o que permite que o MID Server retome seu estado.

As únicas subpastas que podem ser montadas no volume persistente são aquelas que estão inicialmente vazias com uma nova instalação do MID Server. O arquivo **config.xml** e outros arquivos de metadados devem ser copiados quando o pod é desligado e restaurados durante a inicialização.

As solicitações de implantação exportadas como arquivos YAML podem ser usadas para criar uma carga de trabalho StatefulSet e novos pods de MID Server no cluster do Kubernetes.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando você faz mudanças no arquivo YAML de implantação e o reaplica, os pods existentes da implantação são recriados. Com a implantação do StatefulSet, os arquivos de configuração são restaurados da pasta de backup. O script de inicialização deve detectar as mudanças no ambiente de implantação e aplicá-las aos arquivos de configuração antes que o MID Server seja iniciado.

Ativação de escalonamento automático do HPA

O escalonamento automático HPA pode ser ativado para qualquer carga de trabalho StatefulSet existente, criando um controlador HPA.

Ao criar uma solicitação de implantação na instância com a configuração do HPA v1, aplique o arquivo YAML exportado e o escalonamento automático do HPA começará a funcionar imediatamente.

Para HPA v2, crie um arquivo YAML separado com o seguinte modelo:

- **minReplicas** e **maxReplicas**: define réplicas de recursos de carga de trabalho mínima e máxima a qualquer momento no cluster do Kubernetes.
- **métricas**: define o fator de aumento ou redução com base na CPU e/ou na memória.
- **averageUtilization**: especifica as métricas de recursos em termos de porcentagem de uso.
- **averageValue**: especifica as métricas de recursos em termos de valores diretos.
- **comportamento**: especifique a escala para cima e/ou para baixo no campo de comportamento.
- **políticas**: uma ou mais políticas de escalonamento podem ser especificadas na seção de comportamento da especificação. Quando várias políticas são especificadas, a política que permite a maior quantidade de mudança é a selecionada por padrão.
- **periodSeconds**: indica o período de tempo no passado durante o qual a política deve ser verdadeira

```
apiVersion: autoscaling/v2
kind: HorizontalPodAutoscaler
metadata:
  name: autoscaling-demo-hpa
  namespace: default
  labels:
    app: MIDServerManagement
    provider: ServiceNow
spec:
  minReplicas: 2
  maxReplicas: 10
  metrics:
  - resource:
      name: cpu
      target:
        averageUtilization: 30
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
      type: Utilization
  type: Resource
- resource:
    name: memory
    target:
      type: AverageValue
      averageValue: 1Gi
  type: Resource
behavior:
  scaleDown:
    stabilizationWindowSeconds: 300
    policies:
    - type: Pods
      value: 4
      periodSeconds: 60
    - type: Percent
      value: 10
      periodSeconds: 60
    selectPolicy: Max
scaleTargetRef:
 apiVersion: apps/v1
 kind: StatefulSet
 name: autoscaling-demo-ss
```

Propriedades do Glide

mid.container.deployment.volume_mount.subpaths

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: mid_container,agent/extlib,agent/logs,agent/scripts,agent/security, agent/security_backup,agent/work

Especifica uma lista separada por vírgulas de subcaminhos de montagem de volume persistente.

mid.container.deployment.headless_service_yaml_included

- Tipo: verdadeiro|falso
- Valor padrão: verdadeiro

Especifica se o recurso de serviço sem interface com o usuário está incluído no arquivo YAML exportado.

Parâmetros de configuração do MID Server

mid.drain.timeout

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 900

Especifica o tempo limite em segundos para a operação de drenagem.

mid.drain.run_before_container_termination

- Tipo: booleano
- Valor padrão: verdadeiro

Tradução automática

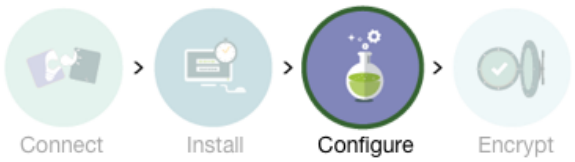
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica se o MID Server em contêiner é drenado antes do encerramento do contêiner.

Configurar um MID Server para IPv6

Um MID Server configurado para IPv6 pode se conectar a ServiceNow e usar Descoberta no IPv6 para endereços específicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um MID Server de IPv6 puro não precisa ser configurado para IPv6. Ele se conecta ao IPv6 por padrão e o registro **ecc_agent** do MID Server é preenchido automaticamente com IPv6. Entre em contato com o suporte para garantir que sua instância esteja habilitada para IPv6.

Em um host de pilha dupla, o padrão do MID Server é usar IPv4. O procedimento a seguir configura uma pilha dupla do MID Server para usar IPv6. As tabelas a seguir são atualizadas automaticamente durante a atualização para Tóquio para oferecer suporte a IPv4 e IPv6:

- **ecc_agent**
- **ecc_agent_router**
- **ecc_agent_ip_address**
- **ecc_agent_command_audit_log**

Ao usar o Descoberta no IPv6, os seguintes requisitos se aplicam:

Discovery do Windows

Somente o WinRM é compatível a partir da versão Washington DC. Os requisitos para WinRM sobre IPv6 são os mesmos do IPv4. O WinRM deve estar em execução no host do MID Server e no destino, e o destino deve ser configurado como um host confiável nesse MID Server.

Discovery do Unix

Somente o SNC SSH é compatível a partir da versão Washington DC. Nenhuma configuração adicional é necessária para usar o SNC SSH sobre IPv6. J2SSH e Maverick não são compatíveis, mas se seus protocolos forem usados sobre IPv6, o comando será executado sem garantir os resultados corretos. Nesse caso, a seguinte mensagem de erro é relatada nos logs do MID Server:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

no momento, o IPv6 não é compatível com o MID Server usando Maverick (J2SSH). No entanto, o comando será executado.

Procedimento

1. Navegue até o wrapper de configuração do Java VM em agent/conf/wrapper.override.conf.
2. Abra o arquivo, remova o comentário e altere a seguinte linha de código para verdadeiro:

   ```
   #wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=false
   ```

   Altere a linha anterior para ler da seguinte forma:

   ```
   wrapper.java.additional.109=-Djava.net.preferIPv6Addresses=true
   ```

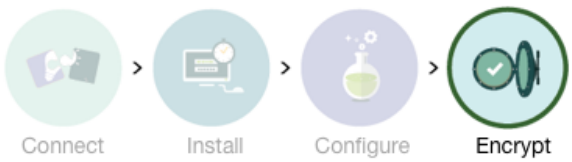
3. Reinicie o MID Server.
   O MID Server agora está configurado para se conectar à instância pelo IPv6.

   Nota:
   Para pilha dupla de MID Servers, mudar o wrapper não afeta os dados preenchidos no registro **ecc_agent**, que é IPv4 por padrão.

4. Para atualizar o registro **ecc_agent** para usar IPv6 em vez de IPv4, especifique o seguinte parâmetro de configuração MID Server e defina-o como verdadeiro: **mid.prefer_ipv6_addresses**.
5. Reinicie o MID Server.
   A pilha dupla do MID Server preenche os campos relevantes no registro **ecc_agent** com endereços IPv6. As tabelas **ecc_agent_router** e **ecc_agent_ip_address** são preenchidas com entradas IPv4 e IPv6 em um host de pilha dupla.

Proteger e criptografar dados do MID Server

Depois de configurar o MID Server, você pode adicionar segurança criptografando os valores de parâmetro do MID Server no arquivo config.xml. A criptografia protege os dados que o MID Server retorna para a Fila do ECC. Outras opções de segurança disponíveis incluem a autorização de solicitações SOAP, restringindo o acesso ao arquivo de configuração do MID Server e estabelecendo conexões SSL (Secure Socket Layer).



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como funciona a criptografia de senha do MID Server

O *username* e *password* são definidos inicialmente no arquivo config.xml no MID Server. Quando o MID Server recupera as credenciais, ele substitui a senha de texto não criptografada por uma senha criptografada automaticamente, usando um algoritmo de criptografia AES256. Com objetivo de sempre melhorar a segurança do MID Server, o algoritmo de criptografia foi aprimorado. O MID Server também mantém uma chave de criptografia que é gerada sempre que é iniciado e permanece na memória e não no disco rígido. Quando as credenciais precisam ser enviadas da instância para o MID Server, ocorre o seguinte processo:

1. A instância recupera o *password* criptografado e o *username* não criptografado da tabela do banco de dados da instância.
2. A instância descriptografa o *password* criptografado e o criptografa novamente usando a chave de criptografia do MID Server.
3. O *username* e o *password* recriptografado são enviados para o MID Server por meio da sessão TLS criptografada que já foi estabelecida entre o MID Server e a instância.
4. O MID Server recebe as credenciais e descriptografa o *password* na memória antes de usar as credenciais para operações remotas. Em nenhum momento a senha da credencial é armazenada no disco em um formato não criptografado.

Opções de segurança

O MID Server fornece opções de segurança internas para outro conteúdo no arquivo de configuração, como o criptografador padrão, a API de proteção de dados do Windows e opções para criptografia personalizada.

Políticas de verificação de certificação do MID Server

Controle o MID Server com a tabela de políticas de verificação de certificado para proteger o tráfego externo.

Criptografar ou descriptografar valores de arquivo de configuração do MID Server

Você pode criptografar e descriptografar qualquer valor no arquivo config.xml do MID Server.

Criptografia de dados da fila do ECC com a API de automação

Use a API de automação para criptografar dados de probe confidenciais que são enviados de uma instância para o MID Server por meio da Fila do ECC.

Segurança de arquivo de configuração do MID Server

Proteja os dados de configuração do MID Server confidenciais no arquivo **config.xml** usando criptografia de dados interna e externa e armazenamento de dados externos.

Credenciais de autenticação do MID Server e solicitações SOAP

Defina as credenciais de autenticação básica para atualizar os dados de invocação de serviço da Web e impor a autenticação básica em cada solicitação SOAP de entrada para o MID Server.

Armazenamento de chaves unificado do MID Server

O armazenamento de chave unificado do MID Server permite que todos os produtos no MID Server usem certificados comuns e pares de chaves.

Logs de auditoria de comando do MID Server

O log de auditoria do comando registra os comandos executados pelo MID Server para a aplicação Descoberta.

Recriar a chave de um MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recrie a chave de um MID Server para forçá-lo a reiniciar e gerar uma nova chave privada. Normalmente, este processo só é necessário se o armazenamento de chaves do MID Server estiver comprometido.

Adicionar certificados SSL para o MID Server

Adicione certificados ao MID Server para se comunicar por SSL.

Algoritmos criptográficos SSH do MID Server

O MID Server utiliza clientes SSH para executar várias ações de descoberta. O MID Server determina automaticamente o melhor algoritmo criptográfico a ser usado.

Credenciais de autenticação do MID Server e solicitações SOAP

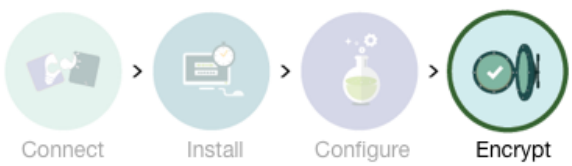
Para aumentar a segurança, imponha a autenticação básica em cada solicitação SOAP de entrada para o MID Server.

Anexar um arquivo de script a um MID Server sincronizado

Anexe um arquivo de script e sincronize-o com um MID Server para impedir que a segurança aprimorada do Windows bloqueie o download de arquivos do MID Server que ele determina serem perigosos.

Políticas de verificação de certificação do MID Server

O MID Server usa três tipos de verificações de segurança para proteger o tráfego externo. As verificações de segurança usam validação de certificado TLS/SSL, validação de nome de host e validação de OCSP para melhorar a segurança. Controle essas verificações de segurança com a tabela de políticas de verificação de certificados do MID Server.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Validação do certificado TLS/SSL

A segurança de criptografia TLS/SSL usa criptografia assimétrica, também chamada de criptografia de chave pública. Esta criptografia usa duas chaves criptográficas: a chave pública e a chave privada. A chave pública é usada para criptografia de dados e é visível publicamente. A chave privada é usada para descriptografar dados e sua segurança é essencial para verificar a autenticidade. Para obter mais informações sobre como preparar sua rede, consulte MID Server Informações de upgrade de Quebec da política de verificação de certificado TLS/SSL [KB0867397] .

Na validação do certificado TLS/SSL, o MID Server tenta se conectar a um servidor Web protegido por um certificado TLS ou SSL. O servidor Web envia uma cópia do certificado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TLS/SSL para o MID Server. O MID Server verifica a autenticidade do certificado e envia uma mensagem para o servidor da Web. O servidor da Web responde com uma aceitação assinada digitalmente para iniciar uma sessão criptografada por TLS/SSL. Depois disso, o MID Server pode iniciar a comunicação criptografada com o servidor da Web.

Validação de nome de host

A verificação do nome do host é uma parte do HTTPS que envolve uma verificação de identidade do servidor para garantir que o cliente está se comunicando com o servidor correto. Esta verificação evita o envio de informações para um servidor depois de ser redirecionado por um ataque intermediário.

A verificação envolve verificar se o `dnsName` do certificado enviado pelo servidor corresponde ao URL usado para fazer a solicitação. De acordo com a RFC 6125, a verificação do nome do host deve ser feita em relação ao campo dNSName do subjectAlternativeName do certificado. Em algumas implementações legadas, a verificação é feita no campo commonName do certificado. Se os nomes não corresponderem, a conexão será encerrada.

Nota:
A validação do nome do host deriva o nome do host do certificado validado apresentado pelo servidor. Portanto, a validação do certificado TLS é um pré-requisito para a validação do nome do host.

Protocolo de status de certificado online (OCSP)

O OCSP envolve entrar em contato com o servidor de autoridade de certificação remoto e verificar o certificado antes que o MID Server se comunique com o servidor de destino. Certificados comprometidos podem ser uma vulnerabilidade de segurança, especialmente se esses certificados tiverem a capacidade de assinar outros certificados. Se os certificados forem violados ou forjados, uma autoridade de certificação poderá informar ao cliente quais certificados são inválidos e não devem ser usados.

Um respondente do OCSP (um servidor normalmente executado pelo emissor do certificado) retorna uma resposta assinada de que o certificado é "bom", "revogado" ou "desconhecido". Se não puder processar a solicitação, ele poderá retornar um código de erro.

O emissor do certificado pode delegar outra autoridade para ser o respondente do OCSP. Isso cria uma cadeia de certificados que deve ser verificada. O certificado do respondente deve ser emitido pelo emissor do certificado em questão. O certificado do respondente deve incluir uma determinada extensão que o marque como uma autoridade de assinatura OCSP.

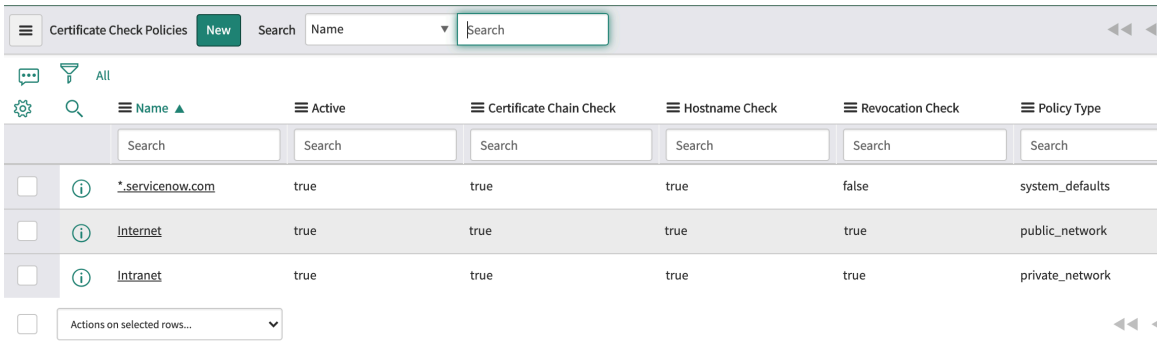
Nota:
As verificações de OCSP são chamadas HTTP secundárias feitas para um respondente do OCSP. A chamada primária pode descontinuar a conexão com base na resposta do respondente do OCSP.

Política de segurança do MID Server

As políticas de segurança do MID Server controlam todo o tráfego HTTPS originado do MID Server. Isso inclui conexões HTTPS do MID Server para um endpoint de Internet, URLs da ServiceNow, endpoints de intranet, bem como endpoints de nuvem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Essas conexões podem ser classificadas em quatro políticas de segurança:

Política de endpoint da ServiceNow

Esta política é o padrão do sistema exclusivamente para URLs da ServiceNow. No MID Server config.xml, há propriedades de inicialização que são usadas somente para fazer a primeira conexão com a instância e serão atualizadas com a política system_default.

Política de internet

Essas políticas cobrem todas as conexões HTTPS iniciadas do MID Server para qualquer endpoint na Internet.

Política de intranet

Essas políticas cobrem as sub-redes IP reservadas, como redes auto-hospedadas.

Política substituída

Você pode substituir endpoints ou URLs específicos por esta definição de política. As políticas substituídas assumem a ordem mais alta de precedência durante a operação.

Ambas as tabelas são editáveis para incluir ou excluir intervalos de IP, bem como controlar que tipo de verificações de validação de certificado precisa ser feito. Habilite todas as verificações de validação de certificado para maximizar a segurança. A versão Quebec tem todas as políticas e verificações ativadas por padrão para novas instalações.

Para clientes que estão atualizando, a política de intranet tem as verificações de validação de certificado desabilitadas por padrão. Para melhorar a segurança, configure e habilite a política para endpoints na rede interna.

Nota:
Endpoints internos ou URLs precisam ter um certificado válido assinado por uma CA para uma conexão bem-sucedida.

Para endpoints que hospedam um certificado autoassinado, importe o certificado para o armazenamento confiável do MID Server ou desative as verificações de política que validam esse host. Para obter mais informações sobre como adicionar certificados, consulte Adicionar certificados SSL para o MID Server.

Depois de atualizar para Quebec, vá para a tabela de políticas de verificação de certificado e faça mudanças na configuração da política, se necessário. Depois que o MID Server for inicializado e se conectar à instância, qualquer conexão HTTPS subsequente originada do MID Server começará a aplicar essas verificações de certificado no tempo de execução. As conexões inseguras são interrompidas com mensagens de erro apropriadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar Política de segurança de instância

O parâmetro de configuração do MID Server **mid.ssl.use.instance.security.policy** controla se o MID Server usa seus parâmetros de inicialização em vez da política de segurança da instância. Por padrão, **mid.ssl.use.instance.security.policy** é definido como falso no **config.xml** para que as políticas de inicialização não sejam substituídas pela instância.

Esta configuração padrão pode evitar alguns problemas durante a configuração do MID Server. Por exemplo, se o host não conseguir acessar o respondente do OCSP, uma nova instalação do MID Server não será interrompida por uma política de instância de exigir conexão do OCSP.

O parâmetro de configuração **mid.ssl.use.instance.security.policy** pode ser definido para cada MID Server. Quando definido como verdadeiro, o MID Server sincroniza todas as políticas com a instância e os parâmetros de configuração de inicialização são substituídos pela política ***.servicenow.com** na tabela **mid_cert_check_policy** da instância. As políticas finais atualizam o mapa de políticas na memória do MID Server e também no **config.xml**.

Os parâmetros padrão no **config.xml** são:

- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_hostname" value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_chain" value="true"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.check_cert_revocation" value="false"/>`
- `<parameter name="mid.ssl.use.instance.security.policy" value="false"/>`

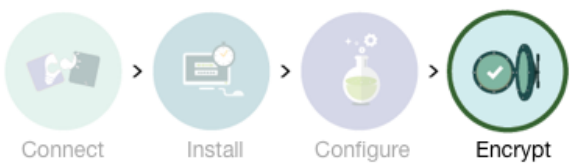
As instâncias auto-hospedadas ou no local devem adicionar o seguinte parâmetro ao **config.xml**: `<parameter name="mid.ssl.bootstrap.default.target_endpoint" value="FQDN_OF_THE_INSTANCE"/>`

Criptografar ou descriptografar valores de arquivo de configuração do MID Server

O valor de qualquer parâmetro do MID Server no arquivo config.xml pode ser criptografado. Os atributos de todos os valores criptografados são gerenciados no arquivo de configuração, incluindo o atributo de segurança da senha de login.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o diretório do agente que foi criado quando o MID Server foi instalado e abra o arquivo config.xml usando um editor de texto como o WordPad.
2. Localize ou adicione o parâmetro que você deseja criptografar.
   Por exemplo, você pode querer proteger as senhas do servidor proxy configurando este parâmetro:

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" value="securepassw0rd"/>
   ```

3. Adicione o atributo de criptografia **secure="true"**.

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true" value="securepassw0rd"/>
   ```

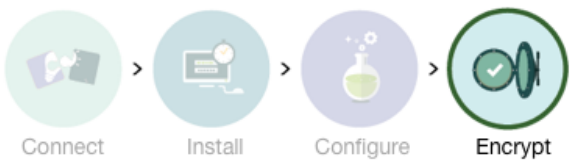
4. Reinicie o MID Server.
5. Abra o arquivo config.xml.
   A senha criptografada é exibida da seguinte forma:

   ```
   <parameter name="mid.proxy.password" secure="true"
   value="encrypted:rhrfUNYRzZAI8/BkTtZmNA==/>
   ```

   .
6. Para descriptografar este ou qualquer outro valor no arquivo config.xml e exibir o valor em texto não criptografado:
   a. Interrompa o MID server.
   b. Defina o atributo **secure="true"** como **falso**.
   c. Substitua o valor criptografado pelo valor de texto não criptografado.
   d. Reinicie o MID Server.

Criptografia de dados da fila do ECC com a API de automação

A API de automação criptografa dados de probe confidenciais que são enviados de uma instância para o MID Server por meio da Fila do ECC.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Você pode usar a API de automação para criptografar os dados enviados de uma aplicação personalizada para a fila do ECC e impedir que esses dados apareçam em texto não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

criptografado. Por exemplo, você pode criptografar uma senha usada por um MID Server para autenticar em um endpoint REST.

Métodos

A API fornece estes métodos:

- `encrypt()`
- `isEncrypted()`

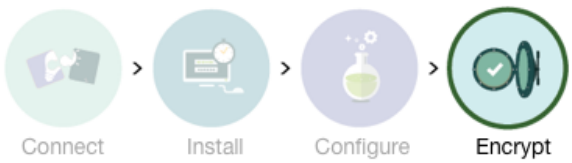
O exemplo a seguir mostra como você pode chamar estes métodos:

```
var automation_api = new sn_automation.AutomationAPI();
var password = 'xyz';
var encrypted_password;
if (automation_api.isEncrypted(password))
   encrypted_password = password;
else
   encrypted_password = automation_api.encrypt(password);
```

O valor `encrypted_password` pode ser passado com segurança para a Fila do ECC e para o MID Server desejado.

Segurança de arquivo de configuração do MID Server

Os dados confidenciais de configuração do MID Server podem ser protegidos usando vários esquemas diferentes, incluindo criptografia de dados internos e externos e armazenamento de dados externos.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

O MID Server fornece as seguintes opções de segurança internas para conteúdo no arquivo **config.xml**:

- **Provedor de segurança padrão**: protege os dados no arquivo **config.xml** por criptografia. Quando o MID Server é reiniciado, todos os dados não criptografados são criptografados e gravados no arquivo **config.xml**. O provedor de segurança padrão oferece estas opções de criptografia:

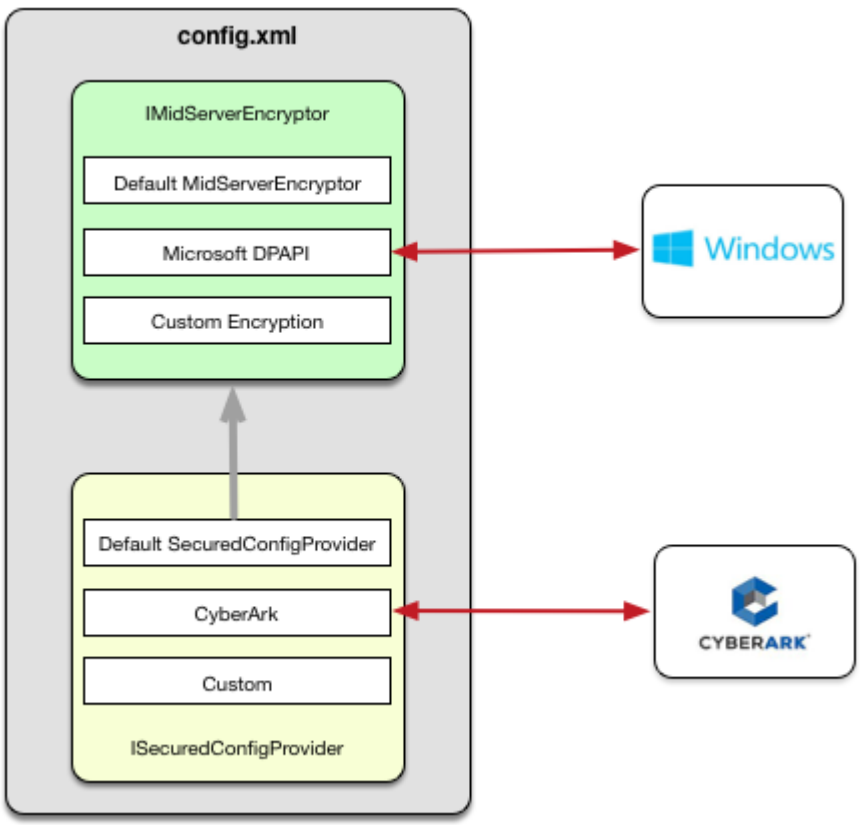
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Criptografador padrão**: processo padrão para criptografar dados no arquivo **config.xml** do MID Server. Consulte Criptografar ou descriptografar valores de arquivo de configuração do MID Server para obter detalhes.
- **API de proteção de dados do Windows (DPAPI)**: O sistema operacional realiza a criptografia de dados, em vez do MID Server. A criptografia DPAPI é baseada na conta do usuário conectado. Quando este esquema é usado, os dados só podem ser descriptografados pela mesma conta de usuário. Se a conta mudar, os dados deverão ser criptografados novamente.
- **Criptografia personalizada**: implemente a interface IMidServerEncrypter para criar seu próprio esquema de criptografia personalizado para gerenciar dados **config.xml** confidenciais.

- **CyberArk**: a segurança de dados é fornecida pela configuração de integração do CyberArk , que move dados confidenciais do arquivo **config.xml** para um cofre seguro do CyberArk. Esta solução não criptografa os dados.
- **Armazenamento externo personalizado**: implemente a interface ISecuredConfigProvider para criar seu próprio sistema de armazenamento externo personalizado para gerenciar dados do **config.xml** confidenciais.

Conteúdo protegido e esquemas de criptografia



Criptografar dados de configuração do MID Server com DPAPI

A API de Proteção de Dados do Windows (DPAPI) criptografa dados confidenciais do arquivo **config.xml**, com base na conta de usuário do MID Server.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criptografia DPAPI fornece outro nível de segurança para dados como credenciais, endereços IP e URLs no arquivo **config.xml** do MID Server. O sistema operacional realiza a criptografia de dados, em vez do MID Server. A criptografia DPAPI é baseada na conta do usuário conectado. Quando este esquema é usado, os dados só podem ser descriptografados pela mesma conta de usuário. Se a conta mudar, os dados deverão ser criptografados novamente.

Procedimento

1. Abra o arquivo **config.xml** usando qualquer editor de texto.
   Este arquivo está localizado na pasta **/agent** no caminho de instalação do MID Server.
2. Ative este parâmetro e valor:
   ```
   <parameter name="mid.secure_encrypter"
   value="com.service_now.mid.services.config.WindowsDPAPIEncrypter"/>
   ```
3. Salve o arquivo de configuração.
4. Reinicie o MID Server.
   Todos os valores em texto não criptografado no arquivo **config.xml** são criptografados pelo sistema operacional.
5. Siga este procedimento se precisar mudar a conta de usuário do MID Server que é usada para criptografia.
   a. Interrompa o serviço do MID Server.
   b. Abra o arquivo **config.xml** usando qualquer editor de texto.
      Este arquivo está localizado na pasta **/agent** no caminho de instalação do MID Server.
   c. Insira novamente todos os valores criptografados em texto não criptografado.
   d. Faça as mudanças na conta de usuário do MID Server na instância ServiceNow®.
   e. Reinicie o serviço do MID Server.
      Os dados são criptografados novamente pelo sistema operacional, com base na nova conta de usuário do MID Server.

Usar o CyberArk como um provedor de configuração seguro

Você pode usar um cofre do CyberArk para proteger dados confidenciais do arquivo **config.xml** do MID Server.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O CyberArk é comumente usada para proteger credenciais em seu cofre externo. No entanto, um parâmetro do MID Server no arquivo **config.xml** permite armazenar outros tipos de dados no CyberArk.

Procedimento

1. Abra o arquivo **config.xml** usando qualquer editor de texto.
   Este arquivo está localizado na pasta **/agent** no caminho de instalação do MID Server.
2. Ative este parâmetro e valor:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

`<parameter name="mid.secure_config.provider" value="com.service_now.mid.services.config.CyberArkSecuredConfigProvider"/>`

3. Configure dados específicos para proteger no cofre do CyberArk.
   Use o exemplo a seguir como guia.

   a. Proteja as credenciais do MID Server, definindo este parâmetro para corresponder à **ID** e ao **Tipo** desses dados na configuração de integração do CyberArk.

   ```
   <parameter name="mid.instance.username" secure="true" value="cyberark:
    id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>
   <parameter name="mid.instance.password" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk
    ID>, type=<CyberArk type>"/>
   ```

   b. Proteja o URL da instância definindo este parâmetro para corresponder ao **ID** e ao **Tipo** desses dados na configuração do CyberArk.
   `<parameter name="url" secure="true" value="cyberark: id=<CyberArk ID>, type=<CyberArk type>"/>`

4. Salve o arquivo de configuração.
5. Reinicie o MID Server.

Alterar os esquemas de segurança do arquivo de configuração do MID Server

O MID Server fornece vários esquemas para proteger dados confidenciais no arquivo **config.xml** e permite que você alterne entre essas opções para atender aos seus requisitos de segurança.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Interrompa o serviço do MID Server.
2. Abra o arquivo **config.xml** usando qualquer editor de texto.
   Este arquivo está localizado na pasta **/agent** no caminho de instalação do MID Server.
3. Insira novamente todos os valores criptografados em texto não criptografado.
4. Desabilite o esquema de segurança anterior e configure o MID Server para usar o novo provedor.
5. Reinicie o serviço do MID Server.
   Os dados são protegidos novamente ou criptografados, com base no esquema de segurança selecionado.

Interface ISecuredConfigProvider do MID Server

Use os métodos nesta interface para criar provedores personalizados que gerenciam valores de parâmetro protegidos no arquivo **config.xml** do MID Server.

Nota:
Esses métodos estão contidos no arquivo **snc-automation-api.jar**, localizado na pasta de instalação do MID Server.

initialize

Este método inicializa o provedor com parâmetros de configuração adicionais e não retorna um valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

```
void intialize(java.util.Properties properties,
        IMidServerEncrypter encrypter)
    throws java.lang.Exception
```

Parâmetros

Parâmetros	Descrição
propriedades	Propriedades de inicialização.
criptografador	Criptografador a ser usado se o provedor for baseado em criptografia.

Exceção

java.lang.Exception

isParameterValueSecured

Este método verifica se o valor do parâmetro foi protegido ou não. Este método retorna um valor do tipo **booleano**.

Exemplo

```
boolean isParameterValueSecured(java.lang.String paramValue)
```

Parâmetros

Parâmetro	Descrição
paramValue	O valor do parâmetro.

Retorna

O parâmetro retornará **verdadeiro** se o valor do parâmetro estiver protegido.

secureParameterValue

Este método protege o valor do parâmetro se ele não tiver sido protegido. Este método retorna um valor do tipo **cadeia de caracteres**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

```
java.lang.String secureParameterValue(java.lang.String unsecuredParameterValue)
                                 throws java.lang.Exception
```

Parâmetros

Parâmetro	Descrição
unsecuredParameterValue	O valor do parâmetro não seguro.

Retorna

Este método retorna o valor do parâmetro não protegido.

Exceção

java.lang.Exception

unsecuredParameterValue

Este método retorna o valor não protegido do parâmetro. Este método retorna um valor do tipo **cadeia de caracteres**.

Exemplo

```
java.lang.String unsecuredParameterValue(java.lang.String parameterName)
                                 throws java.lang.Exception
```

Parâmetros

Parâmetro	Descrição
parameterName	O nome do parâmetro.

Retorna

Este parâmetro retorna o valor não protegido.

Exceção

java.lang.Exception

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface IMidServerEncrypter do MID Server

Use os métodos nesta interface para criar um criptografador externo personalizado para o arquivo **config.xml** do MID Server.

Nota:
Esses métodos estão contidos no arquivo **snc-automation-api.jar**, localizado na pasta de instalação do MID Server.

initialize

Este método inicializa o criptografador com parâmetros de configuração adicionais e não retorna um valor.

Exemplo

```
void intialize(java.util.Properties properties)
      throws java.lang.Exception
```

Parâmetros

Parâmetro	Descrição
propriedades	Propriedades de inicialização.

Exceção

java.lang.Exception

encrypt

Este método criptografa os dados não criptografados e retorna um valor do tipo **byte [ ]**.

Exemplo

```
byte[] encrypt(byte[] unencryptedData)
      throws java.lang.Exception
```

Parâmetros

Parâmetro	Descrição
unencryptedData	Os dados não criptografados.

Retorna

Dados criptografados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exceção

java.lang.Exception

decrypt

Este método descriptografa dados criptografados e retorna um valor de tipo **byte [ ]**.

Exemplo

```
byte[] decrypt(byte[] encryptedData)
      throws java.lang.Exception
```

Parâmetros

Parâmetros	Descrição
encryptedData	Os dados não descriptografados.

Retorna

Dados descriptografados.

Exceção

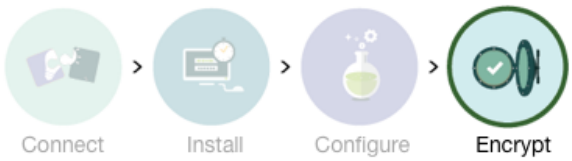
java.lang.Exception

Credenciais de autenticação do MID Server e solicitações SOAP

Defina as credenciais de autenticação básica para atualizar os dados de invocação de serviço da Web. Para aumentar a segurança, você pode impor a autenticação básica em cada solicitação SOAP de entrada para o MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Credenciais de autenticação básica e solicitações SOAP

Você pode impor a autenticação básica em cada solicitação. O MID Server não poderá se comunicar por meio de um servidor proxy se o servidor proxy oferecer suporte somente à autenticação NTLM. Você pode usar a autenticação básica com um servidor proxy ou criar uma exceção para o host do MID Server.

O fornecimento de informações de autenticação básica, independentemente de serem obrigatórias, tem uma vantagem adicional. A invocação de serviço da Web cria ou atualiza dados usando as credenciais fornecidas. Por exemplo, ao criar um registro de incidente, os campos de diário têm o ID de usuário autenticado básico em vez do usuário Convidado padrão. Este comportamento permite que você identifique os dados adicionados por um MID Server específico.

Você pode definir credenciais de autenticação básica para solicitações SOAP. Cada solicitação SOAP contém um cabeçalho de autorização conforme especificado no protocolo de autenticação básica .

A configuração para impor segurança estrita controla como a instância usa as credenciais fornecidas para o MID Server. Quando a configuração está habilitada, você deve fornecer um ID de usuário com acesso às tabelas que o MID Server está tentando acessar. Quando a configuração está desabilitada, qualquer ID de usuário válido permite que o MID Server acesse todas as tabelas.

Para saber mais sobre as propriedades que afetam o processamento da solicitação SOAP, consulte Autenticação básica: solicitações SOAP em Configurações do reforço de segurança da instância.

Exigir autorização básica para solicitações SOAP de entrada

Imponha a autenticação básica em cada solicitação SOAP de entrada para o MID Server.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Serviços Web**.
2. Marque a caixa de seleção **Exigir autorização básica para solicitações SOAP de entrada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Salvar**.
4. Para fornecer credenciais de autenticação básica para um MID Server, navegue até C:\Program Files \ServiceNow\<nome do MID Server>\agent e edite o arquivo config.xml, como segue:

   a. Encontre o elemento `<parameter name="mid.instance.username" value=""/>` e insira o nome de usuário do administrador da instância como o valor.

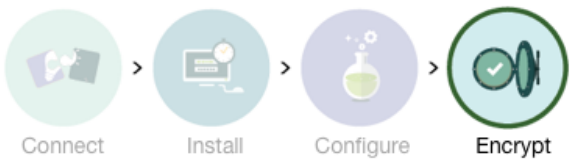
   Example
   Por exemplo, você pode inserir `<parameter name="mid.instance.username" value="admin"/>`.

   b. Encontre o elemento `<parameter name="mid.instance.password" value=""/>` e insira a senha configurada para esta instância como o valor.

   Example
   Por exemplo, você pode inserir `<parameter name="mid.instance.password" value="abc123"/>`.

Armazenamento de chaves unificado do MID Server

O armazenamento de chave unificado do MID Server permite que todos os produtos no MID Server usem certificados comuns e pares de chaves. Este recurso permite que as aplicações usem o mesmo canal de comunicação seguro com o MID Server que o MID Server usa para se conectar à instância.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Quando o MID Server é iniciado, o nome comum (CN) do certificado é inspecionado para identificar se um certificado personalizado foi instalado. Se um certificado personalizado for detectado, a criação do certificado/par de chaves será ignorada e um atributo será definido no registro ecc_agent para indicar o uso de um certificado personalizado.

Quando um certificado personalizado é usado, a ação de IU **Recriação de chave** é desabilitada na instância do MID Server. Uma nova ação de IU chamada **Remover par de chaves personalizado** está disponível para voltar a usar um certificado autoassinado. Usar esta ação fará com que o MID Server remova o certificado personalizado e gere um novo certificado autoassinado, semelhante à opção de recriação de chave.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um MID é atualizado, todos os certificados personalizados que foram instalados serão retidos.

Suporte ao pacote do PEM

O armazenamento de chaves unificado do MID Server oferece suporte ao certificado de pacote PEM e aos pares de chaves.

Exemplo de pacote PEM

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----

MIIEvQIBADANBgkqhkiG9w0BAQEFAASCBKcwggSjAgEAAoIBAQC0pj5O8QKFpHy9

...

oPdU+h0grs9SJp6rFx0PzDY=

-----END PRIVATE KEY-----

Bag Attributes

    friendlyName: <myCustomCert>

    localKeyID: 54 69 6D 65 20 31 35 39 35 33 35 34 32 30 38 30 35 31

subject=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

issuer=/C=US/ST=CA/L=Santa Clara/CN=epic1016883

-----BEGIN CERTIFICATE-----

MIIDKzCCAhOgAwIBAgIEPqMQqDANBgkqhkiG9w0BAQsFADBGMQswCQYDVQQGEwJV

...

4g53RN+LqtJVeeQkZvIbZOfuSqypdVfudkS8dqxQALb8IuHUV7JOcBvOT79mSTs=

-----END CERTIFICATE-----
```

Tradução automática

Instalar certificados personalizados no repositório de chaves unificado do MID Server

Instale certificados personalizados para unificar os canais de segurança para várias aplicações.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Ao instalar o certificado em um MID Server hospedado no Linux, o `install-certificate.sh` pode não responder se a contagem do pool de entropia do Linux for inferior a algumas centenas. Verifique a contagem de entropia do gerador de números pseudoaleatórios do Linux (PRNG) com o seguinte comando:

```
cat /proc/sys/kernel/random/entropy_avail
```

Se a contagem de entropia for muito baixa, você poderá instalar um gerador de entropia, como RNGD ou Haveged. Para obter mais informações sobre como instalar o Haveged para CentOS e Ubuntu, consulte Como configurar o Entropy adicional para servidores em nuvem usando o Haveged .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Se o MID Server estiver em execução, interrompa-o.

   Nota:

   Se a entrada do alias **DefaultSecurityKeyPairHandle** estiver sendo modificada, você deverá invalidar o MID Server antes de interrompê-lo.

2. Crie um certificado de pacote PEM e um par de chaves executando um dos comandos a seguir na pasta de instalação do MID Server.
   - Gere certificados autoassinados para casos de uso não MTLS com o comando:

     ```
     openssl req -newkey rsa:2048 -nodes -keyout key.pem -x509 -days 365 -out certificate.pem
     ```

   - Exporte o armazenamento de chaves para um pacote PEM usando o comando:

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -nodes -out <myCustomCert>.pem
     ```

   - Obtenha somente certificados no formato PEM com o comando:

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomCert>.p12 -out <myCustomCert>.pem -clcerts -nokeys
     ```

   - Obtenha somente chaves no formato PKCS#8 com o comando:

     ```
     openssl pkcs12 -in <myCustomKey>.p12 -out <myPrivateKey>.key -nocerts -nodes
     ```

   - Instale o certificado, ou cadeia de certificados, e a chave privada para hosts Windows usando o comando:

     ```
     bin/scripts/manage-certificate.bat <alias> <file path to PEM bundle>
     ```

   - Instale o certificado, ou cadeia de certificados, e a chave privada para hosts Linux usando o comando:

     ```
     bin/scripts/manage-certificate.sh <alias> <file path to PEM bundle>
     ```

   Nota:

   O cabeçalho e o rodapé da sintaxe do PEM devem ser os seguintes:

   ```
   -----BEGIN CERTIFICATE-----
   ```

   ```
   -----END CERTIFICATE-----
   ```

   O cabeçalho e o rodapé da sintaxe do PKCS#8 devem ser os seguintes:

   ```
   -----BEGIN PRIVATE KEY-----
   ```

   ```
   -----END PRIVATE KEY-----
   ```

3. Inicie o MID Server.
4. Valide o MID Server com a instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Para reverter o MID Server para usar um certificado gerado automaticamente, selecione o MID Server na instância e use a ação de IU **Remover certificado personalizado**.

Nota:
O MID Server também pode ser revertido usando a ação de IU **Invalidar**. Invalidar um MID Server remove todos os certificados personalizados que estão instalados e cria um novo certificado autoassinado para o MID Server.

O que Fazer Depois

O *manage-certificates* tem as seguintes funções e os scripts devem ser executados a partir da pasta do agente.

Permitir autenticação mútua

Para Windows, use o comando: bin/scripts/manage-Certificate.bat -m

Para Linux, use o comando: ./bin/scripts/manage-certificates.sh -m

Remover autenticação mútua e restaurar a autenticação básica

Para Windows, use o comando: bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>

Para Linux, use o comando: ./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>

Adicionar novos certificados e cadeias de certificação com um alias especificado

Para Windows, use o comando: bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>

Para Linux, use o comando: ./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>

O alias é um nome exclusivo fornecido ao certificado que está sendo importado. O MID Server requer um certificado personalizado para autenticação mútua, com o alias padrão defaultsecuritykeypairhandle. Para configurar a comunicação MTLS entre o MID Server e a instância, a entrada do certificado deve ser adicionada ao armazenamento de chaves usando o alias defaultsecuritykeypairhandle.

O fileName é um caminho de arquivo que pode conter um certificado PEM, ou cadeia de certificados, e uma chave privada PCKS#8. O caminho do arquivo para o pacote PEM pode conter vários certificados e uma única chave privada. O cabeçalho e o rodapé da sintaxe de cada certificado PEM devem ser os seguintes:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

O cabeçalho e o rodapé da sintaxe do PKCS#8 devem ser os seguintes:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Uma exceção será lançada se a validação da cadeia de certificação falhar. Se o arquivo contiver vários certificados, eles deverão ser solicitados: certificado folha, certificados intermediários e certificados raiz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir detalhes do certificado para o alias especificado

Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`

Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>`

Este comando exibe informações como nome diferenciado do assunto, nome do emissor e data de expiração do certificado.

Listar todos os aliases existentes

Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`

Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`

Este comando lista todos os aliases disponíveis em *`agent_keystore`*.

Excluir certificados usando um alias

Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`

Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`

Este comando exclui o alias e o registro do armazenamento de chaves. A entrada do alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`* pode ser excluída usando este comando.

Remover todas as entradas do armazenamento de chaves

Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`

Este comando exclui as entradas existentes do armazenamento de chaves, exceto o alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`*.

Tópicos relacionados

Habilitar autenticação mútua do MID Server

Restaurar o armazenamento de chaves do MID Server com um backup

Se o armazenamento de chaves for corrompido ou excluído acidentalmente, será possível restaurar um backup do armazenamento de chaves do MID Server. Isso é especialmente útil para armazenamentos de chaves com pares de chaves personalizados, caso contrário, recriar dados de par de chaves personalizado pode ser difícil e demorado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao iniciar com a versão Tokyo, o MID Server faz automaticamente um backup do arquivo **agent_keystore** quando ele é alterado. Os backups são armazenados em **security_backup** na pasta do agente. Eles são armazenados fora da pasta de segurança para proteger contra exclusões acidentais ou corrupções da pasta de segurança.

Na pasta de backup, há um arquivo de log de backup dedicado: **keystore_backup_audit_trail.log**. Este log controla os arquivos e as atividades de backup. Cada entrada de log de backup tem um nome de arquivo de backup com um carimbo de data/hora, um **keypairs.mid_id** correspondente e uma lista de aliases de pares de chaves no backup.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por motivos de segurança, o armazenamento de chaves de backup deve ter os mesmos atributos do armazenamento de chaves original, como proprietário, grupo e permissões. Esses atributos garantem que o MID Server tenha a mesma proteção no nível do sistema de arquivos.

Os backups de armazenamento de chaves podem ser modificados com as propriedades do MID Server **mid.keystore.max_backups**, **mid.keystore.max_live_backups** e **mid.keystore.backup_overwrite_timespan**. Para mais informações, consulte Propriedades do MID Server.

Procedimento

1. Interrompa o MID server.
2. Navegue até **security_backup** e exiba o **keystore_backup_audit_trail.log** para escolher qual backup restaurar.
3. Copie esse backup para o arquivo **agent_keystore** na pasta de segurança.
   Verifique as permissões do arquivo para ter certeza de que ele tem o mesmo proprietário e permissões do original. Se **agent_keystore** já existir nesse local, substitua-o pelo backup.
4. Verifique o **config.xml** para ter certeza de que o **keypairs.mid_id** corresponde ao que está no arquivo de log de auditoria.
5. **Opcional:** Se o **keypairs.mid_id** não corresponder, atualize o **config.xml** para que ele corresponda.
6. Navegue até a instância e invalide o MID Server.
   Isso criará um comando de sistema **delete_mid_keypair** no **ecc_queue**.
7. Encontre todas as mensagens de saída **delete_mid_keypair** para o MID Server e marque-as como processadas.
   O objetivo é marcar o MID Server como invalidado sem acionar a exclusão do par de chaves. A menos que os comandos do sistema sejam marcados como processados, o MID Server excluirá o par de chaves **defaultsecuritykeypairhandle**, independentemente de ser personalizado ou gerado automaticamente.
8. Reinicie o MID Server.
9. Navegue até a instância e valide o MID Server.

Habilitar autenticação mútua do MID Server

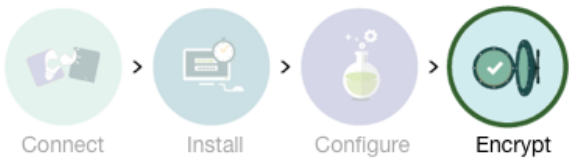
Configure o MID Server para usar um certificado de cliente para autenticação na instância. Isso evita a necessidade de criar credenciais de autenticação básica no armazenamento de chaves para a configuração do MID Server.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A autenticação mútua do MID Server remove o nome de usuário e a senha do MID Server e fornece um certificado de cliente para autenticação. Sempre que um servidor solicita autenticação, este certificado é enviado. Para usar a autenticação mútua, a autenticação baseada em certificado deve estar habilitada. Consulte Configuração da autenticação baseada em certificados para saber o procedimento.

Se um novo MID Server for criado com autenticação mútua, ele não adicionará recursos automaticamente. Um administrador deve adicionar recursos ao seu registro na instância. No entanto, os MID Servers existentes que usam autenticação básica com habilidades são preservados ao alternar para a autenticação mútua.

Um MID Server usando autenticação mútua não pode ser recriado ou validado como uma ação de IU na instância.

Certificados autoassinados não são compatíveis com autenticação mútua. Certificados assinados internamente só são compatíveis quando assinados por uma autoridade de certificação privada. Certificados assinados comercialmente são compatíveis quando assinados por uma autoridade de certificação geralmente confiável, como as confiáveis por navegadores e sistemas operacionais.

Na versão Quebec, um MID Server usando a aplicação Health Log Analytic não pode ser configurado com autenticação mútua.

Procedimento

1. Entre em contato com o suporte da ServiceNow para solicitar autenticação mútua no MID Server.
2. Obtenha um certificado e uma chave privada de uma autoridade de certificação respeitada.

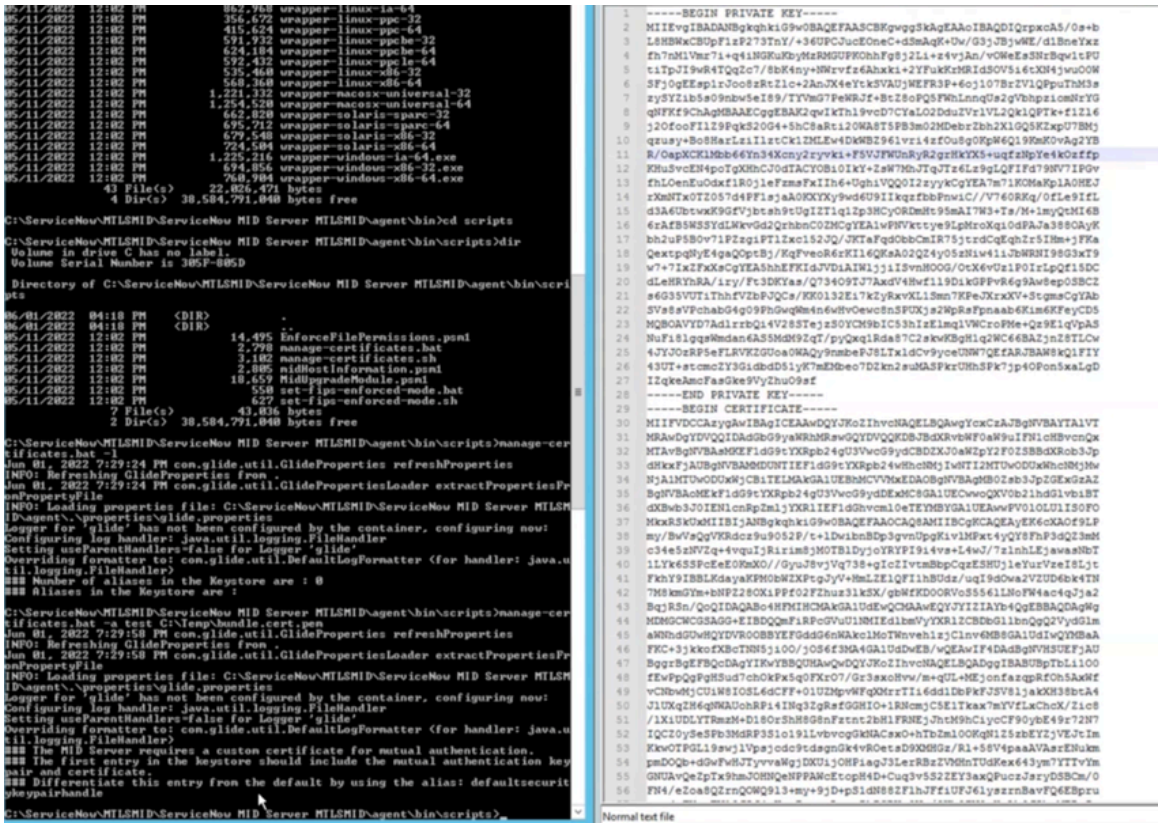
   A autenticação mútua do MID Server oferece suporte somente ao formato de pacote PEM e à chave privada no formato PCKS#8. O pacote deve ter a chave privada e o certificado. Abra o certificado usando um editor de texto e veja se ele está no formato de texto. O cabeçalho e o rodapé da sintaxe do PEM são:

   ```
   -----BEGIN CERTIFICATE-----
   ```

   ```
   -----END CERTIFICATE-----
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Você pode ler o conteúdo de um certificado PEM usando o comando `openssl` no Linux ou no Windows da seguinte forma: `openssl x509 -in cert.crt -text` . A chave privada deve estar no formato PKCS#8. O cabeçalho e o rodapé da sintaxe do PKCS#8 são:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Você pode verificar o conteúdo de uma chave privada usando o comando `openssl` no Linux ou no Windows da seguinte forma: `openssl rsa -in private.key -check`

Nota:
Se o seu certificado não estiver no formato PKCS#8, você receberá um erro: `- main SEVERE *** ERROR *** Could not find valid private key`

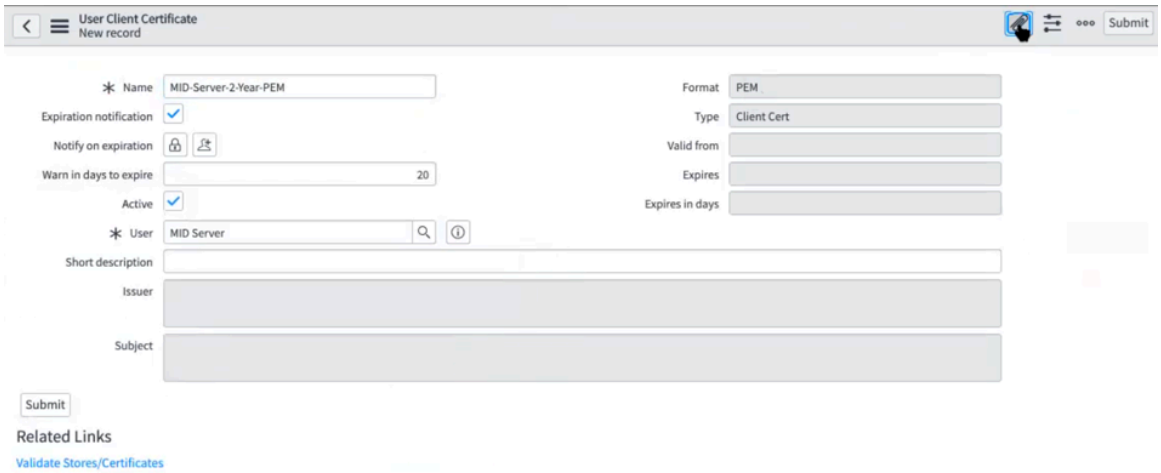
3. Na instância, navegue até **sys_user_certificate.list**.
4. Crie um novo registro.

Nota:
O registro deve ter o nome do MID Server e a **Função do usuário** deve ser **MID Server**.

5. Anexe o certificado ao registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Certifique-se de que o arquivo anexado contenha apenas o certificado.

6. **Opcional:** Se o MID Server estiver em execução, interrompa-o.
7. Na máquina host do MID Server, execute os seguintes comandos para instalar e gerenciar o certificado e a chave privada.

   Execute o script da raiz do diretório do agente porque ele requer os arquivos jar no caminho da classe. O diretório de segurança é criado na pasta raiz do agente e é usado pelo MID Server. Por exemplo: `bin/scripts/manage-certificates.bat -m`.

   O *`manage-certificates`* tem as seguintes funções e os scripts devem ser executados a partir da pasta do agente.

   Permitir autenticação mútua

   Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-Certificate.bat -m`

   Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -m`

   Remover autenticação mútua e restaurar a autenticação básica

   Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -b <myUserName myPassword>`

   Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -b <myUserName myPassword>`

   Adicionar novos certificados e cadeias de certificação com um alias especificado

   Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -a <alias> <fileName>`

   Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -a <alias> <fileName>`

   O `alias` é um nome exclusivo fornecido ao certificado que está sendo importado. O MID Server requer um certificado personalizado para autenticação mútua, com o alias padrão `defaultsecuritykeypairhandle`. Para configurar a comunicação MTLS entre o MID Server e a instância, a entrada do certificado deve ser adicionada ao armazenamento de chaves usando o alias `defaultsecuritykeypairhandle`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fileName é um caminho de arquivo que pode conter um certificado PEM, ou cadeia de certificados, e uma chave privada PCKS#8. O caminho do arquivo para o pacote PEM pode conter vários certificados e uma única chave privada. O cabeçalho e o rodapé da sintaxe de cada certificado PEM devem ser os seguintes:

```
-----BEGIN CERTIFICATE-----
```

```
-----END CERTIFICATE-----
```

O cabeçalho e o rodapé da sintaxe do PKCS#8 devem ser os seguintes:

```
-----BEGIN PRIVATE KEY-----
```

```
-----END PRIVATE KEY-----
```

Uma exceção será lançada se a validação da cadeia de certificação falhar. Se o arquivo contiver vários certificados, eles deverão ser solicitados: certificado folha, certificados intermediários e certificados raiz.

Exibir detalhes do certificado para o alias especificado

Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -g <alias>`

Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -g <alias>`

Este comando exibe informações como nome diferenciado do assunto, nome do emissor e data de expiração do certificado.

Listar todos os aliases existentes

Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -l`

Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -l`

Este comando lista todos os aliases disponíveis em *`agent_keystore`*.

Excluir certificados usando um alias

Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -d <alias>`

Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -d <alias>`

Este comando exclui o alias e o registro do armazenamento de chaves. A entrada do alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`* pode ser excluída usando este comando.

Remover todas as entradas do armazenamento de chaves

Para Windows, use o comando: `bin/scripts/manage-certificates.bat -r`

Para Linux, use o comando: `./bin/scripts/manage-certificates.sh -r`

Este comando exclui as entradas existentes do armazenamento de chaves, exceto o alias *`DefaultSecurityKeyPairHandle`*.

8. Inicie o MID Server.

Tópicos relacionados

Instalar certificados personalizados no repositório de chaves unificado do MID Server

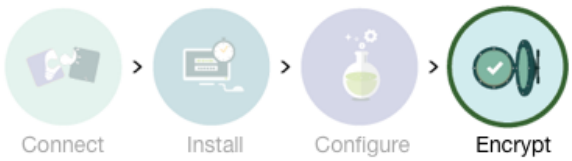
Armazenamento de chaves unificado do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Logs de auditoria de comando do MID Server

O log de auditoria do comando registra os comandos executados pelo MID Server para a aplicação Descoberta. Revise os comandos para verificar se há anomalias ou erros.

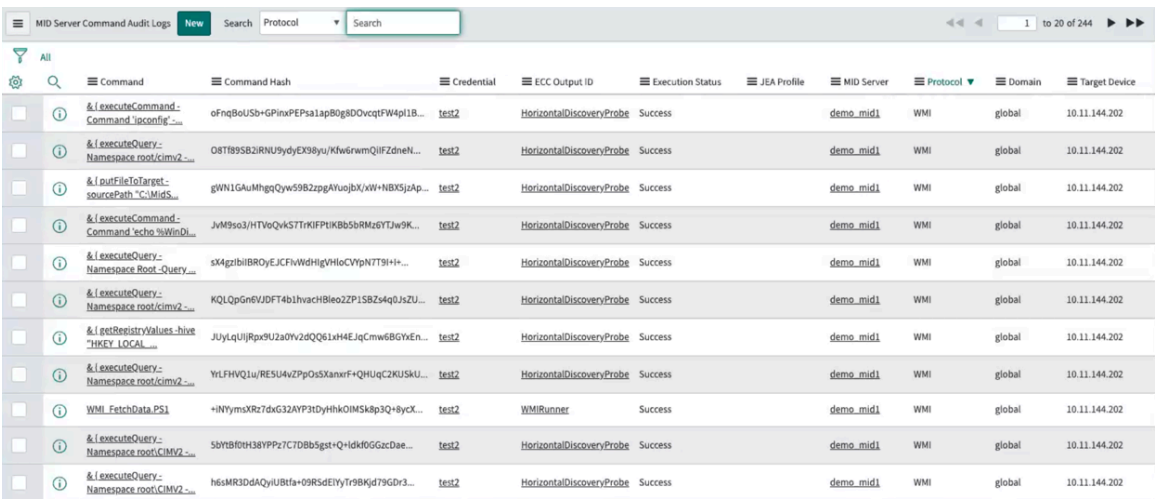


1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

O log de auditoria do comando do MID Server é um registro dos comandos que o MID Server executa durante a descoberta. Por exemplo, a execução de um padrão pode executar vários comandos separados. O log de auditoria do comando do MID Server oferece suporte a comandos do Powershell para WMI e WinRM. Para comandos SSH, o log de auditoria oferece suporte a SSNC, mas não a J2SSH. No Quebec, o log de auditoria do comando só oferece suporte ao registro dos comandos executados durante a descoberta.

Habilitar o log de auditoria do comando

O log de auditoria MID Server é habilitado com a MID Serverpropriedade`mid.log.command_audit.enable`, que é definida como falsa por padrão. Adicione a propriedade na tabela **Propriedades do MID Server** [ecc_agent_property_list.do]. Depois de habilitados, os logs de auditoria do comando MID Server são acessados na instância navegando até **MID Server** > **Logs de auditoria de comando** [ecc_agent_command_audit_log_list.do]. Para ver ou mudar esta tabela, o usuário deve ter a função **agent_security_admin**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dados registrados nos logs de auditoria do comando

O log de auditoria do comando do MID Server registra o nome e o hash do comando. Se, por exemplo, durante a descoberta um probe não executar um comando, mas em vez disso executar um script, o nome do script será registrado. O hash do comando é calculado com base no conteúdo do script, independentemente do nome. Portanto, mudar o nome não afeta o hash do comando.

Quando um probe, como um WMIRunner, executa um comando com vários campos WMI, o WMI cria um script para consultar esses campos. O script é criado temporariamente no host do MID Server na pasta temporária. Depois que o script é executado, ele é removido da pasta temporária. O script recebe um nome com base nos campos e um número aleatório. No entanto, a chave de hash é sempre a mesma, considerando o mesmo conteúdo.

O log de auditoria do comando relata o status da execução como sucesso ou falha. A entrada do registro é um sucesso se o comando foi executado, ou uma falha se não foi possível executar. O log de auditoria do comando não considera o resultado do comando que está sendo executado. Por exemplo, um comando que é executado, mas falha ao coletar dados, ainda está listado no status de execução como um sucesso.

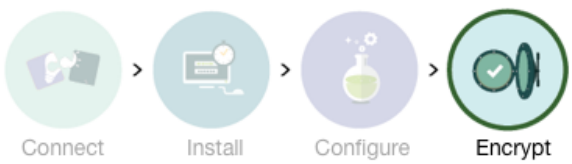
O Discovery oferece suporte a perfis JEA para WinRM. O log de auditoria do comando do MID Server registra o perfil JEA do comando de descoberta, se estiver disponível. Consulte Administração do Microsoft Just Enough (JEA) para Discovery a fim de obter mais informações sobre os perfis do JEA.

Por padrão, ocorre a rotação da tabela a cada sete dias. Para obter mais informações, consulte Rotação da tabela .

Recriar a chave de um MID Server

Recrie a chave de um MID Server para gerar uma nova chave privada. Chaves privadas são usadas para descriptografar credenciais de automação, para que os MID Servers possam transmitir informações com segurança. Os pares de chaves são gerados inicialmente quando um MID Server é validado e os MID Servers devem ser recodificados periodicamente para atender aos requisitos de segurança.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando o MID Server fica online novamente, o sistema valida automaticamente a nova chave e o MID Server retoma as tarefas de automação de processamento.

As credenciais de automação são protegidas ao criptografá-las na instância com a chave pública confiável do MID Server antes da transmissão. Quando o MID Server é criado, ele gera um par de chaves, que consiste em uma chave pública e uma privada. Depois que o MID Server for validado, ele poderá usar a chave privada para descriptografar as credenciais de automação. Ocasionalmente, você deve recodificar o MID Server para atender aos requisitos de segurança da sua organização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Servidores**.
2. Abra o MID Server cujos pares de chaves você deseja girar.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Recriar chave**.

Tópicos relacionados

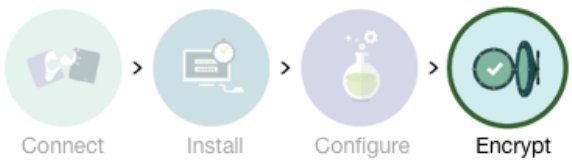
Validar o MID Server

Adicionar certificados SSL para o MID Server

Configure o MID Server para se conectar a uma origem por SSL.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar certificados ao MID Server para se comunicar por SSL/TLS de duas maneiras:

- Adicione certificados diretamente ao arquivo JRE TrustStore, usando o procedimento a seguir.
- Especifique um arquivo TrustStore diferente para o MID Server usar. Para obter mais informações, consulte Especificar um TrustStore externo para o MID Server.

Analise ambos os métodos para avaliar qual atende melhor às suas necessidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Durante a atualização do MID, o TrustStore incorporado é substituído. O MID Server tenta migrar certificados do TrustStore existente para o de entrada. Para serem migrados, os certificados devem atender aos seguintes critérios:

Quebec (portado para Orlando Patch 10 e Paris Patch 4)

- Certificados X.509 v3
- A extensão de restrições básicas é avaliada como falsa (ou não está presente)

Rome (portado para Paris Patch 7 e Quebec Patch 2)

- Certificados X.509
- Qualquer certificado presente na origem, mas não no TrustStore de destino

Os certificados que não atendem aos critérios são substituídos. Como alternativa, você pode especificar um arquivo TrustStore externo que não seja afetado pelas atualizações do MID Server. Para obter mais informações, consulte Especificar um TrustStore externo para o MID Server

Em Rome e famílias posteriores, a estratégia de migração utilizada durante a atualização é configurável por meio do parâmetro de configuração do MID Server *`mid.truststore.migration.strategy`*. Pode assumir os seguintes valores:

- **migrate_delta**: a estratégia padrão (descrita acima para Roma)
- **migrate_non_ca**: uma estratégia correspondente à descrita acima para a família Quebec
- **do_not_migrate**: desabilita a migração do TrustStore durante a atualização, embora um backup do TrustStore original seja feito em caso de substituição

Durante este processo de migração, um backup dos TrustStores originais e de atualização são feitos e armazenados no diretório de trabalho do agente: ⋯\agent\work\truststore_migration\<time epoch seconds>\. O TrustStore original é renomeado para cacerts_before e o TrustStore de atualização é renomeado para cacerts_from_upgrade.

Procedimento

1. Abra um prompt de comando e navegue até a pasta que contém a keytool do JRE.
   Este é o local do JRE que você instalou. Um exemplo de caminho pode ser: C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\bin
2. Importe um certificado para o armazenamento de chaves cacerts do MID Server, usando este comando:
   `keytool -import -alias <certificate alias> -file "<caminho para certificado>" -keystore "<*caminho para JRE*>\lib\security\cacerts"`

   Por exemplo, você pode inserir: `keytool -import -alias MyCA -file "C:\myca.cer" -keystore "C:\Program Files\Java\jre1.8.0_161\lib\security\cacerts"`

   Nota:
   A keytool solicita uma senha de certificado. Se o certificado for para uma CA, a keytool também perguntará se a autoridade de certificação deve ser confiável. Para adicionar um certificado a uma instância, consulte Upload de um certificado em uma instância .
3. **Opcional:** Exiba uma lista dos certificados atuais executando o comando: `keytool.exe -list -keystore "C:\Mid Server\agent\jre\lib\security\cacerts"`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especificar um TrustStore externo para o MID Server

A JVM do MID Server pode utilizar um TrustStore externo ao diretório de instalação do MID para que os certificados adicionados ao TrustStore não sejam substituídos durante uma atualização. É importante que este arquivo TrustStore resida fora do diretório de instalação do MID e o local do armazenamento confiável possa ser especificado adicionando parâmetros adicionais ao arquivo wrapper-override.conf do MID Server.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

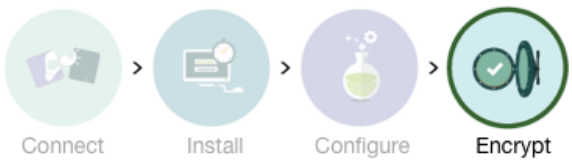
1. No host do MID Server, navegue até o arquivo wrapper-override.conf.
2. Especifique um TrustStore externo anexando um parâmetro personalizado ao final do arquivo wrapper-override.conf do MID.
   Por exemplo, em um MID do Windows com um TrustStore externo encontrado em C:\ external_truststore \cacerts, o final do arquivo seria semelhante a:

```
# Add additional custom parameters below

wrapper.java.additional.3=-Djavax.net.ssl.trustStore=C:\external_truststore\cacerts

wrapper.java.additional.4=-Djavax.net.ssl.trustStorePassword=<truststore's password>
```

Nota:
Se você especificou outros parâmetros adicionais neste arquivo, o identificador numérico, neste caso 3 e 4, pode ser diferente.

Algoritmos criptográficos SSH do MID Server

O MID Server utiliza clientes SSH para executar várias ações de descoberta. Durante o handshake do SSH, o cliente e o servidor determinam primeiro os algoritmos compatíveis com ambas as partes e, em seguida, o cliente escolhe o algoritmo de prioridade mais alta. Para o algoritmo de chave do host, o cliente escolhe o algoritmo de prioridade mais alta que ambas as partes oferecem suporte e que corresponde ao tipo de chave.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Algoritmos SSH padrão compatíveis por prioridade

Algoritmo de troca de chave

1. ecdh-sha2-nistp256
2. ecdh-sha2-nistp384
3. ecdh-sha2-nistp521
4. diffie-hellman-group-exchange-sha256
5. diffie-hellman-group14-sha256
6. diffie-hellman-group16-sha512
7. diffie-hellman-group14-sha1
8. diffie-hellman-group1-sha1
9. diffie-hellman-group-exchange-sha1

Algoritmo de chave do host (usado para assinatura de chave pública durante a autenticação)

1. ecdsa-sha2-nistp256
2. ecdsa-sha2-nistp384
3. ecdsa-sha2-nistp521
4. rsa-sha2-256
5. rsa-sha2-512
6. ssh-rsa
7. ssh-dss

Algoritmo cifrado

1. aes128-ctr
2. aes192-ctr
3. aes256-ctr
4. 3des-ctr
5. aes128-cbc
6. aes192-cbc
7. aes256-cbc
8. 3des-cbc

Algoritmo MAC

1. hmac-sha2-256
2. hmac-sha1
3. hmac-sha2-512
4. hmac-sha1-96
5. hmac-md5-96
6. hmac-md5

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizar a lista de prioridades de algoritmos SSH

As prioridades do algoritmo SSH do MID Server podem ser personalizadas com base nas necessidades de segurança. Cada algoritmo é controlado por uma das seguintes propriedades do MID Server.

Nota:
A importação do Glide na instância usa a lista de algoritmos padrão. As quatro propriedades do MID Server não afetam a Importação do Glide porque ela não é executada no MID Server. SNCSSH é usado para Importação de Glide na instância para SFTP e SCP.

- Algoritmos de troca de chave: **mid.ssh.algorithms.kex**
- Algoritmos de chave do host: **mid.ssh.algorithms.host_key**
- Algoritmos cifrados: **mid.ssh.algorithms.cipher**
- Algoritmos MAC: **mid.ssh.algorithms.mac**

As propriedades aceitam listas separadas por vírgulas com operadores. O primeiro nome na lista é a prioridade mais alta, o sobrenome na lista é a prioridade mais baixa. Adicionar uma lista separada por vírgulas sem nenhum operador substitui a lista de algoritmos padrão. Os operadores a seguir são baseados na sintaxe padrão do OpenSSH e modificam a lista de prioridades do algoritmo.

- O operador **+** anexa a lista separada por vírgulas de algoritmos à lista de algoritmos padrão.
- O operador **-** remove a lista separada por vírgulas de algoritmos da lista de algoritmos padrão.
- O operador **^** coloca a lista separada por vírgulas de algoritmos na frente da lista de algoritmos padrão.

mid.ssh.algorithms.cipher	-aes128-ctr
mid.ssh.algorithms.host_key	+ssh-rsa
mid.ssh.algorithms.kex	diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellm...
mid.ssh.algorithms.mac	^hmac-md5

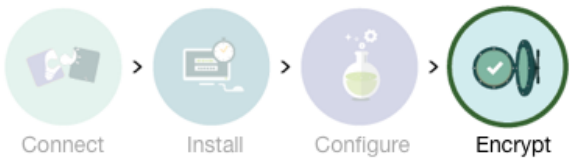
Anexar um arquivo de script a um MID Server sincronizado

Você pode anexar um arquivo de script para sincronizar com um Servidor MID conectado. Windows A segurança aprimorada do Internet Explorer bloqueia arquivos baixados que ele determina que são potencialmente perigosos. No entanto, a sincronização dos arquivos evita este problema de segurança.

Antes de Iniciar
Função necessária: **administrador**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A segurança aprimorada em navegadores Windows, como o Internet Explorer, bloqueia arquivos baixados que determina serem potencialmente perigosos. Isso bloquearia os arquivos baixados para uso pelo MID Server. Você precisaria desbloquear cada arquivo manualmente no navegador.

Para contornar este problema, use a sincronização de arquivos. A sincronização de arquivos requer que você pegue proativamente os arquivos de script da sua instância e os salve no MID Server. Os arquivos na instância e no MID Server permanecem sincronizados, mas não há mais necessidade de o MID Server baixar o arquivo inteiro. A sincronização de arquivos também evita que as atualizações feitas nesses arquivos de script sejam substituídas durante a atualização de uma instância.

Você pode anexar vários arquivos, mas o último arquivo anexado será sincronizado com o MID Server. Se você excluir o anexo, o arquivo de script se tornará inativo e o arquivo sincronizado será excluído do MID Server.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Arquivos de Script**.
2. Abra o arquivo ao qual você deseja anexar o arquivo de script ou clique em **Novo** para criar um novo arquivo.
3. Selecione **Usar anexo** e clique no ícone de clipe de papel para adicionar o anexo.
   Quando **Usar anexo** está marcado, um arquivo de script anexado substitui o script contido no campo **Script**. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, o script no campo **Script** será usado em vez do anexo.

   O nome do anexo do arquivo de script deve corresponder ao nome do arquivo de script do MID Server, já que o registro pode conter outros anexos.

4. Clique em **Atualizar** para iniciar o processo de sincronização.
   Certifique-se de que o nome do arquivo corresponda ao nome do script. Se você receber a mensagem de erro: Tipo de arquivo não permitido ou tipo MIME não corresponde ao conteúdo do arquivo, solicite que o administrador desative a validação do tipo MIME nos anexos. A propriedade do sistema **glide.security.file.mime_type.validation** controla esta configuração.

Habilitar sincronização de arquivo de script para segurança aprimorada do Windows

Windows A segurança aprimorada do Internet Explorer bloqueia arquivos baixados que ele determina que são potencialmente perigosos.

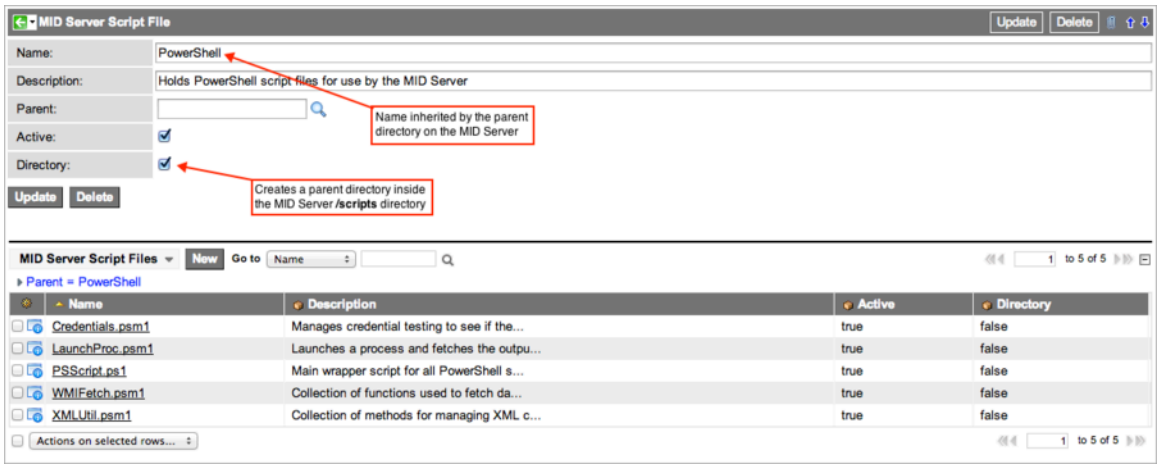
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

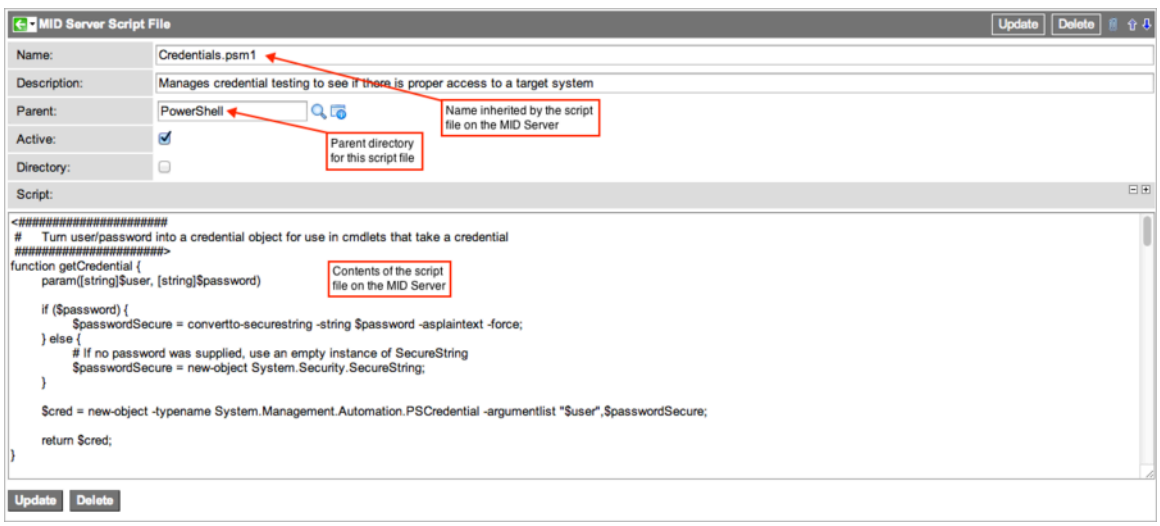
Os arquivos de script sincronizados com o MID Server são armazenados na instância na tabela Arquivo de Script do MID Server [ecc_agent_script_file], que pode ser acessada em **MID Server** > **Arquivos de Script** módulo.

Quando o MID Server se conecta à instância pela primeira vez, a instância cria um diretório chamado \scripts na raiz do MID Server. A instância cria um diretório primário no caminho \scripts\ <nome primário> usando definições da tabela ecc_agent_script_file. Por fim, a instância cria os próprios arquivos de script dentro do diretório primário usando os registros da tabela ecc_agent_script_file.

O registro do diretório primário é semelhante a este:



A instância cria cada arquivo de script no diretório primário no MID Server usando o registro do *Nome* da tabela ecc_agent_script_file como o nome do arquivo e a carga do campo *Script* como o conteúdo do arquivo. Um registro de arquivo de script é semelhante a:



A sincronização do arquivo de script continua a funcionar como se o script tivesse sido adicionado manualmente ao formulário.

Consulte Anexar um arquivo de script a um MID Server sincronizado para obter instruções sobre como anexar um arquivo de script.

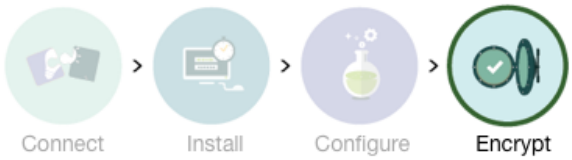
Nota:
A tabela Arquivo de script do MID Server [ecc_agent_script_file] é separada por domínio. Você pode criar versões dessas políticas que somente um MID Server do mesmo domínio pode usar. Para obter instruções, consulte Configurar separação de domínio para MID Servers.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modo FIPS imposto do MID Server

O MID Server é compatível com o ambiente IL-5 do National Security Cloud (NSC), que requer que toda a criptografia utilizada seja validada por FIPS. O MID Server pode ser executado no modo FIPS imposto, em que somente algoritmos criptográficos validados por FIPS são usados.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Os Padrões de processamento de informações federais são um grupo de padrões compilados pelo Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia para uso em sistemas de computador. Há muitas publicações FIPS, mas para fins desta discussão, estamos nos referindo especificamente a FIPS 140-2: Requisitos de segurança para módulos criptográficos . Algoritmos criptográficos podem prosseguir por meio de um processo de validação especificado pelo NIST. Para fins de nosso novo ambiente de nuvem seguro, o MID Server usará algoritmos que foram validados por esse processo.

Somente os MID Servers da família de versões Rome ou posterior com uma versão do JRE de 11.0.9+11 ou posterior podem ser definidos para executar no Modo imposto FIPS.

Modo FIPS imposto

Os algoritmos a seguir não estão disponíveis para uso nessas funções SSH pelo MID Server no modo FIPS imposto.

Intercâmbio de chaves:

diffie-hellman-group1-sha1

Mac:

- hmac-md5
- hmac-md5-96

As restrições a seguir agora estão em vigor para SNMP para uso pelo MID Server no modo FIPS imposto.

- SNMP v1 e v2 estão completamente desabilitados.
- Para SNMP v3, os seguintes usos de protocolo não são permitidos pelo MID Server no modo FIPS imposto:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- protocolo de autenticação: nenhum ou MD5
- protocolo de privacidade: nenhum ou DES

Outra funcionalidade que utiliza o MID Server pode ser afetada quando executada no modo FIPS imposto. Consulte a documentação específica dessa funcionalidade para obter detalhes.

Ativar Modo FIPS imposto do MID Server

O MID Server pode ser executado no modo FIPS imposto, em que somente algoritmos criptográficos validados por FIPS são usados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Implante um novo MID Server ou atualize os MID Servers existentes para a versão da família Rome ou posterior.
2. Encerre o MID Server.
3. Execute o seguinte script combinado fornecido para converter o MID para executar no Modo imposto FIPS:
   - Para hosts Windows: `> <MID install directory>\agent\bin\scripts\set-fips-enforced-mode.bat on`
   - Para hosts Linux: `$ <MID install directory>/agent/bin/scripts/set-fips-enforced-mode.sh on`

   O sucesso será registrado no console, incluindo o local dos arquivos modificados e todos os backups gerados durante o processo de conversão. Se chamado programaticamente, o sucesso será indicado por um código de retorno 0.
4. Inicie o MID Server.

O que Fazer Depois

O modo em que o MID está sendo executado pode ser confirmado por meio de dois métodos:

1. Verifique os logs do agente após a inicialização e procure a seguinte linha de log: `Executando no modo FIPS Imposto`
2. Verifique a tabela ecc_agent na instância e procure o valor da coluna booliana **FIPS imposto**.

Converter manualmente o MID Server para o modo FIPS imposto

O MID Server pode ser executado no modo FIPS imposto, em que somente algoritmos criptográficos validados por FIPS são usados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para converter manualmente o MID Server para o modo FIPS imposto ao usar um JRE externo, execute as seguintes etapas enquanto o MID Server estiver desligado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Converta o TrustStore do JRE para o tipo BCFKS.
- Defina o tipo de armazenamento de chaves padrão do JRE como BCFKS.
- Defina o sinalizador de Modo imposto FIPS no arquivo de configuração do MID Server.

Procedimento

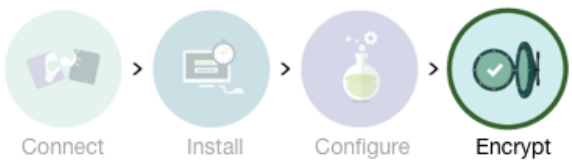
1. Converta o tipo de arquivo cacerts do JRE em BCFKS usando a Java Keytool com um comando semelhante a:
   `$ keytool -importkeystore -srckeystore <`**source keystore path**`> -srcstoretype <`**source keystore type**`> -srcstorepass changeit -destkeystore <`**destination keystore path**`> -deststoretype BCFKS -deststorepass changeit -provider org.bouncycastle.jcajce.provider.BouncyCastleFipsProvider -providerpath <`**BouncyCastle FIPS jar path**`>`

   Nota:
   As instalações Rome e MID posteriores contêm um jar BouncyCastle adequado para essa finalidade. Ele pode ser encontrado em: ⋯/agent/lib/bc-fips.jar

2. O tipo de armazenamento de chaves padrão do JRE pode ser definido no arquivo <diretório de instalação do JRE>\conf\security\java.security.
3. Nesse arquivo, localize a linha `keystore.type` e defina seu valor da seguinte forma: `keystore.type=bcfks`
4. No arquivo ⋯/agent/conf/wrapper-override.conf do MID Server, remova o comentário da linha FIPS e defina seu valor como verdadeiro.
   A linha deve ser: `wrapper.java.additional.106=-Dorg.bouncycastle.fips.approved_only=true`

Governança do MID Server

Melhore a segurança MID Server definindo um tempo limite automático para invalidar e desligar MID Serversinativo. Você pode habilitar este recurso e definir o período de tempo limite de inatividade globalmente e para cada MID Server.



1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Introdução

A Governança de MID Server evita que MID Servers esquecidos conectados a instâncias da ServiceNow sejam utilizados se a instância estiver comprometida.A governança do MID Server mantém um registro da última mudança de status do processo de validação/invalidação do MID Server.

Este recurso não está habilitado por padrão e está disponível como parte do plug-in do MID Server. Uma vez habilitada, a autenticação do MID Server expira após um período predeterminado de inatividade, a menos que explicitamente configurado para nunca expirar.

Habilitar e configurar a governança do MID Server

A Governança do MID Server é habilitada para todos os MID Servers com a definição da seguinte propriedade de sistema verdadeiro/falso: **mid.inactivity.timeout.enabled**. Esta propriedade não é definida por padrão. O tempo limite de inatividade global é especificado pela definição da seguinte propriedade do sistema de número inteiro: **mid.inactivity.timeout.days**. A propriedade usa um número inteiro que especifica o tempo limite em dias. O tempo limite padrão é de 30 dias, se não for especificado.

Você pode substituir o tempo limite de um MID Server específico, especificando **mid.inactivity.timeout.days** como um parâmetro de configuração nesse MID Server. Um valor de tempo limite de 0 desabilita a governança de MID Server nesse MID Server. Portanto, você pode definir um tempo limite global e também alterar ou desabilitar os tempos limites de determinados MID Servers.

Você não precisa reiniciar o MID Server após mudar a configuração de governança. A governança funciona com autenticação básica ou mútua.

Acompanhamento de atividade

O MID Server analisa a atividade acompanhando mensagens de fila do ECC de entrada e saída. A cada hora, o MID Server relata a última atividade para a instância, que é armazenada no registro ecc_agent e verifica se o tempo limite de inatividade foi atingido. Se o tempo limite de inatividade tiver sido atingido e o MID Server estiver ativo, o MID Server será invalidado e será encerrado. Se o tempo limite for atingido quando o MID Server estiver inativo, um trabalho na instância determinará se o MID Server está ocioso e o invalidará na instância.

Quando o MID Server estiver se aproximando do tempo limite de invalidação automática devido à inatividade, a página do MID Server exibirá uma mensagem indicando:

- Uma mensagem informativa quando faltam 3 a 7 dias para o tempo limite de inatividade.
- Uma mensagem de erro quando faltam menos de 3 dias para o tempo limite de inatividade.
- Depois que um MID foi invalidado automaticamente, uma mensagem de erro será exibida indicando a data em que o MID foi invalidado automaticamente.

Limpar o estado invalidado automaticamente

Depois que um MID Server tiver sido invalidado automaticamente, o status invalidado automaticamente deverá ser limpo manualmente para que o MID seja restaurado com sucesso. O MID Server será encerrado imediatamente se for reiniciado sem limpar este estado. Além disso, um problema de MID será registrado indicando esta ocorrência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado invalidado automaticamente de um MID Server pode ser limpo selecionando a ação de IU **Limpar invalidação automaticamente** na página de instância do MID Server. Depois de invocar esta ação de IU, o usuário deve iniciar seu MID Server e continuar com o processo de validação normal.

Campo de finalidade

A finalidade é um campo de texto que o cliente pode atualizar a qualquer ponto para indicar o uso pretendido para o MID Server. Este campo é puramente descritivo e não tem mais interações.

Atualizações do MID Server

Atualize os MID Servers manualmente ou automaticamente na instância. A atualização automática do MID Server é acionada quando a instância é atualizada e o MID Server não tem mais a mesma versão. O novo pacote do MID Server é baixado em install.service-now.com, substitui o anterior e o MID Server é iniciado com a nova versão.

Aviso:
O MID Server não poderá ser atualizado automaticamente em um host do Windows se o serviço de Experiência da aplicação do Windows estiver desativado. Para obter informações sobre o erro exibido e instruções para reativar esse serviço, consulte KB0597552 .

Requisitos de atualização do MID Server

Acesso ao site de download do MID Server

O computador host do MID Server deve ter acesso ao site de download da ServiceNow em install.service-now.com para fazer upgrade automaticamente. Se houver um ambiente ServiceNow auto-hospedado que bloqueie o acesso ao site de download, vai ser necessário importar manualmente o pacote do instalador do MID Server para os hosts do MID Server. Para obter instruções, consulte KB0760123 na base de conhecimento auto-hospedada.

Acesso do MID Server ao OCSP bloqueado

As configurações de firewall e proxy podem bloquear chamadas para o servidor OCSP Entrust, o que impede o funcionamento do MID Server. Pode ser necessário mudar as permissões do firewall para que o tráfego do OCSP passe corretamente. Para obter mais informações e resoluções, consulte o artigo da Base de conhecimento HI [KB1216223] .

Compatibilidade do sistema operacional com o MID Server

Não há suporte para upgrade de MID Servers Windows ou Linux com sistemas operacionais de 32 bits. Para obter mais informações, consulte [KB0863694] .

O MID Server não pode ser atualizado em um host Windows se o serviço de Experiência da aplicação do Windows estiver desativado. Para obter informações sobre o erro exibido e instruções para reativar esse serviço, consulte KB0597552 .

A atualização do MID Server é bloqueada por alguns antivírus em execução nos hosts do Windows. Para obter informações sobre os erros e a lista desses antivírus, consulte KB0870329 .

Qualquer atualização do Linux MID Server com o serviço instalado no sistema em Madrid ou inferior precisa reinstalar o serviço após a atualização. Se você não tiver reinstalado manualmente o serviço em atualizações anteriores e se o serviço do MID Server ainda estiver instalado no sistema Madrid ou em versões inferiores, o MID Server reinstalará o serviço automaticamente durante o upgrade. Para reinstalar o serviço, o MID Server precisa ser executado como um usuário administrador. Caso sua atualização do MID Server precise reinstalar o serviço, certifique-se de que o usuário do MID Server seja

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

administrador ou reinstale manualmente o serviço antes da atualização. Para obter informações sobre como reinstalar o serviço manualmente, consulte KB0821436 .

Quando o MID Server precisa ser atualizado

Todo MID Server que tenha uma versão diferente da versão da instância precisa ser atualizado. As duas propriedades do sistema abaixo controlam a versão de todos os MID Servers:

- **mid.buildstamp**: identifica a versão do MID Server com um identificador baseado na data da compilação. Essa propriedade usa o formato **mm-dd-aaaa-hhmm**. O MID Server verifica as informações de versão de hora em hora. Se nenhuma versão de substituição estiver configurada, o MID Server examinará a propriedade **mid.buildstamp** da versão a ser usada. Essa propriedade é redefinida para a versão padrão (aquela que corresponde à versão da sua instância) quando a instância é reiniciada ou atualizada. Portanto, todas as mudanças do usuário são perdidas nesse momento. O sistema anexa o nome da versão e as informações do patch ao formato de data e hora.

  Aviso:
  Essa propriedade não fica visível por padrão e não deve ser configurada.

- **mid.version.override**: define uma condição de substituição para a versão atual de todos os MID Servers em seu ambiente. Essa ação fixa os MID Servers em uma única versão e desativa o recurso de atualização automática. Essa propriedade não fica visível no sistema de base e deve ser adicionada à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] quando for definida. Para obter detalhes, consulte Como adicionar uma propriedade do sistema .

Quando os MID Servers verificam a versão a cada hora, eles examinam a propriedade **mid.version.override** primeiro. Se essa propriedade estiver vazia, os MID Servers obterão as informações de versão na propriedade **mid.buildstamp**. Se uma versão de substituição estiver configurada, os MID Servers usarão esse valor e ignorarão as informações de versão na propriedade **mid.buildstamp**. Esse valor de substituição permanece quando a instância é reiniciada e transmitida para os MID Servers. O valor na propriedade **mid.version.override** é apagado durante uma atualização, o que força o MID Server a se redefinir para a versão presente na propriedade **mid.buildstamp**.

Além de **mid.version.override**, a versão do MID Server também pode ser controlada com o parâmetro de configuração **mid.pinned.version**, que fixa o MID Server a uma versão específica. Para fixar um MID Server, defina o parâmetro **mid.pinned.version** com o nome da versão disponível no arquivo **config.xml** de cada MID Server. Use o formato **<versão>-mm-dd-aaaa**. Essa configuração substitui a configuração de propriedade da versão fixada do MID Server. Para obter instruções, consulte Como adicionar um parâmetro do MID Server. O valor definido nesse parâmetro não é afetado por uma atualização.

Aviso:
O uso de **mid.version.override** e **mid.pinned.version** não é recomendado. As diferentes versões no MID Server e na instância podem causar problemas de indisponibilidade no MID Server.

Métodos de atualização

Automático

A atualização automática pode ser acionada pela instância ou pelo próprio MID Server. Essa funcionalidade está disponível por padrão. A atualização automática ocorre:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando a instância é atualizada e o MID Server para essa versão é diferente da versão atual do MID Server. A instância envia o comando do sistema **autoUpgrade**para os MID Servers conectados.
- A cada hora, o MID Server verifica com a instância se há uma versão diferente disponível para atualização. Não é possível modificar esse período.

Manual

Inicie manualmente o upgrade clicando em um link relacionado no registro do MID Server. Use esse método quando você não quiser esperar até a próxima atualização automática realizada a cada hora ou se o upgrade falhar e você quiser forçar uma atualização. Consulte Upgrade manual do MID Server para obter instruções.

Processo de upgrade

1. **Verificação antes da atualização:** antes de iniciar o processo de atualização do MID Server, esse servidor executa um conjunto de testes para garantir que a máquina host atenda aos requisitos mínimos. Todos os erros encontrados durante esse teste automático impedem o upgrade até que os problemas sejam resolvidos. O teste de pré-atualização é ativado por padrão, mas pode ser desativado adicionando e definindo uma propriedade do sistema. Para obter mais informações, consulte Verificação de pré-atualização do MID Server.
2. **Download dos pacotes:** o MID Server baixa os pacotes de atualização em install.service-now.com. Esses pacotes estão no formato zip e são baixados para a pasta do agente na pasta **package/incoming**.
3. **Verificação de assinatura digital**

   Depois de baixar cada pacote, o MID Server verifica a assinatura digital dele. Ele lança uma exceção se a verificação falha. O erro é registrado no log do agente e na tabela de problemas do MID Server.

   Se os pacotes forem baixados e substituídos manualmente, você poderá verificar a assinatura de forma manual. Para verificar manualmente a assinatura de um pacote de instalação ou atualização, use a ferramenta jarsigner, que está disponível gratuitamente com o JDK. Este é o comando jarsigner para iniciar a verificação: `Jarsigner -verify -verbose -certs -strict <zip-file>`

   A saída deve ser semelhante ao exemplo a seguir:

```
- Signed by "CN=ServiceNow Inc., O=ServiceNow Inc., L=Santa Clara, ST=California, C=US"
Digest algorithm: SHA-256
Signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key
Timestamped by "CN=Symantec SHA256 TimeStamping Signer - G3, OU=Symantec Trust
 Network, O=Symantec Corporation, C=US" on Tue Nov 05 19:55:37 UTC 2019
Timestamp digest algorithm: SHA-256
Timestamp signature algorithm: SHA256withRSA, 2048-bit key

jar verified.

The signer certificate will expire on 2021-08-09.
The timestamp will expire on 2029-03-22.
```

4. **Extração de arquivos zip:** depois de baixar todos os pacotes necessários, o MID Server extrai os arquivos zip.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Antes de Rome:** os arquivos zip são extraídos para uma pasta temporária definida pelo sistema operacional. O nome da pasta é um número gerado aleatoriamente. A pasta temporária do sistema operacional é especificada pela propriedade do sistema **java.io.tmpdir**. Em um host UNIX, o valor dessa propriedade normalmente é `/tmp` ou `/var/tmp`.
- **De Rome em diante**: o MID Server evita o uso de pastas temporárias definidas pelo sistema operacional durante o upgrade do MID Server. Os arquivos zip são extraídos para uma pasta em **work/upgrade_temp** na pasta do agente. O formato do nome da pasta é um número gerado aleatoriamente. Se você quiser alternar para o comportamento anterior e usar uma pasta temporária definida pelo sistema operacional, poderá adicionar **mid.upgrade.use_os_temp_folder** ao arquivo **config.xml** do MID Server e defini-lo como true. Para mudar o comportamento de todos os MID Servers, adicione-o à propriedade [ecc_agent_property] do MID Server, deixando o campo MID Server em branco.

Nota:
Se você estiver usando o KB0747569 para mudar o **java.io.tmpdir** e quiser mantê-lo para atualizações futuras de Rome, configure **mid.upgrade.use_os_temp_folder** como true após a atualização para Rome. Se **mid.upgrade.use_os_temp_folder** não for configurado como verdadeiro, o **java.io.tmpdir** não será aplicado durante a atualização do MID Server e a pasta em `agent\work\upgrade_temp` será usada.

5. **Substituição dos pacotes antigos pelos pacotes atualizados:** depois de baixar e extrair os pacotes de atualização, o MID Server substitui os arquivos antigos pelos novos e inicia com a nova versão. Para substituir os pacotes, o MID Server inicia um processo chamado **Upgrade de distribuição da plataforma ServiceNow** e é encerrado. O Upgrade de distribuição da plataforma ServiceNow espera o MID Server ser encerrado corretamente e substitui os arquivos obrigatórios da seguinte forma:
   - **Antes do Rome**: o processo exclui todos os arquivos e pastas localizados nas pastas bin, lib e jre e copia os novos arquivos para essas pastas.
   - **De Rome em diante:** o processo substitui os arquivos nas pastas bin, lib e jre somente se a nova versão do arquivo for diferente da versão antiga. O **Upgrade de distribuição da plataforma ServiceNow** não apaga os arquivos de atualização e os arquivos inalterados são mantidos.

   Se o serviço de reinstalação for necessário como parte da atualização do MID Server, o Upgrade de distribuição da plataforma ServiceNow reinstalará o serviço antes de iniciar o MID Server. Para obter mais informações, consulte KB0821436 .

Nota:

Se a atualização do MID Server falhar nesta etapa, o MID Server permanecerá inativo. Alguns antivírus bloqueiam a substituição do arquivo nessa etapa. Para obter mais informações, consulte KB0870329 .

6. **Inicialização do MID Server**: depois de substituir todos os arquivos obrigatórios pela nova versão, o Upgrade de distribuição da plataforma ServiceNow inicia o MID Server. Quando o MID Server vem com a nova versão, ele apaga todas as pastas temporárias usadas para extrair os arquivos de atualização.

Atualizar mensagens de log

As mensagens de log do MID Server estão disponíveis nos seguintes arquivos de log:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As mensagens de log de verificação de pré-atualização estão disponíveis no arquivo agent.log localizado na pasta agent/logs. A mensagem **Executando testes de validação de pré-atualização.** indica que a verificação de pré-atualização foi iniciada. Se todos os testes obrigatórios forem aprovados, a mensagem **Testes de validação de pré-atualização bem-sucedidos. Continuando com o processo de atualização.** indica o fim da verificação de pré-atualização.

- Mensagens de log para baixar arquivos ausentes também estão disponíveis em agent.log. Cada download de pacote começa com a mensagem **Baixando pacote em PACKAGENAME.ZIP em https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO**. O andamento do download e o tamanho do arquivo baixado são monitorados no log. Depois de baixar todos os pacotes, a mensagem **O pacote foi baixado com êxito em https://install.service-now.com/ PACKAGEINFO** indica que o download foi bem-sucedido.

- A extração dos arquivos zip é a última etapa disponível em **agent.log**. A mensagem **Atualizando o MID Server** indica o início dessa etapa, e a mensagem **Extraindo pacote PACKAGE.ZIP para EXTRACT_TMP_FOLDER** é mostrada para cada extração de pacote. Quando todos os arquivos zip obrigatórios forem extraídos com sucesso, o servidor MID iniciará o processo de Upgrade de distribuição da plataforma ServiceNow e a mensagem **Parando o MID Server. Inicializando a atualização** mostra o fim dessa etapa antes da desativação do MID Server.

Os logs da Atualização de distribuição da plataforma ServiceNow incluem mensagens de log para a inicialização do processo e para a substituição de arquivos durante a atualização do MID Server. As mensagens de log de atualização são colocadas entre as mensagens ********** UPGRADE MAIN LOGIN START ********** e ********** UPGRADE MAIN LOGIN END **********. As mensagens de log da Atualização de distribuição da plataforma ServiceNow podem ser encontradas nos seguintes arquivos de log:

- No arquivo **glide-dist-upgrade.log** da pasta de extração temporária. Esse arquivo está disponível na pasta upgrade-wrapper/logs na pasta de extração temporária. Ele inclui mensagens de log de processo e mensagens de log de atualização.
- No arquivo **dist-upgrade.log** da pasta agent\logs. Esse arquivo inclui somente a parte de atualização das mensagens de log. Se houver algum problema na inicialização do processo, você precisará consultar **glide-dist-upgrade.log**.
- Em **wrapper.log** da pasta agent\logs. Depois de substituir os arquivos, o upgrade de distribuição da plataforma ServiceNow anexa **glide-dist-upgrade.log** ao arquivo wrapper.log.

Atualize a configuração do wrapper com upgrade-wrapper-override.conf

A configuração do wrapper para glide-dist-upgrade pode ser atualizada usando um arquivo upgrade-wrapper-override.conf. Crie um arquivo chamado upgrade-wrapper-override.conf na pasta agent/conf. Todas as configurações no upgrade-wrapper-override.conf são usadas durante o processo de upgrade.

Ao modificar a configuração com upgrade-wrapper-override.conf, os logs de depuração podem ser habilitados no nível do wrapper dist-upgrade e as mudanças podem ser testadas.

Por exemplo, o tempo limite padrão pode não ser longo o suficiente para determinados comandos de nível de JVM. O tempo limite pode ser aumentado com upgrade-wrapper-override.conf para a configuração do wrapper dist-upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do MID Server

Atualizando

O status do MID Server é alterado para Atualizando durante a execução da atualização. O estado Atualizando é semelhante ao estado **Pausado**. Isso evita possíveis falhas de comunicação entre a nova versão da instância e a versão anterior do MID Server durante o upgrade. Enquanto o MID Server estiver no estado Atualizando, você não poderá retomá-lo ou reiniciá-lo. No entanto, você pode realizar as mesmas ações permitidas quando o MID Server está no estado Pausado.

Nota:
Se você estiver usando uma instância de Istanbul, mas estiver atualizando um MID Server anterior para a versão Istanbul, esses estados de atualização não ficarão disponíveis. Eles só ficam disponíveis para MID Servers que já estejam na versão Istanbul.

Falha na atualização

Se o upgrade falhar na etapa de verificação de pré-atualização ou na etapa de download/extração de pacotes, as atualizações com falha serão tratadas de forma diferente com base na versão que você está atualizando.

- Atualização para outra versão principal (como Istanbul para a próxima versão completa): o status muda para **Falha na atualização**.
- Atualização de uma versão secundária em um lançamento (como do patch 1 de Jakarta para o patch 2): o MID Server continua usando a versão em execução no momento. Ele não executa o upgrade e o status muda para **Ativo**, supondo que o MID Server já esteja funcionando corretamente.
- Se o upgrade falhar na última etapa, substituindo a versão antiga dos pacotes pela nova versão, o MID Server permanecerá **Inativo**.

Histórico de atualização do MID Server

Use o módulo Histórico de atualização do MID Server para solucionar problemas com atualizações do MID Server. O módulo contém um registro de cada atualização de instância. Esses registros fornecem detalhes do status passo a passo para cada processo de atualização do MID Server. Se ocorrer um erro, ele será anotado na etapa, e uma mensagem será gerada dinamicamente com mais detalhes. O trabalho de limpeza da tabela exclui automaticamente problemas que não foram detectados por 30 dias, independentemente do estado deles. Para obter mais informações, consulte Histórico de atualização do MID Server.

Migração do certificado JRE TrustStore durante atualizações do JRE

Para atualizações do JRE após o upgrade para Quebec, o MID Server migra os certificados autoassinados existentes no JRE TrustStore para o TrustStore da nova versão do JRE. Quando esses certificados são migrados, os aliases deles são anexados com a cadeia de caracteres "snc_".

Para que um certificado seja migrado, ele deve:

- ser um certificado x509
- ser um certificado padrão v3
- ter a extensão de restrição básica definida como false (ou seja, não deve ser emitida por uma CA)

O MID Server identifica quando uma atualização do JRE está prestes a ocorrer e inicia o processo de migração. Antes da migração, o MID Server cria um backup do TrustStore

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

original como fallback em caso de falha. Se houver uma falha, o TrustStore de backup poderá ser restaurado manualmente.

Verificação de pré-atualização do MID Server

Antes de uma atualização, o MID Server realiza testes para identificar problemas que podem fazer com que o processo de atualização falhe ou resulte em uma indisponibilidade do MID Server.

Cada MID Server contém um monitor de Atualização automática que compara a versão do MID Server com a da instância para determinar se o MID Server precisa de uma atualização. Se o monitor de Atualização automática descobrir que a versão do MID Server está desatualizada, o monitor executará testes de validação de pré-atualização para esse servidor. Se um problema for detectado, uma mensagem será registrada na tabela Problema do MID Server [ecc_agent_issue] e o upgrade será bloqueado. O monitor de Atualização automática continua sendo executado a cada hora até que todos os testes sejam aprovados. Se não houver problemas que causem bloqueio, o MID Server baixará o pacote de atualização adequado e iniciará o processo de atualização. A verificação de pré-atualização do MID Server também é executada para as atualizações acionadas pela instância quando ela é atualizada, bem como para as atualizações manuais.

Testes de pré-atualização

A pré-atualização realiza dois conjuntos de testes: **testes obrigatórios** e **testes de alerta**. Todos os testes obrigatórios precisam ser aprovados para que a atualização do MID Server inicie. Se um teste obrigatório não tiver sido aprovado, ele será registrado no log do agente e um problema ativo do MID Server será criado na tabela de problemas do MID Server [ecc_agent_issue]. Esses erros serão publicados antes que o upgrade do MID Server ocorra e deverão ser resolvidos antes que o upgrade possa continuar. O MID Server interrompe o processo de atualização e muda o status com base nos Estados do MID Server. Se algum teste de alerta não for aprovado, uma mensagem será adicionada ao log do agente e à tabela de problemas do MID Server, mas a verificação de pré-atualização continuará e o upgrade do MID não será interrompido.

Os testes de validação de pré-atualização verificam os seguintes testes obrigatórios:

- Pelo menos 1 GB de espaço livre em disco
- Acesso ao site de download em install.service-now.com
- Verificação da assinatura digital de um arquivo de amostra baixado
- Permissão para executar, que envolve o seguinte:
  - Extrair um arquivador zip para uma pasta temporária
  - Copiar um arquivo da pasta temporária para a pasta do agente
  - Ler um arquivo de texto e validar o conteúdo
  - Excluir o conteúdo de verificação de pré-atualização
- A máquina host do MID Server não é um sistema de 32 bits
- Em MID Servers no Linux, a versão de glibC é pelo menos 2.17

Nos MID Servers no Windows, a validação de pré-atualização executa os seguintes testes de alerta:

- Todos os serviços bloqueadores de atualização do MID Server estão em execução na máquina host
- Status da Experiência da aplicação na máquina host

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Certifique-se de que o campo **Conectar como usuário** do serviço do Windows seja **LocalSystem** ou um usuário que faça parte do grupo local de administradores. Por padrão, os administradores de domínio são adicionados ao grupo local de administradores quando une um computador a um domínio.

Erros que bloqueiam a atualização

As mensagens abaixo descrevem a falha em um teste obrigatório e são publicadas na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue]. A falha em qualquer um desses testes bloqueia a atualização.

Não há espaço em disco suficiente. O sistema relata <n> bytes livres

Essa mensagem é exibida quando menos de 1 GB de espaço livre em disco é detectado no host do MID Server. Esse erro também é gravado no log do agente do MID Server.

Não é possível baixar atualizações no servidor de instalação

Essa mensagem indica que o host do MID Server não tem permissão para baixar o pacote de instalação em install.service-now.com ou que problemas de rede impedem a conexão. Esse erro também é gravado no log do agente do MID Server.

Falha na verificação da assinatura: <message>

Essa mensagem indica que ocorreu uma exceção de verificação quando a verificação de pré-atualização tentou verificar a assinatura digital do arquivo de verificação baixado.

Não é possível verificar a assinatura digital: <mensagem>

Essa mensagem indica que o processo de assinatura de verificação foi interrompido por uma exceção.

Não é possível extrair o conteúdo do zip de verificação de pré-atualização

Essa mensagem indica que a conta de serviço no host do MID Server não tem permissão para extrair o arquivo ZIP de pré-atualização para a pasta temporária.

Não é possível criar a pasta <caminho do arquivo de verificação de atualização>

Essa mensagem indica que a conta de serviço do MID Server não tem permissão para criar a pasta upgradeCheck para os arquivos de verificação de pré-atualização no caminho agent/package.

Não é possível verificar as permissões do arquivo: <mensagem>

Essa mensagem indica que ocorreu uma exceção ao verificar as permissões do arquivo, como um arquivo que não existe ou uma falha de acesso.

O Serviço do Windows do MID Server não está sendo executado como LocalSystem ou como um administrador local

Essa mensagem avisa que o serviço do Windows não está sendo executado com as permissões desejadas.

Falha de atualização: a máquina host não atende aos requisitos mínimos do sistema para atualizar o MID Server.

Não há suporte para a atualização do MID com o host de 32 bits. Para obter mais informações, consulte KB0863694 .

Falha de atualização: o host não atende aos requisitos mínimos do sistema para atualizar o MID Server. Consulte a documentação do produto MID Server na biblioteca GlibC para obter mais informações.

Esse erro só pode ocorrer em MID Servers no Linux. Consulte Suporte à versão Java para obter mais informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Avisos que não geram bloqueio

Esses avisos são exibidos na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] e não impedem a atualização de um MID Server no Windows:

Não é possível analisar $ logOnAsUser

Essa mensagem avisa que o valor Conectar como usuário para o serviço do Windows não está em nenhum destes formatos esperados:

- user@domain.company.com
- domínio\usuário

Não é possível consultar grupos de Conectar como usuário

Quando a instância tenta consultar as associações de grupo do usuário conectado, ela executa o comando **usuário da rede<nomedeusuario>**. A instância espera determinada estrutura de saída pelo serviço do Windows a partir deste comando e emite esse aviso se a saída esperada não corresponder à saída real.

Esses avisos do PowerShell são gravados somente no log do agente do MID Server. Como o PowerShell não é obrigatório para usar um MID Server, esses problemas de configuração não impedem a atualização de um MID Server no Windows. No entanto, esses avisos podem indicar problemas em seu ambiente que exigem atenção.

Ignorando as verificações de atualização do PowerShell, já que o PowerShell não pode ser usado

O PowerShell 3.0 (no mínimo) não está instalado ou o powershell.exe não está disponível para o usuário do serviço do MID Server.

Ignorando o teste do Powershell: a pasta de destino não foi inicializada

Ignorando o teste Powershell: não é possível detectar o nome do serviço

O serviço CiscoAMP em execução na máquina host do MID Server é identificado como um bloqueador de atualização do MID Server

Para obter mais informações, consulte KB0870329 .

A Experiência da aplicação está desativada no host do MID Server, o que pode fazer com que o processo de atualização automática falhe e o MID Server seja desativado. Ative o serviço no host para garantir a atualização automática bem-sucedida

Para obter mais informações, consulte KB0597552 .

Continuando com a atualização, mas o seguinte problema foi encontrado durante a verificação de atualização: <mensagem de exceção>

Essa mensagem indica que houve um problema ao executar a parte do PowerShell dos testes de pré-atualização.

Desativação da verificação de pré-atualização

Um parâmetro de configuração do MID Server chamado **mid.upgrade.run_precheck** é definido como **verdadeiro** por padrão, o que permite a execução do teste automático de pré-atualização. Para desativar esses testes para um único MID Server, adicione esse parâmetro ao arquivo config.xml do MID Server e configure-o como **false**. Para desativar esses testes para todos os servidores MID, adicione um novo registro à tabela Propriedade do MID Server [ecc_agent_property] chamada **mid.upgrade.run_precheck**. Defina o valor dessa propriedade como **false** e deixe o campo **MID Server** em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fixação de um MID Server em uma versão específica

Você pode *fixar* todos os MID Servers do seu ambiente em uma versão específica definindo uma propriedade do sistema, ou você pode configurar versões específicas para MID Servers específicos.

Nota:
Na maioria das circunstâncias, não fixe o MID Server em uma versão específica. Fixar o MID Server pode deixá-lo fora de sincronia com a instância e causar falha na funcionalidade. Em vez disso, deixe a instância determinar qual versão do MID Server vai ser usada.

Propriedades de controle de versão

Estas propriedades do sistema controlam a versão de todos os MID Servers:

- **mid.buildstamp**: identifica a versão do MID Server com um identificador baseado na data da compilação. Essa propriedade usa o formato **mm-dd-aaaa-hhmm**. O MID Server verifica as informações de versão de hora em hora. Se nenhuma versão de substituição estiver configurada, o MID Server examinará a propriedade *mid.buildstamp* da versão a ser usada. Essa propriedade é redefinida para a versão padrão (aquela que corresponde à versão da sua instância) quando a instância é reiniciada ou atualizada. Portanto, todas as mudanças do usuário são perdidas nesse momento. O sistema anexa o nome da versão e as informações do patch ao formato de data e hora.

  Aviso:
  Essa propriedade não fica visível por padrão e não deve ser configurada.

- **mid.version.override**: define uma condição de substituição para a versão atual de todos os MID Servers em seu ambiente. Essa ação fixa os MID Servers em uma única versão e desativa o recurso de atualização automática. Essa propriedade não fica visível no sistema de base e deve ser adicionada à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] quando for definida. Para obter detalhes, consulte Como adicionar uma propriedade do sistema .

  Quando os MID Servers verificam a versão a cada hora, eles examinam a propriedade *mid.version.override* primeiro. Se essa propriedade estiver vazia, os MID Servers obterão as informações de versão na propriedade *mid.buildstamp*. Se uma versão de substituição estiver configurada, os MID Servers usarão esse valor e ignorarão as informações de versão na propriedade *mid.buildstamp*. Esse valor de substituição permanece quando a instância é reiniciada e transmitida para os MID Servers.

  Importante:
  O valor na propriedade **mid.version.override** é apagado durante um upgrade, o que força o MID Server a se redefinir para a versão presente na propriedade *mid.buildstamp*.

Parâmetro de configuração de controle de versão

Para fixar MID Servers específicos em uma versão desejada, defina o parâmetro **mid.pinned.version** com o nome dessa versão no arquivo **config.xml** de cada MID Server. Use o formato **<versão>-mm-dd-aaaa**. Essa configuração substitui a configuração de propriedade da versão fixada do MID Server. Para obter instruções, consulte Adicionar um parâmetro do MID Server.

Nota:
O valor definido nesse parâmetro não é afetado por um upgrade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualização manual do MID Server

Você pode atualizar manualmente os MID Servers a qualquer momento se não quiser esperar a atualização automática.

Antes de Iniciar

Função necessária: mid_server ou administrador

Para que a atualização seja executada, os MID Servers devem estar no estado **Ativado** e devem ser validados. O MID Server executa automaticamente o teste de pré-atualização antes de atualizar. Todos os erros encontrados durante esse teste devem ser resolvidos para que o upgrade prossiga.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O MID Server é atualizado para a versão especificada pelo carimbo da compilação na instância ou pela propriedade de atualização que você especificar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Discovery** > **MID Servers** ou **Orchestration** > **Configuração do MID Server** > **MID Servers**.
2. Abra o registro do MID Server que você deseja atualizar.
3. Clique em **Atualizar MID** em **Links relacionados**.
4. Confirme que você deseja executar o upgrade.

Resolver problemas do MID Server

Solucione problemas com o MID Server para encontrar soluções. Monitore o MID Server para receber alertas sobre problemas à medida que eles ocorrem. Existem procedimentos de solução de problemas para resolver problemas específicos com o MID Server. A base de conhecimento do Hi contém vários artigos para ajudá-lo a solucionar problemas do MID Server.

Monitorar o MID Server

O monitoramento de um MID Server envolve a verificação de entradas nos arquivos de log, a confirmação da conectividade de rede e a verificação do status do MID Server.

- Se o MID Server estiver em um host do Windows, navegue até o console de serviços do Windows e localize o nome do serviço que corresponde ao nome que aparece no arquivo wrapper-override.conf. Se o processo do MID Server for o único processo Java em execução no host, monitore a memória usada pelo java.exe e o alerta em menos do que a memória máxima configurada definida na pasta ~\agent\conf\wrapper-override.conf.
- Certifique-se de que o arquivo agent0.log.0.lck apareça na pasta ~\agent\logs para confirmar que o MID Server está sendo executado e registra a atividade do sistema no arquivo agent0.log.0.
- Analise os seguintes logs em busca de erros de aviso, críticos e graves: ~\agent\logs \agent0.log.0 ~\agent\logs\wrapper.txt Consulte Gerenciar conteúdo de fila do ECC para um MID Server para ver como abrir entradas de log a partir da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Testar a conectividade do MID Server para confirmar que o host MID Server é capaz de se comunicar com a instância. Resolva quaisquer problemas de conectividade de rede, como conflitos com firewalls, listas de controle de acesso e erros de roteamento.

- Na instância do MID Server, navegue até a página **MID Servers** e revise o status do MID Server. Para obter informações adicionais, clique em um **Nome**.

- Configure notificações por e-mail, SMS e push para alertá-lo quando ocorrerem problemas com os MID Servers. A notificação de inatividade do **MID Server** está habilitada por padrão. Consulte Notificações para obter detalhes.

Java Flight Recorder

O Java Flight Recorder (JFR) usa um modelo de dados articulado para analisar o uso de memória interna e específica da aplicação da Java Virtual Machine e os detalhes relacionados ao thread. Em hosts com Java 14 ou posterior, o Event Streaming permite a análise de eventos da aplicação ou JVM específicos.

As ações do arquivo JFR **Iniciar gravação JFR**, **Parar gravação JFR**ou **Gravar arquivo JFR**são acessadas na instância nos links relacionados do MID Server. Ao iniciar ou parar a gravação JFR, você pode despejar dados JFR no disco sob demanda. Enquanto a gravação JFR estiver ativada, você pode gravar no arquivo JFR a partir da página da instância do MID Server.

O arquivo JFR é excluído por um programador para limpar os dados após 24 horas. Esse comportamento padrão pode ser substituído adicionando o seguinte parâmetro de configuração no **config.xml** : `<parameter name="mid.jfr.data.clean.interval" value="<time in milisec>"/>`

Eventos JFR personalizados podem ser gravados no arquivo JFR. Para desabilitar a gravação de eventos, adicione o seguinte parâmetro de configuração ao **config.xml**: `<parameter name="mid.jfr.record.aprobe" value="false”/>`

Procedimentos para solução de problemas

Os procedimentos a seguir fornecem informações sobre como resolver problemas específicos com o MID Server. Os artigos da base de conhecimento também cobrem uma ampla variedade de problemas. Caso se depare com problemas que não são cobertos por esses procedimentos, pesquise artigos relacionados na base de conhecimento. Por exemplo, se estiver enfrentando sintomas como o MID Server inoperante ou não respondendo, ou ICs sendo duplicados durante a descoberta, consulte KB0597571 para obter informações e soluções recomendadas.

Problemas ativos do MID Server

A instância ServiceNow® tem uma tabela dedicada que publica problemas ativos com MID Servers e alerta os administradores quando um MID Server está em risco de exceder seus recursos.

Problemas de credencial pós-clonagem do MID Server ativo

O sistema fornece processos automáticos para detectar e notificar você sobre possíveis problemas de credencial do MID Server após a clonagem da instância.

Alertas de limite de recursos do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A instância exibe avisos quando um MID Server viola seus limites de recursos para uso de memória de CPU e JVM, permitindo que os usuários criem notificações por e-mail ou scripts personalizados quando ocorre uma violação.

Problemas de conectividade do usuário do MID Server

A instância grava problemas que envolvem logins de usuário no MID Server e conectividade de rede na tabela MID Server Issue [ecc_agent_issue] e cria eventos que você pode usar em scripts personalizados ou para enviar notificações por e-mail.

Interpretar a saída de depuração do usuário do MID Server

A saída de depuração do log do sistema está disponível em uma exibição resumida ou detalhada para problemas do usuário do MID Server, mas deve ser habilitada manualmente.

Histórico de atualização do MID Server

Use este módulo para solucionar erros que ocorrem durante o processo de atualização do MID Server. A tabela Históricos de atualizações do MID Server contém um registro de cada atualização de instância. A tabela de fases de atualização do MID Server mostra o status de cada MID Server e seu andamento de atualização, incluindo todos os erros encontrados.

Problemas ativos do MID Server

A instância ServiceNow® tem uma tabela dedicada que publica problemas ativos com MID Servers e alerta os administradores quando um MID Server está em risco de exceder seus recursos.

A tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] exibe uma série de problemas comuns que um MID Server pode enfrentar, conforme eles ocorrem. Os processos de verificação de erros tentam identificar a causa mais provável do problema. Mensagens de erro informativas nomeiam o MID Server afetado e explicam a possível causa do problema. A tabela ecc_agent_issue retém seus registros por 30 dias.

Para acessar registros nesta tabela, navegue até **MID Server** > **Problemas de Servidor**.

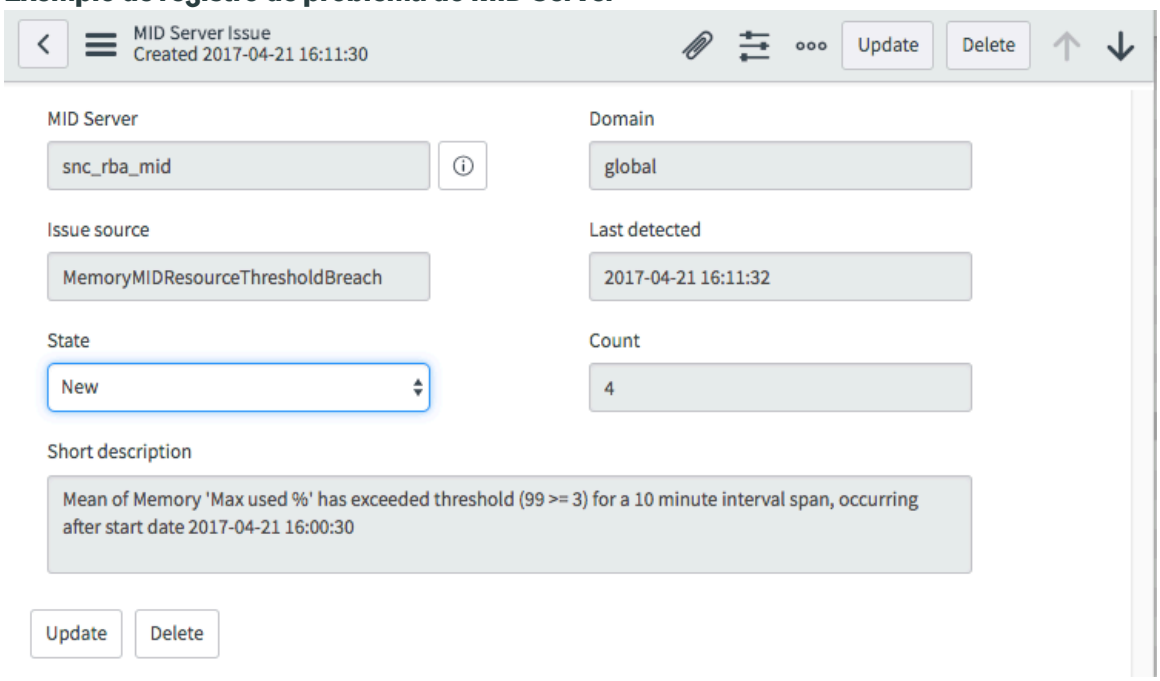
Problemas ativos do MID Server com suporte:

- Credenciais de usuário incorretas após a clonagem da instância.
- Java Runtime Environment (JRE) sem suporte no host do MID Server.
- Limites de recursos para uso de CPU e memória de JVM se aproximando.
- Erros detectados durante o teste de pré-upgrade.
- Falhas de autenticação e autorização do usuário.
- Interrupções de conectividade de rede e erros de configuração de função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de registro de problema do MID Server



Falha ao iniciar o MID Server

Quando um MID Server recém-instalado falha ao iniciar ou é encerrado prematuramente, a configuração incorreta pode ser a responsável.

Nomes de MID Server duplicados

Quando o serviço do MID Server é iniciado, ele verifica se é o único MID Server ativo (não inativo) com esse nome. Se o MID Server descobrir outro MID Server ativo com o mesmo nome, o MID Server inicial aguardará 5 minutos e enviará outra consulta. O MID Server repete essa consulta 12 vezes e registra cada tentativa no log do agente. Se o endereço IP ou o diretório inicial de um MID Server existente for alterado, esse MID Server será invalidado. Se o MID Server ainda detectar uma duplicata após este ciclo, ele criará um registro na tabela MID Server Issue [ecc_agent_issue] e será encerrado.

Nota:
O registro na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] não pode ser resolvido automaticamente pela instância. Feche o registro manualmente para fins de contabilidade. Marque o problema como **Resolvido** ou exclua-o.

MID Servers atualizados executando vários serviços

Começando com a versão New York, um arquivo em lote no pacote do instalador do MID Server garante que apenas um serviço do Windows MID Server seja configurado para um caminho executável (pasta de instalação do MID Server). Versões anteriores não foram verificadas para esta configuração. Os MID Servers atualizados que executam vários serviços com o mesmo caminho executável não podem ser iniciados. Se você tiver esse problema, siga este procedimento para reconfigurar o MID Server de modo a usar somente um serviço:

1. Exclua o serviço indesejado do Windows executando **sc.exe delete <*service name*>** na linha de comando.
2. Abra o arquivo wrapper-override.conf na pasta de instalação do MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Altere os parâmetros **wrapper.name** e **wrapper.displayname** para o nome do serviço que você deseja manter.
4. Reinicie o MID Server.

Problemas de credencial pós-clonagem do MID Server ativo

O sistema fornece processos automáticos para detectar e notificar você sobre possíveis problemas de credencial do MID Server após a clonagem da instância.

Durante um clone de instância, a tabela do MID Server [ecc_agent] não é copiada da instância de origem, mas a tabela de usuário [sys_user] é copiada. Como resultado, as credenciais do usuário do MID Server de origem copiadas para a instância de destino podem não corresponder às usadas pelo conjunto existente de MID Servers usado pelo destino. Credenciais incorretas podem fazer com que os MID Servers fiquem inativos para a instância de destino. Os processos na instância notificam se um MID Server está inativo devido a credenciais incorretas após um clone de instância.

Tabela para problemas de credencial pós-clonagem

A tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] armazena problemas ativos do MID Server após um clone de instância. Os registros nesta tabela mostram o estado atual de um MID Server, os horários de avaliação e a **origem do problema**. Para casos em que um MID Server de uma instância clonada está inativo devido a possíveis credenciais incorretas, a **origem do problema** é **InstanceClone**. Os dados da tabela MID Server Issue [ecc_agent_issue] são exibidos em uma lista relacionada em um registro do MID Server. Os registros nesta tabela serão removidos se não forem detectados por 30 dias. Problemas contínuos reaparecem conforme ocorrem.

Script de limpeza pós-clonagem e trabalhos programados

Um script de limpeza chamado `Credenciais de MID Server incorretas após clone` é executada na instância de destino após a clonagem e chama um script include chamado `BadMIDCredentialAfterClone`. Essa inclusão de script programa a execução dos seguintes trabalhos na tabela item de programação [sys_trigger]:

- `BadMIDCredentialAfterClone-1`: é executada 15 minutos após a execução do clone.
- `BadMIDCredentialAfterClone-2`: é executada 75 minutos após a execução do clone.

Esses trabalhos registram na tabela MID Server Issue [ecc_agent_issue] todos os MID Servers que existiam na instância de destino antes do clone que estão no estado **Inativo**. Esses MID Servers não estão prontos para o processamento normal e podem estar inativos devido a credenciais inválidas resultantes do processo de clonagem. O estado dos MID Servers adicionados à instância de destino depois que o clone não é avaliado.

Nota:
O log do MID Server mostra que o usuário do MID Server associado à instância de destino não pôde ser autenticado ou não tinha a função apropriada.

Regra de negócios que verifica se há credenciais incorretas

A regra de negócios **Verificar credenciais MID incorretas após clonagem** monitora a tabela do MID Server [ecc_agent] para MID Servers que estão fazendo a transição de **Inativo** para **Ativo**. Se a regra de negócios encontrar um MID Server fazendo essa transição, a regra tentará encontrar um MID Server correspondente na tabela MID Server Issue [ecc_agent_issue] que tenha uma origem de problema de **InstanceClone** e um estado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

diferente de **Resolvido**. Se uma correspondência for encontrada, a regra de negócios atualizará o estado do MID Server na tabela [ecc_agent_issue] para **Resolvido**.

Resolver problemas do MID Server

A mensagem de erro na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] nomeia o usuário do MID Server afetado. Esta mensagem aparece sempre que a regra de negócios é executada e encontra um MID Server com credenciais incorretas suspeitas:MID Server não operacional (status: Inativo), possivelmente devido a um clone recente. Verifique as credenciais do usuário conectado 'local-midserver'.

Tente resolver o problema primeiro comparando as credenciais do usuário com as credenciais que o MID Server afetado está esperando. Se as credenciais estiverem incorretas, corrija o problema e verifique o status do MID Server novamente. Se as credenciais estiverem corretas, mas o MID Server permanecer inativo, verifique a base de conhecimento quanto a outras causas possíveis.

Alertas de limite de recursos do MID Server

A instância exibe avisos quando um MID Server viola seus limites de recursos para uso de memória de CPU e JVM, permitindo que os usuários criem notificações por e-mail ou scripts personalizados quando ocorre uma violação.

A tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] avisa os usuários quando um MID Server excede os limites configurados de seus recursos de CPU e memória alocados. Esses avisos são publicados antes que o MID Server experimente uma degradação de desempenho ou um erro de falta de memória, permitindo que o administrador aumente os recursos e evite o tempo de inatividade. Os administradores podem usar um evento registrado para enviar notificação por e-mail para destinatários selecionados, avisando-os sobre violações de limite, ou para criar um script personalizado para fazer algum outro tipo de trabalho. A instância continua a atualizar a tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] para manter os problemas não resolvidos atuais.

Por padrão, os alertas de limite de CPU e memória estão desabilitados e nenhum alerta é publicado na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue]. Para habilitar os dois tipos de alerta, adicione essas propriedades à tabela Propriedade do sistema [sys_properties] e defina seus valores como **verdadeiro**:

- **mid.threshold.resource.breach.enable.cpu.alerts**
- **mid.threshold.resource.breach.enable.memory.alerts**

Para obter detalhes sobre como adicionar propriedades do sistema à plataforma, consulte Adicionar uma propriedade usando sys_properties.list .

Processo de avaliação

Esse processamento ocorre independentemente de o alerta estar habilitado:

1. A cada 10 minutos, cada MID Server transmite suas métricas de consumo de CPU e memória para a instância. A instância insere métricas de CPU no campo **% média de CPU usada** da tabela Métricas escalares do agente ECC [ecc_agent_scalar_metric] e métricas de memória no campo **% de memória máxima usada** da tabela Métricas de memória do agente ECC [ecc_agent_memory_metric].
2. Depois de uma inserção bem-sucedida, as regras de negócios a seguir são executadas em cada tabela, invocando uma inclusão de script que chama uma função apropriada. Cada função obtém uma média dos conjuntos de métricas inseridos nas tabelas, com base nos intervalos de amostra configurados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Atualizar média de cpu em Status do MID Server**: Chama a inclusão de script `MIDResourceThresholdBreach.checkCpuUsage ()`.
- **Atualizar memória máxima em Status do MID Server**: Chama a inclusão de script `MIDResourceThresholdBreach.checkMemoryUsage`.

Cada função obtém uma média dos conjuntos de métricas inseridos nas tabelas, com base nos limites configurados e nos intervalos de amostragem. A instância primeiro examina cada MID Server em busca de parâmetros de configuração que definem valores de limite personalizados ou intervalos de amostragem para esse MID Server. Se nenhum parâmetro de configuração para esses atributos for encontrado, a instância procurará na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] valores personalizados a serem usados. Se nenhuma propriedade for encontrada, a instância usará o limite padrão e os valores de intervalo do código.

Nota:
As porcentagens de limite e os intervalos de amostra são configuráveis. Consulte Configuração de limites e intervalos de amostragem para obter detalhes.

Processo de alerta

Quando o alerta de limites de CPU ou memória está habilitado, este processamento ocorre:

1. Se o valor médio agregado da métrica for igual ou superior ao limite percentual configurado, a instância acionará o evento `mid.threshold.resource.breach`. Os administradores podem usar este evento para criar notificações por e-mail para alertas de violação de limite ou para criar um script personalizado.
2. A instância insere um registro da violação na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] com um valor de **Estado Novo** e uma **Contagem** de 1 e publica uma mensagem contendo todos os detalhes pertinentes da violação. Um exemplo desta mensagem é `% média de uso de CPU excedeu o limite (96> = 91) por um período de 40 minutos após a data de início 2017-01-11 14:25:19`. Essa mensagem aparece no campo **Descrição resumida** do formulário de problema do MID Server e no evento. Você pode copiar qualquer parte da mensagem em suas notificações por e-mail.

Estados de problemas do MID Server

Quando o administrador examina um problema pela primeira vez na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue], o administrador pode alterar o **Estado** do problema para **Confirmado** para indicar que o problema está sendo resolvido. Cada vez que a instância detecta uma violação, ela tenta corresponder a uma violação a um problema existente. Se um MID Server já tiver um registro de problema para essa violação em um **EstadoNovo** ou **Confirmado**, a instância atualizará o campo **Última detecção** com data e hora atuais e incrementará o campo **Contagem** no registro existente. Isso evita a criação de registros duplicados na tabela MID Server Issue [ecc_agent_issue] e registra o número de vezes após o incidente inicial em que a violação ocorreu novamente. O administrador pode aumentar os recursos do MID Server gradativamente e observar o efeito no campo **Contagem**. Quando o contador para de aumentar, o administrador sabe que o MID Server tem recursos adequados. Quando o recurso do MID Server tiver sido ajustado corretamente, o administrador definirá o **Estado** como **Resolvido**. Se uma nova violação de limite for registrada em um log que corresponda a um problema do MID Server com um **Estado Resolvido**, a instância criará um novo registro de problema.

Nota:
Qualquer registro na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] que não tenha sido atualizado em 30 dias será excluído, independentemente de seu estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recomendações para resolver problemas de recursos

Os administradores têm a oportunidade de resolver quaisquer problemas de recursos com um MID Server quando recebem a notificação do evento. Siga estas recomendações para reduzir a pressão sobre os recursos do MID Server:

- **Memória da JVM**:
  - Aloque mais memória máxima para o MID Server. Para obter mais informações, consulte Definir o tamanho da memória JVM do MID Server.
  - Adicione outros MID Servers para compartilhar a carga de trabalho. Para obter mais informações, consulte Clusters do MID Server.
  - Reduza a quantidade de processamento simultâneo para o MID Server. Isso inclui a segmentação de intervalos de endereços IP em segmentos menores para uma programação do Discovery ou o carregamento de segmentos menores de dados em um trabalho de importação.
- **CPU**: reduza a atividade no host ou migre o MID Server para um novo host com mais recursos disponíveis.

Nota:
O MID Server pode criar um pico de uso de recursos durante a Descoberta, especialmente descobrindo em um grande número de destinos ou executando várias sessões do Power Shell simultaneamente. A utilização de recursos do host do MID Server retorna automaticamente ao normal depois que a execução do Discovery é interrompida com sucesso. Para diminuir a utilização da CPU, hospede o MID Server em uma máquina dedicada. Se você encontrar problemas de uso de recursos, certifique-se de que apenas um MID Server seja executado em cada máquina host dedicada. Se o MID Server estiver hospedado em uma nuvem pública, adicione mais recursos de CPU e evite o problema de vizinhança ruidosa. Para obter mais informações, consulte Uso elevado da CPU no host com MID Server [KB0597639] .

Tabelas usadas para avaliação de limite de recursos

Tabela	Descrição
Problemas do MID Server [ecc_agent_issue]	Armazena dados em vários tipos de problemas do MID Server, incluindo violações de limites de CPU e memória configurados. Os campos usados para violações de limite de recursos são: • **contagem**: número de vezes que ocorre uma violação de limite relatada anteriormente, se o evento não estiver marcado como **Resolvido**. • **last_detected**: data e hora atuais em que uma violação de limite foi detectada. Este campo é atualizado sempre que uma violação detectada anteriormente é encontrada, se ela não estiver marcada como **Resolvido**. • **mensagem**: mensagem descritiva resumindo as condições que acionaram o evento de violação de limite. Esta mensagem inclui a porcentagem real de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
	CPU e memória calculada e os limites configurados que foram violados. • **mid_server**: nome do MID Server que está passando pela violação do limite de recursos. • **origem**: a origem do problema da violação. Estas são as fontes possíveis: ○ **CpuMIDResourceThresholdBreach**: fontes de problemas de limite de CPU. ○ **MemoryMIDResourceThresholdBreach**: fontes de problemas de limite de memória.
Status do MID Server [ecc_agent_status]	Armazena os percentuais usados para os recursos de CPU e memória, calculados em intervalos configuráveis para cada recurso. Os campos usados são: • % de uso médio da CPU • % de uso máximo da memória
Métrica escalar do agente de ECC [ecc_agent_scalar_metric]	Armazena os dados de uso da CPU inseridos por cada MID Server a cada 10 minutos. O campo da tabela usado pelo alerta de limite de recurso é **média**.
Métrica de memória do agente de ECC [ecc_agent_memory_metric]	Armazena os dados de uso da memória inseridos por cada MID Server a cada 10 minutos. O campo da tabela usado pelo alerta de limite de recurso é **max_used_pct**.

Regras de negócios que verificam se há violações de limite

Regra de negócios	Descrição
Atualizar média de cpu no status do MID Server	É executado depois que o MID Server insere um registro na tabela Métrica escalar do agente deECC [ecc_agent_scalar_metric]. Essa regra de negócios aciona a função de inclusão de script `MIDResourceThresholdBreach` que avalia as configurações de limite para determinar se o MID Server violou seus limites de recursos de CPU configurados.
Atualizar a memória máxima no status do MID Server	É executado depois que o MID Server insere um registro na tabela Métrica de memória do agente de ECC [ecc_agent_memory_metric]. Essa regra de negócios aciona a função de inclusão de script `MIDResourceThresholdBreach` que avalia as configurações de limite para determinar se o MID Server violou seus limites de recursos de memória configurados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de limites e intervalos de amostragem

Você pode usar as porcentagens de limite padrão e os intervalos de amostra ou configurar valores personalizados usando um destes métodos:

- Adicione propriedades do sistema à instância e altere os valores padrão de todos os MID Servers.
- Adicione parâmetros de configuração para mudar os valores de recursos padrão para MID Servers individuais.

As propriedades do sistema e os parâmetros de configuração usam os mesmos nomes.

Parâmetro de propriedade/configuração	Descrição
mid.threshold.mean_cpu.aggregate_interval_span	Número de unidades de 10 minutos no intervalo para amostragem de dados de uso da CPU. O intervalo padrão é de 30 minutos (3 x 10 min.) **Padrão**: 3
mid.threshold.mean_cpu.percent	Porcentagem de uso do total de recursos da CPU que inicia um alerta de violação de limite. **Padrão**: 95
mid.threshold.mean_max_memory.aggregate_interval_span	Número de unidades de 10 minutos no intervalo para amostragem de dados de uso da memória. O intervalo padrão é de 30 minutos (3 x 10 min.) **Padrão**: 3
mid.threshold.mean_max_memory.percent	Porcentagem de uso do total de recursos da memória que inicia um alerta de violação de limite. **Padrão**: 95

Relatório de recursos do MID Server

O painel do MID Server contém dois relatórios que fornecem exibições do consumo de recursos de memória da CPU e da JVM. Esses relatórios mostram o uso nos últimos 30 dias.

- **Porcentagem média de CPU usada**: a tendência da média diária de uso da CPU ajuda a ilustrar a quantidade de processamento da CPU que o host do MID Server consome. Os MID Servers implantados no mesmo host relatarão o mesmo uso de CPU.
- **Porcentagem média de memória máxima usada**: a porcentagem máxima usada (`max_used_pct`) é uma métrica útil para determinar se o MID Server tem recursos de memória suficientes. Essa métrica é uma porcentagem do máximo de memória usada sobre o total de memória disponível. A tendência disso ao longo do tempo fornece uma visualização de quanta memória é necessária para o MID Server.

Problemas de conectividade do usuário do MID Server

A instância grava problemas que envolvem logins de usuário do MID Server e conectividade de rede na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] e cria eventos que você pode usar em scripts personalizados ou para enviar notificações por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros na tabela MID Server Issue [ecc_agent_issue] podem fornecer informações sobre por que o usuário do MID Server não pode fazer login ou por que um MID Server não pode se conectar à instância. O sistema exibe registros de problemas de conectividade nesta tabela que incluem mensagens de erro informativas sugerindo possíveis causas. Por padrão, um trabalho programado chamado MIDUserConnectivity é executado a cada quatro horas e inicia o script MIDUserConnectivity para avaliar a atividade de conexão do MID Server. Os registros na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] refletem o status das tentativas de login do MID Server e a conectividade no momento em que o trabalho programado é executado.

Da perspectiva da instância, o MID Server está **Inativo** quando:

- Há falha na autenticação do usuário
- Há falha na autorização do usuário.
- Problemas de rede impedem o MID Server de estabelecer uma conexão TCP/IP.

Nota:
Para associar um usuário a um MID Server, navegue até o arquivo servicenow/<mid server name>/agent/config.xml e insira as credenciais do usuário nos parâmetros **mid.instance.username** e **mid.instance.password**. Certifique-se de reiniciar o MID Server para ativar suas mudanças.

Como os problemas são registrados

Falhas de autenticação do usuário e problemas de autorização são registrados automaticamente no arquivo de log do agentedo MID Server. A mensagem para ambos é a mesma: **o usuário não pode ser autenticado ou não tem as funções apropriadas.** Se o problema estiver relacionado à autorização, o arquivo agent.log mostrará a lista de funções ausentes.

Quando a depuração está habilitada, os problemas do MID Server são registrados no log do sistema (syslog) e ficam disponíveis para exibição em formato resumido ou detalhado. Você também pode mudar o intervalo de amostragem do padrão de 4 horas para algo mais curto para rastrear seus esforços de correção. Para obter instruções sobre como habilitar e configurar a depuração de problemas do usuário do MID Server, consulte Esforços de correção de teste para problemas de conectividade do usuário do MID Server.

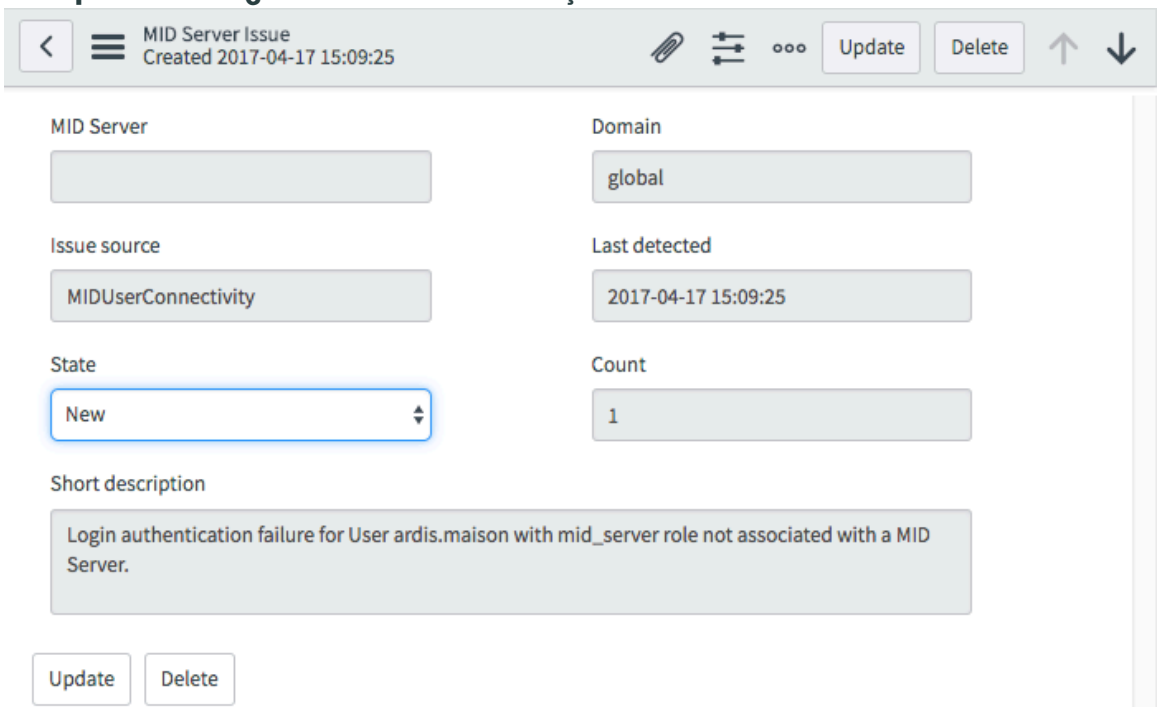
Dados fornecidos

Quando a instância encontra problemas de conectividade do usuário, ela abre um registro na tabela MID Server Issue [ecc_agent_issue].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de mensagem de erro de autenticação do usuário



A tabela MID Server Issue contém estes campos:

Campos de problemas do MID Server

Campo	Descrição
Última detecção	Data e hora em que o problema foi detectado pela última vez.
Descrição resumida	Conteúdo da mensagem gerada que especifica um possível problema com o usuário nomeado ou o MID Server.
MID Server	Vazio na versão Jakarta.
Origem do problema	O processo que identificou o problema. Para todos os problemas com a conectividade do usuário do MID Server, a origem é `MIDUserConnectivity`.
Estado	O estado atual do problema. Os estados possíveis são: • **Novo**: estado inicial quando a instância cria o problema. • **Confirmado**: estado definido quando o administrador examina o problema pela primeira vez. • **Resolvido**: estado final, definido pela instância, indicando que o problema foi resolvido. Se o trabalho programado não encontrar o problema quando for executado novamente, a instância definirá automaticamente este valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de problemas do MID Server

Campo	Descrição
Domínio	Domínio associado à conta de usuário do MID Server.
Contagem	Número de vezes que um problema foi detectado. Cada vez que o trabalho programado é executado e encontra o mesmo problema, ele incrementa este campo.

Falha na autenticação do usuário

As credenciais que a instância usa para autenticar um usuário do MID Server são configuradas na tabela Parâmetros de configuração do MID Server [ecc_agent_config]. Se o usuário do MID Server tentar fazer login na instância com credenciais inválidas, a instância rejeitará a conexão e gravará o evento **login.failed** na tabela Events [sysevents] para o usuário. Os administradores podem usar este evento em um script personalizado ou em notificações por e-mail para falha de autenticação.

Nota:
Se a autenticação do usuário falhar, a autorização do usuário não será tentada.

Contas de usuário associadas a um MID Server

Uma das seguintes mensagens na tabela MID Server Issue [ecc_agent_issue] indica falha de autenticação para contas de usuário associadas a um MID Server:

- **Falha de autenticação de login para o usuário <*nome de usuário*> associado a 1 MID Server inativo. Verifique a senha no MID Server.**
- **Falha de autenticação de login para o usuário <*nome de usuário*> associado a <*n*> MID Servers inativo. Verifique a senha nos MID Servers.**

As condições necessárias para que essas mensagens sejam exibidas são:

- O campo **Status** na tabela MID Servers [ecc_agent] que está associada ao MID Server indica que o MID Server está **Inativo**.
- O usuário identificado na tabela Parâmetros de configuração do MID Server [ecc_agent_config] é o usuário que um ou mais MID Servers estão configurados para usar para autenticação e autorização ao se conectar à instância. O registro na tabela [ecc_agent_config] deve ter estes valores:
  - Campo de nome de parâmetro [param_name] definido como **mid.instance.username**.
  - Campo Valor [value] definido como o nome de usuário, correspondendo ao campo ID do usuário [user_name] na tabela Usuários [sys_user].
- A tabela Eventos [sysevent] contém publicações que mostram que a última tentativa de login associada ao usuário falhou durante o período programado. O registro criado na tabela [sysevent] contém estes valores de campo:
  - O campo Nome do evento [name] está definido como **login.failed**.
  - O campo Parm1 [parm1] é definido como o nome de usuário.

Nota:
O campo MID Server [mid_server] na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] está vazio (= NULL).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contas de usuário com a função de mid-server não associadas a um MID Server

A mensagem a seguir aparece quando um usuário com a função mid_server que não está associado a um MID Server falha na autenticação: **falha de autenticação de login para o usuário <*nome de usuário*> com a função mid_server não associada a um MID Server.**

As condições necessárias para que essas mensagens sejam exibidas são:

- A tabela Funções do usuário [sys_user_has_role] contém um registro que vincula o sys_id associado ao registro do usuário armazenado na tabela [sys_user], com o sys_id associado ao registro de função mid_server armazenado na tabela [sys_user_role].
- O usuário não está identificado na tabela Parâmetros de configuração do MID Server [ecc_agent_config] como o usuário que um ou mais MID Servers estão configurados para usar para autenticação e autorização ao se conectar à instância.
- A tabela Eventos [sysevent] contém publicações que mostram que a última tentativa de login associada ao usuário falhou durante o período programado.
  - A tabela [sysevent] contém um registro com o campo Nome do evento [name] definido como **login.failed**.
  - O campo Parm1 [parm1] é definido como o nome de usuário, correspondendo ao campo ID do usuário [user_name] na tabela Usuários [sys_user].

Nota:
O campo MID Server [mid_server] na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] está vazio (= NULL).

Falha na autorização do usuário.

A verificação de autorização do usuário ocorre depois que o MID Server foi autenticado com sucesso na instância. Nessa etapa, o sistema garante que a conta de usuário associada a um MID Server receba as funções mínimas necessárias. Um serviço Web SOAP chamado `MIDServerCheck` executa a verificação de função na instância. Se o usuário do MID Server tiver as funções apropriadas, a conexão será permitida e um evento `login` será gravado na tabela Eventos [sysevents]. Se o usuário não tiver as funções apropriadas, a instância gravará um evento **login.authorization.failed** na tabela Eventos [sysevents]. Esse evento fornece uma lista separada por vírgulas das funções ausentes do usuário. Os administradores podem usar este evento em scripts personalizados ou em notificações por e-mail para falha de autorização.

A autorização pode falhar se um usuário não tiver a função mid_server ou qualquer uma das funções SOAP importantes, como nestes casos:

- Se o usuário tiver a função soap_script, o serviço Web SOAP `MIDServerCheck será` executado para verificar as funções do MID Server apropriadas. Se o usuário não tiver a função mid_server ou qualquer uma das outras funções SOAP, a autorização falhará e o evento **login.authorization.failed** será criado.
- Se o usuário não tiver a função soap_script, ele não estará autorizado a iniciar o serviço Web SOAP `MIDServerCheck`, que verifica todas as funções do MID Server necessárias. Há falha na autorização, mas o evento **login.authorization.failed** não é criado. Quando isso ocorre, a instância exibe esta mensagem: **A conectividade do usuário do MID Server<user name> não pode ser detectada pela instância**.

Usuários associados a um ou mais MID Servers inativos

Uma das seguintes mensagens na tabela Problemas doMID Server [ecc_agent_issue] indica falha de autorização para contas de usuário associadas a um MID Server que está **Inativo**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Falha de autorização de login para o usuário <*nome de usuário*> associado a 1 MID Server Server inativo. Reatribua a função mid_server para conceder todas as funções necessárias.**
- **Falha de autorização de login para o usuário <*nome de usuário*> associado a <*n*> MID Servers inativos. Reatribua a função mid_server para conceder todas as funções necessárias.**

A inclusão de script **MIDUserConnectivity** identifica usuários ativos associados a um ou mais MID Servers cuja última tentativa de login no período de relatório falhou na autorização do usuário. Esta mensagem é gerada quando falhas de autorização do usuário são detectadas e relatadas pelo serviço Web com script MIDServerCheck. No entanto, as falhas de autorização do usuário não são relatadas para usuários que não tenham a função soap_script. Caso isso ocorra, os problemas com o usuário serão relatados pela mensagem de conectividade de rede.

Esta mensagem aparece na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] quando:

- O usuário pode ou não ter a função mid_server.
- O usuário não está identificado na tabela Parâmetros de configuração do MID Server [ecc_agent_config] como o usuário que um ou mais MID Servers estão configurados para usar para autenticação e autorização ao se conectar à instância.
- A tabela Eventos [sysevent] contém publicações que mostram que a última tentativa de login associada ao usuário falhou durante o período programado. A tabela [sysevent] contém um registro com estas configurações:
  - Campo Nome do evento [nome] definido como **login.authorization.failed**.
  - O campo Parm1 [parm1] é definido como o nome de usuário, correspondendo ao campo ID do usuário [user_name] na tabela Usuários [sys_user].

Nota:
O campo MID Server [mid_server] na tabela MID Server Issues [ecc_agent_issue] está vazio (= NULL).

Usuários com a função devida não associados a um MID Server

A mensagem a seguir aparece quando um usuário com a função mid_server que não está associado a um MID Server falha na autorização: **falha de autorização de login para o usuário <*nome de usuário*> com a função mid_server não associada a um MID Server.**

Esta mensagem é gerada quando são detectadas falhas de autorização do usuário em que a conta do usuário, com a função mid_server, não é identificada como um usuário do MID Server configurado na tabela [ecc_agent_config]. É possível que a conta do usuário esteja associada a um MID Server no momento da falha.

Esta mensagem aparece na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] quando:

- O usuário tem a função mid_server. A tabela Funções do usuário [sys_user_has_role] tem um registro que vincula o sys_id associado ao registro do usuário armazenado na tabela [sys_user], com o sys_id associado ao registro de função mid_server armazenado na tabela [sys_user_role].
- O usuário não está identificado na tabela Parâmetros de Configuração do MID Server [ecc_agent_config] como o usuário que um ou mais MID Servers estão configurados para usar para autenticação e autorização ao se conectar à instância.
- A tabela Eventos [sysevent] contém publicações que mostram que a última tentativa de login associada ao usuário falhou durante o período programado. A tabela [sysevent] contém um registro com estas configurações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Campo Nome do evento [nome] definido como **login.authorization.failed**.
- O campo Parm1 [parm1] é definido como o nome de usuário, correspondendo ao campo ID do usuário [user_name] na tabela Usuários [sys_user].

Nota:
O campo MID Server [mid_server] na tabela MID Server Issues [ecc_agent_issue] está vazio (= NULL).

Problemas de rede

Um problema de rede pode impedir que o MID Server se conecte ao servidor TCP / IP da instância para iniciar uma sessão. Nesse caso, a instância marca o MID Server como **Inativo**, porque a instância não conseguiu receber a pulsação do MID Server no intervalo de 5 minutos prescrito.

Usuários associados a MID Servers que não tentaram fazer login

Uma das seguintes mensagens na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] nomeia usuários associados aos MID Servers que não tentaram fazer login durante o período do relatório:

- **O <*nome de usuário*> do usuário está associado a 1 MID Server inativo. Nenhuma tentativa de login no período do relatório.**
- **O <*nome de usuário*> do usuário está associado a <*n*> MID Servers inativos. Nenhuma tentativa de login no período do relatório.**

A inclusão de script MIDUserConnectivity relata usuários ativos associados a MID Servers em que a conectividade de rede não pode ser detectada pela instância.

Essa mensagem aparece na tabela ProblemaS do MID Server [ecc_agent_issue] quando:

- O usuário pode ou não ter a função mid_server role.
- O usuário não está identificado na tabela Parâmetros de configuração do MID Server [ecc_agent_config] como o usuário que um ou mais MID Servers estão configurados para usar para autenticação e autorização ao se conectar à instância.
- Não há tentativas de login, com falha ou bem-sucedidas, registradas na tabela Eventos [sysevent] para o usuário durante o período de relatório programado.

Nota:
O campo MID Server [mid_server] na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] está vazio (= NULL).

Usuários não associados a MID Servers que não tentaram fazer login

A mensagem a seguir aparece quando um usuário com função mid_server que não está associado a um MID Server não tentou fazer login durante o intervalo de relatório configurado: **Usuário <*nome de usuário*> com função mid_server não está associado a um MID Server. Nenhuma tentativa de login no período do relatório.**

O script MIDUserConnectivity inclui relatórios de usuários ativos com a função mid_server não associada a um MID Server, em que a conectividade não pode ser detectada pela instância.

Esta mensagem aparece na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] quando:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O usuário tem a função mid_server. A tabela Funções do usuário [sys_user_has_role] tem um registro que vincula o sys_id associado ao registro do usuário armazenado na tabela [sys_user], com o sys_id associado ao registro de função mid_server armazenado na tabela [sys_user_role].
- O usuário não está identificado na tabela Parâmetros de configuração do MID Server [ecc_agent_config] como o usuário que um ou mais MID Servers estão configurados para usar para autenticação e autorização ao se conectar à instância.
- Não há tentativas de login, com falha ou bem-sucedidas, registradas na tabela Eventos [sysevent] para o usuário durante o período de relatório programado.

Nota:
O campo MID Server [mid_server] na tabela MID Server Issues [ecc_agent_issue] está vazio (= NULL).

Problemas de configuração

Qualquer uma das mensagens a seguir, discutidas acima, pode indicar um problema de configuração:

- **Falha de autenticação de login para o usuário <*nome de usuário*> com a função mid_server não associada a um MID Server**.
- **Falha de autorização de login para o usuário <*nome de usuário*> com a função mid_server não associada a um MID Server**.
- **O <*nome de usuário*> do usuário com a função mid_server não está associada a um MID Server. Nenhuma tentativa de login no período do relatório.**

Estes são alguns erros de configuração comuns:

- Um administrador se esqueceu de associar o registro do usuário ao registro do MID Server, conforme mostrado na tabela Parâmetros de configuração do MID Server [ecc_agent_config]. Essa tabela é somente leitura e não pode ser atualizada diretamente. Para associar um usuário a um MID Server, configure o nome de usuário e a senha no arquivo config.xml do MID Server e reinicie o MID Server.
- Durante o processo de reconfiguração de um MID Server para usar uma conta diferente para conexão TCP / IP, o administrador ainda não removeu a função mid_server da conta ou excluiu a conta.
- Uma conta de usuário multifuncional foi criada e recebeu um grande número de funções, incluindo a função mid_server, embora essa conta nunca tenha sido destinada a ser usada como uma conta de MID Server.

Usuário que é autentica e autoriza com sucesso, mas pode não precisar da função mid_server

A mensagem a seguir aparece quando um usuário com função mid_server que não está associado a um MID Server efetua login com sucesso: **Usuário <*nome de usuário*> com função mid_server conectado com sucesso, mas não associado a um MID Server. A função mid_server deve ser reservada somente para uso do MID Server.**

O script MIDUserConnectivity inclui relatórios de usuários ativos com a função mid_server que não são identificados como um usuário do MID Server configurado e cuja última tentativa de login foi bem-sucedida durante o período programado. Essa mensagem sugere que as credenciais do usuário estão sendo usadas por um administrador do sistema ou um processo que não está sendo executado em um MID Server. A suposição aqui é que a função mid_server deva ser usada somente para aplicações implantadas em um MID Server. A presença dessa mensagem lembra o administrador do sistema para remover funções MID_server estranhas das contas de usuário que não as exigem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Essa mensagem aparece na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue] quando:

- O usuário tem a função mid_server.
- O usuário não está identificado na tabela Parâmetros de configuração do MID Server [ecc_agent_config] como o usuário que um ou mais MID Servers estão configurados para usar para autenticação e autorização ao se conectar à instância.
- A tabela Eventos [sysevent] contém publicações que mostram que a última tentativa de login associada ao usuário falhou durante o período programado. A tabela [sysevent] contém um registro com estas configurações:
  - O campo Nome do evento [name] está definido como **login**.
  - O campo Parm1 [parm1] é definido como o nome de usuário, correspondendo ao campo ID do usuário [user_name] na tabela Usuários [sys_user].

Nota:
O campo MID Server [mid_server] na tabela MID Server Issues [ecc_agent_issue] está vazio (= NULL).

Esforços de correção de teste para problemas de conectividade do usuário do MID Server

Depois de tentar resolver um problema de conectividade do usuário que aparece na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue], você pode testar seus esforços de correção sem ter que esperar até o próximo período de relatório programado, reduzindo o intervalo de amostra.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Reconfigure o intervalo de amostragem usando este procedimento e examine os resultados na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue]. Você pode definir qualquer período de tempo para a amostra, mas deve definir uma janela de não menos de 5 minutos, já que este é o intervalo padrão da pulsação do MID Server que relata seu status. O método recomendado para configurar um intervalo de amostra mais curto é copiar e modificar o código do trabalho programado MIDUserConnectivity e executá-lo manualmente no utilitário de script em segundo plano.

Aviso:
Evite editar o script no registro de programação MIDUserConnectivity. Se você fizer qualquer mudança neste registro, ele não será atualizado quando você atualizar a instância.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o trabalho programado do MIDUserConnectivity.
3. Copie esta linha do campo **Executar este script** :
   `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity(4 * (60 * 60 * 1000));`

   Esse código define o intervalo de amostragem de 4 horas em milissegundos e desativa a depuração com o valor **MIDUserConnectivity(0)**.
4. Navegar até **Definição do Sistema** > **Scripts - Segundo Plano**.
5. Cole o código do trabalho programado no campo **Executar script**.
6. Defina o intervalo de amostragem como 5 minutos, alterando o cálculo de tempo para **(5 * 60 * 1000)**.
   O comando modificado tem esta aparência: `MIDUserConnectivity(0).checkConnectivity (5 * 60 * 1000);`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Executar script**.
8. Abra o registro do MID Server que teve o problema e selecione a lista relacionada de **Problemas do MID Server**.
   O problema é atualizado da seguinte forma:
   - Se o problema persistir, a coluna **Contagem** será incrementada e a **Última coluna detectada** mostrará a data e a hora atuais.
   - Se o problema não existir mais, o sistema mudará o **Estado** para **Resolvido**.
9. **Opcional:** Você pode habilitar a depuração selecionando um nível e, em seguida, executar o script novamente para ver a divisão de cada condição avaliada.
   Use estas configurações para selecionar um nível de depuração:
   - Para obter uma exibição resumida, insira **MIDUserConnectivity(1)**.
   - Para obter uma exibição detalhada, insira **MIDUserConnectivity(2)**.

   Para obter detalhes sobre o tipo de informações de depuração fornecidas, consulte Interpretar a saída de depuração do usuário do MID Server.

Interpretar a saída de depuração do usuário do MID Server

A saída de depuração do log do sistema está disponível em uma exibição resumida ou detalhada para problemas do usuário do MID Server, mas deve ser habilitada manualmente.

Para habilitar a depuração e exibir todos os problemas de conectividade em qualquer um dos formatos disponíveis, você deve executar um método manualmente em sua instância. Para obter instruções sobre como habilitar a depuração, consulte Esforços de correção de teste para problemas de conectividade do usuário do MID Server. Para obter informações sobre cada condição de erro e como os registros são criados na tabela Problemas do MID Server [ecc_agent_issue], consulte Problemas de conectividade do usuário do MID Server.

Formatos disponíveis

Você pode configurar a instância para gerar um resumo simples do problema ou uma saída detalhada que identifica usuários e MID Servers. Os resumos fornecem uma visão rápida das condições do problema, por contagem, enquanto a exibição detalhada permite que você examine funções, associações de MID Server e atividade de login por usuários nomeados.

Nesse exemplo resumido de um problema de autorização, a instância avalia cada condição e indica quantos usuários atenderam a essa condição. Você pode ver que um MID Server está inativo e que um dos dois usuários configurados para um MID Server falhou na autorização. Como este é um resumo, nem o MID Server nem os usuários são nomeados.

Saída de depuração do resumo de amostra

```
[0:00:00.014] Script completed in scope global: script

*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime
  Java Object: com.glide.glideobject.GlideDateTime = 2017-02-21 17:35:08
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: jobSchedulerDateTime (current users display format and timezone)
  Java Object: java.lang.String = 2017-02-21 09:35:08
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) with the mid_server role defined
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) down MID Servers with a configured 'mid.instance.username' parameter
*** Script: MIDUserConnectivity: found (2) configured MID Server UserIds
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) with the MID Server role NOT also associated with a configured MID Server user
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period failed due to user authorization
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) user(s) whose most recent login attempt during the reporting period succeeded
*** Script: MIDUserConnectivity: found (0) configured MID Server users where connectivity to the MID by the instance can not be detected
*** Script: MIDUserConnectivity: found (1) new message(s) skipped by the auto-resolver
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Falha de autenticação

Quando um usuário do MID Server não pode autenticar na instância, o sistema exibe estas mensagens de erro na saída detalhada:

- **Falha de autenticação de login para o usuário <*nome de usuário*> associado a 1 MID Server inativo. Verifique a senha no MID Server.**
- **Falha de autenticação de login para o usuário <*nome de usuário*> associado a <*n*> MID Servers inativo. Verifique a senha nos MID Servers.**
- **Falha de autenticação de login para o usuário <*nome de usuário*> com a função mid_server não associada a um MID Server**.

Neste exemplo, três usuários com a função mid_server, **midserver2**, **local-midserver**e **ardis.maison** falharam na autenticação. Dois desses usuários foram configurados para MID Servers que estavam **Inativos** e o outro usuário não estava configurado para nenhum MID Server. Cada um desses usuários tem uma falha de autenticação e é nomeado na mensagem de erro apropriada.

Log de depuração detalhado para falha de autenticação

```
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRole
  Array of 3 elements
    [0]: string = ardis.maison
    [1]: string = midserver2          <-- Users with mid_server role
    [2]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: downMIDServerConfiguredUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2          <-- Users configured for Down MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDMIDServerMap
  Object
    ardis.maison: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 0 elements
    midserver2: Object                <-- User accounts with mid_server role, including accounts associated with Down MID Servers
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 1 elements
        [0]: string = 7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9
    local-midserver: Object
      sys_domain: string = global
      mid_server: Array of 2 elements
        [0]: string = f0a86914fb423200fb70cd3b21706998
        [1]: string = laa2cf83c7213200fb709c569b976390
    laa2cf83c7213200fb709c569b976390: string = snc_rba_mid
    7faf7154fb023200fb70cd3b217069e9: string = MIDServerWinVM-10.11.145.205-2-Local
    f0a86914fb423200fb70cd3b21706998: string = xsnc_rba_mid
*** Script: Log Object: configuredMIDServerUserIDs
  Array of 2 elements
    [0]: string = midserver2          <-- Users configured for MID Servers
    [1]: string = local-midserver
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: activeUserIDsWithMIDServerRoleNotAssociatedWithConfiguredMIDServer
  Array of 1 elements
    [0]: string = ardis.maison        <-- User not associated with MID Server
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWithIssues
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver     <-- Users assumed to have issues
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptFailed
  Array of 3 elements
    [0]: string = midserver2
    [1]: string = local-midserver     <-- Users with failed logins
    [2]: string = ardis.maison
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptAuthorizationFailed
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsMostRecentLoginAttemptSuccessful
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: userIDsWhereConnectivityToMidCanNotBeDetectedByInstance
  Array of 0 elements
*** Script: Log Object: MIDUserConnectivity: doNotAutoResolveMessages
  Array of 3 elements                 <-- Authentication issues involving these users
    [0]: string = Login authentication failure for User midserver2 associated with 1 down MID Server.  Check password on MID server.
    [1]: string = Login authentication failure for User local-midserver associated with 2 down MID Servers.  Check password on MID servers.
    [2]: string = Login authentication failure for User ardis.maison with mid_server role not associated with a MID Server.
*** Script: MIDUserConnectivity: processing completed
```

Mapa de ID do MID Server

A saída de depuração lista todos os MID Servers marcados como **Inativos** e os mapeia para suas contas de usuário pelo **sys_id** do MID Server. Esse mapa inclui todas as contas de usuário que têm a função mid_server, estejam ou não associadas a um MID Server. Se não houver nenhum **MID** Server inativo, o mapa não será exibido na saída de depuração.

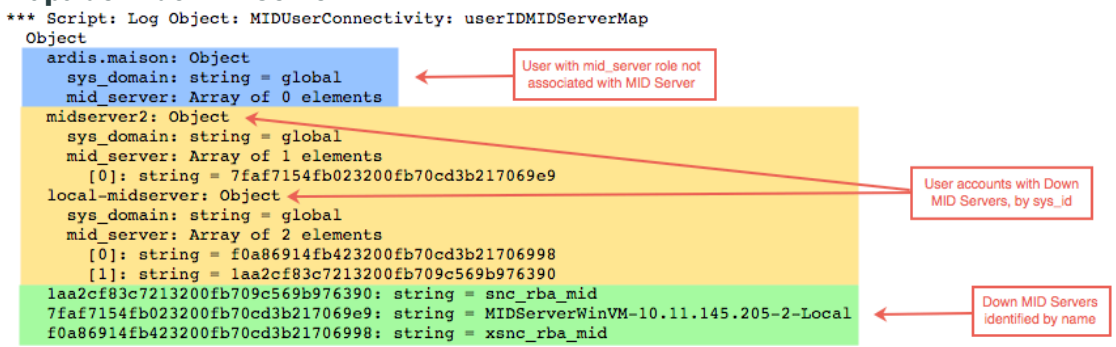
O mapa é apresentado em três seções:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Contas de usuário não associadas a nenhum MID Server.
- Contas de usuário associadas aos MID Servers **inativos, identificadas por seu sys_id.**
- O **sys_id** de cada MID Server **inativo**, identificado por nome.

Mapa de ID do MID Server



Falha na autorização

Se um usuário não tiver qualquer uma das funções necessárias, a instância gerará estas mensagens de falha de autorização:

- **Falha de autorização de login para o usuário <*nome de usuário*> associado a 1 MID Server Server inativo. Reatribua a função mid_server para conceder todas as funções necessárias.**
- **Falha de autorização de login para o usuário <*nome de usuário*> associado a <*n*> MID Servers inativos. Reatribua a função mid_server para conceder todas as funções necessárias.**
- **Falha de autorização de login para o usuário <*nome de usuário*> com a função mid_server não associada a um MID Server**.

Neste exemplo, três usuários com a função mid_server, **midserver2**, **local-midserver** e **ardis.maison** falharam na autorização. Um usuário não está associado a nenhum MID Server, mas os outros dois usuários estão. O sistema registrou uma falha de autorização, indicando que o usuário não tem pelo menos uma função crítica. Para ver quais funções estão ausentes, observe a lista separada por vírgulas no campo **Parm2** no registro de evento **login.authorization.failed**. Este registro é a tentativa de login mais recente na tabela Evento [sysevent] para a conta do usuário no período do relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Log de depuração detalhado para falha de autorização

Problemas de rede

Podem existir problemas de rede para esses usuários que estão associados a MID Servers, mas que não tentaram fazer login durante o período do relatório:

- **O usuário <*nome de usuário*> está associado a 1 MID Server inativo. Nenhuma tentativa de login no período do relatório.**
- **O <*nome de usuário*> do usuário está associado a <*n*> MID Servers inativos. Nenhuma tentativa de login no período do relatório.**

Problemas de rede também podem existir para esses usuários que NÃO estão associados a servidores MID e que não tentaram fazer login durante o período do relatório: O **usuário <*nome de usuário*> com a função mid_server não está associado a um MID Server. Nenhuma tentativa de login no período do relatório.**

Neste exemplo, nenhuma tentativa de login foi detectada para **midserver2**, **local-midserver**e **ardis.maison**, todos com a função mid_server. Dois desses usuários estão associados a MID Servers marcados como **Inativo**. O outro usuário não está associado a nenhum MID Server. Nenhum desses usuários tentou fazer login no sistema dentro do intervalo de relatório configurado. O sistema presume que esses usuários fariam uma tentativa de login, a menos que problemas de rede os impedissem de fazer isso.

Nota:
Por padrão, o período de amostragem é de 4 horas. No entanto, durante a depuração ou correção, o período de amostragem pode ser redefinido para um valor que corresponda ao intervalo de pulsação do MID Server de 5 minutos ou mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Log de depuração detalhado para problemas de conexão de rede

Problemas de configuração

Qualquer uma das seguintes mensagens pode indicar um problema de configuração do usuário:

- **Falha de autenticação de login para o usuário <*nome de usuário*> com a função mid_server não associada a um MID Server**.
- **Falha de autorização de login para o usuário <*nome de usuário*> com a função mid_server não associada a um MID Server**.
- **O usuário <*nome de usuário*> com função mid_server conectado com sucesso, mas não associado a um MID Server. A função mid-server deve ser reservada somente para uso do MID Server.**
- **O <*nome de usuário*> do usuário com a função mid_server não está associada a um MID Server. Nenhuma tentativa de login no período do relatório.**

Neste exemplo, um usuário com a função mid_server fez login com sucesso no intervalo de amostragem configurado. No entanto, este usuário não está configurado para um MID Server e pode ter a função com erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Log de depuração detalhado para login de conta de usuário do MID Server

Histórico de atualização do MID Server

Use este módulo para solucionar erros que ocorrem durante o processo de atualização do MID Server. A tabela Históricos de atualizações do MID Server contém um registro de cada atualização de instância. A tabela de Fases de atualizações do MID Server mostra o status de cada MID Server e seu andamento de atualização, incluindo todos os erros encontrados.

Históricos de atualizações do MID Server

Usuários com funções de administrador ou administrador de agente podem encontrar informações detalhadas para qualquer atualização de MID Server no módulo Histórico de atualizações do MID Server. Sempre que uma instância é atualizada, todos os MID Servers no estado Ativo são atualizados automaticamente. O módulo Histórico de atualizações usa a tabela Históricos de atualizações do MID Server [ecc_agent_upgrade_history]. Essa tabela mostra as seguintes informações:

- A versão da instância antiga.
- A nova versão.
- O número de MID Servers atualizados com sucesso.
- O número de MID Servers com atualizações pendentes. Os MID Servers têm atualizações pendentes se o upgrade tiver falhado ou estiver em andamento.

Fases de Upgrade do MID Server

Selecione um registro de instância para ver mais detalhes sobre os MID Servers atualizados com essa instância. As listas relacionadas a Atualizações pendentes e Detalhes completos da atualização usam a tabela Fases de atualizações do MID Server [ecc_agent_upgrade_history_stage]. Os MID Servers fixados em uma versão específica geram uma entrada com um Histórico de atualizações do MID em branco na tabela Fases de atualizações do MID Server [ecc_agent_upgrade_history_stage].

Histórico de atualizações do MID	Refere-se a um registro correspondente na tabela [ecc_agent_upgrade_history].
Fase	Mostra o andamento do MID Server em cada estágio do processo de atualização.
Estado	Mostra o status de cada fase.
Mensagem	Exibe mensagens geradas dinamicamente sobre as fases de atualização, como o caminho do arquivo para baixar diretórios ou extrair pastas. Também exibe

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	informações sobre erros encontrados, mesmo se esses erros não bloquearem o upgrade.

Informações de referência do MID Server

As informações de referência do MID Server incluem os requisitos do sistema e outras informações necessárias para configurar um MID Server de acordo com suas necessidades específicas.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Clones do sistema e o MID Server

Consulte KB0547597 para obter informações sobre o que fazer com MID Servers ao clonar sua instância.

Tópicos de referência

Requisitos do Sistema

Use os requisitos mínimos do sistema para alocar recursos para computadores que hospedam MID Servers.

Fila do ECC

Saiba mais sobre a fila do canal de comunicação externa (ECC), que é o ponto de conexão entre o MID Server e a instância. Os trabalhos que o MID Server precisa executar são salvos nesta fila até que o MID Server esteja pronto para processá-los.

Painel do MID Server

Use os relatórios e medidores no painel do MID Server para monitorar as operações em andamento.

Propriedades do MID Server

Use as propriedades do MID Server para controlar o comportamento de todos os MID Servers ou de um MID Server específico.

Parâmetros do MID Server

Use os parâmetros do MID Server para controlar o comportamento de um MID Server específico.

Registros protegidos do MID Server e caracteres reservados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Alguns registros do MID Server não podem ser alterados. Certos caracteres especiais são predefinidos em XML e não podem ser usados em senhas.

Comandos privilegiados do MID Server

Para descobrir determinadas informações em um servidor host, o MID Server deve executar comandos SSH com privilégios mais altos. A plataforma fornece comandos privilegiados padrão para o MID Server usar e a capacidade de adicionar comandos adicionais ao sistema.

Métodos do MIDSystem

As variáveis do MIDSystem (chamadas pelo nome de variável ms.) fornecem uma variedade de métodos para obter informações sobre o MID Server.

Pulsação do MID Server

Configure o intervalo que a instância usa ao verificar a "pulsação" do MID Server. Por padrão, a instância verifica o MID Server para obter uma resposta a cada 5 minutos.

Definir tamanho da memória da JVM

Modifique a configuração de JVM do seu MID Server do tamanho padrão para se adequar à quantidade de trabalho que seu MID Server realiza em sua rede.

Pausa o MID Server

Pause o MID Server para impedir temporariamente que ele consulte a Fila do ECC para trabalho ou envie os resultados do Discovery de volta para a instância.

Requisitos do sistema do MID Server

Use estes requisitos mínimos de sistema para alocar recursos para hospedagem de computadoresMID Servers.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

MID Server Sistemas compatíveis

Windows servidor

Para descobrir servidores baseados no Windows, executar padrões do Mapeamento de serviços ou executar comandos do Orquestração em dispositivos Windows, o MID Server deve ser instalado em um servidor Windows. O MID Server suporta estes Windows sistemas operacionais, incluindo máquinas virtuais e sistemas de 64 bits:

- Windows Server 2012
- Windows Server 2016

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Windows Server 2019
- Windows Server 2022

Nota:
O .NET Framework versão 3.5, 4.0, 4.5, 4.6 ou 4.7 é necessário para Mapeamento de serviços suporte e para a Windowsdescoberta baseada em padrão.

Linux

O MID Server é compatível com estas Linux versões para máquinas virtuais e sistemas de 64 bits:

- Linux Red Hat 6 e superior
- Ubuntu 1404 (Ubuntu 14) e superior
- CentOS 7 e superior

Nota:
ServiceNow não é mais compatível com novas instalações de MID Servers de 32 bits ou upgrades para a versão Rome. A instalação do novo MID Server está bloqueada e pelo instalador MSI e RPM nos seguintes sistemas operacionais:

- CentOS 7
- Servidor Windows 2008
- Servidor Windows 2008 R2
- Windows 8
- Windows 10

Os MID Servers podem ser instalados manualmente em qualquer sistema operacional com o arquivo ZIP. No entanto, o Windows 10 não é compatível. A atualização automática de MID Servers não compatíveis com Rome cria um registro de problema em Problemas do MID Server (ecc_agent_issue). Para obter mais informações, consulte Mudanças de plataforma compatíveis com MID Server [KB0863694] .

Requisitos de segurança

Para atender aos altos padrões de segurança, o MID Server executa a validação do certificado x.509 no tráfego HTTPS ao se conectar a ServiceNow®. Se houver um dispositivo de rede ou proxy entre MID Server e a instância, esse dispositivo precisará apresentar um certificado digital assinado por uma CA confiável. Se você estiver usando um certificado autoassinado ou um certificado assinado por uma autoridade de certificação interna, importe o certificado para o armazenamento confiável do MID Server. Para obter mais informações sobre como adicionar certificados SSL, consulte Adicionar certificados SSL para o MID Server.

Requisitos de conectividade do OCSP

O OCSP (Online Certificate Status Protocol) é o protocolo usado para determinar o status de revogação de certificados SSL/TLS. Quando os certificados são trocados e validados, o MID Server precisa determinar se o certificado foi revogado e não deve ser considerado confiável.

O OCSP funciona usando um cliente, como um MID Server, para receber um certificado de um site HTTP. O cliente envia uma solicitação para um respondente do OCSP: um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

servidor operado pela autoridade de certificação (CA) que emitiu o certificado. A resposta do respondente do OCSP ao cliente indica se o certificado é válido ou foi revogado.

Para se conectar, o MID Server requer o acesso a:

- *.service-now.com ou <instance_name>.service-now.com
- install.service-now.com
- ocsp.entrust.net (ou outro OCSP de CA)

Embora os certificados SSL/TLS sejam sempre emitidos com uma data de expiração, há determinadas circunstâncias em que um certificado deve ser revogado antes de expirar (por exemplo, se houver alguma chance de sua chave privada associada ter sido comprometida). Portanto, a validade atual do certificado de um site deve ser sempre verificada pelos clientes, independente da data de vencimento.

Os clientes falham em uma conexão quando não podem verificar o status de revogação de um certificado. As configurações de firewall e proxy podem bloquear chamadas para o servidor OCSP Entrust, o que impede o funcionamento do MID Server. Pode ser necessário mudar as permissões do firewall para que o tráfego do OCSP passe corretamente. Para obter mais informações e resoluções, consulte o artigo da Base de conhecimento HI [KB1216223] .

Requisitos do PowerShell

O MID Server requer a versão mínima do PowerShell 3.0 e suporta versões até o PowerShell 5.1. Para encontrar a versão atual do PowerShell usando a instância, acesse **ecc_agent_list.do**. Usando o ícone de engrenagem **Atualizar lista personalizada**, adicione a **Versão do host do PowerShell** à coluna Selecionada. Em seguida, classifique a lista MID Servers por sua versão do PowerShell para encontrar desatualizados MID Servers. Como alternativa, você pode encontrar a versão do PowerShell na máquina do host usando o comando **$Host.Version** no console do PowerShell do host. A versão do PowerShell está listada como PSVersion.

Suporte à versão Java

O Java 11.0.17 é fornecido com o pacote do instalador MID Server e é instalado no host para todos os novos MID Servers. O instalador configura automaticamente o Java 11.0.17 para ser executado no ambiente. Nenhuma configuração adicional é necessária. Esta versão oferece suporte para Windows MID Servers 64 bits e Linux MID Servers 64 bits. O MID Server requer uma versão mínima do JRE 11.0.8 e a versão 11.0.17 recomendada. Se você estiver usando uma versão anterior à 11.0.8, poderá ter problemas relacionados à criptografia.

Testes mostraram que o MID Server funciona conforme o esperado com o Oracle Java 11 versão 11.0.5. Se for necessário fazer upgrade do JRE para uma versão diferente, entre em contato com o representante de conta apropriado para obter suporte.

Os MID Servers atualizados podem usar diferentes versões do Java, dependendo das versões do sistema operacional.

- Os MID Servers atualizados de versões anteriores usam o OpenJDK fornecido com o instalador do MID Server. Essa versão do OpenJDK foi testada e certificada para uso com esses MID Servers.
- MID Servers atualizados em qualquer outra versão do sistema operacional também fazem upgrade automaticamente do JRE para a versão fornecida com o pacote de instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
MID Servers Linux requerem glibC versão 2.17. A biblioteca deve ser atualizada para o JRE 11. Em sistemas Linux de 64 bits, você deve instalar a biblioteca GNU C de 32 bits (glibc). O comando de instalação do CentOS é: `yum install glibc.i686`

MID Server Suporte para downgrade do JRE

Se a instância ServiceNow® for submetida a downgrade de Quebec, a MID Server também será submetida a downgrade. No entanto, o JRE não pode receber downgrade, a menos que a instância receba downgrade para um dos seguintes patches.

- New York Patch 12
- Orlando Patch 9
- Paris Patch 3

Se a MID Server receber downgrade de Quebec para um patch diferente do especificado, siga as instruções em Instalar Java 11 em MID Servers [KB0752451] .

Wrapper de serviço Java

O instalador MID Server inclui o Tanuki Software Java Service Wrapper, versão 3.5.40.

Definir o tamanho da memória JVM

O MID Server é instalado com 1 GB de memória JVM. Se o tamanho de memória sugerido para o seu produto for maior que 1 GB, consulte Definir o tamanho da memória JVM do MID Server para obter o procedimento para substituir a configuração padrão.

Tipos de implantação

Os requisitos do sistema para sua instância são determinados pelas necessidades dos produtos individuais que você usa e que exigem um MID Server. Algumas aplicações, como Health Log Analytics , têm requisitos de sistema adicionais listados em sua documentação.

Implantações padrão

Os produtos a seguir são considerados "padrão" porque MID Servers compartilham os mesmos requisitos mínimos de espaço em disco e memória:

- Descoberta
- Gestão de eventos
- Integrações
- Orquestração
- Mapeamento de serviços

Os requisitos padrão mínimos pertencem a um único produto e a uma implantação de produto combinado. Você pode implantar um único MID Server para vários produtos padrão sem aumentar significativamente os requisitos de disco ou memória.

Implantações de alto recurso

Cloud Management Platform (CMP) e Operational Intelligence são intensivos em processamento e exigem mais recursos para cada MID Server do que os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

produtos padrão. Instale MID Servers para esses produtos em hosts dedicados que não são compatíveis com MID Servers para outros produtos.

Requisitos mínimos recomendados MID Server

MID Server o desempenho e os requisitos do sistema são orientados por vários fatores, incluindo, entre outros:

- O tamanho da infraestrutura do cliente e da função específica (Capacidade) MID Server está configurada para execução.
- O número de MID Servers instalados no host.
- O número de threads por MID Server.
- O número e a natureza de outras aplicações em execução no MID Server host.
- Aprimoramentos de arquitetura e design nas versões ServiceNow. Por exemplo, usando o PowerShell para Windows Descoberta em Orlando ou alterando a política de coleta de lixo Java padrão em Quebec.

Como resultado, não há um requisito de tamanho que se ajuste a todas as MID Server implantações. As diretrizes de dimensionamento documentadas a seguir podem ser um ponto de partida para implantações. No entanto, os clientes precisam monitorar MID Server o desempenho e a utilização de recursos continuamente e, em seguida, ajustar e escalonar MID Servers conforme necessário.

MID Server requisitos mínimos do sistema

A configuração mínima de CPU necessária para um MID Server é um processador de quatro núcleos com uma velocidade de 2+ GHz para um host Windows Server 2012 R2 com um único MID Server implantado e com configuração padrão de 25 threads simultâneos.

MID Server Utilização da CPU

A maioria das MID Serveraplicações, tais como Descoberta, é projetada para maximizar seu desempenho, o que resulta na maximização da utilização de recursos para MID Server. Como resultado, alguns clientes podem observar segmentos de utilização da CPU muito altos no intervalo de 90 a 100% enquanto o MID Server está executando Descoberta programações ou aplicações semelhantes.

Os segmentos de utilização muito alta da CPU não devem ser motivo de preocupação, pois estão alinhados ao design de arquitetura de maximização do rendimento e não têm nenhum impacto negativo no desempenho do Discovery. A MID Server utilização de recursos do host retorna automaticamente ao normal após a interrupção bem-sucedida da Descoberta execução.

Os clientes que notarem segmentos frequentes e longos de utilização de CPU muito alta devem evitar:

- Executando mais de um MID Server no mesmo host quando se espera que estes MID Servers processem cargas de trabalho ativas ao mesmo tempo, como programações Descoberta sobrepostas.
- Compartilhando o host MID Server com outras aplicações.
- Configuração de alertas de desempenho, que são puramente baseados na utilização da CPU, no host MID Server. Se necessário, esses alertas precisam ser usados em conjunto com outros monitores de desempenho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do monitoramento de desempenho adicional em MID Server host

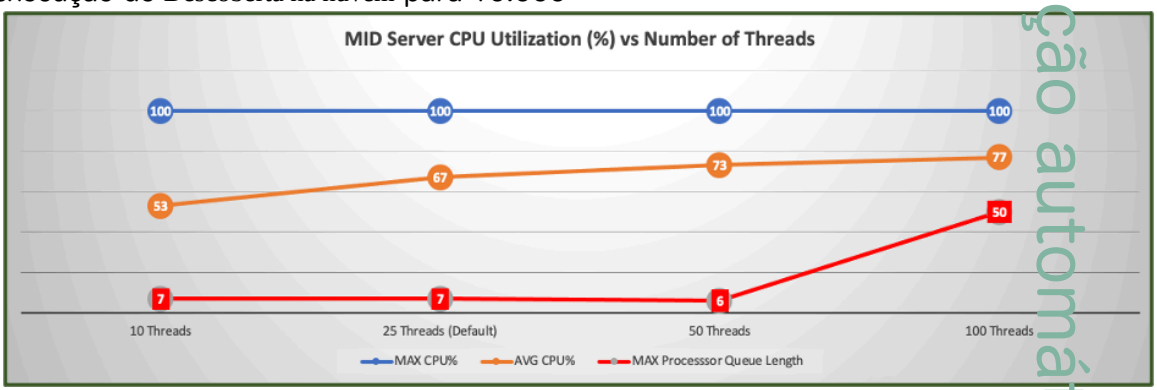
Embora a utilização da CPU em MID Server seja um bom indicador de carga no host, ele fornece apenas visibilidade limitada. O monitoramento adicional com Tamanho da fila de processador do sistema em Windows Sistemas operacionais e Médias de carga em UNIX Sistemas operacionais é crucial.

- **Tamanho da fila do processador (SO Windows):** o número de threads que estão prontos, mas não podem ser executados no processador devido a outro thread ativo. Um gargalo no processador pode ocorrer quando o número de threads na fila é mais do que o dobro do número de núcleos de processador em um período contínuo.
- **Médias de carga (SO Unix):** a carga média do sistema em um servidor Linux por um período definido. É a demanda de CPU em um servidor que inclui a soma dos threads em execução e em espera. Normalmente, o comando top ou uptime fornece a média de carga do servidor com a saída.

MID Server Estudos de caso de desempenho de CPU

O impacto da modificação do número de threads MAX na MID Server utilização da CPU

Com base no parâmetro de comparação interno, os dados a seguir são exemplos de utilização da CPU MID Server durante a execução de Descoberta na nuvem para 10.000 servidores.



Nesses testes, a utilização máxima da CPU foi considerada 100% independente do número de threads e do sistema operacional. Observou-se que a utilização média da CPU é proporcional ao número de threads. O aumento do número de threads não resultou necessariamente em pressão imediata da CPU. Aumentar o número de threads do padrão de 25 para 50 não criou pressão de CPU adicional, conforme mostrado pelo tamanho máximo da fila do processador. No entanto, aumentar o valor máximo de threads para 100 causou um aumento significativo no tamanho da fila do processador, indicando pressão da CPU.

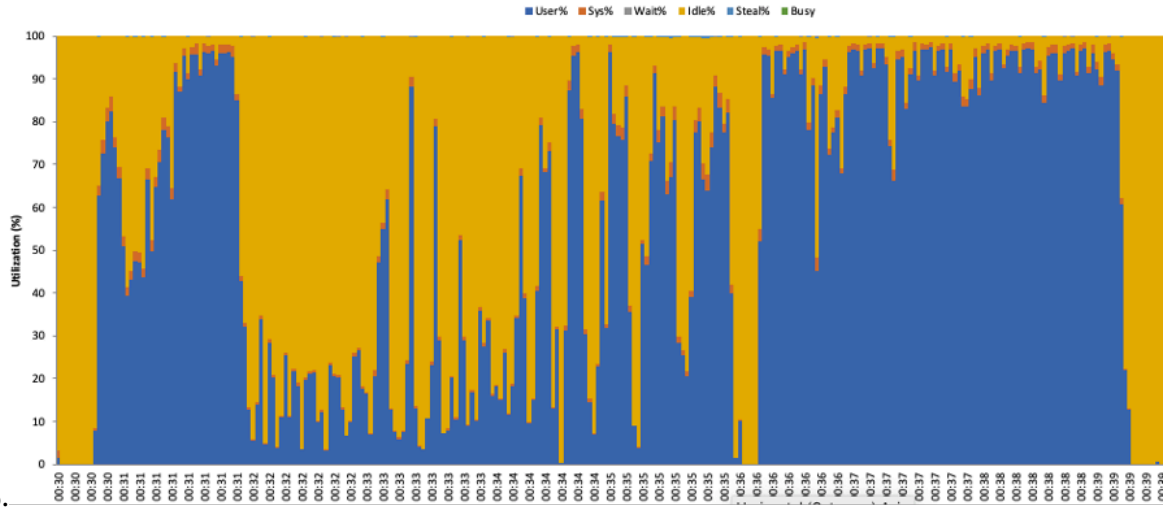
O impacto do compartilhamento MID Server com outras aplicações ou MID Servers na utilização da CPU

A execução do Discovery é uma operação de uso intensivo da CPU para MID Server. Implantar outras aplicações ou MID Servers no mesmo host cria pressão de CPU adicional no host. Essa pressão resulta em um impacto no desempenho das aplicações em execução, incluindo o MID Server. Os exemplos a seguir são exemplos de pontos de dados de utilização da CPU para MID Server com diferentes padrões de carga:

Tradução automática

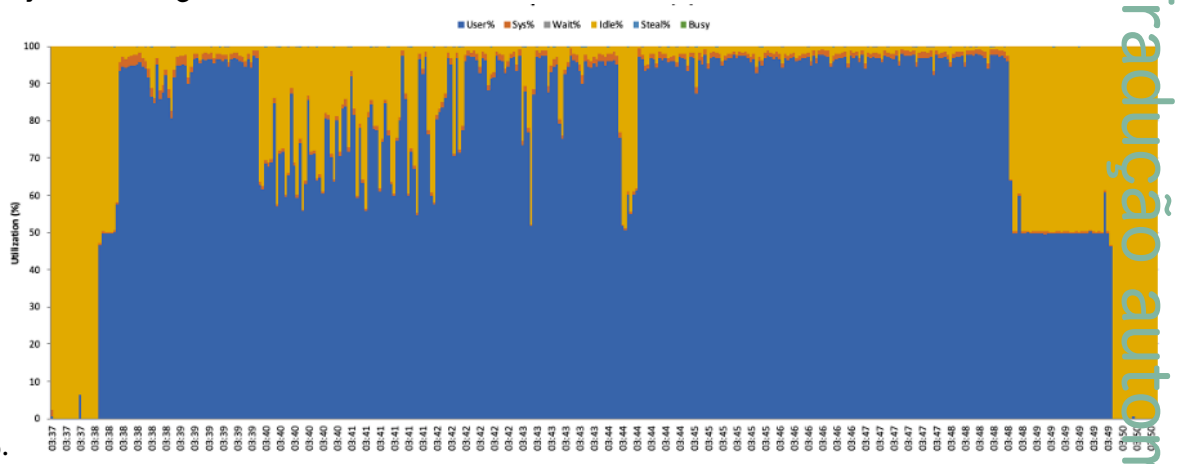
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Host dedicado para um único MID Server: o uso médio da CPU é de



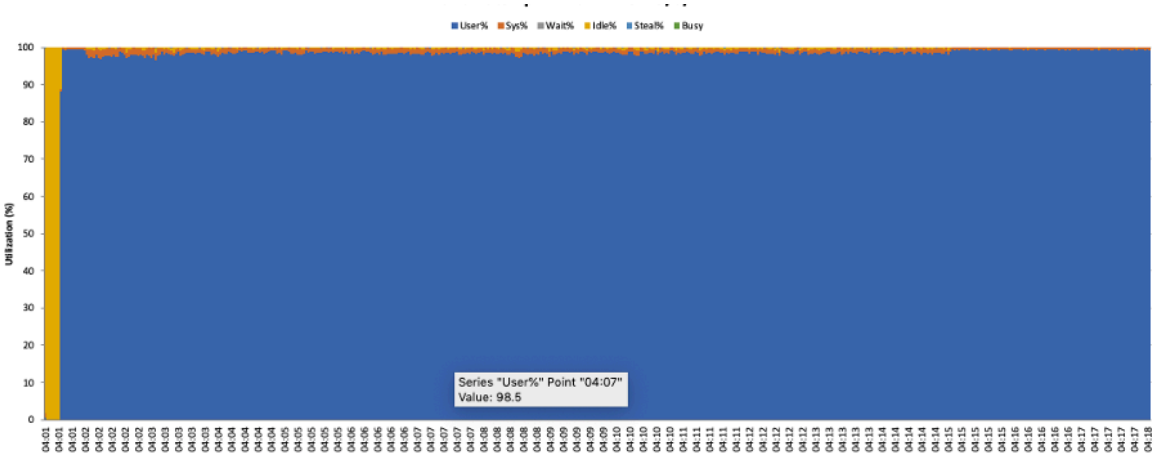
48%.

Host compartilhado entre um MID Server e outra aplicação com carga moderada: o uso médio da CPU é de



77%.

Host compartilhado entre um MID Server e outra aplicação com carga moderada: o uso médio da CPU é de 97%.



Escalonamento MID Server e seu impacto na MID Server utilização de recursos da CPU

Quando o MID Server está fortemente restrito aos recursos da CPU, escalonar o host MID Server, adicionando mais CPUs, ajuda a diminuir a pressão dos recursos. No entanto, isso pode não eliminar necessariamente os segmentos de uso muito alto da CPU. MID Server aplicações como Descoberta, que são

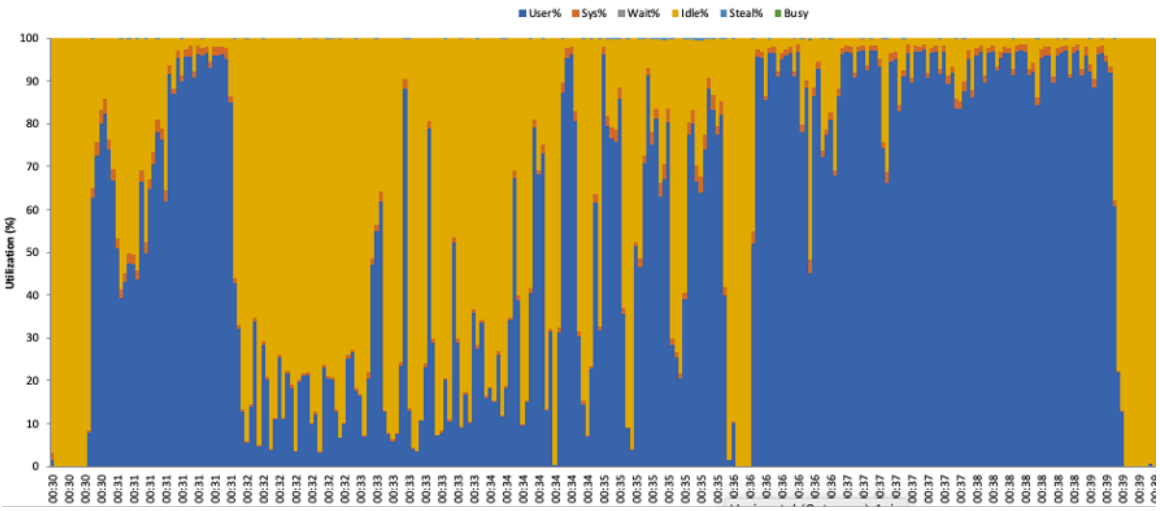
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

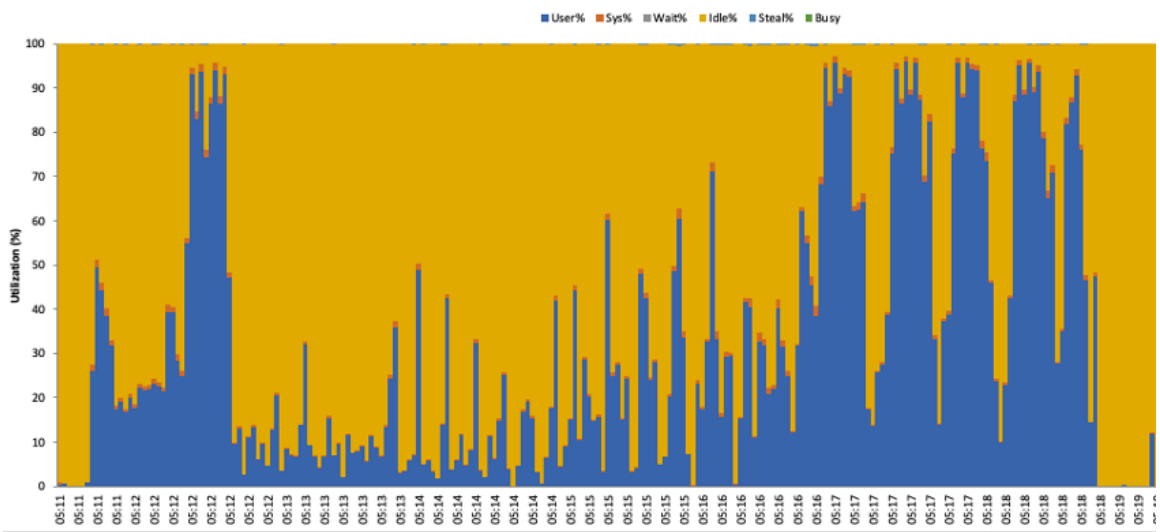
projetados para maximizar o desempenho, continuarão a usar recursos de CPU adicionais disponíveis. Os exemplos a seguir são exemplos de pontos de dados de utilização da CPU para um host de 4 CPUs MID Server e um host de 8 CPUs MID Server executando as mesmas programações Descoberta:

Parâmetro	4 CPU	8 CPU
CPU% média	48%	28%
CPU% máxima	98%	98%

Utilização da CPU do MID Server quando implantado em um host de 4 CPUs:



Utilização da CPU do MID Server quando implantado em um host de 8 CPUs:



Monitorar o desempenho

Para garantir que as alocações de recursos MID Server sejam suficientes para o seu ambiente, monitore o desempenho durante os períodos de pico de execução do produto no Painel do MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fila do ECC do MID Server

A Fila do canal de comunicação externo (ECC) é um ponto de conexão entre uma instância e o MID Server. Os trabalhos que o MID Server precisa executar são salvos nesta fila até que o MID Server esteja pronto para processá-los.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Asynchronous Message Bus

O MID Server assina mensagens publicadas pelo Asynchronous Message Bus (AMB), que notifica o MID Server de que há registros de tarefas pendentes na Fila do ECC. Se houver uma tarefa na Fila do ECC para esse MID Server, o MID Server definirá o status como "Processando". Quando terminar de trabalhar em um trabalho solicitado, o MID Server se reportará à fila do ECC com os resultados.

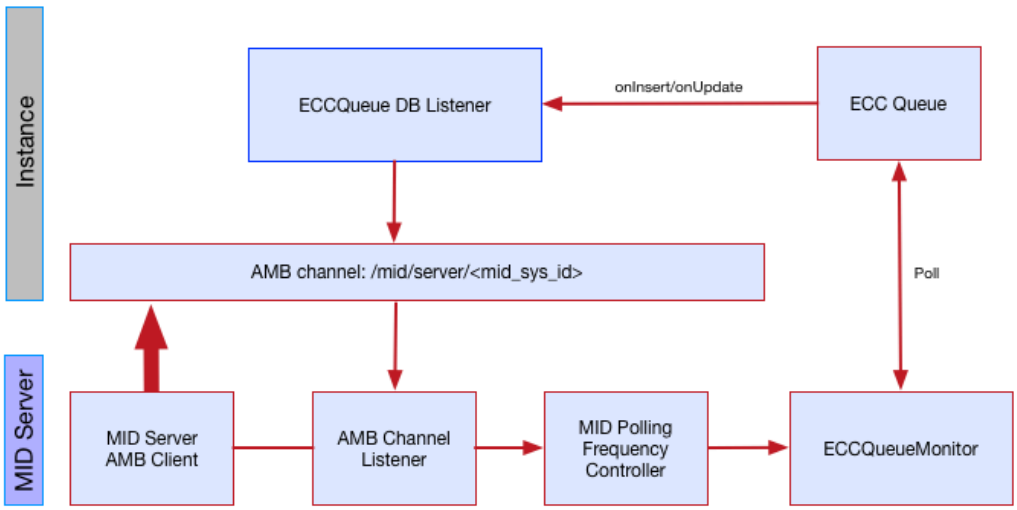
O MID Server abre uma conexão persistente com a instância por meio do cliente AMB e ouve no canal AMB /mid/server/<mid_sys_id>. Quando um registro de saída é inserido na tabela Fila [ecc_queue], uma mensagem AMB é enviada para o canal do MID Server. O MID Server recebe essa mensagem e imediatamente pesquisa a tabela ecc_queue em busca de trabalho, a menos que o MID Server esteja ocupado e o nível de prioridade da mensagem não seja Interativo.

O MID Server pesquisa a fila do ECC no intervalo regular máximo definido no parâmetro de configuração **mid.poll.time** (40 segundos por padrão), independentemente da atividade da mensagem AMB. Se o MID estiver ocupado e receber uma mensagem AMB com um nível de prioridade diferente de Interativo, o tempo de pesquisa da fila será alterado para **mid.poll.time.standard** (5 segundos por padrão). Esta pesquisa da fila do ECC em um intervalo regular é feita caso a conexão AMB seja descartada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de pesquisa da fila do ECC do MID Server



Nota:
O cliente AMB no MID Server não funciona em todos os ambientes e pode precisar ser desabilitado para evitar problemas de desempenho. Para desabilitar o AMB em seu ambiente, defina o parâmetro **mid.disable_amb** como **verdadeiro**. Quando você desabilita o AMB, o MID Server não recebe mais as notificações para cada novo registro de saída da fila do ECC. Para obter mais informações, consulte **mid.poll.time** em#Parâmetros do MID Server.

Informações da fila do ECC

Você pode acessar a Fila do ECC navegando em qualquer um destes caminhos:

- **Discovery** > **Saída e Artefatos** > **Fila do ECC**
- **Discovery** > **Agendas de descoberta** > **{nome da programação}** > **{Registro de status da descoberta}**
- **ECC** > **Fila**
- **{Registro de status da descoberta}** > **Fila do ECC**

Uma Fila do ECC fornece as seguintes informações:

Campo	Valor de entrada
Agente	O nome do sistema externo de onde ou para o qual esta mensagem é. Se a mensagem for de ou para um MID Server, o nome do agente estará no formato mid.server.xxx, em que xxx é o nome de um MID Server específico.
Tópico	O nome da probe que o MID Server executou. Se você estiver usando um padrão para descoberta, o probe do Horizontal Pattern probe do Horizontal Pattern será exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor de entrada
Nome	O comando real que a probe executou. Por exemplo, se **Tópico** for SSHCommand, o campo **Nome** conterá o comando do shell real a ser executado. Se você estiver usando um padrão de descoberta, será exibido o seguinte: **Inicializador de padrão:** seguido pelo nome do padrão e o número de várias páginas.
Fonte	O endereço IP no qual a descoberta deve ser executada. Algumas probes são executadas em vários endereços IP; nesses casos, este campo contém uma descrição legível.
Resposta para	Este campo opcional contém uma referência (sys_id) à mensagem da Fila do ECC à qual esta mensagem está respondendo. O Discovery faz uso extensivo deste campo para rastrear a hierarquia de mensagens que resultam de um determinado Discovery programado. Clique no ícone de registro do valor neste campo para abrir o registro de Fila do ECC para a atividade que gerou a probe atual ou o registro do sensor.
Fila	Um indicador de se esta mensagem foi uma mensagem de entrada ou uma mensagem de saída.
Estado	O estado do registro da fila do ECC atual. Os estados são atualizados automaticamente.
Processado	A hora em que esta mensagem foi processada.
Criado	A hora em que esta mensagem foi criada.
Sequência	O número de sequência exclusivo desta mensagem. Este valor é gerado automaticamente quando um registro de Fila do ECC é inserido. Seu uso é obsoleto.
Cadeia de caracteres de erro	Uma mensagem de erro, se ocorreu um erro durante o processamento. Este campo ficará oculto no formulário padrão a menos que haja um erro.
Carga	O corpo da mensagem no formato XML. O XML retornado tem uma tag raiz de `<results>` contendo uma ou mais tags `<result>` e uma única tag `<parameters>`. Os parâmetros são simplesmente um eco daqueles enviados para o servidor MID na probe; eles variam de probe para probe, mas em geral eles informam à probe os detalhes do que ela deve fazer e como ela deve se comportar. As tags de resultado são as mais interessantes: elas contêm os dados reais gerados pela probe.

Controles de fila do ECC

O formulário de Fila do ECC contém estes links relacionados:

Link relacionado	Descrição
Executar novamente	Executa a probe novamente. Você pode executar novamente as probes ao encontrar uma descoberta com falha ou outros resultados inesperados.
Ir para item CMDB	Abra o registro de IC do IC que foi atualizado durante a descoberta.
Ir para o sensor	Abra o registro do sensor associado.

Gerenciar conteúdo de fila do ECC para um MID Server

A Fila do ECC permite criar mensagens da Fila do ECC, acessar entradas de log do MID Server e recuperar estatísticas de um registro individual do MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, mid_server

Procedimento

1. Envie comandos remotos por meio de um MID Server para um dispositivo host diretamente da Fila do ECC sem executar Descoberta.

   a. Navegue até a Fila do ECC e clique em **Novo**.

   b. Crie uma mensagem com estas configurações:

   - **Agente**: o nome do MID Server que executa o comando.
   - **Tópico**: Comando
   - **Nome**: o comando real que você deseja processar. Para o Windows, isso é expresso em uma estrutura de linha de comando do DOS. Para o Linux, a estrutura pode ser uma entrada de linha de comando do bash.
   - **Fila**: Saída
   - **Carga**: com tags XML apropriadas, você pode especificar o comando aqui em vez de no campo **Nome**. A vantagem disso é que o comando não é restrito pelo tamanho do campo **Nome** de 120 caracteres. Use o seguinte formato XML para o comando:

   ```
   <parameters>
     <parameter name="name" value="ACTUAL_COMMAND_LINE"/>
   </parameters>
   ```

2. Entradas de acesso na Fila do ECC que mostram logs de **agent0.log.0** e logs de **wrapper.log** para um MID Server individual.

   a. Abra um registro de MID Server.

   b. Em **Links relacionados**, clique em **Obter logs de MID, arquivos e despejo de encadeamento**.
   Os registros da fila do ECC aparecem na lista usando o seguinte filtro:

   - [Topic] [is] [SystemCommand]
   - [Source] [is] [grabLog]
   - [Agent] [is] [*your MID Server*]

   Somente as entradas **agent0.log.0** e **wrapper.log** são exibidas. Esses logs também podem ser acessados no caminho do arquivo ~\agent\logs\.

   c. Para abrir uma entrada de log, clique no link na coluna **Criado**.

3. Acesse o tópico **queue.stats** para obter informações úteis sobre MID Servers individuais, como dados de uso de memória e CPU.

   a. Abra um registro de MID Server.

   b. Em **Links relacionados**, clique em **Estatísticas MID**.
   Os registros da fila do ECC aparecem na lista usando o seguinte filtro:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- [Topic] [is] [queue.stats]
- [Agent] [is] [*your MID Server*]

Painel do MID Server

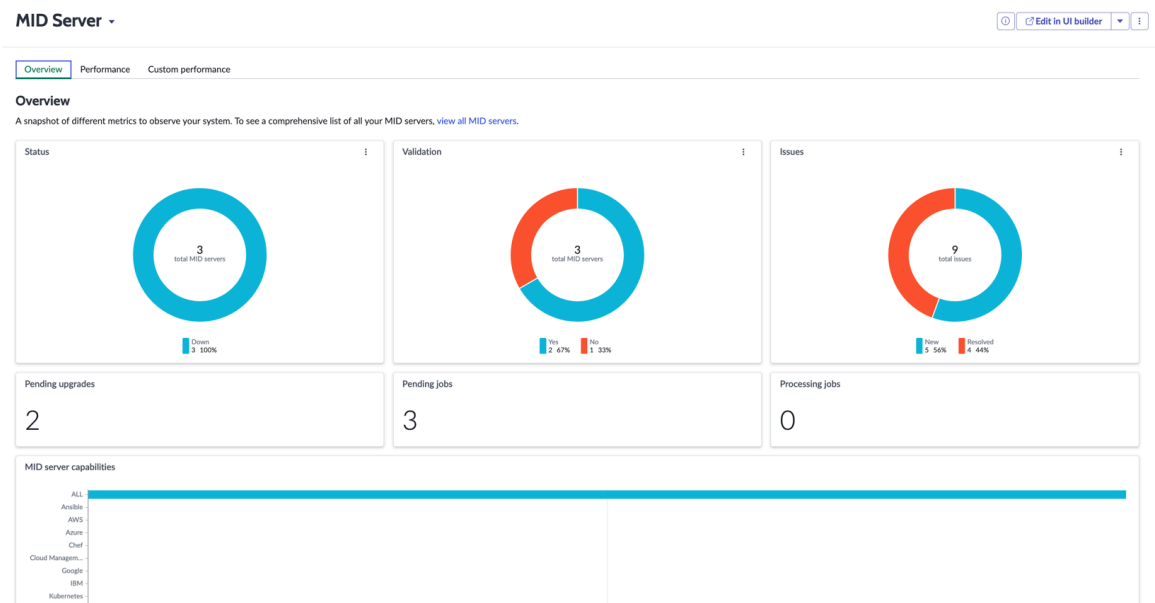
O painel do MID Server é um local central para os usuários do MID Server monitorarem as operações em andamento. O painel consiste em relatórios e medidores que exibem informações da tabela Status do MID Server.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

O Painel do MID Server está disponível em **MID Server** > **Painel** módulo.

Guia Visão geral do MID Server

A guia Visão geral fornece gráficos que mostram o status dos MID Servers, incluindo problemas de validação ou atualizações e trabalhos pendentes. A guia também exibe quais MID Servers por capacidade.

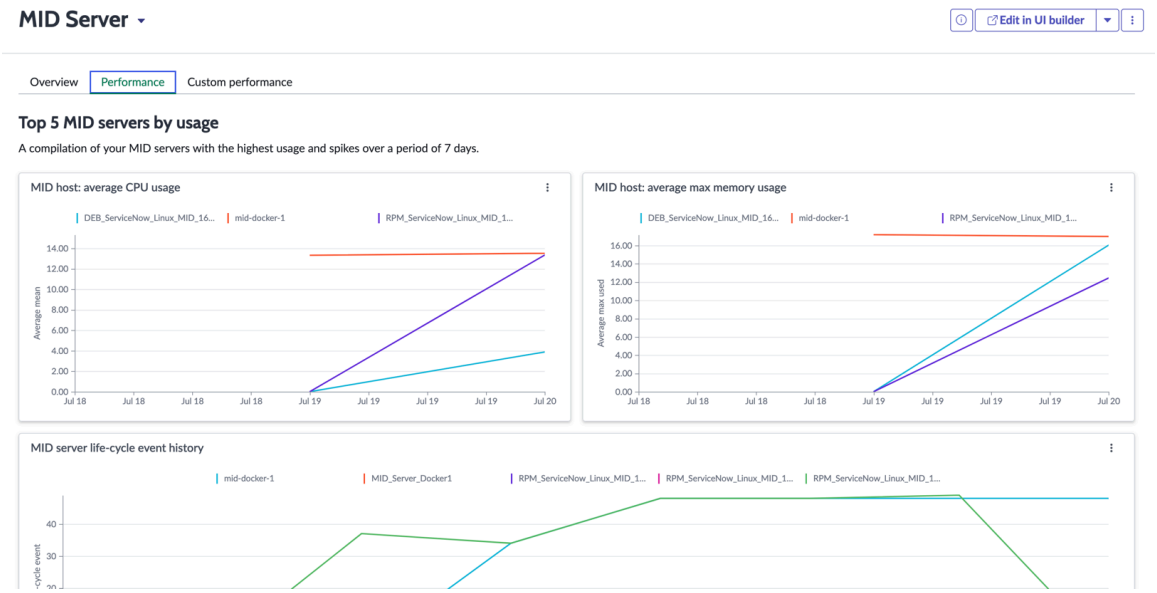


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

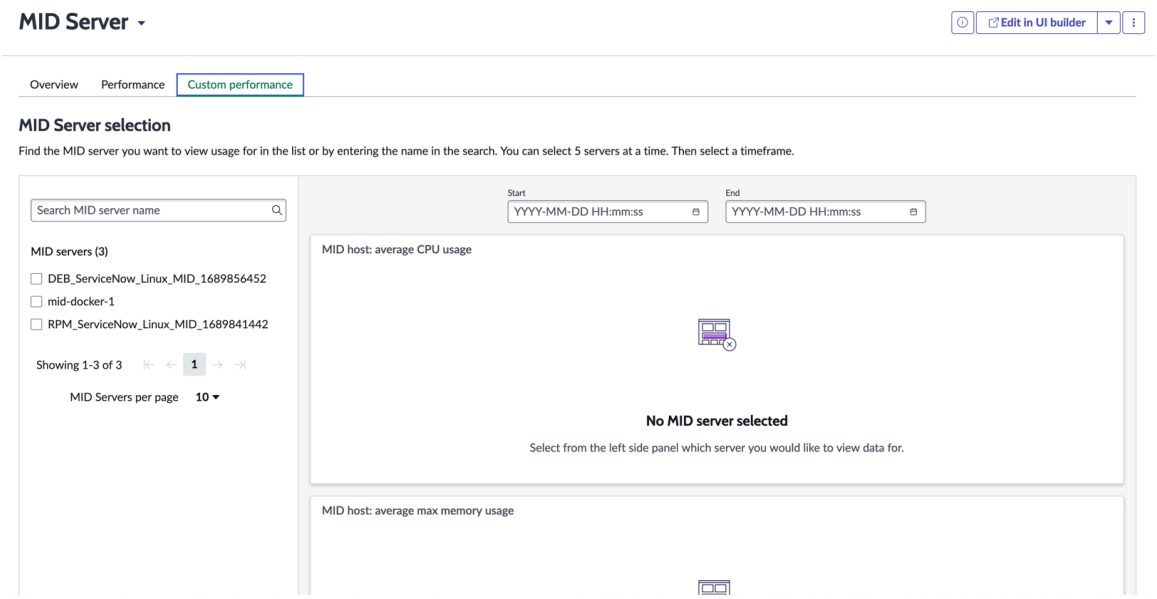
Guia Desempenho do MID Server

A guia Desempenho exibe informações relacionadas ao uso de CPU e memória do MID Server, incluindo o histórico de eventos de ciclo de vida.



Guia Desempenho personalizado do MID Server

A guia Desempenho personalizado permite que os usuários definam critérios de seleção personalizados do MID Server para mostrar determinados MID Servers em um intervalo de tempo selecionado.



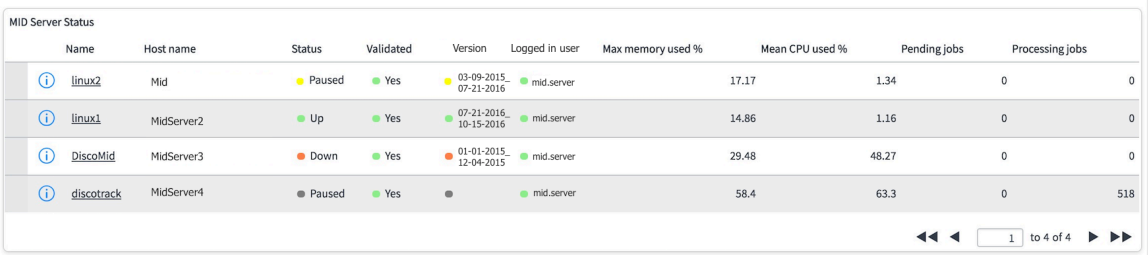
Medidor de status do MID Server

O medidor de status do MID Server no painel exibe informações básicas sobre cada MID Server. Essas informações vêm da tabela Status do MID Server [ecc_agent_status].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Medidor do painel do MID Server



Se a versão não for compatível, o status do MID Server não será alterado para **Inativo** no painel do MID Server. Portanto, ele ainda pode parecer estar processando comandos quando na verdade não está fazendo isso. Você deve verificar a **Versão** do MID Server no painel.

Consulte KB0535181 para obter informações adicionais sobre solução de problemas do MID Server.

Os ícones na coluna **Versão** indicam o seguinte:

- **Vermelho**: incompatível. O MID Server e a instância não pertencem à mesma versão. Você deve atualizar o MID Server e verificar se ele não está fixado a uma versão mais antiga com a propriedade mid.version.override. O MID Server não será atualizado até que o parâmetro seja limpo.
- **Amarelo**: compatível, mas uma atualização é recomendada. Isso indica que a versão do MID Server pertence à mesma família que a instância, mas não à mesma versão.
- **Verde**: compatível. Nenhuma atualização necessária.
- **Cinza**: incompatível. A instância não pode detectar a versão.

Coluna	Descrição
Nome	O nome do MID Server.
Nome do host	O nome do sistema que hospeda o MID Server.
Status	O status do MID Server.
Validado	Se o MID Server foi validado ou não.
% de uso máximo da memória	O maior percentual de uso de memória no sistema que hospeda o MID Server, no intervalo de amostragem configurado. O intervalo padrão é de 30 minutos, mas este valor é configurável pelo usuário. Consulte Alertas de limite de recursos do MID Server para obter detalhes.
Percentual de uso médio da CPU	O percentual médio de uso da CPU no sistema que hospeda o MID Server, no intervalo de amostragem configurado. O intervalo padrão é de 30 minutos, mas este valor é configurável pelo usuário. Consulte Alertas de limite de recursos do MID Server para obter detalhes.
Trabalhos pendentes	Número de trabalhos da Fila do ECC pendentes para esse MID Server.
Processamento de trabalhos	Número de trabalhos da Fila do ECC de processamento para esse MID Server.
Versão	A versão do MID Server. Um ícone indica a validade do MID Server: • **Vermelho**: incompatível. O MID Server e a instância não pertencem à mesma versão. Você deve atualizar o MID Server e verificar se ele não está fixado a uma versão mais antiga com a propriedade mid.version.override. O MID Server não será atualizado até que o parâmetro seja limpo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
	• **Amarelo**: compatível, mas uma atualização é recomendada. Isso indica que a versão do MID Server pertence à mesma família que a instância, mas não à mesma versão. • **Verde**: compatível. Nenhuma atualização necessária. • **Cinza**: incompatível. A instância não pode detectar a versão.
Usuário	O nome de login do usuário. Um ícone indica a validade do usuário: • **Vermelho**: incompatível. O usuário não tem a função mid_server ou o usuário não corresponde ao valor no parâmetro mid.instance.username (no arquivo de configuração config.xml). Reconfigure o usuário do MID Server e verifique se ele funciona. • **Verde**: compatível. O usuário tem a função mid_server e corresponde ao usuário no arquivo de configuração. **Nota:** O usuário também pode ter qualquer uma das funções SOAP que a função mid_server herda.

Propriedades do MID Server

As propriedades controlam o comportamento de todos os MID Servers ou de um determinado MID Server.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

As propriedades do MID Server estão na tabela Propriedade do MID Server [ecc_agent_property] e podem ser acessadas navegando até **MID Server** > **Propriedades**. Para definir essas propriedades, você deve adicioná-las, se elas ainda não estiverem presentes.

Propriedades do MID Server

alias_filtering_behavior

Define o comportamento dos aliases do Discovery. Os comportamentos definem o quão estritamente o sistema impõe o uso de aliases de credencial nas programações do Discovery.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: solto

As opções de comportamento são:

- **estrito**: os aliases definidos para a credencial devem corresponder aos aliases configurados para a probe.
- **solto**: a credencial da probe será usada se ela contiver todos os aliases especificados na programação.

com.glide.closure_max_rows_per_table

Define o número máximo de linhas permitidas em uma tabela. Esta propriedade não é visível por padrão e deve ser adicionada.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 200000

concurrent.dist.download

Define o número de atualizações automáticas do MID Server simultâneas permitidas pela instância. O valor padrão desta propriedade é 2, o que permite que o MID Server use 2 dos 4 semáforos disponíveis na instância para atualização. Se sua instância tiver mais de 4 semáforos INT, você poderá aumentar o valor nesta propriedade para permitir mais atualizações simultâneas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2

glide.stored_proc.data_type.validation

Interrompe a validação de tipos de dados em parâmetros de procedimento armazenado. Use esta propriedade se você usar o Orchestration para executar um procedimento armazenado nos bancos de dados MySQL, Oracle DB e MS-SQL e quiser evitar a execução de validação de tipo de dados. Reinicie o serviço do MID Server depois de alterar o valor desta propriedade.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

max_ci_count_per_page

Define a contagem máxima de IC por página.

- Tipo: inteiro (bytes)
- Valor padrão: 500

Você também pode configurar isso como um parâmetro de configuração em um MID Server individual.

mid.aws.sts.assume_role.disable_credential_caching

Defina esta propriedade como **verdadeira** para impedir o armazenamento em cache de credenciais temporárias para Descoberta na nuvem. Para obter mais informações, consulte Configuração de acesso para contas de serviço da AWS. Configuração de acesso para AWS contas de serviço .

- Digite: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mid.aws.sts.assume_role.credential_ttl_minutes

Defina o número de minutos que você deseja armazenar em cache de credenciais temporárias para Descoberta na nuvem. Para obter mais informações, consulte Configuração de acesso para contas de serviço da AWS. Configuração de acesso para AWS contas de serviço .

- Tipo: inteiro
- Padrão: 60

mid.ca.certificate.api.request.retry.count

Indica quantas vezes a consulta de importação de certificado tentará novamente após o limite de taxa.

- Tipo: inteiro
- Padrão: 3

mid.ca.certificate.api.request.retry.interval

Usado para atrasar a importação de certificados de CAs quando o limite da taxa tiver ocorrido.

- Tipo: inteiro
- Padrão: 30000

mid.cloud.discovery.bypass.proxy

Este parâmetro de configuração aceita uma lista separada por vírgulas de endereços DNS/IP de servidores proxy. Os servidores proxy listados são ignorados durante a Descoberta na nuvem. Para ignorar proxies em vários provedores de serviços de nuvem (como AWS ou Azure), um MID Server separado deve ser configurado para cada provedor. Caso contrário, a configuração de proxy do MID Server será seguida normalmente.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor-padrão: nenhum

mid.discovery.file_transfer_protocol

Usado para determinar o método de transferência de arquivos usado para probes ou padrões.

- Tipo: opção (SCP ou SFTP)
- Padrão: SCP

mid.discovery.max_pattern_payload_size

Define o tamanho de carga geral máximo para a carga de resultados que vem de padrões.

- Tipo: inteiro (bytes)
- Valor padrão: 50.000.000

Você também pode configurar isso como um parâmetro de configuração em um MID Server individual.

mid.discovery.max_payload_size

Especifica o tamanho máximo da cadeia de caracteres de Descoberta resultados que o MID Server envia para a instância. Se os resultados da probe Descoberta excederem o limite, o MID Server os descartará e retornará uma mensagem de aviso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para probes, isso se aplica somente às probes em que o campo *Usado pelo Discovery* é *verdadeiro*. Para padrões, isso se aplica à Probe de padrão horizontal .

Defina o valor como qualquer número negativo para desabilitar o limite de carga e permitir que cargas de qualquer tamanho sejam enviadas para a instância. Por exemplo, -1.

- Tipo: inteiro (bytes)
- Valor padrão: 5000000

Você também pode configurar isso como um parâmetro de configuração em um MID Server individual.

mid.discovery.multiprobe.skip_others_on_error

Impede que as probes em uma probe múltipla iterem por meio de credenciais disponíveis quando outra probe do membro já tiver falhado ou expirado. Se esta propriedade estiver definida como **falsa**, cada probe em várias probes tentará se conectar ao destino com as mesmas credenciais inválidas. Esta condição resulta em tempos de execução de probe mais longos no MID Server.

Esta propriedade não está visível por padrão e deve ser adicionada à tabela sys_properties para alterar o valor.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.eccq.max_payload_size

Especifica o comprimento máximo da cadeia de caracteres de uma carga útil que o MID Server envia para a instância. O MID Server verifica o tamanho da carga antes de enviá-la para a instância. Se o tamanho da carga exceder o limite, o MID Server o descartará e retornará uma mensagem de erro na carga.

- Tipo: inteiro (bytes)
- Valor padrão: 20000000

Você também pode configurar isso como um parâmetro de configuração em um MID Server individual.

mid.install_server.base_uri

Modificar esta propriedade do sistema requer privilégios de manutenção. O MID Server usa o valor fornecido como o URL base ao fazer solicitações de arquivos de atualização.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: https://install.service-now.com

mid.jdbc.datastream.max.record.size

Especifica o tamanho máximo do registro em kB.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 64
- Valor máximo: 128

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mid.jdbc.datastream.fail.when.attachement.limit.exceeded

Especifica se os dados de até 4 GB (quatro anexos, cada um com 1 GB) podem ser recuperados do RDBMS. Por padrão, um fluxo ou ação falha com um erro, quando há dados com mais de 4 GB a serem recuperados. Defina o valor como `falso` para recuperar dados de 4 GB sem erro.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Padrão: verdadeiro

mid.keystore.max_backups

Especifica o número máximo de backups de operações de armazenamento de chaves manuais por meio do script **manage_certificate**. Se for 0 ou negativo, nenhum backup será feito.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 3

mid.keystore.max_live_backups

Especifica o número máximo de backups dinâmicos do MID Server em execução. Se for 0 ou negativo, nenhum backup será feito.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2

mid.keystore.backup_overwrite_timespan

Especifica o número de segundos a partir da hora do backup atual para determinar se o backup mais recente nesse período de tempo deve ser substituído pelo novo em vez de criar um novo backup e, portanto, remover o backup mais antigo, caso o número de backups exceda o máximo limite.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60

mid.log.command_audit.enable

Ativa o log de auditoria de comandos do MID Server.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: falso

mid.powershell.target_base_dir

Especifica o local da pasta base de destino usada para o Discovery usando WMI. Se outro compartilhamento de rede estiver montado em cada destino da janela, a pasta poderá ser alterada atualizando esta propriedade.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: admin $\temp

mid.probe.collect_debug_info

Uma propriedade opcional para coletar informações de depuração. Se esta propriedade estiver definida como verdadeiro, a probe coletará informações de depuração de credencial quando for executado e colocará essas informações na carga da mensagem de entrada do ECC. Isso não afeta o funcionamento do Discovery.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Habilita a probe DNSNameResolver legada e desabilita a probe DNSNameResolver padrão. Para obter mais informações, consulte Probes usadas pela Orquestração.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Habilita a investigação DNS herdada e desabilita a investigação DNS padrão. Se você tiver problemas com os recursos da probe DNS padrão, use esta propriedade para desabilitar esses recursos. Os recursos da probe DNS padrão incluem ser leve e mais rápida devido à execução em paralelo, enquanto a probe legada é limitada pelo MID Server porque é executada em série. A probe padrão utiliza a pesquisa de DNS pelo sistema operacional host do MID Server para usar o cache DNS mantido pelo sistema operacional, enquanto a probe herdada não o faz. Consequentemente, depois que uma pesquisa de DNS pela probe padrão falha nos sistemas Windows, o SO também tenta pesquisar por nome NETBIOS.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.process_flow.log_listener.max_size

Define o tamanho máximo em bytes de memória disponível para salvar mensagens de log para Flow Designer ações em execução em um MID Server. O MID Server armazena até o limite na memória e descarta mensagens de log adicionais e as envia de volta para a instância junto com o plano de execução.

- Tipo: inteiro (bytes)
- Valor padrão: 10485760

mid.property.jdbc_operations

Informa ao JDBCOrchestrationProbe quais operações JDBC ele tem permissão para executar. Edite este valor da propriedade para permitir que as atividades de Orchestration JDBC executem mais operações. Todas as operações são separadas por vírgulas. Selecione um MID Server no campo **MID Server** para definir operações específicas para esse MID Server ou deixe o campo em branco para aplicar a lista de operações a todos os MID Servers. Esta propriedade requer o plug-in Orchestration.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: selecionar, atualizar, inserir, excluir, mostrar, criar, descrever, iniciar, se, fim, não, existir

mid.property.jms.command.allowed_factory_names

Lista delimitada por vírgulas de fábricas de conexões JMS (Java Messaging Service) que o MID Server requer para uma atividade ou ação JMS customizada. Esta propriedade requer o plug-in Orchestration.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: connectionFactory, queueConnectionFactory, topicConnectionFactory

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mid.property.ssh.use_snc

Habilita o uso do cliente SNCSSH para Discovery e Orchestration. Altere esta propriedade para **falsa** para usar J2SSH. Essa propriedade se aplica a todos os MID Servers conectados à instância.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.property.powershell.use_base64_password

Se a Credencial for definida para ser específica para determinados MID Servers, a propriedade também poderá ser definida para esses mesmos MID Servers. Deixar o campo MID Servers em branco se aplicará a todos os MID Servers.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.sa.prefer_powershell

Habilita MID Server para usar o PowerShell Remoting.

Nota:
Não é recomendável mudar esta propriedade, pois ela está se tornando obsoleta.

- Tipo: Verdadeiro | Falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.sa.ssh.use_sncssh

Alterna o SSH entre os modos interativos e não interativos. Verdadeiro corresponde ao modo não interativo e permite que as probes abram sessões com o dispositivo sem aguardar um aviso. Falso corresponde ao modo interativo, que requer sessões interativas com o dispositivo para dispositivos e servidores de rede.

- Tipo: Verdadeiro | Falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.servicewatch.max_concurrent_connections

Define o número máximo de tarefas simultâneas enviadas para um host individual por um único MID Server.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 7

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Define o intervalo, em milissegundos, no qual o Shazzam pode iniciar pacotes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Define o número de pacotes que Shazzam pode iniciar no intervalo de tempo especificado pela propriedade mid.shazzam.regulator.interval_ms.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1

mid.shazzam.threads

Especifica o número de threads simultâneos que o Shazzam usa. Definir isso ou o parâmetro mid.shazzam.max_scanners_per_thread como 0 desabilita a otimização de vários threads do Shazzam.

- Tipo: Inteiro
- Valor padrão: 5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Especifica o número de scanners simultâneos processados por cada thread do Shazzam. Definir este ou o parâmetro mid.shazzam.threads como 0 desativa a otimização do Shazzam.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

mid.sm.discolog.max_log_size

Limita o tamanho das declarações de log no Log do Discovery horizontal. Se os resultados estiverem truncados, os **Resultados do comando** informarão "O resultado é maior que [valor] caracteres e foi truncado pelo agente de log".

- Tipo: inteiro (caracteres)
- Valor padrão: 1000

mid.sm.discolog.max_object_size

Limita o tamanho do objeto no Log do Discovery horizontal. Objetos na declaração de log são truncados de modo que o número de caracteres definido seja o valor desta propriedade. Esta propriedade afeta somente o tamanho do caractere do objeto no Log do Discovery horizontal. A mensagem a seguir será exibida se um objeto for limitado por esta propriedade "O tamanho máximo do objeto atingiu o limite máximo de [value]. Para ajustar isso, use a propriedade mid mid.sm.discolog.max_object_size."

- Tipo: inteiro (caracteres)
- Valor padrão: 5000

mid.snmp.use_getbulk

Especifica se GETBULK deve ser usado para receber uma grande quantidade de dados em lotes. Isso pode ser usado para configurar globalmente todos os MID Servers.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

O GETBULK também pode ser definido no nível de probe ou para um MID Server individual. As configurações são listadas na ordem de precedência:

- Parâmetro do probe SNMP
- Parâmetro de configuração do MID Server
- Propriedades do MID Server

mid.ssh.algorithms.kex

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modifica a lista de prioridades do algoritmo SSH do Exchange. A propriedade aceita listas separadas por vírgulas com operadores. O primeiro nome na lista é a prioridade mais alta, o sobrenome na lista é a prioridade mais baixa. Adicionar uma lista separada por vírgulas sem nenhum operador substitui a lista de algoritmos padrão. Para obter mais informações, consulte Algoritmos criptográficos SSH do MID Server.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ecdh-sha2-nistp256, ecdh-sha2-nistp384, ecdh-sha2-nistp521, diffie-Hellman-group-exchange-sha256, diffie-hellman-group14-sha256, diffie-hellman-group16-sha512, diffie-hellman -group14-sha1, diffie-hellman-group1-sha1, diffie-hellman-group-exchange-sha1

mid.ssh.algorithms.host_key

Modifica a lista de prioridades do algoritmo Host Key SSH. As propriedades aceitam listas separadas por vírgulas com operadores. O primeiro nome na lista é a prioridade mais alta, o sobrenome na lista é a prioridade mais baixa. Adicionar uma lista separada por vírgulas sem nenhum operador substitui a lista de algoritmos padrão. Para obter mais informações, consulte Algoritmos criptográficos SSH do MID Server.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ecdsa-sha2-nistp256, ecdsa-sha2-nistp384, ecdsa-sha2-nistp521, rsa-sha2-256, rsa-sha2-512, ssh-rsa, ssh-dss

mid.ssh.algorithms.cipher

Modifica a lista de prioridades do algoritmo Cipher SSH. As propriedades aceitam listas separadas por vírgulas com operadores. O primeiro nome na lista é a prioridade mais alta, o sobrenome na lista é a prioridade mais baixa. Adicionar uma lista separada por vírgulas sem nenhum operador substitui a lista de algoritmos padrão. Para obter mais informações, consulte Algoritmos criptográficos SSH do MID Server.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: aes128-ctr,aes192-ctr,aes256-ctr,3des-ctr,aes128-cbc,aes192-cbc,aes256-cbc,3des-cbc

mid.ssh.algorithms.mac

Modifica a lista de prioridades do algoritmo MAC SSH. As propriedades aceitam listas separadas por vírgulas com operadores. O primeiro nome na lista é a prioridade mais alta, o sobrenome na lista é a prioridade mais baixa. Adicionar uma lista separada por vírgulas sem nenhum operador substitui a lista de algoritmos padrão. Para obter mais informações, consulte Algoritmos criptográficos SSH do MID Server.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: hmac-sha2-256,hmac-sha1,hmac-sha2-512,hmac-sha1-96,mac-md5-96,hmac-md5

shazzam.chunk_size

Número máximo de endereços IP que o Shazzam pode verificar em paralelo. Esta propriedade controla principalmente o consumo da porta de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

mid.use_net_tools

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilita ou desabilita o uso de comandos net-tool durante a descoberta de dispositivos em execução no sistema operacional Linux. A partir de Quebec, Visibilidade do ITOM oferece suporte aos comandos iproute2 para descoberta. Por padrão, Visibilidade do ITOM e os padrões de descoberta usam primeiro os comandos net-tool e, somente então, como fallback, podem usar comandos iproute2. Se todos os dispositivos e as aplicações baseados em Linux em sua rede de TI usam comandos iproute2, desabilite os comandos das ferramentas de rede para tornar o processo de descoberta mais eficiente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path

Controla se o comando *`netstat`* é executado com seu caminho de instalação completo. Este comando lista portas abertas em Linux servidores durante a fase de detecção do processo da descoberta de cima para baixo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.servicewatch.num_paths_linux_netstat_to_check

Defina o número máximo de caminhos de instalação a serem usados durante a descoberta de Linux servidores. Esta propriedade é relevante quando você executa a descoberta de cima para baixo em Linux servidores com vários caminhos de instalação netstat e a propriedade *`mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path`* está definida como verdadeira.

A descoberta de cima para baixo tenta executar o comando *`netstat`* usando cada um desses caminhos de instalação. O resultado da primeira execução bem-sucedida é usado para determinar a lista de portas abertas.

- Tipo: verdadeiro | inteiro
- Valor padrão:5

mid.servicewatch.use_full_linux_ss_path

Controla se o comando *`ss`* é executado com seu caminho de instalação completo. Este comando lista portas abertas em Linux servidores durante a fase de detecção do processo da descoberta de cima para baixo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.servicewatch.num_paths_linux_ss_to_check

Defina o número máximo de caminhos de instalação a serem usados durante a descoberta de Linux servidores. Esta propriedade é relevante quando você executa a descoberta de cima para baixo em Linux servidores com vários caminhos de instalação ss e a propriedade *`mid.servicewatch.use_full_linux_netstat_path`* está definida como verdadeira.

A descoberta de cima para baixo tenta executar o comando *`ss`* usando cada um desses caminhos de instalação. O resultado da primeira execução bem-sucedida é usado para determinar a lista de portas abertas.

- Tipo: verdadeiro | inteiro
- Valor padrão:5

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade do MID Server

Use uma propriedade do MID Server para controlar o comportamento de todos os MID Servers ou de um MID Server específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você define as propriedades do MID Server para substituir os parâmetros do MID Server. Configure as propriedades do MID Server no plug-in do MID Server. Não configure as propriedades do MID Server no arquivo **glide.properties** que está localizado na pasta de propriedades do agente. O arquivo **glide.properties** é substituído durante o processo de atualização.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Propriedades**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos, conforme apropriado (consulte a tabela).

Campos de propriedades do MID Server

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome da propriedade.
Valor	Você pode inserir o valor que deseja que a propriedade tenha. **Nota:** Se você estiver corrigindo operações JDBC por meio das propriedades mid.property.jdbc_operations, poderá inserir verbos como BEGIN, END, IF ou instruções de bloco PL/SQL comuns. Isso ajudará a executar as instruções CREATE ou ALTER. Pode ser necessário reiniciar o MID Server antes de executar algumas das instruções.
MID Server	Deixe este campo em branco para definir uma propriedade do MID Server que afeta todos os MID Servers. Para definir uma propriedade de MID Server para um MID Server específico, selecione o MID Server.

4. Depois de definir as propriedades do MID Server, reinicie o MID Server para garantir que as propriedades sejam sincronizadas com a instância.

Parâmetros do MID Server

Os parâmetros controlam o comportamento de um MID Server específico e têm precedência inferior às propriedades do MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Para adicionar um parâmetro a um MID Server, consulte Adicionar um parâmetro do MID Server.

Importante:
As mudanças nos parâmetros só têm efeito quando o MID Server é iniciado (ou reiniciado).

Nota:
O valor de qualquer parâmetro MID Server no arquivo config.xml pode ser criptografado. Para obter mais informações, consulte Criptografar ou descriptografar valores de arquivo de configuração do MID Server.

Parâmetros obrigatórios

Nota:
O uso de caracteres especiais em um arquivo de configuração XML requer que você os codifique.

url

Especifica o URL da instância associada. Normalmente, o URL é semelhante a https://instance.service-now.com, em que você substitui *instância* pelo nome da instância. Se você hospedar sua própria instância, use o URL definido pela sua organização.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid_sys_id

Registra o identificador exclusivo do registro do MID Server. Este parâmetro deve estar vazio quando você configura um MID Server pela primeira vez. Não altere o valor.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: definido automaticamente (GUID)

nome

Use este parâmetro para fornecer um nome significativo para você. Se você não fornecer este parâmetro, o MID Server usará o valor padrão. Um conjunto de regras de negócios sincroniza o nome no arquivo de configuração com o nome no registro do MID Server. As regras de negócios garantem que a mudança do nome em um local também mude o nome no outro local.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: YOUR_MIDSERVER_NAME_GOES_HERE

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mid.instance.username ou glide.glidesoap.username

Se a instância ServiceNow tiver autenticação habilitada, como está por padrão, defina este parâmetro para definir o nome de usuário que o MID Server deve usar para fazer login na instância. Este usuário deve ter a função mid_server na instância ServiceNow para acessar tabelas e campos necessários. Você pode usar este parâmetro para definir nomes de usuário com caracteres especiais.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid.instance.password ou glide.glidesoap.password

Se sua instância do ServiceNow tiver autenticação habilitada, como é o padrão, defina este parâmetro para definir a senha que o MID Server deve usar para fazer login na instância. Você pode usar este parâmetro para definir senhas com caracteres especiais.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

Parâmetros CIM

mid.cim.batch.size

Especifica o número máximo de mensagens enviadas de uma vez para um servidor CIM.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1

mid.cim.request.interval

Especifica o número de milissegundos de espera entre solicitações para o mesmo CIMOM (Common Information Model Object Manager).

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0

mid.cim.host.connection.limit

Especifica o número máximo de conexões simultâneas para cada CIMOM. Um valor de zero desabilita conexões simultâneas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 0

Parâmetros de conexão

glide.mid.fast.responses

Instrui o MID Server a tentar enviar mensagens para a instância assim que estiverem prontas. Normalmente, os servidores MID encerram mensagens para a instância ServiceNow em série (ou seja, uma mensagem de cada vez). Como muitas probes podem ser executadas em paralelo, pode haver várias mensagens transmitidas simultaneamente para a instância. Definir este parâmetro como **verdadeiro** pode diminuir o tempo entre a conclusão de uma probe e sua resposta que chega à instância. No entanto, as várias mensagens simultâneas consomem recursos, diminuindo a capacidade de resposta geral da instância. Se houver problemas de comunicação, o valor deste parâmetro também poderá causar um bloqueio no MID Server, já que os threads normalmente usados para executar probes podem ser consumidos para o envio de mensagens. Geralmente, deixe este parâmetro fora de sua configuração. Definir como **verdadeiro** só faz sentido em circunstâncias muito especiais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

glide.mid.max.sender.queue.size

Coloca um limite superior no tamanho que a fila pode ter. O MID Server começará a excluir as mensagens da fila se este limite for excedido. Quando o MID Server gera mensagens para a instância ServiceNow mais rápido do que pode enviá-las, ele as enfileira temporariamente no sistema de arquivos do host do MID Server. Esta fila é normalmente muito pequena e é completamente esvaziada assim que o processamento do MID Server fica lento por um curto período. No entanto, esta fila pode aumentar de tamanho quando há problemas de comunicação entre o MID Server e a instância e, especialmente, se houver uma integração em execução no MID Server.

O parâmetro está no formato {number} {multiplier}, em que {number} é qualquer número decimal positivo, incluindo não inteiros, e o multiplicador opcional é qualquer ortografia de bytes, kilobytes, megabytes, gigabytes ou terabytes (somente o primeiro caractere) é testado e o teste não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas). O multiplicador padrão é bytes. O espaço em branco é tolerado generosamente. Todas as cadeias de caracteres a seguir representam parâmetros válidos: "1000000000", "0,5 m", "5 GB", "7,67 gigas", "145,69392 meg" e "1,1 terra".

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: 0,5 GB

instance.date.format

Especifica o formato que a instância usa para datas e horas. O principal impacto da definição deste parâmetro é permitir que o MID Server atualize corretamente suas horas de início e parada no registro do MID Server em ServiceNow. O formato desta cadeia de caracteres de data/hora é idêntico ao usado pela classe Java SimpleDateFormat.

- Tipo: cadeia de caracteres (formato de data)
- Valor padrão: aaaa-MM-dd HH:mm:ss

mid.disable_amb

Desabilita as notificações do Asynchronous Message Bus (AMB) para novas mensagens de saída da fila do ECC. Para obter mais informações, consulte a seção Asynchronous Message Bus em Asynchronous Message Bus. Quando o AMB está habilitado, o MID Server usa um intervalo de pesquisa padrão diferente de quando o AMB está desabilitado. Consulte o parâmetro **mid.poll.time** para obter mais informações. Se você definir um intervalo de pesquisa com o parâmetro **mid.poll.time**, o MID Server usará esse valor se o cliente AMB estiver habilitado ou não.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.https.truststore.password

Define a senha trustStore necessária para conexões HTTPS com o cliente Asynchronous Message Bus (AMB).

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid.https.truststore.path

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caminho para o trustStore a ser usado pelo MID Server para transações TLS (Asynchronous Message Bus (AMB) Client). Adicione este parâmetro somente se você quiser mudar o caminho padrão.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Padrão: caminho para o trustStore JRE empacotado com o MID Server

mid.instance.skip_basic_auth

Permite que o MID Server se conecte a uma instância usando cookies em vez de credenciais de autenticação básicas. Quando definido como **verdadeiro**, ele usa cookies primeiro. No entanto, se a conexão falhar, o MID Server tentará se conectar novamente usando as credenciais de autenticação básica.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.jmx.enabled

Habilita um servidor JMX no MID Server, o que expõe algumas informações de gerenciamento aos consoles JMX. A implementação do JMX requer configuração adicional do ambiente de execução Java. Definir este parâmetro como **verdadeiro** só é recomendado para aqueles com conhecimento detalhado da arquitetura de segurança Java e uma necessidade específica de JMX.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.poll.time

Define o intervalo padrão de sondagem do MID Server (em segundos). O intervalo de pesquisa é a quantidade de tempo que o MID Server espera antes de verificar se há trabalho na fila do ECC quando o MID Server não está ocupado. Para obter mais informações, consulte a seção Asynchronous Message Bus em.

Quando **mid.disable.amb** estiver definido como falso (a configuração padrão), consulte a seção Asynchronous Message Bus em Asynchronous Message Bus para obter mais informações sobre como o **mid.poll.time** é usado.

Quando **mid.disable.amb** estiver definido como verdadeiro, a sondagem ocorrerá em um intervalo **mid.poll.time** fixo, mas a sondagem será alternada para usar **mid.poll.time.standard** (5 segundos por padrão) quando o MID Server estiver ocupado.

- Tipo: inteiro (segundos)
- Valor padrão: 40 quando **mid.disable.amb** for falso ou 5 quando **mid.disable.amb** for verdadeiro.

mid.probe.wait.resources

Indica se a execução do probe está atrasada até que os recursos estejam disponíveis. Usado para habilitar a Reserva de recursos do MID Server.

Nota:
Requer a reinicialização do MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.property.long_runner

Identifica o nome de um script include que gerencia comandos de longa execução.

Nota:
Esta propriedade é aplicável somente até a versão Rome. Se sua instância for de uma versão posterior, você deverá configurar a propriedade do sistema, `glide.eccprobe.longrunner.class`.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: LongRunner

threads.interactive.max

Define o número máximo de threads de trabalho interativos que podem ser executados simultaneamente no pool de threads interativos. Consulte Definir o uso da thread do MID Server.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10

threads.expedited.max

Define o número máximo de encadeamentos de trabalho expedidos que podem ser executados simultaneamente no pool de encadeamentos expedidos. Consulte Definir o uso da thread do MID Server.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 20

threads.max

Define o número máximo de threads de trabalho padrão que podem ser executados simultaneamente no pool de threads padrão. Este parâmetro fornece controle direto sobre quais recursos da CPU o MID Server consome no computador que o hospeda. Consulte Definir o uso da thread do MID Server.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 25

Importante:
É possível definir threads.max até 200, no entanto, essa configuração pode precisar ser alterada dependendo do sistema operacional. Por exemplo, os MID Servers baseados no Windows que executam a Descoberta usam o Powershell, que consome muitos recursos. Nesse caso, é possível que a energia da CPU da máquina host se esgote com apenas 50 threads.

Parâmetros de credenciais

mid.aws.instance_profile_name

Nome da função do AWS IAM configurada na instância do EC2. Quando configurado, o MID Server usa as credenciais temporárias concedidas a esta função pelo perfil da instância da AWS para descobrir recursos de nuvem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Nenhum (o usuário deve fornecer um valor que não esteja em branco)

mid.credentials.provider

Especifica o nome da classe Java do provedor de credenciais.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: com.service_now.mid.creds.standard.StandardCredentialsProvider

mid.secure_credentials.key_pairs.provider

Classe que o MID Server usa para gerar pares de chaves seguras.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: com.service_now.mid.keypairs.provider.standard.StandardKeyPairsProvider

Parâmetros de depuração

debug.logging

[Obsoleto] Especifica se o registro em log de eventos e mensagens do MID Server (enviados e recebidos). Normalmente, este parâmetro é usado somente por desenvolvedores, mas às vezes é útil ao solucionar um problema. Esteja ciente de que definir este parâmetro como **verdadeiro** causa um registro em log intensivo no MID Server, potencialmente usando um espaço em disco considerável.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

Este parâmetro foi substituído pelo parâmetro *`mid.log.level`*.

depurar

[Obsoleto] Especifica se o log de depuração deve ser habilitado no MID Server. Normalmente, este parâmetro é usado somente por desenvolvedores, mas às vezes é útil ao solucionar um problema. Esteja ciente de que definir este parâmetro como **verdadeiro** causa um registro em log intensivo no MID Server, potencialmente usando um espaço em disco considerável.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

Este parâmetro foi substituído pelo parâmetro *`mid.log.level`*.

file.probe.template.debug

Especifica se os modelos de probe de arquivo devem ser depurados.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: falso

mid.cim.debug

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica se o log de depuração deve ser habilitado para CIM, WBEM, SLP ou SMI-S.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.ssh.debug

Habilita as informações de depuração SSH no arquivo de log. O uso do parâmetro depende se o cliente SSH ServiceNow está habilitado.

Quando o cliente SSH ServiceNow está habilitado, o parâmetro funciona da seguinte forma:

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: falso

  Os seguintes valores de cadeia de caracteres são válidos para o cliente SSH da ServiceNow:

  - verdadeiro: Habilita as informações de depuração SSH no arquivo de log.
  - falso: Desabilita as informações de depuração do SSH no arquivo de log.
  - <IP Addresses>: Especifique quais intervalos de IP habilitar as informações de depuração SSH no arquivo de log. Você pode inserir endereços IP nos seguintes formatos:
    - Um intervalo de IPs definido por uma barra e o número de bits na sub-rede. Por exemplo, a cadeia de caracteres 10.10.10.0/24 verifica 24 bits de endereços IP de 10.10.10.0 a 10.10.10.254.
    - Um intervalo de IPs definido por um hífen. Por exemplo, a cadeia de caracteres 10.10.11.0-10.10.11.165 verifica os endereços IP de 10.10.11.0 a 10.10.11.165.
    - Uma lista separada por vírgulas de endereços IP específicos. Por exemplo, a cadeia de caracteres 10.10.11.200,10.10.11.235 verifica os endereços IP de 10.10.11.200 e 10.10.11.235.
  - adiado: Registra em log informações de depuração de SSH na memória, a menos que ocorra um erro ou aviso. Se ocorrer um erro ou aviso, a plataforma publicará as informações de depuração no arquivo de log. Isso garante que somente a parte do arquivo de log relativa ao erro ou aviso seja registrada. Se nenhum erro ou aviso for detectado, a plataforma excluirá os dados de log não utilizados da memória quando a sessão for fechada. Cada sessão armazena até 1000 mensagens de log. Se a sessão exceder 1000 mensagens de log, o log adiado descartará a mensagem de log mais antiga para abrir espaço para a mensagem de log mais recente.

Quando o cliente ServiceNow SSH está desabilitado, o parâmetro habilita ou desabilita as informações de depuração SSH no arquivo de log:

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

Nota:
O parâmetro **mid.ssh.debug** do MID Server afeta somente SNCSSH e J2SSH. Para habilitar o log de depuração do cliente Maverick, defina o parâmetro de configuração do MID Server **mid.log.level** como `debug, com.maverick = debug`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mid.log.level

Especifica o nível de registro em log para o MID Server. Os valores possíveis são:

- depurar
- informações
- aviso
- erro

Nota:
Os valores não diferenciam maiúsculas de minúsculas.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: Não

mid.http.idle_connection_monitor.debug

Habilita o log de depuração para o Monitor de conexão ociosa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

Parâmetros DNS

mid.dns_scan.regulator.interval_ms

Especifica o intervalo entre as verificações de DNS em milissegundos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10

mid.dns_scan.regulator.packets_per_interval

Especifica o número de pacotes de regulador por verificação de DNS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1

mid.dns_scan.default_name_servers

Especifica os nomes de host ou endereços IP dos servidores de nomes padrão.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid.dns_scan.default_name_servers

Especifica os nomes de host ou endereços IP dos servidores de nomes padrão.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid.dns_scan.additional_name_servers

Especifica os nomes de host ou endereços IP de quaisquer servidores de nomes adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid.dns_scan.load_balancing_enable

Especifica se o balanceamento de carga de servidores de nomes deve ser habilitado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.probe.use_legacy_forward_dns

Habilita a probe DNSNameResolver legada e desabilita a probe DNSNameResolver padrão. Para obter mais informações, consulte Probes usadas pela Orquestração.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.probe.use_legacy_reverse_dns

Habilita a investigação DNS herdada e desabilita a investigação DNS padrão. Se você tiver problemas com os recursos da probe DNS padrão, use este parâmetro para desabilitar esses recursos. Os recursos da probe DNS padrão incluem ser leve e mais rápida devido à execução em paralelo, enquanto a probe legada é limitada pelo MID Server porque é executada em série. A probe padrão utiliza a pesquisa de DNS pelo sistema operacional host do MID Server para usar o cache DNS mantido pelo sistema operacional, enquanto a probe herdada não o faz. Consequentemente, depois que uma pesquisa de DNS pela probe padrão falha nos sistemas Windows, o SO também tenta pesquisar por nome NETBIOS.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

Parâmetros de gestão de eventos

mid.probe.event.bulk_size

Especifica o tamanho máximo de uma carga de evento, em MB.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 120

mid.probe.event.wait_time

Período de espera em uma fila vazia para enviar eventos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1000

mid.probe.event.send.enabled

Habilita ou desabilita o envio de eventos.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.probe.event.queue.max_size

Especifica o tamanho máximo permitido para a fila de eventos antes que os eventos de entrada sejam rejeitados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100.000

mid.probe.event.max.retry_time

O número máximo de segundos que o MID tenta enviar eventos novamente.

- Tipo: inteiro
- Padrão: 1800

mid.probe.event.queue.use_bulk

Especifica se os eventos são enviados para o servidor individualmente ou em massa. Se este parâmetro for avaliado como **verdadeiro**, os eventos serão enviados para o servidor em massa.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.probe.event.suppress.whitespaces

Permite quebras de linha nos campos de descrição para eventos de várias linhas. Aplique este parâmetro a cada MID Server usado com instâncias do conector de evento. As opções são:

todos

Essa configuração remove todos os espaços em branco.

leave_as_is

Essa configuração mantém todos os espaços em branco.

keep_newline

Essa configuração mantém apenas new_line e remove todos os outros espaços em branco.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Padrão: todos

mid.em.metric.metric_to_ci_map_limit

Especifica o número máximo de métricas ativas permitidas por mapa de IC.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 200.000

mid.em.metric_binding_timeout_seconds

Especifica o número de segundos de espera antes de reenviar eventos não processados

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300

mid.em.metric_binding_timeout_max_seconds

Especifica o número máximo de segundos de espera antes de reenviar eventos não processados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10800

mid.em.metric_max_elapsed_time_before_refresh

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica o número máximo de segundos antes que o cache do tipo de origem de métrica seja atualizado na memória.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60

mid.em.matric_max_sql_string_length_for_types

Especifica o tamanho máximo da cadeia de caracteres (composta de tipos) usada para um comando SQL

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30000

mid.em.statistics_report_perioon_sec

Especifica o período, em segundos, entre os relatórios de estatísticas para a instância. Use **0** para desabilitar o relatório. Esse parâmetro requer uma reinicialização.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60

mid.em.metric_connector_max_run_time_seconds

Especifica o número máximo de segundos para coletar métricas em cada ciclo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300

mid.em.metric_connector_history_min

Especifica o número de minutos para voltar no histórico para recuperar métricas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 180

mid.em.metric_event_logging

Especifica o nível de registro em log de eventos e métricas. As opções são:

- nenhum
- todos
- eventos
- métricas
- métricas:<filter>
- eventos:<filter>

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid.em.metric_connector_late_arrivals_delay

Especifica o número de segundos de atraso ao coletar métricas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de conexão FTP

mid.ftp.max_pool_size

Especifica o tamanho máximo do pool de conexões de FTP, em megabytes.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 25

mid.ftp.max_per_target

Especifica o número máximo de conexões FTP por destino.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5

mid.ftp.max_conn_idle_time

Especifica o tempo máximo, em milissegundos, que uma conexão FTP pode ficar ociosa no pool.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300000

mid.filesystem.max.ls

Especifica o número máximo de arquivos que podem ser retornados no comando de diretório da lista do sistema de arquivos.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 10000

Parâmetros de registro em log

disable_monitors

Especifica se o MID Server deve verificar ativamente se há monitores na instância.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.show.queries

Instrui o MID Server se deve registrar detalhes sobre todas as consultas feitas na instância do ServiceNow. Normalmente, este parâmetro é usado somente por desenvolvedores, mas às vezes é útil ao solucionar um problema. Esteja ciente de que definir este parâmetro como **verdadeiro** causa um registro em log intensivo no MID Server, potencialmente usando um espaço em disco considerável.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

disable.remote.logging

Impede que o MID Server registre em log qualquer informação no log do MID Server na instância. Em qualquer caso, pouca informação é registrada em log na instância, mas definir este parâmetro como **verdadeiro** elimina todo o registro em log para a instância.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

disable.status

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Impede que o MID Server envie um relatório de status para a instância a cada 10 minutos.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.file_cleaner.disabled

Arquivos e pastas vazias nas seguintes pastas podem ser excluídos por este Limpador de arquivo MID. Os arquivos acessados pela última vez há mais de 30 dias são excluídos. Ele é executado na inicialização e, em seguida, a cada 24 horas. Você pode forçar a execução do Limpador de Arquivos reiniciando o serviço do MID Server.

Pastas/arquivos limpos:

- `\agente\importação`
- `\agent\export`- usado pelo recurso de conjunto de exportação.
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_error` - usado para cargas de entrada do ECC que não podem ser inseridas por algum motivo
- `\agent\work\monitors\ECCSender\output_oversize` - usado para salvar cópias de cargas que não são enviadas para a instância porque são maiores que o limite definido por **mid.eccq.max_payload_size**, cujo padrão é 20000000 bytes
- `\agent\logs`- Especificamente despejos de JFR

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

Parâmetros de padrões

mid.parsing.max_field_size

Define o tamanho máximo de caracteres das cadeias de caracteres armazenadas como variáveis temporárias enquanto os padrões são executados. Cadeias de caracteres mais longas do que o valor deste parâmetro são truncadas para igualar o valor. Use o parâmetro para aumentar o limite ao analisar cadeias de caracteres mais longas.

> **⚠ Aviso:**
> Exceder os limites de tamanho máximo de campo da implementação do banco de dados SQL causa erros.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1024

mid.sa.discovery.pattern_string_attributes.deduplicate

Reduz o consumo de memória para atributos de contexto de execução padrão, eliminando cadeias de caracteres duplicadas.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Padrão: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros do servidor de proxy

mid.instance.use_proxy ou mid.proxy.use_proxy

Se o seu MID Server precisar passar por um proxy da Web para acessar a instância ServiceNow, defina este parâmetro como **verdadeiro** para instruir o MID Server a usar o proxy. Você também deve definir o host e a porta do servidor proxy, e talvez o nome de usuário e a senha.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.proxy.host

Se o seu MID Server precisar passar por um proxy da web para acessar a ServiceNow instância, defina este parâmetro para definir o host do proxy.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid.proxy.password

Se seu MID Server precisar passar por um proxy da web para acessar a ServiceNow instância e seu proxy exigir uma senha, defina este parâmetro para definir essa senha.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid.proxy.port

Se o seu MID Server precisar passar por um proxy da web para acessar a ServiceNow instância, defina este parâmetro para definir a porta do proxy.

- Tipo: inteiro (0-65535)
- Valor padrão: 80

mid.proxy.username

Se o MID Server precisar passar por um proxy da web para acessar a ServiceNow instância e o proxy exigir um nome de usuário, defina este parâmetro para definir esse nome de usuário.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

Parâmetros de substituição do tempo limite da solicitação

mid.sa.cloud.request_timeout

Define o tempo limite em milissegundos para solicitações de nuvem. Esse parâmetro substitui a propriedade de sistema **glide.http.timeout**, que especifica o número máximo de milissegundos a aguardar antes que uma transação REST de saída expire.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30000

mid.http_classy.request_timeout

Define o tempo limite em milissegundos para solicitações de classificação HTTP com a probe HTTP - Classify. Esse parâmetro substitui a propriedade de sistema **glide.http.timeout**, que especifica o número máximo de milissegundos a aguardar antes que uma transação de saída expire.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 30000

Parâmetros de segurança

mid.windows_host.file_permissions.allow_list

Define uma lista de inclusões para a imposição de permissões de arquivo do Windows para melhorar a segurança. O parâmetro usa uma cadeia de caracteres de nomes de grupo separados por vírgula, nomes de usuário e SIDs. Os nomes de grupos e usuários devem seguir os requisitos de nomenclatura da conta SAM. As contas de domínio podem ser especificadas usando o SID.

- Tipo: cadeia de caracteres (nomes de usuário e grupo separados por vírgula)
- Valor padrão: Nenhum

mid.windows_host.file_permissions.enforce

Permite que o MID Server use a imposição de permissões de arquivo do Windows para melhorar a segurança. Definir esse parâmetro como **falso** impedirá que o MID Server atualize a lista de inclusões de permissões de arquivo, mas não reverterá as permissões do arquivo.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

Parâmetros do Shazzam

mid.shazzam.regulator.interval_ms

Define o intervalo, em milissegundos, no qual o Shazzam pode iniciar pacotes. Esse parâmetro funciona com o parâmetro `mid.shazzam.regulator.packets_per_interval` para definir o número de pacotes permitidos neste intervalo. Por padrão, o Shazzam inicia um pacote a cada milissegundo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1

mid.shazzam.regulator.packets_per_interval

Define o número de pacotes que o Shazzam pode iniciar no intervalo de tempo configurado. Este parâmetro funciona com o parâmetro `mid.shazzam.regulator.interval_ms`, que define esse intervalo. Por padrão, o Shazzam inicia um pacote a cada milissegundo.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1

mid.shazzam.chunk_size

Especifica o número máximo de endereços IP que o Shazzam verifica em paralelo. Esse parâmetro controla principalmente o consumo da porta de saída.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 100

mid.shazzam.threads

Especifica o número de threads simultâneos que o Shazzam usa. Definir isso ou o parâmetro mid.shazzam.max_scanners_per_thread como 0 desabilita a otimização de vários threads do Shazzam.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão:5

mid.shazzam.max_scanners_per_thread

Especifica o número de scanners simultâneos processados por cada thread do Shazzam. Definir este ou o parâmetro mid.shazzam.threads como 0 desativa a otimização de várias threads do Shazzam.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500

Parâmetros de configuração SNMP

mid.snmp.enable_auto_public

Especifica se a cadeia de caracteres da comunidade pública SNMP deve ser usada automaticamente se nenhuma outra credencial SNMP for bem-sucedida.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.snmp.request.timeout

Especifica o valor de tempo limite da primeira solicitação de OID, em milissegundos. Para solicitações subsequentes (por exemplo, OIDs de tabela), o parâmetro *`mid.snmp.session.timeout configuration`* (veja abaixo) entra em vigor.

Nota:
Você pode substituir este parâmetro pelo parâmetro de *`timeout`* probe SNMP.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1500

mid.snmp.session.timeout

Especifica o valor de tempo limite para a solicitação OID subsequente, em milissegundos. A comunicação SNMP não tem estado e não tem uma sessão ou conexão no sentido normal. O sistema considera uma resposta positiva da primeira solicitação de OID como um sinal de que ele deve esperar respostas rápidas para solicitações subsequentes. Embora o padrão seja curto, pode ser útil aumentar este valor de parâmetro para o mesmo valor usado para *`mid.snmp.request.timeout`*.

Nota:
Você pode substituir este parâmetro pelo parâmetro de probe SNMP *`establish_session_timeout`*.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 500

mid.snmp.use_getbulk

Especifica se GETBULK deve ser usado para receber uma grande quantidade de dados em lotes. Isso pode ser usado para configurar um MID Server individual.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: Verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O GETBULK também pode ser definido no nível do probe ou globalmente para todos os MID Servers. As configurações são listadas na ordem de precedência:

- Parâmetro do probe SNMP
- Parâmetro de configuração do MID Server
- Propriedades do MID Server

mid.snmp.use_snmp4j

Use a biblioteca SNMP4j para comunicação SNMP. Este é um requisito estrito do SNMPv3. Este parâmetro só deve ser definido como **falso** com base no aviso de Suporte e atendimento ao cliente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.snmp.use_snmp_v1_v2c

Use a biblioteca SNMP4j para comunicação SNMP. Este é um requisito estrito do SNMPv3. Este parâmetro só deve ser definido como **falso** com base no aviso de Suporte e atendimento ao cliente.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.snmp.use_snmp_v3

Tentativa de comunicação usando a versão do protocolo SNMPv3. Requer a configuração de credenciais SNMPv3.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

Parâmetros do Discovery SSH

Por padrão, o MID Server está configurado para pesquisar comandos SSH nos seguintes caminhos e caminhos padrão do usuário conectado:

- /usr/sbin
- /usr/bin
- /bin
- /sbin

mid.connection_cache

Especifica se as conexões devem ser armazenadas em cache. Defina como **falso** para desabilitar o cache de conexão. Este parâmetro se aplica somente a conexões SSH.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.ssh.set_path

Especifica se a variável de ambiente PATH deve ser definida para comandos SSH.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mid.ssh.local

Especifica se os comandos devem ser executados para a máquina host do MID Server (localhost) via SSH em vez de a partir de um console. Isso permite que os comandos de longa execução sejam executados corretamente. Este parâmetro se aplica somente ao cliente SSH legado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.ssh_connections_per_host

Controla o número de probes simultâneas que o MID Server pode executar em um determinado host. Reduzir o número de conexões simultâneas pode tornar mais lento Descoberta.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão:

  7 para o cliente ServiceNow

  3 para o cliente SSH legado.

mid.ssh.sudo_preserve_environment

Especifica se o sudo deve ser usado para preservar o ambiente de SSH.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.ssh.terminal.width

Controla o máximo de caracteres por linha ao manipular sudo -l no terminal. Se o valor for muito baixo, a saída poderá ser dividida em várias linhas e afetar o analisador. Defina o valor com um tamanho suficiente para lidar com as saídas conforme necessário.

- Tipo: int
- Valor padrão: 255

mid.ssh.path_override

Substitui os caminhos padrão definidos antes de executar um comando. Insira um ou mais caminhos de substituição delimitados por dois pontos (:). O caminho padrão é /usr/sbin: /usr/bin: /bin: /sbin.

- Tipo: cadeia de caracteres (uma lista de diretórios separada por dois pontos)
- Valor padrão: Nenhum

O cliente SSH ServiceNow aceita os seguintes prefixos na frente do valor de path_overide.

- *append*: Anexa o caminho de substituição ao final do caminho do host. Esse é o comportamento padrão.
- `replace`: Substitui o caminho do host pelo valor path_overide.
- `prepend`: Anexa o caminho de substituição à frente do caminho do host.

mid.ssh.use_snc

Habilita o cliente SSH ServiceNow (SNCSSH) em MID Servers individuais. SNCSSH é uma implementação ServiceNow de um cliente SSH e está ativo por padrão para todos os MID

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Servers em novas instâncias, por meio de uma propriedade do MID Server. A habilitação do cliente SSH ServiceNow desabilita o cliente J2SSH legado.

Importante:
Misturar tipos de cliente SSH para MID Servers conectados à mesma instância não é uma prática recomendada.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.ssh.max_retries

Especifica o número máximo de tentativas de uma operação SSH após um tempo limite. O sistema dorme dois segundos entre cada tentativa de conexão. Por padrão, o MID Server tenta novamente apenas uma vez. Defina o parâmetro como *0* para desabilitar as novas tentativas.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 1

mid.ssh.alt_rm

Define um comando de remoção de arquivo SSH diferente.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

mid.ssh.initial_delay_ms

Atrasos no envio de comandos de probe SSH para um servidor após a conexão com o destino pelo tempo especificado, em milissegundos. Esse parâmetro se aplica somente ao cliente SSH legado.

- Tipo: inteiro (milissegundos)
- Valor padrão: 0

mid.ssh.suppress_history

Suprime a geração do arquivo de histórico SSH. Este parâmetro se aplica somente ao cliente SSH legado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.ssh.socket_timeout

Especifica o valor de tempo limite do soquete SSH para evitar problemas criados por um tempo limite de soquete. Alguns dispositivos, como sistemas com controladores incorporados, como no-break e PDUs, que têm SSH habilitado exigem mais tempo para responder a uma solicitação de autenticação. O valor padrão de 2 minutos garante que essas solicitações não atinjam o tempo limite prematuramente.

- Tipo: inteiro (milissegundos)
- Valor padrão: 120000 (2 minutos)

mid.ssh.channel_timeout

Especifica a quantidade de tempo que o MID Server espera pela atividade no soquete SSH antes de fechar a conexão. Se não houver atividade no soquete SSH para o valor de tempo limite especificado, o MID Server fechará a conexão. Alguns dispositivos, como sistemas com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

controladores incorporados, como no-break e PDUs, que têm SSH habilitado podem exigir mais tempo para responder a uma solicitação de autenticação.

- Tipo: inteiro (milissegundos)
- Valor padrão: 120000 (2 minutos)

mid.ssh.session_timeout

Especifica a quantidade de tempo que uma sessão em cache permanece na memória após o último uso. Valores excessivamente pequenos tendem a diminuir o desempenho. Esse parâmetro se aplica somente ao cliente ServiceNow SSH legado.

- Tipo: inteiro (milissegundos)
- Valor padrão: 300000 (5 minutos)

mid.ssh.command_timeout_ms

A duração do tempo limite, em milissegundos, para a execução de um comando SSH.

- Tipo: inteiro (milissegundos)
- Valor padrão: 300000 (5 minutos)

mid.ssh.use_keyboard_interactive

Usa o modo de autenticação interativa do teclado nos daemons SSH nos quais ele está ativado.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

> ⚠ **Aviso:**
> Existe um problema no Mac OS X Sierra e posterior com a ordem de autenticação da **senha** e dos modos **interativos do teclado** que podem fazer com que o Discovery falhe. Para obter detalhes sobre este problema e a configuração necessária para a autenticação SSH apropriada, consulte KB0623600 .

mid.ssh.dh_group_length_min

Especifica o tamanho mínimo do grupo em bits usados para gerar uma chave "secreta compartilhada" na troca de chaves Diffie-Hillman. Quanto maior for a chave, mais segura será a conexão SSH, mas isso prejudicará o desempenho.

- Tipo: inteiro (bits)
- Valor padrão: 1024

mid.ssh.dh_group_length_max

Especifica o tamanho máximo do grupo em bits usados para gerar uma chave "secreta compartilhada" na troca de chaves Diffie-Hillman. Quanto maior for a chave, mais segura será a conexão SSH, mas isso prejudicará o desempenho.

- Tipo: inteiro (bits)
- Valor padrão: 8192

mid.ssh.shells_supported

Define os shells compatíveis com o bourne compatíveis com o MID Server. Esse valor é uma lista separada por vírgulas de shells compatíveis, como **ksh**, **dsh**, **bash** e **sh**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ksh, bash, sh

mid.ssh.discard_lrc_error

Descarte a saída de erro de comando de longa execução, emulando o comportamento legado.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: j2ssh - verdadeiro, sncssh - falso

mid.ssh.pool_thread_ratio

Proporção da capacidade do pool de sessão SSH para o número de encadeamentos do MID Server configurado (threads.max), expressa como uma porcentagem. O número de sessões de capacidade do pool permitidas é definido neste parâmetro. Independentemente do valor definido neste parâmetro, o sistema nunca permite que a capacidade do grupo fique abaixo de 25 sessões.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 150

mid.ssh.disable_privilege_check

Esse parâmetro não tem efeito se o destino estiver usando um comando privilegiado diferente de sudo. Para obter mais informações, consulte Comandos privilegiados do MID Server.

O restante desta seção se aplica somente a destinos que executam sudo. Quando este parâmetro é definido como **verdadeiro**, o MID Server presume que o usuário configurado na credencial tem o privilégio de executar o comando fornecido usando sudo. O MID Server presume que o usuário de destino pode executar qualquer cadeia de caracteres de comando após o sudo no destino. Quando este parâmetro é definido como **falso**, o MID Server executa "sudo -l" no destino para verificar se o comando que segue sudo tem permissão para ser executado no destino. Independentemente do valor deste parâmetro, o MID Server sempre valida que o sudo por si só pode ser executado no destino.

Algumas versões não mostram este parâmetro na lista suspensa Parâmetros de configuração do MID. Nesse caso, você tem a opção de adicionar este parâmetro em Propriedades do MID.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

Parâmetros de atualização

mid.pinned.version

Nome da versão à qual este MID Server está fixado.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: buildstamp do MID

> **Nota:**
> Para ver o buildstamp do MID da sua instância, digite **stats.do** no filtro de navegação. Um exemplo do formato buildstamp é **london-06-27-2018__patch3-10-24-2018_11-11-2018_0542**.

mid.upgrade.use_proxy

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o seu MID Server precisar passar por um proxy da Web para acessar o URL de atualização, defina este parâmetro como **verdadeiro** para instruir o MID Server a usar o proxy. Você também deve definir o host e a porta do servidor proxy. Se o nome de usuário e a senha do proxy da instância estiverem definidos, eles também serão usados para o proxy de atualização.

Nota:
Esse parâmetro não se destina a controlar os detalhes do proxy configurados com os parâmetros **glide.mid.autoupgrade.proxy***.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

glide.mid.autoupgrade.proxy_host ou glide.glidesoap.proxy_host

Se o seu servidor MID precisar passar por um proxy da web para acessar o URL de atualização, defina o host do proxy aqui.

- Tipo: cadeia de caracteres (URL)
- Valor padrão: nenhum

glide.mid.autoupgrade.proxy_port ou glide.glidesoap.proxy_port

Se o seu servidor MID precisar passar por um proxy da web para acessar o URL de atualização, defina a porta do proxy aqui.

- Tipo: inteiro (0-65535)
- Valor padrão: 80

glide.mid.autoupgrade.proxy_user

Se o seu servidor MID precisar passar por um proxy da web para acessar o URL de atualização, defina o nome de usuário do proxy aqui.

- Tipo: cadeia de caracteres (URL)
- Valor padrão: nenhum

glide.mid.autoupgrade.proxy_password

Se o seu servidor MID precisar passar por um proxy da web para acessar o URL de atualização, defina a senha do proxy aqui.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: nenhum

Parâmetros do Discovery do Windows

mid.powershell_api.session_pool.max_size

Especifica o número máximo de sessões permitidas no pool de sessões.

Nota:
Definir ou alterar este parâmetro requer a reinicialização do MID Server.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 25

mid.powershell_api.session_pool.target.max_size

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica o número máximo de sessões permitidas no pool por host de destino.

Nota:
Definir ou alterar este parâmetro requer a reinicialização do MID Server.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 2

mid.sa.prefer_powershell

Habilita MID Server para usar o PowerShell Remoting.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.powershell_api.winrm.use_ssl

Requer o uso de certificados SSL para conexões HTTPS usando WinRM.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.powershell_api.winrm.additional_pssesion_options

Controla as opções avançadas de uma PSSession. Para obter mais informações sobre opções avançadas de PSSession, consulte https://docs.microsoft.com/en-us/powershell/module/microsoft.powershell.core/new-pssessionoption?view=powershell-6 .

mid.powershell_api.winrm.remote_https_port

Configura a porta para conexão com servidores Windows usando PowerShell sobre HTTPS.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5986

mid.powershell_api.winrm.remote_port

Configura a porta para conexão com servidores Windows usando PowerShell sobre HTTP.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 5985

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check

Ignora a verificação de certificado SSL ao usar WinRM para conexões HTTPS.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.powershell_api.winrm.skip_ssl_cert_check_options

Ignora verificações de certificado SSL específicas ao usar WinRM para conexões HTTPS. Configure o MID Server para ignorar as verificações de certificados de uma autoridade de certificação (CA), do nome comum (CN) que identifica o host associado ao certificado e de certificados revogados.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: -SkipCACheck -SkipCNCheck -SkipRevocationCheck

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mid.powershell.use_credentials

Determina as credenciais a serem usadas para Descoberta com o PowerShell. Uma configuração de **verdadeiro** direciona o MID Server para executar probes com as credenciais Windows da tabela de credenciais. Para executar probes com as credenciais do usuário para o serviço MID Server, defina este parâmetro como **falso**.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.powershell.path

Permite que um administrador aponte para um PowerShell específico em um MID Server nos casos em que mais de um PowerShell está instalado. Forneça o caminho para a pasta que contém o executável do PowerShell, por exemplo, C:\mypowershell ou C:\mypowershell \. ServiceNow anexa automaticamente a cadeia de caracteres powershell.exe ao caminho. Configure este parâmetro quando um PowerShell de 32 bits e um de 64 bits estiverem ativos no mesmo MID Servere for necessário iniciar o PowerShell correto para o contexto. 64 bits Windows emprega o redirecionamento do sistema de arquivos e MID Server é executado como um aplicativo de 32 bits. Se você tentar especificar um caminho em% WinDir%\System32, Windows será redirecionado automaticamente para %WinDir%\SysWOW64. Para evitar o redirecionamento, especifique o caminho como% WinDir% \ Sysnative. Por exemplo, em vez de C:\WINDOWS\system32\WindowsPowerShell\v1.0\, especifique C:\WINDOWS\sysnative \WindowsPowerShell\v1.0\.

Nota:
Em uma versão de 64 bits do Windows XP, um Microsoft hotfix pode ser necessário para habilitar isso.

Para descobrir aplicações em execução em uma máquina Windows de 64 bits, o MID Server deve estar em execução em um computador host Windows de 64 bits.

- Tipo: cadeia de caracteres (caminho)
- Valor padrão: nenhum

mid.powershell.enforce_utf8

Habilite este parâmetro para forçar comandos em um sistema Windows de destino a retornar a saída codificada em UTF-8. Desabilitá-lo permite que o sistema de destino use sua codificação padrão. Esse parâmetro só é válido quando o PowerShell está habilitado.

Definir esse valor como **falso** pode resultar em valores incorretos no CMDB quando caracteres não ASCII são retornados por uma probe.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.powershell.local_mid_service_credential_fallback

Habilita o fallback automaticamente para as credenciais de serviço MID Server se todas as outras credenciais falharem.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.powershell_api.idle_session_timeout

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especifica o valor de tempo limite de sessões ociosas do PowerShell em segundos.

Nota:
Definir ou alterar este parâmetro requer a reinicialização do MID Server.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 60

mid.powershell.command.parameter_passing

Habilite este parâmetro para permitir a passagem de parâmetros do PowerShell na linha de comando.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.powershell.command.script.parameter_passing

Habilite este parâmetro para permitir a passagem de scripts do PowerShell na linha de comando.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: verdadeiro

mid.windows.management_protocol

Permite que os administradores selecionem o protocolo de gerenciamento do Windows usado para a classificação do dispositivo e do processo. As opções incluem: WMI e WinRM.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: WMI

mid.windows.probe_timeout

Define o intervalo de tempo limite para todos os probes do Windows em um MID Server específico. Esse valor é substituído pelos valores configurados para probes individuais com o parâmetro da probe wmi_timeout.

- Tipo: inteiro
- Valor padrão: 300

mid.powershell.jea.append_username

Especifica se o nome de usuário do usuário atual será anexado ao ponto de extremidade JEA.

- Tipo: verdadeiro | falso
- Valor padrão: falso

mid.powershell.jea.endpoint

Nome da configuração JEA (ponto de extremidade) nos servidores remotos aos quais o MID Server se conectará. Defina como JEA_DISCO_BASIC.

- Tipo: cadeia de caracteres
- Valor padrão: ""

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um parâmetro do MID Server

Use um parâmetro do MID Server para controlar o comportamento de um MID Server específico.

Antes de Iniciar

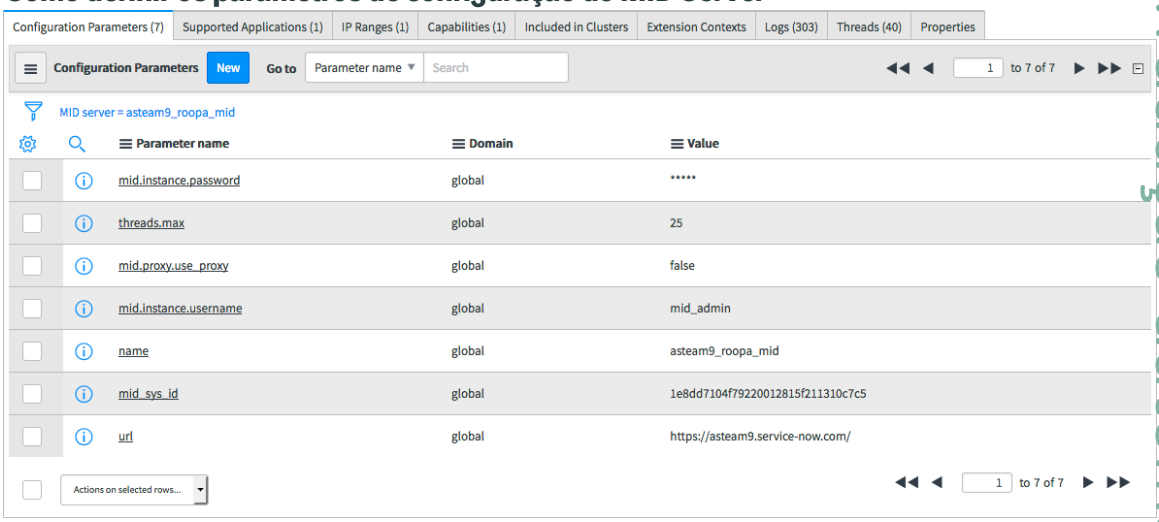
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Servidores**.
2. Na lista de MID Servers, selecione um MID Server para configurar.
3. Selecione a lista relacionada **Parâmetros de configuração**.

   Isso mostra todos os parâmetros atualmente no arquivo de configuração do MID Server. Se houver senhas, elas serão exibidas em asteriscos por motivos de segurança. Consulte Parâmetros do MID Server para obter uma lista de parâmetros disponíveis.

Como definir os parâmetros de configuração do MID Server



4. Para adicionar parâmetros, clique em **Novo** e preencha o formulário.
   Depois que o formulário é enviado, o arquivo de configuração desse MID Server é modificado para incluir o novo parâmetro. As mudanças nos parâmetros existentes também são refletidas no arquivo de configuração do MID Server. As mudanças feitas no arquivo de configuração do MID Server não acontecem imediatamente, mas na próxima vez em que o MID Server for reiniciado. O formulário do MID Server tem um link relacionado para reiniciar o MID Server.

   Nota:
   ServiceNow impede que você salve mudanças, como modificar ou excluir parâmetros, que podem fazer com que o MID Server perca a comunicação com a instância. Por exemplo, você não pode mudar o parâmetro url. Quaisquer mudanças nesses parâmetros protegidos devem ser feitas diretamente no arquivo config.xml desse MID Server.

5. **Opcional:** Defina parâmetros no arquivo config.xml.
   A configuração do MID Server é controlada por um arquivo XML chamado config.xml. Este arquivo está localizado no diretório /agent, no diretório de instalação do MID Server. Você pode editar este arquivo diretamente para fazer mudanças de configuração nos parâmetros protegidos. Muitas mudanças de configuração, como aquelas que não interrompem a comunicação entre o MID Server e a instância ServiceNow, também podem ser feitas a partir da instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A estrutura do arquivo config.xml é simplesmente uma tag de parâmetros externos e uma série de tags de parâmetros internos. Cada tag de parâmetro tem atributos de nome e valor.

- Para mudar o valor de um parâmetro, edite o atributo de valor.
- Para adicionar um parâmetro, adicione outro tag de parâmetro com seu nome e valor.
- Para excluir um parâmetro, exclua o marcador de parâmetro inteiro.

A ordem dos parâmetros no arquivo não é importante. Observe as seções de comentários verdes na amostra. Use esses elementos para adicionar comentários úteis ao arquivo de configuração.

Nota:
Ao configurar o MID Server para uso com um servidor proxy, certifique-se de remover as tags de comentário em torno das seções de proxy que você configurar.

Arquivo config.xml do MID Server

```
- <parameters>
    <!-- MID Server Configuration -->
    <parameter name="url" value="https://example.service-now.com"/>
    <parameter name="refresh_rate" value="65"/>
    <parameter name="name" value="Super Duper MID Server #1"/>
    <parameter name="mid_sys_id" value=""/>
    <!-- MID Server Threads -->
    <parameter name="threads.max" value="25"/>
    <!-- MID Server proxy configuration -->
    <parameter name="mid.proxy.host" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.port" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.username" value=""/>
    <parameter name="mid.proxy.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server to instance configuration options

              mid.instance.use_proxy
                  - when talking to instance, should we use the proxy config?

              mid.instance.username
              mid.instance.password
                  - supply username and password if instance has basic authentication enabled

    -->
    <parameter name="mid.instance.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.instance.username" value=""/>
    <parameter name="mid.instance.password" value=""/>
  - <!--

            MID Server upgrade options

              mid.upgrade.use_proxy
                 - when talking to upgrade server, should we use the proxy config?

              mid.upgrade.branch
                 - define a branch our MID Server is pinned to

    -->
    <parameter name="mid.upgrade.use_proxy" value="true"/>
    <parameter name="mid.upgrade.branch" value=""/>
  </parameters>
```

Nota:
O arquivo de amostra aqui é de um navegador Firefox. Editores de texto convencionais, como Bloco de Notas, WordPad ou TextEdit, não exibem cores e fontes variáveis.

Prioridade e configurações do parâmetro de configuração do MID Server

As configurações do MID Server residem em várias tabelas e o MID Server as prioriza em uma ordem definida. MIDConfigParameter deve ser definido com os construtores de estilo de tipo corretos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Prioridade de configurações do MID Server

As configurações do MID Server podem residir na tabela Parâmetro de configuração e nas tabelas Propriedades. Os MID Servers priorizam as configurações na seguinte ordem:

1. Parâmetro de configuração do MID
2. Propriedade do MID (MID específico)
3. Propriedade do MID (global)

Configurações de MIDConfigParameter e APIs

O MID Server oferece suporte a parâmetros baseados em tipo em MIDConfigParameter, em vez de apenas cadeia de caracteres. Existem APIs para criar parâmetros Enum, Duração, Inteiro, Longo, Cadeia de caracteres e Booleanos.

Exemplo:

```
* public static final MIDConfigParameter<Duration> REFRESH_RATE = new
 DurationParam.Builder(

     "MID Server refresh rate.", "refresh_rate", ChronoUnit.SECONDS)

     .withReadOnly(false)

     .withHidden(false)

     .withListed(true)

     .withMinValue(Duration.ofSeconds(15))

     .withMaxValue(Duration.ofDays(1))

     .withDefaultValue(Duration.ofSeconds(65))

     .build();
```

Qualquer nova instância de MIDConfigParameter deve ser definida usando os construtores de estilo de tipo. Esta API está localizada em **com.snc.midserver.config.api.IConfig**. A API legada emitirá uma exceção se esta instância de MIDConfigParameter de estilo de tipo for fornecida a ela. Da mesma forma, esta API emitirá uma exceção se uma instância MIDConfigParameter de estilo legado for fornecida a ela.

Exemplo:

```
public static final MIDConfigParameter<Duration> REFRESH_RATE = new
 DurationParam.Builder(
     "MID Server refresh rate.", "refresh_rate", ChronoUnit.SECONDS)
     .withReadOnly(false)
     .withHidden(false)
     .withListed(true)
     .withMinValue(Duration.ofSeconds(15))
     .withMaxValue(Duration.ofDays(1))
     .withDefaultValue(Duration.ofSeconds(65))
     .build();
// will throw IllegalArgumentException

Config config  = Config.get();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
String value = config.getProperty(MIDConfigParameter.REFRESH_RATE);
// ok, since REFRESH_RATE is a new style param
IConfig newConfigApi = Config.get();
   Optional<Duration> optionalValue =
newConfigApi.get(MIDConfigParameter.REFRESH_RATE);
```

Validação de valor

Valide os valores do parâmetro de configuração carregados do config.xml na inicialização do MID Server. Se um valor de parâmetro for inválido, execute as seguintes etapas:

1. Comente o parâmetro no arquivo config.xml
2. Ignorar o carregamento do parâmetro na memória
3. Registrar um erro no log do agente
4. Enfileirar um registro de MIDssueLogger para enviar de volta para a instância quando a conectividade da instância estiver disponível

Quando a conectividade da instância estiver disponível, envie os registros de MIDssueLogger na fila para a instância.

Prevenção de registro inválida

Evite criar registros duplicados na tabela Propriedade do MID porque eles podem ser registros inválidos. Propriedades duplicadas têm o mesmo nome e são atribuídas ao mesmo MID Server.

Da mesma forma, evite criar parâmetros de configuração globais porque eles não são compatíveis. Os parâmetros de configuração global são parâmetros de configuração sem MID Server atribuído. Se uma configuração deve ser aplicada a todos os MID Servers, use uma propriedade MID global.

Registros protegidos do MID Server e caracteres reservados

Alguns registros do MID Server não podem ser alterados. Certos caracteres especiais são predefinidos em XML e não podem ser usados em senhas.

---

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros do MID Server que não podem ser alterados

Esses registros não podem ser modificados ou excluídos.

Tabela	Registro
Página pública [sys_public]	InstanceInfo
Scripted Web Service [sys_web_service]	• InstanceInfo • GetMIDInfo • MIDAssignedPackages • MIDFieldForFileProvider • MIDFileSyncSnapshot • MIDServerCheck • MIDServerFileProvider

Como usar caracteres especiais em um arquivo XML

A especificação XML define cinco entidades predefinidas que representam caracteres especiais e requer que todos os processadores XML os respeitem. Se esses caracteres forem usados em uma senha, você terá resultados inesperados.

Os caracteres a seguir representam as cinco entidades predefinidas:

- "
- &
- '
- <
- >

Se você usar os caracteres de entidade predefinidos em um arquivo XML, como o arquivo de configuração do MID Server, será necessário codificá-los. Para codificar entidades predefinidas em um documento XML:

- substitua **"** por **"**
- substitua **'** por **'**
- substitua **&** por **&**
- substitua **<** por **<**
- substitua **>** por **>**

Por exemplo, para especificar a senha como `teste &` no arquivo config.xml do MID Server:

```
<parameter encrypt="true" name="mid.instance.password" value="test&"/>
```

Comandos privilegiados do MID Server

Para descobrir determinadas informações em um servidor host, o MID Server deve executar comandos SSH com privilégios mais altos. A plataforma fornece comandos privilegiados padrão para o MID Server usar e a capacidade de adicionar comandos adicionais ao sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Um exemplo de informações que requerem privilégios elevados são as informações sobre discos de armazenamento em um servidor host, recuperadas com o comando *`fdisk -l`*. Se o seu sistema não puder usar comandos sudo, você deverá configurar os hosts em sua rede para usar um dos outros comandos privilegiados. Você pode configurar diferentes comandos privilegiados para diferentes hosts. No entanto, Descoberta oferece suporte a apenas um comando privilegiado por host.

Importante:
Você pode editar comandos privilegiados compatíveis, mas não excluí-los.

Para obter uma lista de comandos SSH possíveis que exijam privilégios raiz, consulte Credenciais SSH .

Requisitos do comando de escalonação privilegiado de SSH

Comando	Descrição
sudo	• O host deve oferecer suporte ao comando *`sudo -S -p <password>`* e retornar a lista correta de comandos SSH permitidos. • As credenciais fornecidas para o Discovery devem ser capazes de executar o comando *`sudo -S -p <password> <commands>`*.
pbrun	• O host deve oferecer suporte ao comando *`pbrun -v`* e retornar a versão correta do PowerBroker. • As credenciais fornecidas para o Discovery devem ser capazes de executar *`pbrun <commands>`*. • O Discovery não oferece suporte a nenhuma outra opção de **pbrun**, como um prompt de senha. • A instância deve ser capaz de acessar o host de destino via SSH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos do comando de escalonação privilegiado de SSH

Comando	Descrição
pfexec	• O host deve oferecer suporte ao comando *pfexec id -a* e retornar o ID correto. • As credenciais fornecidas para o Discovery devem ser capazes de executar o comando *pfexec <commands>*. • O Discovery não oferece suporte a nenhuma outra opção de **pfexec -**, como um prompt de senha.
dzdo	• O host deve oferecer suporte ao *comando -v dzdo* e retornar o caminho para dzdo na saída padrão. • As credenciais fornecidas para Descoberta devem ser capazes de executar o comando dzdo <commands>. • O Discovery não oferece suporte a nenhuma outra opção de *dzdo -*, mas Descoberta oferece suporte à autenticação de senha para dzdo.

Comandos de longa execução com sudo

Configure J2SSH e ServiceNow SSH para impedir que comandos de longa execução usando sudo falhem quando o MID Server for desconectado.

ServiceNow O SSH permite que os probes executem sudo em comandos individuais ou em um script inteiro de execução longa. Isso também é compatível com os comandos privilegiados *pbrun* e *pfexec*.

Sudo para comandos individuais

Você pode executar sudo em comandos individuais em uma probe, mas somente se todas as configurações de sudoer a seguir forem realizadas no destino:

- A opção `!requiretty` é obrigatória.
- Permitir que comandos individuais sejam executados pelo usuário na credencial fornecida com o `NOPASSWD` configurado.
- O destino especifica uma chamada sudo individual no comando ou scripts referenciados. Por exemplo, defina sudo como `"sudo fdisk -l"` ou `"$ {sudo: fdisk -l}"` em vez de `"must_sudo"` para o script inteiro.

Nota:
Executar sudo em comandos individuais com ServiceNow SSH produz entradas detalhadas e úteis nos logs de sudo no computador de destino.

Executando sudo em um script inteiro

Se algum dos requisitos de configuração sudoer necessários para comandos individuais não estiver em vigor, o Discovery aplicará o sudo às probes iniciais e completas e não executará o sudo remotamente dentro do comando. Esta condição pode ser forçada definindo **must_sudo** no probe e eliminando todos os comandos sudo no probe.

Esta abordagem evita que comandos de longa execução falhem quando a probe se desconecta, mas não pode especificar comandos individuais na configuração de sudoers.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registro em Log

Os logs da atividade sudo ServiceNow SSH executada em um script inteiro mostram entradas criptografadas, como /tmp/.run.aef13123fe124123, que impedem os administradores de controlar os comandos permitidos e saber o comando exato que foi executado. A execução do sudo em comandos individuais produz entradas de log mais detalhadas, como /sbin/fdisk–l.

Adicionar um novo comando privilegiado para uso pelo MID Server

Adicione um novo comando privilegiado à tabela Comando privilegiado [privileged_command] que está disponível para os seus MID Servers.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Importante:
Não exclua nenhum dos comandos compatíveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Comando Privilegiado** e clique em **Novo**.
2. Preencha estes campos:
   - **Comando**: o nome do comando privilegiado.
   - **Prompt de senha**: o prompt de senha exibido para o usuário para este comando privilegiado ou uma expressão regular que corresponda a este prompt de senha. Se este campo estiver vazio, nenhuma senha será necessária para este comando privilegiado e nenhum prompt será exibido. Os comandos SUDO não exigem um prompt de senha.
3. Clique em **Enviar**.

Configure o MID Server para usar comandos privilegiados específicos

Você pode configurar o MID Server para usar comandos específicos em uma ordem definida.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

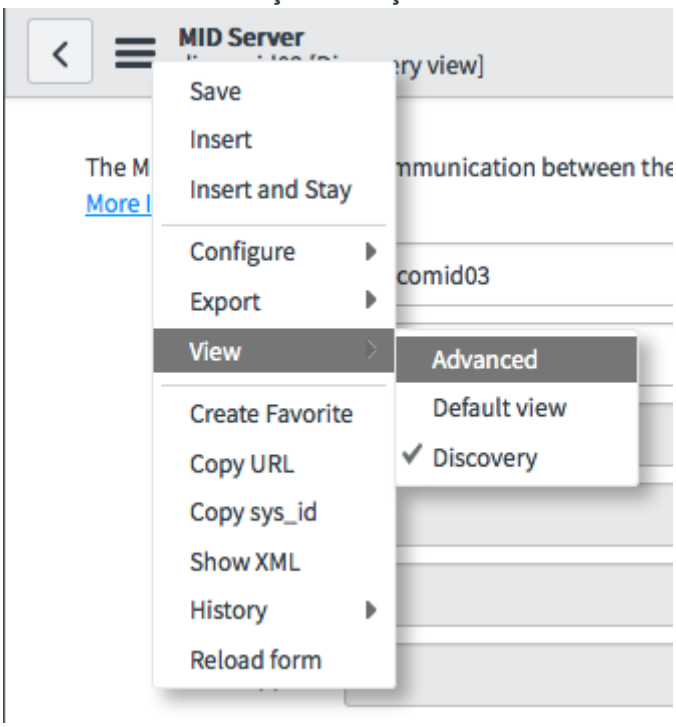
Procedimento

1. Navegue até a lista de MID Servers usando um dos seguintes caminhos:
   - **MID Server** > **Servidores**
   - **Discovery** > **MID Servers**
   - **Orchestration** > **MID Servers**
2. Selecione o MID Server que deseja configurar.
3. Clique no ícone de menu na barra de cabeçalho e selecione **Exibir** > **Avançado** no menu de contexto.

Tradução automática

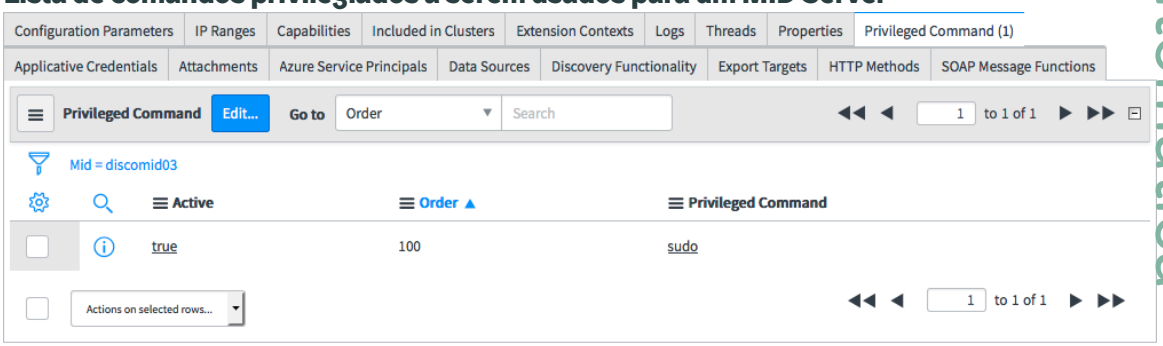
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Selecionando a exibição Avançada



4. Na lista relacionada **Comando privilegiado**, clique em **Editar**.
5. Selecione o comando que você deseja que este MID Server use e clique em **Salvar**.
   A ordem padrão dos comandos privilegiados é 100, mas você pode mudar a ordem conforme necessário. O comando privilegiado com o menor número de pedido é tentado primeiro.

Lista de comandos privilegiados a serem usados para um MID Server



Tradução automática

Criar um comando privilegiado de perfil de pbrun

Você pode criar uma configuração especial para o comando privilegiado `pbrun` que permite que ele seja executado como um perfil.

Antes de Iniciar

Função necessária: discovery_admin, administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

De todos os comandos privilegiados, somente o comando `pbrun` pode ser configurado para ser executado como um perfil e somente uma dessas configurações especiais `pbrun` pode funcionar em um MID Server.

Importante:
Edite o registro `pbrun` existente para essa finalidade. O sistema ignora todos os comandos adicionais que você cria para `pbrun`.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **MID Server** > **Comando Privilegiado**.
2. Selecione **pbrun** na lista.
3. No registro de Comando privilegiado, edite o valor no campo **Comando** para usar o formato `pbrun -u <profile>`.
   Por exemplo, você pode definir `pbrun -u admin` como um comando a ser executado com um perfil de administrador.
4. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Retornar para Configurar MID Servers.

Métodos do MIDSystem

As variáveis do MIDSystem (chamadas pelo nome de variável ms.) Fornecem uma variedade de métodos para obter informações sobre o MID Server.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Resumo do método	Descrição
log (mensagem de cadeia de caracteres)	Registra em log a mensagem fornecida com um prefixo padrão para indicar que a mensagem foi gerada por JavaScript.
getConfigParameter (cadeia de caracteres nome do parâmetro)	Retorna o valor do parâmetro de configuração nomeado.
include(Inclusões de scripts de cadeias de caracteres)	Incluir o script include do MID Server com o nome fornecido no contexto atual.
getName ()	Retorna o nome do MID Server.
getSysID ()	Retorna o sys_id do MID Server.
toJavaScript (Object)	Converte o objeto Java fornecido no objeto JavaScript equivalente.

Este exemplo grava uma mensagem no log:

```
ms.log ('Tentando fazer login com o usuário:' + this.getParameter ('user'));
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar, parar e reiniciar manualmente um MID Server

Se você não iniciou o MID Server no final do procedimento de instalação, poderá iniciar manualmente o MID Server.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário da conta de serviço do MID Server ou uma conta de administrador do Windows

Este procedimento é somente para usuários que instalam o MID Server utilizando o arquivo ZIP. O instalador do Windows MID Server conclui a instalação automaticamente.

Procedimento

1. Abra o diretório do agente no diretório que você criou para os arquivos de instalação MID Server. Por exemplo, o caminho pode ser C:\ServiceNow\MID Server1\agent.
2. Inicie o MID Server executando o arquivo start.bat.
3. Para parar o MID Server, execute o arquivo stop.bat.
4. Para reiniciar um MID Server interrompido:
   - Se o MID Server estiver parado, execute o arquivo start.bat.
   - Se o MID Server estiver em execução, execute o arquivo restart.bat.

Pulsação do MID Server

A instância verifica o MID Server para obter uma resposta a cada 5 minutos, usando um sistema de monitoramento de transação sintética.

---

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Verificando se há uma pulsação

ServiceNow as instâncias enviam uma transação sintética por meio da probe Heartbeat para cada MID Server a cada 5 minutos. A probe de pulsação funciona exatamente como uma probe normal e é enviada ao gravar um registro de saída para a fila do ECC. Um MID Server recupera o registro ao consultar a fila do ECC para trabalho. O MID Server processa a probe da mesma forma que qualquer outra probe e responde de volta à instância. Se a instância não detectar uma resposta de um MID Server, a instância marcará esse MID Server como **Inativo**. Se o MID Server responder, a instância considerará que o MID Server está funcionando e se comunicando corretamente com a instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Certifique-se de que o servidor MID pode se comunicar na **porta 443**. Para obter mais informações, consulte Configurar conectividade de rede do MID Server e Requisitos do sistema do MID Server.

Eventos do sistema

Quando um MID Server faz a transição de um estado para outro, um destes eventos tem o gatilho ativado:

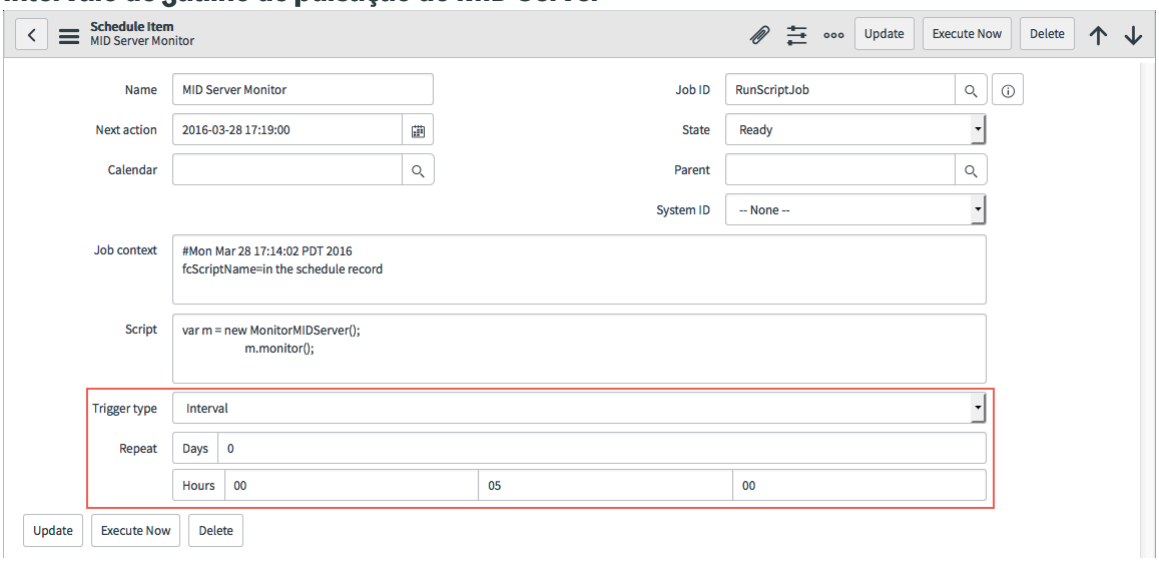
- *mid_server.up*: o MID Server passa de um status **Inativo**, **Pausado** ou **Atualizando** para um status *Ativo*.
- *mid_server.down*: o MID Server passa do status *Ativo* ao status *Inativo*.
- *mid_server.paused*: o MID Server está pausado.
- *mid_server.upgrading*: o MID Server está sendo atualizado automaticamente porque a instância está sendo atualizada.

Você pode usar esses eventos para enviar notificações ou ativar o gatilho de ações especificadas em scripts.

Trabalho programado

Para mudar o intervalo de gatilho do probe de pulsação, navegue até **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Trabalhos programados**. Abra o registro do **Monitor do MID Server** e edite o intervalo.

Intervalo de gatilho de pulsação do MID Server



Definir o tamanho da memória JVM do MID Server

O MID Server inicia com uma alocação de memória JVM padrão, mas você pode modificar esta configuração no arquivo de configuração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No sistema base ServiceNow, a memória da JVM do MID Server é definida como 1024 MB, que é configurada no arquivo \agent\conf\wrapper-override.conf no diretório de instalação do MID Server. Esta configuração pode não ser apropriada para a forma como sua organização usa o MID Server. Se você quiser que o MID Server trabalhe mais arduamente, aloque mais recursos para ele. Se o MID Server estiver localizado em uma pequena filial e for executado em um ambiente no qual a alocação de memória seja compartilhada entre um servidor de impressão, servidor de e-mail ou servidor proxy da Web, a alocação poderá precisar ser reduzida.

Nota:
Para obter uma lista completa dos requisitos mínimos do MID Server, consulte Requisitos do sistema do MID Server.

Procedimento

1. Abra o arquivo \ServiceNow\ <MID Server name>\agent\conf\wrapper-override.conf em um editor de texto.
   Para obter mais informações sobre este arquivo, consulte Como instalar vários servidores MID em um único sistema.
2. Localize as seguintes linhas no arquivo:

```
# OPTIONAL: Maximum Java Heap Size (in MB)
wrapper.java.maxmemory=1024
```

3. Edite a alocação de memória.
4. Remova a tag de comentário (#) do parâmetro de alocação de memória.
5. Salve o arquivo.
6. Reinicie o serviço MID Server.

Pausa o MID Server

Pause o MID Server para impedir temporariamente que ele consulte a Fila do ECC para trabalho ou envie os resultados do Discovery de volta para a instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
2. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
3. Configurar o seu MID Server
4. Configurar a segurança do MID Server
5. Garantir que o MID Server pode se conectar a elementos dentro e fora da rede
6. Baixar e instalar o MID Server em um host Linux ou Windows
7. Configurar o seu MID Server
8. Configurar a segurança do MID Server

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode pausar MID Servers validados. Você pode querer pausar o MID Server quando sua infraestrutura de rede estiver passando por mudanças. Isso evita que aplicações como o Discovery gerem erros durante uma janela de manutenção específica.

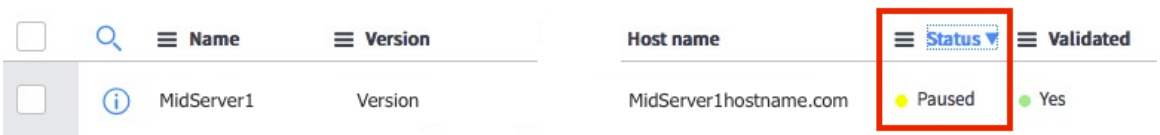
Um MID Server pausado continua processando comandos que já tinha recuperado antes de ser pausado. Quando você reinicia o MID Server, o MID Server começa a recuperar novos comandos para processar.

Nota:
O Discovery continua a atribuir trabalhos aos Servidores MID que estão **Pausados**. Os servidores MID que estão **Inativos** não são trabalhos atribuídos.

Procedimento

1. Abra o registro do MID Server.
2. Selecione um MID Server em execução que tenha sido validado.
3. No formulário do MID Server, selecione **Pausar MID** em **Links relacionados**.
   O estado do MID Server muda para **Pausado**.

Um MID Server pausado



4. Para retomar o processamento do MID Server, selecione **Retomar MID** em **Links relacionados**.

Pausa no MIDServer

O servidor MID pode ser colocado em um estado **Pausado** para impedi-lo temporariamente de consultar a Fila do ECC em busca de trabalho ou enviar os resultados do Discovery de volta para a instância.

Ao contrário de parar o MID Server na linha de comando do servidor Windows ou Linux na máquina do MID Server, pausar o MID Server é algo que você pode fazer a partir da instância. O recurso de pausa do MID Server está disponível a partir da versão Istanbul.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você só pode pausar MID Servers validados.

Você ainda pode executar estas ações quando o MID Server estiver pausado:

- Acesse os logs do MID Server e exclua as entradas de log.
- Exibir estatísticas do MID server. Enquanto o MID Server está no estado **Pausado**, ele para de gerar estatísticas. Mas você ainda pode exibir as estatísticas geradas antes de pausar o MID Server.
- Recupere o despejo de encadeamento do MID Server.
- Faça e salve mudanças de configuração e mudanças de propriedade no servidor. As mudanças entram em vigor depois que o MID Server é reiniciado.
- Limpar a fila do ECC.

A pulsação do MID Server continua a funcionar enquanto o servidor MID está no estado **Pausado**. Se o MID Server for atualizado enquanto estiver no estado **Pausado**, o estado do MID Server mudará automaticamente para **Ativo** após o upgrade bem-sucedido. Ele não retorna ao estado **Pausado**.

Durante a seleção do MID Server, os MID Servers pausados ainda podem ser selecionados, mas são priorizados abaixo dos MID Servers que não estão pausados.

Eventos que ocorrem durante a pausa do MID Server

Os coletores de eventos do **vCenter** e **SNMP** continuam a executar e a processar eventos quando você pausa o MID Server. Esses eventos não fazem parte da comunicação síncrona normal que o MID Server tem com a instância que você vê na fila do ECC. Os eventos ainda são retransmitidos para a instância e podem até mesmo ativar o gatilho de ações em registros na instância, como um upgrade de IC. Por exemplo, se o vCenter detectar que uma máquina virtual está inativa ou foi excluída, um evento do vCenter muda o status do registro de IC correspondente para essa máquina virtual.

Para impedir que esses eventos sejam processados, interrompa a execução das extensões. Para obter mais informações, consulte:

- Configurar e executar a extensão do coletor de eventos do vCenter
- Configurar a extensão do coletor de interceptações SNMP

Tabelas remotas

Conecte o Now Platform a fontes de terceiros ou a outra instância, para que você possa recuperar dados externos e, opcionalmente, armazená-los em cache na memória. Você pode exibir dados externos em listas ou formulários e processá-los com scripts padrão do Glide. Você também pode agrupar, classificar, agregar e filtrar os dados da mesma forma que faria para tabelas internas padrão.

Componentes da tabela remota

Use os seguintes componentes para criar uma estrutura de dados externa:

Tabelas remotas

Você cria tabelas remotas para descrever o esquema dos dados que deseja recuperar de uma fonte externa.

A definição da tabela está no Now Platform, mas suas linhas, ou registros externos, estão na memória. Você cria uma tabela remota da mesma forma que criaria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma tabela interna padrão. Você define colunas e controles e concede a eles o acesso à aplicação, da mesma forma que faria para uma tabela interna. Uma tabela remota não obtém seus registros do banco de dados do Now Platform, ao contrário de uma tabela interna. Ela obtém seus registros da execução de um script associado em uma fonte de dados externa.

Para saber mais sobre como criar tabelas remotas, consulte Criar uma tabela remota.

Definições de script

Crie e associe uma definição de script a uma tabela remota. Os dados externos que você recuperou com o uso do script podem ser armazenados em cache na memória. Indique também como esses dados são armazenados em cache e por quanto tempo os dados são armazenados em cache na memória. Sempre que você atualiza uma lista que contém os dados externos de uma tabela remota, o script associado é executado novamente.

Para saber mais sobre as definições de script e como associá-las a uma tabela remota, consulte Criar uma definição de script para uma tabela remota.

Como funcionam as tabelas remotas

Usando uma tabela remota, recupere os dados de fontes externas ou de outra instância com serviços REST ou SOAP. Os dados externos estão na memória no modo somente leitura, o que os torna temporários, ou transitórios, dentro do Now Platform. Exiba e manipule os dados externos sem importá-los ou armazená-los.

Exiba os dados externos em listas ou formulários da mesma forma como exibe os dados armazenados internamente. Manipule esses dados usando registros Glide padrão, regras de negócio, APIs remotas, scripts, campos de referência de tabela, serviços e ferramentas de desenvolvimento no Now Platform.

Importante:
Se o tamanho dos dados recuperados da origem externa for pequeno, use o limite padrão de 1000 linhas em uma tabela remota para minimizar os tempos de consulta. Você pode usar o recurso Capacidade estendida se o tamanho dos dados recuperados for grande e puder ter menos desempenho.

Ciclo de vida de dados externos no Now Platform

Os dados recuperados de uma fonte externa têm uma duração, ou ciclo de vida, finito no Now Platform.

- Quando você executa um script associado a uma tabela remota, os dados recuperados continuam na memória enquanto a lista ou o formulário for exibido. Após o fechamento da lista ou formulário, esses dados externos são limpos da memória. Na próxima vez que você usar ou exibir os dados externos nesta tabela remota, a memória será preenchida novamente pelo sistema externo.
- No entanto, se você definiu parâmetros de cache para o script, os dados externos permanecerão armazenados em cache na memória pela duração especificada.

  Por exemplo, se você determinar que os dados externos devem ser armazenados em cache por 300 segundos, eles permanecerão armazenados assim na memória por 5 minutos. Após expirado esse tempo, os dados em cache são limpos da memória. Na próxima vez que você usar ou exibir os dados externos nesta tabela remota, o cache será atualizado no sistema externo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações práticas para tabelas remotas

Configure e use tabelas remotas em sua empresa quando:

- Você quiser dados externos para uso temporário sem armazená-los no Now Platform. Por exemplo, crie uma tabela remota que busca dados relacionados ao clima que aparecem em uma página inicial quando um usuário faz login. Em seguida, crie uma definição de script associada que recupera esses dados de uma fonte de clima de terceiros com base na localização do usuário.
- Você quiser recuperar detalhes do cliente que estão armazenados em um aplicativo de Gestão de relacionamento com clientes (CRM) para exibição em funções Customer Service Management, como Espaço do agente.

  Nota:
  Para saber mais sobre recuperação de dados para Customer Service Management, consulte Integração de dados de terceiros para CSM .

- Você quiser recuperar e exibir dados de pessoal de aplicações de Human Capital Management (HCM), como Workday ou SAP SuccessFactors, para uso em funções HR Service Delivery.

Pós-filtragem e classificação

Quando você executa um script de tabela remota, ele aplica condições de consulta de pós-filtragem e de classificação depois de adicionar linhas a uma tabela. Essas condições aplicadas oferecem suporte a outras consultas necessárias com que o script não lida. Quando você aplica pós-filtragem e classificação, as consultas de tabela remota funcionam como consultas de tabela interna padrão.

Ao criar scripts de tabela remota, geralmente você lida com as consultas mais frequentes e extensas no script. A pós-filtragem e a classificação de consultas podem levar muito tempo e afetar negativamente o desempenho da instância. Em vez disso, use um pequeno conjunto de dados para que não a pós-filtragem e a classificação não demorem muito.

Dependendo de seus casos de uso, determine se você deve tentar uma consulta mais restrita na chamada externa ou uma consulta mais ampla. Como a filtragem e a classificação internas podem ser extensas para executar em grandes conjuntos de resultados, use uma consulta mais restrita quando os dados não precisarem de filtragem extra. Use uma consulta mais ampla quando uma consulta mais geral retornar um pequeno conjunto de resultados e exigir filtragem e classificação extras.

Diferenças entre tabelas remotas e o IntegrationHub

Escolha se deseja usar uma tabela remota ou o IntegrationHub para processar dados externos.

- Use tabelas remotas quando quiser armazenar temporariamente em cache os dados externos.
- Se quiser opções de importação e transformação mais avançadas, incluindo o Flow Designer, ou se quiser desenvolver integrações personalizadas, use o IntegrationHub.

Nota:
Caso crie uma tabela remota que usa os dados de uma fonte externa que esteja fora do Now Platform, você precisará de uma atribuição de assinatura do IntegrationHub. Para saber mais sobre o IntegrationHub, consulte Hub de integração .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ativar o plug-in de tabelas remotas

Se você tiver a função de administrador, você poderá ativar o plug-in Remote Tables (com.glide.script.vtable). Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tabelas remotas ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Tabelas remotas

Plug-in	Descrição
Tabelas remotas [com.glide.script.vtable]	Oferece suporte a tabelas remotas e definições de script associadas que podem ser usadas para recuperar e, opcionalmente, armazenar em cache dados de fontes externas.
Serviço de transformação [com.glide.transform]	Oferece suporte ao uso de APIs de transformação associadas às tabelas remotas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Criar uma tabela remota

Crie uma tabela remota para que você possa ver os dados recuperados de uma fonte externa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao designar uma tabela como remota, tenha em mente os seguintes pontos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você pode criar uma tabela remota usando este formulário ou usando o formulário padrão de Criar tabelas que você acessa em **Definição do Sistema** > **Tabelas**.

  Nota:
  Para saber mais sobre como criar tabelas em uma instância, consulte Criar uma tabela .

- Antes de criar uma tabela remota, você deve ter um bom conhecimento das fontes de dados externas.

  Por exemplo, se você quiser recuperar dados do CRM para uso em Customer Service Management, deverá entender como os dados são estruturados na origem do CRM externa.

- Ao contrário das tabelas internas padrão, você não pode estender uma tabela remota de outra tabela.
- Uma tabela remota precisa de uma chave primária externa para relacionar seus dados temporários aos dados armazenados na origem externa. Quando você designa uma tabela como remota, somente um campo sys_id é gerado automaticamente e aparece na seção Colunas, que ele usa como sua chave primária para uso em registros de Glide. Todos os valores de chave primária da tabela externa são convertidos em valores de cadeia de caracteres. Os campos CRUD (Criar, Ler, Atualizar, Excluir) não são gerados para uma tabela remota, como são para tabelas internas padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas remotas** > **Tabelas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

   Nota:
   Você cria uma tabela remota da mesma maneira que uma tabela normal, mas a designa como uma tabela remota. Os controles a seguir diferem na forma como funcionam e no que você insere neles ao criar uma tabela remota:

Controle	Descrição
Nome	Nome da tabela, que é preenchido automaticamente com base no rótulo da tabela e em um prefixo como segue: ○ Para uma tabela remota em uma aplicação com escopo, o nome é prefixado com um identificador de namespace e a cadeia de caracteres `st_` para indicar que é remoto e faz parte de uma aplicação. ○ Para uma tabela remota na aplicação global, o nome é prefixado com a cadeia de caracteres `u_st_`. Você não pode modificar o prefixo; no entanto, você pode modificar o restante do nome da tabela. O nome pode conter apenas caracteres ASCII alfanuméricos minúsculos e sublinhados (_).
Tabela de Extensões	Opção que não está disponível se você selecionar a opção **Tabela remota** para designar que esta tabela é remota. Ele não aparece mais porque você não pode estender tabelas remotas de outras tabelas.
Tabela Remota	Opção para designar esta tabela como remota. Uma tabela remota é uma tabela à qual você pode associar uma definição de script para recuperação de dados de uma fonte de dados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle	Descrição
	externa. Ao contrário de uma tabela interna padrão, os dados não vêm de registros na instância atual. Para saber mais sobre tabelas remotas, consulte Tabelas remotas.

4. Na seção Colunas, use a lista integrada **Colunas da tabela** para adicionar colunas à tabela remota como você faz ao criar colunas para uma tabela interna padrão.
5. Na seção Controles, defina opções de tabela remota adicionais como você faz ao definir opções de tabela adicionais para uma tabela normal.
6. Na seção de Acesso à aplicação, defina a proteção de escopo para a tabela remota como você faz ao definir opções de tabela adicionais para uma tabela normal.
   Para obter mais informações, consulte Configurações de acesso à aplicação .
7. Clique em **Enviar**.

Resultado
Uma tabela remota é criada na instância.

Criar uma definição de script para uma tabela remota

Defina e associe um script a uma tabela remota para que você possa recuperar dados de uma fonte externa com ela. O Now Platform recupera e armazena em cache os dados da tabela remota executando o script em uma fonte de dados externa para que você possa exibi-la ou modificá-la. Indique também como e por quanto tempo esses dados externos serão armazenados em cache na memória.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você cria definições de script para tabelas remotas como faz para outros scripts. Para saber mais sobre como inserir, modificar e depurar scripts, consulte Editor de sintaxe JavaScript .

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas remotas** > **Definição**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Controle	Descrição
Nome	Nome do script que você está criando para associar à tabela remota selecionada.
Tabela	Nome da tabela remota você à qual você quer associar o script que está criando.

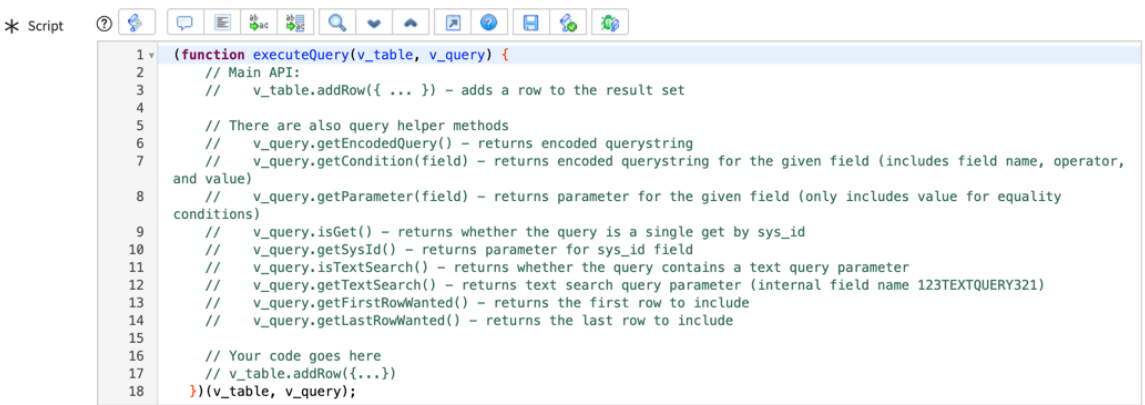
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle	Descrição
	○ Para uma tabela remota em uma aplicação com escopo, o nome é prefixado com um identificador de namespace e a cadeia de caracteres `st_` para indicar que é remoto e faz parte de uma aplicação. ○ Para uma tabela remota na aplicação global, o nome é prefixado com a cadeia de caracteres `u_st_`.
Aplicação	Aplicação associada a esta tabela remota. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando uma tabela remota a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para esse aplicativo. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão.
Ativo	Opção para ativar o script que você está associando à tabela remota. Você pode ter várias definições de script inativas para uma tabela remota, mas só pode ter uma definição de script ativa.
Avançado	Opção para acessar a seção de Cache para designar como o cache de memória deve operar em Now Platform para esta tabela remota. **Nota:** Somente usuários avançados devem definir parâmetros de cache para uma tabela remota.

4. Na seção Script, adicione sua sintaxe JavaScript ao modelo de estrutura:

Nota:
A seção Script aparece somente quando o campo Fluxo está vazio.



Nota:
Para saber mais sobre como inserir, modificar e depurar scripts, consulte Editor de sintaxe JavaScript.

5. Na seção Cache, indique como esses dados são armazenados em cache e por quanto tempo os dados são armazenados em cache na memória do Now Platform:

Campo	Descrição
TTL do cache	Tempo de vida do cache, expresso em segundos, em que os dados externos são armazenados em cache na memória para esta definição de script de tabela remota. Por exemplo, insira 300 para armazenar em cache os dados na memória por 5 minutos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	O valor máximo que você pode inserir é de 60 minutos (3600 segundos).
Capacidade aprimorada	Opção para selecionar a capacidade aprimorada para oferecer suporte a mais de 1000 linhas em uma tabela remota. **Nota:** Se o tamanho dos dados recuperados da origem externa for pequeno, use o limite padrão de 1000 linhas em uma tabela remota para minimizar os tempos de consulta. Você pode usar o recurso Capacidade estendida se o tamanho dos dados recuperados for grande e puder ter menos desempenho.

Nota:
Por padrão, os dados externos são armazenados em cache na memória pelo usuário.

6. Clique em **Enviar**.

Resultado
Ao ativar uma definição de script, você a associa à tabela remota para que possa recuperar e armazenar em cache os dados externos.

Tópicos relacionados

v_query - com escopo, global

v_table – Scoped, Global

Exemplo 1: Recuperando todos os registros de incidentes de uma fonte externa

Estes são exemplos de definições de script que você pode criar para recuperação e armazenamento em cache de fontes externas à sua instância atual. Neste primeiro exemplo, criamos um script para carregar todos os registros de incidentes de uma fonte externa.

Para obter informações sobre a API da tabela remota, consulte:

- v_table()
- v_query()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  try {
   var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
   var response = restMessage.execute();
   var responseBody = response.getBody();

   // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
   // at the bottom of the list view
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

Estes snippets de código são importantes neste script:

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 try {
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 // at the bottom of the list view
 if (response.haveError()) {
  v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
  // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
  // gs.debug() messages visible in session debugger
  // gs.debug(response.getErrorMessage());
  return;
 }
} catch (ex) {
 v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
 // gs.debug(ex.message);
 return;
}
```

Você pode criar uma RestMessage e usá-la diretamente no script. Neste exemplo, ele usa uma API RESTMessageV2 com o nome de Incidentes de instância remotae a função Todos os incidentes, que obtém todos os dados do incidente. Depois que uma resposta é retornada do servidor, uma mensagem de erro é exibida se forem encontrados problemas na recuperação de dados.

Nota:
Para saber mais sobre o uso de RESTMessageV2 e como definir uma mensagem direta, consulte RESTMessageV2 - Com escopo, Global e Exemplo de RESTMessageV2 direta .

Se nenhum problema for encontrado na recuperação de dados, ele obterá o corpo dos dados para os registros.

```
var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
// transformer parses the responseBody and extracts rows
while (transformer.transform()) {
 // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
 var row = transformer.getRow();
 // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
 // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
 // finally add the row to the remote table
 v_table.addRow(row);
```

Em seguida, ele usa a API do Transformador para executar as transformações de dados necessárias, extrai linhas e adiciona uma linha para cada registro à tabela remota.

```
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}

})(v_table, v_query);
```

getTransformerDefinition define o esquema do registro no corpo da resposta da API externa. Ele mapeia cada um dos campos no script da tabela para um elemento no registro externo. Quaisquer elementos de dados externos fora deste mapeamento não são compatíveis ou recuperados.

Nota:
Você deve mapear um sys_id na definição do transformador para um elemento nos dados externos. Nesse caso, o sys_id é mapeado para o sys_id do incidente externo. O tamanho máximo do sys_id é de 32 caracteres. Você faz este mapeamento de sys_id para que os formulários que usam os dados externos possam operar corretamente.

Tópicos relacionados

Depuração de definições de script de tabela remota

API TransformerDefinition - com escopo, global

API TransformerRuleList - com escopo, global

API TransformerScripted - com escopo, global

Exemplo 2: Recuperando registros específicos de uma fonte de terceiros

Neste exemplo, criamos um script para recuperar tipos específicos de registros de incidentes de uma origem de terceiros.

Para obter informações sobre a API da tabela remota, consulte:

- v_table()
- v_query()

```
/**
 * Using `v_query`, add the rows to `v_table`
 */
(function executeQuery(v_table, v_query) {
 if (v_query.isGet()) {
  bySysId(v_table, v_query, v_query.getSysId());
 }
 else if (v_query.getParameter("caller_id")) {
  byCallerId(v_table, v_query, v_query.getParameter("caller_id"));
 }
 else {
  fetchAllIncidents(v_table, v_query);
 }
 /**
  * fetch all incidents records from the remote instance
  */
 function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
  // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
  // Create a RestMessage first which calls an external REST service
  var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
  loadData(v_table, v_query, restMessage);
 }
 /**
  * fetches a specific record from the remote instance with Sys Id being `sys_id`
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 */
function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * fetches records from the remote instance with Caller (caller_id) being `caller_id`
 */
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
/**
 * Adds rows to `v_table` using `restMessage`
 */
function loadData(v_table, v_query, restMessage) {
 try {
  var response = restMessage.execute();
  var responseBody = response.getBody();

  // if REST call ends up in an error, set the last error message which shows up
  // at the bottom of the list view
  if (response.haveError()) {
   v_query.setLastErrorMessage(response.getErrorMessage());
   // can use gs.error() or gs.addErrorMessage() while debugging
   // gs.debug() messages visible in session debugger
   // gs.debug(response.getErrorMessage());
   return;
  }
 } catch (ex) {
  v_query.setLastErrorMessage(ex.message);
  // gs.debug(ex.message);
  return;
 }
 var transformerDefinition = getTransformerDefinition();
 var transformer = new sn_tfrm.Transformer(transformerDefinition, responseBody);
 // transformer parses the responseBody and extracts rows
 while (transformer.transform()) {
  // row is field-value map e.g. { active:"true", number: "INC0000001"}
  var row = transformer.getRow();
  // you may do any additional transformations to the row like GlideDuration, GlideDataTime
etc. For example,
  // row.duration = new GlideDuration(row.duration);
  // finally add the row to the remote table
  v_table.addRow(row);
 }
}
/**
 * returns a sn_tfrm.TransformerDefinition, which defines the mapping of the table fields and
elements in the response body
 */
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
}
})(v_table, v_query);
```

Estes snippets de código são importantes neste script:

```
function fetchAllIncidents(v_table, v_query) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'All Incidents'
 // Create a RestMessage first which calls an external REST service
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'All Incidents');
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Você pode criar uma RestMessage e usá-la diretamente no script. Neste exemplo, ele usa uma API RESTMessageV2 com o nome de `Incidentes de instância remota` e a função `Todos os incidentes`, que obtém todos os dados do incidente. Depois que uma resposta é retornada do servidor, uma mensagem de erro é exibida se forem encontrados problemas na recuperação de dados.

```
function bySysId(v_table, v_query, sys_id) {
 // Uses RestMessage with name 'Remote Instance Incidents' and function 'By SysId'
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By SysId');
 // sets variable 'sys_id'
 restMessage.setStringParameterNoEscape("sys_id", sys_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Quando você consulta um registro específico usando `GlideRecord.get (“<sys_id> “)` , Então `v_query.isGet ()` é `verdadeiro`. Ele busca o registro específico do serviço externo.

```
function byCallerId(v_table, v_query, caller_id) {
 var restMessage = new sn_ws.RESTMessageV2('Remote Instance Incidents', 'By CallerId');
 restMessage.setStringParameterNoEscape("caller_id", caller_id);
 loadData(v_table, v_query, restMessage);
}
```

Você também pode lidar com qualquer outra condição de consulta específica no script, como usar `caller_id` no snippet de código anterior. O restante deste script funciona de maneira semelhante ao Exemplo 1.

```
function getTransformerDefinition() {
 // create a rule list to map a field to its element path
 var ruleList = new sn_tfrm.TransformerRuleList()
  .fromJSON() // the response body is a JSON
  // 'active' field maps to path '$.active'
  .addRule("active", "$.active")
  .addRule("caller_id", "$.caller_id.value")
  .addRule("number", "$.number")
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  .addRule("short_description", "$.short_description")
  .addRule("sys_id", "$.sys_id")
  .addRule("updates", "$.sys_mod_count");
 var recordPath = "$.result";
 return new sn_tfrm.TransformerDefinition(ruleList, recordPath);
 }
})(v_table, v_query);
```

Se nenhum problema for encontrado na recuperação de dados, ele obterá o corpo dos dados para os registros. Em seguida, ele usa a API do Transformador para executar as transformações de dados necessárias, extrai linhas e adiciona uma linha para cada registro à tabela remota.

`getTransformerDefinition` define o esquema do registro no corpo da resposta da API externa. Ele mapeia cada um dos campos no script da tabela para um elemento no registro externo. Quaisquer elementos de dados externos fora deste mapeamento não estão disponíveis na tabela remota.

Criar uma definição de fluxo para uma tabela remota

Crie um fluxo para uma tabela remota para que você possa recuperar dados de uma fonte externa com ela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas remotas** > **Definição**.
   Uma lista de todas as definições de tabelas remotas é exibida.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova definição de fluxo.
3. No formulário, preencha os campos.

Controle	Descrição
Nome	Nome do script que você está criando para associar à tabela remota selecionada.
Tabela	Nome da tabela remota você à qual você quer associar o script que está criando. ○ Para uma tabela remota em uma aplicação com escopo, o nome é prefixado com um identificador de namespace e a cadeia de caracteres `st_` para indicar que é remoto e faz parte de uma aplicação. ○ Para uma tabela remota na aplicação global, o nome é prefixado com a cadeia de caracteres `u_st_`.
Fluxo	Opção para criar e definir seu próprio fluxo aproveitando as funções existentes. Configure o mapeamento do fluxo e associe-o à tabela remota necessária. Quando a tabela remota é consultada, o fluxo é acionado e os dados são recuperados. Consulte Como definir o fluxo para obter mais informações. **Nota:** A seção Script não aparece quando o campo **Fluxo** tem uma entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controle	Descrição
Aplicação	Aplicação associada a esta tabela remota. Se você estiver trabalhando em uma aplicação ou criando uma tabela remota a partir de um registro de aplicação, o campo será padronizado para esse aplicativo. Caso contrário, o padrão do campo é **Global**. Todos os registros criados a partir do registro da tabela, como módulos e regras de segurança, são atribuídos a este aplicativo por padrão.
Ativo	Opção para ativar o script que você está associando à tabela remota. Você pode ter várias definições de script inativas para uma tabela remota, mas só pode ter uma definição de script ativa.
Avançado	Opção para acessar a seção de Cache para designar como o cache de memória deve operar em Now Platform para esta tabela remota. **Nota:** Somente usuários avançados devem definir parâmetros de cache para uma tabela remota.

4. Na seção Cache, indique como esses dados são armazenados em cache e por quanto tempo os dados são armazenados em cache na memória do Now Platform:

Campo	Descrição
TTL do cache	Tempo de vida do cache, expresso em segundos, em que os dados externos são armazenados em cache na memória para esta definição de script de tabela remota. Por exemplo, insira 300 para armazenar em cache os dados na memória por 5 minutos. O valor máximo que você pode inserir é de 60 minutos (3600 segundos).
Capacidade aprimorada	Opção para selecionar a capacidade aprimorada para oferecer suporte a mais de 1000 linhas em uma tabela remota. **Nota:** Se o tamanho dos dados recuperados da origem externa for pequeno, use o limite padrão de 1000 linhas em uma tabela remota para minimizar os tempos de consulta. Você pode usar o recurso Capacidade estendida se o tamanho dos dados recuperados for grande e puder ter menos desempenho.

Nota:
Por padrão, os dados externos são armazenados em cache na memória pelo usuário.

5. Clique em **Enviar**.

Definir uma lógica de fluxo

Defina os gatilhos e as ações para definir uma lógica de fluxo de tabela remota.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Selecione o campo **Fluxo** no formulário de definições de fluxo.
   O modal de propriedades de fluxo é exibido.
2. Defina o **gatilho** e vincule a tabela remota necessária.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para o gatilho definido, as cápsulas de fluxo são criadas na navegação à direita.

3. Defina os itens de ação na seção Criar registro de tabela remota.

   a. Defina a Ação como Criar registro de tabela remota.

   b. Arraste e solte a cápsula do ID da consulta do navegador à direita.

   Nota:
   O ID da consulta é o ID da consulta que acionou a execução do fluxo. É uma etapa obrigatória passar o ID da consulta para a ação Criar registro de tabela remota para associar o gatilho à ação.

   c. Selecione **Concluído** para salvar a ação.

4. **Opcional:** Adicione condições à lógica de fluxo se quiser criar um caminho de fluxo diferente.

   a. Preencha o campo Rótulo de condição.

   b. Defina a condição arrastando e soltando a cápsula Parâmetro de consulta do painel de navegação à direita.

   c. Selecione o ícone de adição de função ao lado da cápsula Parâmetro de consulta para adicionar especificações.
   O modal Pesquisar funções de transformação é exibido.

   d. Vá para **Utilitários** e selecione a próxima função, dependendo do tipo de parâmetro de consulta.
   Por exemplo, se a condição for definida para pesquisar um nome, você poderá ir para **Utilitários** > **Obter item de nome/valores**. Preencha os Detalhes da **chave** e selecione **Aplicar**. O campo **Chave** precisa especificar o parâmetro que você está procurando.

   Nota:
   Certifique-se de que a **Chave** seja igual ao Nome da coluna e não ao Nome do rótulo.

5. **Opcional:** Adicione um log à lógica do fluxo.

   a. Selecione Registrar como a **Ação** e selecione um **Nível**.

   b. Defina o campo Mensagem arrastando e soltando a cápsula Parâmetro de consulta do painel de navegação à direita.

   c. Selecione **Concluído** para criar logs para a condição definida.

Depuração de definições de script de tabela remota

Você pode habilitar a depuração de sessão para definições de script de tabela remota. Para habilitar registro em log da definição do script em um log de depuração de sessão, defina a propriedade *glide.script.vtable.log.debug* como **verdadeira**.

Ao criar definições de script de tabela remota, você pode usar o comando `gs.debug()` para adicionar logs de depuração que fiquem visíveis no depurador de sessão. O depurador de sessão também contém logs de depuração com marcadores [RemoteTable], cada um com as seguintes informações:

- Definição de consulta
- Número de linhas carregadas na tabela remota
- Número de linhas agregadas (se GlideAggregate)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O uso prolongado da propriedade `glide.script.vtable.log.debug` pode afetar o desempenho, portanto, é melhor definir seu valor como **false** ao terminar uma sessão de depuração.

Nota:
Se você não estiver no nó da aplicação que processou o script da tabela remota, talvez não veja as instruções de log resultantes. Nesse caso, entre em contato com o suporte técnico.

Use a API `v_query.setLastErrorMessage (message)` para definir a última mensagem de erro que aparece na parte inferior da exibição da lista. No script, você pode recuperar esta mensagem usando a API `glideRecord.getLastErrorMessage ()`. Para saber mais sobre essas APIs, consulte Texto para exibição .

Tópicos relacionados

Propriedades do sistema disponíveis

Depurador de Script e Registro em log da sessão

Separação de domínio e tabelas remotas

A separação de domínio não é suportada em tabelas remotas. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínio fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio.

Como a separação de domínio funciona com tabelas remotas

Ao criar tabelas internas padrão, você pode adicionar um campo sys_domain, o que resulta na separação de domínio dos dados armazenados na tabela. Esta funcionalidade não é compatível quando você cria tabelas remotas nativamente, o que resulta em falta de separação de domínio para linhas que são adicionadas a uma tabela remota.

No entanto, as definições de script que você cria e associa a uma tabela remota podem ser separadas por domínio (dados). Ao criar o script, você pode incluir APIs DomainSupport que fornecem suporte à separação de domínio. Se a definição do script for separada por domínio, somente os usuários que pertencem ao domínio designado poderão exibir os dados na tabela remota.

Tópicos relacionados

Criar uma definição de script para uma tabela remota

Domain Separation

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar recursos de conteúdo

Cuide de todos os aspectos necessários da gestão de documentos e da base de conhecimento para sua empresa com várias ServiceNow.

Serviços de documentos	Gestão de conhecimento	Modelos de resposta
Crie, mantenha e atualize seus documentos com este pacote de produtos disponíveis para sua instância.	Crie e compartilhe artigos de conhecimento e forneça informações para autoajuda e solução de problemas do usuário.	Aproveite o texto reutilizável para exibir mensagens de resposta de bate-papo padrão aos solicitantes no Bate-papo do agente.

Serviços de documentos

Cuide de toda a sua documentação por meio de ServiceNow® Serviços de documentos. Obtenha espaço de armazenamento e acompanhamento para grandes quantidades de documentos com Gestão de documentos. Examine arquivos de até 50 MB sem baixar, usando Visualizador de documentos. O acesso a documentos eletrônicos é facilmente controlado por meio de Managed Documents, com parâmetros de usuário ajustáveis. Integre provedores de terceiros para manipulação de documentos, incluindo Microsoft OneDrive, Microsoft Azure ADe muito mais.

Gestão de conhecimento

Mantenha seus usuários atualizados com bases de conhecimento criadas para se adequar à sua instância ServiceNow. O plug-in Gestão de conhecimento permite o compartilhamento de artigos para resolução de tarefas, autoajuda, solução de problemas e quaisquer outras informações pertinentes à sua empresa. Crie e mantenha artigos, controle o acesso para leitura, contribuição e feedback, e delegue funções administrativas conforme necessário para vários grupos e fluxos de trabalho separados.

Modelos de resposta

Resolva os casos ou ofereça suporte a problemas com mais rapidez e eficiência com modelos de resposta, que são trechos de texto reutilizáveis. Use modelos de resposta em Bate-papo do agente sessões para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos usuários.

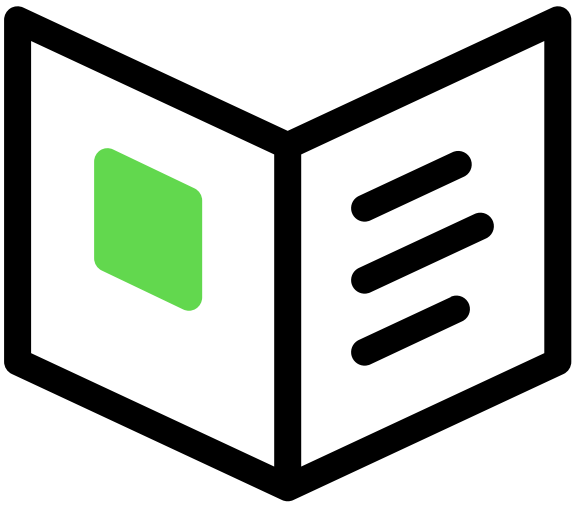
Serviços de documentos

Serviços de documentos fornece uma ampla variedade de serviços relacionados a gestão, criação, manutenção e conversão de documentos e integração com terceiros, como Microsoft SharePoint.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de documentos



Gerenciar um grande número de documentos com eficiência

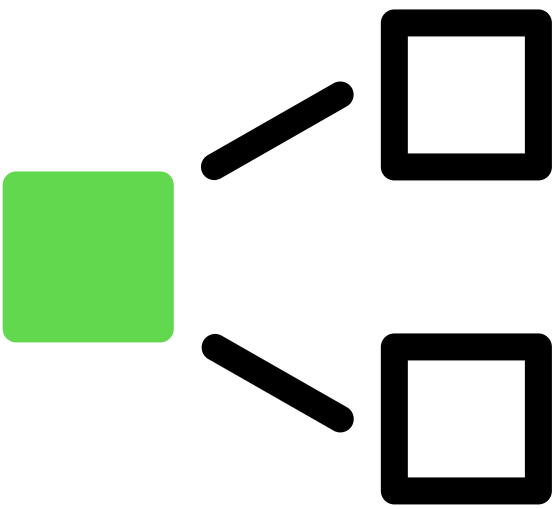
Visualizador de documentos

Exibir documentos diretamente no Now Platform®

Managed Documents

Documentos de controle em sua instância

Estrutura dos Serviços de documentos de vários provedores



Integrar provedores com sua instância ServiceNow

Tradução automática

Gestão de documentos

Gerencie um grande número de documentos com eficiência. Gestão de documentos fornece espaço de armazenamento e um sistema de acompanhamento para carregar, recuperar, e excluir documentos facilmente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizador de documento

Exiba documentos diretamente no Now Platform® em vez de precisar baixá-los. Visualizador de documentos oferece suporte à exibição de vários tipos de arquivo na plataforma. O tamanho máximo do arquivo de documento é 50 MB. Habilite Visualizador de documentos e as tabelas que você deseja usar com ele no nível de instância.

Managed Documents

Controle documentos eletrônicos em sua instância. Após os parâmetros terem sido configurados pelo administrador e o plug-in Knowledge Document estar instalado, os n documentos passam pelo ciclo de documento gerenciado.

Estrutura dos Serviços de documentos de vários provedores

Integre provedores à sua instância ServiceNow para armazenar arquivos, carregar, adicionar versões e baixar informações de provedores de documentos.

- Atualizar para Washington DC
- Desenvolver treinamento
- Domain Separation e Gestão de documentos

Aplicativos de geração de documentos

- API PDFGenerationAPI
- API Documento
- API DocumentListService
- API DocumentListService

Solucionar problemas e obter ajuda

- Perguntar ou responder questões na comunidade da plataforma
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

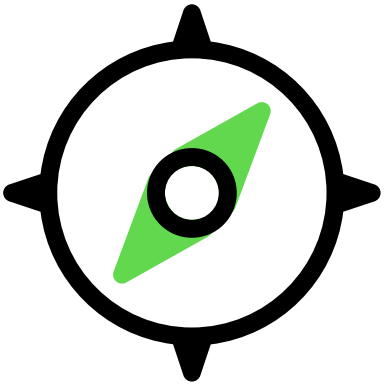
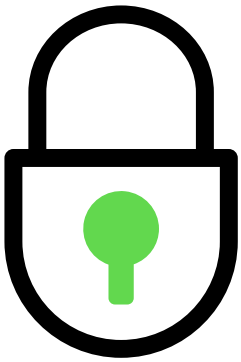
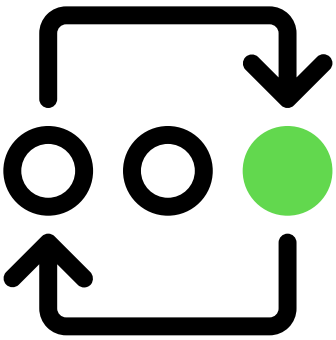
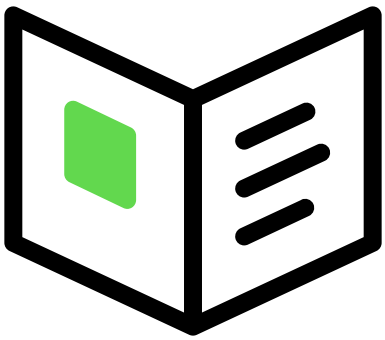
Gestão de documentos

As aplicações Gestão de documentos permitem o gerenciamento de um grande número de documentos com eficiência. Com a aplicação Document Management, você pode criar, compartilhar, carregar, rastrear e gerenciar documentos durante todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Primeiros passos

Explorar  Explorar Gestão de documentos	Ativar Ativação do Gestão de documentos	Acesso  Acesso a Gestão de documentos
Uso  Usar Gestão de documentos	Referência  Referência Gestão de documentos	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Como explorar o Document Management

Com a aplicação ServiceNow® Gestão de documentos, você pode gerenciar um grande número de documentos com eficiência. Carregue, recupere, compartilhe e exclua documentos com facilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral Gestão de documentos

Com a aplicação Gestão de documentos, você pode criar, carregar, rastrear e gerenciar documentos durante todo o ciclo de vida do fluxo de trabalho.

Use o repositório de documentos para carregar, recuperar, compartilhar, excluir e assinar documentos com facilidade. Os documentos também podem ser vinculados a outros registros no sistema.

Benefícios das Gestão de documentos

Benefício	Recurso
Classifique documentos para a organização. Compartilhe documentos para colaborar com usuários internos e externos.	Repositório de documentos
Proteja seus documentos limitando quem pode acessá-los. Compartilhe documentos com usuários e grupos de usuários selecionados que tenham permissões de Leitor, Gravador e Proprietário.	Segurança e acesso de documentos
Manter versões de documentos. As versões podem ser um arquivo ou um URL.	Versões de documento
Vincule um registro de documento a outros registros, que podem ser qualquer outra tabela ou registro na plataforma.	Referências de documento
Vincule documentos a outros registros na plataforma.	Vinculando documentos a um registro primário
Crie listas de documentos e adicione vários documentos a uma única lista.	Listas do Gestão de documentos
Inclua documentos em fluxos de atividade para incluir e rastrear atualizações em documentos anexados a qualquer registro.	Anexos de documentos em um fluxo de atividades
Envie documentos para revisão e aprovação antes de publicá-los.	Aprovação de documentos e processo de publicação
Assine digitalmente documentos PDF usando seu PIV (Personal Identity Verification, Verificação de identidade pessoal) ou Cartão de acesso comum (CAC).	Assinatura digital para documentos PDF usando cartões inteligentes CAC ou PIV

Plug-in Gestão de documentos

Com o plug-in ServiceNow® Gestão de documentos (**com.snc.platform_document_management**), você pode criar documentos, gerenciar um grande número de documentos com eficiência e rastrear cada versão. O plug-in é independente, sem dependências de plug-ins existentes e foi criado na estrutura **sys_attachment** existente.

Visão geral

Existem funções de Gestão de documentos que o administrador do sistema pode atribuir para manter o ciclo de vida dos documentos. O administrador do sistema instala o plug-in e atribui uma ou mais dessas funções aos usuários.

O administrador do sistema instala o plug-in Gestão de documentos (**com.snc.platform_document_management**).

A aplicação contém quatro módulos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Documentos
- Referências
- Listas
- Listar entradas

Ativar Gestão de documentos

Ativar o plug-in Gestão de documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com Gestão de documentos:

- Funções
- Tabelas

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o Document Management.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Gestão de documentos (com.snc.platform_document_management) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Segurança e acesso de documentos

Permissões de acesso a documentos para usuários e grupos fornecem segurança para seus documentos.

Acesso de proprietário aos documentos

Por padrão, o proprietário do documento tem todos os privilégios para o documento e pode fazer o seguinte:

- Atualizar os parâmetros do documento
- Carregar versões do documento
- Criar referências do documento
- Compartilhar um documento com outros usuários
- Excluir um documento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Se o proprietário do documento mudar, o novo proprietário obterá todos os direitos do documento e o proprietário anterior perderá o acesso. Se o proprietário anterior quiser manter o acesso ao documento, o documento deverá ser compartilhado em vez de transferir o acesso de proprietário.

Configurações de acesso ao documento

Você pode acessar documentos por meio de três configurações diferentes.

Configurações de acesso ao documento

Access	Descrição
Por registros referenciados	Quando um documento é referenciado a um registro primário, qualquer usuário com acesso ao registro primário tem acesso ao documento.
Acesso de administrador	Todos os usuários do documento com acesso de administrador podem acessar o documento.
Permissões compartilhadas	Habilita o compartilhamento de um documento com outros usuários como Leitor, Gravador ou Proprietário em diferentes níveis de permissão, como: • Permissões do usuário • Permissões do grupo • Permissão da função • Permissões pelos critérios do usuário

Compartilhamento de permissões e funções

Os usuários podem dar permissões a outros usuários com base em seu próprio acesso ao documento. Os níveis de permissão são:

- Proprietário
- Gravador
- Leitor

Para compartilhar documentos com outros usuários e grupos, você deve ter acesso de gravação ao registro do documento e às funções para compartilhar em diferentes níveis.

Compartilhamento de permissões e funções

Permissões de compartilhamento	Permissões do usuário necessárias	Função necessária
Permissões do usuários	Todos os usuários, mesmo que não tenham uma função atribuída	Nenhuma função necessária. Todos os usuários podem compartilhar documentos com outro usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Compartilhamento de permissões e funções

Permissões de compartilhamento	Permissões do usuário necessárias	Função necessária
Permissões de grupo	Gravadores e proprietários podem atribuir acesso com base em suas permissões de acesso	dm_user_group_read
Permissão da função	Gravadores e Proprietários podem atribuir acesso com base em suas permissões de acesso	dm_user_role_read
Permissões pelos Critérios do usuário	Gravadores e Proprietários podem atribuir acesso com base em suas permissões de acesso	dm_user_criteria_read

Compartilhar documentos com usuários

Atribua permissões de Leitor, Gravador ou Proprietário aos usuários para permitir que eles leiam, baixem, atualizem ou excluam documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A permissão do usuário é atribuída a todos os usuários, mesmo que não tenham uma função atribuída.

Procedimento

1. Navegar até **Documentos** > **Documentos**.
2. Abrir o registro de documento.
3. Marque a caixa de seleção **Permissões de compartilhamento**.
4. Selecione a guia **Permissões do usuário**.
5. Selecione **Novo** e selecione o nível de permissão na lista suspensa.
6. Selecione o registro do usuário ao qual você deseja atribuir permissão.
7. Clique em **Enviar**.

Compartilhar documentos com grupos

Como gravador ou proprietário, atribua acesso a grupos de usuários com base em suas permissões de acesso.

Antes de Iniciar
Função necessária: dm_user_group_read

Procedimento

1. Navegar até **Documentos** > **Documentos**.
2. Abrir o registro de documento.
3. Marque a caixa de seleção **Permissões de compartilhamento**.
4. Selecione a guia **Permissões do grupo**.
5. Selecione **Novo** e selecione o nível de permissão na lista suspensa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Selecione o grupo do usuário ao qual você deseja atribuir permissão.
7. Clique em **Enviar**.

Compartilhar documentos com funções

Como gravador ou proprietário, atribua acesso e permissões com base nas funções do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: dm_user_role_read

Procedimento

1. Navegar até **Documentos** > **Documentos**.
2. Abrir o registro de documento necessário.
3. Marque a caixa de seleção **Permissões de compartilhamento**.
4. Selecione a guia **Permissões de função.**.
5. Selecione **Novo** e selecione o nível de permissão na lista suspensa.
6. Selecione a função do usuário à qual você deseja atribuir permissão.
7. Clique em **Enviar**.

Compartilhar documentos com critérios do usuário.

Como gravador ou proprietário, atribua acesso a um documento com base nas permissões dos critérios do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: dm_user_criteria_read

Procedimento

1. Navegar até **Documentos** > **Documentos**.
2. Abrir o registro de documento.
3. Marque a caixa de seleção **Permissões de compartilhamento**.
4. Selecione a guia **Permissões de critérios do usuário**.
5. Selecione **Novo** e selecione o nível de permissão na lista suspensa.
6. Selecione os critérios do usuário aos quais você deseja atribuir permissão.
7. Clique em **Enviar**.

Como usar a Gestão de documentos

Use Gestão de documentos para carregar, recuperar, compartilhar, publicar e excluir documentos com facilidade.

Repositório de documentos

Na aplicação Gestão de documentos, você pode criar, exibir, atualizar e compartilhar documentos no repositório de documentos. Quando novos documentos são criados, eles são colocados em um registro com metadados como nome, descrição, tipo e assim por diante. O registro contém todas as versões do documento para que você possa rastrear e atualizar os documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode acessar o documento abrindo uma de suas versões. Um documento pode conter várias versões. O registro do documento contém referências aos documentos e não contém arquivos de documentos reais.

Quando você quiser adicionar um documento a um registro, carregue-o como um anexo. Cada vez que você atualiza o documento, você pode criar uma nova versão. Como alternativa, você pode fornecer o link para um documento no campo URL. Você pode incluir o fluxo de trabalho de revisão e aprovação antes de publicar um documento.

Você pode gerar e compartilhar o link do documento com usuários autorizados para colaboração ou incluir o link em qualquer página. A versão padrão do documento compartilhado terá acesso público e poderá ser acessada por qualquer pessoa dentro ou fora da organização.

Criar um registro de documento

Crie registros de documento e inclua versões padrão para os documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Documentos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Novos campos de registro de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome do Documento.
Proprietário	Nome do proprietário do documento.
Revisores	Nome dos revisores, se houver.
Modelo	Opção para determinar se o documento é um modelo.
Departamento	Nome do departamento que criou o documento.
Tipo	O tipo de documento com base no conteúdo: diretriz, política, procedimento ou contrato.
Classificação	Classificação do documento: público, restrito ou confidencial.
Público	Público do documento, interno ou externo. **Nota:** O campo **Público** está oculto na exibição padrão.
Estado	O estado em que o documento está: Rascunho, Enviar, Revisar ou Concluído.
Descrição	Uma breve descrição do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Versão padrão	A versão do documento usada para download. Por padrão, a versão mais recente é a versão padrão.

4. Selecione a configuração de acesso.
5. Selecione **Enviar**.

Versões de documento

Na aplicação ServiceNow® Gestão de documentos, os documentos são exibidos como versões no registro. Exiba as versões como uma lista relacionada no registro do documento. Um documento pode ter várias versões.

O termo "documento" se refere ao registro do contêiner que contém informações do documento, como nome, descrição, tipo e outros metadados. Embora o registro do documento não contenha o arquivo real do documento, ele contém versões no registro, que você pode abrir, atualizar e rastrear.

Use o ícone de) para adicionar documentos a um registro.

Como alternativa, você pode fornecer o link para um documento no campo URL. Em seguida, acesse os documentos reais selecionando as versões na lista relacionada.

Revisão e aprovação da versão do documento

Todos os usuários aprovadores e revisores têm acesso de leitura aos documentos que estão aprovando.

Um documento pode ter um revisor ou vários revisores e nenhum aprovador e vice-versa. Usuários com funções admin e platform_document_management_admin têm a opção de criar regras de aprovação e revisão.

Os responsáveis pelo documento têm a opção de:

- Iniciar o fluxo de trabalho de aprovação e revisão para uma versão do documento.
- Publicar a versão aprovada.
- Ver o fluxo de atividades do fluxo de trabalho de aprovação e revisão.
- Rastrear o **estado da versão**do documento.

Para várias versões de documento, a versão revisada e aprovada mais recente é publicada e as versões anteriores são descontinuadas.

Criar uma versão de documento

Crie uma versão de documento para cada documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Documentos** e clique no registro do documento.
2. Role para baixo até a guia **Versões**.
3. Selecione **Novo**.
4. Selecione o tipo de arquivo que você deseja carregar e adicione as informações relacionadas ao arquivo em **Anotações**.
   - Para carregar um arquivo, selecione **Anexo**, clique no ícone do arquivo e selecione-o.
   - Para vincular a um documento, selecione **URL** e forneça o link.
5. Selecione **Enviar**.
6. Para enviar a versão para revisão e aprovação, volte, selecione a versão e escolha **Enviar versão**.

Baixar um documento

Baixe uma versão do documento anexado com base na versão padrão selecionada.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
Para baixar um documento, o tipo de arquivo da versão deve ser um anexo e não um URL.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Documentos**.
2. Selecione o registro.
3. Selecione a guia **Documentos**.
4. Selecione os documentos que você deseja baixar.
5. No menu suspenso **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Baixar documento**.

Compartilhar o link de um documento

Crie um link compartilhado com acesso público para compartilhar e baixar um documento para colaboração.

Antes de Iniciar
Função necessária: proprietário ou gravador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O botão **Compartilhar documento** fica visível somente quando o documento tem uma versão padrão válida.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Documentos**.
2. Selecione o registro para o qual você deseja compartilhar o link do documento.
3. No registro, selecione **Compartilhar documento**.
4. Em Validade do link, selecione **Permanente** para manter o link permanentemente ou selecione **Link expira em** e selecione a data de expiração do link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione o ícone de copiar link ( ) para copiar e compartilhar o link que permite baixar o documento.
6. Selecione **Concluído**.

Modificar o acesso a um link compartilhado

Modifique o acesso ao link compartilhado do documento para tornar o link inativo ou mudar a data de vencimento.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que a tabela Permalinks seja adicionada à lista relacionada.

Função necessária: proprietário ou gravador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Documentos**.
2. Role para baixo até a guia **Links permanentes de documentos**.
3. Para o documento:
   - Para tornar o link inativo, na coluna Ativo, selecione **falso**.
   - Para adicionar ou modificar a data de vencimento, na coluna Expiração, selecione a data desejada.

Excluir um link de documento

Exclua um link compartilhado para remover o acesso de usuário existente ao documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: proprietário ou gravador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Documentos**.
2. Selecione o registro para o qual você deseja compartilhar o link.
3. No registro, selecione **Compartilhar documento**.
4. Selecione o ícone excluir ( ) para excluir o link compartilhado.
5. Na caixa de diálogo, selecione **Excluir** para confirmar.

Excluir documentos

Exclua documentos no repositório de documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador com acesso de administrador

ou

Permissão de acesso: proprietário

ou

Usuário: proprietário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Documentos**.
2. Exclua um único documento ou vários documentos.
   - Para excluir um único documento, abra o registro do documento e selecione **Excluir**.
   - Para excluir vários documentos, selecione as entradas de registro do documento e, no menu suspenso Ações nas linhas selecionadas, selecione **Excluir**.

Aprovação de documentos e processo de publicação

O revisor aprova ou rejeita o documento. Um documento pode ter vários revisores. Durante o processo de aprovação, o aprovador aprova ou rejeita o documento. Um documento passa pelo processo de aprovação após o processo de revisão. Um documento é publicado após o processo de revisão e aprovação.

Um documento pode ter um revisor ou vários revisores e nenhum aprovador e vice-versa. É necessário ter as funções administrador ou platform_document_management_admin para criar regras de aprovação e revisão.

Os usuários que podem criar documentos têm a opção de fazer o seguinte:

- Adicione aprovadores e revisores a um documento.
- Iniciar o fluxo de trabalho de aprovação e revisão para uma versão do documento.
- Publicar a versão aprovada.
- Ver o fluxo de atividades do fluxo de trabalho de aprovação e revisão.

Todos os aprovadores e revisores têm acesso de leitura aos documentos que estão aprovando.

Regra de revisão de aprovação de documentos

A aprovação do documento e a regra de revisão são criadas com base nas condições definidas no Construtor de condições para determinar quais documentos usam a regra de aprovação. Depois que a regra de aprovação é salva, revisores e aprovadores são adicionados se as condições no campo Condição forem atendidas.

Nota:
O revisor e o aprovador de documentos adicionados diretamente a partir do registo do documento não são adicionados à regra de aprovação e revisão de documentos.

Revisão de documentos

Se o revisor rejeitar o documento, o autor e o responsável serão notificados, e a revisão será cancelada. O autor, o responsável e o revisor deverão discutir quais mudanças precisam ser feitas no documento. Se o revisor aprovar o documento, o autor e o responsável serão notificados de que a revisão foi bem-sucedida, e o documento poderá passar para a fase de aprovação. Se vários revisores forem atribuídos a um documento, o primeiro revisor a agir ditará o que acontecerá com o documento. Por exemplo, há dois revisores, A e B.

Se o revisor A agir primeiro e rejeitar o documento, o processo de revisão será interrompido, e o estado da revisão será definido como Cancelado. O revisor B receberá um e-mail de notificação informando que a revisão foi rejeitada e que o status dele foi alterado para Não é mais necessário. Se o revisor A agir primeiro e aprovar o documento,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

o processo de revisão será interrompido, e o documento poderá passar para a fase de aprovação. O status do revisor B será alterado para Não é mais necessário.

Aprovação de documentos

Depois que o documento for revisado, envie-o para aprovação. Se o documento não tiver um aprovador, o processo de aprovação será omitido.

Se o aprovador final aprovar o documento, o autor e o proprietário serão notificados. Depois que a aprovação final for bem-sucedida, a fase do documento mudará para Pronto para publicação na lista Versões do documento.

Se houver vários aprovadores, o processo de aprovação será feito em sequência, e vários aprovadores poderão ser atribuídos a uma única sequência. Por exemplo:

- Sequência 1: aprovadores A e B
- Sequência 2: aprovadores C e D
- Sequência 3: aprovador E

Como as sequências ocorrem em ordem cronológica crescente, os aprovadores A e B recebem a solicitação de aprovação primeiro (os aprovadores C, D e E ainda não fazem parte do processo). Semelhante ao processo de revisão, o primeiro aprovador a agir em uma sequência dita o que acontece com o documento. Se o aprovador A agir primeiro e rejeitar o documento, o processo de aprovação será interrompido, e o estado será definido como Cancelado. O status do aprovador B é alterado para Não é mais necessário. Se o aprovador A agir primeiro e aprovar o documento, o processo será interrompido, e o status do aprovador B será alterado para Não é mais necessário. Em seguida, o documento passará para a sequência de aprovação 2. Depois que pelo menos um aprovador em cada sequência aprovar o documento, o autor e o proprietário serão notificados de que o documento foi aprovado.

Publicar um documento

Depois que um documento é criado e editado, uma revisão específica pode ser enviada para revisão de rascunho e aprovação final. Após a aprovação final, o documento pode ser publicado.

Se o processo de aprovação e publicação for repetido, a revisão publicada será desativada quando a nova revisão for publicada. Todos os fluxos de trabalho executados em revisões anteriores serão cancelados quando o documento for publicado.

Crie uma regra de revisão de aprovação de documentos

Crie uma regra de revisão de aprovação de documentos para o processo de revisão e aprovação de documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: platform_document_management_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Regras de revisão e aprovação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário da regra de revisão de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Um identificador exclusivo para a regra de aprovação.
Descrição	Uma descrição curta da regra de aprovação.
Condições do documento	Um construtor de condição que determina quais documentos usam essa regra de aprovação.
Ativo	Ativa a regra.

3. Selecione **Enviar**.

Adicionar um revisor

Adicione um ou vários revisores à regra de aprovação e revisão do documento para revisão do documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: platform_document_management_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O procedimento mencionado nesta tarefa se aplica aos registros recém-criados. Para registros já existentes, acesse o registro do documento, selecione o ícone de ações adicionais (☰) e depois selecione **Atualizar aprovadores e revisores** para corresponder às regras e adicionar revisores.

Nota:
Revisores de documento podem ser adicionados diretamente por meio do registro do documento, mas não são adicionados à regra de aprovação e revisão de documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Regras de revisão e aprovação**.
2. Acesse a regra à qual você deseja adicionar um revisor ou aprovadores.
3. Selecione a guia **Revisores**.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Revisor**, insira o nome do revisor.
6. Selecione **Enviar**.
7. Repita as etapas 3 a 6 para adicionar vários revisores.

Adicionar um aprovador

Adicione um ou vários aprovadores à regra de aprovação e revisão do documento para aprovação do documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: platform_document_management_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O procedimento mencionado nesta tarefa se aplica aos registros recém-criados. Para registros já existentes, acesse o registro do documento, selecione o ícone de ações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionais (☰) e depois selecione **Atualizar aprovadores e revisores** para corresponder às regras e adicionar aprovadores.

Nota:
O revisor e o aprovador de documentos podem ser adicionados diretamente por meio do registro do documento, mas não são adicionados à regra de aprovação e revisão de documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Regras de revisão e aprovação**.
2. Acesse a regra à qual você deseja adicionar um revisor ou aprovadores.
3. Selecione a guia **Aprovadores**.
4. Selecione **Novo**.
5. No campo **Aprovadores**, insira o nome do revisor.
6. No campo **Sequência**, insira a sequência do aprovador.

Nota:
O documento é enviado aos aprovadores em ordem crescente com base no número de sequência inserido. Se dois aprovadores tiverem o mesmo número de sequência, somente a aprovação de um aprovador será necessária para passar para o próximo aprovador na sequência ou para publicar o documento se não houver nenhum aprovador na sequência.

7. Selecione **Enviar**.
8. Repita as etapas 3 a 7 para adicionar vários aprovadores.

Enviar uma versão do documento para revisão e aprovação

Envie uma versão do documento para revisão e aprovação antes de publicar o documento.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Documentos**.
2. Selecione o registro do documento.
3. Selecione a versão e escolha **Enviar versão**.

Aprovar ou rejeitar uma versão de um documento

Aprove ou rejeite uma versão de um documento após a conclusão do processo de revisão.

Antes de Iniciar
Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**.
2. Selecione o documento solicitado para aprovação.
3. Selecione **Aprovar** para aprovar a versão do documento ou **Rejeitar** para rejeitar a versão do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovar ou rejeitar uma versão de um documento por e-mail

Aprove ou rejeite uma solicitação de versão de um documento diretamente do seu e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: approver_user

Procedimento

1. Abra o e-mail de solicitação de aprovação.
2. Selecione **Clique aqui para aprovar** a fim de aprovar a versão do documento ou **Cloque aqui para rejeitar** a fim de rejeitar a versão do documento.

Publicar um documento

Publique uma revisão de documento que foi aprovada.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois que um documento é criado e editado, uma versão pode ser enviada para revisão de rascunho e aprovação final. Após a aprovação final, o documento pode ser publicado. A versão publicada se torna a versão padrão do documento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Documentos** > **Documentos**.
2. Selecione o registro do documento.
3. Role para baixo até a guia **Versões**.
4. Selecione a versão do documento que foi aprovada.
5. Selecione **Publicar versão**.

Assinatura digital para documentos PDF usando cartões inteligentes CAC ou PIV

Use assinaturas digitais para tornar a experiência de assinatura do documento perfeita e para eliminar a intervenção manual usando seu cartão inteligente de Verificação de identidade pessoal (PIV) ou Cartão de acesso comum (CAC).

Cartões CAC ou PIV

O cartão de acesso comum (CAC) e a verificação de identificação pessoal (PIV) são cartões inteligentes usados para identificação geral e autenticação de acesso do usuário. O CAC e o PIV mantêm um certificado digital exclusivo e informações do usuário, como uma foto, um número de identificação pessoal (PIN) e uma assinatura para identificar cada usuário.

Assinar documentos PDF

ServiceNow permite que você integre com Adobe, bem como configure e use cartões inteligentes PIV ou CAC como um autenticador para assinatura digital de documentos PDF. Essa integração fornece a flexibilidade de usar cartões PIV ou CAC para proteger ativos críticos e valiosos.

O aplicativo para desktop Adobe Acrobat Reader permite que você assine digitalmente um PDF com cartões inteligentes CAC ou PIV.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você deve fazer o seguinte para assinar digitalmente um PDF com cartões inteligentes CAC ou PIV:

- Instale o Adobe Acrobat Reader em sua área de trabalho.
- Configure seu navegador Google Chrome ou Mozilla Firefox para abrir PDFs baixados em Adobe Acrobat Reader.

.

Modelo de documento para assinatura digital

A assinatura digital para documentos é configurada com um modelo de documento. Você deve definir modelos de documento e fluxos de trabalho de assinatura para assinatura digital usando cartões inteligentes para gerar e enviar documentos preenchidos automaticamente para serem assinados por diferentes participantes.

Para configurar a assinatura digital para cartões inteligentes CAC ou PIV, faça o seguinte:

- Use Document Templates para criar e carregar um documento PDF
- Configurar certificados na tabela sys_ca_certificate
- Configurar um certificado de mapa na tabela sys_user_certificate
- Assinar e revisar o documento PDF

Instalar a integração de modelo de documento com assinaturas digitais usando um cartão inteligente

Você pode instalar a Integração de modelo de documento com Assinaturas digitais usando a aplicação Cartões inteligentes (com.sn.dt-digital-signature- smart-card-integration) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a integração de modelo de documento com a aplicação Assinaturas digitais usando cartões inteligentes (com.sn.dt-digital-signature- smart-card-integration) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. Selecione **Instalar**.

Configurar um modelo de documento para assinar documentos usando um cartão inteligente CAV ou PIV

Configure um modelo de documento para PDF usando um cartão de acesso comum (CAC) ou um cartão de Verificação de identificação pessoal (PIV). Configure certificados para automatizar e simplificar o processo de preenchimento, revisão e assinatura de um documento online.

Antes de Iniciar

Adobe Acrobat Reader deve ser instalado em sua área de trabalho.

A aplicação Modelos de documentos deve ser instalada. Para obter mais informações, consulte Setting up Document Templates.

Função necessária: sn_doc.admin, sn_doc.reader ou admin

Procedimento

1. Crie um modelo de documento.
   a. Configurar um modelo de documento PDF.

      Nota:
      O campo **Tipo de assinatura** deve ser **Assinatura digital Cartões inteligentes**.

   b. Mapear campos para o modelo de documento PDF
   c. Selecione **Editar visualização do documento** para definir o rótulo e o posicionamento do botão para enviar a assinatura.
   d. Criar participantes para o modelo de documento PDF.
   e. Para mapear modelos para participantes, acesse a guia **Mapeamento de modelo**, selecione o nome do campo e adicione o nome do participante e, para mapear campos, selecione o campo no menu suspenso **Campo de mapeamento**.

      Nota:
      Os campos de texto podem ter valores previamente preenchidos mapeados e os tipos de campo de assinatura digital devem ser mapeados para os participantes.

   f. Selecione **Atualizar**.
   g. Selecione **Publicar**.
2. Set up Certificate-based authentication.
3. Defina as configurações do navegador para abrir automaticamente os documentos PDF baixados em Adobe Acrobat Reader.

   Para Google Chrome, consulte Configuração de download de PDF para Google Chrome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para Mozilla Firefox e Apple Safari, consulte Configuração do navegador para usar o plug-in Adobe PDF para abrir arquivos PDF online .

4. Configure Adobe Acrobat Reader para adicionar o local de download como Local privilegiado.
   a. Em Adobe Acrobat Reader, vá para **Preferências** > **Segurança (Aprimorada)**.
   b. Selecione **Adicionar caminho da pasta** e adicione o local de download como Local privilegiado.
   c. Selecione **OK**.

O que Fazer Depois

Assinar modelos de documento para documentos PDF usando cartão inteligente CAC ou PIV

Assinar modelos de documento para documentos PDF usando cartão inteligente CAC ou PIV

Use o modelo de documento PDF para iniciar a assinatura digital, revisar e gerar um documento PDF preenchido usando um cartão de acesso comum (CAC) ou um cartão de verificação de identificação pessoal (PIV).

Antes de Iniciar

Adobe Acrobat Reader deve ser instalado em sua área de trabalho.

Um modelo de documento deve ser configurado para assinar documentos. Para obter mais informações, consulte Configurar um modelo de documento para assinar documentos usando um cartão inteligente CAV ou PIV.

Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Inicie o processo de assinatura de documento PDF com uma implementação personalizada usando script. Para obter mais informações, consulte Using Document Templates: Generic use case .

   Nota:
   Os casos de RH podem ignorar esta etapa, já que a implementação personalizada usando scripts é para casos relacionados a aplicações que não são de RH.

2. Assine o documento PDF no Portal de serviços.
   - Para navegar pelo Employee Center, navegue até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   - Para navegar pelas Minhas tarefas de documento, navegue até**Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
3. Selecione a tarefa de documento atribuída a você.
4. Revise o documento PDF e selecione **Assinar documento** para assinar o documento ou **Rejeitar** para rejeitar o documento.
   O documento assinado é aberto como um documento PDF em Adobe Acrobat Reader.
5. Vá para o local de assinatura para clicar e selecionar o certificado mapeado ou o arquivo de ID digital.
6. Insira a senha do arquivo de ID digital, selecione **Assinar**e salve a cópia assinada.
7. No documento PDF, selecione enviar para enviar o documento PDF assinado.
   O documento assinado é carregado na tarefa de documento para verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Vá para **Minhas tarefas de documento** e selecione o documento, revise e selecione **Validar documento** para validar o documento ou selecione **Rejeitar** para rejeitar o documento.
   A assinatura foi capturada e autenticada com sucesso após a validação do documento.

Revise o documento assinado digitalmente

Revise o documento PDF assinado digitalmente para aprová-lo ou rejeitá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Navegue até suas Tarefas de documento por meio da Central do funcionário ou Minhas tarefas de documento.
   - Para navegar pelo Employee Center, navegue até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Central do funcionário**.
   - Para navegar pelas Minhas tarefas de documento, navegue até**Autoatendimento** > **Minhas Tarefas de Documentação**.
2. Selecione a tarefa de modelo de documento atribuída a você e revise o documento.
3. Para aprovar ou rejeitar o documento, siga um destes procedimentos.
   - Para aprovar o documento, selecione **Aprovar**.
   - Para rejeitar o documento, selecione **Rejeitar** e forneça um motivo para a rejeição.

Referências de documento

As referências são usadas para vincular um registro de documento a outros registros, que podem ser qualquer outra tabela ou registro na plataforma.

Uma referência é um link ou mapeamento entre um documento e um destino ou um registro primário.

Você pode adicionar referências diretamente e exibir todas as referências de documentos em outros registros na plataforma, navegando até **Documentos** > **Referências**.

Você pode criar e vincular referências de documento diretamente de referências ou do registro do documento.

Criar referências de documento a partir do registro do documento

Vincule o registro do documento a outros registros em qualquer outra tabela ou registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Documentos** > **Documentos**.
2. Selecionar o documento.
3. Na guia **Referências do documento**, selecione **Novo**.
   Na caixa de diálogo, o campo **Documento** reflete o documento selecionado.
4. No campo **Registro de destino**, clique no ícone .
5. Na caixa de diálogo Selecionar o documento, no campo **Nome da tabela**, selecione a tabela do registro ao qual você deseja vincular o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No campo **Documento**, clique no ícone Pesquisar usando a lista ( ) e selecione o registro ao qual você está vinculando o documento.
7. Selecione **OK**.
8. Selecione **Enviar**.

Criar referência do documento das Referências

Vincule referências de documento a qualquer registro diretamente da lista de Referências. Você pode consultar facilmente todos os documentos vinculados a tabelas e registros de destino.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Documentos** > **Documentos** > **Referências**.
2. Selecione **Novo**.
3. Selecionar o documento.
4. No campo **Registro de destino**, clique no ícone .
5. Na caixa de diálogo Selecionar o documento, no campo **Nome da tabela**, selecione a tabela do registro ao qual você deseja vincular o documento.
6. No campo **Documento**, clique no ícone Pesquisar usando a lista ( ) e selecione o registro ao qual você está vinculando o documento.
7. Selecione **OK**.
8. Selecione **Enviar**.

Excluir uma referência de documento a partir do registro do documento

Remover e desvincular uma referência de documento de um registro de documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com acesso de administrador

ou

Permissão de acesso: proprietário

ou

Usuário: proprietário

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta ação desvincula o documento, mas não o exclui.

Procedimento

1. Navegar até **Documentos** > **Documentos**.
2. Selecionar o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na guia **Referências do documento**, selecione os documentos que você deseja desvincular.
4. No menu suspenso **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Remover**.

Vinculando documentos a um registro primário

Os documentos podem ser vinculados a registros chamados de "registros primários". Você pode criar uma versão do documento e fazer referência a ela por meio de um registro primário. Você também pode exibir, editar, baixar ou excluir referências de documento no registro primário.

Nota:

Os termos "outro registro" e "registro primário" são usados alternadamente e se referem a todos os registros aos quais os documentos estão vinculados.

Você pode usar referências para vincular um registro de documento a qualquer outra tabela ou registro na plataforma.

Habilitar a exibição de documentos relacionados em um registro primário

Adicione a lista relacionada a documentos ao registro para poder vincular e exibir documentos relacionados ao registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até o registro (por exemplo, Incidente, Interação e assim por diante).
2. Selecione o ícone Ações adicionais (Ícone Ações) e selecione **Configurar** > **Listas relacionadas** .
3. Mover **documentos** da lista Disponível para a lista Selecionado.
4. Selecione **Salvar**.

Resultado

A lista relacionada Documentos é adicionada às listas relacionadas disponíveis no registro.

Criar um registro de documento em um registro pirmário

Adicionar documentos a um registro primário para que eles estejam disponíveis para download, compartilhamento ou exibição diretamente a partir do registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o registro (por exemplo, Incidente).
2. Selecione a guia **Documentos**.
3. Selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novos campos de registro de documento

Campo	Descrição
Nome	Nome do Documento.
Proprietário	Nome do proprietário do documento.
Revisores	Nome dos revisores.
Modelo	Opção para determinar se o documento é um modelo.
Departamento	Nome do departamento.
Tipo	O tipo de documento com base no conteúdo, por exemplo, diretriz, política, procedimento ou contrato.
Classificação	Classificação do documento como público, restrito ou confidencial.
Público	Público do documento, interno ou externo.
Estado	O estado em que o documento está: Rascunho, Enviar, Revisar ou Concluído.
Descrição	Uma breve descrição do documento.
Versão padrão	A versão do documento usada para download. Por padrão, a versão mais recente é a versão padrão.

5. Selecione as configurações de acesso.
6. Clique em **Enviar**.

Carregar uma versão de documento em um registro primário

Carregar uma versão de documento para cada documento no registro primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o registro (por exemplo, Incidente).
2. Selecione a guia **Documentos**.
3. Clique com o botão direito no nome do documento.
4. Selecione **Carregar versão**.
5. Selecione o tipo de arquivo que você deseja carregar e adicione as informações relacionadas ao arquivo em **Anotações**.
   - Para carregar um arquivo, selecione **Anexo**, clique no ícone do arquivo e selecione-o.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para vincular a um documento, selecione **URL** e forneça o link.

6. Selecione **OK**.

Tópicos relacionados

Criar uma versão de documento

Baixar um documento do registro primário

Baixar documentos relacionados a um registro primário diretamente do registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Para baixar um documento, o tipo de arquivo da versão deve ser um anexo e não uma URL.

Procedimento

1. Navegue até o registro necessário (por exemplo, Incidente).
2. Selecione a guia **Documentos**.
3. Selecione os documentos que você deseja baixar.
4. No menu suspenso **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Baixar documento**.

Vincular documentos existentes a um registro primário

Vincule documentos que estão em seu repositório a um registro primário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Você deve ter permissões suficientes para acessar o documento.

Procedimento

1. Navegue até o registro necessário (por exemplo, Incidente).
2. Selecione a guia **Documentos**.
3. Selecione **Editar**.
4. Selecione os documentos que você deseja vincular.
5. No menu suspenso **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Vincular documentos**.

Desvincular documentos de um registro primário

Remova e desvincule documentos de um registro primário quando eles não forem mais relevantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Esta ação desvincula o documento do registro primário, mas não o exclui do repositório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o registro (por exemplo, Incidente).
2. Selecione a guia **Documentos**.
3. Selecione os documentos que você deseja desvincular.
4. No menu suspenso **Ações em linhas selecionadas**, selecione **Remover**.

Excluir um documento de um registro primário

Exclua documentos diretamente de um registro primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador com acesso de administrador

ou

Permissão de acesso: proprietário

ou

Usuário: proprietário

Procedimento

1. Navegue até o registro necessário (por exemplo, Incidente).
2. Selecione a guia **Documentos**.
3. Selecione e abra os documentos que você deseja excluir.
4. Selecione **Excluir**.

Listas do Gestão de documentos

Listas são uma coleção de documentos de modelo que você pode usar para criar documentos vinculados a outros registros de destino. Somente usuários com a função de administrador podem acessar listas.

Listas de documentos

Um usuário com a função de administrador pode criar listas de documentos e adicionar vários documentos a uma única lista. Somente usuários com a função de administrador podem acessar listas.

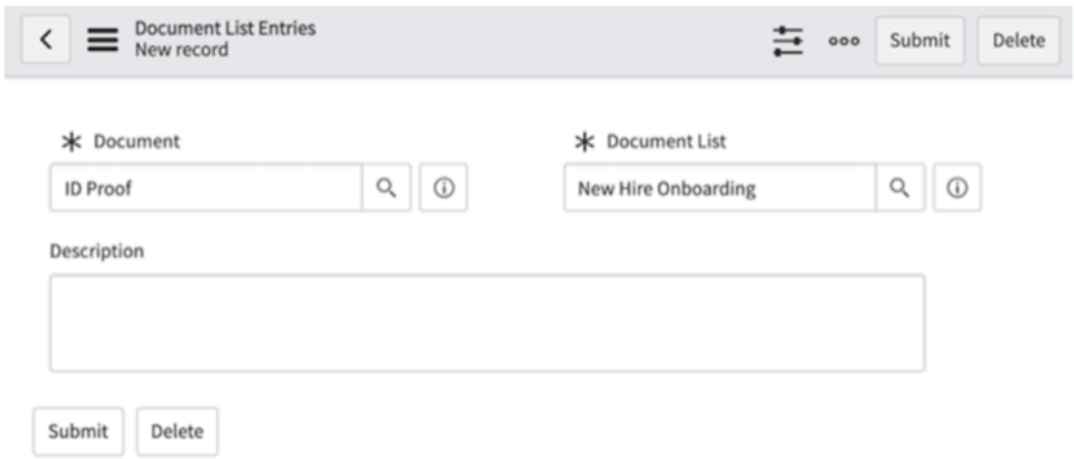
Example: Integração de novos contratados

Durante a integração de novos contratados, os funcionários devem carregar vários documentos, como ID, certificados de treinamento e assim por diante. Sua organização pode criar documentos como modelos e agrupá-los em uma lista. Em seguida, ao referenciar a esta lista a um registro de destino, todos os documentos de modelo na lista são criados e vinculados ao registro de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas da lista de documentos

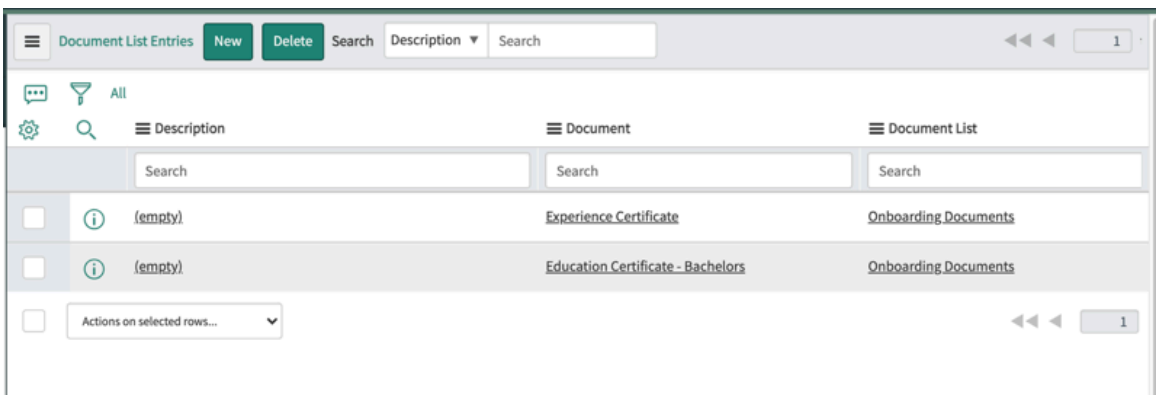


Entradas de lista

As entradas de listas são um mapeamento de um documento de modelo com uma lista de documentos. Somente documentos de modelo podem ser vinculados a uma lista, como quando os documentos têm a opção **Modelo** selecionada no registro do documento. A lista relacionada Entradas de lista de documentos exibe as entradas da lista.

Nota:
Os usuários podem vincular somente os documentos aos quais eles têm acesso.

Entradas de lista



Tópicos relacionados

Agrupar modelos de documento em uma lista para criar e vincular documentos a um registro de destino

Adicionar um modelo de documento a uma lista de documentos

Agrupar modelos de documento em uma lista para criar e vincular documentos a um registro de destino

Agrupe modelos de documento em uma lista para permitir que todos os documentos de modelo na lista sejam criados automaticamente e vinculados ao registro de destino quando a lista for referenciada.

Antes de Iniciar
Função necessária: platform_document_management_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Documentos** > **Documentos** > **Listas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Forneça um nome e uma descrição da lista.
4. Selecione **Enviar**.

O que Fazer Depois

Criar um modelo de documento

Tópicos relacionados

Adicionar um modelo de documento a uma lista de documentos

Adicionar um modelo de documento a uma lista de documentos

Adicione um documento de modelo a uma lista de documentos que agrupa modelos de documento para criar e vincular a um registro primário.

Antes de Iniciar

Função necessária: platform_document_management_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Somente modelos de documento podem ser vinculados a uma lista.

Procedimento

1. Navegar até **Documentos** > **Documentos** > **Listar entradas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de entrada de lista

Campo	Descrição
Documento	Nome do modelo de documento.
Lista de Documentos	Nome da lista.
Descrição	Uma breve descrição da entrada da lista de documentos.

4. Clique em **Enviar**.

Criar documentos usando listas de documentos para um registro de tabela de destino

Você pode criar e referenciar documentos em um registro de tabela de destino por meio da API `DocumentListService`.

Antes de Iniciar

Consulte o tópico API DocumentListService

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você não pode criar documentos por meio de listas de documentos com a interface do usuário (IU). Isso deve ser feito com APIs.

Anexos de documentos em um fluxo de atividades

Inclua documentos em fluxos de atividade para incluir e rastrear atualizações em documentos anexados a qualquer registro.

Você pode incluir e rastrear documentos anexados em campos de diário de fluxo de atividades, como anotações de trabalho ou comentários que exibem registros de tarefa.

Para adicionar e anexar documentos ao fluxo de atividade de um registro, você deve realizar as tarefas a seguir:

- Habilitar ações do documento no fluxo de atividades
- Habilitar Documentos no registro
- Adicionar documentos ao registro

Incluir ações de documento em um fluxo de atividades

Inclua ações de documento em um fluxo de atividade para exibir e rastrear atualizações em documentos anexados a um registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para adicionar e anexar documentos ao fluxo de atividade de um registro, você deve realizar as tarefas a seguir:

- Habilitar ações do documento no fluxo de atividades
- Habilitar Documentos no registro
- Adicionar documentos ao registro

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
2. Selecione a propriedade **glide.documents.journal.enabled**.
3. No formulário, defina o campo **Valor** como **true**.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Selecione **glide.documents.attach.fields**.
6. No formulário, no campo **Valor**, adicione o nome do campo que você deseja que o registro reflita. Por exemplo, você deve inserir work_notes no campo **Anotações de trabalho**.

   Use uma vírgula para adicionar vários nomes de campo.

   Nota:
   As atualizações de documento serão enviadas por push somente se os nomes de campo existirem.

7. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referências

As seções a seguir descrevem as funções e os componentes instalados para Gestão de documentos, junto com a separação de domínio e as informações do navegador compatível.

Componentes instalados com Gestão de documentos

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Gestão de documentos, incluindo tabelas e funções do usuário.

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador	Fornece acesso para criar, ler, atualizar e excluir o documento e suas tabelas relacionadas. Os usuários administradores têm acesso aos módulos Lista e Entradas de lista.	platform_document_management_admin

Funções de permissão de compartilhamento

Nome da função	Descrição
dm_sharing_levels_user	Esta função contém as seguintes funções: • dm_user_role_read • dm_user_group_read • dm_user_criteria_read Fornece a capacidade de compartilhar documentos em todos os níveis (grupo, função e critérios do usuário).
dm_user_role_read	Fornece acesso de leitura à tabela de funções do usuário e a capacidade de compartilhar documentos com base nas funções do usuário.
dm_user_group_read	Fornece acesso de leitura à tabela de Grupos do usuário e a capacidade de compartilhar documentos com base nos grupos do usuário.
dm_user_criteria_read	Fornece acesso de leitura à tabela de Critérios do usuário e a capacidade de compartilhar documentos com base nos critérios do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
ds_document	Armazena registros de documentos que contêm metadados de documentos.
ds_document_version	Armazena versões de documentos que contêm o arquivo real do documento ou a URL do arquivo.
ds_document_references	Armazena referências entre registros de documentos e outros registros. **Nota:** Os registros podem ser de qualquer outra tabela e registro na plataforma Oferece suporte a um relacionamento muitos para muitos entre documentos e registros de destino.
ds_document_lists	Armazena listas de documentos, que são uma coleção de documentos de modelo usados para criar e vincular documentos a outros registros.
ds_document_list_entry	Armazena mapeamentos entre documentos de modelo e listas de documentos.
ds_document_user_can_access_mtom	Armazena permissões fornecidas aos usuários para acessar documentos como leitor, gravador ou proprietário.
ds_document_ug_can_access_mtom	Armazena permissões fornecidas aos grupos de usuário para acessar documentos como leitor, gravador ou proprietário.
ds_document_ur_can_access_mtom	Armazena permissões fornecidas às funções de usuário para acessar documentos como leitor, gravador ou proprietário.
ds_document_uc_can_access_mtom	Armazena permissões fornecidas aos critérios do usuário para acessar documentos como leitor, gravador ou proprietário.
ds_document_permalink	Armazena o permalink e a data de vencimento do documento.

Nota:
As tabelas Documentos [ds_document] e Versões [ds_document_version] podem ser estendidas.

Funções Gestão de documentos

Gestão de documentos está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administrador [platform_document_management_admin]

Fornece acesso para Criar, Ler, Atualizar e Excluir o documento. Os usuários administradores têm acesso aos módulos Lista e Entradas de lista.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

- dm_sharing_levels_user
- dm_user_role_read
- dm_user_group_read
- dm_user_criteria_read

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Domain Separation e Gestão de documentos

A separação de domínio é compatível com Gestão de documentos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Gestão de documentos fornece uma abordagem de nível de acesso para controlar o acesso ao documento e fornecer segurança aos usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como o Domain Separation funciona no Gestão de documentos

Quando os domínios são separados em Gestão de documentos, os usuários podem consultar e gerenciar documentos e conceder privilégios de acesso somente em seu próprio domínio (locatário).

Um usuário no domínio primário tem acesso aos documentos no domínio secundário.

Quando um usuário cria um documento, uma lista de documentos ou entradas de documentos, o domínio dele é igual ao domínio do usuário.

Quando o proprietário do documento muda as versões relacionadas, as referências, e o domínio do registro de permissão são atualizados com o domínio do documento primário.

Casos de uso

- **Documentos**

  Os documentos podem ser editados ou acessados somente em seu domínio. O acesso a um documento pode se tornar nulo se um usuário pertencer a um domínio diferente do domínio do documento.

  - Os usuários no domínio global podem acessar documentos em todos os domínios quando o acesso de leitura é concedido ao usuário.
  - Os usuários em um domínio não global podem acessar documentos somente no mesmo domínio e no domínio global quando o acesso é concedido ao usuário.
- **Tabela de versões, referências e permissões**
  - Os usuários podem acessar as versões, referências e registros da tabela de permissões somente se tiverem acesso ao documento primário.
  - Se um usuário tiver acesso ao registro de destino na tabela de referências, o acesso ao documento primário será concedido somente se o acesso herdado estiver habilitado para o documento e o usuário estiver no mesmo domínio que o documento primário.
- **Lista e Entradas de Lista**

  As entradas de lista e lista têm um domínio que aponta para o domínio do usuário atual e podem ser acessadas por usuários com direitos de administrador de documentos.

Problemas conhecidos

Se um documento contiver referências e o proprietário do documento for alterado e não tiver acesso ao registro de destino de uma das referências, o registro de referência poderá não ficar visível para o novo proprietário.

Por exemplo, se o proprietário do documento, o Usuário A (Domínio: D1) for alterado para o Usuário B (Domínio: D2) e o Usuário B não tiver acesso ao registro de destino da tabela de referência, o Usuário B pode não ser capaz de ver o registro de referência.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Visualizador de documentos

Visualizador de documentos permite que você exiba documentos diretamente no Now Platform em vez de precisar baixá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visualizador de documentos oferece suporte à exibição de vários tipos de arquivo na plataforma, incluindo arquivo PDF codificado com caracteres UTF-8. O tamanho máximo do arquivo de documento é 50 MB. Para usar Visualizador de documentos, habilite-o no nível de instância e para as tabelas nas quais você deseja usá-lo.

Nota:
Visualizador de documentos now oferece suporte a instâncias FedRAMP.

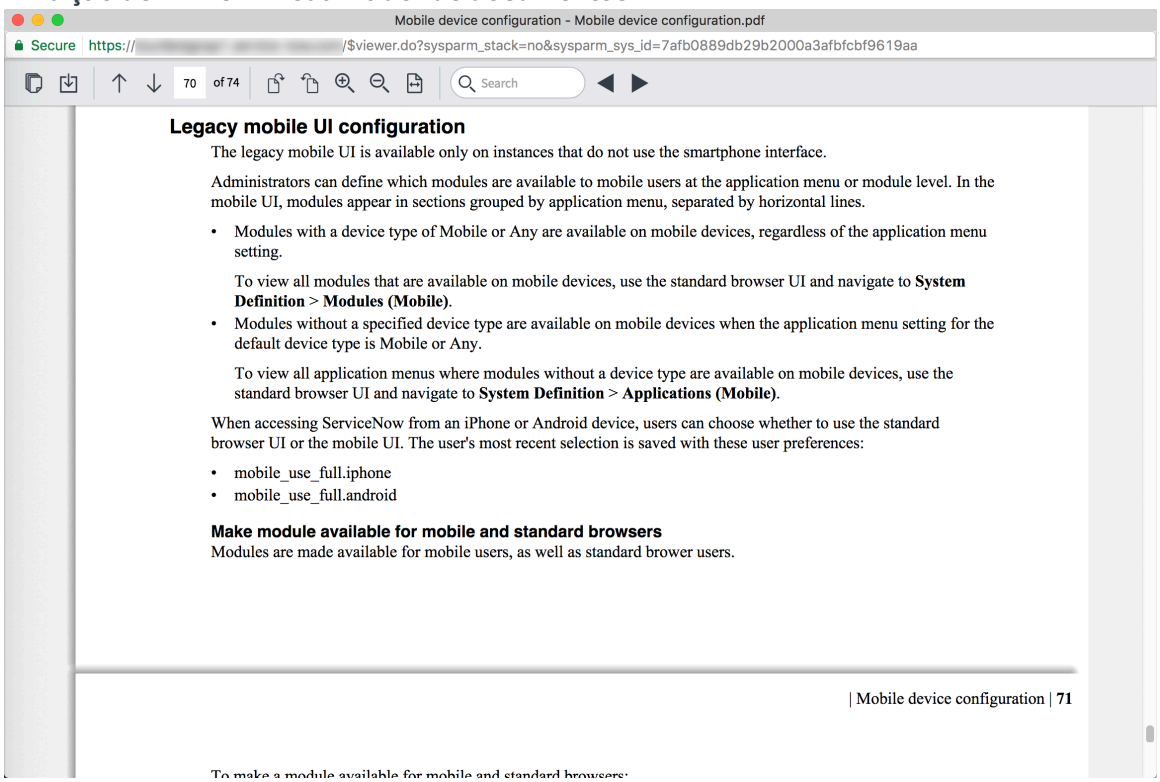
Você pode exibir os seguintes tipos de arquivo:

- MS Word (.doc) e (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) e (pptx)
- MS Excel (.xls) e (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

Nota:
A opção de rotação não funciona para imagens.

Outros tipos de documento, por exemplo, arquivos .zip ou .exe, são baixados automaticamente sem a necessidade de Visualizador de documentos.

Exibição de PDF em Visualizador de documentos



A tabela a seguir descreve os ícones usados no Visualizador de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícones no Visualizador de documentos

Ícone	Descrição
	Alterne a Barra lateral para visualizar uma prévia de todas as páginas do documento.
	Baixe o anexo.
	Suba ou desça a página usando os botões de seta. Você também pode rolar ou usar as teclas de seta do teclado.
	Gire a página para a direita.
	Gire a página para a esquerda.
	Amplie ou reduza o documento.
	Aumente a página para a largura total do Visualizador de documentos.
	Pesquise palavras-chave no documento. Use as setas para alternar para o próximo resultado de pesquisa.

Tópicos relacionados

Exibir anexos no Visualizador de documentos

HabilitarVisualizador de documentos

HabilitarVisualizador de documentos

Habilite o Visualizador de documentos para exibir documentos diretamente em vez de baixá-los para exibi-los em suas aplicações nativas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Visualizador de documentos está habilitado por padrão. Ative-o no nível da instância e, em seguida, ative-o no nível da tabela para as tabelas em que você deseja usá-lo. Certifique-se de que a propriedade do sistema **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** esteja definida como verdadeira ou crie-a se ela ainda não existir. Para desativar o Visualizador de documentos, crie a propriedade do sistema **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** manualmente e defina-a como falsa.

Procedimento

1. Ative Visualizador de documentos no nível da instância
   a. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
   b. Insira Visualizador de documentos ServiceNow ou com.snc.documentviewer no campo Pesquisar.
   c. Selecione **Instalar**.
2. Ative Visualizador de documentos para as tabelas em que você deseja usá-lo.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
   b. Pesquise a tabela, abra o registro com o campo do tipo **Coleção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Insira Usar Visualizador de documentos no campo **Atributo**.

d. No campo Valor, insira **verdadeiro**.
O Visualizador de documentos ficará habilitado no nível da tabela. Repita este procedimento para cada tabela para a qual você deseja habilitar Visualizador de documentos.

Tópicos relacionados

Desativar Visualizador de documentos

Visualizador de documentos plug-ins

Com Visualizador de documentos, você poderá exibir documentos diretamente na Platform ServiceNow em vez de precisar baixá-los. Dois novos plug-ins aprimoram a experiência e fornecem mais opções para a exibição de documentos. Você pode colaborar com outras pessoas, copiar, excluir, restaurar e exibir o histórico de versões diretamente em uma instância ServiceNow.

Visão geral

Nas versões anteriores ServiceNow, nem todos os documentos podiam ser compartilhados e usados para colaboração de equipe. Com os novos plug-ins para Platform Visualizador de documentos, agora você poderá:

- Colaborar (editar, compartilhar) com Microsoft OneDrive e copiar documentos para sua instância ServiceNow.
- Carregar um documento de política criado em sua instância ServiceNow como um documento Microsoft 365 no Microsoft 365 SharePoint.
- Anexe links compartilhados a um registro. Clicar no link abre o documento no Microsoft 365 SharePoint.
  - O link poderá ser compartilhado com um colega de trabalho, que poderá exibir e editar o documento em tempo real.
  - A versão atual também pode ser visualizada na ServiceNow instância.
- Use ferramentas de colaboração como Microsoft 365 para revisão e coautoria de documentos.

Plug-ins

Para usar este recurso, instale os seguintes plug-ins:

- Microsoft OneDrive Spoke
- Microsoft OneDrive Spoke de serviços de documentos
- Microsoft Azure O spoke do AD para IntegrationHub
- Estrutura do Serviço de documentos de vários provedores

Consulte Lista de plug-ins (Roma) para obter uma lista completa de plug-ins ServiceNow.

Após a instalação, você poderá usar os subfluxos do sistema de base ou personalizá-los. Configure os subfluxos na tabela Ações do documento. Depois de configurados, eles podem ser evocados como ações de IU nas Exibições de lista ou podem ser evocados por meio de APIs de Inclusão de script.

Plug-in Microsoft OneDrive integration

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Colabore em Microsoft OneDrive e execute ações de cópia, exclusão, restauração e versão em documentos diretamente em uma instância ServiceNow. Esta integração é bidirecional (executada em ambas as direções): as mudanças são refletidas em Microsoft OneDrive e na instância.

Spoke do Microsoft Azure AD para IntegrationHub

O spoke do Microsoft Azure AD para IntegrationHub oferece ações que um analista de processo pode usar ao projetar fluxos. As ações permitem automatizar a gestão de usuários, grupos de segurança e grupos de escritório. A gestão de usuários inclui a aplicação de licenças que resultam no provisionamento do usuário no Office 365.

Plug-in Document Service Framework (plug-in glide)

O plug-in contém o modelo de dados necessário para integração com provedores de serviços de documentos de terceiros.

Nota:
Para ativar um plug-in:

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Plug-in**.
2. Insira o nome do plug-in no campo Search.
3. Selecione **Instalar**.

Tabelas

mp_provider_details

- Nome dos detalhes do provedor
- Nome do Provedor
- Atributos

mp_document_version

- Versão
- Documento
- Versão modificada por
- Última modificação da versão

mp_document_activity

- Nome do documento
- ID do sistema do documento
- Versão de documento sys_id
- Ação do documento
- Detalhe do provedor
- Anotações

mp_documents

- Nome do documento
- Detalhes do provedor
- Anexo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- URL
- Descrição

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- subfluxo
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entity_id
- Atributos
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- permissão

mp_provider_permission

- permissão
- provedor
- Atributos
- descrição

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- usuário

Tópicos relacionados

Visualizador de documentos

Exibir anexos no Visualizador de documentos

Exiba documentos na plataforma usando Visualizador de documentos em vez de baixá-los para seu próprio sistema de arquivos.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que Visualizador de documentos esteja habilitado para a tabela que contém o registro. Para obter mais informações, consulte Habilitar Visualizador de documentos.

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Visualizador de documentos oferece suporte à exibição em linha de determinados tipos de documentos na plataforma.

Procedimento

1. Navegue até um registro (incidente, formulário, lista e assim por diante) com um anexo.
2. Clique em Exibir ao lado do nome do anexo do arquivo.

   Visualizador de documentos o documento é exibido.

   Se o documento não for exibido, Visualizador de documentos não oferecerá suporte à exibição em linha em sua situação e uma mensagem instruirá você a baixar o documento. Os possíveis motivos são:

   - O documento carregado é criptografado por plataforma ou por borda.
   - O tamanho do arquivo excede o valor máximo permitido de 50 MB.
   - O documento é protegido por senha, mas não é um arquivo PDF.

   Clique em **Baixar documento** para exibir o documento no aplicativo externa relevante.

Tópicos relacionados

HabilitarVisualizador de documentos

Desativar Visualizador de documentos

Desative Visualizador de documentos no nível da instância para desativá-lo ou no nível da tabela para desabilitá-lo para tabelas específicas na instância.

Antes de Iniciar

Verifique se Adicionar uma propriedade do sistema (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) existe na sua instância.

Função necessária: administrador

Procedimento

Desabilite Visualizador de documentos no nível da instância ou para tabelas específicas.

Tópicos relacionados

HabilitarVisualizador de documentos

Managed Documents

Use a aplicação ServiceNow® Managed Documents para controlar documentos eletrônicos em sua instância.

Depois que os parâmetros são definidos pelo administrador e o plug-in Knowledge Document é instalado, os documentos podem passar pelo ciclo de documentos gerenciados.

Recursos do Managed Documents

O Managed Documents é uma solução leve, baseada em ITIL, para criar e gerenciar documentos eletrônicos em sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

esse aplicativo adiciona uma camada de controle a qualquer documento, fornecendo opções de fluxo de trabalho, armazenamento, segurança e categorização. Ele pode ser usado para uma variedade de documentos internos, como políticas e procedimentos, documentação de conformidade e artigos de conhecimento. Como é integrado à instância, o Managed Documents oferece uma alternativa perfeita aos sistemas de terceiros.

Recursos

Recurso	Descrição
Check-in/check-out	Acompanhe revisões, histórico de aprovação e notificações automatizadas para aprovadores e revisores. Útil para autores de risco e conformidade, redatores de políticas e procedimentos e administradores de contrato.
Categorização	Classifique documentos para organização e pesquisa.
Controle de acesso	Compartilhe documentos com usuários selecionados.
Controle de revisão	Acompanhe mudanças nos documentos.
Assinatura digital para aprovação	Integração com o plug-in Approval with E-Signature.
Fluxo de trabalho	Oferece suporte a revisão e aprovação consistentes de conteúdo.
Segurança	Use a configuração de alta segurança.

Conceitos do Managed Documents

Os conceitos a seguir explicam o Managed Documents: documento gerenciado, coleção de documentos, revisões de documentos e parâmetros do documento.

Conceitos

Conceito	Descrição
Documento Gerenciado	A tabela **Document [dms_document]** contém os documentos controlados por meio do processo de documentos gerenciados.
Coleção de Documentos	A tabela **Document Collection [dms_collection]** permite que os documentos relacionados sejam agrupados.
Revisões de Documentos	Como os documentos gerenciados devem ter registros claros das versões de um documento, as revisões (incluindo o arquivo) são anexadas ao registro do documento primário por meio de uma lista relacionada. As revisões do documento são controladas para manter um esquema de nomenclatura padrão e números de versão consistentes. Quando uma revisão de documento está pronta, ela pode ser enviada para análise.
Parâmetros do documento	**Importante:** Os parâmetros não controlam a segurança da aplicação ou do documento. Eles apenas organizam documentos, mas não afetam quem pode acessá-los. Para conceder acesso à aplicação Managed Documents, você pode atribuir uma função. Para conceder acesso a um documento específico, defina as permissões de usuário e grupo. Cada documento pode ser associado a parâmetros predefinidos. Os parâmetros podem ajudar no agrupamento de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

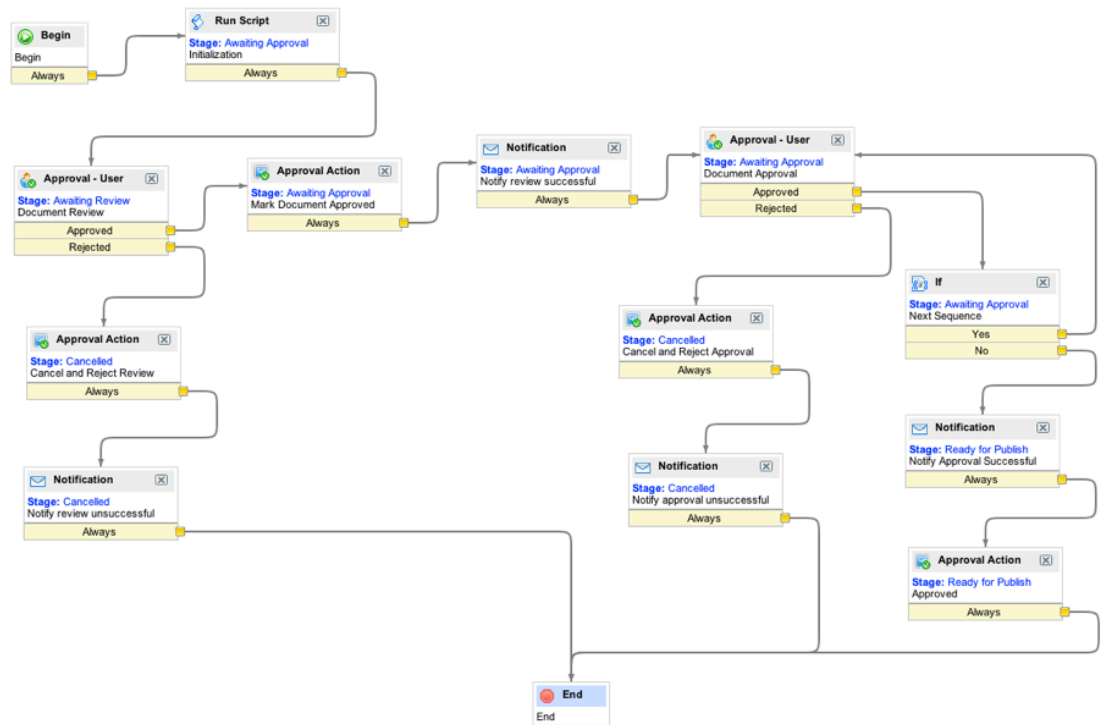
Conceitos

Conceito	Descrição
	• Type: define o tipo de documento que está sendo controlado. Documentos do mesmo tipo usam os mesmos controles. • Classification: define o nível de restrição do documento, como público, restrito ou confidencial. • Audience: define os grupos com acesso ao documento, como interno ou externo. • Name formats: define o formato dos nomes de documentos, garantindo que documentos do mesmo tipo tenham o mesmo esquema de nome montado a partir dos componentes de nome. • Name components: define os valores do documento usados nos formatos de nome. • Approval rules: define as aprovações que o documento precisa ter antes de ser publicado.

Definição de fluxo de trabalho do documento

No sistema de base, todos os documentos gerenciados usam o fluxo de trabalho **Documentos gerenciados** depois que a caixa de seleção **Active** (Ativo) é selecionada.

Fluxo de trabalho de documentos



Os parâmetros de documentos definidos no fluxo de trabalho geralmente são usados como condições para acionar fluxos de trabalho mais específicos, como fluxos de trabalho específicos de tipos ou de classificação. Se diferentes tipos de documentos precisarem seguir diferentes fluxos de trabalho, use o Editor gráfico de fluxo de trabalho para criar novos fluxos de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de parâmetros do documento

Antes de usar a aplicação Managed Documents, o usuário com a função `document_management_admin` precisa definir os parâmetros que definem os tipos de documentos a serem gerenciados pela aplicação. O Managed Documents fornece opções de parâmetros básicos e personalizados.

Definição de parâmetros do documento

Os seguintes parâmetros do documento devem ser definidos:

- **Type:** identifica a finalidade do documento. O tipo também determina o formato padrão e o formato do nome do documento.
- **Classification:** indica o nível de segurança atribuído ao documento e determina quem pode exibir ou editar o documento.
- **Audience:** especifica os leitores pretendidos do documento.
- **Name format:** especifica o formato do nome a ser usado quando uma revisão de documento é adicionada.
- **Name components:** são identificadores individuais usados dentro de um formato de nome. Os componentes de nome definem um caminho de referência (geralmente por uma referência com pontos) que contém o valor específico do documento.
- **Approval rules:** determinam quais aprovadores são adicionados aos documentos (além dos **revisores** especificados no registro do documento).

Definição de tipos

Para definir um novo tipo, navegue até **Managed Documents** > **Administração** > **Tipo** e clique em **Novo**.

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para o tipo.
Código	Um código curto para o tipo. Referenciado como um componente de nome para o formato do nome.
Rótulo	Um rótulo a ser exibido na lista de seleção **Tipo**.
Formato do nome	O formato de nome que documentos desse tipo usarão.
Ordem	Um número que indica a sequência do tipo na lista de seleção.

Os seguintes tipos estão disponíveis no sistema de base.

Nome	Código	Rótulo	Formato do nome	Ordem
-- Nenhum(a) --	nulo	-- Nenhum(a) --	nulo	1
política	POL	Política	Política padrão	2
diretriz	GUI	Diretriz	Padrão	3
procedimento	PROC	Procedimento	Padrão	4
contrato	CON	Contrato	Padrão	5

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para documentos com um **Tipo** de **Contrato**, uma lista relacionada de **Contratos** aparece no registro do documento, listando todos os contratos aos quais o documento está associado.

Definição de regras de aprovação

Para definir uma nova regra de aprovação, navegue até **Managed Documents** > **Administração** > **Regras de aprovação** e clique em **Novo**.

Campo	Descrição
Nome	Um identificador exclusivo para a regra de aprovação.
Ativo	Uma caixa de seleção que indica se essa regra de aprovação é usada.
Condição	Um construtor de condição que determina quais documentos usam essa regra de aprovação.
Descrição	Uma descrição curta da regra de aprovação.

Depois que a regra de aprovação é salva, a lista relacionada de **Approvers** (Aprovadores) define quais aprovadores serão adicionados se as condições no campo **Condition** (Condição) forem atendidas.

As seguintes regras de aprovação estão disponíveis no sistema de base.

Nome	Condição
Política interna	type=Policy ^ audience=Internal
Política de desenvolvimento	type=Policy ^ department=Development

Tópicos relacionados

Definição de parâmetros do documento

Definição de públicos

Para definir um novo público, navegue até **Managed Documents** > **Administração** > **Público** e clique em **Novo**.

Campo	Descrição
Nome do público	Um nome exclusivo para o público.
Código do público	Um código curto para o público. Referenciado como um componente de nome para o formato do nome.
Rótulo	Um rótulo a ser exibido na lista de seleção **Público**.
Ordem	Um número que indica a sequência do público na lista de seleção.

Os seguintes públicos estão disponíveis no sistema de base.

Público	Código do público	Rótulo	Ordem
interno(a)	INT	Interno	1
externo	EXT	Externo	2

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Definição de parâmetros do documento

Definição de classificações

Define uma nova classificação no formulário Classificação.

Navegar até **Managed Documents** > **Administração** > **Classificação** e clique em **Novo**.

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para a classificação.
Código	Um código curto para a classificação. Referenciado como um componente de nome para o formato do nome.
Rótulo	Um rótulo a ser exibido na lista de seleção **Classificação**.
Ordem	Um número que indica a sequência da classificação na lista de seleção.

As seguintes classificações estão disponíveis no sistema de base.

Nome	Código	Rótulo	Ordem
público	P	Público(a)	1
restrito	R	Restrito	2
confidencial	C	Confidencial	3

Definição de componentes de nome

Os de componentes de nome definem os valores do documento usados no formato de nome.

Por exemplo, o componente de nome `document.audience.code` faz uma referência com pontos do registro do documento ao **Código** do público.

Para definir um novo componente de nome, navegue até **Managed Documents** > **Administração** > **Componentes** e clique em **Novo**.

Campo	Descrição
Nome	Um identificador exclusivo para o componente de nome.
Descrição resumida	Uma descrição resumida do valor do componente de nome.
valor	O caminho para o campo que contém o valor usado para o formato de nome. Definido em relação a um registro de revisão atual. Por exemplo: • Digite `revision` para usar o campo **Número** da revisão no registro de revisão. • Digite `document.name` para usar o campo **Nome** no documento referenciado da revisão. • Digite `document.audience.code` para usar o campo **Código** para o público referenciado pelo documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Essa abordagem de referência com pontos possibilita obter qualquer valor relacionado à revisão no formato do nome.

Nota:
O componente **revision** é um componente especial substituído pelo número de revisão apropriado (em vez de consultar um valor relacionado ao registro atual). A revisão é incrementada automaticamente ou usa o número da revisão mais recente, dependendo da configuração do formulário do documento.

Os componentes a seguir são definidos no sistema de base.

Nome	Descrição resumida	Valor
Código do público	Exibe o código atribuído ao público do documento.	document.audience.code
Código de classificação	Exibe o código de classificação.	document.classification.code
Nome do documento	Exibe o nome do documento.	document_name
Revisão	Exibe a revisão do documento.	revision
Código do tipo	Exibe o código atribuído ao tipo de documento.	document.type.code

Definição de formatos de nome

O formato de nome gera automaticamente um nome para uma revisão de documento, organizando os componentes de nome em um código padrão que corresponde às convenções de nomenclatura.

Por exemplo, um formato de nome com os componentes de nome **Código do tipo**, **Nome do documento** e **Número da revisão** e o separador **-** seria formatado como:

`TYPECODE-Name-RevNumber.fileformat`

Neste exemplo, uma política (código POL) chamada `IT Off-Boarding Policy`, com o número de revisão **1.0** e carregada como um arquivo **.docx** teria o nome:

`POL-IT Off-Boarding Policy-1.0.docx`

Para definir um novo formato de nome, navegue até **Managed Documents** > **Administração** > **Formatos de Nome** e clique em **Novo**.

Campo	Descrição
Nome	Um nome exclusivo para o formato do nome.
Separador	Um separador a ser colocado entre cada um dos componentes. Hifens (-) e sublinhados (_) são usados com frequência. O uso de caracteres alfanuméricos pode criar um formato de nome confuso.
Descrição	Uma descrição do formato de nome.

Use a lista relacionada para adicionar componentes de nome. Use o campo **Ordem** para definir a sequência na qual os componentes de nome são usados.

Os formatos de nome a seguir são definidos no sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Separador	Descrição
Padrão	_	O formato padrão. Nome do documento e revisão separados por um sublinhado.
Política padrão	_	O formato do tipo de documento de política.
Documentação de desenvolvimento	(sem separador)	O formato do tipo de documentação de software.
Fontes de desenvolvimento	(sem separador)	O formato do desenvolvimento e o tipo de origem de código.
Melhoria na intranet	(sem separador)	O formato dos documentos que descrevem o uso da intranet.

Separação de domínio e Managed Documents

A separação de domínio não é compatível com o Managed Documents. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Plug-in Managed Documents

Esta página descreve as aplicações, os módulos, a estrutura da tabela de banco de dados, os scripts e as funções.

Estrutura da tabela de banco de dados

As seguintes tabelas foram adicionadas:

Tabelas

Nome de exibição [nome da tabela]	Descrição
Documento [dms_document]	Os detalhes do documento.
Revisão [dms_revision]	As revisões do documento.
Público [dms_audience]	Os leitores pretendidos do documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Nome de exibição [nome da tabela]	Descrição
Classificações [classification]	O nível de restrição do documento, como público ou confidencial. (Não define o acesso ao documento. A segurança do documento é definida nas permissões de usuário e grupo.)
Tipo [dms_type]	A finalidade do documento.
Componente [dms_component]	Os componentes dos formatos de nome. O campo de valor é uma expressão de referência com pontos que é avaliada. Uma exceção é feita para a revisão, porque ela não existe quando o nome da revisão é gerado.
Formato do nome [dms_name_format]	A composição de componentes para gerar nomes de revisão.
Sequência de aprovação [approval_sequence]	As sequências de aprovação que os usuários devem seguir.
Regra de aprovação [dms_approval_rule]	Os critérios aos quais os registros da tabela dms_document devem corresponder. Usados para adicionar automaticamente aprovadores a um documento.
Coleção [dms_collection]	Os grupos de documentos criados pelo usuário.

Scripts

Regras de negócio que são adicionadas a sys_script

Regra	Descrição
Atualizar documento	Muda o estado de um documento dependendo das revisões dele.
Adicionar Aprovadores	Preenche a lista de aprovadores do documento.

Inclusões de script que serão adicionadas a sys_script_include

Script Include	Descrição
DocumentManagement	Contém as lógicas principais do plug-in Managed Documents.
DocumentManagementDB	Contém métodos para executar operações CRUD no banco de dados.
DocumentManagementSecurity	Ajuda a gerenciar a segurança do sistema de Managed Documents.
DocumentManagementAjax	Atualiza os detalhes da revisão temporária criada ao abrir o carregamento/verificação no formulário de revisão.
DocumentAttachmentAjax	Renomeie um arquivo de anexo.
DocumentRevisionWorkflowHelper	Ajuda a executar operações básicas de fluxo de trabalho em uma revisão.
DocumentManagementApprovalMatcher	Ajuda a obter os aprovadores de usuário e grupo para um documento que correspondam às regras de aprovação.
DocumentApproverHelper	Contém lógicas para lidar com aprovadores de documentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script que serão adicionadas a sys_script_include

Script Include	Descrição
DocumentManagementUtils	Métodos úteis.
DocumentReferenceQualifiers	Métodos estáticos que retornam qualificadores de referência.

Script do cliente que é adicionado a sys_script_client

Regra	Descrição
Mudança de tipo de documento	Atualiza o campo de formato de nome na seção de configurações de revisão do documento. Cada tipo tem um formato de nome padrão.

Funções

Este plug-in apresenta duas novas funções:

Funções

Função	Descrição
document_management_user	Esta função permite que um usuário acesse o plug-in Managed Documents, crie e pesquise documentos. Os revisores e aprovadores de documentos precisam da função document_management_user para acessar o plug-in Managed Documents. Os revisores e aprovadores também podem acessar uma revisão de documento a partir de um registro de aprovação.
document_management_admin	Esta função permite que um usuário mude as configurações administrativas do plug-in Managed Documents.

Nota:
Cada documento tem permissões individuais. Portanto, mesmo se um usuário receber a função document_management_user e tiver permissões para a aplicação, ele só poderá exibir os documentos aos quais tenha recebido acesso.

Instalação do plug-in Managed Documents

O plug-in Managed Documents está disponível para ativação por usuários que tenham a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Encontre o plug-in Managed Documents (com.snc.document_management) e selecione **Ativar/Atualizar**.

   Se o plug-in depende de outros, esses plug-ins e seu status de ativação são listados.
3. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **"Carregar dados de demonstração"**.

   (Optional) Alguns plug-ins incluem dados de demonstração, que são registros de amostra projetados para ilustrar recursos de plug-in para casos de uso comuns. Carregar dados de demonstração é uma boa política ao ativar o plug-in pela primeira vez em uma instância de teste ou de desenvolvimento. Você pode carregar dados de demonstração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

depois que o plug-in é ativado repetindo esse processo e selecionando a caixa de seleção.

4. Selecione **Ativar**.

Plug-in Knowledge Document

O plug-in Knowledge Document estende o plug-in Managed Documents, fornecendo a funcionalidade para que documentos gerenciados sejam publicados na Base de conhecimento.

Instalado com o plug-in Knowledge Document

Instalado com o plug-in Knowledge Document

Dependências

O plug-in Knowledge Document depende do plug-in Managed Documents. A ativação do Knowledge Document ativa o Managed Documents.

Tabelas

Tabelas

Nome de exibição [table_name]	Descrição
Registros de conhecimento [m2m_document_knowledge]	Uma tabela de muitos para muitos que armazena o relacionamento entre um documento e um artigo de conhecimento.

Ações de IU

Ações de IU

Ação de IU	Descrição
Link para conhecimento	Cria ou atualiza um artigo de conhecimento relacionado ao documento atual, se já existir um artigo de conhecimento.

Scripts

Inclusões de script

Inclusão de script	Descrição
KnowledgeDocument	Contém a lógica principal do plug-in Knowledge Document.
KnowledgeDocumentDB	Classe que obtém, insere e atualiza dados para o plug-in Knowledge Document.

Vinculação de documentos a artigos de conhecimento

Gerencie um documento e acesse a versão mais recente dele a partir de um artigo. Para isso, vincule o documento a um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Seu administrador precisa ter ativado os seguintes plug-ins:

- Plug-in Knowledge Document (com.snc.knowledge_document)
- Plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O documento já foi carregado e publicado. Para obter mais informações, consulte Carregar um documento e Publicação de uma revisão aprovada.

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento em que o artigo de conhecimento vinculado ao documento está armazenado.

Se um artigo de conhecimento já estiver vinculado ao documento, você precisa ter acesso de contribuição a ele.

Funções necessárias: document_management_user e knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode vincular a versão inicial ou revisada de um documento a um artigo de conhecimento. O documento aparece como anexo do artigo vinculado. A revisão de um documento não atualiza automaticamente o documento anexado ao artigo de conhecimento vinculado. Portanto, sempre que você revisar um documento, será necessário vincular novamente o documento revisado ao artigo de conhecimento.

Nota:

Como proprietário de um documento ou administrador, você pode vincular o documento a um artigo publicado. Se o artigo for submetido a check-out por outro usuário, você não poderá vincular o documento ao artigo associado, a menos que o artigo seja publicado.

Um documento gerenciado só pode ser vinculado a um artigo.

Procedimento

1. Navegar até **Managed Documents** > **Documentos** > **Tudo**.
2. Clique no documento.
3. Na lista relacionada Configurações de conhecimento, preencha os campos.

Configurações de conhecimento

Campo	Descrição
Comportamento	Processo realizado quando o link relacionado **Link para conhecimento** é clicado. Um comportamento é um dos seguintes tipos: ○ **Sempre criar registro**: um novo artigo de conhecimento é criado e vinculado à última revisão publicada do documento como anexo. ○ **Atualizar registro existente**: o artigo de conhecimento vinculado é atualizado com a última revisão publicada do documento como anexo. Se não houver artigos de conhecimento para o documento, um novo será criado. **Nota:** Depois de selecionar uma configuração de comportamento para um documento, não será possível modificá-la posteriormente ao revisar o documento.
Base de conhecimento	Base de conhecimento na qual o artigo de conhecimento está armazenado. Você pode associar um artigo de conhecimento somente a uma base de conhecimento. Se você estiver usando um modelo de artigo, poderá modificar esse valor somente se o modelo estiver disponível na outra base de conhecimento.
Tipo	Modelo de artigo para criar um artigo de conhecimento usando campos e valores definidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: quando um artigo de conhecimento é criado, o campo **Tipo** se torna somente leitura.
Válido até	Data em que o artigo expira. Adiciona informações de validade até a data ao mesmo campo no artigo de conhecimento.
Descrição resumida	Algumas palavras ou uma frase curta para descrever o artigo de conhecimento. Adiciona a descrição curta ao mesmo campo no artigo de conhecimento.

4. Clique no link relacionado **Link para conhecimento**.
5. **Opcional:** Na mensagem informativa exibida, clique no link da mensagem para exibir o artigo de conhecimento.

Resultado

O documento carregado é adicionado como um anexo a um artigo de conhecimento. Dependendo do valor do campo **Comportamento** especificado na lista relacionada "Configurações de conhecimento", o artigo de conhecimento será criado ou atualizado com o documento.

Criação de um documento

Depois que os parâmetros de Managed Documents são definidos pelo administrador, os documentos podem ser criados, solicitados, submetidos a check-out, editados, submetidos a check-in, copiados e, se necessário, revertidos para uma versão anterior.

Depois que os documentos forem adicionados à aplicação Managed Documents, eles poderão ser agrupados em coleções de documentos.

Aprovação de documentos

Durante o processo de aprovação, o aprovador aprova ou rejeita o documento. Um documento passa pelo processo de aprovação após o processo de revisão.

Fluxo de trabalho de aprovação

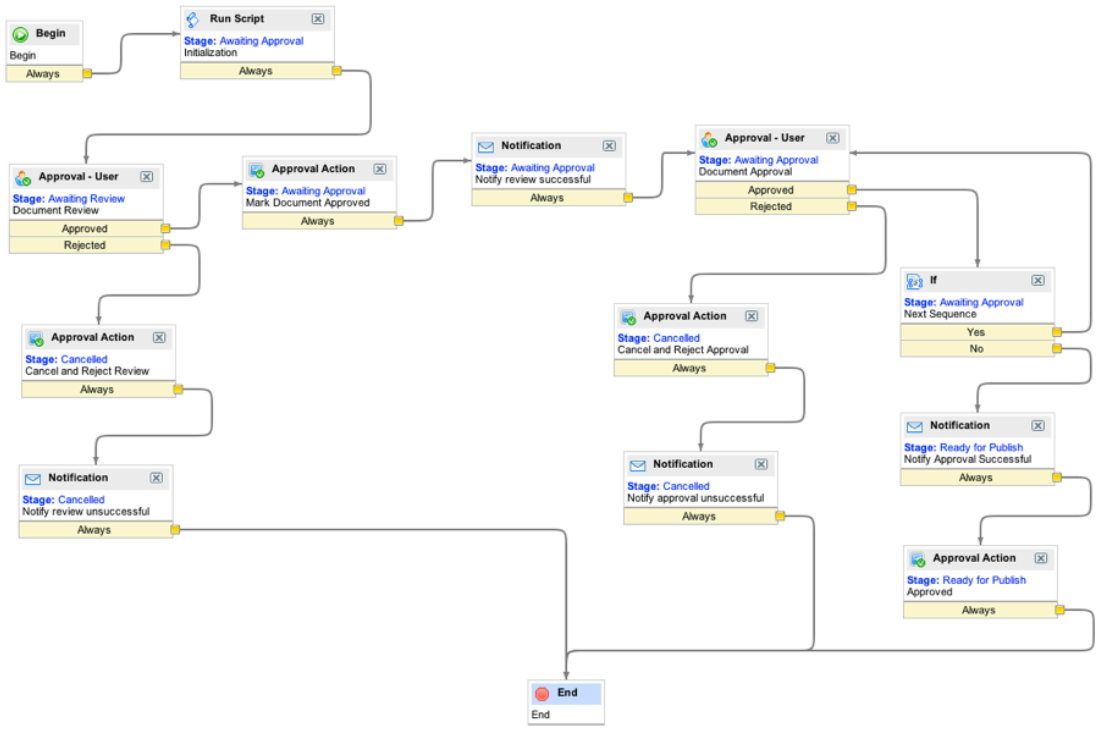
Depois que o documento for revisado, envie-o para aprovação. Se o documento não tiver um aprovador, o processo de aprovação será omitido.

Quando o documento está *Ativo*, o fluxo de trabalho *Padrão de gerenciamento de documentos* é usado para gerenciar as aprovações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho padrão de gerenciamento de documentos



Se o aprovador rejeitar o documento, o autor e o proprietário serão notificados, e a revisão do documento será cancelada. O autor, o proprietário e o aprovador deverão discutir quais mudanças precisam ser feitas no documento. Quando o documento estiver pronto, uma nova revisão poderá ser iniciada.

Se o aprovador final aprovar o documento, o autor e o proprietário serão notificados. Depois que a aprovação final for bem-sucedida, a fase do documento mudará para *Pronto para publicação* na lista Revisões do documento:

Resultado do fluxo de trabalho Padrão de gerenciamento de documentos

Modificação do processo para vários aprovadores

Se houver vários aprovadores, o processo de aprovação será feito em sequência, e vários aprovadores poderão ser atribuídos a uma única sequência. Por exemplo:

- Sequência 1: aprovadores A e B
- Sequência 2: aprovadores C e D
- Sequência 3: aprovador E

Como as sequências ocorrem em ordem cronológica crescente, os aprovadores A e B recebem a solicitação de aprovação primeiro (os aprovadores C, D e E ainda não fazem parte do processo). Semelhante ao processo de revisão, o primeiro aprovador a agir em uma sequência dita o que acontece com o documento. Se o aprovador A agir primeiro e rejeitar o documento, o processo de aprovação será interrompido, e o estado será definido como Cancelado. O status do aprovador B é alterado para Não é mais necessário. Se o aprovador A agir primeiro e aprovar o documento, o processo será interrompido, e o status do aprovador B será alterado para Não é mais necessário. Em seguida, o documento passará para a sequência de aprovação 2. Depois que pelo menos um aprovador em cada sequência aprovar o documento, o autor e o proprietário serão notificados de que o documento foi aprovado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de revisão

Durante o processo de revisão, o revisor aprova ou rejeita o documento. Às vezes, um documento tem vários revisores.

Se o revisor rejeitar o documento, o autor e o proprietário serão notificados, e a revisão será cancelada. O autor, o proprietário e o revisor deverão discutir quais mudanças precisam ser feitas no documento. Se o revisor aprovar o documento, o autor e o proprietário serão notificados de que a revisão foi bem-sucedida, e o documento poderá passar para a fase de aprovação.

Se vários revisores forem atribuídos a um documento, o primeiro revisor a agir ditará o que acontecerá com o documento. Por exemplo, há dois revisores, A e B. Se o revisor A agir primeiro e rejeitar o documento, o processo de revisão será interrompido, e o estado da revisão será definido como Cancelado. O revisor B receberá um e-mail de notificação informando que a revisão foi rejeitada e que o status dele foi alterado para Não é mais necessário. Se o revisor A agir primeiro e aprovar o documento, o processo de revisão será interrompido, e o documento poderá passar para a fase de aprovação. O status do revisor B será alterado para Não é mais necessário.

Ativar assinatura eletrônica para aprovação

Ativação de assinaturas eletrônicas para aprovação. As assinaturas eletrônicas são úteis se você precisar obter uma assinatura digital para fins de conformidade ou auditoria.

Antes de Iniciar

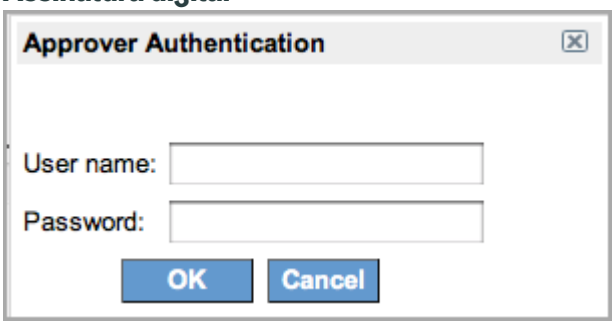
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ativar o plug-in Approval with e-signature para exigir que os usuários digitem um nome de usuário e uma senha ao revisar e aprovar documentos.

A assinatura digital não é rastreada ou armazenada no registro do documento. Os usuários devem simplesmente inserir um nome de usuário e uma senha depois de clicar no botão **Aprovar** ou **Rejeitar**.

Assinatura digital



Depois de ativar o plug-in Approval with E-Signature, certifique-se de que uma linha na tabela de registro de assinatura eletrônica seja criada para a tabela dms_document_revision.

Procedimento

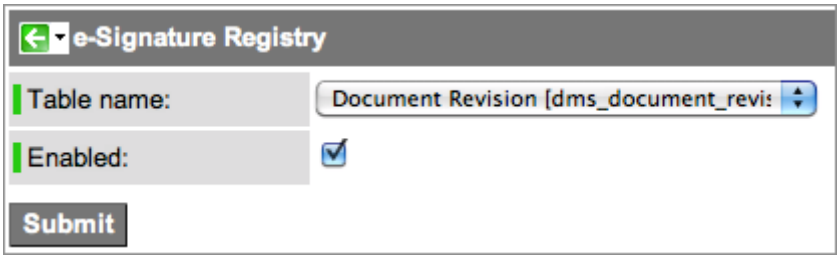
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Registro da Assinatura Eletrônica**.
2. Verifique se *dms_document_revision* já está listado e se **Ativado** está definido como *verdadeiro*.
3. Se não estiver listado, clique em **Novo**.
4. Em **Nome da tabela**, selecione *Revisão de documento*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione *Ativado*.

Example



6. Clique em **Enviar**.

Publicação de uma revisão aprovada

Publique uma revisão de documento que foi aprovada.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um documento é criado e editado, uma revisão específica pode ser enviada para revisão de rascunho e aprovação final. Após a aprovação final, o documento pode ser publicado.

Publique a revisão aprovada na lista Revisões do documento.

Nota:
A publicação de documentos na Base de conhecimento requer o plug-in Knowledge Document.

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Na lista Revisões do documento, clique na revisão marcada como **Pronta para publicação**.
3. Clique em **Publicar revisão** para exibir a caixa de diálogo **Publicar**.

   O número de revisão corresponde ao número de revisão mais recente. Se o padrão for mudar o número de revisão quando o documento for publicado, por exemplo, aumentando o número da versão para 1.1 ou 1.0.1, a mudança poderá ser feita manualmente nessa caixa de diálogo.
4. Clique em **Publicar**.

   A revisão publicada é destacada em verde, e a fase das revisões anteriores é alterada automaticamente para *Desativada*:

   Nota:
   Se o processo de aprovação e publicação for repetido, a revisão publicada será desativada quando a nova revisão for publicada. Todos os fluxos de trabalho executados em revisões anteriores serão cancelados quando o documento for publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envio de uma revisão para revisão de rascunho

Envie um rascunho de documento para revisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois que um documento é criado e editado, uma revisão específica pode ser enviada para revisão de rascunho e aprovação final. Após a aprovação final, o documento pode ser publicado.

Quando um rascunho do documento estiver pronto, envie-o para revisão. Se o documento não tiver revisores identificados no campo "Revisores" do registro do documento, o processo de revisão será omitido.

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Clique com o botão direito na revisão desejada.
3. Selecione **Enviar revisão**.

   A fase de revisão é definida como *Aguardando revisão*.

   O nome do documento e os parâmetros são alterados para somente leitura. O estado do documento é definido como *Ativo*.

Criação ou solicitação de um novo documento

Depois que um administrador define parâmetros para a aplicação Managed Documents, você pode criar ou solicitar novos documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Managed Documents** > **Criar novo(a)**.
2. Preencha os seguintes campos:

Campos do novo documento

Campo	Valor de entrada
Número	Um número de identificação do documento. Gerado automaticamente usando a manutenção de números.
Nome	Um nome para o documento. Observe que o nome do documento é combinado com outros componentes de nomenclatura (conforme definido pelo formato do nome) para criar os nomes de cada revisão do documento.
Solicitado por	A pessoa que está solicitando que o documento seja criado ou atualizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor de entrada
Proprietário	O aprovador da solicitação do documento. Também é responsável por definir a data de conclusão com os solicitantes e os autores.
Revisores	Os usuários que revisam o documento e fornecem feedback aos proprietários e autores.
Departamento	O departamento responsável pelo documento.
Tipo	A finalidade do documento. Esta é uma lista de seleção derivada dos parâmetros de tipo.
Classificação	A classificação do documento, com base na segurança, no público e na confidencialidade. Esta é uma lista de seleção derivada dos parâmetros de classificação. **Nota:** isso não gera nenhuma funcionalidade.
Público	Os leitores do documento, como externos ou internos. Esta é uma lista de seleção derivada dos parâmetros de público. **Nota:** isso não gera nenhuma funcionalidade.
Estado	O status atual do documento no processo de edição e publicação.
Submetido a check-out por	O usuário que submeteu o documento a check-out.
Descrição	Uma curta descrição do documento.
Configurações de revisão	
Formato do nome	O formato do nome de cada revisão do documento. Para obter mais informações, consulte formato do nome.
Formato de revisão	Uma escolha entre o formato de revisão de dois dígitos (0.x) ou de três dígitos (0.0.x).
Revisão com incremento automático	Se for selecionado, o número de revisão será incrementado automaticamente sempre que o documento for revisado.

A lista relacionada *Permissões do usuário* determina quais usuários têm direitos para exibir e contribuir com o documento:

Permissões do usuário

Campo	Valor de entrada
Usuário	Uma referência a um usuário que tem direito de ler, mas não de contribuir com um documento.
Tipo	Uma lista de seleção que descreve como o usuário pode interagir com o documento. As opções são: ○ Leitor: o usuário pode ler as versões do documento. ○ Editor: o usuário pode carregar novas versões. ○ Proprietário: o usuário pode editar o documento.

A lista relacionada *Permissões do grupo* determina quais grupos têm direitos para exibir e contribuir com o documento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Permissões do grupo

Campo	Valor de entrada
Grupo	Uma referência a um grupo de usuários que tem direito de ler e contribuir com um documento.
Tipo	Uma lista de seleção que descreve como os membros do grupo podem interagir com o documento. As opções são: ○ Leitor: os membros do grupo podem ler as versões do documento. ○ Editor: os membros do grupo podem carregar novas versões. ○ Proprietário: os membros do grupo podem editar o documento.

Especificação de um aprovador

Você pode especificar aprovadores para um registro de documento depois de salvá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode ter um aprovador ou vários. Por exemplo, defina vários aprovadores para que uma pessoa faça uma verificação de qualidade do documento e outro indivíduo para servir como aprovador final. Um número é atribuído aos aprovadores. O aprovador de menor número (geralmente o número um) sempre vai primeiro e, em seguida, todos os outros aprovadores em ordem cronológica crescente. Vários aprovadores podem ter o mesmo número de sequência. Por exemplo, dois aprovadores podem fazer uma verificação de qualidade e receber o número de sequência 1. Em seguida, dois indivíduos podem ser os aprovadores finais e receber o número de sequência 2.

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Selecione o ícone de ações adicionais e selecione **Adicionar aprovador**.
3. Adicione um nome de usuário.
4. Selecione um número de sequência na lista suspensa.
   Os números menores aprovam antes dos números maiores. Por exemplo, o aprovador número um aprova antes do número dois.
5. Clique em **Adicionar usuário**.
6. Repita as etapas 2 a 5 para adicionar mais aprovadores.

Submissão de documento a check-in

Submeta o documento a check-in depois de revisá-lo para que outros usuários possam submeter o documento a check-out.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Selecione o link relacionado **Carregar/Fazer check-in da revisão**.
3. Clique em **Procurar** e navegue até o arquivo revisado.
4. Clique em **Abrir**.
5. Verifique o nome e o número da revisão.
6. Clique em **OK**.

Cópia de um documento

Um documento pode ser duplicado a qualquer momento. Isso é útil se você tiver um documento que queira usar como base para um novo documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Copiar documento**.

   Uma mensagem de informação com um link para o novo documento será exibida:
3. Clique em **OK**.

   O novo documento foi renomeado e passou incluir a palavra "Copy".

Nota:
Somente a revisão mais recente é copiada.

Desativação de um documento

Para mudar o estado do documento para *Inativo*, desative o documento. Isso é útil quando as mudanças em um documento são colocadas em espera. Um documento inativo pode ser reaberto a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Desativar documento**.

Nota:
Para ativar um documento, clique com o botão direito no cabeçalho e clique em **Reabrir documento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reabertura de um documento desativado

Um documento desativado pode ser reaberto.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Reabrir documento**.

Reversão de um documento

Um documento pode ser revertido para uma revisão anterior a qualquer momento. Antes de reverter para uma revisão anterior, verifique se o documento não foi submetido a check-out e se você tem permissão de Editor ou Proprietário para o documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Na lista Revisões do documento, clique na revisão para a qual você deseja reverter.
3. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Reverter**.
   A caixa de diálogo "Reverter para revisão" é exibida. Verifique o nome e o número da revisão. A nota especifica a revisão para a qual você está revertendo.
4. Mude todas as informações na caixa de diálogo "Reverter para revisão" conforme necessário.
5. Clique em **OK**.
   A revisão mais recente agora é aquela que você selecionou para reversão.

Cancelar documento

Mude o estado do documento para *Cancelado* quando não houver mais mudanças no documento.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao cancelar um documento, não há mensagem de confirmação. Portanto, certifique-se de que deseja cancelar o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Cancelar documento**.

   Uma mensagem informativa confirma o cancelamento:

   O **Estado** está definido como **Cancelado**.

Submissão de documento a check-out

Os documentos na aplicação Managed Documents só podem ser revisados por um usuário de cada vez. Faça check-out do documento para revisá-lo.

Antes de Iniciar

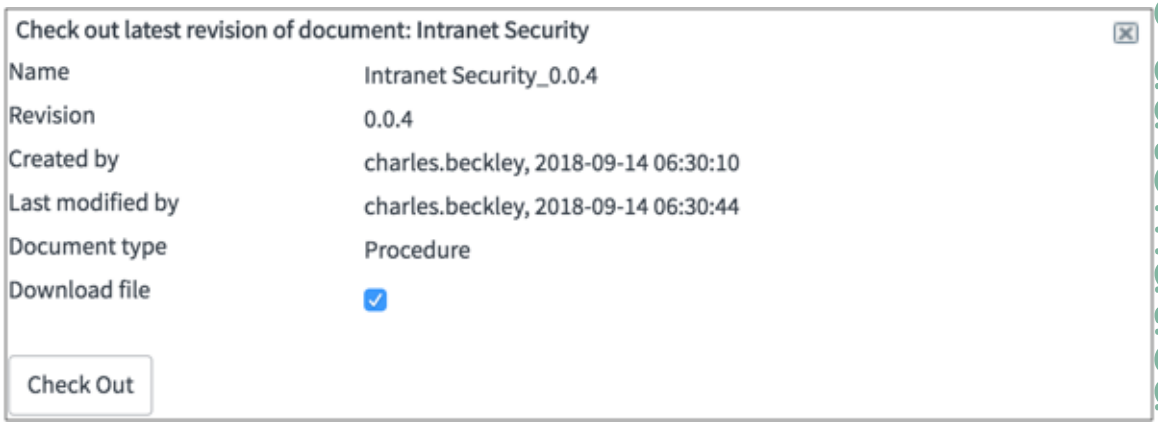
Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Selecione o link relacionado **Fazer check-out de documento**.
3. Selecione **Baixar arquivo** para baixar a versão atual do documento quando for submetido a check-out.



4. Clique em **Fazer check-out**.

   Depois de fazer check-out de um documento, você pode editá-lo e fazer as mudanças necessárias.

Criação de uma coleção de documentos

Uma coleção de documentos é um conjunto de documentos individuais. Depois que os documentos forem carregados no Managed Documents, organize-os agrupando-os em coleções.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Managed Documents** > **Documento** > **Minhas Coleções**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira um *Nome*.
4. **Opcional:** Insira uma *Descrição*.
5. Clique em **Enviar**.
6. Clique no nome da coleção que você criou.
7. Clique em **Editar**.
8. À esquerda, clique duas vezes em um documento disponível ou selecione um documento e clique em **Adicionar**.
9. Clique em **Salvar**.
   A página "Coleção de documentos" é exibida e os documentos da coleção são listados.

Carregar um documento

Carregue um documento em um registro salvo. Você pode carregar arquivos de texto, planilhas, apresentações, arquivos PDF e muito mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Navegue até o registro do documento.
2. Clique no link relacionado **Carregar/Fazer check-in da revisão**.
3. Clique em **Escolher arquivo** e navegue até o arquivo desejado.
4. Clique em **Abrir**.
5. Verifique o nome e o número da revisão.
6. Clique em **OK**.

   Depois que o documento inicial é carregado, revisões subsequentes podem ser criadas submetendo o documento a check-out.

Criação de um novo registro de documento gerenciado

Configure as propriedades e políticas de um documento gerenciado.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Managed Documents** > **Criar novo(a)**.
2. No campo **Nome**, digite Política.
3. No campo **Solicitado por**, adicione seu nome.
4. No campo **Proprietário**, adicione seu nome.
5. No campo **Revisor**, adicione seu nome.
6. No campo **Tipo**, selecione **Política**.
7. No campo **Classificação**, selecione **Confidencial**.
8. No campo **Público**, selecione **Interno**.
9. Em **Configurações de revisão**, selecione a opção **Revisão com incremento automático**.

   Example

10. Clique em **Enviar**.

Submissão de um documento a check-in depois de fazer mudanças

Depois de fazer mudanças em um documento, verifique o documento revisado em Documentos gerenciados.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Abrir o registro de documento.
2. Clique no link relacionado **Carregar/Fazer check-in da revisão**.
3. Clique em **Escolher arquivo**, selecione o arquivo revisado e clique em **Abrir**.
4. Verifique se o **Nome** e o **Número da revisão** contêm o número atualizado.
5. Confirme se a opção **Check-in** está selecionada.
6. Clique em **OK**.
   A lista "Revisões do documento" é atualizada e passa a conter a revisão mais recente.

Submissão de um documento a check-out para fazer mudanças

Depois que um documento for adicionado a um registro de documento gerenciado, submeta o arquivo a check-out para fazer mudanças. O check-in e o check-out de documentos mantêm um registro das mudanças no documento e garantem que apenas uma pessoa de cada vez edite o documento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

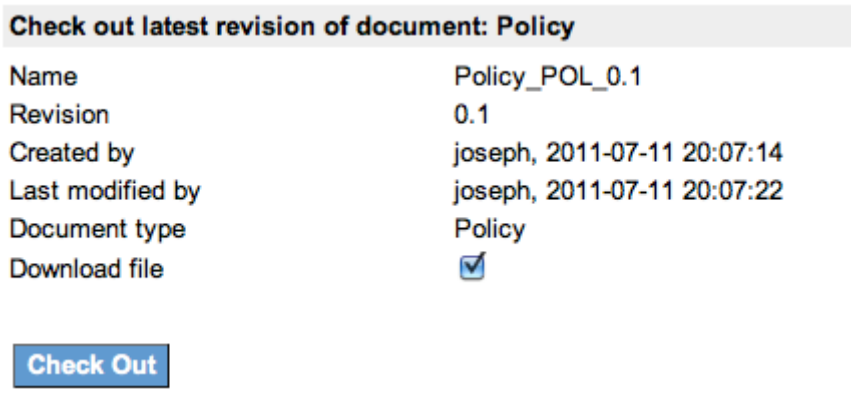
Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Abrir o registro de documento.
2. Selecione o link relacionado **Fazer check-out de documento**.



3. Selecione **Baixar arquivo**.
4. Clique em **Fazer check-out**.
5. Abra o arquivo e faça uma pequena mudança.
6. Salve o documento com o mesmo nome, mas com um novo número de revisão.
   Por exemplo, Policy_POL_02.txt.

Publicação de um documento no Managed Documents

Depois que o documento for revisado e aprovado, publique-o em Managed Documents.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Abrir o registro de documento.
2. Na lista Revisões do documento, clique no nome da revisão que foi aprovada e está listada na fase Pronto para publicação.
3. Na barra de cabeçalho, clique em **Publicar revisão**.
4. Na caixa de diálogo "Publicar revisão", verifique se o nome e o número da revisão estão corretos e clique em **Publicar**.
   Na lista Revisões do documento, a revisão que você acabou de publicar agora está no estágio Publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Envio de um documento para revisão e aprovação

Quando um documento estiver pronto, envie-o para revisão e aprovação Se um revisor ou aprovador não for identificado no registro do documento, o documento será movido diretamente para a fase de publicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Na lista Revisões do documento, clique com o botão direito do mouse no documento revisado e selecione **Enviar revisão**.
   Como você se identificou como revisor, receberá uma mensagem de e-mail de solicitação de aprovação.
2. Na mensagem de e-mail, clique no link ao lado de **Clique aqui para exibir a solicitação de aprovação**.
3. **Opcional:** Exiba o documento clicando no nome do anexo em **Revisão do documento**.
4. Clique em **Aprovar**.
   A página Aprovações exibe e lista o documento que você acabou de aprovar.
5. Abrir o registro de documento.
6. Na lista Revisões do documento, a revisão que você aprovou agora está no estágio Pronto para publicação.

Carregamento de um documento como anexo

Depois de criar um registro de documento, adicione o documento ao registro como um anexo.

Antes de Iniciar

Função necessária: document_management_admin

ou

Função necessária: document_management_user

Procedimento

1. Abrir o registro de documento.
2. Selecione o link relacionado **Carregar/Fazer check-in da revisão**.
3. Clique em **Escolher arquivo**.
4. Selecione um documento simples, como um arquivo de texto, e clique em **Abrir**.
5. Verifique se o nome dele é Policy_POL_0.1.
6. Clique em **OK**.

   O documento aparece listado em Revisões do documento.

Estrutura de Serviços de documentos de vários provedores

Permita que sua equipe colabore em tempo real e adicione versões, armazene, copie, exclua, restaure e carregue documentos, integrando provedores de documentos com sua instância do ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A Estrutura de Serviços de documentos de vários provedores na versão Washington DC oferece suporte à integração somente com o Microsoft OneDrive.

Ativação da Estrutura de Serviços de documentos de vários provedores

Você pode ativar o plug-in Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents) para Serviços de documentos se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os itens a seguir são instalados com o Multi Provider Document Services Framework:

- Plug-in
- Funções
- Tabelas

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Itens instalados com a Estrutura de Serviços de documentos de vários provedores

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Multi Provider Document Services Framework, incluindo tabelas e funções do usuário.

Funções instaladas

Funções instaladas com a estrutura de vários provedores

Função	Descrição
Administrador mp_document_admin	Configura vários provedores, ações de documento remoto e subfluxos correspondentes.
Usuário de documentos mp_document_user	Cria, atualiza e exclui documentos gerenciados para provedores

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabelas instaladas com a estrutura de vários provedores

Tabela	Descrição
Documento de vários provedores mp_document	Os documentos relacionados ao provedor terceiro.
Versão de documento de vários provedores mp_document_version	As versões relacionadas aos documentos.
Atividade de documento de vários provedores mp_document_activity	Registra em log a atividade do documento e da tabela de versões do documento e pode ser usada para solucionar problemas nas ações realizadas em documentos e versões.
Colaboradores de vários provedores mp_collaborators	Usuários terceiros que colaboram na instância do ServiceNow.
Detalhes de vários provedores mp_provider_detail	Detalhes dos provedores terceiros que foram configurados.
Ação de documento de vários provedores mp_document_action	As ações associadas a cada subfluxo.
Permissão de vários provedores mp_provider_permission	Permissões permitidas pelo provedor.
Configuração de permissão de vários provedores mp_permission_configuration	Mapeamento de função/grupo para as permissões fornecidas na tabela mp_permission para cada provedor.

Funções da estrutura do Multi Provider Document Services Framework

A estrutura do Multi Provider Document Services Framework está instalada com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador [mp_document_admin]

A função de administrador pode configurar vários provedores, ações remotas de documentos e subfluxos correspondentes.

Contém as funções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Usuário [mp_document_user]

A função do usuário pode criar, atualizar e excluir documentos gerenciados por provedores.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Integração do Microsoft OneDrive com os Serviços de documentos

Use o Microsoft OneDrive para copiar, excluir, restaurar e obter a versão de documentos diretamente na sua instância do ServiceNow.

Benefícios da integração com o Microsoft OneDrive

Aumente a colaboração integrando o Microsoft OneDrive com sua instância do ServiceNow.

A integração com o Microsoft OneDrive permite que você faça as seguintes ações:

- Editar, compartilhar e copiar documentos do Microsoft OneDrive para sua instância do ServiceNow.
- Editar, compartilhar e copiar documentos de uma instância do ServiceNow para o Microsoft OneDrive.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Enviar por push um documento criado em sua instância do ServiceNow para o Microsoft SharePoint.
- Anexar um link compartilhado a um registro.
- Compartilhar links para colaborar e editar documentos em tempo real.
- Buscar a versão atual do documento.
- Colaborar com o Microsoft 365 na revisão, aprovação ou coautoria de documentos.
- Migrar documentos do Microsoft SharePoint para sua instância do ServiceNow.

Informações de ativação

Para integrar o Microsoft OneDrive com os Serviços de documentos, instale o plug-in Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents). Para obter mais informações, consulte Ativação da Estrutura de Serviços de documentos de vários provedores.

Você também precisa instalar o spoke da Estrutura Microsoft OneDrive Serviços de documentos. Para obter mais informações, consulte Spoke do Microsoft OneDrive para estrutura dos serviços de documentos.

Google Drive integração com Serviços de documentos

Use Google Drive para gerenciar e sincronizar seus documentos e obter ações de versão em documentos diretamente na sua instância ServiceNow e colaborar em documentos e gerenciar anexos hospedados em Microsoft SharePoint.

Benefícios da integração com o Google Drive

Aumente a colaboração integrando o Google Drive com sua instância do ServiceNow.

Com a integração de Google Drive, você pode fazer o seguinte:

- Editar, compartilhar, copiar e excluir documentos do Google Drive para sua instância do ServiceNow.
- Editar, compartilhar, copiar e excluir documentos de uma instância do ServiceNow para o Google Drive.
- Buscar a versão atual do documento.
- Colaborar na revisão, aprovação ou coautoria de documentos.
- Integrar com Microsoft SharePoint para criar, atualizar e colaborar em documentos na plataforma

Informações de ativação

Para integrar o Google Drive com os Serviços de documentos, instale o plug-in Multi Provider Document Services Framework (com.snc.multiprovider_documents). Para obter mais informações, consulte Ativação da Estrutura de Serviços de documentos de vários provedores.

Você também deve instalar a estrutura do Serviços de documentos para o Spoke do Google Drive. Para obter mais informações, consulte .

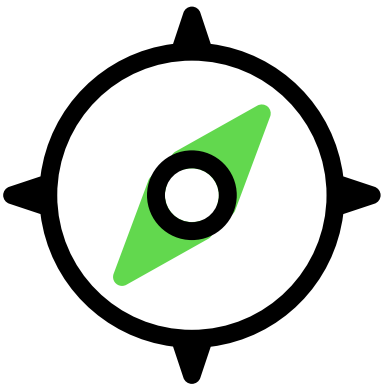
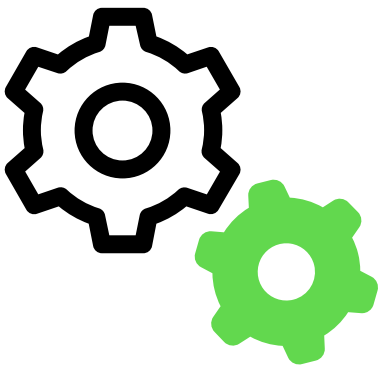
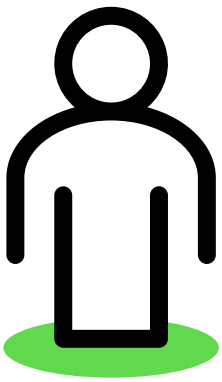
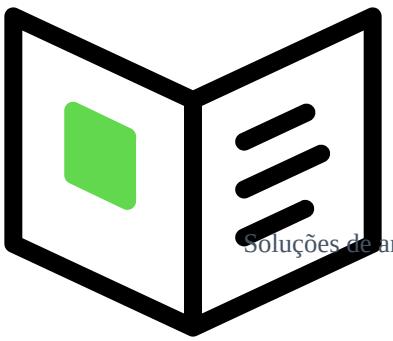
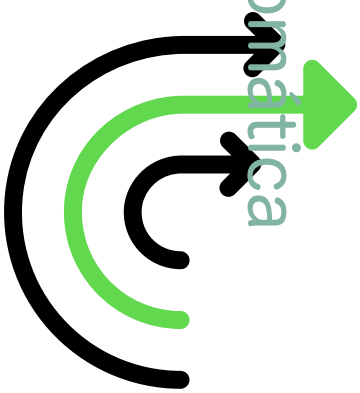
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Knowledge Management

A aplicação ServiceNow® Gestão de conhecimento (KM) permite o compartilhamento de informações em bases de conhecimento. Essas bases de conhecimento contêm artigos que fornecem aos usuários informações como autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas.

Primeiros passos

Explorar	Configurar	Usar Gestão de conhecimento
		
Explorar Gestão de conhecimento	Planejar e configurar sua implementação de Gestão de conhecimento	Pesquisar e encontrar informações sobre autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas
Criar e manter artigos	**Referência da Gestão de conhecimento**	**Soluções de análise e relatório**
		
Criar e manter artigos na base de conhecimento	Informações adicionais para configurar e administrar Gestão de conhecimento	Soluções Análise da plataforma e painéis de informações de demanda para melhorar seus processos e práticas de negócios

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Como explorar o Gestão de conhecimento

Saiba mais sobre Gestão de conhecimento com um fluxo de trabalho de exemplo e revisando os benefícios que ele pode oferecer para diferentes usuários da sua organização.

Visão geral Gestão de conhecimento

O Gestão de conhecimento oferece suporte a processos para a criação, categorização, revisão e aprovação de artigos. Os usuários podem pesquisar artigos e fornecer feedback.

Para oferecer suporte a vários grupos, as bases de conhecimento podem ser atribuídas a gerentes específicos. Fluxos de trabalho separados podem ser usados para publicar e desativar artigos, e controles de acesso separados podem ser usados para controlar a leitura e a contribuição.

Fluxo de trabalho do Gestão de conhecimento

Gestão de conhecimento

Benefícios das Gestão de conhecimento

Benefício	Recurso	Usuários
Defina e gere automaticamente mapas do site em XML.	Sitemap Generator para o Knowledge Portal	
Permita que os usuários de conhecimento vejam artigos em vários idiomas.	I18N - Internacionalização de conhecimento	
Proteja as bases de conhecimento que contenham artigos confidenciais.	Bases de conhecimento com escopo	
Aprimore a governança de conhecimento e a qualidade da sua base de conhecimento.	Soluções de aprendizado de máquina para o Gestão de conhecimento	
Crie uma estrutura consistente para artigos de conhecimento com modelos de artigos.	Modelos de artigo de conhecimento	
Identifique lacunas de conhecimento e melhore o conteúdo da sua base de conhecimento.	Informações de Demanda de Conhecimento	
Reúna informações sobre as atividades do usuário e os resultados de desvio relacionados a essas atividades.	Análise de Autoatendimento	
Crie e gerencie tarefas de tradução.	Gestão de tradução	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuários
Crie e aprimore continuamente o conhecimento com base na experiência dos agentes e nos padrões observados pela reutilização do conhecimento.	Configuração do Serviço centrado na Base de conhecimento (KCS)	
Crie e mantenha várias versões de um artigo de conhecimento.	Controle de versões do artigo	
Configure grupos responsáveis e associe-os a artigos de conhecimento para manter a qualidade do artigo, gerenciar aprovações e para uma resolução pontual de feedback.	Grupos responsáveis	
Gerencie altos volumes de feedback de artigo habilitando a geração de tarefa para feedback negativo.	Automatização do gerenciamento de feedback para melhorar o conteúdo	

Sitemap Generator para o Knowledge Portal

A aplicação ServiceNow® Sitemap Generator permite que você defina e gere mapas do site XML automaticamente com eficiência.

Requisitos de configuração do Sitemap Generator para o Knowledge Portal

O mapa do site é gerado a partir de um script ou XML estático. A validação de mapas do site não é processada automaticamente. Portanto, verifique ao criar um mapa do site se o seu conteúdo atende aos seguintes requisitos:

- Inclui somente a base de conhecimento configurada para o Knowledge Portal
- Inclui apenas páginas do Knowledge Portal com acesso de usuário não autenticado
- Exclui URLs do Knowledge Portal que não são acessíveis publicamente
- Exclui páginas que respondem com um redirecionamento 301
- Exclui artigos da base de conhecimento desativados e expirados

Para obter informações sobre requisitos de mapa de site para otimização de mecanismo de pesquisa (SEO), consulte Criação e envio de um mapa de site na documentação do Google.

I18N - Internacionalização de conhecimento

Os recursos opcionais de internacionalização de conhecimento permitem que os usuários de conhecimento exibam artigos em vários idiomas.

A partir da versão San Diego, o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) é instalado quando qualquer pacote de idiomas é ativado. Em versões anteriores à San Diego, esse plug-in era instalado junto com o plug-in Internationalization (com.glide.i18n).

A internacionalização de conhecimento permite que a equipe do Knowledge Management crie artigos de conhecimento específicos do idioma e mantenha traduções do mesmo artigo relacionadas entre si, para que sejam fáceis de gerenciar Os usuários podem exibir e pesquisar em seu próprio idioma e, ao mesmo tempo, exibir artigos em outros idiomas, quando necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir um idioma personalizado para o artigo

A partir da versão San Diego, os usuários com privilégios elevados podem adicionar um idioma personalizado, adicionando entradas de idioma na tabela Opção [sys_choice] para exibir o artigo selecionado em vários idiomas. Na página do artigo, a lista de **Idioma** mostra todos os idiomas para os quais a tradução do artigo está disponível.

Definir o idioma de pesquisa dos artigos

Você pode definir o idioma padrão para pesquisar artigos em um idioma diferente daquele conectado, especificando o idioma como o valor da propriedade do sistema `glide.knowman.search.default_language`. Por exemplo, se francês for o idioma conectado, e você quiser definir inglês como o idioma padrão para os artigos pesquisados, especifique inglês na propriedade do sistema. Você também pode alternar para francês na IU para ver os artigos em francês. Se a propriedade do sistema não estiver definida, o idioma do usuário conectado será definido como o idioma padrão do artigo. Para obter mais informações, consulte Outras propriedades de conhecimento.

Para habilitar a pesquisa de diferentes idiomas simultaneamente, navegue até **Administração da Base de Conhecimento** > **Pesquisa de Base de Conhecimento** > **Propriedades** > **Habilitar a pesquisa em vários idiomas** e marque a caixa de seleção **Sim**. Para obter informações sobre como executar uma pesquisa em todos os idiomas disponíveis simultaneamente, consulte Pesquisa usando o Gestão de conhecimento v3.

Nota:
se a propriedade do sistema `glide.knowman.search.default_language` estiver inativa, você poderá pesquisar um idioma de cada vez. Se a propriedade estiver habilitada, você poderá pesquisar vários idiomas simultaneamente.

Bases de conhecimento com escopo

Para proteger bases de conhecimento que contêm artigos confidenciais, use uma base de conhecimento com escopo. Nem mesmo administradores de sistema e administradores de conhecimento podem administrar bases de conhecimento com escopo, a menos que explicitamente autorizados por critérios do usuário.

Por exemplo, digamos que você tenha um artigo de conhecimento com informações confidenciais da folha de pagamento que deva ser visto somente pelo departamento de Folha de pagamento, e não por um administrador do sistema ou administrador de conhecimento. Você pode criar um artigo de conhecimento com as informações confidenciais em uma base de conhecimento com escopo na aplicação Human Resources: Core.

Somente usuários com a função de administrador de uma aplicação e a função knowledge_admin podem administrar uma base de conhecimento com escopo. Você controla o acesso às bases de conhecimento de uma aplicação com a administração de aplicação habilitada, como o RH, por meio das ACLs das tabelas de conhecimento na aplicação, em vez de ACLs globais. Para definir o acesso a uma base de conhecimento com escopo, especifique critérios do usuário apropriados para os usuários, incluindo administradores de sistema e administradores de conhecimento.

Nota:
Para que as tabelas Mestre de escopo derivem e executem ACLS com escopo, você precisa definir a propriedade do sistema `glide.enforce_security_scope.<scope_name>` como true.

Você não pode modificar o escopo das bases de conhecimento existentes. Eles permanecem no escopo global. No entanto, você pode criar uma base de conhecimento com escopo para proteger artigos de conhecimento confidenciais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar uma base de conhecimento com escopo para um aplicação, além da função knowledge_admin ou de administrador, você deve ter acesso para visualizar e selecionar esse aplicativo no seletor de aplicação (consulte Seletor de aplicativo). Por exemplo, antes de criar uma base de conhecimento na aplicação Human Resources: Core, você deve selecioná-lo no seletor de aplicação e depois criar a base de conhecimento. Em seguida, quando você criar uma base de conhecimento, no formulário Base de conhecimento, o escopo da aplicação da base de conhecimento será definido no campo **Aplicação**.

Tópicos relacionados

Criação de uma base de conhecimento

Selecione uma aplicação no seletor de aplicações

Administração de aplicação

Controle de acesso no nível da base de conhecimento usando critérios do usuário

Soluções de aprendizado de máquina para o Gestão de conhecimento

O aprendizado de máquina no Gestão de conhecimento ajuda a melhorar a governança de conhecimento e a qualidade da sua base de conhecimento.

O aprendizado de máquina no Gestão de conhecimento tem os seguintes benefícios:

- Melhora a qualidade da sua base de conhecimento ao evitar artigos duplicados e torna a base de conhecimento mais compatível com o Knowledge-Centered Service (KCS).
- Sugere artigos relacionados para ajudar você a resolver um problema ou a responder a uma pergunta.
- Identifica lacunas de conhecimento e melhora o conteúdo da sua base de conhecimento usando o recurso Informações de Demanda de Conhecimento.

Inteligência preditiva para o Knowledge Management

A funcionalidade Inteligência preditiva para Gestão de conhecimento usa algoritmos de aprendizado de máquina para fornecer várias funcionalidade do Gestão de conhecimento, como artigos semelhantes e informações de demanda de conhecimento.

Definições de solução do Inteligência preditiva para Gestão de conhecimento

As definições de solução da funcionalidade Inteligência preditiva para Gestão de conhecimento estão disponíveis no plug-in Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml). Para obter mais informações sobre o plug-in, consulte Plug-ins adicionais para o Knowledge Management.

Definição de solução e tipo de solução

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Artigos de conhecimento semelhantes	Semelhança	Sugere artigos relacionados com base na descrição resumida

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de solução e tipo de solução

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Nota: Essa definição de solução está disponível como um modelo em instâncias em que os plug-ins Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) e Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml) estejam ativados.		dos artigos. Você pode ver os resultados nos seguintes locais: • Seção Resultados de conhecimento no formulário Conhecimento ao criar um artigo no Gestão de conhecimento Portal de serviços. Se a seção Resultados de conhecimento não for exibida no formulário de conhecimento, talvez seja necessário configurar o formulário para adicionar o campo **Resultados da pesquisa contextual**. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário. • Seção Artigos relacionados na página de exibição do artigo de conhecimento no Knowledge Management Portal de serviços e aplicações da Now Mobile. • Assistência do agente no Espaço do agente quando a opção **Artigos semelhantes (ML)** está selecionada.
Informações de demanda: clusters de casos precisam de conhecimento	Clustering	Preenche coleções de casos de atendimento ao cliente encerrados e resolvidos no painel Informações de demanda para casos.
Informações de demanda: clusters de incidentes precisam de conhecimento	Clustering	Preenche coleções de incidentes encerrados e resolvidos no painel Informações de demanda para incidentes.
Informações de demanda: casos semelhantes e conhecimento	Semelhança	Compara a semelhança de incidentes com as bases de conhecimento e identifica casos semelhantes de atendimento ao cliente encerrados e resolvidos como lacunas de conhecimento do candidato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição de solução e tipo de solução

Definição de solução	Tipo de Solução	Descrição
Informações de demanda: incidentes semelhantes e conhecimento	Semelhança	Compara a semelhança de incidentes com as bases de conhecimento e identifica incidentes semelhantes encerrados e resolvidos como lacunas de conhecimento do candidato.

Tópicos relacionados

- Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados
- Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente
- Informações de Demanda de Conhecimento
- Painel Insights de demanda para casos

Modelos de artigo de conhecimento

Os modelos de artigo têm campos predefinidos estruturados em uma ordem específica. Esses modelos ajudam a criar uma estrutura consistente para artigos de conhecimento.

Usando o recurso Modelos de artigo de conhecimento, como administrador de conhecimento (um usuário com função knowledge_admin), você pode criar modelos de artigo, adicionar ou personalizar campos em um modelo e ativar ou desativar um modelo.

Como administrador de segurança (um usuário com a função security_admin), você pode configurar a segurança no nível de campo em qualquer modelo para torná-lo visível para usuários específicos.

Como autor, você pode criar artigos usando modelos de artigo predefinidos ou qualquer modelo de artigo recém-criado.

Modelos predefinidos de artigo de conhecimento

Use o modelo padrão ou um dos modelos predefinidos de artigo Como fazer, O que é, Perguntas frequentes ou KCS.

Nota:

Quando você atualiza o Gestão de conhecimento para Kingston ou versões posteriores, todos os artigos existentes da versão anterior automaticamente passam a usar o modelo padrão da versão atualizada. Por exemplo, se você atualizar o Gestão de conhecimento da versão Jakarta para Kingston, todos os artigos existentes usarão o modelo padrão disponível na versão Kingston.

Todos os modelos predefinidos estão inativos por padrão. Se você não ativar um modelo, os artigos usarão automaticamente o modelo padrão. Como administrador de conhecimento, você pode ativar um modelo navegando até **Conhecimento** > **Administração** > **Modelos de Artigo**. Em seguida, na lista de modelos de artigo, defina o campo **Ativo** como verdadeiro para um ou mais modelos que você deseja ativar.

A tabela abaixo lista os campos disponíveis em cada modelo e o nome da tabela do modelo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelos predefinidos de artigo de conhecimento

Nome do modelo	Campos de modelo	Mapeia para tabela	Marcador de descrição de SEO
Perguntas Frequentes	• Questão • Resposta	Perguntas frequentes [kb_template_faq]	Questão
Como	• Introdução • Instruções	Como fazer [kb_template_how_to]	Introdução
O que é	• Introdução • Explicação	O que é [kb_template_what_is]	Introdução
Artigo da KCS	• Problema • Ambiente • Causa • Resolução	Artigo do KCS [kb_template_kcs_article]	Problema
Padrão	Texto	kb_knowledge	Texto

Ativação de modelos de artigo de conhecimento

O recurso Modelos de artigo de conhecimento é ativado com o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Para obter detalhes, consulte Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced.

Desativação de modelos de artigo de conhecimento

Não é possível excluir um modelo de artigo, porque eles têm uma tabela secundária associada. A exclusão de um modelo também exigiria a exclusão da tabela secundária. Devido às limitações na eliminação de tabelas, os modelos de artigo e as colunas de modelo são explicitamente definidos como não excluíveis. Em vez disso, você pode desabilitar o recurso Modelos de artigo de conhecimento desmarcando a caixa de seleção **Ativo** no formulário Modelo de artigo.

Nota:
Via de regra, o modelo Padrão está disponível e não pode ser desativado.

Blocos de conhecimento

Simplifique a criação de conhecimento para escritores e o consumo de conhecimento para leitores com os blocos de conhecimento. Os blocos de conhecimento são partes reutilizáveis de conteúdo protegidas por critérios do usuário que você pode adicionar a artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. Os critérios do usuário controlam quais usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo ou pesquisa, permitindo que os usuários vejam com mais facilidade o conteúdo relevante para eles.

Os blocos de conhecimento estão disponíveis para uso somente na Now Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar blocos de conhecimento

Para usar blocos de conhecimento, um administrador ou gerente de conhecimento deve habilitar o recurso de blocos de conhecimento para cada base de conhecimento na qual os blocos serão usados.

Como habilitar blocos de conhecimento para cada base de conhecimento

Os colaboradores de conhecimento podem criar blocos de conhecimento e inseri-los em artigos em uma base de conhecimento:

Nota:
Blocos de conhecimento não são compatíveis com artigos do tipo wiki. Por padrão, o bloco de conhecimento não mostra arquivos anexados a ele. No entanto, é possível ver que as imagens e o texto são visíveis nos blocos de conhecimento criados a partir de arquivos de bloco.

- Criação de um bloco de conhecimento
- Como adicionar blocos de conhecimento a um artigo de conhecimento
- Visualização de um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento por usuário ou data

É possível ler ou não ler o conteúdo de bloco de conhecimento em um artigo ou pesquisa baseada em critérios do usuário definidos no nível da base de conhecimento e do bloco de conhecimento. Consulte Seleção de critérios do usuário para um bloco de conhecimento para obter mais informações.

Example: Calendário de feriados com conteúdo de bloco de conhecimento específico do local

Você faz parte de uma organização de RH empresarial que mantém uma base de conhecimento da empresa. Você deseja criar um calendário de feriados para que os funcionários saibam quais dias do ano são feriados na empresa. Como a empresa tem vários locais e as datas de feriados variam de acordo com a localização do funcionário, há várias maneiras de criar o artigo de conhecimento.

Uma maneira é criar um artigo de conhecimento para cada local, com um artigo para o Local A, o Local B e assim por diante.

- Prós: consumo simplificado. Os funcionários têm um único artigo para pesquisar e ler.
- Contras: mais trabalho para o RH. O RH tem vários artigos para gerenciar e atualizar em cada local onde a empresa tem funcionários.

Outra maneira é criar um único artigo de conhecimento que inclua seções para cada local.

- Prós: criação simplificada. O RH tem apenas um artigo para gerenciar e atualizar.
- Contras: mais trabalho para os funcionários. O funcionário deve rolar pelo artigo e desconsiderar o conteúdo irrelevante para encontrar a seção do artigo que se refere a ele.

Com os blocos de conhecimento, é possível criar um único artigo de conhecimento com conteúdo de bloco específico do local protegido por critérios do usuário. Esta abordagem ajuda a reduzir a carga de trabalho do RH e dos funcionários. Como um agente de RH, você tem um único artigo para gerenciar e atualizar. Os funcionários têm um único artigo para pesquisar e ler, com os critérios do usuário garantindo que eles exibam somente o conteúdo relevante para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

No caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento

No caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento com sua aplicação, vai ser necessário integrá-la à API adequada de conhecimento ou blocos de conhecimento. (A integração só vai ser necessária no caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento.)

Integração de uma pesquisa personalizada ou de um visualizador de artigo de conhecimento com blocos de conhecimento

Informações de ativação

Para usar blocos de conhecimento na aplicação, você deve ativar blocos de conhecimento. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com blocos de conhecimento.

Nota:
A ativação de blocos de conhecimento ativa automaticamente o Knowledge Management Advanced, que habilita recursos avançados como o controle de versões do artigo. Os blocos de conhecimento podem ser usados com ou sem o recurso de controle de versões do artigo. Para desabilitar o recurso, consulte Desabilitação do recurso Controle de versões do artigo.

Assinaturas de conhecimento

Assine bases de conhecimento e artigos de conhecimento para receber notificações por e-mail sobre novos artigos e revisões ou comentários em artigos.

- Assinatura de uma base de conhecimento:
  - Os proprietários da base de conhecimento têm assinatura automática de todos os artigos nas bases de conhecimento que possuem. Eles recebem notificações por e-mail quando novos artigos são criados ou revisados (publicados) na base de conhecimento.
  - Os usuários que assinam uma base de conhecimento recebem notificações por e-mail quando novos artigos são criados na base de conhecimento ou se artigos existentes são revisados (publicados).
- Assinatura de um artigo de conhecimento:
  - Os autores de conhecimento têm assinatura automática dos artigos que criam. Eles recebem notificações por e-mail quando os artigos que criaram são submetidos a check-out ou revisados (publicados) por outros autores e se os artigos recebem comentários de usuários.
  - Os usuários que assinam um artigo recebem notificações por e-mail quando o artigo é revisado (publicado).

Eles podem definir suas preferências de notificação de conhecimento usando as **Configurações do sistema**. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar notificações por e-mail no Gestão de conhecimento e Definição de preferências de notificação de conhecimento.

O recurso de assinatura de conhecimento está disponível para a interface do usuário do Knowledge Management v3 e o Knowledge Management Portal de serviços.

Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, as seguintes notificações também serão enviadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um artigo foi submetido a check-out
- Um artigo foi revisado
- Uma nova versão de um artigo foi publicada

Informações de ativação

O recurso de assinaturas de conhecimento requer o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Para obter mais informações, consulte Configuração de assinaturas de conhecimento.

Tópicos relacionados

Números da versão do artigo de conhecimento

Controle de versões do artigo

Informações de Demanda de Conhecimento

Identifique lacunas de conhecimento e melhore o conteúdo da sua base de conhecimento usando o recurso Informações de Demanda de Conhecimento.

O recurso Informações de Demanda de Conhecimento automatiza a descoberta de lacunas de conhecimento em suas bases de conhecimento. Lacunas de conhecimento são tópicos sobre os quais as bases de conhecimento não têm artigos de conhecimento.

Resolver lacunas de conhecimento tem os seguintes benefícios:

- Melhora a eficácia do autoatendimento: os usuários de autoatendimento obtêm informações mais relevantes para pesquisa, solução de problemas e sobre como fazer consultas.
- Aumenta as resoluções de casos ou incidentes: ter informações relevantes disponíveis ajuda a evitar casos futuros.
- Resolução de caso aprimorada: os agentes podem encontrar artigos de conhecimento mais relevantes para resolver casos, incidentes, problemas e assim por diante.

Informações de ativação

O recurso Informações de Demanda de Conhecimento requer o plug-in Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml). Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva para o Knowledge Management e Plug-ins adicionais para o Knowledge Management.

Painéis de informações de demanda

Você pode usar um painel de informações de demanda para suas tarefas a fim de analisar as lacunas de conhecimento do candidato e criar tarefas de feedback de lacuna de conhecimento. Por padrão, o recurso Informações de Demanda de Conhecimento inclui os painéis **Informações de demanda para incidentes**, **Informações de demanda para casos** e **Informações de demanda: casos de RH semelhantes e conhecimento** para incidentes, casos de atendimento ao cliente e casos de RH, respectivamente. Para outras tarefas, você pode criar um painel. Para acessar um painel de informações de demanda, você precisa ter acesso de leitura às tarefas e à função sn_km_ml.knowledge_curation_user. Para obter mais informações, consulte Análise de lacunas de conhecimento em um painel de informações de demanda e criação de tarefas de feedback de lacuna de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Painel Insights de demanda para casos

Painel Informações de demanda para incidentes

Painel Informações de demanda para casos de RH

Análise de Autoatendimento

A estrutura Análise de Autoatendimento permite que você reúna informações sobre as atividades do usuário e os resultados de desvio relacionados a essas atividades.

Demonstre a eficácia dos canais de autoatendimento usando relatórios e painéis baseados nos dados gerados pela estrutura Análise de Autoatendimento. Esses dados Análise de Autoatendimento são usados pelo painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente. Você também pode usar a estrutura Análise de Autoatendimento em painéis de outras aplicações que usam a estrutura de Assinaturas e Feed de atividades. Para obter mais informações, consulte Painel de análise de autoatendimento para atendimento ao cliente .

A análise das métricas de desvio de autoatendimento tem os seguintes benefícios:

- Meça a eficácia do autoatendimento por meio de KPIs de autoatendimento.
- Quantifique os compromissos de autoatendimento bem-sucedidos para tomar ações corretivas.
- Defina KPIs de autoatendimento personalizados para sua organização.

Informações de ativação

A estrutura Análise de Autoatendimento requer o plug-in Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core). Para obter mais informações, consulte Ativar análise de autoatendimento.

Nota:
os dados dos canais Communities e Virtual Agent são gerados quando os plug-ins Communities (com.sn_communities) e Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) são ativados, respectivamente.

Tópicos relacionados

Conceitos de análise de autoatendimento

Soluções Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Conceitos de análise de autoatendimento

Você pode quantificar sua eficácia de autoatendimento medindo os desvios de caso.

A estrutura Análise de Autoatendimento permite que você meça o desvio de caso definindo padrões de atividade do usuário para um resultado de desvio. Um desvio de caso é quando você pode fornecer uma resolução usando um dos canais de autoatendimento, como Conhecimento, Comunidades, Catálogo e Virtual Agent, para um usuário que pretendia criar um caso e, como resultado, nenhum caso é criado.

Por padrão, a estrutura Análise de Autoatendimento é usada pelo painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente. A estrutura também pode ser usada em painéis de outras aplicações que usam a estrutura de Assinaturas e feed de atividades.

O sistema inclui configurações predefinidas para os componentes da estrutura Análise de Autoatendimento associados aos consumidores e contatos do cliente. Você também pode configurar esses componentes para outras entidades de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes da análise de autoatendimento

A análise de autoatendimento é baseada no padrão de atividade associado a um resultado de desvio. Ela consiste nos seguintes componentes principais:

- Padrão de atividade (consulte Componentes de padrão de atividade)
- Resultado de desvio (consulte Componentes do resultado de desvio)

Componentes de padrão de atividade

Padrão de atividade

Uma combinação de elemento padrão, grupo de elementos padrão ou ambos para uma entidade de usuário, como consumidores ou contatos de clientes, que está vinculada a um resultado. Cada elemento padrão ou grupo de elementos padrão é implementado como expressões regulares.

Exemplo: o padrão de atividade Contatos: caso: desvio confirmado é uma combinação de grupos de elementos de padrão Autoatendimento: útil e Ações de autoatendimento: opcionalmente muitas.

Resultado de desvio

Um padrão de atividade pode levar a um resultado de desvio. Consulte Componentes do resultado de desvio.

Atividade primária

A atividade final que determina o resultado associado a um padrão de atividade com base em sua ocorrência ou não.

Exemplo: para a atividade primária "Cliente criou um caso se o sistema não encontrou uma correspondência" (ou seja, não foi criado um caso), o resultado "Desvio confirmado" será associado ao padrão de atividade Contatos: caso: desvio confirmado.

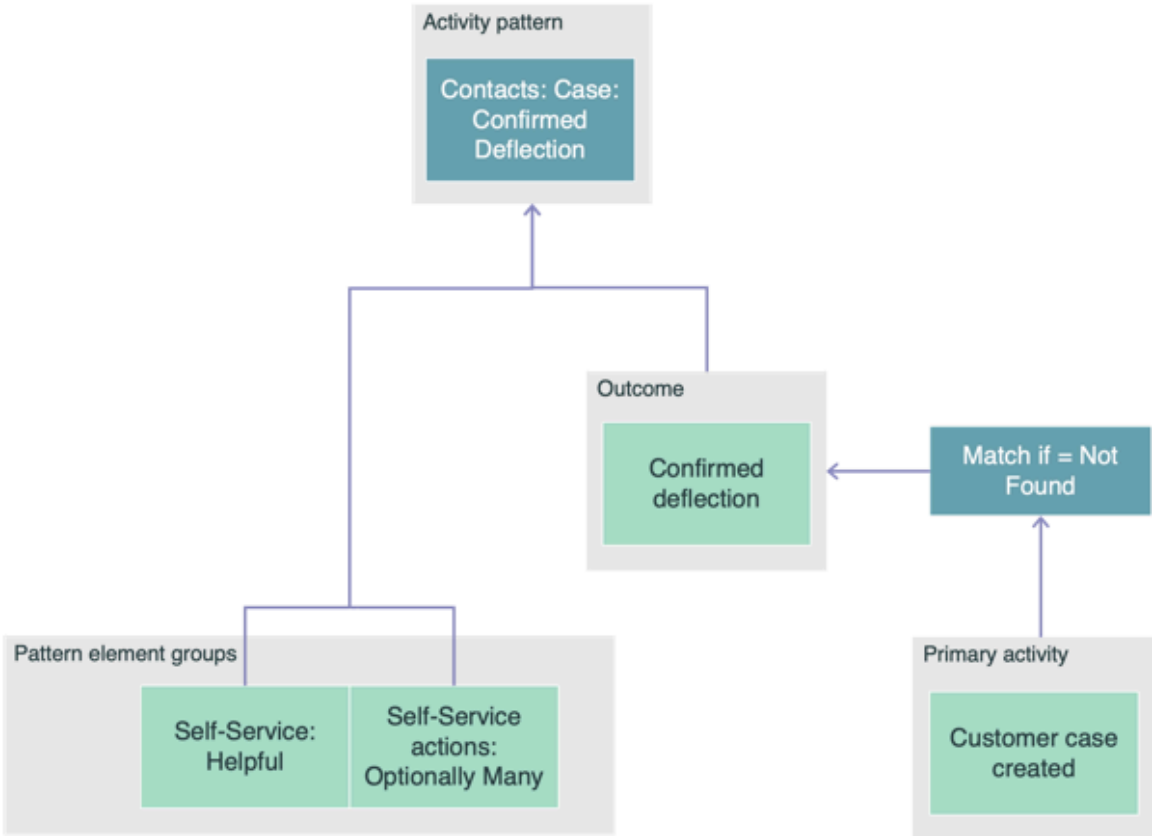
Grupo de elemento padrão

Uma combinação lógica de dois elementos de padrão, grupo de elementos de padrão ou ambos e quantas vezes a combinação ocorre. Para obter mais informações, consulte Componentes de grupo de elementos padrão.

A figura a seguir ilustra os componentes do padrão de atividade Contatos: caso: desvio confirmado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Componentes de grupo de elementos padrão

Grupo de elemento padrão

Uma combinação lógica de dois elementos de padrão, grupo de elementos de padrão ou ambos e quantas vezes a combinação ocorre. Cada grupo de elementos padrão é implementado como expressões regulares.

A ocorrência do resultado da combinação lógica é um dos seguintes tipos:

- Uma vez
- Opcionalmente uma vez
- Opcionalmente muitas vezes
- Pelo menos uma vez
- Intervalo

Exemplo 1: na tabela a seguir, o grupo de elementos padrão "Compromissos de conhecimento uma vez" é verdadeiro quando ocorre apenas uma vez e o "Artigo exibido uma vez" ou o "Artigo marcado com feedback positivo uma vez" é verdadeiro.

Exemplo de grupo de elementos padrão 1

Grupo de elemento padrão	Primeiro Elemento	Segundo elemento	Operador	Ocorrência
Compromissos de conhecimento uma vez	Artigo exibido uma vez	Artigo marcado com feedback positivo uma vez	Ou	Uma vez

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo 2: na tabela a seguir, o grupo de padrão "Compromissos de autoatendimento opcionalmente muitos" é verdadeiro quando os compromissos não ocorreram ou quando ocorreram várias vezes e os "Compromissos de conhecimento ou catálogo uma vez" ou "Comunidades ou compromissos de agente virtual uma vez" são verdadeiros.

Exemplo de grupo de elemento padrão 2

Grupo de elemento padrão	Primeiro Elemento	Segundo elemento	Operador	Ocorrência
Compromissos de conhecimento ou catálogo uma vez	Compromissos de conhecimento uma vez	Compromissos de catálogo uma vez	Ou	Uma vez
Comunidades ou compromissos de agente virtual uma vez	Comunidades uma vez	Compromissos de Virtual Agent uma vez	Ou	Uma vez
Compromissos de autoatendimento opcionalmente muitos	Compromissos de conhecimento ou catálogo uma vez	Comunidades ou compromissos de agente virtual uma vez	Ou	Opcionalmente muitas vezes

Elemento padrão

Indica um único tipo de atividade e quantas vezes ela ocorre. Cada elemento padrão é implementado como expressões regulares.

Exemplo: o elemento padrão "Artigo exibido uma vez" indica que a atividade "Exibido um artigo de conhecimento" deve ocorrer uma vez.

Tipo de atividade

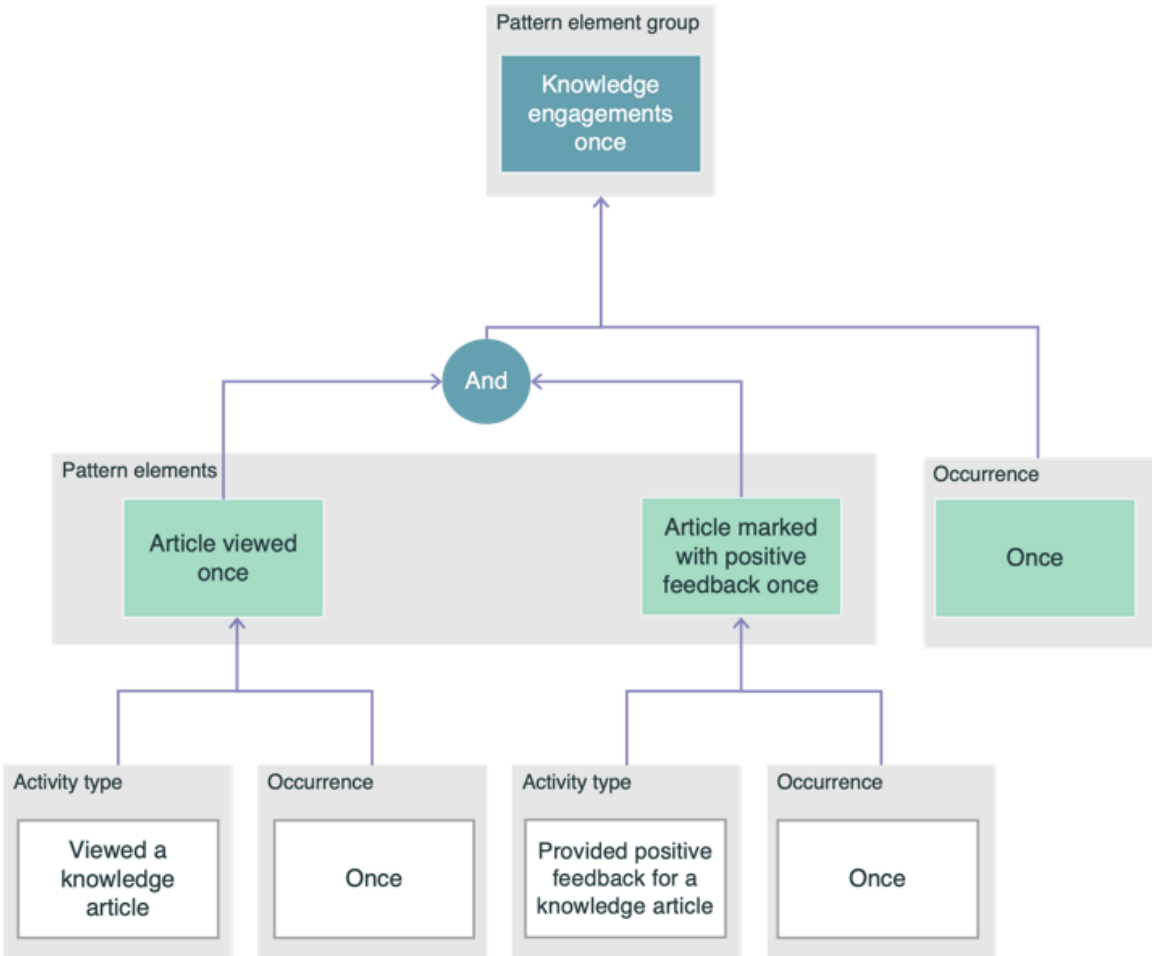
Uma ação que um usuário (consumidor ou contato do cliente) executa.

Exemplo: o tipo de atividade "Exibido artigo de conhecimento" ocorre quando um usuário exibe um artigo de conhecimento.

A figura a seguir ilustra os componentes do grupo de elemento padrão "Compromissos de conhecimento uma vez".

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Componentes de contextos de atividades

Contexto de atividades

Uma coleção de grupos de atividades que um usuário pode executar, como Catálogo, Conhecimento, Caso, Comunidades e Virtual Agent.

Exemplo: o contato do contexto de atividade é uma coleção dos grupos de atividades Catálogo, Conhecimento, Caso, Comunidades e Virtual Agent associados ao contato do cliente.

Grupo de atividades

Um agrupamento lógico de tipos de atividade realizados no mesmo tipo de objeto, como um artigo de conhecimento, resposta da comunidade ou caso de atendimento ao cliente.

Exemplo: o grupo de atividades Conhecimento é um agrupamento lógico das atividades "Exibido artigo de conhecimento" e "Artigo marcado como útil" realizadas em um artigo de conhecimento.

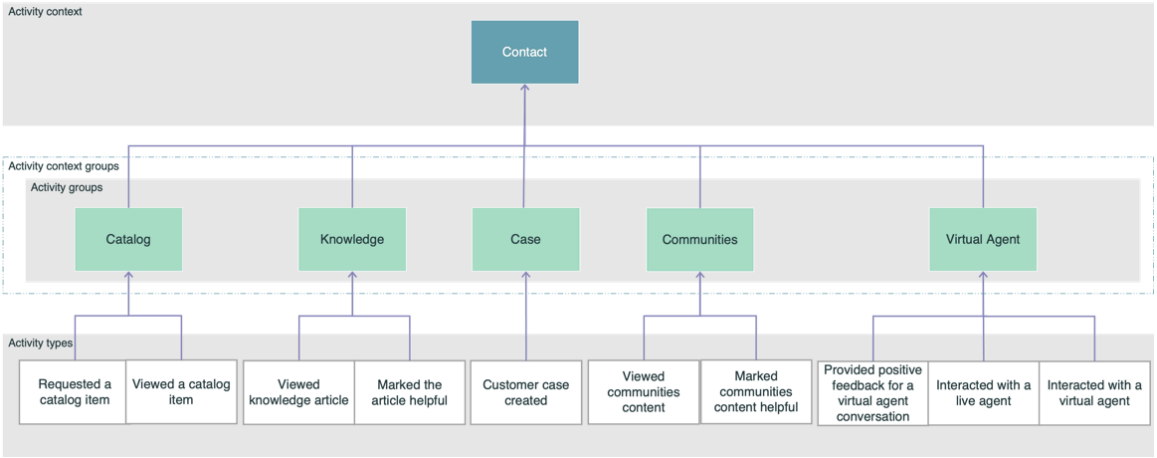
Grupo de contexto de atividade

Um grupo de atividades que foi adicionado a um contexto.

A figura a seguir ilustra os componentes do contexto de atividade Contato.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Componentes do resultado de desvio

Resultado de desvio

No contexto de desvio, um padrão de atividade pode levar a um dos três resultados a seguir:

Desvio confirmado

O conteúdo de autoatendimento definitivamente impediu a criação de um caso.

Possível desvio

O conteúdo de autoatendimento foi exibido e nenhum caso foi criado, mas não está claro se o conteúdo foi o fator que impediu a criação do caso.

Nenhum desvio

Um caso foi criado depois que o conteúdo de autoatendimento foi exibido.

Configuração de desvio

Associa uma janela (duração) a um contexto de atividade. A janela define quanto tempo um sistema aguardará até que um caso seja criado para corresponder a um padrão de desvio.

Exemplo: para acompanhar a atividade de criação de caso para um consumidor em um dia, defina a janela como 1 dia.

- Se o consumidor criar um caso dentro dessa janela, o padrão de desvio correspondente será "Sem desvio".
- Se o consumidor não criar um caso dentro dessa janela, o padrão de desvio correspondente será "Possível desvio".
- Se o consumidor não criar um caso e a última atividade tiver recebido um feedback positivo para qualquer conteúdo de canal de autoatendimento nessa janela, o padrão de desvio correspondente será "Desvio confirmado".

Métricas de desvio

Uma tabela transacional que armazena o resultado dos padrões correspondentes. Por padrão, o trabalho programado para Análise de autoatendimento captura dados e armazena os dados gerados na tabela Métrica de desvio [ssa_deflection_metric].

Padrão de desvio

Associa a configuração de desvio a um padrão de atividade. Um padrão de desvio é implementado como uma tabela.

Tópicos relacionados

Configuração da análise de autoatendimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de tradução

Os artigos de conhecimento são criados e publicados em vários idiomas, e a tradução desses artigos para idiomas diferentes daquele em que foram criados requer a criação de tarefas de tradução. A gestão de tradução permite que você gerencie essas tarefas de tradução.

O recurso de gestão de tradução permite as seguintes atividades de tradução:

- Traduzir artigos de conhecimento publicados que não tenham traduções manualmente ou usar a opção de tradução automática para traduzi-los automaticamente.
- Criar tarefas de tradução automaticamente para os idiomas especificados.
- Configurar regras de atribuição e tarefas com atribuição automática para um idioma, base de conhecimento ou categoria a um tradutor ou a um grupo de tradutores.

Para obter informações sobre como ativar a gestão de tradução, consulte Como ativar a gestão de tradução.

Habilitar a propriedade *`glide.knowman.translation.enable_translation_task`* adiciona as seguintes opções de menu ao submenu Gestão de tradução no menu Conhecimento:

- **Todas as Tarefas em Aberto**
- **Minhas Tarefas Atribuídas**
- **Mapeamento de Tradutor**

Você pode escolher um idioma padrão ao fazer login em uma instância. Os idiomas disponíveis são baseados nos plug-ins de idioma de internacionalização que você instalou.

Tópicos relacionados

Tradução de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de tradução

I18N - Internacionalização de conhecimento

Ativação do plug-in Knowledge Management Internationalization

Configuração do Serviço centrado na Base de conhecimento (KCS)

O Serviço centrado na Base de conhecimento (KCS) é um método para a criação e a melhoria contínua de conhecimento com base na experiência de agentes e os padrões observados pela reutilização de conhecimento.

O ServiceNow Gestão de conhecimento é um produto verificado pelo KCS (V6). Como um produto verificado do KCS (V6), o Gestão de conhecimento fornece recursos para melhorar o conhecimento, como revisões de qualidade do artigo, captura de conhecimento no contexto e gerenciamento de feedback.

Visite a página a seguir em ServiceNow Community para obter informações sobre como começar a usar o Gestão de conhecimento e o KCS: Knowledge Management Introdução ao.

Índice de qualidade do artigo para gerenciamento de conhecimento

Avalie a qualidade dos artigos de conhecimento com o Índice de qualidade do artigo (IQA). O IQA ajuda a manter a qualidade consistente dos artigos de conhecimento anexados a uma base de conhecimento em que os artigos são escritos por vários autores.

Ao usar o recurso IQA, um administrador de conhecimento (usuário com a função knowledge_admin) cria uma check-list e adiciona um conjunto de perguntas "verdadeiro ou falso" a ela para avaliar a qualidade dos artigos de conhecimento. Para cada pergunta, o

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

knowledge_administrator atribui um peso com base na importância dela para a medição de qualidade. Em seguida, anexa a check-list a uma base de conhecimento.

Um revisor de conhecimento (usuário com a função knowledge_coach e knowledge_domain_expert) executa a revisão de IQA em artigos de conhecimento anexados à base de conhecimento respondendo às perguntas "verdadeiro ou falso" da check-list. A qualidade do artigo é, então, pontuada com base no peso cumulativo de todas as respostas definidas como verdadeiras na check-list.

A pontuação média de IQA é exibida na guia Qualidade do conteúdo do painel do Gestão de conhecimento (consulte Painel do Knowledge Management).

Ativação do Índice de qualidade do artigo

O recurso Índice de qualidade do artigo é ativado com o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Para obter detalhes, consulte Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced.

Controle de versões do artigo

Use o recurso de controle de versões do artigo do Knowledge Management para criar e manter várias versões de um artigo de conhecimento.

Os colaboradores de conhecimento podem criar uma nova versão de um artigo de conhecimento a partir de uma versão publicada existente. Esta versão existente pode ser a versão publicada mais recente ou uma versão desatualizada mais antiga. Todas as mudanças são armazenadas na nova versão do artigo, e as informações no artigo existente permanecem as mesmas.

Se você importar artigos de conhecimento publicados de uma instância ServiceNow que não é compatível com o controle de versões do artigo, será necessário executar o script de correção `Inicializar versões em artigos` para habilitar o check-out e a edição do artigo.

Com o recurso de controle de versões do artigo, um usuário de conhecimento pode:

- Fazer check-out de um artigo publicado e criar outra versão.

  Nota:
  Somente um autor (que faz o check-out de um artigo para revisão), proprietário da base de conhecimento e usuário com a função knowledge_admin pode editar um artigo no estado de rascunho.

- Selecionar uma versão publicada anteriormente (desatualizada) de um artigo e atualizá-la.
- Retirar um artigo que está sendo revisado ou programado para publicação.
- Descontinuar a última versão publicada de um artigo.

Nota:
Somente um autor (que faz o check-out de um artigo para revisão), proprietário da base de conhecimento e usuário com a função knowledge_admin pode editar um artigo no estado de rascunho.

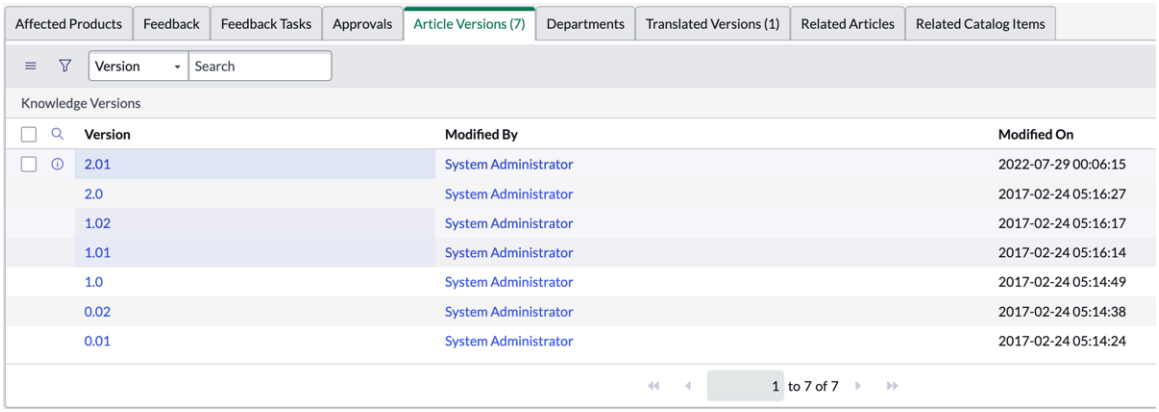
Existem dois tipos de revisões de artigo: principais e secundárias. As revisões secundárias incluem atualizações de um artigo que ainda não foi publicado. As revisões principais incluem atualizações de um artigo que foi publicado e está disponível para os clientes. Para rastrear as diferentes revisões, o recurso de controle de versão do artigo apresenta a numeração de versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Com o recurso de controle de versões do artigo, o número do artigo de conhecimento também inclui o número da versão. Todas as referências a artigos de conhecimento usam este formato de número. Por exemplo, KB0010003 v2.0. Para acessar todas as versões do artigo de conhecimento, navegue até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo** e abrir artigo com várias versões. Na Lista relacionada, você pode acessar todas as versões.

Controle de versões



Informações de ativação

O recurso de controle de versões do artigo requer que o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) seja ativado e que a propriedade `glide.knowman.versioning.enabled` seja definida como verdadeira (valor padrão). Para obter mais informações, consulte Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced e Propriedades de controle de versões do artigo.

Tópicos relacionados

Perguntas frequentes sobre o Knowledge Management

Grupos responsáveis

Configure grupos responsáveis e associe-os a artigos de conhecimento para manter a qualidade do artigo, gerenciar aprovações e para uma resolução pontual de feedback.

Para facilitar a manutenção de artigos de conhecimento, você pode atribuir um grupo responsável a um artigo de conhecimento e transferir a propriedade de um artigo de uma única pessoa para um grupo. Um grupo responsável consiste em um grupo de membros e um gerente, que são responsáveis pelos artigos de conhecimento. As responsabilidades incluem: aprovar artigos de conhecimento, executar verificações de IQA para garantir a qualidade do artigo e gerenciar tarefas de feedback para artigos de conhecimento.

Quando um artigo de conhecimento é atribuído a um grupo responsável:

- Somente membros do grupo responsável têm acesso de contribuição ao artigo, mesmo que não tenham acesso de contribuição à base de conhecimento do artigo. Eles podem editar, aprovar, publicar e descontinuar o artigo de conhecimento ao qual estão associados.
- Usuários que não são membros do grupo responsável não podem contribuir com o artigo, mesmo que tenham acesso de contribuição à base de conhecimento do artigo.

Quando Criação de um artigo de conhecimento a partir de um incidente no Espaço do agente do ITSM ou editando um artigo de conhecimento, talvez seja necessário configurar o formulário de Conhecimento para adicionar o campo **Grupo** responsável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de ativação

Para habilitar o uso de grupos responsáveis, habilite a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enabled`. Esta propriedade está disponível quando o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) está ativado. Por padrão, a propriedade está desabilitada.

Nota:
Se você usar grupos responsáveis, tente não desabilitar a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enabled` posteriormente. Se você precisar desabilitar a propriedade posteriormente, certifique-se de reatribuir manualmente todos os artigos de conhecimento associados a qualquer grupo responsável, fechar todas as aprovações de artigo enviadas para grupos responsáveis e resolver todas as tarefas de feedback em aberto atribuídas a grupos responsáveis.

Acesso de contribuição a artigos publicados

Se um grupo responsável estiver associado a um artigo de conhecimento, o autor ou revisor do artigo não poderá contribuir para o artigo após a publicação. Você pode substituir esse comportamento habilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.override`. Quando a propriedade é definida como verdadeira, os autores ou revisores de artigos de conhecimento associados a grupos responsáveis mantêm o acesso de contribuição aos artigos publicados. Por padrão, a propriedade está definida como falsa.

Aprovação de artigos de autoria própria para membros do grupo responsável

Com um grupo responsável associado a um artigo de conhecimento, os membros do grupo responsável podem aprovar artigos de autoria própria para publicação. Você pode substituir esse comportamento desabilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval`. Por padrão, a propriedade está definida como verdadeira. Quando a propriedade é definida como falsa, os membros do grupo responsável não podem aprovar artigos de conhecimento de autoria própria.

Tópicos relacionados

propriedades de Gestão de conhecimento

Automatização do gerenciamento de feedback para melhorar o conteúdo

Gerencie altos volumes de feedback de artigo habilitando a geração de tarefa para feedback negativo. Quando um artigo é classificado como ruim ou marcado como inútil, uma tarefa de feedback é gerada.

Se um grupo responsável for atribuído ao artigo, a tarefa de feedback será atribuída ao gerente desse grupo. Os gerentes de grupos responsáveis podem reatribuir tarefas para outro membro do grupo, ou os membros do grupo podem atribuir uma tarefa de feedback a si próprios.

Se nenhum grupo responsável for atribuído ao artigo, a tarefa de feedback será atribuída ao autor ou revisor do artigo.

O designado para a tarefa pode atualizar o artigo, criar um novo artigo, solicitar feedback adicional ou reatribuir a tarefa, além de receber uma notificação depois que o feedback é atualizado ou resolvido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
o recurso de feedback acionável está disponível no Knowledge Management Portal de serviços e no Espaço do agente. Para usar o recurso de feedback acionável em outros portais de serviço, você pode ativar o mapa da rota da página de **exibição de artigos de conhecimento**.

Desde a versão New York, o mapa da rota da página de **exibição de artigos de conhecimento** é ativado por padrão. Os clientes das versões anteriores a New York podem ativar o mapa da rota da página de **exibição de artigos de conhecimento**. Para obter mais informações, consulte Ativação da página Exibição do artigo de conhecimento em atualização .

Configurando a Gestão de conhecimento

Planeje e configure a sua implementação do Gestão de conhecimento.

Visão geral da configuração

Visite a página a seguir no ServiceNow Community para obter informações sobre como configurar o Gestão de conhecimento: Knowledge Management Introdução .

Você também pode usar recursos do Gestão de conhecimento em um site criado no Adobe Experience Manager (AEM). Para obter mais informações, consulte Integração ao Adobe Experience Manager .

Usar a configuração orientada para implementar Gestão de conhecimento

A Configuração assistida apresenta uma sequência de tarefas que ajudam você a configurar o Gestão de conhecimento em sua instância do . Para abrir a Configuração assistida do Gestão de conhecimento, navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Configuração assistida**. Para mais informações, consulte Como usar a Configuração assistida .

Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced

Ative o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) para habilitar recursos avançados para o Knowledge Management.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Gestão de conhecimento Advanced inclui o código de recurso e dados de demonstração.

O plug-in Gestão de conhecimento Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer) é usado para ativar o plug-in Gestão de conhecimento Advanced.

Nota:
o plug-in Gestão de conhecimento Advanced não é habilitado automaticamente com a aplicação Knowledge Management v3.

O plug-in Gestão de conhecimento Advanced Installer executa duas etapas de validação antes da ativação.

- Determina se há bases de conhecimento ativas do Gestão de conhecimento v2.
- Determina se há um índice exclusivo de banco de dados no campo **Número**. Se uma restrição exclusiva tiver sido adicionada ao campo **Número**, a ativação do plug-in falhará.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Siga as instruções listadas em KB0634959 para executar as etapas corretivas para resolver o problema.

Você precisa de acesso ao HI para visualizar os artigos da base de conhecimento.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

O plug-in Gestão de conhecimento Advanced ativa os seguintes recursos:

- Controle de versões do artigo: permite manter várias versões de um artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo.

  Nota:
  migre completamente para o Gestão de conhecimento v3 para usar o controle de versões de artigo.

- Assinaturas de artigo: permite o gerenciamento de assinaturas da base de conhecimento e de artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Assinaturas de conhecimento.

  Nota:
  o plug-in Gestão de conhecimento Advanced ativa as assinaturas e o plug-in Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions).

- Índice de qualidade do artigo: permite manter a qualidade consistente dos artigos de conhecimento em uma base de conhecimento em que os artigos são escritos por vários autores. Para obter mais informações, consulte Índice de qualidade do artigo para gerenciamento de conhecimento.
- Modelos de artigo: permite a criação de modelos de artigo para uma estrutura consistente de artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Modelos de artigo de conhecimento.
- Grupo responsável: permite a criação de grupos responsáveis para artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.
- Criação de artigo no contexto: permite a criação de um artigo de conhecimento a partir de um caso de atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Como habilitar a criação de um artigo a partir de um caso de atendimento ao cliente.
- Gerenciamento de traduções: permite gerenciar tarefas de tradução criadas para artigos de conhecimento publicados. Para obter mais informações, consulte Gestão de tradução.

Dados de demonstração são incluídos como parte do plug-in Knowledge Management Advanced. Se a etapa de validação realizada pelo plug-in Knowledge Management Advanced Installer for concluída com sucesso, o plug-in Knowledge Management Advanced será ativado automaticamente. No entanto, dados de demonstração não estão incluídos nessa ativação. Para carregar os dados de demonstração, acesse a página do plug-in Knowledge Management Advanced, clique no link relacionado **Carregar somente dados de demonstração** e clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Guia de configuração do Knowledge Management para administradores

Para que os usuários em sua organização possam começar a criar bases e artigos de conhecimento, você deve configurar o Gestão de conhecimento. Trabalhe com as partes interessadas na definição de requisitos para configurar o Gestão de conhecimento com eficácia a fim de atender às necessidades dos usuários.

Requisitos

Função necessária: administrador

Antes de começar

Reúna-se com as partes interessadas

Parte interessada	Responsabilidades
Gerente de conhecimento	Define e supervisiona os processos de gestão de conhecimento para operações diárias relacionadas à publicação e ao uso de conteúdo.
Administrador de conhecimento	Define configurações avançadas para recursos específicos de gestão de conhecimento
Coach de conhecimento	Capacita os usuários para que cumpram os padrões de conteúdo.
Especialista no domínio de conhecimento	Oferece experiência no domínio de conhecimento.
Autor da versão	Colaborador de uma versão específica de um artigo.
Criadores e revisores de conteúdo	Criam, revisam e atualizam artigos nas bases de conhecimento.
Gerentes de comunidade	Concentra-se na criação e curadoria de conteúdo social.
Gerentes de linha	Gerenciam equipes que criam e usam artigos de conhecimento

Determine os seguintes requisitos com as partes interessadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quem são os clientes de conteúdo das bases de conhecimento?
- Quem são os redatores, editores e gerentes dos artigos da base de conhecimento?
- Quais são os fluxos de trabalho necessários para publicar e desativar artigos?
- Quais são os comportamentos necessários para a implementação da gestão de conhecimento? Por exemplo, os anexos devem aparecer nos resultados de pesquisa?
- Você quer que os artigos de conhecimento sejam traduzidos para outros idiomas?

O que fazer

Atribua funções de conhecimento a usuários e grupos

Determine quais Funções Gestão de conhecimento são indicados para cada usuário e, em seguida, atribua essas funções .

Crie fluxos de trabalho de conhecimento personalizados

Se os fluxos de trabalho de conhecimento padrão para publicar e desativar artigos de conhecimento não forem apropriados para suas bases de conhecimento, crie fluxos de trabalho personalizados para essas bases.

Configure propriedades de conhecimento

Se as propriedades de conhecimento padrão não atenderem aos requisitos dos usuários, reconfigure-as conforme necessário.

Ative o suporte para outros idiomas além do inglês

Se outros idiomas além do inglês precisarem de suporte, ative os plug-ins Knowledge Management Internationalization.

Coordene com os gerentes de conhecimento a configuração da base de conhecimento

Informe aos gerentes e administradores de conhecimento que eles podem começar a configurar as próprias bases de conhecimento. Para obter detalhes, encaminhe-os para o Guia de configuração da base de conhecimento para administradores e gerentes de conhecimento.

Próximas etapas

Dependendo dos outros requisitos para as bases de conhecimento, talvez seja necessário que você ajude em outras tarefas, como configurar páginas principais de conhecimento.

Usar a configuração orientada para implementar Gestão de conhecimento

O guia de configuração do Knowledge Management fornece uma sequência de tarefas que o ajudam a configurar o Gestão de conhecimento em sua instância. Para abrir Gestão de conhecimento Configuração assistida, navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Configuração assistida**.

Para obter mais informações sobre como usar a interface de configuração assistida, consulte Como usar a configuração assistida .

Guia de configuração da base de conhecimento para administradores e gerentes de conhecimento

Depois que a configuração básica do Gestão de conhecimento for concluída, você poderá configurar uma base de conhecimento para que os usuários criem e publiquem artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Crie várias bases de conhecimento para diferentes grupos em sua organização para compartilhar informações dentro desses grupos e entre eles. Crie bases de conhecimento com escopo para permitir que somente os administradores de aplicações administrem as bases de conhecimento e restrinjam o acesso não autorizado a dados específicos da aplicação.

Os administradores criam bases de conhecimento e as atribuem a gerentes responsáveis por controlar o comportamento e o esquema da organização de cada base de conhecimento.

Cada base de conhecimento contém artigos de conhecimento que fornecem informações para os usuários, como política, notas de versão ou instruções para uma tarefa. Cada base de conhecimento também pode usar um fluxo de trabalho separado para publicar e desativar artigos.

Requisitos

Função necessária: knowledge_administrator, knowledge_manager ou administrador.

Antes de começar

Determine os seguintes requisitos para cada base de conhecimento que você deseja configurar:

- É preciso criar uma base de conhecimento com escopo? Para obter mais informações, consulte Bases de conhecimento com escopo.
- Quem são os gerentes da base de conhecimento responsáveis pela aprovação de artigos?
- Quem são os usuários e colaboradores dessa base de conhecimento? O acesso para esses usuários é definido por meio de critérios do usuário.
- Quais são as categorias que serão usadas para classificar os artigos? Os usuários poderão criar categorias?
- Os usuários da base de conhecimento poderão criar novos conteúdos?

O que fazer

Configurar a base de conhecimento

1. Crie a base de conhecimento.
2. Configure quais usuários podem ler, criar ou editar artigos de conhecimento selecionando os critérios do usuário para a base de conhecimento.
3. Defina o processo de aprovação de artigos usando fluxos de trabalho.
4. Defina as categorias de conhecimento necessárias para organizar artigos na base de conhecimento.
5. Se você quiser uma página inicial de conhecimento personalizada, peça para seu administrador do ServiceNow criá-la.

Próximas etapas

Informe aos usuários da sua organização que eles podem começar a criar e pesquisar artigos na base de conhecimento. Para obter detalhes, encaminhe-os para o Guia do Knowledge Management para usuários.

Se você tem a função knowledge_manager, há muitas outras tarefas que pode realizar para manter a base de conhecimento. Você pode fixar artigos para que eles apareçam em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

destaque nos resultados de pesquisa e nas páginas principais. Também pode atribuir outros usuários como gerentes de uma base de conhecimento. Para obter detalhes, consulte Tarefas de configuração para gerentes de conhecimento.

Ative a configuração do mapa do site e os registros de definição do Knowledge Portal

Inclua artigos de conhecimento no mapa do site ativando a configuração do mapa do site e os registros de definição.

Antes de Iniciar

- Ativar Sitemap Generator
- Verifique se um usuário não autenticado pode acessar o artigo da base de conhecimento como um usuário convidado.
- Verifique se a opção Pública está selecionada no formulário Exibição de artigos de Knowledge.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Washington DC, a configuração do Sitemap Generator está disponível com o sistema de base e fica inativa por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sitemap Generator** > **Configuração do mapa do site**.
2. Na tabela Configurações do mapa do site de UX [sys_ux_seo_sitemap_config], selecione o registro sitemap_config_KB.
3. Habilite a geração de mapas do site.
   a. No formulário, marque a caixa de seleção **Ativo**.
   b. Na lista relacionada Definição de configuração do mapa do site, clique duas vezes no campo **Tipo** e selecione a opção **verdadeiro** na lista.
   c. Selecione o ícone Salvar ( ).
4. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Todos os mapas do site ativos são gerados novamente uma vez por dia e incluem conteúdo de qualquer uma das suas definições de mapa do site ativas.

Ativação do plug-in Knowledge Management Internationalization

Para habilitar a tradução de artigos de conhecimento, você deve ativar vários plug-ins.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2). Para obter mais informações Ativação de um plug-in .
- Plug-ins de internacionalização para cada idioma apropriado. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma .

Nota:

- a ativação dos plug-ins de internacionalização para os idiomas disponíveis ativa automaticamente o plug-in I18N: Internationalization (com.glide.i18n) que, por sua vez, ativa o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2).
- A partir da versão San Diego, você pode solicitar que a equipe do ServiceNow personalize sua tabela Idiomas [sys_language]. Você pode criar traduções de artigos de conhecimento em qualquer combinação de idioma e região configurada na tabela. Essas combinações devem estar em conformidade com o padrão BCP-47 da Internet Engineering Task Force (IETF). Para obter mais informações, consulte O submarcador de região .

Componentes instalados

O plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) instala os seguintes componentes:

- Um relacionamento chamado *Versões traduzidas* que cria uma lista relacionada no formulário Conhecimento e mostra outros artigos que têm o mesmo artigo primário.
- Uma regra de negócios chamada *consulta de conhecimento* que filtra automaticamente o Knowledge Portal e os resultados da pesquisa com base no idioma selecionado do usuário.
- Uma macro de IU chamada *kb languages*.
- Dois campos, chamados *Idioma* e *Primário*, na tabela Conhecimento [kb_knowledge] e no formulário Conhecimento.

Mudanças no formulário de conhecimento

O plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) adiciona os seguintes campos ao formulário Conhecimento:

- **Idioma:** idioma no qual você está criando o artigo de conhecimento. A lista é preenchida com base nos idiomas habilitados para a base de conhecimento selecionada.
- **Primário:** o número do artigo que representa o artigo do idioma base. Esta configuração mantém a relação entre traduções do mesmo artigo. Considere escolher consistentemente o mesmo idioma para o artigo primário.

Nota:
O campo **Primário** rastreia traduções de artigos.

Além disso, a lista relacionada "Versões traduzidas" é adicionada automaticamente ao formulário Conhecimento depois que você salva um artigo.

Ativação de blocos de conhecimento

Você pode ativar blocos de conhecimento [com.snc.knowledge_blocks] se tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os blocos de conhecimento ativam os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para blocos de conhecimento

Plug-in	Descrição
Knowledge Management Advanced [com.snc.knowledge_advanced]	Habilita recursos avançados para o Knowledge Management, como o controle de versões de artigos. Para obter uma lista de recursos, consulte Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced. **Nota:** Os blocos de conhecimento podem ser usados com ou sem o recurso de controle de versões do artigo. Para desabilitar o recurso, consulte Desabilitação do recurso de controle de versões do artigo.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Como habilitar blocos de conhecimento para cada base de conhecimento

Habilite o recurso de blocos de conhecimento para cada base de conhecimento em que você planeja usar os blocos. Se habilitado, você pode criar blocos de conhecimento para adicionar a artigos de conhecimento em uma base de conhecimento.

Antes de Iniciar
Certifique-se de que o plug-in Knowledge Blocks [com.snc.knowledge_blocks] esteja ativado.

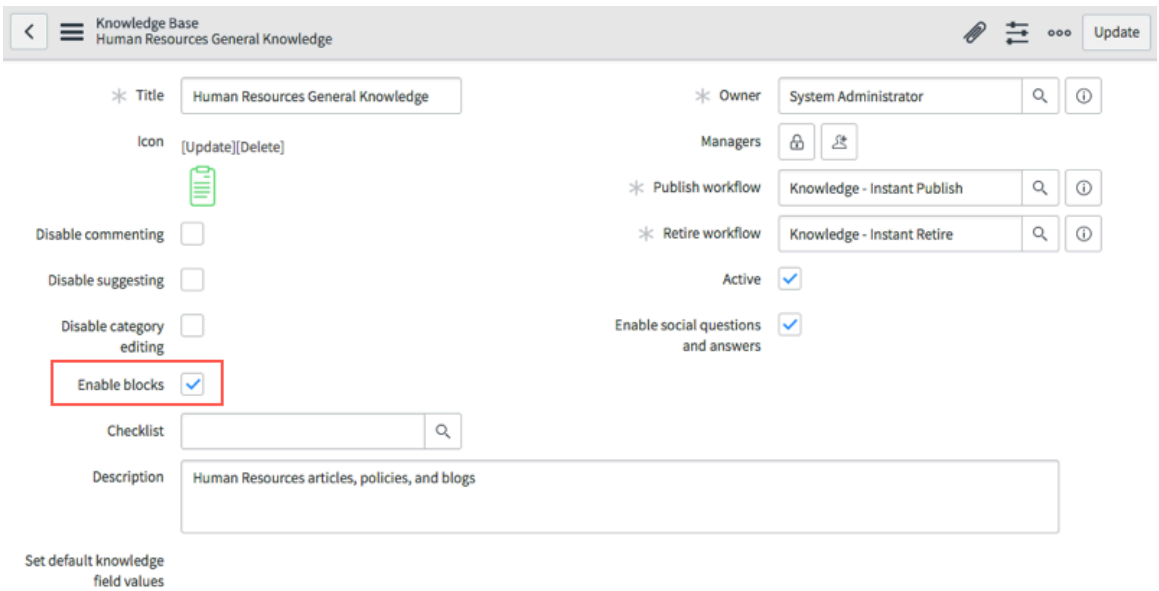
Função necessária: knowledge_admin ou knowledge_manager

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.
2. Abra o registro de base de conhecimento.
3. No formulário Base de conhecimento, marque a caixa de seleção **Habilitar blocos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se a caixa de seleção **Habilitar blocos** não estiver visível, você poderá adicionar o campo ao formulário clicando com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e navegando até **Configurar** > **Layout do formulário**.



4. Clique em **Atualizar**.

Nota:
se você decidir desabilitar o recurso de blocos de conhecimento posteriormente, todos os blocos de conhecimento da base de conhecimento deverão ser excluídos antes de limpar a caixa.

O que Fazer Depois

Crie blocos de conhecimento para usar na base de conhecimento habilitada.

Configurar o gerenciamento de tradução

Configure o gerenciamento de tradução para criar tarefas de tradução.

Como ativar a gestão de tradução

Você pode ativar os plug-ins Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) e I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) para gestão de tradução se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- A gestão de tradução requer os plug-ins a seguir. Certifique-se de que esses plug-ins estejam instalados antes de instalar a gestão de tradução.

Plug-ins da ServiceNow necessários

Plug-in Knowledge Management Advanced [com.snc.knowledge_advanced]

I18N:Knowledge Management Internationalization Plugin v2 [com.glideapp.knowledge.i18n2]

O plug-in de internacionalização para os idiomas que você deseja disponibilizar. Ele é ativado automaticamente quando qualquer um dos plug-ins de idioma é ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A gestão de tradução também requer a habilitação da propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` para adicionar opções de tarefa de tradução ao submenu Gestão de tradução no menu Conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Como adicionar uma configuração personalizada do Framework de localização para habilitar traduções em massa

Adicione uma configuração personalizada do Framework de localização para traduzir vários artigos de conhecimento manualmente.

Antes de Iniciar

- Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced.
- Ative o Localization Framework .
- Ative um idioma .
- A tradução em massa está disponível com a versão Washington DC de base. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, precisará definir as seguintes configurações:
  - Habilite o Framework de localização definindo a propriedade do sistema `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` como verdadeira.
  - Defina a propriedade do sistema `glide.knowman.translation.enable_translation_task` como falsa.
  - Defina a propriedade do sistema `glide.knowman.translation.enable_localization_framework` como verdadeira.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localization Framework** > **Configurações**.
2. Na lista Configuração, selecione **Nova**.
3. Insira um nome para a configuração.
4. Selecione **Conhecimento** na lista **Artefato**.
5. Selecione os idiomas para os quais você deseja que os artigos sejam traduzidos.
6. Selecione a guia **Preferências de fluxo de trabalho**.
7. Selecione **Tradução -> Publicar** na lista **Fluxo de trabalho**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Selecione a guia **Preferências do projeto**.
9. Habilite a criação de projetos de localização com tradução em massa.
   - Para habilitar a criação manual, selecione **Habilitar projetos**. Para obter mais informações, consulte Create translation projects .
   - Para habilitar a criação automática de projetos de localização, selecione **Habilitar projetos** e **Habilitar criação automática**.

     Se a criação automática estiver habilitada, os itens de localização solicitados (LRITMs) selecionados serão automaticamente agrupados em um único projeto de localização.
10. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Como solicitar traduções em massa para vários artigos de conhecimento.

Como adicionar uma configuração personalizada do Framework de localização para habilitar a tradução em massa

Adicione uma configuração personalizada do Framework de localização para habilitar a tradução automática para traduções em massa de artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar

- Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced.
- Ative o Localization Framework .
- Ative um idioma .
- A tradução em massa está disponível com a versão Washington DC de base. Se você estiver atualizando de uma versão anterior, precisará definir as seguintes configurações:
  - Habilite o Framework de localização definindo a propriedade do sistema `glide.knowman.translation.enable_lf_article_translation` como verdadeira.
  - Defina a propriedade do sistema `glide.knowman.translation.enable_translation_task` como falsa.
  - Defina a propriedade do sistema `glide.knowman.translation.enable_localization_framework` como verdadeira.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Localization Framework** > **Configurações**.
2. Na lista Configuração, selecione **Nova**.
3. Insira um nome para a configuração.
4. Selecione **Conhecimento** na lista **Artefato**.
5. Selecione os idiomas para os quais você deseja que os artigos sejam traduzidos.
6. Na guia **Preferências de tradução**, marque a caixa de seleção **Ativar tradução automática** para habilitar a tradução automática para artigos de conhecimento.
7. Selecione o tradutor desejado no campo **Tradutor**.
8. Selecione a guia **Preferências de fluxo de trabalho**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecionar **Tradução automática** > **Publicação automática** na lista Fluxo de trabalho.
10. Selecione a guia **Preferências do projeto**.
11. Habilite a criação de projetos de localização com tradução em massa.
    - Para habilitar a criação manual, selecione **Habilitar projetos**. Para obter mais informações, consulte Create translation projects .
    - Para habilitar a criação automática de projetos de localização, selecione **Habilitar projetos** e **Habilitar criação automática**.

      Se a criação automática estiver habilitada, os itens de localização solicitados (LRITMs) selecionados serão automaticamente agrupados em um único projeto de localização.
12. Selecione o grupo que inclui a função localization_manager no campo **Grupo do gerente de localização**. O campo **Grupo do gerente de localização** aparece somente quando as opções **Habilitar projetos** e **Habilitar criação automática** são selecionadas.
13. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Tradução de artigos de conhecimento usando o Tradução dinâmica

Ativar recursos do Knowledge Management KCS

Você pode ativar o plug-in Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) para habilitar o uso de determinadas funções do KCS e estados de artigos do KCS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Como habilitar idiomas para uma base de conhecimento

Selecione os idiomas que você deseja habilitar no nível de base de conhecimento. Os usuários podem criar artigos somente para os idiomas selecionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_admin ou admin

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.
2. Selecione uma base de conhecimento existente.
3. Clique no ícone de cadeado para desbloquear o campo **Idiomas** no formulário Base de conhecimento.

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário Base de conhecimento para incluir o campo **Idiomas**.

Clique no ícone do menu de contexto do formulário ( ) e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**. Use a caixa de listagem dupla para adicionar o campo Idiomas.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração do Knowledge Management Portal de serviços

O Knowledge Management Portal de serviços permite que os usuários executem as mesmas operações que estão disponíveis no plug-in Knowledge Management V3. No portal, os usuários podem exibir bases de conhecimento e artigos, pesquisar informações, classificar e filtrar resultados de pesquisa e fornecer feedback.

- Para novos clientes da versão Madrid e posteriores, o plug-in Knowledge Management Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) está ativo por padrão.
- Para clientes em versões anteriores a Madrid, ative o plug-in, se necessário.
- Configure as propriedades do Knowledge Management Portal de serviços, incluindo a que direciona os usuários para a página inicial do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços.

- Navegar até **Portal de serviços** > **Portais** e clique em Portal de conhecimento (o **Portal** de serviços do Knowledge Management é chamado de Portal de conhecimento). Consulte Portal de serviços para obter mais informações sobre como criar uma interface personalizada.
- Os administradores do sistema podem configurar páginas do portal e widgets para pesquisar, classificar e filtrar informações da base de conhecimento. Para configurar opções de instância de widget e configurar recursos de pesquisa, classificação e filtro, consulte Widgets do Knowledge Management Portal de serviços
- Para adicionar bases de conhecimento ao Knowledge Portal de serviços, realize as etapas a seguir.
  1. Navegar até **Portal de serviços** > **Portais**e clique em **Portal de serviços**.
  2. Clique na lista relacionada **Bases de conhecimento**.
  3. Clique em **Editar** para mapear uma ou mais bases de conhecimento para o portal.

Nota:
se nenhuma base de conhecimento for adicionada, todas as bases ficarão disponíveis no portal.

Se bases de conhecimento forem mapeadas, somente elas ficarão disponíveis no portal. Todos os resultados de pesquisa e todos os widgets exibirão resultados somente das bases de conhecimento mapeadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos de conformidade da seção 508

Os usuários podem exibir e interagir com a página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços usando os recursos de conformidade da Seção 508. Consulte Habilitação dos recursos de acessibilidade para obter mais informações.

Tópicos relacionados

Perguntas frequentes sobre o Knowledge Management

Permissão para que usuários externos ou públicos vejam artigos de conhecimento no Knowledge Management Portal de serviços

Permita que artigos de conhecimento no Knowledge Management Portal de serviços fiquem visíveis para usuários externos ou públicos.

Antes de Iniciar

O plug-in Knowledge Management Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) deve ser habilitado.
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você estiver usando o Knowledge Management na aplicação Customer Service Management (CSM), poderá tornar os artigos de conhecimento públicos automaticamente ativando e executando o script de correção *`Tornar as páginas do KM Portal de serviços públicas`* depois de instalar o plug-in Customer Service Management (com.sn_customerservice).

Se você estiver usando o Knowledge Management como uma aplicação autônoma, execute as etapas deste procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. Na lista Páginas, pesquise e selecione **kb_home**.

   Nota:
   se o escopo da aplicação não estiver definido como Knowledge Management - Portal de serviços, você não poderá editar o formulário, e uma mensagem de aviso será exibida. Para tornar o formulário editável, clique na palavra **aqui** no final da mensagem.

3. Permita que usuários públicos ou externos vejam artigos de conhecimento no Knowledge Management Portal de serviços.

Ação	Descrição
Tornar as páginas do Knowledge Portal de serviços visíveis para usuários públicos	**a.** No formulário Página, marque a caixa de seleção **Pùblico**. **b.** Clique em **Atualizar**.
Tornar as páginas do Knowledge Portal de serviços visíveis para usuários externos	**a.** No formulário Página, no campo **Funções**, clique no ícone de edição de funções do usuário . **b.** No formulário Funções, mova **snc_external** das funções disponíveis na coluna **Disponível** para a coluna **Selecionada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação	Descrição
	c. No formulário Funções, clique em **Concluído**. **d.** No formulário Página, clique em **Atualizar**.

4. Repita as etapas 2 e 3 para as páginas **kb_article_view** e **kb_search**.
5. Gerencie o acesso aos artigos das páginas do Knowledge Management Portal de serviços.

Ação	Descrição
Habilite o acesso à base de conhecimento para o público.	Depois de definir a página como pública conforme descrito na etapa 3, certifique-se de que os critérios do usuário "Não pode ler" e "Pode ler" não estejam definidos e que a propriedade `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` esteja definida como falsa para as bases de conhecimento às quais você deseja conceder acesso aos usuários públicos.
Habilite o acesso à base de conhecimento para usuários externos.	Depois de adicionar a função snc_external à página conforme descrito na etapa 3, certifique-se de que os usuários externos tenham acesso de leitura às bases de conhecimento para as quais você deseja conceder acesso.

Para obter mais informações sobre como conceder acesso a bases de conhecimento, consulte Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento.

Widgets do Knowledge Management Portal de serviços

O Knowledge Management Portal de serviços usa vários widgets para habilitar pesquisas e exibir resultados de pesquisa, artigos, artigos relacionados e itens relacionados.

No Gestão de conhecimento Portal de serviços, a página inicial do Gestão de conhecimento, a página de resultados de pesquisa e a página de exibição de artigos respeitam as propriedades do sistema do Knowledge Management V3. Se configuradas, as opções de instância do widget podem substituir as propriedades do sistema.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Usuários com a função de administrador ou knowledge_admin podem configurar as opções de instância do widget usadas nas páginas do Knowledge Management Portal de serviços. Use Ctrl + menu do botão direito para acessar as opções de instância de widget e configurar uma instância. Para obter mais informações, consulte Configuração das opções de instância de widget .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
antes de configurar as opções de instância de widget, alterne para o escopo Knowledge Management - Portal de serviços.

Widgets de página inicial:

- Pesquisa na página Inicial do Knowledge

  Personalize os recursos de pesquisa da página inicial.

- Procurar nas Bases de Conhecimento

  Exibe blocos da base de conhecimento na página inicial.

- Artigos em Destaque da Base de Conhecimento

  Exibe uma lista de artigos em destaque na página inicial.

- Artigos mais úteis do Knowledge

  Exibe uma lista de artigos mais úteis na página inicial.

- Artigos de Conhecimento Mais Vistos

  Exibe uma lista de artigos mais vistos na página inicial.

Widgets da página de resultados de pesquisa:

- Trilha de Conhecimento

  Exibe o caminho de navegação para a página atual e uma caixa de pesquisa para os usuários pesquisarem na base de conhecimento.

- Pesquisa de Base de Conhecimento
- Cabeçalho de Aspecto de Conhecimento

  Exibe o título dos aspectos do filtro.

- Aspecto de campo de conhecimento

  Exibe resultados de pesquisa filtrados por base de conhecimento, categoria de conhecimento e autor.

- Aspecto de marcadores de conhecimento

  Exibe resultados de pesquisa filtrados por marcadores de artigo.

- Aspecto de Recursos de Conhecimento

  Exibe resultados de pesquisa filtrados por recurso de artigo.

- Faceta de Consulta de Conhecimento

  Exibe resultados de pesquisa filtrados por classificação do artigo, número de exibições do artigo e última modificação.

- Classificação de Resultado de Conhecimento

  Exibe os resultados de pesquisa filtrados por opções de classificação para os resultados retornados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Filtro de Conhecimento Selecionado

  Exibe os filtros de aspecto selecionados e permite limpar as seleções.

- Resultado de Conhecimento

  Exibe os resultados de pesquisa filtrados por resultados retornados.

Widgets de página de exibição de artigo:

- Trilha de Conhecimento

  Exibe o caminho de navegação para a página atual.

- Conteúdo do Artigo de Conhecimento

  Personaliza quais informações os usuários podem exibir e quais ações eles podem executar na página de exibição do artigo.

- Artigo de Conhecimento Útil

  Permite que os usuários marquem o artigo como útil.

- Comentários do Artigo de Conhecimento

  Permite que os usuários adicionem comentários ao artigo.

- Anexos de Conhecimento

  Exibe os anexos do artigo se o campo **Exibir anexo** do artigo estiver habilitado.

  Nota:
  Você deve adicionar o widget de anexos de conhecimento a qualquer página, além do widget de conteúdo do artigo de conhecimento. Após o upgrade, se esse widget não for adicionado automaticamente, você deverá adicioná-lo manualmente.

- Item do Catálogo Relacionado

  Exibe uma lista de itens do catálogo mapeados para o artigo. O widget aparece somente quando os itens do catálogo relacionados estão disponíveis para o artigo selecionado.

- Artigos relacionados ao conhecimento

  Exibe uma lista de artigos relacionados com informações semelhantes ao do artigo selecionado. Os artigos relacionados são mapeados manualmente, previstos automaticamente ou ambos. Os artigos mapeados manualmente aparecem primeiro no widget. O widget aparece somente quando artigos relacionados estão disponíveis para o artigo selecionado.

- Produtos afetados

  Exibe os produtos relacionados aos artigos de conhecimento disponíveis na lista relacionada **Produtos afetados** do artigo. O widget aparece somente quando os produtos afetados estão disponíveis para o artigo selecionado.

- Tarefas mais recentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibe as tarefas anexadas aos artigos disponíveis na lista relacionada **Tarefas anexadas** desse artigo. O widget aparece somente quando as tarefas relacionadas estão disponíveis para o artigo selecionado.

- Mais úteis

Exibe uma lista de artigos de conhecimento que os usuários consideraram mais úteis.

Ativação do plug-in Knowledge Management Portal de serviços

O plug-in Knowledge Management - Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) está ativo por padrão para clientes da versão Madrid e posteriores. Os clientes de versões anteriores a Madrid podem ativar o plug-in, se necessário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esse plug-in requer os seguintes plug-ins:

- Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3)
- Portal de serviços for Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm)

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Configuração de opções de instância de pesquisa

Configure as opções de instância de widget para os widgets de pesquisa na página inicial do Knowledge Management Portal de serviços e na página de resultados de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página inicial usa o widget de pesquisa da página inicial do Knowledge, e a página de resultados de pesquisa usa o widget de pesquisa do Knowledge. Use as opções de instância de widget para personalizar o recurso de pesquisa nessas páginas.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Knowledge Management Portal de serviços ou a página de resultados de pesquisa.
2. Clique na tecla Ctrl e no botão direito do mouse sobre a barra de pesquisa.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações dos widgets de pesquisa.

Opções de instância	Páginas	Descrição
Título	Página inicial do Knowledge Management Portal de serviços	O título do widget de pesquisa. O padrão para a página inicial é Bem-vindo ao Knowledge.
Espaço reservado de pesquisa	Página inicial do Knowledge Management Portal de serviços	Texto padrão que aparece na barra de pesquisa.
Cor de inicialização	Página de resultados de pesquisa	A cor do widget de pesquisa.
Tamanho da inicialização	Página de resultados de pesquisa	O tamanho do widget de pesquisa.
Permitir pesquisa vazia	Página de resultados de pesquisa	Permite pesquisas vazias da base de conhecimento. O padrão para a página inicial usa a propriedade do sistema. O padrão para a página de resultados de pesquisa é Sim.
Permitir pesquisa instantânea ao pressionar a tecla	Página de resultados de pesquisa	Permite resultados de pesquisa snapshots conforme você digita um termo de pesquisa. O padrão para a página de resultados de pesquisa usa a propriedade do sistema.
Tempo de espera (ms) entre pesquisas, se a pesquisa instantânea estiver habilitada	Página de resultados de pesquisa	O tempo, em milissegundos, de espera entre as pesquisas se o recurso de pesquisa instantânea estiver habilitado. O tempo de espera padrão é de 500 ms.
Parâmetros de URL alternativos para pesquisa	Página de resultados de pesquisa	Parâmetros alternativos que aparecem no URL dos resultados de pesquisa. Por padrão, esses parâmetros incluem palavra-chave e consulta.
Parâmetros de URL alternativos para idioma	Página de resultados de pesquisa	Parâmetros alternativos que aparecem no URL indicando o idioma selecionado.
Número mínimo de caracteres para pesquisa	Ambos	O número mínimo de caracteres necessários para gerar uma pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Páginas	Descrição
Glifo	Ambos	Um ícone que aparece na barra de pesquisa.
CSS	Ambos	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer .

5. Clique em **Salvar**.

Configuração de opções de instância de widget de bloco de base de conhecimento

Configure opções de instância de widget para os widgets de bloco de base de conhecimento na página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página inicial usa o widget de navegação nas bases de conhecimento para exibir blocos da base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.
2. Clique em Control + o botão direito do mouse em um bloco de base de conhecimento.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações desejadas para os widgets de bloco de base de conhecimento.

Opções de instância	Descrição
Título	O título que aparece acima dos blocos da base de conhecimento. O padrão é **Explorar nossas Bases de conhecimento**.
Cor de inicialização	A cor do widget.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer .
Pedido Por	A ordem na qual os blocos da base de conhecimento aparecem na página inicial. Use qualquer campo da tabela Conhecimento. Se este campo estiver vazio, os blocos serão exibidos em ordem alfabética. Outras opções disponíveis incluem article_count.
Ordem reversa	Habilite esta caixa de seleção para exibir blocos da base de conhecimento na ordem reversa.
Rótulo de publicação de pergunta	O rótulo no botão usado para publicar uma pergunta. O padrão é **Fazer uma pergunta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Criar rótulo de artigo	O rótulo do botão usado para criar um artigo. O padrão é **Criar artigo**.
URL de publicação de pergunta	Os parâmetros que aparecem no URL ao publicar uma pergunta.
Rótulo de criação de artigo	Os parâmetros que aparecem no URL ao criar um artigo.

5. Clique em **Salvar**.

Configuração de opções de instância de widget de página inicial

Configure opções de instância de widget para os widgets usados para exibir artigos populares na página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página inicial exibe links para os artigos em destaque, mais exibidos e mais úteis usando vários widgets. Os artigos em destaque são exibidos com base nas palavras-chave associadas aos artigos. Para obter informações sobre como exibir artigos na seção Conteúdo em destaque, consulte Fixar um artigo de conhecimento. Os artigos mais exibidos e mais úteis são exibidos com base na maior contagem de exibições e de uso dos artigos.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.
2. Clique em Control e no botão direito sobre um dos widgets.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações desejadas para o widget.

Opções de instância	Descrição
Título	O título do widget.
Cor de inicialização	A cor do widget.
Glifo	Um ícone que aparece no widget.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer .
Tabela	A tabela que contém o **Campo de origem** usado para fornecer as opções de widget de artigos em destaque, mais exibidos e mais úteis. A tabela padrão é Conhecimento (kb_knowledge).
Campo Exibir	O título exibido para cada artigo da lista. Por padrão, esta é a descrição resumida do artigo.
Campos Secundários	Informações adicionais exibidas para cada artigo na lista abaixo do título. Por padrão, essas informações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	incluem o autor, a contagem de exibições, a data da última modificação do artigo e a classificação dele.
Número máximo de registros a serem mostrados	O número máximo de artigos a serem incluídos na lista.
Mostrar mesmo quando vazio	Habilite esta caixa de seleção para exibir o widget mesmo que não haja artigos na lista.
Mostrar rótulo de campos secundários	Habilite esta caixa de seleção para exibir os rótulos de campos das informações adicionais exibidas para cada artigo.
Base de conhecimento	Para restringir os artigos que aparecem nesta lista a uma base de conhecimento específica, selecione uma na lista de bases de conhecimento.

5. Clique em **Salvar**.

Configuração de opções de instância de widget de classificação

Configure as opções de instância de widget para os widgets de classificação de conhecimento na página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de resultados de pesquisa usa o widget "Classificação do resultado de conhecimento" para fornecer opções de classificação para a lista de resultados retornada. Use as opções de instância de widget para personalizar as opções de classificação.

Procedimento

1. Navegue até a página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços.
2. Clique em Ctrl e no botão direito do mouse sobre as opções de classificação na parte superior da lista de resultados.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações desejadas para o widget de classificação.

Opções de instância	Descrição
Cor de inicialização	A cor do widget de pesquisa.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer .
Ocultar relevância	Remove a opção de classificação de relevância.
Tabela	A tabela que contém os campos usados para classificar a lista de itens de conhecimento. A tabela padrão é **Conhecimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Campos de Classificação	Os campos usados para classificar a lista de itens de conhecimento.
Classificar rótulos de campos	Os rótulos dos campos que aparecem nas opções de classificação. O padrão é **Views:desc,Newest:desc,Alphabetical**. A ordem de classificação dos rótulos dos campos de classificação é crescente. Para usar uma ordem decrescente, indique **:desc**.

5. Clique em **Salvar**.

Configuração de opções de instância de widget de lista de artigos

Configure opções de instância de widget para as listas de artigos na página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página inicial usa o widget Lista de artigos para exibir diferentes listas de artigos, incluindo Em destaque, Mais úteis e Mais exibidas.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.
2. Clique em Ctrl e no botão direito do mouse em um dos cabeçalhos da lista de artigos.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações desejadas para o widget de lista de artigos.

Opções de instância	Descrição
Título	O título da lista de artigos.
Cor de inicialização	A cor do widget.
Glifo	Um ícone que aparece no widget.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer.
Tabela	A tabela que armazena os artigos da lista.
Campo Exibir	O título exibido para cada artigo da lista. Por padrão, esta é a descrição resumida do artigo.
Campos Secundários	Informações adicionais exibidas para cada artigo na lista abaixo do título. Por padrão, essas informações incluem o autor, a contagem de exibições, a data da última modificação do artigo e a classificação dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Número máximo de registros a serem mostrados	O número máximo de artigos a serem incluídos na lista.
Mostrar mesmo quando vazio	Habilite esta caixa de seleção para exibir a lista de artigos mesmo que ela não contenha artigos.
Mostrar rótulo de campos secundários	Habilite esta caixa de seleção para exibir os rótulos de campos das informações adicionais exibidas para cada artigo.
Base de conhecimento	Para restringir os artigos que aparecem nesta lista a uma base de conhecimento específica, selecione uma na lista de bases de conhecimento.

5. Clique em **Salvar**.

Configuração de opções de instância de widget de lista de resultados

Configure as opções de instância de widget para o widget de lista de resultados na página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de resultados de pesquisa usa o widget "Resultado de conhecimento" para fornecer opções de exibição para a lista de resultados retornada. Use as opções de instância de widget para personalizar as opções de exibição.

Procedimento

1. Navegue até a página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços.
2. Clique em Ctrl e no botão direito do mouse na lista de resultados de pesquisa retornados.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações desejadas para o widget de lista de resultados.

Opções de instância	Descrição
Glifo	Um ícone que aparece na barra de pesquisa.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer.
Mostrar pontuação de relevância	Mostra o quão relevante cada resultado da pesquisa é com base no termo de pesquisa. A configuração padrão usa a propriedade do sistema.
Trilha: ocultar categorias	Oculta a categoria na trilha que aparece abaixo da descrição resumida do artigo na lista de resultados. A configuração padrão usa a propriedade do sistema.
Trilha: separador de base de conhecimento	O caractere usado como separador entre a base de conhecimento e a categoria na trilha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Trilha: separador de categoria	O caractere usado como separador entre categorias na trilha.
Ordem de classificação padrão	A ordem de classificação padrão da lista de resultados retornados. A ordem de classificação padrão é **sys_view_count: desc**, que classifica os resultados pelo número de exibições em ordem decrescente.
Como exibir anexos nos resultados da pesquisa de conhecimento	Como os anexos são mostrados na lista de resultados retornados. O padrão usa a propriedade do sistema.
Rótulo para mostrar link de artigos fixados	O texto usado para o link de artigos fixados.
Tabela	A tabela que armazena as informações retornadas nos resultados de pesquisa.
Campos secundários de conhecimento	Campos que exibem informações adicionais para cada artigo nos resultados de pesquisa
Mostrar rótulo de campos secundários	Habilite esta caixa de seleção para exibir os rótulos de campos das informações adicionais exibidas para cada resultado.
Tipo de paginação	Controla como os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento adicionais são exibidos. ○ **Paginação padrão:** exibe os resultados da pesquisa em várias páginas ○ **Rolagem Infinita:** exibe os resultados da pesquisa durante a rolagem. O tipo de paginação padrão é definido como **rolagem infinita**.
Número máximo de artigos exibidos por página com paginação padrão	O número máximo de itens incluídos em uma página quando a lista de resultados da pesquisa é exibida usando a paginação padrão.
Número máximo de artigos exibidos após a primeira busca durante a rolagem infinita	O número máximo de itens incluídos quando a lista de resultados da pesquisa é exibida usando a rolagem infinita.
Número máximo de artigos exibidos nas buscas subsequentes durante a rolagem infinita	O número máximo de itens incluídos quando a lista de resultados da pesquisa é atualizada conforme o usuário rola para a parte inferior.
Número de links na barra de paginação	O número de links exibidos na barra de paginação.

5. Clique em **Salvar**.

Configuração de opções de instância de widget de aspecto do filtro

Configure as opções de instância de widget para o widget de aspecto do filtro na página de resultados de pesquisa do Gestão de conhecimento Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página inicial usa vários widgets para filtrar os itens na lista de resultados da pesquisa. Há dois tipos de widgets de aspecto:

- Aspectos de campo simples com base nos campos da tabela Conhecimento
- Aspectos de consulta avançados com base em consultas personalizadas da tabela Conhecimento

Use as opções de instância de widget para personalizar estes widgets de aspecto:

- Aspecto do campo de conhecimento (para filtrar por base de conhecimento, categoria de conhecimento e autor)
- Aspecto de marcadores de conhecimento (para filtrar por marcador)
- Aspecto do recurso de conhecimento (para filtrar por recurso, como artigos)
- Aspecto de consulta de conhecimento (para filtrar por classificação, última modificação e número de exibições)

Nota:
os aspectos de consulta são exibidos quando há pelo menos um aspecto de campo de conhecimento adicionado à página.

Use o widget de idioma de conhecimento padrão para incluir filtros de idioma na página de resultado da pesquisa de conhecimento. Para adicionar um widget de idioma personalizado, você precisa desativar o widget de idioma de conhecimento na página de resultados da pesquisa de conhecimento.

Procedimento

1. Navegue até a página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços.
2. Clique em Ctrl e no botão direito do mouse em um widget de aspecto de filtro.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações desejadas para o tipo selecionado de widget de aspecto.

Opções de instância	Descrição
Título	Título do widget de aspecto de filtro.
Glifo	Ícone que aparece à esquerda do título.
Ordem	Ordem na qual os widgets de aspecto de filtro aparecem no lado esquerdo da página de resultados da pesquisa. Se estiver vazio, os widgets de aspecto de filtro serão classificados em ordem alfabética.
Cor de inicialização	Cor do cabeçalho do widget de aspecto de filtro.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer .
Tabela de fonte	Tabela que contém o **campo de origem** usado para fornecer as opções do widget de aspecto de filtro. A tabela padrão é Conhecimento (kb_knowledge).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Campo de origem	Campo na **tabela de origem** que fornece as opções do widget de aspecto de filtro. Os tipos de campo que podem ser usados como campo de origem incluem cadeia de caracteres, lista do Glide, inteiro, referência e booliano.
Identificador de aspecto	Nome exclusivo para o aspecto de consulta personalizada que pode ser usado no código de script.
Modelo de aspecto	Modelo que determina o tipo de interação de aspecto. Modelos de widget de aspecto de campo de conhecimento: ○ **Seleção única:** os usuários podem selecionar apenas um filtro deste widget. ○ **Seleção múltipla:** os usuários podem selecionar mais de um filtro deste widget. ○ **Seleção do menu suspenso:** os usuários podem selecionar mais de um filtro em um menu suspenso. Modelos de widget de aspecto de consulta de conhecimento ○ **Consulta simples:** mostra um rótulo para cada valor de aspecto. ○ **Classificação:** mostra as estrelas de classificação.
Modelo personalizado	Modelo personalizado que determina a interação de aspecto e a seleção de valor.
Opções de aspecto	Consulta personalizada no formato JSON para rótulo, ID, ordem e consulta de cada valor de aspecto. Inclui a tabela, o valor (consulta codificada) e o valor de exibição (consulta codificada).
Ordenar por	Ordem das opções de filtro no widget de aspecto. A ordem padrão é **rótulo**, que classifica as opções em ordem alfabética. Para campos de referência, você também pode declarar um pedido da tabela de campos de referência.
Mínimo de resultados para mostrar a barra de pesquisa de filtro	Número mínimo de resultados necessários para exibir uma barra de pesquisa na parte superior do widget de aspecto de filtro.
Mínimo de resultados para mostrar barra de rolagem	Número mínimo de resultados necessários para exibir uma barra de rolagem no widget de aspecto de filtro.
Tamanho máximo do campo de cadeia de caracteres	Tamanho máximo do campo. Somente campos cujo tamanho é inferior a este valor podem ser adicionados como um aspecto de filtro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
Parâmetros de URL alternativos	Nomes dos parâmetros de URL usados para inicializar este aspecto de filtro, se usados no URL como um parâmetro de pesquisa.
Buscar valores máximos	Opção para buscar valores de filtro de todos os artigos de conhecimento nos resultados da pesquisa. Selecionar a opção **Buscar valores máximos** pode afetar o tempo de carregamento dos resultados da pesquisa. Se esta opção estiver desabilitada, o tempo de carregamento aumentará com base no valor da propriedade *glide.knowman.search.facet_depth*. Se a propriedade *glide.knowman.search.apply_acls* estiver definida como verdadeira, um valor de filtro poderá aparecer em um aspecto de filtro mesmo quando não houver resultados de pesquisa para esse valor de filtro. Por exemplo, uma base de conhecimento sem artigos pode aparecer como um valor no aspecto de filtro da base de conhecimento.
Mostrar valor vazio	Se habilitado, mostra uma opção de aspecto de filtro vazia que os usuários podem selecionar para filtrar artigos que não tenham esse campo definido. Por exemplo, se um artigo não tiver uma categoria atribuída, clicar na opção vazia listará todos os artigos sem categoria atribuída.
Mostrar somente resultados correspondentes de valores de aspecto	Cria um widget de aspecto de filtro dinâmico que exibe somente os valores de filtro que correspondem aos resultados da pesquisa, em vez de mostrar todos os valores. Se você desabilitar esta opção de instância, o tempo necessário para carregar os dados de aspecto do filtro será reduzido.
Mostrar hierarquia de categorias (válido somente para kb_category)	Se habilitado, mostra as categorias com a respectiva lista de hierarquia até o quarto nível. Ao habilitar esta opção, você pode selecionar apenas uma categoria por vez. Todos os artigos incluídos nas subcategorias além do quarto nível também aparecem no quarto nível da categoria. Os resultados da pesquisa filtrados em uma categoria primária selecionada incluem artigos dessa categoria e de todas as categorias secundárias associadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	Nota: ◦ Se o número de artigos de conhecimento retornados nos resultados da pesquisa for maior do que a profundidade do aspecto de pesquisa, todas as categorias serão exibidas nesse aspecto. Portanto, algumas categorias mostradas nesse aspecto poderão não estar associadas a nenhum artigo de conhecimento nos resultados da pesquisa. Por padrão, a profundidade do aspecto é definida como 300 e configurada por um administrador na propriedade `glide.knowman.search.facet_depth`. ◦ Configure os widgets da página de resultados da pesquisa de conhecimento adicionando mais filtros. Especificamente se os filtros de idioma precisarem ser aplicados, eles deverão usar o widget de idioma de conhecimento OOB. O widget de aspecto de campo pode ser configurado usando o campo de idioma nas opções de instância para comportamento semelhante. Mas, nesse caso, a instância do widget de idioma de conhecimento OOB deve ser desativada na página de resultados de pesquisa de conhecimento.

5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

propriedades de Gestão de conhecimento

Configuração de uma ação do usuário para a página de exibição do artigo

Configure uma ação do usuário para a página de exibição do artigo do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de exibição do artigo usa o widget de conteúdo de artigo de conhecimento para fornecer ações do usuário. Use as opções de instância de widget para personalizar essas ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Certifique-se de que o escopo da aplicação na Now Platform esteja definido como Knowledge Management Portal de serviços.

As ações do usuário disponíveis para a página de exibição do artigo aparecem em um menu depois de clicar no ícone de estouro (···) no cabeçalho do artigo. Essas ações permitem que os usuários sinalizem um artigo, editem um artigo ou criem um incidente para um artigo.

Procedimento

1. Navegue até a página de exibição de artigos do Knowledge Management Portal de serviços.
2. Clique em Ctrl e no botão direito do mouse no cabeçalho do artigo.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações desejadas para o widget de conteúdo de artigo de conhecimento.

Opções de instância	Descrição
Cor de inicialização	A cor do cabeçalho do widget.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer.
Ocultar todas as ações	Oculta as ações do usuário no cabeçalho do artigo, incluindo o botão **Assinar/cancelar assinatura** e o ícone de estouro.
Mostrar informações da versão	Exibe informações da versão do artigo selecionado. Requer o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced).
Mostrar a ação Criar incidente	Exibe a ação de usuário **Criar incidente** quando um usuário clica no ícone de estouro no cabeçalho do artigo.
Criar rótulo de ação de incidente	O rótulo da ação do usuário que aparece no menu do ícone de estouro. O padrão é **Criar incidente**.
Criar URL de ação de incidente	O URL de destino para a ação de usuário **Criar incidente**. Se nenhum URL for especificado, o sistema usará o URL na propriedade do sistema `glide.knowman.create_incident_link`.
Redirecionar para o artigo mais recente	Redireciona a página de exibição do artigo para a versão acessível mais recente do artigo, se disponível. Desabilite a opção **Mostrar informações da versão** para ocultar as informações da versão na página de exibição do artigo porque qualquer link de versão redirecionará apenas para a versão mais recente.

5. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de opções de instância de widget de artigo útil

Configure as opções de instância de widget de artigo de conhecimento útil para a página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de exibição do artigo usa o widget de artigo de conhecimento útil para permitir que os usuários forneçam feedback sobre a utilidade do artigo, exibam uma mensagem de confirmação após o recebimento de um feedback e exibam a porcentagem de usuários que consideraram o artigo útil. Use as opções de instância de widget para personalizar essas ações.

Procedimento

1. Navegue até a página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços.
2. Clique em Ctrl e no botão direito do mouse em **Útil?**
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações desejadas para o widget de artigo de conhecimento útil.

Opções de instância	Descrição
Cor de inicialização	A cor do cabeçalho do widget.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer.
Mostrar informações de porcentagem úteis	Marque a caixa para habilitar a exibição da porcentagem de usuários que consideraram o artigo útil.
Rótulo de ação útil	Rótulo para marcar o artigo como útil ou não.
Mensagem de feedback	Texto exibido quando o usuário marca o artigo como útil ou não.

5. Clique em **Salvar**.

Configuração de opções de instância de comentários em artigo

Configure as opções de instância de widget de comentários de artigo de conhecimento para a página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de exibição do artigo usa o widget de comentários em artigo de conhecimento para permitir que os usuários classifiquem um artigo, adicionem um comentário ou exibam os comentários existentes do artigo. Use as opções de instância de widget para personalizar essas ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços.
2. Clique em Ctrl e no botão direito do mouse na seção de comentários.
3. Clique em **Opções de instância**.
4. Defina as configurações desejadas para o widget de comentários em artigo de conhecimento.

Opções de instância	Descrição
Cor de inicialização	A cor do cabeçalho do widget.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer .
Outras opções	
Mostrar os comentários do usuário	Exibe o campo para os usuários inserirem comentários. Opções disponíveis: ○ Sim: exibe o campo que permite aos usuários inserir comentários no artigo. ○ Não: oculta o campo que permite aos usuários inserir comentários no artigo. ○ Use a propriedade do sistema: exiba ou oculte o campo de comentários usando as propriedades de exibição do artigo.
Adicionar rótulo de comentário	Rótulo do campo para adicionar comentários.
Número máximo de anexos que podem ser anexados a um comentário	Número máximo de anexos que podem ser anexados a um comentário incluído em um artigo de conhecimento.
Tamanho máximo de arquivo de anexo em MB que pode ser anexado a um comentário	Tamanho máximo de arquivo de anexo em MB que pode ser anexado a um comentário incluído em um artigo de conhecimento.

5. Clique em **Salvar**.

Configuração de opções de instância de widget do item do catálogo relacionado

Configure as opções de instância de widget de item do catálogo relacionado para a página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços. Essas opções estão relacionadas à lista de itens do catálogo mapeados para um artigo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de exibição do artigo de conhecimento mostra a seção "Itens relacionados" quando um artigo tem itens de um catálogo relacionados. Use as opções de instância do widget para personalizar a seção "Itens relacionados" na página de exibição do artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços adicionando `/kb` ao final do URL da instância.

   Nota:
   seu administrador pode ter alterado essa navegação padrão.

2. Pesquise e clique no artigo para o qual você deseja modificar as opções de instância do widget de item do catálogo relacionado.
3. Pressione Ctrl e clique com o botão direito do mouse na seção "Itens relacionados".
4. Clique em **Opções de instância**.
5. Defina as configurações do widget de item do catálogo relacionado.

Opções de instância	Descrição
Tabela de origem	Tabela de origem que contém itens do catálogo relacionados. A tabela de origem especificada no sistema de base é Itens do catálogo relacionados (kb_2_sc).
Coluna de origem	Campo na tabela de origem que se refere ao registro de origem. A coluna de origem especificada no sistema de base é Artigo de conhecimento (kb_knowledge).
Título	Título que aparece no cabeçalho do widget. O título padrão é Itens relacionados.
Número máximo	Número máximo de itens do catálogo a serem incluídos na seção "Itens relacionados" da página de exibição do artigo. O número máximo especificado no sistema de base é 5.
Usar largura total	Opção para exibir o widget em uma grade de 12 colunas em 100% da largura disponível. Se você desmarcar a caixa de seleção, o widget será exibido com 75% da largura disponível.
Coluna de destino	Campo na tabela de origem que se refere ao registro de destino. A coluna de destino especificada no sistema de base é Item do catálogo (sc_cat_item).
ID de origem	Parâmetro de URL que contém o identificador de registro exclusivo (sys_id) do registro de origem. Para a página de exibição do artigo, o parâmetro de URL que contém o ID de origem é sys_kb_id.

6. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Mapeamento de itens do catálogo relacionados a um artigo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de opções de instância de widget de artigos de conhecimento relacionados

Configure as opções de instância de widget de artigos de conhecimento relacionados para a página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços. Essas opções estão relacionadas à lista de artigos relacionados mapeados para um artigo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sp_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A página de exibição do artigo de conhecimento mostra a seção "Artigos relacionados" quando um artigo tem artigos relacionados. Use as opções de instância do widget para personalizar a seção "Artigos relacionados" na página de exibição do artigo.

Procedimento

1. Navegue até a página inicial do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços adicionando `/kb` ao final do URL da instância.

   Nota:
   você pode mudar a navegação padrão configurando a propriedade *`sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url`*.

2. Clique para abrir o artigo para o qual você deseja modificar as opções de instância do widget de artigos de conhecimento relacionados.
3. Na página do artigo, pressione Ctrl, clique com o botão direito e selecione **Página no Designer**.
4. Na página Designer do Portal de serviços, clique no ícone de edição ( ) no widget **Artigos de conhecimento relacionados** para adicionar os artigos relacionados.

   Nota:
   Você também pode adicionar o widget **Artigos de conhecimento relacionados** usando o campo de pesquisa **Widgets** e arrastar e soltar o widget no campo em branco.

5. Defina as configurações do widget de artigos de conhecimento relacionados.

Opções de instância	Descrição
Título	Título que aparece no cabeçalho do widget. O título padrão é Artigos relacionados.
Cor de inicialização	Esquema de cores do cabeçalho do widget. Selecione uma cor para o widget em uma lista de cores comuns de inicialização.
Glifo	Ícone que aparece ao lado de cada item da lista exibido no widget. Para ignorar este campo, selecione o glifo vazio.
CSS	Configurações personalizadas que determinam a aparência dos elementos no widget. Para obter mais informações, consulte Portal de serviços SCSS Primer .
Usar largura total	Opção para exibir o widget em uma grade de 12 colunas em 100% da largura disponível. Se você

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância	Descrição
	desmarcar a caixa de seleção, o widget será exibido com 75% da largura disponível.
Tabela	A tabela que contém os artigos de conhecimento associados aos **Campos de exibição** e aos **Campos secundários**. Por padrão, a tabela é Conhecimento (kb_knowledge).
Campo Exibir	O título exibido para cada artigo da lista de artigos relacionados. O campo de exibição especificado no sistema de base é a descrição resumida do artigo.
Campos Secundários	Informações adicionais exibidas para cada artigo na lista abaixo do título. Os campos secundários especificados no sistema de base são autor, contagem de exibições, data da última modificação do artigo e classificação do artigo.
Número máximo de registros a serem mostrados	O número máximo de artigos a serem incluídos na seção "Artigos relacionados" da página de exibição do artigo. O número máximo especificado no sistema de base é 5.
Mostrar mesmo quando vazio	Opção para exibir o widget mesmo que não haja artigos na lista.
Mostrar rótulo de campos secundários	Opções para exibir os rótulos de campos das informações adicionais exibidas para cada artigo.
Base de conhecimento	Para restringir os artigos que aparecem nesta lista a uma base de conhecimento específica, selecione uma na lista de bases de conhecimento.
Tabela de origem	Tabela de origem que contém artigos relacionados. A tabela de origem especificada no sistema de base é Conhecimento (kb_2_kb).
Coluna de origem	Campo na tabela de origem que se refere ao registro de origem. A coluna de origem especificada no sistema de base é Artigo de conhecimento (kb_knowledge).
Coluna de destino	Campo na tabela de origem que se refere ao registro de destino. A coluna de destino especificada no sistema de base é Artigo de conhecimento (kb_knowledge).
ID de origem	Parâmetro de URL que contém o identificador de registro exclusivo (sys_id) do registro de origem. Para a página de exibição do artigo, o parâmetro de URL que contém o ID de origem é sys_kb_id.

6. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Mapeamento de artigos relacionados

Propriedades do Knowledge Management Portal de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa usando o Knowledge Management Portal de serviços

Insira uma ou mais palavras na barra de pesquisa na página inicial do Gestão de conhecimento Portal de serviços para exibir todos os resultados da pesquisa.

Os resultados da pesquisa incluem itens nos quais a descrição resumida, o conteúdo ou os arquivos anexos incluem o termo de pesquisa. Por padrão, os resultados da pesquisa de conhecimento incluem artigos, artigos fixados e Perguntas e respostas da comunidade.

Você também pode filtrar os resultados da pesquisa.

Como habilitar a pesquisa em vários idiomas

O aspecto de pesquisa em vários idiomas está disponível quando mais de um idioma compatível está habilitado. Todos os idiomas disponíveis são exibidos no aspecto, e você pode selecionar aqueles em que deseja que os resultados da pesquisa sejam exibidos. Sua seleção é mantida para a próxima sessão, mas não entre diferentes logins.

1. Para habilitar idiomas diferentes, ative o plug-in I18N: Gestão de conhecimento Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) ou ative um dos plug-ins de internacionalização para o idioma necessário.

   Nota:
   a ativação de plug-ins de internacionalização para qualquer um dos idiomas disponíveis ativa automaticamente o plug-in I18N: Gestão de conhecimento Internationalization Plugin v2.

2. Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades de pesquisa de conhecimento** > **Habilitar a pesquisa em vários idiomas**.
3. Marque a caixa de seleção **Sim** para habilitar o recurso.

   Nota:
   se essa propriedade não estiver habilitada, você só poderá pesquisar um idioma por vez.

Recurso de correção automática da pesquisa

A ferramenta de pesquisa da página inicial do Gestão de conhecimento Portal de serviços também inclui um recurso de correção automática. Quando habilitado, os usuários podem corrigir automaticamente um erro de digitação em um termo de pesquisa clicando em uma das sugestões.

Quando um termo de pesquisa contém um erro ortográfico, a ferramenta de pesquisa exibe a página de resultados da pesquisa e inclui um ou mais termos sugeridos na parte superior da página, sob o título **Você quis dizer**. Ao clicar em uma dessas sugestões, todos os resultados da pesquisa que correspondem ao termo selecionado são exibidos.

Usuários com a função de administrador do sistema podem habilitar esse recurso.

1. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
2. Defina as seguintes propriedades como **verdadeiras**:
   - Sugerir ortografias de pesquisa alternativas para pesquisa global ou de conhecimento (glide.ts.dym.enable_spell_correct).
   - Sugira pesquisas relacionadas para pesquisa global ou de conhecimento (glide.ts.dym.enable_chain_suggest).
3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração de recursos do Gestão de conhecimento com o Portal de serviços

Para criar uma experiência de usuário consistente para Gestão de conhecimento, integre o Gestão de conhecimento Portal de serviços ao seu Portal de serviços voltado para o usuário final.

O Gestão de conhecimento Portal de serviços inclui os seguintes recursos:

- Várias bases de conhecimento
- Uma página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento com opções de feedback
- Uma página de resultados de pesquisa do Gestão de conhecimento com opções para filtrar e classificar os resultados da pesquisa
- Vários widgets para habilitar pesquisas, exibir resultados de pesquisa, exibir artigos de conhecimento e assim por diante

Por padrão, todos os artigos de conhecimento no Portal de serviços são redirecionados para a página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento usando o mapa de rota da página de **exibição de artigos de conhecimento**. Se estiver atualizando de uma versão anterior, um administrador do sistema poderá ativar o mapa de rota da página de **exibição de artigos de conhecimento** para aproveitar os recursos da página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Ativação da página Exibição do artigo de conhecimento em atualização .

Nota:
O Gestão de conhecimento Portal de serviços oferece suporte somente à pesquisa Zing, e não à Pesquisa com IA.

Os administradores do sistema executam as seguintes tarefas para integrar os recursos do Gestão de conhecimento Portal de serviços com o Portal de serviços:

- Integrar o Gestão de conhecimento página inicial com o Portal de serviços página inicial.
- Integrar o Gestão de conhecimento página de resultados de pesquisa com o Portal de serviços página de resultados de pesquisa.
- Adicionar o Gestão de conhecimento Portal de serviços widgets para acessar rapidamente artigos de conhecimento no Portal de serviços página inicial (Opcional).

Nota:
Essas configurações se aplicam somente às páginas do sistema de base no Portal de serviços.

Tópicos relacionados

Páginas do Portal de serviços

Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços

Recursos da página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços

Recursos da página de exibição de artigos do Knowledge Management Portal de serviços

Integração da página inicial do Gestão de conhecimento com a página inicial do Portal de serviços

Use um mapa de rotas de página para acessar a página inicial aprimorada do Gestão de conhecimento a partir da página inicial do Portal de serviços.

Antes de Iniciar

O plug-in Knowledge Management - Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) deve ser habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Este plug-in é ativado por padrão para clientes da versão Madrid e posteriores. Os clientes das versões de lançamento anteriores à Madrid devem ativar o plug-in para executar essa tarefa de configuração. Para obter mais informações, consulte Ativação do plug-in Knowledge Management Portal de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página inicial do Gestão de conhecimento exibe artigos de conhecimento organizados por base de conhecimento e categoria, bem como conteúdo em destaque e artigos populares. Use um mapa de rota de página para acessar a página inicial do Gestão de conhecimento a partir da página inicial do Portal de serviços.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Mapas de Rota de Página**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Mapa de rota de página, preencha os campos.

Formulário Mapa de rota de página

Campo	Valor
Portal(is) de Serviço	Portal de serviços
Rota de	kb_view2
Rotear para	kb_home
Ativo	Selecionado

Nota:
no formulário Mapa de rota de página, você pode preencher os campos **Descrição resumida** e **Pedido** conforme apropriado.

4. Clique em **Enviar**.

Resultado
Agora você pode abrir a página inicial do Gestão de conhecimento a partir da página inicial do Portal de serviços clicando no link de Conhecimento ou no ícone da Base de conhecimento.

Integração da página de resultados de pesquisa do Gestão de conhecimento com a página de resultados de pesquisa do Portal de serviços

Use um widget de pesquisa de conhecimento personalizado para acessar a página aprimorada de resultados de pesquisa do Gestão de conhecimento a partir da página de resultados de pesquisa do Portal de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página de resultados de pesquisa do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços inclui opções para filtrar e classificar resultados de pesquisa e vários widgets para habilitar pesquisas, exibir resultados de pesquisa, exibir artigos e assim por diante. Neste procedimento, para acessar a página de resultados de pesquisa do Gestão de conhecimento na página de resultados de pesquisa do Portal de serviços, você deve criar um widget de pesquisa de conhecimento personalizado chamado "Pesquisar em" e adicioná-lo à página de resultados da pesquisa do Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie um widget de pesquisa de conhecimento personalizado chamado "Pesquisar em".

   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

   b. Na página do Portal de serviços, clique em **Editor de widget**.

   c. Clique em **Criar um novo widget**.

   d. Na caixa de diálogo Adicionar um widget, no campo **Nome do widget**, digite Pesquisar em.
   O campo **ID do widget** é preenchido automaticamente com base no nome do widget.

   e. Clique em **Enviar**.

   O modelo HTML do widget, o script do cliente e o script do servidor são exibidos no Editor de widget.

   f. No Editor de widget, insira os seguintes valores de campos para substituir qualquer texto existente.

   - No campo **Modelo HTML**, insira o código a seguir para adicionar um link à página de resultados de pesquisa do Gestão de conhecimento no widget "Pesquisar em" a partir do Portal de serviços.

```
<div role="list" class="list-group">
  <span class="list-group-item active">${Search Within}</span>
  <a role="link" class="list-group-item" ng-href="{{data.url}}">${Knowledge}</a>
</div>
```

   - No campo **Script do servidor**, insira o código a seguir para definir os parâmetros de URL para a página de resultados de pesquisa do Gestão de conhecimento :

```
(function(){
 var q = encodeURIComponent($sp.getParameter('q'));
 var kb = $sp.getValue('kb_knowledge_base') || "";
 data.url = '/sp?id=kb_search';
 if(q)
  data.url += "&keyword="+q;
 if(kb)
  data.url += "&kb_knowledge_base="+kb;
})();
```

   Nota:
   Para obter mais informações sobre esses campos, consulte o Guia do desenvolvedor de widget .

   g. Clique em **Salvar**.

2. Adicione o widget de pesquisa de conhecimento personalizada à página de resultados de pesquisa do Portal de serviços .

   a. Navegar até **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.

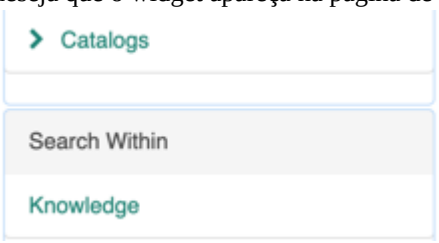
   b. Clique em **Designer**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No campo **Filtrar por título ou ID**, insira `sp_search` e o ID da página de resultados de pesquisa do Portal de serviços. Em seguida, selecione **Pesquisar**.

d. No campo **Filtrar widget**, pesquise o widget "Pesquisar em" e arraste-o para o contêiner em que deseja que o widget apareça na página de resultados de pesquisa do Portal de serviços.



Dica:
para verificar o local e a aparência do recém-adicionado widget "Pesquisar em" na página de resultados de pesquisa do Portal de serviços, clique na guia **Visualizar**.

O widget de pesquisa de conhecimento "Pesquisar em" é adicionado à página de resultados de pesquisa do Portal de serviços. Ao clicar em **Conhecimento** no widget e pesquisar uma palavra-chave, você será redirecionado para a página de resultados da pesquisa do Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços.

Como adicionar widgets para acessar artigos de conhecimento na página inicial do Portal de serviços

Adicione os widgets do Gestão de conhecimento Portal de serviços Artigos em destaque, Artigos mais úteis e Artigos mais classificados à página inicial do Portal de serviços para acessar rapidamente os artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações sobre os widgets do Gestão de conhecimento Portal de serviços, consulte Widgets do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços**.
2. Clique em **Designer**.
3. Selecione a página inicial do Portal de serviços.
4. No campo **Filtrar por título ou ID**, insira `index` e o ID da página inicial do Portal de serviços. Em seguida, selecione **Portal de serviços**.
5. No campo **Filtrar widget**, pesquise os seguintes widgets do Gestão de conhecimento Portal de serviços e arraste-os para o contêiner em que deseja que eles apareça na página inicial do Portal de serviços.

Dica:
para verificar o local e a aparência dos widgets adicionados no Portal de serviços, clique na guia **Visualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Ao clicar em um link de artigo de conhecimento de um dos widgets adicionados à página inicial do Portal de serviços, a página de exibição de artigos do Gestão de conhecimento é aberta no Gestão de conhecimento Portal de serviços.

Configuração de marcadores de SEO personalizados para URLs canônicos e artigos de conhecimento localizados

Descubra artigos de conhecimento relevantes por meio de mecanismos de pesquisa, adicionando marcadores de SEO personalizados para URLs canônicos e marcadores `hreflang` à página de exibição de artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Atualize a inclusão de script `SPSEOHeaderTagsArticleView` para adicionar URLs canônicos e marcadores `hreflang` à página de exibição de artigos de conhecimento. Você também pode adicionar marcadores de cabeçalho personalizados à página de exibição de artigos de conhecimento implementando a função `generateCustomTagsForSEO`.

Nota:
as metatags serão adicionadas à exibição do artigo de conhecimento [kb_article_view] somente quando exibidas pelos agentes do usuário mencionados na propriedade do sistema `glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent`. Para obter mais informações, consulte Criação e edição de uma página usando o Designer do Portal de serviços .

Para obter informações sobre o comportamento padrão de URLs canônicos e marcadores `hreflang` para a página de exibição de artigos de conhecimento, consulte SEO para URLs canônicos e versões localizadas de artigos de conhecimento.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definições do sistema** > **Inclusões de script**.
2. Pesquise SPSEOHeaderTagsArticleView.
3. Na coluna **Nome**, clique no link **SPSEOHeaderTagsArticleView**.
4. No formulário Inclusão de script, modifique as funções dos artigos de conhecimento.

Funcionalidade	Implementação
Retornar um URL canônico para um artigo de conhecimento	Modifique a função `generateCanonicalURL` para retornar o URL canônico totalmente qualificado de um artigo de conhecimento como uma cadeia de caracteres. Por exemplo, use o seguinte formato de URL para um artigo de conhecimento no portal de atendimento ao cliente: "https://<instance name>.servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>"
Retornar um marcador `hreflang` para versões traduzidas de um artigo de conhecimento	Modifique a função `generateHrefLangArray` para retornar uma matriz `hreflang` para o idioma atual e as traduções disponíveis para um artigo de conhecimento. Por exemplo, use o seguinte formato para um artigo de conhecimento traduzido para francês no portal de atendimento ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funcionalidade	Implementação
	cliente: [{locale:'fr', href: 'https://<instance name>.servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>'}]
Retornar um cabeçalho personalizado para um artigo de conhecimento	Modifique a função `generateCustomTagsForSEO` para retornar marcadores de cabeçalho personalizados como uma matriz de cadeias de caracteres usada para a página de exibição de artigos de conhecimento. Por exemplo, use o seguinte formato para um marcador personalizado para um artigo de conhecimento: ['<meta custom-tag="" property="og:title" content="Service Portal">']
Retornar um conteúdo HTML otimizado para SEO para bots de SEO	Modifique a função `generateSEOTags` para retornar o conteúdo HTML otimizado para SEO em `items.customSEOHTML`.

Para obter mais informações sobre como configurar inclusões de script, consulte Inclusões de script .

5. Clique em **Atualizar**.

Criação de uma base de conhecimento

Crie uma base de conhecimento para fornecer uma plataforma de autoatendimento para que os usuários armazenem, compartilhem e gerenciem conteúdo. Configure bases de conhecimento em categorias de produto ou serviço e gerencie o acesso de usuários com base nas permissões. Personalize fluxos de trabalho para publicar e desativar artigos na base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Entenda os requisitos para configurar uma base de conhecimento.

Função necessária: knowledge_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.
2. Na lista Bases de conhecimento, clique em **Novo**.
3. No formulário da Base de Conhecimento, preencha os seguintes campos conforme apropriado:

Formulário Base de conhecimento

Campo	Descrição
Título	Nome exclusivo da base de conhecimento.
Validade do artigo	Número de dias padrão de validade dos artigos após a data de criação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O campo **Validade do artigo** é configurado para definir a data **Válido até** de um artigo. **Válido até** é a data em que este artigo de conhecimento expira. Quando você cria um artigo em uma base de conhecimento, o valor de data no campo **Válido até** do artigo é calculado da seguinte forma: Criado (sys_created_on) + Validade do artigo (em dias). Um autor ou editor de artigo pode selecionar se deseja manter ou alterar a data **Válido até** (consulte Criar um artigo de conhecimento). Se o campo **Validade do artigo** estiver em branco, a data no campo **Válido até** será definida como 1º de janeiro de 2100.
Ícone	Uma imagem que fornece uma referência visual para descrever a base de conhecimento. Esta imagem é exibida ao lado de todos os artigos desta base de conhecimento na página de resultados de pesquisa do artigo.
Desativar comentário	Opção para desativar comentários. Se selecionada, os usuários não poderão comentar nos artigos da base de conhecimento.
Desativar as sugestões	Opção para desabilitar sugestões de edição. Se selecionada, os usuários não poderão sugerir edições nos artigos na base de conhecimento.
Desativar edição das categorias	Opção para desabilitar a edição de categorias de conhecimento. Se selecionada, somente os gerentes de conhecimento podem adicionar ou editar categorias de conhecimento na base de conhecimento.
Desativar classificação	Opção para desabilitar a classificação de artigos de conhecimento. Se selecionada, os usuários não poderão classificar o artigo na base de conhecimento.
Desativar opção de marcar como útil	Opção para desabilitar a marcação como útil. Se selecionada, o usuário não poderá marcar nenhum artigo como útil na base de conhecimento.
Habilitar blocos	Opção para habilitar o recurso de blocos de conhecimento. Se selecionada, você pode criar blocos de conhecimento para adicionar a artigos de conhecimento em uma base de conhecimento.
Check-list	Check-list para avaliar a qualidade dos artigos na base de conhecimento.
Aplicação	Escopo da aplicação da base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo é definido automaticamente para a aplicação selecionada no seletor de aplicações. Para obter informações sobre uma base de conhecimento com escopo, consulte Bases de conhecimento com escopo.
Proprietário	O usuário responsável pela base de conhecimento. O responsável pela base de conhecimento pode atribuir outras funções à base de conhecimento.
Gerentes	Usuários que executam funções administrativas na base de conhecimento.
Fluxo de trabalho de publicação	O fluxo de trabalho para publicar os artigos na base de conhecimento. ○ **Conhecimento - Publicação instantânea:** publica artigos na base de conhecimento sem exigir aprovação. ○ **Conhecimento – Aprovação de publicação:** solicita aprovação do gerente da base de conhecimento antes de mover os artigos para o estado publicado.
Desativar fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho para desativar os artigos na base de conhecimento. ○ **Conhecimento – Desativação instantânea:** desativa artigos na base de conhecimento sem exigir aprovação. ○ **Conhecimento – Aprovação de desativação:** solicita aprovação do gerente da base de conhecimento antes de mover os artigos para o estado desativado.
Ativo	Opção para indicar que a base de conhecimento está ativa. Se não for selecionada, somente usuários com a função de administrador ou administradores de conhecimento poderão criar, pesquisar ou exibir artigos.
Descrição	Uma descrição resumida da base de conhecimento.
Definir valores de campo de base de conhecimento padrão	Definições de configuração padrão para a base de conhecimento.
Produtos relacionados	Lista de produtos relacionados ao conteúdo da base de conhecimento.
Criar tarefas de tradução automaticamente	Opção para habilitar a criação automática de tarefas de tradução após a publicação de um artigo. Se esta opção for selecionada, quando um artigo de conhecimento for publicado nesta base de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	conhecimento, as tarefas de tradução serão criadas automaticamente para os idiomas configurados. Este campo aparece somente quando o recurso de gestão de tradução e a propriedade *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* estão habilitados. Para obter mais informações, consulte Gestão de tradução e propriedades de Gestão de conhecimento.
Idiomas	Idiomas habilitados para os artigos de conhecimento nesta base de conhecimento. Se o seu sistema tiver mais idiomas, use esta opção para selecionar apenas os idiomas nos quais você deseja traduzir os artigos de conhecimento nesta base de conhecimento. Você pode adicionar mais idiomas posteriormente. No entanto, você pode remover idiomas somente quando não houver artigos de conhecimento nesse idioma. Este campo aparece somente quando o recurso de gestão de tradução e a propriedade *glide.knowman.translation.enable_translation_tas* estão habilitados. Para obter mais informações, consulte Gestão de tradução e propriedades de Gestão de conhecimento.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na seção da lista relacionada, exiba ou configure os seguintes itens relacionados à base de conhecimento:

Nome	Descrição
Conhecimento	Lista de artigos de conhecimento armazenados nesta base de conhecimento.
Permitir leitura	Lista de critérios do usuário que concede acesso de leitura e permite que o usuário que atenda aos critérios leia artigos em uma base de conhecimento. **Nota:** É recomendável atribuir critérios do usuário apropriados para proteger o acesso de leitura. Consulte Selecionar critérios do usuário para uma base de conhecimento.
É possível contribuir	Lista de critérios do usuário que concede acesso de contribuição e permite que o usuário que atenda aos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	critérios crie e modifique artigos em uma base de conhecimento. **Nota:** É recomendável atribuir critérios do usuário apropriados para proteger o acesso de contribuição. Consulte Selecionar critérios do usuário para uma base de conhecimento.
Modelos de Artigo	Se você ativou o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced), a lista relacionada de **Modelos de Artigo** será exibida. Se houver modelos de artigo na lista relacionada, os artigos dessa base de conhecimento só poderão ser criados usando um dos modelos de artigo listados. Se a lista relacionada de **Modelos de artigo** estiver vazia, os artigos poderão ser criados usando qualquer modelo de artigo. Clique em **Editar** para mapear modelos de artigo para a base de conhecimento. **Nota:** Administradores, administradores de conhecimento e gerentes de conhecimento podem editar os modelos de artigo da base de conhecimento.
Conteúdo em Destaque	Lista de artigos de conhecimento que aparecem na seção **Conteúdo em Destaque** da página inicial com base no conjunto de pesquisa de palavra-chave correspondente para cada artigo.
Categorias de Conhecimento	Lista de categorias de conhecimento associadas a esta base de conhecimento. **Nota:** Se a categoria estiver marcada como inativa, você não poderá associar artigos à categoria. No entanto, isso não tem nenhum efeito nos artigos existentes dessa categoria.

6. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Controle de acesso no nível da base de conhecimento usando critérios do usuário

Funções explícitas

Fluxos de trabalho de conhecimento

propriedades de Gestão de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de uma página inicial de conhecimento personalizada

I18N - Internacionalização de conhecimento

Configuração de bases de conhecimento para um portal

Selecione quais bases de conhecimento serão exibidas em um portal para exibir os artigos de conhecimento associados. Se nenhuma base de conhecimento estiver configurada, os usuários poderão exibir artigos de todas as bases de conhecimento do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Selecione o portal para o qual você deseja habilitar a pesquisa das bases de conhecimento desejadas.
3. Na lista relacionada Bases de conhecimento, clique em **Editar**.
4. No formulário Editar membros, mova as bases de conhecimento desejadas dos itens disponíveis na coluna **Coleção** para a coluna **Lista de bases de conhecimento**.
5. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Criação de uma base de conhecimento

Configuração de assinaturas de conhecimento

Configure assinaturas de conhecimento ativando o plug-in Knowledge Management Advanced e definindo as propriedades de assinatura.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) esteja ativado.

Nota:
o plug-in Knowledge Management Advanced ativa o plug-in Subscriptions and Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions).

Função necessária: knowledge_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Na seção **Propriedades da assinatura KM**, configure as seguintes propriedades.

Propriedade	Descrição
Habilitar recurso de assinatura para KM [glide.knowman.enable_km_subscription]	Habilita ou desabilita o recurso de assinaturas de conhecimento do Knowledge Management.
Lista de funções (separada por vírgulas) que pode ter o recurso de assinatura [glide.knowman.enable_km_subscription.roles]	Uma lista separada por vírgulas das funções que podem usar o recurso de assinaturas de conhecimento e assinar bases de conhecimento e artigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Lista de estados de fluxo de trabalho (separados por vírgulas) que podem ter o recurso de assinatura [glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state]	Uma lista separada por vírgulas dos estados do artigo para os quais o recurso de assinatura de conhecimento está disponível. Os estados padrão incluem **Rascunho**, **Revisão** e **Publicado**.

3. Selecione **Salvar**.

Tarefas de configuração para gerentes de conhecimento

Ter várias bases de conhecimento permite que uma organização distribua as responsabilidades de gerenciamento entre vários usuários, conhecidos como gerentes de conhecimento.

Como gerente de conhecimento, você pode atribuir outros gerentes, definir estruturas de categoria, configurar quais usuários podem ler e contribuir com artigos, mover e fixar artigos e modificar a maioria dos campos no formulário da Base de conhecimento. Você também pode aprovar a publicação ou a desativação de artigos de conhecimento nessas bases de conhecimento.

O gerente primário de uma base de conhecimento é o proprietário dela. Cada base de conhecimento deve ter um proprietário. Pode haver qualquer número de gerentes adicionais para cada base de conhecimento. O proprietário e todos os gerentes de uma base de conhecimento recebem automaticamente a função knowledge_manager. Se a base de conhecimento for desativada posteriormente, a função knowledge_manager não será removida automaticamente para esses usuários.

Adição de um artigo de conhecimento ao conteúdo em destaque

Adicione um artigo de conhecimento para aparecer na seção "Conteúdo em destaque" da página inicial de conhecimento e na parte superior da página de resultados de pesquisa de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_manager, knowledge_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A adição de um artigo ao conteúdo em destaque requer a associação de um artigo a palavras-chave específicas. Você pode pesquisar uma palavra-chave no Knowledge Portal de serviços ou na página de resultados de pesquisa para exibir artigos na seção "Conteúdo em destaque" ou na parte superior da lista de resultados de pesquisa de conhecimento.

Nota:
Os artigos adicionados à seção "Conteúdo em destaque" não aparecem nos resultados da pesquisa global e nas conversas do Virtual Agent.

- Para exibir artigos na seção "Conteúdo em destaque", adicione uma palavra-chave padrão no campo **Valor** da propriedade **glide.knowman.default_keyword** e adicione a mesma palavra-chave a todos os artigos que deseja exibir nessa seção.
- Para exibir artigos na parte superior da lista de resultados de pesquisa de conhecimento, adicione uma lista de palavras-chave a cada artigo que você deseja exibir na parte superior da lista (não é aplicável para AI Search).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Bases de conhecimento**.
2. Selecione uma base de conhecimento.
3. No formulário de conhecimento, clique na lista relacionada de Conteúdo em destaque.
4. Selecione **Novo**.
5. No formulário de palavra-chave de conhecimento, no campo Conhecimento, pesquise e selecione o artigo.
6. No campo Palavras-chave, clique no ícone de desbloqueio de palavras-chave (Ícone).
7. Selecione o ícone de pesquisa ( ) para abrir a lista de (**Palavras-chave de conhecimento**).
8. Selecione a palavra-chave a ser adicionada a este artigo.

Nota:
Se você estiver criando uma nova palavra-chave, deverá ser uma palavra única e não poderá conter espaços.

9. Selecione o ícone de desbloqueio de palavras-chave (ícone de) para adicionar as palavras-chave ao artigo.
10. Selecione **Enviar**.

Resultado
O conteúdo em destaque no portal de serviço de conhecimento exibe o artigo.

Definição de uma categoria do artigo de conhecimento

Cada base de conhecimento tem uma hierarquia de categorias que organiza os artigos.

Antes de Iniciar
Função obrigatória: Knowledge_admin, Knowledge_manager, **CanContribute** acesso à base de conhecimento

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina uma hierarquia para categorias criando relacionamentos primário-secundário. Cada hierarquia consiste em uma categoria de nível superior e uma estrutura de subcategorias, que também são chamadas de categorias secundárias. A hierarquia da categoria é salva no campo **Categoria completa** na tabela Categoria de conhecimento [kb_category].

Você pode criar e editar categorias separadamente para cada base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.
2. Selecione uma base de conhecimento que você gerencia.
3. Crie uma categoria de nível superior.
   a. Na lista relacionada Categorias de conhecimento, clique em **Novo**.
   b. No formulário Categoria de conhecimento, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Categoria de conhecimento

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo para a categoria. O rótulo aparece como o nome da categoria.
Valor	Valor da categoria usada ao fazer referência à categoria em scripts.
ID primária	Componente de nível superior associado à categoria. Esse campo é definido automaticamente para o ID do componente de nível superior.
Ativo	Opção para habilitar a categoria.

c. Clique em **Enviar**.

4. **Opcional:** Crie uma categoria secundária.
   a. Expanda uma categoria existente e clique em **Novo** na seção expandida.
   b. Preencha o formulário Categoria de conhecimento.
   c. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Além de usar categorias definidas por um gerente de conhecimento, os colaboradores de conhecimento podem adicionar e editar categorias ao editar um artigo.

Tópicos relacionados

Seleção de uma categoria de artigo de conhecimento

Atribuição de um gerente de base de conhecimento

Você pode designar usuários como gerentes de uma base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Bases de conhecimento**.
2. Selecione uma base de conhecimento que você gerencia.
3. No campo **Gerentes**, clique no ícone de desbloqueio.
4. Adicione um ou mais usuários.
5. Clique em **Atualizar**.
   Depois que o registro da base de conhecimento é salvo, os usuários selecionados como gerentes recebem automaticamente a função knowledge_manager, caso ainda não a tenham.

O que Fazer Depois

Você pode remover um gerente de base de conhecimento removendo esse usuário do campo **Gerentes**. Se o usuário não for um gerente de outra base de conhecimento, a função knowledge_manager será removida dele.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da análise de autoatendimento

Configure a estrutura Análise de Autoatendimento para que você possa usar as métricas geradas em um painel.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Conclua as tarefas a seguir para usar as métricas geradas pela estrutura Análise de Autoatendimento em um painel de uma aplicação:

Procedimento

1. Ativar análise de autoatendimento.
2. Configuração dos contextos de atividade da análise de autoatendimento.
3. Configuração dos elementos de padrão da análise de autoatendimento.
4. Configuração dos grupos de elementos padrão da análise de autoatendimento.
5. Configuração dos padrões de atividade da análise de autoatendimento.
6. Definição da configuração de desvio da análise de autoatendimento.
7. Configurar trabalhos programados para Análise de autoatendimento.

Tópicos relacionados

Painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente

Ativar análise de autoatendimento

Ative o plug-in Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core) se tiver a função de administrador. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Self-Service Analytics Core fornece a estrutura Análise de Autoatendimento para configurar contextos de desvio e padrões de atividade para coletar as métricas de redução de caso (desvio). As métricas são usadas no painel Análise de autoatendimento.

O plug-in Self-Service Analytics Core ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para o Self-Service Analytics Core

Plug-in	Descrição
Estrutura Assinaturas e feed de atividades [com.snc.activity_subscriptions]	Fornece um conjunto genérico de artefatos para lidar com assinaturas de qualquer objeto sujeito à assinatura. Qualquer entidade pode ser definida como um objeto sujeito à assinatura, e um conjunto de assinantes pode assinar os objetos. Quando ocorre um evento relacionado ao objeto sujeito à assinatura, as atividades podem ser rastreadas e os assinantes podem ser notificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
o plug-in Self-Service Analytics Core também é instalado quando você ativa a Solução Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente. Para obter mais informações, consulte Ativar o Solução Análise da plataforma para Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Configuração dos contextos de atividade da análise de autoatendimento

Defina o tipo de atividades que você deseja coletar como dados de Análise de Autoatendimento para uma entidade de usuário, como consumidores e contatos de clientes.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_ssa_core.self_service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os tipos de atividade que você adiciona a um contexto de atividade já estão predefinidos para uso em aplicações que usam a estrutura Assinaturas e feed de atividade. Essa estrutura está disponível quando você instala o plug-in Subscriptions and Activity Feed Framework (com.snc.activity_subscriptions). O plug-in é ativado quando você ativa o plug-in Self-Service Analytics Core (com.snc.self_service_analytics_core).

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de Autoatendimento** > **Configuração** > **Contexto de Atividades**.
2. Na lista Contextos de atividades, pesquise e selecione o contexto da atividade da sua entidade de usuário.
   - Para consumidores, selecione **Consumidor**.
   - Para contatos do cliente, selecione **Contato**.
   - Para entidades de usuário que não sejam consumidores e contatos de clientes, clique em **Novo** para criar outro contexto de atividade.

Nota:
para obter os contextos de atividade Consumidor e Contato por padrão, você deve instalar o plug-in Self-Service Analytics for Atendimento ao cliente (com.snc.pa.self_service_analytics_csm).

3. No formulário Contexto da atividade, verifique os valores do campo padrão para consumidores e contatos de clientes, ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Contexto de atividades

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para seu contexto de atividade.
Tabela de Contexto	Tabela que inclui a entidade de usuário cujas ações precisam ser rastreadas e exibidas no painel Análise de Autoatendimento. Por exemplo, se você quiser rastrear todas as ações de um contato do cliente, selecione a tabela Contato [customer_contact]. Da mesma forma, se você quiser rastrear todas as ações de um consumidor, selecione a tabela Consumidor [csm_consumer].
Módulo	Módulo associado à aplicação que armazena os dados de atividades.
Aplicação	Escopo da aplicação. Este campo é definido automaticamente com base no escopo da aplicação selecionado no seletor de aplicação.
Domínio	Domínio no qual os registros de atividades existem.

4. Se você estiver criando um novo contexto de atividade, clique em **Enviar** e selecione o link do contexto de atividade recém-criado na lista Contextos de atividades.
5. Na lista relacionada Grupos de contexto de atividades, mapeie um contexto de atividade com grupos de atividades.
   - Para consumidores e contatos de clientes, verifique os valores de campo padrão para uma configuração existente.
   - Para entidades de usuário que não sejam consumidores e contatos de clientes, clique em **Novo** para criar outro grupo de atividades ou mapear com um grupo de atividades existente.

   Para um novo mapeamento de grupo de atividades, no formulário Grupo de atividades, preencha os campos e clique em **Enviar**. Na lista relacionada Grupos de contexto de atividades, você precisa selecionar o grupo de atividades recém-criado e adicionar os tipos de atividade disponíveis para esse grupo.

Formulário Grupo de atividades

Campo	Descrição
Contexto de Atividades	Contexto de atividades associado ao grupo de atividades.
Grupo de Atividades	Opção para pesquisar e selecionar um grupo de atividades.
Aplicação	Define o escopo da aplicação. Esse campo é preenchido automaticamente com base no escopo da aplicação.
Domínio	Domínio no qual os registros de atividades existem.

6. Na lista relacionada Tipos de contexto de atividades, mapeie um contexto de atividade com um tipo de atividade.
   - Para consumidores e contatos de clientes, verifique os valores de campo padrão para uma configuração existente.
   - Para entidades de usuário que não sejam consumidores e contatos de clientes, clique em **Novo** para criar outro mapeamento ou use uma configuração existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para um novo mapeamento de tipo de atividade, no formulário Mapeamento de contexto de origem de atividade, preencha os campos e clique em **Enviar**.

Formulário Mapeamento de contexto de origem de atividade

Campo	Descrição
Contexto de Atividades	Contexto de atividades associado à origem de atividade.
Tabela de Contexto	Tabela que inclui a entidade de usuário cujas ações precisam ser rastreadas e exibidas no painel Análise de autoatendimento. Esse campo é preenchido automaticamente com base no contexto da atividade selecionada.
Tipo de atividade	Tipo de atividade que você deseja associar ao contexto de atividades.
Tabela de origem	Tabela a partir da qual os dados do contexto de atividade são preenchidos.
Critérios de filtro	Condições de filtro a serem aplicadas à tabela de origem.
Mapeamento avançado	Opção para habilitar o mapeamento avançado da origem da atividade e do contexto da atividade. Você insere um script no campo **Script de mapeamento avançado**.
Script de mapeamento avançado	Script a ser usado se a origem e o mapeamento de contexto não forem suficientes. Este campo aparece apenas se a opção **Mapeamento avançado** estiver marcada.
Módulo	Módulo associado à aplicação que armazena os dados de atividades.
Aplicação	Escopo da aplicação que contém a entidade de usuário. Este campo é definido automaticamente com base no escopo da aplicação selecionado no seletor de aplicação.
Domínio	Domínio no qual os registros de atividades existem.
Buscar de atividades	Opção para habilitar uma regra de negócios definida para um tipo de atividade.

7. No formulário Contexto de atividade, clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configuração dos elementos de padrão da análise de autoatendimento.

Configuração dos elementos de padrão da análise de autoatendimento

Configure um elemento padrão para especificar um único tipo de atividade e quantas vezes ele ocorre. Cada elemento padrão é implementado como expressões regulares.

Antes de Iniciar

Configuração dos contextos de atividade da análise de autoatendimento.

Função necessária: sn_ssa_core.self_service_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o sistema inclui elementos de padrão para analisar padrões de atividade nos canais de autoatendimento Conhecimento, Catálogo, Comunidades ou Virtual Agent. Esses elementos padrão estão disponíveis no plug-in Self-Service Analytics for Atendimento ao cliente [com.snc.pa.self_service_analytics_csm].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de Autoatendimento** > **Configuração** > **Elemento Padrão**.
2. Na lista Elementos padrão, modifique um elemento padrão existente ou clique em **Novo** para criar outro elemento padrão.
3. No formulário Elemento padrão, preencha os campos.

Formulário Elemento padrão

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o elemento padrão.
Tipo de atividade	Tipo de atividade que você deseja associar ao elemento padrão.
Aplicação	Escopo da aplicação que contém a entidade de usuário. Este campo é definido automaticamente com base no escopo da aplicação selecionado no seletor de aplicação.
Ocorrência	Frequência na qual uma atividade deve ocorrer. Uma ocorrência de atividade é um dos seguintes tipos: ○ **Uma vez**: uma atividade deve ter ocorrido apenas uma vez. Por exemplo, um artigo marcado com feedback positivo apenas uma vez. ○ **Opcionalmente uma vez**: uma atividade pode não ter ocorrido, mas se ocorreu, então ocorreu apenas uma vez. Por exemplo, nenhuma solicitação de catálogo foi criada ou somente uma foi criada. ○ **Opcionalmente muitas**: uma atividade pode não ter ocorrido, mas se ocorreu, então ocorreu apenas várias vezes. Por exemplo, nenhuma solicitação de catálogo foi criada ou várias solicitações foram criadas. ○ **Pelo menos uma vez**: uma atividade ocorreu pelo menos uma vez. Por exemplo, um blog de comunidade foi exibido uma ou mais vezes. ○ **Intervalo**: uma atividade ocorreu quantas vezes estiver especificado em um intervalo. Um intervalo é especificado usando os campos **Mínimo** e **Máximo**. Por exemplo, se você especificar um intervalo de 2 a 4 interações com o Virtual Agent, somente 2, 3 ou 4 interações poderão ter ocorrido.
Mínimo(a)	Ocorrência mínima de uma atividade. Este campo aparece somente quando **Intervalo** é selecionado na lista de ocorrências.
Máximo(a)	Ocorrência máxima de uma atividade. Este campo aparece somente quando **Intervalo** é selecionado na lista de ocorrências.

4. Envie ou atualize o elemento padrão.
   - Clique em **Enviar** se você criou um novo elemento padrão.
   - Clique em **Atualizar** se você modificou um elemento padrão existente.

O que Fazer Depois

Configuração dos grupos de elementos padrão da análise de autoatendimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração dos grupos de elementos padrão da análise de autoatendimento

Define uma combinação lógica de dois elementos padrão, grupo de elementos padrão ou ambos e quantas vezes a combinação ocorre. Cada grupo de elementos padrão é implementado como expressões regulares.

Antes de Iniciar

Configuração dos elementos de padrão da análise de autoatendimento.

Função necessária: sn_ssa_core.self_service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o sistema inclui grupos de elementos padrão para analisar padrões de atividade nos canais de autoatendimento Conhecimento, Catálogo, Comunidades e Virtual Agent. Esses elementos padrão estão disponíveis no plug-in Self-Service Analytics for Atendimento ao cliente [com.snc.pa.self_service_analytics_csm].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de Autoatendimento** > **Configuração** > **Grupo de Elemento Padrão**.
2. Configure um grupo existente ou crie um novo.
   - Selecione um grupo existente na lista Grupos de elementos padrão.
   - Crie um novo grupo clicando em **Novo**.
3. No formulário Grupo de elementos padrão, preencha os campos.

Formulário Grupo de elementos padrão

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o grupo de elementos padrão.
Primeiro Elemento	Expressão regular condicional que consiste em um elemento padrão ou grupo de elementos padrão.
Segundo Elemento	Outra expressão regular condicional que consiste em um elemento padrão ou grupo de elementos padrão.
Aplicação	Escopo da aplicação que contém a entidade de usuário. Este campo é definido automaticamente com base no escopo da aplicação selecionado no seletor de aplicação.
Operador	Operador lógico que retorna o resultado da combinação do primeiro com o segundo elemento. Os valores válidos são: ○ **E**: o primeiro e o segundo elementos são verdadeiros. ○ **Ou**: o primeiro ou o segundo elemento é verdadeiro.
Ocorrência	Frequência com que um elemento padrão ou grupo de elementos padrão deve ocorrer. Uma ocorrência é um dos seguintes tipos: ○ **Uma vez**: deve ter ocorrido apenas uma vez. ○ **Opcionalmente uma vez**: pode não ter ocorrido, mas se ocorreu, então ocorreu apenas uma vez. ○ **Opcionalmente muitas**: pode não ter ocorrido, mas se ocorreu, então ocorreu apenas várias vezes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Pelo menos uma vez**: ocorreu pelo menos uma vez. ○ **Intervalo**: ocorreu dentro de um intervalo. Um intervalo é especificado usando os campos **Mínimo** e **Máximo**.
Mínimo(a)	Ocorrência mínima do resultado da combinação lógica do primeiro com o segundo elemento. Este campo aparece somente quando Ocorrência é definida como **Intervalo**.
Máximo(a)	Ocorrência máxima do resultado da combinação lógica do primeiro com o segundo elemento. Este campo aparece somente quando Ocorrência é definida como **Intervalo**.

4. Salve as configurações do grupo de elementos padrão.
   - Salve um novo grupo de elementos padrão clicando em **Enviar**.
   - Salve as mudanças em um grupo de elementos padrão existente clicando em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
Configuração dos padrões de atividade da análise de autoatendimento.

Configuração dos padrões de atividade da análise de autoatendimento

Configure um padrão de atividade para combinar o elemento padrão, o grupo de elementos padrão ou ambos para uma entidade de usuário, e vincule-os a um resultado.

Antes de Iniciar
Configuração dos grupos de elementos padrão da análise de autoatendimento.

Função necessária: sn_ssa_core.self_service_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por padrão, o sistema inclui padrões de atividade para as atividades "Consumidor criou um caso" e "Cliente criou um caso". Esses elementos padrão estão disponíveis no plug-in Self-Service Analytics for Atendimento ao cliente [com.snc.pa.self_service_analytics_csm].

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Análise de Autoatendimento** > **Configuração** > **Padrão de Atividade**.
2. Configure um padrão de atividade existente para sua entidade de usuário ou crie um novo.
   - Selecione um padrão de atividade existente na lista Padrões de atividade.
   - Crie um novo padrão de atividade clicando em **Novo**.
3. No formulário Padrão de atividade, verifique os valores do campo padrão para um padrão de atividade existente ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

Formulário Padrão de atividade

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar o padrão de atividade.
Descrição	Resumo do padrão de atividade.
Atividade Primária	Atividade a ser rastreada na sequência de atividades depois que um padrão corresponde a um resultado usando o reconhecimento de padrão. Uma sequência de atividades é um fluxo de atividades que um usuário executa.
Resultado	Resultado de um padrão de atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	Escopo da aplicação que contém a entidade de usuário. Este campo é definido automaticamente com base no escopo da aplicação selecionado no seletor de aplicação.
Corresponder se	Reconhecimento de padrão usando a função "Corresponder se" para associar o padrão a um resultado. Por exemplo, você pode indicar que, se a atividade "Consumidor criou um caso" não for encontrada, você deseja correspondê-la com o resultado "Desvio confirmado".
Domínio	Domínio no qual os registros de atividades existem.

4. Clique em **Enviar** e selecione o link do padrão de atividade recém-criado na lista Padrões de atividade.
5. Na lista relacionada Elementos, selecione os elementos a serem mapeados com a atividade primária e use a coluna **Ordem** para decidir a ordem de cada mapeamento de elemento.
   - Para usar um elemento existente, selecione-o, modifique os campos e clique em **Atualizar**.
   - Para criar outro elemento padrão ou grupo de elementos padrão, clique em **Novo** e selecione o tipo de elemento, preencha os campos no formulário e clique em **Enviar**.

   Um elemento pode ser um elemento padrão ou um grupo de elementos padrão. Para obter mais informações, consulte Configuração dos elementos de padrão da análise de autoatendimento e Configuração dos grupos de elementos padrão da análise de autoatendimento.

   Na coluna **Ordem**, as seguintes condições se aplicam:
   - Se houver apenas um mapa de tabela correspondente, o sistema usará esse mapa.
   - Se houver vários mapas de tabela correspondentes com a mesma ordem, o sistema usará o mapa com a data de criação mais antiga.
   - Se houver vários mapas de tabela correspondentes com ordens diferentes, o sistema usará o mapa com a ordem mais alta.
6. No formulário Padrão de atividade, clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Definição da configuração de desvio da análise de autoatendimento.

Definição da configuração de desvio da análise de autoatendimento

Associe um período a um contexto de atividade que defina quanto tempo um sistema aguardará até que um caso seja criado para corresponder a um padrão de desvio.

Antes de Iniciar

Configuração dos padrões de atividade da análise de autoatendimento.

Função necessária: sn_ssa_core.self_service_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Análise de Autoatendimento** > **Configuração** > **Configuração de desvio**.
2. Na lista Configurações de desvio, pesquise e selecione a configuração de desvio para seu contexto de atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para contatos do cliente, selecione **Configuração de desvio do caso de contato**.
- Para consumidores, selecione **Configuração de desvio do caso de consumidor**.
- Para entidades de usuário que não sejam consumidores e contatos de clientes, clique em **Novo** para criar outra configuração de desvio ou modifique uma configuração existente.

3. No formulário Configuração de desvio, verifique os valores do campo padrão para uma configuração existente ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

Formulário Configuração de desvio

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de desvio.
Contexto de Atividades	Tipo de atividades para as quais você deseja coletar dados. Para obter mais informações, consulte Configuração dos contextos de atividade da análise de autoatendimento.
Descrição	Resumo da configuração.
Aplicação	Escopo da aplicação que contém a entidade de usuário. Este campo é definido automaticamente com base no escopo da aplicação selecionado no seletor de aplicação.
Janela	Janela de contexto de atividade (duração) para atividades de rastreamento que correspondam a um padrão de desvio. Exemplo: para acompanhar a atividade de criação de caso para um consumidor em um dia, defina a janela como 1 dia. ○ Se o consumidor criar um caso dentro dessa janela, o padrão de desvio correspondente não será um desvio. ○ Se o consumidor não criar um caso dentro dessa janela, o padrão de desvio correspondente será um possível desvio. ○ Se o consumidor não criar um caso e a última atividade tiver recebido um feedback positivo para qualquer conteúdo de canal de autoatendimento nessa janela, o padrão de desvio correspondente será um desvio confirmado.

4. Na lista relacionada Padrões de desvio, adicione ou modifique padrões de desvio existentes para associá-los à configuração de desvio ou adicione um novo padrão.
Esta lista relacionada aparecerá somente se houver uma configuração de desvio.

5. Na lista relacionada Métricas de desvio, adicione ou modifique uma tabela de métrica de desvio existente que armazena os dados de desvio para um padrão de atividade associado a um tipo de desvio.
Esta lista relacionada aparecerá somente se houver uma configuração de desvio. Como alternativa, você também pode configurar uma tabela de métrica de desvio navegando até **Análise de Autoatendimento** > **Métrica de Desvio**.

6. No formulário Configuração de desvio, clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configurar trabalhos programados para Análise de autoatendimento.

Configurar trabalhos programados para Análise de autoatendimento

Programe quando executar a configuração de desvio para gerar as atividades que correspondem a um padrão de atividade em uma janela de atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Definição da configuração de desvio da análise de autoatendimento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a duração do processamento da configuração de desvio para uma entidade de usuário. Essa configuração é opcional para consumidores e contatos de clientes. O trabalho programado captura dados para a Análise de Autoatendimento e armazena os dados gerados na tabela Métrica de desvio [ssa_deflection_metric].

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Configure o script programado processado para uma entidade de usuário em um trabalho programado.
   - Para consumidores, selecione **Análise de desvio para consumidores**.
   - Para contatos de clientes, selecione **Análise de desvio para contatos**.
   - Para entidades de usuário que não sejam consumidores e contatos de clientes, clique em **Novo** e selecione **Executar automaticamente um script escolhido por você** para criar outro trabalho programado ou modificar um existente.
3. No formulário Execução programada de script, verifique os valores do campo padrão para consumidores e contatos de clientes, ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

Formulário Execução programada de script

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar a execução programada de script.
Ativo	Opção para ativar o script na data e hora programadas. Por padrão, o trabalho fica inativo.
Executar	Tipo de programação para executar o script. As opções são: ○ Diariamente ○ Semanalmente ○ Mensalmente ○ Periodicamente ○ Uma vez
Dia	○ Se você selecionar **Semanalmente** como o valor de **Executar**, o dia da semana. ○ Se você selecionar **Mensalmente** como o valor de **Executar**, o dia do mês.
Intervalo de repetição	Se você selecionar **Periodicamente** como o valor de **Executar**, o intervalo entre cada execução de script. **Nota:** esta configuração não leva em conta as mudanças do horário de verão. Por exemplo, se você selecionar o período de um dia, isso adicionará 24 horas à hora de início do trabalho. Se a hora de início foi configurada durante um período com horário de verão, o trabalho será executado com um deslocamento de uma hora nos dias quando esse fuso horário não estiver no horário de verão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tempo	Se você selecionar **Diariamente**, **Semanalmente**ou **Mensalmente** como o valor de **Executar**, a hora do dia, com base em um relógio de 24 horas.
Iniciando	Data e hora da primeira execução de script programada.
Aplicação	Aplicação que contém o script.
Condicional	Opção de executar um trabalho programado se determinadas condições forem atendidas no script associado.
Condição	Script condicional que determina se um trabalho programado deve ser executado. A última expressão do script deve ser avaliada como um valor booliano (verdadeiro ou falso). Este campo aparece somente quando a caixa de seleção **Condição** está marcada.
Executar este script	Script a ser executado na data e hora programadas. Para um novo script programado, copie o script do script existente (Análise de desvio para consumidores ou Análise de desvio para contatos) e modifique o valor do campo `deflectionAnalyticsService.captureDeflectionAnalytics('sys_ID')` para incluir o sys_id do registro de configuração de desvio. Para obter informações sobre como identificar o sys_id, consulte O identificador de registro exclusivo (sys_id) .

4. Clique em **Atualizar** para consumidores ou contatos de clientes ou **Enviar** para salvar uma configuração personalizada.

Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento

Determine se determinados usuários ou categorias de usuários podem acessar bases de conhecimento e artigos de conhecimento controlando o acesso de contribuição e leitura.

Como administrador de conhecimento, gerente ou proprietário de uma base de conhecimento, você pode atribuir critérios do usuário para controlar o acesso de contribuição e leitura no nível da base de conhecimento, sendo que:

- O acesso de leitura determina a capacidade de exibir artigos de conhecimento em uma base de conhecimento.
- O acesso de contribuição determina a capacidade de criar, modificar e desativar artigos de conhecimento em uma base de conhecimento.

Como administrador de conhecimento, gerente ou proprietário de uma base de conhecimento, você pode atribuir critérios do usuário, funções ou ambos para controlar o acesso de leitura no nível da base de conhecimento.

Tente usar somente critérios do usuário, que foram introduzidos no Gestão de conhecimento v3, para controlar o acesso a artigos de conhecimento. As funções eram usadas para essa finalidade no Gestão de conhecimento v2. Se nenhum critério do usuário for selecionado para uma base de conhecimento, todos os usuários poderão ler e todos os usuários com funções poderão contribuir com essa base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, quando o acesso de contribuição não é fornecido para uma base de conhecimento, um usuário deve atender às funções e às condições de critérios do usuário para acesso de leitura. No entanto, você pode substituir funções definidas para um artigo de conhecimento e fornecer acesso por meio de critérios do usuário somente configurando a propriedade do sistema `glide.knowman.search.apply_role_based_security` como falsa. Como essa propriedade não está disponível por padrão, você deve adicioná-la. Para obter mais informações, consulte Adição de uma propriedade do sistema .

Critérios do usuário para acesso ao conhecimento

Como administrador de conhecimento, gerente ou proprietário de uma base de conhecimento, você controla o acesso de um usuário a bases de conhecimento ou artigos de conhecimento por meio dos critérios do usuário, que são descritos na tabela a seguir.

Definições dos critérios do usuário

Critérios do usuário	Resultado
Não é Possível Contribuir	Não é possível contribuir (ou seja, não é possível criar, modificar ou desativar) artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. O critério do usuário "Não é possível contribuir" está disponível somente para bases de conhecimento.
É possível contribuir	É possível contribuir (ou seja, é possível visualizar, criar, modificar ou desativar) artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. O critério do usuário "É possível contribuir" está disponível somente para bases de conhecimento.
Não Pode Ler	No nível da base de conhecimento, não é possível exibir artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. No nível do artigo de conhecimento, não é possível exibir um artigo de conhecimento.
Permitir leitura	No nível da base de conhecimento, é possível exibir artigos de conhecimento em uma base de conhecimento. No nível do artigo de conhecimento, é possível exibir um artigo de conhecimento.

O acesso à base de conhecimento e seus artigos são definidos com base no status dos critérios do usuário para um usuário, conforme descrito na tabela a seguir.

Combinação da base de conhecimento e dos critérios do usuário do artigo de conhecimento

Status	Acesso
O usuário corresponde tanto a "É possível contribuir" quanto a "Não é possível contribuir" no nível da base de conhecimento	O usuário não tem acesso para contribuir com a base de conhecimento e seus artigos.
O usuário corresponde tanto a "É possível ler" quanto a "Não é possível ler" no nível da base de conhecimento	O usuário não tem acesso para ler a base de conhecimento e seus artigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Combinação da base de conhecimento e dos critérios do usuário do artigo de conhecimento

Status	Acesso
O usuário corresponde tanto a "É possível ler" no nível da base de conhecimento quanto a "Não é possível ler" no nível do artigo de conhecimento	O usuário não tem acesso para ler o artigo de conhecimento.
O usuário corresponde tanto a "É possível ler" quanto a "Não é possível ler" no nível do artigo de conhecimento	O usuário não tem acesso para ler o artigo de conhecimento.

Usuários com privilégios de conhecimento especiais

Usuários com privilégios de conhecimento especiais não são avaliados com base nos critérios do usuário e têm acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento, conforme descrito na tabela a seguir.

Acesso de usuários com privilégios especiais a bases de conhecimento e artigos de conhecimento

Usuário	Acesso
Administrador de conhecimento	• Lê e contribui com todas as bases de conhecimento e seus artigos. • Modifica a definição de todas as bases de conhecimento e atribui critérios do usuário a elas. **Nota:** esse acesso não se aplica a bases de conhecimento com escopo. Para obter mais informações, consulte Bases de conhecimento com escopo.
Proprietário de uma base de conhecimento	• Lê e contribui com essa base de conhecimento. • Modifica a definição dessa base de conhecimento e atribui critérios do usuário a ela.
Gerente de uma base de conhecimento	• Lê e contribui com essa base de conhecimento. • Modifica a definição dessa base de conhecimento e atribui critérios do usuário a ela. **Nota:** Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o gerente de uma base de conhecimento não poderá modificar artigos de conhecimento de outros autores que estejam no estado **Rascunho**. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo.
Membros de um grupo responsável associado a um artigo de conhecimento	Lê, modifica, aprova e desativa esse artigo de conhecimento (consulte Grupos responsáveis).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções explícitas e critérios do usuário

Funções explícitas (snc_external e snc_internal) são adicionadas à sua instância quando o administrador instala um plug-in, como o Atendimento ao cliente (com.sn_customerservice), que também ativa o plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles). Se você criar uma base de conhecimento com o plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) ativado, a aplicação adicionará automaticamente os seguintes critérios do usuário predefinidos no nível da base de conhecimento:

- **Usuários com a função "snc_internal"** – são adicionados aos critérios do usuário "Pode ler", permitindo que somente usuários com a função snc_internal tenham acesso de leitura à base de conhecimento.
- **Usuários com a função "snc_internal" e outra** – são adicionados aos critérios do usuário "Pode contribuir", permitindo que somente usuários com a função snc_internal e pelo menos uma função adicional tenham acesso de contribuição com a base de conhecimento.

Quando você atualiza para versões do produto que oferecem o plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles), os critérios do usuário predefinidos **Usuários com a função "snc_internal"** e **Usuários com a função "snc_internal" e outra função** não são adicionados automaticamente a nenhuma base de conhecimento existente criada antes da ativação do plug-in Explicit Roles. Para adicionar esses critérios do usuário predefinidos a uma base de conhecimento existente, execute o script de correção `Corrigir bases de conhecimento não seguras`. Para obter mais informações sobre funções explícitas e scripts de correção, consulte Funções explícitas e Scripts de correção.

Determinação do acesso de contribuição a uma base de conhecimento e seus artigos usando critérios do usuário

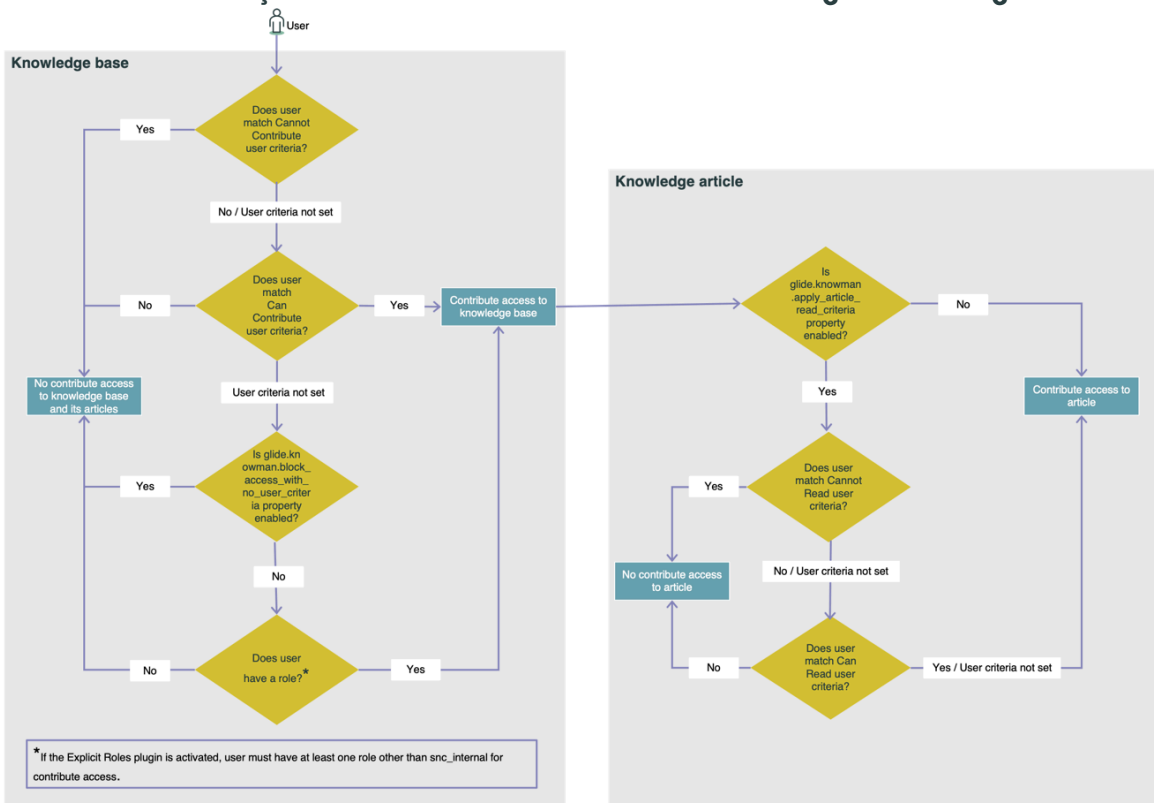
O fluxograma desta seção ilustra as verificações de critérios do usuário que determinam o acesso de contribuição nos níveis de base de conhecimento e de artigo.

Nota:
Para que um usuário não autenticado exiba artigos de conhecimento na base de conhecimento, certifique-se de que o público das páginas do Knowledge Management Portal de serviços esteja definido como público, ou seja, a página pode ser acessada sem a necessidade de autenticação. Para obter mais informações, consulte Criação e edição de uma página usando o Designer do Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso de contribuição a uma base de conhecimento e seu fluxograma de artigo



Quando "Não é possível contribuir" não está configurado ou um usuário não corresponde a "Não é possível contribuir" e, além disso, "Pode contribuir" não está definido, o valor da propriedade `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` é avaliado para determinar o acesso de contribuição, conforme explicado na tabela a seguir.

Acesso de contribuição a uma base de conhecimento quando os critérios do usuário para uma base de conhecimento não estão definidos

Valor da propriedade	Resultado
verdadeiro	Nenhum usuário tem acesso de contribuição à base de conhecimento, exceto usuários com privilégios de conhecimento especiais.
falso	Todos os usuários, incluindo usuários não autenticados, com pelo menos uma função podem contribuir com a base de conhecimento. Se o plug-in Explicit Roles (com.glide.explicit_roles) estiver ativado, os usuários que tiverem pelo menos uma função além de snc_internal poderão contribuir com a base de conhecimento. Para consultar as bases de conhecimento acessíveis a usuários não autenticados, use o recurso de diagnóstico de critérios do usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar o acesso a bases de conhecimento para usuários não autenticados.

Quando um usuário tem acesso de contribuição a uma base de conhecimento, a propriedade `glide.knowman.apply_article_read_criteria` é avaliada para determinar o acesso de contribuição a um artigo na base de conhecimento, conforme explicado na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

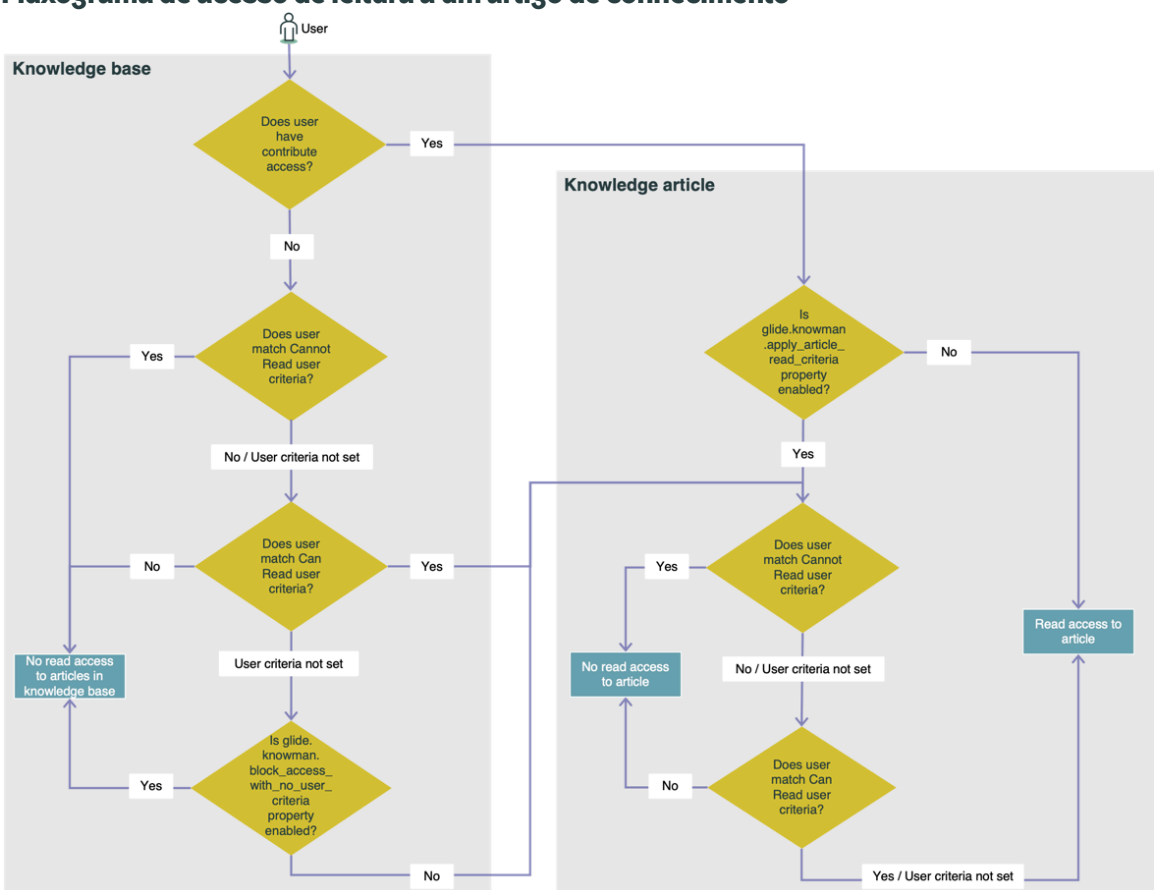
Acesso de contribuição a um artigo quando um usuário tem acesso de contribuição a uma base de conhecimento

Valor da propriedade	Resultado
verdadeiro	O acesso de leitura no nível de artigo substitui a permissão de contribuição padrão concedida pelo acesso de contribuição no nível da base de conhecimento.
falso	O acesso de contribuição no nível da base de conhecimento tem precedência sobre os critérios do usuário no nível do artigo, e o usuário tem acesso de contribuição a todos os artigos da base de conhecimento.

Determinação do acesso de leitura a uma base de conhecimento usando critérios do usuário

O fluxograma a seguir ilustra as verificações de critérios do usuário que determinam o acesso de leitura a um artigo de conhecimento.

Fluxograma de acesso de leitura a um artigo de conhecimento



Quando "Não é possível ler" não está configurado ou um usuário não corresponde a "Não é possível ler" e, além disso, "Pode ler" não está definido, o valor da propriedade `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` é avaliado para determinar o acesso de leitura, conforme explicado na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso de leitura quando os critérios do usuário para uma base de conhecimento não estão definidos

Valor da propriedade	Resultado
verdadeiro	Nenhum usuário tem acesso de leitura, exceto usuários com privilégios de conhecimento especiais e usuários que têm acesso de contribuição com a base de conhecimento.
falso	Todos os usuários, incluindo os não autenticados, têm acesso de leitura à base de conhecimento, e os critérios do usuário no nível do artigo são avaliados. Para consultar as bases de conhecimento acessíveis a usuários não autenticados, use o recurso de diagnóstico de critérios do usuário. Para obter mais informações, consulte Configurar o acesso a bases de conhecimento para usuários não autenticados.

Quando um usuário tem acesso de contribuição a uma base de conhecimento, a propriedade `glide.knowman.apply_article_read_criteria` é avaliada para determinar o acesso de leitura a um artigo na base de conhecimento, conforme explicado na tabela a seguir.

Acesso de leitura a um artigo quando um usuário tem acesso de contribuição a uma base de conhecimento

Valor da propriedade	Resultado
verdadeiro	O acesso de leitura no nível de artigo substitui a permissão de leitura padrão concedida pelo acesso de contribuição no nível da base de conhecimento.
falso	O acesso de contribuição no nível da base de conhecimento tem precedência sobre os critérios do usuário no nível do artigo, e o usuário tem acesso de leitura a todos os artigos da base de conhecimento.

Importante:
Depois de adicionar critérios do usuário, você pode usar o recurso de diagnóstico de critérios do usuário para verificar o acesso que os usuários têm a uma base de conhecimento ou a um artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Diagnóstico de critérios do usuário para o Gestão de conhecimento.

Tópicos relacionados

propriedades de Gestão de conhecimento

Tarefas de configuração para gerentes de conhecimento

Perguntas frequentes sobre o Knowledge Management

Criação de critérios de usuário para controlar o acesso a bases de conhecimento e artigos

Controle o acesso a bases de conhecimento e artigos criando critérios do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: user_criteria_admin

Nota:
para criar um registro de critérios do usuário no módulo Conhecimento, você deve ter a função user_criteria_admin além da função knowledge. Para obter mais informações sobre o acesso, consulte Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Critérios do usuário**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Critérios do usuário, preencha os campos.

Formulário de critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo dos critérios do usuário.
Usuários	Usuários que devem corresponder aos critérios do usuário.
Grupos	Grupos que devem corresponder aos critérios do usuário.
Funções	Funções para corresponder aos critérios do usuário. **Nota:** ◦ Como a avaliação de uma função é armazenada em cache na sessão, qualquer mudança na função requer que você faça login novamente. ◦ Os critérios do usuário não são aplicáveis a funções de privilégio elevado.
Avançado	Opção para exibir ou ocultar a opção avançada que inclui o campo **Script** no formulário Critérios do Usuário.
Script	Script para definir qualquer critério de usuário adicional que retorne verdadeiro ou falso. Este campo está disponível quando a opção **Avançado** é selecionada no formulário Critérios do usuário. **Nota:** ◦ Um script é avaliado no escopo em que os critérios do usuário são criados. ◦ A avaliação de um script é armazenada em cache na sessão, qualquer mudança na avaliação requer que você faça login novamente. Se um critério de usuário com script for definido para uma base de conhecimento, o acesso do usuário às bases de conhecimento será avaliado uma vez por sessão. Se o script resultar em mudanças após a criação de um cache de sessão, o resultado entrará em vigor na próxima sessão. ◦ Não use `gs.getUser()` ou outras APIs de sessão porque elas causam conflitos quando usadas em ferramentas de diagnóstico. Use a variável `user_id` predefinida disponível no script para obter o ID do usuário que está sendo usado para avaliar o script. ◦ Os scripts são avaliados dinamicamente. Portanto, a inclusão de scripts em um critério de usuário pode afetar o desempenho.
Ativo	Opção para ativar ou desativar os critérios do usuário.
Empresas	Empresas às quais o registro do usuário deve corresponder.
Locais	Locais aos quais o registro do usuário deve corresponder.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Departamentos	Departamentos aos quais o registro do usuário deve corresponder.
Corresponder tudo	Opção para determinar se todos os elementos de cada campo de critérios do usuário preenchido devem corresponder. Se selecionado, somente usuários que correspondam a todos os critérios do usuário terão acesso. Se desmarcado, o usuário deve atender a um ou mais dos critérios do usuário definidos para ter acesso. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada para que qualquer condição atendida forneça uma correspondência. Por exemplo, considere um registro de critérios do usuário para o seguinte: ◦ Locais A ou B ◦ Empresa C ou D Com a opção **Corresponder tudo** selecionada, somente os usuários que atenderem a todas essas condições serão correspondidos. Por exemplo, um usuário com um local A e uma empresa C. Se **Corresponder tudo** não estiver selecionado, os usuários que atenderem a qualquer uma dessas condições serão correspondidos. Por exemplo, um usuário com um local B. **Nota:** Se você selecionar **Corresponder tudo**, certifique-se de não criar condições contraditórias que nunca possam ser atendidas. Por exemplo, se todos os usuários no local A trabalharem para a empresa G, as condições neste exemplo nunca poderão ser atendidas.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Controle de acesso no nível da base de conhecimento usando critérios do usuário

Controle de acesso no nível do artigo de conhecimento usando critérios do usuário

Controle de acesso no nível da base de conhecimento usando critérios do usuário

Especifique os critérios do usuário para uma base de conhecimento para controlar quais usuários têm acesso para ler e contribuir com artigos dessa base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_manager, knowledge_admin ou administrador

Nota:
para administrar uma base de conhecimento com escopo, você deve ter a função de administrador específica da aplicação, além da função knowledge_admin ou de administrador. Para obter mais informações, consulte Bases de conhecimento com escopo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode atribuir critérios do usuário para controlar o acesso de leitura ou contribuição. Por exemplo, você pode permitir que todos os usuários do departamento de suporte tenham acesso de contribuição a uma base de conhecimento criando um registro de critérios do usuário com o departamento necessário definido como Suporte e, em seguida, incluindo o registro de critérios do usuário nos critérios do usuário "Pode contribuir". Para obter mais informações, consulte Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento. Tente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usar somente critérios do usuário, que foram introduzidos no Knowledge Management v3, para controlar o acesso a bases de conhecimento. As funções eram usadas para essa finalidade no Knowledge Management v2.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.
2. Clique no link da base de conhecimento que você gerencia.
3. Adicione critérios do usuário à base de conhecimento.

   a. Dependendo dos critérios do usuário que você deseja definir, selecione uma ou mais listas relacionadas relevantes.

Lista relacionada	Descrição
Permitir leitura	Os usuários podem ler os artigos da base de conhecimento.
Não Pode Ler	Os usuários não podem ler os artigos da base de conhecimento.
É possível contribuir	Os usuários podem criar, modificar e desativar os artigos da base de conhecimento. O acesso de contribuição a uma base de conhecimento também fornece acesso de leitura a todos os artigos da base de conhecimento.
Não é Possível Contribuir	Os usuários não podem criar, modificar, desativar ou ler os artigos da base de conhecimento.

   Nota:
   Se as listas relacionadas não estiverem visíveis, configure o formulário Conhecimento para exibi-las. Para obter mais detalhes, consulte Adição de uma lista relacionada a um formulário .

   b. Na lista relacionada selecionada, adicione os critérios do usuário necessários.

   - Como um usuário com a função de administrador, para adicionar um novo registro de critérios do usuário, clique em **Novo**, especifique os campos obrigatórios e clique em **Enviar**.
   - Como um usuário com a função de administrador, knowledge_manager ou knowledge_admin, para adicionar um registro de critérios do usuário existente, clique em **Editar**, mova os critérios do usuário necessários da coluna **Coleção** para a coluna **Conhecimento** e clique em **Salvar**.

4. No formulário Base de conhecimento, clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Depois de adicionar critérios do usuário, você pode usar o recurso de diagnóstico de critérios do usuário para verificar o acesso que os usuários têm a uma base de conhecimento ou a um artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Diagnóstico de critérios do usuário para o Gestão de conhecimento.

Importante:
Depois de fazer adições ou mudanças nos critérios do usuário, talvez seja necessário fazer logout e login novamente para limpar a configuração anterior.

Tópicos relacionados

- Criação de uma base de conhecimento
- Criação de critérios de usuário para controlar o acesso a bases de conhecimento e artigos
- Controle de acesso no nível do artigo de conhecimento usando critérios do usuário

Controle de acesso no nível do artigo de conhecimento usando critérios do usuário

Especifique os critérios do usuário para um artigo de conhecimento para controlar quais usuários têm acesso de leitura a esse artigo.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuários que têm acesso de contribuição ao artigo de conhecimento

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar os campos **Pode ler** e **Não pode ler**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Tente usar somente critérios do usuário, que foram introduzidos no Knowledge Management v3, para controlar o acesso a artigos de conhecimento. As funções eram usadas para essa finalidade no Knowledge Management v2. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Abra um artigo de conhecimento.

   Nota:
   Você pode atualizar somente a versão mais recente do artigo de conhecimento.

2. Atribua acesso com base nos critérios do usuário.

   Nota:
   Se os campos **Pode ler** e **Não pode ler** não estiverem visíveis, configure o formulário Conhecimento para exibi-los. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário .

3. No formulário Conhecimento, clique em **Atualizar** e em **Publicar** para aplicar as mudanças.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Depois de adicionar critérios do usuário, você pode usar o recurso de diagnóstico de critérios do usuário para verificar o acesso que os usuários têm a uma base de conhecimento ou a um artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Diagnóstico de critérios do usuário para o Gestão de conhecimento.

Importante:
Depois de fazer adições ou mudanças nos critérios do usuário, talvez seja necessário fazer logout e login novamente para limpar a configuração anterior.

Tópicos relacionados

Criação de critérios de usuário para controlar o acesso a bases de conhecimento e artigos

Controle de acesso no nível da base de conhecimento usando critérios do usuário

Configurar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word

Configure o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word para criar e acessar artigos de conhecimento no Microsoft Word.

Antes de Iniciar

Conclua as tarefas a seguir para usar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.

Procedimento

1. Ativação do Knowledge Management, add-in para Microsoft Word.
2. Implantação do Knowledge Management, add-in para Microsoft Word.
3. Configuração de segurança para o Knowledge Management, add-in para Microsoft Word.
4. **Opcional:** Como habilitar o download do documento de origem do Microsoft Word para um artigo de conhecimento.

Tópicos relacionados

Autoria de artigo de conhecimento no Microsoft Word

Ativação do Knowledge Management, add-in para Microsoft Word

Ative o plug-in Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word), se tiver a função de administrador. Esse plug-in ativa os plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

> **Nota:**
> Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Implantação do Knowledge Management, add-in para Microsoft Word

Implante o Knowledge Management, add-in para Microsoft Word para criar artigos de conhecimento a partir do Microsoft Word.

Antes de Iniciar

Além de ter uma das funções a seguir na instância do ServiceNow , você deve ser um administrador do Office365 para implantar o Knowledge Management, add-in para Microsoft Word.

Função necessária: admin, sn_outlook_addin.outlook_addin_setup

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suplementos da ServiceNow para o Office** > **Manifestos do Suplemento do Office**.
2. Na coluna Nome do add-in, clique em **Knowledge Management**.
3. Clique em **Baixar manifesto** para baixar o arquivo de manifesto do add-in para sua área de trabalho.

> **Nota:**
> para versões anteriores ao patch 3 de Paris, o manifesto baixado relata erros de validação no Office 365. Para obter mais informações sobre como resolver esses erros, consulte o artigo Falha na validação do Knowledge no manifesto do Word Office [KB0860916] na base de conhecimento do HI.

4. Implante o Knowledge Management, add-in para Microsoft Word.
   Para obter mais informações, consulte Implantar add-ins no Admin Center .

Configuração de segurança para o Knowledge Management, add-in para Microsoft Word

Use a propriedade *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* para especificar todos os domínios primários na aplicação Microsoft Word Online ao qual o Knowledge Management, add-in para Microsoft Word, está integrado.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter ativado o plug-in Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word e de ter definido o escopo da aplicação como Knowledge Management, add-in para Microsoft Word.
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os domínios especificados para a aplicação Microsoft Word na propriedade *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* são usados para definir os cabeçalhos de x-frame-options e content-security-policy . Essas configurações exibem com segurança o Knowledge Management, add-in para Microsoft Word, na versão online dos documentos do Microsoft Word.

> **Nota:**
> se você não definir *sn_km_word.glide.knowman.word.xframe* corretamente, o Knowledge Management, add-in para Microsoft Word, não será carregado no documento do Word. Para obter mais informações sobre como resolver esses erros, consulte o artigo Falha na validação do Knowledge no manifesto do Word Office [KB0860916] na base de conhecimento do HI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise pela propriedade *`sn_km_word.glide.knowman.word.xframe`*.
3. No campo **Valor**, insira um domínio.
   Para várias entradas, separe os domínios com vírgulas.

   Por exemplo, para inserir os domínios Microsoft SharePoint e Microsoft OneDrive:
   https://*`sitename`*.sharepoint.com,https://*`sitename`*-my.sharepoint.com,https://word-edit.officeapps.live.com
4. Clique em **Atualizar**.

Como habilitar o download do documento de origem do Microsoft Word para um artigo de conhecimento

Defina a propriedade *`sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download`* para permitir que os usuários baixem o documento de origem do Microsoft Word de um artigo de conhecimento a partir da página de exibição do artigo de conhecimento para um portal ou espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando um artigo de conhecimento é criado usando o Microsoft Word, os usuários que estiverem acessando a página de exibição do artigo de conhecimento em um portal ou espaço poderão baixar o documento de origem do Microsoft Word quando a propriedade *`sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download`* estiver definida como verdadeira.

Nota:
depois de habilitar a propriedade *`sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download`*, o documento de origem do Microsoft Word de um artigo de conhecimento também poderá aparecer nos resultados de pesquisa como um anexo do artigo. Portanto, a habilitação dessa propriedade pode afetar a relevância da pesquisa de um artigo de conhecimento.

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise pela propriedade *`sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download`*.
3. No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.
4. Clique em **Atualizar**.

Diagnóstico de critérios do usuário para o Gestão de conhecimento

Gerencie o acesso do usuário a uma base de conhecimento ou a um artigo usando o diagnóstico de critérios do usuário. Entenda qual acesso os usuários têm a uma base de conhecimento ou um artigo e determine quais critérios do usuário definem essas permissões.

O acesso do usuário a uma base de conhecimento ou a um artigo pode ser restrito com base em:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Separação de Domínio
- Regras de lista de controle de acesso (ACL)
- Fluxos de trabalho de conhecimento
- Conjunto de critérios do usuário para uma base de conhecimento ou um artigo

Este recurso considera a separação de domínio e os critérios do usuário para determinar o acesso do usuário às bases de conhecimento e aos artigos.

Informações de ativação

O recurso de diagnóstico de critérios do usuário é ativado com o plug-in Knowledge Management v3 (com.snc.knowledge3). Para obter mais informações Ativação de um plug-in .

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Diagnóstico de acesso do usuário a uma base de conhecimento

Identifique quais usuários têm acesso a uma base de conhecimento e o que permite esse acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_manager, knowledge_admin ou administrador

Procedimento

1. Acesse a página principal do **Diagnóstico de critérios do usuário** usando uma destas opções:

Para acessar	Navegar até
Usando o navegador de aplicações	**Conhecimento** > **Administração** > **Diagnóstico de critérios do usuário**
Em uma base de conhecimento	a. **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**. b. Selecione a base de conhecimento para diagnosticar o acesso do usuário. c. Na seção **Links relacionados**, clique em **Executar diagnóstico de critérios do usuário**. A página principal de **Diagnóstico de critérios do usuário** aparece com o campo **Selecionar base de conhecimento** preenchido previamente.

2. Para diagnosticar o acesso do usuário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. No campo **Selecionar usuário**, selecione um usuário.

b. Na lista de seleção **Selecionar tipo de registro**, selecione **Base de conhecimento**.

c. No campo **Selecione base de conhecimento**, selecione uma base de conhecimento.
Cada vez que você selecionar um usuário, tipo de registro ou base de conhecimento diferente, a página será atualizada e exibirá os dados do usuário selecionado.

d. Clique em **Diagnosticar**.
A página exibe estes detalhes:

- Se o usuário tem acesso à base de conhecimento com base no domínio dele. Somente administradores do sistema podem exibir informações de domínio e mudar o domínio para conceder acesso a um usuário.
- Quais critérios do usuário fornecem acesso de leitura ou de leitura e contribuição à base de conhecimento para esse usuário e que tipo de definição de critérios do usuário permite esse acesso.
- Se uma função que o usuário tem (knowledge_manager, knowledge_admin ou proprietário da base de conhecimento) habilita esse acesso.
- Para um usuário sem acesso a essa base de conhecimento, quais critérios do usuário podem ser modificados para conceder o acesso.

Example:
A imagem a seguir mostra um exemplo de diagnóstico em que a usuária Alena Reback não tem acesso à base de conhecimento de TI.

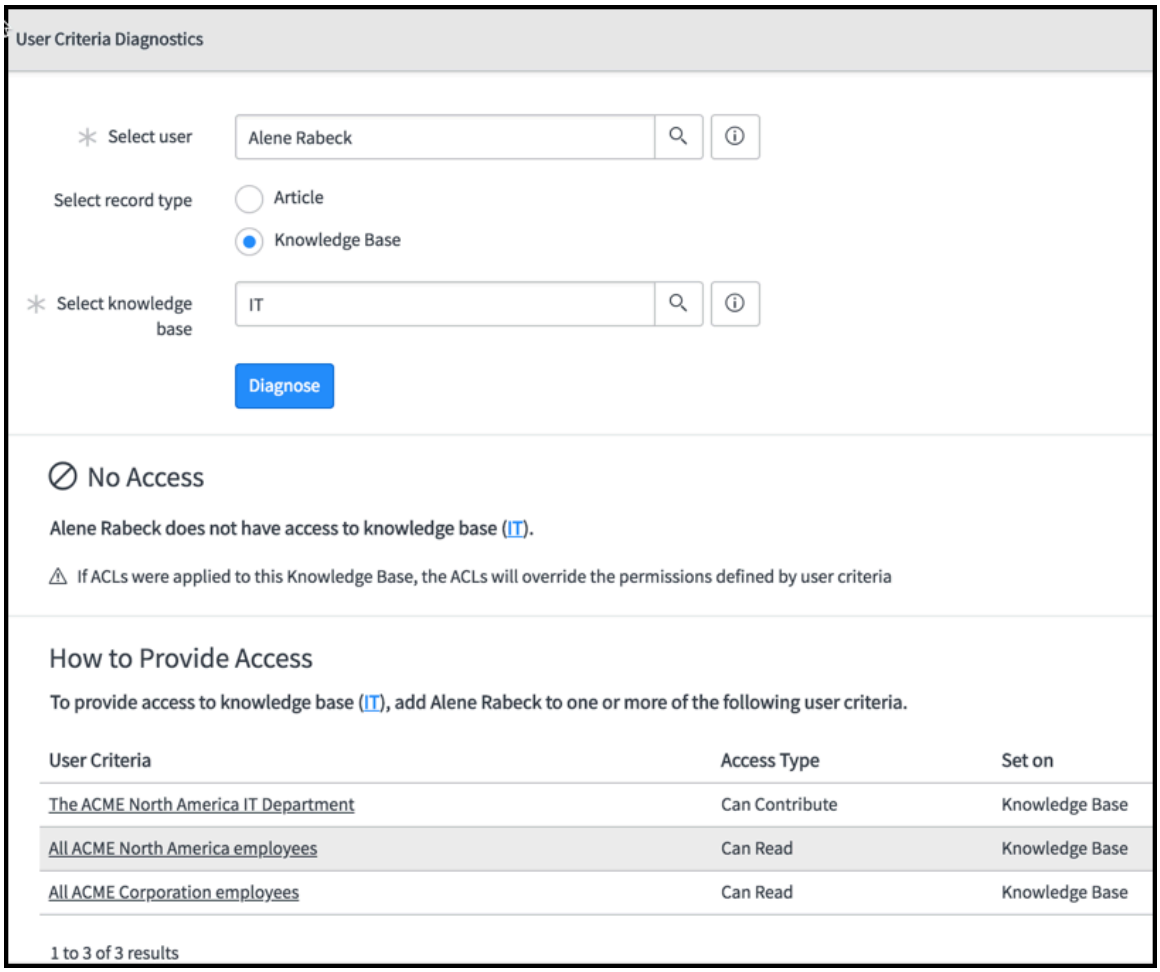
Alena poderá obter acesso à base de conhecimento se:

- Ela for adicionada a um dos critérios do usuário existentes definidos na base de conhecimento.
- Ela for adicionada a um novo critério de usuário que for definido e adicionado à base de conhecimento.

Clique no link da base de conhecimento de TI e conceda o acesso adicionando Alena a um critério de usuário para essa base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Diagnóstico de acesso do usuário a um artigo

Identifique quais usuários têm acesso a um artigo e o que permite esse acesso.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_manager, knowledge_admin ou administrador

Procedimento

1. Acesse a página principal do **Diagnóstico de critérios do usuário** usando uma destas opções:

Para acessar	Navegar até
Usando o navegador de aplicações	**Conhecimento** > **Administração** > **Diagnóstico de critérios do usuário**.
Em um artigo	**a.** **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**. **b.** Selecione a base de conhecimento que contém o artigo para diagnosticar o acesso do usuário. **c.** Na lista relacionada **Knowledge**, selecione o artigo. **d.** Na seção **Links relacionados**, clique em **Executar diagnóstico de critérios do usuário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar	Navegar até
	A página principal de **Diagnóstico de critérios do usuário** aparece com o campo **Selecionar artigo** preenchido previamente.

2. Para diagnosticar o acesso do usuário:

a. No campo **Selecionar usuário**, selecione um usuário.

b. Na lista de seleção **Selecionar tipo de registro**, selecione **Artigo**.

c. No campo **Selecionar artigo**, selecione um artigo.
Cada vez que você selecionar um usuário, tipo de registro ou base de conhecimento diferente, a página será atualizada e exibirá os dados do usuário selecionado.

d. Clique em **Diagnosticar**.
A página exibe estes detalhes:

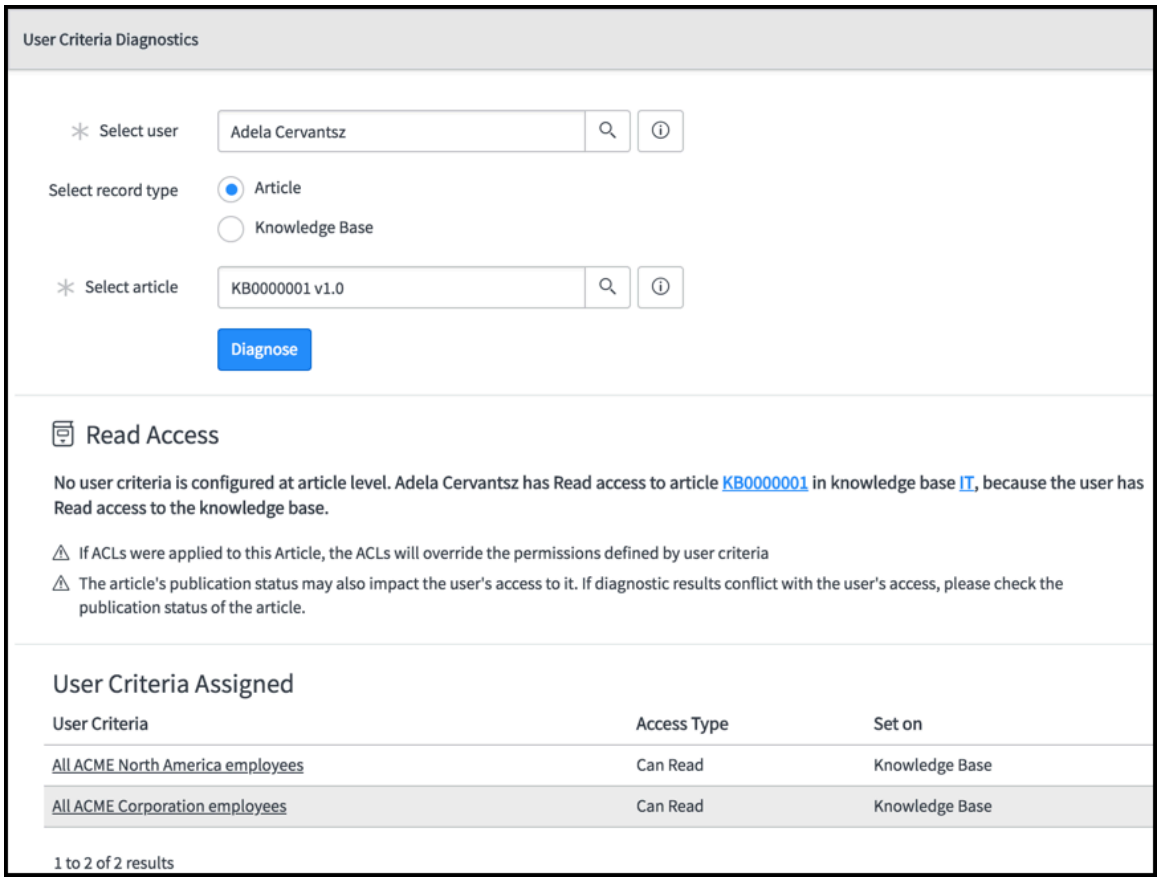
- Se o usuário tem ou não acesso ao artigo de conhecimento com base no domínio dele. Somente administradores do sistema podem exibir informações de domínio e mudar o domínio para conceder acesso a um usuário.
- Quais critérios do usuário fornecem acesso de leitura ou de leitura e contribuição ao artigo para esse usuário e que tipo de definição de critérios do usuário permite esse acesso.
- Se uma função que o usuário tem (knowledge_manager, knowledge_admin ou proprietário da base de conhecimento) habilita esse acesso.
- Para um usuário sem acesso a esse artigo, quais critérios do usuário podem ser modificados para conceder o acesso.

Nota:
Os membros de um grupo responsável recebem automaticamente o acesso **Pode contribuir** aos artigos de conhecimento aos quais o grupo está associado.

Example:
A imagem a seguir mostra um exemplo de diagnóstico em que a usuária Adela Cervantsz tem acesso de leitura ao artigo da base de conhecimento, KB0000001 v5.0, na base de conhecimento de TI porque ela pertence a um dos critérios do usuário **Pode ler** definidos na base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configurar o acesso a bases de conhecimento para usuários não autenticados

Identifique as bases de conhecimento acessíveis a usuários não autenticados com base nos critérios do usuário e nas configurações de propriedade do sistema.

Antes de Iniciar

Você deve ativar o plug-in Knowledge Management v3 (com.snc.knowledge3).

Função necessária: knowledge_manager, knowledge_admin ou administrador

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Diagnóstico de critérios do usuário**.
2. Clique no link relacionado **Exibir bases de conhecimento que podem ser acessadas por usuários não autenticados**.
3. Revise as bases de conhecimento que podem ser acessadas por usuários não autenticados.
4. **Opcional:** Restrinja o acesso de usuários não autenticados a uma base de conhecimento selecionando-a e definindo as configurações de acesso dela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use os critérios do usuário para determinar o acesso à base de conhecimento para usuários não autenticados.

  (Optional) Para obter mais informações, consulte Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento.

- Se nenhum critério de usuário tiver sido especificado para a base de conhecimento, como administrador, você poderá definir o valor da propriedade do sistema `glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria` como **verdadeira**.

  Para obter mais informações, consulte propriedades de Gestão de conhecimento.

Coleta de métricas de uso de conhecimento

Colete métricas como exibições de artigos, exibições de páginas e pesquisas no portal para rastrear o uso de conhecimento agregado pelos usuários.

Antes de Iniciar

Defina a duração durante a qual as métricas devem ser agregadas por meio da propriedade `glide.knowman.usage_metrics_duration`. Para obter mais informações, consulte Outras propriedades de conhecimento. Por padrão, o valor da propriedade é definido como 60 minutos.

Você deve ativar o plug-in Knowledge Management v3 (com.snc.knowledge3).

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Monitore as métricas de uso de conhecimento para melhorar a eficácia geral do uso de conhecimento nos portais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.
2. Pesquise e abra o trabalho programado **Métricas de uso de conhecimento**.
3. No formulário **Métricas de uso de conhecimento**, marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o trabalho programado.
   O trabalho programado fica inativo por padrão.
4. No campo **Executar**, selecione **Periodicamente** como a frequência do trabalho programado.
   Consulte o tópico Trabalhos programados para ver outras opções de frequência.
5. No campo **Intervalo de repetição**, insira o intervalo de tempo de repetição em que o trabalho programado deve ser executado.
   Por padrão, a duração é definida como 60 minutos.
6. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Modificação da política de retenção de dados para métricas de uso de conhecimento para remover dados indesejados e mais antigos da tabela de métricas de uso de conhecimento [kb_usage_metrics].

Modificação da política de retenção de dados para métricas de uso de conhecimento

Remova dados indesejados e mais antigos da tabela de métricas de uso de conhecimento [kb_usage_metrics] por meio da política de retenção de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: maint e administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ativação da política de retenção de dados para a tabela kb_usage_metrics exclui os registros que não são mais necessários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Manutenção do Sistema** > **Limpeza de Tabela**.
2. Na coluna **Nome da tabela**, pesquise `kb_usage_metrics` e clique no link **kb_usage_metrics**.
3. No formulário Limpeza automática, ative o trabalho de limpeza da tabela kb_usage_metrics marcando a caixa de seleção **Ativo**.
4. **Opcional:** ajuste a duração que o sistema espera antes de excluir os registros modificando o valor no campo **Idade em segundos**.
   Por padrão, o valor do campo **Idade em segundos** é definido como 2.592.000 segundos (o equivalente a 30 dias). Para obter mais informações, consulte Formulário Autoflush .
5. Clique em **Atualizar**.

Configurar modelos de artigo de conhecimento

Configure modelos de artigo de conhecimento para personalizar e exibir conteúdo de acordo com seus requisitos.

Criação de um modelo de artigo a ser usado para criar um artigo de conhecimento

Crie novos modelos de artigo além dos predefinidos. Adicione novos campos com base em como você deseja personalizar e exibir seu conteúdo.

Antes de Iniciar

Você deve ativar os seguintes plug-ins:

- Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced)
- Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

Função necessária: knowledge_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para cada novo modelo de artigo, uma tabela secundária da tabela Conhecimento [kb_knowledge] é criada. Quando você adiciona um novo campo ao modelo, uma nova coluna é adicionada à tabela criada para o modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Modelos de Artigo**e clique em **Novo**.
2. No formulário Modelo de artigo, preencha os campos.

Formulário Modelo de artigo

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de artigo. O nome pode conter apenas caracteres ASCII alfanuméricos minúsculos e sublinhados (_).
Descrição	Descrição do modelo de artigo.

Nota:
A caixa de seleção **Ativo** é marcada por padrão, disponibilizando o modelo para uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
4. Na lista relacionada Campo de modelos de artigo, adicione campos ao modelo.
   a. Clique em **Nova**.
   b. No formulário Campo de modelo de artigo, preencha os campos.

Formulário Campo de modelo de artigo

Nome	Descrição
Nome do campo	Título a ser exibido no formulário de modelo.
Tipo de Campo	Tipos de campo disponíveis: ▪ HTML ▪ Cadeia de caracteres ▪ Inteiro ▪ Data ▪ Data e horário
Ordem	Posição do campo na exibição da página do artigo e na exibição de edição do artigo.
Modelo de artigo	(Somente leitura) Nome do modelo de artigo associado a este campo.
Tabela de Modelo	[Somente leitura] Nome da tabela do modelo.
Campo de Modelo	(Somente leitura) Nome da coluna de modelo associada a este campo.
Obrigatório	Opção para tornar o campo obrigatório. Quando selecionado, este campo deve ser preenchido.
Expandir/Recolher	Define se o campo do modelo será exibido como recolhido ou expandido por padrão.
Ativo	Opção para exibir o campo no modelo.
Estilo de título	Formatos CSS aplicados ao cabeçalho do modelo. Por exemplo, para exibir o plano de fundo do cabeçalho do modelo em vermelho, com um tamanho de fonte de 24 px, a família de fontes Arial e a cor de texto branca, insira o seguinte código: `background-color:red; font-size:24px; font-family:Arial; color:white;`
Estilo de campo	Formatos CSS aplicados aos campos do modelo. Qualquer formato CSS aplicado no nível do campo será aplicado automaticamente ao cabeçalho se ainda não estiver especificado no campo **Estilo de título**. Por exemplo, para exibir a largura de página de 300px, borda verde sólida de 25px, preenchimento de 25px e margem de página de 25px, insira o seguinte código: `width:300px;`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	border:25px solid green; padding:25px; margin:25px;
Visualizar texto	Visualize o texto exibido no seletor de modelo de artigo. O valor vazio exibirá um texto aleatório.

c. Clique em **Enviar**.

O campo é adicionado ao modelo.

5. **Opcional:** No campo **Marcador de descrição de SEO**, pesquise e adicione o nome do campo de modelo de artigo.
   O conteúdo desse campo é usado como marcadores de descrição de metadados para pesquisar artigos criados usando esse modelo de artigo.
6. Configure o formulário de Conhecimento para exibir os campos que você adicionou ao modelo.
   a. Navegar até **Conhecimento** > **Artigos** > **Criar novo(a)**.
   b. Selecione uma base de conhecimento e o modelo de artigo recém-adicionado.
   c. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.
   d. Selecione e mova os campos que você adicionou ao modelo de artigo da coluna **Disponível** para a coluna **Selecionado**.
   e. Clique no ícone para cima ou para baixo para organizar os campos na ordem em que você deseja que eles apareçam no formulário de Conhecimento.
   f. Clique em **Salvar**.

Nota:
os autores que tiverem iniciado uma sessão antes de um modelo ser criado ou ativado verão o modelo recém-adicionado no próximo login.

O que Fazer Depois
Se você quiser pesquisar artigos duplicados ao criar um artigo a partir de um novo modelo, deverá configurar a tabela de modelos de artigo para a pesquisa contextual. No formulário Configuração de tabela, o campo **Contexto de pesquisa** deve ser definido como **Pesquisa de ML de conhecimento**. Para obter mais informações, consulte Configuração da tabela para uma pesquisa contextual .

Definição da configuração de visualização de texto para um modelo de artigo padrão

Defina a configuração de visualização de texto para personalizar a visualização de texto padrão para um modelo de artigo padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Na página Inclusões de script, no campo **Nome**, insira ArticleTemplateUtilSNC.
3. Abra o registro ArticleTemplateUtilSNC.
4. Na página ArticleTemplateUtilSNC, no campo **Script**, copie o código.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
setPreviewTextForStandardArticle: function(){
        return null;
    },
```

5. Na página Inclusões de script, no campo **Nome**, insira ArticleTemplateUtil.
6. Abra o registro de ArticleTemplateUtil.
7. Na página ArticleTemplateUtil, no campo **Script**, modifique o código conforme mostrado.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextForStandardArticle: function(){
            return null;
        },
        });
```

8. No campo **Script**, remova o nulo e insira uma visualização do texto.
9. Selecione **Atualizar**.

Resultado

A visualização do texto modificada é exibida no seletor de modelo de artigo.

Example:

O código a seguir foi modificado para mostrar a visualização personalizada do texto. Você também pode incluir marcadores HTML para modificar a aparência da visualização do texto.

```
var ArticleTemplateUtil = Class.create();
        ArticleTemplateUtil.prototype = Object.extendsObject(ArticleTemplateUtilSNC,{
        type: 'ArticleTemplateUtil',
    setPreviewTextFor5tandardArticle: function(){
            return 'Demo for standard article';
        },
        });
```

Restrição de acesso a campos em um modelo de artigo

Use módulos de criptografia para definir a segurança no nível de campo em modelos de artigo e exibir os campos com base nas permissões de função.

Antes de Iniciar

Função necessária: security_admin

Nota:
Use blocos de conhecimento para restringir o conteúdo no mesmo campo. Para obter mais informações, consulte Blocos de conhecimento.

Procedimento

1. Crie um módulo de criptografia para o campo de modelo de artigo a ser criptografado.
   Consulte Criação de um módulo criptográfico para obter detalhes.
2. Associe o campo de modelo de artigo ao módulo de criptografia.
   Consulte Criptografia de campos e anexos para obter detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Navegar até **Segurança do sistema** > **Criptografia de campo** > **Configurações do Campo de Criptografia** e clique em **Novo**.

b. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração de campo criptografado

Campo	Descrição
Tabela	Tabela associada aos campos do modelo de artigo. Por exemplo, para os campos de modelo de artigo Como fazer, selecione **Como fazer [kb_template_how_to]**.
Coluna	Campo de modelo de artigo a ser criptografado. Somente campos de Cadeia de caracteres, Data, Data/Hora e URL têm suporte. ▪ **Campos de cadeia de caracteres e URL**: você pode adicionar uma nova configuração de criptografia a uma tabela primária ou secundária. ▪ **Campos de Data e Data/Hora**: Você pode criar configurações de campo criptografado para criptografar campos de Data e Data/Hora existentes. Você pode adicionar uma nova configuração de criptografia somente a uma tabela primária. Você não pode adicionar uma nova configuração de criptografia a uma tabela secundária. **Nota:** Dependendo do número de registros afetados pelos campos Data e Data/Hora que você estiver criptografando, pode levar alguns minutos para criar a configuração de criptografia. Certifique-se de criar a configuração de criptografia para os campos Data e Data/Hora quando o volume de transações na instância estiver baixo.
Módulo de criptografia	Módulo de criptografia que você criou para o campo de modelo de artigo.
Método	▪ **Módulo de criptografia única**: permite que os dados sejam criptografados com um único módulo de criptografia. O campo é criptografado com o módulo de criptografia definido no campo **Módulo de criptografia**. Usuários que não têm o módulo de criptografia não podem exibir ou atualizar valores de campo. ▪ **Módulo de criptografia múltipla**: permite que os dados sejam criptografados com mais de um módulo de criptografia. O campo é criptografado pelo contexto de criptografia do primeiro usuário a inserir dados. Se o usuário tiver vários módulos de criptografia, será usado o contexto definido no seletor do módulo de criptografia. Como o módulo de criptografia é definido por registro, os campos em uma lista podem ter módulos de criptografia diferentes. No entanto, em um único registro, o campo pode ser criptografado por apenas um módulo. **Nota:** A criptografia em massa não está disponível ao usar o método do **módulo de Criptografia múltipla**. Depois que uma configuração é criada usando o método do módulo de criptografia única, você pode atualizar o registro para usar vários módulos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de criptografia. No entanto, você não pode alterar um campo usando vários módulos de criptografia para usar um único módulo de criptografia.

c. Clique em **Enviar**.

3. Defina as permissões de função para o campo criptografado.

a. Navegar até **Administração de usuários** > **Funções**.

b. Na coluna **Nome**, clique no link da função que você deseja permitir para exibir este campo.

c. No campo **Contexto criptografado**, pesquise e selecione o nome do contexto de criptografia para o campo de modelo de artigo a ser aplicado para a função selecionada.

Nota:
Pode ser necessário configurar o formulário de Função para adicionar o campo **Contexto criptografado**.

d. Clique em **Atualizar**.

Resultado
Dependendo das permissões de função definidas para o campo criptografado, os usuários podem exibir o campo no modelo de artigo.

Tópicos relacionados

Suporte de criptografia

Geração de informações de SEO para artigos usando modelos de artigo

Melhore a capacidade de pesquisa de artigos de conhecimento usando o conteúdo em um campo de modelo de artigo para gerar marcadores de SEO para artigos criados usando esse modelo. A otimização de mecanismo de pesquisa (SEO) otimiza as pesquisas em um mecanismo de pesquisa público.

Antes de Iniciar
Função necessária: knowledge_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Se você estiver usando o modelo de artigo **Padrão**, o conteúdo do campo Texto será usado para gerar os marcadores.

Você pode definir o número de caracteres a serem usados como marcadores na propriedade do sistema `glide.knowman.seo.pages.meta_description.length`.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Modelos de Artigo**.
2. Selecione um modelo de artigo.
3. No campo **Marcador de descrição de SEO**, pesquise e selecione um campo de modelo de artigo.
   O marcador de descrição de metadados fornece atributos de nome e descrição de uma página que podem ser exibidos nos resultados de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Atualizar**.

Nota:
Você pode mudar qual campo de modelo de artigo é usado para gerar SEO. As mudanças são aplicadas somente a artigos de conhecimento criados ou atualizados depois que a mudança foi feita. Para aplicar a atualização a todos os artigos publicados criados usando esse modelo, execute o script de correção `Preencher descrição de metadados em artigos da base de conhecimento`.

Página de modelo de artigo

Integração com origens de conhecimento externo

Use o recurso de integração de conteúdo externo para integrar o conteúdo de várias origens externas e habilitar resultados da pesquisa de conhecimento unificados.

Os usuários armazenam e gerenciam o conhecimento usando várias origens externas e pesquisam cada origem separadamente para obter resultados relevantes. A integração de conteúdo externo permite adquirir e pesquisar todo o conteúdo de origem compatível com WebDAV em um único local. Isso fornece aos usuários uma experiência de pesquisa contínua em várias origens de conhecimento e gera mais uso para a plataforma.

Ao usar esse recurso, os administradores de conhecimento podem definir o conteúdo externo a ser importado para uma base de conhecimento e executar periodicamente um trabalho para importar o conteúdo. Usuários de conhecimento têm uma experiência de usuário integrada na pesquisa de conteúdo relevante em várias origens de conhecimento.

Ativação do plug-in External Content Integration

O recurso de integração de conteúdo externo é ativado com o plug-in Knowledge Management - External Content Integration (com.snc.knowledge.external_integration).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Knowledge Management - External Content Integration não está ativo por padrão.

Os plug-ins a seguir são ativados automaticamente quando o plug-in Knowledge Management - External Content Integration é ativado:

- Plug-in Centralized Connection and Credentials (com.snc.core.automation.connection_credential)
- Plug-in Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3)
- Plug-in Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)

O **Conhecimento** > **Administração** O módulo exibe os submódulos **Fontes de conhecimentoexterno e Trabalhos** de conhecimento externo quando o plug-in Knowledge Management - External Content Integration é ativado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:

Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Definição de uma origem de conhecimento externo

Antes de importar conteúdo, crie e configure a conexão entre uma origem de conhecimento externa compatível com Web Distributed Authoring and Versioning (WebDAV) e a base de conhecimento ServiceNow para a qual você deseja importar conteúdo. Defina parâmetros de importação para a origem de conhecimento externa.

Antes de Iniciar

Defina Credenciais de autenticação básica e Introdução a conexões como a origem externa.

Cuidado:

esse recurso espera que o endpoint de origem externa seja acessível publicamente. Não há suporte para a configuração do MID Server.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente a autenticação básica é compatível com o recurso de integração de conteúdo externo.

Procedimento

1. Defina a conexão da origem externa e a base de conhecimento de destino.

   a. Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Origens de Conhecimento Externo**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Preencha os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Instrução
Nome	Insira um nome exclusivo para a origem externa.
Base de Conhecimento de Destino	Selecione a base de conhecimento na qual você deseja criar artigos para o conteúdo externo.
Alias de conexão	Selecione o alias de conexão para se conectar à origem externa.

d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

2. Defina parâmetros de importação para o conteúdo externo.

a. Na lista relacionada **Parâmetro**, clique em **Novo**.

b. No campo **Nome**, selecione o nome do parâmetro na lista suspensa.

c. No campo **Valor**, insira o valor desejado para o parâmetro.
A tabela abaixo lista os parâmetros e os valores correspondentes que podem ser definidos para a origem externa.

Nome do Parâmetro	Instruções
Limite de tamanho máximo (em MB) para esta origem	Defina o tamanho máximo de conteúdo permitido para esta origem. Quando esse limite for atingido, nenhum conteúdo adicional será processado. O valor padrão é 400 MB.
Limite de tamanho máximo (em KB) por arquivo/ conteúdo desta origem	Defina o limite de tamanho máximo permitido para cada arquivo desta origem externa. Se um arquivo exceder esse limite, ele não será processado. O valor padrão é 4000 KB.
Abrir resultados da pesquisa no sistema de origem original	Defina o valor como **verdadeiro** para abrir os resultados da pesquisa no sistema de origem externa. Defina o valor como **falso** para abrir os resultados da pesquisa na base de conhecimento de destino. O valor padrão é definido como **falso**.
Incluir pastas com nomes que correspondem a estes padrões regex	Insira uma lista separada por vírgulas de expressões regulares para nomes de pastas que precisam ser incluídos nesta origem externa.
Excluir pastas com nomes que correspondem a estes padrões regex	Insira uma lista separada por vírgulas de expressões regulares para nomes de pastas que precisam ser excluídos desta origem externa.
Criar artigos quando os nomes de arquivo corresponderem a estes padrões regex	Insira uma lista separada por vírgulas de expressões regulares para nomes de arquivos que precisam ser incluídos para criar artigos.
Não criar artigos quando os nomes de artigo corresponderem a estes padrões regex	Insira uma lista separada por vírgulas de expressões regulares para nomes de arquivos que precisam ser excluídos para criar artigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Parâmetro	Instruções
Limite máximo de novas tentativas	Número máximo de novas tentativas de envio de solicitação para a origem externa.

d. Clique em **Enviar**.

Importação de conteúdo de uma fonte de conhecimento externa

Execute um trabalho de importação manualmente ou configure uma programação para processar o conteúdo externo integrado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou knowledge_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada origem externa está associada a dois manipuladores, o **manipulador de aquisição** e o **manipulador de processo**, para executar o trabalho de importação. O manipulador de aquisição usa um cliente WebDAV para adquirir conteúdo externo para criar artigos. Você pode personalizar o manipulador de processo para atribuir categorias a artigos ou preencher metadados adicionais para os artigos de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Origens de Conhecimento Externo**.
2. Selecione a fonte de conhecimento externa da qual você deseja importar conteúdo.
3. Na guia **Manipulador**, defina uma programação para executar os manipuladores de aquisição e de processo.
4. Na seção Links relacionados, clique em **Executar trabalho programado**.
5. Para exibir todos os trabalhos programados para fazer a importação de conteúdo de origem externa, clique em **Trabalhos**.
   Você pode abrir o trabalho mais recente para monitorar o status.

Resultado

Para cada arquivo na fonte de conteúdo externa, um artigo de conhecimento em branco é criado e o arquivo externo é adicionado como um anexo ao artigo. A descrição resumida do artigo é derivada do nome do arquivo da fonte de conteúdo externa.

Nota:
se o conteúdo importado externamente estiver infectado, uma notificação sobre cada arquivo infectado será enviada aos usuários com a função knowledge_admin e proprietários do Base de conhecimento. Os usuários notificados podem executar as ações necessárias nos arquivos infectados.

Abertura de resultados de pesquisa de conhecimento no sistema de origem

Embora os resultados da pesquisa sejam agregados em sua instância, os usuários também podem utilizar recursos disponíveis no sistema de origem (podendo editar no Microsoft SharePoint, por exemplo). Para abrir os resultados de pesquisa de conhecimento em um sistema host, configure o URL do sistema de origem externa para abrir artigos dos resultados da pesquisa diretamente no sistema de origem.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o parâmetro de importação **Abrir resultados da pesquisa no sistema de origem** para a origem de conhecimento externa esteja definido como **verdadeiro**.

Você pode seguir esse procedimento quando tiver um arquivo como artigo de conhecimento no Microsoft SharePoint, por exemplo.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Abra o *KBWebDAVContentHandler*.
3. Na janela **Script**, substitua a função *getFileURL* usando o script mostrado abaixo.
   A função *getFileURL* é mostrada abaixo.

```
//fileObj.getName() - Returns name of the file
    //fileObj.getPath() - Returns path to the file from root folder
    //fileObj.getAbsolutePath() - Returns Absolute WebDAV URL of the file
    //fileObj.getCreationDate() - Returns creation date of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getModifiedDate() - Returns last modified date of the file as GlideDateTime
object
    //fileObj.getContentType() - Returns content type of the file as GlideDateTime object
    //fileObj.getSize() - Returns size of the file
```

```
getFileURL: function(fileObj) {
    //write your logic here
},
```

4. Clique em **Atualizar**.

Configuração de exemplo para integração de conteúdo de conhecimento externo

Você pode integrar conteúdo de várias origens externas para que seus usuários possam adquirir e pesquisar conhecimento em um único local. Use esta configuração de exemplo para criar uma conexão com sua conta externa, configurar origens de conhecimento externas e importar conteúdo para habilitar resultados de pesquisa para conteúdo unificado.

Requisitos para integração de conteúdo externo

Verifique se o plug-in Knowledge Management - External Content Integration (com.snc.knowledge.external_integration) está habilitado e se a sua origem externa é compatível com WebDAV.

Integração de origens de conhecimento externas à aplicação Knowledge Management

Crie credenciais de autenticação e um alias de conexão para conectar sua origem de conhecimento externa à aplicação ServiceNow Knowledge Management. Defina parâmetros de importação para sua origem externa para importar conteúdo integrado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Habilite a autenticação básica em sua conta externa.

   Nota:
   a senha da sua conta externa não é afetada quando você habilita a autenticação básica.

2. Crie a conexão com sua conta externa usando as credenciais de autenticação básica.

   a. Navegar até **Conexões e credenciais** > **Credenciais**.

   b. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Clique em **Credenciais de autenticação básica**.
Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome da credencial. Por exemplo, `Demo_Auth`.
Nome de usuário	O nome de usuário da conta externa criada para autenticação básica.
Senha	A senha da conta externa para o nome de usuário.

d. Clique em **Enviar**.

3. Crie uma conexão HTTP com sua conta externa.

a. Navegar até **Conexões e Credenciais** > **Aliases de conexão e credencial**.

b. Selecione **Novo**.

c. No campo **Nome**, insira o nome do alias de conexão.

Example
Por exemplo, `Demo_Account`.

d. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

e. Na lista relacionada **Conexões**, clique em **Novo**.
Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão HTTP. Por exemplo, `Demo_Connection`.
Credencial	Credencial criada para se conectar à conta externa. Por exemplo, `Demo_Auth`.
URL de Conexão	URL do WebDAV para sua conta externa. Este é o endpoint WebDAV da sua conta externa. **Nota:** você também pode importar conteúdo de uma pasta específica anexando o caminho da pasta ao URL. Por exemplo, https://<web link to your extermal_account>/KnowledgeIT.

f. Clique em **Enviar**.

4. Configure a origem de conhecimento externa para importar conteúdo.

a. Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Origens de Conhecimento Externo**.

b. Clique em **Novo** e preencha os seguintes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para a origem externa. Por exemplo, `Demo_knowledge`.
Base de Conhecimento de Destino	Base de conhecimento na qual você deseja criar artigos para o conteúdo externo. Por exemplo, `TI`.
Alias de conexão	Selecione o alias para se conectar à origem externa. Por exemplo, `Demo_Account`.

c. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.

d. Na lista relacionada Parâmetro, clique em **Novo**.

e. No formulário Parâmetro, selecione o nome do parâmetro de importação que você deseja configurar para sua origem externa e defina o valor do parâmetro.
A tabela abaixo lista os parâmetros e os valores correspondentes que podem ser definidos para a origem externa.

Nome do parâmetro	Valor
Limite de tamanho máximo (em MB) para esta origem	Tamanho máximo permitido de conteúdo para importar de sua origem externa. Por exemplo, `250 MB`.
Limite de tamanho máximo (em KB) por arquivo/ conteúdo desta origem	Tamanho máximo permitido para cada artigo, incluindo anexos, que você pode importar desta origem externa. Por exemplo, `2.000 KB`.
Abrir resultados da pesquisa no sistema de origem original	Abre os resultados da pesquisa no sistema de origem externa se esse valor for definido como **verdadeiro**.
Incluir pastas com nomes que correspondem a estes padrões regex	Lista separada por vírgulas de expressões regulares para nomes de pastas a serem incluídos nesta origem externa. Por exemplo, para incluir todos os nomes de pastas que começam com as letras a e b, insira `a.*,b.*`.
Excluir pastas com nomes que correspondem a estes padrões regex	Lista separada por vírgulas de expressões regulares para nomes de pastas a serem excluídos desta origem externa. Por exemplo, para excluir todos os nomes de pastas que começam com as letras a e b, insira `a.*,b.*`.
Criar artigos quando os nomes de arquivo corresponderem a estes padrões regex	Lista separada por vírgulas de expressões regulares para nomes de arquivos a serem incluídos ao criar artigos. Por exemplo, para incluir todos os nomes de arquivo com as extensões `.docx` e `.pdf`, insira `.*\.docx,.*\.pdf`.
Não criar artigos quando os nomes de artigo corresponderem a estes padrões regex	Lista separada por vírgulas de expressões regulares para nomes de arquivos a serem excluídos ao criar artigos. Por exemplo, para excluir todos os nomes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do parâmetro	Valor
	de arquivo com as extensões .docx e .pdf, insira `.*\.docx,.*\.pdf`.
Limite máximo de novas tentativas	Limite máximo para o número de vezes que uma solicitação de conexão pode ser enviada para a origem externa. Por exemplo, 5.

O que Fazer Depois

Importe conteúdo de uma fonte de conhecimento externa.

Tópicos relacionados

Abertura de resultados de pesquisa de conhecimento no sistema de origem

Página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços

Números duplicados de artigos de conhecimento

A importação de artigos de conhecimento para uma instância pode criar artigos com números duplicados.

O campo **Número** de conhecimento é gerado automaticamente e incrementado sempre que você cria um novo artigo em uma instância. O valor inicial do campo **Número** é 10.000. Para personalizar esse número:

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
2. Na coluna **Tabela**, pesquise e selecione **Conhecimento**.
3. Na lista relacionada Controles, no campo **Número**, insira um novo número.
4. Clique em **Atualizar**.

A importação de artigos de conhecimento de outra instância ou como parte dos dados de demonstração de outra aplicação pode introduzir um artigo com um número que já está em uso. Como o campo **Número** de conhecimento não está indexado exclusivamente, a importação é concluída sem erros.

Com a presença de números de artigos de conhecimento duplicados, os links para as páginas de exibição do artigo que usam o número de conhecimento podem se comportar de forma inconsistente. Por exemplo, se houver dois artigos com o mesmo número de conhecimento KB0000033, o link a seguir poderá abrir um desses dois artigos aleatoriamente: `kb_view.do?sysparm_article=KB0000033`. Isso pode acontecer nos resultados da pesquisa de conhecimento, em que clicar em um resultado abre um artigo diferente, em vez do artigo exibido nos resultados da pesquisa.

Como evitar números duplicados de artigos de conhecimento

Para evitar a inserção de artigos de conhecimento com números duplicados em um ambiente de produção:

- Não importe artigos de dados de demonstração no ambiente de produção.
- Verifique os números dos artigos a serem inseridos para confirmar que eles ainda não estão em uso.
- Crie uma regra de negócios antes de inserir na tabela Conhecimento (kb_knowledge) para garantir que o novo número ainda não esteja em uso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode atualizar o valor inicial do campo **Número** de conhecimento para que os artigos recém-criados não entrem em conflito com os artigos existentes.

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Manutenção de Números**.
2. Na coluna **Tabela**, pesquise e selecione **Conhecimento**.
3. Na lista relacionada Controles, no campo **Número**, atualize a contagem para um número maior do que o maior valor que já existe no sistema.
4. Clique em **Atualizar**.

Criação de uma página inicial de conhecimento personalizada

Como administrador do sistema, você pode criar um módulo que permite aos usuários abrir uma página inicial de conhecimento para uma categoria ou base de conhecimento específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
este tópico cria uma página inicial de conhecimento v3 legado. Você pode criar uma página inicial do portal e configurá-la para obter uma nova aparência. Para obter informações, consulte Configuração do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. No navegador da aplicação, aponte para o nome da aplicação e clique no ícone de edição da aplicação ( ).
2. Na lista relacionada **Módulos**, clique em **Novo**.
3. Insira um **Título** para o módulo.
4. No campo **Tipo de link**, selecione **URL (de argumentos)**.
5. No campo **Argumentos**, anexe um ou mais dos seguintes valores a `$knowledge.do#/search?`.

Opção	Descrição
sysparm_kb=<knowledge base sys_id>	Insira o sys_id de uma base de conhecimento para mostrar artigos de conhecimento dessa base de conhecimento por padrão. Se a base de conhecimento especificada não existir, a página inicial de conhecimento padrão será exibida ao acessar o módulo da página inicial personalizada.
sysparm_category=<knowledge category sys_id>	Insira o sys_id de uma categoria de conhecimento para mostrar artigos de conhecimento dessa categoria por padrão. Se a categoria especificada não existir, a categoria padrão para a base de conhecimento selecionada será exibida ao acessar o módulo da página inicial personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: a categoria transmitida neste parâmetro deve pertencer à base de conhecimento aprovada no parâmetro `sysparm_kb`.
sysparm_order=<view_count, last_modified, or relevancy>	Insira a ordem de classificação padrão para os artigos serem exibidos.

Example:

Tópicos relacionados

Configurando a Gestão de conhecimento

I18N - Internacionalização de conhecimento

Exibição de logs de conhecimento

Os logs de conhecimento exibem informações sobre quais usuários visualizaram artigos de conhecimento, o que procuraram e onde.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_admin, knowledge_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os logs de conhecimento capturam informações de todas as fontes disponíveis em que os usuários podem acessar artigos de conhecimento, como Atendimento ao cliente Portal, Gestão de conhecimento Portal de serviços, Now Mobile, Espaço do agente e Gestão de conhecimento v3.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Log de Pesquisa** ou **Exibir log**.
2. Exiba os logs de pesquisa ou exibição.

Logs de conhecimento

Log	Descrição
Log de Pesquisa	Exiba registros da origem de pesquisa, termos de pesquisa, maior classificação de cliques e o número de resultados de pesquisas de conhecimento em todas as fontes disponíveis nas quais os usuários podem acessar artigos de conhecimento. O log de pesquisa exibe dados da tabela Pesquisas de conhecimento [ts_query_kb]. Para obter mais informações sobre a fonte de pesquisa, consulte Exibição da origem de uma pesquisa de artigo de conhecimento.
Exibir Log	Exiba registros que mostram quem visualizou quais artigos de conhecimento, quem anexou um artigo de conhecimento a uma tarefa e quando, e identifique os termos de pesquisa finais quando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Log	Descrição
	o recurso de sugestões de pesquisa com digitação antecipada estiver habilitado. O log de exibição exibe dados da tabela Uso de conhecimento [kb_use]. **Nota:** ◦ Um administrador pode ativar o trabalho de limpeza da tabela kb_use para excluir registros mais antigos da tabela Uso de conhecimento [kb_use] e melhorar o desempenho da tabela. Para obter mais informações, consulte Modificação da política de retenção de dados para logs de exibição. ◦ O registro de log de exibição não exibe informações de um artigo de conhecimento acessado e exibido a partir dos resultados da pesquisa global.

Campos e descrição do log de pesquisa

O log de pesquisa de conhecimento armazena o histórico de todas as pesquisas de conhecimento realizadas pelos usuários.

O log de pesquisa armazena informações de todas as fontes disponíveis em que os usuários podem acessar artigos de conhecimento. Ele exibe dados da tabela Pesquisas de conhecimento [ts_query_kb].

Nota:
o log de pesquisa de conhecimento captura dados somente de pesquisas Zing. Ele não funciona com pesquisas de IA.

Como administrador e gerente de conhecimento, você pode acessar o log de pesquisa navegando até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Log de Pesquisa**.

A tabela a seguir descreve alguns dos campos do log de pesquisa.

Campo do log de pesquisa	Descrição
Termo da pesquisa	Termo de pesquisa usado para realizar a pesquisa.
Resultados	Número de artigos de conhecimento correspondentes retornados pela pesquisa.
Usuário	ID do usuário que executou a pesquisa.
Ordem de Classificação	Ordem de classificação (relevância, exibições, mais recente ou em ordem alfabética) durante a execução da pesquisa.
Termo de pesquisa final	Quando este valor for *verdadeiro*, o valor em **Termo de pesquisa** será o termo de pesquisa final usado na sessão de pesquisa.
Maior Classificação de Cliques	A classificação do primeiro resultado de pesquisa em que o usuário clicou para obter os resultados de pesquisa relevantes. Uma contagem de pesquisa mais baixa indica que a operação de pesquisa é eficiente.
ID da Sessão	Identificador exclusivo da sessão do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como encontrar a origem usada para pesquisar um artigo de conhecimento, consulte Exibição da origem de uma pesquisa de artigo de conhecimento.

Campos e descrição do log de pesquisa

O log de exibição de conhecimento armazena o histórico de exibições de artigos de conhecimento e seu uso.

O log de exibição mostra quem visualizou quais artigos de conhecimento e quem anexou um artigo de conhecimento a uma tarefa e quando. Ele identifica os termos de pesquisa finais quando o recurso de sugestões de pesquisa com digitação antecipada está habilitado. O log de exibição exibe dados da tabela Uso de conhecimento [kb_use].

Como administrador e gerente de conhecimento, você pode acessar o log de exibição navegando até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Exibir Log**.

A tabela a seguir descreve alguns dos campos do log de exibição.

Exibir campo de log	Descrição
Criado	Data e hora em que o artigo foi visualizado ou usado pelo usuário.
Artigo	Artigo que foi visualizado ou usado pelo usuário.
Usuário	Usuário que visualizou ou usou o artigo
Usado	Se definido como verdadeiro, o artigo foi anexado a uma tarefa (caso, incidente e assim por diante).
Exibidos	Se definido como verdadeiro, indica que o artigo foi exibido.
ID de Pesquisa	ID de referência do log de pesquisa (ts_query_kb). Ele vincula a pesquisa realizada por um usuário ao artigo exibido nos resultados da pesquisa.
ID da Sessão	Identificador exclusivo da sessão do usuário.
Número de exibições	Quantas vezes o artigo foi exibido.

Exibição da origem de uma pesquisa de artigo de conhecimento

Analise pesquisas de conhecimento encontrando a origem usada para pesquisar um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_admin, knowledge_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Log de Pesquisa**.
2. Exiba os dados a seguir para um registro de pesquisa na coluna correspondente do log de pesquisa.

Detalhes das origens de pesquisa

Coluna	Dados de registro de pesquisa
Documento de Origem	Registro de origem na tabela de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Dados de registro de pesquisa
	Por exemplo, Problema: *problem_number*, Caso: *case_number*, Incidente: *incident_number*, Portal de serviços: *Customer Support*
Tabela de origem	Rótulo e nome da tabela de origem. Por exemplo, Conhecimento [kb_knowledge], Portal de serviços [sp_portal], Caso [sn_customerservice_case], Incidente [incident], Problema [problem], Artigo KCS [kb_template_kcs_article]
Tipo de origem	Aplicação em que a pesquisa do artigo de conhecimento foi realizada. A coluna **Tipo de origem** está definida como um dos seguintes valores: ○ **Portal**: aplicação Portal de serviços ○ **Clássico**: aplicação Now Platform ○ **Espaço:** Assistência do agente no Espaço ○ **Knowledge clássico:** Gestão de conhecimento v3 ou v2 ○ **Outro:** origem não identificável
URL de Origem	URL da consulta de texto pesquisada.

Tópicos relacionados

Exibição de logs de conhecimento

Modificação da política de retenção de dados para logs de exibição

Remova dados indesejados e mais antigos da tabela Uso de conhecimento [kb_use] por meio da política de retenção de dados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O log de exibição exibe dados da tabela Uso de conhecimento [kb_use]. Por padrão, todos os registros na tabela Uso de conhecimento [kb_use] são retidos. A ativação da política de retenção de dados para a tabela kb_use exclui os registros que não são mais necessários. Os dados excluídos não estão visíveis nos relatórios usados em painéis, como Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente e Gerenciamento de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Instance Scan** > **Limpeza de Tabela**.
2. Na coluna **Nome da tabela**, pesquise `kb_use` e clique no link **kb_use**.
3. No formulário Limpeza automática, ative o trabalho de limpeza da tabela kb_use marcando a caixa de seleção **Ativo**.
4. **Opcional:** ajuste o tempo que o sistema espera antes de excluir os registros modificando o valor no campo **Idade em segundos**.
   Por padrão, o valor do campo **Idade em segundos** é definido como 31.536.000 segundos (o equivalente a 365 dias). Para obter mais informações, consulte Formulário Autoflush .

   Se a propriedade *glide.knowman.view_age.days*, que define o número de dias usados ao somar exibições do artigo, estiver ativa, o valor do campo **Idade em segundos**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

deverá ser maior que o valor dessa propriedade. Para obter mais informações, consulte propriedades de Gestão de conhecimento

.

5. Clique em **Atualizar**.

Uso de pontos de extensão para o Knowledge Management

Use pontos de extensão de IU para adicionar cabeçalhos e rodapés a artigos de conhecimento e para personalizar o modelo de e-mail para notificações quando um artigo de conhecimento for comentado. Use pontos de extensão com script para personalizar o objeto de feedback usado no modelo de e-mail para notificações quando um artigo de conhecimento for comentado.

Antes de Iniciar

O plug-in Gestão de conhecimento Advanced (com.snc.knowledge_advanced) deve ser ativado para exibir o ponto de extensão de IU KMFeedbackNotification e o ponto de extensão com script KMFeedbackObject. Essas notificações fazem parte do recurso Assinaturas, que é ativado com esse plug-in.

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O uso de pontos de extensão facilita a integração de personalizações sem precisar alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade básica padrão usando scripts personalizados.

Para usar pontos de extensão de IU no Gestão de conhecimento, crie uma implementação e altere os dados conforme necessário. Você pode criar várias implementações por ponto de extensão. No entanto, para esses cenários, o uso é limitado a apenas uma implementação. O código de exemplo é fornecido no ponto de extensão, que pode ser editado, se necessário.

Uma implementação é entregue no sistema de base para pontos de extensão com script. Você pode mudar os dados e adicionar outros campos, conforme necessário.

Procedimento

1. Para usar pontos de extensão de IU para personalizar cabeçalhos e rodapés em artigos de conhecimento, bem como a notificação por e-mail que é enviada quando um artigo de conhecimento for comentado:

   a. Navegar até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de Extensão da IU**.

   b. Clique no ponto de extensão de IU que você deseja usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Use os pontos de extensão de IU KMArticleViewFooter e KMArticleViewHeader para adicionar cabeçalhos e rodapés de artigos de conhecimento às páginas de exibição de artigos de conhecimento (kb_view.do) no Gestão de conhecimento v3.
- Use o ponto de extensão de IU KMFeedbackNotification para personalizar o modelo de e-mail para notificações quando um artigo de conhecimento for comentado.

c. Clique em **Criar implementação**.

d. Altere os dados conforme necessário.

e. Clique em **Atualizar**.

2. Para usar pontos de extensão com script para atualizar o objeto de feedback usado no modelo de e-mail para notificações quando um artigo de conhecimento for comentado:

a. Navegar até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**.

Nota:
Use o ponto de extensão com script KMFeedbackObject para personalizar o objeto de feedback usado no modelo de e-mail para notificações quando um artigo de conhecimento for comentado.

b. Na coluna **Nome da API**, clique em `global.KMFeedbackObject`.

c. Na lista relacionada **Implementações**, clique na classe `KMFeedbackObjectBaseImpl`.

d. Mude os dados e adicione outros campos, conforme necessário.

e. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor

Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor

Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados

Treine a definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes, incluída no recurso Predictive Intelligence for Knowledge Management, para localizar artigos de conhecimento relacionados ao criar ou exibir um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) e o plug-in Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml) estejam ativados.
Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta solução só se aplica à solução de semelhança OOB (Out of Box) e não a artigos de conhecimento criados manualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Predictive Intelligence** > **Semelhança** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de semelhança, pesquise e selecione a definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes (ml_sn_global_knowledge_similar_articles).
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores de campo padrão para artigos de conhecimento.

   Para obter mais informações sobre campos de formulário Definição de semelhança, consulte Criação e treinamento de uma solução de semelhança .

   Nota:
   Se o escopo da aplicação não estiver definido como Knowledge Management – Aprendizado de máquina, você não poderá editar o formulário, e uma mensagem de aviso será exibida. Para tornar o formulário editável, clique na palavra **aqui** no final da mensagem.

4. Clique em **Atualizar e treinar novamente**.
5. Abra o formulário Definição de semelhança na definição da solução Artigos de conhecimento semelhantes (ml_sn_global_knowledge_similar_articles).
6. Na lista relacionada Soluções de ML, exiba o andamento da solução de treinamento na coluna **Andamento**. Quando o **Andamento** for 100%, na lista relacionada Soluções de ML, você poderá incluir artigos relacionados mais úteis revisando os exemplos de semelhança com base na pontuação de semelhança, e atualizando o valor do limite de pontuação de semelhança.
7. **Opcional:** Atualize o limite da pontuação de semelhança.

   a. Na coluna **Ativo**, clique no link da solução.

   b. Revise os exemplos de semelhança clicando no link relacionado **Exemplos de semelhança** no formulário da Solução de ML.
   Para obter mais informações, consulte Análise dos exemplos de semelhança da solução .

   c. Na lista relacionada Estatísticas da solução no formulário Solução de ML, insira o valor necessário no campo **Limite de pontuação de semelhança**, clique com o botão direito do mouse no formulário de Solução de ML e clique em **Salvar**.
   Para obter mais informações, consulte Atualização do limite da pontuação de semelhança .

Resultado

Quando a solução estiver concluída, os artigos de conhecimento relacionados serão exibidos na seção Resultados de conhecimento, no formulário Conhecimento da Now Platform, na seção Artigos relacionados na página de exibição do artigo de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços e no Assistência do agente, quando a opção **Artigos semelhantes (ML)** está selecionada.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva para o Knowledge Management

Recursos da página de exibição de artigos do Knowledge Management Portal de serviços

Criação de um artigo de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Usando Now Mobile para a Gestão do conhecimento

Como habilitar o feedback de conhecimento acionável

O recurso de feedback de conhecimento acionável fica disponível quando o plug-in Knowledge Management Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) está ativado e as propriedades de feedback de conhecimento acionável estão habilitadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de feedback acionável está disponível no Gestão de conhecimento Portal de serviços e no Espaço do agente. Para usar o recurso de feedback acionável em outros portais de serviço, você pode ativar o mapa da rota da página de exibição de artigos de conhecimento. Para novos clientes, o mapa da rota da página de exibição de artigos de conhecimento é ativado por padrão.

Nota:
Não há suporte para o feedback de conhecimento acionável no Gestão de conhecimento v3.

Uma tarefa de feedback é criada para um artigo quando ele é sinalizado. Para gerar tarefas de feedback quando um artigo é marcado como não útil ou classificado abaixo de um valor definido, você deve definir as propriedades associadas a seguir.

Nota:
quando você seleciona **Não** no formulário do artigo, uma janela pop-up de feedback acionável é exibida. No formulário Feedback acionável, escolha um dos motivos para fornecer feedback. Se você escolher **Outro** como motivo, considere fornecer detalhes para o feedback.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Na seção **Propriedades de feedback acionáveis**, configure as seguintes propriedades:

Propriedade	Configuração
Criar uma tarefa de feedback acionável quando um artigo fpr sinalizado	Por padrão, a propriedade é definida como **Sim** e as tarefas de feedback são criadas quando um artigo é sinalizado.
Criar uma tarefa de feedback acionável quando um artigo for marcado como não útil	Selecione **Sim**.
Criar tarefas de feedback acionáveis quando um artigo for classificado nesse valor ou abaixo dele. 0 ou nenhum valor indica que as tarefas de feedback acionáveis não serão	Insira um valor de 1 a 5 para especificar o limite de classificação para gerar uma tarefa de feedback. Por exemplo, se você definir esse valor como 3, uma tarefa de feedback será gerada quando um usuário selecionar três ou menos estrelas para classificar um artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Configuração
habilitadas para o feedback de tipo de classificação	**Nota:** Se você inserir "0", um feedback negativo do artigo não gerará uma tarefa de feedback.

3. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Propriedades de feedback de conhecimento acionáveis

Criação de mapeamento de campo a partir de um caso de RH para um artigo de conhecimento

Copie as informações de um caso de RH para um artigo de conhecimento criando um mapeamento personalizado entre a tabela de casos de RH e a tabela de artigos do KCS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

- Verifique se o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) está ativo.
- Certifique-se de que a aplicação do desenvolvedor esteja definida como **Human Resources: Core**.
- Certifique-se de que o modelo de artigo do KCS esteja ativo.
  1. Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Modelos de Artigo**.
  2. Defina o campo **Ativo** como **verdadeiro** para o modelo de artigo do KCS.

Procedimento

1. No navegador de filtro, digite `csm_table_map.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome do mapeamento**, digite `Artigo KCS do caso de RH`.
4. No campo **Tabela de origem**, digite `Caso de RH`.
5. No campo **Tabela de destino**, digite `Artigo KCS`.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e em **Salvar**.
7. Na lista relacionada **Mapeamento de campo básico**, clique em **Novo**.
8. Crie mapeamentos para os campos a seguir.

Campo de origem	Campo de destino
ID do sistema	Tarefa de origem
Descrição resumida	Descrição resumida
Anotações de fechamento	Resolução
Descrição	Causa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
você pode criar mapeamentos de campo para mais campos, conforme necessário.

- No campo **Origem**, selecione o campo da tabela de caso de RH de origem que contém as informações a serem copiadas para o campo da tabela de destino de modelo de artigo.
- No campo **Destino**, selecione o campo da tabela de destino de modelo de artigo para a qual você precisa que as informações sejam copiadas a partir do campo da tabela de incidente de origem.

9. Para personalizar quando e como a caixa de seleção **Conhecimento** é exibida, clique na guia **Condição**.
10. Para mapear campos usando scripts avançados, marque a caixa de seleção **Mapeamento de campo avançado**.
11. Na guia **Mapeamento de campo avançado**, cole o código a seguir.

```
(function (source) {
  // Get the first comments from HR case and use it as Issue description for article
  target.short_description=source.short_description+“”;
  target.kb_resolution=source.close_notes+“”;
  target.kb_cause=source.description+“”;
 var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
 var entries = notes.split(“\n\n”);
 var comment = “”;
 if(entries[entries.length-2]){
    comment = entries[entries.length-2];
    var part = comment.toString().indexOf(“)”);
    if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll(“\r\n”,“<br/>“);
 }
 }if(comment)
    target.kb_issue = comment;

 //Only if selected article type is active
 var tem =  new GlideRecord("kb_article_template");
 tem.addQuery("child_table","kb_template_kcs_article");
 tem.addActiveQuery();
 tem.query();
 if(!tem.hasNext())
    return false;

 //Do not allow to create the knowledge again
 var now_GR = new GlideRecord("kb_knowledge");
 gr.addQuery("source",source.sys_id);
 gr.query();
 if(gr.next())
    return false;

 return true;
})(source);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O primeiro comentário em um caso de RH é mapeado para o campo **Descrição do problema** no artigo de conhecimento.

Nota:
Se o mesmo campo de origem ou de destino estiver configurado nos mapeamentos de campo básico e avançado, o avançado substituirá o básico.

Se os campos configurados no mapeamento de campo básico e avançado forem diferentes, as configurações de campo no mapeamento de campo avançado serão anexadas às configurações de campo no mapeamento de campo básico.

Como adicionar uma propriedade para permitir a criação de artigos de conhecimento a partir de casos de RH

Adicione uma propriedade, que é necessária para permitir que os usuários criem um artigo de conhecimento a partir de um caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que a aplicação do desenvolvedor esteja definida como **Human Resources: Core**.

Procedimento

1. No navegador de filtro, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos.

Formulário Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	enable_kcs_hr
Descrição	Habilita o KCS (Knowledge Centered Services) para o HR Service Delivery.
Tipo	verdadeiro|falso
Valor	verdadeiro

4. Clique em **Enviar**.

Criação de uma ação de IU para permitir a criação de artigos de conhecimento a partir de casos de RH

Crie uma ação de IU para adicionar a caixa de seleção "Conhecimento" ao formulário Caso de RH.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Certifique-se de que a aplicação do desenvolvedor esteja definida como **Human Resources: Core**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos.

Formulário Ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Criar Conhecimento
Tabela	Caso de RH
Nome da ação	create_knowledge

4. Marque a caixa de seleção **Cliente**.
5. Marque a caixa de seleção **Lista v3 compatível**.
6. Marque a caixa de seleção **botão Formulário**.
7. No campo **Onclick**, insira `createKnowledgeClient()`.
8. No campo **Condição**, insira `gs.getProperty("sn_hr_core.enable_kcs_hr") == 'true' && new global.CSMTableMapUtil (current).findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article") && new global.KBKnowledge().canCreate()`.
9. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

   function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("sn_hr_core.hr_case_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
   var referenceLink =
"&sysparm_collection=sn_hr_core_case&sysparm_collectionID="+current.sys_id+"&sysparm
_collection_key=task&sysparm_link_collection=m2m_kb_task&sysparm_collection_related_fi
eld=kb_knowledge&sysparm_referring_url=sn_hr_core_case.do%3fsys_id%3d"+current.sys_
id;
   if(targetURL)
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
    action.setRedirectURL(targetURL[0]+referenceLink);
}
```

10. Clique em **Enviar**.

Como habilitar a criação de um artigo a partir de um caso de atendimento ao cliente

Você pode permitir que os autores reutilizem informações de um caso copiando os detalhes do caso para um modelo de artigo. Use a tabela predefinida de caso de origem do serviço de atendimento ao cliente para a configuração da tabela de destino do modelo de artigo ou crie configurações personalizadas entre as duas tabelas para copiar informações de um caso para um artigo.

Antes de Iniciar

- O plug-in Knowledge Management Advanced deve estar ativo.
- O Propriedades instaladas com o Customer Service Management deve estar habilitado
- O modelo predefinido de artigo do KCS ou um modelo de artigo recém-criado deve estar ativo.

  Nota:
  Você pode fazer o seguinte para criar um artigo a partir de um caso:

  - Use o mapeamento predefinido **Artigo de KCS de caso** como está ou modifique os mapeamentos de campos entre a tabela de origem de caso e a tabela de destino do modelo de artigo.
  - Crie uma nova tabela de destino do modelo de artigo, mapeie-a para a tabela de origem do caso e personalize os mapeamentos de campos entre elas. Para obter informações sobre como criar modelos de artigo, consulte Criar um modelo de artigo.
- Os usuários de conhecimento usam o botão **Criar conhecimento** em um formulário de caso para criar um artigo a partir de um caso e devem ter a permissão "pode contribuir" para pelo menos uma base de conhecimento ativa para poderem criar um artigo a partir de um caso. Para obter informações sobre permissões do usuário, consulte Funções do Knowledge Management.

Função necessária: sn_customerservice.customer_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O mapeamento predefinido de **Artigo de KCS de caso** é armazenado na tabela Mapa de tabela CSM [csm_table_map]. Essa configuração tem a tabela de caso de origem sn_customerservice_case configurada para a tabela de modelo de artigo de destino kb_template_kcs_article com os quatro mapeamentos de campo pré-configurados entre as tabelas. Você pode personalizar os mapeamentos de campo existentes ou mapear campos adicionais entre as tabelas.

Procedimento

1. No navegador de filtro da aplicação, digite `csm_table_map.list`.
2. Clique em **Artigo de KCS de caso**.
3. Na lista **Tabela de destino**, use a tabela predefinida de modelo de artigo do KCS ou selecione a tabela de modelo de artigo recém-criada.
4. Mapeie cada campo de caso de atendimento ao cliente que deve ser usado para criar artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada **Mapeamento de campo básico**, clique em **Novo**.
Para mapear os campos, preencha os seguintes campos:

Tabela de casos de atendimento ao cliente para mapeamento de campo da tabela de destino do modelo de artigo

Campo	Instruções
Campo de origem	Selecione o campo da tabela de caso de origem que contém as informações a serem copiadas para o campo da tabela de destino de modelo de artigo.
Campo de destino	Selecione o campo da tabela de destino de modelo de artigo para a qual você precisa que as informações sejam copiadas a partir do campo da tabela do caso de origem.

b. Clique em **Enviar**.

c. Para mapear campos usando scripts avançados, marque a caixa de seleção **Mapeamento de campo avançado** e mapeie os campos entre a tabela de origem e de destino usando scripts avançados na guia **Mapeamento de campo avançado**.

Nota:

Se o mesmo campo de origem ou de destino estiver configurado nos mapeamentos de campo básico e avançado, o avançado substituirá o básico.

Se os campos configurados no mapeamento de campo básico e avançado forem diferentes, as configurações de campo no mapeamento de campo avançado serão anexadas às configurações de campo no mapeamento de campo básico.

d. Para personalizar quando e como o botão **Criar conhecimento** é exibido, use o construtor de condição na guia **Condição** ou marque a caixa de seleção **Usar condição avançada** e configure usando scripts avançados.

Nota:
Se você mudar a tabela de destino no mapeamento **Artigo de KCS de caso**, atualize também os scripts com as mudanças de configuração para a exibição desse botão.

5. Clique em **Atualizar**.

Tarefas de configuração para informações sobre demanda de conhecimento

Revise as tarefas de configuração a seguir para obter informações sobre demanda de conhecimento.

Configuração do recurso Informações de Demanda de Conhecimento

Configure o recurso Informações de Demanda de Conhecimento para identificar sobre quais tópicos estão faltando artigos de conhecimento e criar lacunas de conhecimento acionáveis para os tópicos ausentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml). Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva para o Knowledge Management e Plug-ins adicionais para o Knowledge Management.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para configurar o recurso Informações de Demanda de Conhecimento, use a configuração orientada do Gestão de conhecimento. A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Esta tarefa fornece etapas gerais para configurar o recurso Informações de Demanda de Conhecimento. Para obter mais informações sobre o recurso, consulte Informações de Demanda de Conhecimento.

Procedimento

1. Configure definições de solução de semelhanças e clustering para permitir a comparação de bases de conhecimento com um tipo de tarefa.
2. Configure a combinação da tabela de tarefas e das definições de solução de semelhança e clustering que são processadas em um trabalho programado para um tipo de tarefa.
3. Configure trabalhos programados para cada tarefa.
4. Configure regras de atribuição para atribuir automaticamente tarefas de feedback do tipo Lacuna de conhecimento.

Nota:
se nenhuma regra de atribuição estiver configurada, um administrador ou gerente de conhecimento poderá usar posteriormente o recurso Gerenciamento de feedback no módulo Conhecimento para atribuir manualmente uma tarefa de feedback.

Tópicos relacionados

Análise de lacunas de conhecimento em um painel de informações de demanda e criação de tarefas de feedback de lacuna de conhecimento

Como configurar definições de solução para encontrar lacunas em uma base de conhecimento

O recurso Informações de Demanda de Conhecimento encontra lacunas de conhecimento ao comparar as bases de conhecimento com as tarefas existentes. Para habilitar a comparação de bases de conhecimento com um tipo de tarefa, primeiro você deve configurar definições de solução de semelhanças e clustering.

Antes de Iniciar

Esta tarefa descreve o processo de configuração de uma definição de solução.
Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar uma configuração orientada. Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Configuração assistida**, clique em **Introdução**e role até a seção Informações de Demanda de Conhecimento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure uma definição de solução de tipo de semelhança e uma de tipo de clustering para cada tipo de tarefa: incidentes, casos de atendimento ao cliente ou outras tarefas. Uma definição de solução de semelhança coleta e compara seus registros existentes com novos registros semelhantes. Uma definição de solução de clustering agrupa registros semelhantes em clusters para que você possa processá-los coletivamente ou identificar padrões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Informações de Demanda de Conhecimento** > **Definições de solução**.
2. Na lista Definições de solução (exibição de ML), pesquise e selecione a definição de solução de semelhança para o tipo de tarefa.
   - Para casos de atendimento ao cliente, selecione **Informações de demanda: casos semelhantes e conhecimento (ml_sn_global_similar_cases_and_kbs)**.
   - Para incidentes, selecione **Informações de demanda: incidentes semelhantes e conhecimento (ml_sn_global_similar_incidents_and_kbs)**.
   - Para casos de RH, selecione **Informações de demanda: casos de RH semelhantes e conhecimento (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_similar_hr_cases_and_knowledge)**.
   - Para tarefas que não sejam de casos de atendimento ao cliente, incidentes e casos de RH, clique em **Nova** para criar outra definição de solução de semelhança.
3. No formulário Definição de semelhança, verifique os valores do campo padrão para casos de atendimento ao cliente ou incidentes, ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

Nota:
Se o escopo da aplicação não estiver definido como Knowledge Management – Aprendizado de máquina, você não poderá editar o formulário, e uma mensagem de aviso será exibida. Para tornar o formulário editável, clique na palavra **aqui** no final da mensagem.

Formulário Definição de semelhança

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo para sua solução de semelhança.
Corpus de palavras	Define quais artigos de conhecimento e tarefas são selecionados para análise de lacuna de conhecimento. Se você não tiver um corpus de palavras relevante, siga as etapas em Criação de um corpus de palavras .
Tabela	Tabela que contém os registros do artigo de conhecimento. Defina o valor como Conhecimento [kb_knowledge], a menos que você use uma tabela diferente para armazenar artigos de conhecimento. Depois de atribuir um valor de tabela, o número de registros que correspondem às condições do filtro é exibido como um link.
Campos	Campos da tabela Conhecimento selecionados para a análise da lacuna de conhecimento.
Filtro	Condições de filtro aplicadas na tabela Conhecimento para filtrar registros de artigos de conhecimento para análise de lacuna de conhecimento.
Tabela de teste	Tabela que contém os registros de tarefa que você deseja comparar com os registros do artigo de conhecimento.
Campos de Testes	Campos da tabela Tarefa selecionados para a análise da lacuna de conhecimento.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Por padrão, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: o termo "processamento" indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas podem incluir a tokenização de palavras e a remoção de palavras irrelevantes e truncadas.
Palavras irrelevantes	Termos comuns no idioma de processamento que são excluídos da pesquisa, por exemplo, preposições. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também aparecerá na sua seleção.
Frequência de Treinamento	Frequência com a qual o modelo para definição de solução de semelhança deve ser treinado novamente.
Frequência de Atualização	Frequência em que novos registros devem ser incluídos no modelo para definição de solução de semelhança.

4. Envie e treine a definição da solução.
   - Para obter um novo registro de definição de solução, clique em **Enviar e treinar**.
   - Para obter um registro de definição de solução existente, clique em **Atualizar e treinar novamente**.
5. **Opcional:** Inclua artigos relacionados mais úteis revisando os exemplos de semelhança com base na pontuação de semelhança, e atualizando o valor do limite de pontuação de semelhança.
   Para obter mais informações, consulte Análise dos exemplos de semelhança da solução e Atualização do limite da pontuação de semelhança .
6. Na lista Definições de solução (exibição de ML), pesquise e selecione a definição de solução de clustering para o tipo de tarefa.
   - Para casos de atendimento ao cliente, selecione Informações de **Informações de demanda: clusters de casos precisam de conhecimento (ml_sn_global_cases_need_knowledge_cluster)**.
   - Para incidentes, selecione **Informações de demanda: clusters de incidentes precisam de conhecimento (ml_sn_global_incidents_need_knowledge_cluster)**.
   - Para casos de RH, selecione **Informações de demanda: clusters de casos de RH precisam de conhecimento (ml_x_sn_hr_core_global_demand_insights_hr_case_clusters_need_knowledge)**.
   - Para tarefas que não sejam de casos de atendimento ao cliente e incidentes, clique em **Nova** para criar outra definição de solução de clustering.
7. No formulário Definição de clustering, verifique os valores do campo padrão para casos de atendimento ao cliente ou incidentes, ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

   Nota:
   Se o escopo da aplicação não estiver definido como Knowledge Management – Aprendizado de máquina, você não poderá editar o formulário, e uma mensagem de aviso será exibida. Para tornar o formulário editável, clique na palavra **aqui** no final da mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição de clustering

Campo	Descrição
Rótulo	Nome exclusivo para sua solução de clustering.
Corpus de palavras	Quais tarefas são selecionadas para coleções.
Tabela	Tabela que contém as tarefas filtradas que exigem artigos de conhecimento. Defina o valor como Abrangência do conhecimento da tarefa [kb_task_knowledge_coverage], a menos que você use uma tabela diferente para armazenar tarefas filtradas. Depois de atribuir um valor de tabela, o número de registros que correspondem às condições do filtro é exibido como um link.
Campos	Campos da tabela "Abrangência do conhecimento da tarefa" selecionados para a análise da lacuna de conhecimento.
Filtro	Condições de filtro aplicadas na tabela "Abrangência do conhecimento da tarefa" para filtrar registros de artigos de conhecimento para análise de lacuna de conhecimento.
Idioma de processamento	Idioma dominante do conjunto de dados que você está treinando na definição da solução. Por padrão, o processamento em inglês é aplicado a todos os conjuntos de dados. Por exemplo, se você selecionar italiano, o sistema processará os dados em inglês e italiano. **Nota:** o termo "processamento" indica algumas das etapas específicas do idioma usadas como parte do treinamento de uma solução. Essas etapas podem incluir a tokenização de palavras e a remoção de palavras irrelevantes e truncadas.
Palavras irrelevantes	Termos comuns no idioma de processamento que são excluídos da pesquisa, por exemplo, preposições. Quando você seleciona o idioma de processamento, o sistema adiciona automaticamente uma lista de palavras irrelevantes que usa o mesmo idioma. Por exemplo, se o idioma de processamento for o italiano, a lista **Palavras irrelevantes padrão em italiano** será exibida. A lista **Palavras irrelevantes padrão em inglês** também aparecerá na sua seleção.
Frequência de Atualização	Frequência em que registros novos e atualizados devem ser incluídos no modelo para definição de solução de clustering.
Frequência de Treinamento	Frequência com a qual o modelo para definição de solução de clustering deve ser treinado novamente.

8. Envie e treine a definição da solução.
   - Para obter um novo registro de definição de solução, clique em **Enviar e treinar**.
   - Para obter um registro de definição de solução existente, clique em **Atualizar e treinar novamente**.

O que Fazer Depois

Preencha o formulário de configuração de curadoria da base de conhecimento para definir os trabalhos programados para informações de demanda. Para obter mais informações, consulte Como configurar o mapeamento de definições de solução com tabelas de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Inteligência preditiva para o Knowledge Management

Criação e treinamento de uma solução de semelhança

Criação e treinamento de uma solução de clustering

Análise de lacunas de conhecimento em um painel de informações de demanda e criação de tarefas de feedback de lacuna de conhecimento

Como configurar o mapeamento de definições de solução com tabelas de tarefas

Configure a combinação da tabela de tarefas e das definições de solução de semelhança e clustering que são processadas em um trabalho programado para um tipo de tarefa. Você pode criar outra configuração de informações de demanda ou modificar uma configuração existente para definir um trabalho programado para informações de demanda.

Antes de Iniciar

Esta tarefa descreve o processo de configuração de um trabalho programado.

Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar uma configuração orientada. Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Configuração assistida**, clique em **Introdução**e role até a seção Informações de Demanda de Conhecimento.

Certifique-se de ter configurado um tipo de semelhança e definições de solução de tipo de cluster para um tipo de tarefa. Para obter mais informações, consulte Como configurar definições de solução para encontrar lacunas em uma base de conhecimento.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um trabalho programado para cada tipo de tarefa executa regras de negócios e, em seguida, executa as definições de solução de semelhança e clustering. No módulo Configuração de informações de demanda, configure a combinação da tabela de tarefas e das definições de solução de semelhança e clustering que são processadas em um trabalho programado para um tipo de tarefa. Essa configuração é opcional para casos de atendimento ao cliente e incidentes.

Nota:

para tipos de tarefa que não sejam de incidentes e casos de atendimento ao cliente, um usuário com a função de administrador também deve executar as seguintes tarefas:

- Atribua a função sn_km_ml.knowledge_curation_user e as funções apropriadas para o tipo de tarefa aos usuários que executam a análise da lacuna de conhecimento. Para atribuir funções, execute a tarefa de configuração orientada Atribuir funções de curador de conhecimento, que está disponível na seção Informações de Demanda de Conhecimento da configuração orientada do Gestão de conhecimento.
- Crie um painel de informações de demanda para o tipo de tarefa. Para criar um painel, consulte Criação ou configuração de um painel dinâmico .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de Demanda de Conhecimento** > **Configuração das Informações de Demanda**.
2. Configure a combinação da tabela de tarefas e das definições de solução de semelhança e clustering que são processadas em um trabalho programado.
   - Para casos de atendimento ao cliente, selecione **sn_customerservice_case**.
   - Para incidentes, selecione **incident**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para casos de RH, selecione **sn_hr_core_case**.
- Para tarefas que não sejam de casos de atendimento ao cliente, incidentes e casos de RH, clique em **Nova** para criar outra combinação.

3. No formulário Configuração de curadoria de base de conhecimento, verifique os valores do campo padrão para casos de atendimento ao cliente ou incidentes, ou preencha os valores para uma configuração personalizada.

Formulário de configuração de base de conhecimento

Campo	Descrição
Tabela de curadoria	Nome da tabela da qual os dados serão extraídos. Por exemplo, para casos de atendimento ao cliente, selecione Caso [sn_customerservice_case] e, para incidentes, selecione Incidente [incident].
Campos	Campos na tabela de curadoria que incluem o ID de artigos de conhecimento, por exemplo, o ID KB07276660 do artigo de conhecimento nas anotações de resolução de campo.
Condição da consulta	Condições para filtrar o número de tarefas da tabela de curadoria. Você pode criar condições usando o construtor de condição (consulte Construtor de condição).
Definição da solução de similaridade	Definição da solução de semelhança para seu tipo de tarefa. Por exemplo, para casos de atendimento ao cliente, selecione **Informações de demanda: casos semelhantes e conhecimento**.
Definição de solução de agrupamento	Definição da solução de clustering para seu tipo de tarefa. Por exemplo, para casos de atendimento ao cliente, selecione **Informações de demanda: clusters de casos precisam de conhecimento**.

4. Clique em **Atualizar** para incidentes ou casos de atendimento ao cliente ou **Enviar** para salvar uma configuração personalizada.

O que Fazer Depois

Defina a frequência do trabalho programado para sua tarefa. Para obter mais informações, consulte Definição da frequência de análise da lacuna de conhecimento.

Tópicos relacionados

Como configurar definições de solução para encontrar lacunas em uma base de conhecimento

Definição da frequência de análise da lacuna de conhecimento

Defina a frequência do trabalho programado para sua tarefa executar automaticamente a análise de lacuna de conhecimento.

Antes de Iniciar

Esta tarefa descreve o processo para definir a frequência da análise da lacuna de conhecimento.
Em vez de fazer a configuração por meio deste procedimento, considere usar uma configuração orientada. Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Configuração assistida**, clique em **Introdução**e role até a seção Informações de Demanda de Conhecimento.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de Demanda de Conhecimento** > **Trabalhos programados**.
2. Na lista Trabalhos programados, selecione o trabalho programado para suas tarefas na coluna **Nome**.
   - Para casos de atendimento ao cliente, selecione **[Curadoria de conhecimento]: gerar clusters de caso**.
   - Para incidentes, selecione **[Curadoria de conhecimento]: gerar clusters de incidentes**.
   - Para casos de RH, selecione **[Curadoria de conhecimento]: gerar clusters de caso de RH**.
   - Para tarefas que não sejam de casos de atendimento ao cliente, incidentes e casos de RH, crie outro trabalho programado. Para obter mais informações, consulte Criação de um trabalho programado .
3. No formulário Execução programada de script, aceite o valor padrão da execução da análise uma vez por trimestre (a cada 90 dias) ou mude a frequência.

   Nota:
   para obter melhores resultados de desempenho, tente não executar a análise de lacuna de conhecimento com frequência maior do que uma vez por mês.

4. Clique em **Atualizar**.

   Nota:
   se o escopo da aplicação não estiver definido como Knowledge Management – Aprendizado de máquina, uma mensagem de aviso será exibida e o botão **Atualizar** não ficará disponível. Clique na palavra **aqui** no final da mensagem para mudar o escopo e clique em **Atualizar**.

5. **Opcional:** para executar o trabalho imediatamente, clique em **Executar agora**.

Resultado
A análise da lacuna de conhecimento é executada repetidamente na duração configurada no trabalho programado.

O que Fazer Depois
Crie regras de atribuição para atribuir tarefas de feedback de lacuna de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Atribuição de tarefas de feedback de lacuna de conhecimento a autores de conteúdo.

Tópicos relacionados

Análise de lacunas de conhecimento em um painel de informações de demanda e criação de tarefas de feedback de lacuna de conhecimento

Atribuição de tarefas de feedback de lacuna de conhecimento a autores de conteúdo

Crie regras de atribuição para atribuir tarefas de feedback de lacuna de conhecimento a autores ou grupos de criadores de conteúdo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou assignment_rule_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas de feedback de lacuna de conhecimento criadas por meio do recurso Informações de Demanda de Conhecimento criam tarefas de feedback do tipo **Lacuna de conhecimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Informações de Demanda de Conhecimento** > **atribuição de Lacuna de conhecimento**.
2. Na lista Regras de atribuição, clique em **Nova**.
3. No formulário Regra de atribuição, preencha os campos.

Formulário Regra de atribuição

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo da regra de atribuição.
Ativo	Opção para ativar a regra de atribuição. Somente regras de atribuição ativas têm efeito.
Aplica-se à guia	
Tabela	Tabela para armazenar as tarefas de feedback em artigos de conhecimento. Este campo é definido automaticamente como **Tarefa de feedback de conhecimento [kb_feedback_task]**.
Condições	Condições para atribuir tarefas de feedback do tipo lacuna de conhecimento. Este campo é definido automaticamente como **[Tarefa de feedback de conhecimento] [is] [Knowledge gap]**. Você pode adicionar mais condições conforme apropriado.
Atribuir à guia	
Usuário	Usuário que recebeu a tarefa de feedback do tipo lacuna de conhecimento.
Grupo	Grupo responsável que recebeu a lacuna de conhecimento do tipo tarefa de feedback.
Guia de script	
Script	Script que você pode usar para especificar condições mais complexas para regras de atribuição usando variáveis dinâmicas e loops.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Criar uma regra de atribuição

Análise de lacunas de conhecimento em um painel de informações de demanda e criação de tarefas de feedback de lacuna de conhecimento

Análise de lacunas de conhecimento em um painel de informações de demanda e criação de tarefas de feedback de lacuna de conhecimento

Use um painel de informações de demanda para suas tarefas a fim de analisar as lacunas de conhecimento do candidato e criar tarefas de feedback de lacuna de conhecimento.

Antes de Iniciar

Você precisa ter acesso de leitura às tarefas que deseja analisar e a função sn_km_ml.knowledge_curation_user.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um painel de informações de demanda exibe tarefas como tópicos para os quais suas bases de conhecimento não têm cobertura de conhecimento adequada. Você pode criar e atribuir tarefas de feedback de lacuna de conhecimento para um tópico para que suas bases de conhecimento possam ser usadas para resolver e desviar quaisquer problemas descritos em uma tarefa. As tarefas representam casos de atendimento ao cliente, incidentes, problemas e assim por diante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até Informações de **Demanda de Conhecimento** e selecione o painel de informações de demanda para suas tarefas, ou navegue até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Painéis**.
   - Para casos de atendimento ao cliente, selecione **Informações de demanda para casos**.
   - Para incidentes, selecione **Informações de demanda para incidentes**.
   - Para casos de RH, selecione **Informações de demanda para casos de RH**.

   Nota:
   para tarefas que não sejam de casos de atendimento ao cliente, incidentes e casos de RH, você pode criar outro painel ou atualizar um existente. Para obter mais informações, consulte Criação e uso de painéis .

2. Para exibir tarefas semelhantes agrupadas, clique em uma barra no gráfico de Pareto.
   Cada barra representa uma coleção de tarefas semelhantes agrupadas porque provavelmente são sobre o mesmo tópico. As barras que cobrem o maior número de tarefas começam da esquerda em ordem decrescente. A linha azul indica quantas barras você deve analisar para cobrir 80% de todas as tarefas que não têm uma boa cobertura de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Gráfico de Pareto para informações de demanda de conhecimento.
3. **Opcional:** para gerar uma amostra representativa para ver uma lista menor, na lista Tarefas de curadoria de conhecimento, clique em **Gerar amostra representativa**.
   Se a lista Tarefas de curadoria de conhecimento for grande, você poderá gerar uma amostra representativa de subconjunto de uma lista Tarefas de curadoria de conhecimento. Essa lista menor tem como objetivo refletir com precisão as características das tarefas incluídas na lista principal.
4. Analise a amostra para criar uma tarefa de feedback de lacuna de conhecimento ou ignorar as tarefas em uma coleção.

Resultado

Se as tarefas de uma coleção forem relatadas como lacunas de conhecimento, uma tarefa de feedback comum para todas as tarefas selecionadas será criada e exibida na aplicação Gestão de conhecimento. Você pode usar as regras de atribuição para atribuir uma tarefa de feedback a um grupo responsável ou autor. Na lista Tarefas de curadoria de conhecimento, o valor da coluna **A lacuna de conhecimento foi criada** para as tarefas selecionadas é definido como **verdadeiro**.

Se você selecionar uma coleção ignorada no painel de informações de demanda, não poderá mais relatar tarefas da coleção como lacunas de conhecimento.

Tópicos relacionados

Painel Insights de demanda para casos

Painel Informações de demanda para incidentes

Usando a Gestão de conhecimento

Use Gestão de conhecimento para pesquisar e encontrar informações sobre autoajuda, solução de problemas e resolução de tarefas nas bases de conhecimento.

Guia do Knowledge Management para usuários

Depois que as bases de conhecimento forem configuradas, você poderá começar a pesquisar e criar artigos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos

Função necessária: todos os usuários podem ler artigos de conhecimento. Usuários com a função de conhecimento ou qualquer outra função de executante, como sn_customerservice_agent, podem criar e editar artigos de conhecimento em uma base de conhecimento, a menos que o gerente de conhecimento tenha restringido o acesso à base de conhecimento ou aos artigos de conhecimento.

Se você precisar dessas permissões, entre em contato com o gerente ou o administrador de conhecimento da base de conhecimento.

O que fazer

Criar artigos de conhecimento

Se você tiver as permissões necessárias para uma base de conhecimento, poderá criar artigos para ela. Você pode criar artigos a partir de de Criação de um artigo de conhecimento a partir de um incidente no Espaço de operações de serviços ou importando documentos do Word.

Também é possível criar artigos de conhecimento a partir de incidentes e problemas.

Pesquisar artigos de conhecimento

Na página inicial Conhecimento, você pode selecionar uma base de conhecimento para pesquisar artigos e respostas. Você pode exibir somente as bases de conhecimento às quais tem acesso.

É possível ter acesso ao conhecimento usando seu dispositivo móvel.

Próximas etapas

Depois que os artigos forem criados, você poderá executar as tarefas a seguir para garantir que eles sejam organizados nas bases de conhecimento corretas e desativados quando apropriado. Se as bases de conhecimento existentes não atenderem às suas necessidades, você poderá solicitar uma nova base de conhecimento.

- Como mover um artigo de conhecimento
- Desativação de um artigo de conhecimento
- Solicitação de uma base de conhecimento

Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços

A página inicial do Gestão de conhecimento Portal de serviços exibe artigos de conhecimento organizados por base de conhecimento e categoria, bem como conteúdo em destaque e artigos populares. Aprenda a navegar na página inicial para pesquisar e encontrar informações úteis e relevantes rapidamente.

Para usar o Knowledge Management Portal de serviços, o plug-in Knowledge Management - Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) deve ser ativado.

Nota:
ele fica ativo por padrão para clientes na versão Madrid e posteriores. Os clientes existentes ou de atualização devem ativar o plug-in e habilitar a propriedade *glide.knowman.serviceportal.enable_redirect*.

Para ver a página inicial do Knowledge Management Portal de serviços, adicione `/kb` ao final do URL da sua instância. Você pode mudar a navegação padrão configurando a propriedade do sistema *sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sua organização pode personalizar a página inicial para que ela tenha uma aparência diferente da imagem a seguir. É preciso se conectar para exibir a página inicial de conhecimento.

Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços

Componente de IU	Descrição
Menu de perfil de conhecimento	Clique na sua foto do perfil para exibir seu perfil de conhecimento ou fazer logout.
Pesquisar	Insira um termo de pesquisa para pesquisar as bases de conhecimento.
Contadores	Exibe o número de bases de conhecimento disponíveis e o número total de artigos de conhecimento.
Fazer uma pergunta	Esta ação está disponível para usuários conectados com a função de conhecimento. Clique em **Fazer uma pergunta**, que abre uma página de perguntas. Preencha os campos **Pergunta** e **Detalhes da pergunta** e clique em **Publicar pergunta** para publicar a pergunta.
Ícone de estouro (⋯)	Clique no ícone de estouro e selecione **Criar artigo** para criar um artigo de conhecimento.
Navegar em bases de conhecimento	Clique em uma base de conhecimento para exibir os artigos de conhecimento e perguntas armazenados nela. Veja os contadores de quantos artigos e perguntas estão armazenados na base de conhecimento. Clique em **Mostrar tudo** para visualizar até oito bases de conhecimento disponíveis.
Assinar	Clique em **Assinar** para assinar essa base de conhecimento. Cancele a assinatura clicando em **Cancelar assinatura**.
Em destaque	Lista todos os artigos de conhecimento que foram fixados. Para obter mais informações, consulte Adição de um artigo de conhecimento ao conteúdo em destaque.
Mais úteis	Lista os cinco principais artigos marcados como úteis.
Mais visualizadas	Lista os cinco principais artigos com o maior número de exibições.

Nota:
a página inicial do Knowledge Management Portal de serviços funciona em dispositivos móveis.

Recursos da página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços

Veja uma lista de resultados de pesquisa, bem como opções para classificar e filtrar os itens da lista. Você também pode usar a pesquisa de conhecimento em outros portais de serviço.

Nota:
Quando você faz uma nova pesquisa, os filtros selecionados anteriormente na página de resultados de pesquisa do Knowledge Management não são salvos. Além disso, este recurso de pesquisa oferece suporte somente à pesquisa do Zing, e não à Pesquisa com IA. Você deve selecionar novamente os filtros que deseja aplicar em cada pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços

Componente de IU	Descrição
Barra de pesquisa	Use a barra de pesquisa na parte superior da página para pesquisar informações adicionais.
Classificação	Classifique os itens em uma base de conhecimento ou lista de resultados de pesquisa usando as opções "Classificar por" na parte superior da lista. • Exibições: classifica pelo número de exibições de artigos. • Mais recente: classifica pela data de criação ou atualização. • Alfabética: classifica em ordem alfabética pelo campo de descrição resumida do artigo. • Relevância: classifica pela relevância ao termo de pesquisa. O cabeçalho exibe o número de resultados da pesquisa, que é atualizado conforme o usuário seleciona e desmarca os filtros. Quando você sai da página de resultados da pesquisa e retorna, sua última seleção de classificação é mantida.
Lista de resultados da pesquisa	Veja os artigos de conhecimento e os artigos fixados. Os resultados da pesquisa de artigos de conhecimento incluem os artigos em que a descrição resumida, o conteúdo de texto ou o conteúdo de arquivo anexo incluem o termo de pesquisa. Veja a descrição resumida do artigo de conhecimento, a base de conhecimento na qual o artigo está armazenado, o nome do autor, o número de exibições e as informações de classificação.
Widget de aspecto de filtro de idioma	Idioma: lista os idiomas que foram ativados. Selecione um ou mais idiomas para exibir os resultados da pesquisa. Sua seleção é mantida entre os logins. Se a pesquisa em vários idiomas estiver habilitada, você poderá pesquisar vários idiomas simultaneamente.
Widget de aspecto de filtro da base de conhecimento	Base de conhecimento: lista as bases de conhecimento disponíveis
Widget de aspecto de filtro de categoria	Categoria: lista as categorias de conhecimento disponíveis. **Nota:** mostra uma hierarquia de categorias se o administrador configurou a opção de instância Mostrar hierarquia de categoria (válido somente para kb_category) para o widget de aspecto.
Outros widgets de aspecto de filtro	Use aspectos do filtro para refinar os resultados da pesquisa. As seleções feitas filtram os itens exibidos na lista de resultados da pesquisa. A lista de resultados da pesquisa é atualizada para exibir somente os itens que correspondem às suas seleções. A exclusão de uma seleção do aspecto do filtro ou da trilha reverte a filtragem na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços

Componente de IU	Descrição
	Apague as opções de filtro selecionadas: • Excluindo uma única opção do cabeçalho da lista de resultados da pesquisa. • Clicando em "Limpar tudo" no cabeçalho da lista de resultados da pesquisa. • Clicando em "Limpar" no cabeçalho do widget de aspecto de filtro. • Autor: lista os nomes dos autores dos artigos de conhecimento incluídos na lista de resultados da pesquisa • Marcadores: lista os marcadores de conhecimento disponíveis • Recurso: lista os tipos de itens disponíveis, como artigos de conhecimento • Classificação: lista as classificações do artigo de 0 a 5 estrelas (clicar em uma classificação exibe artigos que têm a classificação selecionada e superior) • Última modificação: lista as seleções com base no tempo de modificações no item de conhecimento, como "Mês passado" ou "Semana passada" • Contagem de exibição: lista as contagens de exibição do item de conhecimento, como "Mais de 50" ou "Menos de 10". Defina o número de dias a ser considerado ao calcular a contagem de exibições usando a propriedade `glide.knowman.view_age.days`. Para mais informações sobre essa propriedade, consulte Propriedades do Portal da Base de Conhecimento.
Exibir resultados de pesquisa adicionais	Dependendo da configuração do sistema, veja resultados de pesquisa adicionais usando uma destas opções: • Paginação padrão: exibe os resultados da pesquisa em várias páginas • Rolagem Infinita: exibe os resultados da pesquisa durante a rolagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
se um widget personalizado na página de resultados da pesquisa de conhecimento usar o serviço angular `KnowledgeSearchService`, você deverá adicionar a dependência `sn.knowledgeApplication` para habilitar a funcionalidade do widget personalizado.

1. Navegar até **Portal de serviços** > **Dependências**.
2. No campo **Nome**, pesquise a dependência `sn.knowledgeApplication`.
3. Se uma mensagem for exibida, clique **aqui** para editar.

   Você precisa estar na aplicação **Knowledge Management - Portal de serviços** para editar.

4. Clique em **Atualizar**.

A funcionalidade de pesquisa nas páginas do Gestão de conhecimento Portal de serviços usa o contexto de pesquisa da **Pesquisa da base de Conhecimento** para buscar resultados. Como administrador, você não deve atualizar a definição desse contexto de pesquisa porque isso pode afetar o comportamento de pesquisa. Para obter mais informações sobre pesquisa contextual, consulte Conceitos da pesquisa contextual .

Recursos da página de exibição de artigos do Knowledge Management Portal de serviços

A página de exibição de artigos de conhecimento no Knowledge Management Portal de serviços exibe os detalhes do artigo de conhecimento, incluindo o número, a descrição resumida e o conteúdo do artigo. Você também pode dar feedback ou comentar sobre um artigo.

Página de exibição de artigos no Knowledge Management Portal de serviços

Componente de IU	Descrição
Trilha	Veja em qual base de conhecimento o artigo de conhecimento está.
Cabeçalho	Veja o número do artigo de conhecimento.
Assinado	Clique em **Assinar** para assinar o artigo de conhecimento. Cancele a assinatura clicando em **Cancelar assinatura**.
Ações ···	Edite o artigo de conhecimento ou sinalize um artigo que tenha conteúdo incorreto ou inadequado. Para editar o artigo de conhecimento, você deve ter acesso de contribuição a ele. **Nota:** o comentário sinalizado aparece na seção de comentários sem precisar recarregar a página. Se o artigo foi criado usando o Microsoft Word, baixe-o como um documento do Microsoft Word para seu computador clicando em **Baixar como Word**. Esta opção aparece somente quando o artigo foi criado originalmente usando o Microsoft Word e o administrador do sistema habilitou a propriedade `sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download`.
Título do artigo	Veja a descrição resumida do artigo como o título.
Lista de idiomas	Selecione um idioma para o artigo selecionado. Este campo aparecerá se houver traduções do artigo de conhecimento em outros idiomas disponíveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página de exibição de artigos no Knowledge Management Portal de serviços

Componente de IU	Descrição
Conteúdo do artigo de conhecimento	Veja o texto e as imagens do artigo de conhecimento. Exiba quem foi o autor do artigo e quando, além do número de exibições que ele teve.
Copiar permalink	Clique em **Copiar permalink** para copiar o URL da versão mais recente do artigo para a área de transferência. **Nota:** A versão do artigo que é carregada para o usuário usando o permalink depende do nível de acesso ao artigo. Usuários com acesso de exibição verão a versão publicada mais recente. Usuários com acesso de contribuição verão a versão mais recente do artigo, mesmo que seja um rascunho.
Foi útil?	Forneça feedback sobre um artigo marcando-o como útil ou não. Exiba um valor percentual de quantos outros usuários consideraram o artigo útil.
Classificar este artigo	Classifique um artigo de conhecimento.
Clique aqui para comentar este artigo	Adicione um comentário a um artigo.
Anexos	Veja uma lista de anexos do artigo se o campo **Exibir anexo** do artigo estiver habilitado.
Itens relacionados	Veja uma lista de itens do catálogo mapeados para o artigo. A seção aparece somente quando os itens do catálogo relacionados estão disponíveis para o artigo selecionado.
Artigos relacionados	Veja uma lista de artigos relacionados com informações semelhantes ao do artigo selecionado. Os artigos relacionados são mapeados manualmente, previstos automaticamente ou ambos. Os artigos mapeados manualmente aparecem primeiro na seção. A seção aparece somente quando artigos relacionados estão disponíveis para o artigo selecionado.
Produtos afetados	Veja uma lista de quais produtos foram afetados.
Tarefas mais recentes	Veja uma lista de tarefas, como incidentes, casos, problemas e assim por diante, associadas recentemente ao artigo.
Mais úteis	Veja uma lista de artigos de conhecimento que os usuários consideraram mais úteis.
Barra de pesquisa	Use a barra de pesquisa para iniciar uma nova pesquisa. A pesquisa é executada no portal atual em que você está vendo o artigo.

Nota:

- Se habilitado, os usuários podem assinar artigos, exibir versões de artigos e criar feedback para artigos classificados como não úteis.
- Os títulos dinâmicos não são aplicáveis à página de exibição de artigos de conhecimento no Knowledge Management Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de URL de artigo de conhecimento

Você pode adicionar parâmetros ao URL de um artigo para exibir a versão mais recente e uma tradução existente.

Estrutura do URL do artigo de conhecimento

O URL do artigo de conhecimento aparece nas seguintes estruturas:

- Acessado no **Portal de serviços**: https://<instance-name>.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<language code>

  Por exemplo, o URL https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053&sysparm_language=EN retornará o artigo com a versão mais recente no idioma selecionado, se a tradução para o idioma selecionado existir.

  Nota:
  se você abrir um artigo com os parâmetros sysparm_article e sys_kb_id que pertençam a artigos diferentes, o artigo será carregado com base no sysparm_article.

- Acessado na **página de IU de exibição da base de conhecimento (kb_view)**: kb_view.do?sysparm_article=<article number>&sysparm_language=<language code>'

  Por exemplo, o URL https://yourbusiness.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=KB0010044&sysparm_language=en retornará o artigo com a versão mais recente no idioma selecionado, se a tradução para o idioma selecionado existir.

Nota:
os parâmetros listados podem incluir o sys_id no parâmetro url.

Parâmetros

Os parâmetros a seguir estão disponíveis para URLs de artigos de conhecimento.

Parâmetro	Valores possíveis
sysparm_article	Retorna a versão mais recente do artigo. Por exemplo, https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0010053.
sysparm_language	Retorna a versão mais recente do artigo no idioma de entrada, se houver uma tradução. Por exemplo, https://yourbusiness.service-now.com/kb?id=kb_article_view&sys_id=3b07857187032100deddb882a2e3ec

Como gerenciar notificações por e-mail no Gestão de conhecimento

Os lembretes permitem que usuários relevantes revisem artigos de conhecimento e concluam tarefas associadas a eles.

Por padrão, a aplicação Gestão de conhecimento inclui os seguintes tipos de notificações por e-mail:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificações por e-mail para tarefas de feedback de artigos de conhecimento.
- Notificações por e-mail para assinaturas de conhecimento.
- Notificações por e-mail para fluxo de trabalho de publicação da aprovação de artigo de conhecimento.
- Notificações por e-mail para tarefas de tradução.
- Notificações por e-mail para artigos de conhecimento que estão expirando.
- Notificações por e-mail para revisões do Índice de qualidade do artigo (IQA).

Você pode decidir se deve receber notificações de conhecimento, definindo preferências de notificação. Para obter mais informações, consulte Definição de preferências de notificação de conhecimento.

Notificações por e-mail para tarefas de feedback de artigos de conhecimento

As notificações por e-mail para tarefas de feedback de artigos de conhecimento estão disponíveis quando o administrador ativa o plug-in Knowledge Management Core (com.glideapp.knowledge).

A tabela a seguir descreve a lista de destinatários de notificações para tarefas de feedback de artigos de conhecimento e as condições associadas quando uma notificação é enviada.

Lista de destinatários das notificações por e-mail para tarefas de feedback de artigos de conhecimento

Notificação	Condição	Destinatários
Tarefa de Feedback de KM: Comentada	Um comentário foi adicionado a uma tarefa de feedback do usuário.	Usuário para o qual a tarefa de feedback foi atribuída
Tarefa de feedback do KM: criada	Uma tarefa de feedback do usuário foi criada.	Usuário para o qual a tarefa de feedback foi atribuída
Tarefa de feedback do KM: informações do remetente	Mais informações foram solicitadas do remetente de uma tarefa de feedback do usuário.	Usuário que enviou a tarefa de feedback
Tarefa de feedback do KM: reatribuída	Uma tarefa de feedback do usuário foi reatribuída.	Usuário para o qual a tarefa de feedback foi reatribuída
Tarefa de feedback do KM: resolução aceita	Uma resolução descrita em uma tarefa de feedback do usuário foi aceita.	Usuário para o qual a tarefa de feedback foi atribuída
Tarefa de feedback do KM: resolução rejeitada	Uma resolução descrita em uma tarefa de feedback do usuário foi rejeitada.	Usuário para o qual a tarefa de feedback foi atribuída
Tarefa de feedback do KM: resolvida	Uma tarefa de feedback do usuário foi definida como resolvida.	Usuário que enviou a tarefa de feedback

Notificações por e-mail para assinaturas de conhecimento

As notificações por e-mail para assinaturas de conhecimento estão disponíveis quando o administrador ativa o plug-in Knowledge Management Core (com.glideapp.knowledge). Para notificações associadas a grupos responsáveis, o administrador também deve ativar o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced).

A tabela a seguir descreve a lista de destinatários de notificações para assinaturas de conhecimento e as condições associadas quando uma notificação é enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de destinatários das notificações por e-mail para assinaturas de conhecimento

Notificação	Condição	Destinatários
Grupo de assinaturas do KM: check-out do artigo	Um artigo de conhecimento assinado foi submetido a check-out	• Autor (se nenhum Grupo responsável estiver associado ao artigo) • Gerente e membros do grupo responsável (se houver um Grupo responsável associado ao artigo) • Revisores **Nota:** O usuário que fez check-out do artigo não recebe a notificação.
Grupo de assinaturas do KM: artigo comentado	Um comentário foi adicionado a um artigo de conhecimento assinado	• Autor (se nenhum Grupo responsável estiver associado ao artigo) • Gerente e membros do grupo responsável (se houver um Grupo responsável associado ao artigo) • Revisores
Assinatura do KM: artigo publicado	Um artigo de conhecimento foi criado em uma base de conhecimento assinada	• responsável pela base de conhecimento • Assinantes da Base de conhecimento
Assinatura do KM: artigo revisado	Um artigo de conhecimento assinado foi editado	• Responsável pela base de conhecimento • Assinantes do artigo de conhecimento • Autor • Revisores
Assinatura do KM: artigo revisado na base de conhecimento assinada	Um artigo de conhecimento foi editado em uma base de conhecimento assinada.	• Responsável pela base de conhecimento • Assinantes do artigo de conhecimento • Autor • Revisores • Assinante da Base de conhecimento

Nota:
Uma notificação por e-mail é enviada a um revisor de um artigo de conhecimento quando o recurso de controle de versões do artigo está habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificações por e-mail para fluxo de trabalho de publicação da aprovação de artigo de conhecimento

As notificações por e-mail para fluxo de trabalho de publicação da aprovação de artigo de conhecimento estão disponíveis quando o administrador ativa o plug-in Knowledge Management Core (com.glideapp.knowledge).

A tabela a seguir descreve a lista de destinatários de notificações para fluxo de trabalho de publicação da aprovação de artigo de conhecimento, bem como as condições associadas quando uma notificação é enviada.

Lista de destinatários da notificação por e-mail para o fluxo de trabalho de publicação da aprovação de artigo de conhecimento

Notificação	Condição	Destinatários
KM: aprovar artigo para publicação	Um artigo de conhecimento foi aprovado para publicação com o recurso de grupo responsável desabilitado.	Proprietário e gerentes da base de conhecimento
	Um artigo de conhecimento foi aprovado para publicação com o recurso de grupo responsável habilitado.	Gerente e membros do grupo responsável
KM: artigo aprovado para publicação	Um artigo de conhecimento foi aprovado para publicação.	Usuário (autor ou revisor) que enviou o artigo para aprovação
KM: artigo rejeitado para publicação	Um artigo de conhecimento foi rejeitado para publicação.	Usuário (autor ou revisor) que enviou o artigo para aprovação

Nota:
Uma notificação por e-mail é enviada a um revisor de um artigo de conhecimento quando o recurso de controle de versões do artigo está habilitado.

Notificações por e-mail para tarefas de tradução

As notificações por e-mail para tarefas de tradução estão disponíveis quando o administrador ativa o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) e o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2). O plug-in 18N: Internationalization (com.glide.i18n) ativa o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization v2.

A tabela a seguir descreve a lista de destinatários de notificações para tarefas de tradução de artigos de conhecimento e as condições associadas quando uma notificação é enviada.

Lista de destinatários da notificação por e-mail para tarefas de tradução

Notificação	Condição	Destinatários
Tarefa de tradução de KM: atribuída a mim	Uma tarefa de tradução foi atribuída.	Usuário para o qual a tarefa de tradução foi atribuída

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de destinatários da notificação por e-mail para tarefas de tradução

Notificação	Condição	Destinatários
Tarefa de tradução do KM: encerrada	Uma tarefa de tradução foi encerrada após a publicação da versão traduzida do artigo de conhecimento.	• Usuário para o qual a tarefa de tradução foi atribuída • Usuário que enviou a tarefa de tradução

Notificações por e-mail para artigos de conhecimento que estão expirando

As notificações por e-mail sobre artigos de conhecimento que estão expirando estão disponíveis quando o administrador ativa o plug-in Knowledge Management Core (com.glideapp.knowledge) e define o valor da propriedade `glide.knowman.enable_article_expiry_notification` como verdadeira. Por padrão, o valor da propriedade é definido como falso.

A data de vencimento dos artigos de conhecimento é definida usando o campo **Válido até** ao criar o artigo. Os artigos não aparecem nos resultados da pesquisa após a data Válido até.

No primeiro dia de cada mês, a aplicação envia uma notificação por e-mail para uma lista de destinatários autorizados para lembrá-los sobre os artigos que estão programados para expirar no próximo mês. O usuário pode determinar se deve estender a data **Válido até** para continuar fornecendo acesso ao artigo.

O conteúdo da notificação por e-mail é determinado pelo número de artigos que expiram no próximo mês.

- Até 10: a notificação por e-mail inclui uma lista de links de artigos, exibidos em formato tabular e organizados em ordem crescente de acordo com a data Válido até. Clicar em um link abre o artigo na Now Platform.
- Mais de 10: a notificação por e-mail inclui um link **Exibir a lista de artigos que estão prestes a expirar** que, quando acessado, abre uma lista na Now Platform de todos os artigos que irão expirar no próximo mês.

A tabela a seguir descreve a lista de destinatários de notificações para artigos de conhecimento que estão prestes a expirar e as condições associadas quando uma notificação é enviada.

Lista de destinatários da notificação por e-mail para artigos de conhecimento que estão prestes a expirar

Notificação	Condição	Destinatários
KM: aviso de expiração de artigo	Um artigo está programado para expirar no próximo mês com o recurso de grupo responsável desabilitado.	• Autor • Proprietário e gerentes da base de conhecimento • Revisor das versões atualizadas e submetidas a check-out

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de destinatários da notificação por e-mail para artigos de conhecimento que estão prestes a expirar

Notificação	Condição	Destinatários
	Um artigo está programado para expirar no próximo mês com o recurso de grupo responsável habilitado.	• Autor • Proprietário e gerentes da base de conhecimento • Revisor das versões atualizadas e submetidas a check-out • Gerente e membros do grupo responsável

Nota:
Uma notificação por e-mail é enviada a um revisor de um artigo de conhecimento quando o recurso de controle de versões do artigo está habilitado.

Notificações por e-mail para revisões do Índice de qualidade do artigo (IQA)

As notificações por e-mail para revisão do índice de qualidade do artigo nos artigos de conhecimento estão disponíveis quando o administrador ativa o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced).

A tabela a seguir descreve a lista de destinatários de notificações para uma revisão de IQA nos artigos de conhecimento e as condições associadas quando uma notificação é enviada.

Lista de destinatários da notificação por e-mail para revisões de IQA

Notificação	Condição	Destinatários
KM: IQA no artigo	Um IQA foi realizado e enviado em um artigo de conhecimento com o recurso de grupo responsável desabilitado.	Usuário (autor ou revisor) que atualizou o artigo pela última vez
KM: IQA no artigo do grupo responsável	Um IQA foi realizado e enviado em um artigo de conhecimento com o recurso de grupo responsável habilitado.	• Usuário (autor ou revisor) que atualizou o artigo pela última vez • Grupo responsável

Nota:
Uma notificação por e-mail é enviada a um revisor de um artigo de conhecimento quando o recurso de controle de versões do artigo está habilitado.

Tópicos relacionados

Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced

Plug-ins adicionais para o Knowledge Management

Grupos responsáveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Validade de um artigo de conhecimento

Assinaturas de conhecimento

Definição de preferências de notificação de conhecimento

Defina preferências de notificação para bases de conhecimento e artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem definir preferências de notificação no menu Conhecimento ou no Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegue até a página Configurações de notificação.
2. Clique na guia Preferências de notificação.
3. Clique em **Base de conhecimento** e habilite ou desabilite as opções de notificação da base de conhecimento.
4. Clique em **Artigos de conhecimento** e habilite ou desabilite as opções de notificação do artigo de conhecimento.

Usando a página inicial do Knowledge Management v3

A página inicial do Knowledge Management v3 exibe artigos de conhecimento organizados por base de conhecimento e categoria, bem como conteúdo em destaque e artigos populares.

Para exibir a página inicial de conhecimento padrão, navegue até **Autoatendimento** > **Conhecimento**.

Nota:

- A página inicial de conhecimento não é compatível com o Internet Explorer 9 ou anterior. O uso de um desses navegadores fará com que você seja redirecionado para o portal de conhecimento legado.
- A página inicial do Knowledge v3 não é personalizável. Use o Knowledge Management Portal de serviços para ter uma experiência do usuário de fácil configuração.
- Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Se você acessar o Knowledge a partir de um aplicativo de gestão de serviços, a página inicial do Knowledge para a aplicação associada será aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Somente artigos de conhecimento publicados e ainda não expirados (ou seja, que não tenham alcançado data "Válido até") aparecem na página inicial.

Na página inicial, você pode importar um documento do Word para uma base de conhecimento clicando em **Importar artigos**.

Nota:
a partir da versão Madri, você pode importar um documento do Word usando o módulo Importar artigos disponível no Application Navegator. Esse recurso é ativado por padrão para clientes da versão Madrid e posteriores. Os clientes de versões anteriores a Madrid usam a funcionalidade de importação do Word na página inicial do Knowledge V3. Os clientes de atualização usam a funcionalidade de importação do Word na página inicial do Knowledge V3 por padrão. Se necessário, adicione o módulo Importar artigos ao Navegador de aplicações. Se você adicionar o módulo, o botão **Importar artigos** não aparecerá na página inicial do Knowledge v3.

Você também pode criar um novo artigo usando o botão **Criar um artigo**.

- Importação de um documento do Word
- Criação de um artigo de conhecimento a partir de um incidente no Espaço de operações de serviços

Nota:
Você deve ter acesso de contribuição a pelo menos uma base de conhecimento ativa. Caso contrário, esses botões não aparecerão. Consulte Tarefas de configuração para gerentes de conhecimento.

Você pode selecionar uma base de conhecimento para pesquisar artigos nessa base de conhecimento. Você pode exibir somente as bases de conhecimento às quais tem acesso.

Os artigos são organizados por categoria ou por marcador. As categorias são listadas em ordem alfabética. Você pode classificar o conteúdo pela atualização mais recente ou pelo número de exibições.

Você pode comentar sobre um artigo. Não há formatação HTML disponível para comentários na página inicial do Knowledge V3.

Os clientes das versões anteriores a New York podem exibir os comentários de feedback sobre artigo de conhecimento das maneiras a seguir.

- Na página inicial do Knowledge v3.
- Se o plug-in Knowledge Management — Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal) estiver instalado, no Knowledge Portal de serviços.
- Se a propriedade "Usar Live Feed para feedback de conhecimento" estiver ativa, no Live Feed.

Para novos clientes da versão New York e posteriores, os comentários só podem ser exibidos no Knowledge Portal de serviços.

Um administrador pode configurar a página inicial do Knowledge para exibir o número de artigos em cada categoria. Essa contagem inclui artigos de subcategorias. Para exibir a contagem de artigos, defina a propriedade `glide.knowman.show_number_on_categories` como `verdadeira`.

Tópicos relacionados

Definição de uma categoria do artigo de conhecimento

Importação de um documento do Word para uma base de conhecimento usando o Knowledge Management v3

Importação de um documento do Word para uma base de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa usando o Gestão de conhecimento v3

Pesquise artigos de conhecimento na página inicial do Knowledge usando a barra de pesquisa da página inicial do Knowledge Management v3.

Os resultados da pesquisa incluem somente artigos e perguntas que você está autorizado a ler. A contagem de resultados da pesquisa não leva em consideração as regras de segurança definidas para os artigos. O número de artigos que você pode acessar pode ser inferior à contagem exibida na página de resultados da pesquisa. Documentos anexados a artigos também são listados nos resultados da pesquisa.

Nota:
para mudar como os anexos são exibidos nos resultados da pesquisa, defina a propriedade **Como exibir anexos nos resultados da pesquisa de conhecimento** `glide.knowman.search.attachment`. Os anexos podem ser exibidos com um snippet, somente um link ou nada.

Para usar caracteres curinga em sua pesquisa, navegue até **Contextual Search** > **Contextos de pesquisa** > **Pesquisa da Base de Conhecimento** e selecione **Habilitar pesquisas com caracteres curinga**.

Classifique o conteúdo de conhecimento por relevância, atualização mais recente ou número de exibições.

Filtre os resultados usando as caixas de seleção exibidas. As opções de filtragem aparecem dependendo do texto da pesquisa. Página inicial de conhecimento; como navegar e pesquisar artigos; como visualizar artigos, fornecer feedback; como postar perguntas; como importar/criar artigos

Opções de filtragem

Campo	Descrição
Bases de conhecimento	Selecione uma base de conhecimento para pesquisar. Você pode selecionar somente as bases de conhecimento às quais tem acesso. Se você não selecionar uma base de conhecimento específica, os resultados da pesquisa incluirão artigos e perguntas de todas as bases de conhecimento que você pode acessar. Você também pode selecionar uma base de conhecimento na lista de seleção da barra de pesquisa. Para artigos fixados, somente aqueles na base de conhecimento selecionada no idioma correspondente são exibidos.
Categorias	Selecione uma ou mais categorias de conhecimento. As categorias são listadas em ordem alfabética.
Autores	Selecione um ou mais autores.
Idioma	O recurso de pesquisa em vários idiomas está disponível quando mais de um idioma compatível está habilitado. 1. Para habilitar vários idiomas, ative o plug-in I18N: Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) ou ative um dos plug-ins de internacionalização para o idioma necessário. **Nota:** a ativação de plug-ins de internacionalização para qualquer um dos idiomas disponíveis ativa automaticamente o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de filtragem

Campo	Descrição
	2. Para exibir os resultados da pesquisa em todos os idiomas disponíveis simultaneamente, habilite a propriedade *glide.knowman.enable_multi_language_search*. **a.** Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades** > **Propriedades de pesquisa de conhecimento** > **Habilitar a pesquisa em vários idiomas** e marque a caixa de seleção **Sim**. **b.** Insira sys_properties.list no navegador de filtro, pesquise a propriedade a ser configurada e, no campo **Valor**, insira verdadeiro. **Nota:** por padrão, a propriedade *glide.knowman.enable_multi_language_search* não está habilitada. Os resultados da pesquisa são exibidos com base no idioma selecionado no filtro de idioma da página de pesquisa.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Tópicos relacionados

propriedades de Gestão de conhecimento

Importação de um documento do Word para uma base de conhecimento usando o Knowledge Management v3

Importe um documento do Microsoft Word usando a página inicial do Knowledge Management v3 para criar um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição para pelo menos uma base de conhecimento ativa.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

O botão **Importar artigos** não aparece nas seguintes condições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O módulo "Importar artigos" está disponível no navegador de aplicações.

  Nota:
  a partir da versão Madrid, o recurso Importar um documento do Word é habilitado por padrão e o módulo Importar artigos é exibido no navegador de aplicações. O recurso Importar um documento do Word não é habilitado automaticamente para os clientes atuais, que podem continuar usando a opção **Importar artigos** na página do Knowledge Management v3. Para obter mais informações, consulte Importação de um documento do Word para uma base de conhecimento.

- Você não pode contribuir com nenhuma base de conhecimento.

Nota:
um administrador pode controlar a visibilidade do botão **Importar artigos** definindo a outra propriedade de conhecimento **Ocultar a funcionalidade "Importar" (botão e arrastar-e-soltar) para todos os usuários** (`glide.knowman.import.hide_import_functionality`) como verdadeira.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode importar documentos do Microsoft Word nos formatos de arquivo .doc e .docx.

Nota:
A extensão do arquivo deve ser minúscula.

Quando você importa um documento, o conteúdo de texto dele é usado para criar o artigo de conhecimento. Os artigos oferecem suporte a todas as funções de edição compatíveis com o editor TinyMCE. Todos os elementos HTML compatíveis com TinyMCE, como tabelas, listas e links, bem como estilos como negrito e itálico, são preservados. Imagens do documento são adicionadas como anexos ao artigo de conhecimento e incorporadas ao corpo do artigo.

Nota:

Você pode importar vários arquivos de uma vez. Fechar o navegador ou sair da navegação cancela todos os carregamentos em andamento, mas não exclui artigos criados a partir de importações concluídas.

Você não pode importar documentos para o Knowledge usando dispositivos móveis.

Os estilos e elementos a seguir são preservados ao importar um arquivo .doc ou .docx para uma base de conhecimento. Os estilos e elementos não incluídos nessa lista podem não ser preservados ao importar um documento.

- Títulos
- Títulos

Nota:
somente configurações padrão de cabeçalho são aceitas. Para quaisquer cabeçalhos e subcabeçalhos com números, os números não são importados.

- Imagens

Nota:
as imagens podem não estar alinhadas exatamente como no documento do Word importado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Links

Nota:
os links são preservados somente para documentos com o formato .docx.

- Texto em negrito
- Texto em itálico
- Texto sublinhado
- Listas ordenadas e não ordenadas

Nota:
após a importação, os marcadores em uma lista não ordenada são substituídos por pontos.

- Tabelas

Nota:
somente configurações padrão de cabeçalho são aceitas. Estilos de título personalizados são importados usando as configurações padrão desses estilos. Nao há suporte para estilo de tabelas e bordas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Conhecimento**.
2. Selecione um ou mais arquivos de documentos e arraste para a página inicial de conhecimento.
3. Selecione a base de **conhecimento** à qual o novo artigo será adicionado.
   Você pode selecionar somente as bases de conhecimento com as quais você pode contribuir.
4. **Opcional:** Selecione uma **Categoria** na base de conhecimento.

   Nota:
   use o seletor de categorias para adicionar uma categoria. O seletor não diferencia os diferentes níveis de categorias. Você pode selecionar uma categoria ou subcategoria e adicioná-la ao campo **Categoria**.

5. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Publicar** para iniciar o fluxo de trabalho de publicação para cada artigo importado imediatamente após o término da importação.
   Essa caixa de seleção se aplica somente ao importar para bases de conhecimento v3 e somente se a propriedade**Mostrar caixa de seleção de publicação na janela pop-up de importação de conhecimento** estiver definida como **Sim** no formulário de propriedades do Knowledge Management. Não é possível publicar automaticamente artigos importados para bases de conhecimento v2.

   Os artigos do Knowledge v2 vão para o estado **Rascunho**. Se a caixa de seleção Publicar estiver ativada, Os artigos do Knowledge v3 entrarão no estado **Revisão** ou **Publicado**, dependendo do fluxo de trabalho vinculado à base de conhecimento (Aprovação de publicação ou Publicação instantânea).

6. Selecione **Importar**.

   Um novo artigo é criado na base de conhecimento e categoria selecionadas usando o conteúdo do documento carregado. Se você tiver carregado vários documentos, um artigo será criado para cada um. Se você usar a internacionalização de conhecimento, o idioma do novo artigo será definido como o idioma do sistema selecionado no momento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois que o carregamento for concluído, uma janela pop-up aparecerá exibindo o número e a descrição resumida dos artigos recém-criados. Clique em um artigo para exibir o registro completo.

Se ocorrer algum erro durante o carregamento, uma janela pop-up exibirá o erro.

Tópicos relacionados

Importação de um documento do Word para uma base de conhecimento

Solicitação de uma base de conhecimento

Se as bases de conhecimento existentes não atenderem às suas necessidades, você poderá solicitar uma nova base de conhecimento por meio do Catálogo de serviços. Se a solicitação for aprovada, você será adicionado como o proprietário da nova base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se não existir uma base de conhecimento que atenda às necessidades deles, todos os usuários poderão solicitar uma nova base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Service Catalog**.
2. Selecione **Podemos ajudar você?**.
3. Selecione o item do catálogo **Solicitar base de conhecimento**.
4. Insira o motivo pelo qual você deseja a base de conhecimento e um nome para ela.
5. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Você receberá uma notificação quando a solicitação for aprovada ou rejeitada. Se a solicitação for aprovada, você será adicionado como o proprietário da nova base de conhecimento. Você poderá atribuir gerentes e gerenciar artigos na nova base de conhecimento.

As bases de conhecimento criadas por meio desse processo de solicitação ficam inativas por padrão. Portanto, você deve ativar a base de conhecimento para disponibilizá-la para os usuários.

Tópicos relacionados

Atribuição de um gerente de base de conhecimento

Adição de um artigo de conhecimento ao conteúdo em destaque

Criação de um artigo de conhecimento

Importação de um documento do Word para uma base de conhecimento

Importe um documento do Word para um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso **Pode contribuir** a pelo menos uma base de conhecimento ativa.

Função necessária: knowledge

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A partir da versão Madrid, o recurso Importar um documento do Word é habilitado por padrão e o módulo Importar artigos é exibido no navegador de aplicações. O recurso Importar um documento do Word não é habilitado automaticamente para os clientes atuais, que podem continuar usando a opção Importar artigos na página inicial do Knowledge Management v3. Para habilitar o recurso Importar um documento do Word para clientes anteriores a Madri, um administrador deve primeiro desabilitar a opção **Importar artigos** na página inicial do Knowledge Management v3 definindo a propriedade `glide.knowman.import.hide_import_functionality` como verdadeira e adicionando o módulo Importar artigos ao navegador de aplicações.

Esses estilos e elementos são preservados ao importar um arquivo .doc ou .docx para uma base de conhecimento. Os estilos e elementos não incluídos nessa lista podem não ser preservados ao importar um documento.

- Títulos
- Títulos

Nota:
somente configurações padrão de cabeçalho são aceitas. Para quaisquer cabeçalhos e subcabeçalhos com números, os números não são importados.

- Imagens

Nota:
as imagens podem não estar alinhadas exatamente como no documento do Word importado.

- Links
- Texto em negrito
- Texto em itálico
- Texto sublinhado
- Listas ordenadas e não ordenadas

Nota:
após a importação, os marcadores em uma lista não ordenada são substituídos por pontos.

- Tabelas

Nota:
somente configurações padrão de cabeçalho são aceitas. Estilos de título personalizados são importados usando as configurações padrão desses estilos. Nao há suporte para estilo de tabelas e bordas.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Importar Artigos**.
2. Insira a base de conhecimento à qual o artigo será adicionado.
3. **Opcional:** Selecione uma **categoria** na base de conhecimento.

   Nota:
   use o seletor de categorias para adicionar uma categoria. O seletor não diferencia os diferentes níveis de categorias. Você pode selecionar uma categoria ou subcategoria e adicioná-la ao campo **Categoria**.

4. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Publicar** para iniciar o fluxo de trabalho de publicação para cada artigo importado imediatamente após o término da importação.

   Nota:
   a caixa de seleção **Publicar** aparece somente quando a propriedade **Mostrar caixa de seleção de publicação na janela pop-up de importação de conhecimento** está habilitada. Para habilitar a propriedade, navegue até **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades** e marque a caixa de seleção da propriedade **Mostrar caixa de seleção de publicação na janela pop-up de importação de conhecimento**.

5. Selecione um ou mais arquivos do Word para importar.
6. Clique em **Importar**.
   Um artigo é criado na base de conhecimento e categoria selecionadas usando o conteúdo do documento carregado.
   - Se você tiver carregado vários documentos, um artigo será criado para cada um.
   - Se você usar a internacionalização de conhecimento, o idioma do artigo será definido como o idioma do sistema selecionado.
   - Quando o carregamento for concluído, uma janela pop-up exibirá o número e a descrição resumida dos artigos. Clique em um artigo para exibir o registro completo.
   - Se ocorrer algum erro durante o carregamento, uma janela pop-up exibirá o erro.
   - Se a caixa de seleção **Publicar** estiver ativada, os artigos de conhecimento entrarão no estado **Revisão** ou **Publicado**, dependendo do fluxo de trabalho vinculado à base de conhecimento.
   - Se a caixa de seleção **Publicar** não estiver ativada, os artigos de conhecimento entrarão no estado **Rascunho** e serão revisados antes da publicação.

Tópicos relacionados

Importação de um documento do Word para uma base de conhecimento usando o Knowledge Management V3

Uso de conhecimento em dispositivos móveis

Todos os usuários podem acessar o conhecimento usando dispositivos móveis para pesquisar e exibir artigos de conhecimento.

Você também pode exibir os artigos vistos recentemente e os mais populares, pesquisar artigos, navegar pelos artigos por categoria e fornecer feedback para artigos de conhecimento a partir da Now Mobile. Para obter informações, consulte Usando Now Mobile para a Gestão do conhecimento.

Tradução automática

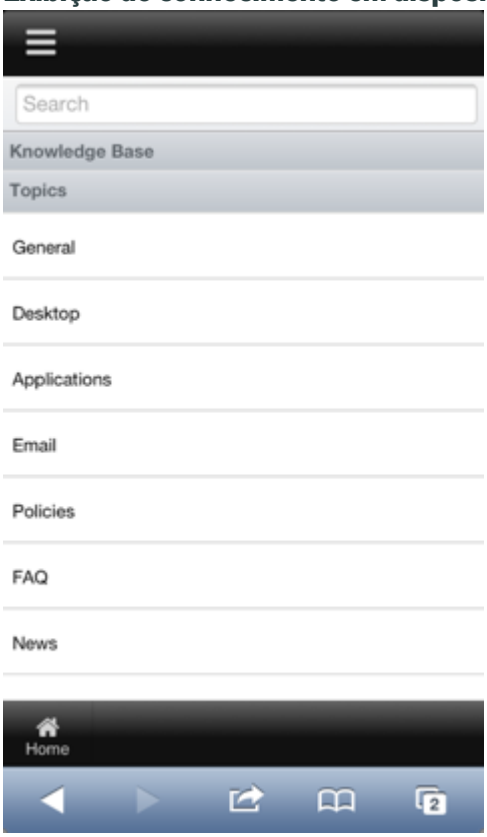
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegação de conhecimento em dispositivos móveis

Você pode navegar pelas bases de conhecimento usando um dispositivo móvel.

Navegar até **AUTOATENDIMENTO** > **Base de conhecimento**.

Exibição do conhecimento em dispositivo móvel

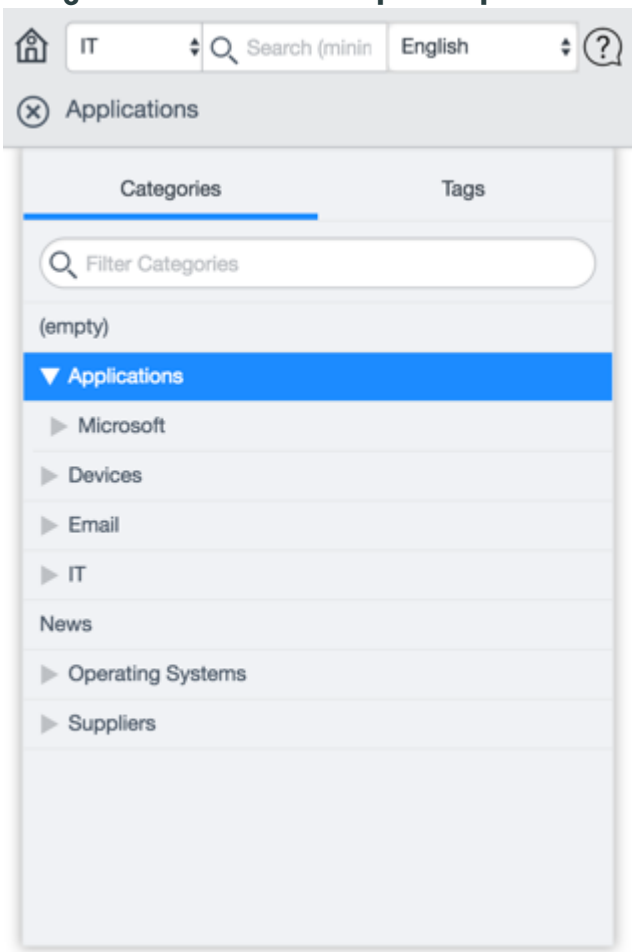


Navegue pelo conhecimento tocando em uma categoria e navegando por artigos ou subcategorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias de conhecimento para dispositivos móveis



Nota:

selecione a categoria desejada e clique no ícone de fechar ( ) para que a categoria selecionada seja refletida nos resultados da pesquisa.

Exibição de conhecimento em dispositivos móveis

Você pode ler conteúdo de conhecimento usando um dispositivo móvel.

Toque em um título para exibir o artigo.

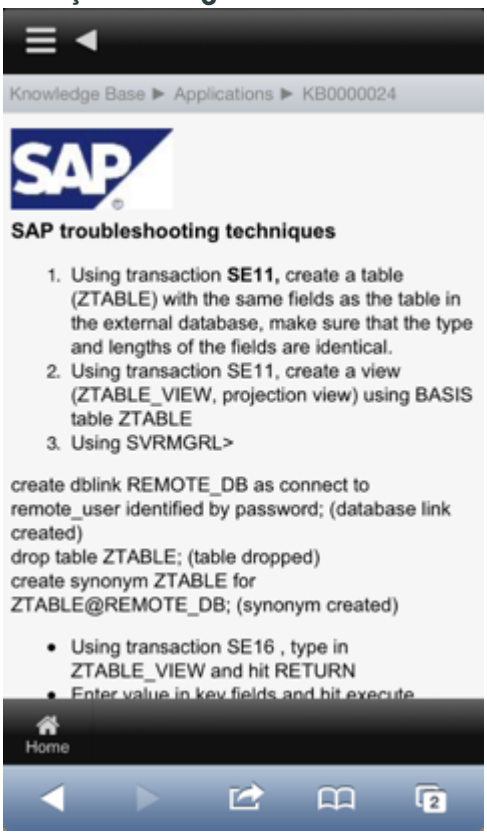
Nota:

não é possível editar ou adicionar comentários a artigos de conhecimento na interface móvel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

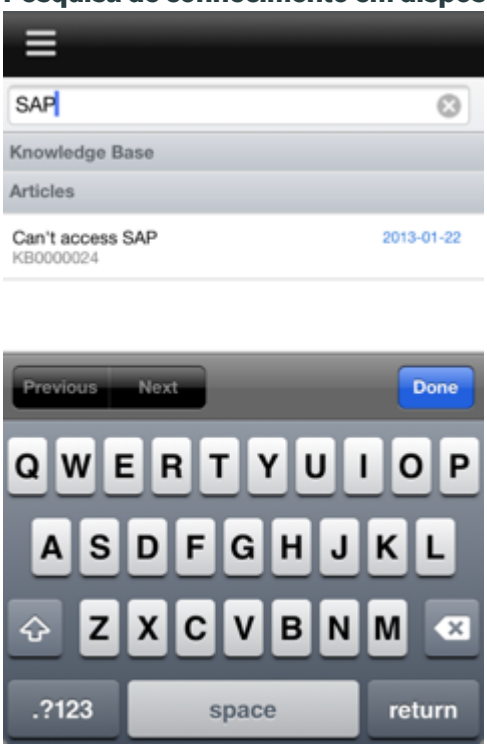
Exibição de artigo de conhecimento em dispositivo móvel



Pesquisa de conhecimento em dispositivos móveis

Encontre um artigo específico pesquisando um termo em particular.

Pesquisa de conhecimento em dispositivo móvel



Tradução automática

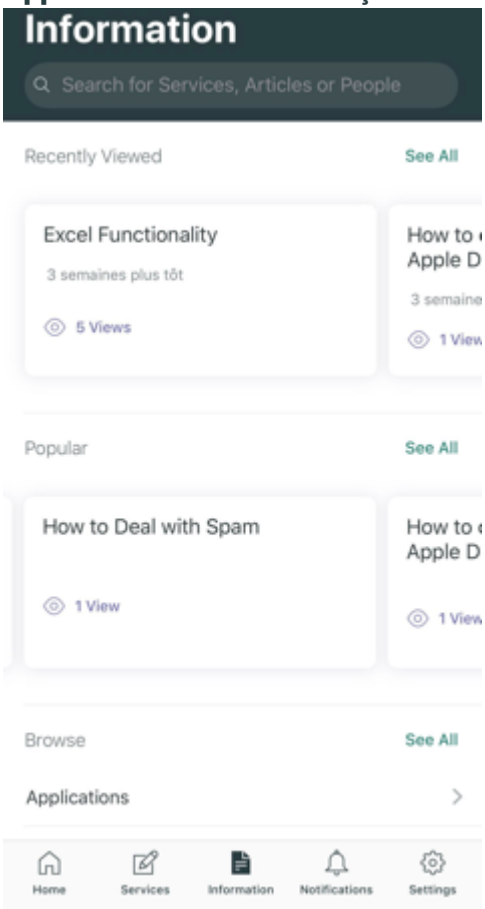
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usando Now Mobile para a Gestão do conhecimento

Acesse artigos de conhecimento em qualquer lugar usando o applet Informações no app Now Mobile. Você pode exibir os artigos vistos recentemente e os mais populares, pesquisar artigos, navegar pelos artigos por categoria e fornecer feedback para artigos.

Para acessar artigos no miniaplicativo Informações no app Now Mobile, você precisa primeiro baixar o aplicativo para celular ServiceNow em uma plataforma iOS a partir da Apple App Store ou em uma plataforma Android a partir da Google Play Store.

Applet Now Mobile Informações



Verifique se o administrador ativou o app Now Mobile. Para obter mais informações, consulte Aplicativo Now Mobile .

Depois de acessar um artigo, você pode exibir o autor, a data de publicação, o número de exibições e os detalhes da classificação geral do artigo. Além disso, você pode responder e avaliar artigos e exibir itens relacionados, artigos relacionados e anexos.

Usando o app Now Mobile, até usuários externos podem acessar e fornecer feedback para os artigos de conhecimento. Para obter mais informações sobre funcionalidades e recursos do usuário externo, consulte Usuários externos de celular .

Informações de ativação

O applet informações está disponível no app Now Mobile. O plug-in ServiceNow Mobile Request - Knowledge Management Screens and Inicializador de miniaplicativo (com.glideapp.knowledge.mobile_requestor) ativa o applet Informações. O applet Informações é ativado por padrão para clientes novos e atualizados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Configurar bases de conhecimento
- Aplicativo Now Mobile
- Como exibir os artigos mais populares ou vistos recentemente no applet Now Mobile Informações
- Como exibir um artigo no applet Now Mobile Informações
- Como fornecer feedback para um artigo de conhecimento no applet Now Mobile Informações

Como exibir os artigos mais populares ou vistos recentemente no applet Now Mobile Informações

O applet Informações no app Now Mobile permite que você acesse artigos de conhecimento em um dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Você pode especificar critérios do usuário para um artigo para controlar quais usuários podem ler o artigo. Se nenhum critério de usuário for definido para um artigo, todos os usuários poderão ler o artigo.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular.
2. No app Now Mobile, toque em **Informações**.
3. Acesse seus artigos de conhecimento vistos recentemente ou os mais populares.

Exibições de artigos no applet Informações

Seção	Descrição
Exibidos Recentemente	Até cinco dos artigos exibidos nos últimos 30 dias.
Popular	Até cinco dos artigos de conhecimento mais populares. A página inicial do app Now Mobile inclui uma seção semelhante que exibe até três dos artigos mais populares.

Nota:
toque em **Ver tudo** para exibir a lista completa de artigos na seção selecionada.

Tópicos relacionados

- Pesquisar artigos no applet Now Mobile Informações
- Pesquisa de artigo no applet Now Mobile Informações
- Controle de acesso no nível do artigo de conhecimento usando critérios do usuário

Pesquisar artigos no applet Now Mobile Informações

Você pode procurar artigos em uma categoria no applet Now Mobile Informações para ver artigos relacionados a um determinado assunto ou agrupamento.

Antes de Iniciar

Você pode especificar critérios do usuário para um artigo para controlar quais usuários podem ler o artigo. Se nenhum critério de usuário for definido para um artigo, todos os usuários poderão ler o artigo.

Tradução automática

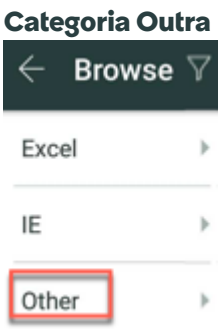
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Acesse sua instância usando o aplicativo para celular.
2. No app Now Mobile, toque em **Informações**.
3. Na seção Pesquisar, toque em uma categoria da lista de categorias para exibir artigos e categorias secundárias associadas à categoria selecionada.

   Nota:
   toque em **Ver tudo** para exibir a lista completa de categorias.

4. Toque em outras categorias até ver a lista de artigos associada à categoria desejada.
   Os artigos associados a uma categoria primária são agrupados em uma categoria secundária fictícia rotulada como **Outra**.



5. Para exibir um artigo, toque nele na lista de artigos.

Tópicos relacionados

Como exibir um artigo no applet Now Mobile Informações

Controle de acesso no nível do artigo de conhecimento usando critérios do usuário

Pesquisa de artigo no applet Now Mobile Informações

Você pode pesquisar um artigo no applet Now Mobile Informações.

Antes de Iniciar

Você pode especificar critérios do usuário para um artigo para controlar quais usuários podem ler o artigo. Se nenhum critério de usuário for definido para um artigo, todos os usuários poderão ler o artigo.

Procedimento

1. No app Now Mobile, toque em **Informações**.
2. Toque em **Pesquisar serviços, artigos ou pessoas** e insira um termo de pesquisa relacionado ao artigo.
3. Toque no ícone de pesquisa no teclado do app.
   O app exibe os resultados da pesquisa.
4. Toque em **Artigos** para exibir somente os artigos nos resultados da pesquisa.
5. Toque em um artigo nos resultados da pesquisa para exibir o conteúdo do artigo.

Tópicos relacionados

Como exibir um artigo no applet Now Mobile Informações

Controle de acesso no nível do artigo de conhecimento usando critérios do usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como exibir um artigo no applet Now Mobile Informações

Você pode exibir o autor, a data de publicação, o número de exibições e os detalhes da classificação geral do artigo no applet Now Mobile Informações. Além disso, você pode responder e avaliar artigos e exibir itens relacionados e artigos relacionados.

Antes de Iniciar

Você pode especificar critérios do usuário para um artigo para controlar quais usuários podem ler o artigo. Se nenhum critério de usuário for definido para um artigo, todos os usuários poderão ler o artigo.

Procedimento

1. No app Now Mobile, toque em **Informações**.
2. Pesquise ou selecione o artigo desejado nas seções disponíveis no applet informações.
   A página do artigo exibe o conteúdo e as informações associadas ao artigo selecionado, como autor, data de publicação, número de exibições e a classificação geral. A página também exibe as seguintes seções:

Componente de IU	Descrição
Artigos relacionados	Até cinco artigos relacionados que são mapeados manualmente, previstos automaticamente ou ambos. Os artigos mapeados manualmente aparecem primeiro na seção Artigos relacionados. Essa seção aparece somente quando artigos relacionados estão disponíveis para o artigo selecionado.
Itens relacionados	Até cinco itens relacionados que são mapeados manualmente. Essa seção aparece somente quando itens relacionados estão disponíveis para o artigo selecionado.
Anexos	Arquivos anexados a um artigo. Essa seção aparece somente quando anexos estão disponíveis para o artigo selecionado. Para exibir um arquivo, toque no nome dele. Se um artigo contiver mais de dois anexos, toque no indicador de número de anexos e no nome do arquivo.

Nota:
toque em **Ver tudo** para exibir a lista completa de artigos na seção Artigos relacionados ou Itens relacionados.

3. **Opcional:** responda e avalie o artigo.

Tópicos relacionados

Como fornecer feedback para um artigo de conhecimento no applet Now Mobile Informações

Controle de acesso no nível do artigo de conhecimento usando critérios do usuário

Como fornecer feedback para um artigo de conhecimento no applet Now Mobile Informações

Você pode contribuir com o feedback sobre artigos de conhecimento classificando-os, marcando-os como úteis ou não e publicando e respondendo aos comentários dos artigos no applet Now Mobile Informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Você pode especificar critérios do usuário para um artigo para controlar quais usuários podem ler o artigo. Se nenhum critério de usuário for definido para um artigo, todos os usuários poderão ler o artigo.

Procedimento

1. No app Now Mobile, toque em **Informações**.
2. Selecione o artigo desejado.
3. Contribua com o feedback do artigo classificando-o como útil ou não útil ou deixando um comentário nele.

Ação	Descrição
Classificar o artigo	Toque nos ícones de estrela exibidos no artigo para indicar sua eficácia em uma escala de 1 a 5. Para classificações de uma a três estrelas, uma tarefa de feedback é criada automaticamente para o artigo e atribuída ao autor ou grupo responsável, conforme configurado.
Marcar um artigo como útil ou não útil	Toque no ícone de útil ( ) ou no ícone de não útil ( ).
Inserir um comentário	Insira um comentário na caixa **Digite seu comentário aqui** e toque em **Enviar**.
Exibir todos os comentários e respostas publicados para o artigo	Role para baixo até a seção Comentários.
Curtir um comentário em um artigo	Abaixo de um comentário, toque no ícone de curtida ( ).
Responder a um comentário no artigo	Abaixo do comentário, toque no ícone de resposta ( ), insira seu comentário na caixa de texto exibida e toque em **Enviar**.
Excluir comentários ou respostas que você publicou anteriormente	Vá para um comentário ou resposta e toque no ícone de exclusão ( ). Se uma mensagem for exibida, toque em **OK**. Somente usuários que publicaram o comentário, administradores de conhecimento e proprietários de conhecimento podem excluir um comentário.
Exibir um anexo de um comentário	Exiba arquivos, se disponíveis, anexados a um comentário. Para exibir um arquivo, toque no nome dele. Se um comentário contiver mais de dois anexos, toque no indicador de número de anexos e no nome do arquivo.

Tópicos relacionados

Como exibir um artigo no applet Now Mobile Informações

Controle de acesso no nível do artigo de conhecimento usando critérios do usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciamento de grupos responsáveis

Crie grupos responsáveis e associe-os a artigos de conhecimento. Gerentes de grupo de conhecimento ou administradores de conhecimento podem editar grupos responsáveis.

Antes de Iniciar

O plug-in Gestão de conhecimento Advanced (com.snc.knowledge_advanced) deve ser ativado.

Função necessária: os usuários com as funções knowledge_domain_expert ou knowledge_admin podem criar grupos responsáveis.

Usuários com as funções knowledge_group_manager ou knowledge_admin podem editar grupos responsáveis.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um grupo responsável adicionando membros e um gerente. Os administradores de conhecimento aprovam grupos responsáveis.

Quando artigos de conhecimento são criados, grupos responsáveis podem ser associados a eles. Os grupos responsáveis gerenciam a aprovação de artigos e feedback e podem editar e desativar artigos de conhecimento aos quais estão associados.

Os gerentes de grupo de conhecimento podem editar grupos responsáveis gerenciados por eles adicionando ou removendo membros sem a necessidade de aprovação. Eles não podem mudar o gerente atribuído nos próprios grupos. Somente administradores de conhecimento podem reatribuir gerentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Grupos responsáveis** > **Gerenciar Grupo**.
2. Para criar um grupo responsável, na lista Tipo de solicitação, selecione **Criar grupo responsável**.

   Nota:
   Para editar um grupo responsável, na lista Tipo de solicitação, selecione **Editar grupo responsável**.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Gerenciar grupo responsável pelo conhecimento

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo responsável
E-mail do grupo	Um endereço de e-mail para o grupo responsável. E-mails são enviados aos membros do grupo nestes casos. ○ Atividade em artigos aos quais eles estão associados, por exemplo, comentários. ○ Verificações de qualidade de artigo (IQA) realizadas em artigos aos quais eles estão associados. Se nenhum e-mail do grupo for definido, os e-mails serão enviados para os e-mails dos membros do grupo.
Descrição	Descrição que define o grupo responsável.
Gerente	Gerente do grupo responsável.
Membros do grupo	Membros do grupo responsável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Pedir agora**.
   O grupo responsável é enviado para o administrador de conhecimento para aprovação. Depois de aprovado, o grupo responsável está pronto para uso e associação a um artigo de conhecimento.

   Nota:
   você também pode criar um grupo responsável a partir de um grupo existente.

   a. Navegar até **Segurança do sistema** > **Usuários e Grupos** > **Grupos**.

   b. Clique em um grupo.

   c. No campo **Tipo**, digite `Conhecimento`.

      Nota:
      Se o campo **Tipo** não for exibido no formulário, configure o layout do formulário para adicioná-lo.

   d. No campo **Gerente**, insira um gerente e adicione a função knowledge_group_manager.

   e. Na lista relacionada Funções, clique em **Editar** e adicione a função knowledge_group_member ao grupo.

Usar o controle de versões do artigo

Use o controle de versões do artigo para criar e manter várias versões de um artigo de conhecimento.

Atualização manual de arquivos personalizados

Se você tiver personalizado qualquer um dos arquivos atualizados como parte do plug-in Knowledge Management Advanced Installer, esses arquivos serão ignorados durante a ativação do plug-in e deverão ser atualizados manualmente.

Atualize manualmente sua personalização para incluir as mudanças relacionadas ao controle de versões do artigo.

- Adicione o campo **Versão** ao layout do formulário de Conhecimento e à exibição de lista Conhecimento, se ele ainda não estiver presente.
- Adicione a opção **desatualizada** ao campo da lista de seleção **Fluxo de trabalho** no formulário de Conhecimento, se ela ainda não estiver presente. Mantenha o valor **desatualizado** devido às dependências que as funcionalidades de controle de versão do artigo têm dessa opção.
- Atualizar o **Conhecimento** > **Meus Sinalizados** e **Autoatendimento** > **Meus Artigos de Conhecimento** módulos para incluir a seguinte condição no campo **Filtro**, se esses módulos ainda não refletirem essa mudança: **Revisado por é (dinâmico) eu**.

Se você tiver personalizado qualquer um dos relatórios do painel Visão geral do Knowledge Management, esses arquivos também serão ignorados durante a ativação do plug-in e deverão ser atualizados manualmente.

Check-out de um artigo publicado e criação de uma nova versão

Crie uma nova versão de um artigo de conhecimento fazendo check-out da versão mais recente publicada.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: proprietário de conhecimento, gerente de conhecimento ou administrador de conhecimento

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você não pode fazer check-out de um artigo publicado, a menos que já exista uma versão submetida a check-out. Se uma versão tiver sido submetida a check-out, o botão **Check-out** não aparecerá no cabeçalho do formulário de Conhecimento e você não poderá editar o artigo de conhecimento. Para fazer mudanças, você deve primeiro publicar o artigo de conhecimento.

Quando você submete um artigo a check-out, o valor padrão do campo **Válido até** é derivado do campo **Validade do artigo** configurado para a base de conhecimento (consulte Criar uma base de conhecimento). Se o campo **Validade do artigo** estiver em branco, a data no campo **Válido até** será definida como 1º de janeiro de 2100. Um autor ou editor de artigo pode escolher se deseja manter ou alterar o padrão de **Válido até**.

Quando você faz check-out de um artigo, os anexos da versão de base do artigo são copiados para a nova versão do artigo e os caminhos relativos para esses anexos também são atualizados.

Nota:
para versões de artigo que foram criadas nas versões anteriores, os caminhos relativos para os anexos podem não ser atualizados. Para atualizá-los, ative e execute a correção de script *`Corrigir links de anexos nas versões do artigo`*.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Publicado**.
2. Selecione o artigo desejado na lista.
3. Clique em **Check-out** no cabeçalho do formulário de Conhecimento.
   O sistema cria uma nova versão do artigo de conhecimento e exibe uma mensagem para o usuário. O número do artigo da nova versão permanece o mesmo, o número da versão é aumentado em 0.01 e o estado muda para **Rascunho**.
4. Faça suas mudanças e clique em **Publicar**.
   A nova versão do artigo é adicionada à lista de Conhecimento e à lista relacionada de **Versões do artigo** no formulário de Conhecimento.

Reversão de um artigo desatualizado para o estado atual

Use uma versão desatualizada de um artigo para criar uma nova versão.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: proprietário da base de conhecimento, knowledge_manager, knowledge_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta ação está disponível para versões publicadas anteriormente que têm o estado **Desatualizado** e somente quando não há nenhuma versão submetida a check-out. Se uma versão tiver sido submetida a check-out, o botão **Tornar atual** não aparecerá no cabeçalho do formulário de Conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.
2. Abra um artigo no estado **Desatualizado**.
3. Clique em **Tornar atual** no cabeçalho do formulário de Conhecimento.
   O sistema exibe o formulário de Conhecimento. O número da versão é incrementado para o número da versão mais recente mais 0.01 e o estado muda para **Rascunho**. Por exemplo, se a versão publicada mais recente de um artigo for 3.0 e você selecionar a versão 1.0 desatualizada para se tornar a versão atual, o número da versão será aumentado para 3.01.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de todas as versões de um artigo

Veja uma lista de todas as versões disponíveis para um artigo de conhecimento selecionado e veja a versão selecionada em uma nova guia.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A lista de todas as versões disponíveis para um artigo de conhecimento selecionado é exibida na lista relacionada **Versões do artigo** no formulário de Conhecimento. Usuários com acesso de leitura podem ver as versões principais. Usuários com acesso de contribuição podem ver as versões principais e secundárias.

Procedimento

1. Navegar até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.
2. Abra o artigo desejado.
3. Clique na guia **Versões do artigo** para exibir a lista relacionada.
4. Clique em **Versão** para exibir a versão do artigo desejada em uma nova guia.
5. Se quiser, clique no link relacionado **Exibir versão** para ver a página de exibição do artigo.

Comparação de duas versões de um artigo

Selecione e compare duas versões de um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_manager, knowledge_admin

Nota:
para obter uma melhor experiência de comparação das versões do artigo de conhecimento, consulte Comparação de versões de artigo de conhecimento no Espaço do agente.

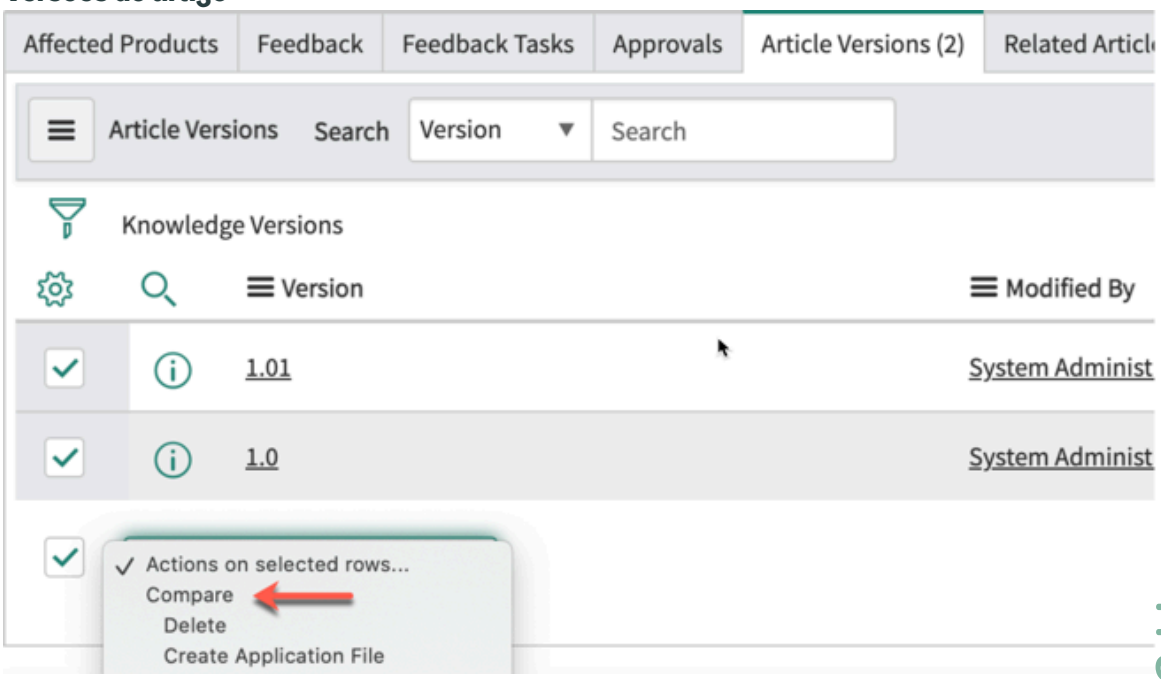
Procedimento

1. Navegar até um **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.
2. Clique em um artigo de conhecimento com várias versões.
3. Na lista relacionada Versões do artigo, marque as caixas de seleção das duas versões do artigo a serem comparadas.

Tradução automática

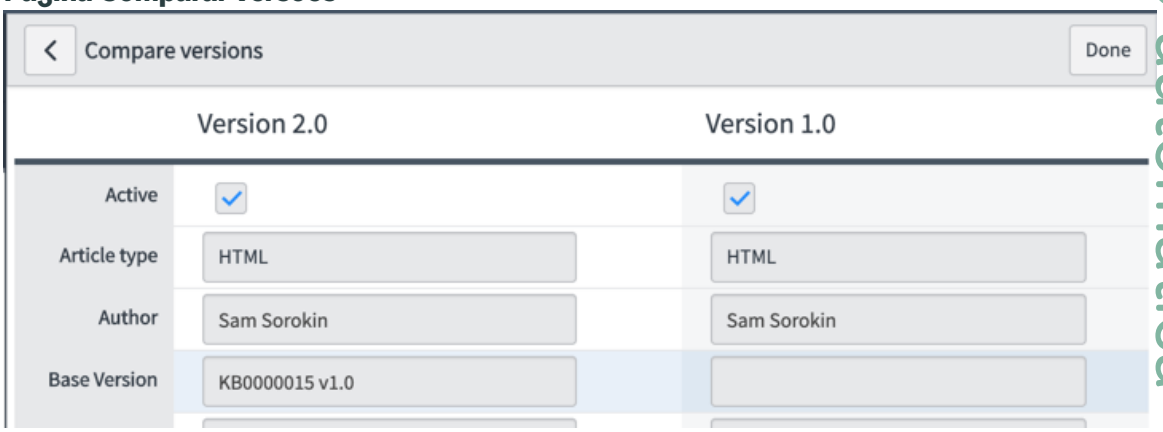
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Versões do artigo



4. Na lista Ações nas linhas selecionadas, selecione **Comparar**.
   A página "Comparar versões" é aberta e lista os campos das versões de artigo selecionadas em um formato lado a lado. As diferenças entre as duas versões do artigo são destacadas.

Página Comparar versões



5. Clique em **Concluído** para retornar ao formulário de Conhecimento.

Desativação de artigo com controle de versões

Você pode desativar a última versão publicada de um artigo de conhecimento. A desativação de um artigo de conhecimento não cria uma versão. Ela simplesmente marca o artigo como **Desativado**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de conhecimento, gerente de conhecimento e editor mais recente do artigo de conhecimento com controle de versões (não disponível para kcs_candidate ou kcs_contributor)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode desativar um artigo que não tenha uma versão submetida a check-out. Se uma versão tiver sido submetida a check-out, o botão **Desativar** não aparecerá no cabeçalho do formulário de Conhecimento.

Nota:
Para o fluxo de trabalho Conhecimento - aprovação de desativação, isso acontece somente quando a solicitação de desativação é aprovada.

Você ainda pode acessar artigos desatualizados que foram anexados a incidentes navegando até a página de exibição do artigo com o sys_id dele. Artigos desatualizados incluem uma mensagem de que um artigo atualizado está disponível.

Se o controle de versões estiver desabilitado, somente a versão mais recente do artigo será mostrada nos resultados de pesquisa e nas exibições de lista.

Artigos de conhecimento desativados não podem ser pesquisados por usuários externos ou clientes. Para reutilizar um artigo desativado, crie um artigo com o mesmo conteúdo, que será publicado após a aprovação.

A partir da versão Washington DC, você pode fornecer um artigo de substituição enquanto desativa um artigo de conhecimento. Quando o artigo desativado for acessado, haverá um redirecionamento automático para o artigo de substituição com uma mensagem de exibição O artigo KBxxx foi desativado e foi substituído pelo artigo de conhecimento KBxxx. Se nenhum artigo de substituição estiver disponível, a página exibirá a mensagem Registro de conhecimento não encontrado.

- O artigo de substituição retorna um código 301.
- Um artigo sem substituição retorna um código 404.
- Por padrão, a propriedade do sistema `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire` é definida como verdadeira para fornecer um artigo de substituição para um artigo desativado. A configuração para redirecionar um artigo para um artigo de substituição é definida por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Publicado**.
2. Selecione um artigo.
3. Clique em **Desativar** no cabeçalho do formulário de Conhecimento.
   O sistema retorna para a lista de Conhecimento. O estado do artigo muda para **Desativação pendente** e o estado das versões publicadas anteriormente é alterado para **Desatualizado**.

Nota:
Você não pode fazer check-out nem editar um artigo desativado.

Resultado

O artigo selecionado foi descontinuado e pode ser acessado em **Conhecimento** > **Artigos** > **Desativado**

Desabilitação do recurso de controle de versões do artigo

Usuários com a função de administrador do sistema podem desabilitar o recurso de controle de versões do artigo definindo uma propriedade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade **Habilitar o recurso de controle de versões do artigo** (glide.knowman.versioning.enabled) controla o recurso de controle de versões do artigo. Definir essa propriedade como **falsa** desabilita o recurso de controle de versões do artigo. Depois de desabilitada:

- O campo **Versão** é removido do formulário Conhecimento. A coluna **Versão** permanece na lista de Conhecimento e pode ser removida manualmente.
- A lista relacionada **Versões do artigo** é removida do formulário Conhecimento.
- Os botões **Cancelar**, **Check-out** e **Tornar atual** são removidos do formulário Conhecimento.
- Artigos desatualizados são removidos das exibições da lista de Conhecimento.
- O histórico da versão não aparece na página de exibição do artigo.

Os artigos continuam a passar por controle de versões em segundo plano. As versões secundárias são incrementadas até que um artigo seja publicado e o número da versão seja aumentado para a próxima versão principal.

Os usuários ainda podem acessar artigos desatualizados que foram anexados a incidentes. Artigos desatualizados incluem uma mensagem de que um artigo atualizado está disponível.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Localize a propriedade **Habilitar o recurso de controle de versões do artigo** na seção "Propriedades de controle de versões do artigo".
3. Clique na caixa de seleção para desabilitar a propriedade.
4. Clique em **Salvar**.

Usando blocos de conhecimento

Use os blocos de conhecimento para simplificar a criação de conhecimento para os escritores, e o consumo de conhecimento para os leitores.

Criação de um bloco de conhecimento

Crie ou modifique um bloco de conhecimento para definir uma parte reutilizável do conteúdo que pode ser inserida em artigos de conhecimento de uma base de conhecimento. O bloco de conhecimento é protegido pelos critérios do usuário, que controlam quais usuários, grupos, funções, empresas, locais ou departamentos podem ler ou não o conteúdo em um artigo ou pesquisa, permitindo que os usuários vejam com mais facilidade o conteúdo relevante para eles.

Antes de Iniciar

Função necessária: o usuário deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Blocos de conhecimento** > **Criar novo(a)**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Bloco de conhecimento

Campo	Descrição
Número	Esse campo é definido automaticamente como um número de bloco de conhecimento.
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento. O recurso de blocos de conhecimento deve ser habilitado para cada base de conhecimento em que você planeja criar blocos. Consulte Como habilitar blocos de conhecimento para cada base de conhecimento.
Categoria	Nome da categoria ou subcategoria de conhecimento.
Grupo responsável	Grupo responsável pelo bloco de conhecimento. Esse campo aparecerá se o recurso de grupos responsáveis estiver habilitado. Os blocos de conhecimento podem ser usados com ou sem o recurso de grupos responsáveis. Para saber mais sobre grupos responsáveis, incluindo como habilitar o recurso, consulte Grupos responsáveis.
Permitir leitura	Critérios do usuário para aplicar para acesso de leitura no nível de bloco de conhecimento. Os critérios do usuário definidos na base de conhecimento e no nível de bloco de conhecimento controlam se os usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo. Para saber mais sobre como selecionar critérios de usuário para um bloco de conhecimento, consulte Seleção de critérios do usuário para um bloco de conhecimento.
Não pode ler	Critérios do usuário para aplicar para acesso "não pode ler" no nível de bloco de conhecimento. Os critérios do usuário definidos na base de conhecimento e no nível de bloco de conhecimento controlam se os usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo. Para saber mais sobre como selecionar critérios de usuário para um bloco de conhecimento, consulte Seleção de critérios do usuário para um bloco de conhecimento.
Válido até	Data em que o bloco de conhecimento expira. Após a data Valido até: ○ O visualizador do artigo de conhecimento não exibirá mais o conteúdo do bloco de conhecimento expirado no artigo de conhecimento associado. ○ A pesquisa não retornará mais artigos de conhecimento se as palavras-chave estiverem contidas nos blocos expirados.
Descrição resumida	Descrição do bloco de conhecimento.
Texto	Texto do bloco de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Versão	Este campo é definido automaticamente como um número de versão quando o recurso de controle de versões do artigo é habilitado. Os blocos de conhecimento podem ser usados com ou sem o recurso de controle de versões do artigo. Para saber mais sobre controle de versões do artigo, incluindo como desabilitar o recurso, consulte Controle de versões do artigo.
Tipo de artigo	Esse campo é definido automaticamente como HTML. **Nota:** Blocos de conhecimento só são compatíveis com artigos de conhecimento HTML.
Fluxo de trabalho	Este campo é definido automaticamente para o estado de publicação do bloco, como Rascunho, Publicado ou Desativado.
Tarefa de origem	Não aplicável.

4. Clique em **Salvar** ou **Atualizar** para criar ou atualizar o bloco.
5. Clique em **Publicar** para publicar o bloco.

Nota:
todas as etapas adicionais necessárias para publicar o bloco de conhecimento, como aprovações, dependem do fluxo de trabalho de publicação da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de conhecimento.

O que Fazer Depois

Depois que o bloco de conhecimento é publicado, você pode adicioná-lo a um artigo na base de conhecimento.

Seleção de critérios do usuário para um bloco de conhecimento

Controle quais usuários podem ler ou não o conteúdo do bloco em um artigo de uma base de conhecimento configurando critérios do usuário no nível de base de conhecimento e de bloco de conhecimento. Como colaborador de conhecimento, você pode aplicar critérios do usuário no nível de bloco de conhecimento.

Antes de Iniciar

Ativação de blocos de conhecimento

Função necessária: knowledge_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Conhecimento** > **Blocos de conhecimento** > **Tudo**.
2. Abra um bloco de conhecimento.
3. Aplique os critérios de usuário desejados para os campos **Pode ler** e **Não pode ler**.

Nome	Descrição
Permitir leitura	Critérios do usuário para aplicar para acesso de leitura no nível de bloco de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

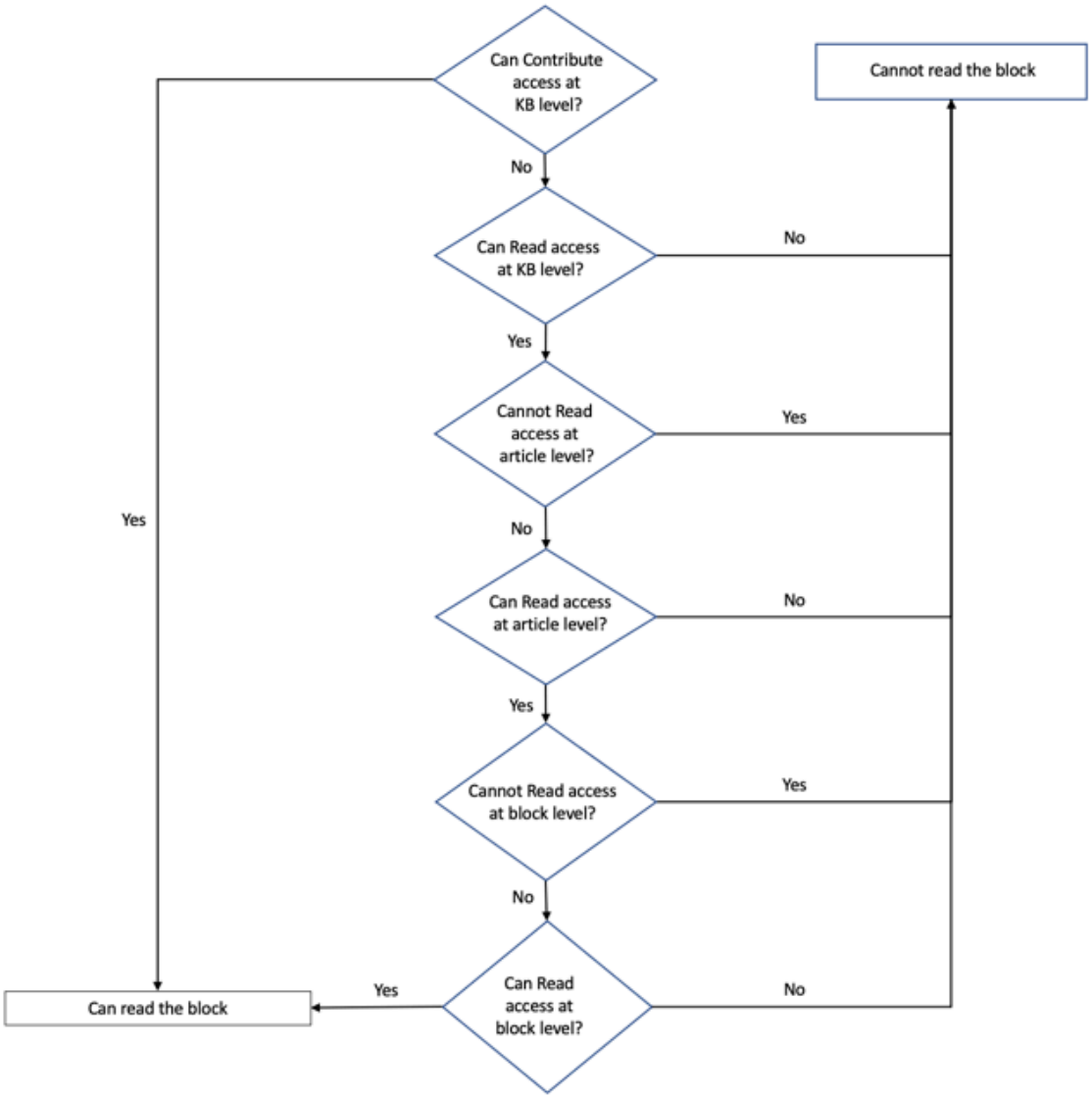
Nome	Descrição
Não Pode Ler	Critérios do usuário para aplicar para acesso "não pode ler" no nível de bloco de conhecimento.

Nota:

- Você pode usar os registros de critérios de usuário existentes ou criar novos. Para criar um novo registro, consulte Criação de um registro dos critérios do usuário no Knowledge Management.
- Se um usuário atender a qualquer critério de **Pode contribuir** no nível da base de conhecimento, ele poderá ler todo o conteúdo do bloco de conhecimento, independentemente dos critérios **Pode ler** e **Não pode ler** definidos no nível do bloco de conhecimento.
- Se um usuário atender a qualquer critério de **Não pode contribuir** no nível do bloco de conhecimento, ele nâo poderá ler o conteúdo do bloco, independentemente dos critérios **Pode ler** definidos no nível do bloco de conhecimento.
- Se um usuário tiver acesso ao artigo de conhecimento e não tiver acesso a um ou mais blocos no artigo, o usuário ainda poderá ler o conteúdo, mas sem especificar o conteúdo do bloco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.

O que Fazer Depois

- Para terminar e publicar o bloco, consulte Criação de um bloco de conhecimento.
- Para adicionar o bloco a um artigo, bem como visualizar o artigo representando diferentes usuários, consulte Como adicionar blocos de conhecimento a um artigo de conhecimento.

Desativação de um bloco de conhecimento

Você pode desativar um bloco de conhecimento publicado para que ele não fique mais disponível para os usuários exibirem ou pesquisarem.

Antes de Iniciar

Função necessária: o usuário deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Blocos de conhecimento** > **Publicado**.
2. Abra o registro aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Desativar** para desativar o bloco de conhecimento.

Nota:

- A partir da versão Washington DC, você pode desativar o bloco de conhecimento anexado a um artigo definindo a propriedade do sistema (`glide.knowman.allow_retire_block`) como verdadeira.
- Todas as etapas adicionais necessárias para desativar o bloco de conhecimento, como aprovações, dependem do fluxo de trabalho para a base de conhecimento. Consulte Fluxos de trabalho do Knowledge para obter mais informações.
- Um bloco de conhecimento só pode ser excluído se não estiver sendo usado em nenhum artigo de conhecimento, incluindo qualquer artigo desativado ou versão anterior de um artigo.

Resultado

O bloco de conhecimento desativado não é mais mostrado no artigo.

Como adicionar blocos de conhecimento a um artigo de conhecimento

Você pode inserir um ou mais blocos de conhecimento em um artigo de conhecimento de uma base de conhecimento. Cada bloco de conhecimento é protegido por critérios do usuário, que controlam quem pode ler ou não o conteúdo de um artigo.

Antes de Iniciar

Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced

Função necessária: o usuário deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meus Artigos de Conhecimento**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
   Ao clicar em **Novo**, você terá opções para selecionar um modelo de artigo. Os modelos de artigo aparecem quando você os ativa no **Conhecimento** > **Modelos de artigo**.
3. Selecione um modelo de artigo.

Nota:
você pode adicionar ou remover blocos de conhecimento em mais de um campo HTML de qualquer modelo de artigo, incluindo modelos personalizados.

4. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.
   Para obter mais detalhes sobre como criar um artigo de conhecimento, consulte. Criação de um artigo de conhecimento a partir de um incidente no Espaço do agente do ITSM.

Nota:
Blocos de conhecimento só são compatíveis com artigos de conhecimento HTML. Verifique se o campo **Tipo de artigo** está definido como **HTML**.

5. No corpo do artigo, clique no local em que um bloco precisa ser inserido e clique em **Adicionar blocos**.

Se o botão **Adicionar blocos** não estiver visível, verifique se o recurso de blocos de conhecimento está habilitado para a base de conhecimento em que o artigo está. Para obter mais informações, consulte Como habilitar blocos de conhecimento para cada base de conhecimento.

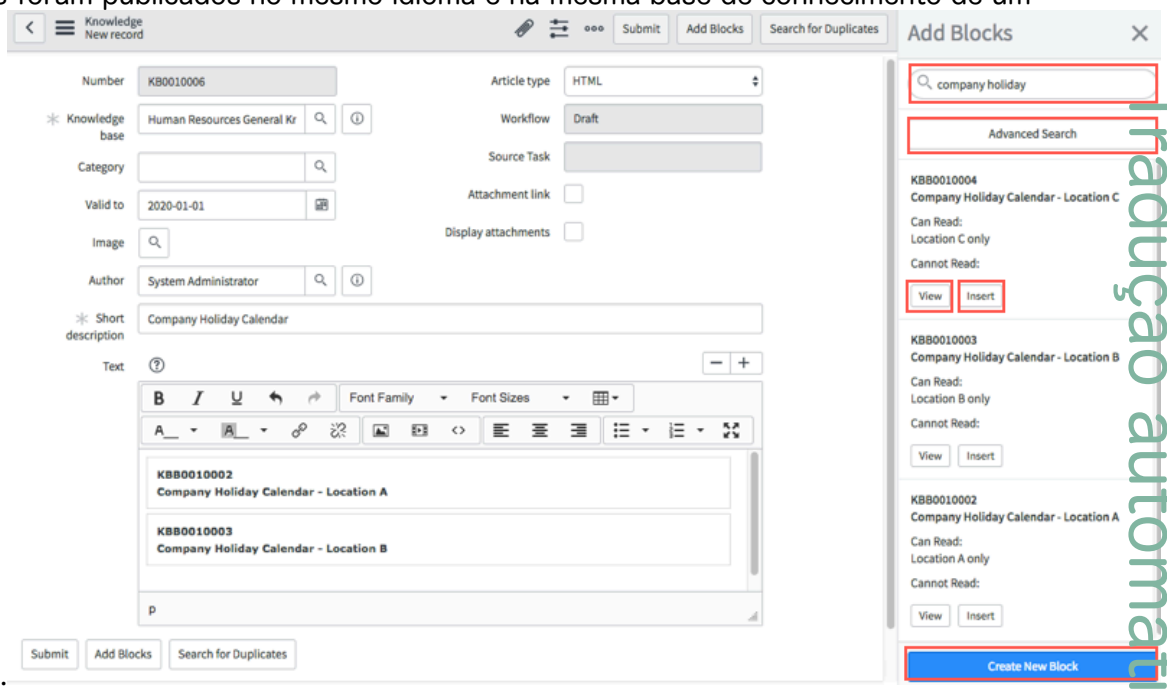
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
blocos podem ser adicionados somente ao campo de texto.

No painel lateral **Adicionar blocos**, você pode pesquisar, fazer uma pesquisa avançada, exibir e inserir blocos de conhecimento no artigo. Para usar o construtor de condição com pesquisa avançada, consulte Construtor de condição . Você também pode criar blocos diretamente no painel lateral.

- Você pode configurar o número de resultados da pesquisa exibidos no painel lateral **Adicionar blocos** usando a propriedade `glide.knowman.add_blocks.search_results`. Por padrão, o número mínimo de resultados de pesquisa exibidos é 6 e o número máximo de resultados de pesquisa exibidos é 25. Consulte Propriedades de conhecimento para obter mais informações.
- Se houver blocos de conhecimento que você não consegue encontrar, verifique se os blocos foram publicados no mesmo idioma e na mesma base de conhecimento de um artigo.



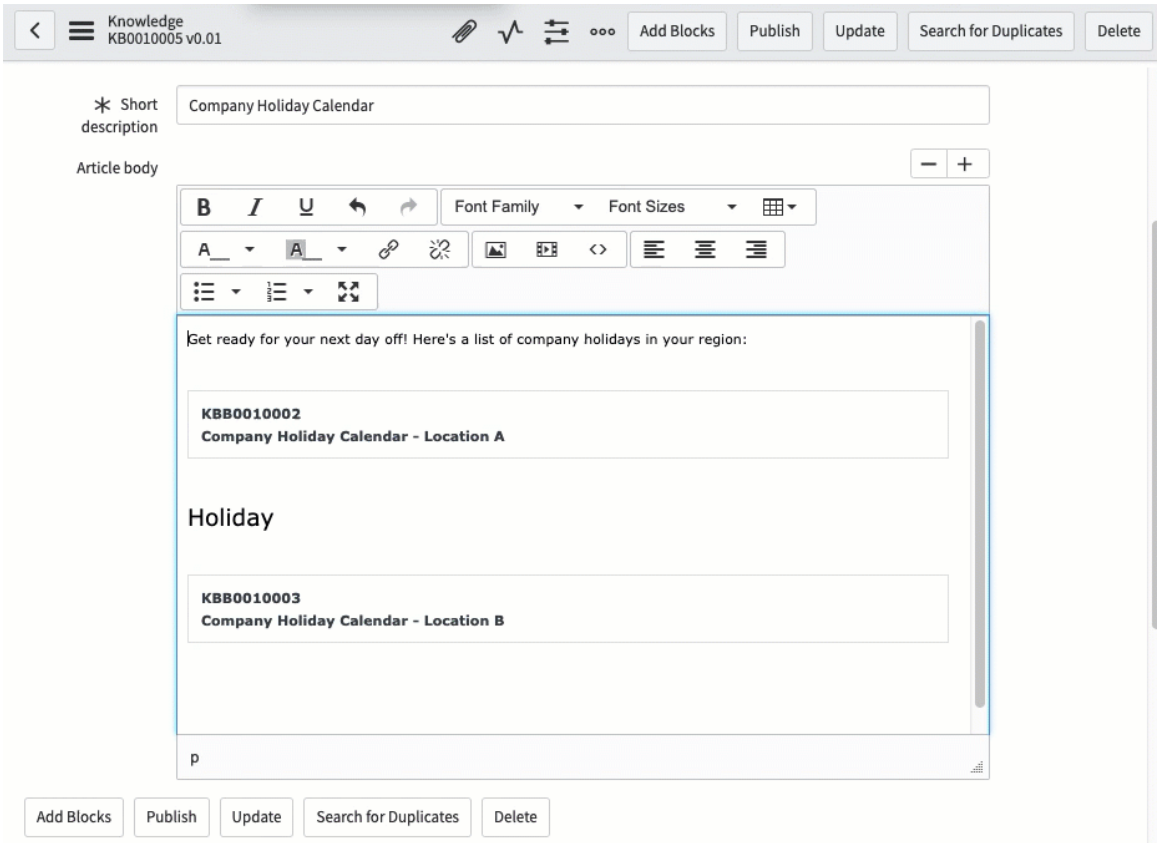
6. **Opcional:** Reorganize o bloco de conhecimento no corpo do artigo.

Example

(Optional) O GIF a seguir mostra um exemplo de usuário movendo um bloco de conhecimento em um artigo usando um teclado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Clique em **Salvar** ou **Atualizar** para criar ou atualizar o artigo.

Nota:
você pode visualizar o artigo com os blocos por usuário ou data, se tiver sido publicado. Para obter mais informações, consulte Visualização de um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento.

8. Clique em **Publicar** para publicar o artigo.

Nota:
todas as etapas adicionais necessárias para publicar o artigo de conhecimento, como aprovações, dependem do fluxo de trabalho de publicação da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho de conhecimento.

Visualização de um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento

Visualize um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento por usuário ou data, se tiver sido publicado. Para um artigo não publicado, você pode visualizar o artigo por usuário representando diferentes usuários para ver como o artigo exibe ou oculta o conteúdo do bloco (com base nos critérios do usuário definidos no nível de base de conhecimento e de bloco de conhecimento). Para artigos publicados, você pode visualizar o artigo por usuário e data para ver como o artigo aparece em versões anteriores para diferentes usuários.

Antes de Iniciar
Função necessária: o usuário deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento.

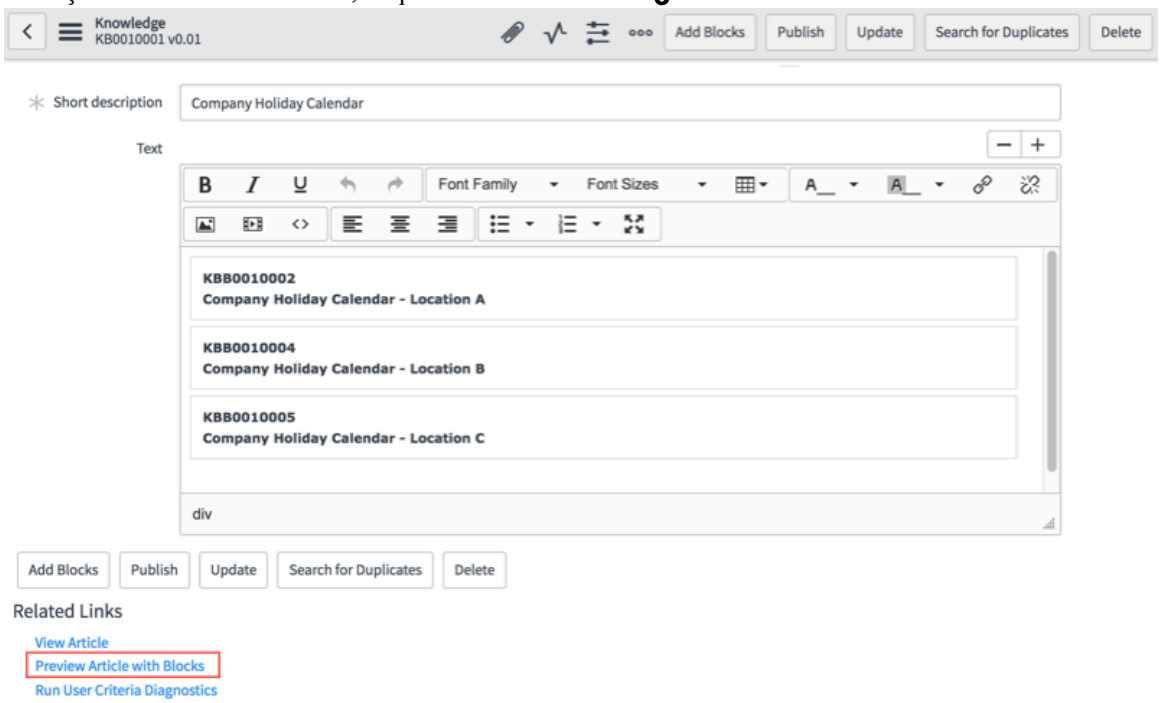
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos**e abra um dos módulos, como **Não publicado** ou **Publicado**.
2. Abra o artigo de conhecimento com blocos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na seção **Links relacionados**, clique em **Visualizar artigo com blocos**.



4. Visualize o artigo como uma das seguintes opções.

Autoria de blocos de conhecimento no Espaço do agente

Reutilize conteúdo criando, editando e publicando blocos de conhecimento no Espaço do agente.

Você pode realizar as seguintes tarefas relacionadas ao conhecimento no Espaço do agente:

- Criar um bloco de conhecimento para uma base de conhecimento.
- Gerenciar todos os blocos de conhecimento publicados e não publicados de sua autoria.
- Adicionar blocos de conhecimento a um artigo de conhecimento.

  Ao adicionar um bloco de conhecimento a um artigo de conhecimento, você também pode adicionar blocos a qualquer campo associado a um modelo de artigo, se usado para um artigo.

- Desativar um bloco de conhecimento não usado em nenhum artigo de conhecimento.

Exibição de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Exiba um bloco de conhecimento no Espaço do agente, incluindo o número, a descrição resumida e o conteúdo do bloco.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de leitura à base de conhecimento que armazena o bloco de conhecimento que deseja exibir.
Função necessária: agent_workspace_user e knowledge

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Exiba os blocos de conhecimento de sua autoria ou de outras pessoas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir todos os blocos navegando até **Listas** > **Blocos de conhecimento** > **Tudo**.
- Exibir blocos criados por você navegando até **Listas** > **Blocos de conhecimento** > **Publicado** ou **Listas** > **Blocos de conhecimento** > **Não publicado**.

3. Clique no link para o bloco de conhecimento que você deseja exibir.
4. **Opcional:** exiba outra versão do bloco de conhecimento selecionando a versão na lista de versões.

Nota:
A lista de versões aparecerá apenas se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo.

Resultado

A versão selecionada do bloco de conhecimento é aberta no Espaço do agente. Qualquer versão anterior do bloco de conhecimento é indicada como desatualizada. Ao exibir uma versão anterior, clique no número da versão do bloco de conhecimento para exibir uma lista com todas as versões.

Tópicos relacionados

Detalhes do bloco de conhecimento exibidos no Espaço do agente

Criação de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Edição de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

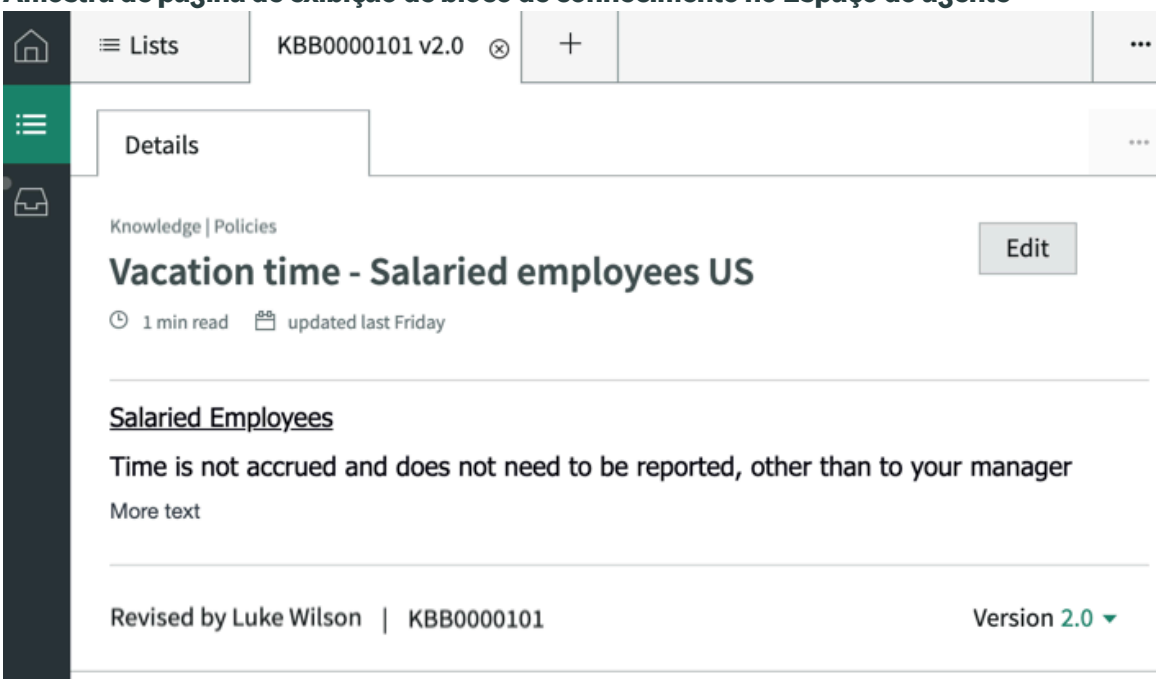
Publicação de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Detalhes do bloco de conhecimento exibidos no Espaço do agente

Veja os detalhes de um bloco de conhecimento no Espaço do agente.

A página de exibição de bloco de conhecimento no Espaço do agente fornece vários detalhes sobre um bloco exibido.

Amostra de página de exibição de bloco de conhecimento no Espaço do agente



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do artigo exibidas na página de exibição do bloco de conhecimento no Espaço do agente

Detalhes	Descrição
Base de conhecimento	Base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento e a categoria do artigo. Na figura, Knowledge é a base de conhecimento e Policies é a categoria do bloco de conhecimento.
Tempo de leitura	Tempo médio para ler o bloco de conhecimento, o que pode ajudar você a decidir se há tempo para a leitura. O tempo de leitura é calculado com base em uma velocidade média de leitura de 200 palavras por minuto. Para blocos em idiomas como chinês, japonês e coreano, o tempo de leitura é calculado com base em uma velocidade média de 500 caracteres por minuto. Se houver imagens em um artigo, o tempo de leitura será calculado usando as seguintes regras: • Para a primeira imagem, adicione 12 segundos, para a segunda imagem, adicione 11 segundos e assim por diante. • Se houver mais de 10 imagens, após a décima imagem, adicione 3 segundos para cada imagem.
Hora do último upgrade	Última vez em que o bloco de conhecimento foi atualizado em número de dias para a semana atual, número de semanas ou número de anos.
Bloco de conhecimento	Texto e imagens do bloco de conhecimento.
Escrito por	Autor do bloco de conhecimento. Esse campo aparece somente na primeira versão de um bloco de conhecimento.
Revisado por	Usuário que revisou o bloco de conhecimento. Esse campo aparecerá se um bloco de conhecimento tiver sido editado posteriormente.
Número do bloco de conhecimento	Número exclusivo atribuído automaticamente ao bloco de conhecimento. Na figura, KBB0000101 é o número do bloco.
Versão	Versão selecionada do bloco de conhecimento. Esse campo aparecerá se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado. Na figura, 2.0 é a versão selecionada do bloco de conhecimento.

Tópicos relacionados

Exibição de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Criação de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Edição de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Publicação de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Criação de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Crie um bloco de conhecimento para uma base de conhecimento no Espaço do agente para reutilizar uma parte do conteúdo em artigos de conhecimento dessa base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Habilite o recurso de blocos de conhecimento para a base de conhecimento em que você planeja criar blocos. Para obter mais informações, consulte Como habilitar blocos de conhecimento para cada base de conhecimento.
- Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento na qual deseja criar o bloco de conhecimento.

Função necessária: agent_workspace_user e knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar blocos ao acessar um painel de artigo. Para obter mais informações, consulte Como adicionar um bloco de conhecimento a um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. **Opcional:** verifique se já há um bloco de conhecimento sobre este assunto disponível.
   a. Navegar até **Listas** > **Blocos de conhecimento** > **Tudo**.
   b. Defina um filtro para pesquisar possíveis blocos de conhecimento correspondentes.
      - Clique em um cabeçalho de coluna. Com base no tipo de dado incluído na coluna, na seção Filtro, selecione as opções de filtro ou insira as condições de filtro que você deseja aplicar. Por exemplo, para a coluna Fluxo de trabalho, você pode selecionar os seguintes estados:
        - Rascunho
        - Revisar
        - Programado para publicação
        - Publicado
        - Descontinuação pendente
        - Desativado
        - Desatualizado
      - Clique no ícone de mostrar painel de filtro ( ) e clique em **Exibição avançada**. Na caixa de diálogo Exibição avançada, especifique as condições no campo **Todas estas condições devem ser atendidas** e clique em **Atualizar**.
3. Clique em **Novo** em uma lista de blocos de conhecimento.
4. No formulário Bloco de conhecimento, preencha os campos.

Campo	Descrição
Número	Número exclusivo para identificar o bloco de conhecimento. Este campo é preenchido automaticamente.
Base de conhecimento	Nome da base de conhecimento à qual você está adicionando o bloco de conhecimento.
Categoria	Nome da categoria ou subcategoria de conhecimento associada à base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo responsável	Grupo responsável pelo bloco de conhecimento. Esse campo aparecerá se o recurso de grupos responsáveis estiver habilitado (consulte Grupos responsáveis). **Nota:** os blocos de conhecimento podem ser usados sem o recurso de grupos responsáveis.
Permitir leitura	Critérios do usuário para aplicar para acesso de leitura no nível de bloco de conhecimento. **Nota:** Os critérios do usuário definidos no nível de base de conhecimento e de bloco de conhecimento controlam quais usuários podem ler o conteúdo do bloco em um artigo. (Para obter mais informações, consulte Seleção de critérios do usuário para um bloco de conhecimento.)
Não Pode Ler	Critérios do usuário para aplicar para acesso "não pode ler" no nível de bloco de conhecimento. **Nota:** Os critérios do usuário definidos no nível de base de conhecimento e de bloco de conhecimento controlam quais usuários podem ler o conteúdo do bloco em um artigo. (Para obter mais informações, consulte Seleção de critérios do usuário para um bloco de conhecimento.)
Válido até	Data em que o bloco de conhecimento expira. Depois que a data "Valido até" passar: ◦ A página de exibição do artigo de conhecimento não exibirá mais o conteúdo do bloco de conhecimento expirado no artigo de conhecimento associado. ◦ A pesquisa de conhecimento não retornará mais artigos de conhecimento se as palavras-chave estiverem contidas somente nos blocos expirados.
Descrição resumida	Descrição do bloco de conhecimento.
Corpo do artigo	Conteúdo do bloco de conhecimento.
Versão	Número da versão do bloco de conhecimento. Este campo é definido automaticamente como um número de versão quando o recurso de controle de versões do artigo é habilitado. **Nota:** Os blocos de conhecimento podem ser usados sem o recurso de controle de versões do artigo. Para saber mais sobre controle de versões do artigo, incluindo como desabilitar o recurso, consulte Controle de versões do artigo.
Tipo de artigo	Linguagem de marcação usada para formatar o bloco. Esse campo é definido automaticamente como HTML porque

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: os blocos de conhecimento só são compatíveis com artigos de conhecimento HTML.
Fluxo de trabalho	Estado de publicação do bloco. Este campo é definido automaticamente para o estado de publicação do bloco, como Rascunho, Publicado ou Desativado.

Nota: Você pode ignorar o campo **Tarefa de origem**, que não é usado.

5. Clique em **Salvar**.
   O bloco de conhecimento é salvo e aparece na lista Não publicados dos blocos de conhecimento no Espaço do agente, e a funcionalidade adicional é disponibilizada no formulário.
6. **Opcional:** Publique o bloco clicando em **Publicar**.

   (Optional) Um bloco de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento.

   - **Conhecimento - Publicação instantânea**: o bloco de conhecimento é publicado imediatamente.
   - **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o bloco de conhecimento será publicado quando a publicação for aprovada.

   Quando publicado, seu bloco de conhecimento aparece nas listas Publicado e Todos em Blocos de Conhecimento no Espaço do agente. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do bloco de conhecimento será incrementado.

Tópicos relacionados

Edição de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Edição de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Edite blocos de conhecimento de uma base de conhecimento no Espaço do agente para atualizar o conteúdo reutilizado em artigos dentro da base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o bloco de conhecimento que deseja editar. Por padrão, o bloco de conhecimento não mostra arquivos anexados e aparece apenas como um link.
Função necessária: agent_workspace_user e knowledge

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Blocos de conhecimento** > **Tudo**.
3. Clique no link de um bloco de conhecimento.
4. Modifique os campos no formulário Bloco de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para um bloco de conhecimento não publicado, o formulário Bloco de conhecimento é aberto quando você seleciona o artigo.
- Para um bloco de conhecimento publicado, clique em **Editar** para acessar o formulário Bloco de conhecimento.

Nota:
se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, você poderá editar somente a versão mais recente de um bloco de conhecimento. Clique em **Check-out** depois de clicar em **Editar**.

5. Clique em **Salvar**.
   O bloco de conhecimento é salvo e aparece na lista "Não publicado" em Blocos de conhecimento. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, a versão do bloco de conhecimento será incrementada em 0.01.
6. **Opcional:** publique o bloco de conhecimento clicando em **Publicar**.
   O bloco de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento.
   - **Conhecimento - Publicação instantânea**: o bloco de conhecimento é publicado imediatamente.
   - **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o bloco de conhecimento será publicado quando a publicação for aprovada.

   Quando publicado, seu bloco de conhecimento aparece nas listas Publicado e Todos em Blocos de Conhecimento no Espaço do agente. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do bloco de conhecimento é atualizado para o próximo número inteiro (por exemplo, de 2.02 a 3.0).

Publicação de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Publique um bloco de conhecimento para que ele possa ser adicionar a artigos de conhecimento.

Antes de Iniciar
Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o bloco de conhecimento que deseja publicar.
Função necessária: agent_workspace_user e knowledge

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Blocos de conhecimento** > **Não publicado**.
3. Clique no link de um bloco de conhecimento.
4. No formulário Bloco de conhecimento, clique em **Publicar**.

Resultado
Um bloco de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento.

- **Conhecimento - Publicação instantânea**: o bloco de conhecimento é publicado imediatamente.
- **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o bloco de conhecimento será publicado quando a publicação for aprovada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando publicado, seu bloco de conhecimento aparece nas listas Publicado e Todos em Blocos de Conhecimento no Espaço do agente. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, a versão do bloco será incrementada.

Tópicos relacionados

Exibição de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Aprovação de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Aprove um bloco de conhecimento que está aguardando sua revisão no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user e knowledge

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Blocos de conhecimento** > **Não publicado**.
3. Clique em um link de bloco de conhecimento que esteja no estado de fluxo de trabalho **Revisar**.
4. Clique em **Editar**.
5. Na lista relacionada Aprovações, na coluna **Estado**, clique em **Solicitado**.
   O formulário Aprovação é aberto em outra guia do Espaço do agente.
6. Na lista Estado, selecione **Aprovado**.
7. Clique em **Salvar**.

Resultado

O bloco de conhecimento aprovado é publicado imediatamente. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do bloco de conhecimento aumentará até o próximo número inteiro (por exemplo, de 2.02 a 3.0). No formulário Bloco de conhecimento, o estado do fluxo de trabalho muda para **Publicado**. A nova versão publicada do artigo de conhecimento é adicionada à lista relacionada Versões do bloco no formulário Bloco de conhecimento. A versão também está disponível na lista Todos em Blocos de conhecimento em Espaço do agente, vá para **Blocos de conhecimento** > **Tudo**.

Como adicionar um bloco de conhecimento a um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Adicione um bloco de conhecimento a um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

- O artigo e o bloco de conhecimento devem estar na mesma base de conhecimento.
- Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento.
- Verifique se o recurso de blocos de conhecimento está habilitado para a base de conhecimento em que o artigo está. Para obter mais informações, consulte Como habilitar blocos de conhecimento para cada base de conhecimento.

Função necessária: agent_workspace_user e knowledge

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Artigos de conhecimento** > **Tudo**.
3. Clique no link de um artigo existente.
   Para obter mais informações, consulte Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Blocos de conhecimento só são compatíveis com artigos de conhecimento HTML. Verifique se o campo **Tipo de artigo** está definido como **HTML**.
- Se um bloco de conhecimento usa um modelo de artigo, você pode adicionar blocos de conhecimento a qualquer campo associado ao modelo de artigo.

4. No painel lateral contextual, clique no ícone para adicionar blocos ( ).
5. Pesquise o artigo ao qual você deseja adicionar o bloco de conhecimento.
   Para usar o construtor de condição com pesquisa avançada, consulte Construtor de condição .
6. Clique em **Inserir** para adicionar o bloco de conhecimento ao artigo.
   Se não houver blocos de conhecimento, clique em **Criar novo bloco** e siga o procedimento para criar outro bloco. Para obter mais informações, consulte Criação de um bloco de conhecimento no Espaço do agente.
7. Clique em **Atualizar** para salvar suas mudanças.

Nota:
você pode visualizar o artigo com os blocos. Para obter mais informações, consulte Visualização de um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento no Espaço do agente.

8. Clique em **Publicar** para publicar o artigo.

O artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho da base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Publicação de um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Visualização de um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento no Espaço do agente

Visualize um artigo de conhecimento com blocos de conhecimento no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento.
Função necessária: agent_workspace_user e knowledge

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Artigos de conhecimento** > **Tudo**.
3. Selecione o artigo no qual você deseja visualizar um bloco de conhecimento e clique em **Editar**.
4. Clique em **Visualizar com blocos**.
   A página de edição do artigo é atualizada para mostrar opções de visualização de um bloco de conhecimento.
5. **Opcional:** Clique em **Mostrar blocos** para destacar os blocos de conhecimento adicionados ao artigo.
6. Clique em **OK**.

Desativação de um bloco de conhecimento no Espaço do agente

Desative um bloco de conhecimento publicado se você não quer que ele fique mais disponível para os usuários exibirem ou pesquisarem.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o bloco de conhecimento que deseja desativar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: agent_workspace_user e knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode desativar blocos de conhecimento apenas se eles não forem usados em nenhum artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Artigos de conhecimento** > **Publicado**.
3. Selecione o bloco de conhecimento que você deseja desativar.
4. Clique em **Editar**.
5. Clique em **Desativar**.

Resultado

O bloco de conhecimento é desativado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento.

- **Conhecimento - Desativação instantânea**: o bloco de conhecimento é desativado imediatamente.
- **Conhecimento – Aprovação de desativação**: o bloco de conhecimento será desativado quando a publicação for aprovada.

Quando for desativado, seu bloco de conhecimento não aparecerá mais na lista Publicado em Blocos de Conhecimento no Espaço do agente.

Integração de uma pesquisa personalizada ou de um visualizador de artigo de conhecimento com blocos de conhecimento

Se você estiver usando uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento com sua aplicação, você poderá integrar essa pesquisa personalizada ou visualizador à API adequada de conhecimento ou blocos de conhecimento.

Nota:
a integração só será necessária no caso do uso de uma pesquisa personalizada ou um visualizador de artigos de conhecimento.

KBPortalServiceImpl - Global

A API KBPortalServiceImpl está incluída no Knowledge Management V3 [com.snc.knowledge3] como uma inclusão de script. Ela fornece métodos para usar com conhecimento, como integração com uma pesquisa personalizada.

KBPortalServiceImpl - KBPortalServiceImpl()

Instancia um objeto KBPortalServiceImpl em uma aplicação global.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

KBPortalServiceImpl - getResultData(Object request)

Retorna resultados de pesquisa com base em palavras-chave do artigo de conhecimento e do conteúdo relevante do bloco de conhecimento a que o usuário tem acesso de leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você ativou o recurso de blocos de conhecimento e está usando uma pesquisa personalizada de conhecimento com sua aplicação, sua pesquisa poderá não retornar artigos relevantes quando as palavras-chave estiverem contidas nos blocos. Para retornar resultados de pesquisa com base em palavras-chave do artigo e do conteúdo do bloco relevante a que o usuário tem acesso de leitura, você deve chamar o método `getResultData()` dentro da sua pesquisa personalizada.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
solicitação	Objeto	Objeto JSON para refinar a pesquisa.

Retorna

Tipo	Descrição
Objeto	Matriz de resultados de pesquisa no formato JSON com base em palavras-chave do artigo de conhecimento e do conteúdo relevante do bloco de conhecimento a que o usuário tem acesso de leitura.

Example: integração de uma pesquisa personalizada com blocos de conhecimento

```
function doKeywordSearch(queryText, count, queryLocation) {
 var results = [];

 // To set up the request.
 var request = {
  keyword: queryText,
  language: "",

  // To pass data to filter on different metadata.
  variables: {
   kb_knowledge_base: ['Knowledge'],
   kb_category: '',
   author: ['']
  },

  // Provide the following.
  context: gs.getProperty('glide.knowman.sp.search_context', 'Knowledge Search'),
  resource: 'Knowledge',
  order: "relevancy,true",

  // Provide the pagination variables.
  start: queryLocation,
  end: queryLocation+count,

  attachment: false,

  // Provide any additional metadata you want to include in your results.
  knowledge_fields: [
   "number",
   "sys_id",
   "published"
  ]
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
};

// To execute the search.
var response = new KBPortalServiceImpl();
response.getResultData(request);

// To send the search results back to the UI or to store results in your object.
for (var i = 0; i < response.results.length; i++) {
  result = response.results[i];
  var article = {};
  article.sys_id = result.meta.sys_id.display_value;
  article.number = result.meta.number.display_value;
  article.short_description = article.short_description;
  article.title = result.title;
  article.published = result.meta.published.display_value;
  article.publishedUTC = result.meta.published.display_value;
  article.text = article.text;
  article.score = result.meta.score;
  article.label = article.short_description;
  article.shortDescription = article.short_description;
  results.push(article);
}

return results;
}
```

KBBlock - Global

A API KBBlock está incluída nos blocos de conhecimento [com.snc.knowledge_blocks] como uma inclusão de script. Ela fornece métodos para usar com o recurso de blocos de conhecimento, como integração com um visualizador de artigo de conhecimento personalizado.

KBBlock - KBBlock()

Instancia um objeto KBBlock em uma aplicação global.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

KBBlock - getArticleContent(GlideRecord knowledgeRecord)

Obtém artigos de conhecimento com conteúdo de bloco de conhecimento relevante a que um usuário tem acesso de leitura.

Se você ativou o recurso de blocos de conhecimento e está usando um visualizador de artigo de conhecimento personalizado com sua aplicação, o visualizador poderá não exibir artigos que expandam o conteúdo do bloco relevante. Para expandir o conteúdo do bloco a que um usuário tem acesso de leitura, você deve chamar o método getArticleContent() dentro do seu visualizador personalizado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
knowledgeRecord	GlideRecord	GlideRecord do artigo de conhecimento a ser exibido.

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	Artigo de conhecimento com conteúdo de bloco de conhecimento relevante a que um usuário tem acesso de leitura.

Example: integração de um visualizador de artigo de conhecimento personalizado com blocos de conhecimento

```
// This function returns the article text with expanded block content.
function getArticleText(kbSysId) {
  var knowledgeRecord = new GlideRecord('kb_knowledge');
  var kbText='';
  if(knowledgeRecord.get(kbSysId)) {
    if(new GlidePluginManager().isActive('com.snc.knowledge_blocks')) {
      kbText = new KBBlock();
      kbText.getArticleContent(knowledgeRecord);
    }
    else
      kbText = knowledgeRecord.getValue('text');
    }
  return kbText;
}

// This is an example of how to call the function defined above.
var kbText = getArticleText('01a1ca5b6710130038876c3b5685efd3');
```

Use assinaturas de conhecimento

Use assinaturas de conhecimento para receber notificações por e-mail sobre novos artigos e revisões ou comentários em artigos existentes.

Assinatura de uma base de conhecimento

Assine uma base de conhecimento e receba notificações quando artigos forem adicionados a essa base.

Antes de Iniciar

Você deve ativar o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Para obter mais informações, consulte Configuração de assinaturas de conhecimento.

Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem assinar uma base de conhecimento na interface do usuário do Knowledge Management v3 ou no Knowledge Management Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Página inicial**.
2. Clique no link **Assinar** no bloco da base de conhecimento.
   O link muda para **Assinado** e inclui uma marca de seleção.

Cancelamento da assinatura de uma base de conhecimento

Cancele a assinatura de uma base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem cancelar a assinatura de uma base de conhecimento na interface do usuário do Knowledge Management v3 ou no Knowledge Management Portal de serviços.

Nota:

Se você assinar um artigo e depois assinar a base de conhecimento, o cancelamento da assinatura da base de conhecimento também cancelará a assinatura do artigo.

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Página inicial**.
2. Aponte para o link **Assinado** e clique nele no bloco da base de conhecimento, que muda para **Cancelar assinatura**.
   Depois de cancelar sua assinatura da base de conhecimento, o link alterna para **Assinar**.

Assinatura de um artigo de conhecimento

Assine um artigo de conhecimento de uma base de conhecimento para receber notificações por e-mail sobre novos artigos e revisões ou comentários em artigos.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem assinar um artigo de conhecimento na interface do usuário do Gestão de conhecimento v3 ou no Knowledge Management Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os usuários que já assinaram uma base de conhecimento também assinaram os artigos dessa base.
- Para assinar artigos a partir do portal de serviço de base (https://<instance name> /sp?), navegue até as páginas do Knowledge Management Portal de serviços (por exemplo, https://<instance name> /sp?id=kb_home) no portal de serviço de base.
- Para gerenciar a assinatura de bases de conhecimento e de artigos de conhecimento, consulte Gerenciamento de assinaturas de conhecimento.
- Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Página inicial**.
2. Clique em **Assinar** na parte superior do artigo de conhecimento.
   O sistema mostra uma mensagem informativa sobre a assinatura do artigo e o botão alterna para **Assinado**. Se a notificação por e-mail contiver um link de artigo, esse link apontará para o Gestão de conhecimento Portal de serviços. A notificação por e-mail de um artigo de conhecimento assinado inclui o ID, a descrição resumida e o link para o artigo.

Cancelamento da assinatura de um artigo de conhecimento

Cancele a assinatura de um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem cancelar a assinatura de um artigo de conhecimento na interface do usuário do Knowledge Management v3 ou no Knowledge Management Portal de serviços.

Nota:

Se você assinou uma base de conhecimento e cancelar a assinatura de um artigo dessa base, também precisará cancelar a assinatura da base de conhecimento primária.

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Página inicial**.
2. Aponte para a opção **Assinado** e clique nela, que muda para **Cancelar assinatura**.
   Se você assinou o artigo de conhecimento, essa ação resultará em uma mensagem informativa de que a assinatura do artigo foi removida. Se você também assinou a base de conhecimento primária, prossiga para a próxima etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Se você assinou a base de conhecimento primária, clique em **Sim** na janela pop-up Cancelar assinatura.
   Essa ação resultará em uma mensagem informativa de que a assinatura da base de conhecimento foi removida.

Gerenciamento de assinaturas de conhecimento

Gerencie as assinaturas de bases de conhecimento e de artigos de conhecimento na página Configurações de notificação.

Antes de Iniciar
Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem gerenciar assinaturas de conhecimento na aplicação Knowledge ou no Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegue até a página Configurações de notificação.
2. Clique na guia Assinaturas.
3. Clique em **Base de conhecimento** ou **Artigos de conhecimento** para ver uma lista das assinaturas atuais.
4. Para cancelar a assinatura de uma base de conhecimento ou um artigo de conhecimento, clique em **Assinado**.
   O link alterna para **Assinatura cancelada**.

Usar o gerenciamento de tradução

Use o gerenciamento de tradução para criar e gerenciar tarefas de tradução.

Como criar atribuições de tradução para artigos de conhecimento

Atribua artigos de conhecimento a especialistas em idiomas para garantir traduções precisas. Identifique os especialistas em idiomas e crie regras de atribuição para que as tarefas de tradução sejam atribuídas automaticamente a especialistas e grupos de idiomas.

Antes de Iniciar
Função necessária: knowledge_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As tarefas de tradução são atribuídas automaticamente assim que as regras de atribuição são criadas. As regras de atribuição serão aplicadas somente se uma tarefa ainda não estiver atribuída a outro usuário ou grupo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Gestão de tradução** > **Mapeamento de Tradutor**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova regra de atribuição.
3. Insira um nome para a regra de atribuição no campo **Nome**.
4. Na guia **Aplica-se a**, escolha o tipo de tarefa que você deseja atribuir definindo uma condição.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione a tabela **Tarefa de tradução de conhecimento [kb_translation_task]** na lista suspensa **Tabela**.

b. Defina uma condição para atribuir tarefas no campo **Condições**.
Por exemplo, para atribuir tarefas de tradução para o inglês, defina a condição como **[Translated language] [is] [English].**

5. Na guia **Atribuir a**, selecione o usuário ou grupo ao qual você deseja atribuir a tarefa.
6. **Opcional:** Clique na guia **Script** para inserir um script para personalizar ainda mais a regra de atribuição.
7. Clique em **Enviar**.

Resultado
Uma notificação por e-mail é enviada ao usuário ou grupo que recebeu a tarefa com um link para a tarefa de tradução e o artigo de origem.

Criar tarefas de tradução automaticamente

Crie tarefas de tradução automaticamente nos idiomas especificados para não precisar criar tarefas de tradução manualmente após a publicação de um artigo. Os idiomas disponíveis são determinados pelos plug-ins de idioma que foram instalados em sua instância.

Antes de Iniciar
Função necessária: knowledge_admin ou admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.
2. Selecione uma base de conhecimento existente.
3. Exiba os idiomas instalados clicando no ícone de cadeado para desbloquear o campo **Idiomas**.
4. Selecione os idiomas para os quais você deseja criar tarefas na lista suspensa.
5. Selecione **Criar tarefas de tradução automaticamente**.
6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Abra um artigo de conhecimento e acesse a lista relacionada Tarefas de tradução de conhecimento para exibir as tarefas de tradução associadas.

Tradução em massa de artigos de conhecimento

Faça traduções em massa de artigos de conhecimento para vários idiomas usando a aplicação Framework de localização.

O recurso de traduções em massa estende o serviço de localização no Gestão de conhecimento para oferecer suporte aos clientes em todas as regiões, localizando artigos de conhecimento no idioma que eles falam. Você pode selecionar vários artigos de conhecimento e traduzi-los para diferentes idiomas usando a aplicação ServiceNow® Framework de localização. Depois que o processo de tradução estiver concluído, você poderá acessar o artigo traduzido na tabela Conhecimento [kb_knowledge]. É possível solicitar traduções de até 200 artigos por vez.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de tradução

Você pode definir um fluxo de trabalho para determinar as ações necessárias para concluir uma tradução. Para obter informações, consulte Fluxos de trabalho no Localization Framework .

Configuração de preferências

Nas preferências, defina as traduções, o fluxo de trabalho e as preferências de projeto para solicitar a tradução para os idiomas ativados. Para obter mais informações, consulte Configuração das preferências do Localization Framework .

Configuração de artefato

O artefato de conhecimento está incluído na tabela Configurações de artefato [sn_lf_config] e está ativo por padrão. Para obter mais informações, consulte Suporte do Localization Framework para Base de conhecimento .

Validações da tradução

A validação da tradução permite que você revise e gerencie a solicitação de tradução antes de enviar artigos de conhecimento para tradução. As validações a serem executadas são:

- O idioma solicitado é permitido na base de conhecimento.
- Os blocos usados no artigo têm traduções presentes no idioma de destino.
- Os artigos de origem não estão no estado desativado ou desatualizado.
- O idioma de origem do artigo é diferente do idioma solicitado.
- O artigo de origem não deve ser um artigo traduzido.
- O número total de artigos selecionados é inferior a 200.

Uso de tradução em massa para tradução manual

Traduza artigos de conhecimento para diferentes idiomas por meio de traduções em massa.

A tradução em massa usa a aplicação ServiceNow® Framework de localização, que aprimora o processo de tradução de artefatos de conhecimento por meio de fluxos de trabalho configuráveis. Você pode selecionar vários artigos de conhecimento e o idioma preferencial para o qual deseja localizar seu conteúdo.

Como solicitar traduções em massa para vários artigos de conhecimento

Solicite a tradução de vários artigos de conhecimento por meio de traduções em massa para localizá-los em um ou mais idiomas.

Antes de Iniciar

Como adicionar uma configuração personalizada do Framework de localização para habilitar traduções em massa.

Função necessária: solicitante de localização para solicitar traduções

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos**.
2. Selecione os artigos que você deseja traduzir.
3. Selecione **Solicitar traduções**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
. verifique a lista de validação para garantir que todos os artigos a serem traduzidos foram validados. Para obter mais informações, consulte Tradução em massa de artigos de conhecimento.

4. Na caixa de diálogo **Solicitar traduções**, selecione os idiomas para os quais você deseja traduzir os artigos.
5. Selecione **Enviar**.

Resultado
Tarefas de localização são criadas para os itens selecionados em todos os idiomas selecionados. Uma mensagem de êxito com um link para a lista de itens solicitados é exibida. Selecione o link para ver a lista de itens solicitados.

Tradução de vários artigos de conhecimento para diferentes idiomas

Traduza vários artigos de conhecimento para localizar seu conteúdo para diferentes locais.

Antes de Iniciar

- Como adicionar uma configuração personalizada do Framework de localização para habilitar traduções em massa.
- Como solicitar traduções em massa para vários artigos de conhecimento.

Função necessária: executante de localização para fazer a solicitação de tradução

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Traduções de conhecimento** > **Minha solicitação de tradução**.
2. Na página Itens de localização solicitados, selecione o ícone de engrenagem ( ) para adicionar a **tarefa de localização** à sua lista de tarefas.
3. Abra qualquer tarefa de localização.
4. Na página Tarefa de localização, selecione **Traduzir** no cabeçalho do formulário.
   Uma página de IU de comparação de duas colunas exibe a coluna **Idioma de origem** à esquerda e a coluna **Idioma de destino** à direita. Você pode definir a exibição da seguinte forma:
   - Selecione **Expandir tudo** para expandir todos os grupos na IU de comparação.
   - Selecione **Recolher tudo** para recolher todos os grupos na IU de comparação.
   - Selecione **Mostrar grupos com traduções ausentes** para ver somente os grupos que têm traduções ausentes quando o conteúdo for traduzido.
5. Na página da IU de comparação, copie o conteúdo da coluna **Idioma de origem** e cole-o na coluna **Idioma de destino**.
6. Repita o processo de copiar e colar para cada artigo listado.
7. Selecione **Publicar tradução**.
8. Na caixa de diálogo **Publicar traduções**, selecione **Publicar traduções**.

Resultado
Os artigos selecionados são traduzidos para os idiomas selecionados e marcados como versão 0.01. Eles podem ser acessados na tabela Conhecimento [kb_knowledge].

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uso de tradução em massa para Tradução dinâmica

Traduza artigos de conhecimento para diferentes idiomas usando tradução automática.

O Tradução dinâmica para tradução em massa traduz o conteúdo de artigos de conhecimento em tempo real e oferece uma experiência de localização perfeita para seu cliente. Com a ajuda do tradutor de idioma, o Dynamic Translation detecta automaticamente o idioma dos textos inseridos pelo usuário e exibe o texto traduzido na página de IU de comparação.

Tradução de artigos de conhecimento usando o Tradução dinâmica

Use a tradução automática para traduzir automaticamente artigos de conhecimento para diferentes idiomas.

Antes de Iniciar

Como adicionar uma configuração personalizada do Framework de localização para habilitar a tradução em massa.

Função necessária: solicitante de localização para solicitar traduções

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Tradução dinâmica usa o ServiceNow® Framework de localização para traduzir artigos de conhecimento em diferentes localidades sem nenhuma intervenção manual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos**.
2. Selecione os artigos que você deseja traduzir.
3. Selecione **Solicitar traduções**.

   Nota:
   verifique a lista de validação para garantir que todos os artigos a serem traduzidos foram validados. Para obter mais informações, consulte Tradução em massa de artigos de conhecimento.

4. Na caixa de diálogo **Solicitar traduções**, selecione os idiomas para os quais você deseja que os artigos sejam traduzidos.
5. Selecione **Enviar**.
   O Tradução dinâmica inicia automaticamente um processo de tradução e cria um artigo traduzido.

Resultado

Os artigos selecionados são traduzidos para os idiomas selecionados e marcados como versão 0.01. O artigo pode ser acessado na tabela Conhecimento [kb_knowledge].

Tradução de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de tradução

Comece a traduzir artigos depois que eles forem publicados e atribuídos a você para tradução.

Antes de Iniciar

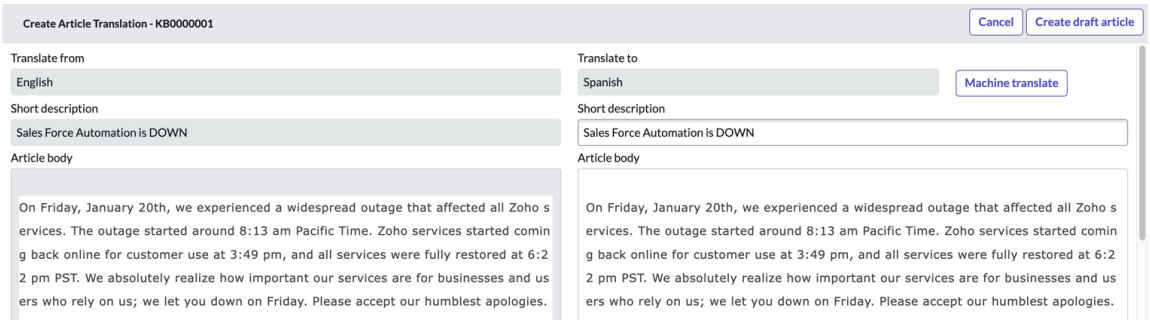
- Ative o plug-in Tradução dinâmica (com.glide.dynamic_translation).
- Habilite a propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task`. Para obter mais informações, consulte Gestão de traduções.

Função necessária: administrador, knowledge_admin ou knowledge

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conhecimento** > **Gestão de tradução** > **Minhas Tarefas Atribuídas**.
2. Na página Tarefas de tradução de conhecimento, selecione uma das tarefas de tradução listadas atribuídas a você.
3. Clique em **Traduzir**.
   Os painéis **Traduzir de** e **Traduzir para** estão lado a lado para facilitar a comparação, conforme mostrado na figura a seguir.



4. Clique em **Tradução automática** para traduzir automaticamente para os idiomas de destino.

> **Nota:**
> Para obter informações sobre como administradores configuram a API de tradução, consulte Dynamic translation .

5. Clique em **Criar rascunho do artigo** para criar uma versão de rascunho do artigo traduzido.
   Se um artigo traduzido já estiver presente para esse idioma, uma nova versão de rascunho substituirá o conteúdo traduzido existente.
6. Clique em **Publicar**.

> **Nota:**
> por padrão, a versão traduzida é sempre criada como v1.0 para que a versão primária permaneça a mesma para todas as versões traduzidas. Para obter mais informações, consulte Artigos traduzidos da base de conhecimento sempre mostram a versão primária 1.0, independentemente da versão usada para tradução .

Resultado

O rascunho recém-criado é listado na guia **Versões traduzidas**.

Tradução de blocos de conhecimento em um artigo

Se um artigo selecionado indicar que falta tradução em um bloco de conhecimento, você deverá traduzir o bloco de conhecimento antes de traduzir o artigo.

Antes de Iniciar

Função necessária: tradutor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Gestão de tradução** > **Minhas Tarefas Atribuídas**.
2. Na página Tarefa de tradução de conhecimento, selecione uma tarefa de tradução e clique em **Traduzir**.
   Uma mensagem informando que o artigo de conhecimento contém um ou mais blocos de conhecimento sem tradução é exibida.
3. Clique no link da mensagem para exibir a lista de blocos que precisam de tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique no bloco que requer tradução e clique em **Traduzir**.
   Os blocos recém-traduzidos aparecem na lista relacionada **Versões de bloco traduzidas**.

Tópicos relacionados

Como adicionar blocos de conhecimento a um artigo de conhecimento

Como solicitar traduções ausentes para idiomas disponíveis

Crie manualmente tarefas de tradução se um artigo não tiver tarefas de tradução criadas para todos os idiomas que você configurou.

Antes de Iniciar

- Função necessária: nenhuma
- Verifique se a propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` está definida como verdadeira.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Publicado**.
2. Selecione um artigo na lista de artigos publicados.
3. Clique no link relacionado **Solicitar traduções**.
4. Selecione os idiomas que não estão selecionados na lista, o que indica que eles não têm tarefas de tradução associadas.
5. Clique em **Enviar**.

Resultado

As tarefas de tradução são criadas para os idiomas e listadas na guia Tarefas de tradução de conhecimento.

Trabalho em uma tarefa de feedback

Você pode mudar o estado de uma tarefa e resolver ou reatribuir tarefas geradas pelo feedback do artigo.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Se nenhum grupo responsável for atribuído ao artigo, a tarefa de feedback ficará disponível para você se for autor ou revisor do artigo.
- Se um grupo responsável for atribuído ao artigo, a tarefa de feedback será atribuída a você como gerente desse grupo. Como gerente, você pode reatribuir a tarefa a outro membro do grupo. Todos os membros do grupo veem a tarefa de feedback em **Todas as tarefas abertas**. Como membro do grupo, você pode reatribuir a tarefa a si mesmo para que ela apareça em **Minhas tarefas atribuídas**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Gestão de feedback** > **Minhas Tarefas Atribuídas**.
2. Selecione uma tarefa de feedback.
3. Analise o feedback fornecido pelo remetente.
   Quando uma tarefa de feedback é gerada, as informações no formulário de feedback do artigo são copiadas para o formulário de tarefa de feedback da seguinte forma:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo do formulário de tarefa de feedback	Informações do formulário de feedback do artigo
Motivo	O motivo selecionado para o feedback.
Descrição **Nota:** se o feedback for negativo e o campo **Detalhes** estiver em branco, este campo indica se o artigo não foi útil ou foi mal avaliado.	Texto no campo **Detalhes**.

4. Para trabalhar na tarefa de feedback:

Acompanhamento do andamento de uma tarefa de feedback

Monitore as tarefas de feedback abertas e encerradas e acompanhe o tempo que uma tarefa de feedback permanece em cada estado.

Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário da base de conhecimento, knowledge_manager, knowledge_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até as tarefas abertas ou encerradas que você deseja acompanhar.

2. Na seção da lista relacionada **Métricas de tarefa de feedback de conhecimento**, selecione uma métrica de tarefa de feedback para exibir a hora de início e de término e a duração da tarefa de feedback.

Nota:

- Se você for um administrador de conhecimento, poderá exibir as tarefas de feedback e as métricas de tarefa de artigos nas bases de conhecimento. Se você for um proprietário ou gerente de conhecimento, poderá exibir as tarefas de feedback e as métricas de tarefa de todos os artigos nas bases de conhecimento que possui ou gerencia.
- Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar **Métricas de tarefa de feedback de conhecimento** na seção da lista relacionada. Para obter mais detalhes, consulte Adição de uma lista relacionada a um formulário .
- O estado da tarefa de feedback não é afetado pelas mudanças no estado do artigo. Portanto, quando o artigo é desativado, o proprietário de feedback ou o grupo atribuído à tarefa de feedback precisa encerrar ou resolver essa tarefa.

Usar o índice de qualidade do artigo

Use o índice de qualidade do artigo (IQA) para avaliar a qualidade dos artigos de conhecimento.

Criação de uma check-list do IQA

Crie uma check-list de perguntas que os revisores podem usar para avaliar a qualidade dos artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Índice de qualidade do artigo** > **Check-lists de AQI**e clique em **Novo**.
2. Preencha os seguintes campos:

Campo	Descrição
Check-list	Nome da check-list.
Descrição	Descrição da check-list.

3. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
4. Na lista relacionada **Perguntas de check-list**, adicione perguntas à check-list.
   Adicione perguntas e ajuste o peso delas até que o peso combinado de todas as perguntas seja igual a 100. O peso define a pontuação que é adicionada à pontuação de revisão total de IQA do artigo quando a resposta para essa pergunta é definida como **verdadeira**. A pontuação máxima que pode ser aplicada a um artigo em uma revisão de IQA é 100.

   Nota:
   a pontuação de aprovação padrão do IQA é 70. Você pode alterar a pontuação de aprovação nas propriedades do Índice de qualidade do artigo.

   Para adicionar uma pergunta:

   a. Clique em **Nova**.

   b. Preencha os seguintes campos:

Formulário Pergunta de check-list

Campo	Descrição
Questão	Texto da pergunta para avaliar artigos.
Descrição	Descrição resumida da pergunta.
Ordem	Valor para a ordem de exibição de perguntas na check-list. Quanto menor o valor no campo **Pedido**, maior será a exibição da pergunta na check-list.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Antes de atribuir um valor para a ordem de exibição, pense em quantas perguntas você criaria para a check-list. Por exemplo, se você tiver cinco perguntas em uma check-list, poderá atribuir o valor em incrementos de 20. Isso garante que você tenha valores suficientes para atribuir se adicionar perguntas à check-list posteriormente.
Ponderação	Um valor para a pergunta pontuar na qualidade do artigo. Esse valor é adicionado à pontuação do IQA quando a resposta da pergunta é definida como **verdadeira**. **Nota:** ▪ O peso combinado de todas as perguntas não pode exceder 100. ▪ A soma dos pesos de todas as perguntas em uma check-list deve ser igual a 100 para ser atribuída a uma base de conhecimento.

c. Clique em **Enviar**.

5. Depois de terminar de adicionar perguntas à check-list, clique em **Atualizar** no formulário Check-list de IQA.

O que Fazer Depois

Depois de criar uma check-list, atribua-a a uma base de conhecimento.

Atribuição de uma check-list de IQA a uma base de conhecimento

Antes que um revisor de conhecimento possa iniciar a revisão de IQA, é necessário atribuir uma check-list de IQA a uma base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Você só poderá atribuir uma check-list a uma base de conhecimento quando o peso de todas as perguntas da check-list for igual a 100. Cada base de conhecimento pode ter uma check-list atribuída. No entanto, uma check-list pode ser atribuída a mais de uma base de conhecimento.

Função necessária: knowledge_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.

2. Clique em uma base de conhecimento à qual você deseja atribuir uma check-list.

3. No formulário Base de Conhecimento, clique no ícone de pesquisa no campo **Check-list** e selecione a check-list de IQA a ser aplicada.

4. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Depois que você atribuir uma check-list de IQA a uma base de conhecimento, poderá começar a fazer revisões de IQA.

Remoção de uma check-list de IQA de uma base de conhecimento

Antes de editar uma check-list atribuída a uma base de conhecimento, você deve removê-la da base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Uma check-list com revisões de IQA pendentes não pode ser removida da base de conhecimento até que todas as revisões de IQA associadas à check-list sejam concluídas.

Função necessária: knowledge_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Bases de conhecimento**.
2. Clique em uma base de conhecimento da qual você deseja remover uma check-list.
3. No formulário Base de conhecimento, exclua o nome da check-list de IQA do campo **Check-list**.
4. Clique em **Atualizar**.

Exclusão de perguntas de uma check-list de IQA

A exclusão de uma pergunta de uma check-list exclui o texto da pergunta das revisões de IQA realizadas anteriormente que usam essa check-list. A exclusão de uma pergunta de IQA de uma check-list não afeta a pontuação das revisões de IQA realizadas anteriormente. No entanto, o texto da pergunta não será exibido na check-list.

Antes de Iniciar

Você pode excluir perguntas de uma check-list se as seguintes condições forem atendidas:

- A check-list não está anexada a uma base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Remoção de uma check-list de IQA de uma base de conhecimento.
- Não há revisões de IQA em andamento que estejam usando a check-list.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Índice de qualidade do artigo** > **Check-lists de AQI**.
2. Clique na check-list de IQA da qual você deseja excluir uma ou mais perguntas.
3. Na lista relacionada Perguntas da check-list, marque a caixa de seleção ao lado das perguntas que você deseja excluir.
4. Na lista de seleção **Ações nas linhas selecionadas**, escolha **Excluir**.
5. Na janela de confirmação, clique em **Excluir**.

Execução da revisão do Índice de qualidade do artigo

Execute a revisão do Índice de qualidade do artigo (IQA) para avaliar a qualidade do artigo.

Antes de Iniciar

A base de conhecimento deve ter uma check-list de IQA atribuída.

Função necessária: required: knowledge_domain_expert, knowledge_coach, knowledge_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure a propriedade `glide.knowman.aqi.article_workflow_states` para definir os estados do fluxo de trabalho do artigo em que você pode executar revisões de IQA. É possível executar várias revisões de IQA para um artigo. Se você executar várias revisões de IQA para a mesma versão do artigo, a pontuação de IQA mais recente aparecerá no campo **IQA mais recente** do artigo.

Procedimento

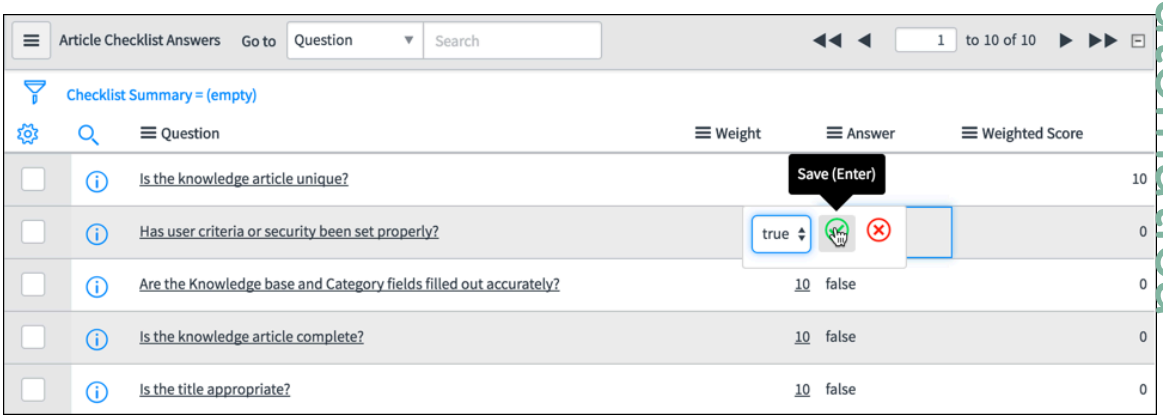
1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** e clique em **Publicado**.
2. Clique no link de um artigo.

   Nota:
   Para ler o artigo e executar a revisão de IQA simultaneamente, abra o artigo em duas guias ou janelas separadas do navegador. Você pode ler o artigo em uma guia ou janela e executar o IQA na outra guia ou janela.

3. Execute a revisão de IQA.
4. Na lista relacionada **Respostas da check-list de artigos**, leia as perguntas e avalie quais são verdadeiras.

   Clique duas vezes na célula **Resposta** de cada pergunta verdadeira, selecione **verdadeiro** e clique na marca de seleção verde.

   Nota:
   A **Pontuação ponderada** associada é aplicada à pontuação AQI quando a resposta é definida como **verdadeira.**



5. Execute uma das seguintes ações:

O que Fazer Depois

Para exibir todas as revisões de IQA concluídas, navegue até **Conhecimento** > **Minhas check-lists de AQI concluídas**.

Exibição de todas as revisões de IQA concluídas e pendentes

Exiba check-lists de todos os usuários para monitorar as revisões pendentes e concluídas.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Índice de qualidade do artigo**
2. Faça um dos seguintes:
   - Para exibir todas as check-lists de IQA concluídas, selecione **Todas as check-lists de IQA concluídas**.
   - Para exibir todas as check-lists de IQA pendentes, selecione **Todas as check-lists de IQA pendentes** .

Exclusão de revisões de IQA

Exclua uma revisão de IQA que foi criada por engano ou que não é mais necessária.

Antes de Iniciar

Funções necessárias:

- Para excluir um IQA no estado enviado: administrador ou administrador de conhecimento
- Para excluir um IQA que não está no estado enviado: administrador de conhecimento ou o revisor que iniciou o IQA

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Minhas check-lists de AQI Pendentes**.
2. Selecione todas as revisões de check-lists que você deseja excluir.
3. Clique em **Excluir**.

Gerenciamento de estados de artigos do KCS

Gerencie a prontidão dos artigos do KCS e atenda às informações regulamentadas usando os estados de artigos do KCS.

Para obter informações sobre os estados de artigos do KCS, consulte o Guia de práticas do KCS v6 .

Para obter informações sobre todas as funções do KCS, consulte Funções Gestão de conhecimento.

Informações de ativação

Ative o plug-in Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) para habilitar o uso de funções do KCS (kcs_contributor, kcs_publisher e kcs_candidate) e os campos de metadados referentes ao estado do artigo do KCS (governança e confiança). Para obter mais informações, consulte Ativar recursos do Knowledge Management KCS.

Nota:
Se você não for um administrador e tiver as funções kcs_contributor ou kcs_candidate, não poderá descontinuar um artigo.

Confiança do artigo

O estado de confiança de um artigo indica onde o artigo está no ciclo de vida. Somente usuários com a função knowledge_coach, knowledge_admin, kcs_contributor ou kcs_publisher podem modificar o valor do campo **Confiança**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para artigos existentes antes da ativação do plug-in Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities), o campo **Confiança** é definido automaticamente como **Nenhum**.

Se um artigo for criado antes da ativação do plug-in Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities), o campo **Confiança** será definido automaticamente com base no estado do fluxo de trabalho do artigo.

Estados do fluxo de trabalho e valores de confiança do artigo

Estado do fluxo de trabalho	Valor do campo de confiança
Rascunho, Revisão ou Programado para publicação	Trabalho em andamento
Publicado	• Validado: para artigos publicados por usuários com a função knowledge_coach, kcs_contributor ou kcs_publisher. • Não validado: para artigos publicados por usuários com uma função diferente de knowledge_coach, kcs_contributor ou kcs_publisher.
Desativação pendente ou desatualizado	Igual ao estado de fluxo de trabalho Publicado.
Desativado	Arquivado

Governança de artigos

O estado de governança de um artigo indica quais usuários podem gerenciar artigos específicos para um requisito regulatório, com base na experiência ou na conformidade. Usuários com acesso de contribuição a um artigo de conhecimento podem modificar o valor do campo **Governança**.

Tópicos relacionados

Criar um artigo de conhecimento a partir de um incidente em Espaço do agente do ITSM

Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Criação de um artigo de conhecimento a partir de um incidente

Permita que os usuários reutilizem de forma rápida e fácil as informações de um incidente em um artigo de conhecimento.

Execute as etapas a seguir para habilitar a criação de um artigo de conhecimento a partir de um incidente. Você pode criar um artigo de conhecimento a partir de um incidente usando um modelo de artigo KCS de incidente. Para obter mais informações, consulte Criação de um artigo de conhecimento a partir de um incidente usando um modelo de artigo .

Criação de mapeamento de campo a partir de um incidente para um artigo de conhecimento

Copie as informações de um incidente para um artigo de conhecimento criando um mapeamento personalizado entre a tabela de incidentes e a tabela de artigos do KCS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Você deve ativar o plug-in Knowledge Advanced (com.snc.knowledge_advanced).
- Você deve ativar o modelo de artigo do KCS.
  1. Navegar até **Conhecimento** > **Administração** > **Modelos de Artigo**.
  2. Defina o campo **Ativo** como **verdadeiro** para o modelo de artigo do KCS.

Procedimento

1. No navegador de filtro, digite `csm_table_map.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome do mapeamento**, digite `Artigo KCS do incidente`.
4. No campo **Tabela de origem**, digite `Incidente`.
5. No campo **Tabela de destino**, digite `Artigo KCS`.
6. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e em **Salvar**.
7. Na lista relacionada **Mapeamento de campo básico**, clique em **Novo**.
8. Crie mapeamentos para os campos a seguir.

Campo de origem	Campo de destino
ID do sistema	Tarefa de origem
Descrição resumida	Descrição resumida
Anotações de resolução	Resolução

Nota:
você pode criar mapeamentos de campo para mais campos, conforme necessário.

- No campo **Origem**, selecione o campo da tabela de incidente de origem que contém as informações a serem copiadas para o campo da tabela de destino de modelo de artigo.
- No campo **Destino**, selecione o campo da tabela de destino de modelo de artigo para a qual você precisa que as informações sejam copiadas a partir do campo da tabela de incidente de origem.

9. Para personalizar quando e como a caixa de seleção **Conhecimento** é exibida, clique na guia **Condição**.
10. Para mapear campos usando scripts avançados, marque a caixa de seleção **Mapeamento de campo avançado**.
11. Na guia **Mapeamento de campo avançado**, cole o código a seguir.

```
(function (source,target) {
   // Get the first comments from incident and use it as Issue description for article
   var notes = source.comments.getJournalEntry(-1);
   var entries = notes.split("\n\n");
   var comment = "";
   if(entries[entries.length-2]){
      comment = entries[entries.length-2];
      var part = comment.toString().indexOf(")");
      if(part != -1){
comment = comment.toString().substring(part+2).replaceAll("\r\n","<br/>");
   }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
   }if(comment)
      target.kb_issue = comment;
})(source,target);
```

O primeiro comentário em um incidente é mapeado para o campo **Descrição do problema** no artigo de conhecimento.

Nota:
Se o mesmo campo de origem ou de destino estiver configurado nos mapeamentos de campo básico e avançado, o avançado substituirá o básico.

Se os campos configurados no mapeamento de campo básico e avançado forem diferentes, as configurações de campo no mapeamento de campo avançado serão anexadas às configurações de campo no mapeamento de campo básico.

Como adicionar uma propriedade para permitir a criação de um artigo de conhecimento a partir de incidentes

Adicione uma propriedade, que é necessária para permitir que os usuários criem um artigo de conhecimento a partir de um incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No navegador de filtro, insira `sys_properties.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os seguintes campos.

Formulário Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	enable_kcs_incident
Descrição	Habilita o KCS (Knowledge Centered Services) para o Incident Management.
Tipo	verdadeiro|falso
Valor	verdadeiro

4. Clique em **Enviar**.

Criação de uma ação de IU para permitir a criação de artigos de conhecimento a partir de incidentes

Crie uma ação de IU para adicionar a caixa de seleção "Conhecimento" ao formulário Incidente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **IU do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha os seguintes campos.

Formulário Ação de IU

Campo	Descrição
Nome	Criar Conhecimento
Tabela	Incidente
Nome da ação	create_knowledge

4. Marque a caixa de seleção **Cliente**.
5. Marque a caixa de seleção **Lista v3 compatível**.
6. Marque a caixa de seleção **botão Formulário**.
7. No campo **Onclick**, insira `createKnowledgeClient()`.
8. No campo **Condição** , insira `gs.getProperty("enable_kcs_incident") == 'true' && new global.CSMTableMapUtil (current).findMapByName("incident_kcs_article") && new global.KBKnowledge().canCreate()`.
9. No campo **Script**, insira o código a seguir.

```
function createKnowledgeClient() {
   if (g_form.modified) {
      alert(new GwtMessage().getMessage('You have unsaved changes. Please save them to
 continue.'));
   }else{
      //Call the UI Action again but skip the 'onclick' function
      gsftSubmit(null, g_form.getFormElement(), 'create_knowledge');
//MUST call the 'Action name' set in this UI Action
   }
}

//Code that runs without 'onclick'
//Ensure call to server-side function with no browser errors
if (typeof window == 'undefined')
   CreateKnowledgeServer();

function CreateKnowledgeServer(){
   current.update();

   var map = new global.CSMTableMapUtil (current);
   map.findMapByName("incident_kcs_article");
   var targetURL = map.getTargetURL();
      if(targetURL)
      action.setRedirectURL(targetURL[0]);
}
```

Criação e manutenção de artigos

Compartilhe suas ideias e experiência criando um artigo de conhecimento. Revise e forneça feedback sobre artigos de conhecimento e resolva problemas por conta própria, em vez de entrar em contato com o atendimento ao cliente ou com um help desk interno.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de um artigo de conhecimento

Os colaboradores de conhecimento podem criar e editar artigos de conhecimento em uma base de conhecimento para compartilhar informações em sua organização.

Antes de Iniciar

Para exibir um modelo de artigo, você deve ativar o recurso de modelos de artigo e habilitar os modelos desejados.

Função necessária: knowledge, knowledge_manager, knowledge_admin, knowledge_coach, knowledge_domain_expert, knowledge_group_member, admin. Você deve ter acesso de contribuição a pelo menos uma base de conhecimento ativa.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com pelo menos uma função podem criar e editar artigos de conhecimento. Esses usuários são conhecidos como colaboradores de conhecimento. Usuários sem qualquer função podem ler artigos e enviar feedback, mas não podem criar ou editar artigos.

Algumas bases de conhecimento podem permitir que somente determinados usuários contribuam. Por exemplo, um membro do departamento de TI pode criar artigos de conhecimento na base de conhecimento de TI, como informações de suporte do desktop ou artigos que descrevem os processos de TI da empresa.

Procedimento

1. Existem três maneiras de criar artigos de conhecimento.
   - Navegar até **Autoatendimento** > **Conhecimento** e selecione o ícone Criar um artigo.
   - Navegar até **Conhecimento** > **Artigos** > **Criar novo(a)**.
   - Na página inicial do Knowledge Management, clique no ícone mais ( ) e selecione **Criar artigo**.
2. Na página Criar novo artigo, selecione uma base de conhecimento.
   A lista de modelos de artigo a ser selecionada na próxima etapa é filtrada de acordo com os modelos de artigo disponíveis para a base de conhecimento selecionada.

   Nota:

   Na página Criar novo artigo, você pode selecionar **Alternar para a versão mais antiga desta página** ou **Alternar para a versão atualizada desta página (recomendado)**.

3. Selecione um modelo de artigo.
4. Selecione **Avançar**.
   O formulário de Conhecimento é exibido com base no modelo de artigo selecionado.
5. No formulário de conhecimento, preencha os campos.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Número	Número do artigo. Esse campo é definido automaticamente como um número. Para obter mais informações, consulte Números duplicados de artigos de conhecimento.
Base de conhecimento	A base de conhecimento selecionada para este artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Um artigo somente pode ser associado a uma base de conhecimento. Você pode mudar a base de conhecimento, mas somente se o modelo de artigo selecionado estiver disponível na base de conhecimento.
Categoria	A categoria deste artigo. Selecione uma **Base de conhecimento** antes de selecionar uma categoria. Artigos sem uma categoria aparecem na categoria (vazia) na página inicial de conhecimento.
Grupo responsável	O grupo responsável por este artigo de conhecimento. Um grupo responsável é um grupo de membros e um gerente responsável pelas tarefas de aprovação, por garantir a qualidade do artigo e pelas tarefas de feedback. Os grupos responsáveis podem publicar, editar e desativar artigos de conhecimento aos quais estão associados. **Nota:** Se nenhum grupo responsável for atribuído, o artigo será enviado automaticamente para aprovação do administrador e do gerente de conhecimento.
Idioma	Idioma no qual você está criando o artigo. A lista é preenchida com base nos idiomas habilitados para a base de conhecimento selecionada.
Programar data de publicação	Data futura em que o artigo de conhecimento será publicado automaticamente. Se as aprovações estiverem habilitadas, o processo de aprovação deverá ser concluído antes desta data.
Válido até	A data em que este artigo de conhecimento expira. Os artigos não aparecem nos resultados da pesquisa após a data **Válido até** ou se a data **Válido até** estiver em branco. O valor padrão do campo **Válido até** é derivado do campo **Validade** do artigo configurado para a base de conhecimento (consulte Criar uma base de conhecimento). A data **Válido até** começa na data em que o artigo foi criado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo**. Se o campo **Validade do artigo** estiver em branco, a data padrão no campo **Válido até** do artigo de conhecimento será definida como 1º de janeiro de 2100. Um autor ou editor de artigo pode escolher se deseja manter ou alterar o padrão de **Válido até**. Para obter mais informações, consulte Validade de um artigo de conhecimento. No primeiro dia de cada mês, a aplicação envia uma notificação por e-mail para uma lista de destinatários autorizados para lembrá-los sobre os artigos que estão prestes a expirar no próximo mês. O destinatário pode estender a data **Válido até** para continuar usando o artigo. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar notificações por e-mail no Gestão de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se o formato de data do sistema ou as preferências do usuário estiverem definidos para usar o formato de ano `yy`, você poderá enfrentar problemas quando a data **Válido até** estiver definida como a data padrão. Entre em contato com o administrador do sistema ou modifique as preferências do usuário para usar um formato de data com o formato de ano `aaaa`. Para obter mais informações, consulte Formato de campo de data e hora global e os tópicos Personalizar o formato de data do sistema.
Confiança	Maturidade de um artigo com base na completude e na reusabilidade.
Versão	Versão do artigo. Este campo aparecerá apenas se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo.
Primário	Número do artigo que representa o artigo do idioma base. Esta configuração mantém a relação entre traduções do mesmo artigo. Considere escolher consistentemente o mesmo idioma para o artigo primário. Este campo aparece somente quando o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plug-in v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) está ativado. Para obter mais informações, consulte I18N - Internacionalização de conhecimento. **Nota:** O campo **Primário** contém somente a primeira versão do artigo primário. Este campo é usado pelo recurso de gerenciamento de tradução a fim de manter a relação entre o artigo original e suas traduções.
Tipo de artigo	O tipo de artigo: HTML ou wiki. **Nota:** Este campo está visível somente no modelo padrão.
Fluxo de trabalho	[Somente leitura] O estado de publicação do artigo, como **Rascunho**, **Em revisão** ou **Publicado**. Ao inserir um novo artigo baseado em um artigo existente, o estado do novo artigo é redefinido para **Rascunho**.
Fonte	A tarefa para a qual este artigo de conhecimento foi criado em resposta, se houver. Este campo é definido automaticamente quando você cria o artigo de conhecimento a partir de um registro de tarefa.
Link de anexo	Opção de download automático de um arquivo anexado quando um usuário acessa o artigo, em vez de abrir a exibição dele. Adicione um ou mais anexos ao artigo para usar esta opção. **Nota:** Embora você possa anexar vários arquivos, a maioria dos navegadores permite que os usuários baixem somente o primeiro. Para garantir o download de todos os arquivos, agrupe-os em um pacote (por exemplo, usando o WinZip) e anexe o pacote. A opção de link de anexo se aplica a artigos acessados somente de links de pesquisa. Artigos acessados como links em outros artigos de conhecimento não replicarão este comportamento.
Exibir anexos	Opção para exibir anexos para usuários que visualizam este artigo de conhecimento. Os anexos aparecem abaixo do texto do artigo. Adicione um ou mais anexos ao artigo para usar esta opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Governança	Um atributo de um artigo que permite controlar informações confidenciais, críticas ou regulamentadas. Nem todos os artigos têm o mesmo requisito de revisões de conformidade. Alguns artigos são baseados na experiência coletiva de quem usa os artigos (com base na experiência). Outros artigos têm informações jurídicas ou de política que exigem controle rígido (com base em conformidade).
Descrição resumida	O título do artigo. Este título aparece ao navegar e pesquisar artigos de conhecimento e na parte superior do artigo. Você pode inserir até 100 caracteres neste campo. **Nota:** Se a pesquisa contextual estiver habilitada, os artigos de conhecimento semelhantes ao texto de descrição resumido inserido serão exibidos na seção Resultados de conhecimento.
Corpo do artigo	Conteúdo do artigo. Uma visualização do conteúdo aparece ao navegar e pesquisar um artigo de conhecimento. Use as funções de edição no editor de HTML para criar conteúdo. Para obter mais informações, consulte Funções de edição para artigos de conhecimento no editor de HTML.
Meta	Marcadores para otimizar a pesquisa em mecanismos de pesquisa externos. Separe várias entradas no campo usando vírgulas. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo. Para obter mais informações, consulte Configuração do layout do formulário . **Nota:** Se Pesquisa com IA estiver habilitada para o Knowledge Management Portal de serviços, os marcadores adicionados ao campo **Meta** não serão indexados. Para ajustar os resultados de Pesquisa com IA, o administrador pode configurar regras de melhoria de resultado. Para obter informações, consulte AI Search no Portal de serviços .

Nota:
Os campos **Confiança** e **Governança** aparecem quando o plug-in Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) é ativado. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de estados de artigos do KCS.

6. **Opcional:** Para pesquisar artigos semelhantes, insira o texto no campo **Pesquisa relacionada** ou continue com o texto padrão na seção Resultados de conhecimento.
   Se a seção Resultados de conhecimento não for exibida no formulário de conhecimento, um administrador do sistema poderá configurar o layout do formulário para adicionar o campo **Resultados da pesquisa contextual** ao formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para encontrar artigos de conhecimento que tenham alta semelhança de texto com o texto de pesquisa inserido, escolha **Artigos semelhantes (ML)**.

  Nota:
  Esta opção está disponível somente quando o recurso Inteligência preditiva está habilitado e o administrador do sistema treinou a solução de semelhança para Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados.

- Para encontrar artigos de conhecimento que correspondam ao texto de pesquisa inserido, selecione **Pesquisar artigos**.

7. **Opcional:** Para exibir o artigo inteiro em uma janela pop-up, clique no link para o título do artigo.
8. Clique em **Enviar** para criar o artigo.
9. **Opcional:** Selecione **Pesquisar duplicatas** para qualquer conteúdo redundante em artigos existentes.
10. **Opcional:** Selecione o link na mensagem **Para obter sugestões de SEO neste artigo, clique aqui**, se disponível, para revisar as sugestões para melhorar seu artigo.
    As sugestões são fornecidas para ajudar você a melhorar a otimização dos mecanismos de pesquisa e a acessibilidade do seu artigo, como remover vários marcadores de **Título 1** ou `<H1>`. São fornecidas sugestões para os marcadores de título 1 `<h1>`, âncora `<a>` e imagem `<img>`.
11. **Opcional:** Adicione ou modifique os detalhes do artigo ou publique o artigo.
    - Adicione ou modifique os detalhes do artigo.

      (Optional) Para obter mais informações, consulte Editar um artigo de conhecimento.

    - Publique o artigo clicando em **Publicar**.

      Um artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento:

      - **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
      - **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

        Nota:
        Com um grupo responsável associado a um artigo de conhecimento, os membros do grupo responsável podem aprovar artigos de autoria própria para publicação. Um administrador pode substituir esse comportamento desabilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.

      Para obter mais informações, consulte Programação de um artigo de conhecimento para publicação.

      Se um artigo estiver visível para um usuário convidado, será exibida uma mensagem que diz Este artigo pode ficar visível para usuários não autenticados depois de publicado. Deseja prosseguir?

      Quando publicado, o artigo de conhecimento aparece nas listas Publicado e Todas. Para exibir a lista Publicada, navegue até **Conhecimento** > **Artigos** > **Publicado**. Para exibir a lista Todos, navegue até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do artigo de conhecimento aumentará até o próximo número inteiro (por exemplo, de 2.02 a 3.0). Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

O que Fazer Depois

Depois de salvar o registro do artigo, você pode adicionar marcadores para organizar o artigo.

Depois de criar e publicar um artigo de conhecimento, você pode executar as seguintes ações relacionadas ao artigo:

- Solicite traduções do artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Como solicitar traduções ausentes para idiomas disponíveis.
- Desativar o artigo de conhecimento. Clique em **Desativar** para habilitar o fluxo de trabalho de desativação. Para obter mais informações, consulte Desativação de um artigo de conhecimento.
- Traduzir o artigo de conhecimento diretamente no próprio artigo. Para obter mais informações, consulte Tradução de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de tradução.
- Excluir o artigo de conhecimento publicado. Selecione **Excluir**. Se o botão **Excluir** não aparecer, clique no ícone mais ações (⋯) e clique em **Excluir**.

Nota:
Somente usuários com a função de administrador podem excluir um artigo de conhecimento publicado.

Tópicos relacionados

Mapeamento de artigos relacionados

Inteligência preditiva para o Knowledge Management

Editar um artigo de conhecimento

Edite artigos de conhecimento em uma base de conhecimento para atualizar as informações compartilhadas em sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Usuários com pelo menos uma função podem editar conhecimento. Esses usuários são conhecidos como colaboradores de conhecimento. Usuários sem qualquer função podem ler artigos e enviar feedback, mas não podem editar artigos.

No entanto, os gerentes de conhecimento podem configurar Critérios do usuário para restringir o acesso a determinadas bases de conhecimento. Por exemplo, apenas membros do departamento de TI podem criar ou editar artigos de conhecimento na base de conhecimento de TI, como informações de suporte do desktop ou artigos que descrevem os processos de TI da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o autor não poderá editar o artigo se ele já tiver sido submetido a check-out pelo colaborador. Se o recurso estiver desabilitado, todos os usuários com acesso de contribuição a um artigo poderão editar a versão de rascunho do artigo. Um administrador pode desabilitar o recurso de controle de versões do artigo definindo a propriedade *glide.knowman.versioning.enabled* (da tabela **Propriedade do Sistema** [sys_properties]) como **falsa**.
- Se um grupo responsável estiver associado a um artigo de conhecimento, o autor ou revisor do artigo não poderá contribuir para o artigo após a publicação. Um administrador pode substituir esse comportamento habilitando a propriedade *glide.knowman.ownership_group.override*. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.
- Se a propriedade *glide.knowman.translation.enable_translation_task* estiver habilitada, você não poderá modificar a base de conhecimento de artigos existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos**.
2. Selecione um artigo na categoria **Publicado** ou **Não publicado**.
3. No formulário Conhecimento, clique em **Editar**.

   Nota:
   Se o artigo de conhecimento foi criado usando o Microsoft Word, você poderá editar o artigo somente no Microsoft Word. Nesse caso, selecione **Abrir no Word** para abrir o artigo no Word Online. Para obter mais informações, consulte Editar um artigo de conhecimento no Microsoft Word.

   Se você quiser editar o artigo usando o editor de HTML, poderá desvincular o artigo do Word. Para obter mais informações, consulte Desvincular artigos de conhecimento de documentos do Microsoft Word vinculados.
4. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, clique em **Check-out** para ver um artigo de conhecimento publicado.
   Você pode editar somente a versão mais recente de um artigo de conhecimento.
5. Clique em **Atualizar**.
   Quando você edita um artigo de conhecimento, um valor padrão aparece no campo **Válido até**. Você pode selecionar se deseja manter ou alterar a data padrão **Válido até**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o valor padrão da data **Válido até** na versão atualizada do artigo será definido automaticamente com base nos seguintes critérios:

- Se o campo **Validade** do artigo na base de conhecimento associada ao artigo estiver em branco, o valor de data **Válido até** da versão anterior do artigo será mantido.
- Se o campo **Validade** do artigo na base de conhecimento associada ao artigo não estiver em branco, a data **Válido até** será atualizada automaticamente para iniciar a partir da data em que o artigo foi atualizado até o número de dias especificado no campo **Validade** do artigo (data de atualização do artigo + artigo validade).

Se você mover um artigo de conhecimento para outra base de conhecimento, o valor padrão da data **Válido até** na atualização do artigo será definido automaticamente com base nos seguintes critérios:

- Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento selecionada estiver em branco, o valor de data **Válido até** da versão anterior do artigo de conhecimento será mantido.
- Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento selecionada não estiver em branco, a data **Válido até** será atualizada automaticamente para iniciar a partir da data em que o artigo foi atualizado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo** (data de atualização do artigo + validade do artigo).

Se o valor de dicionário do campo **Válido até** for modificado, esse valor de dicionário substituirá o valor padrão do campo **Válido até** calculado de acordo com o campo **Validade do artigo**. Para obter mais informações, consulte Validade de um artigo de conhecimento.

O artigo é salvo. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, a versão do artigo de conhecimento será incrementada em 0,01. Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento

6. **Opcional:** Selecione o link na mensagem **Para obter sugestões de SEO neste artigo, clique aqui**, se disponível, para revisar as sugestões para melhorar seu artigo.
   As sugestões são fornecidas para ajudar você a melhorar a otimização dos mecanismos de pesquisa e a acessibilidade do seu artigo, como remover vários marcadores de **Título 1** ou `<H1>`. São fornecidas sugestões para os marcadores de título 1 `<h1>`, âncora `<a>` e imagem `<img>`.
7. **Opcional:** Publique o artigo clicando em **Publicar**.
   O artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
- **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

Nota:

- Com um grupo responsável associado a um artigo de conhecimento, os membros do grupo responsável podem aprovar artigos de autoria própria para publicação. Um administrador pode substituir esse comportamento desabilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.
- Se um artigo estiver visível para um usuário convidado, será exibida uma mensagem que diz Este artigo pode ficar visível para usuários não autenticados depois de publicado. Deseja prosseguir?

Para obter mais informações, consulte Programação de um artigo de conhecimento para publicação.

Quando publicado, o artigo de conhecimento aparece nas listas Publicado e Todas. Para exibir a lista Publicada, navegue até **Conhecimento** > **Artigos** > **Publicado**. Para exibir a lista Todos, navegue até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.

Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do artigo de conhecimento aumentará até o próximo número inteiro (por exemplo, de 2.02 a 3.0). Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

Tópicos relacionados

Mudanças no controle de versões do artigo

Funções de edição para artigos de conhecimento no editor de HTML

Melhore a legibilidade e a utilidade dos artigos de conhecimento formatando o texto do artigo usando o editor de HTML.

O editor de HTML disponível em artigos de conhecimento usa o editor TinyMCE interno. A formatação do texto é preservada quando o conteúdo é exibido em um portal.

A barra de ferramentas HTML no editor de HTML contém uma matriz de ícones que permitem editar e formatar o corpo do texto do seu artigo de conhecimento. Você também pode usar o Editor de HTML para adicionar imagens, links, áudio e vídeo ao artigo de conhecimento.

Nota:
Seu administrador pode configurar a barra de ferramentas HTML no editor de HTML. Para obter mais informações, consulte Personalização de atributos TinyMCE .

Você pode executar as seguintes funções usando o editor de HTML:

- Verificar a ortografia ao digitar na seção Corpo do artigo de um artigo de conhecimento.

  O editor de HTML verifica automaticamente a ortografia enquanto você digita, e sublinha em vermelho os erros ortográficos e gramaticais.

- Exibir o estilo aplicado ao texto selecionado e a contagem de palavras no painel inferior do editor de HTML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aplicar formatação.
- Colar sem formatação.
- Inserir tabelas e modificar células, linhas e colunas de uma tabela.
- Incluir conteúdo HTML.
- Inserir ou editar um snippet de código.
- Inserir um índice básico na posição atual do cursor.
- Localizar e substituir texto.
- Reverter mudanças realizadas durante a sessão atual de edição de conteúdo.

Gerenciamento de conteúdo HTML em artigos de conhecimento

Você pode gerenciar o conteúdo HTML em artigos de conhecimento usando o Editor de HTML.

Você pode executar as seguintes funções para conteúdo HTML em artigos de conhecimento:

- Inserir um hiperlink usando o ícone de inserir/editar link ( ) disponível na barra de ferramentas HTML. Para obter informações, consulte Link para um site em campos HTML.
- Inserir uma imagem usando o ícone de inserir/editar imagem ( ) disponível na barra de ferramentas HTML. Para obter mais informações, consulte Incorporação de imagens em campos HTML.
- Incorporar um vídeo da biblioteca de vídeo, um anexo ou URL usando o ícone de inserir/editar vídeo ( ) disponível na barra de ferramentas HTML. Você também pode adicionar vídeos à biblioteca de vídeos. Para obter mais informações, consulte Incorporação de vídeos em campos HTML.
- Copiar o conteúdo de origens externas e colar como texto simples no editor. Para obter mais informações, consulte Colagem de conteúdo no editor de HTML.
- Exibi e editar o código-fonte HTML usando o ícone de código-fonte ( ) disponível na barra de ferramentas HTML. Para obter mais informações, consulte Funções estendidas.

  Nota:
  para inserir ou editar um snippet de código, consulte Formatação de um snippet de código automaticamente em artigos de conhecimento.

- Expandir o campo HTML para usar a exibição de formulário completo para facilitar a edição usando o ícone de tela cheia ( ). Para obter mais informações, consulte Funções estendidas.

Opções de formatação para artigos de conhecimento

Você pode aplicar formatação a um artigo de conhecimento usando o Editor de HTML.

Você pode usar os ícones na barra de ferramentas HTML para aplicar a seguinte formatação no texto do artigo de conhecimento:

- Alterar a fonte ou o tamanho da fonte dos artigos de conhecimento.
- Formatar o texto como negrito, itálico, sublinhado ou tachado.
- Alterar a cor e a cor de fundo do texto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar listas com marcadores e numeradas.
- Mudar o recuo de parágrafo.
- Aplicar estilos ao texto.

Para obter mais informações, consulte Formatação de ícones para campos HTML .

Colagem de conteúdo sem formatação no artigo de conhecimento

Cole conteúdo no corpo de um artigo de conhecimento sem copiar a formatação do conteúdo.

Antes de Iniciar

Abra o artigo de conhecimento no qual você deseja usar o editor de HTML.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode usar o editor de HTML ao criar ou editar um artigo de conhecimento usando o Gestão de conhecimento aplicação no Now Platform interface ou em Espaço do agente. Para criar ou editar um artigo de conhecimento na Now Platform interface, consulte Criação de um artigo de conhecimento ou Editar um artigo de conhecimento. Para criar ou editar um conhecimento em Espaço do agente, consulte Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente ou Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Procedimento

1. Copie seu texto de uma origem de conteúdo.
2. Clique no ícone de colar como texto ( ) na barra de ferramentas HTML.
3. Na seção Corpo do artigo, coloque o cursor no ponto em que deseja colar o conteúdo, clique com o botão direito e selecione **Colar** no menu de contexto.

Como adicionar tabelas a artigos de conhecimento

Você pode inserir tabelas e modificar as células, linhas e colunas de uma tabela em um artigo de conhecimento.

Você pode adicionar tabelas aos seus artigos de conhecimento clicando no ícone de tabela ( ) na barra de ferramentas HTML e selecionando as opções de tabela desejadas. Por exemplo, você pode ajustar a altura e a largura das linhas e da coluna, o espaçamento entre o texto da célula e as bordas da célula e mudar as cores das células.

Para obter mais informações, consulte Adicionar uma tabela ao campo HTML .

Inserção de uma imagem em um artigo de conhecimento

Insira uma imagem em um artigo de conhecimento usando o Editor de HTML.

Antes de Iniciar

Função necessária: usuário com acesso de contribuição

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.
2. Selecione um artigo de conhecimento.
3. No formulário do artigo de conhecimento, no campo **Corpo do artigo**, coloque o cursor onde deseja inserir uma imagem.
4. Na barra de ferramentas do Editor de HTML, selecione o ícone de inserir/editar imagem ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Na caixa de diálogo Inserir/editar imagem, selecione o ícone de carregar ( ).
6. Selecione uma imagem.
7. Selecione **Abrir**.
8. Selecione **Salvar**.

Resultado
A imagem foi incluída no artigo de conhecimento.

Formatação de um snippet de código automaticamente em artigos de conhecimento

Adicione realce de sintaxe a um snippet de código em artigos de conhecimento usando o Editor de HTML.

Antes de Iniciar
Abra o artigo de conhecimento no qual você deseja usar o editor de HTML.

Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode usar o editor de HTML ao criar ou editar um artigo de conhecimento usando o Gestão de conhecimento aplicação no Now Platform interface ou em Espaço do agente. Para criar ou editar um artigo de conhecimento na Now Platform interface, consulte Criação de um artigo de conhecimento ou Editar um artigo de conhecimento. Para criar ou editar um conhecimento em Espaço do agente, consulte Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente ou Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Procedimento
1. Na seção Corpo do artigo, coloque o cursor onde deseja inserir o snippet de código.
2. Clique no ícone de inserir/editar amostra de código ( ) na barra de ferramentas HTML.
3. Na caixa de diálogo Inserir/editar amostra de código, selecione uma linguagem de marcação ou programação na lista Linguagem.
4. Na caixa de texto após a lista de idiomas, insira seu código.
   Como alternativa, você pode copiar o código de uma origem externa e colá-lo.
5. Clique em **OK**.
6. **Opcional:** edite o código clicando no snippet de código e, em seguida, clicando no ícone de inserir/editar amostra de código ( ).

Inserção de um índice em artigos de conhecimento

Insira um índice hierárquico com base nos cabeçalhos do seu artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar
Abra o artigo de conhecimento no qual você deseja usar o editor de HTML.

Função necessária: nenhuma

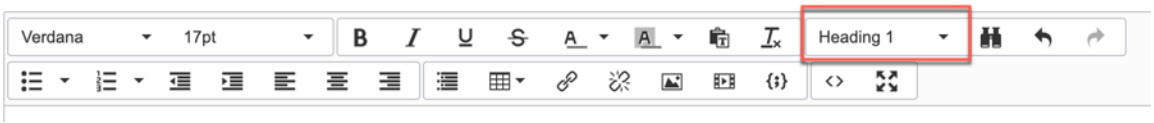
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode usar o editor de HTML ao criar ou editar um artigo de conhecimento usando o Gestão de conhecimento aplicação no Now Platform interface ou em Espaço do agente. Para criar ou editar um artigo de conhecimento na Now Platform interface, consulte Criação de um artigo de conhecimento ou Editar um artigo de conhecimento. Para criar ou editar um conhecimento em Espaço do agente, consulte Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente ou Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode gerar um índice somente se o seu artigo usar níveis de cabeçalho de Cabeçalho 1 a Cabeçalho 3 e se ele for um artigo padrão.

Nota:
use a seleção de formato para definir níveis de cabeçalho no artigo. Você também pode configurar a barra de ferramentas HTML usando atributos do TinyMCE. Para obter mais informações, consulte Personalização de atributos TinyMCE .



Procedimento

1. Na seção Corpo do artigo, coloque o cursor onde deseja inserir o índice.
2. Clique no ícone de índice ( ) na barra de ferramentas HTML.
   Se você não vir o ícone do sumário na barra de ferramentas, adicione-o usando as etapas disponíveis em Personalizar atributos TinyMCE .
3. **Opcional:** Atualize um índice existente selecionando-o e clicando no ícone de atualizar ( ) na barra de ferramentas HTML.

Resultado

O Editor de HTML pesquisa os cabeçalhos em seu conteúdo, incluindo os níveis deles (como Cabeçalho 2 ou 3). Em seguida, ele gera automaticamente um índice que contém links para os níveis de cabeçalho do Cabeçalho 1 ao 3 somente. Os links para níveis de cabeçalho são recuados para mostrar a hierarquia dos cabeçalhos.

Como localizar e substituir texto em artigos de conhecimento

Faça mudanças globais no conteúdo de um artigo de conhecimento localizando e substituindo um texto específico usando o Editor de HTML.

Antes de Iniciar

Abra o artigo de conhecimento no qual você deseja usar o editor de HTML.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode usar o editor de HTML ao criar ou editar um artigo de conhecimento usando o Gestão de conhecimento aplicação no Now Platform interface ou em Espaço do agente. Para criar ou editar um artigo de conhecimento na Now Platform interface, consulte Criação de um artigo de conhecimento ou Editar um artigo de conhecimento. Para criar ou editar um conhecimento em Espaço do agente, consulte Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente ou Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Procedimento

1. Na seção Corpo do artigo, coloque o cursor em qualquer lugar.
2. Clique no ícone de localizar e substituir ( ) na barra de ferramentas HTML.
3. Na caixa de diálogo Localizar e substituir, no campo **Localizar**, insira o termo de pesquisa que você deseja encontrar.
4. Insira o texto de substituição para o termo de pesquisa no campo **Substituir por**.
   Se você quiser excluir ocorrências repetidas do texto de pesquisa, deixe o campo **Substituir por** em branco.
5. **Opcional:** refine o escopo da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para limitar a pesquisa ao texto que corresponde exatamente ao caso do termo de pesquisa, marque a caixa de seleção **Diferenciar maiúsculas de minúsculas**.
- Para limitar a pesquisa a texto que corresponda a uma ou mais palavras completas, marque a caixa de seleção **Palavras inteiras**.

6. Localize ou substitua o termo de pesquisa.

Resultado

Quando não for possível encontrar mais ocorrências do termo ou se o termo de pesquisa não for encontrado no conteúdo, será exibida uma mensagem indicando que a cadeia de caracteres especificada não foi encontrada.

Como desfazer ou refazer ações de digitação ou formatação durante a criação de artigos de conhecimento

Reverta rapidamente ações de digitação ou formatação feitas durante a sessão atual de edição de um artigo de conhecimento usando o Editor de HTML.

Antes de Iniciar

Abra o artigo de conhecimento no qual você deseja usar o editor de HTML.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode usar o editor de HTML ao criar ou editar um artigo de conhecimento usando o Gestão de conhecimento aplicação no Now Platform interface ou em Espaço do agente. Para criar ou editar um artigo de conhecimento na Now Platform interface, consulte Criação de um artigo de conhecimento ou Editar um artigo de conhecimento. Para criar ou editar um conhecimento em Espaço do agente, consulte Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente ou Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Procedimento

1. Coloque o cursor na seção Corpo do artigo.
2. Desfaça ou refazer uma ação de digitação ou mudança de formato.
   - Para desfazer a mudança anterior, clique no ícone de desfazer ( ).
   - Para refazer uma mudança que foi desfeita, clique no ícone de refazer ( ).

Nota:

os ícones de desfazer ( ) e refazer ( ) estão disponíveis com base no número de ações que são salvas para serem desfeitas ou de determinadas ações que não podem ser desfeitas

Mapeamento de artigos relacionados

Descubra informações semelhantes nos artigos sobre um tópico ao exibir um artigo. Você pode mapear manualmente artigos relacionados ou fazer com que a aplicação apresente automaticamente artigos relacionados usando algoritmos de aprendizado de máquina (ML).

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge

Para editar o artigo de conhecimento, você deve ter acesso de contribuição para a Base de conhecimento associada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver mapeado manualmente artigos relacionados ao editar um artigo, esses artigos serão listados na seção Artigos relacionados na página de exibição do artigo de conhecimento, antes dos artigos relacionados previstos pela solução de semelhança do Gestão de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
um administrador pode treinar a definição da solução para o Gestão de conhecimento no recurso Inteligência preditiva para localizar artigos relacionados. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados.

Essa tarefa fornece etapas para mapear manualmente artigos relacionados ao editar um artigo.

Procedimento

1. Na Now Platform, abra o artigo de conhecimento para o qual você deseja mapear artigos relacionados.
2. No formulário Conhecimento, clique na lista relacionada Artigos relacionados.
3. Clique em **Editar**.
4. No formulário Editar membros, mova os artigos desejados dos artigos disponíveis na coluna **Coleção** para a coluna **Lista de artigos relacionados**.
5. Clique no ícone para cima ou para baixo para organizar os artigos na ordem em que você deseja que eles apareçam na seção Artigos relacionados da página de exibição do artigo e clique em **Salvar**.

Nota:
os administradores de conhecimento podem configurar o número de artigos mostrados na seção Artigos relacionados usando as opções de instância.

Tópicos relacionados

Editar um artigo de conhecimento

Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados

Configuração de opções de instância de widget de artigos de conhecimento relacionados

Mapeamento de itens do catálogo relacionados a um artigo

Mapeie manualmente itens do catálogo relacionados a um artigo de conhecimento para permitir que os funcionários solicitem o produto ou serviço relacionado.

Antes de Iniciar

Função necessária: knowledge

Para editar o artigo de conhecimento, você deve ter acesso de contribuição para a Base de conhecimento associada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.
2. Abra o artigo de conhecimento para o qual você deseja mapear itens do catálogo relacionados.
3. No formulário Conhecimento, clique na lista relacionada Itens do catálogo relacionados.
4. Clique em **Editar**.
5. No formulário Editar membros, mova os itens do catálogo desejados dos itens do catálogo disponíveis na coluna **Coleção** para a coluna **Lista de itens do catálogo relacionados**.
6. Clique no ícone para cima ou para baixo para organizar os artigos na ordem em que você deseja que eles apareçam na seção Itens relacionados da página de exibição do artigo e clique em **Salvar**.

Nota:
os administradores de conhecimento podem configurar o número de itens do catálogo mostrados na seção Itens relacionados usando as opções de instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Editar um artigo de conhecimento

Itens do Catálogo de serviços

Configuração de opções de instância de widget do item do catálogo relacionado

Programação de um artigo de conhecimento para publicação

Defina uma hora e um dia específicos para que um artigo de conhecimento seja publicado automaticamente.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento que deseja programar para publicação.

Certifique-se de que o administrador do sistema verifique as seguintes configurações:

- O plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) está ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Knowledge Management Advanced.
- O recurso de controle de versões do artigo está habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo.

Função necessária: knowledge

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** e clique em **Não publicado**.
2. Selecione um link de artigo.
3. No campo **Data de publicação programada**, clique no ícone de seleção de data e hora.

   Nota:
   pode ser necessário configurar o formulário Bloco de conhecimento para incluir o campo **Data de publicação programada**. Clique no ícone do menu de contexto do formulário ( ) e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**. Use a caixa de listagem dupla para adicionar o campo Data de publicação programada.

4. Selecione qualquer data futura no calendário.
5. No campo **Hora**, insira uma hora no formato hh:mm:ss.
6. Selecione o ícone de salvar (Enter) ( ).
7. Selecione **Publicar** para habilitar o fluxo de trabalho de publicação.
   O artigo está disponível na lista Todos. Ir para **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.

   Dica:
   Se você quiser cancelar a publicação programada de um artigo e mover o artigo de volta para o estado Rascunho, clique em **Cancelar**.

Resultado

O artigo de conhecimento é publicado na data de publicação programada, dependendo das seguintes configurações do fluxo de trabalho da base de conhecimento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o fluxo de trabalho da base de conhecimento estiver definido como **Conhecimento – Publicação instantânea**, o artigo de conhecimento será publicado automaticamente na data de publicação programada. O campo **Fluxo de trabalho** no formulário Conhecimento do artigo é atualizado para **Programado para publicação**.
- Se o fluxo de trabalho da base de conhecimento estiver definido como **Conhecimento – Aprovação de publicação**, o artigo de conhecimento será publicado quando a publicação for aprovada. O campo **Fluxo de trabalho** no formulário Conhecimento do artigo é atualizado para **Revisão**.

  A conclusão da aprovação afeta a publicação programada da seguinte forma:

  - Se as aprovações forem concluídas antes da data de publicação programada, o campo **Fluxo de trabalho** no formulário Conhecimento do artigo será atualizado para **Programado para publicação**, e o artigo será publicado na data de publicação programada.
  - Se as aprovações forem concluídas após a data de publicação programada, o artigo será publicado imediatamente após a aprovação.

Tópicos relacionados

Editar um artigo de conhecimento

Cancelamento de um artigo que está sendo revisado

Cancele um artigo que está sendo revisado para fazer mudanças adicionais.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se os grupos responsáveis não estiverem habilitados, somente o autor do artigo, os administradores de conhecimento ou os administradores do sistema poderão cancelar o artigo.

Se os grupos responsáveis estiverem habilitados, somente o autor do artigo, o gerente do grupo responsável, os membros do grupo responsável, os administradores de conhecimento ou os administradores do sistema poderão cancelar o artigo.

Cancelar um artigo no estado **Revisão** resulta em um incremento de versão secundária.

Quando um artigo revisado está no estado **Revisão**, somente o revisor das versões correspondentes pode cancelar o artigo para fazer mudanças adicionais.

Procedimento

1. Navegar até **Conhecimento** > **Artigos** > **Tudo**.
2. Abra um artigo no estado **Revisão**.
3. Clique em **Cancelar** no cabeçalho do formulário Conhecimento.
   O sistema retorna o estado do artigo para **Rascunho**, incrementa o número da versão em 0.01 e exibe uma mensagem para o usuário.

Aprovação de um artigo que está sendo revisado

Aprove um artigo que está sendo revisado e crie uma nova versão publicada.

Antes de Iniciar

Função necessária: proprietário e gerente de conhecimentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um artigo está no estado **Revisão**, somente os usuários incluídos na lista relacionada **Aprovações** podem modificar o artigo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Não publicado**.
2. Abra um artigo no estado **Revisão** e revise o texto.
3. Na lista relacionada **Aprovações**, clique em **Solicitado** na coluna **Estado** para exibir o formulário Aprovação do artigo.
4. Clique em **Aprovar**.

Resultado

O sistema exibe o formulário de Conhecimento. O número da versão do artigo é incrementado para o próximo número inteiro (por exemplo, de 2.02 para 3.0) e o estado muda para **Publicado**. A nova versão publicada do artigo é adicionada à lista de Conhecimento e à lista relacionada **Versões do artigo** no formulário Conhecimento.

Desativação de um artigo de conhecimento

Inicie o fluxo de trabalho de desativação para desativar um artigo de conhecimento. Os proprietários e gerentes da base de conhecimento podem ver artigos após a desativação, mas não podem pesquisar artigos desativados na página inicial de Conhecimento e no portal.

Um artigo de conhecimento tem um fluxo de trabalho de desativação associado, semelhante ao fluxo de trabalho de publicação. Isso permite que os administradores configurem esses fluxos de trabalho, definindo um processo de aprovação e revisão para desativar o conhecimento, se apropriado.

Ao editar um artigo, clique em **Desativar** para iniciar o fluxo de trabalho de desativação associado a esse artigo. Somente o administrador de conhecimento, o gerente de conhecimento e o publicador mais recente do artigo de conhecimento com versão controlada (não disponível para kcs_candidate ou kcs_contributor) podem descontinuar um artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Desativação de artigo com controle de versões. Se o artigo precisar de aprovação antes da desativação, o artigo entrará no estado de aprovação pendente e o fluxo de trabalho será concluído após a aprovação ou será cancelado se for rejeitado por um aprovador. O número do artigo associado ao artigo desativado não está disponível para reutilização.

Nota:

- Somente administradores e administradores de conhecimento podem ver artigos de conhecimento desativados. Para reutilizar um artigo desativado, administradores e administradores de conhecimento podem republicar o artigo. Para obter mais informações, consulte Republicação de um artigo desativado.
- Um artigo e suas traduções têm um relacionamento primário-secundário. A desativação de um artigo primário não desativa automaticamente todos os seus artigos secundários traduzidos.

A partir da versão Tokyo, você pode fornecer um artigo de substituição enquanto desativa um artigo de conhecimento. Quando o artigo desativado for acessado, o usuário será redirecionado automaticamente para o artigo de substituição com uma mensagem de exibição O artigo KBxxx foi desativado e foi substituído pelo artigo de conhecimento KBxxx. Se nenhum artigo de substituição estiver disponível, a página exibirá a mensagem Registro de conhecimento não encontrado.

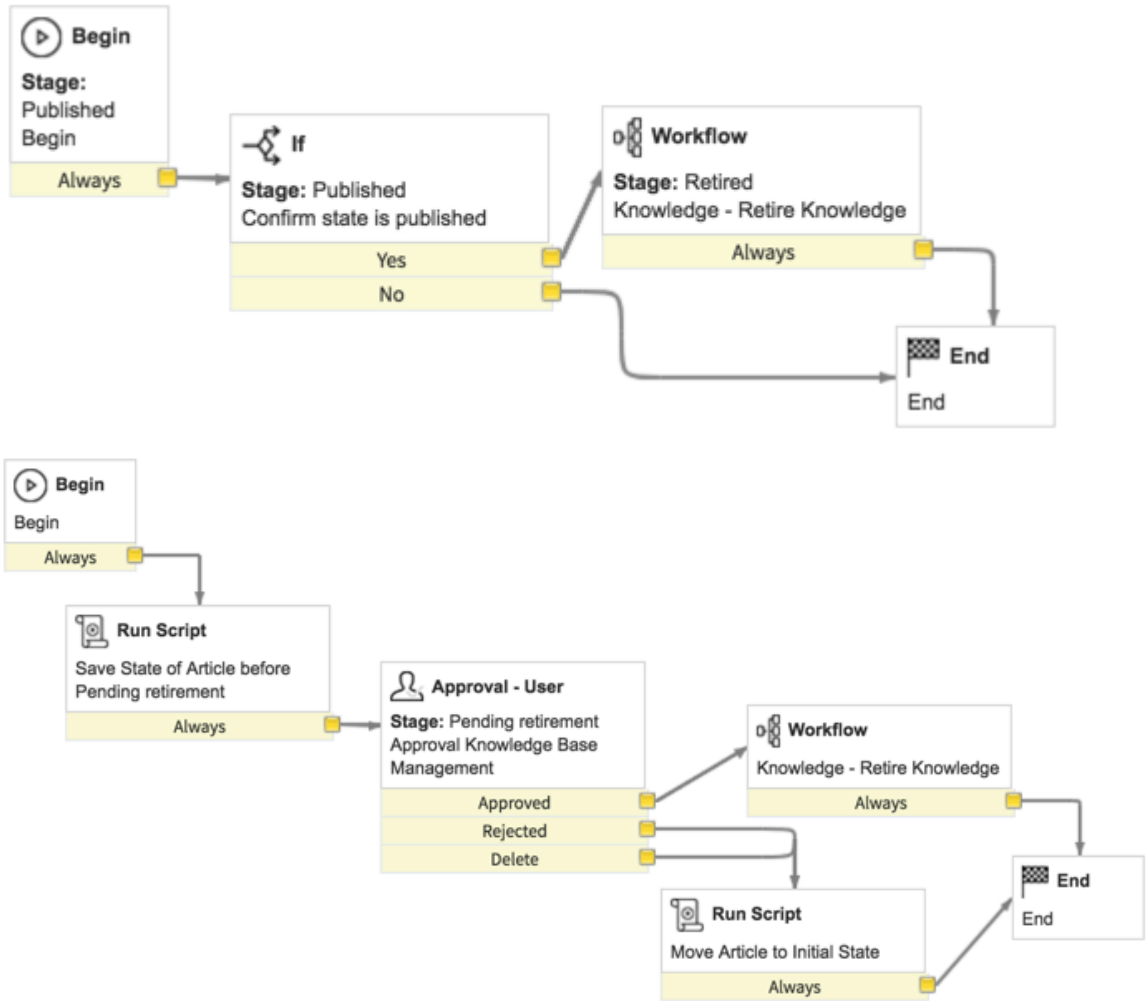
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O artigo de substituição retorna um código 301.
- Um artigo sem substituição retorna um código 404.
- Por padrão, a propriedade do sistema `glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire` é definida como verdadeira para fornecer um artigo de substituição para um artigo desativado.

Fluxos de trabalho de desativação instantânea e de aprovação



Republicação de um artigo desativado

Republique instantaneamente um artigo desativado.

Antes de Iniciar

Você deve ativar o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced).

Função necessária: administrador ou knowledge_admin

Nota:

você precisa da função de administrador com escopo para republicar um artigo desativado nas Bases de conhecimento com escopo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Pode haver casos em que você precisará republicar um artigo desativado. Por exemplo, um administrador pode querer desativar temporariamente um artigo quando suas informações não se aplicarem no momento, mas fará isso posteriormente. Um administrador ou administrador de conhecimento que pode ver artigos desativados pode republicá-los instantaneamente sem precisar passar por um fluxo de trabalho de aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Desativado**.
2. Selecione um artigo desativado e clique em **Republicar**.

Resultado

O artigo é publicado instantaneamente como a última versão publicada.

Como mover um artigo de conhecimento

Você pode mover artigos entre bases de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária: o usuário deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento.

Nota:

- Quando o controle de versões está habilitado e você move um artigo de uma base de conhecimento para outra, a versão mais recente de um artigo é movida para a nova base de conhecimento. No entanto, as versões anteriores do artigo permanecem na base de conhecimento antiga. É recomendável desativar o artigo na base de conhecimento antiga. Para obter mais informações, consulte Desativação de um artigo de conhecimento.
- Embora você possa mover um artigo de uma base de conhecimento para outra, considere criar um artigo na nova base de conhecimento.

Procedimento

1. Edite um artigo de conhecimento.
2. Mude o valor do campo **Base de conhecimento**.
   Depois de mover um artigo, a caixa de diálogo "Aplicar valores padrão" solicita que você preencha determinados campos no artigo com os valores padrão da nova base de conhecimento. Se a nova base de conhecimento não tiver valores padrão, a caixa de diálogo não será exibida.
3. Clique em **OK** para substituir os campos pelos valores padrão ou em **Cancelar** para deixar todos os campos inalterados.

   Um gerente de conhecimento pode definir valores padrão para artigos nas bases de conhecimento que você gerencia usando o campo **Definir valores de campo de conhecimento padrão** no formulário Base de conhecimento.
4. Clique em **Atualizar**.

Como fazer um comentário em um artigo de conhecimento

Faça um comentário ou responda a um comentário em um artigo de conhecimento.

Antes de Iniciar

Você deve ativar o plug-in Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

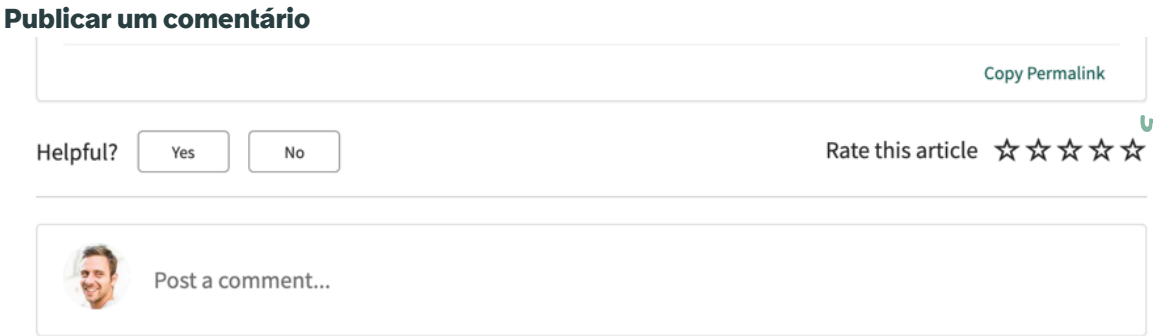
Função necessária: usuário com acesso de leitura. Usuários não autenticados e usuários com somente a função snc_external não podem adicionar ou exibir anexos para comentários.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegue até o Knowledge Management Portal de serviços.
2. Clique no artigo que você deseja comentar ou responder a um comentário.
3. Selecione **Publicar um comentário**.
   Se você quiser responder a um comentário existente, selecione **Responder**.



4. Insira seu comentário ou resposta e adicione links, imagens e anexos conforme necessário.

Nota:

os anexos de comentários publicados no Knowledge Management Portal de serviços não são exibidos no Live Feed. Se anexos de comentários forem publicados no Live Feed, eles serão exibidos no Knowledge Management Portal de serviços.

Se a proteção antivírus estiver habilitada, todos os anexos passarão pela verificação automática de vírus assim que o comentário for publicado. Os anexos serão exibidos somente depois que a verificação for concluída com sucesso.

Se você for o autor do comentário, poderá excluí-lo. Todos os comentários e respostas abaixo deles serão excluídos automaticamente.

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
quando a propriedade "Usar Live Feed para feedback de conhecimento" está habilitada, você só pode exibir comentários no Live Feed. Por padrão, ela é definida como inativa.

Os comentários publicados no Live Feed antes da atualização para a versão de lançamento New York não são mostrados hierarquicamente no Knowledge Management Portal de serviços. Os comentários publicados no Live Feed depois da atualização para a versão de lançamento New York são mostrados hierarquicamente no Knowledge Portal de serviços.

A tabela a seguir ilustra como os comentários e as respostas aos comentários são exibidos, dependendo de onde você os está vendo.

Exibição de comentários e respostas a comentários

Visualização no	Formatação HTML	Hierarquia	Anexos
Knowledge Management Portal de serviços	Sim	Sim	Sim
Live Feed	Não	Sim	Sim
Knowledge Management v3	Não	Não	Não

Criação de conhecimento a partir de um incidente ou problema

Crie um artigo de conhecimento para que, da próxima vez que o problema surgir, a resolução seja fácil de encontrar.

Antes de Iniciar
Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar um artigo de conhecimento a partir de um incidente, consulte Criação de um artigo de conhecimento a partir de um incidente .

Para criar um artigo de conhecimento a partir de um problema, consulte Criação de um artigo de erro conhecido .

Dependendo do valor da propriedade `glide.knowman.submission.workflow`, o conhecimento criado a partir de um incidente ou problema pode exigir aprovação adicional. Quando essa propriedade for verdadeira, um registro de envio será criado, em vez de um artigo de conhecimento. Um usuário com a função knowledge deve aprovar o envio para criar um artigo de conhecimento.

Procedimento

1. Abra um incidente ou problema resolvido.
2. Marque a caixa de seleção **Conhecimento** no formulário.
   Pode ser necessário configurar o formulário para incluir o campo **Idiomas**. Clique no ícone do menu de contexto do formulário (ícone do) e navegue até **Configurar** > **Layout do formulário**. Use a caixa de listagem dupla para adicionar o campo Idiomas.
3. Feche o incidente ou problema.
   Um novo rascunho de artigo de conhecimento é criado.
4. Se for necessária aprovação adicional, navegue até **Conhecimento** > **Artigos** > **Abrir Envios**.
5. Selecione um registro de envio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Revise o envio para garantir que o conteúdo e as configurações estejam corretos.
7. Clique em **Criar artigo**.
   Um novo rascunho de artigo de conhecimento é criado. Os artigos criados dessa forma são adicionados à base de conhecimento especificada na propriedade `glide.knowman.task_kb`.

Criação de uma versão de artigo importando um documento do Word

Importe um documento do Word para um artigo de conhecimento para criar uma nova versão.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) esteja instalado.
- Você só pode carregar novas versões de artigos que estejam no estado **Rascunho** ou **Publicado**.
- Você não pode carregar novas versões para artigos criados usando um modelo de artigo ou se o tipo de artigo for **Wiki**.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos**.
2. Clique em um artigo.
3. Clique no link relacionado **Carregar nova versão**.

   Nota:
   qualquer texto gravado no TinyMCE será substituído depois que o arquivo for importado.

4. Adicione o arquivo que você deseja importar.
5. **Opcional:** marque a caixa de seleção **Copiar anexos** para copiar todos os anexos para o artigo de conhecimento.

   Nota:
   se o artigo for publicado, os anexos serão adicionados a uma nova versão do artigo. Se o artigo estiver em rascunho, os anexos serão adicionados ao artigo de conhecimento existente. O artigo de rascunho não aparece na base de conhecimento (KB) para os usuários até que seja revisado e publicado.

6. Clique em **Importar**.
   Uma versão de rascunho é criada e enviada aos aprovadores para aprovação ou rejeição. Depois que o artigo for aprovado, ele será exibido na lista relacionada **Versões do artigo**.

Usando URLs legíveis para a página do artigo de Knowledge

Os URLs legíveis incluem palavras-chave mais fáceis de ler para a estrutura do URL.

Os URLs legíveis são endereços web curtos e simples que usam palavras-chave relevantes da página do artigo de conhecimento que são mais fáceis de entender. Os usuários têm uma ideia melhor do que encontrarão ao acessar o link.

Os benefícios de usar URLs legíveis em vez de URLs técnicos incluem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Melhoria na legibilidade do URL para facilitar o entendimento por uma pessoa
- Melhoria nas classificações de otimização de mecanismo de pesquisa (SEO) e na taxa de cliques

Como habilitar URLs legíveis para a página de exibição de artigos de Knowledge

Atualize uma estrutura de URL legível na página de exibição de artigos de Knowledge para melhorar a classificação de pesquisa e as taxas de cliques.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, sp_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você estiver atualizando de uma versão anterior à Washington DC, deverá habilitar o recurso de URLs legíveis para a página de exibição de artigos de Knowledge. A partir da versão Washington DC, esse recurso é habilitado por padrão.

Nota:
para desabilitar o recurso de URLs legíveis, altere o valor da propriedade do sistema `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` para falso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Páginas**.
2. No formulário Páginas, pesquise o ID `kb_article_view` e selecione-o.
3. Na mensagem de informações do formulário Página que indica que você precisa mudar a aplicação atual para editar o registro, selecione a palavra **aqui**.
4. No formulário Exibição de artigos de conhecimento, no campo **Estrutura de URL legível**, insira a variável `%short_descr`.

   Nota:
   você também pode criar uma variável para adicionar informações de várias fontes de dados. Para obter mais informações, consulte Adição de palavras-chave legíveis a URLs de página .

5. Selecione **Atualizar**.

Resultado
A variável *`%short_descr`* é adicionada à estrutura do URL e habilita palavras mais simples e não técnicas no URL.

Example: página de exibição de artigos de conhecimento com palavras-chave legíveis no URL

O URL de exemplo a seguir mostra as palavras-chave do artigo Knowledge KB0000007. O URL considera *en* como o idioma preferencial e exibe o conteúdo do artigo de Knowledge no idioma inglês.

```
https://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
```

Este URL de artigo contém as variáveis de campo e palavras-chave da tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de campo na estrutura do URL

Campo	Variável	Palavras-chave
Categoria	%category	faq
Descrição resumida	%shortdesc	O que é um cookie?

Seleção de uma categoria de artigo de conhecimento

Os artigos de conhecimento em uma base de conhecimento são agrupados por categoria. Esses grupos podem ajudar a definir a taxonomia da base de conhecimento e podem ajudar os usuários a encontrar artigos nessa base de conhecimento.

Antes de Iniciar

Função necessária:

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como colaborador de conhecimento, ao editar um artigo de conhecimento, você pode selecionar categorias usando o seletor de categoria, além de adicionar ou editar categorias, se habilitadas para a base de conhecimento.

Procedimento

1. Clique no ícone de pesquisa de referência ao lado do campo **Categoria**.
2. Selecione uma categoria existente ou clique no ícone de adicionar categoria (+) para adicionar uma nova categoria.
   Depois de selecionar uma categoria, você pode clicar no ícone de caneta para renomeá-la. Pressione a tecla Enter ou clique fora da categoria selecionada para salvar a mudança.

   Nota:
   clicar em **Cancelar** ao selecionar uma categoria cancela a seleção de uma nova categoria, mas não reverte as mudanças feitas nas categorias, como renomear ou adicionar novas categorias.

3. Preencha os campos no formulário, conforme o apropriado.
4. **Opcional:** Selecione ou adicione uma subcategoria.
5. Clique em **OK**.

Associação de um artigo de conhecimento a uma categoria de taxonomia

Associe um artigo de conhecimento a tópicos de taxonomia para criar uma estrutura de classificação uniforme em diferentes tipos de conteúdo.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que contém o artigo de conhecimento.

Função necessária: knowledge

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O recurso de taxonomia permite vincular um artigo a um ou mais tópicos de várias taxonomias. Ele ajuda a manter uma categorização de conteúdo unificada nos vários tipos de conteúdo, como itens de catálogo, artigos de conhecimento e publicações da comunidade. Para obter mais informações, consulte Taxonomia unificada para Central do funcionário

Nota:
você pode associar somente artigos no estado Rascunho, Revisão ou Publicado.

Tradução automática

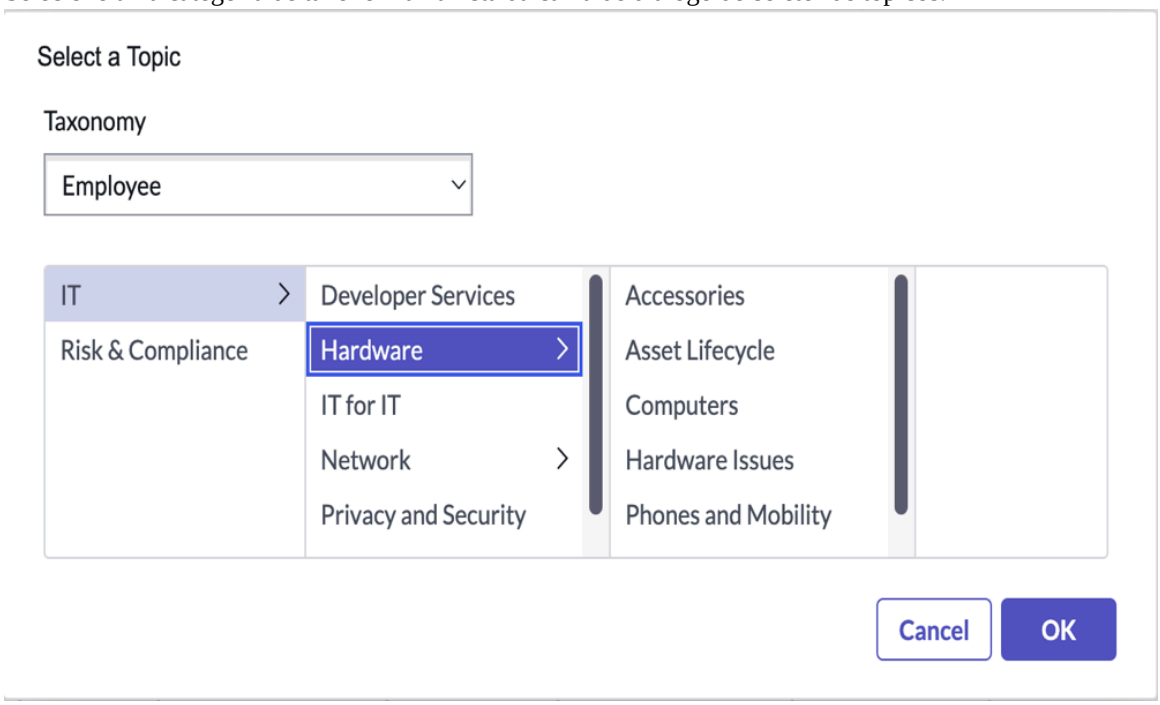
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos**.
2. Na página do artigo, clique no artigo que você deseja associar a um tópico de taxonomia.
3. Na lista relacionada Tópicos atribuídos, clique em **Adicionar**.

Nota:
como administrador, talvez você precise configurar o formulário para incluir o Conteúdo conectado # Conhecimento na lista relacionada. Clique no ícone do menu de contexto do formulário ícone do e navegue até **Configurar** > **Listas relacionadas**. Usando a caixa de listagem dupla, adicione o Conteúdo conectado # Conhecimento.

4. Selecione uma categoria de taxonomia na lista da caixa de diálogo do seletor de tópicos.



5. Selecione um tópico em uma lista de seletor de tópicos e clique em **OK**.

Resultado
O artigo selecionado é associado a uma categoria de taxonomia para melhor navegação no conteúdo.

Criando um artigo de conhecimento no Espaço

Realize seu trabalho com eficiência criando, editando e publicando artigos de conhecimento no Espaço do agente.

Recursos específicos do Gestão de conhecimento para agentes e autores estão disponíveis no Espaço. Execute qualquer tarefa relacionada à administração de conhecimento, como criar uma base de conhecimento, gerenciar o acesso a artigos de conhecimento, habilitar um modelo de artigo e assim por diante, usando a interface da Now Platform.

Você pode realizar as seguintes tarefas relacionadas ao conhecimento no Espaço:

- Criar um artigo de conhecimento usando um modelo padrão ou personalizado de artigo.
- Gerenciar todos os artigos de conhecimento publicados e não publicados de sua autoria.
- Lidar com tarefas de feedback atribuídas a você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Comparar duas versões de artigo de conhecimento.
- Solicitar traduções de artigos de conhecimento não traduzidos publicados.
- Concluir as tarefas de tradução atribuídas a você.
- Mapear artigos relacionados e itens do catálogo relacionados a um artigo de conhecimento.
- Adicionar produtos afetados a um artigo de conhecimento.
- Usar o Assistência do agente para evitar a criação de artigos de conhecimento com conteúdo duplicado.

A experiência de criação de artigos de conhecimento no Espaço é semelhante à da Now Platform, com as seguintes exceções:

- Blocos de conhecimento não podem ser criados ou associados a artigos de conhecimento. No entanto, você pode exibir artigos que contêm blocos de conhecimento.
- Artigos de conhecimento do tipo Wiki não são compatíveis.
- Categorias de artigos de conhecimento não podem ser criadas.

Informações de ativação

A lista de conhecimento no Espaço está disponível com a ativação do plug-in Agent Workspace (com.glide.core-ui-components). Quando você instala e ativa o plug-in Agent Workspace, o plug-in sn-component-workspace-knowledge para uso do Gestão de conhecimento no Espaço também é instalado e ativado.

Tópicos relacionados

Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Programar um artigo de conhecimento para publicação no Espaço do agente

Trabalho em uma tarefa de feedback no Espaço do agente

Comparação de versões de artigo de conhecimento no Espaço do agente

Solicitação de traduções de idiomas ausentes no Espaço do agente

Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Exiba um artigo de conhecimento no Espaço do agente, incluindo o número, a descrição resumida e o conteúdo do artigo.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de leitura ao artigo de conhecimento.
Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Exiba os artigos de conhecimento de sua autoria ou de outras pessoas.
   - Exibir todos os artigos navegando até **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os Artigos**.
   - Exibir artigos de sua autoria navegando até **Listas** > **Conhecimento** > **Meus Artigos - Publicados** ou **Listas** > **Conhecimento** > **Meus Artigos - Não Publicados**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no link para o artigo de conhecimento que você deseja exibir.
4. **Opcional:** Exiba o artigo de conhecimento em outro idioma selecionando um idioma na lista de idiomas.

   Nota:
   a lista de idiomas é preenchida com base nas versões traduzidas disponíveis do artigo.

5. **Opcional:** copie o link do artigo de conhecimento para a área de transferência clicando no ícone de mais ações (···) e, em seguida, clicando em **Copiar link**.
6. **Opcional:** Baixe o artigo como um documento do Microsoft Word para o seu computador, clicando no ícone de mais ações (ícone ···) e, em seguida, clicando em **Baixar como Word**.

   Nota:
   Esta opção aparece somente quando o artigo foi criado originalmente usando o Microsoft Word e o administrador do sistema habilitou a propriedade *sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*.

7. **Opcional:** Exiba outra versão do artigo de conhecimento selecionando a versão do artigo de conhecimento na lista Versão.

   Nota:
   A lista de versões aparecerá apenas se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado.

Resultado

A versão selecionada do artigo é aberta em uma página de exibição de artigos de conhecimento exibida em outra guia do Espaço do agente. O nome da guia inclui o número do artigo de conhecimento e seu número de versão.

Tópicos relacionados

- Exibição de detalhes de um artigo de conhecimento no Espaço do agente
- Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento
- Como fornecer feedback para um artigo de conhecimento no Espaço do agente
- Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Exibição de detalhes de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

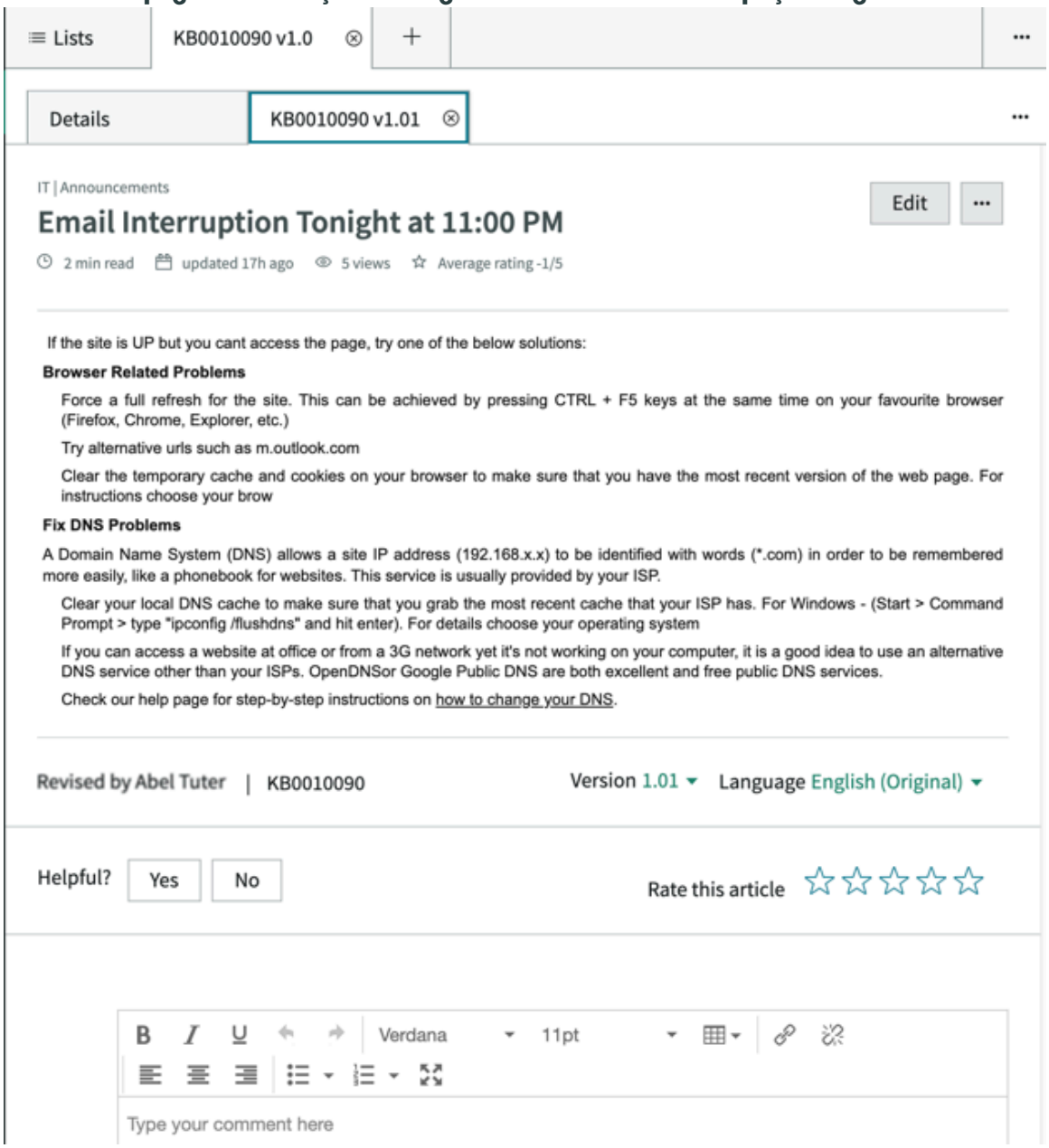
Veja os detalhes de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

A página de exibição de artigos de conhecimento no Espaço do agente fornece vários detalhes sobre um artigo exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de página de exibição de artigo de conhecimento no Espaço do agente



Tradução automática

Informações do artigo exibidas na página de exibição do artigo de conhecimento no Espaço do agente

Detalhes	Descrição
Base de conhecimento	Base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento e a categoria do artigo. Na figura, IT é a base de conhecimento e Announcements é a categoria do artigo de conhecimento.
Tempo de leitura	Tempo médio para ler o artigo de conhecimento, o que pode ajudar você a decidir se há tempo para a leitura. O tempo de leitura é calculado com base em uma velocidade média de leitura de 200 palavras por minuto. Para artigos em idiomas como chinês, japonês e coreano, o tempo de leitura é calculado com base em uma velocidade média de 500 caracteres por minuto. Se houver imagens em um artigo, o tempo de leitura será calculado usando as seguintes regras:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações do artigo exibidas na página de exibição do artigo de conhecimento no Espaço do agente

Detalhes	Descrição
	• Para a primeira imagem, adicione 12 segundos, para a segunda imagem, adicione 11 segundos e assim por diante. • Se houver mais de 10 imagens, após a décima imagem, adicione 3 segundos para cada imagem.
Hora do último upgrade	Última vez em que o artigo de conhecimento foi atualizado em número de dias para a semana atual, número de semanas ou número de anos.
Número de exibições	Número de vezes que o artigo de conhecimento foi exibido no número de dias anterior definido pelo administrador do sistema na propriedade `glide.knowman.view_age.days`. Para mais informações sobre essa propriedade, consulte Propriedades do Portal da Base de Conhecimento.
Classificação média	Resultado da classificação média ponderada do artigo de conhecimento com base nas classificações numéricas de 1 a 5. A classificação média é carregada para a próxima versão do artigo.
Conteúdo do artigo de conhecimento	Texto e imagens do artigo de conhecimento.
Escrito por	Autor do artigo de conhecimento. Esse campo aparece somente na primeira versão de um artigo de conhecimento.
Revisado por	Usuário que revisou o artigo. Esse campo aparecerá se um artigo de conhecimento tiver sido editado posteriormente.
Número de artigo	Número exclusivo atribuído automaticamente ao artigo de conhecimento. Na figura, KB0010090 é o número do artigo.
Versão	Versão selecionada do artigo de conhecimento. Esse campo aparecerá se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado. Na figura, 1.01 é a versão selecionada do artigo.
Idioma	Idioma do artigo selecionado. Este campo aparecerá se houver traduções do artigo de conhecimento em outros idiomas disponíveis.
Anexos	Lista de anexos do artigo. Esse campo aparecerá se o administrador de conhecimento tiver habilitado sua exibição na página de exibição do artigo de conhecimento.

Tópicos relacionados

- Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente
- Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente
- Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente
- Publicação de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Como fornecer feedback para um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Forneça feedback sobre um artigo de conhecimento classificando-o, marcando-o como útil ou não e publicando e respondendo aos comentários do artigo no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de leitura ao artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os artigos**.
3. Clique no link para o artigo de conhecimento que você deseja exibir.
4. Forneça feedback para o artigo.

Tópicos relacionados

Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Trabalho em uma tarefa de feedback no Espaço do agente

Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Crie um artigo de conhecimento no Espaço do agente para compartilhar informações em sua organização.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento na qual deseja criar o artigo de conhecimento.
Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode criar um artigo de conhecimento ao adicionar um bloco de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Como adicionar um bloco de conhecimento a um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. **Opcional:** Verifique se um artigo de conhecimento sobre este assunto já está disponível, acessando **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os Artigos** e definir um filtro para pesquisar possíveis artigos correspondentes.
3. Clique em **Nova**.
4. Crie o artigo de conhecimento selecionando um modelo de artigo ou usando o modelo padrão.

Opção	Descrição
Modelo de artigo selecionado	Selecione um modelo de artigo para criar um artigo de conhecimento usando campos e valores definidos. Na caixa de diálogo Criar Artigo: **a.** Na lista Base de Conhecimento, selecione uma base de conhecimento. **b.** Na lista Modelo de artigo, selecione o modelo de artigo desejado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: A lista de Modelos de Artigo é preenchida com base nos modelos de artigo configurados para a base de conhecimento selecionada. **c.** Selecione **Criar artigo**. A caixa de diálogo Criar Artigo estará disponível se o controle de versões do artigo e os recursos de Modelos de Artigo de Conhecimento estiverem habilitados. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo e Modelos de artigo de conhecimento.
Modelo standard padrão	Crie um artigo de conhecimento usando o modelo Padrão.

5. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Se você estiver usando um modelo de artigo, os campos disponíveis variarão.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Base de conhecimento	Base de conhecimento na qual o artigo de conhecimento está armazenado. Você pode associar um artigo de conhecimento somente a uma base de conhecimento. Ao usar um modelo de artigo, você poderá modificar este valor somente se o modelo estiver disponível na outra base de conhecimento.
Categoria	Categoria do artigo de conhecimento. Este valor ajuda os usuários a encontrar o artigo em uma categoria selecionada. Você pode selecionar somente as categorias disponíveis na base de conhecimento selecionada. Artigos sem uma categoria aparecem na categoria (vazia).
Grupo de propriedade	Grupo de propriedade do artigo de conhecimento. Um grupo responsável consiste em um grupo de membros e um gerente responsável pelas tarefas de aprovação e feedback. Os grupos responsáveis podem publicar, editar e desativar artigos de conhecimento aos quais estão associados. **Nota:** Este campo estará disponível somente se a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enabled` estiver habilitada. Se nenhum grupo responsável for atribuído e as aprovações forem necessárias para publicar um artigo de conhecimento, ele será enviado automaticamente para aprovação do administrador e do gerente de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.
Versão	Número da versão do artigo gerado automaticamente. Este número é incrementado quando são feitas mudanças em um artigo publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo estará disponível se o recurso de controle de versões do artigo tiver sido habilitado.
Workflow	Publicando o estado do fluxo de trabalho do artigo de conhecimento, como **Rascunho**, **Em Revisão**ou **Publicado**. Para um novo artigo, o estado do fluxo de trabalho é definido como **Rascunho**.
Idioma	Idioma no qual você está criando o artigo de conhecimento. A lista é preenchida com base nos idiomas habilitados para a base de conhecimento selecionada. Este campo aparece somente quando o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) está ativado. Para obter mais informações, consulte I18N - Internacionalização de conhecimento.
Descrição resumida	Título do artigo de conhecimento. Este título aparece ao navegar e pesquisar artigos de conhecimento e na parte superior do artigo. Você pode inserir até 100 caracteres neste campo. **Nota:** Artigos de conhecimento semelhantes ao texto de descrição resumida inserido serão exibidos em Assistência do agente.
Corpo do artigo	Conteúdo do artigo de conhecimento. Use as funções de edição no editor de HTML para criar conteúdo. Para obter mais informações, consulte Funções de edição para artigos de conhecimento no editor de HTML.
Tarefa de origem	Tarefa a partir da qual este artigo de conhecimento foi criado. Este campo é definido automaticamente quando você cria o artigo de conhecimento de uma tarefa, como um incidente ou um caso de serviço de atendimento ao cliente ou de um registro de envio.
Data de publicação programada	Data futura em que o artigo de conhecimento será publicado automaticamente. Para obter mais informações, consulte Programar um artigo de conhecimento para publicação no Espaço do agente.
Válido até	A data em que este artigo de conhecimento expira. Os artigos não aparecem nos resultados da pesquisa após a data **Válido até** ou se a data **Válido até** estiver em branco. O valor padrão do campo **Válido até** é derivado do campo **Validade** do artigo configurado para a base de conhecimento (consulte Criar uma base de conhecimento). A data **Válido até** começa na data em que o artigo foi criado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo**. Se o campo **Validade do artigo** estiver em branco, a data padrão no campo **Válido até** do artigo de conhecimento será definida como 1º de janeiro de 2100. Um autor ou editor de artigo pode escolher se deseja manter ou alterar o padrão de **Válido até**. Para obter mais informações, consulte Validade de um artigo de conhecimento. No primeiro dia de cada mês, a aplicação envia uma notificação por e-mail para uma lista de destinatários autorizados para lembrá-los sobre os artigos que estão prestes a expirar no próximo mês. O destinatário pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	estender a data **Válido até** para continuar usando o artigo. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar notificações por e-mail no Gestão de conhecimento. **Nota:** Se o formato de data do sistema ou as preferências do usuário estiverem definidos para usar o formato de ano `yy`, você poderá enfrentar problemas quando a data **Válido até** estiver definida como a data padrão. Entre em contato com o administrador do sistema ou modifique as preferências do usuário para usar um formato de data com o formato de ano `aaaa`. Para obter mais informações, consulte Formato de campo de data e hora global e os tópicos Personalizar o formato de data do sistema.
Confiança	Maturidade de um artigo com base na completude e na reusabilidade.
Tipo de artigo	Tipo do artigo, que é definido automaticamente como HTML. Este campo está disponível somente no modelo Padrão. **Nota:** O tipo de artigo Wiki não é compatível com Espaço do agente.
Exibir anexos	Opção para exibir anexos no artigo de conhecimento. Se o artigo tiver anexos, eles serão listados abaixo do texto de um artigo de conhecimento na página de exibição do artigo.
Link de anexo	Opção de download automático de um artigo anexado quando um usuário acessa um artigo em vez de abrí-lo. A opção de link de anexo se aplica a artigos acessados somente de links de pesquisa. **Nota:** Embora você possa anexar vários arquivos, a maioria dos navegadores permite que os usuários baixem somente o primeiro anexo. Para garantir o download de todos os arquivos, agrupe-os em um arquivo e anexe o arquivo. Artigos acessados como links em outros artigos de conhecimento não replicarão este comportamento.
Governança	Um atributo de um artigo que permite controlar informações confidenciais, críticas ou regulamentadas. Nem todos os artigos têm o mesmo requisito de revisões de conformidade. Alguns artigos são baseados na experiência coletiva de quem usa os artigos (com base na experiência). Outros artigos têm informações jurídicas ou de política que exigem controle rígido (com base em conformidade).
Problema	Breve descrição de um problema. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Artigo da KCS.
Ambiente	Detalhes do ambiente em vigor quando o problema ocorreu. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Artigo da KCS.
Causa	A causa do problema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo está disponível somente no modelo Artigo da KCS.
Resolução	Método usado para resolver o problema. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Artigo da KCS.
Questão	Texto a ser exibido como uma pergunta. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Perguntas frequentes.
Resposta	Texto a ser exibido como resposta a uma pergunta incluída. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Perguntas frequentes.
Introdução	Introdução ao tópico. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Como e O quê.
Instruções	Instruções para um tópico de instruções. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Como.
Explicação	Explicação de um tópico de O quê. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo O quê.

Nota:
Os campos **Confiança** e **Governança** aparecem quando o plug-in Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) é ativado. Para obter mais informações, consulte Gerenciando o estado do artigo KCS.

6. **Opcional:** Pesquise conteúdo relacionado ao artigo de conhecimento que você está criando usando Assistência do agente.

   a. No painel lateral contextual, selecione o ícone Assistência do agente ( ).
   Os resultados da pesquisa em Assistência do agente exibem o conteúdo padrão com base na pesquisa baseada em texto.

   b. Clique no ícone para selecionar um recurso de pesquisa (ícone) e selecione um recurso de pesquisa.
   Por exemplo, para exibir artigos de conhecimento, selecione **Artigos de conhecimento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Opcional: Nos resultados da pesquisa, você pode clicar em um item de recurso, como um artigo de conhecimento, para exibir seu conteúdo em Assistência do agente.

> **Dica:**
> Para melhor legibilidade, você pode redimensionar o painel lateral contextual para Assistência do agente. Para obter uma exibição completa do conteúdo do item de recurso selecionado, clique em **Exibição completa**. O conteúdo do item de recurso é aberto em outra guia dentro de Espaço do agente.

7. Opcional: Verifique se o seu conteúdo corresponde ao conteúdo de um artigo existente.

a. Insira o texto de pesquisa na caixa de texto disponível em Assistência do agente ou mantenha o texto padrão, que é a descrição resumida do artigo de conhecimento.

b. Clique no ícone de pesquisa ( ).

c. Selecione um recurso de pesquisa clicando no ícone Selecionar um recurso de pesquisa ( ).

- Para encontrar artigos de conhecimento que tenham alta semelhança de texto com o texto de pesquisa inserido, escolha **Artigos semelhantes (ML)**.

  > **Nota:**
  > Esta opção está disponível somente quando o recurso Inteligência preditiva está habilitado e o administrador do sistema treinou a solução de semelhança para Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados.

- Para encontrar artigos de conhecimento que correspondam ao texto de pesquisa inserido, escolha **Artigos de conhecimento**.

8. Opcional: Anexe um arquivo com informações de suporte clicando no ícone de anexos ( ) no painel lateral contextual e selecionando o arquivo.

9. Opcional: Adicione um bloco de conhecimento.
Para obter mais informações, consulte Como adicionar um bloco de conhecimento a um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

10. Clique em **Salvar**.
O artigo é salvo e aparece na lista Meus artigos – Não publicados, e a funcionalidade adicional é disponibilizada no formulário.

11. Opcional: Adicione ou modifique os detalhes do artigo ou publique o artigo.

- Adicione ou modifique os detalhes do artigo.

  (Optional) Para obter mais informações, consulte Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

- Publique o artigo clicando em **Publicar**.

  Um artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
- **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

Nota:
Com um grupo responsável associado a um artigo de conhecimento, os membros do grupo responsável podem aprovar artigos de autoria própria para publicação. Um administrador pode substituir esse comportamento desabilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.

Para obter mais informações, consulte Programar um artigo de conhecimento para publicação no Espaço do agente.

Quando publicado, seu artigo de conhecimento aparece nas listas Meus artigos – Publicados e Todos os artigos. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do artigo de conhecimento será atualizado. Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

O que Fazer Depois

Depois de criar e publicar um artigo de conhecimento, você pode executar as seguintes ações relacionadas ao artigo:

- Solicite traduções do artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Solicitação de traduções de idiomas ausentes no Espaço do agente.
- Desativar o artigo de conhecimento. Clique em **Desativar** para habilitar o fluxo de trabalho de desativação. Para obter mais informações, consulte Desativação de um artigo de conhecimento.
- Traduzir o artigo de conhecimento diretamente no próprio artigo. Para obter mais informações, consulte Tradução de um artigo de conhecimento no Espaço do agente.
- Excluir o artigo de conhecimento publicado. Clique em **Excluir**. Se o botão **Excluir** não aparecer, clique no ícone mais ações ( ) e clique em **Excluir**.

Nota:
Somente usuários com a função de administrador podem excluir um artigo de conhecimento publicado.

Tópicos relacionados

Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Trabalho em uma tarefa de feedback no Espaço do agente

Como fornecer feedback para um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento

Fluxos de trabalho de conhecimento

Modelos de artigo de conhecimento

Usar a Assistência do agente no Agent Workspace

Criação de conhecimento a partir de um incidente ou problema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Publicação de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Publique um artigo de conhecimento para disponibilizá-lo aos usuários.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento que deseja publicar.
Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Conhecimento** > **Meus Artigos - Não Publicados**.
3. Clique no link de um artigo de conhecimento.
4. No formulário Conhecimento, clique em **Publicar**.

Resultado

Um artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento:

- **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
- **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

> **Nota:**
> Com um grupo responsável associado a um artigo de conhecimento, os membros do grupo responsável podem aprovar artigos de autoria própria para publicação. Um administrador pode substituir esse comportamento desabilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.

Para obter mais informações, consulte Programar um artigo de conhecimento para publicação no Espaço do agente.

Quando publicado, seu artigo de conhecimento aparece nas listas Meus artigos – Publicados e Todos os artigos. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, a versão do artigo de conhecimento será incrementada com base no padrão do número de versão.

Tópicos relacionados

Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Fluxos de trabalho de conhecimento

Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Edite artigos de conhecimento em uma base de conhecimento no Espaço do agente para atualizar as informações compartilhadas em sua organização.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento que deseja editar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, somente o administrador de conhecimento, os gerentes de conhecimento e o autor poderão editar a versão submetida a check-out de um artigo. Se o recurso estiver desabilitado, todos os usuários com acesso de contribuição a um artigo poderão editar a versão de rascunho do artigo. Um administrador pode desabilitar o recurso de controle de versões do artigo definindo a propriedade `glide.knowman.versioning.enabled` (da tabela **Propriedade do Sistema** [sys_properties]) como **falsa**.
- Se um grupo responsável estiver associado a um artigo de conhecimento, o autor ou revisor do artigo não poderá contribuir para o artigo após a publicação. Um administrador pode substituir esse comportamento habilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.override`. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.
- Se a propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` estiver habilitada, você não poderá modificar a base de conhecimento de artigos existentes.

Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os Artigos**.
3. Clique no link de um artigo de conhecimento.
4. No formulário Conhecimento, clique em **Editar**.

   Nota:
   Se o artigo de conhecimento foi criado usando o Microsoft Word, você poderá editar o artigo somente no Microsoft Word. Nesse caso, selecione **Abrir no Word** para abrir o artigo no Word Online. Para obter mais informações, consulte Editar um artigo de conhecimento no Microsoft Word.

   Se você quiser editar o artigo usando o editor de HTML, poderá desvincular o artigo do Word. Para obter mais informações, consulte Desvincular artigos de conhecimento de documentos do Microsoft Word vinculados.

5. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, clique em **Check-out** para ver um artigo de conhecimento publicado.
   Você pode editar somente a versão mais recente de um artigo de conhecimento.
6. Acesse as listas relacionadas relevantes para modificar as informações.

Listas relacionadas ao formulário de conhecimento

Lista relacionada	Descrição
Detalhes	Conteúdo do artigo de conhecimento e seus metadados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada	Descrição
	Nota: Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o valor padrão da data **Válido até** na versão atualizada do artigo será definido automaticamente com base nos seguintes critérios: ◦ Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento associada ao artigo estiver em branco, o valor de data **Válido até** da versão anterior do artigo será mantido. ◦ Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento associada ao artigo não estiver em branco, a data **Válido até** será atualizada automaticamente para iniciar a partir da data em que o artigo foi atualizado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo** (data de atualização do artigo + validade do artigo). Se você mover um artigo de conhecimento para outra base de conhecimento, o valor padrão da data **Válido até** na atualização do artigo será definido automaticamente com base nos seguintes critérios: ◦ Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento selecionada estiver em branco, o valor de data **Válido até** da versão anterior do artigo de conhecimento será mantido. ◦ Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento selecionada não estiver em branco, a data **Válido até** será atualizada automaticamente para iniciar a partir da data em que o artigo foi atualizado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo** (data de atualização do artigo + validade do artigo). Se o valor de dicionário do campo **Válido até** for modificado, esse valor de dicionário substituirá o valor padrão do campo **Válido até** calculado de acordo com o campo **Validade do artigo**. Para obter mais informações, consulte Validade de um artigo de conhecimento.
Feedback	Feedback recebido sobre as versões publicadas do artigo. Para exibir mais detalhes sobre o feedback, na coluna **Comentários**, clique no link da versão desejada de um artigo.
Tarefas de Feedback	Detalhes sobre a tarefa de feedback criada para uma versão de artigo de conhecimento.
Approvals	Histórico de aprovação do artigo de conhecimento.
Versão do artigo	Histórico de versões do artigo de conhecimento.
Versões traduzidas	Versões traduzidas do artigo de conhecimento. Esta lista relacionada aparece somente quando o recurso de gestão de tradução está habilitado. Para traduzir um artigo de conhecimento, clique em **Novo**. O botão **Novo** nesta lista relacionada aparece quando a propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` está desabilitada.
Tarefas de Tradução	Tarefas enviadas para tradução do artigo. Esta lista relacionada aparece quando o recurso de gerenciamento de tradução e a `glide.knowman.translation.enable_translation_task`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada	Descrição
	propriedade para habilitar a criação de tarefas de tradução estão habilitados. Para obter mais informações, consulte propriedades de Gestão de conhecimento.
Artigos relacionados	Artigos relacionados mapeados para o artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Mapear um artigo relacionado no Espaço do agente.
Itens do catálogo relacionados	Itens do catálogo relacionados mapeados para o artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Mapear um item relacionado no Espaço do agente.
Produtos afetados	Produtos mapeados para o artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Adicionar um produto afetado a um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

7. **Opcional:** Pesquise conteúdo relacionado ao artigo de conhecimento que você está criando usando Assistência do agente.

   a. No painel lateral contextual, selecione o ícone Assistência do agente ( ).
   Os resultados da pesquisa em Assistência do agente exibem o conteúdo padrão com base na pesquisa baseada em texto.

   b. Clique no ícone para selecionar um recurso de pesquisa (ícone) e selecione um recurso de pesquisa. Por exemplo, para exibir artigos de conhecimento, selecione **Artigos de conhecimento**.

   c. **Opcional:** Nos resultados da pesquisa, você pode clicar em um item de recurso, como um artigo de conhecimento, para exibir seu conteúdo em Assistência do agente.

   Dica:
   Para melhor legibilidade, você pode redimensionar o painel lateral contextual para Assistência do agente. Para obter uma exibição completa do conteúdo do item de recurso selecionado, clique em **Exibição completa**. O conteúdo do item de recurso é aberto em outra guia dentro de Espaço do agente.

8. **Opcional:** Verifique se o seu conteúdo corresponde ao conteúdo de um artigo existente.

   a. Insira o texto de pesquisa na caixa de texto disponível em Assistência do agente ou mantenha o texto padrão, que é a descrição resumida do artigo de conhecimento.

   b. Clique no ícone de pesquisa ( ).

   c. Selecione um recurso de pesquisa clicando no ícone Selecionar um recurso de pesquisa ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para encontrar artigos de conhecimento que tenham alta semelhança de texto com o texto de pesquisa inserido, escolha **Artigos semelhantes (ML)**.

  Nota:
  Esta opção está disponível somente quando o recurso Inteligência preditiva está habilitado e o administrador do sistema treinou a solução de semelhança para Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados.

- Para encontrar artigos de conhecimento que correspondam ao texto de pesquisa inserido, escolha **Artigos de conhecimento**.

9. **Opcional:** Trabalhe com anexos.
   - Anexe um arquivo com informações de suporte clicando no ícone de anexos ( ) no painel lateral contextual e selecionando o arquivo.
   - Baixe, remova ou renomeie um anexo existente clicando no ícone de menu ( ) exibido para o anexo.
10. Clique em **Salvar**.
    O artigo é salvo e aparece na lista Meus artigos - Não publicados. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, a versão do artigo de conhecimento será incrementada em 0,01. Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.
11. **Opcional:** Publique o artigo clicando em **Publicar**.
    O artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento:
    - **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
    - **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

      Nota:
      Com um grupo responsável associado a um artigo de conhecimento, os membros do grupo responsável podem aprovar artigos de autoria própria para publicação. Um administrador pode substituir esse comportamento desabilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.

    Para obter mais informações, consulte Programar um artigo de conhecimento para publicação no Espaço do agente.

    Quando publicado, o artigo de conhecimento aparece nas listas Meus artigos – Publicados e Todos os artigos. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do artigo de conhecimento aumentará até o próximo número inteiro (por exemplo, de 2.02 a 3.0). Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

Tópicos relacionados

Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar a Assistência do agente no Agent Workspace

Criação de conhecimento a partir de um incidente ou problema

Mapear um artigo relacionado no Espaço do agente

Descubra informações semelhantes sobre um tópico entre diferentes artigos ao exibir um artigo de conhecimento. Você pode mapear manualmente artigos relacionados ou fazer com que a aplicação apresente automaticamente artigos relacionados usando algoritmos de aprendizado de máquina (ML).

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento ao qual deseja adicionar artigos relacionados.

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver mapeado manualmente artigos relacionados ao editar um artigo no Espaço do agente, esses artigos serão listados na seção Artigos relacionados na página de exibição do artigo de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços, antes dos artigos relacionados previstos pela solução de semelhança do Gestão de conhecimento.

Nota:
um administrador pode treinar a definição da solução para o Gestão de conhecimento no recurso Inteligência preditiva para localizar artigos relacionados. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados.

Esta tarefa fornece etapas para mapear manualmente artigos relacionados ao editar um artigo no Espaço do agente. Você também pode mapear manualmente artigos relacionados ao editar um artigo da aplicação Gestão de conhecimento na interface Now Platform. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de artigos relacionados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os Artigos**.
3. Clique no link do artigo de conhecimento para o qual você deseja mapear artigos relacionados.
4. Na lista relacionada Artigos relacionados, clique em **Novo**.
5. No formulário Artigos relacionados, preencha os campos.

Formulário Artigos relacionados

Campo	Descrição
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento para o artigo de conhecimento relacionado.
Artigo de conhecimento relacionado	Artigo de conhecimento que contém informações relacionadas. Você pode clicar no ícone de pesquisa de registro (🔍) para acessar a lista de artigos de conhecimento disponíveis.
Artigo de conhecimento	Número do artigo de conhecimento ao qual você está adicionando o artigo de conhecimento relacionado.
Ordem	Ordem na qual você deseja que o artigo apareça na seção Artigos relacionados, na página de exibição do artigo no Gestão de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Um valor mais baixo significa que um artigo de conhecimento tem maior prioridade para aparecer na seção Artigos relacionados. O valor padrão é 100.

6. Clique em **Salvar**.

Resultado

Os artigos mapeados estão disponíveis na seção Artigos relacionados na página de exibição do artigo no Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços. Consulte Recursos da página de exibição de artigos do Knowledge Management Portal de serviços.

Nota:
Como os administradores do sistema podem configurar o número de artigos de conhecimento mostrados na seção Artigos relacionados, nem todos os artigos relacionados mapeados podem aparecer na seção Artigos relacionados. Para obter mais informações, consulte Configuração de opções de instância de widget de artigos de conhecimento relacionados.

Tópicos relacionados

Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Mapear um item relacionado no Espaço do agente

Mapeie manualmente itens do catálogo relacionados a um artigo de conhecimento no Espaço do agente para permitir que os funcionários solicitem o item do catálogo relacionado.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento ao qual deseja adicionar artigos relacionados.
Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece etapas para mapear itens do catálogo relacionados ao editar um artigo no Espaço do agente. Você também pode mapear itens do catálogo relacionados ao editar um artigo da aplicação Gestão de conhecimento na interface Now Platform. Para obter mais informações, consulte Mapeamento de itens do catálogo relacionados a um artigo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Conhecimento** > **Publicado** para um artigo publicado ou **Listas** > **Conhecimento** > **Não publicado** para um artigo não publicado.
3. Clique no link do artigo de conhecimento para o qual você deseja mapear um item relacionado.
4. No formulário Conhecimento, clique na lista relacionada Itens do catálogo relacionados.
5. Clique em **Nova**.
6. No formulário Itens do catálogo relacionados, preencha os campos.

Formulário Itens relacionados

Campo	Descrição
Ativo	Opção para habilitar o mapeamento para o item do catálogo relacionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Item do catálogo	Item do catálogo relacionado ao artigo de conhecimento. Você pode clicar no ícone de pesquisa de registro (🔍) para acessar uma lista de itens do catálogo disponíveis.
Artigo de conhecimento	Número do artigo de conhecimento ao qual você está adicionando o item do catálogo relacionado.
Ordem	Ordem na qual você deseja que o item do catálogo apareça na seção Itens relacionados, na página de exibição do artigo no Gestão de conhecimento. Um valor mais baixo significa que um item do catálogo tem maior prioridade para aparecer na seção Itens relacionados. O valor padrão é 100.

7. Clique em **Salvar**.

Resultado

Os itens do catálogo mapeados são listados na seção Itens relacionados na página de exibição do artigo no Gestão de conhecimento no Gestão de conhecimento Portal de serviços.

Nota:
Como os administradores do sistema podem configurar o número de itens do catálogo mostrados na seção Itens relacionados, nem todos os itens do catálogo relacionados mapeados podem aparecer na seção Itens relacionados. Para obter mais informações, consulte Configuração de opções de instância de widget do item do catálogo relacionado.

Tópicos relacionados

Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Itens do Catálogo de serviços

Adicionar um produto afetado a um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Adicione produtos afetados a um artigo de conhecimento para exibir os produtos associados ao artigo de conhecimento

Antes de Iniciar

O plug-in Knowledge Product Entitlements (com.snc.kb_product_entitlements) deve ser ativado para usar a aplicação Knowledge Product Entitlements. A instalação deste plug-in adiciona a lista relacionada Produtos afetados ao formulário Conhecimento. Para obter mais informações, consulte Direitos de produto de conhecimento .

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento ao qual deseja adicionar produtos afetados.

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esta tarefa fornece etapas para adicionar produtos afetados a um artigo de conhecimento no Espaço do agente. Você também pode adicionar produtos afetados a um artigo de conhecimento usando a aplicação Gestão de conhecimento na interface Now Platform. Para obter mais informações, consulte Adicionar um produto relacionado a uma base de conhecimento ou a um artigo de conhecimento .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os Artigos**.
3. Clique no link do artigo de conhecimento ao qual você deseja adicionar um produto relacionado.
4. No formulário Conhecimento, na lista relacionada Produtos afetados, clique em **Novo**.
5. No formulário Conhecimento relacionado a produtos, no campo **Item de configuração**, clique no ícone de pesquisa de registro ( ).
6. Na caixa de diálogo Item de configuração, clique no produto relacionado.
7. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Programar um artigo de conhecimento para publicação no Espaço do agente

Defina uma hora e um dia específicos para que um artigo de conhecimento seja publicado automaticamente no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento que deseja programar para publicação.

Certifique-se de que o administrador do sistema verifique as seguintes configurações:

- O plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) está ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Knowledge Management Advanced.
- O recurso de controle de versões do artigo está habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo.

Nota:
Você também pode programar um artigo de conhecimento para publicação na aplicação Gestão de conhecimento na interface Now Platform. Para obter mais informações, consulte Programação de um artigo de conhecimento para publicação.

Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Conhecimento** > **Meus Artigos - Artigos Não Publicados**.
3. Clique no link de um artigo.
4. No campo **Data de publicação programada**, clique no ícone mostrar calendário ( ).
5. Selecione qualquer data futura no calendário.
6. No campo **Selecionar hora**, insira uma hora no formato hh:mm:ss.
7. Clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **Publicar** para habilitar o fluxo de trabalho de publicação.

> **Dica:**
> Se você quiser cancelar a publicação programada de um artigo e mover o artigo de volta para o estado Rascunho, clique em **Cancelar**.

Resultado

O artigo de conhecimento é publicado na data de publicação programada, dependendo das seguintes configurações do fluxo de trabalho da base de conhecimento:

- Se o fluxo de trabalho da base de conhecimento estiver definido como **Conhecimento – Publicação instantânea**, o artigo de conhecimento será publicado automaticamente na data de publicação programada. O campo **Fluxo de trabalho** no formulário Conhecimento do artigo é atualizado para **Programado para publicação**.
- Se o fluxo de trabalho da base de conhecimento estiver definido como **Conhecimento – Aprovação de publicação**, o artigo de conhecimento será publicado quando a publicação for aprovada. O campo **Fluxo de trabalho** no formulário Conhecimento do artigo é atualizado para **Revisão**.

  A conclusão da aprovação afeta a publicação programada da seguinte forma:

  - Se as aprovações forem concluídas antes da data de publicação programada, o campo **Fluxo de trabalho** no formulário Conhecimento do artigo será atualizado para **Programado para publicação**, e o artigo será publicado na data de publicação programada.
  - Se as aprovações forem concluídas após a data de publicação programada, o artigo será publicado imediatamente após a aprovação.

Tópicos relacionados

Editar um artigo de conhecimento no Agent Workspace

Fluxos de trabalho de conhecimento

Trabalho em uma tarefa de feedback no Espaço do agente

Comece a trabalhar em uma tarefa de feedback, solicite esclarecimentos e resolva ou encerre a tarefa de feedback no Espaço do agente. Você pode exibir todas as tarefas de feedback atribuídas a você ou ao seu grupo responsável.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento em que deseja trabalhar.

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de feedback é criada com base nos seguintes tipos de fontes de feedback.

Fonte	Descrição
Feedback de usuário	O artigo de conhecimento foi marcado como não útil ou recebeu classificações baixas.
Feedbacks internos	O artigo de conhecimento foi sinalizado.
Lacuna de conhecimento	A tarefa de feedback de lacuna de conhecimento foi criada para uma ou mais tarefas usando o recurso Informações de demanda de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fonte	Descrição
Lacuna de conhecimento - manual	A tarefa de feedback de lacuna de conhecimento foi criada manualmente a partir de uma tarefa, como um caso de atendimento ao cliente ou um incidente.
Pesquisa malsucedida	A tarefa de feedback de lacuna de conhecimento foi criada a partir do relatório Pesquisas malsucedidas no painel Análise de autoatendimento para atendimento ao cliente.
Outro	Feedback para um artigo de conhecimento de outras fontes. **Nota:** quando você atualiza sua instância para qualquer registro existente que não tenha nenhum tipo de tarefa de feedback definido ou não corresponda aos tipos compatíveis, o tipo de tarefa de feedback é definido automaticamente como **Outro**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique em **Listas** > **Conhecimento** > **Minhas Tarefas - Feedback**.
3. Clique no link para um número de tarefa de feedback.
4. No formulário Tarefa de feedback de conhecimento, revise o feedback fornecido pelo remetente.
5. Trabalhe na tarefa de feedback.
6. **Opcional:** na seção Compor, insira comentários, que todos os visualizadores podem ver, ou anotações de trabalho, que somente os usuários internos podem ver.
7. **Opcional:** acompanhe o tempo gasto em cada estado de uma tarefa de feedback clicando na guia **Métricas de tarefa de feedback de conhecimento** e, em seguida, clicando em um link para o estado na coluna **Valor**.
8. Clique em **Salvar**.

Resultado
A tarefa de feedback é atualizada.

Tópicos relacionados

Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Criação de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de feedback no Espaço do agente

Ao trabalhar em uma tarefa de feedback de artigo de conhecimento, se o artigo de conhecimento atual não resolver o problema, você poderá criar outro artigo de conhecimento dentro da tarefa. Uma tarefa de feedback é criada para um artigo de conhecimento quando ele é sinalizado, marcado como não útil ou recebe uma classificação baixa, ou quando uma tarefa de feedback de lacuna de conhecimento é criada sobre um tópico.

Antes de Iniciar
Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento.
Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma tarefa de feedback é criada das seguintes maneiras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando um usuário fornece um feedback para o artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Como fornecer feedback para um artigo de conhecimento no Espaço do agente.
- Quando tarefas de feedback de lacuna de conhecimento são criadas em um tópico a partir de um painel de informações de demanda. Para obter mais informações, consulte Análise de lacunas de conhecimento em um painel de informações de demanda e criação de tarefas de feedback de lacuna de conhecimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Vá para sua lista de tarefas.
   - Para tarefas de feedback criadas por meio de lacunas de conhecimento ou se um artigo de conhecimento foi marcado como não útil ou recebeu uma classificação baixa, acesse **Conhecimento** > **Minhas Tarefas - Feedback**.
   - Para tarefas criadas quando um artigo foi sinalizado, acesse **Conhecimento** > **Minhas Tarefas - Sinalizadas**.
3. Na coluna **Número**, clique no link para uma tarefa de feedback atribuída a você ou ao seu grupo responsável.
4. Clique em **Criar artigo**.
5. Crie o artigo de conhecimento selecionando um modelo de artigo ou usando o modelo padrão.

Opção	Descrição
Modelo de artigo selecionado	Selecione um modelo de artigo para criar um artigo de conhecimento usando campos e valores definidos. Na caixa de diálogo Criar Artigo: **a.** Na lista Base de Conhecimento, selecione uma base de conhecimento. **b.** Na lista Modelo de artigo, selecione o modelo de artigo desejado. **Nota:** A lista de Modelos de Artigo é preenchida com base nos modelos de artigo configurados para a base de conhecimento selecionada. **c.** Selecione **Criar artigo**. A caixa de diálogo Criar Artigo estará disponível se o controle de versões do artigo e os recursos de Modelos de Artigo de Conhecimento estiverem habilitados. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo e Modelos de artigo de conhecimento.
Modelo standard padrão	Crie um artigo de conhecimento usando o modelo Padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No formulário, preencha os campos.

Nota:
Se você estiver usando um modelo de artigo, os campos disponíveis variarão.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Base de conhecimento	Base de conhecimento na qual o artigo de conhecimento está armazenado. Você pode associar um artigo de conhecimento somente a uma base de conhecimento. Ao usar um modelo de artigo, você poderá modificar este valor somente se o modelo estiver disponível na outra base de conhecimento.
Categoria	Categoria do artigo de conhecimento. Este valor ajuda os usuários a encontrar o artigo em uma categoria selecionada. Você pode selecionar somente as categorias disponíveis na base de conhecimento selecionada. Artigos sem uma categoria aparecem na categoria (vazia).
Grupo de propriedade	Grupo de propriedade do artigo de conhecimento. Um grupo responsável consiste em um grupo de membros e um gerente responsável pelas tarefas de aprovação e feedback. Os grupos responsáveis podem publicar, editar e desativar artigos de conhecimento aos quais estão associados. **Nota:** Este campo estará disponível somente se a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enabled` estiver habilitada. Se nenhum grupo responsável for atribuído e as aprovações forem necessárias para publicar um artigo de conhecimento, ele será enviado automaticamente para aprovação do administrador e do gerente de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.
Versão	Número da versão do artigo gerado automaticamente. Este número é incrementado quando são feitas mudanças em um artigo publicado. **Nota:** Este campo estará disponível se o recurso de controle de versões do artigo tiver sido habilitado.
Workflow	Publicando o estado do fluxo de trabalho do artigo de conhecimento, como **Rascunho**, **Em Revisão**ou **Publicado**. Para um novo artigo, o estado do fluxo de trabalho é definido como **Rascunho**.
Idioma	Idioma no qual você está criando o artigo de conhecimento. A lista é preenchida com base nos idiomas habilitados para a base de conhecimento selecionada. Este campo aparece somente quando o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) está ativado. Para obter mais informações, consulte I18N - Internacionalização de conhecimento.
Descrição resumida	Título do artigo de conhecimento. Este título aparece ao navegar e pesquisar artigos de conhecimento e na parte superior do artigo. Você pode inserir até 100 caracteres neste campo. **Nota:** Artigos de conhecimento semelhantes ao texto de descrição resumida inserido serão exibidos em Assistência do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Corpo do artigo	Conteúdo do artigo de conhecimento. Use as funções de edição no editor de HTML para criar conteúdo. Para obter mais informações, consulte Funções de edição para artigos de conhecimento no editor de HTML.
Tarefa de origem	Tarefa a partir da qual este artigo de conhecimento foi criado. Este campo é definido automaticamente quando você cria o artigo de conhecimento de uma tarefa, como um incidente ou um caso de serviço de atendimento ao cliente ou de um registro de envio.
Data de publicação programada	Data futura em que o artigo de conhecimento será publicado automaticamente. Para obter mais informações, consulte Programar um artigo de conhecimento para publicação no Espaço do agente.
Válido até	A data em que este artigo de conhecimento expira. Os artigos não aparecem nos resultados da pesquisa após a data **Válido até** ou se a data **Válido até** estiver em branco. O valor padrão do campo **Válido até** é derivado do campo **Validade** do artigo configurado para a base de conhecimento (consulte Criar uma base de conhecimento). A data **Válido até** começa na data em que o artigo foi criado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo**. Se o campo **Validade do artigo** estiver em branco, a data padrão no campo **Válido até** do artigo de conhecimento será definida como 1º de janeiro de 2100. Um autor ou editor de artigo pode escolher se deseja manter ou alterar o padrão de **Válido até**. Para obter mais informações, consulte Validade de um artigo de conhecimento. No primeiro dia de cada mês, a aplicação envia uma notificação por e-mail para uma lista de destinatários autorizados para lembrá-los sobre os artigos que estão prestes a expirar no próximo mês. O destinatário pode estender a data **Válido até** para continuar usando o artigo. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar notificações por e-mail no Gestão de conhecimento. **Nota:** Se o formato de data do sistema ou as preferências do usuário estiverem definidos para usar o formato de ano `yy`, você poderá enfrentar problemas quando a data **Válido até** estiver definida como a data padrão. Entre em contato com o administrador do sistema ou modifique as preferências do usuário para usar um formato de data com o formato de ano `aaaa`. Para obter mais informações, consulte Formato de campo de data e hora global e os tópicos Personalizar o formato de data do sistema.
Confiança	Maturidade de um artigo com base na completude e na reusabilidade.
Tipo de artigo	Tipo do artigo, que é definido automaticamente como HTML. Este campo está disponível somente no modelo Padrão. **Nota:** O tipo de artigo Wiki não é compatível com Espaço do agente.
Exibir anexos	Opção para exibir anexos no artigo de conhecimento. Se o artigo tiver anexos, eles serão listados abaixo do texto de um artigo de conhecimento na página de exibição do artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Link de anexo	Opção de download automático de um artigo anexado quando um usuário acessa um artigo em vez de abrí-lo. A opção de link de anexo se aplica a artigos acessados somente de links de pesquisa. **Nota:** Embora você possa anexar vários arquivos, a maioria dos navegadores permite que os usuários baixem somente o primeiro anexo. Para garantir o download de todos os arquivos, agrupe-os em um arquivo e anexe o arquivo. Artigos acessados como links em outros artigos de conhecimento não replicarão este comportamento.
Governança	Um atributo de um artigo que permite controlar informações confidenciais, críticas ou regulamentadas. Nem todos os artigos têm o mesmo requisito de revisões de conformidade. Alguns artigos são baseados na experiência coletiva de quem usa os artigos (com base na experiência). Outros artigos têm informações jurídicas ou de política que exigem controle rígido (com base em conformidade).
Problema	Breve descrição de um problema. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Artigo da KCS.
Ambiente	Detalhes do ambiente em vigor quando o problema ocorreu. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Artigo da KCS.
Causa	A causa do problema. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Artigo da KCS.
Resolução	Método usado para resolver o problema. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Artigo da KCS.
Questão	Texto a ser exibido como uma pergunta. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Perguntas frequentes.
Resposta	Texto a ser exibido como resposta a uma pergunta incluída. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Perguntas frequentes.
Introdução	Introdução ao tópico. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo Como e O quê.
Instruções	Instruções para um tópico de instruções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo está disponível somente no modelo Como.
Explicação	Explicação de um tópico de O quê. **Nota:** Este campo está disponível somente no modelo O quê.

Nota:
Os campos **Confiança** e **Governança** aparecem quando o plug-in Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities) é ativado. Para obter mais informações, consulte Gerenciando o estado do artigo KCS.

7. **Opcional:** Pesquise conteúdo relacionado ao artigo de conhecimento que você está criando usando Assistência do agente.

   a. No painel lateral contextual, selecione o ícone Assistência do agente ( ).
   Os resultados da pesquisa em Assistência do agente exibem o conteúdo padrão com base na pesquisa baseada em texto.

   b. Clique no ícone para selecionar um recurso de pesquisa (ícone) e selecione um recurso de pesquisa. Por exemplo, para exibir artigos de conhecimento, selecione **Artigos de conhecimento**.

   c. **Opcional:** Nos resultados da pesquisa, você pode clicar em um item de recurso, como um artigo de conhecimento, para exibir seu conteúdo em Assistência do agente.

      Dica:
      Para melhor legibilidade, você pode redimensionar o painel lateral contextual para Assistência do agente. Para obter uma exibição completa do conteúdo do item de recurso selecionado, clique em **Exibição completa**. O conteúdo do item de recurso é aberto em outra guia dentro de Espaço do agente.

8. **Opcional:** Verifique se o seu conteúdo corresponde ao conteúdo de um artigo existente.

   a. Insira o texto de pesquisa na caixa de texto disponível em Assistência do agente ou mantenha o texto padrão, que é a descrição resumida do artigo de conhecimento.

   b. Clique no ícone de pesquisa ( ).

   c. Selecione um recurso de pesquisa clicando no ícone Selecionar um recurso de pesquisa ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para encontrar artigos de conhecimento que tenham alta semelhança de texto com o texto de pesquisa inserido, escolha **Artigos semelhantes (ML)**.

  Nota:
  Esta opção está disponível somente quando o recurso Inteligência preditiva está habilitado e o administrador do sistema treinou a solução de semelhança para Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados.

- Para encontrar artigos de conhecimento que correspondam ao texto de pesquisa inserido, escolha **Artigos de conhecimento**.

9. Clique em **Salvar**.
   O artigo é salvo e aparece na lista Meus artigos – Não publicados, e a funcionalidade adicional é disponibilizada no formulário.
10. **Opcional:** Adicione ou modifique os detalhes do artigo ou publique o artigo.
    - Adicione ou modifique os detalhes do artigo.

      (Optional) Para obter mais informações, consulte Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

    - Publique o artigo clicando em **Publicar**.

      Um artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento:

      - **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
      - **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

        Nota:
        Com um grupo responsável associado a um artigo de conhecimento, os membros do grupo responsável podem aprovar artigos de autoria própria para publicação. Um administrador pode substituir esse comportamento desabilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.

      Para obter mais informações, consulte Programar um artigo de conhecimento para publicação no Espaço do agente.

      Quando publicado, seu artigo de conhecimento aparece nas listas Meus artigos – Publicados e Todos os artigos. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do artigo de conhecimento será atualizado. Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

O que Fazer Depois

Depois de criar e publicar um artigo de conhecimento, você pode executar as seguintes ações relacionadas ao artigo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Solicite traduções do artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Solicitação de traduções de idiomas ausentes no Espaço do agente.
- Desativar o artigo de conhecimento. Clique em **Desativar** para habilitar o fluxo de trabalho de desativação. Para obter mais informações, consulte Desativação de um artigo de conhecimento.
- Traduzir o artigo de conhecimento diretamente no próprio artigo. Para obter mais informações, consulte Tradução de um artigo de conhecimento no Espaço do agente.
- Excluir o artigo de conhecimento publicado. Clique em **Excluir**. Se o botão **Excluir** não aparecer, clique no ícone mais ações (⋯) e clique em **Excluir**.

Nota:
Somente usuários com a função de administrador podem excluir um artigo de conhecimento publicado.

Tópicos relacionados

Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Finding solutions using Agent assist

Edição de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de feedback no Espaço do agente

Ao trabalhar em uma tarefa de artigo de conhecimento, você pode editar o artigo de conhecimento dentro da tarefa. Uma tarefa de feedback é criada para um artigo de conhecimento quando ele é sinalizado, marcado como não útil ou recebe uma classificação baixa, ou quando uma tarefa de feedback de lacuna de conhecimento é criada sobre um tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento.

Nota:
Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, somente o administrador de conhecimento, os gerentes de conhecimento e o autor poderão editar a versão submetida a check-out de um artigo. Se o recurso estiver desabilitado, todos os usuários com acesso de contribuição a um artigo poderão editar a versão de rascunho do artigo. Um administrador pode desabilitar o recurso de controle de versões do artigo definindo a propriedade `glide.knowman.versioning.enabled` (da tabela **Propriedade do Sistema** [sys_properties]) como **falsa**.

Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Vá para sua lista de tarefas.
   - Para tarefas de feedback criadas por meio de lacunas de conhecimento ou se um artigo de conhecimento foi marcado como não útil ou recebeu uma classificação baixa, acesse **Conhecimento** > **Minhas Tarefas - Feedback**.
   - Para tarefas criadas quando um artigo foi sinalizado, acesse **Conhecimento** > **Minhas Tarefas - Sinalizadas**.
3. Na coluna **Número**, clique no link para uma tarefa de feedback atribuída a você ou ao seu grupo responsável.
4. Clique em **Editar artigo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, clique em **Check-out** para ver um artigo de conhecimento publicado.
   Você pode editar somente a versão mais recente de um artigo de conhecimento.
6. Acesse as listas relacionadas relevantes para modificar as informações.

Listas relacionadas ao formulário de conhecimento

Lista relacionada	Descrição
Detalhes	Conteúdo do artigo de conhecimento e seus metadados. **Nota:** Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o valor padrão da data **Válido até** na versão atualizada do artigo será definido automaticamente com base nos seguintes critérios: ◦ Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento associada ao artigo estiver em branco, o valor de data **Válido até** da versão anterior do artigo será mantido. ◦ Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento associada ao artigo não estiver em branco, a data **Válido até** será atualizada automaticamente para iniciar a partir da data em que o artigo foi atualizado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo** (data de atualização do artigo + validade do artigo). Se você mover um artigo de conhecimento para outra base de conhecimento, o valor padrão da data **Válido até** na atualização do artigo será definido automaticamente com base nos seguintes critérios: ◦ Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento selecionada estiver em branco, o valor de data **Válido até** da versão anterior do artigo de conhecimento será mantido. ◦ Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento selecionada não estiver em branco, a data **Válido até** será atualizada automaticamente para iniciar a partir da data em que o artigo foi atualizado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo** (data de atualização do artigo + validade do artigo). Se o valor de dicionário do campo **Válido até** for modificado, esse valor de dicionário substituirá o valor padrão do campo **Válido até** calculado de acordo com o campo **Validade do artigo**. Para obter mais informações, consulte Validade de um artigo de conhecimento.
Feedback	Feedback recebido sobre as versões publicadas do artigo. Para exibir mais detalhes sobre o feedback, na coluna **Comentários**, clique no link da versão desejada de um artigo.
Tarefas de Feedback	Detalhes sobre a tarefa de feedback criada para uma versão de artigo de conhecimento.
Approvals	Histórico de aprovação do artigo de conhecimento.
Versão do artigo	Histórico de versões do artigo de conhecimento.
Versões traduzidas	Versões traduzidas do artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista relacionada	Descrição
	Esta lista relacionada aparece somente quando o recurso de gestão de tradução está habilitado. Para traduzir um artigo de conhecimento, clique em **Novo**. O botão **Novo** nesta lista relacionada aparece quando a propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` está desabilitada.
Tarefas de Tradução	Tarefas enviadas para tradução do artigo. Esta lista relacionada aparece quando o recurso de gerenciamento de tradução e a `glide.knowman.translation.enable_translation_task` propriedade para habilitar a criação de tarefas de tradução estão habilitados. Para obter mais informações, consulte propriedades de Gestão de conhecimento.
Artigos relacionados	Artigos relacionados mapeados para o artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Mapear um artigo relacionado no Espaço do agente.
Itens do catálogo relacionados	Itens do catálogo relacionados mapeados para o artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Mapear um item relacionado no Espaço do agente.
Produtos afetados	Produtos mapeados para o artigo de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Adicionar um produto afetado a um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

7. **Opcional:** Pesquise conteúdo relacionado ao artigo de conhecimento que você está criando usando Assistência do agente.

   a. No painel lateral contextual, selecione o ícone Assistência do agente ( ).
   Os resultados da pesquisa em Assistência do agente exibem o conteúdo padrão com base na pesquisa baseada em texto.

   b. Clique no ícone para selecionar um recurso de pesquisa (ícone) e selecione um recurso de pesquisa. Por exemplo, para exibir artigos de conhecimento, selecione **Artigos de conhecimento**.

   c. **Opcional:** Nos resultados da pesquisa, você pode clicar em um item de recurso, como um artigo de conhecimento, para exibir seu conteúdo em Assistência do agente.

   Dica:
   Para melhor legibilidade, você pode redimensionar o painel lateral contextual para Assistência do agente. Para obter uma exibição completa do conteúdo do item de recurso selecionado, clique em **Exibição completa**. O conteúdo do item de recurso é aberto em outra guia dentro de Espaço do agente.

8. **Opcional:** Verifique se o seu conteúdo corresponde ao conteúdo de um artigo existente.

   a. Insira o texto de pesquisa na caixa de texto disponível em Assistência do agente ou mantenha o texto padrão, que é a descrição resumida do artigo de conhecimento.

   b. Clique no ícone de pesquisa ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione um recurso de pesquisa clicando no ícone Selecionar um recurso de pesquisa ( ).

- Para encontrar artigos de conhecimento que tenham alta semelhança de texto com o texto de pesquisa inserido, escolha **Artigos semelhantes (ML)**.

  Nota:
  Esta opção está disponível somente quando o recurso Inteligência preditiva está habilitado e o administrador do sistema treinou a solução de semelhança para Gestão de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Treinar a solução de semelhança do Knowledge Management para encontrar artigos relacionados.

- Para encontrar artigos de conhecimento que correspondam ao texto de pesquisa inserido, escolha **Artigos de conhecimento**.

9. Clique em **Salvar**.
O artigo é salvo e aparece na lista Meus artigos - Não publicados. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, a versão do artigo de conhecimento será incrementada em 0,01. Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

10. **Opcional:** Publique o artigo clicando em **Publicar**.
O artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento:

- **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
- **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

  Nota:
  Com um grupo responsável associado a um artigo de conhecimento, os membros do grupo responsável podem aprovar artigos de autoria própria para publicação. Um administrador pode substituir esse comportamento desabilitando a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enable_self_approval`. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.

Para obter mais informações, consulte Programar um artigo de conhecimento para publicação no Espaço do agente.

Quando publicado, o artigo de conhecimento aparece nas listas Meus artigos – Publicados e Todos os artigos. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do artigo de conhecimento aumentará até o próximo número inteiro (por exemplo, de 2.02 a 3.0). Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

Tópicos relacionados

Trabalho em uma tarefa de feedback no Espaço do agente

Criação de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de feedback no Espaço do agente

Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Como fornecer feedback para um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Usar a Assistência do agente no Agent Workspace

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação de versões de artigo de conhecimento no Espaço do agente

Selecione e compare duas versões de um artigo de conhecimento no Espaço do agente para ver as diferenças entre elas.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento.
Função necessária: agent_workspace_user

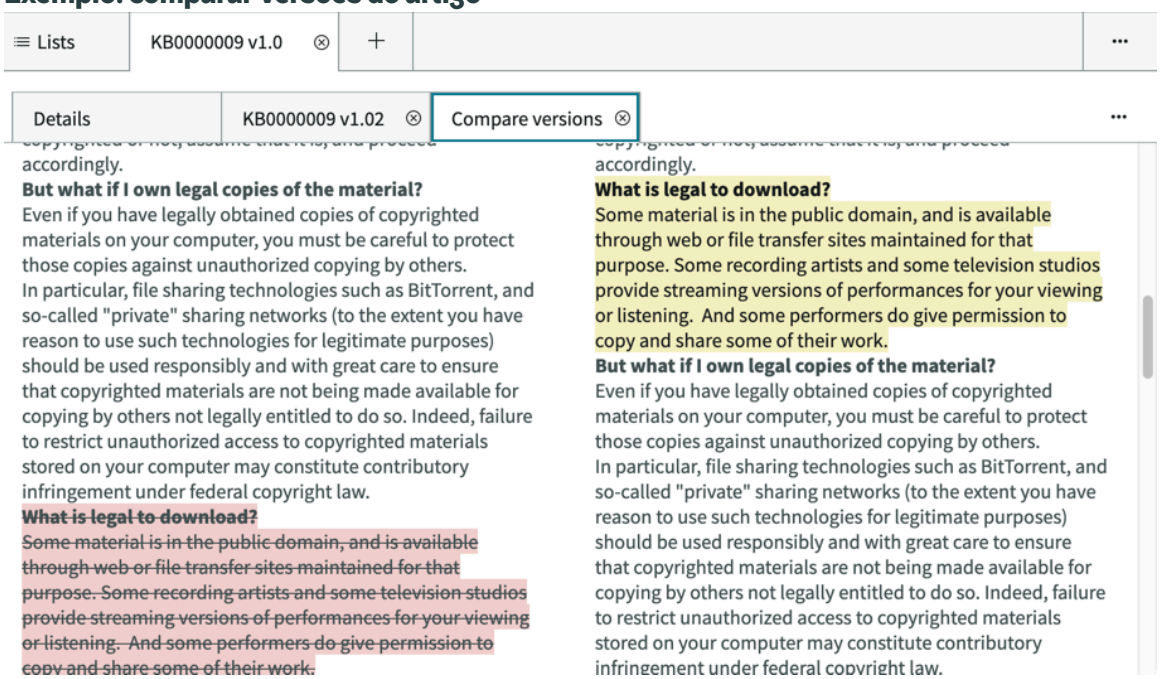
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique em **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os Artigos**.
3. Clique no link do artigo de conhecimento para o qual você deseja comparar duas versões.
4. Clique em **Editar** para abrir o formulário Artigo de conhecimento.
5. Na lista relacionada Versões do artigo, selecione as duas versões do artigo a serem comparadas.
6. Clique em **Comparar**.

Resultado

A guia **Comparar versões** é aberta no Espaço do agente e lista os campos das versões selecionadas em um formato lado a lado. Todas as diferenças entre as duas versões são realçadas, conforme mostrado na imagem de exemplo a seguir.

Exemplo: comparar versões do artigo



Tópicos relacionados

Controle de versões do artigo

Cancelamento de um artigo que está sendo revisado no Espaço do agente

Cancele um artigo que está sendo revisado para interromper o processo de aprovação.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento que deseja cancelar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verifique se o recurso de controle de versões do artigo está habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo.

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O autor do artigo de conhecimento, os administradores de conhecimento e os administradores do sistema podem cancelar o artigo. Se um grupo responsável for atribuído a um artigo de conhecimento, o gerente e os membros do grupo também poderão cancelar o artigo de conhecimento.

Se uma versão de um artigo de conhecimento estiver no estado de fluxo de trabalho **Revisão**, você poderá cancelar somente a versão correspondente para fazer mudanças adicionais. O cancelamento do artigo resulta em um incremento de versão secundária.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os Artigos**.
3. Clique no link para o artigo no estado do fluxo de trabalho **Revisão** que você deseja cancelar.
4. No formulário Conhecimento, clique em **Cancelar**.

Resultado

O artigo é aberto no modo de edição e o estado do fluxo de trabalho do artigo é alterado para **Rascunho**. O número da versão do artigo é aumentado em 0.01.

Tópicos relacionados

Editar um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Fluxos de trabalho de conhecimento

Aprovação de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Aprove um artigo de conhecimento que está aguardando sua revisão no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, somente usuários atribuídos como aprovadores poderão modificar um artigo de conhecimento que esteja no estado **Revisão**. Se você não for um aprovador, mas precisar modificar o artigo, considere cancelá-lo. Para obter mais informações, consulte Cancelamento de um artigo que está sendo revisado no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Ir para **Listas** > **Conhecimento** > **Meus Artigos - Não Publicados**.
3. Clique no link de um artigo no estado de fluxo de trabalho **Revisão**.
4. Clique em **Editar**.
5. Na lista relacionada Aprovações, na coluna **Estado**, clique em **Solicitado**.
   O formulário Aprovação é aberto em outra guia do Espaço do agente.
6. Na lista Estado, selecione **Aprovado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Salvar**.
   O artigo de conhecimento aprovado é publicado imediatamente ou na data de publicação programada, se o artigo estiver programado para publicação. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do artigo de conhecimento aumentará até o próximo número inteiro (por exemplo, de 2.02 a 3.0). No formulário Conhecimento do artigo, o estado do fluxo de trabalho muda para **Publicado**. A nova versão publicada do artigo é adicionada à lista relacionada Versões do artigo no formulário Conhecimento. A versão também está disponível na lista Todos os artigos em Espaço do agente, vá para **Conhecimento** > **Todos os Artigos**.

Tópicos relacionados

Exibição de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Solicitação de traduções de idiomas ausentes no Espaço do agente

Solicite a tradução de um artigo de conhecimento publicado nos idiomas disponíveis criando uma tarefa de tradução no Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento.
Certifique-se de que o administrador do sistema verifique as seguintes configurações:

- O plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) está ativado.
- O plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) está ativado.

  Nota:
  O plug-in 18N: Internationalization (com.glide.i18n) ativa o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization v2.

- A propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` é definida como verdadeira na interface da Now Platform. Para obter mais informações, consulte propriedades de Gestão de conhecimento.

Função necessária: agent_workspace_user

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique em **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os Artigos**.
3. Clique no link do artigo de conhecimento para o qual você deseja criar uma tarefa de tradução.
4. No formulário Conhecimento, clique em **Editar**.
5. Clique em **Solicitar traduções**.
6. Na caixa de diálogo Solicitar tradução, selecione um ou mais idiomas disponíveis na lista Selecionar idiomas. Se um idioma aparecer esmaecido, isso significa que uma tradução já está em andamento ou foi concluída para esse idioma. Alguns idiomas podem não estar disponíveis se o administrador do sistema tiver configurado somente idiomas específicos para a base de conhecimento na qual o artigo está contido.
7. Clique em **Enviar**.

Resultado

A tarefa de tradução é criada para o artigo nos idiomas selecionados e atribuída a um grupo ou usuário com base nas regras de atribuição, se configuradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Como criar atribuições de tradução para artigos de conhecimento

Tradução de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de tradução no Espaço do agente

Tradução de um artigo de conhecimento no Espaço do agente

Traduza artigos de conhecimento publicados para disponibilizá-los em outros idiomas.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento.
Certifique-se de que o administrador do sistema verifique as seguintes configurações:

- O plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) está ativado.
- O plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) está ativado.

Nota:
O plug-in 18N: Internationalization (com.glide.i18n) ativa o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization v2.

- A propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` é definida como `verdadeira` na interface da Now Platform. Para obter mais informações, consulte propriedades de Gestão de conhecimento.

Nota:
Quando a propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` estiver definida como `falsa`, traduza o artigo de conhecimento clicando em **Novo** na lista relacionada Versão traduzida de um formulário Conhecimento. O formulário Conhecimento que é exibido para traduzir o artigo é baseado no modelo de artigo de conhecimento de origem. Você pode inserir o conteúdo da tradução no formulário Conhecimento. Para obter mais informações sobre o formulário Conhecimento, consulte Criar um artigo de conhecimento no Espaço do agente.

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você tiver acesso de contribuição a um artigo de conhecimento, poderá traduzi-lo diretamente do formulário de conhecimento.
Se o administrador do sistema tiver configurado idiomas para a base de conhecimento, você poderá traduzir somente para esses idiomas. Para obter mais informações, consulte Criação de uma base de conhecimento.

Nota:
o recurso de gerenciamento de tradução não está disponível para blocos de conhecimento no Espaço do agente.

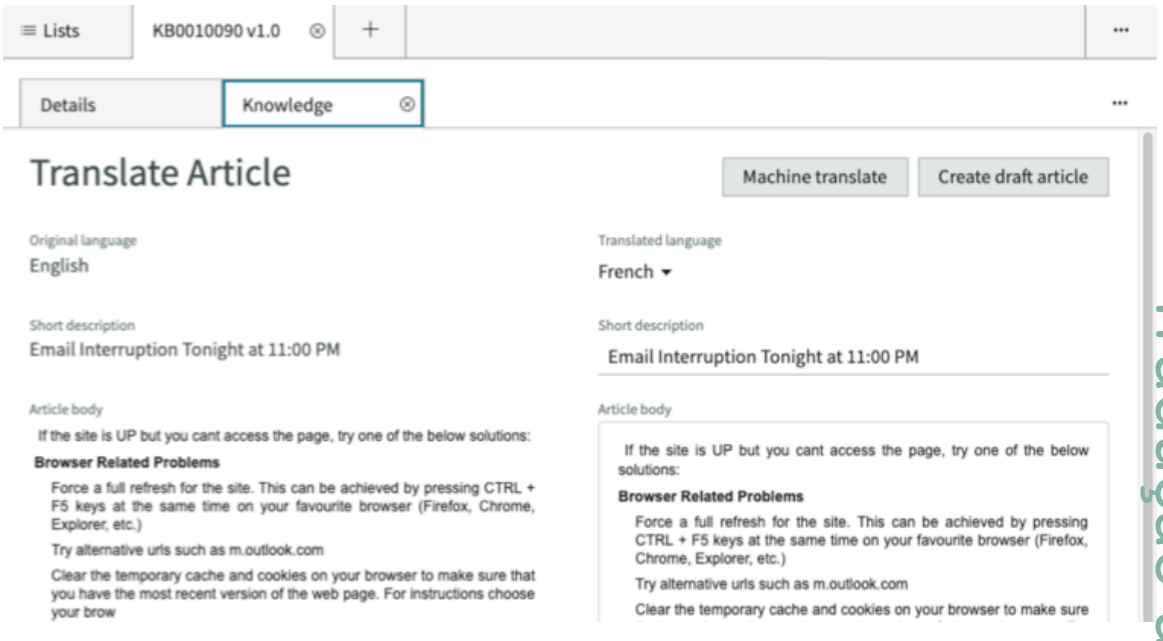
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique em **Listas** > **Conhecimento** > **Todos os Artigos**.
3. Na coluna **Número**, clique no link para o artigo de conhecimento que você deseja traduzir.
4. Clique em **Editar**.
5. Clique em **Traduzir**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
o botão **Traduzir** não estará disponível se a propriedade *glide.knowman.translation.enable_translation_task* estiver desabilitada, se traduções do artigo de conhecimento estiverem disponíveis em todos os idiomas disponíveis ou se uma tarefa de tradução já tiver sido criada para todos os idiomas disponíveis.

As seções Idioma original e Idioma traduzido aparecem lado a lado para facilitar a visualização, conforme mostrado na figura a seguir. O texto na seção "Idioma traduzido" ainda aparece no conteúdo do idioma original.



6. Forneça a tradução na seção Idioma traduzido.
   - Se a tradução dinâmica estiver habilitada, clique em **Tradução de máquina** para substituir automaticamente o conteúdo de rascunho na seção Idioma traduzido pelo conteúdo traduzido por máquina no idioma de destino.

     Nota:
     uma configuração de tradutor padrão deve estar disponível. Para configurar a API de tradução, consulte Dynamic translation .

     Quando você clica em **Tradução de máquina**, todo o conteúdo de rascunho na seção Idioma traduzido é substituído automaticamente pelo conteúdo traduzido por máquina.

   - Se a tradução dinâmica não estiver disponível, substitua o conteúdo de rascunho na seção Idioma traduzido pelo seu texto traduzido.
7. Clique em **Criar rascunho do artigo** para criar uma versão de rascunho do artigo traduzido.
8. Clique em **Publicar**.

Resultado

Quando a versão traduzida do artigo de conhecimento é publicada, um novo número de conhecimento é atribuído à versão traduzida. A versão traduzida fica disponível na lista "Todos os artigos" do Espaço do agente. Além disso, a lista relacionada Versões traduzidas no formulário Conhecimento do artigo de conhecimento original e traduzido é atualizada com todas as versões traduzidas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Solicitação de traduções de idiomas ausentes no Espaço do agente

Gestão de tradução

Tradução de um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de tradução no Espaço do agente

Traduza um artigo de conhecimento publicado para o qual uma tarefa de tradução foi atribuída a você.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento.
Certifique-se de que o administrador do sistema verifique as seguintes configurações:

- O plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) está ativado.
- O plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2) está ativado.

Nota:
O plug-in 18N: Internationalization (com.glide.i18n) ativa o plug-in I18N: Knowledge Management Internationalization v2.

- A propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` é definida como `verdadeira` na interface da Now Platform. Para obter mais informações, consulte propriedades de Gestão de conhecimento.

Função necessária: agent_workspace_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma tarefa de tradução é criada para um artigo de conhecimento quando uma solicitação de tradução é enviada ou quando a base de conhecimento é configurada para criar automaticamente tarefas de tradução. Para obter mais informações, consulte Solicitação de traduções de idiomas ausentes no Espaço do agente e Criação de uma base de conhecimento.

Nota:
o recurso de gerenciamento de tradução não está disponível para blocos de conhecimento no Espaço do agente.

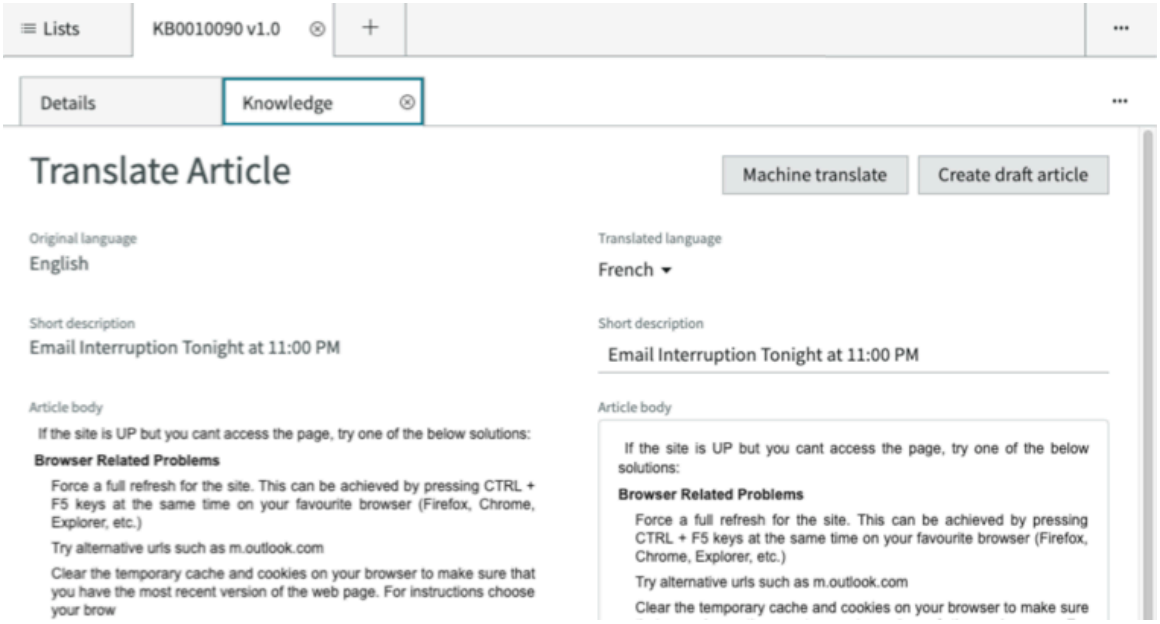
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Agent Workspace** > **Página inicial do Espaço do agente**.
2. Clique em **Listas** > **Conhecimento** > **Minhas Tarefas - Tradução**.
3. Na coluna **Número**, clique no link para uma tarefa de tradução.
4. Clique em **Traduzir**.

Nota:
o botão **Traduzir** não estará disponível se a propriedade `glide.knowman.translation.enable_translation_task` estiver desabilitada, se traduções do artigo de conhecimento estiverem disponíveis em todos os idiomas disponíveis ou se uma tarefa de tradução já tiver sido criada para todos os idiomas disponíveis.

As seções Idioma original e Idioma traduzido aparecem lado a lado para facilitar a visualização, conforme mostrado na figura a seguir. Por padrão, a seção Idioma traduzido inclui o conteúdo no idioma original.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Forneça a tradução na seção Idioma traduzido.
   - Se a tradução dinâmica estiver habilitada, clique em **Tradução de máquina** para substituir automaticamente o conteúdo de rascunho na seção Idioma traduzido pelo conteúdo traduzido por máquina no idioma de destino.

     Nota:
     uma configuração de tradutor padrão deve estar disponível. Para configurar a API de tradução, consulte Dynamic translation .

     Quando você clica em **Tradução de máquina**, todo o conteúdo de rascunho na seção Idioma traduzido é substituído automaticamente pelo conteúdo traduzido por máquina.

   - Se a tradução dinâmica não estiver disponível, substitua o conteúdo de rascunho na seção Idioma traduzido pelo seu texto traduzido.
6. Clique em **Criar rascunho do artigo** para criar uma versão de rascunho do artigo traduzido.
7. Clique em **Publicar**.

Resultado

Quando a versão traduzida do artigo de conhecimento é publicada, um novo número de conhecimento é atribuído à versão traduzida. A versão traduzida fica disponível na lista "Todos os artigos" do Espaço do agente. Além disso, a lista relacionada Versões traduzidas no formulário Conhecimento do artigo de conhecimento original e traduzido é atualizada com todas as versões traduzidas.

Tópicos relacionados

Solicitação de traduções de idiomas ausentes no Espaço do agente

Gestão de tradução

Autoria de artigo de conhecimento no Microsoft Word

Crie e acesse artigos de conhecimento no Microsoft Word implantando o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.

Um usuário com acesso de contribuição a uma base de conhecimento pode abrir, criar, editar, publicar e pesquisar artigos de conhecimento no painel Knowledge Management no

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Microsoft Word. Um usuário com acesso de leitura a uma base de conhecimento pode exibir o artigo no Microsoft Word. O Knowledge Management, add-in para Microsoft Word, está disponível somente na versão online do Microsoft Word.

O Knowledge Management, add-in para Microsoft Word, funciona com aplicações integradas à versão online do Microsoft Word, como Microsoft SharePoint e Microsoft OneDrive.

Considere os seguintes pontos ao usar o Knowledge Management, add-in do Microsoft Word, para manter artigos de conhecimento:

- O URL é gerado automaticamente para documentos do Word criados no Microsoft SharePoint e no Microsoft OneDrive somente com contas empresariais.

  Para outras aplicações e tipos de conta, você deve inserir manualmente o URL no campo **URL do documento** do formulário Conhecimento no Microsoft Word. Para obter mais informações, consulte Criação de um artigo de conhecimento no Microsoft Word.

- O tempo de conversão de um artigo de conhecimento a partir de um documento do Microsoft Word depende do tamanho do documento.
- Os cabeçalhos e rodapés correspondentes às páginas no documento do Word Microsoft aparecem como estão no artigo de conhecimento. Você pode remover cabeçalhos e rodapés no documento do Microsoft Word antes de criar ou atualizar o artigo de conhecimento.

Nota:
como administrador, você deve criar um registro de Privilégio de acesso restrito do solicitante para o add-in do Microsoft Word a fim de publicar o conteúdo de um artigo de conhecimento em bases de conhecimento com escopo. Para obter mais informações, consulte Configurações do privilégio de acesso do chamador restrito .

Informações de ativação

Ative o plug-in Knowledge Management - Add-in for Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word) para acessar artigos de conhecimento na aplicação Microsoft Word online. Para obter mais informações, consulte Ativação do Knowledge Management, add-in para Microsoft Word.

Tópicos relacionados

Exibição de um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Criação de um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Editar um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Publicação de um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Configurar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word

Login na sua instância da ServiceNow para criar artigos de conhecimento no Microsoft Word

Crie e colabore em artigos de conhecimento no Microsoft Word fazendo login em sua instância do ServiceNow na aplicação Word Online.

Antes de Iniciar

Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento na qual deseja criar o artigo de conhecimento.
O administrador do sistema e o administrador do Office 365 devem ter configurado o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word. (Para obter mais informações, consulte Configurar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você precisa se autenticar usando suas credenciais da instância ServiceNow para acessar e criar artigos de conhecimento usando o Microsoft Word. Também pode ser necessário se autenticar novamente se a sua sessão expirou.

Procedimento

1. Entre em sua conta do Office 365.
2. No inicializador da app Microsoft 365, selecione o ícone para iniciar a app Microsoft Word.
   Para obter mais informações, consulte Usar o inicializador de aplicativos do Office 365 .
3. Na seção Novo, clique em **Novo documento em branco** ou abra qualquer documento do Microsoft Word existente.
4. Na guia Página inicial, clique no ícone do Knowledge ( ).
5. No painel Knowledge Management do documento do Word, clique em **Fazer login no ServiceNow**.
   A página de login ServiceNow é aberta em uma guia separada do navegador.
6. Na página de login ServiceNow, insira suas credenciais ServiceNow.

Resultado

Após a autenticação bem-sucedida, a guia do navegador da instância ServiceNow é fechada, e você é redirecionado para a guia do navegador do Microsoft Word. No documento do Microsoft Word, o painel Knowledge Management exibe a tela de boas-vindas.

Exibição de um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Exiba um artigo de conhecimento no Microsoft Word, incluindo o número, a descrição resumida e o conteúdo do artigo.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador tenha configurado a Gestão de conhecimento - Suplemento do Microsoft Word. (Para obter mais informações, consulte Configurar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.)
- Você deve ter feito login na sua ServiceNow instância no aplicativo Word Online. Para obter mais informações, consulte Login na sua instância da ServiceNow para criar artigos de conhecimento no Microsoft Word.
- Você deve ter acesso de leitura ao artigo de conhecimento.
- Você deve estar conectado à sua conta do Office 365.

Procedimento

1. No inicializador da app Microsoft 365, selecione o ícone para iniciar a app Microsoft Word.
   Para obter mais informações, consulte Usar o inicializador de aplicativos do Office 365 .
2. Na seção Novo, clique em **Novo documento em branco** ou abra qualquer documento do Microsoft Word existente.
3. Na guia Página inicial do documento do Word, clique no ícone do Knowledge ( ).
4. Acesse o artigo no painel Knowledge Management do documento do Word.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No painel Knowledge Management, na caixa **Pesquisar**, insira o número ou a descrição do artigo de conhecimento.
- No painel Knowledge Management, clique em uma base de conhecimento para exibir uma lista de artigos de conhecimento dentro dessa base. Todas as bases de conhecimento e artigos de conhecimento associados para os quais você tem contribuição ou acesso de leitura aparecem no painel Gerenciamento de conhecimento.

5. No painel Knowledge Management, clique no link para o artigo de conhecimento que você deseja exibir.

Dica:
para voltar à exibição anterior no painel Knowledge Management, clique no ícone de cursor esquerdo . Para voltar à tela principal, clique no ícone de página inicial ( ).

Resultado

Se um artigo de conhecimento tiver sido criado a partir da aplicação Gestão de conhecimento na interface da Now Platform, o conteúdo do artigo será exibido no painel Documento e os detalhes do artigo serão exibidos no painel Knowledge Management do documento do Microsoft Word.

Se um artigo de conhecimento tiver sido criado usando outro documento do Word, o documento será aberto em uma nova guia do navegador com o conteúdo no painel Documento e os detalhes do artigo no painel Knowledge Management desse documento.

Nota:
se o artigo usar um modelo, o artigo será aberto na interface da Now Platform em uma nova guia do navegador. Não é possível editar artigos com modelos no Microsoft Word.

Os detalhes do artigo a seguir são exibidos no painel Knowledge Management.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Número	Número do artigo de conhecimento gerado automaticamente.
Base de conhecimento	Base de conhecimento na qual o artigo de conhecimento está armazenado. Você pode associar um artigo de conhecimento somente a uma base de conhecimento.
Categoria	Categoria do artigo de conhecimento. Este valor ajuda os usuários a encontrar o artigo em uma categoria selecionada. Você pode selecionar somente as categorias disponíveis na base de conhecimento selecionada. Artigos sem uma categoria aparecem na categoria (vazia).
Grupo de propriedade	Grupo de propriedade do artigo de conhecimento. Um grupo de propriedade consiste em um grupo de membros e um gerente responsável pelas tarefas de aprovação e feedback. Os grupos de propriedade podem publicar, editar e desativar artigos de conhecimento aos quais estão associados. **Nota:** Este campo estará disponível somente se a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enabled` estiver habilitada. Se nenhum grupo de propriedade for atribuído e as aprovações forem necessárias para publicar um artigo de conhecimento, ele será enviado automaticamente para aprovação do administrador e do gerente de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.
Fluxo de trabalho	Publicando o estado do fluxo de trabalho do artigo de conhecimento, como **Rascunho**, **Em Revisão**ou **Publicado**. Para um novo artigo, o estado do fluxo de trabalho é definido como **Rascunho**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Descrição resumida	Título do artigo de conhecimento. Este título aparece ao navegar e pesquisar artigos de conhecimento e na parte superior do artigo. Você pode inserir até 100 caracteres neste campo.
URL de documento	URL do artigo para acessar a versão online no Microsoft Word. O URL é gerado automaticamente para documentos do Word criados no Microsoft SharePoint e no Microsoft OneDrive somente com contas empresariais. Para outras aplicações e tipos de conta, você deve inserir manualmente o URL no campo **URL do documento**. **Nota:** evite copiar e colar o URL do navegador, pois isso pode nem sempre funcionar. Dependendo da ferramenta de colaboração do seu documento do Word, use o URL gerado especificamente para compartilhamento com outros usuários. Ao inserir manualmente o URL: • Para o Microsoft SharePoint, use o URL gerado pela aplicação Word Online para usuários específicos que você deseja que tenham acesso ao documento. • Para o Box, use o Box Shared Link. Para obter mais informações, consulte Criar links compartilhados .
Versão	Número da versão do artigo gerado automaticamente. Este número é incrementado quando são feitas mudanças em um artigo publicado. **Nota:** Este campo estará disponível se o recurso de controle de versões do artigo tiver sido habilitado.
Válido até	A data em que este artigo de conhecimento expira. Os artigos não aparecem nos resultados da pesquisa após a data **Válido até** ou se a data **Válido até** estiver em branco. O valor padrão do campo **Válido até** é derivado do campo **Validade** do artigo configurado para a base de conhecimento (consulte Criar uma base de conhecimento). A data **Válido até** começa na data em que o artigo foi criado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo**. Se o campo **Validade** do artigo estiver em branco, a data padrão no campo **Válido até** do artigo de conhecimento será definida como 1º de janeiro de 2100. Um autor ou editor de artigo pode escolher se deseja manter ou alterar o padrão de **Válido até**. No primeiro dia de cada mês, a aplicação envia uma notificação por e-mail para uma lista de destinatários autorizados para lembrá-los sobre os artigos que estão prestes a expirar no próximo mês. O destinatário pode estender a data **Válido até** para continuar usando o artigo. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar notificações por e-mail no Gestão de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
	Nota: Se o formato de data do sistema ou as preferências do usuário estiverem definidos para usar o formato de ano yy, você poderá enfrentar problemas quando a data **Válido até** estiver definida como a data padrão. Entre em contato com o administrador do sistema ou modifique as preferências do usuário para usar um formato de data com o formato de ano `aaaa`. Para obter mais informações, consulte Formato de campo de data e hora global e os tópicos Personalizar o formato de data do sistema.
Data de publicação programada	Data futura em que o artigo de conhecimento será publicado automaticamente. Para obter mais informações, consulte Programação de um artigo de conhecimento para publicação no Microsoft Word.

Tópicos relacionados

Criação de um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Editar um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Criação de um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Crie um artigo de conhecimento no Microsoft Word para criar e colaborar em conteúdo usando o Word.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador tenha configurado a Gestão de conhecimento - Suplemento do Microsoft Word. (Para obter mais informações, consulte Configurar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.)
- Você deve ter feito login na sua ServiceNow instância no aplicativo Word Online. Para obter mais informações, consulte Login na sua instância da ServiceNow para criar artigos de conhecimento no Microsoft Word.
- Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento na qual deseja criar o artigo de conhecimento.
- Você deve estar conectado à sua conta do Office 365.

Procedimento

1. No inicializador da app Microsoft 365, selecione o ícone para iniciar a app Microsoft Word a partir da sua conta do Office 365 e abrir um documento do Word.
   Para obter mais informações, consulte Usar o inicializador de aplicativo do Office 365 .
2. Na seção Novo, clique em **Novo documento em branco** ou abra qualquer documento do Microsoft Word existente.
3. Na guia Página inicial do documento do Word, clique no ícone do Knowledge ( ).
4. No painel Knowledge Management do documento do Word, clique em **Criar artigo**.
5. No formulário de conhecimento, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de conhecimento

Campo	Descrição
Número	Número do artigo de conhecimento gerado automaticamente.
Base de conhecimento	Base de conhecimento na qual o artigo de conhecimento está armazenado. Você pode associar um artigo de conhecimento somente a uma base de conhecimento.
Categoria	Categoria do artigo de conhecimento. Este valor ajuda os usuários a encontrar o artigo em uma categoria selecionada. Você pode selecionar somente as categorias disponíveis na base de conhecimento selecionada. Artigos sem uma categoria aparecem na categoria (vazia).
Grupo de propriedade	Grupo de propriedade do artigo de conhecimento. Um grupo de propriedade consiste em um grupo de membros e um gerente responsável pelas tarefas de aprovação e feedback. Os grupos de propriedade podem publicar, editar e desativar artigos de conhecimento aos quais estão associados. **Nota:** Este campo estará disponível somente se a propriedade `glide.knowman.ownership_group.enabled` estiver habilitada. Se nenhum grupo de propriedade for atribuído e as aprovações forem necessárias para publicar um artigo de conhecimento, ele será enviado automaticamente para aprovação do administrador e do gerente de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Grupos responsáveis.
Fluxo de trabalho	Publicando o estado do fluxo de trabalho do artigo de conhecimento, como **Rascunho**, **Em Revisão**ou **Publicado**. Para um novo artigo, o estado do fluxo de trabalho é definido como **Rascunho**.
Descrição resumida	Título do artigo de conhecimento. Este título aparece ao navegar e pesquisar artigos de conhecimento e na parte superior do artigo. Você pode inserir até 100 caracteres neste campo.
URL de documento	URL do artigo para acessar a versão online no Microsoft Word. O URL é gerado automaticamente para documentos do Word criados no Microsoft SharePoint e no Microsoft OneDrive somente com contas empresariais. Para outras aplicações e tipos de conta, você deve inserir manualmente o URL no campo **URL do documento**. **Nota:** evite copiar e colar o URL do navegador, pois isso pode nem sempre funcionar. Dependendo da ferramenta de colaboração do seu documento do Word, use o URL gerado especificamente para compartilhamento com outros usuários. Ao inserir manualmente o URL: ○ Para o Microsoft SharePoint, use o URL gerado pela aplicação Word Online para usuários específicos que você deseja que tenham acesso ao documento. ○ Para o Box, use o Box Shared Link. Para obter mais informações, consulte Criar links compartilhados .
Versão	Número da versão do artigo gerado automaticamente. Este número é incrementado quando são feitas mudanças em um artigo publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo estará disponível se o recurso de controle de versões do artigo tiver sido habilitado.
Válido até	A data em que este artigo de conhecimento expira. Os artigos não aparecem nos resultados da pesquisa após a data **Válido até** ou se a data **Válido até** estiver em branco. O valor padrão do campo **Válido até** é derivado do campo **Validade** do artigo configurado para a base de conhecimento (consulte Criar uma base de conhecimento). A data **Válido até** começa na data em que o artigo foi criado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo**. Se o campo **Validade** do artigo estiver em branco, a data padrão no campo **Válido até** do artigo de conhecimento será definida como 1º de janeiro de 2100. Um autor ou editor de artigo pode escolher se deseja manter ou alterar o padrão de **Válido até**. No primeiro dia de cada mês, a aplicação envia uma notificação por e-mail para uma lista de destinatários autorizados para lembrá-los sobre os artigos que estão prestes a expirar no próximo mês. O destinatário pode estender a data **Válido até** para continuar usando o artigo. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar notificações por e-mail no Gestão de conhecimento. **Nota:** Se o formato de data do sistema ou as preferências do usuário estiverem definidos para usar o formato de ano `yy`, você poderá enfrentar problemas quando a data **Válido até** estiver definida como a data padrão. Entre em contato com o administrador do sistema ou modifique as preferências do usuário para usar um formato de data com o formato de ano `aaaa`. Para obter mais informações, consulte Formato de campo de data e hora global e os tópicos Personalizar o formato de data do sistema.
Data de publicação programada	Data futura em que o artigo de conhecimento será publicado automaticamente. Para obter mais informações, consulte Programação de um artigo de conhecimento para publicação no Microsoft Word.

6. No painel Documento do documento do Word, insira o conteúdo do artigo.
7. No painel Knowledge Management do documento do Word, clique em **Enviar**.
8. **Opcional:** Publique o artigo clicando em **Publicar**.

   (Optional) Um artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento:

   - **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
   - **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Programação de um artigo de conhecimento para publicação no Microsoft Word.

Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do artigo de conhecimento será atualizado. Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

O que Fazer Depois

Você pode compartilhar o URL do documento para que os usuários possam ser coautores do documento. Para obter mais informações, consulte Colaboração e coautoria de documentos .

Editar um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Use o Microsoft Word para editar um artigo de conhecimento criado originalmente no Microsoft Word.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador tenha configurado a Gestão de conhecimento - Suplemento do Microsoft Word. (Para obter mais informações, consulte Configurar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.)
- Você deve ter feito login na sua ServiceNow instância no aplicativo Word Online. Para obter mais informações, consulte Login na sua instância da ServiceNow para criar artigos de conhecimento no Microsoft Word.
- Você deve ter acesso de contribuição ao artigo de conhecimento.
- Você deve estar conectado à sua conta do Office 365.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Não é possível editar um artigo de conhecimento que usa um modelo de artigo no Word.

Procedimento

1. No inicializador da app Microsoft 365, selecione o ícone para iniciar a app Microsoft Word. Para obter mais informações, consulte Usar o inicializador de aplicativos do Office 365 .
2. Na seção Novo, clique em **Novo documento em branco** ou abra qualquer documento do Microsoft Word existente.
3. Na guia Página inicial do documento do Word, clique no ícone do Knowledge ( ).
4. Acesse o artigo no painel Knowledge Management do documento do Word.
   - No painel Knowledge Management, na caixa **Pesquisar**, insira o número ou a descrição do artigo de conhecimento.
   - No painel Knowledge Management, clique em uma base de conhecimento para exibir uma lista de artigos de conhecimento dentro dessa base. Todas as bases de conhecimento e artigos de conhecimento associados aos quais você tem acesso de contribuição ou de leitura aparecem no painel Knowledge Management. No entanto, você pode editar artigos de conhecimento para os quais tem acesso de contribuição.
5. No painel Knowledge Management, clique no link para o artigo de conhecimento que você deseja editar.
6. Se o painel Documento do documento do Word tiver algum conteúdo, mantenha ou substitua-o.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para substituir o conteúdo existente no documento do Word pelo conteúdo do artigo selecionado, clique em **Substituir**.
- Para manter o conteúdo existente no documento do Word, clique em **Reter**.

Nota:
Quando você salvar o artigo, o conteúdo do documento do Word substituirá o conteúdo do artigo.

7. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, clique em **Check-out** para ver um artigo de conhecimento publicado.
   Você pode editar somente a versão mais recente de um artigo de conhecimento.
8. Edite o conteúdo do artigo no Microsoft Word.
   - Edite o conteúdo do artigo on-line usando o Microsoft Word no seu navegador.
   - Edite o conteúdo do artigo usando o aplicativo Word Desktop no computador. Nesse caso, depois de concluir a edição da versão para desktop do conteúdo do artigo, você deve retornar à versão online no navegador para salvar o conteúdo do artigo na sua instância ServiceNow.

   Dica:
   Se várias pessoas com acesso de contribuição ao artigo de conhecimento precisarem ser coautoras do mesmo documento, você poderá compartilhar o URL do documento. Para obter mais informações, consulte Colaboração e coautoria de documentos .
9. No painel Knowledge Management, clique em **Salvar**.
10. **Opcional:** Publique o artigo clicando em **Publicar** no painel Knowledge Management.
    O artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho da base de conhecimento.
    - **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
    - **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

    Para obter mais informações, consulte Programação de um artigo de conhecimento para publicação no Microsoft Word.

    Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número da versão do artigo de conhecimento aumentará até o próximo número inteiro (por exemplo, de 2.02 a 3.0). Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

Desvincular artigos de conhecimento de documentos do Microsoft Word vinculados

Desvincule um artigo de conhecimento de um documento do Microsoft Word vinculado para editar o artigo diretamente no formulário Conhecimento, na Now Platform.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que o artigo tenha sido criado usando o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se um artigo de conhecimento for criado usando o Knowledge Management - Add-in do Microsoft Word, você poderá editar o artigo usando somente o documento do Word vinculado na aplicação Word Online. No entanto, se você excluir ou mover o documento do Word vinculado, o URL para o documento do Word e o artigo será corrompido. Portanto, você não poderá mais editar o artigo usando o documento do Word vinculado. Para continuar editando esses artigos:

- Insira manualmente o novo URL do documento do Word no campo **URL do documento** no formulário Conhecimento no Microsoft Word. Para obter mais informações sobre o campo, consulte Criação de um artigo de conhecimento no Microsoft Word.
- Desvincule o artigo do documento do Word vinculado seguindo as etapas neste procedimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos**.
2. Selecione um artigo na categoria **Publicado** ou **Não publicado**.
3. No formulário Conhecimento, clique no link relacionado **Desvincular do Word**.

Publicação de um artigo de conhecimento no Microsoft Word

Use a aplicação Word Online para publicar um artigo de conhecimento criado originalmente no Microsoft Word para disponibilizá-lo para os usuários.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o administrador tenha configurado a Gestão de conhecimento - Suplemento do Microsoft Word. (Para obter mais informações, consulte Configurar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.)
- Você deve ter feito login na sua ServiceNow instância no aplicativo Word Online. Para obter mais informações, consulte Login na sua instância da ServiceNow para criar artigos de conhecimento no Microsoft Word.
- Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento na qual deseja publicar o artigo de conhecimento.
- Você deve estar conectado à sua conta do Office 365.

Procedimento

1. No inicializador da app Microsoft 365, selecione o ícone para iniciar a app Microsoft Word.
   Para obter mais informações, consulte Usar o inicializador de aplicativos do Office 365 .
2. Na seção Novo, clique em **Novo documento em branco** ou abra qualquer documento do Microsoft Word existente.
3. Na guia Página inicial do documento do Word, clique no ícone do Knowledge ( ).
4. Acesse o artigo no painel Knowledge Management do documento do Word.
   - No painel Knowledge Management, na caixa **Pesquisar**, insira o número ou a descrição do artigo de conhecimento.
   - No painel Knowledge Management, clique na base de conhecimento para exibir uma lista de artigos de conhecimento dentro dessa base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. No painel Knowledge Management, clique no link para o artigo de conhecimento que você deseja publicar.
6. No formulário Conhecimento, clique em **Publicar**.

Resultado

Um artigo de conhecimento é publicado dependendo da configuração do fluxo de trabalho de sua base de conhecimento:

- **Conhecimento - Publicação instantânea**: o artigo de conhecimento é publicado imediatamente, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.
- **Conhecimento – Aprovação de publicação**: o artigo de conhecimento é publicado mediante aprovação, a menos que esteja programado para ser publicado em uma data posterior.

Para obter mais informações, consulte Programação de um artigo de conhecimento para publicação no Microsoft Word.

Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, a versão do artigo de conhecimento será incrementada com base no padrão do número de versão.

Programação de um artigo de conhecimento para publicação no Microsoft Word

Defina uma hora e um dia específicos para que a versão de rascunho de um artigo de conhecimento criada no Microsoft Word seja publicada automaticamente.

Antes de Iniciar

- Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento que deseja programar para publicação.
- Você deve ter feito login na sua ServiceNow instância no aplicativo Word Online. Para obter mais informações, consulte Login na sua instância da ServiceNow para criar artigos de conhecimento no Microsoft Word.
- Você deve estar conectado à sua conta do Office 365.

Certifique-se de que o administrador do sistema verifique as seguintes configurações:

- O plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) está ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Knowledge Management Advanced.
- O recurso de controle de versões do artigo está habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo.
- O Knowledge Management, add-in para Microsoft Word, está habilitado. (Para obter mais informações, consulte Configurar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.)

Procedimento

1. No inicializador da app Microsoft 365, selecione o ícone para iniciar a app Microsoft Word. Para obter mais informações, consulte Usar o inicializador de aplicativos do Office 365 .
2. Na seção Novo, clique em **Novo documento em branco** ou abra qualquer documento do Microsoft Word existente.
3. Na guia Página inicial do documento do Word, clique no ícone do Knowledge ( ).
4. No painel Knowledge Management do documento do Word, na caixa **Pesquisar**, insira a descrição resumida do artigo de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique no link para o artigo de conhecimento no estado Rascunho que você deseja programar para publicação.

> **Nota:**
> O artigo de conhecimento deve ter sido criado originalmente usando o Microsoft Word.

6. No campo **Data de publicação programada**, clique no ícone mostrar calendário.
7. Selecione qualquer data futura no calendário.
8. No campo **Selecionar hora**, insira uma hora no formato hh:mm:ss.
9. Clique em **OK**.
10. Clique em **Publicar** para habilitar o fluxo de trabalho de publicação.

> **Dica:**
> Se você quiser cancelar a publicação programada de um artigo e mover o artigo de volta para o estado Rascunho, clique em **Cancelar**.

Resultado

Se as aprovações forem desabilitadas, o estado do artigo de conhecimento será alterado para **Programado para publicação** e o artigo será publicado automaticamente na data de publicação programada.

Se as aprovações estiverem habilitadas, o estado do artigo de conhecimento será alterado para Revisão. Se o artigo for aprovado, o estado do artigo será alterado para Programado para publicação. Se o artigo tiver sido aprovado após a data de publicação programada, o artigo será publicado imediatamente.

O número da versão do artigo de conhecimento aumenta com base no fluxo de trabalho de publicação. Para obter mais informações, consulte Números da versão do artigo de conhecimento.

Tópicos relacionados

Fluxos de trabalho de conhecimento

Aprovação de um artigo que está sendo revisado

Cancelamento de um artigo que está sendo revisado no Microsoft Word

Cancele um artigo de conhecimento que está sendo revisado e criado usando o Microsoft Word para interromper o processo de aprovação.

Antes de Iniciar

- Você deve ter acesso de contribuição à base de conhecimento que armazena o artigo de conhecimento que deseja cancelar.
- Você deve ter feito login na sua ServiceNow instância no aplicativo Word Online. Para obter mais informações, consulte Login na sua instância da ServiceNow para criar artigos de conhecimento no Microsoft Word.
- Você deve estar conectado à sua conta do Office 365.

Certifique-se de que o administrador do sistema verifique as seguintes configurações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced) está ativado. Para obter mais informações, consulte Ativar o plug-in Knowledge Management Advanced.
- O recurso de controle de versões do artigo está habilitado. Para obter mais informações, consulte Controle de versões do artigo.
- O Knowledge Management, add-in para Microsoft Word, está habilitado. (Para obter mais informações, consulte Configurar o Knowledge Management – Add-in para Microsoft Word.)

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O autor do artigo de conhecimento, os administradores de conhecimento e os administradores do sistema podem cancelar um artigo. Se um grupo responsável for atribuído a um artigo de conhecimento, o gerente e os membros do grupo também poderão cancelar o artigo de conhecimento.

Se uma versão de um artigo de conhecimento estiver no estado Revisão, você poderá cancelar somente a versão correspondente para fazer mudanças adicionais. O cancelamento do artigo resulta em um incremento de versão secundária.

Procedimento

1. No inicializador da app Microsoft 365, selecione o ícone para iniciar a app Microsoft Word.
   Para obter mais informações, consulte Usar o inicializador de aplicativos do Office 365 .
2. Na seção Novo, clique em **Novo documento em branco** ou abra qualquer documento do Microsoft Word existente.
3. Na guia Página inicial do documento do Word, clique no ícone do Knowledge ( ).
4. No painel Knowledge Management do documento do Word, na caixa **Pesquisar**, insira o título ou a descrição do artigo de conhecimento.
5. Clique no link para o artigo no estado Revisão que você deseja cancelar.
6. No formulário Conhecimento, clique em **Cancelar**.

Resultado

O artigo é aberto no modo de edição e o estado do artigo é alterado para Rascunho. O número da versão do artigo é aumentado em 0.01.

Criação de um artigo de conhecimento a partir de um caso de atendimento ao cliente

Reutilize informações de um caso de atendimento ao cliente criando artigos de conhecimento a partir de casos.

Antes de Iniciar

Seu administrador deve habilitar a criação de artigos a partir de casos de atendimento ao cliente.

Função necessária: sn_customerservice_agent ou knowledge

Procedimento

1. Navegar até **Atendimento ao cliente** > **Casos** > **Tudo**.
2. Selecione um caso a partir do qual você deseja criar um artigo de conhecimento.
3. Clique em **Criar conhecimento**.
   Os campos relevantes são copiados automaticamente do caso para o registro que é aberto.
4. No campo **Base de conhecimento**, insira o nome da base de conhecimento na qual deseja que o artigo seja exibido.
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fornecer feedback sobre os artigos de conhecimento

Você pode ver e contribuir com feedback sobre artigos de conhecimento.

Opções de feedback

Você pode enviar feedback para artigos de conhecimento destas maneiras:

- Sinalize um artigo como incorreto ou inadequado.
- Forneça um valor de classificação para o artigo.
- Marque um artigo como útil ou não útil.
- Veja comentários, adicione um novo comentário ou responda aos existentes.

Os usuários podem ver comentários diretamente no artigo. Os gerentes de conhecimento podem exibir os outros tipos de feedback navegando até **Conhecimento** > **Feedback**.

Nota:
Para saber mais sobre as propriedades de exibição do artigo de conhecimento e as opções de classificação que aparecem com os artigos, consulte Propriedades de exibição do artigo de conhecimento.

Administradores e gerentes de conhecimento podem desabilitar algumas opções de feedback usando os campos do formulário Base de conhecimento. Os administradores podem configurar opções de feedback usando propriedades.

Como sinalizar um artigo

Você pode sinalizar um artigo por conter conteúdo incorreto ou inadequado. Clique em **Sinalizar artigo** no cabeçalho do artigo para abrir uma nova janela, que permite que você insira as mudanças sugeridas.

- Os comentários sinalizados não aparecem na página de exibição de artigos. Usuários com as funções admin, knowledge_admin e knowledge_manager podem acessar artigos sinalizados navegando até **Tudo** > **Conhecimento** > **Artigos** > **Todos os Sinalizados**. Usuários com a função de conhecimento podem acessar seus artigos sinalizados navegando até **Tudo** > **Conhecimento** > **Gestão de feedback** > **Meus Sinalizados**.
- Se desabilitado, o autor do artigo e os usuários com as funções de administrador, knowledge_admin e knowledge_manager podem ver todos os comentários sinalizados. Outros usuários podem ver somente os próprios comentários sinalizados.

Nota:

- Você não pode desabilitar a sinalização de um artigo até que tenha desabilitado a sinalização de todos os comentários de feedback desse artigo.
- Se a opção "Desabilitar sugestão" estiver marcada no nível da Base de conhecimento, o botão **Sinalizar artigo** não aparecerá para nenhum artigo de conhecimento.

Os comentários sinalizados são armazenados na tabela Feedback de conhecimento (kb_feedback), mas não na tabela Mensagens do Live Feed (live_message).

Classificação de artigos

As cinco estrelas abaixo do título do artigo permitem que você indique a eficácia do artigo em uma escala de 1 a 5.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se a opção **Desabilitar classificação** estiver marcada no nível da Base de conhecimento, o botão "Classificar artigo" não aparecerá para nenhum artigo de conhecimento.

Marcação de artigos

A pergunta "É útil?" na parte inferior do artigo permite que você indique a utilidade dele com uma resposta simples **Sim** ou **Não**. As opções **Sim** e **Não** estarão sempre disponíveis na página de exibição de artigos de conhecimento, mesmo quando você tiver selecionado uma opção anteriormente.

Nota:
Se a opção **Desativar opção de marcar como útil** estiver marcada no nível da Base de conhecimento, o botão "Marcar artigo" não aparecerá para nenhum artigo de conhecimento.

Comentários

Os comentários de conhecimento na parte inferior do artigo usam o Live Feed para permitir uma conversa sobre um artigo de conhecimento. Por exemplo, você pode publicar respostas a comentários, adicionar anexos ou curtir comentários. A propriedade `glide.knowman.use_live_feed` controla a exibição de comentários em artigos de conhecimento. Se habilitada, o sistema usa o Live Feed para gerenciar e exibir feedback em artigos de conhecimento.

Nota:
Usuários não autenticados e usuários com somente a função snc_external não podem adicionar ou exibir anexos para comentários.

Tópicos relacionados

- Automatização do gerenciamento de feedback para melhorar o conteúdo
- Solicitação de uma base de conhecimento
- Criar um artigo de conhecimento a partir de um incidente em Espaço do agente do ITSM

Referência de Gestão do Conhecimento

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais que você usa para configurar e administrar Gestão de conhecimento.

Domain Separation e Change Management

Domain Separation é compatível com Gestão de conhecimento. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínio funciona de forma diferente nos diversos níveis de acesso de uma aplicação. No Knowledge Management, o acesso dos dados, do solicitante e do executante às bases de conhecimento é separado por domínio.

Como a separação de domínio funciona no Knowledge Management

No Knowledge Management, as seguintes regras se aplicam:

Dados: no nível de dados da separação de domínio, a visibilidade dos dados é separada de um domínio para outro. No sistema de base, bases de conhecimento, critérios do usuário, artigos, categorias, feedback do artigo, versões do artigo, modelos de artigo e fontes externas são separados por domínio.

Nota:
os dados de um domínio não podem ser vistos em nenhum outro domínio. Por exemplo, se você criar um artigo do Gestão de conhecimento em um domínio A usando um modelo de artigo que não está no domínio A, o artigo não ficará visível no domínio A. Da mesma forma, se criar um artigo do Gestão de conhecimento no domínio global usando um modelo que não está no global, o artigo poderá não ficar visível em todos os domínios.

Solicitante: as atividades do solicitante são compatíveis com os domínios do locatário. Os usuários podem pesquisar, visualizar, comentar e classificar artigos do próprio domínio, de qualquer domínio secundário e de domínios globais se o feedback estiver habilitado e se as configurações da base de conhecimento concederem acesso de leitura aos artigos.

- Os usuários no domínio global podem acessar artigos em todos os domínios se o acesso de leitura for concedido no nível de base de conhecimento e/ou de artigo.
- Os usuários no domínio primário podem acessar artigos nesse domínio, no domínio global e em todos os domínios secundários dele se o acesso de leitura for concedido no nível de base de conhecimento e/ou de artigo.
- Os usuários no domínio secundário podem acessar artigos nesse domínio e no domínio global se o acesso de leitura for concedido no nível de base de conhecimento e/ou de artigo.

Executante: a aplicação pode ser usada pelo executante nos domínios do locatário como um aplicativo de responsabilidade do domínio do locatário. Os usuários têm permissão para criar artigos nas bases de conhecimento do domínio deles, em qualquer domínio secundário e no domínio global se a base de conhecimento tiver critérios do usuário configurados para conceder acesso de contribuição.

- Os artigos são salvos automaticamente no domínio atual do usuário quando o artigo é criado.
- Se a propriedade do sistema `glide.knowman.allow_edit_global_articles` estiver habilitada, os usuários de um domínio diferente do global poderão fazer check-out e editar artigos globais. Caso contrário, os administradores do sistema e os usuários de um domínio diferente do global não poderão fazer check-out de artigos globais e receberão uma mensagem de aviso sobre isso. Dependendo do acesso que tiverem, os usuários poderão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

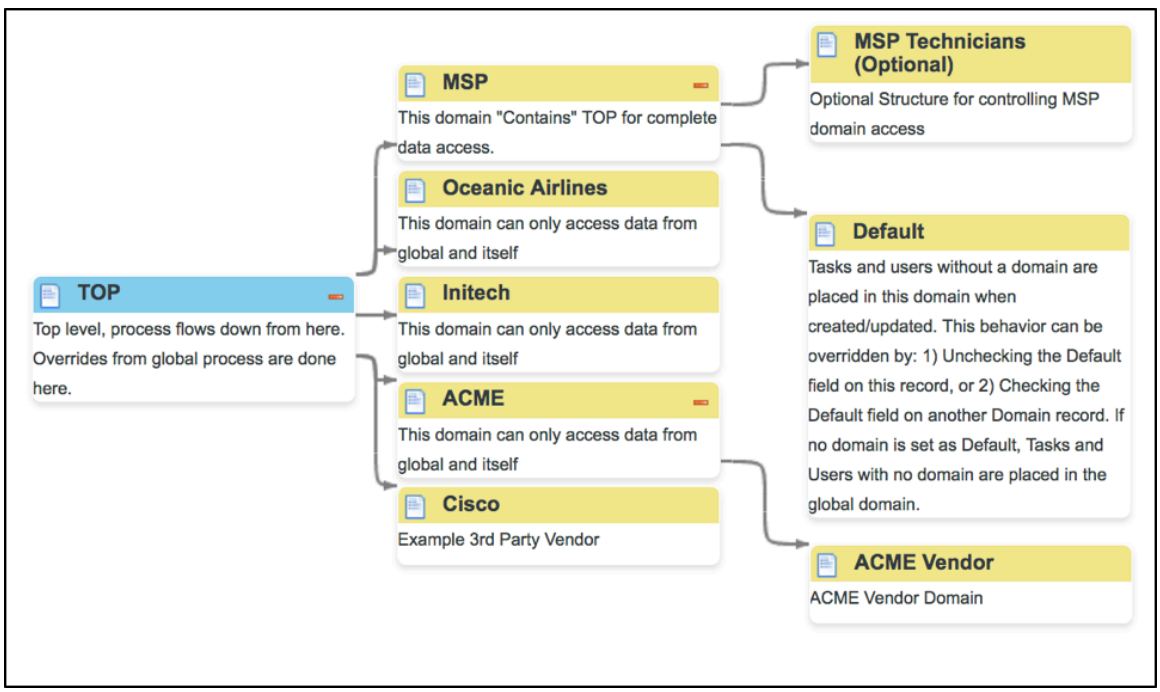
mudar o domínio deles para o domínio global para fazer check-out e editar os artigos globais.

- Os domínios dos artigos com controle de versão serão mantidos de acordo com o domínio da versão mais recente do artigo. Isso inclui a atualização do domínio das tabelas kb_version, kb_knowledge, kb_feedback e sys_attachment.
- Se os domínios contiverem outro domínio: se o domínio A contiver o domínio B, os usuários com acesso ao domínio A poderão criar artigos no domínio B alternando o escopo do domínio. Para saber mais sobre como alternar o escopo de domínio, consulte Domínios de visibilidade e domínios de conteúdo .

Consulte Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento para saber como controlar o acesso de contribuição e de leitura a bases e artigos de conhecimento.

Casos de uso

Esta imagem demonstra uma hierarquia de domínio básica que está disponível no sistema de base.



Casos de uso de solicitante

Domínio do usuário	Domínio da base de conhecimento	Domínio dos critérios de leitura do usuário	Domínio do artigo	Resultado
Global	Global	Global	Global	Pode visualizar, comentar e classificar artigos.
	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	
	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	
	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domínio do usuário	Domínio da base de conhecimento	Domínio dos critérios de leitura do usuário	Domínio do artigo	Resultado
Domínio primário (TOP)	Global	Global	Global	
	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	
	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	
	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	
Domínio secundário (TOP/ACME)	Global	Global	Global	Pode visualizar, comentar e classificar artigos.
	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	
	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	
	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	

Casos de uso de executante

Domínio do usuário	Domínio da base de conhecimento	Domínio dos critérios do usuário de contribuição	Domínio do artigo	Resultado
Global	Global	Global	Global	Pode criar, atualizar, visualizar, comentar e classificar artigos.
	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	
	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	
	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	
Domínio primário (TOP)	Global	Global	Global	
	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	
	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	
	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	
Domínio secundário (TOP/ACME)	Global	Global	Global	Pode criar, atualizar, visualizar, comentar e classificar artigos.
	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	Domínio primário (TOP)	
	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	Domínio secundário (TOP/ACME)	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domínio do usuário	Domínio da base de conhecimento	Domínio dos critérios do usuário de contribuição	Domínio do artigo	Resultado
	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	Domínio MSP (TOP/MSP)	

Problemas conhecidos

- As seguintes tabelas de IQA não são separadas por domínio:
  - Lista de check-list de IQA [kb_quality_checklist]
  - Pergunta de check-list [kb_checklist_question]
  - Resposta da check-list do artigo [kb_article_checklist_answer]

  Nota:
  a tabela Resposta da check-list do artigo não contém o campo Pedido. A aplicação mostra a lista em ordem aleatória.

- O comentário feito por um usuário em um artigo é armazenado no domínio do artigo, em vez do domínio do usuário.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Plug-ins adicionais para o Knowledge Management

Depois que o Gestão de conhecimento for ativado, você poderá ativar outros plug-ins que fornecem acesso a vários recursos adicionais do Knowledge Management.

Você deve ter função de administrador para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativação de um plug-in .

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Plug-in	Descrição
Knowledge Management Core (com.glideapp.knowledge)	Instala os principais itens do Gestão de conhecimento usados para permitir que outros plug-ins relacionados ao conhecimento funcionem, como o Knowledge V3, o Knowledge Advanced e o Knowledge Portal de serviços. O plug-in é ativado por padrão.
Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer)	Instala o plug-in Knowledge Management Advanced. A ativação/atualização desse plug-in valida artigos de conhecimento e bases de conhecimento para garantir que o plug-in Knowledge Advanced possa ser instalado com sucesso. Se a validação falhar, verifique os logs de ativação do plug-in e siga as instruções

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-in	Descrição
	fornecidas para corrigir erros. Depois de corrigir todos os problemas, execute novamente o plug-in.
Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced)	Adiciona recursos avançados ao Gestão de conhecimento, como controle de versão e assinaturas. Esse plug-in requer que todas as bases de conhecimento sejam da versão Knowledge V3. Use o plug-in Knowledge Management Advanced Installer para ativar esse plug-in.
Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml)	Fornece vários recursos do Gestão de conhecimento orientados por soluções de aprendizado de máquina. Por exemplo, recursos como artigos semelhantes e informações de demanda de conhecimento. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada. Entre em contato com a ServiceNow para obter mais detalhes. **Nota:** Quando você instala e ativa o plug-in Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml), o plug-in Predictive Intelligence for Contextual Search (com.snc.contextual_search_ml) também é ativado.
Performance Analytics - Content Pack - Knowledge Management (com.snc.pa.knowledge_v2)	Ativa o pacote de conteúdo do Performance Analytics para a solução Analytics and Reporting Gestão de conhecimento. A ativação desse plug-in em instâncias de produção pode exigir uma licença separada do Performance Analytics. Entre em contato com a ServiceNow para obter detalhes.
Knowledge Management V3 (com.snc.knowledge3)	Ativa o suporte para o Gestão de conhecimento V3. Ative esse plug-in ao atualizar o Eureka ou versões anteriores.
I18N: Knowledge Management Internationalization Plugin v2 (com.glideapp.knowledge.i18n2)	Ajuda a criar e manter traduções de um artigo em vários idiomas para que seja fácil gerenciar as traduções durante a criação e a exibição de artigos. A ativação de plug-ins de internacionalização para qualquer um dos idiomas disponíveis ativa automaticamente esse plug-in.
Knowledge Document (com.snc.knowledge_document)	Adiciona funcionalidades baseadas em conhecimento ao plug-in Managed Documents. Você pode criar um artigo de conhecimento a partir de um documento ou atualizar um documento de conhecimento para uma revisão mais recente.
Knowledge Management - External Content Integration (com.snc.knowledge.external_integration)	Adiciona recursos de pesquisa de conteúdo externo à aplicação Gestão de conhecimento. Depois de configurado, esse recurso cria uma cópia do conteúdo externo no ServiceNow como artigos de conhecimento e, em seguida, indexa os artigos por meio do Zing Search. Você deve ter privilégios de reutilização e cópia antes de configurar uma origem externa para ser pesquisável usando esse recurso.
Knowledge Management Wiki Support (com.glideapp.knowledge2.wiki)	Ativa o suporte para salvar artigos de conhecimento no campo Tipo wiki, em vez do campo Tipo HTML.
Knowledge Management KCS Capabilities (com.snc.knowledge_kcs_capabilities)	Permite o uso de funções KCS (kcs_contributor, kcs_publisher e kcs_candidate) e usa os campos de metadados para o estado do artigo KCS (governança e confiança).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-in	Descrição
Knowledge Management - Add-in para Microsoft Word (com.snc.knowledge.ms_word)	Permite a criação de conteúdo no Microsoft Word e a publicação como um artigo de conhecimento usando um add-in do Word.
Knowledge Blocks (com.snc.knowledge_blocks)	Permite que você crie blocos de conteúdo reutilizáveis que podem ser incluídos em artigos de conhecimento existentes. Esse recurso é capaz de exibir somente partes de um artigo para usuários específicos.
Knowledge Overview (com.sn_knowledge_overview)	Permite a geração de relatórios para fornecer uma visão geral da base de conhecimento e dos dados de artigos.

Componentes instalados com o Knowledge Management Core

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Knowledge Management Core (com.glideapp.knowledge), incluindo funções do usuário e tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis.

Funções instaladas

Função	Descrição	Contém as funções
Conhecimento [knowledge]	Usuários com a função de conhecimento podem contribuir com a base de conhecimento padrão e acessar o menu da aplicação Knowledge. A função de conhecimento é uma função do executante, e não do solicitante.	Nenhum.
Administrador de conhecimento [knowledge_admin]	O administrador de conhecimento pode criar novas bases de conhecimento e gerenciar todas as existentes.	O administrador de conhecimento contém a função de gerente de conhecimento.
Gerente de conhecimento [knowledge_manager]	Os gerentes de conhecimento executam funções administrativas para as bases de conhecimento que gerenciam, como definir categorias, fixar artigos importantes e aprovar mudanças em artigos. Os usuários selecionados como gerentes de uma base de conhecimento recebem essa função automaticamente.	O gerente de conhecimento contém a função de administrador de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Mapa de Tabela CSM [csm_table_map]	Armazena informações sobre a tabela de origem e destino do mapeamento. Por exemplo, ao criar um artigo de conhecimento a partir de um caso de atendimento ao cliente, a tabela de origem seria o caso de atendimento ao cliente [sn_customerservice_case] e a tabela de destino seria Conhecimento [kb_knowledge].
Mapa de Campo CSM [csm_field_map]	Armazena informações sobre os campos que são mapeados da tabela de origem para a tabela de destino em determinado mapa de tabela (mapa de tabela CSM). Por exemplo, ao criar um artigo de conhecimento a partir de um caso de atendimento ao cliente [sn_customerservice_case], o valor do campo de origem seria a descrição case.short e o valor do campo de destino seria a descrição knowledge.short.
Artigos relacionados [kb_2_kb]	Armazena informações sobre artigos de conhecimento relacionados.
Itens do catálogo relacionados [kb_2_sc]	Armazena informações sobre itens do catálogo relacionados.
Categoria de Conhecimento [kb_category]	Armazena a categoria de um artigo de conhecimento.
Tarefa de Feedback de Conhecimento [kb_feedback_task]	Armazena informações sobre a tarefa de feedback em um artigo de conhecimento.
Comentários de Conhecimento [kb_feedback]	Armazena informações sobre os comentários sinalizados em um artigo de conhecimento.
Palavra-chave de conhecimento [kb_keyword]	Armazena informações sobre palavras-chave associadas aos artigos de conhecimento em destaque na página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.
Base de conhecimento [kb_knowledge_base]	Armazena informações sobre bases de conhecimento que armazenam artigos de conhecimento.
Palavra-chave de conhecimento [kb_knowledge_keyword]	Armazena informações relacionadas ao mapeamento entre artigos de conhecimento e palavras-chave.
Conhecimento [kb_knowledge]	Armazena artigos de conhecimento organizados por base de conhecimento e categoria, bem como conteúdo em destaque e artigos populares.
Quem pode contribuir para a base de conhecimento [kb_uc_can_contribute_mtom]	Armazena informações sobre quem pode ler e gravar em uma base de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Quem pode ler a base de conhecimento [kb_uc_can_read_mtom]	Armazena informações sobre quem pode ler uma base de conhecimento.
Quem está impedido de contribuir para a base de conhecimento [kb_uc_cannot_contribute_mtom]	Armazena informações sobre quem não pode ler e gravar em uma base de conhecimento.
Quem está impedido de ler a base de conhecimento [kb_uc_cannot_read_mtom]	Armazena informações sobre quem não pode ler uma base de conhecimento.
Uso do Conhecimento [kb_use]	Armazena informações sobre o número de vezes que os artigos são exibidos e o número de vezes que os artigos de conhecimento são usados em um incidente, problema ou caso.
Conhecimento Relativo a Produtos [m2m_kb_ci]	Armazena informações sobre produtos relacionados a artigos de conhecimento.
Curtidas no Comentário de Conhecimento [m2m_kb_feedback_likes]	Armazena informações sobre os usuários que curtiram um comentário no feedback de conhecimento.
Conhecimento aplicado a tarefas [m2m_kb_task]	Armazena informações sobre artigos anexados a tarefas (incidente, caso ou problema).

Componentes instalados com os blocos de conhecimento

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de blocos de conhecimento, incluindo tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Bloco de Conhecimento [kb_knowledge_block]	Tabela Blocos de conhecimento. **Nota:** Essa tabela estende a tabela Conhecimento [kb_knowledge].
Conhecimento da Base de Conhecimento para Bloco	Tabela Conhecimento da base de conhecimento para bloco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[m2m_kb_knowledge_to_block]	
Conhecimento da Base de Conhecimento para Histórico do Bloco [m2m_kb_to_block_history]	Tabela Conhecimento da base de conhecimento para histórico do bloco.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Funções Gestão de conhecimento

Certas funções são necessárias para usar a funcionalidade do Knowledge Management.

Nota:
Os critérios do usuário determinam o acesso aos artigos de conhecimento. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento do acesso a bases de conhecimento e artigos de conhecimento.

Funções do Knowledge Management

Função	Descrição
conhecimento	Usuários com a função de conhecimento podem contribuir com a base de conhecimento padrão e acessar o menu da aplicação Knowledge. A função de conhecimento é uma função do executante, e não do solicitante. **Nota:** Os solicitantes podem exibir, comentar e enviar feedback sobre os artigos de conhecimento. No entanto, um solicitante não pode criar ou editar artigos.
knowledge_manager	Os gerentes de conhecimento executam funções administrativas para as bases de conhecimento que gerenciam, como definir categorias, fixar artigos importantes e aprovar mudanças em artigos. Os usuários selecionados como gerentes de uma base de conhecimento recebem essa função automaticamente. **Nota:** A função de conhecimento vem como uma função subordinada.
knowledge_admin	O administrador de conhecimento pode realizar todas as tarefas administrativas associadas à manutenção do sistema do Knowledge Management. **Nota:** • O usuário selecionado como administrador de conhecimento pode fazer mudanças em todas as bases de conhecimento, exceto a base de conhecimento com escopo. • A função de conhecimento vem como uma função subordinada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do Knowledge Management

Função	Descrição
knowledge_coach	Os coaches de conhecimento podem realizar pesquisas de IQA sobre artigos, escrever, editar e revisar artigos de conhecimento e orientar a equipe sobre as práticas recomendadas. **Nota:** A função de conhecimento vem como uma função subordinada.
knowledge_domain_expert	Especialistas em domínio do conhecimento realizam pesquisas de IQA sobre artigos, bem como escrever, editar e revisar artigos de gerenciamento de conhecimento. Um especialista no domínio de conhecimento acompanha a integridade da base de conhecimento. **Nota:** A função de conhecimento vem como uma função subordinada.
admin	Os administradores podem configurar fluxos de trabalho de conhecimento, definir propriedades de conhecimento e gerenciar painéis e formulários de conhecimento. **Nota:** Seguem as funções subordinadas disponíveis com uma função de administrador: • sn_templated_snip.template_snippet_admin • sn_employee.admin • taxonomy_admin • sn_ace.ace_user
knowledge_group_manager	Os gerentes de grupo de conhecimento podem adicionar ou remover membros em grupos responsáveis gerenciados por eles. Eles não podem mudar o gerente atribuído nos próprios grupos. O gerente só pode ser reatribuído pelo administrador de conhecimento. Os gerentes de grupo de conhecimento recebem tarefas de feedback por padrão. Eles podem reatribuir tarefas para outro membro do grupo, ou os membros do grupo podem atribuir uma tarefa de feedback a si próprios. **Nota:** A função de knowledge_group_member vem como uma função subordinada.
knowledge_group_member	Os membros do grupo de conhecimento fazem parte de um grupo responsável que pode ser associado a artigos de conhecimento. Eles podem aprovar artigos de conhecimento, atribuir tarefas de feedback a si mesmos e trabalhar nelas, bem como editar quaisquer artigos de conhecimento aos quais seu grupo responsável esteja atribuído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do Knowledge Management

Função	Descrição
	Nota: A função de conhecimento vem como uma função subordinada.
kcs_candidate	Os candidatos ao KCS entendem os fundamentos básicos do KCS. **Nota:** A função de conhecimento vem como uma função subordinada.
kcs_contributor	Os colaboradores do KCS podem criar ou validar artigos de conhecimento em suas áreas de produto sem precisarem ser revisados por um coach de conhecimento. Eles também podem criar e aprovar artigos para ampla visibilidade do público. **Nota:** A função de conhecimento vem como uma função subordinada.
kcs_publisher	Os publicadores do KCS são autores que têm bastante familiaridade com os padrões do KCS e criam mais artigos externos. **Nota:** A função de conhecimento vem como uma função subordinada.

As funções kcs_candidate, kcs_contributor e kcs_publisher também incluem a função de conhecimento. Para obter mais informações sobre essas funções relacionadas ao KCS, consulte o Guia de práticas do KCS v6 .

propriedades de Gestão de conhecimento

Como administrador, você pode configurar a aparência e a funcionalidade de muitos recursos da base de conhecimento usando as propriedades do Gestão de conhecimento.

Você pode acessar as propriedades Gestão de conhecimento navegando até **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades do Portal da Base de Conhecimento

As propriedades do Portal da Base de Conhecimento controlam a aparência e a funcionalidade da página do portal legado. Essa página do portal lista os artigos de conhecimento recentes e suas datas de publicação, organizados por tópico.

Propriedade	Descrição
Número de colunas nas páginas do Portal da Base de Conhecimento (`glide.knowman.columns`)	Defina o número de colunas para organizar os tópicos no Portal da Base de Conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Essa propriedade se aplica somente a páginas do Gestão de conhecimento v2. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v3.
Número máximo de artigos por bloco de conteúdo na página inicial (*glide.knowman.content_block_limit*)	Insira o número máximo de artigos a serem exibidos nas seções Mais úteis e Mais exibidos da página inicial de conhecimento. **Nota:** Essa propriedade se aplica somente a páginas do Gestão de conhecimento v2. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v3.
Omita categorias e tópicos vazios do Knowledge (*glide.knowman.show_only_populated*)	Marque a caixa de seleção para exibir seções de tópico somente se houver artigos para o tópico. Desmarque a caixa de seleção para mostrar todas as seções de tópico, mesmo aquelas sem artigos atribuídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Essa propriedade não se aplica à categoria Novo. Ela se aplica somente à base de conhecimento padrão e ao Portal da Base de Conhecimento legado. Os artigos do Gestão de conhecimento v3 não especificam um tópico. Portanto, essa propriedade se aplica somente a páginas do Knowledge v2. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v3.
Mostre descrições de seções do Knowledge (*glide.knowman.show_descriptions*).	Marque a caixa de seleção para exibir as descrições de tópicos no Portal da Base de Conhecimento. Para inserir essas descrições: 1. Edite um artigo de conhecimento existente. 2. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo Tópico e escolha Mostrar lista de seleção. 3. Abra o registro do nome do tópico e insira a descrição no campo Dica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Desmarque a caixa de seleção para omitir as descrições de seções do Portal da Base de Conhecimento. **Nota:** Essa propriedade se aplica somente a páginas do Gestão de conhecimento v2. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v3.
Número de itens da Base de Conhecimento para visualizar em uma seção (*glide.knowman.section_limit*)	Defina o número máximo de artigos por tópico para o Portal da Base de Conhecimento. Os artigos específicos mostrados dependem da configuração da propriedade "Classificar campo" da seção do Knowledge. **Nota:** Essa propriedade se aplica somente a páginas do Gestão de conhecimento v2. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v3.
Campo de classificação da seção do Knowledge (*glide.knowman.section_sort*)	Selecione a ordem padrão dos artigos em cada seção de tópico no Portal da Base de Conhecimento. • Publicado: usa a data de publicação. • Contagem de exibições: usa o número de vezes que os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	artigos foram visualizados durante o período especificado na propriedade "Número de dias usados ao somar exibições de artigos" (aplicável somente ao Gestão de conhecimento v2.) • Em ordem alfabética: usa a primeira letra do título do artigo (campo Descrição resumida). **Nota:** Essa propriedade se aplica somente a páginas do Gestão de conhecimento v2. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v3.
Direção de classificação da seção da Base de Conhecimento (*glide.knowman.section_sort_direction*)	Selecione a ordem, ascendente ou descendente, em que os artigos são listados em cada seção de tópico no Portal da Base de Conhecimento. O valor usado para classificação é definido na propriedade do campo de classificação da seção Conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Essa propriedade se aplica somente a páginas do Gestão de conhecimento v2. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v3.
Mostrar artigos não publicados no portal da Base de Conhecimento e nas listas de tópicos (*glide.knowman.show_unpublished*)	Marque a caixa de seleção para permitir que os usuários vejam artigos não publicados no portal de conhecimento e nos resultados da pesquisa de conhecimento. Use as propriedades subsequentes da "Lista de funções..." para designar quais usuários podem ver artigos em vários estados não publicados. Se essa opção não for selecionada, os usuários com funções apropriadas poderão acessar artigos não publicados por meio de outros módulos da aplicação Knowledge Base.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem ver artigos no estado de fluxo de trabalho Revisão no Portal de Conhecimento e na lista de tópicos *glide.knowman.section.view_roles.review*:	Insira os nomes das funções exatamente como eles aparecem em **Administração de usuários** > **Funções**. Se a propriedade "Mostrar artigos não publicados no portal da Base de Conhecimento e nas listas de tópicos" for selecionada, os usuários com essas funções verão os artigos no estado de fluxo de trabalho Revisão no portal de conhecimento, na lista de tópicos que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	aparece quando eles clicam em um título de tópico no portal e nos resultados da pesquisa de conhecimento.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem visualizar artigos no estado de fluxo de trabalho Rascunho no portal de Conhecimento e na lista de Tópicos (*glide.knowman.section.view_roles.draft*):	Insira os nomes das funções exatamente como eles aparecem em **Administração de usuários** > **Funções**. Se a propriedade "Mostrar artigos não publicados no portal da Base de Conhecimento e nas listas de tópicos" for selecionada, os usuários com essas funções verão os artigos no estado de fluxo de trabalho Rascunho no portal de conhecimento, na lista de tópicos que aparece quando eles clicam em um título de tópico no portal e nos resultados da pesquisa de conhecimento.
Definir funções que podem ver artigos nos estados de fluxo de trabalho outro/personalizado (*glide.knowman.section.view_roles.stagesAndRoles*)	Insira os nomes das funções exatamente como eles aparecem em **Administração de usuários** > **Funções**. Se a propriedade "Mostrar artigos não publicados no portal da Base de Conhecimento e nas listas de tópicos" for selecionada, defina o campo personalizado e a função como `workflow state: [roles];`. Os usuários com essas funções veem artigos no estado de fluxo de trabalho personalizado no portal de conhecimento. A propriedade não é aplicável aos artigos de conhecimento desativados. Somente usuários

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	com a função knowledge_admin podem ver artigos desativados.
O número de artigos que são carregados assincronamente ao rolar para baixo na página de resultados da pesquisa (*glide.knowman.search.articles_per_page*)	Insira o número de artigos a serem exibidos durante uma pesquisa. **Nota:** Essa propriedade se aplica somente a páginas do Gestão de conhecimento v3. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v2.
Mostrar somente títulos de tópicos de Conhecimento na página do portal (sem links de artigo) (*glide.knowman.home_titlesonly*)	Marque a caixa de seleção para omitir todos os títulos de artigo do portal de conhecimento e mostrar somente os nomes dos tópicos. Os usuários podem clicar no título do tópico para ver a lista de artigos relacionados. **Nota:** Essa propriedade se aplica somente a páginas do Gestão de conhecimento v2. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v3.
Número de dias (inteiro, padrão de 30) usados ao somar exibições de artigos (*glide.knowman.view_age.days*)	Insira um número de dias a ser considerado ao calcular a contagem de exibições. O campo Contagem de exibição no formulário de conhecimento será atualizado periodicamente para refletir a contagem de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	exibições com base nesta propriedade. Por exemplo, se você inserir 60, a contagem de exibições será o número total de exibições nos últimos 60 dias. Insira 0 para que ServiceNow considere todas as exibições, independentemente da data. **Nota:** Se você editar esta propriedade, execute o trabalho programado Contar uso de conhecimento para ver as mudanças imediatamente. Por padrão, o trabalho programado Contar uso de conhecimento é executado diariamente e atualiza as contagens de exibição nos artigos de conhecimento. Para exibir o trabalho programado, navegue até **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Trabalhos programados**. Novos clientes a partir da versão Paris não terão acesso à propriedade Ver contagem e ao trabalho programado Contagem de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	conhecimento. Os clientes existentes antes da versão Paris podem continuar usando a propriedade e o trabalho programado. Se você definir o valor da propriedade como 0: • O trabalho programado Contagem de conhecimento não será executado. • A contagem de exibições de um artigo não terá uma contagem contínua, a contagem de exibições atual será incrementada para cada exibição de artigo
Colocar automaticamente o cursor na caixa de pesquisa do portal de Conhecimento (*glide.knowman.portal_search_focus*)	Marque a caixa de seleção para que o ServiceNow coloque o cursor no campo de pesquisa quando um usuário abrir o portal de conhecimento. Desmarque a caixa de seleção para que os usuários cliquem no campo de pesquisa antes de inserir um termo de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Essa propriedade se aplica somente a páginas do Gestão de conhecimento v2. Ela não é compatível com páginas do Gestão de conhecimento v3.
Cache no nível de sessão em "Artigo mais útil" (*glide.knowman.use_session_cache_for_most_useful_articles*)	Defina a propriedade como verdadeira para habilitar o cache de nível de sessão no widget do portal "Artigos mais úteis". • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: propriedade do sistema
Habilite o SEO do portal selecionado para a página de exibição do artigo. (*glide.knowman.serviceportal.seo_portals*)	O valor contém uma lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviço. A indexação SEO de artigos de conhecimento está habilitada nos portais mencionados na lista e está bloqueada pela metatag noindex para outros portais. Se pelo menos um portal estiver listado, as sugestões de SEO serão exibidas quando os usuários criarem ou editarem artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor-padrão: nenhum • Local: propriedade do sistema **Nota:** Se o valor da propriedade estiver vazio, a indexação será habilitada para todos os portais.
Lista separada por vírgulas de sys_ids de registro do portal de serviço (*glide.knowman.serviceportal.use_numbered_url.portals*)	Configure o valor da propriedade para incluir sys_id de qualquer portal para que os URLs do artigo nos widgets do portal (por exemplo, Mais Útil, Em destaque, Artigos mais exibidos, Artigo relacionado) e os resultados da pesquisa usem o parâmetro sysparm_number em vez do parâmetro sys_kb_id. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: propriedade do sistema **Nota:** Se houver vários portais, delimite os sys_ids deles por vírgulas (,).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Ver artigo como outro usuário (*glide.knowman.enable_view_as_user*)	Defina a propriedade como true para pesquisar e ver um artigo como outro usuário autorizado. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: propriedade do sistema
(*glide.knowman.serviceportal.seo_user_agent*)	Esta propriedade contém os padrões de nome dos bots, que são usados para determinar se o usuário-agente é um bot do rastreador de pesquisa. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: propriedade do sistema

Propriedades de pesquisa de conhecimento

Propriedades de pesquisa de conhecimento dão a você controle sobre as opções de pesquisa disponíveis para os usuários e a apresentação de resultados de pesquisa.

Nota:
As propriedades de pesquisa de conhecimento são aplicáveis somente à pesquisa do Zing. Para configurar a implementação da Pesquisa com IA, consulte Configurando Pesquisa com IA .

Propriedade	Descrição
Ordem de resultados da pesquisa de conhecimento (*glide.knowman.order.search*)	Selecione a ordem de exibição dos resultados da pesquisa: • **Número de exibições**: ordena os resultados da pesquisa com base na propriedade **Número de dias usados ao somar as exibições do artigo**. • **Relevância**: ordena os resultados da pesquisa com base no conteúdo semelhante ao termo da pesquis • **Última modificação**: ordena os resultados da pesqu com base na data de modificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Esta propriedade é aplicável para pesquisa na aplicaç Gestão de conhecimento e não na pesquisa global da Now Platform.
Método de pesquisa para encontrar artigos de Conhecimento a partir de uma tarefa ou diretamente na Base de Conhecimento (*glide.knowman.search.operator*)	Selecione a abordagem de pesquisa a ser usada quando o termo d pesquisa incluir várias palavras. • **Consulta OR**: retorna artigos que contêm pelo men uma palavra do termo de pesquisa. • **Consulta AND e depois OR**: primeiro pesquisa artigo que incluam todas as palavras do termo de pesquis (uma consulta AND). Se nenhuma correspondência for encontrada, uma consulta OR será realizada.
Mostrar autor nos resultados de pesquisa de conhecimento (*glide.knowman.search.show_author*)	Marque a caixa de seleção para incluir o autor de cada artigo nos resultados da pesquisa de conhecimento. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, os artigos com um número de versão men ou igual a 1.0 serão exibidos como **Autoria de <nome>** artigos com um número de versão maior que 1.0 será exibidos como **Revisado por <nome>**.
Mostrar data e hora da última modificação nos resultados da pesquisa de conhecimento (*glide.knowman.search.show_last_modified*)	Marque a caixa de seleção para mostrar a data e a hora em que foi feita a última edição do artigo nos resultados da pesquisa de conhecimento.
Mostrar data de publicação nos resultados de pesquisa de conhecimento (*glide.knowman.search.show_published*)	Marque a caixa de seleção para mostrar a data em que o artigo fo atualizado nos resultados da pesquisa de conhecimento.
Mostrar categoria nos resultados da pesquisa de bases de conhecimento (*glide.knowman.search.show_category*)	Marque a caixa de seleção para incluir as trilhas de categoria de c artigo nos resultados da pesquisa de conhecimento.
Mostrar o número de exibições nos resultados da pesquisa de bases de conhecimento (*glide.knowman.search.show_view_count*)	Marque a caixa de seleção para incluir o número de vezes que ca artigo foi visualizado nos resultados da pesquisa de conhecimento
Como exibir anexos nos resultados da pesquisa de conhecimento (*glide.knowman.search.attachment*)	Selecione o comportamento de como os anexos são mostrados no resultados da pesquisa: • **Não mostrar anexo** • **Mostrar somente link para anexo** (padrão) • **Mostrar anexo com snippet de texto** Para obter o melhor desempenho, selecione **Não mostrar anexo**ou **Mostrar somente link para anexo**. **Nota:** A partir da versão San Diego , a opção **Mostrar somente link para anexo** é ativada por padrão. Para os clientes das versões anteriores à San Diego, a seleção padrão é **Mostrar anexo com snippet de texto**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Mostrar relevância nos resultados de pesquisa de conhecimento (*glide.knowman.search.show_relevancy*)	Marque a caixa de seleção para mostrar o quão relevante cada resultado da pesquisa é com base na cadeia de caracteres de pesquisa. O valor **Relevância** só é mostrado quando a propriedade de ordem do resultado da pesquisa de conhecimento definida como **Relevância**.
Mostrar o número de blocos de conhecimento nos resultados da pesquisa de bloco de conhecimento ao criar ou atualizar um artigo de conhecimento (*glide.knowman.add_blocks.search_results*)	Defina quantos resultados de pesquisa podem ser exibidos quando um bloco de conhecimento é pesquisado. Por padrão, o valor mínimo é 6 e o máximo é 25.
Habilitar resultados da pesquisa instantânea para conhecimento (*glide.knowman.search.instant_results*)	Marque a caixa de seleção para habilitar a pesquisa instantânea para os resultados de pesquisa. O valor padrão é definido como **Não**.
Mostrar nome da Base de conhecimento nos resultados da pesquisa de Conhecimento (*glide.knowman.search.show_knowledgebase*)	Marque a caixa de seleção para exibir a base de conhecimento à qual o artigo de conhecimento pertence. Por exemplo, **TI**.
Mostrar a classificação média de resultados de pesquisa de conhecimento (*glide.knowman.search.show_rating*)	Marque a caixa de seleção para exibir a classificação média por estrelas dos artigos da base de conhecimento. Esta propriedade é aplicável aos resultados da pesquisa de artigos de conhecimento que aparecem na página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços e aos widgets do portal de serviços como Artigos em destaque de conhecimento e Artigos de conhecimento mais exibidos. Para obter mais informações, consulte Recursos da página de resultados de pesquisa do Knowledge Management Portal de serviços e Configuração de opções de instância de widget de página inicial.
Mostrar número de artigo nos resultados da pesquisa na base de conhecimento (*glide.knowman.search.show_article_number*)	Marque a caixa de seleção para exibir o número de cada artigo no resultado da pesquisa. Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o número do artigo e o número da versão serão exibidos para cada artigo nos resultados da pesquisa.
Especificar o idioma padrão para pesquisar artigos (*glide.knowman.search.default_language*)	Defina esta propriedade para o idioma padrão para a pesquisa de artigos. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: especificado pelo usuário • Local: propriedade do sistema **Nota:** Se a propriedade *glide.knowman.enable_multi_language_sear* estiver definida como **true**, a funcionalidade de pesquisa em vários idiomas substituirá a funcionalidade de pesquisa no idioma padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Habilitar a pesquisa em vários idiomas (*glide.knowman.enable_multi_language_search*)	Defina a propriedade como **verdadeiro** para habilitar a pesquisa em vários idiomas simultaneamente. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: propriedade do sistema **Nota:** Se esta propriedade estiver definida como **Verdadeira**, ela substituirá a configuração da propriedade *glide.knowman.search.default_language*.
Desabilitar recurso de Blocos de conhecimento (*glide.knowman.blocks.enable*)	Permite que você desabilite o recurso de Blocos de conhecimento parcialmente. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: propriedade do sistema **Nota:** Se a propriedade estiver definida como **Verdadeira** e o campo **Habilitar blocos** for selecionado: • Você poderá criar novos blocos nas Bases de conhecimento. • Você poderá adicionar blocos a um artigo nas Bases de conhecimento. Se a propriedade for definida como **Falsa**: • Você não poderá criar novos blocos. • Você não poderá adicionar blocos a artigos novos ou existentes. • O campo **Habilitar blocos** ficará inativo no formulário das Bases de conhecimento. • Todos os artigos existentes no conteúdo do bloco continuarão a mostrar o conteúdo.

Propriedades de exibição do artigo de conhecimento

As propriedades de exibição do artigo fornecem controle sobre os metadados e as opções de classificação que aparecem com os artigos. Elas também permitem que você conceda acesso a opções de feedback individuais com base na função do usuário.

Propriedade	Descrição
Mostrar as tarefas às quais um artigo foi anexado recentemente (*glide.knowman.recent_tasks.display*)	Marque a caixa de seleção para que a exibição do artigo inclua uma lista de tarefas associadas a ele. A lista de tarefas associadas aparece no widget "Tarefas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	mais recentes" na página de exibição do artigo. O widget aparece somente quando uma tarefa é anexada ao artigo e esta propriedade está definida como **Sim**. Artigos de conhecimento podem ser anexados a uma tarefa clicando no botão **Anexar à tarefa** após pesquisar em um formulário.
Número de tarefas anexadas para exibir durante a visualização de um artigo (*glide.knowman.recent_tasks*)	Especifique o número máximo de tarefas a serem listadas na exibição de um artigo.
Mostrar a seção de classificação do artigo, que pode incluir opcionalmente uma classificação sim/não, uma classificação por estrelas e opções de sinalização (*glide.knowman.show_rating_options*)	Marque a caixa de seleção para exibir as opções de classificação para usuários com funções específicas. Desmarque a caixa de seleção para omitir a seção de classificação para todos os usuários, independentemente da função. O campo **Feedback** é sempre exibido para todos os usuários.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem visualizar a seção de classificação de um artigo, que pode incluir opcionalmente uma classificação sim/não, uma classificação por estrelas e uma opção de sinalização (*glide.knowman.show_rating_options.roles*)	Insira os nomes das funções exatamente como eles aparecem em **Administração de usuários** > **Funções**. Se a opção **Mostrar a seção de classificação do artigo** for selecionada, os usuários com as funções listadas nesse local verão as opções de classificação sim/não, classificação por estrelas e sinalização, de acordo com as configurações de propriedade relacionadas. Inclua todas as funções que têm permissão para ver qualquer uma dessas opções de classificação. Propriedades separadas permitem que você identifique funções específicas para cada opção separadamente. Todas as funções nessas propriedades também devem ser listadas aqui.
Mostrar a opção de classificação sim/não para "Este artigo foi útil?" (*glide.knowman.show_yn_rating*)	Marque a caixa de seleção para exibir a classificação "Este artigo foi útil?" para os usuários com funções definidas na propriedade associada. Ela aparecerá somente se a propriedade **Mostrar seção de classificação do artigo** estiver selecionada.
Lista de funções (separadas por vírgula) que podem visualizar a opção de classificação sim/não "Este artigo foi útil?" (*glide.knowman.show_yn_rating.roles*)	Insira os nomes das funções exatamente como eles aparecem em **Administração de usuários** > **Funções**. Se as propriedades **Mostrar seção de classificação do artigo** e **Mostrar "Este artigo foi útil?"** forem selecionadas, os usuários com as funções listadas aqui verão a classificação "Este artigo foi útil?" na exibição do artigo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Todas as funções listadas aqui também devem ser listadas na propriedade **Lista de funções que podem visualizar a seção de classificação de um artigo**.
Mostrar o link "Criar Incidente" (*glide.knowman.create_incident_link.display*)	Marque a caixa de seleção **Sim** para exibir o link **Criar incidente**.
URL usado para o link "Criar Incidente" (*glide.knowman.create_incident_link*)	Insira o URL da página em que os usuários podem criar um incidente somente se a propriedade **Mostrar o link "Criar incidente"** estiver selecionada. Para encontrar o URL, abra a página apropriada, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e escolha **Copiar URL**. Destaque o URL que aparece e use o recurso de copiar e colar do navegador para colocá-lo nesse campo de propriedade.
Mostrar a opção de classificação por cinco estrelas (*glide.knowman.show_star_rating*)	Marque a caixa de seleção para exibir a classificação por cinco estrelas para os usuários com funções definidas na propriedade associada. Ela aparecerá somente se a propriedade **Mostrar seção de classificação do artigo** estiver selecionada. Esta propriedade é aplicável à página de exibição do artigo de conhecimento no Knowledge Management Portal de serviços. Para obter mais informações, consulte Recursos da página de exibição de artigos do Knowledge Management Portal de serviços.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem visualizar a opção de classificação por cinco estrelas (*glide.knowman.show_star_rating.roles*)	Insira os nomes das funções exatamente como eles aparecem em **Administração de usuários** > **Funções**. Se as propriedades **Mostrar seção de classificação do artigo** e **Mostrar a opção de classificação por cinco estrelas** forem selecionadas, os usuários com as funções listadas aqui verão a opção de classificação por cinco estrelas na exibição do artigo. Todas as funções listadas aqui também devem ser listadas na propriedade **Lista de funções que podem visualizar a seção de classificação de um artigo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Mostrar a opção "Sinalizar artigo" para identificar artigos incompletos/imprecisos (*glide.knowman.show_flag*)	Marque a caixa de seleção para exibir a opção de sinalizar artigo para os usuários com funções definidas na propriedade associada. Ela aparecerá somente se a propriedade **Mostrar seção de classificação do artigo** estiver selecionada.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem sinalizar artigos como incompletos/imprecisos (*glide.knowman.show_flag.roles*)	Insira os nomes das funções exatamente como eles aparecem em **Administração de usuários** > **Funções**. Se as propriedades **Mostrar seção de classificação do artigo** e **Mostrar a opção "Sinalizar artigo"** forem selecionadas, os usuários com as funções listadas aqui verão a opção de sinalizar artigo na exibição dele. Todas as funções listadas aqui também devem ser listadas na propriedade **Lista de funções que podem visualizar a seção de classificação de um artigo**.
Mostrar comentários de usuários em artigos de conhecimento (*glide.knowman.show_user_feedback*)	Selecione uma opção para mostrar comentários do usuário **Quando o artigo for carregado**, **Quando o usuário clicar no link para mostrar comentários** ou **Nunca** para os usuários com funções definidas na propriedade associada.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem visualizar comentários de usuários em um artigo (*glide.knowman.show_user_feedback.roles*)	Insira os nomes das funções exatamente como eles aparecem em **Administração de usuários** > **Funções**. Se a propriedade **Mostrar comentários de usuários em artigos de conhecimento** estiver selecionada, os usuários com as funções listadas aqui poderão adicionar e visualizar comentários do usuário na exibição do artigo.
Número máximo de comentários de usuários exibidos em um artigo de conhecimento (*glide.knowman.feedback.display_threshold*)	Defina o número máximo de comentários de usuários a serem exibidos. Se nenhum valor for definido, todos os comentários serão exibidos. Esta propriedade não se aplica a comentários no Live Feed na página de exibição do artigo.
Usar o Live Feed para feedback de Conhecimento (*glide.knowman.use_live_feed*)	Defina a propriedade como **Verdadeira** para usar o Live Feed para gerenciar e exibir feedback em artigos de conhecimento. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso • Local: propriedade do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Determina o número máximo de feedbacks a artigos de conhecimento que o usuário pode publicar por dia (*glide.knowman.max_comments_per_user_daily*).	Insira o valor para definir o máximo de feedbacks por dia. • Tipo: inteiro • Valor padrão: • Local: propriedade do sistema **Nota:** Se nenhum valor for definido, nenhuma restrição será aplicada ao número de feedbacks.

Propriedades da página inicial de Conhecimento

As propriedades da página inicial de Conhecimento controlam o conteúdo em destaque nessa página.

Título da tabela

Propriedade	Descrição
Exibir ou ocultar a contagem de artigos e perguntas na página inicial de Conhecimento (*glide.knowman.show_number_on_homepage*)	Selecione para exibir ou ocultar a contagem de artigos de conhecimento e perguntas na página inicial de Conhecimento.
Palavra-chave padrão para obtenção de artigos fixados (*glide.knowman.default_keyword*)	Insira uma palavra-chave padrão para artigos fixados. Artigos fixados com a palavra-chave especificada aparecem na seção "Conteúdo em destaque" da página inicial de conhecimento.
Exibir ou ocultar a contagem de artigos e pergunta na categoria e nas categorias secundárias (*glide.knowman.show_number_on_categories*)	Selecione para exibir a contagem de artigos e perguntas em cada categoria, incluindo subcategorias, ao navegar ou pesquisar nas bases de conhecimento.
Mostrar a página inicial de Conhecimento quando o usuário tiver acesso a apenas uma Base de conhecimento (*glide.knowman.show_home_if_one_kb*)	Selecione para exibir a página inicial de Conhecimento quando o usuário atual tiver acesso a apenas uma Base de conhecimento.
Título de cabeçalho padrão para seção de artigos fixados nas páginas iniciais de conhecimento (*glide.knowman.default_pinned_section_header_title*)	Insira um título para a seção "Conteúdo em destaque" da página inicial de conhecimento.

Outras propriedades de conhecimento

As outras propriedades de conhecimento permitem que você controle os recursos gerais de gerenciamento de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Ao anexar um artigo a um incidente, copie o conteúdo para este campo (*glide.knowman.attach.fields*)	Quando um usuário pesquisa conhecimento em incidente, problema ou mudança) e clica no bo sistema copia o número do artigo e o conteúdo **Valor**. Esse campo geralmente é de registro, c **de trabalho**. Use a referência com pontos para cop registros relacionados. Se um campo e campo será ignorado. Se a propriedade não tiver um valor, o
Exibir a página de um artigo somente leitura quando os artigos são visualizados na pesquisa contextual (*glide.knowman.contextual_search.show_read_only_article*)	Exibe a página de um artigo somente leitura qu visualizados na pesquisa contextual. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro **Nota:** A propriedade *glide.knowman.contextual_sea* é ativada por padrão. Se a propriedade não manualmente e defina seu valor como **ver** conhecimento somente leitura acessados n informações, consulte Adição de uma pro
Logotipo do Knowledge Management a ser exibido se os quadros da ServiceNow estiverem acabando (*glide.knowman.frameless_logo*)	Clique no da ferramenta de pesquisa de ref imagem a ser exibido nas páginas conhecim aplicação ServiceNow. Por exemplo, a imagem se você criar um site do Sistema de gestão de c conhecimento. Você também pode inserir o **No** banco de dados para usá-la. **Nota:** Essa propriedade se aplica somente a pági compatível com páginas do Knowledge v3
Oculte a funcionalidade "Importar" (botão e arrastar-e-soltar) para todos os usuários (*glide.knowman.import.hide_import_functionality*)	Selecione **Sim** para ocultar o botão **Importar** Se você ainda não migrou para o Know Knowledge v2 legado, pode configurar **artigos** para impedir que os usuários in de conhecimento.
Mostrar caixa de seleção de publicação na janela pop-up de importação de conhecimento (*glide.knowman.import.show_publish_checkbox*)	Selecione **Não** para remover a caixa de seleção importação de conhecimento para que um artig do processo de importação. O padrão é sim.
Usar o fluxo de trabalho de envio (*glide.knowman.submission.workflow*)	Marque a caixa de seleção **Sim** para usar o flu conhecimento, em vez do fluxo de trabalho de selecionada, sempre que um usuário criar conh problema, o conteúdo será colocado em um reg

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	de artigo. A transformação dos envios de conhe trabalho específico.
O sys_id da base de conhecimento ao criar conhecimento a partir de registros de tarefa (*glide.knowman.task_kb*)	Insira o sys_id da base de conhecimento para c criados a partir de tarefas.
Antes de exibir o texto do artigo em resultados de pesquisas ou na exibição de artigo, verifique as ACLs em nível de campo no campo apropriado: kb_knowledge.text (artigo HTML) ou kb_knowledge.wiki (artigo de texto de wiki) (*glide.knowman.text.check_can_read*)	Marque esta caixa de seleção se os usuários pre para visualizar campos de texto na tabela Conh visualizações de artigos nos resultados da pesq
Definir o número de resultados a serem considerados ao criar os filtros de pesquisa (*glide.knowman.search.facet_depth*)	Defina o número máximo de artigos de conhec resultados da pesquisa para preencher os filtros • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: 300 • Local: propriedade do sistema
Enviar uma notificação aos aprovadores e autores no fluxo de trabalho de aprovação de artigos (*glide.knowman.enable_approval_notification*)	Marque esta caixa de seleção para enviar notifi padrão, a propriedade está habilitada.
Permitir que artigos de domínio global sejam verificados ou editados por usuários em outro domínio (*glide.knowman.allow_edit_global_articles*)	Insira o valor verdadeiro para habilitar o chec usuários de um domínio diferente do domínio g • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: propriedade do sistema
Ao mostrar uma lista de artigos no portal de Conhecimento (usando a Página de IU kb_list), remova os artigos que o usuário não pode visualizar antes de criar a lista (*glide.knowman.list.filter*)	Insira o valor verdadeiro para habilitar a remo ver antes de criar a lista de artigos no portal de • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: propriedade do sistema Se você tiver um grande número de artigos em dessa propriedade como verdadeira afetará ne
Criar tarefa de tradução quando um artigo for publicado (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Insira o valor verdadeiro para habilitar a criaç • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: propriedade do sistema **Nota:** Quando você habilita essa propriedade, nã conhecimento de artigos existentes.
Negar o acesso a uma base de conhecimento quando a respectiva lista de critérios do usuário "Pode ler" ou "Pode contribuir" não for especificada (*glide.knowman.block_access_with_no_user_criteria*)	Insira o valor verdadeiro para negar o acesso conhecimento quando os critérios do usuário "P definidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: propriedade do sistema
Substituir o acesso de contribuição com base nos critérios do usuário "Pode ler" ou "Não pode ler" em nível de artigo (*glide.knowman.apply_article_read_criteria*)	Insira o valor verdadeiro para substituir o aces conhecimento com base nos critérios do usuári de artigo. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: propriedade do sistema
Enviar notificações por e-mail no primeiro dia de cada mês para artigos que expiram no próximo mês (*glide.knowman.enable_article_expiry_notification*)	Insira o valor verdadeiro para enviar notificaç destinatários, no primeiro dia de cada mês, sob A lista de destinatários depende do grupo respo versões do artigo. Para obter mais informações • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: propriedade do sistema
Determinar se devem ser aplicadas ACLs nos resultados da pesquisa (*glide.knowman.search.apply_acls*)	Insira o valor verdadeiro para aplicar ACLs d pesquisa de artigos de conhecimento. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: propriedade do sistema **Nota:** Se a *glide.knowman.search.appl* verdadeira, uma base de conhecimento ser pesquisa poderá aparecer no aspecto do ca base de conhecimento. Para obter mais inf opções de instância de widget de aspecto
Lista separada por vírgulas de todos os domínios dos sites do Office365 online, na qual o add-in do Word para Knowledge Management estará disponível (*sn_km_word.glide.knowman.word.xframe*)	Insira uma lista de todos os domínios primários ao qual o Knowledge Management, add-in para várias entradas, separe os domínios com vírgul • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: propriedade do sistema
Baixar o documento original do Word na página de exibição do artigo em um portal e no espaço. Habilitar a	Insira o valor verdadeiro para baixar o docum exibição do artigo de conhecimento em um por

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
propriedade pode afetar a relevância da pesquisa do artigo (*sn_km_word.glide.knowman.enable_document_download*)	• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: propriedade do sistema
Determinar a duração necessária para capturar as métricas (exibições de artigo, exibições de página do portal e pesquisas no portal). *glide.knowman.usage_metrics_duration*	Insira o valor para mudar a duração e capturar • Tipo: inteiro • Valor padrão: 60 • Local: propriedade do sistema
Traduzir um artigo de conhecimento a partir de uma tarefa de tradução (*glide.knowman.translation.enable_translation_task*)	Insira o valor verdadeiro para habilitar a tradu • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro
Idioma padrão para pesquisar artigos de conhecimento (*glide.knowman.search.default_language*)	Permite que você defina o idioma padrão para diferente do idioma conectado. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: Nenhum • Local: propriedade do sistema Veja a seguir os valores de dois caract pesquisa padrão: • en: inglês dos EUA • fr: francês • es: espanhol • it: italiano • de: alemão Para habilitar a pesquisa de diferentes navegue até **Tudo** > **Conhecimento** > **A** **Habilitar a pesquisa em vários idiomas** **Nota:** se a propriedade do sistema *glide.knowman.search.default* poderá pesquisar um idioma de cada vez. você poderá pesquisar vários idiomas simu
Fornecer artigo de substituição para um artigo desativado (*glide.knowman.enable_article_replacement_on_retire*)	Permite que você forneça um artigo de substitu desativado. Por padrão, o valor da propriedade • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: propriedade do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Desativar o bloco de conhecimento anexado a um artigo (*glide.knowman.allow_retire_block*)	Insira o valor verdadeiro para desativar o bloc artigo. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: propriedade do sistema **Nota:** se você definir a propriedade do sistema (*glide.knowman.allow_retire_b* • Um artigo estiver associado ao b janela pop-up exibirá a mensage Você ainda deseja desativar este b • Nenhum artigo estiver associado uma janela pop-up exibirá Tem c este bloco?
Determinar o tamanho do documento recomendado (*glide.knowman.import.max_document_size*)	Permite que você defina o tamanho de arquivo importar um documento. Por padrão, o valor é • Tipo: inteiro • Valor padrão: 30 • Local: propriedade do sistema

Propriedades de controle de versões do artigo

O administrador de conhecimento pode definir propriedades de conhecimento que permitem aos usuários editar campos específicos em artigos publicados sem criar novas versões.

O recurso de controle de versões do artigo requer o plug-in Knowledge Management Advanced (com.snc.knowledge_advanced). Para obter mais informações, consulte Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced.

Propriedade	Descrição
Habilitar o recurso de controle de versões do artigo (*glide.knowman.versioning.enabled*)	Marque a caixa de seleção para habilitar o recurso de controle de versões do artigo. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**
Habilite pequenas edições no artigo publicado sem criar uma nova versão (*glide.knowman.versioning.enable_minor_edits*)	Marque a caixa de seleção para habilitar pequenas edições em artigos publicados e anexos associados sem criar uma nova versão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades** **Nota:** para realizar pequenas edições nos artigos publicados, o usuário deve ser o responsável, o administrador ou o gerente da base de conhecimento.
Uma lista de campos separada por vírgulas que pode ser editada em artigos publicados sem criar uma nova versão (*glide.knowman.versioning.minor_edit_fields*)	Insira os campos em uma lista de campos separada por vírgulas que pode ser editada em artigos publicados sem criar uma nova versão. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: valid_to • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades** Você também pode inserir os anexos de valor da propriedade para adicionar ou remover anexos associados a um artigo de conhecimento sem fazer check-out do artigo.

Propriedades da assinatura de conhecimento

O administrador de conhecimento pode definir propriedades de configuração que permitem que os usuários assinem bases de conhecimento e artigos de conhecimento.

Propriedade	Descrição
Habilitar recurso de assinatura para KM (*glide.knowman.enable_km_subscription*)	Marque a caixa de seleção para habilitar o recurso de assinatura de conhecimento. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
Lista de funções (separada por vírgulas) que pode ter o recurso de assinatura (*glide.knowman.enable_km_subscription.roles*)	Insira as funções em uma lista separada por vírgulas que podem usar o recurso de assinatura de conhecimento. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: conhecimento • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**
Lista de estados de fluxo de trabalho (separados por vírgulas) que podem ter o recurso de assinatura (*glide.knowman.enable_km_subscription.workflow_state*)	Insira os estados de fluxo de trabalho para artigos de conhecimento em uma lista separada por vírgulas que os usuários podem assinar. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: rascunho, revisão, publicado • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**

Propriedades de índice de qualidade do artigo

O administrador de conhecimento pode definir a pontuação de aprovação para revisões do IQA usando a página de propriedades de conhecimento.

Propriedades do Índice de qualidade do artigo

Propriedade	Descrição
Pontuação de aprovação para revisões do IQA (*glide.knowman.aqi_pass_score*)	Defina a pontuação de aprovação para revisões do IQA. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 70 • Intervalo de valores possíveis: 1-100
Lista de estados de fluxo de trabalho do artigo para executar revisões do IQA (*glide.knowman.aqi.article_workflow_states*)	Insira os estados de fluxo de trabalho do artigo em uma lista separada por vírgulas em que os usuários podem fazer revisões do IQA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Índice de qualidade do artigo

Propriedade	Descrição
	• Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: rascunho, revisão, publicado

Propriedades de integração do conteúdo externo

Os administradores podem configurar as propriedades para adicionar tipos de conteúdo permitidos e mudar o rótulo da IU para o recurso de integração de conteúdo externo.

Propriedades para integração do conteúdo externo

Propriedade	Descrição
Limite máximo para o tamanho total de conteúdo externo no Knowledge Management (em GB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_content_size*) **Nota:** Esse é um campo somente leitura.	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 2
Tamanho máximo de um artigo externo, incluindo seus anexos (em MB) (*sn_km_intg.glide.knowman.external.max_article_size*) **Nota:** Esse é um campo somente leitura.	• Tipo: inteiro • Valor padrão: 8
Uma lista editável, separada por vírgulas, de tipos de conteúdo permitidos a serem processados no sistema de origem (*sn_km_intg.glide.knowman.external.allow_content_types*)	• Tipo: valores separados p • Valor padrão: application/msword,application/vnd.officedocument.wordproc vnd.ms-excel,application/officedocument.spreadsh vnd.ms-powerpoint,applic officedocument.presentat pdf,text/plain,text/html,in • Outros valores possíveis: audio/mpeg
Lista de tipos de conteúdo não autorizados a serem processados no sistema de origem (*sn_km_intg.glide.knowman.external.reject_content_types*) **Nota:** Esta propriedade é somente leitura e tem precedência sobre os tipos de conteúdo permitidos.	• Tipo: valores separados p • Valor padrão: application/apple-diskimage,applicati executable
Rótulo de IU para indicar artigos externos nos resultados da pesquisa e páginas de visualização de artigos (*sn_km_intg.glide.knowman.external.ui_label_for_external_content*)	• Tipo: cadeia de caractere • Valor padrão: conteúdo e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de feedback de conhecimento acionáveis

O administrador de conhecimento pode definir propriedades de configuração que criariam tarefas de feedback acionáveis.

Propriedades para feedback de conhecimento acionável

Propriedade	Descrição
Criar uma tarefa de feedback acionável quando um artigo for sinalizado. (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_flag*)	Marque a caixa de seleção para habilitar a geração de tarefa de feedback acionável quando um artigo for sinalizado por conteúdo incorreto ou inadequado. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**
Criar uma tarefa de feedback acionável quando um artigo for marcado como não útil (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_helpful*)	Marque a caixa de seleção para habilitar a geração de tarefa de feedback acionável quando um artigo for marcado como não útil. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**
Criar tarefas de feedback acionáveis quando um artigo for classificado nesse valor ou abaixo dele. 0 ou nenhum valor indica que as tarefas de feedback	Uma tarefa de feedback acionável é criada quando um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para feedback de conhecimento acionável

Propriedade	Descrição
acionáveis não serão habilitadas para o feedback de tipo de classificação (*glide.knowman.feedback.enable_actionable_feedback_for_rating*)	artigo é classificado como igual ou inferior a este valor. O artigo é classificado em uma escala de 1 a 5. • Tipo: inteiro • Valor-padrão: nenhum • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**
Criar uma tarefa de feedback acionável somente quando os detalhes de feedback forem fornecidos para o feedback negativo (*glide.knowman.feedback.enable_explicit_feedback*)	Marque a caixa de seleção para habilitar a geração de tarefa de feedback acionável para o feedback negativo. • Tipo: verdadeiro| falso • Valor padrão: falso • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para feedback de conhecimento acionável

Propriedade	Descrição
	Nota: Defina a propriedade como **verdadeira** para desativar a geração de tarefa de feedback se: • O modal de feedback for "fechar" ou "cancelar" • Outra opção tiver sido escolhida e nenhum motivo fornecido

Propriedades da responsabilidade pelo grupo

O administrador de conhecimento pode definir propriedades da responsabilidade pelo grupo que permitem o uso de grupos responsáveis para artigos de conhecimento e decidir quem pode editar e aprovar um artigo de conhecimento publicado.

Propriedade	Descrição
Habilitar grupo responsável por artigos de conhecimento (*glide.knowman.ownership_group.enabled*)	Marque a caixa de seleção para habilitar a associação de grupos responsáveis com artigos de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Nota: Depois de definir esta propriedade como **verdadeira**, tente não alterá-la para **falsa**. Antes de definir esta propriedade novamente como **falsa**, reatribua manualmente todos os artigos de conhecimento associados a qualquer grupo responsável, feche todas as aprovações de artigo enviadas para grupos responsáveis e resolva todas as tarefas de feedback em aberto atribuídas a grupos responsáveis. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**
Manter o acesso de contribuição do autor ou revisor do artigo de conhecimento vinculado ao grupo responsável (*glide.knowman.ownership_group.override*)	Marque a caixa de seleção para permitir que o autor e o revisor de um artigo de conhecimento mantenham o acesso de contribuição ao artigo, mesmo quando um grupo responsável estiver associado ao artigo. • Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**
Permitir a aprovação do artigo de autoria própria como membro do grupo responsável (*glide.knowman.ownership_group.allow_self_approval*)	Marque a caixa de seleção para permitir que os membros do grupo responsável aprovem artigos de autoria própria para publicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Digite: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Conhecimento** > **Administração** > **Propriedades**

Testes de início rápido para Gestão de conhecimento

Confirme se o Gestão de conhecimento ainda funciona depois que você fizer qualquer alteração na configuração, como aplicar uma atualização ou desenvolver uma aplicação. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido do Gestão de conhecimento exigem a ativação dos plug-ins Knowledge Management Core (com.glideapp.knowledge), Knowledge Management Advanced Installer (com.snc.knowledge_advanced.installer), Blocos de conhecimento (com.snc.knowledge_blocks) e Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo).

KM: pacote de testes da Gestão de conhecimento

Teste	Descrição	Versão de lançamento
KM: criar artigo de modelo KCS com fluxo de trabalho de publicação de aprovação	Verificar a criação de um artigo de modelo KCS com fluxo de trabalho de publicação de aprovação. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	Madrid
KM: criar artigo padrão de várias versões com fluxo de trabalho de publicação de aprovação	Verifique a criação do artigo padrão de várias versões com fluxo de trabalho de publicação de aprovação. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	Madrid
KM: assinatura de nível de artigo	Verifique se os usuários podem assinar um artigo de conhecimento. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	New York
KM: critérios do usuário que abrangem canRead e canContribute	Verifique a criação dos critérios do usuário canRead e canContribute	Madrid

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KM: pacote de testes da Gestão de conhecimento

Teste	Descrição	Versão de lançamento
for KnowledgeBase e canRead no nível do artigo	para a base de conhecimento e os critérios do usuário canRead para o artigo. **Nota:** Requer o plug-in principal do Knowledge Management.	
KM: criar um artigo KCS a partir de um caso	Verifique a criação de um artigo KCS a partir de um caso. **Nota:** Requer os plug-ins Knowledge Management Advanced Installer e Customer Service Management Demo Data.	Madrid
KM: assinaturas de nível de base de conhecimento	Verifique se os usuários podem assinar um Base de conhecimento. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	New York
KM: AQI	Verifique a criação, atribuição e revisão de uma lista de verificação de AQI. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	New York
KM: o solicitante realiza a pesquisa, exibe o artigo, fornece feedback (não útil com tarefa de feedback)	Verifique se a solicitação de pesquisa, a revisão, o fornecimento de feedback não foram úteis e a criação de uma tarefa de feedback para um artigo no Gestão de conhecimento Portal de serviços. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	New York
KM: criar e editar um artigo do formulário de tarefa de feedback	Confirme a disponibilidade dos botões **Criar artigo** e **Editar artigo** em um formulário	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KM: pacote de testes da Gestão de conhecimento

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	de tarefas de feedback de conhecimento. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	
KM: pesquisar artigos fixados e verificar a classificação de cliques mais alta	Verifique a solicitação de pesquisa e se o valor de classificação de clique de um artigo fixado foi adicionado à tabela de pesquisas de conhecimento (ts_query_kb). **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	New York
KM: criar um grupo de propriedade e verificar permissões de edição e assinaturas	Verifique a atribuição de um artigo a um grupo de propriedade, se todos os membros do grupo de propriedade estão inscritos no artigo e têm permissão para editar. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	New York
KM: criar, pesquisar e exibir artigos de conhecimento com blocos de conhecimento	Verifique a criação de um bloco de conhecimento e sua adição a um artigo de conhecimento. Além disso, verifique se o conteúdo do bloco de conhecimento é pesquisável. **Nota:** Requer o plug-in Blocos de conhecimento.	Orlando
KM: validar o conhecimento - Fluxo de trabalho de descontinuação de aprovação	Verifique o sucesso do fluxo de trabalho Conhecimento - Descontinuar aprovação ao descontinuar um artigo de conhecimento publicado.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KM: pacote de testes da Gestão de conhecimento

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	
KM: validar atribuição de tarefa de feedback para o gerente do grupo de propriedade	Verifique a atribuição de uma tarefa de feedback ao gerente do grupo de propriedade de um artigo de conhecimento. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	Orlando
KM: validar se o seletor de modelo de artigo inclui bases de conhecimento e modelos de artigo	Verifique se o seletor de modelo de artigo inclui todas as bases de conhecimento com acesso de contribuição e modelos de artigo aplicáveis a cada base de conhecimento. **Nota:** Requer o instalador avançado da Gestão de conhecimento.	Orlando
KM: validar o fluxo de trabalho Conhecimento - Aprovar publicação	Verifique o sucesso de um fluxo de trabalho Conhecimento - Aprovar publicação cancelando, rejeitando e aprovando um artigo de conhecimento por meio do processo de aprovação. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	Orlando
KM: tornar uma versão desatualizada de um artigo a versão mais recente	Verifique se uma versão desatualizada de um artigo de conhecimento se tornou a versão mais recente. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KM: pacote de testes da Gestão de conhecimento

Teste	Descrição	Versão de lançamento
KM: validar que os artigos relacionados mapeados aparecem no widget artigos relacionados	Verifique se os artigos relacionados mapeados para um artigo de conhecimento aparecem no widget artigos relacionados na página de exibição do artigo de conhecimento. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	Orlando
KM: validar se os itens do catálogo relacionados mapeados aparecem no widget itens relacionados	Verifique se os itens do catálogo relacionados mapeados para um artigo de conhecimento aparecem no widget itens relacionados na página de exibição do artigo de conhecimento. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	Orlando
KM: validar se um artigo com controle de versão foi criado, publicado, submetido a check-out e desativado	Verifique o sucesso das ações de IU em um artigo de conhecimento com controle de versão criando, publicando, atualizando e descontinuando o artigo de conhecimento em Espaço do agente. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	Quebec
KM: verificar o recurso de publicação programada para artigos de conhecimento	Verifique o recurso de publicação programada para artigos de conhecimento criando um artigo no fluxo de trabalho de publicação de aprovação, colocando-o em publicação programada e observando a mudança do fluxo de trabalho do estado**Programado para publicação** para o estado **Publicado**.	Quebec

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

KM: pacote de testes da Gestão de conhecimento

Teste	Descrição	Versão de lançamento
	Nota: Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	
KM: validar o fluxo de trabalho Conhecimento - Aprovar publicação no Espaço do agente	Verifique o sucesso de um fluxo de trabalho Conhecimento - Aprovar publicação cancelando e aprovando um artigo de conhecimento por meio do processo de aprovação no Agent Workspace. **Nota:** Requer o plug-in instalador avançado do Knowledge Management.	Quebec

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Compreendendo o acesso à base de conhecimento do Knowledge

Os critérios do usuário estão disponíveis para gerenciar o acesso à base de conhecimento do Knowledge.

A base de conhecimento do Knowledge é fornecida como um exemplo demonstrativo na aplicação Knowledge Management. A partir da versão Paris, critérios do usuário foram adicionados à base de conhecimento do Knowledge para permitir o controle do acesso de usuários convidados (não autenticados):

- Quaisquer critérios do usuário em "Pode ler", o que permite que qualquer usuário leia artigos na base de conhecimento do Knowledge.
- Usuário convidado em "Não pode ler", o que impede que usuários convidados ou não autenticados leiam artigos na base de conhecimento do Knowledge.

Nota:
se você estiver usando uma versão anterior à versão Paris, consulte Configurar o acesso a bases de conhecimento para usuários não autenticados para obter informações sobre como gerenciar o acesso sem critérios do usuário.

Embora você possa continuar usando a base de conhecimento do Knowledge, considere criar sua própria base de conhecimento para armazenar, compartilhar e gerenciar conteúdo. Você pode configurar o acesso às suas bases de conhecimento por meio de critérios do usuário. Para obter mais informações, consulte Criação de uma base de conhecimento.

Fluxos de trabalho de conhecimento

Os processos de publicação e desativação de um artigo de conhecimento são controlados por fluxos de trabalho definidos para a base de conhecimento à qual o artigo pertence.

Você pode atribuir fluxos de trabalho diferentes a cada Base de conhecimento .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode usar um dos fluxos de trabalho padrão ou criar seus próprios fluxos de trabalho para definir processos de publicação e desativação personalizados para diferentes tipos de conhecimento.

Para os fluxos de trabalho que exigem aprovação, você pode configurar quais usuários podem aprovar ou rejeitar editando a função `getApprovers()` na inclusão do script `KBWorkflow`.

Fluxos de trabalho de conhecimento padrão

Fluxo de trabalho	Descrição
Conhecimento - aprovação de publicação	Solicita a aprovação de um gerente da base de conhecimento. Os artigos em aprovação ficam no estado "Em revisão" antes de serem movidos para o estado "Publicado" depois de aprovados ou para "Programado para publicação" se estiver definido para publicar mais tarde. Se o gerente rejeitar a solicitação, o fluxo de trabalho será cancelado e o artigo permanecerá no estado Rascunho. Se os grupos responsáveis estiverem habilitados, notificações por e-mail com um link para o artigo serão enviadas aos membros do grupo responsável para aprovação. Se os grupos responsáveis não estiverem habilitados, notificações por e-mail com um link para o artigo serão enviadas aos gerentes da base de conhecimento para aprovação. Uma notificação também será enviada aos autores ou revisores do artigo para informar que ele foi aprovado ou rejeitado. Para ativar as notificações por e-mail de aprovação, defina a propriedade `glide.knowman.enable_approval_notification` como `true`. **Nota:** somente o usuário ativo recebe as notificações.
Conhecimento - aprovação de desativação	Solicita aprovação do gerente da base de conhecimento antes de mover o artigo para o estado desativado. O fluxo de trabalho será cancelado e o artigo permanecerá no estado Publicado se qualquer gerente rejeitar a solicitação. Se os grupos responsáveis estiverem habilitados, notificações por e-mail com um link para o artigo serão enviadas aos membros do grupo responsável para aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho de conhecimento padrão

Fluxo de trabalho	Descrição
	Se os grupos responsáveis não estiverem habilitados, notificações por e-mail com um link para o artigo serão enviadas aos gerentes da base de conhecimento para aprovação.
Conhecimento - Publicação instantânea	Publica imediatamente um artigo de rascunho sem exigir aprovação ou publica na data de publicação programada, se definido para publicar mais tarde.
Conhecimento - Desativação instantânea	Desativa imediatamente um artigo publicado sem a necessidade de aprovação.
Conhecimento - Publicar conhecimento	Um subfluxo que move o artigo de conhecimento para o estado publicado. Você pode usar este subfluxo ao definir seu próprio fluxo de trabalho.
Conhecimento - Desativar conhecimento	Um subfluxo que move o artigo de conhecimento para o estado desativado. Você pode usar este subfluxo ao definir seu próprio fluxo de trabalho.

Nota:

- Somente administradores e administradores de conhecimento podem ver artigos de conhecimento desativados. Para reutilizar um artigo desativado, administradores e administradores de conhecimento podem republicar o artigo. Para obter mais informações, consulte Republicação de um artigo desativado.
- Um artigo e suas traduções têm um relacionamento primário-secundário. A desativação de um artigo primário não desativa automaticamente todos os seus artigos secundários traduzidos.

Notificações por e-mail para fluxos de trabalho de aprovação

Você pode enviar notificações por e-mail para fluxos de trabalho de aprovação.

- Notifique os aprovadores sobre os artigos de conhecimento enviados para aprovação.
- Notifique os autores sobre o status de aprovação dos próprios artigos de conhecimento.

Para enviar notificações por e-mail para fluxos de trabalho de aprovação, habilite a propriedade **Enviar uma notificação aos aprovadores e autores no fluxo de trabalho de aprovação do artigo** (`glide.knowman.enable_approval_notification`). A partir da versão New York, a propriedade está habilitada por padrão. Os clientes de versões de lançamento anteriores à New York podem habilitar essa propriedade para enviar notificações por e-mail. Desabilite todas as notificações personalizadas para aprovações de artigos antes de habilitar essa propriedade. Se a propriedade `glide.knowman.enable_approval_notification` não estiver disponível, um administrador poderá criá-la e definir o valor dela como `true`. Para obter mais informações, consulte propriedades de Gestão de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Estados dos artigos de conhecimento
- Aprovação de um artigo que está sendo revisado
- Desativação de artigo com controle de versões

Propriedades do Knowledge Management Portal de serviços

As propriedades do Knowledge Management Portal de serviços determinam como as informações são exibidas no Knowledge Portal. Você deve ter a função de administrador para definir as propriedades de configuração.

As propriedades do sistema a seguir são definidas para direcionar os usuários à página inicial do Knowledge Management Portal de serviços e para especificar o sufixo do URL da página inicial.

Propriedade	Descrição
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect	Direciona os usuários para a página inicial desejada do Knowledge. • Tipo: verdadeiro| falso • Valor padrão: falso Defina como **verdadeiro** para redirecionar os usuários que navegam para as páginas do v2 ou v3 para a página inicial do Knowledge Management Portal de serviços. **Nota:** esta propriedade não é respeitada nos seguintes casos de uso: • Pesquisa contextual no formulário Incidente • Connect • Pesquisa global
sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.portal_url	O sufixo do URL do Knowledge

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	Management Portal de serviços. O padrão é **kb**.

O Knowledge Management Portal de serviços oferece suporte às propriedades do Knowledge Management V3. A configuração de opções de instância de widget nas páginas do portal pode substituir essas propriedades.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Comparação entre a página inicial do Knowledge Management v3 e o Knowledge Management Portal de serviços

Uma comparação dos recursos disponíveis na página inicial do Knowledge Management v3 com o Knowledge Management Portal de serviços.

Nota:

Começando com a versão Washington DC, a página inicial Gestão de conhecimento v3 (com.snc.knowledge3) está sendo preparada para descontinuação na versão Y futura. Ele foi substituído pelo Gestão de conhecimento Portal de serviços (com.snc.knowledge_serviceportal), que está ativo por padrão para clientes em Madrid e versões posteriores. Para obter mais informações sobre a nova experiência, consulte Recursos da página inicial do Knowledge Management Portal de serviços.

Página		Componente	Página inicial do V3	Knowledge Management Portal de serviços
Página inicial		Criar um artigo	S	S
		Importar artigo	S	N
		Bases de conhecimento	S	S
		Conteúdo em destaque	S	S
		Mais útil	S	S
		Mais visto	S	S
		Menu de seleção de idioma	S	N
		Caixa de texto de pesquisa	S	S
Página de resultados de pesquisa		Criar um artigo	S	N
		Importar artigo	S	N

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página		Componente	Página inicial do V3	Knowledge Management Portal de serviços
		Caixa de pesquisa com seleção de idioma	S	S
	Classificar por	Relevância	S	S
		Última atualização (mais recente)	S	S
		Exibições	S	S
		Alfabética	N	S
	Filtrar por	Bases de conhecimento	S	S
		Categorias	S	S
		Autores	S	S
		Marcadores	N	S
		Recurso	N	S
		Classificação	N	S
		Contagem de exibição	N	S
	Metadados do artigo	Escrito por	S	S
		Número de artigo	S	S
		Última modificação	S	S
		Categoria	S	S
		Número de exibições	S	S
		Classificação por estrelas	S	S
		Classificação de relevância	S	S
		Marcadores	S	N
		Anexos	S	S
Página de exibição de artigo		Botão Voltar	S	N
		Criar ícone favorito	S	N
		Caminho da hierarquia de navegação	S	S
		Metadados do artigo	S	S

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página		Componente	Página inicial do V3	Knowledge Management Portal de serviços
		• Número de artigo • Versão do artigo • Escrito por • Última modificação • Número de exibições • Classificação por estrelas		
		Opção de assinatura	S	S
		Opção de sinalizar artigo	S	S
		Opção de criar incidente	S	S
		Opção de editar	S	S
		Opção de seleção de idioma do artigo	S	S
		Opção útil sim/não	S	S
		Classificação por estrelas	S	S
		Caixa de texto para comentários	S	S
		Comentário do Live Feed	S	N
		Copiar permalink	S	S
		Widget Tarefas mais recentes	N	S
		Widget Produtos afetados	N	S
		Widget Mais visto	N	S
		Widget mais útil	N	S

A propriedade `sn_km_portal.glide.knowman.serviceportal.enable_redirect` não é respeitada nos seguintes casos de uso:

- Pesquisa contextual no formulário Incidente
- Connect

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

SEO para URLs canônicos e versões localizadas de artigos de conhecimento

Melhore a capacidade de pesquisa de artigos de conhecimento adicionando marcadores para URLs canônicos e marcadores *hreflang* para artigos de conhecimento traduzidos.

Você pode adicionar os marcadores padrão para URLs canônicos e marcadores *hreflang* marcando a caixa de seleção **Usar script SEO** no registro da página Exibição de artigos de conhecimento [kb_article_view]. Para obter mais informações, consulte Habilitação de SEO para URLs canônicos e versões localizadas de uma página do portal .

Quando a opção **Usar script SEO** é selecionada:

- Os URLs canônicos de um artigo de conhecimento são adicionados à página de exibição de artigos de conhecimento.

  Exemplo de URL canônico: https://<instance name>.servicenow-com/csp?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>

- Os marcadores *hreflang* para as versões traduzidas de um artigo de conhecimento são adicionados à página de exibição de artigos de conhecimento.

  Exemplo de URL com um marcador *hreflang*: <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/fr?id=kb_article_view&sysparm_article=<article number>" hreflang="fr"/>

  Nota:
  um URL de autorreferência *hreflang* também é adicionado ao idioma do artigo de conhecimento atual.

  Por exemplo, um artigo de conhecimento em inglês é exibido ao visitar um URL com o seguinte formato:

  https://<instance name>.servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>

  Além dos marcadores *hreflang* adicionados para traduções, o marcador *hreflang* de autorreferência do idioma inglês foi adicionado:

  <link rel="alternate" href="https://<instance name>.servicenow-com/csp/?id=kb_article_view&sys_kb_id=<sys_id>" hreflang="en"/>

Inclusões de script para URLs canônicos e marcadores hreflang

Por padrão, a página de exibição de artigos de conhecimento usa a inclusão de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* para adicionar marcadores de SEO para URLs canônicos e marcadores *hreflang*.

A tabela a seguir descreve as inclusões de script para adicionar URLs canônicos e marcadores *hreflang* às páginas do Portal de serviços, incluindo a página de exibição de artigos de conhecimento.

Inclusões de script para URLs canônicos e marcadores hreflang

Script Include	Descrição
SPSEOHeaderTagsSNC	Inclui a implementação padrão para URLs canônicos e marcadores *hreflang* para as páginas do Portal de serviços. Esta inclusão de script é somente leitura.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script para URLs canônicos e marcadores hreflang

Script Include	Descrição
	Para obter mais informações, consulte Habilitação de SEO para URLs canônicos e versões localizadas de uma página do portal.
SPSEOHeaderTags	Facilita a substituição da implementação padrão na inclusão de script *SPSEOHeaderTagsSNC* para páginas do Portal de serviços. A inclusão de script *SPSEOHeaderTags* estende a inclusão de script *SPSEOHeaderTagsSNC*.
#SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC	Substitui as funções *generateHrefLangArray* e *generateCanonicalURL* para a página de exibição de artigos de conhecimento configurada na inclusão do script *SPSEOHeaderTags*. A inclusão de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* é somente leitura e estende a inclusão de script *SPSEOHeaderTags*.
SPSEOHeaderTagsArticleView	Facilita a substituição da implementação padrão na inclusão de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC* para a página de exibição de artigos de conhecimento. A *SPSEOHeaderTagsArticleView* estende a inclusão de script *SPSEOHeaderTagsArticleViewSNC*.

Como administrador, você pode adicionar URLs canônicos, marcadores *hreflang* e quaisquer cabeçalhos personalizados para artigos de conhecimento atualizando a inclusão de script *SPSEOHeaderTagsArticleView*. Para obter mais informações, consulte Configuração de marcadores de SEO personalizados para URLs canônicos e artigos de conhecimento localizados.

Mudanças no controle de versões do artigo

O controle de versões do artigo apresenta novas ações que permitem que os usuários de conhecimento criem e revisem versões de artigos existentes. Ele também apresenta novos campos e listas relacionadas ao formulário de Conhecimento, novas colunas para a lista de Conhecimento e atualizações nos relatórios do painel de Conhecimento.

Novas ações do usuário

Como parte da criação de versões do artigo, os usuários podem:

- Fazer check-out de um artigo publicado e criar outra versão clicando em **Check-out** no formulário de Conhecimento.

  Nota:
  somente o autor, o proprietário da base de conhecimento e os usuários com a função knowledge_admin podem editar um artigo no estado de Rascunho.

- Retirar um artigo que está sendo revisado ou programado para publicação clicando em **Cancelar** no formulário de Conhecimento.
- Selecionar um artigo publicado anteriormente no estado Desatualizado e torná-o a versão publicada atual clicando em **Tornar atual** no cabeçalho do formulário de Conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para editar um artigo publicado sem precisar criar uma nova versão, verifique se a propriedade `glide.knowman.versioning.enable_minor_edits` está habilitada.

Mudanças na lista de Conhecimento

O recurso de controle de versões do artigo adiciona os seguintes itens à lista de conhecimento:

- A coluna **Versão** exibe o número da versão do artigo. A lista Conhecimento exibe várias versões de um artigo.
- A coluna **Fluxo de trabalho** inclui o novo estado **Desatualizado**.

Mudanças no formulário de Conhecimento

O recurso de controle de versões do artigo adiciona os seguintes itens ao formulário de Conhecimento:

- O campo **Versão** exibe o número da versão do artigo.
- O campo **Número de exibição** exibe uma combinação do número do artigo e do número da versão. Por exemplo, KB0010004 v1.02. Todas as referências a um artigo de conhecimento usam esse número de exibição.
- O campo **Versão base** exibe o número do artigo de conhecimento e a versão em que o artigo atual se baseia.
- O campo **Revisado por** exibe o nome do usuário que fez check-out de um artigo publicado e criou uma nova versão.
- A lista relacionada **Versões do artigo** exibe uma lista de todas as versões de um artigo. Nesta lista, você pode:
  - Clicar em **Versão** para exibir uma versão específica de um artigo.
  - Clicar no link relacionado **Exibir artigo** para ver a exibição da página do artigo.

Nota:
Se necessário, configure o formulário para exibir os campos e a lista relacionada.

Mudanças nos módulos de Conhecimento

O recurso de controle de versões do artigo apresenta as seguintes mudanças no módulo de Conhecimento:

- **Meus Artigos de Conhecimento**
  - Para um usuário de conhecimento, este módulo inclui registros dos artigos criados pelo usuário, bem como registros de cada artigo revisado pelo usuário.
  - Para um revisor de conhecimento, este módulo inclui registros dos artigos publicados pelo usuário, bem como registros de cada artigo revisado pelo usuário.
- **Meus Sinalizados**
  - Para um usuário de conhecimento, este módulo inclui registros de cada revisão feita nos artigos criados pelo usuário.
  - Para um revisor de conhecimento, este módulo inclui registros de cada artigo revisado pelo usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os usuários que personalizarem esses módulos não verão as mudanças.

Mudanças nos relatórios do painel do Knowledge Management

Os relatórios do painel Visão Geral do Knowledge Management foram atualizados e passaram a incluir mudanças relacionadas ao controle de versões do artigo quando o plug-in Knowledge Management Advanced está ativado.

- Artigos sinalizados nos últimos 30 dias
- Artigos marcados como não úteis nos últimos 30 dias
- Artigos usados por mês
- Uso do conhecimento
- Exibição do conhecimento
- Conhecimento atualizado nos últimos 30 dias
- Conhecimento marcado nos últimos 30 dias
- Conhecimento por estado de fluxo de trabalho
- Conhecimento criado pelo autor
- Conhecimento criado nos últimos 30 dias
- Novos artigos de conhecimento criados nos últimos 30 dias
- Classificações de conhecimento dos últimos 30 dias

Informações de controle de versões disponíveis no Knowledge Management Portal de serviços

Os resultados da pesquisa de conhecimento mostram o número do artigo e o número da versão de cada artigo.

Nota:

Para exibir o número da versão do artigo ao lado do número do artigo nos resultados da pesquisa, habilite a propriedade *glide.knowman.search.show_article_number* na seção "Propriedades da pesquisa de conhecimento" da página Propriedades do Knowledge Management.

Se você estiver acessando um artigo no sistema de base ou nos Knowledge Service Portals usando o URL para um artigo da base de conhecimento, você também deve incluir o número da versão do artigo no URL. Por exemplo, para acessar o artigo de conhecimento KB0000005, em vez de usar https://<instance name>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005 como o URL, você deve usar https://<instance name>/sp?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0 para exibir o artigo.

A página de exibição do artigo mostra uma seção de histórico de versões para os artigos que foram atualizados. Esta seção inclui os números da versão, a data de atualização e o nome do autor ou revisor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique em **Versão mais recente** ou no número da versão e no estado atual para expandir a seção de histórico de versões.
- Clique no número da versão para abrir essa versão específica do artigo.
- Ao exibir um artigo desatualizado, uma mensagem informa ao usuário que uma versão atualizada mais recente está disponível. A mensagem inclui um link para a versão mais recente.

Feedback sobre as versões do artigo

Com o recurso de controle de versões do artigo, os usuários podem exibir e contribuir com o feedback sobre as versões atuais dos artigos de conhecimento.

Para obter mais informações sobre as opções de feedback, consulte Feedback de conhecimento.

Números da versão do artigo de conhecimento

Os números da versão do artigo de conhecimento seguem um padrão específico. Os incrementos no número da versão dependem do tipo de revisão.

Os números de versão de artigo seguem este padrão: <número da versão principal.número da versão secundária>.

O tipo de revisão que está sendo feita em um artigo determina o incremento. Uma revisão secundária incrementa o número da versão em 0.01. Uma revisão principal, como a publicação de um artigo, aumenta a versão para o próximo número inteiro, por exemplo, da versão 2.02 para 3.0.

O exemplo a seguir ilustra o ciclo de vida de um artigo com controle de versões e as mudanças no número da versão.

Ação do usuário	Estado de artigo	Número da versão
O autor de conhecimento cria um novo artigo.	Rascunho	0.01
O autor de conhecimento faz uma mudança e atualiza o artigo.	Rascunho	0.01
O autor de conhecimento envia o artigo para revisão.	Revisar	0.02
O autor de conhecimento cancela o artigo para fazer outra mudança.	Rascunho	0.03
O autor do artigo de conhecimento envia-o para revisão.	Revisar	0.04
O aprovador rejeita o artigo e solicita uma mudança.	Rascunho	0.05
O autor de conhecimento faz a mudança e envia o artigo para revisão.	Revisar	0.06
O aprovador aprova o artigo.	Programado para publicação	0.07
O artigo é publicado.	Publicado	1.0

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação do usuário	Estado de artigo	Número da versão
O autor de conhecimento faz check-out do artigo publicado.	Rascunho	1.01
O autor de conhecimento envia o artigo para revisão.	Revisar	1.02
O aprovador aprova o artigo.	Programado para publicação	1.03
O artigo é publicado. Quando o artigo da versão 2.0 é publicado, o estado do artigo da versão 1.0 é alterado para **Desatualizado**.	Publicado	2.0

Qualquer mudança no estado de um artigo resulta em um incremento de versão, exceto de e para os estados **Desativação pendente**, **Desativado** e **Desatualizado**.

Informações da versão do artigo de conhecimento

Os usuários podem exibir informações de versão de um artigo de conhecimento na página de exibição de Conhecimento.

O número do artigo de conhecimento e o número da versão aparecem na parte superior do artigo, logo abaixo do título. Clicar no número da versão expande a seção de histórico de versões, que inclui uma lista das versões do artigo disponíveis. As funções do usuário determinam o que está incluído nessa lista:

- Usuários com acesso de leitura a uma base de conhecimento podem ver a versão publicada mais recente e as versões principais anteriores.
- Usuários com acesso de leitura e contribuição a uma base de conhecimento podem ver a versão publicada mais recente, as versões principais anteriores e as versões de rascunho ou em revisão.

Você pode exibir qualquer uma das versões anteriores de um artigo clicando no número da versão na lista. Quando você exibe uma versão anterior, uma mensagem na parte superior do artigo indica que uma versão atualizada está disponível.

Na parte inferior de um artigo de conhecimento, você pode ver informações adicionais sobre um artigo, incluindo o nome do autor ou do revisor e a data em que o artigo foi modificado pela última vez.

Validade de um artigo de conhecimento

A validade do artigo de conhecimento é a data em que ele expira. Os artigos não aparecem nos resultados da pesquisa após a data **Válido até** ou se a data **Válido até** estiver em branco.

Decida quando um artigo de conhecimento deve expirar usando o campo **Válido até** no formulário Conhecimento. O formulário Conhecimento está disponível ao criar ou editar um artigo de conhecimento.

Quando você cria ou edita um artigo de conhecimento, um valor padrão aparece no campo **Válido até**. Um autor ou editor de artigo pode selecionar se deseja manter ou alterar a data padrão **Válido até**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se o formato de data do sistema ou as preferências do usuário estiverem definidos para usar o formato de ano `yy`, você poderá enfrentar problemas quando a data **Válido até** estiver definida como a data padrão. Entre em contato com o administrador do sistema ou modifique as preferências do usuário para usar um formato de data com o formato de ano `aaaa`. Para obter mais informações, consulte Formato de campo de data e hora global e os tópicos Personalizar o formato de data do sistema.

Validade padrão do artigo ao criar um artigo de conhecimento

O valor padrão do campo **Válido até** é derivado do campo **Validade** do artigo configurado para a base de conhecimento (consulte Criar uma base de conhecimento). A data **Válido até** começa na data em que o artigo foi criado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo**. Se o campo **Validade** do artigo estiver em branco, a data padrão no campo **Válido até** do artigo de conhecimento será definida como 1º de janeiro de 2100.

Validade padrão do artigo ao editar um artigo de conhecimento

Se o recurso de controle de versões do artigo estiver habilitado, o valor padrão da data **Válido até** na versão atualizada do artigo será definido automaticamente, conforme a tabela a seguir.

Válido até o momento na versão atualizada do artigo

Valor de validade do artigo na base de conhecimento associada	Valor padrão de Válido até	Anotações
Em branco	Valor da data **Válido até** da versão anterior	Se o campo **Validade** do artigo na base de conhecimento associada ao artigo estiver em branco, o valor de data **Válido até** da versão anterior do artigo será mantido.
Não está em branco	Data de atualização do artigo + validade do artigo	Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento associada ao artigo não estiver em branco, a data **Válido até** será atualizada automaticamente para iniciar a partir da data em que o artigo foi atualizado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo**.

Se você mover um artigo de conhecimento para outra base de conhecimento, o valor padrão da data **Válido até** no artigo atualizado será definido automaticamente, conforme descrito na tabela a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Válido até o momento ao mover um artigo de conhecimento para outra base de conhecimento

Valor de validade do artigo na base de conhecimento atualizada	Valor padrão de Válido até	Anotações
Em branco	Valor da data **Válido até** anterior	Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento selecionada estiver em branco, o valor de data **Válido até** da versão anterior do artigo de conhecimento será mantido.
Não está em branco	Data de atualização do artigo + validade do artigo	Se o campo **Validade do artigo** na base de conhecimento selecionada não estiver em branco, a data **Válido até** será atualizada automaticamente para iniciar a partir da data em que o artigo foi atualizado até o número de dias especificado no campo **Validade do artigo**.

Nota:
Se o valor de dicionário do campo **Válido até** for modificado, esse valor de dicionário substituirá o valor padrão do campo **Válido até** calculado de acordo com o campo **Validade do artigo**.

Notificações por e-mail para artigos de conhecimento que estão expirando

No primeiro dia de cada mês, a aplicação envia uma notificação por e-mail para uma lista de destinatários autorizados para lembrá-los sobre os artigos que estão prestes a expirar no próximo mês. O destinatário pode estender a data **Válido até** para continuar usando o artigo. Para obter mais informações, consulte Como gerenciar notificações por e-mail no Gestão de conhecimento.

Estados dos artigos de conhecimento

As versões do artigo de conhecimento podem estar em um dos vários estados conforme ele progride pelo ciclo de criação.

Nota:
Você precisa ativar o plug-in avançado de gestão de conhecimentos (com.snc.knowledge_advanced) e definir a propriedade do sistema do `glide.knowman.versioning.enabled` como `verdadeira`. Para obter mais informações, consulte Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced e Propriedades de controle de versões do artigo.

Estado	Descrição
Rascunho	O artigo está sendo criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Descrição
	Nota: um artigo de conhecimento com controle de versões no estado **Rascunho** pode ser modificado somente pelo autor ou revisor com o acesso de contribuição à base de conhecimento, pelo proprietário de uma base de conhecimento, por usuários com a função admin e knowledge_admin e por membros do grupo responsável, se esse grupo for adicionado ao artigo.
Revisar	A versão de rascunho do artigo é enviada aos revisores para aprovação ou rejeição.
Programado para publicação	A versão de rascunho de um artigo de conhecimento está programada para publicação em uma data futura.
Publicado	O artigo foi aprovado e publicado. Quando o estado de um artigo muda para **Publicado**, o estado de todas as versões publicadas anteriores desse artigo muda para **Desatualizado**. **Nota:** depois que um artigo de conhecimento com um grupo responsável é aprovado, somente o proprietário da base de conhecimento e os membros do grupo responsável têm acesso para contribuir com o artigo.
Descontinuação pendente	O artigo publicado foi selecionado para desativação, com aprovação pendente.
Desativado	O artigo publicado foi desativado. Artigos de conhecimento desativados não podem ser pesquisados por usuários externos ou clientes. Para reutilizar um artigo desativado, crie um novo artigo com o mesmo conteúdo, que será publicado após a aprovação.
Desatualizado	Uma versão mais recente do artigo foi publicada. Os usuários finais podem ler artigos publicados, bem como as versões desatualizadas.

Tópicos relacionados

Controles de acesso de conhecimento

Modelos de notificação por e-mail de assinatura de conhecimento

O recurso de assinatura de conhecimento usa modelos de notificação por e-mail para enviar notificações de assinatura para usuários de conhecimento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuários com a função admin ou knowledge_admin podem personalizar esses modelos de notificação por e-mail. Para localizar o modelo, navegue até **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. Para obter mais informações sobre como personalizar um modelo, consulte Criar uma notificação por e-mail .

As notificações de assinatura incluem um link na parte inferior do e-mail para a página "Preferências de notificação" do usuário.

Soluções de análise e relatório para Gestão de conhecimento

Os tópicos a seguir fornecem informações sobre Soluções Análise da plataforma e painéis de Informações de demanda para o Gestão de conhecimento.

Knowledge Management Soluções Análise da plataforma

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Soluções Análise da plataforma

Use os widgets Platform Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar a solução para Knowledge Management , um administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em **Iniciar** e role até a seção para Knowledge Management . A configuração assistida orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Nota:
Você deve Ativação do plug-in Knowledge Management Advanced.

Domain Separation e usuário "Executar como"

Em algumas soluções, o administrador do sistema é o usuário **Executar como** para trabalhos de coleta de dados no Soluções Análise da plataforma. Em outras soluções, o usuário **Executar como** para trabalhos de coleta de dados é deixado em branco. Verifique se o usuário **Executar como** existe na instância e se ele tem o nível de acesso adequado. Um usuário **Executar como** inadequado pode causar erros ou limitar os dados coletados. Esta configuração só tem efeito se o Domain Separation estiver habilitado.

Versões novas e obsoletas desta solução

Na London , esta solução foi substituída por uma nova versão, com.snc.pa.knowledge_v2. Se você ativou uma versão anterior da solução e, em seguida, atualizou sua instância, ainda tem e pode usar a solução anterior. Você também pode ativar a versão mais recente sem perder dados dos indicadores e detalhamentos existentes. Se você ativar a versão mais recente, execute um trabalho de coleta de dados históricos para preencher todos os novos indicadores e detalhamentos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como adicionar análise de autoatendimento aos painéis do Knowledge Management

Se você tiver a Análise de autoatendimento ativada em uma instância, poderá adicionar widgets de análise de autoatendimento aos seus painéis Performance Analytics ou a um Portal de serviços. Para obter um conjunto pronto de indicadores e detalhamentos, ative o plug-in Self-Service Analytics PA (`com.snc.pa.self_service_analytics`). Encontre os indicadores de autoatendimento por meio do Performance Analytics Console de administração, crie widgets e adicione-os ao seu painel ou portal. Ative também o trabalho de coleta de dados de Análise de Autoatendimento [SSA].

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Painel do Knowledge Management

O painel do Knowledge Management ajuda os proprietários e gerentes de conteúdo de conhecimento a determinar o uso e a qualidade do conteúdo de conhecimento deles e a confirmar se os processos e procedimentos apropriados estão sendo seguidos na criação do conteúdo.

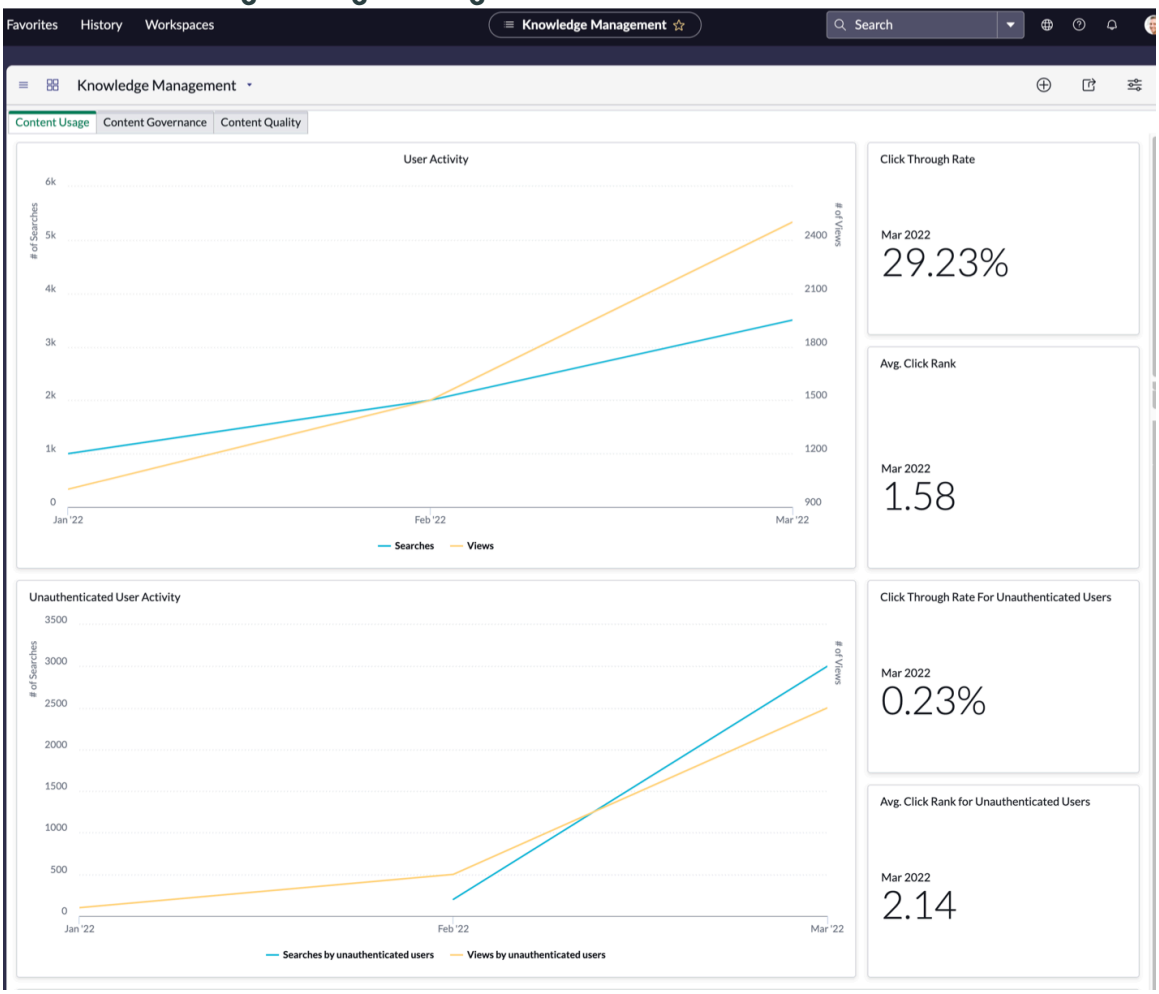
Nota:

- Esta documentação se refere ao pacote de conteúdo do Performance Analytics para o Knowledge Management v2, introduzido na versão London. Ela não se refere à versão obsoleta.
- Para habilitar a solução para o Knowledge Management, um administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em Iniciar e role até a seção para o Knowledge Management. A guided setup orienta você por todo o processo de instalação e configuração.
- Para acessar o painel do Knowledge Management, navegue até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Painel**. No campo **Pesquisar painel**, pesquise o painel do Knowledge Management.

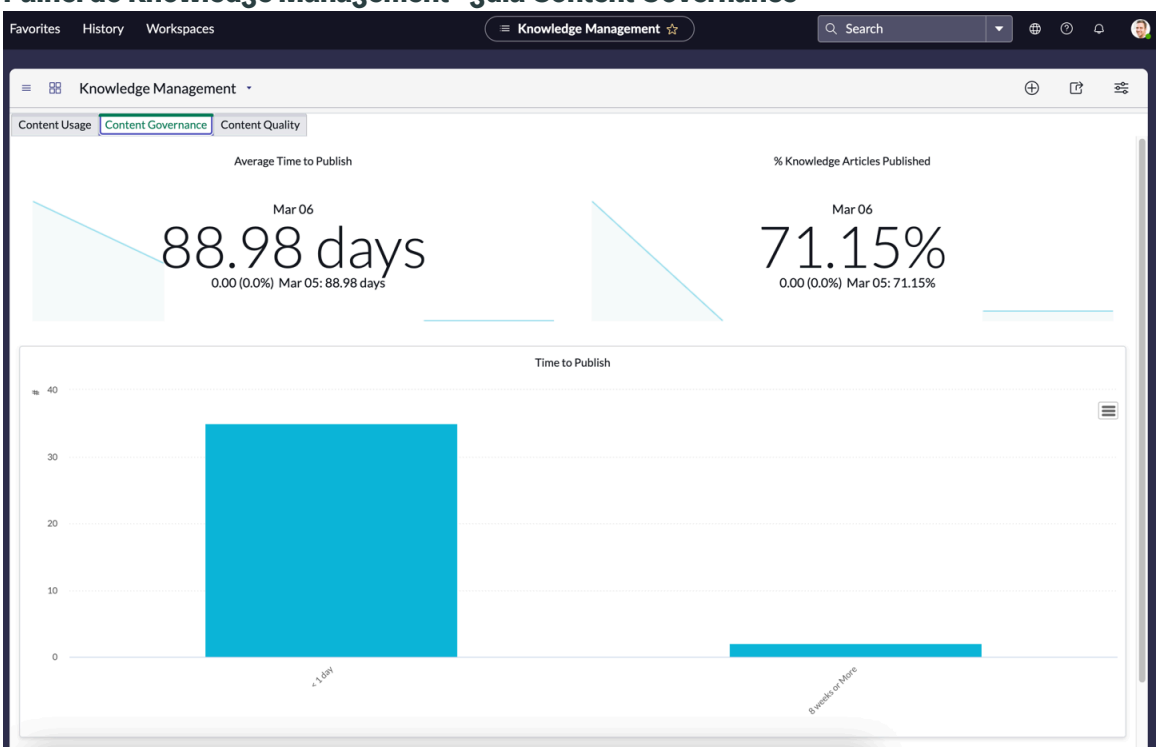
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Knowledge Management - guia Uso do conteúdo



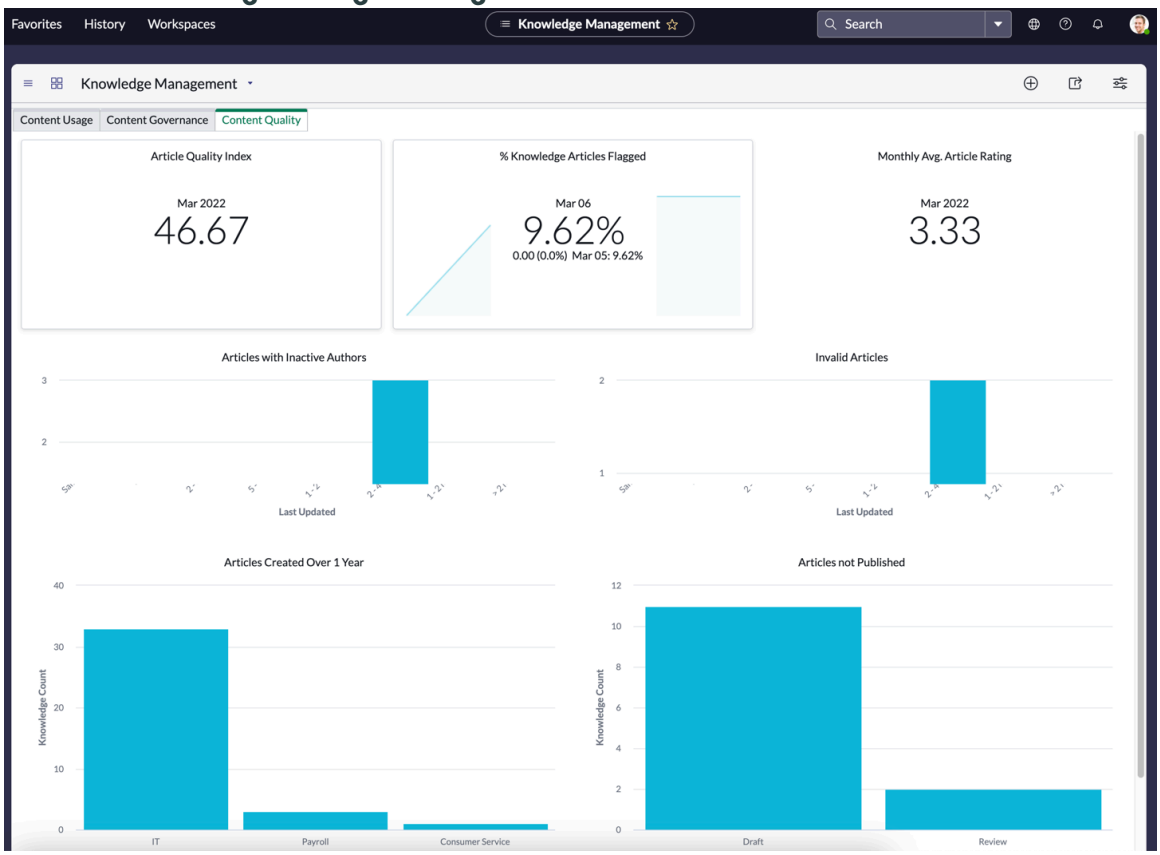
Painel do Knowledge Management - guia Content Governance



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do Knowledge Management - guia Qualidade do conteúdo



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerenciador de conhecimento: precisa identificar áreas de interesse e direcionar recursos de forma adequada.	knowledge_manager	Pode revisar a velocidade da publicação de conteúdo e ver o conteúdo que os clientes estão procurando a fim de direcionar os esforços dos proprietários de conteúdo com mais eficiência.
Administrador de conhecimento: precisa de visibilidade clara sobre o uso e a qualidade do conteúdo de conhecimento.	knowledge_admin	Pode planejar e direcionar a criação de conteúdo.
Criador de conteúdo: precisa ver o uso do conteúdo de propriedade dele e as áreas de melhoria	pa_viewer	Pode ver o conteúdo na área de assunto que os clientes estão procurando.

Indicadores do painel do CSM Knowledge Management

O painel do CSM Knowledge Management fornece três exibições, do uso de conteúdo, governança de conteúdo e qualidade de conteúdo.

O painel do Knowledge Management apresenta os seguintes principais indicadores de desempenho:

% de Artigos de Conhecimento Publicados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um cálculo diário usando a fórmula [[Número de artigos de conhecimento publicados]] / [[Número de artigos de conhecimento ativos]]

Classificação Média Mensal do Artigo

Um cálculo mensal da soma de todas as classificações de artigo do mês dividida pelo número de artigos de conhecimento classificados para o mês.

Classificação média de cliques

Um cálculo mensal usando a fórmula [[Soma das classificações de pesquisa de conhecimento]]/Número de pesquisas de conhecimento com classificação]]

Taxa de Cliques

Um cálculo mensal usando a fórmula Número de pesquisas de conhecimento com classificação]]/[[Número de pesquisas de conhecimento]]

Tempo Médio para Publicar

O tempo médio para publicar é recalculado diariamente, como um número de dias. O objetivo do indicador é minimizar as pontuações.

Número de Usuários Ativo que Executaram Pesquisas - Mensal

O número de usuários autenticados que realizaram pelo menos uma pesquisa na base de conhecimento no mês anterior. O objetivo é maximizar o número.

Número de usuários Ativo que exibiram artigos - mensal

O número de usuários autenticados que visualizaram pelo menos um artigo de conhecimento no mês anterior. O objetivo é maximizar o número.

Número de Pesquisas de Conhecimento com Classificação - Mensal

O número de pesquisas de conhecimento em um mês em que a maior classificação de cliques tem um valor maior que zero. O objetivo é maximizar o número.

Número de pesquisas de Conhecimento - mensal

O número de pesquisas de conhecimento em um mês. O objetivo é maximizar o número.

Número de Artigos de Conhecimento Classificados - Mensal

O número de registros de feedback de conhecimento criados em um mês, excluindo registros em que o campo Classificação está vazio. O objetivo é maximizar o número.

Número de Artigos de Conhecimento Publicados

Uma contagem diária do número total de artigos de conhecimento que entraram no estado Publicado. O objetivo é maximizar o número.

Número de Ativo de Artigos de Conhecimento

Uma contagem diária do número de artigos de conhecimento ativos com fluxos de trabalho atualizados. O objetivo é maximizar o número.

Soma da Classificação do Artigo de Conhecimento - Mensal

A soma mensal de todas as classificações do artigo de conhecimento. Este indicador é usado somente para calcular a classificação média mensal do artigo.

Soma de Classificações das Pesquisas de Conhecimento - Mensal

A soma das classificações de feedback de pesquisas de conhecimento feitas em um mês, excluindo valores vazios de Maior classificação de cliques. O objetivo é maximizar o número.

Classificação média de cliques de usuários não autenticados

Um cálculo mensal da classificação média de cliques para a atividade do usuário não autenticado. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Soma de classificações de pesquisa de conhecimento por usuário não autenticado - Mensal]] / [[Número de pesquisas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de conhecimento por usuário não autenticado com classificação - Mensal]]. Um valor menor é melhor.

Taxa de cliques de usuários não autenticados

Um cálculo mensal do percentual da taxa de cliques para a atividade do usuário não autenticado. A pontuação é calculada de acordo com a fórmula [[Número de pesquisas de conhecimento por usuário não autenticado com classificação - Mensal]] / [[Número de pesquisas de conhecimento por usuário não autenticado - Mensal]] * 100. Um valor maior é melhor.

Número de pesquisas de conhecimento por usuários não autenticados – Mensal

Uma contagem mensal das pesquisas de conhecimento por usuários não autenticados.

Número de exibições de artigos por usuários não autenticados – Mensal

Uma contagem mensal dos artigos de conhecimento visualizados por usuários não autenticados.

Soma de classificações de pesquisas de conhecimento por usuários não autenticados – Mensal

Uma soma mensal das classificações de pesquisa de conhecimento para a atividade do usuário não autenticado.

Número de pesquisas de conhecimento com classificação para usuários não autenticados - Mensal

Uma contagem mensal das pesquisas de conhecimento com classificação de clique para a atividade do usuário não autenticado.

Detalhamentos

Os seguintes detalhamentos se aplicam aos indicadores no painel:

- Tempo para Publicar Grupos
- Base de conhecimento
- Categoria de Conhecimento

Visualizações de dados

Os painéis incluem as seguintes visualizações:

Título	Tipo	Descrição
Artigos com autores inativos	Coluna	Ativo = verdadeiro ou Author.Active = falso
Artigos inválidos	Coluna	Ativo = verdadeiro, Fluxo de trabalho é um destes: Rascunho, Revisão, Publicado ou Desativação Pendente, e Válido até é anterior a hoje e mais recente = verdadeiro
Artigos criados ao longo de 1 ano	Coluna	Ativo = verdadeiro e Criado = antes de 1 ano atrás
Artigos não publicados	Coluna	Ativo = verdadeiro e o Fluxo de trabalho é Rascunho ou Revisão

Tópicos relacionados

Painéis

Painel Visão geral do Gestão de conhecimento

O painel Visão geral do Gestão de conhecimento fornece uma visão geral de várias métricas de uso associadas a artigos de conhecimento. Você pode exibir e rastrear o uso e as

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

exibições de conhecimento e direcionar os esforços dos proprietários de conteúdo com mais eficiência.

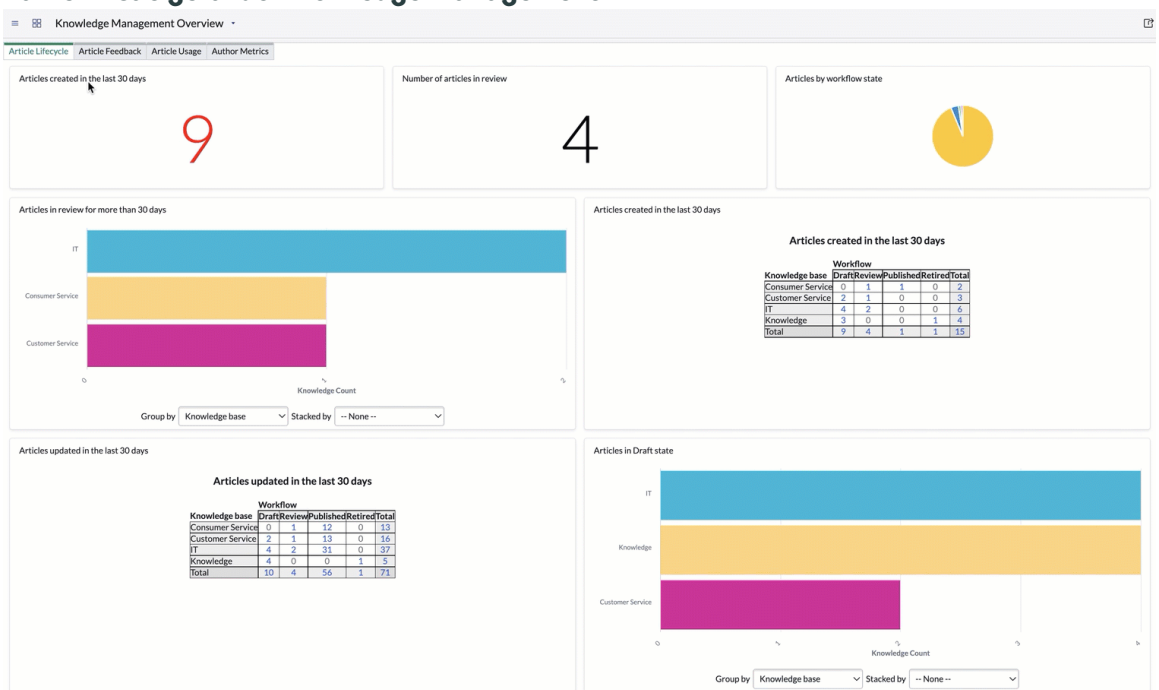
Nota:

Se você estiver atualizando de uma versão anterior, deverá ativar o plug-in Knowledge Overview (com.sn_knowledge_overview) para habilitar o painel Visão geral do Gestão de conhecimento. Também precisará atualizar o caminho de navegação. Para obter mais informações, consulte Atualização do caminho de navegação para o painel Visão geral do Gestão de conhecimento.

Habilite o painel responsivo para otimizar a análise definindo a propriedade do sistema `glide.cms.enable.responsive_grid_layout` como verdadeira

Para acessar o Gestão de conhecimento painel Visão geral, navegue até **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Visão geral**. Por padrão, a guia **Ciclo de vida do artigo** é mostrada quando você visita o painel pela primeira vez.

Painel Visão geral do Knowledge Management



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária	Benefícios
Gerenciador de conhecimento: identifica áreas de interesse e direciona recursos de forma adequada.	knowledge_manager	Pode revisar a velocidade da publicação de conteúdo e ver o conteúdo que os clientes estão procurando.
Administrador de conhecimento: precisa de visibilidade clara sobre o uso e a qualidade do conteúdo de conhecimento.	knowledge_admin	Pode planejar e direcionar a criação de conteúdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios

Os painéis Visão geral do Gestão de conhecimento incluem vários relatórios.

Título	Tipo	Descrição
Ciclo de vida do artigo		
Artigos criados nos últimos 30 dias	Pontuação única (42)	Número total de artigos criados nos últimos 30 dias.
Número de artigos em revisão	Pontuação única (42)	Número total de artigos no estado de revisão.
Artigos por estado de fluxo de trabalho	Pizza	Exibe artigos pelo estado do fluxo de trabalho.
Artigos em revisão por mais de 30 dias	Barra horizontal	Mostra os artigos que estão no estado de revisão há mais de 30 dias.
Artigos criados nos últimos 30 dias	Tabela dinâmica	Mostra os artigos criados nos últimos 30 dias e as bases de conhecimento e fluxos de trabalho associados aos artigos.
Artigos atualizados nos últimos 30 dias	Tabela dinâmica	Mostra os artigos atualizados nos últimos 30 dias e as bases de conhecimento e fluxos de trabalho associados aos artigos.
Artigos em estado de rascunho	Barra horizontal	Mostra os artigos no estado de rascunho.
Feedback do artigo		
Artigos sinalizados nos últimos 30 dias	Pontuação única (42)	Número total de artigos sinalizados nos últimos 30 dias.
Artigos marcados como não úteis nos últimos 30 dias	Pontuação única (42)	Número total de artigos marcados como não úteis nos últimos 30 dias.
Comentários adicionados nos últimos 30 dias	Pontuação única (42)	Número total de artigos que receberam comentários nos últimos 30 dias.
Classificação do artigo nos últimos 30 dias	Tabela dinâmica	Exibe as classificações de artigos que estão em diferentes estados de fluxo de trabalho. Também mostra a classificação média de artigos de diferentes bases de conhecimento.
Média de classificação do artigo	Pontuação única (42)	Mostra a classificação média dos artigos que foram classificados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Uso do artigo		
Uso do conhecimento	Barra vertical ( )	Mostra a contagem de artigos usados como anexos.
Exibições de artigos	Barra vertical ( )	Mostra a contagem de artigos exibidos por base de conhecimento.
Tendência de uso de conhecimento por mês	Linha ( )	Mostra a contagem de artigos usados como anexos por mês.
Contagem de exibições de artigo em alta por mês	Linha ( )	Mostra a contagem de artigos visualizados por mês.
Métricas do autor		
Uso de conhecimento mensal por autor	Tendência ( )	Mostra a contagem de artigos usados como anexos por mês com relação ao autor.
Exibições de conhecimento mensais por autor	Tendência ( )	Mostra a contagem de artigos visualizados por mês por autor.
Artigos criados pelo autor	Tendência ( )	Mostra artigos criados por autor de conhecimento por mês.

Atualização do caminho de navegação para o painel Visão geral do Gestão de conhecimento

Atualize o caminho de navegação para acessar o painel Visão geral do Gestão de conhecimento.

Antes de Iniciar

- Ative o plug-in Knowledge Overview (com.sn_knowledge_overview).
- Se você estiver atualizando de uma versão anterior, deverá atualizar a entrada de visão geral de conhecimento na tabela Módulos (sys_app_module).

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Módulos**.
2. Na página Módulos, no campo **Título**, digite `visão geral`.
3. No campo **Menu da aplicação**, digite `Conhecimento`.
4. Abra o módulo **Visão geral**.
5. Na página Visão geral do módulo, clique em **Tipo de link**.
6. No campo **Tipo de link**, selecione **URL (de argumentos)** na lista.
7. No campo **Argumentos**, insira `$pa_dashboard.do?sysparm_dashboard=bcaa1278c30101107b15f97c9840ddf7`.
8. Selecione **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
O caminho de navegação para o painel Gestão de conhecimento foi atualizado para **Tudo** > **Conhecimento** > **Administração** > **Visão geral**.

Gráfico de Pareto para informações de demanda de conhecimento

O gráfico de Pareto para informações de demanda de conhecimento permite que você visualize as lacunas de conhecimento do candidato e priorize a ordem em que as lacunas de conhecimento devem ser resolvidas.

As informações a seguir estão disponíveis no gráfico de Pareto para informações de demanda de conhecimento:

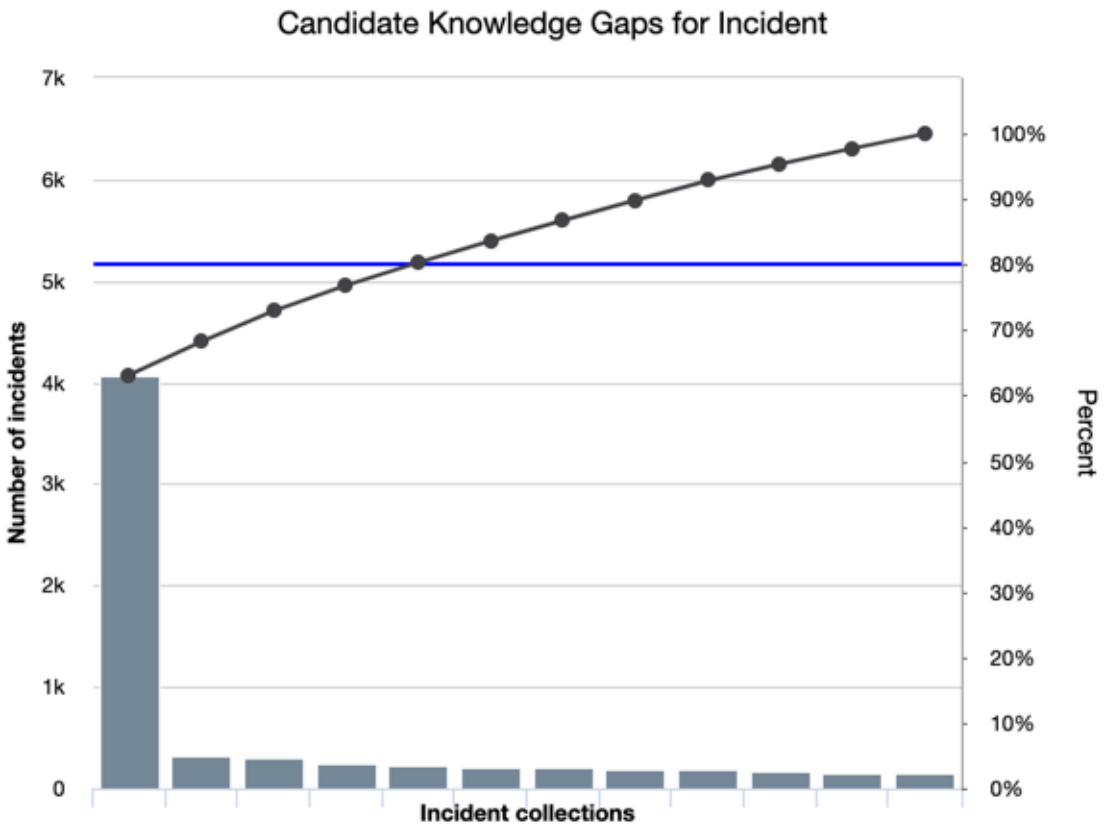
- O eixo Y à esquerda é a contagem de tarefas com cobertura de conhecimento insuficiente ou sem cobertura.
- O eixo Y à direita é a porcentagem cumulativa do número total de tarefas avaliadas.
- Cada barra representa um conjunto de tarefas semelhantes que não têm uma boa cobertura de conhecimento. As barras são organizadas em ordem decrescente, de forma que a coleção com o maior número de tarefas apareça à esquerda. Essa ordem permite que você resolva a maior coleção primeiro. Ao apontar para uma barra, você exibe o número de tarefas incluídas na barra e a porcentagem cumulativa.
- O gráfico de linhas mostra a porcentagem cumulativa de tarefas incluídas em cada coleção.
- A linha azul indica os 80% do número total de tarefas que têm cobertura de conhecimento insuficiente ou que não têm cobertura. A interseção da linha azul e do gráfico de linhas indica o número mínimo de coleções que precisam ser resolvidas para que 80% das tarefas possam ser cobertas.

Example: gráfico de Pareto para informações de demanda

A figura a seguir exibe um gráfico de Pareto para identificar as lacunas de conhecimento dos candidatos a incidentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos relacionados

- Painel Insights de demanda para casos
- Painel Informações de demanda para incidentes
- Painel Informações de demanda para casos de RH
- Informações de Demanda de Conhecimento

Painel Insights de demanda para casos

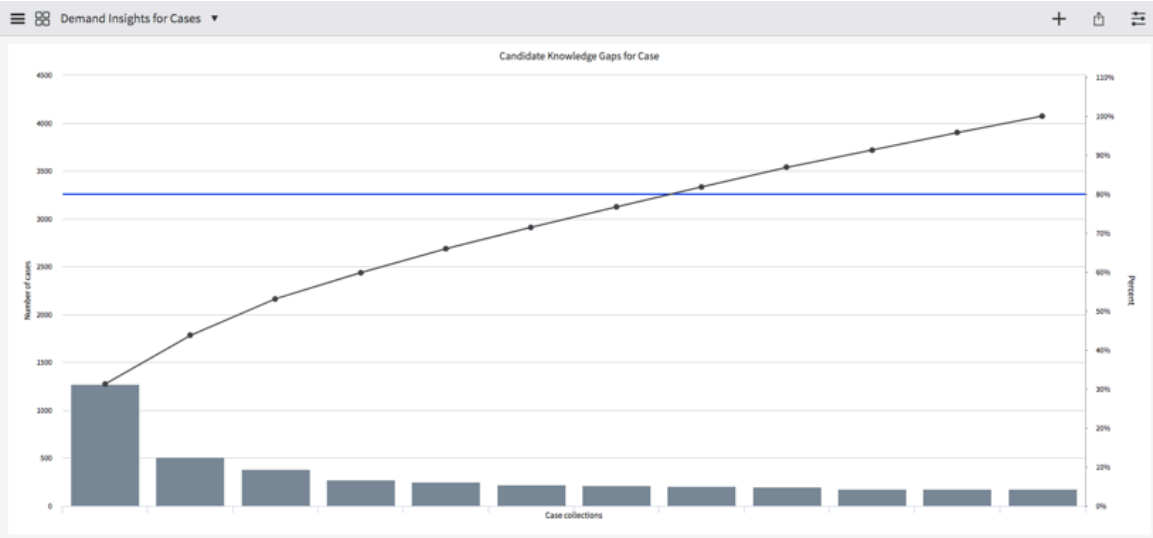
O painel Informações de demanda para casos permite que você, como gerente de caso do serviço de atendimento ao cliente, identifique quais casos têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Em seguida, você pode criar tarefas de feedback para lacunas de conhecimento para evitar esses casos.

O plug-in Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml) inclui o painel Informações de Demanda de Casos. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva para o Knowledge Management e Plug-ins adicionais para o Knowledge Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Insights de demanda para casos



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Funções necessárias
Gerente de caso do atendimento ao cliente: precisa identificar quais casos não têm uma boa cobertura de conhecimento.	sn_km_ml.knowledge_curation_user e sn_customerservice_manager

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Lacunas de conhecimento do candidato para caso	Gráfico de Pareto	Exibe dados da tabela Tarefa de Curadoria de Conhecimento [kb_curation_task_cluster] com as seguintes condições: Configuração de curadoria = sn_customerservice_case E Solution.Active = true

Tópicos relacionados

Gráfico de Pareto para informações de demanda de conhecimento

Informações de Demanda de Conhecimento

Painel Informações de demanda para incidentes

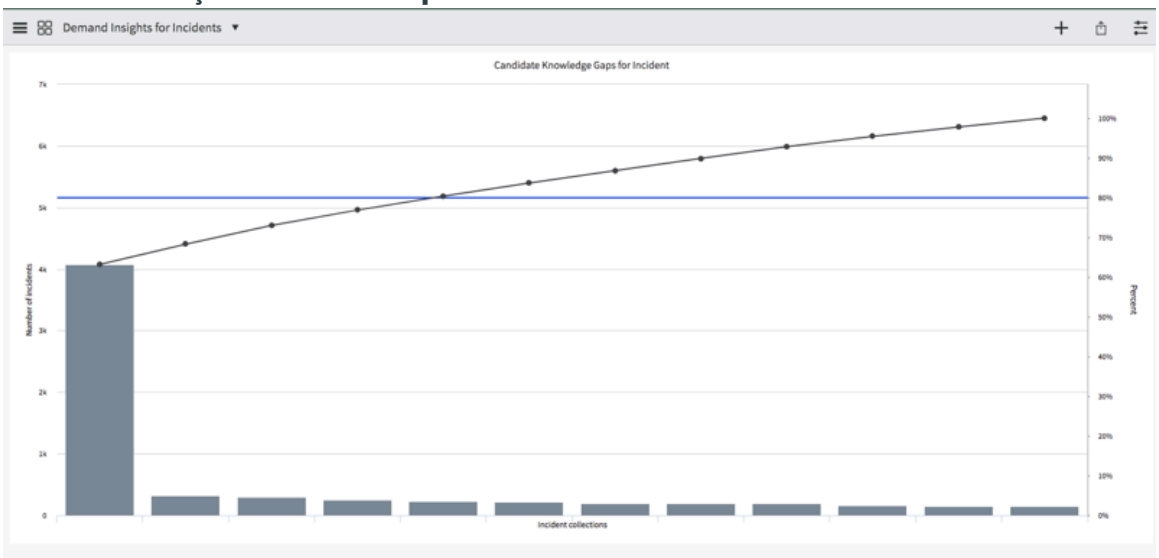
O painel Informações de demanda para incidentes permite que você, como gerente de incidentes, identifique quais incidentes têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Em seguida, você pode criar tarefas de feedback para lacunas de conhecimento para evitar esses incidentes.

O plug-in Predictive Intelligence for Knowledge Management (com.snc.knowledge_ml) inclui o painel Informações de demanda para incidentes. Para obter mais informações, consulte Inteligência preditiva para o Knowledge Management e Plug-ins adicionais para o Knowledge Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Informações de demanda para incidentes



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente de incidente: precisa identificar quais incidentes não têm uma boa cobertura de conhecimento.	sn_km_ml.knowledge_curation_user e incident_manager

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Lacunas de conhecimento do candidato para incidente	Gráfico de Pareto	Exibe dados da tabela Tarefa de Curadoria de Conhecimento [kb_curation_task_cluster] com as seguintes condições: Configuração de curadoria = incident E Solution.Active = true

Tópicos relacionados

Gráfico de Pareto para informações de demanda de conhecimento

Informações de Demanda de Conhecimento

Painel Informações de demanda para casos de RH

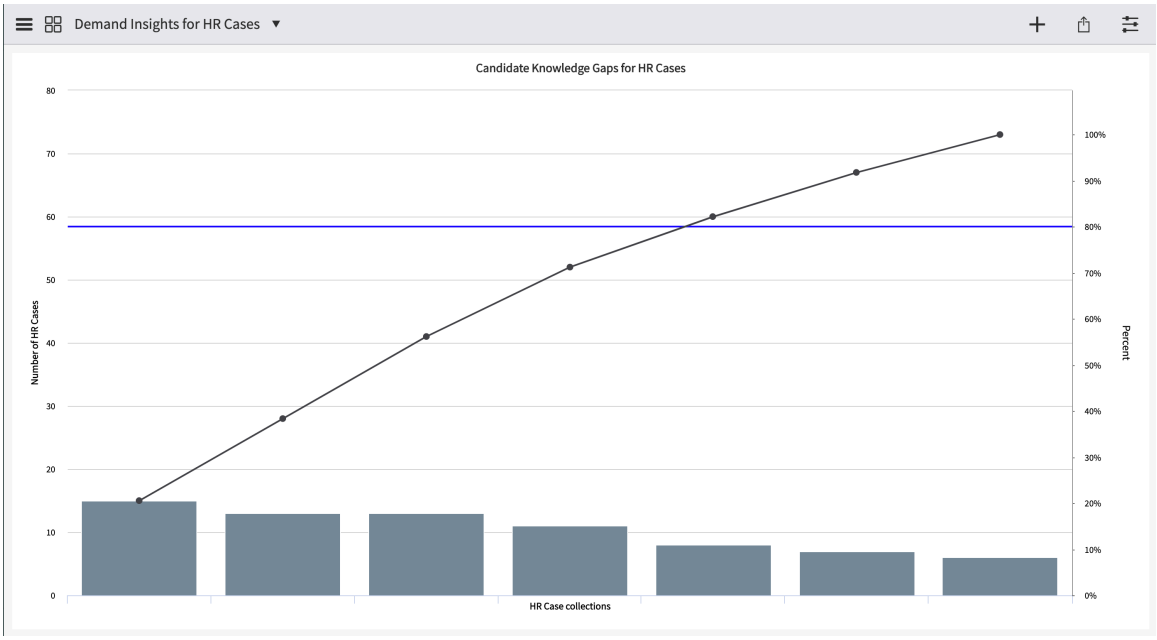
O painel Informações de demanda para casos de RH permite que você, como agente de RH, identifique quais casos de RH têm cobertura de conhecimento insuficiente ou nenhuma cobertura. Em seguida, você pode criar tarefas de feedback para lacunas de conhecimento para evitar esses casos de RH.

Nota:
Para o painel Informações de demanda para casos de RH , ative os plug-ins Human Resources Scoped App: Core [com.sn_hr_core] e Predictive Intelligence for Knowledge Management [com.snc.knowledge_ml].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Informações de demanda para casos de RH



Usuário final e funções

Usuário final e objetivo	Função necessária
Agente de RH: precisa identificar quais casos de RH não têm uma boa cobertura de conhecimento.	sn_km_ml.knowledge_curation_user e sn_hr_core.admin

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Lacunas de conhecimento do candidato para casos de RH	Gráfico de Pareto	Lacunas de conhecimento do candidato para casos de RH.

Modelos de resposta

Resolva os casos ou ofereça suporte a problemas com mais rapidez e eficiência com modelos de resposta. Modelos de resposta (anteriormente conhecidos como snippet de modelo) são mensagens reutilizável que podem ser copiadas para formulários de caso ou tarefa para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos usuários ou para exibir mensagens de resposta de chat padrão aos solicitantes em Bate-papo do agente.

Nota:
Os modelos de resposta estão disponíveis somente para registros existentes.

Atribuir funções de modelo de resposta

As funções a seguir são instaladas quando você ativa o plug-in de modelos de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função de modelo de Resposta	Descrição
Administrador de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Concede acesso à administração com escopo do recurso de modelos de resposta.
Gravador de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) o conteúdo do modelo de resposta.
Leitor de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Concede acesso para ler o conteúdo do modelo de resposta.
Administrador do sistema [administrador]	Administrador de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_admin] **Nota:** O administrador herda esta função por padrão. Quando o plug-in Templated Responses [com.sn_templated_snip] é ativado sem ativar as aplicações de RH relacionadas, você ainda pode usar modelos de resposta. • O administrador pode reatribuir esta função a outros usuários. • O administrador também pode remover a tabela Função contida [sys_user_role_contains] para que os usuários administradores não herdem essa função por padrão. Ou: 1. Insira **sys_store_app_list.do** na barra de pesquisa do navegador de filtro de uma instância ou **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** em um navegador da web. 2. Pesquise e selecione **Snippets de Modelo**. 3. Role para baixo até **Links relacionados**. 4. Clique em **Remover da função contida pelo administrador**.

Antes de começar a usar modelos de resposta, você deve atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados em sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na HR Service Delivery aplicação, os usuários com a função de administrador de RH são atribuídos à função de administrador do modelo de resposta, os usuários com a função de gerente de RH são atribuídos à função de redator de modelo de resposta e os usuários com a função de redator de caso de RH são atribuídos à função de leitor de modelo de resposta.
- Na aplicação Customer Service Management, os usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) herdam a função de redator de modelo de resposta. Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) herdam a função de leitor de modelo de resposta e podem acessar modelos de resposta atribuídos a todos os grupos aos quais pertencem.

Como utilizar modelos de resposta

Usuários com a função de redator de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_writer] podem criar modelos de resposta. Cada modelo está associado a uma tabela que é uma extensão da Tarefa [tarefa] ou da tabela Interação [interação]. Os modelos de resposta incluem um nome curto para especificar um atalho que pode ser usado para identificar a mensagem. Para modelos de resposta de bate-papo usados no Agent Workspace, os agentes usam o comando de barra com um nome curto para apresentar a mensagem padrão durante um bate-papo. Você também pode configurar o modelo para

- Incluir variáveis extraídas de uma tabela
- Especifique um construtor de condições para especificar as condições que devem ser atendidas para que o modelo fique disponível para uso, como para um serviço de RH específico

Para obter mais informações, consulte Criação ou modificação de um modelo de resposta.

Os usuários com a função de leitor de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_reader] podem copiar o conteúdo do modelo de resposta e usá-lo em suas respostas aos usuários ao trabalhar em formulários de caso ou de tarefa que atendam às condições especificadas. Por exemplo, um modelo de resposta para casos de discrepância na folha de pagamento permite que os agentes de RH usem uma mensagem padronizada ao responder a esse tipo de caso. Consulte Copiar um modelo de resposta para um caso de RH para um exemplo específico de RH.

Example: Modelo de resposta para escalar casos de discrepância na folha de pagamento

Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação HR Service Delivery. Você precisa que seus agentes de RH respondam e, quando necessário, escalem os casos de discrepância na folha de pagamento de forma rápida e consistente. Crie um modelo de resposta para que os agentes de RH tenham uma mensagem reutilizável para usar ao responder aos funcionários sobre esse tipo de caso.

Um de seus gerentes de RH com a função de redator de modelo de resposta é responsável por criar o modelo para escalar casos de discrepância na folha de pagamento. O modelo está associado à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll] e uma condição filtra em casos que correspondem ao serviço de RH apropriado chamado Discrepância na folha de pagamento. No corpo do modelo, o texto de resposta aparece com variáveis, como o nome da pessoa do assunto na saudação.

Os redatores de casos de RH com a função de leitor de modelo de resposta podem copiar o conteúdo do modelo de resposta e usá-lo em suas respostas para os funcionários ao

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalharem em casos. Os modelos de resposta fornecem uma maneira mais rápida e eficiente de resolver casos.

Informações de ativação

Para usar modelos de resposta em sua aplicação, você deve ativar modelos de resposta. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com modelos de resposta.

Ativar modelos de resposta

Você pode ativar modelos de resposta (anteriormente conhecidos como snippets de modelo) [com.sn_templated_snip] se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Se você estiver usando Bate-papo do agente, o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) ativará automaticamente os modelos de resposta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de reposta ativam os plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para modelos de resposta

Plug-in	Descrição
Acesso de Chamador Restrito a Aplicação com Escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Permite que aplicações com escopo restrinjam o acesso a tabelas públicas e inclusões de script.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Madri)

Componentes instalados com modelos de resposta

Diversos tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Templated Responses (com.sn_templated_snip), incluindo tabelas e funções do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Por padrão, as funções de RH a seguir contêm as seguintes funções de modelo de resposta.

Nota:
O plug-in Templated Responses [com.sn_templated_snip] ativa a propriedade do sistema sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador do Modelo de resposta, ao exigir um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Concede acesso à administração com escopo do recurso de modelos de resposta.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Gravador de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) o conteúdo do modelo de resposta.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Leitor de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Concede acesso para ler o conteúdo do modelo de resposta.	Nenhum

Tradução automática

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Modelo de Resposta [sn_templated_snip_note_template]	Armazena informações do modelo de resposta. Modelos de resposta são mensagens reutilizáveis que podem ser copiadas para formulários de caso ou de tarefa. Os modelos de resposta fornecem mensagens rápidas e consistentes aos usuários ou exibem mensagens de resposta de bate-papo padrão para os solicitantes no Bate-papo do agente.
Modelo de resposta M2M para o canal [m2m_response_template_to_channel]	Mapeia canais para modelos de resposta.
Canal de modelo de resposta [sn_templated_snip_channel]	Armazena informações sobre canais de modelo de resposta.
Modelo de nota para tabela [sn_m2m_note_template_for_table]	Mapeia notas para modelos de resposta.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Criação ou modificação de um modelo de resposta

Crie ou modifique um modelo de resposta, anteriormente conhecido como snippet de modelo, para definir uma mensagem reutilizável que pode ser copiada para formulários de caso ou tarefa ou usada em sessões do Bate-papo do agente para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_templated_snip.template_snippet_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada modelo de resposta está associado a uma tabela que é uma extensão da tabela Tarefa [tarefa] ou, se estiver usando o Espaço do agente, da tabela Interação [interação]. O modelo pode ser configurado para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Você também pode usar um construtor de condição para especificar as condições que um caso deve atender para que o modelo fique disponível para uso, como para um serviço de RH específico ou para bate-papo. Para modelos de resposta de bate-papo, você especifica um nome curto (atalho) que é usado com o comando de barra como uma maneira rápida de apresentar a mensagem de resposta a um usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Selecionar **Novo** para criar um modelo de resposta.
   Ou selecione um modelo de resposta existente para modificar na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de modelo de resposta

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de resposta.
Nome Curto	Descrição resumida que identifica o modelo de resposta ao usar o bate-papo em Espaço do agente. Use o nome curto com um comando rápido (/) para mostrar o texto do corpo do modelo do modelo de resposta durante o bate-papo. Este recurso fornece uma maneira rápida e consistente de preencher texto durante o bate-papo. Por exemplo, o nome curto gm identifica o modelo de resposta do bate-papo para uma saudação de bom dia. Insira **/ gm** em uma janela de bate-papo para mostrar o texto deste modelo de resposta.
Tabela	Nome da tabela à qual o modelo de resposta está associado. Se você estiver criando um modelo de resposta para o bate-papo do Espaço do agente, a tabela associada será a tabela Interação [interação]. Para os modelos de resposta, a tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa]. **Nota:** Criar tabelas COE personalizadas não permite adicionar a ação de IU Copiar para a Área de Transferência. Os usuários ainda podem usar a função de copiar e colar.
Condição	Condições que determinam quando o modelo de resposta é disponibilizado para uso. Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global . **Nota:** As opções disponíveis dependem da tabela selecionada. Para modelos de resposta de bate-papo, especifique a condição: **[Type] [is] [Chat]**
Aplicação	A aplicação que criou o modelo de resposta.
Visibilidade do grupo	Indica quais grupos têm acesso ao modelo de resposta. Adicionar filtros de grupos que podem exibir o modelo de resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

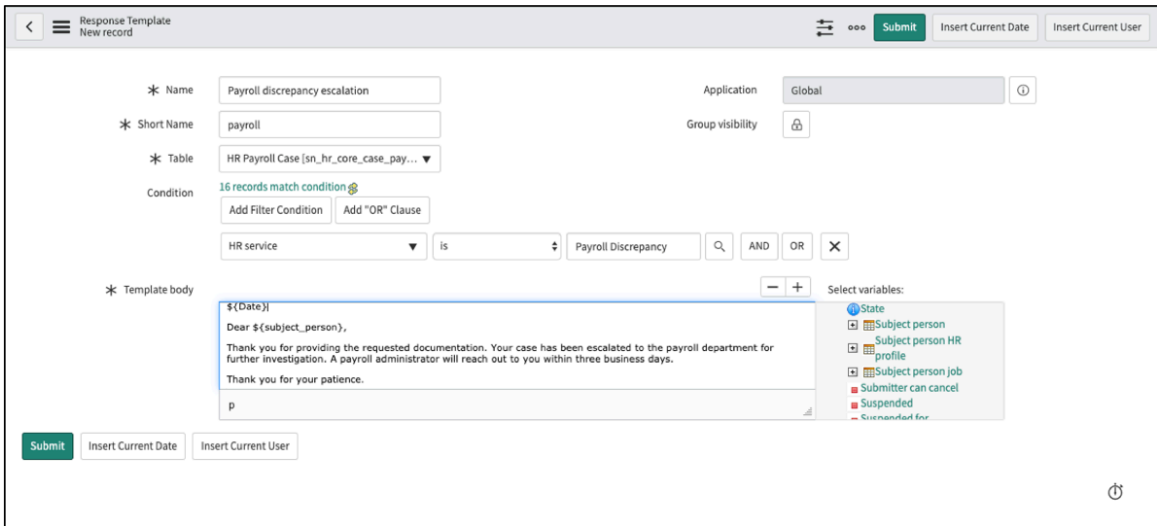
Campo	Descrição
	Nota: Deixar este campo em branco disponibiliza o modelo de resposta para todos os grupos.
Corpo do modelo	Texto do modelo de resposta que fornece instruções ao agente sobre como responder a um caso ou tarefa específicos. Você pode fazer referência a valores de campo selecionando variáveis na lista de variáveis com base na tabela selecionada. Você pode inserir manualmente referências de variáveis personalizadas: ○ Usuário atual: $ {current_user} ○ Data Atual: ${Date} Ou coloque o mouse onde deseja que a referência da variável personalizada apareça e selecione os botões **Inserir usuário atual** ou **Inserir data atual**. **Nota:** Os modelos de resposta não são compatíveis com rich text.
Selecionar variáveis	Variáveis que podem ser adicionadas ao corpo do modelo. Por exemplo, se você escolher a tabela Caso de RH (sn_hr_core_case), poderá selecionar a variável pessoa Assunto para aparecer no corpo do modelo e isso substituirá a variável pelo nome real da pessoa em questão quando o modelo de resposta for usado. **Nota:** As variáveis disponíveis dependem da tabela selecionada.

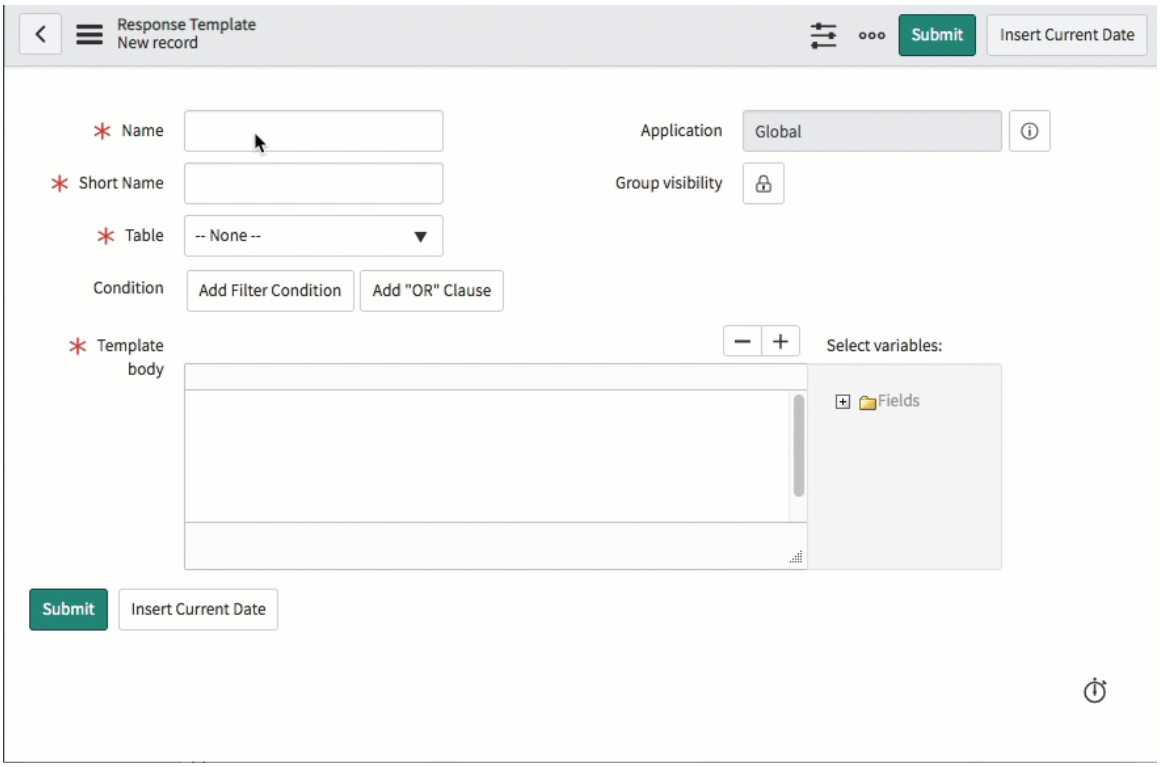
Tradução automática

Example

O GIF a seguir mostra um exemplo de um gerente de RH na aplicação HR Service Delivery criando um modelo de resposta para escalar casos de discrepância na folha de pagamento. O modelo está associado à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll] e uma condição fica definida para filtrar casos que correspondem ao serviço de RH apropriado chamado Discrepância na folha de pagamento. O texto do modelo é colado no corpo e, em seguida, uma variável para a pessoa em questão é adicionada à saudação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Tradução automática

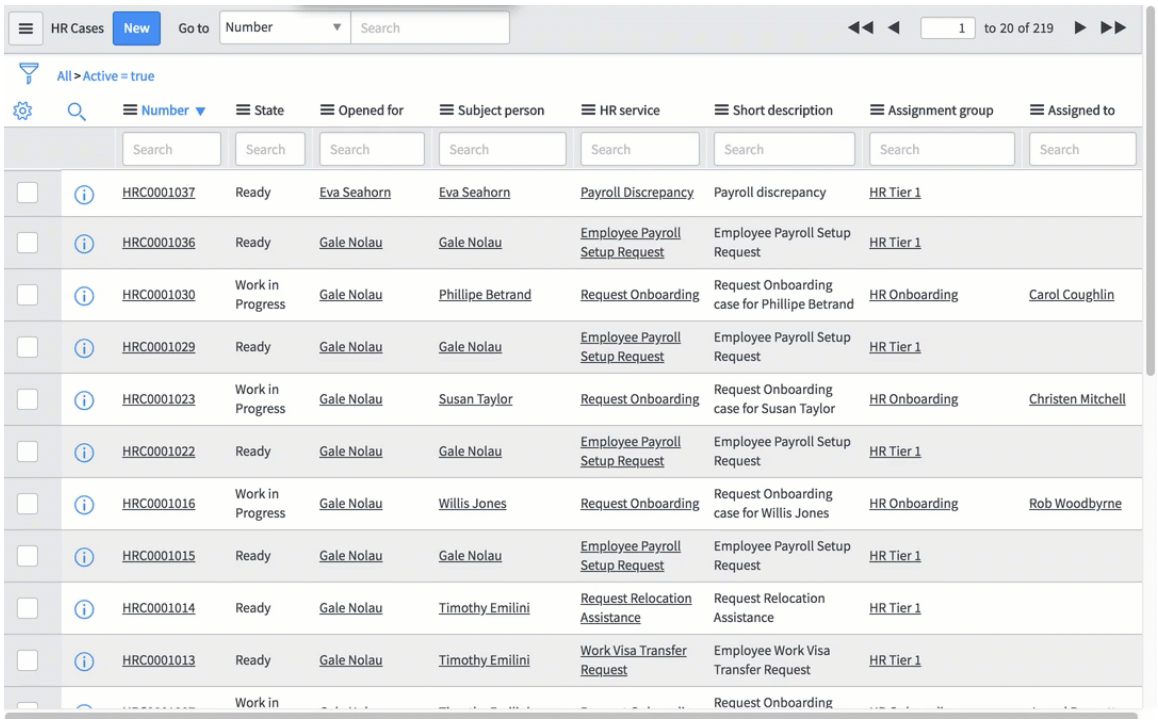
4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais adicionados. Se você deixar em branco, o modelo de resposta não ficará disponível para nenhum canal. Este recurso permite que você tenha mensagens diferentes para bate-papos, e-mails ou formulário. Para obter mais informações, consulte Create a response template channel .
   Aparece a lista relacionada de Canais.

O que Fazer Depois

Você pode copiar o conteúdo do modelo de resposta para qualquer campo de um formulário que atenda às condições especificadas.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um redator de caso de RH na aplicação HR Service Delivery abrindo um caso de discrepância na folha de pagamento e copiando um modelo de escalação de discrepância na folha de pagamento para o campo de comentários no formulário de caso de RH para que o funcionário leia.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Gerenciar recursos de serviço

Forneça aos seus clientes catálogos personalizados para produtos e crie portais para solicitações de serviço usando o app ServiceNow® Catálogo de serviços.

Autoatendimento	Administração de serviço	Catálogo de serviços
Projete um front-end eficiente para o suporte de TI da sua organização.	Configurações de controle em todos os serviços de suporte para seus aplicativos de negócios no Now Platform.	Crie e gerencie catálogos para oferecer opções de autoatendimento aos clientes.

Autoatendimento

Use várias ações comuns e solicitações de catálogo com o Autoatendimento. A Now Platform fornece acesso a páginas iniciais, artigos de conhecimento e catálogos, além da capacidade de lidar com incidentes e pesquisas. Vá ainda mais longe com a Delegação de serviço e selecione outros usuários para trabalhar com aprovações, tarefas e comunicações.

Administração de serviço

Forneça suporte personalizado para sua infraestrutura de negócios com a Administração de serviço. Use Avaliações e Pesquisas para coletar dados de destinatários ou avaliar dados de tabelas no sistema. Rastreie tarefas com o Approvals e atribua funções de autorização a usuários ou grupos. Personalize as mudanças de dados com os Fluxos de estado e crie gatilhos de trabalho do sistema com base nessas transições. Ofereça à sua equipe rotas e tempos de viagem eficientes com a Geolocalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão do Catálogo de serviços

Forneça aos clientes opções de autoatendimento personalizadas, usando o app ServiceNow® Catálogo de serviços. Desenvolva, teste e implante catálogos com vários produtos e serviços. Os portais proporcionam uma maneira rápida e fácil de fazer essas solicitações. Com o cumprimento padronizado e o acompanhamento de inventário, suas ofertas de catálogo permanecem precisas e eficientes.

Redefinição de senha

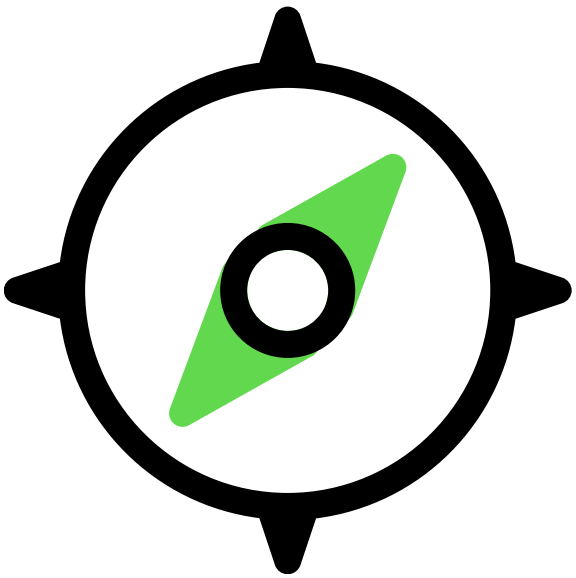
Mantenha a segurança de login e a verificação de usuário com o sistema ServiceNow® Redefinição de senha. Forneça aos usuários opções de autoatendimento e com assistência do agente para lidar com senhas, junto com diversos tipos de verificação e autenticação, bem como inscrições em vários programas de redefinição.

Autoatendimento

A aplicação Self-Service oferece aos usuários finais compatíveis um front-end limpo e simples para o departamento de suporte de TI.

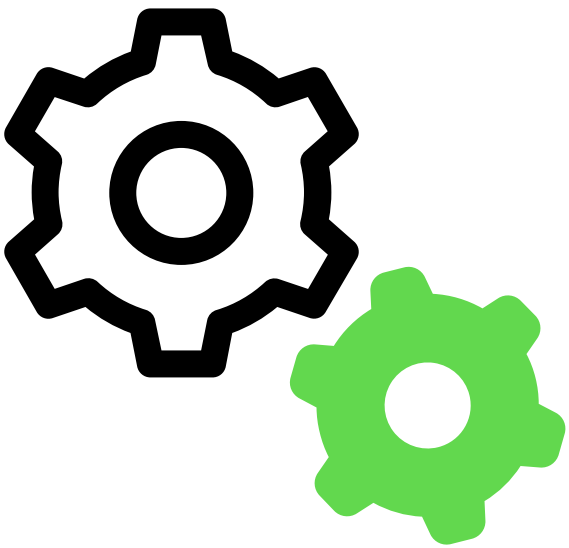
Iniciar

Explorar autoatendimento



A aplicação Self-Service oferece aos usuários finais compatíveis um front-end limpo e simples para o departamento de suporte de TI.

Configurar autoatendimento



Use a interface baseada na Web da ServiceNow para adicionar novos itens a uma solicitação.

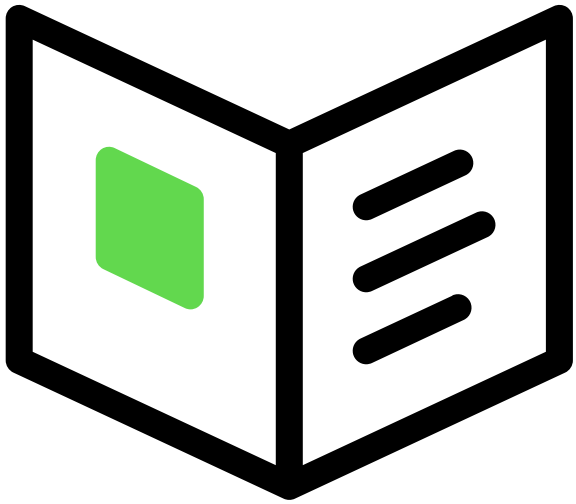
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Explorar Delegação de serviço

A delegação de serviço é a capacidade de designar outros usuários para exibir e interagir com aprovações enviadas ou tarefas atribuídas a você

Configurar delegação de serviço



Saiba como delegar aprovações e tarefas a outro usuário, configurar o formulário de perfil do usuário para exibir a lista relacionada de delegados.

Tradução automática

Como explorar o autoatendimento

A aplicação Self-Service oferece aos usuários finais compatíveis um front-end limpo e simples para o departamento de suporte de TI.

Por padrão, a aplicação Self-Service fornece acesso a ações comuns, como exibir a página inicial, acessar o Catálogo de serviços, exibir artigos de conhecimento, trabalhar com incidentes e responder a pesquisas.

Solicitações do catálogo de serviços

Esta página contém links para conteúdo sobre solicitações do catálogo de serviços.

Adição de novos itens à solicitação

Use a interface baseada na Web da ServiceNow para adicionar novos itens a uma solicitação.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: somente um administrador ou um usuário com a função catalog_admin pode adicionar um novo item a uma solicitação enviada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Modificar uma solicitação não a reenvia para o processo de aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Abrir Registros** > **Solicitações** e abra uma solicitação existente.
2. Clique em **Adicionar Novo Item**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O botão Adicionar novo item aparecerá somente se o **estado da solicitação** atual for **Aprovação pendente**. Depois que a solicitação for aprovada, este botão não estará mais disponível e você não poderá adicionar novos itens.

3. Na caixa de diálogo que aparece, escolha um item e uma quantidade para adicionar.
4. Clique em **OK**.

Solicitação de instância do Amazon EC2 a partir do Catálogo de serviços

Os usuários podem solicitar o provisionamento e a exclusão de computadores virtuais (Linux ou Windows) no ambiente de computação virtual do Amazon EC2 por meio do Catálogo de serviços da ServiceNow.

A oferta do Amazon EC2 requer a compra e a ativação do Orchestration Automaton da ServiceNow.

Como solicitar uma instância

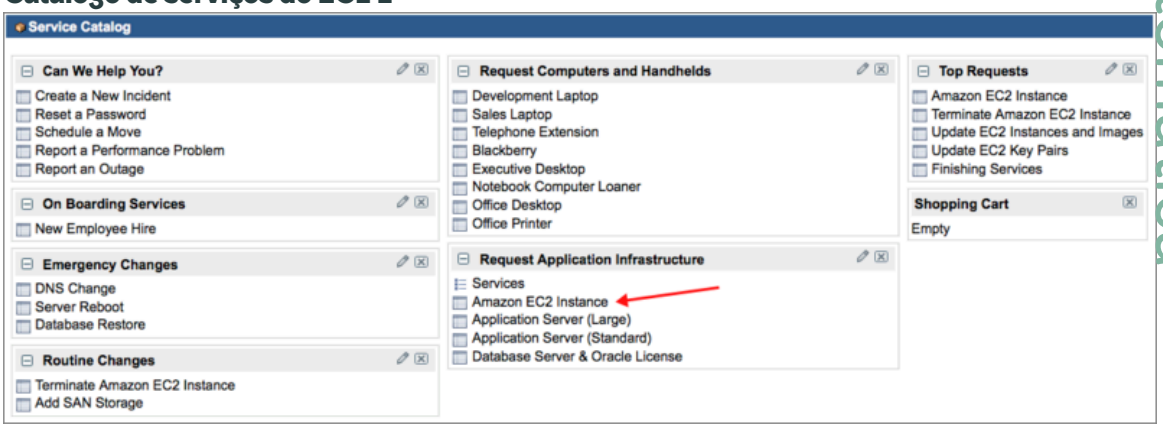
Solicite o provisionamento de uma nova instância do Amazon EC2 por meio do catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Service Catalog**.
2. Selecione **Instância do Amazon EC2** na categoria **Solicitar Infraestrutura da aplicação**.

Catálogo de serviços do EC2 2



3. Selecione o sistema operacional, o tipo de instância (grande ou pequena) e o número de instâncias solicitadas.

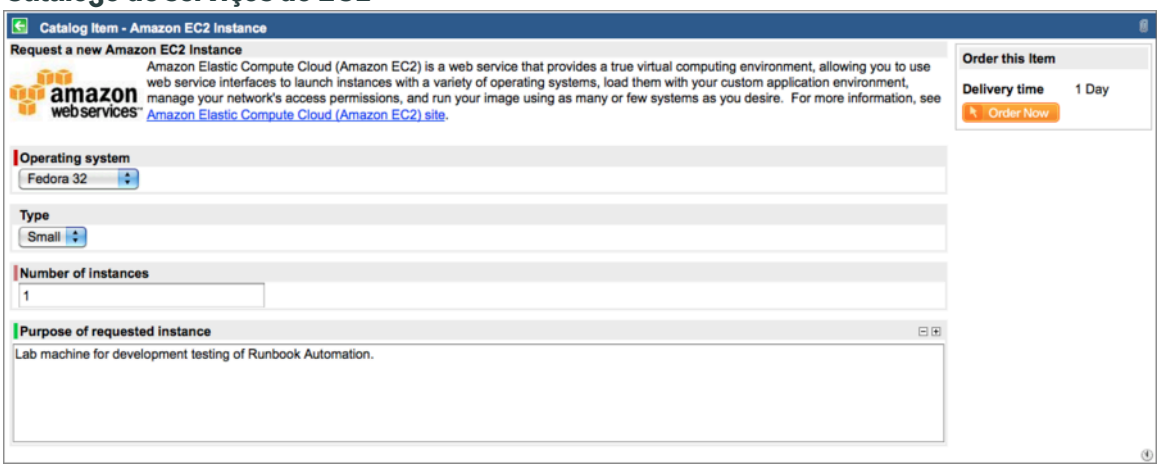
   Consulte as especificações das instâncias grandes e pequenas em Tipos de instâncias do AWS EC2.

4. Digite o motivo da solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

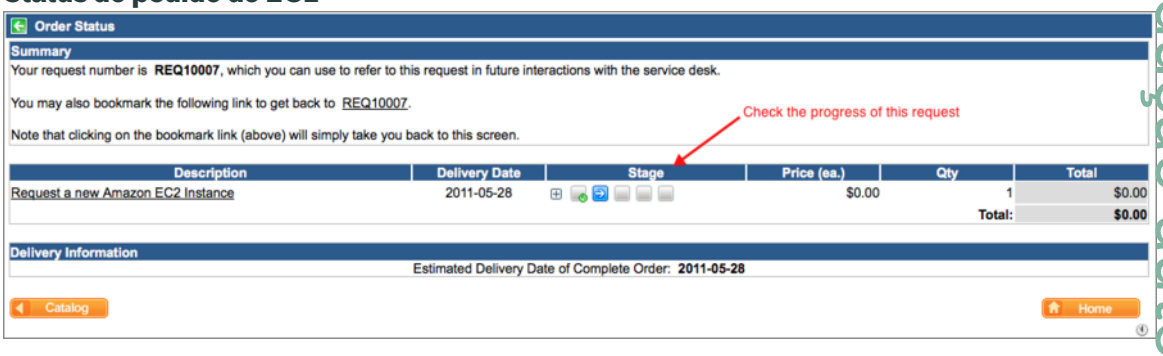
Catálogo de serviços do EC2



5. Clique em **Solicitar agora** para solicitar a instância.

   O formulário Status do pedido é exibido, resumindo a solicitação. Uma barra de status rastreia o andamento da aprovação e do provisionamento da instância do EC2.

Status do pedido do EC2



   Após a criação bem-sucedida da instância, você recebe um e-mail contendo o ID da instância, o endereço IP e o DNS público das instâncias criadas.

Como encerrar uma instância

Encerre uma instância do Amazon EC2 por meio do catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Alterações de Rotina** > **Encerrar instância do Amazon EC2**.

   É exibida uma lista com as instâncias atribuídas a você.

2. Selecione uma instância na lista e clique em **Solicitar**.

   Essa lista não é compatível com a seleção de várias linhas e não tem um recurso de **desfazer**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como conferir a propriedade de redirecionamento

Uma propriedade chamada Redirecionamento de finalização de compra em uma etapa (`glide.vm.checkout_redirect`) controla a exibição apresentada aos solicitantes da máquina virtual no catálogo de serviços.

Por padrão, essa propriedade é definida como **falsa**, o que redireciona a exibição para o formulário Status do pedido quando o solicitante clica em **Solicitar agora**. Quando essa propriedade é definida como **verdadeira**, a ServiceNow redireciona o solicitante para o portal Meus ativos virtuais. Esta propriedade está localizada em **Cloud Management** > **Administração** > **Propriedades**.

Exclusão de itens da solicitação

Use a interface baseada na Web da ServiceNow para excluir itens de uma solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todos os usuários podem excluir itens de suas próprias solicitações a qualquer momento antes da entrega. Modificar uma solicitação não a reenvia para o processo de aprovação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Abrir Registros** > **Solicitações** e abra uma solicitação existente.
2. Na lista relacionada **Itens Solicitados**, marque a caixa de seleção ao lado do item a ser excluído.
3. Na lista de seleção **Ações**, selecione *Excluir*.

   A ServiceNow recalcula o preço e a data de entrega da solicitação.

Como fazer uma solicitação

Use a interface baseada na Web da ServiceNow para solicitar bens e serviços predefinidos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

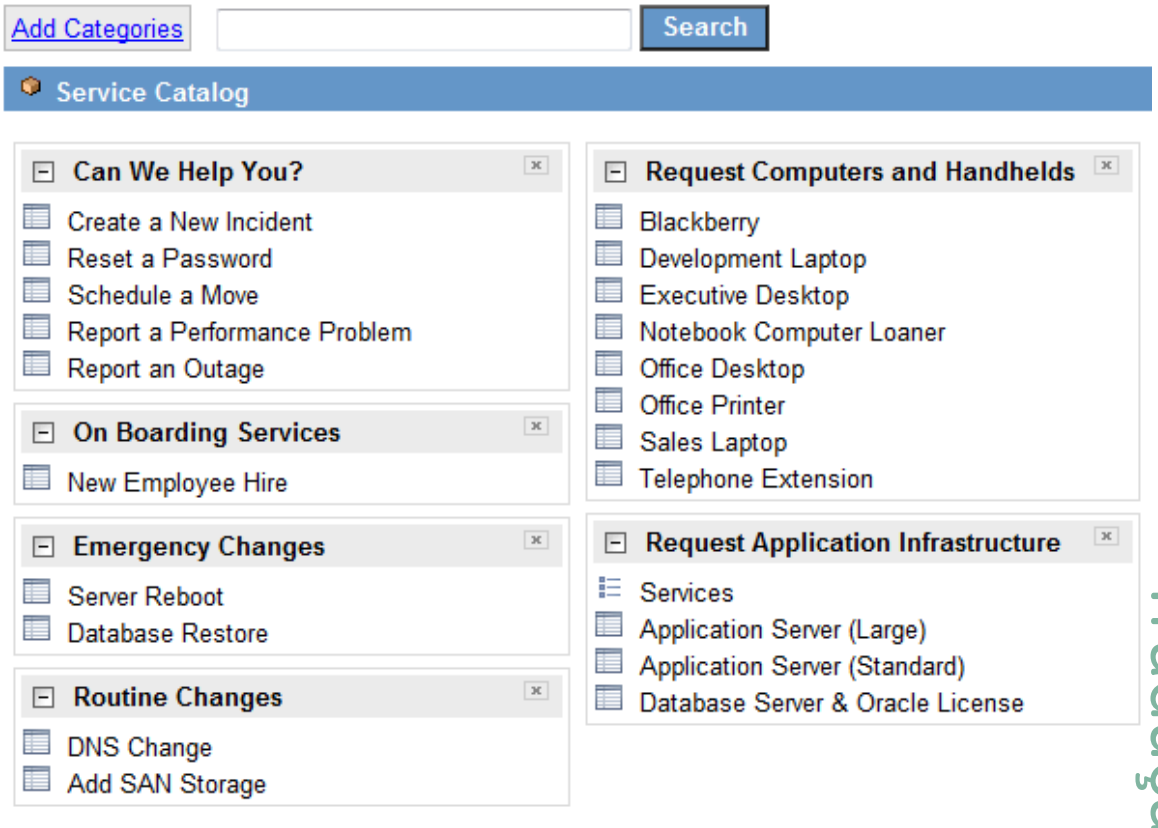
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Service Catalog**.

   A exibição padrão do catálogo padrão organiza os itens em categorias e subcategorias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição padrão do catálogo

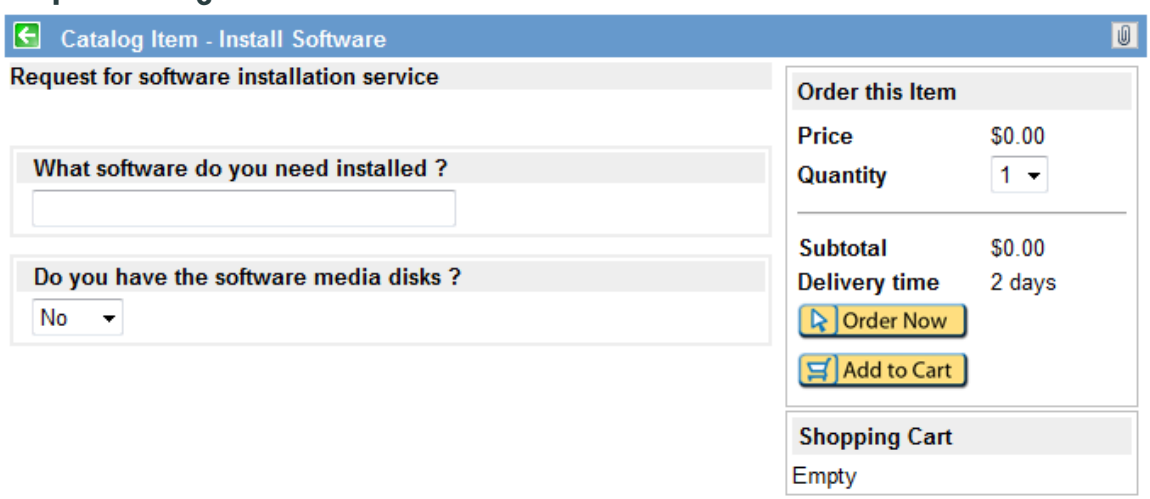


2. Selecione um item para solicitar.

Nota:
Alguns itens são guias de pedido, que combinam itens relacionados para facilitar a solicitação. Por exemplo, um guia de pedido chamado Contratação de novo funcionário apresenta uma lista de itens que os novos funcionários normalmente recebem, como mesa, telefone, computador e conta de e-mail. Depois de selecionar os itens que deseja solicitar, o guia de pedido solicita as informações necessárias e mostra um tempo separado para a entrega de cada item solicitado.

A tela do pedido solicita informações adicionais necessárias, como o nome ou local do solicitante e a data em que o item é necessário. Ela também exibe o tempo de entrega do item após a aprovação.

Tempo de entrega

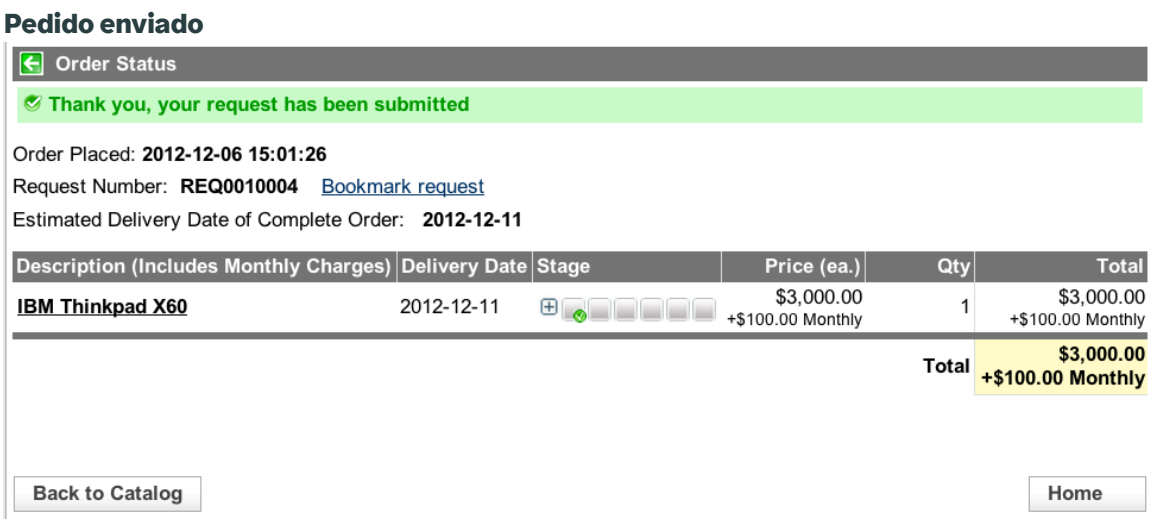


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Insira informações completas e precisas para agilizar o pedido.
4. Solicite todos os outros itens necessários.
5. Clique em **Solicitar agora** quando o pedido estiver concluído.

A ServiceNow exibe uma tela de confirmação do pedido:



Você pode exibir o andamento do pedido na coluna **Fase**.

Nota:
Pode ser útil anotar o número do pedido para referência futura.

A ServiceNow notifica automaticamente os aprovadores se a aprovação for necessária e cria ordens de serviço para atender à solicitação de acordo com o processo da organização. Por exemplo, se você solicita um novo notebook, o grupo de compras pode receber uma ordem de serviço para solicitar o computador e o grupo de serviços de desktop pode receber uma ordem de serviço para configurar o notebook e entregá-lo no escritório depois que chegar.

Criação de incidentes e solicitações de mudança a partir de um item solicitado

Você pode abrir rapidamente um incidente ou uma solicitação de mudança a partir de um item solicitado. Isso também mantém um relacionamento entre o item solicitado e os incidentes ou as solicitações de mudança associadas.

Antes de Iniciar

O administrador deve habilitar as ações de IU **Criar mudança** e **Criar incidente** para a tabela Item solicitado [sc_req_item]. O administrador deve definir o campo **Ativo** como verdadeiro durante a edição dessas ações de IU .

Função necessária: itil

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Itens solicitados**.
2. Abra um item solicitado.
3. Clique no ícone de menu Ações adicionais e selecione **Criar mudança** ou **Criar incidente**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Produtor de registro

Solicitações do catálogo de serviços

Como exibir o status das solicitações

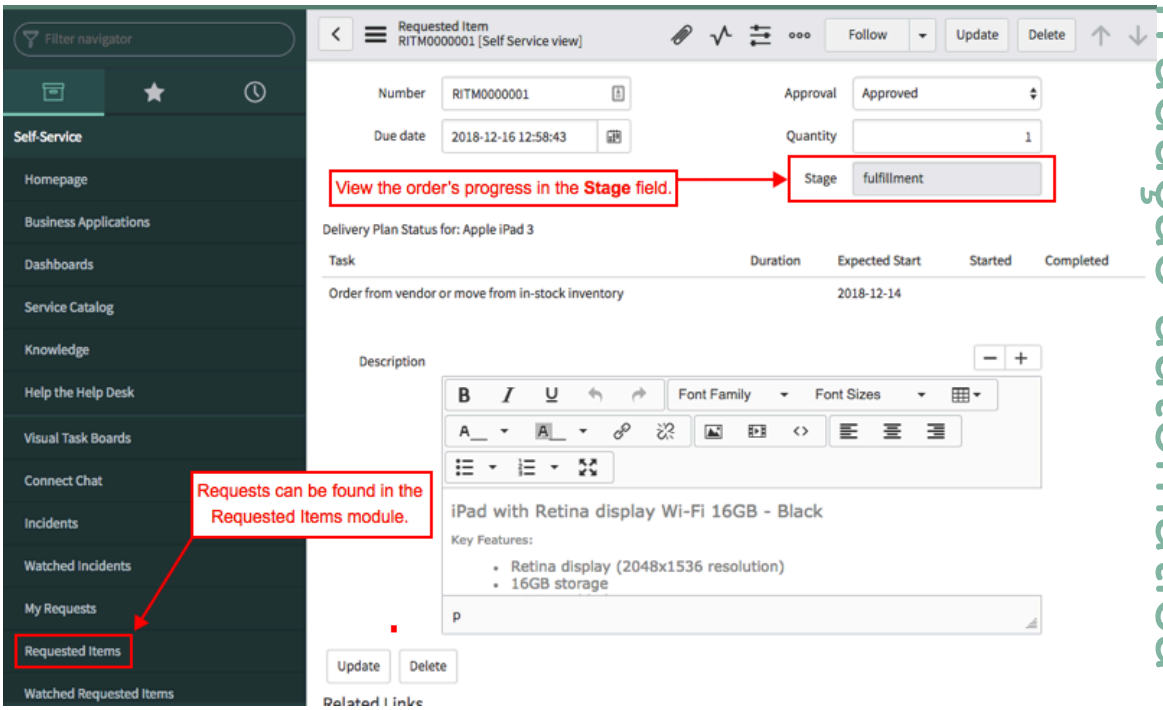
Exiba o status de uma solicitação para ver seu andamento e determinar quando ela pode ser atendida.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Itens solicitados**.
2. Clique no número do pedido para exibir os detalhes.
3. Confira o andamento do pedido na coluna **Fase**.



4. Verifique o campo **Pedido em espera** e, se o item estiver em espera, analise os comentários para obter informações sobre o retorno ao estoque.

Delegação de serviço

A delegação de serviço é a capacidade de designar outros usuários para exibir e interagir com as aprovações enviadas ou tarefas atribuídas a você e para receber cópias de todas as notificações por e-mail enviadas a você.

Nota:
Os usuários a quem você delega responsabilidade veem todas as tarefas e aprovações pendentes, independentemente do período de delegação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A delegação não é aplicada em cascata. Quando um usuário atua como um delegado para outro usuário, o delegado não pode delegar para um terceiro. O delegado original é o único usuário que recebe atribuições e notificações. A delegação não concede ao delegado acesso a tarefas em que o solicitante é o usuário para o qual a delegação foi criada.

Adição da lista relacionada de delegados a um perfil de usuário

Para delegar aprovações e tarefas a outro usuário, configure o formulário de perfil do usuário para exibir a lista relacionada de delegados.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. No menu de contexto do formulário, navegue até **Configurar** > **Listas relacionadas**e, em seguida, adicione a lista relacionada **Delegado->Usuário**.

Resultado
A lista relacionada de delegados é exibida na parte inferior do formulário de perfil do usuário.

Delegação de aprovações e tarefas para outro usuário

Se estiver fora do escritório, você poderá delegar responsabilidades a outro usuário ativo por um período.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_form ou administrador

Procedimento

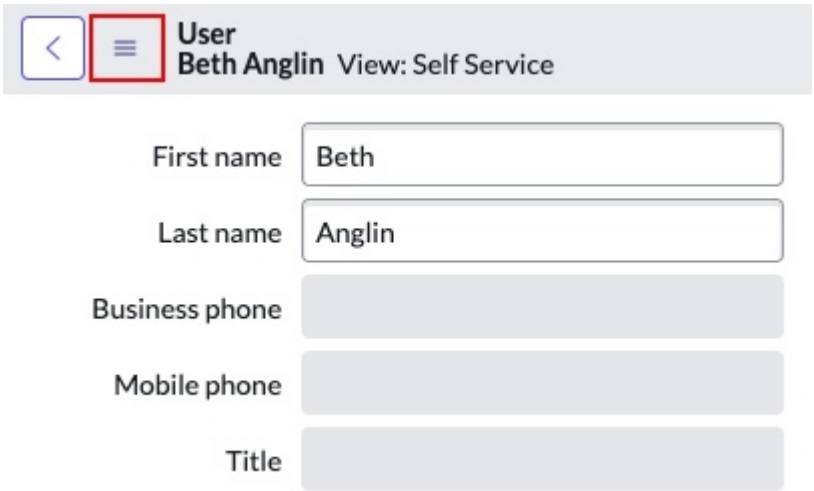
1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Meu Perfil**.
2. Na lista relacionada de **delegados**, clique em **Novo**.

   Se a lista relacionada Representantes não estiver visível, siga um dos seguintes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione uma exibição diferente, como a exibição ITIL ou Padrão, selecionando o **Menu de ações adicionais** > **Exibir** > **(nome da exibição)**.



- Configure o formulário para adicionar a lista relacionada Representantes. Para obter mais informações, consulte Configuring the form layout .

3. Selecione um usuário ativo como Representante.
4. Selecione valores de data nos campos **Começa** e **Termina** para definir o período durante o qual um representante pode trabalhar em seu nome.
5. Especifique as responsabilidades que o representante assumirá marcando as caixas de seleção a seguir. Você pode delegar:
   - **Aprovações**: o delegado pode aprovar itens em seu nome.
   - **Atribuições**: o delegado pode exibir e trabalhar nas tarefas atribuídas a você.
   - **Todas as notificações**: o representante recebe uma cópia das notificações por e-mail enviadas para você, exceto as marcadas como Convite de reunião.

     Nota:

     - Se a caixa de seleção **Aprovações** estiver marcada, mas **Todas as notificações** não, o representante não receberá aprovações.
     - Se o delegado receber notificações por e-mail, elas serão as mesmas que são enviadas para você. O delegado pode ficar confuso ao ver e-mails do tipo "Incidente atribuído a você", então certifique-se de que ele saiba que é um delegado.

   - **Convites de reunião**: o delegado recebe uma cópia das notificações por e-mail do tipo Convite de reunião enviadas para você.

Administração de serviço

Forneça suporte personalizado para sua infraestrutura de negócios com a Administração de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Administração de serviço aplicações

Avaliações e Pesquisas

A aplicação Avaliações e pesquisas ajuda a criar, enviar e coletar respostas para pesquisas. Ele também ajuda a avaliar, pontuar e classificar registros de qualquer tabela no sistema.

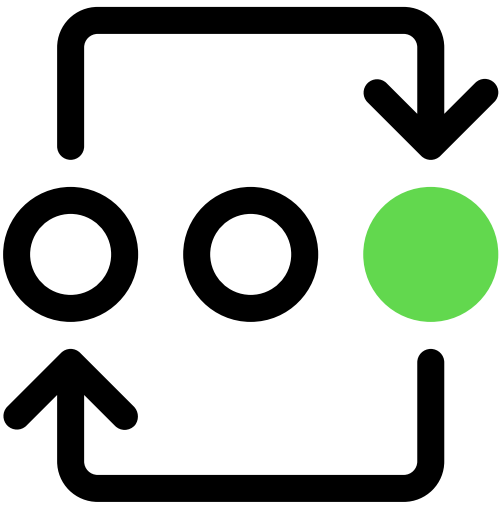
Aprovações clássicas

As aprovações clássicas são um processo legado para exigir autorização em tarefas antes que o trabalho seja concluído.

Tradução automática

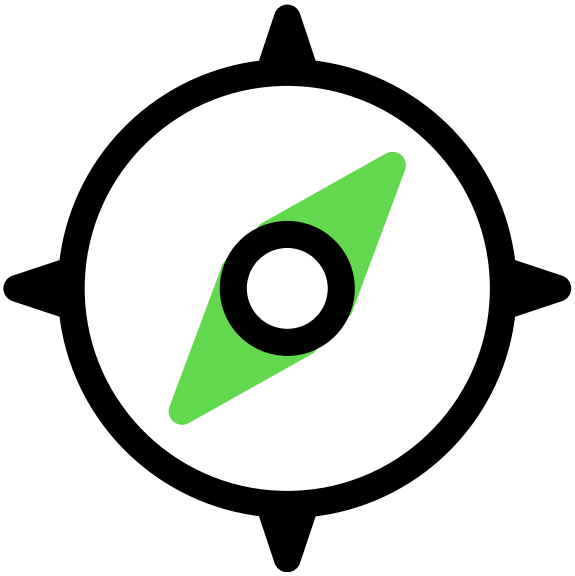
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de estado



Os fluxos de estado permitem que um administrador personalize as transições de um estado para outro e configure o sistema para executar o trabalho durante as transições para estados específicos.

Geolocalização



O recurso de geolocalização usa o Google Maps para rastrear usuários, planejar rotas eficientes entre locais e ajudar a encontrar tempos de viagem precisos para aplicações que exigem essas informações, como a Gestão de trabalho.

Como explorar a Administração de serviço

Defina as configurações de serviços que oferecem suporte a aplicações de negócios ou à plataforma.

Avaliações e pesquisas

A aplicação Avaliações e pesquisas ajuda a criar, enviar e coletar respostas para pesquisas. A aplicação também ajuda a avaliar, pontuar e classificar registros de qualquer tabela no sistema.

As diferenças entre avaliações, pesquisas e testes e quando usar cada um. Também fornece uma visão rápida das três fases do processo de pesquisa: design, compartilhamento e avaliação.

Iniciar

Explorar

Saiba mais sobre os conceitos e recursos do Avaliações e pesquisas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar pesquisas Saiba como você pode usar pesquisas.	Referência de pesquisas Obtenha detalhes sobre pesquisas, como campos e propriedades.
Usar avaliações Saiba como você pode usar as avaliações.	Referência de avaliações Obtenha detalhes sobre avaliações, como campos e propriedades.
Usar testes Saiba como você pode usar as avaliações.	Referência de testes Obtenha detalhes sobre testes, como campos e propriedades.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder perguntas no fórum de gestão de serviços de TI
- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorar o Avaliações e pesquisas

A aplicação Avaliações e pesquisas ajuda a criar, enviar e coletar respostas para pesquisas. A aplicação também ajuda a avaliar, pontuar e classificar registros de qualquer tabela no sistema. Crie questionários que você pode atribuir a um ou mais usuários para avaliar o conhecimento deles sobre qualquer assunto.

Criar pesquisas básicas para obter dados coletivos para análise

Você pode criar, enviar e coletar respostas para pesquisas básicas. Se instalado, você também pode usar um widget de pesquisa para configurar uma pesquisa em Portal de serviços.

Avaliar, pontuar e classificar os dados para fornecer resultados resumidos usando Avaliações

Você pode avaliar projetos que os executivos desejam avaliar para gerenciamento eficaz ou classificar e comparar bens e serviços de um fornecedor. Use avaliações para enviar questionários personalizados para usuários selecionados ou escrever scripts que consultem o banco de dados diretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar testes para testar o conhecimento do usuário

A funcionalidade de teste é criada no mecanismo de avaliação e fornece muitos dos mesmos recursos das avaliações e pesquisas.

Pesquisas

Com o widget Pesquisas, você pode criar, enviar e coletar respostas para pesquisas básicas. Se instalado, você também pode usar o widget Pesquisa para configurar uma pesquisa no Portal de serviços.

Duas versões da aplicação são compatíveis, Pesquisas, que é a versão mais recente, e Pesquisas legadas. A pesquisa melhora a interface do usuário e estende os recursos da aplicação Pesquisas legadas.

Pesquisas | Introdução

Configuração de pesquisas

Há muitas opções de configuração avançada no Pesquisas:

- Crie uma pesquisa, adicione perguntas e escolha destinatários, tudo em uma interface.
- Crie perguntas condicionais, que aparecem somente quando os usuários respondem a outras perguntas de uma determinada maneira.
- Restringir uma pesquisa para que somente usuários específicos possam respondê-la e enviar convites para esses usuários simultaneamente. Ou então, torne a pesquisa uma pesquisa pública para que qualquer usuário possa participar dela, até mesmo usuários anônimos (usuários que não tenham feito login no sistema ServiceNow).

  Dica:
  A página da IU assessment_take2 deve ser pública para pesquisas públicas. Se essa página não for pública, os usuários anônimos não terão acesso à página e as pesquisas públicas não funcionarão.

- Defina uma programação para atribuir automaticamente uma pesquisa aos usuários e limitar a frequência com que o mesmo usuário pode fazer uma pesquisa.
- Personalize a aparência dos questionários de pesquisa.
- Salvar respostas de pesquisa anônimas.
- Converta respostas de pesquisas em pontuações numéricas e exiba-as em cartões de pontuação.
- Desative uma pesquisa para manutenção ou para descontinuá-la sem excluí-la.

Nota:
Como as pesquisas usam as mesmas tabelas e outros componentes de back-end como avaliações, você pode ver elementos de avaliação, como tabelas e nomes de campo, em determinados locais em todo o recurso de pesquisa.

Pesquisas legadas

Os administradores de pesquisa podem continuar a usar a funcionalidade e os dados de pesquisa legada, no entanto, é recomendável que você migre as pesquisas legadas para a aplicação Pesquisas. O uso simultâneo de ambas as aplicações de pesquisa pode causar confusão e redundância.

Os assistentes de pesquisa não são afetados e não podem ser migrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A aplicação Pesquisas legadas não está descrita na documentação que você está exibindo. Ele está documentado no wiki ServiceNow .

Comparação de versões

Recurso	Pesquisas	Pesquisas legadas
Pesquisas no Portal de serviços.	✔	
Salve novas respostas de pesquisa sempre que um usuário fizer a mesma pesquisa.	✔	
Crie modelos de pergunta para reutilizar conjuntos de opções de resposta.	✔	
Categorize as perguntas da pesquisa e gere relatórios sobre os resultados da categoria.	✔	
Desative uma pesquisa sem excluí-la.	✔	
Crie perguntas condicionais.	✔	
Envie pesquisas automaticamente com base em uma programação.	✔	
Personalize o esquema de cores do questionário de pesquisa.	✔	
Salve respostas de pesquisa anônimas para usuários conectados.	✔	
Exiba respostas da pesquisa em cartões de pontuação gráficos.	✔	
Salve pesquisas em estado de rascunho até que estejam prontas para publicação.	✔	
Crie e envie pesquisas de uma página.	✔	
Permita que somente usuários específicos acessem uma pesquisa.	✔	
Envie pesquisas com base nas condições.	✔	✔
Envie notificações por e-mail sobre a pesquisa.	✔	✔
Limite a frequência com que um usuário pode fazer a mesma pesquisa.	✔	✔
Adicione texto de introdução e nota final.	✔	✔
Crie módulos de pesquisa.	✔	✔
Pesquisa pública: permita que as pessoas participem de uma pesquisa sem fazer login.	✔	✔
Use conjuntos de atualizações para acompanhar mudanças.	✔	✔

Tópicos relacionados

- Migração de pesquisa legada
- Designer de Pesquisa
- Funções de pesquisa
- Pesquisas em Portal de serviços e o Aplicativo Now Mobile
- Portal de serviço

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar pesquisas

Administradores de pesquisa (usuários com a função survey_admin) criam e mantêm pesquisas e configuram como elas são distribuídas e publicadas. As pesquisas no Portal de serviços também são compatíveis.

Questionários de pesquisa

Todas as pesquisas atribuídas a você aparecem na sua avaliação pessoal e na fila de pesquisas.

Nenhuma função especial é necessária para concluir uma pesquisa, mas você deve estar conectado e a pesquisa deve ser atribuída a você. Quando você envia uma pesquisa, o sistema armazena suas respostas.

Notificação de pesquisa

Se o sistema estiver configurado para enviar e-mail, ele enviará uma notificação quando uma pesquisa for atribuída a você. A mensagem contém um link para a pesquisa e instruções para exibir a avaliação e a fila de pesquisa.

Participe de uma pesquisa

Responda a uma pesquisa atribuída que aparece na sua avaliação pessoal e na fila de pesquisas.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada avaliação ou pesquisa aparece como um cartão clicável na fila, que pode ser iniciada clicando no cartão. O cartão inclui informações úteis, incluindo o nome da pesquisa, o estado e a data de vencimento. Você deve responder a todas as perguntas obrigatórias, indicadas por um asterisco vermelho, antes de enviar a pesquisa. Se você começar a responder a uma pesquisa, mas não conseguir concluí-la, salve suas respostas e retorne a ela mais tarde. Quando você tiver respondido a todas as perguntas e estiver satisfeito com as respostas, envie a pesquisa.

Nota:
Se você entrou como um usuário que não tem acesso ao registro-gatilho e acessa uma pesquisa usando os parâmetros de URI, o número do registro associado não é exibido. Você ainda pode responder à pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas**.
   Usuários com a função assessment_admin, incluindo administradores de pesquisa, podem exibir avaliações e pesquisas de outros usuários, além das próprias. Use os links relacionados **Mostrar tudo** e **Mostrar atribuídos a mim** na parte inferior da fila para mostrar e ocultar avaliações e pesquisas. Clique em um cartão atribuído a outro usuário para abrir o tipo de métrica ou a definição de pesquisa associada.
2. Clique no cartão de pesquisa para abrir o questionário.
   Se houver mais de uma categoria de pesquisa, clique no ícone Recolher (ícone ⊟) ou no ícone Expandir (⊞) para ocultar ou mostrar as perguntas na categoria.
3. Responda a cada pergunta da melhor forma possível.
   Se você não tiver certeza de como responder a uma pergunta ou se uma pergunta não se aplicar a um registro específico, selecione **Não aplicável**, se disponível.
4. Conclua um dos seguintes passos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Salve suas respostas sem enviá-las	Clique em **Salvar**. Você pode fechar o questionário e acessá-lo mais tarde na fila. **Nota:** O sistema não salva a pesquisa quando há respostas inválidas, como uma letra em um campo de data. Você deve inserir respostas válidas ou remover respostas inválidas antes de salvar a pesquisa.
Envie a pesquisa depois de responder a todas as perguntas	Clique em **Enviar**. Você não pode retornar ao questionário após o envio. **Nota:** Se houver uma pergunta obrigatória sem resposta ou uma resposta inválida, uma mensagem de erro será exibida e as perguntas com problema serão realçadas temporariamente.

Respostas e resultados da pesquisa

Há um registro de resultado de métrica para cada resposta do usuário a cada pergunta em cada instância de pesquisa. Os resultados da pesquisa para cada pergunta e categoria são calculados automaticamente com base nos registros de resultado da métrica.

Se você usar cálculos de resultado de pesquisa para resultados e cartões de pontuação, verifique se o campo de indicador positivo da pergunta está definido corretamente, com base nas opções de resposta. Para ter resultados, uma categoria deve conter perguntas pontuadas.

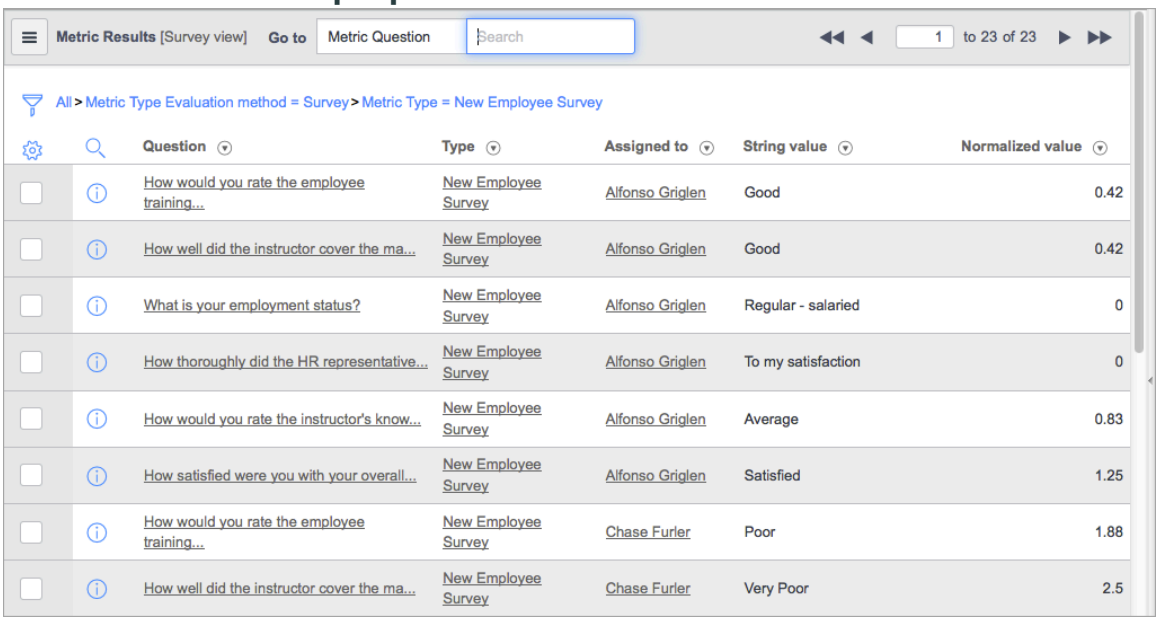
Respostas da pesquisa

As respostas da pesquisa são armazenadas na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result] e exibem as respostas dos destinatários para cada pergunta em uma categoria. Para exibir resultados gerais, navegue até **Pesquisa** > **Respostas de Pesquisa**. Para exibir os resultados de um critério específico, use um filtro na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result]. Por exemplo, para exibir resultados com base no grupo de atribuição, aplique uma condição do filtro para o grupo de atribuição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados da métrica de pesquisa

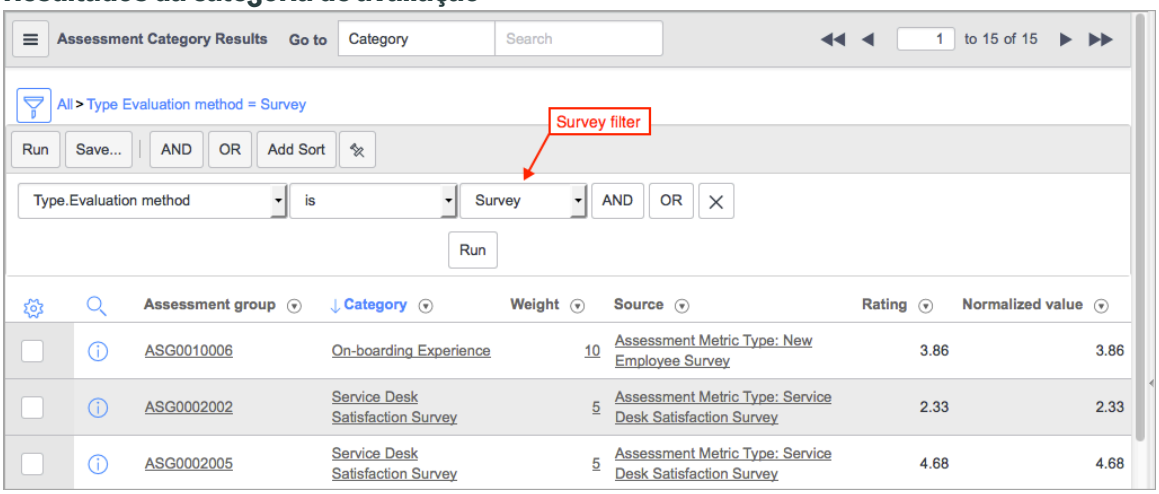


Question	Type	Assigned to	String value	Normalized value
How would you rate the employee training...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Good	0.42
How well did the instructor cover the ma...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Good	0.42
What is your employment status?	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Regular - salaried	0
How thoroughly did the HR representative...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	To my satisfaction	0
How would you rate the instructor's know...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Average	0.83
How satisfied were you with your overall...	New Employee Survey	Alfonso Griglen	Satisfied	1.25
How would you rate the employee training...	New Employee Survey	Chase Furler	Poor	1.88
How well did the instructor cover the ma...	New Employee Survey	Chase Furler	Very Poor	2.5

Resultados de categoria

Os resultados da categoria são armazenados na tabela Resultado da categoria de avaliação [asmt_category_result] e exibem as classificações gerais de cada categoria com base no valor ponderado de cada pergunta pontuada. Para exibir esses resultados, navegue até **Avaliações** > **Resultados** > **Resultados de categoria** e filtre os resultados usando a **condição [Type.Evaluation month] [is] [Survey]**.

Resultados da categoria de avaliação



Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010006	On-boarding Experience	10	Assessment Metric Type: New Employee Survey	3.86	3.86
ASG0002002	Service Desk Satisfaction Survey	5	Assessment Metric Type: Service Desk Satisfaction Survey	2.33	2.33
ASG0002005	Service Desk Satisfaction Survey	5	Assessment Metric Type: Service Desk Satisfaction Survey	4.68	4.68

Cartões de pontuação da pesquisa

Um cartão de pontuação fornece um detalhamento visual das respostas da pesquisa, com base na forma como as perguntas foram respondidas, por categoria. Para acessar um cartão de pontuação, consulte Exibir cartão de pontuação da pesquisa.

Tópicos relacionados

- Exibir cartão de pontuação da pesquisa
- Elementos do designer de pesquisa
- Configurar pesos de categoria para uma pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir resultados de todas as pesquisas

Você pode exibir as respostas da pesquisa armazenadas na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result].

Antes de Iniciar

Função necessária: survey_admin ou survey_reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Respostas de Pesquisa**.
   Não confunda este módulo com **Pesquisa** > **Pesquisas legadas** > **Respostas de Pesquisa**, que exibe respostas da pesquisa legada.

   A coluna **Tipo** exibe a definição de pesquisa à qual cada resposta está associada.

2. Selecione uma resposta para exibir seus detalhes.

Exibir resultados de uma pesquisa

Você pode exibir as respostas de uma definição de pesquisa. Os resultados da pesquisa são armazenados na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result].

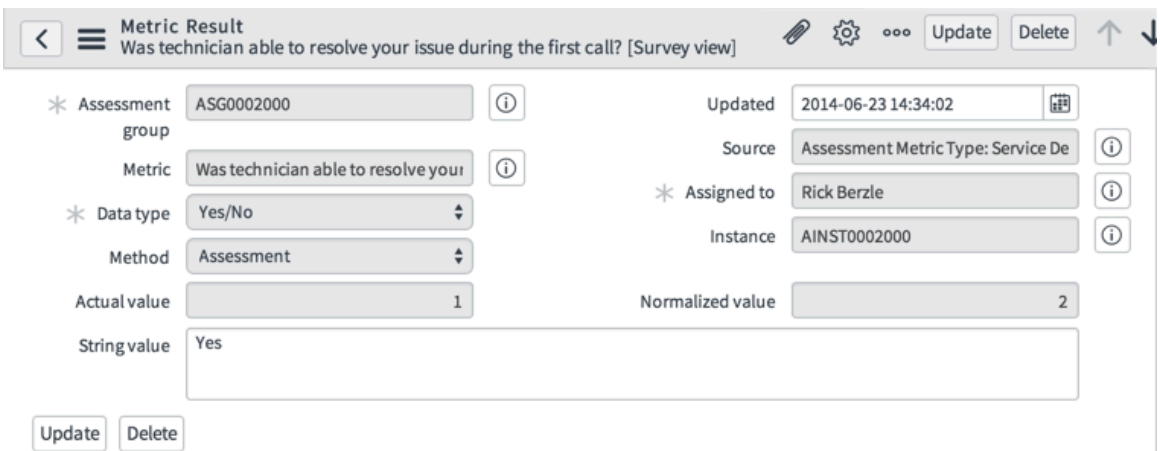
Antes de Iniciar

Função necessária: survey_admin ou survey_reader

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibir respostas**, que estará disponível somente se houver resultados.
   Os resultados são agrupados por métrica, que é como as perguntas são chamadas nas avaliações.
4. Abra um resultado de métrica para exibir mais detalhes.
   O resultado da métrica contém a resposta do usuário e os valores calculados de interesse para os administradores de pesquisa avançada. Como a tabela Resultado da métrica também é usada pelo recurso de avaliação, muitos nomes de campo não estão claros no contexto de pesquisas.

Example



Para obter uma descrição dos valores de campos, consulte o formulário .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir cartão de pontuação da pesquisa

Um cartão de pontuação da pesquisa fornece um detalhamento visual das respostas da pesquisa por categoria, com base na forma como as perguntas foram respondidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: survey_admin ou survey_reader

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um cartão de pontuação exibe gráficos de resultados de pesquisa, nos quais as respostas da categoria e da pergunta são analisadas e as classificações atuais são comparadas com as classificações anteriores. Os usuários podem examinar as classificações ao longo do tempo, comparar as classificações das perguntas ou comparar as classificações de todas as categorias. Todas as classificações são médias para o intervalo de tempo selecionado. O sistema atualiza dinamicamente um cartão de pontuação sempre que você o exibe, para que as classificações reflitam pesquisas concluídas recentemente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Exibir cartão de pontuação**.

   O cartão de pontuação interativo exibe os seguintes filtros:

   - Resultados da pergunta: exibe o resultado de todas as perguntas ou de uma pergunta individual.
   - Resultados da categoria: exibe os resultados de todas as perguntas associadas a uma categoria individual ou a todas as categorias.
   - Classificações médias: exibe o resultado da classificação média ponderada de cada pergunta da pesquisa em uma categoria individual ou em todas as categorias.
   - Histórico: exibe o resultado de todas as perguntas em comparação com seu histórico (por ano civil ou trimestres).
   - Resultados da análise de sentimento: exibe os resultados da análise de sentimento da pesquisa.

   Nota:
   O link do cartão de pontuação ficará oculto se não houver resultados de pesquisa para relatar.

Resultados da categoria do cartão de pontuação da pesquisa

A exibição Resultados da categoria é um gráfico de barras empilhadas que mostra os resultados da pesquisa para todas as perguntas em uma categoria individual ou todas as categorias por contagem de entrevistados.

Selecione uma categoria na lista para exibir as perguntas dessa categoria no gráfico.

Esta exibição mostra as respostas que usam os seguintes tipos de dados:

- Caixa de seleção
- Opção
- Escala Likert
- Número

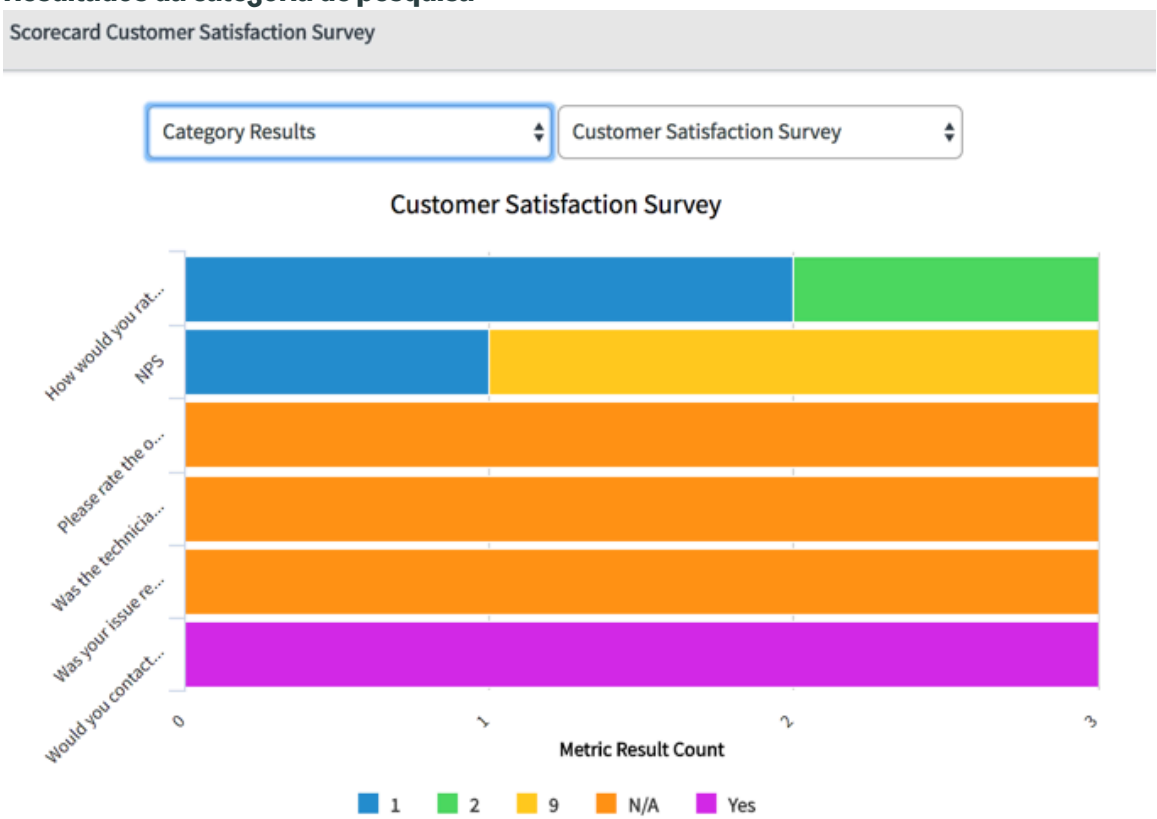
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modelo
- Sim/Não
- Seleção múltipla
- Escala da imagem
- Escala Numérica

Nota:
Os tipos de dados **Caixa de seleção** e **Sim/Não** são combinados no tipo de dados **booliano** no Designer de pesquisa

Resultados da categoria de pesquisa



Para exibir detalhes sobre uma resposta específica, aponte para a barra colorida para exibir a resposta, o número de respostas e a porcentagem que ela representa de todas as respostas a essa pergunta.

Detalhe dos resultados da categoria do cartão de pontuação da pesquisa

Resultados da categoria do cartão de pontuação da pesquisa

O filtro Resultados da pergunta exibe o resultado de todas as perguntas ou de uma pergunta individual usando gráficos ou listas. Para os tipos de dados Cadeia de caracteres, Anexo, Data, Data/hora, Referência e Classificação, os resultados são exibidos na exibição de lista. Os resultados de todos os outros tipos de dados são mostrados na exibição de gráfico de pizza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico de pizza

O gráfico de pizza mostra os resultados de todos os tipos de dados diferentes dos que são mostrados na exibição de lista. Consulte Tipos de dados de pergunta da pesquisa.

- Caixa de seleção.
- Booliano.
- Opção.
- Escala Likert.
- Número.
- Porcentagem.
- Sim/Não.
- Escala da imagem.
- Seleção múltipla.
- Modelo. O resultado da pergunta mostra o net promoter score (NPS) agregado com promotores, detratores e passivos.

Categorias do net promoter score

Pontuação da pergunta	Categoria NPS
9 ou 10	Promotor
7 ou 8	Passivo ou neutro
0 a 6	Detrator

O resultado é calculado como:

- % de promotores = número de promotores/tamanho da amostra
- % de detratores = número de detratores/tamanho da amostra
- % de passivos = número de passivos/tamanho da amostra
- NPS = % de promotores - % de detratores

Nota:
Os tipos de dados **Caixa de seleção** e **Sim/Não** são combinados no tipo de dados **booliano** no Designer de pesquisa.

Quando um usuário enviar uma pesquisa, três registros (um para cada intervalo de tempo) serão criados/atualizados- **Ano**, **Trimestre**e **Mensalmente** na tabela **asmt_nps_result**. Por exemplo, se um usuário enviar uma pesquisa em novembro de 2023, que se enquadra no 3º trimestre, três registros serão gerados para as datas.

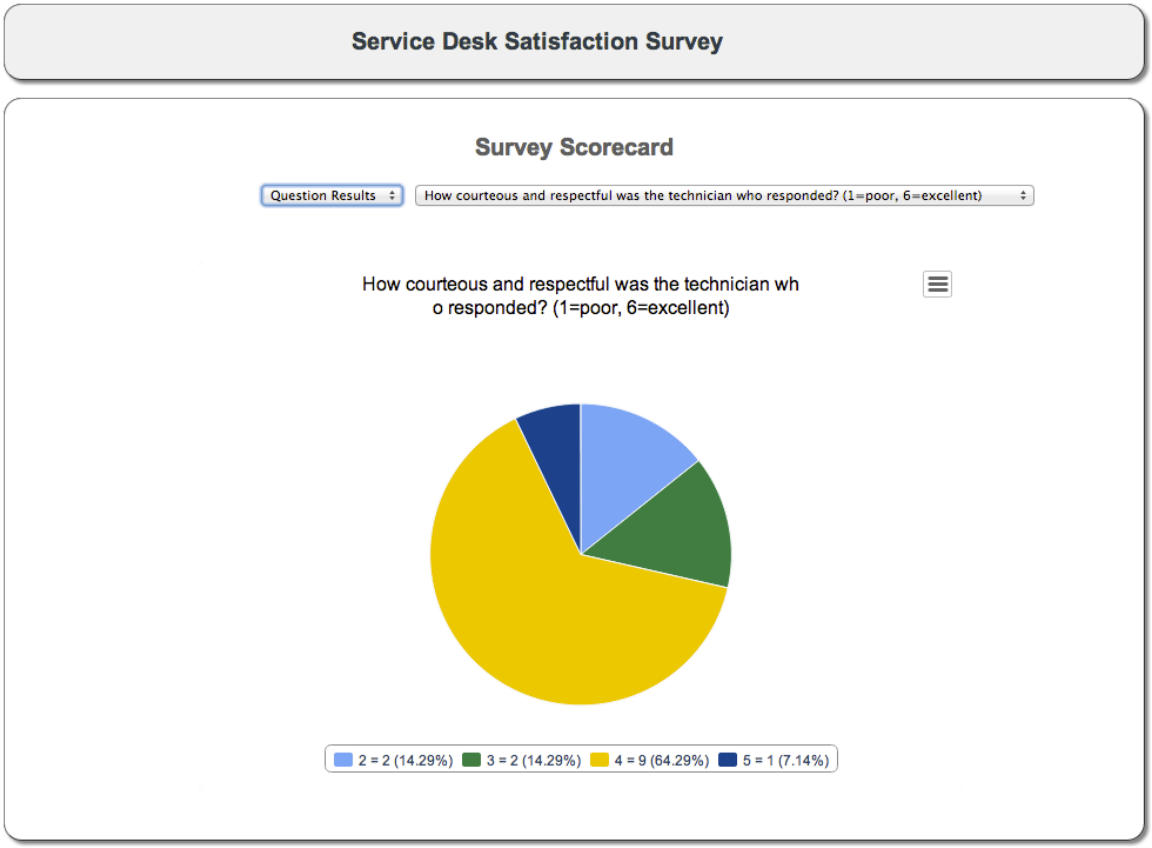
- Ano: 2023-01-01
- Trimestre: 2023-10-01
- Mensalmente: 2023-11-01

Agora, se um segundo usuário enviar em dezembro, mês de 2023, que se enquadra no mesmo trimestre 3, conforme o cenário acima. Em seguida, somente um registro é criado para o Intervalo de tempo mensal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados da pergunta do cartão de pontuação da pesquisa – gráfico de pizza



Classificações médias do cartão de pontuação da pesquisa

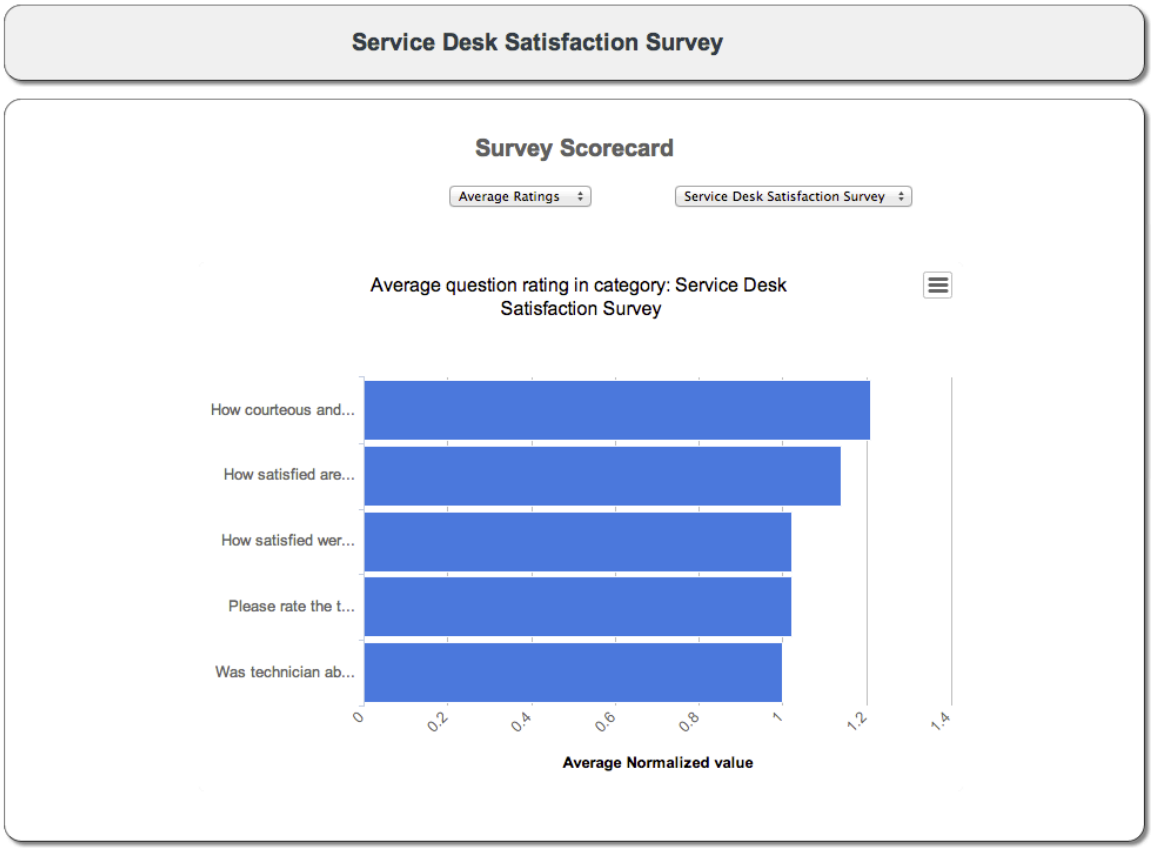
A exibição Classificações médias mostra a classificação média ponderada de cada pergunta da pesquisa em uma categoria individual ou em todas as categorias.

Use essa exibição para saber como perguntas individuais afetam a classificação geral da categoria. Selecione uma categoria da pesquisa na lista de seleção para exibir o gráfico para a categoria.

Tradução automática

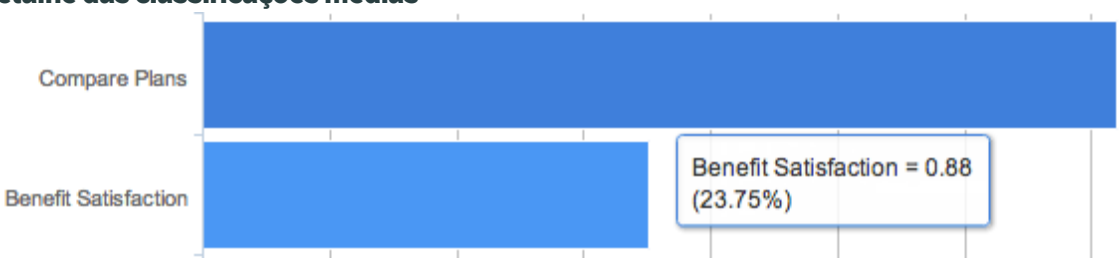
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificações médias do cartão de pontuação da pesquisa



Para exibir o efeito das classificações de cada pergunta nas classificações da categoria inteira, aponte para a barra colorida. A caixa pop-up mostra a porcentagem das classificações totais representadas pela média ponderada de cada pergunta individual.

Detalhe das classificações médias



Histórico dos cartões de pontuação da pesquisa

A exibição Histórico compara as classificações atuais das categorias e suas perguntas com as classificações dos três anos ou quatro trimestres anteriores.

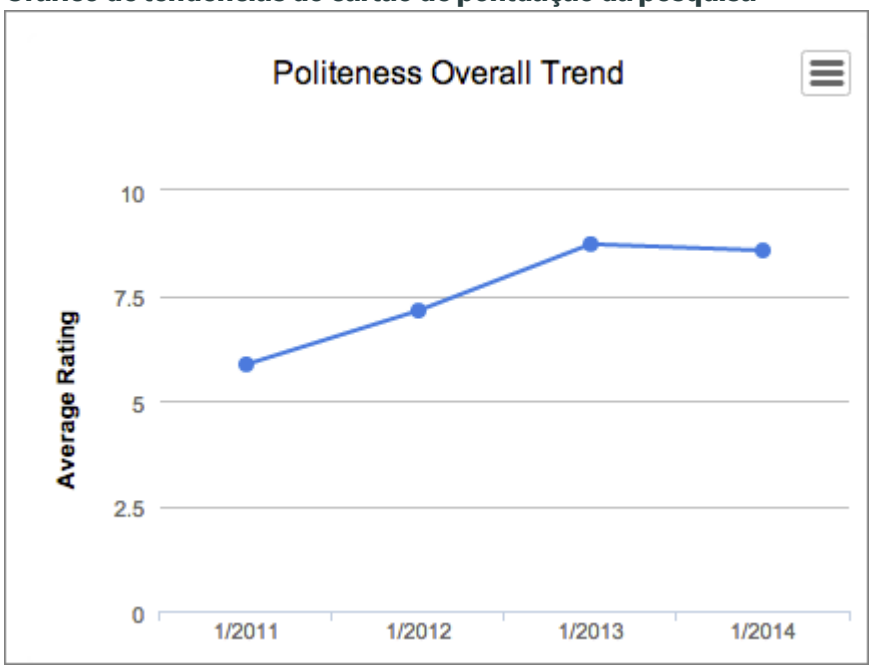
As classificações que foram recusadas são destacadas em vermelho e aparecem como números negativos. As classificações que foram aprimoradas aparecem em verde e com números positivos. Os ícones de seta ao lado dos valores na coluna **Comparação** indicam a tendência da pesquisa atual em relação à pesquisa anterior.

Aponte para uma categoria para visualizar um gráfico de linhas que mostra a tendência de classificação dessa categoria. Clique em uma categoria para exibir o formulário Categoria de pesquisa que contém as perguntas da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico de tendências do cartão de pontuação da pesquisa



3 anos

Para calcular as classificações atuais, o sistema calcula a média das classificações do período de 12 meses (TTM). A coluna **Comparação** mostra a discrepância entre as classificações atuais e as classificações do ano anterior.

Histórico do cartão de pontuação da pesquisa – três anos

Service Desk Satisfaction Survey

Survey Scorecard

History | 3 Years

	Current	Diff	2013	2012	2011
Overall Rating	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
Service Desk Satisfaction Survey	5.40	0.00 ⇦	5.40	0.00	0.00
How satisfied were you with the response time to your incident? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
How courteous and respectful was the technician who responded? (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.21 ⇩	1.21	0.00	0.00
Please rate the technical competency of the technician serving you (1=poor, 6=excellent)	0.00	-1.02 ⇩	1.02	0.00	0.00
Was technician able to resolve your issue during the first call?	0.00	-1.00 ⇩	1.00	0.00	0.00
How satisfied are you with your overall service experience? (1=not at all, 6=completely)	0.00	-1.14 ⇩	1.14	0.00	0.00

Quatro trimestres

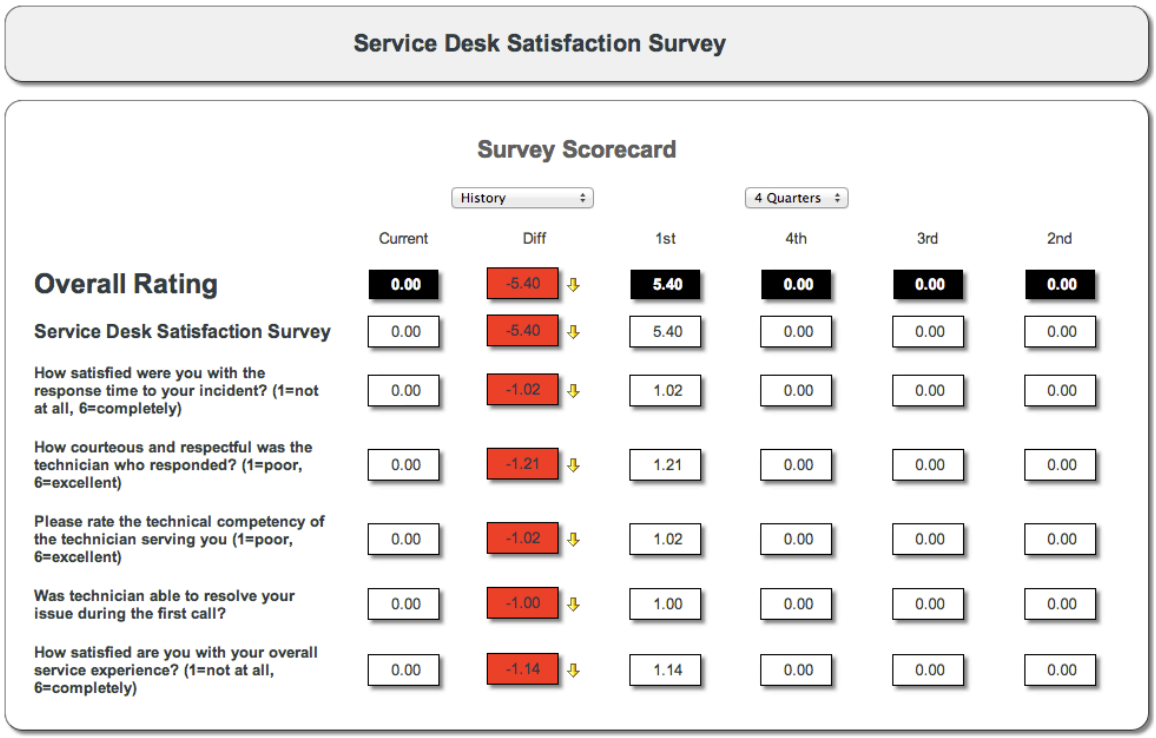
As avaliações trimestrais comparam a classificação média de cada categoria do trimestre atual em relação aos quatro trimestres anteriores. A coluna **Comparação** mostra a discrepância entre as classificações atuais e as classificações do trimestre anterior. Os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

rótulos da coluna fazem a contagem retroativa, por trimestre, a partir do trimestre atual. Por exemplo, se o trimestre atual for o **terceiro** trimestre de 2015, os trimestres anteriores aparecerão como **2º** [2015], **1º** [2015], **4º** [2014] e **3º** [2014]. Todos os quatro trimestres anteriores são exibidos, independentemente de haver ou não classificações para eles.

Histórico do cartão de pontuação da pesquisa – quatro trimestres



Exportar um cartão de pontuação de pesquisa como uma imagem

Você pode exportar um cartão de pontuação como uma imagem para usar em apresentações ou outros documentos.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

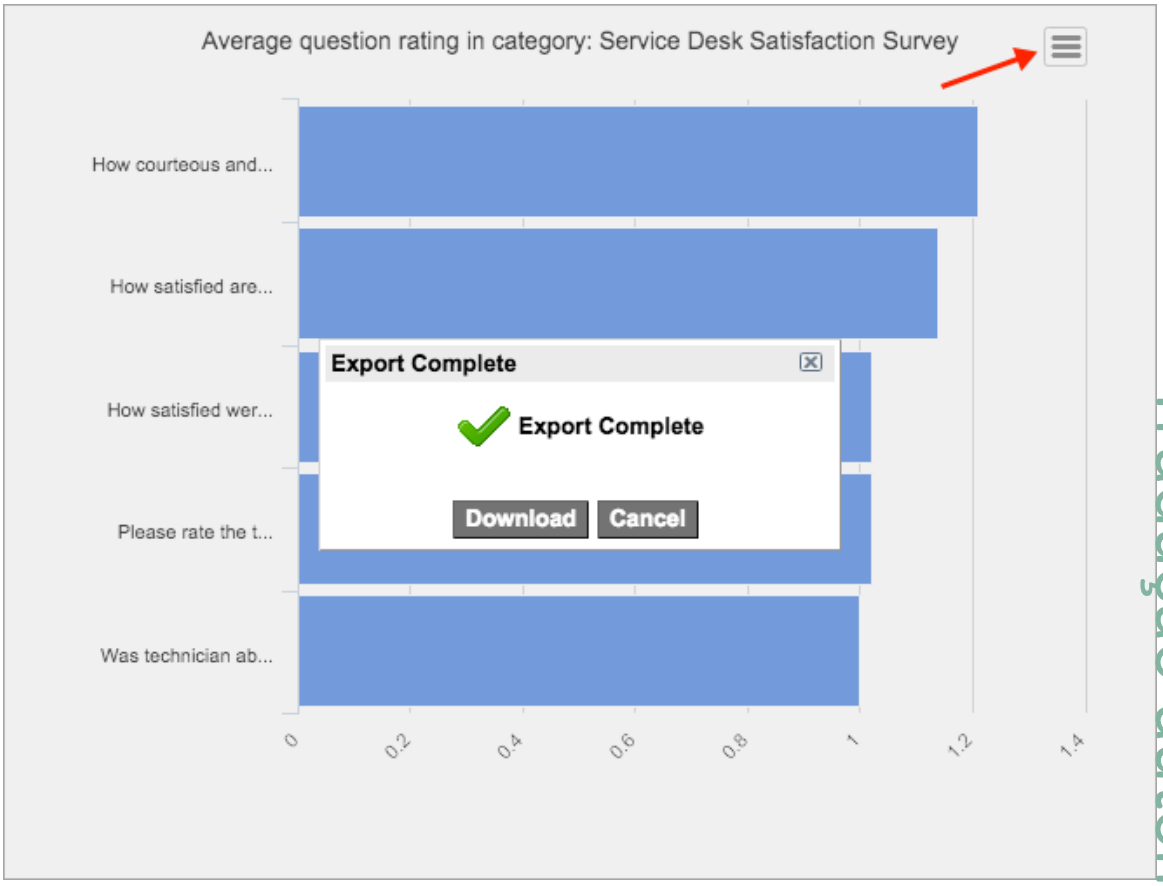
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique no ícone de menu ( ) e selecione **Salvar como PNG** ou **Salvar como JPEG** e aguarde a conclusão da exportação.

   Example



2. Clique em **Baixar** e salve a imagem do cartão de pontuação em um local de armazenamento.

Exportar um cartão de pontuação de pesquisa como uma imagem

Você pode exportar cartões de pontuação como imagens.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique no ícone de menu e selecione **Salvar como PNG** ou **Salvar como JPEG** como formato de download.
2. Quando a exportação estiver concluída, selecione **Baixar** para salvar a imagem do cartão de pontuação em um local de armazenamento.

Solicitar traduções de pesquisas

Solicite traduções de pesquisas para localizá-las em um ou mais idiomas. Os itens solicitados de localização que são criados para as pesquisas selecionadas em todos os idiomas selecionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: localization_requestor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Selecione uma ou mais pesquisas que você deseja traduzir.
3. Na lista **Ações nas linhas selecionadas**, selecione **Solicitar traduções**.
4. Na caixa de diálogo **Solicitar Traduções**, selecione os idiomas.
5. Clique em **Enviar**.

   Os itens solicitados de localização que são criados para as pesquisas selecionadas em todos os idiomas selecionados. Uma mensagem de êxito com um link para a lista de pesquisas solicitadas é exibida. Você pode clicar no link para ver a lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar traduções das pesquisas

Edite as traduções das pesquisas e, depois de fazer as mudanças, você poderá publicar a tradução.

Antes de Iniciar

Você deve instalar o plug-in Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer) antes de começar a editar as traduções de uma pesquisa. Para saber mais, consulte Localization Framework .

Função necessária: localization_editor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma pesquisa para a qual você deseja editar as traduções.
3. Clique em **Editar traduções**.

   Você pode fazer as seguintes ações ao editar traduções:

   - Edite traduções manualmente.
   - Use a tradução automática (se você tiver definido nas configurações Framework de localização) para traduzir os campos que não foram traduzidos. Para obter mais informações sobre a tradução automática, consulte Criar uma configuração de tradutor .
   - Exporte arquivos para tradução. Para exportar arquivos, clique em **Exportar arquivo de origem**, escolha o tipo de arquivo e clique em **Exportar arquivo**.
   - Importe arquivos traduzidos para atualizar as traduções. Para importar arquivos, na lista **Exportar arquivo de origem**, selecione **Importar arquivo traduzido**.
4. Depois que as mudanças forem concluídas, clique em **Publicar traduções**.

   Depois que as traduções de pesquisa são publicadas, elas são disponibilizadas para qualquer usuário que fizer uma pesquisa.

Respostas da pesquisa em uma exibição de banco de dados

Você pode exibir as respostas da pesquisa em uma exibição de banco de dados para fins de relatório. Para cada instância de pesquisa, você pode exibir a instância como uma única linha e as respostas de cada pergunta de pesquisa (métrica) nas colunas correspondentes. Analise as respostas com facilidade e, se quiser, exporte as respostas da pesquisa.

Você pode criar uma exibição de banco de dados no formulário de definição de pesquisa. Depois que a exibição do banco de dados for criada, você poderá exportar a resposta da pesquisa usando os recursos padrão da plataforma ServiceNow® ou optar por criar um relatório das respostas da pesquisa usando o módulo Relatório.

Use o link relacionado **Exibir respostas em linhas** no formulário de definição de pesquisa para exibir cada resposta de instância de pesquisa em uma linha separada e cada pergunta de pesquisa como o nome da coluna correspondente. A resposta à pergunta é exibida nessa coluna. Para exportar a resposta da pesquisa em um formulário tabular, no menu de contexto, clique em **Exportar**.

As três primeiras colunas do formulário mostram o número da instância da pesquisa (ID da instância), a quem a pesquisa foi atribuída e a tarefa. Um máximo de cinco métricas ativas são mostradas na exibição por padrão. O formulário de definição de pesquisa não mostrará o link relacionado **Exibir respostas em linhas** quando ocorrem as condições a seguir.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Existem mais de cinco métricas ativas.
- Não há respostas para a instância de pesquisa.
- Há mais de 100 mil respostas para essa pesquisa específica. Para mostrar esta exibição do banco de dados das respostas da pesquisa, o número de respostas deve ser menor ou igual a 100 mil. No entanto, a exibição do banco de dados ainda poderá ser acessada por mais de 100 mil respostas quando já estiver aberta em uma nova guia.

A exibição do banco de dados pode mostrar a data de início, a data de vencimento e a data de conclusão, mas essas informações não estão disponíveis por padrão. Se a instância de pesquisa for acionada, o registro do acionador será exibido na coluna Tarefa. O número total de respostas da pesquisa não é mostrado na exibição do banco de dados. Para as métricas de classificação e de múltipla escolha, com base nas respostas da pesquisa do usuário, vários registros são exibidos em vez de um registro por instância de pesquisa.

Nota:
Qualquer mudança ou atualização na configuração de pesquisa ou nos metadados (por exemplo, adição ou exclusão de uma nova métrica ou categoria) pode afetar a exibição do banco de dados. Nesses casos, um evento (survey.results_view.updated) é gerado para que os usuários possam tomar as medidas necessárias para sincronizar os dados.

Administração de pesquisa

Os administradores de pesquisa (usuários com a função survey_admin) criam e mantêm pesquisas e configuram como elas são distribuídas e publicadas. As pesquisas no Portal de serviços também são compatíveis.

A administração de pesquisa inclui os procedimentos a seguir.

- Crie, personalize e publique pesquisas.
- Escreva e mantenha perguntas da pesquisa.
- Defina condições de gatilho para quando as pesquisas forem enviadas para os usuários, por exemplo, quando um incidente for encerrado.
- Mantenha pesquisas e perguntas de pesquisa conforme as necessidades da organização mudam.

Para configurar pesquisas no Portal de serviços, você deve primeiro instalar o Portal de serviços e, em seguida, Criar e editar uma página usando o Portal de serviços Designer na página. O sistema base inclui o widget Pesquisa.

Exibir relatórios da pesquisa

Use o painel Visão geral da pesquisa para exibir vários relatórios de pesquisa, como Pesquisas por tipo de métrica e estado.

Antes de Iniciar
Função necessária: survey_admin, survey_reader ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O painel exibe seus relatórios de pesquisa organizados em widgets. Você pode adicionar novos widgets ao painel.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Visão geral**.
2. Clique nos elementos nos relatórios para exibir mais informações.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com painéis, consulte Painéis .

Designer de Pesquisa

Usuários com a função survey_admin podem usar o designer de pesquisa. O designer de pesquisa permite criar categorias e perguntas de pesquisa, configurar os detalhes e publicar a pesquisa para usuários ou grupos específicos.

Você pode atribuir uma pesquisa a usuários individuais ou grupos que recebem todas as perguntas de todas as categorias. Você também pode personalizar cada pergunta e torná-la dependente da resposta a outra pergunta. O seguinte descreve os procedimentos que você segue para criar e publicar uma pesquisa.

- Crie categorias de pesquisa.
- Crie perguntas em cada categoria.
- Configure os detalhes da pesquisa, como comentários introdutórios e finais e limite de tempo.
- Selecione os destinatários da pesquisa.
- Publique a pesquisa para os usuários ou grupos selecionados.

Nota:
O designer de pesquisa substitui o criador de pesquisa na aplicação Pesquisas legadas. Se você estiver usando o Internet Explorer versão 8 ou anterior, o sistema o redirecionará para o criador da pesquisa.

Tópicos relacionados

Criar uma pergunta de modelo do designer de pesquisa

Selecionar destinatários para uma pesquisa no Designer de pesquisa

Publicar uma pesquisa no Designer de pesquisa

Elementos do designer de pesquisa

O designer de pesquisa pode ser acessado em **Pesquisa** > **Designer de Pesquisa**.

O designer de pesquisa contém , a guia **Controles** , a guia **Perguntas**, a guia **Categorias**, uma barra de cabeçalho e a tela de design.

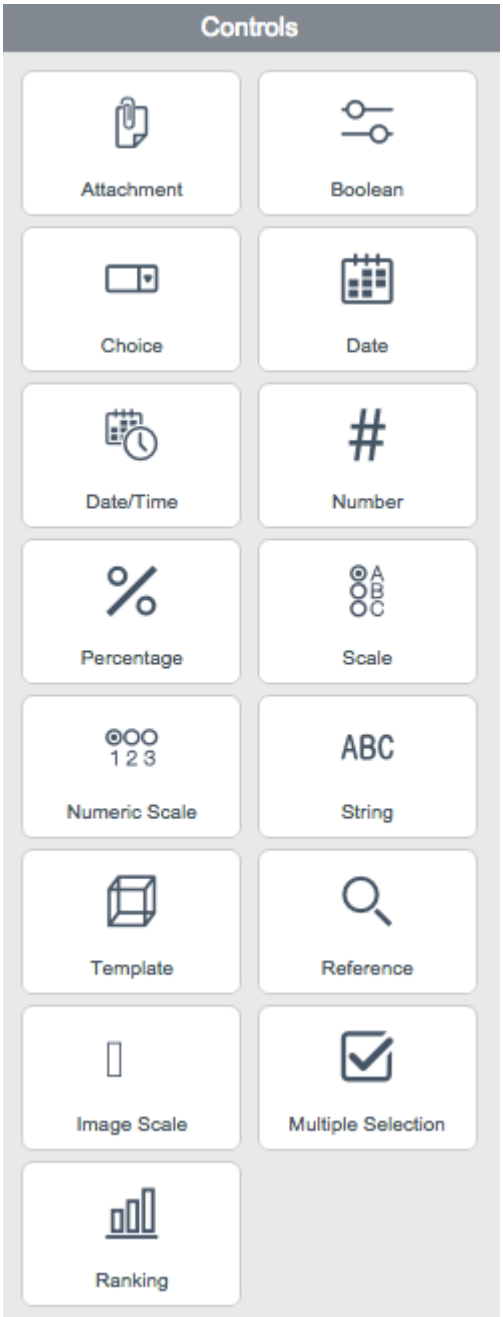
Guia Controles

Para criar uma pergunta, arraste o controle de tipo de dados apropriado da paleta **Controles** e solte-o na tela do designer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles



O mecanismo de avaliação fornece um recurso de cálculo de resultado interno que converte respostas em tipos de dados de pergunta com pontuação em uma pontuação de 0 a 10.

Tipos de dados de pergunta

Tipo de dados	Com pontuação	Descrição
Anexo	Não	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos que permite aos usuários anexar um ou mais arquivos.
Booliano	Sim	Pergunta com uma caixa de seleção ou opções *Sim* e *Não* para respostas do usuário.
Opção	Sim	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, consulte a definição do campo **Opções** em Criar uma pergunta no designer de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de dados de pergunta

Tipo de dados	Com pontuação	Descrição
Data	Não	Campo de data.
Data/Hora	Não	Campo de data e hora.
Número	Não	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é de 1 a 10.
Porcentagem	Não	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.
Escala	Sim	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção.
Escala Numérica	Sim	Escala numérica selecionável. O padrão é de 1 a 5. As opções de resposta aparecem como botões de opção.
Cadeia de caracteres	Não	Campo de texto com uma ou várias linhas.
Modelo	Sim	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções. Para obter detalhes, consulte Cartões de pontuação de teste.
Referência	Não	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Este tipo de dados não oferece suporte a qualificadores de referência. Por exemplo, um usuário pode selecionar um nome de usuário se você especificar sys_user como a tabela de referência.
Escala da imagem	Sim	Pergunta com uma opção de imagens que podem ser selecionadas. Um modelo pode ser usado para aplicar as mesmas imagens a várias perguntas.
Seleção múltipla	Sim	Pergunta com várias caixas de verificação que podem ser selecionadas.
Classificação		Pergunta com um número de ordem a ser selecionado para cada opção. Um número de pedido não pode ser selecionado duas vezes. Esta pergunta pode ser obrigatória e também pode depender de uma pergunta primária, mas não vice-versa.

Guia Pergunta

Esta guia exibe todas as métricas adicionadas ao banco de dúvidas para pesquisas. Use o campo **Filtro** para pesquisar perguntas. Cada métrica é exibida com seu nome e tipo.

Guia Categorias

Esta guia exibe todas as categorias de métrica adicionadas ao banco de dúvidas para pesquisas. Todas as métricas no banco de dúvidas são agrupadas na categoria de métrica correspondente. Use o campo **Filtro** para pesquisar categorias ou perguntas.

Barra de cabeçalho

As guias na barra de cabeçalho mostram exibições e um menu de funções. Clique em uma guia para mudar a exibição na tela:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Design**: adicione e configure as propriedades de categorias e perguntas. Esta é a exibição padrão.
- **Configuração**: crie introduções e anotações finais para pesquisas e selecione uma assinatura.
- **Disponibilidade**: selecione os destinatários de cada categoria na pesquisa.

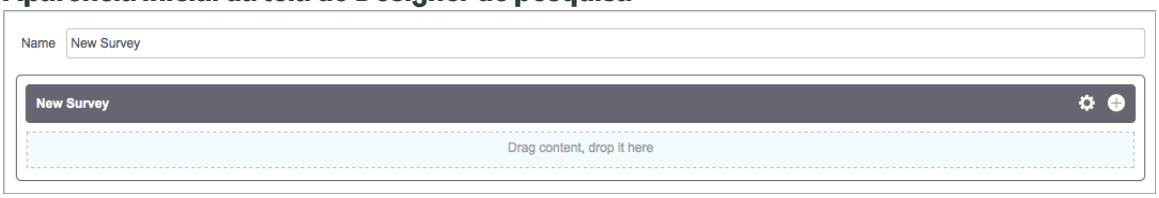
Aponte para o ícone de menu ( ) para selecionar uma opção. A lista de opções depende da pesquisa aberta no momento.

- **Salvar**: salve a pesquisa atual sem mudar seu estado.
- **Visualização**: exiba uma visualização da pesquisa como ela aparece para os destinatários.
- **Publicar**: distribua a pesquisa para os destinatários selecionados.
- **Salvar e publicar**: salve a pesquisa no estado **Rascunho** e distribua a pesquisa em uma etapa.
- **Nova pesquisa**: abra uma nova tela para uma nova pesquisa.
- **Carregar pesquisa**: exiba a lista de pesquisas existentes.
- **Copiar pesquisa**: copiar a pesquisa atual.

Projetar tela

Novas pesquisas são abertas na tela da exibição **Design**. O campo **Nome** da pesquisa aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta em branco aparece no contêiner de categoria.

Aparência inicial da tela do Designer de pesquisa



Configurar uma pesquisa no designer de pesquisa

As definições de configuração se aplicam a toda a pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: survey_creator, survey_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa no Designer de pesquisa.
3. Selecione a guia **Configuração**.
4. No formulário de configuração do Designer de pesquisa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de configuração do Designer de pesquisa.
5. Selecione a guia **Disponibilidade** e preencha o formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Exibir cartão de pontuação da pesquisa
- Criar uma pergunta de modelo do designer de pesquisa
- Selecionar destinatários para uma pesquisa no Designer de pesquisa
- Publicar uma pesquisa no Designer de pesquisa
- Programação de evento
- Criar uma assinatura de avaliação

Categoria de pesquisa

As categorias de pesquisa fornecem uma maneira de agrupar perguntas de um tema semelhante para uma determinada pesquisa.

Deve haver pelo menos uma categoria de pesquisa por definição de pesquisa e cada pergunta de pesquisa deve ser associada a uma categoria. Quando você cria uma pesquisa, o sistema gera uma categoria à qual todas as perguntas pertencem.

Para pesquisas simples, uma categoria geralmente é suficiente. Considere a criação de categorias adicionais se quiser realizar qualquer uma das tarefas a seguir.

- Grupos separados de perguntas em seções recolhíveis por categoria no questionário da pesquisa.
- Relate as pontuações da categoria, que são calculadas com base nas respostas de todas as perguntas em cada categoria.

Criar uma categoria no designer de pesquisa

Uma categoria representa um tema para avaliar um elemento específico do tópico de pesquisa e contém perguntas relativas a esse tema.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você cria uma pesquisa, o sistema cria uma categoria padrão usando o nome da pesquisa. Você pode usar essa categoria, modificá-la e criar categorias adicionais conforme necessário. Para ter resultados, uma categoria deve conter perguntas pontuadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Designer de Pesquisa**.
2. Insira o nome da pesquisa no campo **Nome**.
   O sistema usa esse nome como o nome da pesquisa e da primeira categoria.
3. Para configurar a categoria, clique no ícone de engrenagem na barra de título e conclua as etapas a seguir na caixa de diálogo Propriedades.
   a. Insira um novo nome e uma descrição para a categoria.
   b. Insira o texto no campo **Detalhes** que apresenta ou explica a categoria aos destinatários.
   c. Clique no ícone **X** para fechar a caixa de diálogo Propriedades e salvar suas configurações.
4. Para adicionar uma nova categoria, clique no ícone **+** na barra de título de uma categoria existente.
   A nova categoria aparece abaixo da categoria que você selecionou para criá-la. Você pode clicar no ícone **X** em um cabeçalho de categoria para excluir uma categoria adicionada por engano.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma categoria de pesquisa em uma pesquisa

Você pode modificar uma pesquisa existente para adicionar uma ou mais categorias de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Somente uma categoria é necessária para cada pesquisa, mas você pode incluir categorias adicionais conforme necessário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa.
3. Na lista relacionada **Categorias de métrica**, abra uma categoria ou clique em **Novo**.
   Cada categoria de pesquisa é armazenada como um registro na tabela Categoria de métrica [asmt_metric_category] com uma exibição modificada para uso de pesquisa.
4. Insira o nome e a descrição da categoria da pesquisa.
   O nome da categoria aparece em questionários quando uma das opções a seguir é verdadeira.
   - Há mais de uma categoria para a pesquisa.
   - Há apenas uma categoria e seu nome é diferente do nome da definição de pesquisa. Se você criar uma pesquisa usando o criador da pesquisa, o nome da categoria será igual ao nome da definição da pesquisa.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   As listas relacionadas a **Métricas de avaliação** e **Usuários** são exibidas.
6. Clique em **Atualizar**.

Criar uma pergunta no designer de pesquisa

Você pode criar várias perguntas para cada categoria no designer de pesquisa, mas cada pergunta só pode ser associada a uma categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O tipo de dados que você seleciona para cada pergunta determina como elas podem ser respondidas pelos destinatários da pesquisa.

Procedimento

1. Na exibição Design, arraste um ícone de tipo de dados da paleta Controles e solte-o em um contêiner de categoria.
2. Para configurar a pergunta, clique no ícone de engrenagem na barra de título.
   A caixa de diálogo Propriedades é aberta.
3. No formulário Propriedades, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Propriedades.
4. Para criar condições especiais que devam ser atendidas antes que a pergunta apareça na pesquisa, clique na guia Dependência.
   A pergunta deve ter um tipo de dados **Booliano**, **Opção**, **Escala**ou **Modelo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, a pergunta "Quantos estados você visitou na Índia" é uma pergunta dependente da pergunta atual "Você visitou algum outro estado na Índia?". A pergunta dependente aparece exatamente abaixo da pergunta atual somente se a sua resposta atender a condição na pergunta atual. Caso contrário, a pergunta dependente não aparecerá em nenhum lugar da pesquisa.

5. Selecione uma pergunta no campo **Exibido quando**.
   O sistema seleciona o operador apropriado e exibe as respostas possíveis para a pergunta selecionada.
6. Selecione a resposta que atende à condição.
   Você pode selecionar mais de uma resposta. As respostas selecionadas são indicadas por uma marca de seleção.

   O sistema evita dependências recursivas entre perguntas. Por exemplo, se a pergunta A depende da pergunta B, a pergunta B não pode depender da pergunta A.
7. Clique no ícone **X** para fechar a caixa de diálogo de propriedades e salvar suas configurações.
8. Para adicionar uma pergunta com o mesmo tipo de dados de uma pergunta existente na categoria, clique no ícone **+** na barra de título da pergunta existente.
9. Arraste e solte as perguntas para mudar a ordem delas em uma categoria ou movê-las entre as categorias.
10. Para excluir uma pergunta, clique no ícone **X** na barra de título.

Tópicos relacionados

Modelo de pergunta da pesquisa

Criar uma pergunta de modelo do designer de pesquisa

Tipos de dados de pergunta da pesquisa

Você deve escolher um tipo de dados para cada pergunta da pesquisa. O tipo de dados determina o formato da pergunta e o tipo de dados que são coletados em questionários de pesquisa.

Os seguintes tipos de dados estão disponíveis para pesquisas:

Tipo de dados de anexo

Nos questionários, os usuários podem anexar um ou mais arquivos a uma pergunta.

Os usuários clicam no ícone Gerenciar anexos e selecionam um ou mais arquivos na janela pop-up Anexos para anexar à pergunta. Nessa janela, os usuários podem:

- Exibir uma lista dos arquivos anexados.
- Exibir um arquivo anexado em uma janela separada.
- Renomear um arquivo anexado.
- Adicionar ou excluir arquivos

Depois que uma pesquisa é enviada, os anexos não podem ser atualizados nem excluídos.

Qualquer tipo de arquivo compatível com a plataforma pode ser anexado a uma pergunta. Um ou mais arquivos podem ser anexados a uma pergunta ao responder a uma pesquisa ou concluir uma avaliação.

O administrador da avaliação pode ver os anexos associados a uma pergunta individual, bem como aqueles associados à pesquisa.

Tradução automática

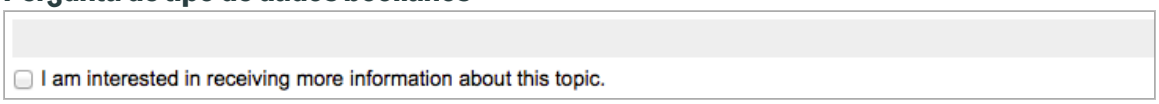
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte Como administrar anexos para obter mais informações.

Tipo de dados boolianos

Nos questionários, os usuários marcam uma caixa de seleção ao lado de uma declaração ou a deixam desmarcada.

Pergunta de tipo de dados boolianos

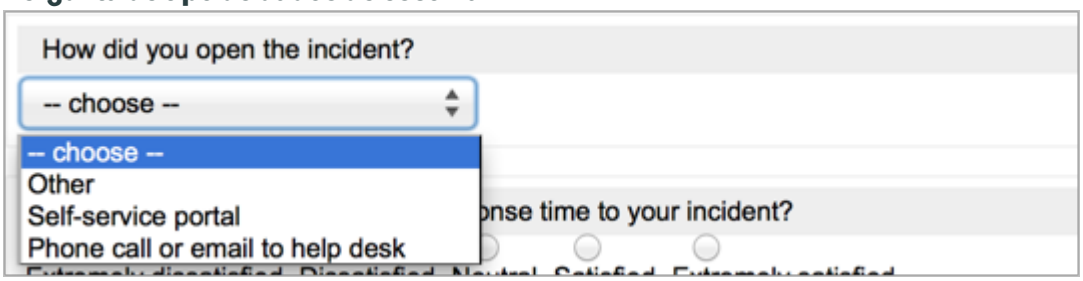


Se você selecionar **Booliano**, deverá preencher o campo **Definição de escala**. Selecione **Alta** se for melhor quando os usuários marcam a caixa de seleção.

Tipo de dados de escolha

Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma lista de opções.

Pergunta de tipo de dados de escolha



Se você selecionar **Escolha**, deverá preencher o campo **Definição de escala** e criar opções de resposta. Selecione **Alto** para a definição de escala se a opção de resposta com o maior **valor** de definição de métrica for melhor.

Nota:
O sistema define os campos **Mínimo** e **Máximo** automaticamente com base nas configurações de **Valor** das definições de métrica associadas.

Tipos de dados de Data e Data/Hora

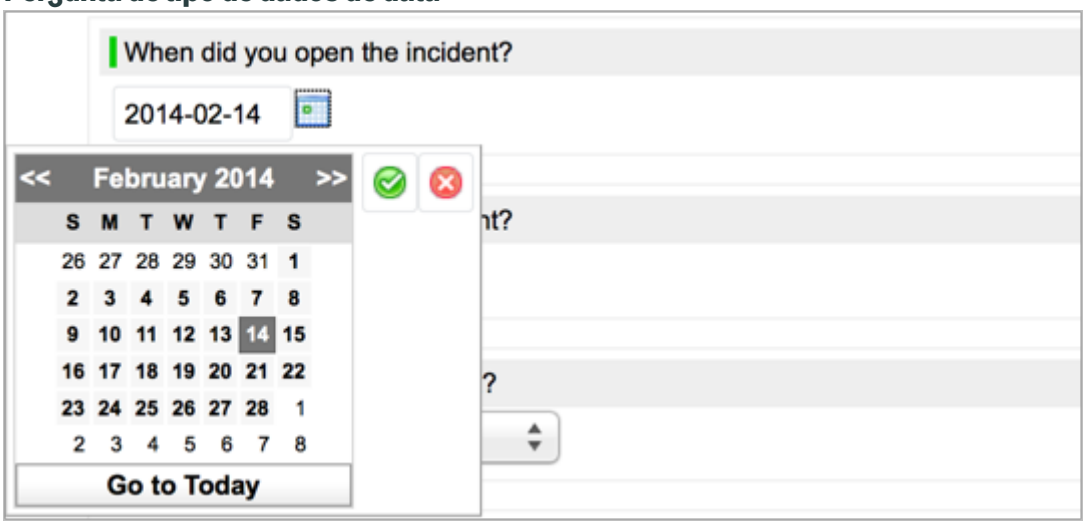
Os tipos de dados **Data** e **Data/Hora** são semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

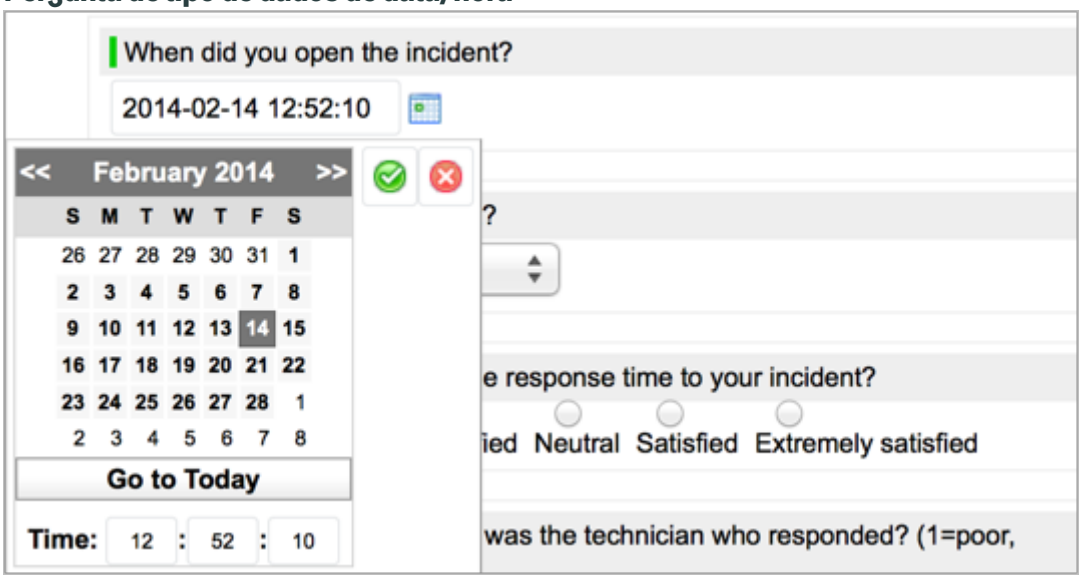
- **Data:** nos questionários, os usuários selecionam uma data.

Pergunta de tipo de dados de data



- **Data/Hora:** nos questionários, os usuários selecionam uma data e hora.

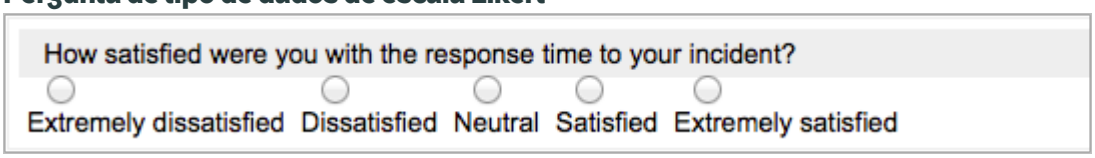
Pergunta de tipo de dados de data/hora



Tipo de dados de escala Likert

Nos questionários, os usuários selecionam um valor de múltipla escolha em uma escala Likert personalizada. Cada opção de resposta é representada por um botão de opção na escala. Uma pergunta de escala Likert que avalia a facilidade de uso de uma aplicação pode ter as opções de resposta **Fácil**, **Médio**e **Difícil**.

Pergunta de tipo de dados de escala Likert



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

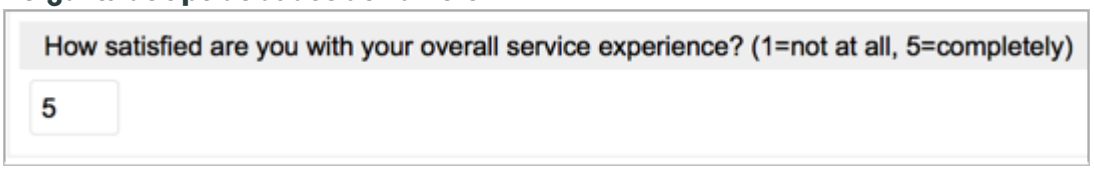
Se você selecionar **Escala Likert**, deverá preencher o campo **Definição de escala** e criar opções de resposta. Selecione **Alto** para a definição de escala se a opção de resposta com o maior **valor** de definição de métrica for melhor.

Nota:
O sistema define os campos **Mínimo** e **Máximo** automaticamente com base nas configurações de **Valor** das definições de métrica associadas.

Tipo de dados de número

Nos questionários, os usuários inserem um número.

Pergunta de tipo de dados de número



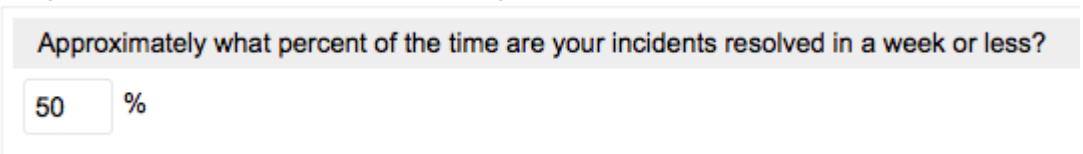
Se você selecionar **Número**, deverá preencher estes campos adicionais:

- **Definição de escala**: selecione **Alta** se um número maior for melhor, como para uma pergunta que mede o número de vendas feitas em um trimestre.
- **Mínimo** e **Máximo**: insira o menor e o maior número que os usuários podem inserir. Declare o intervalo de respostas aceitáveis no texto da pergunta.

Tipo de dados de porcentagem

Nos questionários, os usuários inserem um número.

Pergunta de tipo de dados de porcentagem



Se você selecionar **Porcentagem**, deverá preencher estes campos adicionais:

- **Definição de escala**: selecione **Alta** se uma porcentagem maior for melhor, como para uma pergunta que mede a porcentagem de trabalho que um agente concluiu.
- **Mínimo** e **Máximo**: insira o menor e o maior número que os usuários podem inserir. Geralmente, **0** e **100** são valores mínimos e máximos apropriados. Se você escolher valores diferentes de **0** e **100**, geralmente é melhor declarar o intervalo de respostas aceitáveis no texto da pergunta.

Tipo de dados de referência

Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma lista que é gerada a partir de uma tabela de referência especificada. O campo de resposta é compatível com o preenchimento automático.

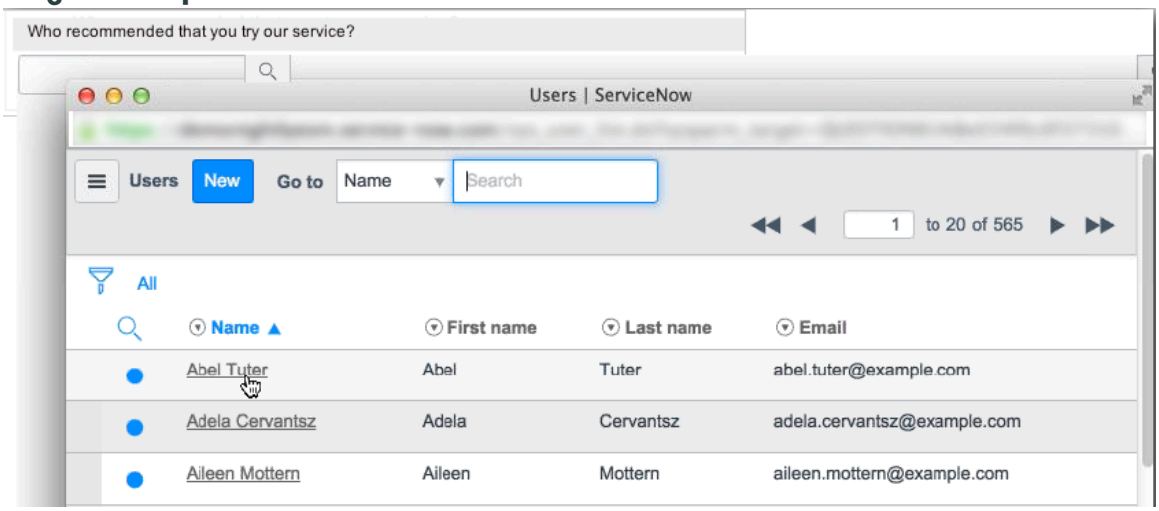
Nota:
Os qualificadores de referência não são compatíveis.

Por exemplo, um usuário pode selecionar um nome de usuário como resposta a uma pergunta se você especificar Usuário [sys_user] como a tabela de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pergunta de tipo de dados de referência



Tipo de dados de cadeia de caracteres

Nos questionários, os usuários inserem texto. Quando você seleciona **Cadeia de caracteres**, o campo **Opção de cadeia de caracteres** é exibido. Selecione uma das seguintes opções para determinar como o campo de cadeia de caracteres aparece nos questionários:

- **Linha única**

- **Linha única larga**

- **Várias linhas**

Tipo de dados de modelo

Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma série predefinida de opções de resposta. Para usar este tipo de dados, um modelo de pergunta deve ser definido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

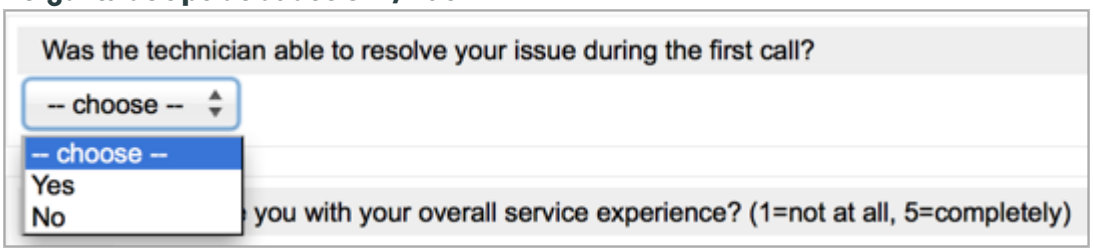
Se você selecionar **Modelo**, deverá preencher estes campos adicionais:

- **Modelo**: selecionar um modelo.
- **Definição de escala**: selecione**Alto** se a opção de resposta com o maior **valor** de definição de modelo for melhor.

Tipo de dados Sim/Não

Nos questionários, os usuários selecionam **Sim** ou **Não** em uma lista.

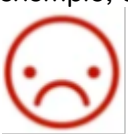
Pergunta de tipo de dados Sim/Não



Se você selecionar **Sim/Não**, deverá preencher o campo **Definição de escala**. Selecione **Alto** se **Sim** for a melhor resposta.

Tipo de dados de escala de imagem

Nos questionários, os usuários selecionam uma imagem de um conjunto predefinido de imagens como sua resposta. As perguntas de escala de imagem também podem ser usadas em um modelo para melhor desempenho com pesquisas que têm o mesmo tipo de opções de resposta.

São fornecidos cinco emojis, semelhantes à escala Likert (muito insatisfeito a muito satisfeito). No entanto, você pode carregar imagens adicionais no formato JPG, PNG ou GIF. Duas imagens podem ser carregadas, uma para o caso selecionado e outra para o caso não selecionado. Por exemplo, a imagem selecionada pode ser , e a imagem não selecionada pode ser  . As imagens de tamanho maior são reduzidas para 64 x 64 pixels.

Pergunta de tipo de dados de escala de imagem

O comportamento do resultado depende da presença de imagens carregadas. Se nenhuma imagem selecionada for carregada, a pergunta aparecerá em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Imagem selecionada	Imagem não selecionada	Resultado
Sim	Sim	A imagem não selecionada é carregada. Clicar na imagem muda para a imagem selecionada.
Sim	Não	A imagem selecionada é carregada com 50% de opacidade. Clicar na imagem muda a opacidade para 100%.
Não	Sim	Uma caixa de espaço reservado em branco é exibida.
Não	Não	Uma caixa de espaço reservado em branco é exibida.

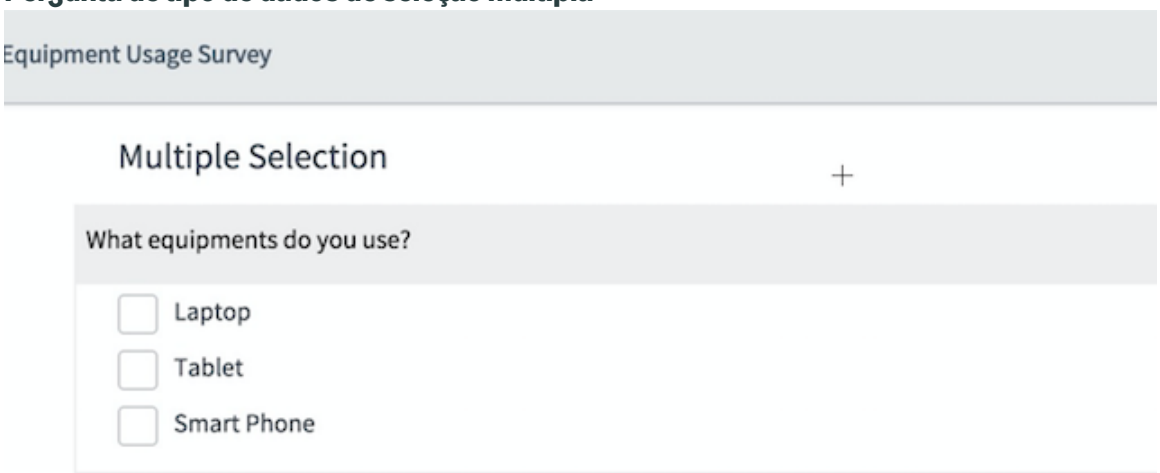
Nota:

- A opção N/D não é compatível com a pergunta do tipo de escala de imagem.
- Para uma pergunta do tipo de escala de imagem, uma cadeia de caracteres vazia é salva como uma resposta para uma pergunta oculta e dependente de uma imagem não selecionada.

Tipo de dados de seleção múltipla

Nos questionários, os usuários podem marcar várias caixas de seleção indicando todas as respostas que se aplicam. Por exemplo, um usuário pode ser instruído a "Selecionar todas as opções aplicáveis" em uma pergunta de seleção múltipla.

Pergunta de tipo de dados de seleção múltipla



Classificação do tipo de dados

Nos questionários, os usuários podem selecionar um número de ordem diferente para cada opção para classificá-las. A funcionalidade de arrastar e soltar também é compatível, o que permite ao usuário preencher o número ou simplesmente arrastar uma opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir a ordem das opções

Um número de ordem não pode ser selecionado duas vezes. Essa pergunta pode ser obrigatória e também pode depender de uma pergunta primária, mas não vice-versa.

Tópicos relacionados

Modelo de pergunta da pesquisa

Criar tipo de métrica personalizada

Crie seu próprio tipo de métrica personalizada se você não encontrar o tipo de métrica que deseja no Designer de pesquisa ao projetar pesquisas.

Antes de Iniciar

Função necessária: survey_admin, survey_creator ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode usar o módulo Tipo de métrica personalizada para pesquisas para criar o tipo de métrica personalizada. Se você definir o tipo de métrica personalizada usando Aplicativo Now Mobile, certifique-se de que os widgets sejam compatíveis com o tema atual de Mobile Employee Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Administração** > **Tipo de métrica personalizada**.
2. Na página Métricas personalizadas, clique em **Novo**.
3. No formulário Métrica personalizada, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Métrica personalizada.
4. Selecione **Enviar**.

Nota:

- Atualizar ou excluir valores existentes nos campos **Macro**, **Widget**e **Tipo de resultado** pode causar efeitos inconsistentes.
- O tipo de métrica personalizada que você criou não aparece para as pesquisas públicas. Para torná-lo visível para as pesquisas públicas, abra a configuração Portal de serviços e configure seu widget de pesquisa para torná-lo público. Para obter mais informações sobre como configurar a segurança do widget, consulte Configuração de segurança do widget .
- Se o tipo de métrica personalizada estiver inativo ou excluído, a pergunta não será renderizada no formulário de pesquisa.
- Se o valor no campo **Macro** ou **Widget** for atualizado, o valor atualizado será usado para renderizar um formulário de pesquisa mesmo se uma instância tiver sido criada antes de atualizar os valores de macros ou widgets.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar uma pesquisa no designer de pesquisa

Você pode modificar pesquisas usando o designer de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode editar uma pesquisa mesmo depois de distribuída, com os seguintes resultados.

- As perguntas adicionadas estão disponíveis somente em pesquisas distribuídas após essa mudança.
- As mudanças nas perguntas existentes ficam imediatamente disponíveis para os usuários antes que a pesquisa seja enviada ou durante o período de repetição. Isso inclui mudanças nas respostas, como escolhas adicionais ou mudanças no tipo de dados.
- As perguntas excluídas também são excluídas das pesquisas distribuídas nas filas do usuário.

Nota:
Você só pode editar uma pesquisa que tenha o mesmo escopo de aplicação da sua sessão atual.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Designer de Pesquisa**.
2. Aponte para o ícone de menu na barra de cabeçalho da pesquisa e selecione **Carregar pesquisa**.
3. Selecione uma pesquisa na lista e modifique-a conforme necessário.
4. Aponte para o ícone de menu na barra de cabeçalho da pesquisa e selecione **Salvar** ou **Salvar e publicar**. Quando você publica a pesquisa editada, o sistema gera instâncias de pesquisa para todos os usuários de pesquisa associados.

Configurar pesos de categoria para uma pesquisa

Você pode atribuir um peso a cada categoria em uma pesquisa. O sistema calcula os resultados a partir do peso que você configura.

Antes de Iniciar
Configure o formulário Categoria de pesquisa para exibir o campo **Peso**.

Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os pesos são definidos como um valor de **10** por padrão, mas podem ser alterados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e selecione uma pesquisa na lista.
2. No formulário Definição de pesquisa, selecione uma categoria na lista relacionada **Categorias de métrica**.
3. Edite o valor de peso padrão.
4. Clique em **Atualizar**.

Exibir uma instância de pesquisa

Uma instância de pesquisa representa um questionário atribuído a um usuário. Você exibe uma instância para verificar se as instâncias de pesquisa foram criadas, para verificar o estado de uma instância de pesquisa ou para reatribuir uma instância de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Instâncias de Pesquisa**.

   Os seguintes submódulos estão disponíveis com base no estado das instâncias:

   - **Pronto para participar**: exibe as instâncias de pesquisa que estão prontas para serem realizadas pelo usuário. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
   - **Em andamento**: exibe as instâncias de pesquisa que estão em andamento. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
   - **Concluído**: exibe as instâncias de pesquisa que estão concluídas. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem decrescente pelo campo **Assumidas em**.
   - **Cancelado**: exibe as instâncias de pesquisa que foram canceladas. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
   - **Todos**: exibe as instâncias de pesquisa em todos os estados. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.

2. Abra uma instância de pesquisa do submódulo necessário.

   Por padrão, os seguintes campos são exibidos no formulário de Instância de pesquisa para todos os submódulos que não estão **Concluídos**.

   Nota:

   - Ao abrir uma instância no submódulo **Concluído**, você é redirecionado para a página Resposta do usuário.
   - Cada instância de pesquisa é armazenada como um registro na tabela Instância de avaliação [asmt_assessment_instance] com uma exibição modificada para uso de pesquisa.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Instância de pesquisa.

Tópicos relacionados

Períodos de programação

Programação de evento

Usuários e grupos de pesquisa

Os usuários de pesquisa e os grupos de usuários de pesquisa ajudam os administradores de pesquisa a controlar quem pode participar de uma pesquisa.

Os administradores de pesquisa podem restringir uma pesquisa para que somente usuários especificados possam acessá-la, a menos que um administrador de pesquisa atribua manualmente a pesquisa a um usuário diferente. Os grupos de usuários de pesquisa fornecem um modo de designar rapidamente vários usuários de pesquisa.

Administração de usuários de pesquisa

A lista de usuários de pesquisa para uma pesquisa está visível nos formulários de Definição de pesquisa e Categoria de pesquisa. Você pode adicionar ou remover usuários da lista de usuários de pesquisa a qualquer momento. Observe que designar um usuário de pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

não gera automaticamente uma instância de pesquisa para esse usuário, a menos que as seguintes condições sejam verdadeiras:

- O período de **Programação** da definição da pesquisa é definido como **Diário**, **Semanal**, **Mensal**ou **Anual**. Nesse caso, o sistema atribui uma nova instância de pesquisa a cada usuário de pesquisa no início de cada período da programação.
- O usuário não tem instâncias da pesquisa que estejam incompletas ou que ainda não tenham atingido a data de vencimento.

Você pode designar usuários de pesquisa no Designer de pesquisa, no formulário de Definição de pesquisa ou no formulário de Categoria de pesquisa.

Nota:
Se houver condições de gatilho para uma pesquisa, não crie usuários de pesquisa. Em vez disso, use o formulário Condições de gatilho para atribuir usuários.

Tópicos relacionados

Enviar convites de pesquisa para os usuários

Condições do gatilho da pesquisa

Categoria de pesquisa

Definição de pesquisa

Criar um grupo de usuários de pesquisa

Grupos de usuários de pesquisa são grupos que têm o campo **Tipo** definido para pesquisar e exibir somente as informações mais relevantes para as pesquisas. Você pode atribuir grupos de pesquisa ou qualquer grupo de usuários a pesquisas.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou user_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Embora seja possível designar membros de qualquer grupo como usuários de pesquisa, um motivo para criar um grupo de pesquisa é exibi-lo convenientemente no módulo **Grupos de usuários** da pesquisa.

Por padrão, o grupo de usuários Criadores de pesquisa está disponível. Quando você adiciona um usuário a esse grupo, a função survey_creator é atribuída ao usuário para criar pesquisas, testes ou avaliações e exibir somente as pesquisas, testes ou atribuições criadas pelo usuário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Administração** > **Grupos de Usuários**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Grupo.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   As listas relacionadas **Membros do grupo** e **Grupos** são exibidas.
5. Para adicionar membros do grupo, conclua as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada **Membros do grupo**, clique em **Editar**.
   b. Selecione usuários na lista à esquerda e adicione-os à **Lista de membros do grupo** à direita.
   c. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Create a group

Selecionar destinatários para uma pesquisa no Designer de pesquisa

Você pode atribuir usuários de pesquisa ao projetar ou modificar a pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Procedimento

1. No Designer de pesquisa, clique na guia **Disponibilidade**.
2. Em **Acessível por:**, selecione a opção **Usuários específicos** e selecione os usuários.
3. Se desejar, marque a caixa de seleção **Somente grupos de pesquisa** e selecione grupos de usuários de pesquisa ou outros grupos.
4. Clique em **Salvar**.

Designar um usuário de pesquisa

Você pode designar um usuário de pesquisa de cada vez no formulário de Definição de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa.
   Deve haver pelo menos uma categoria.
3. Na lista relacionada **Usuários de pesquisa**, clique em **Novo**.
4. Selecione um **Usuário**.
5. Clique em **Enviar**.
   O formulário Definição de pesquisa é aberto.
6. **Opcional:** Para remover usuários de pesquisa, na lista relacionada **Usuários de pesquisa**, marque a caixa de seleção ao lado do usuário e selecione **Excluir** na lista de ações abaixo da lista.

Designar ou remover vários usuários da pesquisa de uma vez

Use o formulário de Categoria de pesquisa para designar ou remover vários usuários de pesquisa de uma vez.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Procedimento

1. Abra uma definição de pesquisa.
2. Na lista relacionada **Categorias de métrica**, abra uma categoria.
   Você pode escolher qualquer categoria. O sistema aplica mudanças de usuário de pesquisa a todas as categorias da pesquisa automaticamente.
3. Na lista relacionada **Usuários**, clique em **Editar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Use a interface de caixa de listagem dupla para adicionar ou remover usuários de pesquisa.
5. Clique em **Salvar** para retornar à categoria de pesquisa.
   As mudanças também são refletidas na lista relacionada **Usuários da pesquisa** na definição da pesquisa.

Permitir que os destinatários façam uma pesquisa novamente

Você pode configurar uma pesquisa para permitir que os destinatários reenviem suas respostas quantas vezes quiserem, até a data de vencimento da pesquisa.

Antes de Iniciar

Configure o formulário de definição de pesquisa para exibir o campo **Permitir nova tentativa**. Para obter mais informações, consulte

Configure o formulário .

Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os resultados não são calculados para a pesquisa até que a duração configurada tenha decorrido. O cartão na fila do usuário permanece visível até a data de vencimento da pesquisa e um botão é exibido para permitir novas tentativas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisas** > **Exibir Pesquisas**.
2. Selecione uma pesquisa na lista.
3. Marque a caixa de seleção **Permitir nova tentativa**.
4. Clique em **Atualizar**.

Copiar uma pesquisa

Crie uma cópia de uma pesquisa com pelo menos uma categoria para reduzir o esforço de criar outra pesquisa com dados semelhantes.

Antes de Iniciar

Função necessária: survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as perguntas associadas (tipo), configurações, categorias, métricas, regras de separação de domínio e categorias baseadas em função são copiadas. Usuários atribuídos, usuários de categoria, instâncias e condições do gatilho não são copiados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa.
3. Execute uma das seguintes etapas.

Publicar uma pesquisa

Você deve publicar uma pesquisa para permitir que as pessoas recebam e concluam as instâncias de pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O campo **Estado** no formulário Definição de pesquisa indica se a pesquisa está no estado **Rascunho** ou **Publicado**.

Nota:
Não é possível retornar uma pesquisa ao estado **Rascunho** depois de publicada. Você tem a opção de desativar uma pesquisa desmarcando a caixa de seleção **Ativa**.

Procedimento

1. Navegue até **Pesquisa Exibir pesquisas** e selecione uma pesquisa para publicar.
2. Clique em **Publicar**.
   Quando você publica uma pesquisa, o sistema gera instâncias de pesquisa para todos os usuários de pesquisa associados. Você pode atribuir a pesquisa a outros usuários manualmente.

Publicar uma pesquisa no Designer de pesquisa

Você deve salvar as mudanças em uma pesquisa antes de publicá-la para os destinatários ou grupos especificados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Procedimento

1. No Designer de pesquisa, aponte para o menu e selecione **Carregar pesquisa**.
2. Selecione uma pesquisa para publicar.
3. Para visualizar a pesquisa como um usuário, aponte para o ícone do menu e clique em **Visualizar**.
4. Quando você estiver satisfeito com a pesquisa, clique em **Salvar e publicar** ou em **Publicar** para distribuí-la.
   Quando você publica uma pesquisa, o sistema envia notificações por e-mail para os destinatários e seus gerentes. O sistema exibe um link para a pesquisa em um cartão no portal Minhas Avaliações e Pesquisas de cada destinatário.

Personalizar a aparência de uma pesquisa

Como administrador de avaliação e pesquisa, defina propriedades para personalizar a cor de vários elementos nos questionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: survey_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para propriedades de cor, insira um nome de cor HTML ou um valor hexadecimal (hex). Para valores hexadecimais, o caractere `#` é obrigatório. Os valores não diferenciam maiúsculas de minúsculas.

Por exemplo, se todos os seguinte formatos a seguir válidos: `LightGray`, `lightgraye` `#D3D3D3`, uma visualização da cor será exibida ao lado do campo.

As personalizações que você faz se aplicam a todas as avaliações e pesquisas.

Tradução automática

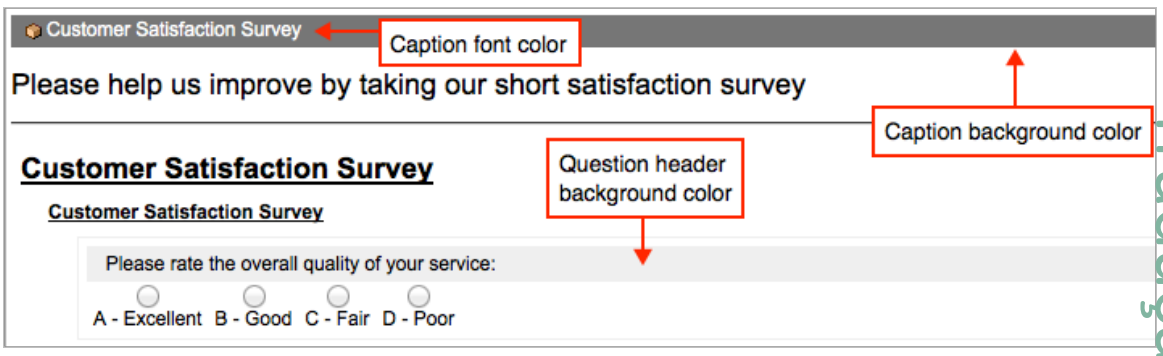
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até um dos seguintes módulos.
   - **Avaliações** > **Administrador** > **Propriedades de Avaliação**
   - **Pesquisa** > **Administração** > **Propriedades**

   Para obter uma descrição das propriedades, consulte .
2. Na página Propriedades, edite as propriedades conforme necessário.
   Consulte a captura de tela a seguir para ver quais partes dos questionários de avaliação são controladas pelas propriedades.

Nota:
Você poderá personalizar a **Cor da fonte da legenda**, a **Cor do fundo da legenda** e a **Cor do fundo do cabeçalho da pergunta** somente se Next Experience estiver desativado.



3. Clique em **Salvar**.
   Limpe o cache do navegador para ver as atualizações.

Definição de pesquisa

Uma definição de pesquisa é o registro raiz no qual uma pesquisa é criada.

O designer de pesquisa gera uma definição de pesquisa automaticamente quando você salva ou publica a pesquisa. Os administradores de pesquisa podem modificar a definição da pesquisa para configurar opções adicionais para a pesquisa ou para publicá-la quando estiver pronta para distribuição.

Os administradores e leitores de pesquisa também podem enviar convites de pesquisa diretamente para os usuários a partir da definição de pesquisa.

Tópicos relacionados

Enviar convites de pesquisa para os usuários

Definição a definição de uma pesquisa

Você pode configurar opções adicionais para a definição de uma pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, survey_creator ou survey_admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
   Cada definição de pesquisa é armazenada como um registro na tabela Tipo de métrica da avaliação [asmt_metric_type] com uma exibição modificada para uso de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Abra uma definição de pesquisa.
   O gráfico de **Tendência de resposta** com a tendência semanal da contagem de instâncias de pesquisa e o gráfico de **Resumo da pesquisa** com a resposta de resumo geral com base nos estados da instância são exibidos.
3. Modifique os campos no formulário de definição de pesquisa.

Nota:
Você só pode editar uma pesquisa que tenha o mesmo escopo de aplicação da sua sessão atual.

Formulário Definição da pesquisa

Campo	Descrição
Nome	Nome da pesquisa que aparece no questionário.
Descrição	Informações úteis sobre a pesquisa.
Ativo	Marque a caixa para ativar a definição da pesquisa. Quando a caixa de seleção **Ativo** está desmarcada, novas instâncias de pesquisa não podem ser geradas e os usuários não podem concluir as instâncias de pesquisa existentes. Use a caixa de seleção **Ativo** para desativar ou ativar uma pesquisa publicada.
Responsáveis	Proprietários da pesquisa. Você pode adicionar um usuário com a função survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Tornar respostas anônimas	Marque a caixa para garantir que todas as respostas desta pesquisa sejam armazenadas sem os nomes de usuário de envio. Quando um usuário envia uma pesquisa, o sistema limpa o campo **Atribuído a** da instância de pesquisa associada. Além disso, as respostas da pesquisa para pesquisas anônimas não contêm valores **Atribuído a**. **Nota:** O campo **Atribuído a** está limpo. No entanto, cada registro de resposta inclui os campos **Criado por** e **Atualizado por** que podem ser acessados pelos usuários com a função survey_admin.
Estado	Status da pesquisa: **Rascunho** ou **Publicado**.
Permitir retomada	Marque a caixa que permite aos usuários modificar suas respostas a uma pesquisa concluída. Os usuários podem reenviar uma pesquisa quantas vezes quiserem até a data de vencimento. Após essa data, o sistema remove a pesquisa da página Minhas Avaliações e Pesquisas do usuário.
Trabalho programado	Trabalho programado que o sistema cria para esta definição de pesquisa quando o período de programação é um intervalo de repetição. O sistema define o trabalho programado para ser executado de acordo com o período de programação selecionado. ○ Se você mudar o período da programação e salvar a definição da pesquisa, o sistema excluirá o antigo trabalho programado. ○ Se você selecionou um período de programação recorrente, um novo trabalho programado será criado. Por exemplo, se você mudar o período de programação de **Diariamente** para **Semanalmente** e salvar o registro: ○ O sistema excluirá o trabalho programado diariamente. ○ Isso criará um conjunto semanal para executar uma semana a partir da data atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Esse campo ficará visível para os administradores somente se o período de programação for **Diário**, **Semanal**, **Mensal**ou **Anual**.
Duração da avaliação	O período de tempo para concluir as instâncias de pesquisa atribuídas, a partir do momento em que a instância de pesquisa é gerada. A duração da avaliação define a data de vencimento de cada instância de pesquisa. A duração padrão é 14 dias. Configure o formulário para exibir esse campo.
Enviar notificações	Envia notificações para os usuários atribuídos quando a pesquisa é publicada em caso de configuração de notificações ativa. Configure o formulário para ver esse campo.
Outras opções	
Métrica de amostra	Uma métrica da pesquisa atual que você pode incluir como imagem no e-mail ou convite enviado para um usuário de pesquisa. Quando o usuário da pesquisa clica na imagem no e-mail ou ao visualizar o corpo do HTML, a pesquisa inteira fica disponível para ser feita. **Nota:** Você não pode editar ou excluir uma métrica selecionada nesse campo.
Assinatura	Confirmação por um destinatário de pesquisa de requisitos, admoestações ou políticas relacionadas à pesquisa. A assinatura pode exigir que o destinatário marque uma caixa de seleção ou digite uma assinatura completa para verificar se essas declarações foram lidas. Você pode exibir declarações sem exigir uma assinatura. Selecione uma assinatura existente na lista ou clique em **Nova** para criar uma. O formulário de assinatura contém estes campos: ◦ **Nome**: nome descritivo desta assinatura. ◦ **Tipo de assinatura**: tipo de assinatura necessária. As seleções são **Caixa de seleção**, **Nome completo**ou **Somente estipulação**. Se **Somente estipulação** for selecionada, nenhuma assinatura será necessária para enviar a pesquisa. ◦ **Declaração**: o texto que você deseja exibir para os destinatários. Por padrão, uma propriedade chamada **Requer autenticação para assinatura do usuário** (*com.snc.assessment.signature_authentication*) requer que os usuários sejam autenticados ao fornecer uma assinatura de nome completo.
Período de programação	Opção que determina com que frequência um usuário pode fazer a mesma pesquisa e se o sistema gera instâncias de pesquisa em uma programação. **Nota:** Se você usar uma condição do gatilho para uma pesquisa, certifique-se de que o período de programação esteja definido como **Sem limite**. As condições de gatilho usam um método diferente para regular a frequência com que os usuários podem receber instâncias de pesquisa.
Não mostrar anotações de apresentação de pesquisa	Marque a caixa para ignorar as anotações de introdução quando uma pesquisa for iniciada. Esta funcionalidade é aplicável nas versões Now Platform e Portal de serviços do produto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Configuração da paginação para exibição do Portal de serviços	A configuração na qual a paginação se baseia para exibição na área de trabalho ou tablet no Portal de serviços. ○ Categoria: padrão ○ Pergunta: 1 pergunta por página (automática para dispositivos móveis) ○ Nenhum: sem paginação **Nota:** Esse campo é exibido somente quando o Portal de serviços está instalado.
Pesquisa de um clique	Habilita uma pesquisa de Um Clique no Portal de serviços. **Nota:** Essa opção pode ser selecionada se a **configuração de paginação da exibição do Portal de serviços** estiver definida como Nenhum.
Tabela de origem	Tabela cujo campo é usado como um valor dinâmico para uma pergunta em uma pesquisa acionada. **Nota:** Ao selecionar uma tabela de origem, certifique-se de que o campo relevante esteja selecionado como o valor do **Campo de origem** de uma métrica.
Pesquisa de bate-papo	Opção para validar se as perguntas da pesquisa são compatíveis com uma pesquisa de bate-papo. Habilita questionários de conversa (pesquisas pré e pós-bate-papo) no cliente de bate-papo. Também permite que você mapeie variáveis de contexto de bate-papo para perguntas de pesquisa. Para obter informações sobre a pesquisa de bate-papo em ITSM Virtual Agent, consulte Pesquisas no ITSM Virtual Agent. **Nota:** Esse campo está disponível somente quando o plug-in Glide Conversation Server (com.glide.cs) está ativado.
Mensagem do Outlook Acionável	Inclui uma pesquisa integrada na notificação por e-mail da pesquisa. Depois de marcar essa caixa de seleção e salvar a pesquisa, uma validação é executada para garantir que todas as perguntas da pesquisa sejam compatíveis. **Nota:** Este campo só está disponível quando o plug-in Outlook Actionable Messages(sn_ms_oam) está instalado.
Permitir análise de sentimento	Habilita a análise de sentimento para esta pesquisa.
Notas de Introdução e Encerramento	
Introdução	Conteúdo introdutório a ser exibido em questionários de pesquisa. Considere adicionar o logotipo da empresa, uma mensagem de boas-vindas, informações básicas sobre a pesquisa ou instruções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Nota final	Observação final que aparece quando alguém envia um questionário de pesquisa. Considere adicionar uma mensagem de agradecimento, instruções de acompanhamento ou outras informações aplicáveis.
Links relacionados	
Habilitar Acesso Público Remover Acesso Público	Link que habilita/desabilita a pesquisa como uma pesquisa pública. Nenhum login é necessário para responder a uma pesquisa pública (incluindo uma pesquisa com uma condição de gatilho) e os usuários ou não usuários podem responder anonimamente. Para pesquisas públicas concluídas, o valor do campo **Atribuído a** é Convidado. **Nota:** Você pode usar o link relacionado **Exibir URL de pesquisa** para compartilhar o URL com os usuários.
Exibir Respostas	Link que abre a lista de respostas desta pesquisa. Este link relacionado estará disponível somente se houver resultados para a pesquisa.
Exibir Cartão de Pontuação	Link que abre o cartão de pontuação desta pesquisa. Este link relacionado estará disponível somente se houver resultados para a pesquisa.
Exibir URL da Pesquisa	Link que abre uma caixa de diálogo que exibe um URL para esta pesquisa. O URL é útil para compartilhar uma pesquisa pública. Este link relacionado estará disponível somente se a caixa de seleção **Ativo** estiver marcada. O URL não funciona até que a definição de pesquisa seja publicada.
Mostrar Benchmarks	Abre o Painel de parâmetros de comparação que fornece visibilidade dos principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências. **Nota:** ◦ Esse link relacionado está disponível somente para survey_admin, assessment_admin e survey_reader com a função bm_viewer. ◦ Você deve aceitar os Parâmetros de comparação para exibir o painel. Consulte Habilitação de benchmarks ◦ Isso se aplica somente a uma pesquisa publicada.
Criar iniciativa de melhoria	Abre a janela Iniciativa de melhoria para criar um registro de iniciativa de melhoria que ajuda a melhorar o desempenho da pesquisa. **Nota:** ◦ Este link relacionado está disponível somente para as funções survey_admin e assessment_admin. Um survey_reader só pode exibir os registros de iniciativa de melhoria criados. ◦ O plug-in Gestão de melhorias contínuas (com.sn_cim) deve ser ativado.
Repetir Análise de sentimento	Verifica todas as instâncias desta pesquisa que não têm dados de análise de sentimento e os envia para análise.
Listas relacionadas	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição do gatilho	Exibe todas as condições de gatilho associadas à pesquisa.
Respostas de Pesquisa	Exibe todas as respostas associadas à pesquisa.
Categorias de métrica	Todas as categorias de pesquisa para esta pesquisa.
Usuários da Pesquisa	Todos os usuários de pesquisa que estão autorizados a participar desta pesquisa. Se nenhum usuário estiver listado, qualquer usuário poderá participar desta pesquisa.
Instâncias de Avaliação	Todas as instâncias de pesquisa para esta pesquisa. Configure o formulário para adicionar esta lista relacionada para vê-la. **Nota:** Se você adicionar uma lista relacionada ao formulário, use o controle de lista para omitir o botão **Novo**. O sistema gera instâncias de pesquisa para produzir pesquisas funcionais.
Iniciativas de melhoria	Exibe iniciativas de melhoria associadas à pesquisa. **Nota:** Esta lista relacionada está disponível somente quando há pelo menos um registro de iniciativa de melhoria.
Listas de Destinatários de Pesquisa	Listas de destinatários que são adicionados à pesquisa.

4. Salve o registro.

Tópicos relacionados

Condições do gatilho da pesquisa

Publicar uma pesquisa

Programação de evento

Períodos de programação

Os períodos de programação disponíveis são **Somente uma vez**, **Sem limite**, **Diariamente**, **Semanalmente**, **Mensalmente** e **Anualmente**.

O período de programação padrão é **Sem limite**. Quando você define o período de programação como qualquer coisa exceto **Somente uma vez** ou **Sem limite**, o sistema cria um trabalho programado correspondente. O trabalho programado executa as seguintes ações.

- Garante que um usuário possa fazer uma instância de pesquisa da mesma pesquisa por período de programação.
- Gera uma nova instância de pesquisa para cada usuário de pesquisa no início do novo período de programação, desde que o usuário de pesquisa não tenha uma instância incompleta dessa pesquisa. Uma instância de pesquisa estará incompleta se o estado não for **Concluído**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, se você definir o período de programação como **Mensalmente** e alguém tentar enviar convites de pesquisa duas vezes no mesmo dia, o sistema gerará instâncias de pesquisa somente para os usuários da pesquisa na primeira vez. No início do próximo período de programação, o sistema gerará outra instância de pesquisa para cada usuário de pesquisa que concluiu o anterior.

Os períodos de programação são impostos pelo campo **Data de vencimento** na instância de pesquisa. Enquanto a data de vencimento da instância de pesquisa não tiver passado, o usuário atribuído não poderá receber uma nova instância de pesquisa. Quando o sistema gera uma instância de pesquisa e o período de programação é qualquer um exceto **Sem limite**, o campo **Data de vencimento** é definido automaticamente com a data apropriada. Por exemplo, se o período de programação for **Semanalmente**, a data de expiração será uma semana após a geração da instância de pesquisa.

Se você mudar o período da programação, o trabalho programado será atualizado automaticamente para a programação correta. No entanto, os usuários que têm instâncias de pesquisa para a pesquisa não podem receber novas instâncias de pesquisa até que suas instâncias de pesquisa existentes expirem, independentemente do novo período de programação.

Considere o seguinte exemplo: Sal Pindell recebe uma instância de pesquisa quando o período de programação é **Semanalmente**. No dia seguinte, um administrador de pesquisa muda o período de programação para **Sem limite**. Sal não pode receber outra instância de pesquisa até que uma das ações a seguir ocorra.

- Sete dias se passaram desde a hora em que a instância de pesquisa do Sal foi gerada.
- Um administrador de pesquisa exclui a instância de pesquisa do Sal.

Depois que uma dessas ações ocorre, Sal pode receber uma nova instância de pesquisa a qualquer momento, contanto que ele não tenha instâncias incompletas da pesquisa.

Nota:
Se você usar uma condição do gatilho para uma pesquisa, certifique-se de que o período de programação esteja definido como **Sem limite**. As condições de gatilho usam um método diferente para regular a frequência com que os usuários podem receber instâncias de pesquisa.

Tópicos relacionados

Publicar uma pesquisa

Condições do gatilho da pesquisa

Criar uma pergunta de modelo do designer de pesquisa

Você pode criar uma pergunta que usa listas de seleção de um modelo.

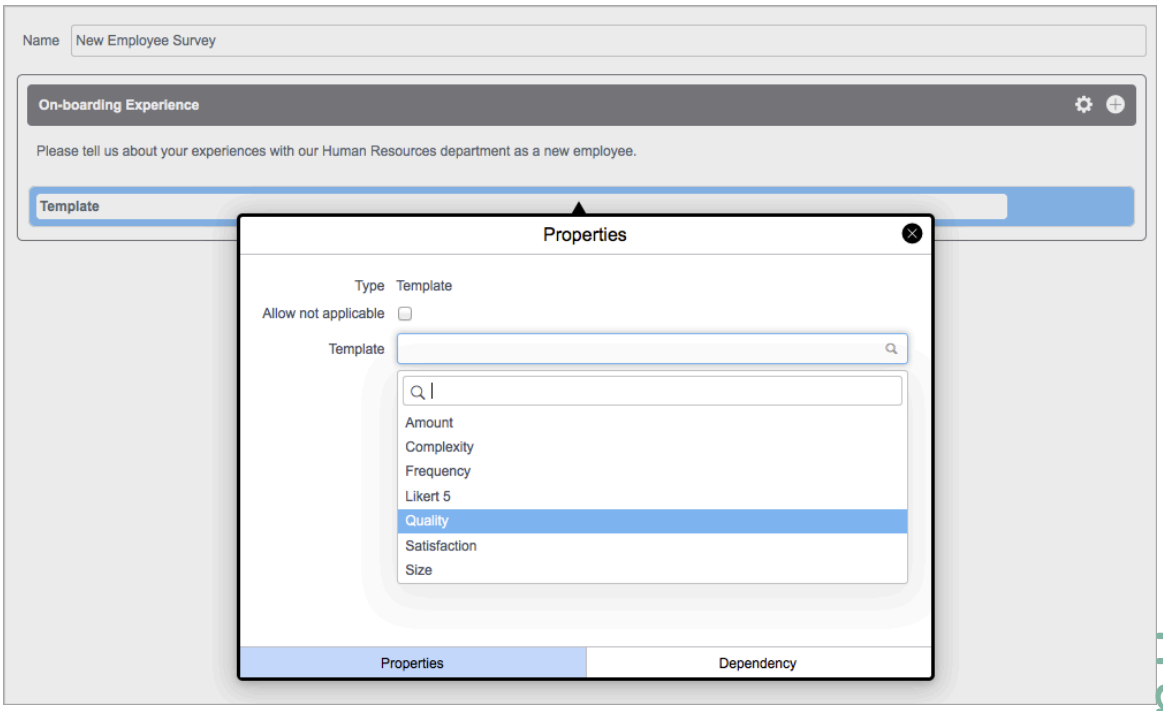
Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Designer de Pesquisa** e carregue uma pesquisa ou crie uma nova pesquisa.
2. Arraste o ícone de tipo de dados **Modelo** para um contêiner de categoria.
3. Clique no ícone de engrenagem na barra de título da pergunta para abrir a caixa de diálogo de propriedades do modelo.
4. Selecione uma escala predefinida na lista.

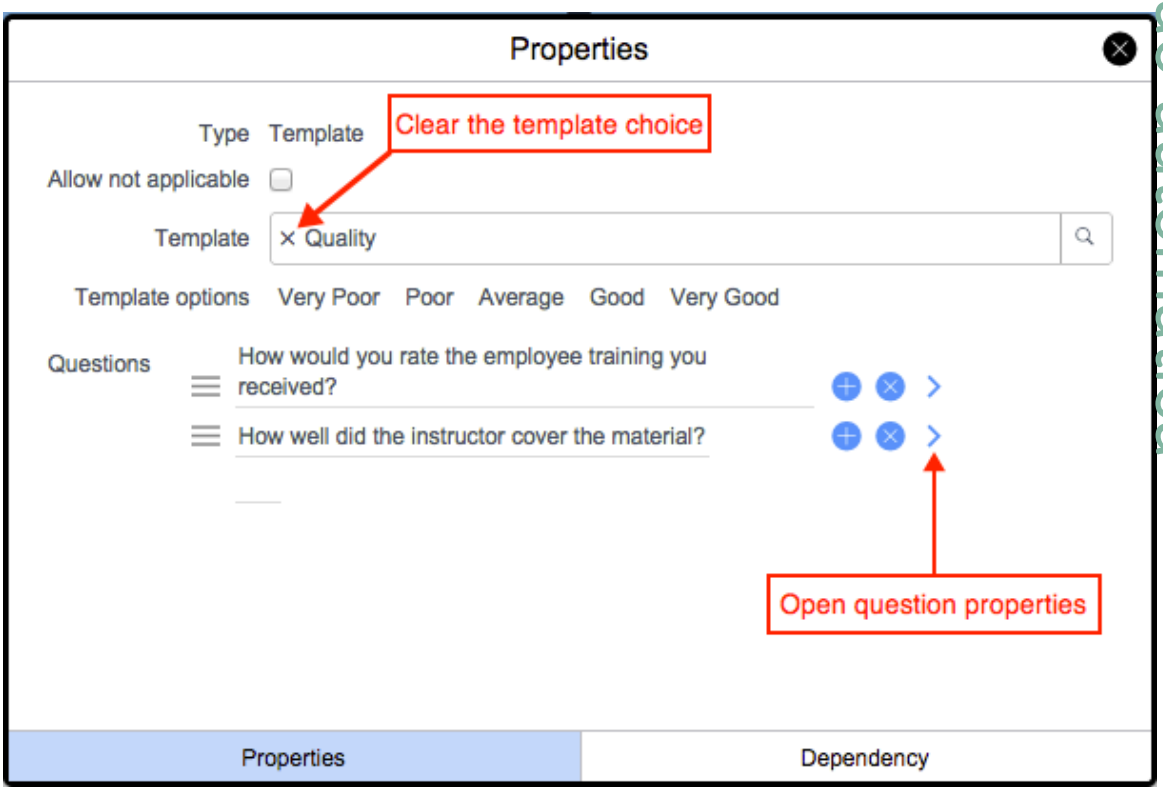
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Os campos de entrada de pergunta são exibidos para esse modelo.

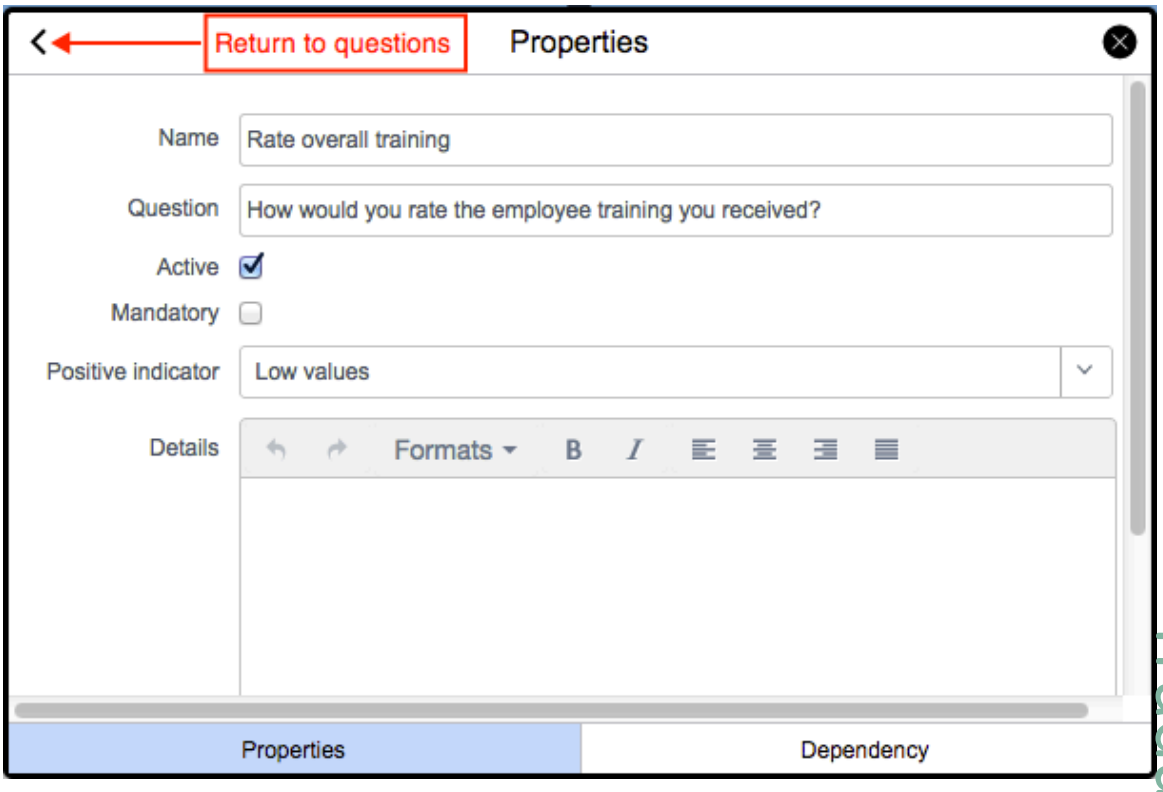
5. Insira uma ou mais perguntas que sejam apropriadas para o modelo.



6. Clique na seta à direita de uma pergunta para configurar suas propriedades.
Você deve fornecer um nome para cada pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



7. Clique na seta de retorno para retornar à caixa de diálogo de propriedades do modelo.
8. Configure as propriedades para as perguntas restantes.
9. Clique no ícone **X** para fechar a caixa de diálogo de propriedades de modelo e salvar suas configurações.

Tópicos relacionados

Elementos do designer de pesquisa

Designer de Pesquisa

Editar uma pesquisa no designer de pesquisa

Perguntas da pesquisa

As perguntas da pesquisa aparecem em questionários de pesquisa para a definição da pesquisa associada.

O criador da pesquisa gera perguntas e opções de resposta automaticamente. No entanto, ele fornece somente as opções de configuração básicas para perguntas, como o texto da pergunta e o tipo de dados. Você pode criar perguntas adicionais ou definir opções de configuração avançadas para as perguntas, incluindo fazer uma pergunta aparecer condicionalmente ou tornar uma pergunta obrigatória. Também é possível criar modelos de pergunta para definir conjuntos reutilizáveis de opções de resposta.

As perguntas da pesquisa estão disponíveis em **Pesquisa** > **Questões**. A lista exibe informações sobre cada pergunta, incluindo a definição de pesquisa associada listada na coluna **Tipo** e o tipo de dados. Os administradores de pesquisa podem modificar essas perguntas.

Criar ou modificar perguntas da pesquisa

Você pode criar e administrar perguntas de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mudanças em uma pesquisa, como a adição de perguntas ou a modificação de modelos de pergunta, não se aplicam imediatamente às instâncias de pesquisa existentes. No entanto, as mudanças se aplicam imediatamente a todas as novas instâncias de pesquisa criadas depois que as mudanças são salvas.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa.
3. Na lista relacionada **Categorias de métrica**, abra uma categoria.
4. Na lista relacionada **Métricas de avaliação**, abra uma pergunta existente ou clique em **Novo**.
   Cada definição de pesquisa é armazenada como um registro na tabela Métrica da avaliação [asmt_metric] com uma exibição modificada para uso de pesquisa.
5. No formulário Pergunta da pesquisa, preencha os campos.
   Os campos que aparecem dependem do **Tipo de dados**selecionado.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Pergunta da pesquisa.
6. Salve o registro.

Nota:
- Certifique-se de criar opções de resposta se você selecionar o tipo de dados **Opção** ou **Escala Likert**.
- Você não pode excluir uma pergunta de pesquisa (métrica) com respostas do usuário. Para excluir uma pergunta da pesquisa com as respostas do usuário, exclua as respostas e, em seguida, exclua a pergunta da pesquisa.

Tópicos relacionados

Modelo de pergunta da pesquisa

Exemplo de condição do gatilho

Condições do gatilho da pesquisa

Tipos de dados de pergunta da pesquisa
Você deve escolher um tipo de dados para cada pergunta da pesquisa. O tipo de dados determina o formato da pergunta e o tipo de dados que são coletados em questionários de pesquisa.

Os seguintes tipos de dados estão disponíveis para pesquisas:

Tipo de dados de anexo
Nos questionários, os usuários podem anexar um ou mais arquivos a uma pergunta.

Os usuários clicam no ícone Gerenciar anexos e selecionam um ou mais arquivos na janela pop-up Anexos para anexar à pergunta. Nessa janela, os usuários podem:
- Exibir uma lista dos arquivos anexados.
- Exibir um arquivo anexado em uma janela separada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Renomear um arquivo anexado.
- Adicionar ou excluir arquivos

Depois que uma pesquisa é enviada, os anexos não podem ser atualizados nem excluídos.

Qualquer tipo de arquivo compatível com a plataforma pode ser anexado a uma pergunta. Um ou mais arquivos podem ser anexados a uma pergunta ao responder a uma pesquisa ou concluir uma avaliação.

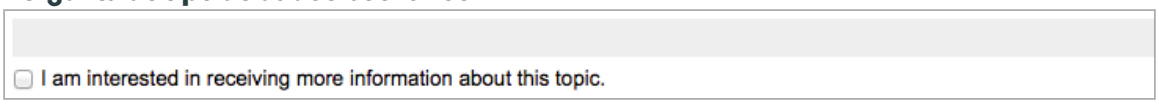
O administrador da avaliação pode ver os anexos associados a uma pergunta individual, bem como aqueles associados à pesquisa.

Consulte Como administrar anexos para obter mais informações.

Tipo de dados boolianos

Nos questionários, os usuários marcam uma caixa de seleção ao lado de uma declaração ou a deixam desmarcada.

Pergunta de tipo de dados boolianos

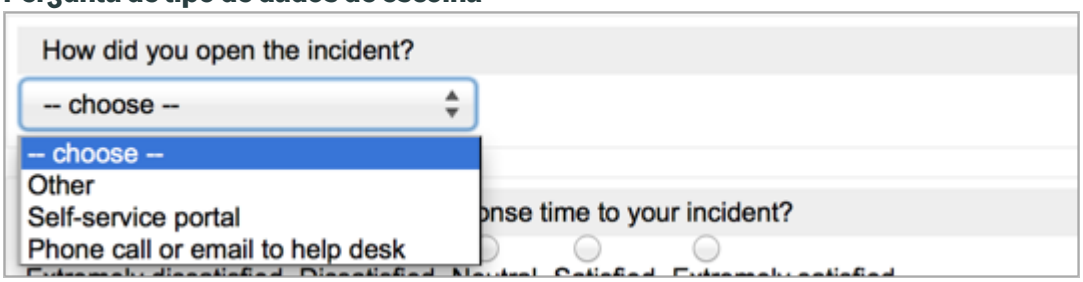


Se você selecionar **Booliano**, deverá preencher o campo **Definição de escala**. Selecione **Alta** se for melhor quando os usuários marcam a caixa de seleção.

Tipo de dados de escolha

Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma lista de opções.

Pergunta de tipo de dados de escolha



Se você selecionar **Escolha**, deverá preencher o campo **Definição de escala** e criar opções de resposta. Selecione **Alto** para a definição de escala se a opção de resposta com o maior **valor** de definição de métrica for melhor.

Nota:
O sistema define os campos **Mínimo** e **Máximo** automaticamente com base nas configurações de **Valor** das definições de métrica associadas.

Tipos de dados de Data e Data/Hora

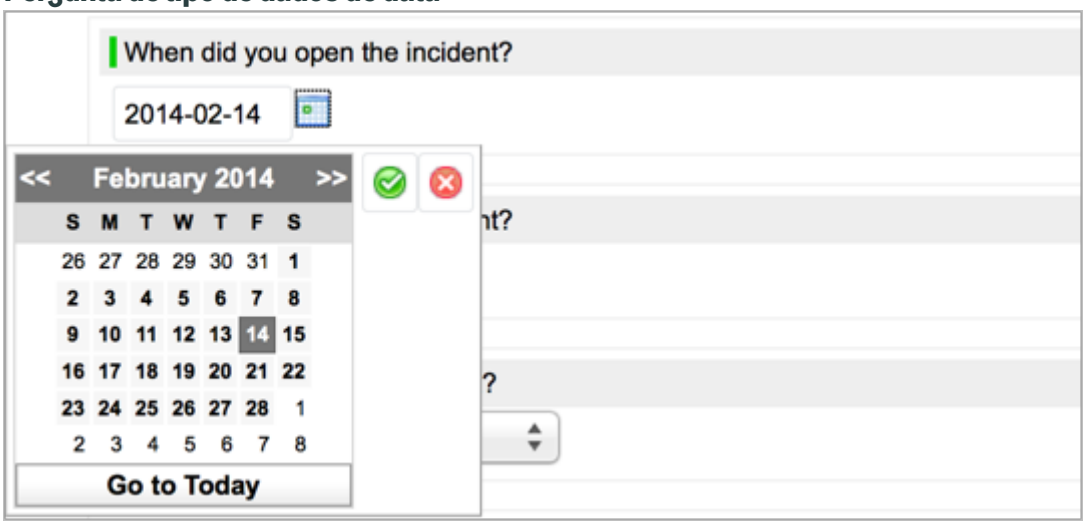
Os tipos de dados **Data** e **Data/Hora** são semelhantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

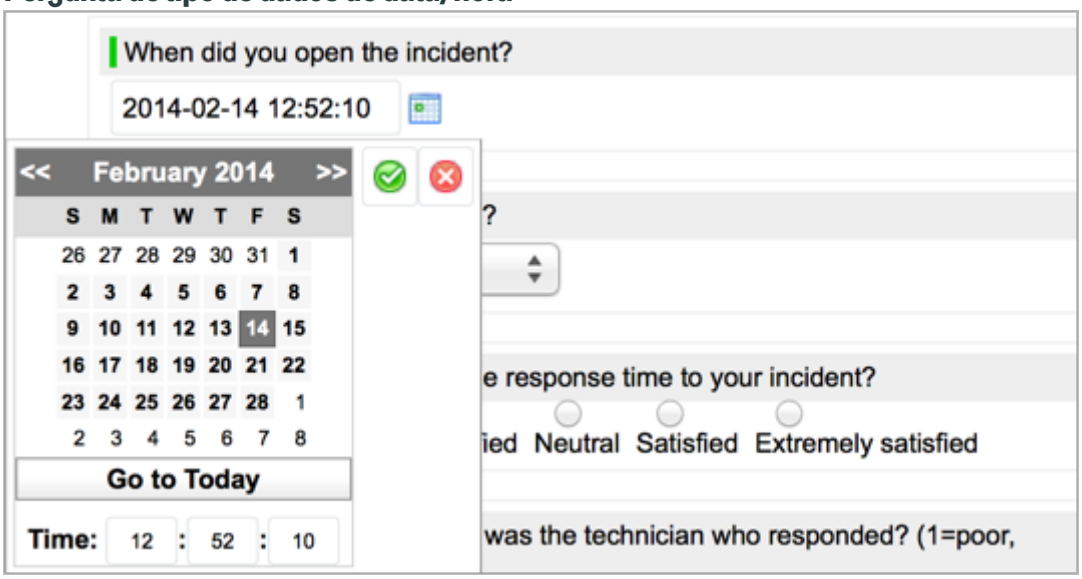
- **Data:** nos questionários, os usuários selecionam uma data.

Pergunta de tipo de dados de data



- **Data/Hora:** nos questionários, os usuários selecionam uma data e hora.

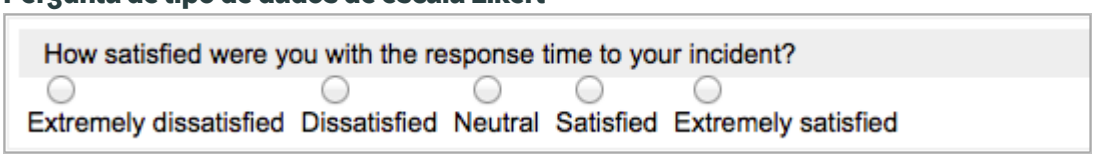
Pergunta de tipo de dados de data/hora



Tipo de dados de escala Likert

Nos questionários, os usuários selecionam um valor de múltipla escolha em uma escala Likert personalizada. Cada opção de resposta é representada por um botão de opção na escala. Uma pergunta de escala Likert que avalia a facilidade de uso de uma aplicação pode ter as opções de resposta **Fácil**, **Médio**e **Difícil**.

Pergunta de tipo de dados de escala Likert



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

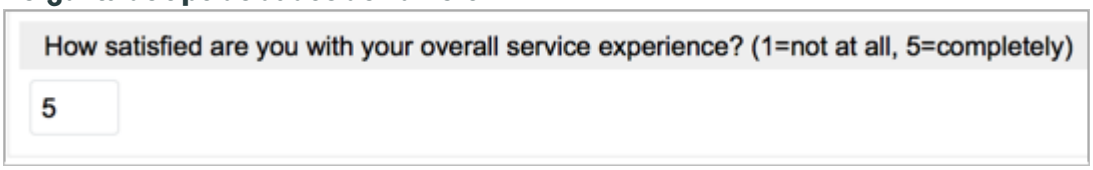
Se você selecionar **Escala Likert**, deverá preencher o campo **Definição de escala** e criar opções de resposta. Selecione **Alto** para a definição de escala se a opção de resposta com o maior **valor** de definição de métrica for melhor.

Nota:
O sistema define os campos **Mínimo** e **Máximo** automaticamente com base nas configurações de **Valor** das definições de métrica associadas.

Tipo de dados de número

Nos questionários, os usuários inserem um número.

Pergunta de tipo de dados de número



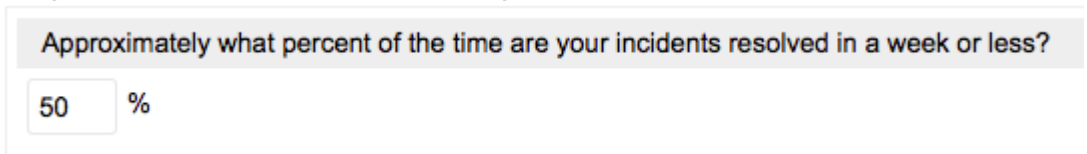
Se você selecionar **Número**, deverá preencher estes campos adicionais:

- **Definição de escala**: selecione **Alta** se um número maior for melhor, como para uma pergunta que mede o número de vendas feitas em um trimestre.
- **Mínimo** e **Máximo**: insira o menor e o maior número que os usuários podem inserir. Declare o intervalo de respostas aceitáveis no texto da pergunta.

Tipo de dados de porcentagem

Nos questionários, os usuários inserem um número.

Pergunta de tipo de dados de porcentagem



Se você selecionar **Porcentagem**, deverá preencher estes campos adicionais:

- **Definição de escala**: selecione **Alta** se uma porcentagem maior for melhor, como para uma pergunta que mede a porcentagem de trabalho que um agente concluiu.
- **Mínimo** e **Máximo**: insira o menor e o maior número que os usuários podem inserir. Geralmente, **0** e **100** são valores mínimos e máximos apropriados. Se você escolher valores diferentes de **0** e **100**, geralmente é melhor declarar o intervalo de respostas aceitáveis no texto da pergunta.

Tipo de dados de referência

Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma lista que é gerada a partir de uma tabela de referência especificada. O campo de resposta é compatível com o preenchimento automático.

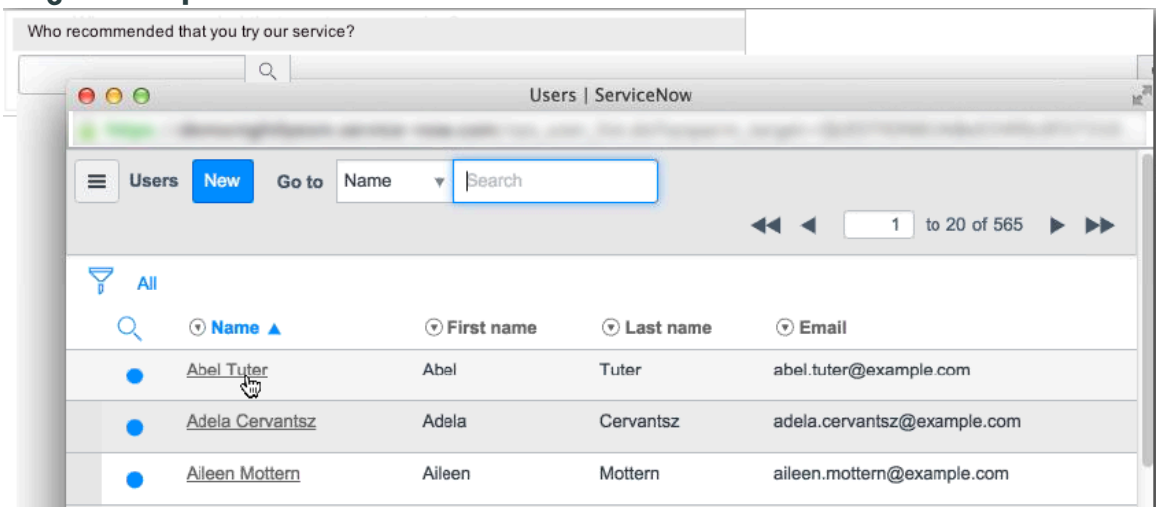
Nota:
Os qualificadores de referência não são compatíveis.

Por exemplo, um usuário pode selecionar um nome de usuário como resposta a uma pergunta se você especificar Usuário [sys_user] como a tabela de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pergunta de tipo de dados de referência



Tipo de dados de cadeia de caracteres

Nos questionários, os usuários inserem texto. Quando você seleciona **Cadeia de caracteres**, o campo **Opção de cadeia de caracteres** é exibido. Selecione uma das seguintes opções para determinar como o campo de cadeia de caracteres aparece nos questionários:

- **Linha única**

- **Linha única larga**

- **Várias linhas**

Tipo de dados de modelo

Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma série predefinida de opções de resposta. Para usar este tipo de dados, um modelo de pergunta deve ser definido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

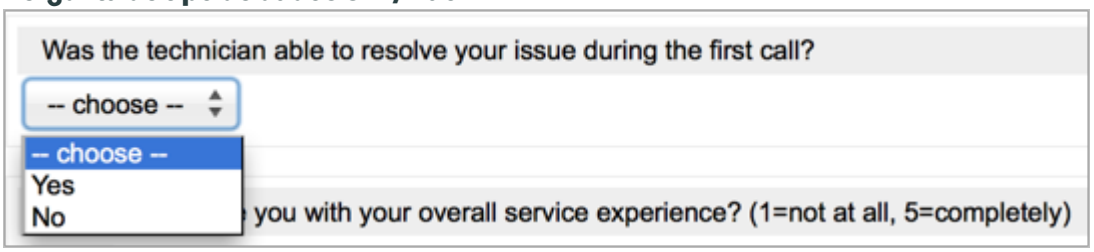
Se você selecionar **Modelo**, deverá preencher estes campos adicionais:

- **Modelo**: selecionar um modelo.
- **Definição de escala**: selecione**Alto** se a opção de resposta com o maior **valor** de definição de modelo for melhor.

Tipo de dados Sim/Não

Nos questionários, os usuários selecionam **Sim** ou **Não** em uma lista.

Pergunta de tipo de dados Sim/Não



Se você selecionar **Sim/Não**, deverá preencher o campo **Definição de escala**. Selecione **Alto** se **Sim** for a melhor resposta.

Tipo de dados de escala de imagem

Nos questionários, os usuários selecionam uma imagem de um conjunto predefinido de imagens como sua resposta. As perguntas de escala de imagem também podem ser usadas em um modelo para melhor desempenho com pesquisas que têm o mesmo tipo de opções de resposta.

São fornecidos cinco emojis, semelhantes à escala Likert (muito insatisfeito a muito satisfeito). No entanto, você pode carregar imagens adicionais no formato JPG, PNG ou GIF. Duas imagens podem ser carregadas, uma para o caso selecionado e outra para o caso não selecionado. Por exemplo, a imagem selecionada pode ser , e a imagem não selecionada pode ser . As imagens de tamanho maior são reduzidas para 64 x 64 pixels.

Pergunta de tipo de dados de escala de imagem

O comportamento do resultado depende da presença de imagens carregadas. Se nenhuma imagem selecionada for carregada, a pergunta aparecerá em branco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Imagem selecionada	Imagem não selecionada	Resultado
Sim	Sim	A imagem não selecionada é carregada. Clicar na imagem muda para a imagem selecionada.
Sim	Não	A imagem selecionada é carregada com 50% de opacidade. Clicar na imagem muda a opacidade para 100%.
Não	Sim	Uma caixa de espaço reservado em branco é exibida.
Não	Não	Uma caixa de espaço reservado em branco é exibida.

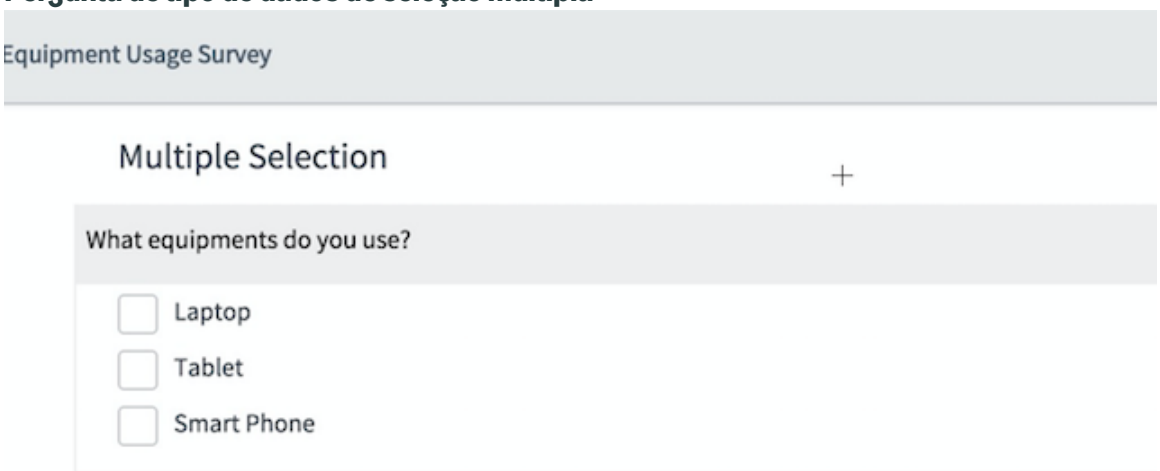
Nota:

- A opção N/D não é compatível com a pergunta do tipo de escala de imagem.
- Para uma pergunta do tipo de escala de imagem, uma cadeia de caracteres vazia é salva como uma resposta para uma pergunta oculta e dependente de uma imagem não selecionada.

Tipo de dados de seleção múltipla

Nos questionários, os usuários podem marcar várias caixas de seleção indicando todas as respostas que se aplicam. Por exemplo, um usuário pode ser instruído a "Selecionar todas as opções aplicáveis" em uma pergunta de seleção múltipla.

Pergunta de tipo de dados de seleção múltipla



Classificação do tipo de dados

Nos questionários, os usuários podem selecionar um número de ordem diferente para cada opção para classificá-las. A funcionalidade de arrastar e soltar também é compatível, o que permite ao usuário preencher o número ou simplesmente arrastar uma opção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir a ordem das opções

Um número de ordem não pode ser selecionado duas vezes. Essa pergunta pode ser obrigatória e também pode depender de uma pergunta primária, mas não vice-versa.

Tópicos relacionados

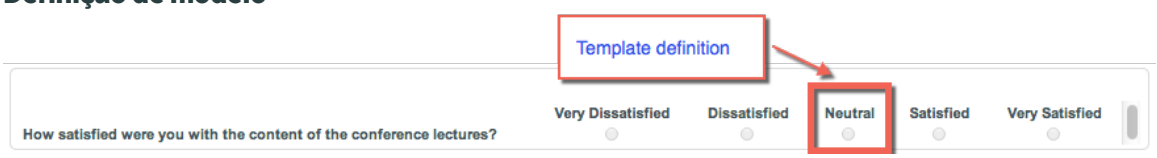
Modelo de pergunta da pesquisa

Modelo de pergunta da pesquisa

Os modelos de pergunta definem conjuntos reutilizáveis de opções de resposta para perguntas da pesquisa.

Os modelos de pergunta definem escalas de classificação reutilizáveis para responder a perguntas, em que cada opção de resposta na escala é uma definição de modelo. Por exemplo, o modelo chamado **Satisfação** representa uma escala de satisfação e contém as seguintes definições de modelo: **Muito satisfeito**, **Satisfeito**, **Neutro**, **Insatisfeito**e **Muito insatisfeito**.

Definição de modelo



Os modelos estão disponíveis para perguntas de pesquisa com **Tipo de dados** definido como **Modelo**. Os seguintes modelos de pergunta estão disponíveis no sistema base. Você pode criar ou atualizar um modelo conforme descrito em Criar um modelo de pergunta da pesquisa.

Modelos de pergunta padrão

Nome	Definições de modelo
Valor	Nenhum, Poucos, Valor médio, Muitos, Bastante
Complexidade	Muito complexo, Complexo, Moderado, Simples, Muito simples
Frequência	Nunca, Raramente, Às vezes, Na maioria das vezes, Sempre
Likert 5	Discordo plenamente, Discordo, Neutro, Concordo, Concordo plenamente
Qualidade	Muito ruim, Ruim, Médio, Bom, Muito bom
Satisfação	Muito insatisfeito, Insatisfeito, Neutro, Satisfeito, Muito satisfeito
Tamanho	Muito Pequeno, Pequeno, Médio, Grande, Muito grande

Criar um modelo de pergunta da pesquisa

Você pode criar e administrar modelos de perguntas da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Mudanças em uma pesquisa, como a modificação de modelos de pergunta, não se aplicam imediatamente às instâncias de pesquisa existentes. Os modelos que você cria estão disponíveis para uso com pesquisas e avaliações.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Modelos**.
   Cada modelo é armazenado como um registro na tabela Modelo de métrica de avaliação [asmt_template].
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome**.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Definições do modelo de avaliação**, clique em **Novo**.
   Crie uma definição de modelo para cada opção de resposta que você deseja que apareça em uma pergunta.
6. Preencha o formulário.

Campo	Descrição
Exibir	Insira o texto a ser exibido como a opção de resposta.
valor	Insira um valor numérico, maior ou igual a zero, ao qual a opção de resposta seja igual. Os valores são usados em cálculos de resultados. Quando você exibe perguntas que usam modelos, as opções de resposta aparecem do menor para o maior **valor**. Cada definição de modelo para um determinado modelo deve ter um **valor**exclusivo.

7. Clique em **Atualizar**.

Atualizar os valores mínimo e máximo para corresponder aos modelos

Se você usar dados de cálculo de resultado de pesquisa, verifique se os valores **Mínimo** e **Máximo** de uma pergunta que usa um modelo são iguais ao menor e ao maior **Valor**de definição de modelo.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria uma pergunta do tipo de dados de **modelo**, o sistema define os campos **Mínimo** e **Máximo** com base nos valores de definição do modelo. Os campos de perguntas existentes não serão atualizados se você adicionar uma nova definição de modelo a um modelo ou se você atualizar o **Valor** de um modelo existente. Se o novo **Valor** for menor do que o valor mínimo ou maior do que o valor máximo de qualquer pergunta que usa o modelo, atualize as perguntas de acordo.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Questões**.
2. Configure a lista para mostrar as colunas **Mínimo** e **Máximo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicione a seguinte condição de filtro de lista: **[Template] [is] [<select the template you updated>]**.
4. Certifique-se de que os valores **Mínimo** e **Máximo** correspondam ao menor e ao maior **Valor** de definição do modelo selecionado.
   Se os valores não corresponderem, edite os valores **Mínimo** e **Máximo** diretamente na lista.

Nota:
Quando o tipo de dados é **Modelo**, uma política de IU impede a edição de **Mínimo** e **Máximo** no formulário.

Adicionar uma categoria de métrica e métrica no banco de dúvidas para pesquisas

Reutilize as categorias de pergunta (categorias de métrica) e as perguntas (métricas) adicionadas ao banco de dúvidas para pesquisas. Você pode adicionar categorias de métrica ou métricas do banco de perguntas a uma pesquisa ou da pesquisa a um banco de dúvidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Ative o plug-in de dados de amostra do banco de perguntas da pesquisa (com.snc.question_bank_data) para acessar os dados de demonstração do banco de perguntas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Banco de dúvidas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Categoria de métrica, preencha os campos.

Campos da categoria de métrica

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de métrica.
Descrição	Descrição da categoria de métrica.
Métricas totais	Número total de métricas na categoria de métrica. Esse número é atualizado automaticamente quando você adiciona ou exclui métricas da categoria.

4. Clique com o botão direito na barra de título e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada de métricas de avaliação, clique em **Novo**.
6. No formulário Pergunta da pesquisa, preencha os campos. Para obter informações sobre esses campos, consulte Criar ou modificar perguntas da pesquisa.
7. Clique em **Enviar**.

Configurar categorias de métrica ou métricas para uma pesquisa usando o banco de dúvidas

Reutilize as categorias de pergunta (categorias de métrica) e as perguntas (métricas) do módulo **Banco de dúvidas** ao criar ou atualizar uma pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Ative o plug-in de dados de amostra do banco de perguntas da pesquisa (com.snc.question_bank_data) para acessar os dados de demonstração do banco de perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa.
3. **Opcional:** Para adicionar categorias de métrica a uma pesquisa do banco de dúvidas na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, selecione **Nova categoria do banco**.
   A caixa de diálogo Nova categoria do banco é exibida com uma lista de todas as categorias de métricas adicionadas ao banco de dúvidas.
   b. Selecione as categorias necessárias e clique em **Adicionar selecionado**.
   Uma cópia da categoria de métrica e das definições de métrica correspondentes é criada na lista relacionada Categorias de métrica.
4. **Opcional:** Para adicionar métricas a uma pesquisa do banco de dúvidas na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, abra uma definição da categoria de métrica.
   b. Na lista relacionada Métricas de avaliação, clique em **Nova métrica do banco**.
   A caixa de diálogo Nova métrica do banco é exibida com uma lista de todas as perguntas disponíveis no banco de dúvidas.
   c. Selecione as métricas necessárias e clique em **Adicionar selecionado**.
   Uma cópia da métrica e das definições de métrica correspondentes é criada na lista relacionada Métricas de avaliação da categoria.
5. **Opcional:** Para adicionar uma categoria de métrica ao banco de dúvidas de uma pesquisa na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, abra uma definição da categoria de métrica.
   b. Clique em **Adicionar ao banco de dúvidas**.
   Uma cópia da categoria é criada junto com suas métricas e definições de métrica no banco de dúvidas.
6. **Opcional:** Para adicionar uma métrica ao banco de dúvidas de uma pesquisa na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, abra uma definição da categoria de métrica.
   b. Na lista relacionada Métricas de avaliação, abra a definição de métrica necessária.
   c. Clique em **Adicionar ao banco de dúvidas**.
   A caixa de diálogo Adicionar ao banco de dúvidas é exibida.
   d. No campo **Escolha um banco de dúvidas para adicionar esta pergunta/métrica**, selecione uma categoria de métrica à qual você deseja adicionar essa métrica e clique em **OK**.
   Uma cópia da métrica e as definições correspondentes da métrica são criadas para a categoria selecionada no banco de dúvidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. **Opcional:** Para adicionar uma categoria de métrica ou métrica do banco de dúvidas de um Designer de pesquisa execute as etapas a seguir.
   a. Abra a pesquisa no Designer de pesquisa.
   b. **Opcional:** Para adicionar uma categoria de métrica do banco de dúvidas, na guia **Categorias** no painel esquerdo, arraste a faixa de categoria necessária e solte na guia **Design**.
   c. **Opcional:** Para adicionar uma métrica do banco de dúvidas, arraste e solte a métrica necessária da guia **Perguntas** ou **Categorias**.

Nota:

- Quando você arrasta e solta uma categoria de métrica, todas as dependências da categoria também são adicionadas à pesquisa.
- Na guia **Categorias**, você pode arrastar e soltar uma métrica individual em uma categoria de métrica.
- Quando você arrasta e solta uma métrica primária, todas as perguntas dependentes também são adicionadas à categoria de métrica.
- Quando você arrasta e solta uma métrica secundária, somente a pergunta secundária é adicionada à categoria de métrica.

Criar ou modificar opções de resposta

Você deve criar opções de resposta, chamadas de definições de métrica, para perguntas de pesquisa que tenham o **Tipo de dados** definido como **Opção** ou **Escala Likert**.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mudanças em uma pesquisa, como a adição ou modificação de opções de resposta, não se aplicam imediatamente às instâncias de pesquisa existentes.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Questões**.
2. Abra uma pergunta de pesquisa de escolha ou escala Likert.
3. Na lista relacionada **Definições da métrica de avaliação**, abra a definição de métrica ou clique em **Novo**.
   Cada opção de resposta é armazenada como um registro na tabela de definição de métrica de avaliação [asmt_metric_definition].
4. Preencha o formulário de definição da métrica de avaliação.

Campos de definições da métrica de avaliação

Campo	Descrição
Exibir	Texto a ser exibido como a opção de resposta.
valor	Valor numérico, maior ou igual a zero, ao qual a opção de resposta seja igual. Os valores determinam a ordem em que as opções de resposta aparecem. Veja o exemplo abaixo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Os valores também são usados para calcular os resultados da pesquisa. Cada definição de métrica para uma determinada pergunta deve ter um **valor**diferente.

5. Clique em **Enviar**.

Example:
Em questionários de pesquisa, as opções de resposta para uma pergunta aparecem em ordem do menor para o maior **valor**. Por exemplo, considere a pergunta da pesquisa **Como você se sente?** com as opções de resposta **Bom**, **Neutro**e **Ruim**. A tabela a seguir mostra a ordem das opções de resposta com base no **Valor**.

Ordem das opções de resposta com base no valor

Opção de resposta	valor	Ordem
Bom	1	Primeiro
Neutro	3	Segundo
Ruim	5	Terceiro

Se você usar cálculos de resultado de pesquisa, verifique se **Definição de escala** está definido corretamente, com base nas opções de resposta. No exemplo anterior, se você quiser que a opção de resposta **Bom** receba a pontuação mais alta, a definição da escala deve ser **Baixa** porque **Bom** tem o menor valor.

Mudar a ordem das perguntas da pesquisa

Você pode reordenar as perguntas da pesquisa facilmente no nível de categoria ou no nível de pergunta.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode mudar a ordem na qual as perguntas em uma categoria aparecem em relação às outras categorias para a mesma definição de pesquisa. Se você adicionar uma nova pergunta manualmente depois de criar outras perguntas, convém mudar a ordem das perguntas.

Quando você cria perguntas usando o criador de pesquisa, o sistema define o campo **Pedido** da primeira pergunta como **101**, a segunda como **102**e assim por diante. Depois de criar uma pergunta fora do criador da pesquisa, a **Ordem** é definida como **100** por padrão, o que significa que ela aparece antes de todas as perguntas geradas pelo criador da pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e abra a definição de pesquisa apropriada.
2. Na lista relacionada **Categorias de métrica**, edite os valores na coluna **Ordem**.
3. Para mudar a ordem das perguntas em uma categoria, conclua as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Abra a lista relacionada de **Métricas da avaliação**.

b. Edite os valores na coluna **Ordem**.

4. Clique em **Atualizar**.

Condições do gatilho da pesquisa

As condições do gatilho especificam quando uma pesquisa específica deve ser enviada e as pessoas para as quais ela será enviada.

Os administradores de pesquisa podem usar condições de gatilho para configurar o sistema para gerar uma instância de pesquisa sempre que ocorrer uma ação especificada em uma tabela especificada, por exemplo, quando um incidente ou solicitação de mudança é encerrada. O sistema envia a pesquisa para usuários que estão relacionados ao registro-gatilho, por exemplo, chamadores de incidentes ou designados de solicitação de mudança. Você pode optar por enviar uma pesquisa sempre que a condição for atendida ou definir uma probabilidade de o sistema enviar uma pesquisa aleatoriamente quando a condição for atendida.

As condições do gatilho são ideais para enviar pesquisas transacionais. Pesquisas transacionais geralmente medem a satisfação com uma experiência recente, como fechar um incidente ou comprar um item.

Nota:
As condições do gatilho são comparáveis às condições de pesquisa em pesquisas legadas. Se você migrar uma pesquisa legada que tenha condições de pesquisa, certifique-se de que as condições de pesquisa estejam desativadas antes de recriá-las como condições do gatilho.

Configurar uma condição do gatilho para uma pesquisa

Configure as condições do gatilho para especificar quando uma pesquisa específica deve ser enviada e as pessoas para as quais ela será enviada.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, survey_admin ou survey_creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Administração** > **Condições do gatilho**.
2. Clique em **Nova**.

Nota:
Não especifique usuários específicos para uma pesquisa acionada porque somente os usuários especificados têm permissão para responder à pesquisa.

3. No novo formulário de condição do gatilho, preencha os campos.

   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Condição do gatilho das pesquisas.

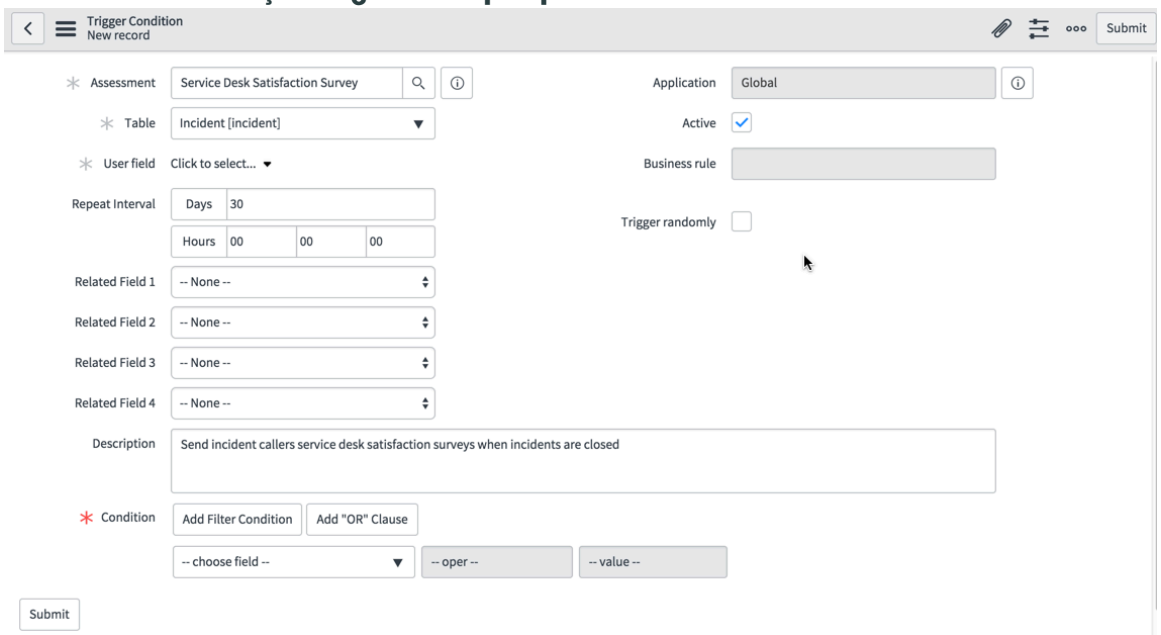
   Você também pode criar uma condição do gatilho diretamente do criador da pesquisa. Se você selecionar **Certos usuários podem participar desta pesquisa, com base nas condições** na seção Acesso do usuário de pesquisa, o formulário Condição do gatilho será aberto automaticamente quando você clicar em **Salvar como rascunho** ou em **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:

Formulário de condição do gatilho da pesquisa



Tópicos relacionados

Períodos de programação

Exemplo de condição do gatilho

Você pode enviar pesquisas acionadas automaticamente quando um incidente é encerrado ou resolvido.

Uma condição do gatilho é configurada da seguinte forma:

- **Avaliação**: pesquisa de satisfação da Service Desk
- **Tabela**: Incidente [incidente]
- **Campo de usuário**: solicitante
- **Intervalo de repetição**: 30 dias
- **Ativo**: verdadeiro
- **Acionam aleatoriamente**: falso
- **Campo relacionado 1**: atribuído a
- **Campo relacionado 2**: problema
- **Condição**: [State] [is] [Closed] [or] [State] [is] [Resolved]

C é o solicitante no incidente INC00004305 que está atribuído a B, um técnico da central de serviços. B cria PRB010101 com base na reclamação de C e fecha o incidente. O sistema cria uma instância de pesquisa atribuída a C para que C possa classificar a satisfação com a experiência do incidente.

Como dois campos relacionados foram selecionados como parte da condição do gatilho, a instância de pesquisa armazena as seguintes informações do incidente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usuário (Campo relacionado 1): **Boris Catino**
- Problema (Campo relacionado 2): **PRB010101**
- Tarefa (criada automaticamente): **INC00004305**

Como o campo de tarefa é preenchido automaticamente, a filtragem baseada em IU por referência com pontos em incidentes (ou qualquer tabela baseada em tarefa) é compatível ao criar um relatório sobre os resultados da pesquisa. Por exemplo, você pode consultar todas as instâncias de pesquisa relacionadas a incidentes atribuídos a um grupo (relatórios de pesquisa sobre todos os incidentes atribuídos ao grupo de `rede`, por exemplo).

Mesmo que a condição do gatilho seja definida para ser acionada sempre que as condições forem atendidas, a configuração de **Intervalo de repetição** garante que C não receba outra pesquisa para outro de seus incidentes encerrados em 30 dias após o primeiro incidente.

Exemplo de relatório de pesquisa com base no campo de tarefa

Um dos casos de uso mais comuns para Pesquisas é o envio de uma pesquisa acionada automaticamente quando um incidente, solicitação ou tarefa é encerrado. Depois de obter os resultados da pesquisa, você pode filtrar os resultados por usuários e grupos relacionados ao tíquete, como Grupo de atribuição ou Designado.

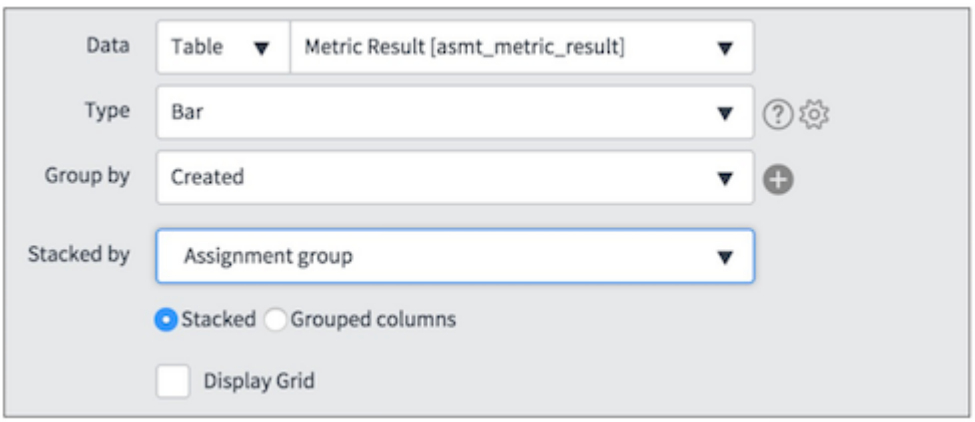
Filtrar os resultados da pesquisa fornece mais detalhes sobre o desempenho das pessoas e das equipes com base nos dados do tíquete. Como essas informações são capturadas automaticamente, você pode usar a referência com pontos ao filtrar os dados (em vez de usar um campo relacionado no formulário de condição do gatilho de pesquisa, conforme necessário anteriormente).

Usar a Tarefa como um filtro para resultados de pesquisa

Number ▼	Metric type	Due date	State	Assigned to	Trigger table	Trigger ID	Task
AINST0010011	Customer Satisfaction Survey	2016-09-20	Ready to take	System Administrator	Incident [incident]	Incident: INC0010008	INC0010008

Para criar um relatório sobre respostas de pesquisa acionadas por incidente por grupo de atribuição, configure o relatório em Detalhes de avaliação de tarefa navegando até **Relatórios Exibir/Executar** e clicar em **Criar um relatório**.

Definir um relatório sobre respostas de pesquisa que são acionadas por um incidente



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Distribuição da pesquisa

Existem várias maneiras de os administradores de pesquisa distribuírem pesquisas para os usuários.

As pesquisas são distribuídas usando qualquer um dos métodos a seguir.

- Enviar convites de pesquisa para os usuários.
- Compartilhar um URL de pesquisa que abre a pesquisa diretamente.
- Criar um módulo que abre uma pesquisa.

Notificações por e-mail para pesquisas

Quando um administrador cria uma pesquisa e a atribui a um usuário, uma notificação por e-mail é enviada ao usuário. Clicar no link de pesquisa na notificação por e-mail redireciona o usuário para a página de pesquisa, onde o usuário pode responder à pesquisa. Esse tipo de pesquisa é chamado de pesquisa não acionada.

As pesquisas acionadas são as pesquisas que os usuários recebem quando a condição do gatilho é atendida. Para uma pesquisa acionada, um evento é inserido na fila de eventos. O evento pode ser configurado por equipes específicas para determinar se uma notificação por e-mail deve ser enviada ou não. Se o evento estiver configurado para enviar uma notificação por e-mail, um e-mail acionado automaticamente será enviado quando a condição do gatilho for atendida.

Enviar convites de pesquisa para os usuários

Você pode enviar convites de pesquisa usando os botões **Atribuir pesquisa** ou **Enviar convites** no formulário Definição de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use o botão **Enviar convites** para atribuir imediatamente instâncias de pesquisa a cada usuário de pesquisa listado na definição de pesquisa. Use o botão **Atribuir pesquisa** para atribuir uma instância de pesquisa a um usuário de cada vez.

Cada um dos botões gera instâncias de pesquisa atribuídas aos usuários apropriados. Além disso, se a instância estiver configurada para enviar e-mail, o sistema gerará notificações de pesquisa. Para que qualquer um dos botões esteja disponível, a definição de pesquisa deve atender a todas as condições a seguir.

- A caixa de seleção **ativa** está marcada.
- O **estado** é **publicado**.
- A pesquisa está associada a pelo menos uma pergunta.

Nota:
Você (ou um gatilho) pode enviar mais de uma instância de uma pesquisa para um usuário a qualquer momento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Selecione uma pesquisa publicada ativa.
3. Conclua uma das seguintes ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Atribua uma pesquisa aos usuários listados na lista relacionada Usuários da pesquisa	Clique em **Enviar convites**.
Atribuir uma pesquisa a qualquer usuário	Clique em **Atribuir pesquisa**, selecione um ou mais usuários e clique em **OK**.

O sistema cria uma instância de pesquisa atribuída ao usuário ou usuários, supondo que o usuário esteja qualificado para receber uma nova instância de pesquisa. Quando você usa o botão **Atribuir pesquisa**, o usuário selecionado não é salvo como um usuário de pesquisa.

Definir uma lista de destinatários para pesquisas

Use uma lista de destinatários para definir o conjunto de usuários para os quais o convite da pesquisa pode ser enviado. Você pode usar uma lista de destinatários para várias pesquisas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, survey_admin ou survey_creator

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Administração** > **Listas de destinatários**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Lista de destinatários, preencha os campos:
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Lista de destinatários.
4. Clique em **Enviar**.
   Para listas de destinatários criadas pelo carregamento de arquivo, clicar em **Enviar** valida os registros no arquivo do Excel. Após a validação, o sistema exibe uma janela pop-up com os resultados do carregamento, incluindo registros de usuário válidos e inválidos.
5. **Opcional:** Para obter a lista de usuários atualizada, navegue até a lista de destinatários e clique em **Atualizar lista de destinatários**.

Adicionar uma lista de destinatários a uma pesquisa

Envie os convites de pesquisa para conjuntos de usuários direcionados adicionando uma lista de destinatários a uma pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

As listas de destinatários devem ser predefinidas no submódulo Listas de destinatários. Para obter mais informações sobre como definir listas de destinatários, consulte Definir uma lista de destinatários para pesquisas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa.
3. Execute uma das seguintes etapas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Para enviar convites de pesquisa para todos os usuários de pesquisa e listas de destinatários, clique em **Enviar convites**.

Nota:

- A ação de IU **Enviar convites** está disponível quando há pelo menos uma lista de destinatários ou usuário de pesquisa para a pesquisa.
- Se um usuário estiver disponível na lista relacionada **Usuários de pesquisa** e várias listas de destinatários, o convite de pesquisa será enviado apenas uma vez para o usuário.

Incorporar uma pesquisa no cliente de e-mail do Outlook

Incorpore uma pesquisa interativa na notificação por e-mail enviada a um usuário. O usuário pode responder às perguntas da pesquisa e enviar a pesquisa do cliente de e-mail em vez de abrir a pesquisa em uma nova guia do navegador.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

O plug-in Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) deve estar ativado.

Nota:

- O recurso Outlook Actionable Messages (OAM) não é compatível em todas as versões e produtos de e-mail da Microsoft. Para verificar se sua versão do Outlook é compatível com o OAM, consulte o site da Microsoft.
- As mensagens acionáveis são compatíveis apenas com e-mails enviados do endereço de e-mail @service-now.com. Se você estiver enviando um e-mail de um endereço de e-mail personalizado, registre-se como um novo serviço no site da Microsoft, definindo o escopo como **Organização**. Especifique o valor de ID do provedor na propriedade *sn_ms_oam.outlookactionable.originator*.
- As mensagens acionáveis são baseadas na validação do Sender Policy Framework (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) para a verificação do remetente do e-mail. Se um destinatário de e-mail receber e-mails por meio de um provedor externo, os e-mails poderão não ser renderizados como cartões adaptáveis.
- Você não pode personalizar os modelos de mensagens acionáveis padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Para a notificação de **Convite de pesquisa**, na guia **O que ele conterá**, adicione o script a seguir no campo **Mensagem**, além das informações existentes.

```
${mail_script:include_survey_actionable}
```

Essa script inclui a mensagem acionável do Outlook na notificação por e-mail enviada ao usuário.

3. Navegar até **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**e abra uma pesquisa.
4. Para enviar uma notificação por e-mail ao usuário da pesquisa, marque a caixa de seleção **Enviar notificações**.
5. Marque a caixa de seleção **Outlook Actionable Message** e salve a pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- A pergunta do tipo Escala de imagem será compatível somente se houver uma única pergunta na pesquisa.
- A pergunta do tipo modelo será compatível somente se houver uma única pergunta na pesquisa.
- A pergunta do tipo Data/Hora é compatível com o cliente da Web do Outlook e não com o cliente da área de trabalho, já que a Microsoft não oferece suporte à Data/Hora do cliente da área de trabalho do Outlook.
- Dois valores de exibição de opção duplicados não devem ser usados, pois o valor interno não pode ser enviado incorretamente.
- A resposta da pergunta do tipo Cadeia de caracteres pode ser validada com base na opção selecionada no campo Validação de campo. Por exemplo, se você selecionar a opção como endereço de e-mail, a resposta inserida só poderá estar no formato email-id. Respostas em qualquer outro formato não serão aceitas.
- A versão do Microsoft Outlook não é compatível com os seguintes tipos de pergunta para criar uma pesquisa integrada:
  - Anexo
  - Referência
  - Classificação
- Não há suporte para perguntas dependentes.
- A assinatura não é compatível.
- Perguntas obrigatórias são compatíveis.

Na IU da plataforma e no Designer de pesquisa, uma validação é executada para garantir que todas as perguntas da pesquisa sejam compatíveis.

6. Clique em **Atribuir pesquisa** e atribua a pesquisa a um usuário.
   Uma notificação por e-mail com a pesquisa integrada é enviada ao usuário. O usuário pode responder à pesquisa e enviá-la do cliente de e-mail em vez de abrir a pesquisa em uma nova guia do navegador.

Habilitar localização para uma pesquisa

Permita que um usuário de pesquisa participe de uma pesquisa em vários idiomas.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

O plug-in do idioma no qual você deseja que a pesquisa esteja disponível deve ser instalado.

Nota:

A localização é aplicável somente para pesquisas públicas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Ative a propriedade **Habilitar/Desabilitar se deve mostrar ou não o seletor de idiomas quando uma pesquisa pública estiver disponível.** (`show_lang_picker_for_publicsurveys`).
3. Na janela Configurações do sistema, na lista **Idioma**, selecione o idioma em que você deseja que a pesquisa esteja disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A lista de **Idiomas** está disponível somente quando um plug-in de idioma está instalado.

4. Navegar até **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e abra uma pesquisa pública.
5. Insira o texto traduzido para o título, as perguntas e as respostas da pesquisa.
6. Salve e publique a pesquisa.

Nota:
A localização também será aplicável no Portal de serviços se a propriedade **Propriedades de avaliação Permitir que o link de pesquisa do e-mail abra na exibição do Portal de serviços (aplica-se somente a pesquisas)** (*sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection*) estiver habilitada.

- A pesquisa está disponível para usuários de pesquisa no idioma traduzido.
- Os usuários podem mudar o idioma da pesquisa usando o seletor de idioma.

URLs da pesquisa

Você pode distribuir uma pesquisa fornecendo aos usuários da pesquisa uma URL de pesquisa.

Os administradores da pesquisa podem obter um dos seguintes tipos de URLs.

- Um URL geral para uma pesquisa, que os usuários podem abrir para responder ao questionário da pesquisa. O seguinte processo ocorre.
  - Quando alguém abre o URL, o sistema garante que a pessoa está conectada. Em seguida, ele pesquisa uma instância da pesquisa associada que está atribuída ao usuário conectado.
  - Se uma instância de pesquisa for encontrada, a ação apropriada ocorrerá com base no **Estado** da instância da pesquisa (consulte a tabela). Se houver várias instâncias de pesquisa ativas (**Pronto para realizar** ou **Em andamento**), a instância com a data de vencimento mais antiga será aberta.
  - Se nenhuma instância de pesquisa for encontrada, o sistema criará uma instância para a pesquisa, a atribuirá ao usuário e abrirá o questionário da pesquisa.
- Um URL para uma instância da pesquisa específica, que o usuário atribuído pode abrir para responder ao questionário da pesquisa. O seguinte processo ocorre.
  - Quando alguém abre o URL, o sistema garante que a pessoa está conectada como o usuário ao qual a instância da pesquisa está atribuída. Somente o usuário atribuído pode acessar o questionário da pesquisa.
  - A ação apropriada dependendo do **Estado** da instância da pesquisa (consulte a tabela).

Estados da pesquisa

Instância da instância da pesquisa	Ação ao abrir o URL
Pronto para receber: o usuário não salvou nenhuma resposta.	O questionário da pesquisa aparece para o usuário começar. O usuário pode salvar ou enviar respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da pesquisa

Instância da instância da pesquisa	Ação ao abrir o URL
Em andamento: o usuário salvou pelo menos uma resposta.	O questionário da pesquisa aparece para o usuário começar. Todas as respostas salvas anteriormente são exibidas. O usuário pode salvar ou enviar respostas.
Concluído: o usuário enviou todas as respostas necessárias.	Se o período de programação for **Sem limite** ou se a restrição de período tiver expirado, o questionário de pesquisa para uma nova instância de pesquisa será exibido para o usuário começar. Se o período de programação restringir o número de vezes que um usuário pode fazer a mesma pesquisa e a restrição de período não tiver expirado desde a última pesquisa do usuário, será exibida uma mensagem de erro.

Se alguém abrir um URL para uma pesquisa não publicada ou desativada, será exibida uma mensagem de erro.

Obter e distribuir um URL de pesquisa geral

Você pode distribuir um URL de pesquisa geral para permitir que qualquer usuário qualificado abra um questionário de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O URL geral está disponível no formulário de definição de pesquisa e no criador de pesquisa. Você também pode enviar por e-mail o URL de uma pesquisa pública publicada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Abra uma definição de pesquisa na lista Tipos de métrica de avaliação.
3. Para exibir ou copiar o URL, clique no link relacionado **Exibir URL da pesquisa**.
   Este link relacionado ficará visível somente se a definição de pesquisa estiver **Ativa**.
4. Para distribuir o URL para os usuários, cole o URL copiado conforme desejado ou clique no botão **E-mail** para enviar por e-mail.
   O botão **E-mail** está visível somente para uma pesquisa pública que foi publicada.

O que Fazer Depois
Quando um usuário de pesquisa clica no URL de pesquisa geral, o sistema cria uma instância de pesquisa para o usuário de pesquisa, desde que o usuário não tenha uma instância no estado **Pronto para realizar**. O sistema será configurado por padrão para enviar uma notificação por e-mail quando uma instância de pesquisa for gerada.

Como resultado, o usuário da pesquisa recebe uma segunda notificação, além da notificação que você enviou com o URL da pesquisa geral. Isso pode confundir o usuário da pesquisa. Para evitar esse problema, você pode desativar a notificação automática.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Desativar notificação automática para pesquisas

Desative uma notificação automática para evitar um problema que faz com que uma segunda notificação por e-mail gerada pelo sistema seja enviada a um usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando uma pesquisa é atribuída a um usuário, uma notificação por e-mail contendo um URL de pesquisa geral é enviada ao usuário. Mas, às vezes, o usuário pode receber uma segunda notificação gerada pelo sistema.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Abra a notificação **Convite de pesquisa**.
3. Configure o formulário para adicionar a opção **Enviar ao criador do evento** à seção Quem receberá.
   A opção **Enviar ao criador do evento** é selecionada por padrão.
4. Desmarque a caixa de seleção **Enviar para criador de evento**.
   O sistema não envia mais mensagens de notificação automática para os usuários da pesquisa.

Obter um URL de instância da pesquisa

Você pode distribuir um URL de instância da pesquisa para permitir que qualquer usuário atribuído abra um questionário de pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O URL da instância da pesquisa está disponível no registro da instância da pesquisa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Instâncias de Pesquisa**.
2. Abra a instância da pesquisa.
3. Para exibir ou copiar o URL, clique no link relacionado **Exibir URL da pesquisa**.
   O link relacionado está disponível somente quando o **Estado** da instância de pesquisa é **Pronto para responder** ou **Em andamento** e a definição da pesquisa associada está **Ativa**.
4. Na caixa de diálogo, selecione e copie o URL e clique em **OK** ou em **Cancelar**.
5. Distribua o URL para o usuário atribuído.

Testar um URL de pesquisa

Quando há usuários de pesquisa associados a uma pesquisa, a pesquisa é restrita para que somente esses usuários possam usar o URL de pesquisa. Você pode testar o URL da pesquisa para garantir que ele seja restrito.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas** e abra uma pesquisa da qual você não é um usuário da pesquisa.
2. Em **Links relacionados**, clique em **Exibir URL da pesquisa**.
3. Copie o URL e clique em **OK** ou em **Cancelar**.
4. Navegue até o URL.
   Você vê uma mensagem de que não está autorizado a responder à pesquisa.

Criar um módulo de pesquisa

É possível criar um módulo que abre uma pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário clica em um módulo de pesquisa, o sistema executa uma das ações a seguir, dependendo das opções de configuração da pesquisa e de outros fatores.

- Cria uma instância da pesquisa
- Abre uma instância da pesquisa existente
- Exibe uma mensagem de erro.

Procedimento

1. Executa uma ação apropriada para sua versão de UI:
   - **IU principal**: aponte para o menu da aplicação que contém o módulo ao qual você deseja adicionar o módulo de pesquisa e clique no ícone de edição do aplicativo (lápis).
   - **UI15**: clique com o botão direito do mouse no menu da aplicação ao qual você deseja adicionar o módulo e selecione **Editar menu do aplicativo**
2. Na lista relacionada **Módulos** clique em **Novo**.
3. Complete os seguintes campos.
   - **Tipo de link**: avaliação

     Não selecione **Pesquisa**, que é usada somente para pesquisas legadas.
   - **Avaliação**: selecione a pesquisa que você deseja que o módulo abra.
4. Preencha e salve o formulário.

Compartilhar pesquisas

Você pode exportar uma pesquisa e importá-la para uma instância ServiceNow diferente.

Nota:
Os Update Sets estão disponíveis na versão Helsinki e devem ser usados para mover dados de uma instância para outra. Para obter informações sobre conjuntos de atualização, consulte Conjuntos de atualização do sistema .

O sistema exporta um único arquivo XML que contém uma definição de pesquisa [asmt_metric_type] e os registros associados, incluindo o seguinte.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Modelo de métrica de avaliação [asmt_template]
- Definição do modelo de avaliação [asmt_template_definition]
- Definições de métrica [asmt_metric_definition] (opções de resposta da pergunta da pesquisa)
- Trabalhos programados associados à pesquisa [sys_trigger]
- Categorias de pesquisa [asmt_metric_category]
- Perguntas da pesquisa [asmt_metric]
- Usuários da pesquisa [asmt_m2m_category_user]
- Condição do gatilho [asmt_condition]

Exportar uma pesquisa

Você pode exportar uma pesquisa e importá-la em outra instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, survey_reader, or survey_admin

Para obter informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Exibir Pesquisas**.
2. Clique com o botão direito do mouse no nome de um registro para mostrar o menu de contexto.
3. Selecione **Exportar avaliação**.
4. Se aplicável, siga o prompt do navegador para salvar o arquivo XML.

Importar uma pesquisa

Você pode importar uma pesquisa que foi exportada como um arquivo XML. O arquivo XML exportado não contém dados de resultado.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Nota:
Os Update Sets estão disponíveis na versão Helsinki e devem ser usados para mover dados de uma instância para outra. Para obter informações sobre conjuntos de atualização, consulte Conjuntos de atualização do sistema .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Verifique se a instância de destino tem avaliações habilitadas.
2. Siga as etapas em Importar um arquivo XML para importar a avaliação.

Usar conjuntos de atualizações para pesquisas e avaliações

Use um conjunto de atualizações para capturar mudanças em pesquisas e avaliações.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Crie um conjunto de atualizações e use-o para fazer mudanças em uma instância de desenvolvimento.

Nota:
Para obter mais informações, consulte System update sets .

Ao desenvolver pesquisas e avaliações, use um conjunto de atualizações para capturar as mudanças e movê-las de uma instância de desenvolvimento para uma instância de produção. Depois que um conjunto de atualizações é criado e marcado como atual, todas as atualizações nas tabelas a seguir são registradas no conjunto de atualizações.

As seguintes tabelas agora estão habilitadas para o conjunto de atualizações e também estendem o arquivo de aplicação:

- Modelos de métrica de avaliação [asmt_template]
- Tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type]
- Definições do modelo de avaliação [asmt_template_definition]
- Definições de métrica de avaliação [asmt_metric_definition]: opções de resposta da pergunta da pesquisa
- Programação [sys_trigger]: trabalhos programados associados à pesquisa
- Categorias de métrica de avaliação [asmt_metric_category]: categorias de pesquisa
- Métricas de avaliação [asmt_metric]: perguntas da pesquisa
- Usuários da categoria de avaliação [asmt_m2m_category_user]: usuários de pesquisa
- Condição do gatilho [asmt_condition]

Configurar uma pesquisa no suporte do Bate-papo do Connect

Permita que um usuário participe de uma pesquisa após um bate-papo com um agente de suporte.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Nota:
O plug-in Suporte do Connect (com.glide.connect.support) deve estar ativado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Suporte do Connect** > **Administração de Suporte** > **Pesquisa de bate-papo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Pergunta do bate-papo, preencha os campos.

Campos do formulário de pesquisa do bate-papo

Campo	Descrição
Pesquisa	Pesquisa cuja instância deve estar disponível no Suporte do Connect.
Tipo	Tipo de bate-papo em que a pesquisa está disponível. Connect: a pesquisa está disponível no Suporte do Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Fila de bate-papo	Fila de bate-papo em que a pesquisa está disponível.
Ativo	Especifica se a configuração de pesquisa de bate-papo está ativa.
Descrição	Descrição da configuração de pesquisa do bate-papo.

4. Clique em **Enviar**.
   Quando um agente de suporte do grupo de atribuição associado à fila de bate-papo encerra um bate-papo com um usuário, a instância de pesquisa está disponível na janela de bate-papo para os usuários.

Nota:
O URL de pesquisa exibido após um bate-papo do Connect não é um link clicável no cliente Web do Virtual Agent. Copie e cole o URL para acessar a pesquisa.

Tópicos relacionados

Monitorar conversas de entrada do suporte do Connect

Outlook Actionable Messages

O plug-in de mensagens acionáveis do Outlook permite que os usuários respondam à pesquisa de dentro da aplicação Microsoft Outlook.

Instalar o plug-in Outlook Actionable Messages

Instale o plug-in Outlook Actionable Messages (sn_ms_oam) para configurar mensagens acionáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: oam_admin

Procedimento

1. Navegar até **Aplicação do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. No campo de pesquisa, insira `Outlook Actionable Messages`.
   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um aplicativo, pode ser necessário solicitá-lo em ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre a nota de versão cumulativa para todos os aplicativos lançados, consulte as notas de versão de histórico de versão da ServiceNow Store .
3. Clique em **Instalar**.

Personalizar campos para a mensagem de aprovação

Personalize a mensagem do corpo para uma solicitação, mudança e aprovação de item da solicitação enviada no Microsoft Outlook.

Personalizar campos na mensagem de aprovação para solicitação

Personalize a mensagem do corpo para uma solicitação e item da solicitação enviada no Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: oam_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

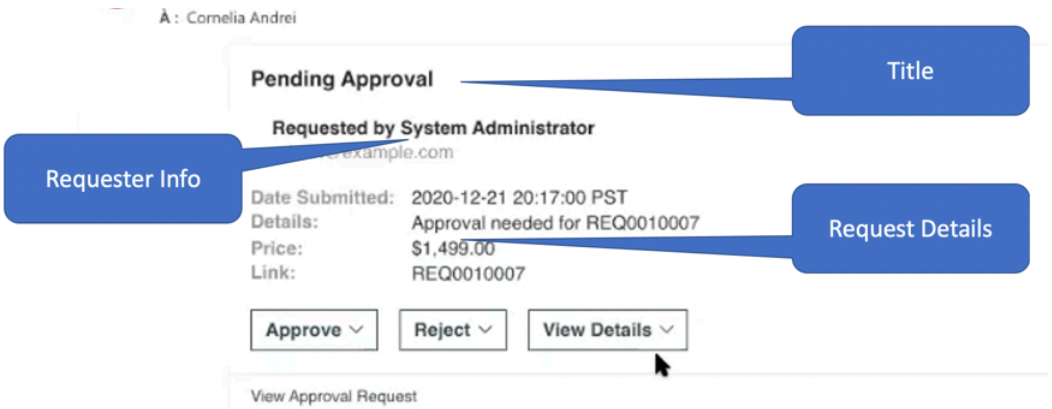
1. Navegar até **Tudo** > **Mensagens práticas** > **Definição do OAM**.
2. Escolha uma das seguintes opções:

Definição do OAM

Opção	Ação
Solicitação	Clique em **Aprovação de solicitação do OAM**.
Item da solicitação	Clique em **Aprovação de RITM do OAM**

3. Na seção Contêiner do OAM, personalize os seguintes campos conforme necessário:
   a. **Título**: título da notificação de aprovação do Outlook.
   b. **Informações do solicitante**: usuário que criou a solicitação.
   c. **Detalhes da solicitação**: este campo pode ser personalizado. Você também pode adicionar campos adicionais de acordo com o requisito.
4. Clique em **Atualizar**.

A mensagem de aprovação é exibida no Microsoft Outlook, conforme mostrado abaixo. Clique no botão **Exibir detalhes** para exibir a solicitação na instância do ServiceNow.



Personalizar campos na mensagem de aprovação para solicitação de mudança

Personalize a mensagem do corpo para uma aprovação de solicitação de mudança enviada no Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: oam_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mensagens práticas** > **Definição do OAM**.
2. Clique em **Aprovação de mudança no OAM**.
3. Na seção Contêiner do OAM, personalize os seguintes campos conforme necessário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

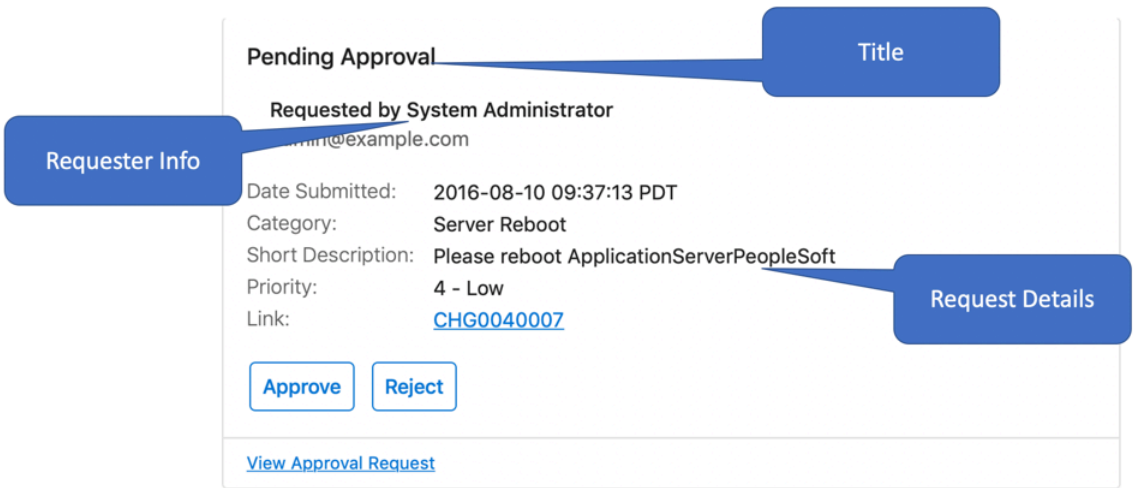
a. **Título**: título da notificação de aprovação do Outlook.

b. **Informações do solicitante**: usuário que criou a solicitação.

c. **Detalhes da solicitação**: este campo pode ser personalizado. Você também pode adicionar campos adicionais de acordo com o requisito.

4. Clique em **Atualizar**.

A mensagem de aprovação é exibida no Microsoft Outlook, conforme mostrado abaixo. Clique no botão **Exibir solicitação de aprovação** para exibir a solicitação na instância do ServiceNow.



Habilitar exibição avançada para definição do Outlook Actionable Message.

Habilite a exibição avançada para personalizar a mensagem acionável de acordo com o requisito do Microsoft Outlook.

Antes de Iniciar

Função necessária: oam_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Mensagens práticas** > **Definição do OAM**.
2. Escolha uma das seguintes opções:

Definição do OAM

Opção	Ação
Solicitação	Clique em **Aprovação de solicitação do OAM**.
Item da solicitação	Clique em **Aprovação de RITM do OAM**
Mudança	Clique em **Aprovação de mudança no OAM**

3. Clique em **OAM avançado** em **Links relacionados**.
4. No formulário de definição do OAM, execute as seguintes ações:

a. Modifique o script conforme necessário.

b. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Análise de sentimento para pesquisas

Você pode usar a análise de sentimento para determinar se as respostas do usuário a uma pesquisa são consideradas positivas, negativas ou neutras.

Ative o plug-in Análise de sentimento (com.snc.sentiment_analysis).

Para uma pesquisa, você pode selecionar perguntas que devem ser usadas para análise. As respostas da pesquisa dessas perguntas são enviadas para as plataformas de terceiros para análise por meio das configurações de conector especificadas.

Nota:
Você só pode usar perguntas do tipo cadeia de caracteres para análise de sentimento.

Os resultados da análise de sentimento são exibidos em **Pesquisa** > **Resultados das perguntas sobre sentimentos**. O rótulo de sentimento é baseado na pontuação normalizada:

Rótulo de sentimento

Pontuação normalizada	Rótulo de sentimento
-1 a 0	Negativo
0	Neutro
0 a 1	Positivo

Configurar um conector de sentimentos

Especifique o URL do serviço e outras informações de configuração para APIs de terceiros que são usadas para análise de sentimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Mude o escopo da sessão atual para **Análise de sentimento**.
2. Navegar até **Análise de sentimento** > **Configurações do conector de sentimentos**.
3. Adicione ou edite a configuração do conector de um fornecedor de terceiros, como Google, IBMWatson e MSAzure.

Nota:
Por padrão, os espaços reservados estão disponíveis para configurar conectores para Google, IBMWatson e MSAzure.

Campos do conector de sentimentos

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração do conector da análise de sentimento.
Ativo	Marque a caixa para ativar a configuração do conector.
Alias de credencial	Alias de credencial associado à configuração. Ele tem uma referência à tabela de nível de sistema (sys_alias_list).
Padrão	Marque a caixa para tornar a configuração do conector padrão.
Descrição	Descrição da configuração do conector.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script	Script para chamar a API de análise de sentimento e normalizar os valores.

4. Configurar as credenciais do conector

   a. Abra o registro referido no campo **Alias de credencial**.

   b. Na guia **Conexões**, selecione a conexão.

   c. No campo **URL de conexão**, insira o valor.

   d. Abra o registro referido no campo **Credenciais**.

   e. Insira as informações de credencial.

   Nota:

   - Você deve obter as credenciais de conexão dos respectivos fornecedores de terceiros.
   - Se a credencial for uma chave de API, especifique o valor dela. Se a credencial for de autenticação básica, ou seja, nome de usuário e senha, especifique as informações correspondentes.

   f. Marque a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Atualizar**.

5. Marque a caixa de seleção **Ativo** para a configuração do conector e clique em **Atualizar**.

Propriedades da análise de sentimento

Você pode usar a propriedade de análise de sentimento para personalizar o módulo de **Análise de sentimento**.

Propriedade da análise de sentimento

Nome	Descrição
Tempo de resposta da chamada de saída da API de análise de sentimento (*sn_nlp_sentiment.glide.sentiment.transaction.timeout*)	Tempo máximo (milissegundos) esperado para executar a chamada de saída da API de análise de sentimento antes do tempo limite.

Tópicos relacionados

Análise de sentimento para pesquisas

Resultados da análise de sentimento

A exibição de resultados da análise de sentimento contém um gráfico de barras que exibe a porcentagem de resultados positivos, negativos e neutros, junto com a contagem de instâncias de cada categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicadores de cor

Abaixo estão os indicadores de cores no gráfico de barras:

- Verde: positivo
- Vermelho: negativo
- Azul: neutro

Pesquisas em Portal de serviços e o Aplicativo Now Mobile

Se você instalou Portal de serviços, poderá usar o widget Meu Avaliações e pesquisas em Portal de serviços. Os usuários podem exibir pesquisas em Portal de serviços. Portal de serviços também oferece suporte a pesquisas para usuários em dispositivos móveis que tenham o Aplicativo Now Mobile instalado. O widget Meu Avaliações e pesquisas está disponível por padrão na página inicial Portal de serviços.

Pesquisas no Portal de serviços

Para criar uma interface intuitiva para os usuários, você pode configurar pesquisas no Portal de serviços. Ative Portal de serviços para exibir o widget Meu Avaliações e pesquisas, que aparece na página inicial Portal de serviços.

Para saber mais sobre como ativar Portal de serviços, consulte Ativação do Portal de serviços.

Para saber mais sobre como configurar um widget, consulte configuração das instâncias de widget.

Para configurar um widget de pesquisa em uma página Portal de serviços, pressione a tecla CTRL, clique com o botão direito do mouse no título do widget e selecione **Opções de instância**.

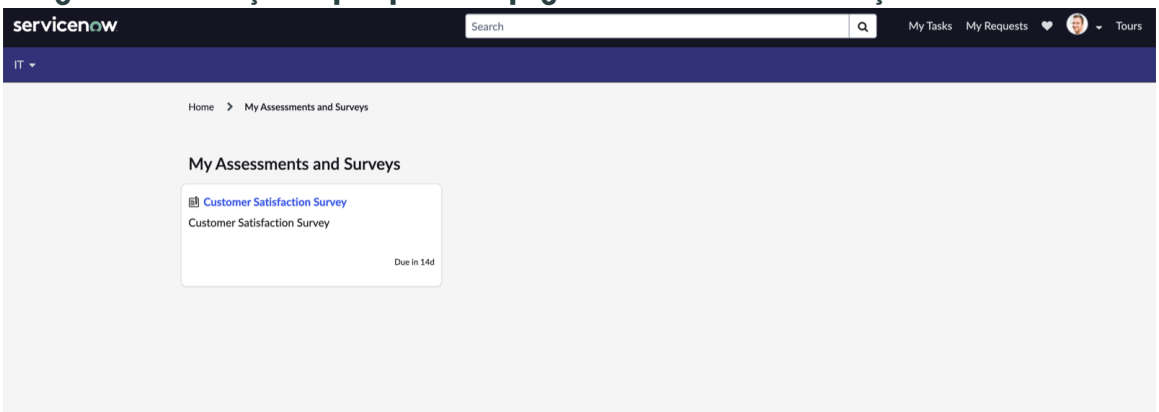
Opções de instância (propriedades) para o widget de pesquisa em Portal de serviços

Propriedade	Descrição
Máximo de registros	Número máximo de pesquisas a serem listadas no widget na página inicial Portal de serviços. Clique no link **Exibir tudo** para exibir todas as pesquisas. Padrão: **5**
Título do widget	Texto que aparece na barra de título do widget de pesquisa. Padrão: **Minhas avaliações e pesquisas**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Widget Meu Avaliações e pesquisas na página inicial Portal de serviços



Pesquisas no Aplicativo Now Mobile

Os usuários podem exibir e responder às pesquisas em dispositivos móveis usando o inicializador do miniaplicativo Meu Avaliações e pesquisas, que está disponível por padrão em Aplicativo Now Mobile.

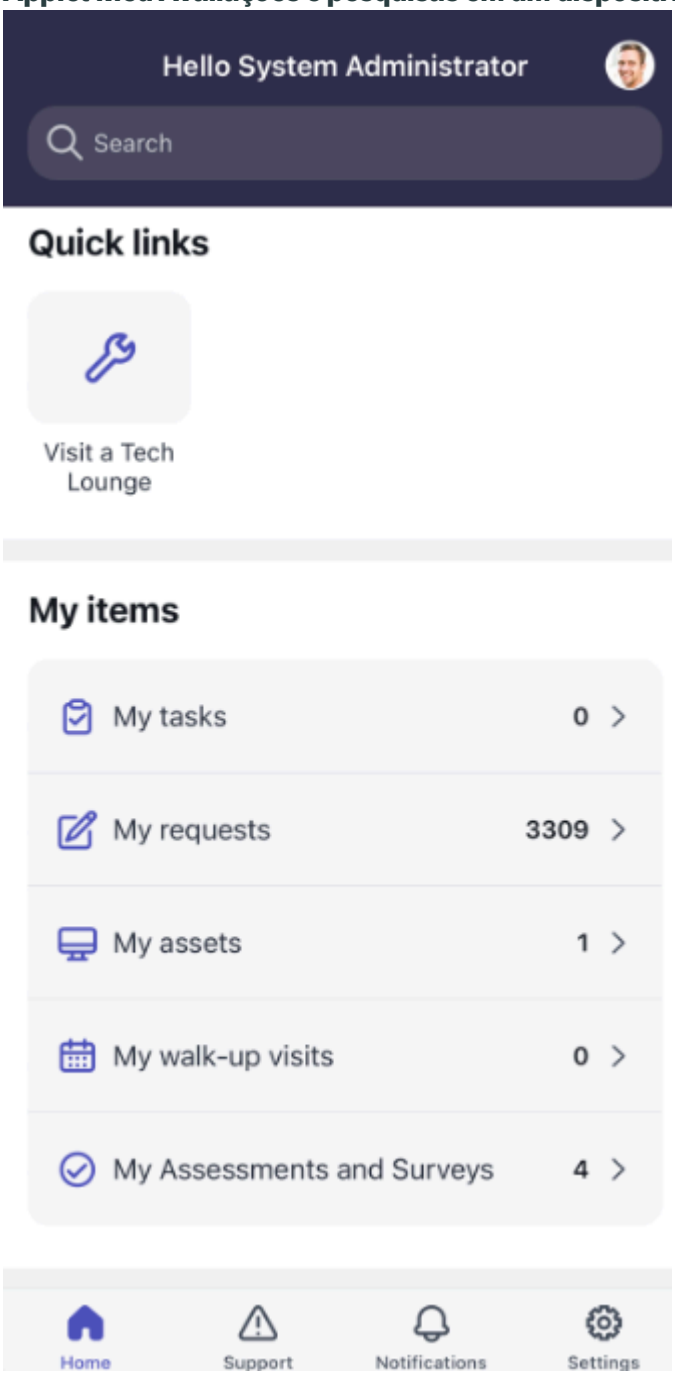
Quando uma pesquisa é atribuída a um usuário, uma notificação por e-mail sobre a pesquisa é enviada ao usuário. Se os usuários instalaram Aplicativo Now Mobile, uma notificação por push móvel também será enviada em dispositivos móveis. Tocar na notificação abre uma página de introdução para uma pesquisa no Mobile Employee Portal de serviços em Aplicativo Now Mobile. A página mostra um link **Introdução**. A página de introdução e o link **Introdução** estarão disponíveis somente se as configurações relacionadas estiverem habilitadas. Os usuários podem tocar no link para exibir e responder à pesquisa. Você pode ativar notificações por push definindo a propriedade do sistema `glide.sg.universal_links.enabled` como **verdadeiro**.

Nota:
Uma notificação por push não se aplica a uma pesquisa acionada. Para uma pesquisa acionada, um evento é inserido na fila de eventos. O evento pode ser configurado para determinar se uma notificação deve ser enviada ou não.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Applet Meu Avaliações e pesquisas em um dispositivo móvel



Nota:
Na versão Washington DC, agora você vê as avaliações e pesquisas atribuídas na exibição de cartão em vez da exibição de item. Se você personalizar os estilos das exibições de item do cartão legado em versões anteriores de Avaliações e pesquisas, o cartão continuará sendo mostrado na exibição de item mesmo depois da atualização para Washington DC. Você poderá mostrar a nova exibição de cartão em Washington DC somente se nenhuma personalização tiver sido feita nos cartões legados.

Quando os usuários abrem uma pesquisa em Portal de serviços ou Aplicativo Now Mobile, as pesquisas fornecem os seguintes recursos:

- Uma página de pesquisa mostra a navegação por trilha em Portal de serviços. Os usuários podem clicar nos links na trilha para navegar até as páginas anteriores ou uma página inicial. Por exemplo, clicar no link **Minhas pesquisas** na trilha leva os usuários a uma página que mostra uma lista de todas as pesquisas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando a pesquisa está em andamento, a barra de andamento, que está disponível em cada página da pesquisa, mostra o andamento em porcentagem. O percentual de conclusão é baseado nas páginas da pesquisa. Por exemplo, suponha que haja três páginas de uma pesquisa. A terceira página mostra a conclusão de 66% da pesquisa. Mas dar uma resposta a uma das perguntas na terceira página abre uma nova pergunta em uma página separada, que é a quarta página. A quarta página mostra o andamento da pesquisa como 75% concluído, o que afeta o andamento geral e os indicadores de página. Os usuários podem ver a paginação (número total de páginas) de toda a pesquisa, bem como a página atual em que os usuários estão. Para ocultar ou mostrar essa barra de andamento, você pode usar a propriedade *sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar*.
- Cada resposta do usuário é salva automaticamente quando os usuários movem para a próxima página na pesquisa. Se os usuários não responderem às perguntas obrigatórias da pesquisa antes de clicarem em **Avançar**, a página mostrará uma mensagem de erro na parte superior para todas as perguntas obrigatórias e não respondidas. Essa mensagem de erro ajuda os usuários a encontrar o local exato da pergunta não respondida e obrigatória. Qualquer pergunta que não seja obrigatória e não seja respondida antes de clicar em **Avançar** é considerada respondida. A pergunta é contada como concluída.
- Quando os detalhes de uma pergunta de pesquisa contêm mais de quatro ou cinco linhas de texto, o texto após essas linhas desaparece. Nesses casos, os usuários podem ver os detalhes completos clicando no link **Mostrar mais**. Os usuários podem voltar ao comportamento padrão clicando no link **Mostrar menos**.
- Para uma pergunta que tem as opções de resposta **Sim**, **Não**e **Não aplicável**, a opção **Não aplicável** aparece por último na lista de opções. A opção **Não aplicável** pode ser configurada ao criar uma pergunta.
- Quando os usuários da pesquisa saem da pesquisa sem enviá-la, eles podem iniciar a pesquisa mais tarde na mesma página em que pararam na sessão anterior.

Nota:
Para usuários móveis, a paginação é sempre por pergunta para pesquisas. Para obter mais informações sobre as configurações de paginação, consulte Configurar uma pesquisa no designer de pesquisa.

Pesquisa de Um Clique

Uma pesquisa de Um Clique não tem página de introdução em Portal de serviços. Essa pesquisa não tem os botões **Enviar** e **Cancelar** na exibição da área de trabalho e do iPad.

Nota:

- A Pesquisa de um clique não é compatível com a exibição de dispositivos móveis.
- O campo **Pesquisa de Um Clique** deve ser selecionado na definição da pesquisa.
- Quando o acesso público está habilitado para uma pesquisa de Um Clique, um usuário pode enviar a pesquisa sem precisar fazer login.
- Quando o acesso público está habilitado para uma pesquisa, você não pode configurar uma assinatura ou um anexo para a pesquisa.
- Para uma pesquisa pública publicada, o campo Assinatura está oculto e você não pode adicionar um anexo.

Uma pesquisa de quiosque é uma pesquisa de Um Clique com apenas uma pergunta de qualquer um dos seguintes tipos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Escala da imagem
- Opção
- Escala Likert
- Escala Numérica
- Sim/Não

Quando os usuários clicam na resposta da pergunta da pesquisa de quiosque em Portal de serviços, a pesquisa é enviada e a nota final é exibida na mesma página que contém as perguntas da pesquisa. A pesquisa de quiosque se torna somente leitura depois de ser clicada.

Nota:

- Uma pesquisa de quiosque não tem os botões **Enviar** ou **Cancelar**.
- Uma pesquisa de quiosque não pode ter uma assinatura, perguntas dependentes ou informações adicionais.
- Uma pesquisa de quiosque não exibe notas de introdução.

Parâmetros de URI para pesquisa de Um Clique

Passe esses parâmetros de URI por meio da API `createAssessment()` para armazenar seus valores na tabela asmt_assessment_instance para a exibição da plataforma e Portal de serviços

Parâmetros de URI

Parâmetro	Descrição
`sysparm_refresh_interval`	Atualize o tempo, em segundos, após o envio da pesquisa para criar outra instância. Por exemplo, sysparm_refresh_interval=5.
`sysparm_trigger_table`	Local que é armazenado como o campo **Tabela do gatilho** na tabela asmt_assessment_instance. Por exemplo, sysparm_trigger_table=incident.
`sysparm_trigger_id`	Local sys_id que é armazenado como o campo **ID do gatilho** na tabela asmt_assessment_instance. Por exemplo, sysparm_trigger_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3.
`sysparm_kiosk`	Quando definido como **verdadeiro**, os parâmetros sysparm_trigger_table e sysparm_trigger_id devem ser especificados. Esse parâmetro é necessário para solicitações de quiosque. Por exemplo, sysparm_kiosk=true.

Tópicos relacionados

Portal de serviço

Criar e editar uma página usando o Designer Portal de serviços

Designer de Pesquisa

Configurar uma pesquisa no designer de pesquisa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisas no ITSM Virtual Agent

Você pode usar pesquisas em ITSM Virtual Agent para coletar respostas de pesquisa de usuários por meio de questionários de conversa (pesquisas pré-bate-papo e pós-bate-papo) no cliente de bate-papo.

Uma pesquisa de bate-papo está disponível em ITSM Virtual Agent por meio do tópico Fornecer feedback do Virtual Agent. A lógica que renderiza a pesquisa dinamicamente é chamada a partir do bloco de tópicos de pesquisa reutilizável. É comum usar o tópico Fornecer feedback do Virtual Agent como o tópico de configuração de pesquisa nas definições gerais de ITSM Virtual Agent, para que os usuários recebam automaticamente uma pesquisa no final de suas conversas. Para obter informações sobre o bloco de tópicos Pesquisa, consulte ITSM Virtual Agent .

Quando você marca a caixa de seleção **Pesquisa de bate-papo** para uma pesquisa, as seguintes condições são validadas para pesquisas em ITSM Virtual Agent.

- A pesquisa deve conter apenas uma categoria de métrica.
- A pesquisa pode conter somente esses tipos de métrica.
  - Anexo
  - Booliano
  - Caixa de seleção
  - Opção
  - Data
  - Data/Hora
  - Escala de imagem
  - Número
  - Escala numérica
  - Porcentagem
  - Escala
  - Cadeia de caracteres

Para obter informações sobre como configurar uma pesquisa, consulte Definição a definição de uma pesquisa e Configurar uma pesquisa no designer de pesquisa.

Os seguintes recursos são compatíveis com a pesquisa:

- Campos de pesquisa dependentes
- Notas de introdução e encerramento

Associação entre uma pesquisa e bate-papo Virtual Agent

Depois que uma pesquisa é enviada em uma conversa Virtual Agent, uma instância de pesquisa é criada. Essa instância mostra as seguintes informações:

- ID do gatilho, que é o sys_id do ID de interação associado criado no bate-papo Virtual Agent
- Tabela do gatilho, que é a tabela de interação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

ITSM Virtual Agent

Migração de pesquisa legada

Usuários com a função survey_admin podem migrar dados de pesquisa legada para criar cópias de pesquisas legadas e seus registros relacionados em tabelas de avaliação. A aplicação Survey Management, que é criada no mecanismo de avaliação, está disponível como uma alternativa às pesquisas legadas.

Os seguintes componentes de pesquisa legada são migrados:

- Mestres da pesquisa
- Perguntas de pesquisa e opções de pergunta compatíveis
- Instâncias de pesquisa
- Respostas de pesquisa

As condições de pesquisa legada não são migradas e devem ser recriadas como condições do gatilho.

Nota:

- Os módulos de **Pesquisas legadas** e **Administração legada** estão disponíveis em instâncias atualizadas de uma versão anterior, mas não estão disponíveis para novas instâncias. Os clientes que usam a pesquisa legada ou o assistente de pesquisa devem planejar a migração para a aplicação Survey Management para criar pesquisas modernas e de alta qualidade para seus usuários.
- Os seguintes plug-ins de pesquisa legada estão inativos por padrão e estão disponíveis mediante solicitação:
  - Prática recomendada – Gerenciamento de pesquisa de tarefa (ID: com.snc.bestpractice.task_survey)
  - Gerenciamento de pesquisas (ID: com.glideapp.survey)
  - Componentes de avaliação (ID: com.snc.assessment)
  - Assistente de pesquisa (ID: com.glideapp.survey_wizard)
- Os assistentes de pesquisa não podem ser migrados.

Migrar uma pesquisa legada

Migre uma pesquisa legada e seus registros relacionados para aproveitar um conjunto de recursos mais avançado.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou survey_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para evitar o tempo limite de pesquisas muito grandes, você pode desabilitar a cota de transação. Consulte Cotas de transação .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pesquisa** > **Pesquisas legadas** > **Gestores**.

   A lista de gestores de pesquisas legadas é exibida. Por padrão, a lista mostra somente os gestores de pesquisa que não foram migrados. Para mostrar todos os gestores de pesquisa, remova a trilha de **Avaliação em branco**.

2. Abra uma pesquisa e clique no link relacionado **Migrar para novo Survey Management** ou **Migrar para novo Survey Management** na barra de título.
   Uma caixa de diálogo descreve o que acontece quando você migra a pesquisa. Observe que determinados tipos de perguntas de pesquisa não podem ser migrados.
3. Clique em **OK**.

   O sistema gera registros em tabelas de avaliação com base no gestor da pesquisa, perguntas e escolhas qualificadas, resultados e outros componentes de pesquisa relacionados. Os componentes da pesquisa original não são afetados.

   As mensagens do sistema podem aparecer na parte superior do formulário de pesquisa para notificá-lo sobre perguntas que não puderam ser migradas e para aconselhá-lo a revisar as perguntas de **múltipla escolha** migradas.

4. **Opcional:** Clique no ícone de referência ao lado do campo **Avaliação** para exibir a nova definição de pesquisa.
5. **Opcional:** Remova os usuários da pesquisa de avaliação se quiser que todos os usuários possam participar dela.
   Quando você migra uma pesquisa, todos os usuários que participaram dela são automaticamente associados à pesquisa de avaliação e se tornam usuários da pesquisa. Quando há usuários de pesquisa associados a uma pesquisa de avaliação, somente esses usuários podem participar dela.
6. Desative todas as condições de pesquisa associadas à pesquisa, concluindo as etapas a seguir.
   a. Navegar até **Pesquisa** > **Administração Legada** > **Condições da Pesquisa**.
   b. Na coluna **Ativo**, verifique se o valor é falso para todas as condições de pesquisa que fazem referência à pesquisa migrada.
7. Navegar até **Pesquisa** > **Administração** > **Condições do gatilho** para criar novas condições de gatilho para a pesquisa migrada.

Resultado

O link relacionado **Migrar para avaliação** no registro da pesquisa legada se torna indisponível após a migração. No entanto, se você excluir o registro referenciado no campo **Avaliação**, o link relacionado reaparecerá e você poderá migrar a pesquisa legada novamente.

Migração da pergunta da pesquisa

Antes de migrar uma pesquisa legada, entenda que algumas perguntas da pesquisa legada não podem ser migradas devido a tipos de pergunta incompatíveis.

As perguntas da pesquisa legada são migradas da tabela Pergunta da pesquisa [survey_question_new] para a tabela Métrica de avaliação [asmt_metric]. Em pesquisas legadas, o campo **Tipo** na tabela Pergunta da pesquisa determina como a pergunta é renderizada no questionário da pesquisa. Em pesquisas de avaliação, o campo **Tipo de dados** na tabela Métrica de avaliação tem uma finalidade semelhante. Certos tipos de pesquisa legada não são compatíveis com pesquisas de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A tabela a seguir mostra o caminho de conversão de cada tipo de pergunta de pesquisa legada para um tipo de dados de avaliação, se houver.

Migração da pergunta da pesquisa

Tipo de pesquisa legada	Tipo de dados de avaliação
Pausa	Indisponível
Caixa de Seleção	Caixa de seleção
Data	Data
Data/Hora	Data/Hora
HTML	Indisponível
Rótulo	Indisponível
Coletor de Listas	Indisponível
Múltipla Escolha de Pesquisa	Indisponível
Caixa de Seleção de Pesquisa	Indisponível
Macro	Indisponível
Macro com rótulo	Indisponível
Texto de Várias Linhas	Cadeia de caracteres (opção **Cadeia de caracteres** definida como **Várias linhas**)
Múltipla Escolha	Escala Likert
Escala Numérica	Número
Referência	Indisponível
Selecionar Caixa	Opção
Texto de Linha Única	Cadeia de caracteres (opção **Cadeia de caracteres** definida como **Linha única**)
Página da Interface do Usuário	Indisponível
Texto de Linha Única Larga	Cadeia de caracteres (opção **Cadeia de caracteres** definida como **Linha única larga**)
Sim/Não	Sim/Não

Componentes migrados

Quando você migra uma pesquisa, o sistema mapeia registros de tabelas de pesquisa para tabelas de avaliação.

Para criar uma pesquisa funcional na estrutura de avaliação, o sistema converte registros de pesquisa nos registros de pesquisa de avaliação equivalente mais lógicos. Isso pode significar que vários registros de pesquisa de avaliação representam um registro de pesquisa legada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componentes migrados

Componente de pesquisa	Componentes de pesquisa de avaliação
Gestor de pesquisa [survey_master]	• Definição de pesquisa [asmt_metric_type] • Registro avaliável [asmt_assessable_record], somente para uso do sistema • Categoria da pesquisa [asmt_metric_category]
Pergunta da pesquisa [survey_question_new]	Pergunta da pesquisa [asmt_metric]
Opção de pergunta [question_choice]	Definição de métrica de avaliação [asmt_metric_definition]
Instância da pesquisa [survey_instance]	• Grupo de avaliação [asmt_assessment], somente para uso do sistema • Instância da pesquisa [asmt_assessment_instance]
Resposta da pesquisa [survey_response]	• Pergunta da instância da pesquisa [asmt_assessment_instance_question] • Resposta da pesquisa [asmt_metric_result] • Resultado da categoria [asmt_category_result], somente para uso do sistema

Revisão de pergunta migrada

Para manter cálculos de resultados precisos, talvez seja necessário fazer pequenos ajustes em alguns dos registros de pesquisa migrada para garantir que os resultados sejam calculados corretamente.

Nota:
O mecanismo de avaliação fornece um recurso de cálculo de resultado interno que converte respostas da pesquisa em uma pontuação de 0 a 10. A configuração necessária para manter cálculos de resultados precisos é avançada e não é recomendada para implementações de pesquisa básica. Se você não planeja usar dados de cálculo de resultado, ignore as informações nesta seção.

Para cada pergunta legada migrada, o sistema cria um registro de pergunta de pesquisa na tabela Métrica de avaliação [asmt_metric]. Para perguntas legadas dos tipos **Múltipla escolha** e **Caixa de seleção**, o sistema também cria um registro de definição de métrica, na tabela de definição de métrica de avaliação [asmt_metric_definition], para cada opção de pergunta legada.

Definições de métrica comparáveis e opções de pergunta da pesquisa

Campo de opção de pergunta da pesquisa	Campo de definição de métrica relacionada
Texto	Exibir
Valor (pode ser qualquer valor de cadeia de caracteres)	Valor (deve ser um valor numérico)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de métrica comparáveis e opções de pergunta da pesquisa

Campo de opção de pergunta da pesquisa	Campo de definição de métrica relacionada
Ordem	Valor (a definição da métrica com o menor **valor** vem primeiro)

Quando o sistema migra as opções de pergunta da pesquisa legada, ele usa a **Ordem** legada para definir o **Valor** de cada definição de métrica. Para a opção de pergunta legada com a menor **Ordem**, o **Valor** de definição de métrica correspondente é definido como **1**. Para a opção de pergunta legada com a próxima menor **Ordem**, o **Valor** de definição de métrica é definido como **2**, e assim por diante.

O campo **Definição de escala** no formulário de pergunta de pesquisa migrada determina se valores de definição de métrica menores ou maiores são iguais a uma boa pontuação nos cálculos de resultado da pesquisa. Por padrão, a definição da escala é definida como **Alto**, o que significa que valores maiores são válidos. Ao migrar uma pesquisa legada, verifique se a definição de escala padrão faz sentido para cada pergunta.

Por exemplo, as tabelas a seguir descrevem um exemplo de pergunta migrada e as definições de métrica criadas automaticamente para ela. Lembre-se de que o sistema usa as opções de pergunta da pesquisa legada para estabelecer o valor de definição da métrica. **Excelente** tem o menor valor de **Ordem**, portanto, quando o sistema cria uma definição de métrica para essa opção de pergunta, o **Valor** é definido como **1**. Nesse caso, o valor de definição de escala padrão, **Alto**, não faz sentido, pois o sistema calculará as piores pontuações para respostas de **Excelente**.

Pergunta legada: classifique a qualidade geral do seu serviço

Texto da opção da pergunta	Valor da opção da pergunta	Ordem da opção da pergunta
Excelente	A	100
Bom	B	200
Justo	C	300
Ruim	D	400

Pergunta migrada: classifique a qualidade geral do seu serviço

Exibição de definição da métrica	Valor de definição da métrica
Excelente	1
Bom	2
Justo	3
Ruim	4

Se não houver valores de **Ordem** para as opções de pergunta da pesquisa legada, o sistema definirá cada **Valor** de definição de métrica correspondente com base na ordem alfanumérica do valor de **Texto** legado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pergunta migrada: classifique a qualidade geral do seu serviço

Exibição de definição da métrica	Valor de definição da métrica
Excelente	1
Bom	2
Justo	3
Ruim	4

Você também pode precisar mudar a configuração de **Definição de escala** para outras perguntas migradas. Para obter detalhes, consulte as recomendações de definição de escala para cada tipo de dados de pergunta de pesquisa.

Referência de pesquisas

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os formulários, campos e propriedades que você usa ao trabalhar com pesquisas.

Funções de pesquisa

A aplicação Pesquisa usa as funções a seguir.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Nenhuma função é necessária para responder aos questionários de pesquisa atribuídos.

Funções da pesquisa

Função	Descrição	Contém as funções
Administrador da pesquisa [survey_admin]	Crie e administre pesquisas. Os administradores de pesquisa sabem quais tipos de pesquisa são necessários, quando enviar uma pesquisa e para quem. Os administradores de pesquisa podem usar todos os módulos no menu da aplicação Pesquisa.	• survey_reader • assessment_admin
Leitor da pesquisa survey_reader	Exiba pesquisas e informações relacionadas, como respostas de pesquisas, grupos de pesquisas, cartões de pontuação e relatórios.	nenhum
Criador da pesquisa survey_creator	Criar uma pesquisa e atribui-la ao usuário que pode responder à pesquisa e enviá-la. **Nota:** Um criador da pesquisa também pode criar avaliações.	nenhum

Termos principais da pesquisa

Esses termos da pesquisa são usados em toda a documentação para descrever funções e habilidades de gerenciamento da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos principais da pesquisa

Termo	Descrição
Definição da pesquisa	Registro raiz no qual uma pesquisa é criada. Uma definição de pesquisa contém informações como o nome da pesquisa, o estado e a programação de distribuição. Cada definição de pesquisa tem suas próprias categorias e perguntas. As definições de pesquisa são comparáveis aos gestores de pesquisa legada.
Pesquisa pública	Qualquer usuário pode participar de uma pesquisa pública, até mesmo usuários que não tenham feito login no sistema ServiceNow. Para pesquisas concluídas, o valor do campo **Atribuído a** é Convidado.
Categoria da pesquisa	Representa um tema para perguntas da pesquisa. As categorias contêm uma ou mais perguntas. O sistema cria uma categoria por pesquisa por padrão. As categorias adicionais são opcionais.
Pergunta da pesquisa	Uma pergunta que aparece em um questionário de pesquisa para a definição da pesquisa associada. As perguntas da pesquisa são comparáveis às perguntas da pesquisa legada.
Usuário da pesquisa	Usuário que está autorizado a receber convites para uma pesquisa restrita.
Instância de pesquisa	Representa um questionário de pesquisa atribuído a um usuário. As instâncias de pesquisa são comparáveis às instâncias da pesquisa legada.
Condição do gatilho	Define uma regra que permite ao sistema enviar uma pesquisa quando ocorre uma ação em uma tabela, por exemplo, quando um incidente é encerrado. As condições do gatilho são comparáveis às condições da pesquisa legada.
Cartão de pontuação	Representação visual das respostas da pesquisa. Os cartões de pontuação exibem uma variedade de resumos de dados para uma definição de pesquisa.

Painel de visão geral da pesquisa

O painel Visão geral da pesquisa para exibir vários relatórios de pesquisa, como Pesquisas por tipo de métrica e estado.

Relatórios do painel de visão geral da pesquisa

Relatório	Tabela
Média de 90 dias de satisfação do cliente do grupo de atribuição	Resultados da métrica [asmt_metric_result]
Pesquisa do Service Desk com "Resposta oportuna" em 90 dias	Resultados da métrica [asmt_metric_result]
Pesquisas por tipo de métrica e estado	Instâncias de avaliação [asmt_assessement_instance]
Pesquisa de "Experiência geral" do Service Desk por 60 Dias	Resultados da métrica [asmt_metric_result]
Pesquisa de "Cortesia do técnico" do Service Desk por 90 Dias	Resultados da métrica [asmt_metric_result]

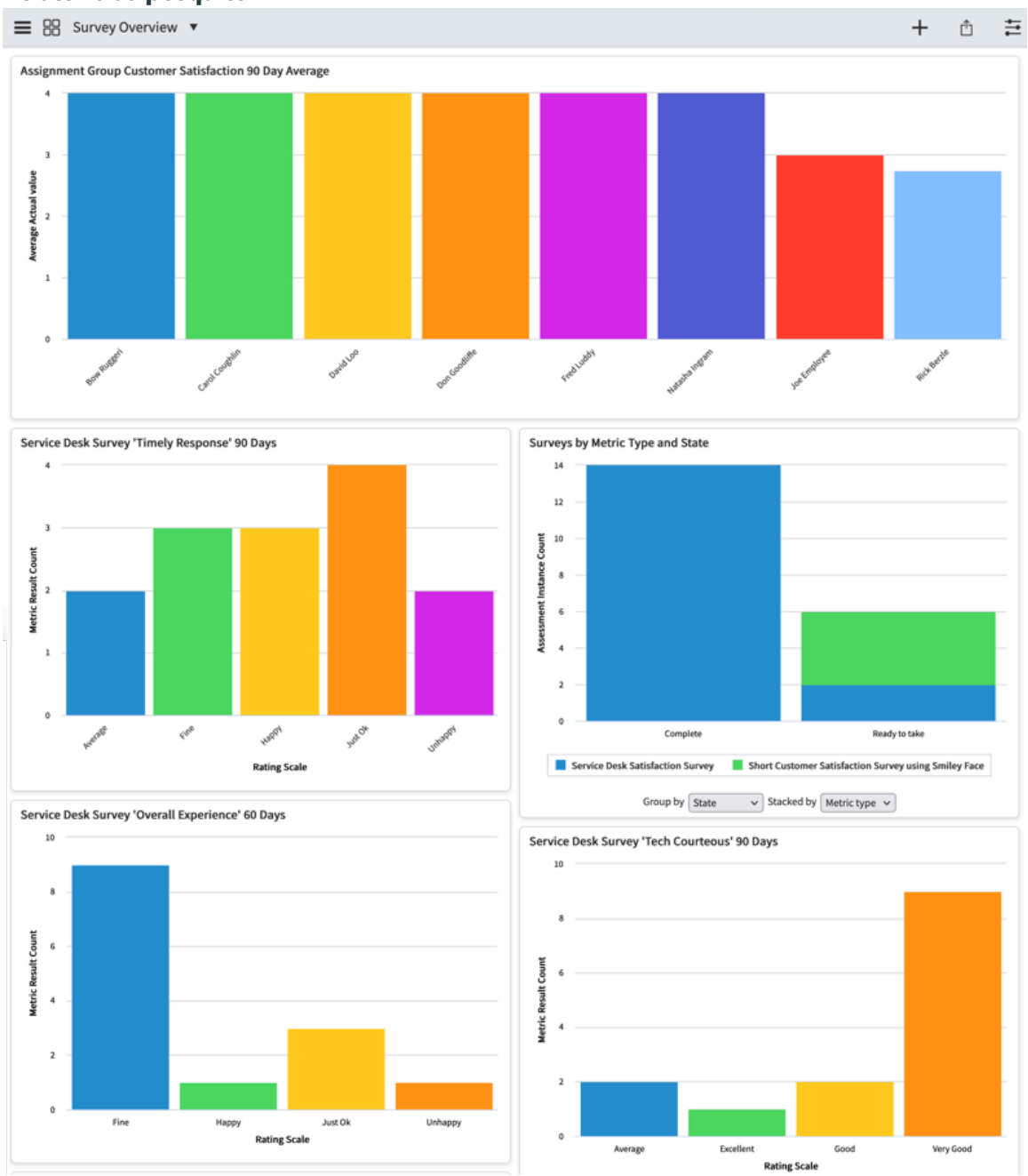
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios do painel de visão geral da pesquisa

Relatório	Tabela
Pesquisa do Service Desk "Resolução na primeira chamada" em 60 dias	Resultados da métrica [asmt_metric_result]
Pesquisa de "Competência do técnico" do Service Desk por 60 Dias	Resultados da métrica [asmt_metric_result]

Relatório da pesquisa



Formulário de resultado da métrica

Descrição dos valores de campo do formulário de resultado da métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de resultado da métrica

Campo	Descrição
Grupo de avaliação	Grupo de avaliação ao qual o resultado da métrica pertence. Um grupo de avaliação é um contêiner para instâncias e resultados de pesquisa gerados em uma única ocorrência. O sistema gera um grupo de avaliação sempre que pelo menos uma instância de pesquisa é criada. Se várias instâncias de pesquisa forem criadas de uma vez, por exemplo, quando um administrador da pesquisa envia convites para uma lista de usuários da pesquisa, todas elas são armazenadas no mesmo grupo de avaliação.
Métrica	Pergunta que o usuário respondeu.
Tipo de dados	Tipo de dados da pergunta que o usuário respondeu.
Método	Método de avaliação. Sempre faça a **avaliação** para pesquisas.
Atualizado	Data e hora em que o resultado da métrica foi atualizado pela última vez.
Fonte	Definição da pesquisa da qual a instância da pesquisa associada foi gerada.
Atribuído a	Usuário que respondeu ao questionário da pesquisa.
Instância	Instância da pesquisa concluída pelo usuário **Atribuído a**.
Valor real	Valor obtido da resposta do usuário à pergunta. O valor real é determinado pelo tipo de dados da pergunta: • **Caixa de seleção:** o valor real será *0* se a caixa de seleção estiver desmarcada e *1* se estiver marcada. • **Opção** ou **Escala Likert:** o valor real é igual ao **Valor** da definição de métrica associada à opção de resposta escolhida. • **Data**, **Data/Hora**ou **Cadeia de caracteres:** o valor real é *-1* para indicar que esses tipos de dados não contribuem para os cálculos de resultado da categoria. • **Modelo:** o valor real é igual ao **Valor** da definição do modelo associado à opção de resposta escolhida. • **Sim/Não:** o valor real será *0* se a resposta for **Não** e *1* se for **Sim**.
Valor normalizado	Valor ajustado que considera a configuração de **Definição de escala**, valores mínimos e máximos e outros fatores. A equação que gera o valor e um cálculo de exemplo aparece em Valor normalizado para uma avaliação.
Valor da string	Valor que exibe a resposta como ela aparece em um questionário. Em alguns casos, é o mesmo que o **Valor real**, como quando o tipo de dados da pergunta é **Porcentagem**. O valor da cadeia de caracteres é N/D para perguntas não respondidas de determinados tipos de dados.

Valor normalizado para uma avaliação

O valor normalizado é calculado com base em uma equação linear e na definição de escala da métrica. Esse valor pode ser usado para avaliação de risco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor normalizado para qualquer métrica

O valor normalizado é diretamente proporcional à definição da escala da métrica. Se a definição da escala for baixa, ou seja, os valores de escala mais baixos são melhores, então Valor normalizado = 1,0 – Valor normalizado.

Para fins de relatório, use a tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result].

Valor normalizado = (Valor de entrada - Valor mínimo definido na métrica) / (Valor máximo definido na métrica - Valor mínimo definido na métrica) * (ponderação da métrica atual * tendência / (soma de todas as ponderações da métrica na categoria da métrica)) * scale_factor

Tendência é a proporção do peso total da métrica na categoria e a soma do peso da métrica válida na categoria da métrica. Ao calcular a tendência, as métricas com script são excluídas.

Nota:

- Se uma métrica for ignorada ao fazer a avaliação, seu peso será excluído ao calcular a soma do peso da métrica válida na categoria da métrica.
- Os seguintes tipos de métrica são excluídos no cálculo do valor normalizado:
  - Cadeia de caracteres
  - Data
  - Data/Hora
  - Referência
  - Anexo
  - Classificação

Como exemplo, considere o seguinte cenário.

Calcule o valor normalizado para a métrica **Classifique a competência do técnico**.

Valores da métrica

Valor de entrada	3
Valor mínimo	1
Valor máximo	6
Peso atual da métrica	10
Número de métricas na categoria de métrica	6 • 4 de type=number • 1 de type=yes/no • 1 de type=string (tipo de dados inválido; o valor não pode ser calculado)
Peso da métrica válida de cada resposta	10
Fator de escala	10

Valor normalizado = (3 - 1) / (6 - 1) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 0,8

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valor normalizado para uma métrica de seleção múltipla

O valor normalizado para uma métrica de seleção múltipla é calculado usando o peso da métrica e a pontuação para cada opção da métrica.

Em uma métrica de seleção múltipla, para cada opção que deve ser usada para o cálculo de normalização, defina o valor de entrada de normalização.

`Valor normalizado = (Pontuação de todas as opções) * (peso da métrica atual / (soma do peso da métrica válida na categoria da métrica)) * scale_factor`

Aqui, a pontuação de todas as opções da métrica é a soma das pontuações individuais de cada opção.

- `Pontuação de cada opção em uma métrica de seleção múltipla = Entrada de normalização da opção / valor máximo da métrica`
- `Valor máximo da métrica = Soma da entrada de normalização para todas as opções da métrica`
- `o valor mínimo da métrica é sempre 0`

Como exemplo, considere o seguinte cenário.

Calcule o valor normalizado para a métrica de seleção múltipla, **Classifique a competência do técnico**, com três opções, A, B e C.

Valores da métrica

Opção A	A entrada de normalização é 1
Opção B	A entrada de normalização é 1
Opção C	A entrada de normalização é 2
Valor mínimo	0
Valor máximo	4
Peso atual da métrica	10
Número de métricas na categoria de métrica	5
Peso da métrica válida de cada métrica	10
Fator de escala	10

Se as opções A e B forem selecionadas, `Valor normalizado = ((1/4) + (1/4)) * (10 / (10 + 10 + 10 + 10 + 10)) * 10 = 1`

Valor ponderado para uma avaliação de risco

Para uma avaliação de risco, o valor ponderado da tabela de resultados da métrica é calculado da seguinte forma.

`weighted_value = metric.weight * result.actual_value`

Domain Separation e Pesquisas

O Domain Separation é compatível em Pesquisas. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Como criador da pesquisa, survey_admin pode criar pesquisas no domínio atribuído. Um domínio survey_admin global pode criar ou editar pesquisa em qualquer domínio.

Como participante da pesquisa, um usuário pode acessar o registro da pesquisa e responder à pesquisa com base no domínio do registro da pesquisa e do usuário. Os usuários de domínio global podem fazer uma pesquisa em qualquer domínio.

Como o Domain Separation funciona em Pesquisas

Há várias áreas principais a serem consideradas no funcionamento do Domain Separation em Pesquisas.

Pesquisas em instâncias separadas por domínio

Os domínios a seguir estão disponíveis por padrão após a ativação do plug-in Domain Support-Domain Extensions [com.glide.domain.msp_extensions.installer]. Somente funcionários da ServiceNow podem ativar esse plug-in.

- Global
- Acme
- Cisco

Acesso às pesquisas em instâncias separadas por domínio

Com base no domínio do registro da pesquisa e dos usuários, os usuários podem acessar o registro da pesquisa e responder à pesquisa.

Os usuários de domínio global podem acessar os registros da pesquisa em qualquer domínio. Os usuários em qualquer outro domínio podem acessar registros em seu domínio e no domínio global. Por exemplo, os usuários no domínio Acme podem acessar registros no domínio Acme e no domínio global.

Os usuários do domínio global podem fazer uma pesquisa em qualquer domínio. Os usuários em qualquer outro domínio podem acessar pesquisas em seu domínio e no domínio global.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, os usuários no domínio Acme podem acessar pesquisas no domínio Acme e no domínio global.

Localização do registro da pesquisa	Usuários que podem acessar e responder à pesquisa		
N/D	Global	Acme	Cisco
Global	Sim	Sim	Sim
Acme	Sim	Sim	Não
Cisco	Sim	Não	Sim

Qualquer usuário de domínio pode atribuir uma pesquisa nesse domínio ao mesmo usuário de domínio ou a um usuário de domínio Global. Por exemplo, um usuário de domínio Acme pode atribuir uma pesquisa a um usuário de domínio Global ou a um usuário de domínio Acme. Os usuários de outros domínios não estão visíveis para o usuário de domínio Acme.

Embora o usuário de domínio Global possa exibir uma pesquisa de outros domínios, esse usuário não pode atribuir a pesquisa de um domínio a um usuário de um domínio diferente. Por exemplo, um usuário de domínio Global pode atribuir uma pesquisa a um usuário de domínio Global ou a um usuário de domínio Acme, mas não a um usuário de domínio Cisco.

Nota:
Quando uma tarefa é encerrada em um domínio secundário e a pesquisa atribuída está no domínio secundário ou no domínio global, o usuário do domínio secundário pode responder à pesquisa.

Condições do gatilho em instâncias separadas por domínio

Um usuário de domínio global pode criar uma condição de acionamento para uma pesquisa de qualquer domínio. O usuário de domínio Global pode criar um incidente e acionar a pesquisa selecionando um usuário de outro domínio no **campo Usuário** em **Solicitante**. No entanto, o usuário Global não pode atribuir a pesquisa ao usuário de domínio diferente.

Um usuário pode atribuir uma condição do gatilho a uma pesquisa se o usuário pertencer ao domínio Global ou ao domínio Pesquisa.

Se não houver um caminho de domínio para uma condição do gatilho, os usuários de qualquer domínio poderão exibir a condição do gatilho. Por exemplo, na tabela `asmt_condition` que não tem nenhuma coluna para o caminho do domínio, os usuários do domínio Acme podem exibir a condição do gatilho criada pelos usuários do domínio Cisco.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Formulário de configuração do Designer de pesquisa

Descrição dos valores de campo do formulário de configuração do Designer de pesquisa.

Campos da guia Configuração

Campo	Descrição
Ativo	Marque a caixa de seleção para habilitar a distribuição dessa pesquisa para os destinatários.
Responsáveis pela pesquisa	Proprietários da pesquisa. Você pode adicionar um usuário com a função survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Configuração

Campo	Descrição
Tornar respostas anônimas	Marque a caixa de seleção para coletar respostas da pesquisa de modo anônimo. Os destinatários não são listados com os resultados da pesquisa. Quando um usuário envia uma pesquisa, o sistema limpa o campo **Atribuído a** da instância da pesquisa associada. Além disso, as respostas da pesquisa para pesquisas anônimas não contêm valores Atribuído a. **Nota:** O campo **Atribuído a** está limpo. No entanto, cada registro de resposta inclui os campos **Criado por** e **Atualizado por** que podem ser acessados pelos usuários com a função survey_admin.
Descrição	Descrição dessa configuração ou da pesquisa à qual ela está anexada.
Não mostrar anotações de apresentação de pesquisa	Marque a caixa para ignorar as anotações de introdução quando uma pesquisa for iniciada. Essa funcionalidade é aplicável nas versões Now Platform e Portal de serviços do produto.
Introdução	Conteúdo introdutório a ser exibido nas pesquisas. Você pode adicionar uma mensagem de boas-vindas ou informações básicas sobre a pesquisa.
Assinatura	Confirmação por um destinatário da pesquisa de requisitos, admoestações ou políticas relacionadas à pesquisa.
URL de retorno	Endereço de destino de uma página da Web que é apresentada aos usuários depois que eles enviam uma pesquisa concluída. Quando um URL de retorno é configurado, o conteúdo da **Anotação final** não é exibido.
Nota final	Conteúdo que é exibido para os destinatários depois que eles enviam uma pesquisa concluída. É possível adicionar uma mensagem de agradecimento, instruções de acompanhamento ou outras informações aplicáveis. As anotações finais não serão exibidas se um **URL de retorno** for especificado.
Pesquisa Pública	Habilita o acesso público à pesquisa. Nenhum login é necessário para responder a uma pesquisa pública e os usuários ou não usuários podem responder anonimamente. Para pesquisas públicas concluídas, o valor do campo **Atribuído a** é Convidado. **Nota:** Essa caixa de seleção está disponível somente depois que você salva a pesquisa.
URL de Publicação de Pesquisa	Especifica um URL da pesquisa que pode ser compartilhado com os usuários. **Nota:** Esse campo está disponível somente após a publicação da pesquisa.
Configuração da paginação para exibição do Portal de serviços	Especifique como o usuário verá as páginas na área de trabalho ou na exibição do tablet no Portal de serviços. • **Categoria**: exiba cada categoria em uma página separada. • **Pergunta**: Exiba cada pergunta em uma página separada. Isso acontece para dispositivos móveis, independentemente dessa configuração. • **Nenhum**: todos os itens em uma única página – sem paginação Padrão: **categoria**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Configuração

Campo	Descrição
	Nota: Esse campo é exibido somente quando o Portal de serviços está instalado.
Pesquisa de bate-papo	Opção para validar se as perguntas da pesquisa são compatíveis com uma pesquisa de bate-papo. Habilita questionários de conversa (pesquisas pré e pós-bate-papo) no cliente de bate-papo. Também permite que você mapeie variáveis de contexto de bate-papo para perguntas de pesquisa. Para obter informações sobre a pesquisa de bate-papo em ITSM Virtual Agent, consulte Pesquisas no ITSM Virtual Agent. **Nota:** Esse campo está disponível somente quando o plug-in Glide Conversation Server (com.glide.cs) está ativado.
Pesquisa de um clique	Habilita uma pesquisa de Um Clique no Portal de serviços. **Nota:** Essa opção pode ser selecionada se a **configuração de paginação da exibição do Portal de serviços** estiver definida como Nenhum.
Tabela de origem	Tabela cujo campo é usado como um valor dinâmico para uma pergunta em uma pesquisa acionada. **Nota:** Ao selecionar uma tabela de origem, certifique-se de que o campo relevante esteja selecionado como o valor do **Campo de origem** de uma métrica.
Permitir análise de sentimento	Habilita a análise de sentimento para essa pesquisa.
Duração	Quantidade de tempo que os destinatários recebem para concluir esta pesquisa, a partir do momento em que a pesquisa é gerada. A duração padrão é 14 dias.
Mensagem do Outlook Acionável	Inclui uma pesquisa integrada na notificação por e-mail da pesquisa. Depois de marcar essa caixa de seleção e salvar a pesquisa, uma validação é executada para garantir que todas as perguntas da pesquisa sejam compatíveis.

Campos da guia Disponibilidade

Acessível por	Define quem pode acessar a pesquisa. Os valores possíveis são • Qualquer pessoa: acessível por qualquer pessoa com o link da pesquisa. • Usuários específicos: acessível por usuários especificados.
Apenas grupos de pesquisa	Se selecionado, uma pesquisa estará disponível somente para grupos de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos da guia Disponibilidade

	Nota: Esse campo será exibido somente se **Acessível por** for Usuários específicos.
Adicionar usuários de grupos	Agrupar usuários para os quais a pesquisa está disponível. **Nota:** Esse campo será exibido somente se **Acessível por** for Usuários específicos.
Adicionar usuários	Usuários para os quais a pesquisa está disponível. **Nota:** Esse campo será exibido somente se **Acessível por** for Usuários específicos.
Adicionar listas de destinatários	Listas de destinatários para os quais a pesquisa está disponível. **Nota:** Esse campo será exibido somente se **Acessível por** for Usuários específicos.

Formulário Propriedades

Descrição dos valores de campo do formulário Propriedades do Designer de pesquisa.

Campos de propriedade da pergunta

Campo	Descrição
Nome	Nome conciso da pergunta. O sistema usa esse valor para identificar a pergunta em listas de Métrica de avaliação e em gráficos de cartão de pontuação.
Questão	Texto a ser exibido como pergunta em pesquisas. Insira uma pergunta clara e direta que seja fácil de entender.
Tipo	Tipo de dados selecionado para essa pergunta. Consulte a tabela em Controles para ver os tipos de dados disponíveis.
Ativo	Caixa de seleção que determina se essa pergunta está disponível em uma pesquisa. Uma pergunta não aparece em pesquisas geradas depois que a pergunta se torna inativa.
Obrigatório	Marque a caixa para exigir que os usuários respondam à pergunta. As perguntas obrigatórias são indicadas por um indicador de status de campo vermelho e devem ser respondidas antes que a pesquisa seja enviada. Esse campo está disponível quando a pergunta não tem uma dependência e o tipo de pergunta não é **Booliano** com uma opção de caixa de seleção.
Permite informações adicionais	Se selecionado, o campo **Rótulo de informações adicionais** será habilitado. O valor do campo **Rótulo de informações adicionais** é exibido como um campo na página de resposta da pesquisa para fornecer informações adicionais para uma pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de propriedade da pergunta

Campo	Descrição
	Nota: Isso não é aplicável para os tipos de dados Cadeia de caracteres e Modelo.
Opção booliana	Se uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** aparece como opção para uma pergunta booliana.
Opção da string	Configuração da aparência de um campo de cadeia de caracteres em uma pergunta. Esse campo está disponível quando o tipo de pergunta é **Cadeia de caracteres**. As opções de cadeia de caracteres incluem o seguinte. • **Linha única**: campo de texto de linha única de 40 caracteres que permite cadeias de caracteres de qualquer tamanho. • **Cadeia de caracteres de linha larga**: campo de texto com largura de página inteira que permite uma entrada de linha única de qualquer tamanho. • **Várias linhas**: campo de texto de várias linhas com largura de página inteira que permite quebra de linha e retornos
Mínimo(a)	Menor número inteiro positivo que os usuários podem inserir ou selecionar para responder à pergunta. Esse campo está disponível quando o tipo de pergunta é **Número**, **Porcentagem**ou **Escala numérica**.
Máximo	O maior número inteiro positivo que os usuários podem inserir ou selecionar para responder à pergunta. Esse campo está disponível quando o tipo de pergunta é **Número**, **Porcentagem**ou **Escala numérica**.
Permissão não aplicável	Marque a caixa para incluir **Não aplicável** como uma opção para essa pergunta. Os usuários poderão selecionar **Não aplicável** se não tiverem informações suficientes para responder a uma pergunta. As respostas do usuário de **Não aplicável** são excluídas dos cálculos dos resultados. Esse campo está disponível quando a pergunta não tem uma dependência e o tipo de pergunta não é **booliano** com uma opção de caixa de seleção.
Respostas aleatórias	Marque a caixa para exibir as opções de resposta em ordem aleatória. A preferência de resposta às vezes é influenciada pela ordem em que as opções aparecem, o que pode resultar em resultados tendenciosos. As opções de aleatoriedade podem ajudar a evitar esse viés. **Nota:** Opções aleatórias para determinadas perguntas podem confundir os usuários. Em geral, somente opções aleatórias que não seguem uma ordem lógica.
Indicador positivo	Configuração que determina se valores numéricos menores ou maiores são iguais a uma boa pontuação nos cálculos de resultados. Selecione **Valores baixos** se valores numéricos menores forem melhores, como para uma pergunta que mede o número de incidentes de um fornecedor. Selecione **Valores altos** se valores numéricos maiores forem melhores, como para uma pergunta que mede a satisfação do usuário em uma escala de um a cinco.
Campo de origem	Campo de tabela de origem que aparece como um valor dinâmico para a pergunta em uma pesquisa acionada. Quando esse valor de campo é selecionado, um espaço reservado `${param}` é adicionado ao final do rótulo da pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de propriedade da pergunta

Campo	Descrição
	Nota: Você pode mover esse espaço reservado para qualquer lugar no rótulo da pergunta. Quando um usuário responde à pesquisa, a pergunta com valor dinâmico é incluída na instância de pesquisa e o espaço reservado *${param}* é substituído pelo valor do campo de origem. Se a tabela de registros especificada na condição do gatilho não corresponder à tabela de origem especificada para a pesquisa, ou se o sistema não conseguir obter o valor dinâmico do registro de origem, o espaço reservado *${param}* não será substituído por nenhum valor e será exibido como está na pergunta. Por exemplo, se a pesquisa for acionada a partir de um registro **PRB** e a pergunta da pesquisa estiver configurada com um valor dinâmico de **Incidente**, o espaço reservado *${param}* no rótulo da pergunta da pesquisa não será substituído por nenhum valor dinâmico e será exibido como está. Quando as perguntas da pesquisa são traduzidas para outros idiomas por um administrador da pesquisa, o espaço reservado *${param}* não deve ser traduzido.
Permitir análise de sentimento	Inclui essa pergunta para a análise de sentimento de uma pesquisa. **Nota:** Esse campo está disponível somente para perguntas do tipo cadeia de caracteres.
Detalhes	Informações sobre a pergunta exibida na pesquisa. Inclua detalhes que ajudam os usuários a entender como responder à pergunta.
Escolhas	Opções para uma pergunta com um tipo de dados de **Opção** ou **Escala**. O sistema adiciona automaticamente texto e valores que você pode editar para cada opção. Você deve ter pelo menos duas opções e cada opção deve ter um valor exclusivo. Clique no ícone **+** para adicionar uma opção ou clique no ícone **X** para excluir uma opção. Por padrão, o sistema organiza as opções na ordem estabelecida por seus valores. Para alterar a ordem, arraste e solte as opções. **Nota:** Os números de valor também contribuem para os cálculos de pontuações de resposta da pesquisa, que podem ser usados por administradores de pesquisa avançados.

Formulário Métrica personalizada

Descrição dos valores de campo do formulário Métrica personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Métrica personalizada

Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de métrica personalizada. O nome aparece na página Métricas personalizadas.
Aplicação	Nome da aplicação para a qual você está criando o tipo de métrica personalizada.
Ícone	Um ícone para o tipo de métrica personalizada. O tipo de métrica personalizada aparece como o ícone selecionado no Designer de pesquisa.
Ativo	Opção para habilitar ou desabilitar o tipo de métrica personalizada. Se selecionado, o Designer de pesquisa mostra o tipo de métrica personalizada.

Macro	Uma macro que é usada para renderizar o tipo de métrica personalizada
	Nota:
	• Se o campo **Macro** estiver vazio, a pergunta não será renderizada no formulário da plataforma.
	• O registro de macro selecionado deve conter um elemento de entrada com os seguintes atributos. Esse elemento de entrada contém o valor da métrica.
	  ○ `datatype=”custom”`
	  ○ `name= “${jvar_question_name}”`
	• Os parâmetros de valor podem ser acessados em uma macro usando o objeto *`${jvar_value_params}`*.

Widget	O widget é usado para renderizar a métrica personalizada.
	Nota:
	• Se o campo **Widget** estiver vazio, a pergunta não será renderizada no formulário da plataforma.
	• O registro de widget selecionado deve conter um elemento de entrada com os seguintes atributos. Esse elemento de entrada contém o valor da métrica.
	  ○ `ng-model="page.fieldValue"`
	  ○ `ng-model-options="{getterSetter: true}"`
	• O client script deve ter *`$scope`* como um dos parâmetros na definição da função. Os parâmetros de valor podem ser acessados usando o objeto *`$scope.page.field.value_params`*.

Tipo de resultado	Tipo de resultado para o tipo de métrica personalizada. Se um valor for alterado, os novos resultados serão armazenados de acordo com o novo valor e os resultados anteriores permanecerão inalterados. Se um valor for alterado de cadeia de caracteres para número, os relatórios poderão não mostrar os gráficos corretamente. Se um valor for alterado de número para cadeia de caracteres, o cartão de pontuação será mostrado em uma exibição de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Métrica personalizada

Campo	Descrição
Parâmetros de valor	Pares de valores que são passados para os renderizadores de tipo de métrica personalizada. Por exemplo, em classificações de estrelas, você pode passar um valor de 5 para 5 estrelas ou 10 para 10 estrelas.

Formulário Instância de pesquisa

Descrição dos valores de campo do formulário Instância de pesquisa.

Formulário Instância de pesquisa

Campo	Descrição
Número	Número de registro gerado automaticamente.
Tipo de métrica	Definição de pesquisa a partir da qual essa instância de pesquisa foi criada. As definições de pesquisa são armazenadas na tabela Instância de avaliação, e o rótulo do campo nessa tabela é do **tipo Métrica**.
Prazo	Data em que a instância de pesquisa deve ser concluída. O sistema preenche a data de vencimento com base na **Duração da avaliação** da definição de pesquisa associada, que é definida como 14 dias por padrão. A data de vencimento da pesquisa não é imposta no sistema de base. Se você quiser impor a data de vencimento, considere o uso de um fluxo de trabalho ou outro mecanismo para enviar lembretes aos destinatários da pesquisa quando uma pesquisa estiver atrasada. **Nota:** Por padrão, o sistema executa o script `Cancel Expired Assessments` a cada 30 dias para cancelar as instâncias expiradas de pesquisa, avaliação e teste que estão nos estados Trabalho em andamento ou Pronto para responder.
Estado	Estado da instância de pesquisa
Atribuído a	Usuário ao qual essa instância de pesquisa está atribuída. Esse campo se torna somente leitura quando o estado é Em andamento, Concluído ou Cancelado.
Domínio	Domínio associado à instância.
Data de vencimento	Data em que o usuário atribuído pode receber uma nova instância da mesma definição de pesquisa. O sistema preenche automaticamente a data de vencimento com base no **Período de programação** da definição de pesquisa associada.
Link relacionados	
Exibir Resposta do Usuário	Mostra uma versão somente leitura das respostas da pesquisa concluídas pelo usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Instância de pesquisa

Campo	Descrição
Repetir Análise de sentimento	Envia as instâncias de pesquisa para análise de sentimento. **Nota:** Este link estará disponível somente se algum resultado de análise de sentimento não estiver disponível para esta instância em **Pesquisa** > **Resultados das perguntas sobre sentimentos**
Lista relacionada	
Questões sobre Instância de avaliação	Todos os registros de pergunta de instância, que armazenam valores de resposta do usuário para cada pergunta no questionário da pesquisa. As seguintes colunas são relevantes para as pesquisas: • **Categoria**: exibe as categorias de pesquisa às quais as perguntas pertencem. • **Métrica**: exibe as perguntas da pesquisa.

Tópicos relacionados

Exibir uma instância de pesquisa

Formulário Pergunta da pesquisa

Descrição dos valores de campo do formulário Pergunta da pesquisa.

Formulário Pergunta da pesquisa

Campo	Descrição
Nome	Nome da pergunta. Quando você cria uma pesquisa, o nome da pergunta é igual ao texto no campo **Pergunta**.
Questão	Texto a ser usado para a pergunta, que aparece em questionários de pesquisa.
Tipo de dados	Tipo de dados da pergunta. Os campos da resposta dependem do tipo de dados. **Nota:** Se outra pergunta depender dessa pergunta, você não poderá mudar o tipo de dados.
Modelo	Modelo de pergunta a ser usado para as opções de resposta. Esse campo é visível e obrigatório somente se o tipo de dados for **Modelo**. **Nota:** Se outra pergunta depender dessa pergunta, você não poderá mudar o modelo.
Definição de escala	Configuração que determina se valores numéricos menores ou maiores são iguais a uma boa pontuação nos cálculos de resultados. Selecione **Baixo** se valores numéricos menores forem melhores, como para uma pergunta que mede o número de incidentes de um fornecedor. Selecione **Alto** se valores numéricos maiores forem melhores, como para uma pergunta que mede a satisfação do usuário em uma escala de um a cinco.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Pergunta da pesquisa

Campo	Descrição
	Esse campo é visível e obrigatório somente quando determinados tipos de dados são selecionados.
Respostas aleatórias	Caixa de seleção que determina se as opções de resposta para essa pergunta devem ser apresentadas em ordem aleatória sempre que um usuário abrir a pesquisa. A preferência de resposta às vezes é influenciada pela ordem em que as opções aparecem, o que pode resultar em resultados tendenciosos. As opções resposta aleatória podem ajudar a evitar essa tendência. Esse campo ficará visível somente se o tipo de dados for **Opção** ou **Escala Likert**. **Nota:** As opções de resposta aleatória podem tornar uma pergunta confusa. Em geral, somente opções de respostas aleatórias que não seguem uma ordem lógica.
Obrigatório	Marque a caixa que torna a pergunta obrigatória (selecionada) ou opcional (desmarcada) em questionários de pesquisa. Os usuários não podem enviar questionários até que eles forneçam respostas válidas para todas as perguntas obrigatórias, que são indicadas por um indicador de status de campo vermelho. Esse campo está visível somente quando o campo **Depende de** está vazio e o tipo de dados não é **Caixa de seleção**. Perguntas que dependem de outras perguntas e perguntas da caixa de seleção não podem ser obrigatórias.
Permissão não aplicável	Caixa de seleção que determina se uma opção de resposta **Não aplicável** deve ser incluída para essa pergunta em questionários de pesquisa. As respostas do usuário de **Não aplicável** são excluídas dos cálculos de resultados. Esse campo ficará visível somente se o tipo de dados for **Opção** ou **Escala Likert**, **Modelo** ou **Sim/Não**.
Permite informações adicionais	Se selecionado, o campo **Rótulo de informações adicionais** será habilitado. O valor do campo **Rótulo de informações adicionais** é exibido como um campo na página de resposta da pesquisa para fornecer informações adicionais para uma pergunta. **Nota:** Isso não é aplicável para os tipos de dados Cadeia de caracteres e Modelo.
Depende de	Configuração usada para tornar essa pergunta condicional, o que significa que ela só aparece quando os usuários respondem a outra pergunta de uma determinada maneira. Para fazer uma pergunta depender de outra pergunta, selecione uma pergunta existente na lista, que exibe **Caixa de seleção**, **Opção**, **Modelo** e perguntas **Sim/Não** da mesma categoria que essa pergunta. Em seguida, use o campo **Exibido quando** para definir as condições que fazem com que essa pergunta apareça em pesquisas. O sistema evita a criação de dependências recursivas entre perguntas. Por exemplo, se a pergunta A depende da pergunta B, a pergunta B não pode depender da pergunta A.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Pergunta da pesquisa

Campo	Descrição
Exibida quando	Opções de resposta para a pergunta **Depende de** selecionada que, quando escolhida em pesquisas, exibe essa pergunta. Esse campo é visível e obrigatório somente quando o campo **Depende de** está definido.
Mínimo(a)	Menor valor numérico a ser usado como opção de resposta para essa pergunta. Esse campo ficará visível e será obrigatório somente se o tipo de dados for **Opção**, **Escala Likert**, **Número** ou **Porcentagem**.
Máximo(a)	Maior valor numérico a ser usado como opção de resposta para essa pergunta. Esse campo ficará visível e será obrigatório somente se o tipo de dados for **Opção**, **Escala Likert**, **Número** ou **Porcentagem**.
Opção da string	Seleção que determina que tipo de caixa de texto de resposta aparece para essa pergunta nos questionários de pesquisa. Esse campo ficará visível e será obrigatório somente se o tipo de dados for **Cadeia de caracteres**.
Campo de origem	Campo de tabela de origem que aparece como um valor dinâmico para a pergunta em uma pesquisa acionada. Quando esse valor de campo é selecionado, um espaço reservado `${param}` é adicionado ao final do rótulo da pergunta. **Nota:** Você pode mover esse espaço reservado para qualquer lugar no rótulo da pergunta. Quando um usuário responde à pesquisa, a pergunta com valor dinâmico é incluída na instância de pesquisa e o espaço reservado `${param}` é substituído pelo valor do campo de origem. Se a tabela de registros especificada na condição do gatilho não corresponder à tabela de origem especificada para a pesquisa, ou se o sistema não conseguir obter o valor dinâmico do registro de origem, o espaço reservado `${param}` não será substituído por nenhum valor e será exibido como está na pergunta. Por exemplo, se a pesquisa for acionada a partir de um registro **PRB** e a pergunta da pesquisa estiver configurada com um valor dinâmico de **Incidente**, o espaço reservado `${param}` no rótulo da pergunta da pesquisa não será substituído por nenhum valor dinâmico e será exibido como está. Quando as perguntas da pesquisa são traduzidas para outros idiomas por um administrador da pesquisa, o espaço reservado `${param}` não deve ser traduzido.
Permitir análise de sentimento	Inclui essa pergunta para a análise de sentimento de uma pesquisa. **Nota:** Esse campo está disponível somente para perguntas do tipo cadeia de caracteres.
Condição	Condição para filtrar os registros de referência da tabela especificada no campo **Referência**. **Nota:** Esse campo aparece somente para o tipo de métrica de referência.
Validação do campo	Valide o valor inserido para uma métrica do tipo Cadeia de caracteres de uma pesquisa. As validações possíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Pergunta da pesquisa

Campo	Descrição
	• E-mail • Endereço IP (IPV4, IPV6) • Número de Telefone (E.164) • URL **Nota:** Esse campo aparece somente para o tipo de métrica de cadeia de caracteres.
Listas relacionadas	
Definições da métrica de avaliação	Opções de resposta para essa pergunta. Essa lista relacionada estará disponível somente se o **Tipo de dados** for **Opção** ou **Escala Likert**.

Tópicos relacionados

Criar ou modificar perguntas da pesquisa

Formulário Condição do gatilho das pesquisas

Descrição dos valores de campos do formulário Condição do gatilho das pesquisas.

Formulário Condição do gatilho

Campo	Descrição
Avaliação	Pesquisa a ser enviada.
Tabela	Tabela na qual executar a condição do gatilho. Você só pode selecionar tabelas no escopo da aplicação atual. Por exemplo, para enviar uma pesquisa sempre que um incidente for encerrado, selecione a tabela Incidente [incidente].
Campo de usuário	Campo que armazena os usuários para os quais a pesquisar será enviada. Você pode selecionar qualquer campo, na tabela selecionada ou em uma tabela referenciada, que faz referência à tabela Usuário [sys_user]. Use o selecionador de árvore para selecionar um campo. **Nota:** Para evitar exigir que os usuários façam login para fazer uma pesquisa com uma condição do gatilho, defina a pesquisa como **Pública**.
Intervalo de repetição	Período mínimo que deve passar antes que a condição do gatilho possa reenviar a pesquisa para o mesmo usuário. Por exemplo, suponha que o intervalo de repetição esteja definido como 30 dias. Mesmo se o mesmo usuário se qualificar para várias pesquisas a partir dessa condição do gatilho, o sistema poderá enviar apenas uma pesquisa a cada 30 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Condição do gatilho

Campo	Descrição
	Nota: • Certifique-se de que o Período de programação da definição de pesquisa selecionada esteja definido como **Sem limite**. Se o período de programação estiver definido com um valor diferente, ele impedirá que a condição do gatilho envie pesquisas conforme o esperado. • A condição do gatilho criará uma instância de pesquisa independentemente do intervalo de repetição se a pesquisa estiver definida como anônima.
Aplicação	[Somente administrador] A aplicação está definida como Core.
Ativo	Caixa de seleção que determina se essa condição do gatilho está ativa (selecionada).
Regra de negócios	[Somente administrador] A regra de negócios que o sistema cria para monitorar a tabela selecionada. Quando a condição é atendida, a regra de negócios envia a pesquisa para o usuário correto. Nenhuma configuração é necessária para essa regra de negócios.
Acionam aleatoriamente	Marque a caixa que determina se a pesquisa deve ser enviada ao usuário apropriado sempre que a condição for atendida (limpa) ou somente uma porcentagem do tempo (selecionada).
Probabilidade (%)	Probabilidade aproximada de que a pesquisa seja enviada sempre que a condição for atendida. Por exemplo, se a probabilidade for definida como 50, o sistema enviará a pesquisa aproximadamente 50% do tempo em que as condições forem atendidas. Presume-se que não há restrições de intervalo de repetição. Esse campo é visível e obrigatório somente quando *Acionar aleatoriamente* é selecionado.
Campo relacionado 1-4	Campo que contém um valor que você deseja armazenar para fins de relatório. Você pode escolher qualquer campo de referência na tabela selecionada. Quando a condição do gatilho gera uma instância de pesquisa, o sistema armazena o valor do registro de acionamento. Especifique até quatro campos. Por exemplo, selecione a tabela Incidente, **Atribuído a** e **Problema** como campos relacionados. O sistema armazena o usuário atribuído e o problema associado ao incidente como Registro relacionado 1 e Registro relacionado 2 no registro de instância de pesquisa. Para exibir os campos, configure o formulário para qualquer instância de pesquisa. **Nota:** Você não pode usar um campo relacionado para o número do tíquete porque você não pode selecionar a coluna Número. Você pode, no entanto, usar a coluna trigger_id da tabela.
Descrição	Informações de resumo para identificar a condição do gatilho. **Nota:** Para um registro acionado, o título da tabela é usado para a descrição da pesquisa.
Condição	Construtor de condições que define os critérios que devem ser verdadeiros para enviar a pesquisa. Por exemplo, para enviar uma pesquisa sempre que um incidente for encerrado, crie a condição **[State] [is] [Closed]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Condição do gatilho

Campo	Descrição
	Nota: Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Tópicos relacionados

Configurar uma condição do gatilho para uma pesquisa

Formulário Lista de destinatários

Descrição dos valores de campo do formulário Lista de destinatários.

Formulário Lista de destinatários

Campo	Descrição
Nome	Nome da lista de destinatários.
Tipo	Tipos de usuários a serem incluídos na lista. Os valores possíveis são: • Contatos • Usuários internos A seleção de cada tipo muda as condições dinâmicas. Por exemplo, se você selecionar **Usuários internos**, o campo **Tabela** exibirá o valor como **Usuário [sys_user]**.
Estado	Estado da lista de destinatários. • **Novo**: a lista ainda não foi gerada. • **Em andamento**: a lista está sendo gerada. (Você pode ver esse estado somente ao gerar uma lista muito grande de destinatários.) • **Concluído**: a lista é gerada.
Configuração	
Método	Método usado para gerar a lista de destinatários. Os valores possíveis são: • Carregar arquivo: carregue um arquivo do Excel com a lista de destinatários usando o modelo especificado. • Condição dinâmica: execute um script ou construtor de condição para criar a lista de destinatários. **Nota:** Quando o **Método** for Condição dinâmica, use um script ou construtor de condição para criar a lista de destinatários.
Escolher arquivo	Permite que você baixe um modelo do Excel e carregue o arquivo do Excel com as informações do usuário usando o modelo especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Lista de destinatários

Campo	Descrição
	Nota: • Esse campo estará disponível somente se o **método** for Carregar arquivo. • Os modelos variam de acordo com a entidade selecionada no campo **Tipo**. Para contas, o modelo inclui colunas para sys_id e valores de número de conta. Para contatos, consumidores e usuários internos, o modelo inclui colunas para valores de sys_id e e-mail.
Mostrar Script	Se selecionado, exibe o script para criar a lista de destinatários. **Nota:** Esse campo estará disponível somente se o **Método** for Condição dinâmica.
Script	Script para criar a lista de destinatários. **Nota:** Esse campo estará disponível somente se o **Método** for Condição dinâmica e a caixa de seleção **Mostrar script** estiver marcada.
Tabela	Tabela que armazena as informações do usuário. A tabela é selecionada com base no campo **Tipo**. **Nota:** Esse campo estará disponível somente se o **Método** for Condição dinâmica.
Campo de usuário	Campo de tabela que se refere a usuários. **Nota:** Esse campo estará disponível somente se o **Método** for Condição dinâmica.
Condições	Construtor de condição para criar a lista de destinatários com base na tabela especificada e no campo do usuário. Uma condição é composta por um campo selecionado, um operador e um valor. Adicione condições usando os botões AND e OR. Exclua condições clicando no botão Excluir à direita de uma condição. **Nota:** Esse campo estará disponível somente se o **Método** for Condição dinâmica.

Tópicos relacionados

Definir uma lista de destinatários para pesquisas

Criar uma lista de destinatários

Avaliações

Use as avaliações para avaliar, pontuar e classificar registros de qualquer tabela no sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode avaliar projetos que os executivos desejam avaliar para gerenciamento eficaz ou classificar e comparar bens e serviços de um fornecedor. Use avaliações para enviar questionários personalizados para usuários selecionados ou escrever scripts que consultem o banco de dados diretamente. Você pode comparar os resultados da avaliação dos registros usando exibições gráficas exclusivas projetadas para destacar as principais informações de desempenho. Compartilhe uma avaliação entre instâncias ServiceNow usando update sets, que é a maneira recomendada de mover dados de avaliação de uma instância para outra.

O plug-in Avaliações está habilitado por padrão.

Você só pode editar uma avaliação que tenha o mesmo escopo da aplicação da sua sessão atual.

As diferenças entre avaliações, pesquisas e testes e quando usar cada um. Também fornece uma visão rápida das três fases do processo de pesquisa: design, compartilhamento e avaliação.

Usar avaliações

Antes de criar avaliações, atribua a função assessment_admin aos usuários apropriados em sua organização e determine seus objetivos para a avaliação.

Tarefas do administrador de avaliação

Antes de criar avaliações, atribua a função assessment_admin aos usuários apropriados em sua organização e determine seus objetivos para a avaliação.

Decida quais conjuntos de registros no sistema serão avaliados, em quais temas você está interessado e quais características medir. Considere as opções da sua organização para obter os dados a serem comparados. Se você pretende usar questionários de avaliação, considere quais pessoas podem responder às perguntas.

Terminologia de avaliação

Os administradores de avaliação usam vários termos ao trabalhar com avaliações.

Termo	Descrição
Tipo de métrica	Um *tipo de métrica* define um conjunto de registros a serem avaliados, como fornecedores, projetos ou funcionários.
Registro avaliável	Um *registro avaliável* vincula um registro a ser avaliado, como o registro da empresa na Amazon ou o registro do usuário para um representante de vendas, a um tipo de métrica, como fornecedores ou funcionários. Você define conjuntos de registros avaliáveis ao criar tipos de métrica.
Categoria de métrica	Uma *categoria de métrica* representa um tema para avaliar registros avaliáveis. As categorias contêm uma ou mais métricas individuais, que definem características ou valores específicos que compõem o tema. Exemplos de categorias incluem o desempenho geral do fornecedor ou a qualidade dos serviços de entrega. Você também pode definir condições de filtro que controlam quais registros avaliáveis serão avaliados para as métricas em uma categoria.
Métrica	Uma *métrica* é uma característica ou valor usado para avaliar registros avaliáveis. Uma métrica pode medir valores subjetivos em um questionário de avaliação ou coletar valores objetivos em uma consulta de banco de dados executada por um script. Exemplos de métricas incluem cortesia percebida de representantes de vendas ou número de incidentes por fornecedor.
Usuário da categoria	Um *usuário de categoria* é uma pessoa que conhece uma categoria específica. Uma pessoa pode ser um usuário de categoria para várias categorias. Exemplos de usuários da categoria incluem

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termo	Descrição
	um gerente de fornecedor que supervisiona todas as operações de compra ou um supervisor de uma equipe de vendas.
Parte interessada	Uma *parte interessada* é um usuário de categoria que conhece um registro avaliável específico. Exemplos de partes interessadas incluem um gerente de fornecedor que coordena as compras da Amazon ou um supervisor de uma equipe de vendas que gerencia um funcionário específico.
Instância de Avaliação	Uma *instância de avaliação* representa um questionário de avaliação atribuído a um usuário. O sistema gera uma nova instância de avaliação para cada usuário atribuído quando: • O trabalho programado de geração de avaliação é executado. • Um administrador de avaliação cria uma avaliação sob demanda.
Cartão de pontuação	Um *cartão de pontuação* fornece uma ilustração visual do desempenho de um registro avaliável, com base nos resultados da avaliação. Use cartões de pontuação para exibir uma variedade de resumos de dados para um registro avaliável e para comparar as classificações com outros registros avaliáveis.
Matriz de decisão	Uma *matriz de decisão* é um gráfico com dois eixos que representa graficamente os resultados da avaliação para vários registros avaliáveis. Use matrizes de decisão para determinar a posição relativa dos registros avaliáveis em categorias selecionadas.
Gráfico de bolhas	Um *gráfico de bolha* é um gráfico com três eixos que representa graficamente os resultados da avaliação para vários registros avaliáveis. Use gráficos de bolha para determinar a posição relativa dos registros avaliáveis em categorias selecionadas, com ênfase em uma categoria.

Funções de avaliação

A aplicação Avaliações requer determinadas funções para executar tarefas de avaliação. Nenhuma função é necessária para responder aos questionários de avaliação atribuídos a você.

Título da função	Nome da Função	Descrição
Administrador de avaliação	assessment_admin	Os administradores de avaliação configuram as avaliações. Eles sabem quais registros avaliar, os critérios nos quais avaliar os registros e a quem atribuir avaliações. **Nota:** Por padrão, os usuários com a função assessment_admin têm direitos limitados no sistema e podem não ter acesso a todos os registros de origem para avaliar. Ao planejar avaliações, conceda funções adicionais aos administradores de avaliação, conforme necessário. Por exemplo, para criar e gerenciar avaliações de fornecedor, o administrador de avaliação também deve ter a função vendor_manager, que concede acesso à tabela Empresa e outras tabelas relevantes.
Usuários da ITIL	Funções do sistema base	Os usuários da ITIL executam operações técnicas básicas no sistema. Na aplicação Avaliações, eles têm acesso de leitura à tabela Registro avaliável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função	Nome da Função	Descrição
Administrador	Funções do sistema base	Os administradores têm acesso a todos os aspectos do processo de avaliação. Somente administradores podem configurar programações de avaliação.

Métodos de avaliação

Os métodos disponíveis são **Avaliação**, para métricas sem script, e **Script**, para métricas com script. Cada método tem uma função diferente e pode ser usada com determinados tipos de dados.

Use o campo **Método** para especificar como usar a métrica.

Método de avaliação

As métricas com o Método definido como Avaliação são chamadas de métricas sem script. Use cada métrica sem script para definir uma pergunta para questionários de avaliação. As métricas sem script são úteis se você quiser obter dados subjetivos, como opiniões pessoais.

Você pode usar o método Avaliação com estes valores *Data type* :

- Anexo
- Caixa de seleção
- Escolha
- Data
- Data/Hora
- Escala Likert
- Número
- Porcentagem
- Cadeia de caracteres
- Modelo
- Sim/Não

Métodos com script

As métricas com o Método definido como Script são chamadas de métricas com script. Use cada métrica com script para definir um script personalizado para consultas de banco de dados. As métricas com script serão úteis se o seu sistema contiver dados confiáveis para as características que você deseja avaliar.

Você pode usar o método sCRIPT com estes valores *Data type*:

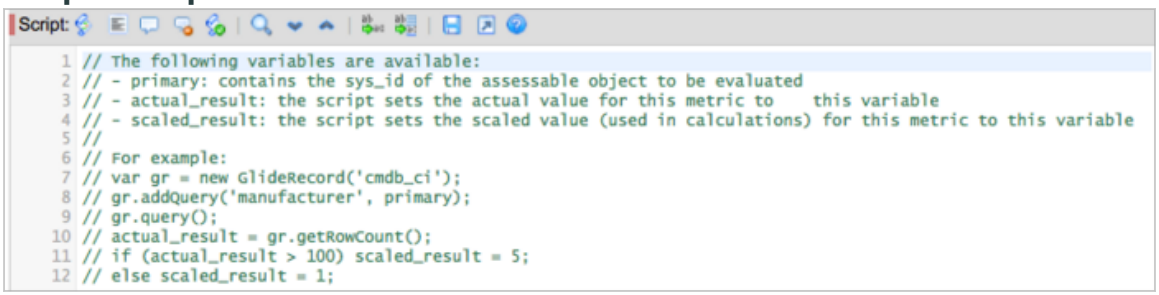
- Duração
- Número
- Porcentagem

Use o campo Script para escrever o código JavaScript. Por padrão, o campo contém informações sobre variáveis disponíveis e um exemplo, que você pode usar como base do seu script ou substituir totalmente:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo de script do formulário de métrica



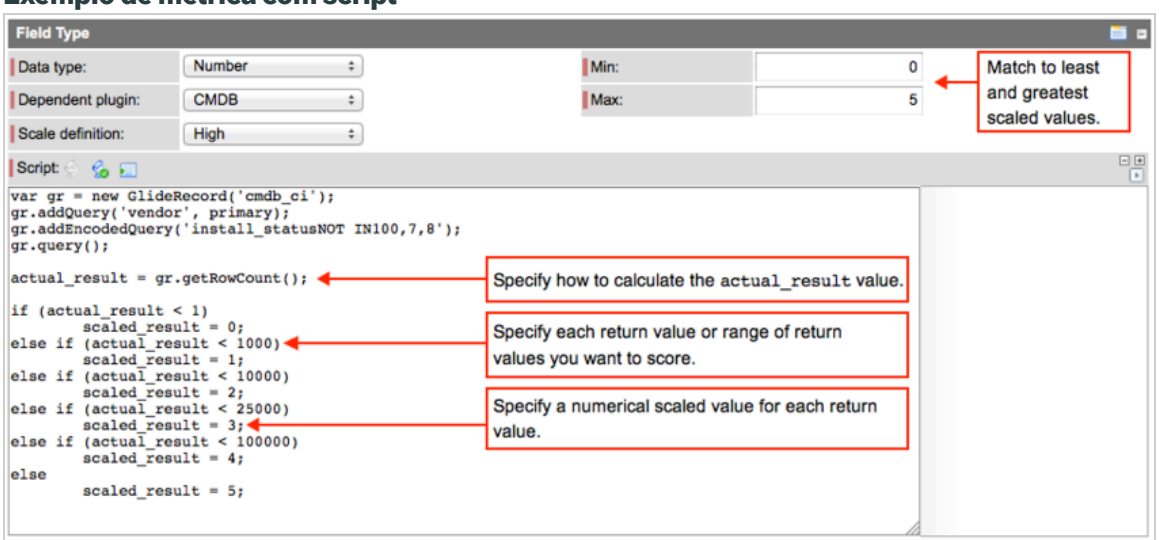
Você pode usar as seguintes variáveis em seu script:

- *primário*: variável de entrada usada para acessar o sys_id do registro que está sendo avaliado.
- *actual_result*: variável de saída que contém o valor real dessa métrica. O sistema usa essa variável para preencher o campo Valor real no formulário Resultado da métrica. Para cada *actual_result,* você deve especificar um valor de **scaled_result** correspondente.
- *scaled_result*: variável de saída que contém um valor numérico com escala para representar um valor real. O sistema usa essa variável para preencher o campo **Valor com escala** no formulário **Resultado da métrica**. Certifique-se de que os valores com escala especificados estejam entre ou iguais aos valores **Mínimo** e **Máximo** da métrica. O campo **Definição de escala** determina como o sistema usa o valor com escala. Uma definição de escala **Baixo** significa que números menores são melhores, como para uma métrica que mede o número de incidentes de um fornecedor. **Alto** significa que números maiores são melhores, como para uma métrica que mede a satisfação do usuário em uma escala de um a cinco.

Exemplo de script

A métrica Número de dispositivos ativos usa o script ilustrado abaixo. A variável *primária* é usada para encontrar ICs associados ao registro do fornecedor que está sendo avaliado. O script recupera o actual_result, o número de ICs associados ao fornecedor, e calcula o scaled_result correto. O script usa uma série de valores com escala, do valor **Mínimo** ao **Máximo**, para representar valores reais. Como a **Definição de escala** está definida como **Alto**, os maiores valores de escala são melhores, o que significa que um fornecedor associado à maioria dos ICs tem pontuação maior. O sistema armazena os valores reais e com escala em um registro de resultado de métrica para o fornecedor.

Exemplo de métrica com script



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Criar uma categoria de métricas para uma categoria

Criar uma definição da métrica de avaliação

Atualizar um valor mínimo e máximo de métrica para corresponder a um modelo

Configurar uma avaliação

É possível criar uma nova avaliação em registros avaliáveis selecionados para avaliar, pontuar e classificar registros de qualquer tabela no sistema. Em seguida, crie uma categoria de métrica e métricas de avaliação para a avaliar, publicar e atribuir a avaliação aos usuários selecionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, survey_creator ou assessment_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Métrica de avaliação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Métrica de avaliação.
4. Crie uma nova avaliação e atribua-a aos avaliadores.
   Faça o seguinte no formulário de Métrica de avaliação:
   a. Adicionar uma condição: na guia **Condição**, adicione uma condição para definir os registros avaliáveis nos quais a avaliação será criada.
   b. Incluir campos de matriz de decisão: na guia **Matriz de decisão**, inclua o campo de filtro necessário para identificar opções de menu de filtragem em matrizes de decisão e médias de cartão de pontuação para esse tipo. Para obter mais informações, consulte Matrizes de decisão.
   c. Selecione os Avaliadores: na guia **Avaliadores**, selecione os usuários aos quais a avaliação será atribuída.
   d. Gerar registros avaliáveis: quando você salva a avaliação e clica em **Gerar registros avaliáveis**, um registro avaliável é criado para cada usuário exclusivo do campo de usuário.

      Nota:

      - Você deve gerar os registros avaliáveis sempre que atualizar a condição.
      - Você pode gerar os registros avaliáveis somente após atualizar a condição.

      Uma nova avaliação é criada. Agora você deve criar uma categoria de métrica e adicionar métricas de avaliação a cada uma. Em seguida, publique a avaliação e atribua a avaliação aos usuários selecionados.

   e. Criar uma categoria de métrica: para criar uma categoria de métrica, faça o seguinte:
      i. Abra a avaliação que você acabou de criar e clique em **Novo** na guia **Categorias de métrica**. Preencha o formulário.

         Para obter mais informações sobre campos de formulário, consulte Formulário Categoria de métricaformulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Dica:**
> Para saber como criar uma categoria de métrica de forma alternativa, consulte Criar uma categoria para registros avaliáveis.

ii. Abra uma categoria de métrica, adicione uma condição e clique na guia **Registros avaliáveis**. Os registros avaliáveis aparecem com base na seleção feita no formulário de categoria de métrica.

iii. Abra uma categoria de métrica, clique na guia **Métrica de avaliação** para adicionar as perguntas. Clique em **Novo**.

Para obter mais informações sobre campos de formulário, consulte Formulário Métricas de avaliação para uma categoria.

> **Dica:**
> Para saber como criar uma categoria de métrica de avaliação de forma alternativa, consulte Criar uma categoria de métricas para uma categoria.

f. Clique em **Publicar** para publicar a avaliação. Para obter mais informações, consulte Publicar um tipo de métrica.

g. Atribua a Avaliação aos usuários necessários. Faça o seguinte:

i. Para Avaliações sob demanda, clique no link **Atribuir avaliação** ou **Atribuir aos avaliadores** para atribuir a avaliação. Para obter mais informações, consulte Gerar uma avaliação sob demanda para vários registros avaliáveis.

ii. Para uma Avaliação programada, clique em **Gerar avaliações** para acionar o trabalho programado imediatamente. Para obter mais informações, consulte Gerar uma avaliação programada manualmente.

Geração da avaliação

Na aplicação Avaliações, os administradores ou administradores de avaliação podem acionar o sistema para gerar avaliações programadas ou sob demanda quando todas as etapas de pré-requisito forem concluídas.

Um administrador de avaliação deve publicar o tipo de métrica para habilitar a geração de avaliação.

O sistema executa essas tarefas quando gera avaliações:

- Cria questionários de avaliação a partir de métricas sem script e atribui os questionários aos usuários. Quando os usuários concluem os questionários atribuídos, o sistema usa as respostas para calcular os resultados da avaliação.
- Executa métricas com script de cada categoria para consultar o banco de dados e calcular os resultados da avaliação.

Cada vez que o sistema gera avaliações, ele cria alguns ou todos os componentes a seguir. Considere que um administrador define uma programação para limpeza de dados recorrente já que o sistema pode gerar uma quantidade considerável de dados de avaliação.

- Grupo de avaliação
- Instâncias de Avaliação
- Resultados da avaliação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos de avaliação

Um grupo de avaliação é um contêiner para instâncias e resultados de avaliação gerados em uma única ocorrência.

O sistema gera um grupo de avaliação sempre que o trabalho programado é executado ou a API é chamada, quando há pelo menos um registro avaliável associado a uma categoria no tipo. Você pode encontrar registros de grupo de avaliação em **Avaliações** > **Grupos de Avaliação**.

O formulário de Grupo de avaliação exibe o **Número** do grupo, o **Tipo de métrica** associada e estas listas relacionadas:

- **Instâncias de avaliação**: lista todas as instâncias de avaliação desse grupo. Pode não haver registros nessa lista relacionada. O sistema não gerará instâncias de avaliação se houver apenas métricas com script para o tipo.
- **Resultados de métrica**: lista todos os resultados de métrica para esse grupo. Pode não haver registros nessa lista relacionada inicialmente. O sistema gera resultados de métrica imediatamente para métricas com script, mas não para métricas sem script, que aparecem como perguntas nas avaliações e exigem resposta do usuário. O sistema atualiza dinamicamente os registros nesta lista conforme os usuários preenchem questionários de avaliação.
- **Resultados da categoria de avaliação**: lista todos os resultados da categoria para esse grupo. Pode não haver registros nessa lista relacionada inicialmente. O sistema gerará resultados de categoria imediatamente se houver somente métricas com script em uma categoria. Caso contrário, o sistema não calculará os resultados da categoria até que um usuário conclua um questionário de avaliação que contenha perguntas da categoria.

Nota:
Para evitar a perda de dados de avaliação importantes, não será possível excluir um grupo de avaliação se ele contiver instâncias de avaliação, resultados de métrica ou resultados de categoria.

Exibir uma categoria de métricas de avaliação

Exibir categorias de métrica de avaliação que são usadas com tipos de métrica de avaliação e métricas de avaliação na geração de gráficos de bolha no Demand Workbench. Os gráficos de bolha ajudam os gerentes de demanda a avaliar visualmente as demandas.

Antes de Iniciar
Função necessária: it_pps_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A aplicação Gestão de demandas vem com um tipo de métrica de avaliação chamado **Demanda**, cinco categorias de métrica de avaliação padrão e métricas de avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Administração de Projeto** > **Configurações** > **Categorias de Métrica de Avaliações**.
2. Abrir uma categoria de métricas de avaliação para revisá-la.
   As seguintes categorias de métrica de avaliação padrão estão disponíveis com o Gestão de demandas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias de métricas de avaliação de demanda

Categoria de Métricas de Avaliação	Fonte de dados	Descrição
Tamanho	Campo **Tamanho de camiseta** no formulário Demanda .	Avalia o tamanho da demanda em relação ao tamanho de outras demandas.
Alinhamento Estratégico	Campo Exibir um resultado de categoria da avaliação no resultado de categoria da avaliação para a categoria de métrica Alinhamento estratégico.	Avalia o quão próximo a demanda se alinha com os objetivos estratégicos da organização em comparação com outras demandas.
Risco	Campo **Classificação** no resultado da categoria de avaliação para a categoria de métrica de risco.	Avalia os riscos de demanda em comparação com outras demandas.
ROI	Campos **Impacto** e **Retorno financeiro** no formulário Demanda.	Avalia o retorno do investimento de demanda em comparação com outras demandas.
Custo	Campos **Custos de mão de obra**, **Despesa de capital** e **Despesa operacional** no formulário Demanda.	Avalia o custo de demanda em comparação com outras demandas.

Categorias de Métricas de Avaliação

Na aplicação Avaliações, uma categoria de métrica representa um tema para avaliar registros avaliáveis em um determinado tipo de métrica.

Cada categoria tem um valor numérico de ponderação para indicar sua importância em relação a outras categorias. Em uma categoria, os registros chamados de *métricas* são as características ou valores usados para avaliar registros avaliáveis. Por exemplo, há muitas categorias no tipo de métrica **Fornecedor**, incluindo a Classificação de suporte, que contém métricas que medem a qualidade dos serviços de suporte ao cliente dos fornecedores. Os registros avaliáveis devem ser associados a categorias para serem elegíveis para avaliação. Os administradores de avaliação criam categorias e gerenciam os registros avaliáveis aos quais cada categoria está associada.

Categorias de peso e métricas

Ao criar uma categoria de métrica ou métrica, você deve especificar um peso, um valor numérico que indica a importância da categoria ou métrica em relação a outras categorias e métricas.

Quanto maior o valor do peso, mais importante será o item. O sistema usa valores de ponderação nos cálculos de resultado da avaliação. Considere essas recomendações ao escolher valores de ponderação.

- Determine uma escala de ponderação e use-a de modo consistente. Em geral, use uma escala com um intervalo numérico pequeno. Uma escala padrão de 1 a 10 é geralmente apropriada, em que 1 é o menos importante e 10 o mais importante. Entenda que o aumento do valor máximo de uma escala de ponderação afeta todos os cálculos de resultados relacionados.
- Use a mesma escala de ponderação para categorias de métricas e métricas. Embora não haja limitação, considere usar as mesmas escalas de ponderação ou muito semelhantes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

para ambas as categorias e métricas para ajudar a lembrar quais valores usar. Uma escala de 1 a 10 é um sistema de ponderação simples e eficaz, mas pode não ser adequada para todas as organizações.

Nota:
Se você não quiser usar ponderação, defina o mesmo valor de ponderação para todas as categorias e métricas. O valor padrão do peso é 10.

Tópicos relacionados

- Métricas de avaliação
- Criar uma categoria de métricas para uma categoria
- Criar uma definição da métrica de avaliação
- Modelos de métrica
- Atualizar um valor mínimo e máximo de métrica para corresponder a um modelo

Criar uma categoria para registros avaliáveis

Depois de criar um tipo de métrica e gerar registros avaliáveis, crie categorias para os temas que você está interessado em usar para avaliar os registros avaliáveis.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Categorias**.
2. Clique em **Novo** para criar uma categoria de métrica.
3. No formulário Categoria da métrica, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Categoria de métrica.

Tópicos relacionados

- Métricas de avaliação
- Categorias de Métricas de Avaliação
- Associações de registros avaliáveis

Associações de registros avaliáveis

Somente os registros avaliáveis associados a uma categoria podem ser avaliados usando métricas nessa categoria. Gerencie quais registros avaliáveis você avalia para cada categoria, criando e removendo as associações.

Somente os registros avaliáveis associados a uma categoria podem ser avaliados usando métricas nessa categoria. Gerencie quais registros avaliáveis você avalia para cada categoria, criando e removendo as associações.

Nota:
Você também pode gerenciar a quais categorias um registro avaliável está associado usando o formulário Registro avaliável.

Tópicos relacionados

- Métricas de avaliação
- Criar uma categoria para registros avaliáveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar um registro avaliável automaticamente

Defina pelo menos uma condição de filtro no formulário de Categoria de métrica para associar automaticamente os registros avaliáveis à categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Categorias**.
2. Abra uma categoria.
3. No campo **Filtro**, crie uma declaração de condição que defina os registros que você deseja associar a essa categoria.

   Os campos disponíveis são da tabela definida para o tipo de métrica. Por exemplo, para uma categoria no tipo **Fornecedor**, você pode criar a condição **[Country] [is] [Germany]**. As métricas na categoria serão usadas somente para avaliar fornecedores que estejam localizados na Alemanha.
4. Salve o registro.

   O sistema associa essa categoria a todos os registros avaliáveis que correspondem à condição do filtro. À medida que o sistema gera novos registros avaliáveis que correspondem à condição do filtro, ele os associa a essa categoria. Se você alterar a condição do filtro, o sistema removerá e criará associações de registros avaliáveis, conforme apropriado.

   Observe o seguinte:

   - O sistema não remove associações de registros avaliáveis criadas manualmente, mesmo que os registros avaliáveis não correspondam às condições do filtro.
   - O sistema exclui todas as partes interessadas relacionadas, se aplicável, quando desassocia registros avaliáveis de uma categoria.
   - O sistema não criará nem removerá associações de registros avaliáveis se os registros de origem relacionados forem alterados. Por exemplo, considere o exemplo anterior em que todos os registros avaliáveis de fornecedores sediados na Alemanha foram associados a uma categoria específica. Suponha que um usuário altere o **País** de um dos registros de fornecedor da **Alemanha** para o **Canadá**. O sistema não desassocia o registro avaliável relacionado da categoria, embora ele não corresponda mais à condição do filtro.

   Nota:
   Para configurar o sistema para associar automaticamente todos os registros avaliáveis de um tipo de métrica a uma categoria, use a mesma condição de categoria que a condição de tipo de métrica. Por exemplo, se o tipo de métrica **Fornecedor** tiver a condição **[Vendor] [is] [true]**, crie a mesma condição para a categoria. Se o tipo de métrica não tiver uma condição especificada, você poderá usar a condição de categoria **[Sys ID] [is not empty]**, que inclui todos os registros de qualquer tabela.

Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Criar uma categoria para registros avaliáveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar um registro avaliável manualmente

Você pode criar e remover manualmente associações de registros avaliáveis para uma categoria usando uma lista relacionada no formulário Categoria de métrica.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Lembre-se de que quando você desassocia um registro avaliável de uma categoria, o sistema exclui todas as partes interessadas relacionadas, se aplicável, e você não pode mais avaliar o registro avaliável usando métricas nessa categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Categorias**.
2. Abra uma categoria.
3. Na lista relacionada **Registros avaliáveis**, clique em **Editar** e use a caixa de listagem dupla para adicionar ou remover um ou mais registros avaliáveis.

   Somente registros avaliáveis associados ao tipo de métrica dessa categoria estão disponíveis para seleção.

Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Criar uma categoria para registros avaliáveis

Excluir uma categoria

Quando você exclui uma categoria, o sistema também exclui os usuários e as partes interessadas da categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Categorias**.

   Como alternativa, navegue até um registro que contém uma lista relacionada de categorias.

2. Abra um registro da lista.
3. No formulário Categoria de métrica, clique em **Excluir**.
4. Clique em **OK** quando solicitado a confirmar a ação.

   O sistema exibe mensagens na parte superior do formulário que descrevem as ações realizadas.

Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Criar uma categoria para registros avaliáveis

Métricas de avaliação

Na aplicação Avaliações, uma métrica é uma característica ou valor usado para avaliar registros avaliáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dependendo do método da métrica, uma métrica pode ser usada como um dos seguintes:

- Uma pergunta sobre questionários de avaliação, para obter um valor subjetivo, como o quanto as pessoas gostam de usar cada telefone celular oferecido no catálogo de serviços.
- Um script que consulta o banco de dados para obter um valor objetivo, como o número de incidentes relacionados a cada telefone celular.

Cada métrica está associada a uma categoria de métrica e pode ser usada para avaliar registros avaliáveis somente para essa categoria. Por exemplo, a categoria Classificação de suporte contém métricas que medem a qualidade dos serviços de suporte ao cliente dos fornecedores. Uma métrica trata da qualidade da documentação do produto. Outros abordam a força da comunidade de usuários, opções de autoatendimento, treinamento online e outros serviços de suporte. Cada categoria tem um valor numérico de ponderação para indicar sua importância em relação a outras categorias.

Os administradores de avaliação podem criar e administrar métricas e modelos de métrica, que definem conjuntos reutilizáveis de opções de resposta para métricas usadas como perguntas de avaliação. Se você decidir usar modelos de métrica, convém criá-los antes de criar métricas.

Nota:
As mudanças nas métricas de avaliação e nos modelos de métrica são refletidas nos questionários e nos resultados de avaliação, mesmo que os usuários já tenham as respostas salvas. Se possível, evite mudar o significado original de uma pergunta de métrica, o tipo de dados ou quaisquer modelos de métrica em uso pelas avaliações existentes.

Tópicos relacionados

Atualizar um valor mínimo e máximo de métrica para corresponder a um modelo

Criar uma categoria de métricas para uma categoria

Depois de criar uma categoria, crie métricas que você pode usar para avaliar os registros avaliáveis para essa categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar métricas, considere o foco da categoria e as características que você deseja medir para os itens que serão avaliados.

Procedimento

1. Navegue de uma das seguintes maneiras.

Opção	Descrição
Avaliações > **Definição de métrica** > **Categorias**	Abra uma categoria e localize a lista relacionada **Métricas da avaliação**. Esse é o caminho de navegação sugerido, já que o sistema vincula as métricas à categoria a partir da qual elas são criadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Avaliações > **Definição de métrica** > **Métricas**	

2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Métrica de avaliação, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Métricas de avaliação para uma categoria.
4. Salve o registro.
   Ao criar uma pergunta de **Opção** ou **Escala Likert**, reabra o formulário Métrica de avaliação depois de enviá-lo para criar uma definição de métrica. Se você distribuir um questionário sem criar as respostas para as perguntas com esses tipos de dados, os destinatários não poderão responder às perguntas. Se as perguntas forem obrigatórias, os destinatários não poderão enviar seus questionários.

Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Criar uma definição da métrica de avaliação

Atualizar um valor mínimo e máximo de métrica para corresponder a um modelo

Criar uma definição da métrica de avaliação

As métricas com tipos de dados de Opção ou Escala Likert devem ter definições de métrica estabelecidas para representar opções de resposta em questionários.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada definição de métrica aparece como uma opção de resposta para uma pergunta em um questionário de avaliação. Por exemplo, uma métrica para a pergunta "Qual é o seu grau de satisfação com a qualidade deste fornecedor?", há três definições de métrica para criar estas opções de resposta: **Muito satisfeito**, **Um pouco satisfeito**e **Nada satisfeito**.

Procedimento

1. Abra o registro de métrica que você deseja editar.
2. Na lista relacionada **Definições da métrica de avaliação**, clique em **Novo** para criar uma definição de métrica.
3. Preencha os campos:
   - **Exibição:** insira o texto a ser exibido como a opção de resposta.
   - **Valor:** insira um valor numérico, maior ou igual a zero, ao qual a opção de resposta seja igual. Os valores também são usados para calcular os resultados da métrica. Quando você exibe perguntas de avaliação, as definições de métrica aparecem em ordem do menor para o maior valor.
     - O sistema define os valores mínimo e máximo de acordo com os valores de definição da métrica.
     - Para evitar confusão nos relatórios, não há duas definições de métrica para uma determinada métrica com o mesmo valor.
4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Modelos de métrica

Mudar a ordem de uma resposta

Por padrão, a ordem das opções de resposta é estabelecida quando uma pergunta é criada com um tipo de dados de **Opção** ou **Escala Likert**.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

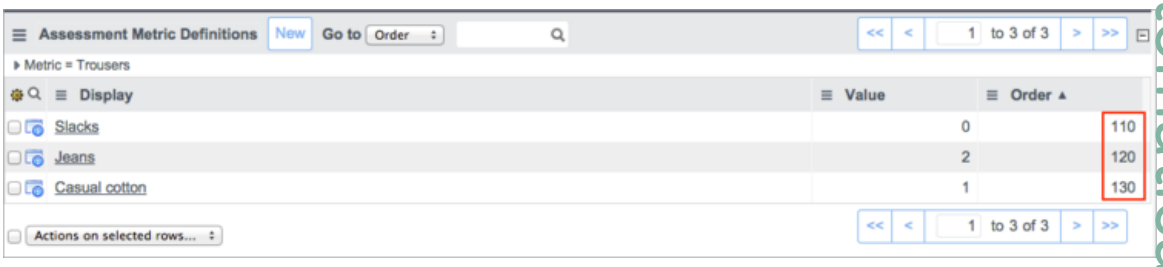
O sistema cria um valor de Ordem para cada opção com base em onde ele aparece na lista original quando você o envia. Essa ordem corresponde à definição de **Valor** que você deu à resposta. A opção com o número de ordem mais baixo aparece primeiro na lista e a opção com o número de ordem mais alto aparece por último. Se você quiser reconfigurar a ordem das opções de resposta, deverá fazer isso editando o campo **Ordem** e não o campo **Valor**.

A coluna **Ordem** está oculta no sistema de base.

Procedimento

1. Acesse o registro da pergunta.
2. Configure a lista relacionada de Definições da métrica de avaliação para exibir a coluna **Ordem**.
3. Edite o número da ordem na lista.

Nota:
A definição **Valor** permanece a mesma para cada opção de resposta após a reorganização.



Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Tipos de métrica e registros avaliáveis

Na aplicação Avaliações, os administradores de avaliação criam e administram tipos de métrica e registros avaliáveis.

Um tipo de métrica define um conjunto de registros que uma organização quer avaliar, como fornecedores, projetos ou funcionários. Para cada tipo, o sistema gera registros avaliáveis exclusivos que vinculam o tipo aos registros que precisam ser avaliados, como os registros individuais dos fornecedores Amazon e Intel. Poderá haver vários registros avaliáveis para o mesmo registro de origem se o registro de origem atender aos critérios para mais de um tipo. Por exemplo, você pode avaliar um registro na tabela Empresa, como Intel, como fornecedor e como fabricante, com diferentes categorias e métricas.

Para obter sugestões de configuração, consulte Tarefas do administrador de avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros avaliáveis

Um registro avaliável vincula um registro de origem que você deseja avaliar, como o registro da empresa na Amazon ou o registro do usuário para um representante de vendas, a um tipo de métrica, como fornecedores ou funcionários.

Você usa avaliações para avaliar o registro avaliável. O sistema gera registros avaliáveis a partir dos registros de origem que correspondem à tabela e às condições definidas no formulário de Tipo de métrica de avaliação. Você avalia os registros avaliáveis com categorias de métrica e métricas, que definem características e valores a serem avaliados. Para tipos de métrica com o tipo de programação **Sob demanda**, você pode gerar avaliações sob demanda a partir do formulário Registro avaliável. Esse método de geração de avaliação facilita a criação e a visualização de questionários curtos ou a obtenção rápida de resultados de avaliação para registros avaliáveis específicos.

Você pode configurar uma descrição de avaliação que inclui informações de vários campos em um registro avaliável e é exibida em várias linhas. Essa configuração fornece ao usuário que está fazendo a avaliação uma descrição mais detalhada e compreensível das informações solicitadas no questionário de avaliação. Crie uma descrição de várias linhas usando títulos de tabela, que podem ser definidos para usar um ou mais campos da tabela selecionada.

Tópicos relacionados

- Usar conjuntos de atualizações para pesquisas e avaliações
- Tipos de métrica e registros avaliáveis
- Exibir um registro avaliável

Criar tipos de métrica e gerar registros avaliáveis

Crie um tipo de métrica, que define uma tabela e condições do filtro que definem um conjunto de registros a serem avaliados.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, a aplicação Vendor Performance fornece o tipo de métrica **Fornecedor**, que define um registro avaliável para cada registro de origem na tabela Empresa [core_company] que tem o campo **Fornecedor** selecionado. Crie um tipo de métrica para cada conjunto de registros que você deseja avaliar, como fornecedores, usuários em uma organização ou projetos.

Além de definir registros avaliáveis, os tipos de métrica também determinam como filtrar os dados da matriz de decisão e definir o tipo de programação, que determina se as avaliações são sob demanda ou programadas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de formulário de métricas

Campo	Descrição
Nome	[Obrigatório] Nome do tipo. Pode ser prático dar ao tipo um nome que indique quais registros ele define.
Duração da avaliação	Quantidade de tempo que os avaliadores têm para concluir os questionários atribuídos, a partir do momento em que a avaliação é gerada. A duração da avaliação define a **Data de vencimento** que aparece nas instâncias de avaliação. As mudanças feitas na duração de uma certificação no formulário Definição do teste de controle de GRC são atualizadas dinamicamente nesse campo. A duração padrão é 14 dias.
Live feed	Marque a caixa de seleção que determina se a exibição do Live Feed deve ser habilitada (selecionada) ou desabilitada (desmarcada) em cartões de pontuação para todos os registros avaliáveis criados a partir deste tipo.
Notificar o gerente se vencida	Caixa de seleção que determina se as notificações por e-mail (selecionadas) de um gerente de usuário deverão ser enviadas quando esse usuário não enviar um questionário atribuído a tempo.
Gerente de avaliação	Gerente para esse tipo de métrica de avaliação. Esses usuários são responsáveis apenas por gerenciar o processo de avaliação e não os resultados. O sistema notifica o gerente de avaliação quando uma avaliação para esse tipo de métrica está atrasada.
Tipo de pontuação	Método de pontuação a ser usado para perguntas com um tipo de dados de certificação. As seleções possíveis são: ○ **Percentual**: pontuação de certificação como um percentual ponderado de respostas corretas para perguntas pontuadas. Quando você seleciona esse tipo de pontuação, as categorias podem ser pontuadas como **Porcentagem**, **Tudo ou nada**. ○ **Tudo ou nada**: requer que todas as respostas para as perguntas do tipo de certificação estejam corretas ou que a pontuação seja zero para a certificação inteira. Quando você seleciona esse tipo de pontuação, as categorias podem ser pontuadas como **Tudo ou nada**.
Fator de escala	[Obrigatório] Número para representar a melhor pontuação possível para os resultados da avaliação. Todos os resultados de avaliações desse tipo são escalonados para esse número. 10 geralmente é um bom fator de escala. **Nota:** Esse campo se torna somente leitura quando ele contém um valor e você salva o tipo de métrica. Escolha um fator de escala com o qual você esteja satisfeito antes de salvar o tipo de métrica.
Configuração da paginação para exibição do Portal de serviços	Especifique como o usuário verá as páginas na área de trabalho ou na exibição do tablet no Portal de serviços. ○ **Categoria**: exiba cada categoria em uma página separada. As categorias aparecem na seguinte ordem: ▪ Cada categoria aparece em sequência em uma página separada para o primeiro registro avaliável ▪ Cada categoria aparece em sequência em uma página separada para o primeiro registro avaliável ▪ e assim por diante

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Pergunta**: exiba cada pergunta em uma página separada. As perguntas aparecem em páginas separadas para dispositivos móveis, independentemente dessa configuração. Cada pergunta aparece para cada categoria conforme descrito para a definição de **Categoria**. ○ **Nenhum**: todos os itens em uma única página – sem paginação Padrão: **categoria** **Nota:** Esse campo é exibido somente quando o Portal de serviços está instalado.
Funções	Funções de usuário adicionais que podem exibir os resultados e acessar registros associados a esse tipo. Usuários com as funções especificadas têm acesso de leitura a esse tipo de registro, bem como a categorias associadas, métricas, registros avaliáveis e cartões de pontuação, usuários de categoria, partes interessadas e matrizes de decisão. **Nota:** Usuários com essas funções não têm acesso aos módulos de avaliações, a menos que também sejam administradores de avaliação. Usuários com essas funções podem navegar até os registros por outros meios, como a partir de campos de referência em instâncias de avaliação. Esse campo fornece a opção de conceder facilmente a determinados usuários acesso a dados de avaliação específicos em casos especiais. Por exemplo, o tipo de métrica **Fornecedor** fornece acesso aos usuários com a função vendor_manager para que eles possam exibir os resultados e comparar os registros avaliáveis ao abrirem cartões de pontuação ou matrizes de decisão na aplicação Vendor Performance.
Assinatura	[Opcional] Confirmação por um destinatário da pesquisa de requisitos, admoestações ou expectativas relacionadas a uma pesquisa. Para obter mais informações, consulte Criar uma assinatura de avaliação.
URL de retorno	Endereço de destino de uma página da Web que é apresentada aos usuários depois que eles enviam uma avaliação para esse tipo de métrica. Quando um URL de retorno é configurado, o conteúdo da anotação final não é exibido.
Estado	[Somente leitura] O estado da avaliação: **Rascunho** ou **Publicado**.
Regra de negócios	[Somente administrador] A regra de negócio que o sistema cria para monitorar a tabela especificada. Quando um novo registro é adicionado à tabela que atende às condições de tipo de métrica, a regra de negócio gera um registro avaliável correspondente. Se alguém mudar a tabela ou as condições do tipo de métrica, o sistema atualizará a regra de negócio para refletir as mudanças. Os registros avaliáveis existentes associados ao tipo de métrica não são afetados.
Tipo de programação	Configuração que determina qual processo de avaliação usar. Selecione **Sob demanda** ou **Programado**.
Trabalho programado	[Somente administrador] Trabalho programado que o sistema cria para gerar avaliações para esse tipo de métrica. Esse campo é preenchido na primeira vez que você salva o registro. O nome do trabalho programado segue o formato <nome do tipo> Criação de avaliação. Os administradores podem configurar uma programação de geração de avaliação recorrente para o tipo de métrica. Esse campo fica visível somente quando o tipo de programação é **Programado**.

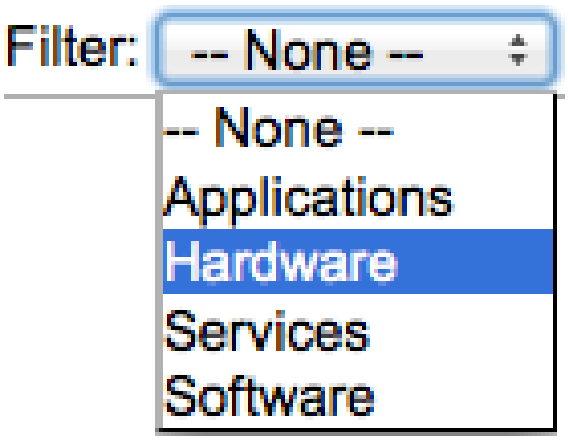
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você mudar o tipo de programação de **Programado** para **Sob demanda**, o sistema excluirá o trabalho programado. Se você mudar o tipo de programação de volta para **Programado**, o sistema criará um trabalho programado. A programação de geração de avaliação anterior não é salva, mas pode ser reconfigurada se desejado.
Método de avaliação	[Somente administrador] Indica o método de avaliação para esse tipo de métrica. O sistema define esse campo com base em como o tipo de métrica é criado. Os métodos de avaliação possíveis são: ○ **Avaliação**: valor de filtro padrão para tipos de métrica. Somente esse método de avaliação usa registros avaliáveis, condições e partes interessadas. ○ **Certificação**: para obter detalhes, consulte Certificações – Legado . ○ **Pesquisa**: para obter detalhes, consulte Definição de pesquisa.
Fator de escala	[Obrigatório] Número para representar a melhor pontuação possível para os resultados da avaliação. Todos os resultados de avaliações desse tipo são escalonados para esse número. **10** geralmente é um bom fator de escala. **Nota:** Esse campo se torna somente leitura quando ele contém um valor e você salva o tipo de métrica. Escolha um fator de escala com o qual você esteja satisfeito antes de salvar o tipo de métrica.
Permitir retomada	Marque a caixa que permite aos usuários modificar suas respostas a uma avaliação, teste, pesquisa ou certificação concluída. Após essa data, o sistema remove a avaliação da página Minhas Avaliações e Pesquisas do usuário.
Ativo	Caixa de seleção que determina se o tipo de métrica está ativo. Quando o tipo de métrica está inativo (desmarcado), a geração de avaliação é desabilitada e os usuários não podem fazer as avaliações existentes.
Descrição	Informações úteis sobre esse tipo. Insira uma descrição clara do tipo e sua finalidade.
Introdução	Conteúdo introdutório a ser exibido em questionários de pesquisa. Considere adicionar o logotipo da empresa, uma mensagem de boas-vindas, informações básicas sobre a pesquisa ou instruções. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Nota final	Conteúdo a ser exibido na tela que aparece quando alguém envia um questionário de avaliação. Considere adicionar uma mensagem de agradecimento, instruções de acompanhamento ou outras informações aplicáveis. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo. As anotações finais não serão exibidas se um **URL de retorno** for especificado.
Enviar notificações	Marque a caixa de seleção para enviar notificações para essa avaliação, pesquisa ou certificação. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Seção Condição	
Tabela	[Obrigatório] Tabela que contém os registros que você deseja avaliar. O sistema cria registros avaliáveis para registros nessa tabela que atendem às condições que você especificar, se houver. O número de registros correspondentes aparece como um link pelo campo **Condição**. O link será atualizado dinamicamente se você alterar a seleção da

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	tabela. Clique no link para abrir a lista de registros correspondentes em uma nova guia ou janela. **Nota:** Funções adicionais são necessárias para exibir os registros em determinadas tabelas. Se você selecionar uma tabela à qual não tem acesso, uma mensagem de aviso será exibida ao lado do campo **Condição**, onde estaria o número de registros correspondentes. Não é possível gerar registros avaliáveis para tabelas para as quais não há funções suficientes.
Impor condição	Marque a caixa que determina o que acontece com os registros avaliáveis quando você muda a tabela ou as condições selecionadas.
Condição	Construtor de condição que define registros específicos para avaliar a partir da tabela selecionada. Se você não especificar condições, o sistema criará registros avaliáveis para todos os registros na tabela selecionada. Clique no ícone Atualizar para atualizar a contagem de registros adjacentes. **Nota:** Se você alterar a tabela ou as condições, deverá clicar em **Gerar registros avaliáveis** para criar registros avaliáveis.
Seção Matrizes de decisão	
Campo de filtro	[Obrigatório] Campo na tabela selecionada que pode ser usado para filtrar resultados em matrizes de decisão e cartões de pontuação. Por exemplo, se a tabela selecionada for **Empresa** [core_company] e você escolher **Tipo de fornecedor** como o campo de filtro: ○ Quando você exibe matrizes de decisão para esse tipo, o menu de matriz de decisão para filtrar itens plotados lista os tipos de fornecedores: **Aplicações**, **Hardware**, **Serviços** e **Software**. 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Em cartões de pontuação para esse tipo, a exibição Médias mostra classificações por tipo de fornecedor.
Condição do filtro	Construtor de condição que define quais registros da tabela estão disponíveis como opções no menu de filtro. Por exemplo, se o campo de filtro for **Tipo de fornecedor** e você criar a condição de filtro **[Name] [does not contain] [Hardware]**, somente os registros com tipos de fornecedor de **Aplicações**, **Serviços** e **Software** serão opções possíveis como filtros de matriz de decisão.
Filtro de matriz padrão	Registro a ser usado como opção de filtro padrão em matrizes de decisão e pontuações. O **Campo de filtro** e a **Condição do filtro** selecionados controlam as opções de registro disponíveis. Para ver os registros, se houver, clique no ícone de atualização ao lado do campo. Considere o caso em que o campo de filtro é do **tipo Fornecedor** e você seleciona **Aplicações** como o filtro de matriz padrão. A opção de filtro em matrizes de decisão para esse tipo é definida como **Aplicações** por padrão. Se você alterar o valor do campo **Tabela** ou **Condição do filtro**, deverá clicar no ícone Atualizar para exibir as opções **Filtro de matriz padrão** atualizadas. Caso contrário, o sistema selecionará a primeira opção disponível nas opções de campo atualizadas quando você salvar o registro.
Listas relacionadas	
Categorias de métrica	Todas as categorias de métrica associadas ao tipo.
Registros Avaliáveis	Todos os registros avaliáveis associados ao tipo. Essa lista relacionada está oculta na exibição Certificação desse formulário.

O botão **Gerar avaliações** é visível para os administradores em determinados casos de avaliações programadas. Não clique no botão até concluir as tarefas de pré-requisito.

4. Quando você estiver satisfeito com as definições de tipo, clique em **Gerar registros avaliáveis** para salvar o registro e criar registros avaliáveis.
   Você deve clicar em **Gerar registros avaliáveis** para criar o conjunto inicial de registros avaliáveis com base na tabela e nas condições especificadas no registro de tipo. Depois disso, o sistema cria um registro avaliável sempre que um novo registro correspondente é criado. **Gerar registros avaliáveis** está localizado em **Links relacionados**.

   Nota:
   Clicar em **Gerar registros avaliáveis** pode acionar a exclusão de registros avaliáveis existentes em determinadas circunstâncias. Para obter mais informações, consulte Impor uma condição para excluir um registro avaliável.

   A página redireciona para a lista de registros avaliáveis criada.

Tópicos relacionados

Médias do cartão de pontuação da avaliação

Programar uma avaliação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipos de programação
- Definir uma programação de geração de avaliação
- Avaliações sob demanda
- Impor uma condição para excluir um registro avaliável
- Tipos de métrica e registros avaliáveis
- Configuração do layout do formulário

Excluir um tipo de métrica

A exclusão de um tipo de métrica envolve a exclusão de muitos registros relacionados.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve excluir alguns desses registros manualmente antes de excluir o tipo, enquanto o sistema exclui outros automaticamente com o tipo.

Procedimento

1. Exclua os registros associados ao tipo a ser excluído:
   - Resultados da avaliação (resultados de métrica e categoria)
   - Instância de avaliação (perguntas e instâncias de avaliação, nessa ordem)
   - Grupos de avaliação
2. Exclua o tipo.

   Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida e alerta que determinados registros associados ao tipo também serão excluídos.
3. Clique em **OK** para excluir o tipo e estes registros relacionados:
   - Trabalho programado para geração de avaliação
   - Regra de negócio para geração de registro avaliável
   - Registros avaliáveis
   - Categorias de métrica
   - Usuários da categoria
   - Partes interessadas
   - Métricas
   - Definições de métrica
   - Matrizes de decisão

Tópicos relacionados

- Tipos de métrica e registros avaliáveis

Exportar uma avaliação

Você pode compartilhar avaliações entre instâncias ServiceNow exportando uma avaliação e importando a avaliação em outra instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Nota:
Os Update Sets estão disponíveis na versão Helsinki e devem ser usados para mover dados de uma instância para outra. Para obter informações sobre conjuntos de atualização, consulte Conjuntos de atualização do sistema .

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O sistema exposta o único arquivo XML que não contém dados de resultado.

O arquivo XML contém um tipo de métrica [asmt_metric_type] e os seguintes registros que estão associados ao tipo:

- Registros avaliáveis [asmt_assessable_record]
- Categorias de métrica [asmt_metric_category]
- Métricas [asmt_metric]
- Definições de métrica [asmt_metric_definition]
- Usuários da categoria [asmt_m2m_category_user]
- Partes interessadas [asmt_m2m_stakeholder]
- Matrizes de decisão [asmt_decision_matrix], [asmt_m2m_xcategory_matrix], and [asmt_m2m_ycategory_matrix]

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Clique com o botão direito do mouse no registro e selecione **Exportar avaliação**.
3. Salve o arquivo XML.

Tópicos relacionados

Importar uma avaliação

Tipos de métrica e registros avaliáveis

Importar uma avaliação

Compartilhe avaliações entre instâncias ServiceNow importando uma avaliação exportada anteriormente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Os Update Sets estão disponíveis na versão Helsinki e devem ser usados para mover dados de uma instância para outra. Para obter informações sobre conjuntos de atualização, consulte Conjuntos de atualização do sistema .

Procedimento

1. Verifique se a instância de destino tem avaliações habilitadas.
2. Siga o procedimento detalhado em Importar um arquivo XML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Exportar uma avaliação

Usar conjuntos de atualizações para pesquisas e avaliações

Use um conjunto de atualizações para capturar mudanças em pesquisas e avaliações.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou survey_admin

Procedimento

Crie um conjunto de atualizações e use-o para fazer mudanças em uma instância de desenvolvimento.

Nota:
Para obter mais informações, consulte System update sets .

Ao desenvolver pesquisas e avaliações, use um conjunto de atualizações para capturar as mudanças e movê-las de uma instância de desenvolvimento para uma instância de produção. Depois que um conjunto de atualizações é criado e marcado como atual, todas as atualizações nas tabelas a seguir são registradas no conjunto de atualizações.

As seguintes tabelas agora estão habilitadas para o conjunto de atualizações e também estendem o arquivo de aplicação:

- Modelos de métrica de avaliação [asmt_template]
- Tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type]
- Definições do modelo de avaliação [asmt_template_definition]
- Definições de métrica de avaliação [asmt_metric_definition]: opções de resposta da pergunta da pesquisa
- Programação [sys_trigger]: trabalhos programados associados à pesquisa
- Categorias de métrica de avaliação [asmt_metric_category]: categorias de pesquisa
- Métricas de avaliação [asmt_metric]: perguntas da pesquisa
- Usuários da categoria de avaliação [asmt_m2m_category_user]: usuários de pesquisa
- Condição do gatilho [asmt_condition]

Criar uma assinatura de avaliação

Uma assinatura em um questionário de avaliação contém *declarações* que podem comunicar direções, uma declaração jurídica ou qualquer texto que você deseja que o destinatário considere.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode exigir que o destinatário marque uma caixa de seleção ou forneça uma assinatura completa para confirmar a aceitação da declaração antes de enviar o formulário. Você pode exibir declarações sem exigir uma assinatura. Uma propriedade de avaliação chamada **Requer autenticação para assinatura do usuário** permite que você exija que os usuários forneçam o nome de usuário e a senha quando uma avaliação solicitar uma assinatura de nome completo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Assinaturas**.

   Todas as assinaturas do sistema aparecem nessa lista.

2. Clique em **Nova**.
3. Preencha e envie o formulário usando os campos na tabela.

Campos de assinatura de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo para essa assinatura
Tipo de assinatura	Tipo de assinatura necessária. As seleções são **Caixa de seleção**, **Nome completo**ou **Somente estipulação**. Se **Somente estipulação** for selecionada, nenhuma assinatura será necessária para enviar a pesquisa. Por padrão, o sistema requer autenticação do usuário para uma entrada de nome completo.
Estipulação	Texto a ser apresentado aos destinatários e que requer confirmação.

Registros avaliáveis

Um registro avaliável vincula um registro de origem que você deseja avaliar, como o registro da empresa na Amazon ou o registro do usuário para um representante de vendas, a um tipo de métrica, como fornecedores ou funcionários.

Você usa avaliações para avaliar o registro avaliável. O sistema gera registros avaliáveis a partir dos registros de origem que correspondem à tabela e às condições definidas no formulário de Tipo de métrica de avaliação. Você avalia os registros avaliáveis com categorias de métrica e métricas, que definem características e valores a serem avaliados. Para tipos de métrica com o tipo de programação **Sob demanda**, você pode gerar avaliações sob demanda a partir do formulário Registro avaliável. Esse método de geração de avaliação facilita a criação e a visualização de questionários curtos ou a obtenção rápida de resultados de avaliação para registros avaliáveis específicos.

Você pode configurar uma descrição de avaliação que inclui informações de vários campos em um registro avaliável e é exibida em várias linhas. Essa configuração fornece ao usuário que está fazendo a avaliação uma descrição mais detalhada e compreensível das informações solicitadas no questionário de avaliação. Crie uma descrição de várias linhas usando títulos de tabela, que podem ser definidos para usar um ou mais campos da tabela selecionada.

Tópicos relacionados

Tipos de métrica e registros avaliáveis

Exibir um registro avaliável

Exibir um registro avaliável

Exiba o formulário Registro avaliável para editar preferências e executar várias ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

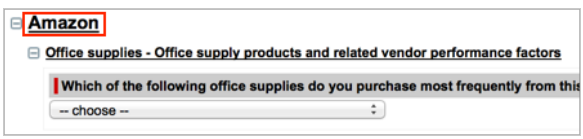
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Registros Avaliáveis**.
2. Abra um registro da lista.
   Por padrão, a lista exibe somente registros avaliáveis com tipos de métrica **Ativos**.
3. No formulário Registro avaliável, edite os campos e execute outras ações conforme necessário (consulte a tabela).

Exibir registros avaliáveis

Campo	Descrição
Nome	[Somente leitura] Nome do registro avaliável com base no Selecione um campo como o valor de exibição da tabela do registro de origem. O nome aparece em questionários de avaliação. 
Fonte	[Somente leitura] Registro de origem ao qual o registro avaliável está vinculado. A **Origem** reflete o nome da tabela e o valor de exibição do registro de origem. Por exemplo, se o campo **Nome** for o valor de exibição da tabela Empresa, o registro avaliável de um registro de empresa chamado **Amazon** terá o valor de **OrigemEmpresa: Amazon**.
Live feed	Marque a caixa que, quando selecionada, cria um grupo de live feed para o registro avaliável, que aparece no cartão de pontuação. Se você desmarcar a caixa de seleção após a criação de um grupo de live feed, o sistema excluirá o grupo de lide feed e todas as suas mensagens.
Tipo	[Somente leitura] Tipo de métrica da qual esse registro avaliável foi gerado.
Matriz de decisão	Marque a caixa que, quando selecionada, permite que os dados de resultados desse registro avaliável apareçam em matrizes de decisão do mesmo tipo de métrica. Matrizes de decisão são gráficos que representa graficamente os resultados da avaliação para vários registros avaliáveis. Se você desmarcar a caixa de seleção, o registro avaliável ainda aparecerá nas matrizes de decisão padrão se você clicar no link relacionado **Exibir matriz** no cartão de pontuação do registro avaliável.
Grupo de live feed	[Somente leitura] Grupo de live feed para esse registro avaliável. Quando você marca a caixa de seleção **Live feed** e salva o registro, o sistema preenche esse campo.
Links relacionados	
Exibir Cartão de Pontuação	Abre o cartão de pontuação do registro avaliável.
Listas relacionadas	
Categoria	Todas as categorias de métrica associadas ao registro avaliável. Um registro avaliável deve ser associado uma categoria para ser elegível para avaliação. Clique em **Editar** para adicionar ou remover associações de categoria. Observe que geralmente é mais eficiente associar registros avaliáveis a categorias usando o formulário Categoria de métrica.
Usuários da categoria	Todas as partes interessadas que podem responder a questionários de avaliação sobre esse registro avaliável. Clique em **Editar** para criar e excluir partes interessadas. Para obter mais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	informações sobre este e outros métodos de criação de partes interessadas, consulte Partes interessadas. Essa lista relacionada está disponível somente quando o tipo de métrica associado tem o tipo de programação **Programado**.

Tópicos relacionados

Tipos de métrica e registros avaliáveis

Impor uma condição para excluir um registro avaliável

Por padrão, o sistema não exclui registros avaliáveis, mesmo se você alterar a tabela ou as condições para o tipo e os registros avaliáveis existentes não corresponderem mais.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema pode ser configurado para que você possa acionar a exclusão de registros avaliáveis que não correspondam ao tipo de tabela e condições.

Procedimento

1. No formulário Tipo de métrica de avaliação, marque a caixa de seleção **Impor condição** para habilitar a exclusão de registros avaliáveis existentes desse tipo que não correspondem à tabela ou às condições especificadas.

   Quando a caixa de seleção está desmarcada, o sistema retém os registros avaliáveis existentes desse tipo, mesmo se eles não corresponderem à tabela e às condições especificadas.

2. Clique em **Gerar registros avaliáveis** para excluir todos os registros avaliáveis associados ao tipo que não correspondem à tabela e às condições atuais.

   O sistema não exclui automaticamente os registros avaliáveis, mesmo se a caixa de seleção **Impor condição** estiver marcada. Você deve clicar em **Gerar registros avaliáveis** com a caixa de seleção marcada sempre que quiser que o sistema exclua registros avaliáveis não correspondentes.

Tópicos relacionados

Tipos de métrica e registros avaliáveis

Excluir um registro avaliável

Quando você exclui um registro avaliável, o sistema exclui todas as partes interessadas do registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Se um registro de origem for excluído, o sistema excluirá o registro avaliável associado. Para excluir o registro de origem, você deve primeiro excluir todos os resultados de métrica e categoria associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Excluir um registro avaliável:

- Para excluir um único registro, abra o registro e clique em **Excluir**.
- Para excluir vários registros, use a lista Registros avaliáveis.

Tópicos relacionados

Tipos de métrica e registros avaliáveis

Adicionar uma categoria de métrica e métrica ao banco de dúvidas para avaliações

Reutilize as categorias de pergunta (categorias de métrica) e as perguntas (métricas) adicionadas ao banco de dúvidas para avaliações. Você pode adicionar categorias de métrica ou métricas do banco de dúvidas a uma avaliação ou da avaliação a um banco de dúvidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Banco de dúvidas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Categoria da métrica, preencha os campos.

Campos da categoria de métrica

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de métrica.
Descrição	Descrição da categoria de métrica.
Métricas totais	Número total de métricas na categoria de métrica. Esse número é atualizado automaticamente quando você adiciona ou exclui métricas da categoria.

4. Clique com o botão direito na barra de título e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada de métricas de avaliação, clique em **Novo**.
6. No formulário Métrica de avaliação, preencha os campos.
   Para obter mais informações sobre os campos de métrica de avaliação, consulte .
7. Clique em **Enviar**.

Configurar categorias de métrica ou métricas para uma pesquisa usando o banco de dúvidas

Reutilize as categorias de pergunta (categorias de métrica) e as perguntas (métricas) do módulo **Banco de dúvidas** ao criar ou atualizar uma pesquisa.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou assessment_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definições de métrica** > **Tipos**.
2. Abra uma definição de avaliação.
3. **Opcional:** Para adicionar categorias de métrica a uma pesquisa do banco de dúvidas na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, selecione **Nova categoria do banco**.
   A caixa de diálogo Nova categoria do banco é exibida com uma lista de todas as categorias de métricas adicionadas ao banco de dúvidas.
   b. Selecione as categorias necessárias e clique em **Adicionar selecionado**.
   Uma cópia da categoria de métrica e das métricas correspondentes é criada na lista relacionada Categorias de métrica.
4. **Opcional:** Para adicionar métricas a uma avaliação do banco de dúvidas na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, abra uma definição da categoria de métrica.
   b. Na lista relacionada Métricas de avaliação, clique em **Nova métrica do banco**.
   A caixa de diálogo Nova métrica do banco é exibida com uma lista de todas as perguntas disponíveis no banco de dúvidas.
   c. Selecione as métricas necessárias e clique em **Adicionar selecionado**.
   Uma cópia da métrica e das definições de métrica correspondentes é criada na lista relacionada Métricas de avalição da categoria.
5. **Opcional:** Para adicionar categorias de métrica a um banco de dúvidas de uma avaliação na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, abra uma definição da categoria de métrica.
   b. Clique em **Adicionar ao banco de dúvidas**.
   Uma cópia da categoria é criada junto com suas métricas e definições de métrica no banco de dúvidas.
6. **Opcional:** Para adicionar uma métrica a um banco de dúvidas de uma avaliação na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, abra uma definição da categoria de métrica.
   b. Na lista relacionada Métricas de avaliação, abra a definição de métrica necessária.
   c. Clique em **Adicionar ao banco de dúvidas**.
   A caixa de diálogo Adicionar ao banco de dúvidas é exibida.
   d. No campo **Escolha um banco de dúvidas para adicionar esta pergunta/métrica**, selecione uma categoria de métrica à qual você deseja adicionar essa métrica e clique em **OK**.
   Uma cópia da métrica e as definições correspondentes da métrica são criadas para a categoria selecionada no banco de dúvidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copiar uma avaliação

Crie uma cópia de uma avaliação com pelo menos uma categoria para reduzir o esforço de criar outra avaliação com dados semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as perguntas associadas (tipo), configurações, categorias, métricas, regras de separação de domínio e categorias baseadas em função são copiadas. Usuários atribuídos, usuários de categoria, instâncias e condições do gatilho não são copiados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Selecione um tipo de métrica de avaliação.
3. Na barra de título, clique em **Copiar**ou clique no ícone de menu e selecione **Copiar**.

Criar um modelo de métrica

Crie um modelo de métrica para definir escalas de classificação reutilizáveis para avaliar métricas sem script.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Modelos**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Modelo de métrica de avaliação, preencha o campo **Nome**.
4. Para usar imagens para opções de modelo, como para perguntas de escala de imagem, selecione **Permitir imagem**.
5. Clique em **Enviar**.
6. Na lista relacionada **Definições do modelo de avaliação**, clique em **Novo**.
   Crie uma definição de modelo para cada opção de resposta que você deseja que apareça em uma pergunta de avaliação.
7. Preencha os seguintes campos:
   - **Exibição:** insira o texto a ser exibido como a opção de resposta.
   - **Valor:** insira um valor numérico, maior ou igual a zero, ao qual a opção de resposta seja igual. Valores são usados em cálculos de resultados.
   - **Imagem selecionada**: clique para adicionar a imagem a ser usada no estado selecionado.
   - **Imagem não selecionada**: clique para adicionar a imagem a ser usada no estado não selecionado.

   Quando você exibe perguntas de avaliação que usam modelos, as opções de resposta aparecem do menor para o maior valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica:
Para evitar confusão nos relatórios, não há duas definições de modelo para um determinado modelo com o mesmo valor.

8. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

- Métricas de avaliação
- Criar uma categoria de métricas para uma categoria
- Criar uma definição da métrica de avaliação

Modelos de métrica

Os modelos de métrica definem escalas de classificação reutilizáveis para avaliar métricas sem script.

Cada opção de resposta na escala é definida como uma definição de modelo, bem como uma definição de métrica. Por exemplo, o modelo de métrica chamado Satisfação contém as seguintes definições de modelo: **Muito satisfeito**, **Satisfeito**, **Neutro**, **Insatisfeito** e **Muito insatisfeito**.

Modelos de métrica estão disponíveis para métricas que têm **Modelo** como o tipo de dados. Os modelos de métrica a seguir estão disponíveis por padrão.

Modelos de métrica padrão

Nome	Definição do modelo de avaliação
Likert 5	Discordo plenamente, Discordo, Neutro, Concordo, Concordo plenamente
Satisfação	Muito insatisfeito, Insatisfeito, Neutro, Satisfeito, Muito satisfeito
Frequência	Nunca, Raramente, Às vezes, Na maioria das vezes, Sempre
Valor	Nenhum, Poucos, Valor médio, Muitos, Bastante
Tamanho	Muito pequeno, Pequeno, Médio, Grande, Muito grande
Qualidade	Muito ruim, Ruim, Médio, Bom, Muito bom
Complexidade	Muito complexo, Complexo, Moderado, Simples, Muito simples

Tópicos relacionados

- Métricas de avaliação
- Criar uma definição da métrica de avaliação

Atualizar um valor mínimo e máximo de métrica para corresponder a um modelo

Para que os resultados da avaliação sejam calculados corretamente, os valores Mínimo e Máximo de uma métrica que usa um modelo devem ser iguais ao menor e ao maior valor de definição de modelo, respectivamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando o sistema define os campos **Mínimo** e **Máximo** quando você cria uma métrica do tipo de dados do modelo, com base nos valores de definição do modelo. No entanto,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

esses campos não serão atualizados para métricas existentes se você adicionar uma nova definição de modelo a um modelo ou se você atualizar o Valor de uma definição de modelo existente. Se o novo Valor for menor do que o valor mínimo de qualquer métrica que usa o modelo ou maior que o valor máximo, atualize as métricas de acordo.

Para editar os valores mínimo e máximo de uma pergunta que tem o tipo de dados Modelo:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Métricas**.
2. Configurar Configure o layout da lista para mostrar as colunas **Mínimo** e **Máximo**.
3. Execute a seguinte condição de filtro de lista: [Template] [is] [<select the template you updated>].
4. Certifique-se de que os valores Mínimo e Máximo correspondam ao menor e ao maior Valor de definição do modelo selecionado, respectivamente.

   Se os valores não corresponderem, edite os valores Mínimo e Máximo diretamente na lista.

Nota:
Quando o tipo de dados é Modelo, uma política de IU impede a edição de Mínimo e Máximo no formulário.

Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Criar uma categoria de métricas para uma categoria

Criar uma definição da métrica de avaliação

Usuários e partes interessadas da categoria

Os usuários que fazem avaliações são indivíduos em sua organização que têm conhecimento específico das categorias de avaliação e dos registros que estão sendo avaliados.

Uma pessoa qualificada para responder a perguntas de avaliação de métricas em uma categoria específica se torna um usuário de categoria quando associada a essa categoria. Um usuário de categoria se torna uma parte interessada quando associado a um registro avaliável específico.

O sistema determina quais registros avaliáveis e perguntas um usuário recebe, observando as categorias de métrica e os registros avaliáveis dos quais esses usuários são partes interessadas. Os administradores de avaliação podem criar e gerenciar usuários e partes interessadas da categoria.

Nota:
Usuários de categoria e partes interessadas são usados somente para avaliações programadas.

Usuários da categoria

Usuários de categoria são usuários que podem responder potencialmente a perguntas de avaliação sobre uma categoria de métrica específica para avaliações programadas. Os usuários da categoria devem ter conhecimento especial das categorias e das métricas que essas categorias contêm. Um usuário de categoria se torna uma parte interessada quando associado a um registro avaliável. Crie pelo menos um usuário de categoria para cada categoria que você deseja usar para questionários de avaliação. Não há necessidade de usuários de categoria se a categoria contém apenas métricascom script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Partes interessadas

Uma parte interessada é um usuário de categoria com conhecimento de produto ou serviço específico, que está associado a um registro avaliável. Uma parte interessada está familiarizada com o registro avaliável e todas as métricas dentro de uma categoria específica. O mesmo usuário de categoria pode ser associado a vários registros avaliáveis. Nesse caso, o sistema cria um registro de parte interessada para cada associação.

Existem várias maneiras de criar partes interessadas:

- Configure o sistema para criar partes interessadas automaticamente.
- Associe vários usuários de categoria a vários registros avaliáveis.
- Associe vários usuários de categoria a um registro avaliável.
- Associe um usuário de categoria a um registro avaliável.

Nota:
Certifique-se de estabelecer o usuário desejado e as associações de registro avaliáveis para as categorias antes de tentar criar partes interessadas.

Tópicos relacionados

Criar um usuário de categoria

Associar vários usuários de categoria a vários registros avaliáveis

Associar vários usuários de categoria a um registro avaliável

Associar um usuário de categoria a um registro avaliável

Excluir uma parte interessada para vários registros avaliáveis

Excluir uma parte interessada para um registro avaliável

Criar um usuário de categoria

Crie usuários de categoria associando usuários no sistema a categorias de métrica.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao criar usuários de categoria, escolha usuários que tenham conhecimento e possam responder a perguntas dessa categoria. Por exemplo, um agente de compras é um bom usuário de categoria para métricas que avaliam as práticas de desconto de um fornecedor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definições de métrica** > **Categorias**.
2. Abra um registro de categoria.

   Nota:
   A categoria deve ser associada a um tipo de métrica que tenha o **Tipo de programação** definido como **Programado**.

3. Na lista relacionada **Usuários**, clique em **Editar**.
4. Selecione os usuários apropriados para esta categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Usuários e partes interessadas da categoria
- Associar vários usuários de categoria a vários registros avaliáveis
- Associar vários usuários de categoria a um registro avaliável
- Associar um usuário de categoria a um registro avaliável
- Excluir uma parte interessada para vários registros avaliáveis
- Excluir uma parte interessada para um registro avaliável

Criar partes interessadas automaticamente

Você pode configurar o sistema para criar partes interessadas automaticamente a partir de todos os usuários de categoria e registros avaliáveis associados a uma categoria usando a caixa de seleção **Criar partes interessadas** no formulário Categoria de métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

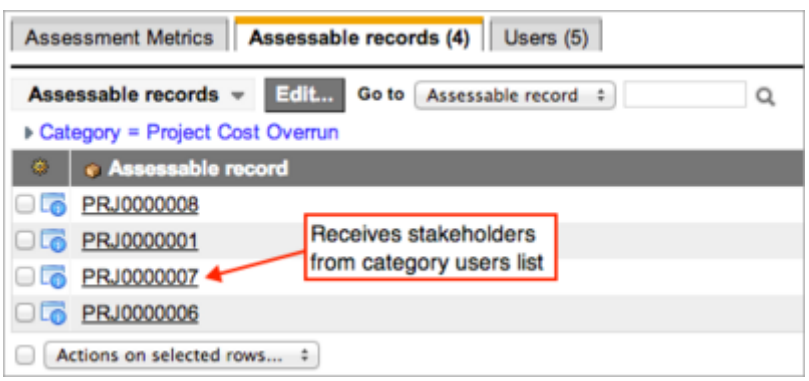
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você associar um usuário à categoria, o sistema tornará o usuário da categoria resultante uma parte interessada para todos os registros avaliáveis associados à categoria. Da mesma forma, se você associar um novo registro avaliável à categoria, o sistema tornará todos os usuários da categoria partes interessadas para esse registro, caso ainda não sejam partes interessadas.

Nota:
Use a caixa de seleção **Criar partes interessadas** com cuidado. Você pode acabar com mais partes interessadas do que deseja e uma grande quantidade de dados de avaliação desnecessários. A criação automática de parte interessada é mais adequada para implementações de avaliação em que os usuários de categoria têm conhecimento sobre todos ou a maioria dos registros avaliáveis associados a cada categoria.

Procedimento

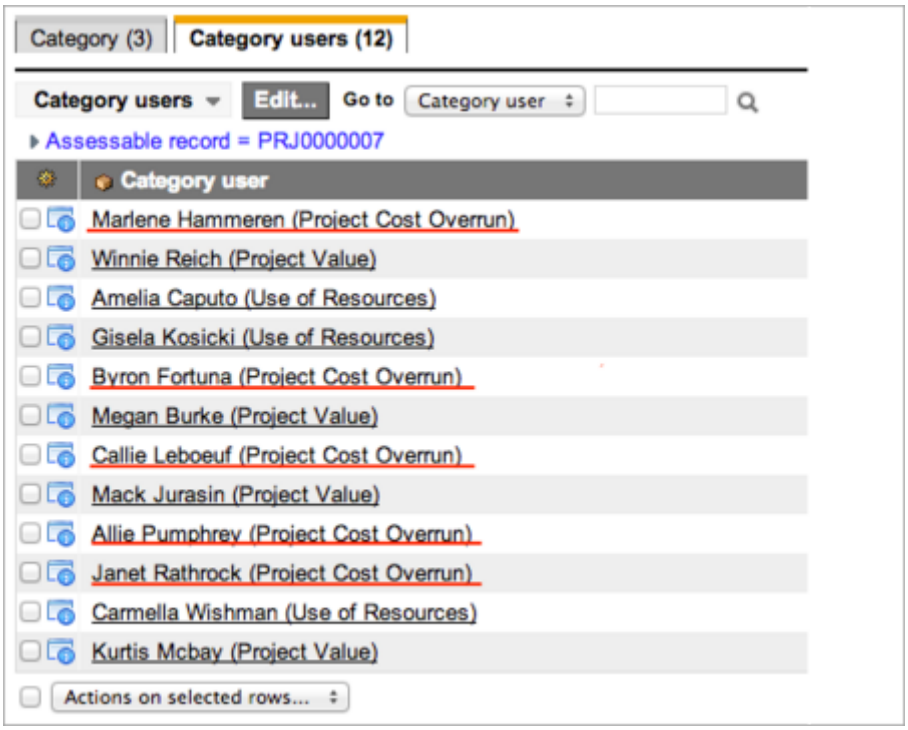
1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Categorias**.
2. Selecione uma categoria
3. Associe usuários de categoria e registros avaliáveis à categoria.
4. Marque a caixa de seleção **Criar partes interessadas**.
5. Clique em **Atualizar**.
   Todos os usuários da categoria são associados a todos os registros avaliáveis como partes interessadas.
6. Na lista relacionada **Registros avaliáveis**, clique em **Editar**.
7. Usando a caixa de listagem dupla, associe um registro avaliável à categoria.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **Salvar**.
   O sistema torna todos os usuários da categoria partes interessadas para o novo registro avaliável.



9. Exclua as partes interessadas conforme necessário.

Tópicos relacionados

- Usuários e partes interessadas da categoria
- Criar um usuário de categoria
- Associar vários usuários de categoria a vários registros avaliáveis
- Associar vários usuários de categoria a um registro avaliável
- Associar um usuário de categoria a um registro avaliável
- Excluir uma parte interessada para vários registros avaliáveis
- Excluir uma parte interessada para um registro avaliável

Associar vários usuários de categoria a vários registros avaliáveis

O assistente da lista de partes interessadas no módulo Criar partes interessadas é a maneira mais eficiente de associar vários usuários de categoria a vários registros avaliáveis em uma única interface.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode selecionar usuários de categoria de uma categoria por vez.

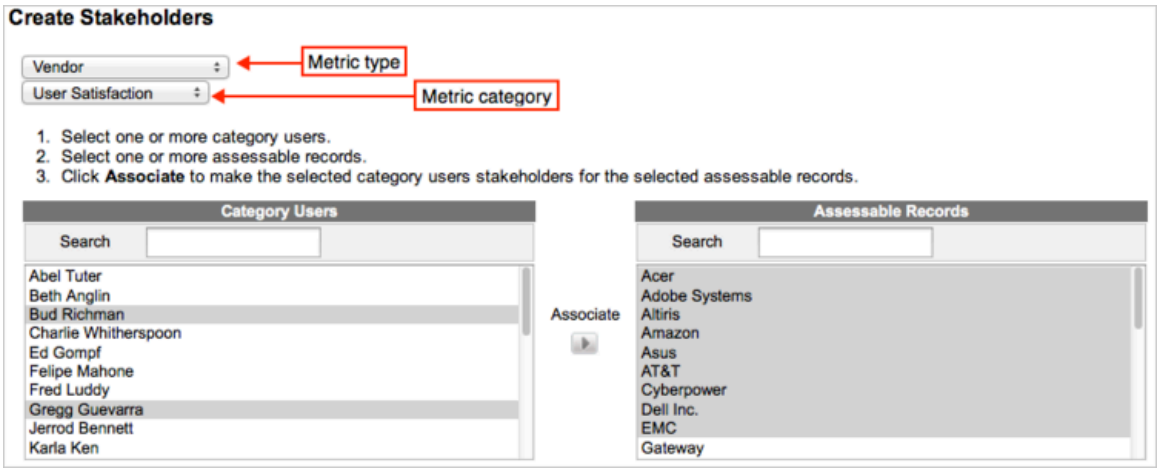
Nota:
Você não pode editar ou excluir partes interessadas usando o assistente de lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Avançado** > **Criar Partes Interessadas**.
   O auxiliar da lista de partes interessadas é exibido.



2. Selecione um tipo de métrica na lista de tipos disponíveis.

> **Nota:**
> Somente tipos de métrica para avaliações programadas estão disponíveis. As avaliações sob demanda não usam usuários de categoria ou partes interessadas.

3. Selecione uma categoria na lista de categorias disponíveis.

> **Nota:**
> Somente categorias no tipo de métrica selecionado estão disponíveis.

   O sistema preenche as listas de **Usuário de categoria** e **Registros avaliáveis** com usuários de categoria e registros avaliáveis associados à categoria selecionada.

4. Selecione um ou mais usuários da categoria na lista **Usuários da categoria**.
5. Selecione um ou mais registros avaliáveis na lista **Registros avaliáveis**.
6. Clique na seta **Associar** entre as listas para concluir a associação.
   Uma mensagem acima do auxiliar de lista informa que os usuários da categoria selecionada agora são partes interessadas dos registros avaliáveis selecionados.

Tópicos relacionados

- Usuários e partes interessadas da categoria
- Criar um usuário de categoria
- Associar vários usuários de categoria a um registro avaliável
- Associar um usuário de categoria a um registro avaliável
- Excluir uma parte interessada para vários registros avaliáveis
- Excluir uma parte interessada para um registro avaliável

Excluir uma parte interessada para vários registros avaliáveis

É possível excluir partes interessadas para vários registros avaliáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Avançado** > **Partes Interessadas na Avaliação**.
2. Classifique a lista por **Registro avaliável** ou **Usuário de categoria**, dependendo da perspectiva desejada.
3. Marque a caixa de seleção de cada parte interessada que você deseja excluir.
4. Selecione **Excluir** na lista de seleção **Ações**.
5. Clique em **OK** para confirmar a ação.
   O sistema exclui as partes interessadas.

Tópicos relacionados

Usuários e partes interessadas da categoria

Criar um usuário de categoria

Associar vários usuários de categoria a vários registros avaliáveis

Associar vários usuários de categoria a um registro avaliável

Associar um usuário de categoria a um registro avaliável

Excluir uma parte interessada para um registro avaliável

Associar um usuário de categoria a um registro avaliável

Crie uma única parte interessada usando a lista no módulo de Partes interessadas da avaliação.

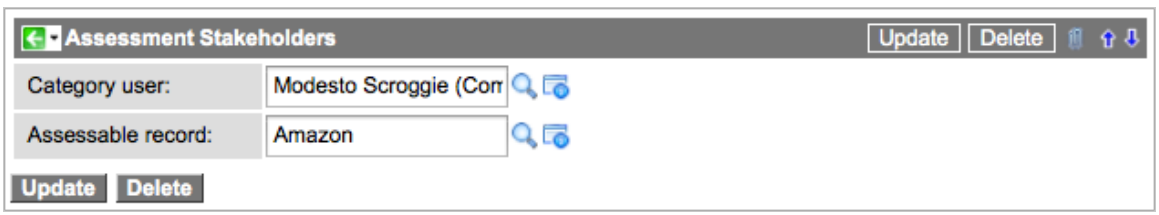
Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Associe qualquer usuário de categoria a qualquer registro avaliável.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Avançado** > **Partes Interessadas na Avaliação**.
2. Clique em **Nova**. No formulário Partes interessadas da avaliação, preencha os campos:
   - **Usuário da categoria** selecione um usuário da categoria.
   - **Registro avaliável**: selecione um registro avaliável.
3. Clique em **Enviar**.

Resultado
O usuário da categoria selecionada agora é parte interessada do registro avaliável selecionado. Para verificar a associação, navegue até o registro avaliável e observe que o usuário da categoria selecionada está na lista relacionada Usuários da categoria.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Não crie partes interessadas de usuários de categoria e registros avaliáveis de diferentes tipos de métrica.

Tópicos relacionados

- Usuários e partes interessadas da categoria
- Criar um usuário de categoria
- Associar vários usuários de categoria a um registro avaliável
- Associar vários usuários de categoria a vários registros avaliáveis
- Excluir uma parte interessada para vários registros avaliáveis
- Excluir uma parte interessada para um registro avaliável

Associar vários usuários de categoria a um registro avaliável

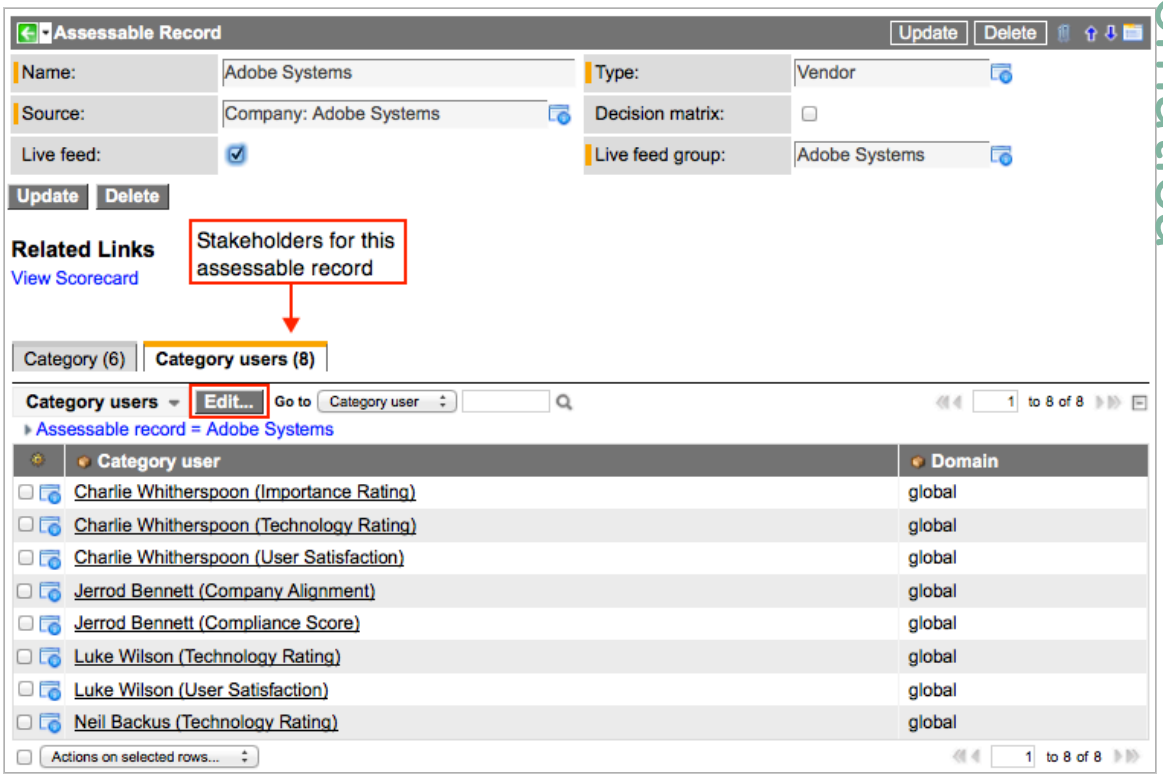
Crie várias partes interessadas para um único registro avaliável a partir do formulário Registro avaliável.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode editar ou excluir partes interessadas do formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Registros Avaliáveis**.
2. Abra um registro da lista.
3. Na lista relacionada **Usuários da categoria**, clique em **Editar**.
   Esses usuários da categoria são as partes interessadas para esse registro avaliável.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Adicione usuários da categoria para criar partes interessadas ou remova usuários da categoria para excluir partes interessadas.
   O sistema mostra apenas usuários da categoria para categorias associadas ao registro avaliável. Por exemplo, se um registro avaliável estiver associado somente às categorias de Pontuação de conformidade e Classificação de suporte, os usuários da categoria de Satisfação do usuário não serão listados.

Tópicos relacionados

- Usuários e partes interessadas da categoria
- Criar um usuário de categoria
- Associar vários usuários de categoria a um registro avaliável
- Associar um usuário de categoria a um registro avaliável
- Excluir uma parte interessada para vários registros avaliáveis
- Excluir uma parte interessada para um registro avaliável

Excluir uma parte interessada para um registro avaliável

É possível excluir partes interessadas para um registro avaliável.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Registros Avaliáveis**.
2. Abra um registro avaliável.
3. Na lista relacionada **Usuários da categoria**, marque a caixa de seleção de cada parte interessada que você deseja excluir.
4. Selecione **Excluir** na lista de seleção **Ações**.
5. Clique em **OK** para confirmar a ação.
   O sistema exclui as partes interessadas.

Tópicos relacionados

- Usuários e partes interessadas da categoria
- Criar um usuário de categoria
- Associar vários usuários de categoria a vários registros avaliáveis
- Associar vários usuários de categoria a um registro avaliável
- Associar um usuário de categoria a um registro avaliável
- Excluir uma parte interessada para vários registros avaliáveis

Avaliações sob demanda

Avaliações sob demanda podem ser geradas para tipos de métrica com o campo *Tipo de programação* definido como *Sob demanda*.

Para que o sistema gere avaliações sob demanda corretamente, o tipo de métrica deve estar ativo e publicado. O tipo de métrica também deve ser associado a pelo menos uma categoria de métrica. Essa categoria de métrica deve ser associada a um ou mais de cada um dos seguintes itens:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registro avaliável
- Métrica

Por padrão, um administrador de avaliação pode gerar uma avaliação sob demanda para um registro avaliável ou vários registros avaliáveis.

Tópicos relacionados

Geração da avaliação

Avaliações programadas

Gerar uma avaliação sob demanda para vários registros avaliáveis

Exibir uma instância de avaliação

Limpar os dados da avaliação

Gerar uma avaliação sob demanda

Use avaliações sob demanda para se familiarizar com o processo de avaliação básico e testar seus questionários usando a configuração mínima.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecione os *registros avaliáveis* para avaliar, criar as categorias e perguntas e, em seguida, atribuir uma avaliação a um usuário no sistema. *Partes interessadas* pré-configuradas não são usadas para avaliações sob demanda.

Procedimento

1. Crie um tipo de métrica e defina o **Tipo de programação** como **Sob demanda** para permitir o teste da configuração de avaliação.
2. Gere os registros avaliáveis para o tipo de métrica que você criou.
3. Crie as categorias de métricas necessárias para avaliar os registros avaliáveis selecionados.
4. Crie uma ou mais perguntas de avaliação, ou métricas, para cada categoria.
5. Publique a avaliação.
6. Execute uma avaliação sob demanda para testar suas categorias e métricas.
7. Analise as classificações de avaliação em um cartão de pontuação de avaliação ou matriz de decisão.

Tópicos relacionados

Avaliações

Gerar uma avaliação sob demanda para um registro avaliável

Quando você gera uma avaliação sob demanda do formulário de Registro avaliável, a avaliação resultante contém perguntas das categorias associadas ao registro avaliável.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Publique a avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Registros Avaliáveis**.
2. Abra um registro avaliável associado a um tipo de métrica que tenha o tipo de programação **Sob demanda**.
3. Para atribuir a avaliação a usuários configurados na guia **Avaliadores** da avaliação, e outros usuários especificados, execute estas etapas.
   a. No formulário Tipo de métrica de avaliação, clique em **Atribuir avaliação**.
   b. Selecione um usuário na lista de avaliadores recentes ou selecione um usuário diferente.
   c. Clique em **OK**.
4. Para atribuir a avaliação a usuários configurados na guia **Avaliadores** da avaliação, clique em **Atribuir a avaliadores**.

Resultado

O sistema gera uma instância de avaliação atribuída aos usuários selecionados.

Tópicos relacionados

Geração da avaliação

Avaliações programadas

Limpar os dados da avaliação

Gerar uma avaliação sob demanda para vários registros avaliáveis

Quando você gera uma avaliação sob demanda do formulário Tipo de métrica de avaliação, a avaliação resultante contém perguntas das categorias associadas a quaisquer registros avaliáveis para o tipo de métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Publique a avaliação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, se houver 15 registros avaliáveis associados a pelo menos uma categoria com métricas de avaliação, a avaliação conterá perguntas para todos os 15 registros avaliáveis.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Abra um tipo de métrica que tenha o tipo de programação **Sob demanda**.
3. Para atribuir a avaliação a usuários configurados na guia **Avaliadores** da avaliação, e outros usuários especificados, execute estas etapas.
   a. No formulário Tipo de métrica de avaliação, clique em **Atribuir avaliação**.
   b. Selecione um usuário na lista de avaliadores recentes ou selecione um usuário diferente.
   c. Clique em **OK**.
4. Para atribuir a avaliação a usuários configurados na guia **Avaliadores** da avaliação, clique em **Atribuir a avaliadores**.

Resultado

O sistema gera uma instância de avaliação atribuída aos usuários selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Geração da avaliação
- Gerar uma avaliação programada manualmente
- Grupos de avaliação
- Limpar os dados da avaliação

Gerar uma avaliação com a API sob demanda

Os botões Atribuir avaliação chamam uma API para gerar avaliações sob demanda.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Para gerar uma avaliação, chame a API AssessmentCreation a partir de qualquer script no sistema, como uma regra de negócio ou um script de cliente.
2. Use os sys_ids destes itens:
   - Um registro avaliável para avaliar. O registro avaliável deve ser associado a um tipo sob demanda e a pelo menos uma categoria que contenha métricas sem script.
   - Um ou mais usuários que devem realizar a avaliação. A API gera um questionário sobre o registro avaliável especificado para cada usuário.

Tópicos relacionados

- Geração da avaliação
- Avaliações programadas
- Gerar uma avaliação programada manualmente
- Gerar uma avaliação de tipo de fornecedor manualmente
- Definir uma programação de geração de avaliação
- Instâncias de Avaliação
- Exibir uma instância de avaliação
- Limpar os dados da avaliação

Avaliações programadas

O sistema gera um trabalho programado exclusivo para cada tipo de métrica com o campo **Tipo de programação** definido como **Programado**.

O sistema gera um trabalho programado exclusivo para cada tipo de métrica com o campo **Tipo de programação** definido como **Programado**. Cada trabalho programado gera componentes de avaliação para o tipo de métrica relacionado. Por padrão, o trabalho programado é executado quando um administrador o executa manualmente, mas os administradores podem definir uma programação para gerar avaliações automaticamente de forma recorrente.

Para que o sistema gere avaliações programadas, o tipo de métrica deve estar ativo e publicado. O tipo de métrica também deve ser associado a pelo menos uma categoria de métrica. Essa categoria de métrica deve ser associada a um ou mais de cada um dos seguintes itens:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Registro avaliável
- Parte interessada associada a um dos registros avaliáveis
- Métrica

Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Programar uma avaliação

Depois de avaliar seus questionários usando avaliações sob demanda, edite suas categorias e métricas conforme necessário, redefina o registro de tipo de métrica e selecione os usuários qualificados para avaliar os registros avaliáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Abra o tipo de métrica que você criou para a avaliação sob demanda e defina o **Tipo de programação** como **Programado**.
2. Verifique se as categorias e métricas que você criou para a avaliação sob demanda estão corretas.
3. Crie usuários de categoria que tenham conhecimento especial de suas categorias.
4. Crie partes interessadas associando usuários de categoria a registros avaliáveis específicos.
5. Defina uma programação para geração de avaliação automática ou gere a avaliação manualmente.

   Nota:
   Esse procedimento deve ser realizado por um administrador do sistema.

6. Configure notificações por e-mail para lembrar os usuários de suas avaliações atribuídas e para relatar aos gerentes quando um funcionário perde um prazo de avaliação.
7. Analise as classificações de avaliação em um cartão de pontuação de avaliação ou matriz de decisão.

Tópicos relacionados

Avaliações

Tipos de programação

Você pode programar avaliações para usuários pré-configurados ou enviá-las para qualquer usuário sob demanda.

Avaliações sob demanda requerem menos configuração. Avaliações programadas definem usuários, ou partes interessadas, que têm conhecimento específico dos registros que estão sendo avaliados e enviam automaticamente questionários de avaliação para esses usuários em intervalos programados. A prática recomendada é configurar uma avaliação sob demanda primeiro para se familiarizar com o processo e testar seus questionários. Quando estiver satisfeito com suas categorias e perguntas, reconfigure para uma avaliação programada. Esses caminhos de configuração são os mais fáceis para ambos os tipos de avaliação. Consulte os Termos-chave para obter as definições dos termos usados nesses procedimentos.

Tópicos relacionados

Avaliações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir uma programação de geração de avaliação

É possível definir programações de geração de avaliação. Você deve definir uma programação para cada tipo de métrica individualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Abra o registro do tipo de métrica apropriado.
3. Clique no ícone de referência ao lado do campo **Trabalho programado** para abrir o registro do Item de programação.
4. Localize o campo **Tipo de gatilho** e defina uma programação recorrente para o trabalho programado.

   Por exemplo, se você quiser gerar componentes de avaliação a cada mês, selecione o tipo de gatilho **Intervalo** ou **Repetição** e especifique um valor de **Repetição** de 30 dias. Como alternativa, selecione **Dia no mês** e especifique um tempo de execução e um dia de execução no mês.

   A frequência ideal de geração de avaliação é subjetiva. Ao definir a programação, tenha em mente o número de registros a serem avaliados, a frequência com que sua organização requer resultados de avaliação atualizados, o tempo e o esforço necessários dos usuários para concluir as avaliações e outros fatores relevantes.

Publicar um tipo de métrica

Antes de ser possível gerar avaliações, um administrador de avaliação deve publicar o tipo de métrica associado.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O campo **Estado** no formulário Tipo de métrica de avaliação indica se o tipo é publicado. O estado padrão é **Rascunho**, o que desativa o sistema de gerar avaliações.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Abra um registro de tipo de métrica e clique em **Publicar**.

   O botão **Publicar** estará disponível somente se o estado for **Rascunho** e houver pelo menos uma métrica associada ao tipo.

Nota:
Um tipo de métrica não pode ser movido de volta para o estado **Rascunho** depois de ser publicado.

Gerar uma avaliação programada manualmente

Os administradores podem gerar avaliações programadas manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use essa opção, por exemplo, se você definiu uma programação, mas deseja gerar avaliações antes da próxima data de execução programada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Abra o registro do tipo de métrica apropriado.
3. Clique em **Gerar avaliações** para acionar o trabalho programado imediatamente.

Nota:
Certifique-se de clicar em **Gerar avaliações**, não em **Gerar registros avaliáveis**.

Gerar uma avaliação de tipo de fornecedor manualmente

O recurso de desempenho do fornecedor fornece um método direto de geração de avaliações para o tipo de métrica do fornecedor.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Vendor Performance** > **Administrador** > **Gerar Avaliações**.
2. Clique em **Gerar avaliações** para executar o trabalho programado para o tipo de **Fornecedor**.

Limpar os dados da avaliação

O processo de avaliação gera uma quantidade considerável de dados, alguns dos quais não são úteis após um curto período de tempo.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de avaliação gera uma quantidade considerável de dados, alguns dos quais não são úteis após um curto período de tempo. As avaliações incluem um trabalho programado chamado *Remove Old Assessment Data* que está disponível somente para administradores. O trabalho programado removerá esses itens se eles tiverem mais de um ano:

- Questões sobre instância de avaliação
- Instâncias de Avaliação
- Resultados da métrica

Por padrão, o trabalho programado é executado manualmente. Os administradores podem configurar o trabalho programado para ser executado automaticamente em uma programação recorrente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Trabalhos programados**.
2. Abra o registro **Remover dados de avaliação antigos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No formulário Item de programação, defina o campo **Tipo de gatilho** para executar o trabalho programado em uma programação recorrente.

   É recomendável definir o trabalho programado para ser executado semanalmente ou mensalmente.

4. **Opcional:** Clique em **Executar agora** para executar o trabalho programado.

Instâncias de Avaliação

Uma instância de avaliação representa uma ocorrência de um questionário atribuído a um usuário.

O sistema gera instâncias de avaliação somente quando as condições necessárias são atendidas, conforme descrito em Avaliações programadas e Avaliações sob demanda, e há métricas sem script em pelo menos uma categoria.

Quando o sistema gera avaliações programadas para um tipo de métrica, cada instância de avaliação contém perguntas sobre registros avaliáveis e categorias relacionadas à parte interessada à qual ela foi atribuída.

Exemplo:

Lembre-se de que pode haver vários registros de parte interessada associados a um registro de usuário. Minh Leclare é uma parte interessada para esses itens relacionados ao tipo de métrica **Fornecedor**:

Registros avaliáveis

Registro avaliável	Categoria
Amazon	Satisfação do usuário
Acme	Satisfação do usuário
Acme	Confiabilidade
Cisco	Confiabilidade

Quando o sistema gera uma avaliação programada, uma instância de avaliação é atribuída a Minh para avaliar a Amazon, a Acme e a Cisco, respondendo a perguntas das categorias como parte interessada. Supondo que haja três perguntas na categoria Satisfação do usuário e seis perguntas em Confiabilidade, o questionário de Minh contém três perguntas sobre a Amazon, nove perguntas sobre a Acme e seis perguntas sobre a Cisco.

Quando o sistema gera uma avaliação sob demanda do formulário de registro avaliável, a instância de avaliação contém perguntas sobre o registro avaliável e todas as suas categorias associadas. Quando o sistema gera uma avaliação sob demanda do formulário de registro avaliável, a instância de avaliação contém perguntas sobre todos os registros avaliáveis do tipo de métrica e todas as suas categorias associadas.

Exibir uma instância de avaliação

Uma instância de avaliação representa uma ocorrência de um questionário atribuído a um usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: survey_admin, assessment_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Instâncias de Avaliação**.
   Os seguintes submódulos estão disponíveis com base no estado das instâncias:
   - **Pronto para participar**: exibe as instâncias de avaliação que estão prontas para serem realizadas pelo usuário. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
   - **Em andamento**: exibe as instâncias de avaliação que estão em andamento. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
   - **Concluído**: exibe as instâncias de avaliação que estão concluídas. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem decrescente pelo campo **Assumidas em**.
   - **Cancelado**: exibe as instâncias de avaliação que foram canceladas. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
   - **Todos**: exibe as instâncias de avaliação em todos os estados. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
2. Clique em um número de instância de avaliação para abrir o registro do submódulo necessário.

Por padrão, os campos na tabela a seguir são exibidos no formulário de Instância de avaliação para todos os submódulos que não estão **Concluídos**.

Nota:
Ao abrir uma instância no submódulo **Concluído**, você é redirecionado para a página Resposta do usuário.

Campo	Descrição
Número	Número de registro gerado automaticamente.
Tipo de métrica	Tipo de métrica desta avaliação.
Grupo de avaliação	Grupo de avaliação ao qual o resultado da métrica pertence.
Prazo	Data em que a instância de avaliação deve ser concluída O sistema preenche a data de vencimento a partir do valor no campo **Duração da avaliação** do tipo de métrica. O sistema gera notificações por e-mail relacionadas à data de vencimento. **Nota:** Por padrão, o sistema executa o script `Cancelar avaliações expiradas` a cada 30 dias para cancelar as instâncias de teste, avaliação e de pesquisa expiradas que estão nos estados Trabalho em andamento ou Pronto para responder.
Estado	Estado da avaliação.
Domínio	Domínio associado à instância.
Atribuído a	Usuário ao qual essa avaliação foi atribuída. Esse campo se torna somente leitura quando o estado é **Em andamento**, **Concluído** ou **Cancelado**.
Assinatura	Nome do registro de assinatura anexado a esta avaliação. Uma assinatura requer que os destinatários da avaliação confirmem que leram todas as asserções anexadas a um questionário.
Resultado de assinatura	Verificação fornecida pelo destinatário quando uma assinatura é necessária. Esse valor é o nome completo do destinatário da tabela Usuário [sys_user] ou **marcado**, indicando que o destinatário confirmou a leitura da declaração marcando uma caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Fazer avaliação** para abrir o questionário.
   Para obter mais informações, consulte Fazer uma avaliação.

   Esse botão estará disponível se todas as seguintes condições forem verdadeiras para a instância de avaliação:

   - Ele está **atribuído a** você.
   - O **Estado** é **Pronto para responder** ou **Em andamento**.
   - O tipo de métrica associado é **Ativo**.

Tópicos relacionados

Geração da avaliação

Gerar uma avaliação programada manualmente

Programação de evento

Configurar as condições do gatilho para uma avaliação

As condições do gatilho especificam quando uma pesquisa específica deve ser enviada e as pessoas para as quais ela será enviada.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Administrador** > **Condições do gatilho**.
2. No novo formulário de condição do gatilho, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Condição do gatilho das avaliações.

Tópicos relacionados

Condições do gatilho da pesquisa

Registros avaliáveis

Condições do gatilho de avaliação

Uma condição do gatilho informa ao sistema para quem e quando enviar uma avaliação designada, com base em condições específicas.

Com as condições do gatilho, os administradores de avaliação podem configurar o sistema para gerar avaliações sempre que ocorrer uma ação específica, como quando um incidente ou solicitação de mudança é encerrado. A condição do gatilho envia a avaliação para usuários especificados que estão relacionados ao registro-gatilho, como chamadores de incidentes ou designados de solicitação de mudança. Você pode optar por enviar uma pesquisa sempre que a condição for atendida ou definir uma probabilidade de o sistema enviar uma pesquisa aleatoriamente quando a condição for atendida.

Para obter uma descrição dos valores de campo no formulário de condição do gatilho, consulte Formulário Condição do gatilho das avaliações.

Configuração da condição do gatilho

Avaliação	Fornecedor
Tabela	Incidente [incident]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração da condição do gatilho

Campo de usuário	Atribuído a
Intervalo de repetição	30 dias
Ativo	verdadeiro
Acionam aleatoriamente	falso
Campo do registro avaliável	Fornecedor Esse é um campo da tabela selecionado no campo **Tabela**. O registro de referência selecionado no campo especificado deve ter um registro avaliável. **Nota:** Os valores nesse campo devem ter registros avaliáveis do tipo de métrica selecionado. Se essa condição for atendida, somente a avaliação será acionada.
Campo relacionado 1	Solicitante
Campo relacionado 2	Fornecedor
Condição	[State] [is] [Closed] e [Vendor] [is not empty]

Exemplo de condição do gatilho

Modesto Scroggie é o solicitante no incidente que está atribuído a Boris Catino, um técnico da central de serviços. Boris contata um fornecedor para resolver o problema de Modesto e define o campo **Fornecedor** como **Microsoft**. Quando o incidente fecha, o sistema cria uma instância de avaliação atribuída a Boris para que ele possa avaliar Microsoft como um fornecedor.

Como dois campos relacionados foram selecionados como parte da condição do gatilho, a instância de pesquisa armazena as seguintes informações do incidente:

- **Registro relacionado 1:** Usuário: Modesto Scroggie
- **Registro relacionado 2:** Empresa: Microsoft

Nota:
Mesmo que a condição do gatilho seja definida para ser acionada sempre que as condições forem atendidas, a configuração de **Intervalo de repetição** garante que Boris não receba outra avaliação se outro incidente de fornecedor atribuído a ele fechar em 30 dias após o primeiro incidente.

Habilitar notificações do gerente

Usuários com a função assessment_admin podem habilitar a notificação por e-mail Notificar gerente que a avaliação está atrasada.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Tradução automática

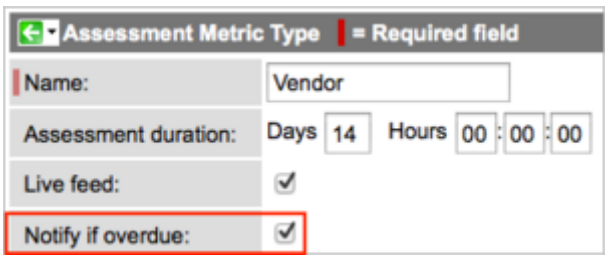
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essa notificação envia e-mails para os gerentes dos avaliadores quando eles não concluem as avaliações atribuídas a tempo. Para obter mais informações, consulte a tabela de notificações de avaliação. Você deve habilitar ou desabilitar essa notificação por e-mail separadamente para cada tipo de métrica.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Abra um tipo de métrica.
3. Marque a caixa de seleção **Notificar se houver atraso**.



Para desabilitar as notificações do gerente, desmarque a caixa de seleção.

4. Salve o registro.

Nota:
O registro do usuário do avaliador deve ter um gerente especificado no campo **Gerente** para usar essa notificação. Pode ser necessário configurar o formulário para usar esse campo.

Notificações de avaliação

Você pode configurar o sistema para enviar notificações por e-mail para avaliações.

Você pode configurar qualquer um dos seguintes tipos de notificação durante o processo de geração de registros avaliáveis:

- Notificar usuário de avaliação: essa mensagem notifica você sobre uma avaliação atribuída e inclui o tipo, a data de vencimento e as instruções básicas. A mensagem também contém um link para o registro em que você faz a avaliação.

  Nota:
  Se um usuário tiver uma avaliação pendente, o sistema não gerará outra instância da mesma avaliação.

- Lembrar usuário da avaliação: essa mensagem o lembrará da data de vencimento se metade do tempo passar e você não tiver concluído a avaliação. O conteúdo da mensagem é o mesmo da primeira notificação.
- Notificar que a avaliação do gerente está atrasada: se você não concluir uma avaliação até a data de vencimento, o sistema poderá enviar uma notificação ao seu gerente, dependendo da configuração.

Nota:
Por padrão, o sistema executa o script a cada 30 dias para cancelar as instâncias expiradas de pesquisa e avaliação que estão nos estados **Trabalho em andamento** ou **Pronto para responder**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar tipos de métrica e gerar registros avaliáveis

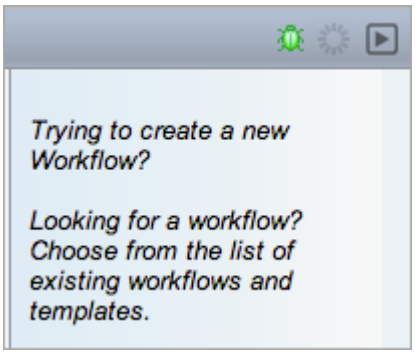
Programação de evento

Fluxo de trabalho de notificação da avaliação

O sistema envia notificações de avaliação de acordo com o fluxo de trabalho do usuário de avaliação. Usuários com as funções workflow_admin, workflow_creator ou workflow_publisher podem exibir fluxos de trabalho.

1. Para abrir o Editor gráfico de fluxo de trabalho, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. No menu de atividades, clique no link para escolher um fluxo de trabalho existente.

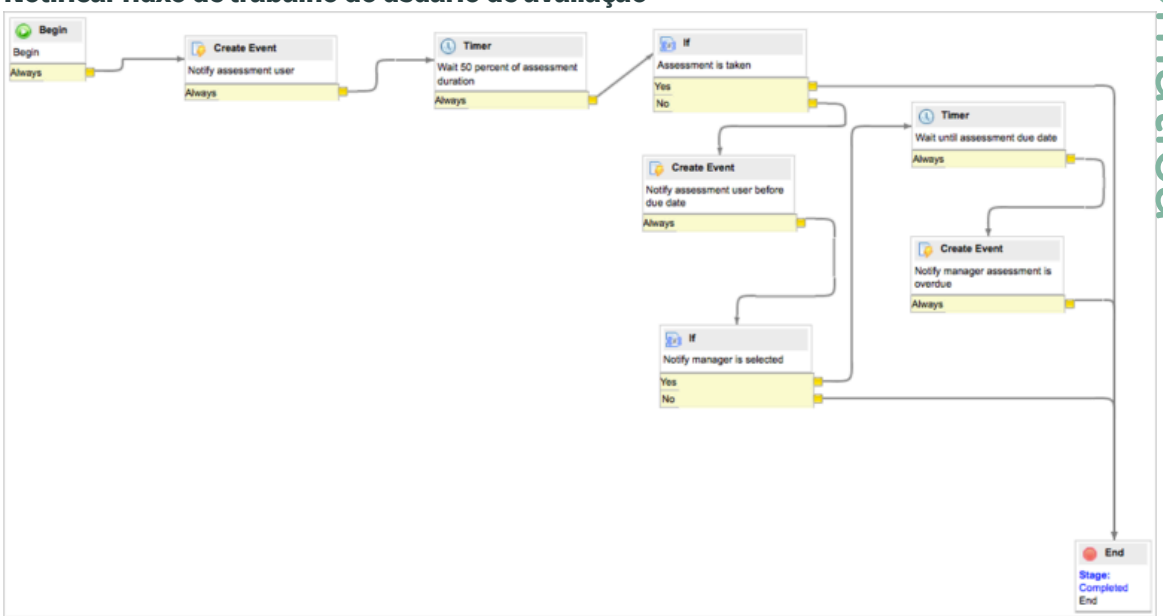
Janela de fluxo de trabalho



3. Selecione **Notificar usuário de avaliação** na lista Versões de fluxo de trabalho.

   O fluxo de trabalho é exibido.

Notificar fluxo de trabalho do usuário de avaliação



Tópicos relacionados

Notificações de avaliação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibir um resultado da métrica

Os resultados da métrica contêm valores que representam o desempenho de um registro avaliado para uma métrica específica, com base em uma única avaliação de um usuário ou na execução de um script. Os resultados da métrica contêm valores reais e também valores calculados. O sistema usa valores de resultados de métrica para calcular os resultados da categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se houver uma métrica com script ativa quando a avaliação for gerada, o sistema produzirá automaticamente um resultado de métrica para cada registro avaliável associado. O sistema produz um resultado de métrica adicional para cada pergunta que um usuário responde em um questionário de avaliação concluído. Se vários usuários preencherem questionários com as mesmas perguntas nos mesmos registros avaliáveis, o sistema produzirá resultados de métrica para as respostas de cada usuário. Por exemplo, três usuários preenchem questionários que contêm as mesmas quatro perguntas sobre o registro da Acme Corporation. O sistema produz 12 resultados de métrica: um por usuário para cada pergunta.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Resultados** > **Resultados da métrica**.
2. Abra o registro de resultado da métrica que você deseja editar.
   Todos os campos do formulário, exceto **Atualizado** e **Valor da cadeia de caracteres**, são somente leitura.

Campos do formulário Resultados da métrica

Campo	Descrição
Grupo de avaliação	Grupo de avaliação para o qual esse resultado de métrica está associado
Métrica	Nome da métrica à qual esses valores de resultado de métrica se aplicam.
Tipo de dados	Tipo de dados da métrica.
Método	método da métrica.
Atualizado	Data e hora em que o resultado da métrica foi atualizado pela última vez.
Fonte	Registro de origem do registro avaliável avaliado.
Atribuído a	Usuário que respondeu ao questionário de avaliação. Este campo fica em branco quando o método é **Script**.
Instância	Instância da avaliação concluída pelo usuário **Atribuído a**. Esse campo fica em branco quando o método é **Script**.
Valor real	Valor sem escala de uma resposta do usuário ou script, dependendo do método:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Avaliação**: valor obtido da resposta do usuário à pergunta da instância de avaliação. O valor real é determinado pelo tipo de dados de métrica: ▪ **Caixa de seleção:** o valor real será 0 se a caixa de seleção estiver desmarcada e 1 se estiver marcada. ▪ **Opção** ou **Escala Likert:** o valor real é igual ao Valor da definição de métrica associada à opção de resposta escolhida. ▪ **Data**, **Data/Hora**ou **Cadeia de caracteres:** o valor real é -1 para indicar que esses tipos de dados não contribuem para os cálculos de resultado da categoria. ▪ **Modelo:** o valor real é igual ao **Valor** da definição do modelo associado à opção de resposta escolhida. ▪ **Sim/Não:** o valor real será 0 se a resposta for **Não** e 1 se for **Sim**. ○ **Script**: valoriza o script colocado na variável `actual_result`. Esse campo fica oculto e é deixado em branco quando o tipo de dados é **Duração**.
Valor de duração	Tipo específico de valor real que só será aplicável se o tipo de dados for **Duração**. O valor de duração é o valor obtido pela consulta de script do parâmetro `actual_result`, como a duração média de indisponibilidades de um fornecedor.

Valor dimensionado	Valor apropriado da variável `scaled_result` no script de métrica associado. O código em uma métrica com script define um esquema de escala para os valores reais obtidos. Por exemplo, uma métrica com script consulta o CMDB para retornar o número de itens de configuração (ICs) para um fornecedor. O código inclui esse esquema de escala, em que `actual_result` é o número de ICs e `scaled_result` é uma representação da quantidade de ICs:
	`if (actual_result < 1)`
	`  scaled_result = 0;`
	`else if (actual_result < 1000)`
	`  scaled_result = 1;`
	`else if (actual_result < 10000)`
	`  scaled_result = 2;`
	`else if (actual_result < 25000)`
	`  scaled_result = 3;`
	`else if (actual_result < 100000)`
	`  scaled_result = 4;`
	`else`
	`  scaled_result = 5;`
	
	Se o script detectar 315 ICs para o fornecedor, o `Actual value` será 315 e o `Scaled value` será 1 para esse resultado de métrica.
	
	Nota:
	Embora esse campo esteja visível somente quando o método for **Script**, o sistema preencherá o campo com `Actual value` quando o método for **Avaliação**, já que o valor em escala é usado no cálculo do **Valor normalizado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Valor normalizado	Valor ajustado que considera pesos, definição de escala, valores mínimos e máximos e outros fatores que afetam a métrica (como as respostas da pesquisa ou o valor de entrada — o valor real fornecido pelo usuário). Consulte o exemplo de **Valor normalizado** em Exibir um resultado da categoria de avaliação.
Valor da string	Valor que exibe a resposta como ela aparece em um questionário. Em alguns casos, é o mesmo que *`Actual value`*, como quando o tipo de dados da pergunta é **Porcentagem**. O valor da cadeia de caracteres é **N/A** para perguntas não respondidas de determinados tipos de dados. Para o tipo de dados **Anexo**, os nomes dos arquivos anexados são exibidos como valores separados por vírgula.

Resultados da avaliação

Na aplicação Avaliações, quando o sistema processa questionários concluídos ou coleta valores retornados de consultas de métrica com script, ele gera registros de resultado de avaliação chamados de resultados de métrica e categoria.

Os administradores de avaliação podem exibir os resultados da avaliação.

O sistema calcula os resultados da métrica primeiro, normaliza as pontuações e, em seguida, calcula os resultados da categoria. Cada registro de resultado de métrica e categoria armazena dados de um grupo de avaliação, para uma categoria específica e registro de origem avaliado. Especificamente:

- Resultados da métrica: armazenar dados calculados a partir de uma avaliação de uma métrica.
- Resultados da categoria: armazenar dados calculados a partir de uma média ponderada de todas as métricas na categoria.

Nota:
Embora os dados de resultados estejam disponíveis para exibição na forma de registros de resultado de métrica e categoria, a maneira mais significativa de exibir os resultados é em cartões de pontuação e matrizes de decisão. Essas ferramentas exibem somente os dados mais pertinentes em formatos gráficos comparativos.

Respostas excluídas

O sistema cria resultados de métrica para respostas, mas não os inclui nos cálculos de resultado de categoria se qualquer um dos seguintes itens for verdadeiro:

- O usuário seleciona a opção de resposta **Não aplicável** em um questionário.
- O usuário não responde à pergunta e o tipo de dados não é *Caixa de seleção*.
- O tipo de dados da pergunta é um dos seguintes: *Data*, *Data/Hora*ou *Cadeia de caracteres*.
- Os campos **Valor real**, **Valor com escala** e **Valor normalizado** do resultado da métrica são definidos como *-1*.

Anexos de métrica

Depois que uma pesquisa ou avaliação é enviada, todos os anexos adicionados por um usuário são movidos para o registro de resultado da métrica. Os nomes dos arquivos anexados são adicionados ao campo de **Valor de cadeia de caracteres** no formulário Resultado da métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você não pode adicionar ou remover anexos de um resultado de métrica.

Painel de visão geral da avaliação

O painel Visão geral da avaliação exibe vários relatórios de avaliação, como Registros avaliáveis por tipo, Total de métricas por tipo de métrica e Avaliações por estado.

O painel pode não mostrar todos esses relatórios. Se você quiser exibir um relatório específico, poderá adicioná-lo ao painel.

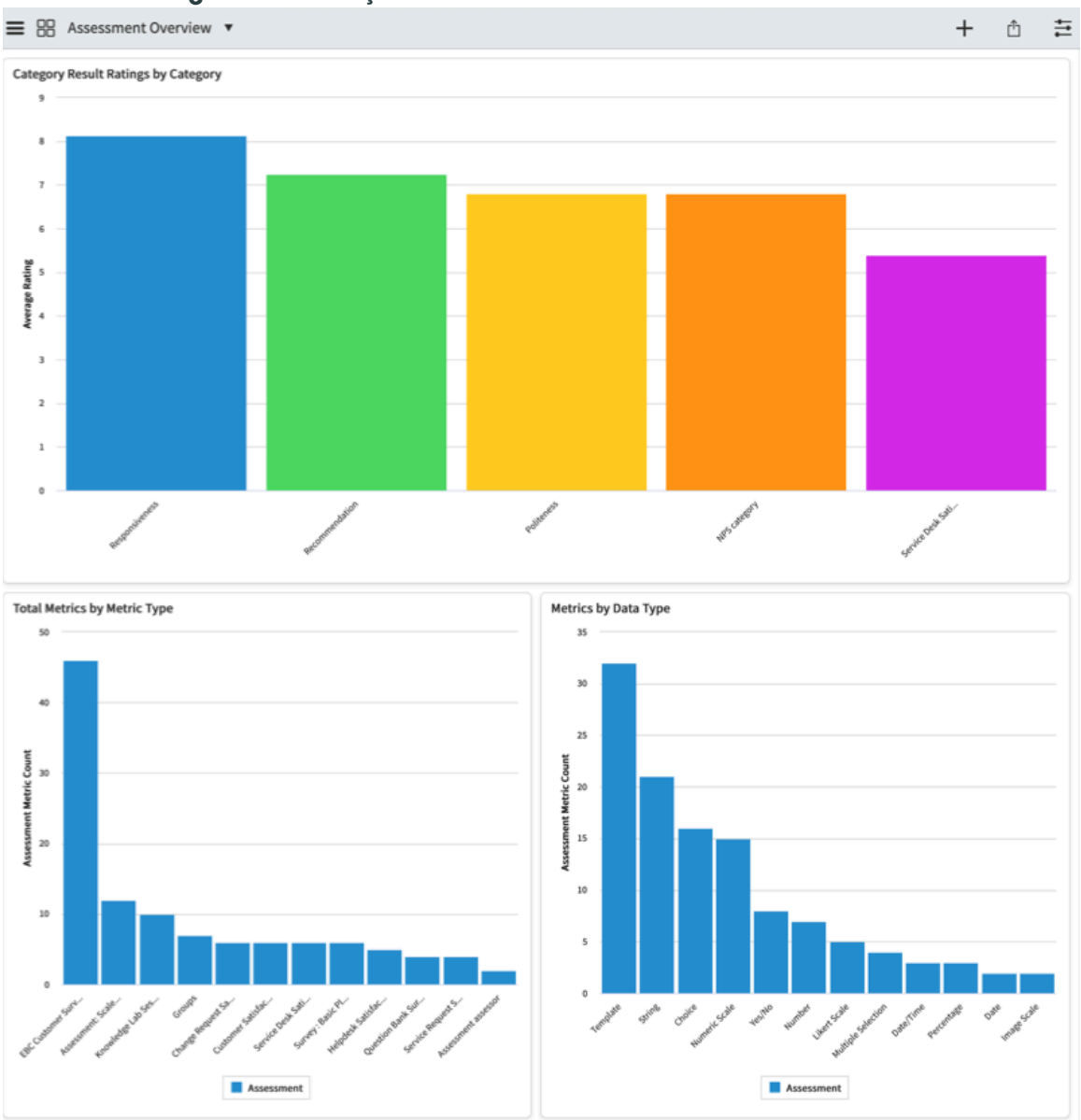
Relatórios do painel de visão geral da avaliação

Relatório	Tabela
Registros avaliáveis por tipo	Registros avaliáveis [asmt_assessable_record]
Instâncias de avaliação por grupo de avaliação	Instâncias de avaliação [asmt_assessement_instance]
Avaliações por estado	Instâncias de avaliação [asmt_assessement_instance]
Perguntas respondidas por usuário atribuído	Perguntas da instância da pesquisa [asmt_assessment_instance_question]
Classificação média por tipo	Resultados da categoria de avaliação [asmt_category_result]
Classificações de resultado de categoria por categoria	Resultados da categoria de avaliação [asmt_category_result]
Métricas por tipo de dados	Métricas de avaliação [asmt_metric]
Partes interessadas por categoria	Partes interessadas da avaliação [asmt_m2m_stakeholder]
Itens com melhor classificação	Resultados de métrica [asmt_metric_result]
Total de métricas por tipo de métrica	Métricas de avaliação [asmt_metric]
Perguntas não respondidas por usuário atribuído	Perguntas da instância da avaliação [asmt_assessment_instance_question]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel de visão geral da avaliação



Tradução automática

Exibir relatórios de avaliação

Use o painel Visão geral da avaliação para exibir seus relatórios de avaliação.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O painel exibe seus relatórios organizados em widgets. Você pode adicionar novos widgets ao painel.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Visão geral**.
2. Clique nos elementos nos relatórios para exibir mais informações.

Para obter mais informações sobre como trabalhar com painéis, consulte Painéis .

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cálculo dos resultados da avaliação

Para cada grupo de avaliação, há resultados de avaliação.

Os dados calculados a partir de uma avaliação de uma métrica são classificados como um resultado de métrica. Os dados calculados a partir de uma média ponderada de todos os resultados de métrica em uma categoria são classificados como um resultado de categoria. O sistema calcula alguns resultados de avaliação quando a avaliação é gerada e outros quando os usuários preenchem questionários.

Tópicos relacionados

- Gerar uma avaliação programada manualmente
- Gerar uma avaliação de tipo de fornecedor manualmente
- Grupos de avaliação

Exibir um gráfico de bolhas para avaliações

Os administradores de avaliação podem exibir gráficos de bolhas para comparar a posição relativa dos registros avaliáveis em três categorias de métrica.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Administrador** > **Gráficos de bolha**.
2. Clique em um **Nome** para abrir o registro do gráfico de bolha.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibir gráfico de bolha**.

Nota:
Os gerentes de demanda e os gerentes de fornecedor podem exibir gráficos de bolha por meio das aplicações Demand Management e Vendor Performance. Consulte Project Portfolio Suite para obter mais informações.

Gráfico de bolha para avaliações

Um gráfico de bolha é um gráfico atualizado dinamicamente que representa graficamente os resultados da avaliação de vários registros avaliáveis.

Os administradores de avaliação podem criar e usar gráficos de bolhas para comparar a posição relativa dos registros avaliáveis em três categorias de métrica. Os eixos X e Y representam, cada um, uma categoria diferente. Os registros avaliáveis são representados no gráfico como marcadores circulares ou bolhas, que variam em tamanho de acordo com as pontuações da terceira categoria.

Criar um gráfico de bolha

Os administradores de avaliação podem criar gráficos de bolhas para comparar a posição relativa dos registros avaliáveis em três categorias de métrica.

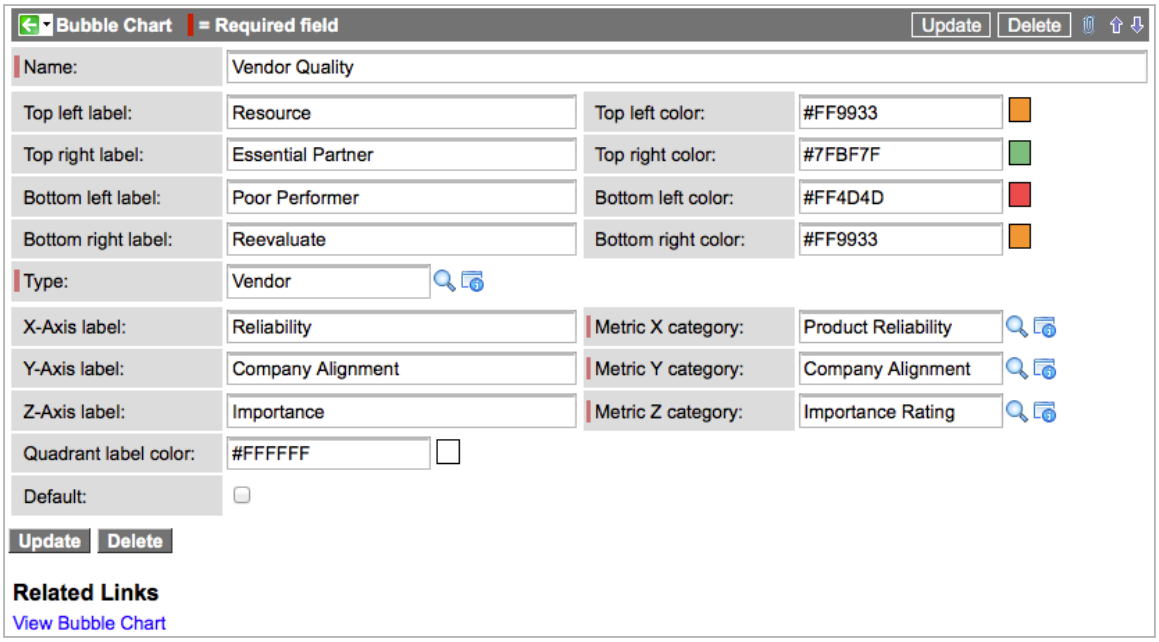
Para criar um gráfico de bolha, navegue até **Avaliações** > **Administrador** > **Gráficos de bolha** e crie um registro (consulte a tabela para obter as descrições dos campos).

Nota:
Para campos de cor, insira nomes de cor HTML ou valores hexadecimais (hex). Para valores hexadecimais, o caractere # é opcional. Os valores não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, todos os valores a seguir são válidos: LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Gráfico de bolha



Campos do formulário Gráfico de bolha

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo do gráfico de bolha. **O gráfico de bolha** é anexado ao nome quando você exibe o gráfico de bolha.
• Rótulo superior esquerdo • Rótulo superior direito • Rótulo inferior esquerdo • Rótulo inferior direito	Texto do rótulo para os quadrantes superior esquerdo, superior direito, inferior esquerdo e inferior direito, respectivamente. Escolha rótulos que ajudam a interpretar os resultados. Por exemplo, um gráfico de bolha que exibe os resultados da avaliação do fornecedor pode ter os seguintes rótulos de quadrante, em que os fornecedores no quadrante superior direito têm as melhores pontuações: • **Rótulo superior esquerdo**: recurso • **Rótulo superior direito**: parceiro essencial • **Rótulo inferior esquerdo**: desempenho ruim • **Rótulo inferior direito**: reavaliar
• Cor superior esquerda • Cor superior direita	As cores da borda para os quadrantes superior esquerdo, superior direito, inferior esquerdo e inferior direito, respectivamente. As bolhas são da cor do quadrante em que estão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do formulário Gráfico de bolha

Campo	Descrição
• Cor inferior esquerda • Cor inferior direita	
Tipo	Tipo de métrica associado a esse gráfico de bolha. Somente os resultados dos registros avaliáveis do tipo de métrica selecionado são representados no gráfico de bolha.
• Rótulo do eixo X • Rótulo do eixo Y • Rótulo do eixo Z	Texto do rótulo para as categorias dos eixos X, Y e Z do gráfico de bolha. Esses rótulos aparecem ao longo dos eixos X e Y, se aplicável, e em janelas de resumo de pontuação de bolha. O nome da categoria de métrica geralmente é um rótulo válido. Se esses campos forem deixados em branco, o gráfico de bolha exibirá automaticamente os nomes das categorias selecionadas como rótulos.
• Categoria X da métrica • Categoria Y da métrica • Categoria da métrica Z	Categoria de métrica que cada eixo representa. Os resultados da categoria do eixo Z determinam o tamanho de cada bolha. O eixo Z geralmente deve representar a categoria mais importante das três.
Cor do rótulo do quadrante	Cor do texto do rótulo para as bordas do quadrante.
Padrão	Marque a caixa que habilita (selecionada) ou desabilita (desmarcada) o gráfico de bolha como padrão. Só pode haver um gráfico de bolha padrão por tipo de métrica.

Componentes do gráfico de bolha

Os eixos X e Y representam, cada um, uma categoria de métrica diferente. Os registros avaliáveis são representados no gráfico como marcadores circulares, ou bolhas, que variam em tamanho de acordo com as pontuações da terceira categoria.

A página do gráfico de bolha tem estes componentes:

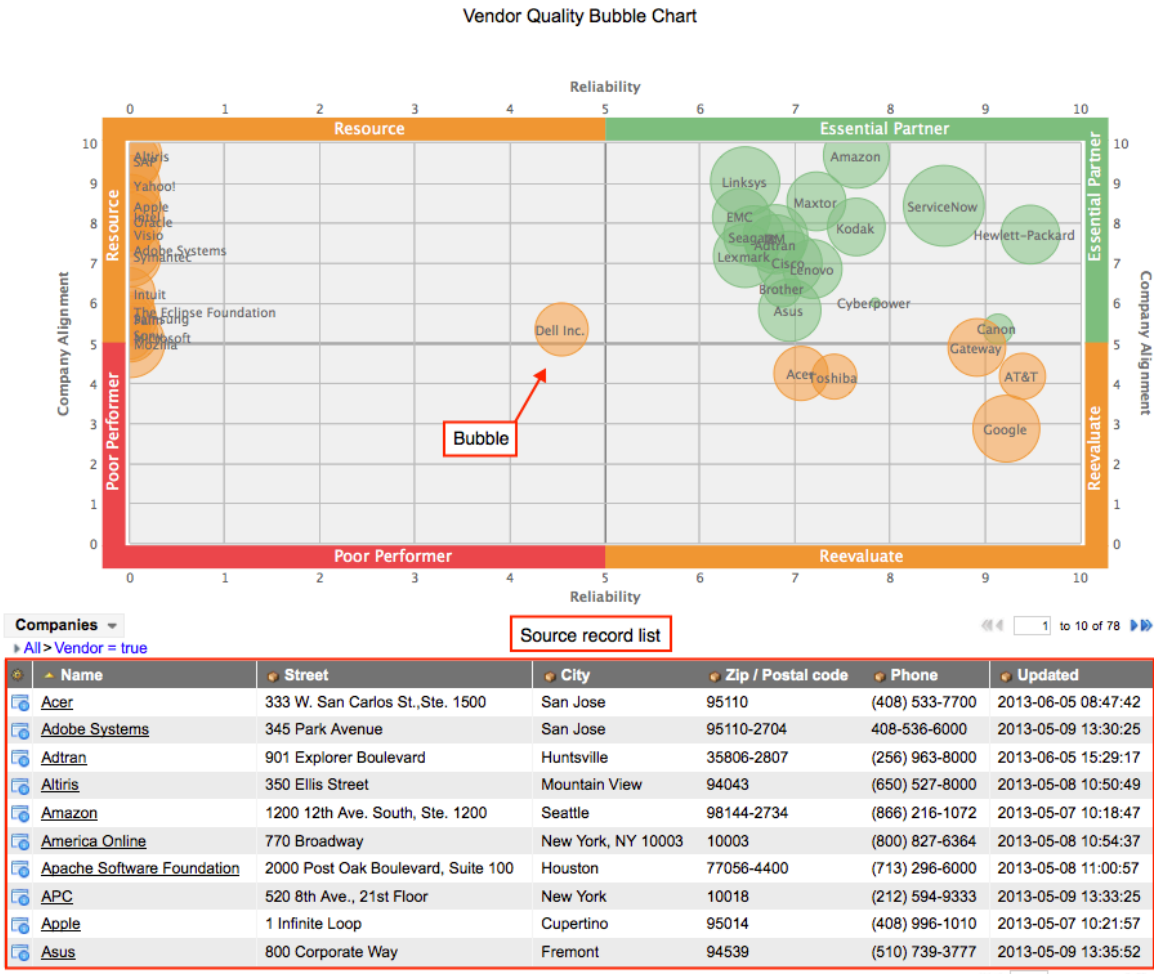
- **Gráfico de bolha**
  - **Eixos X e Y**: cada eixo representa uma categoria de métrica.
  - **Bolhas**: cada bolha rotulada representa uma média de dados de resultado da categoria para um registro avaliável. Aponte para uma bolha para exibir um resumo da pontuação do registro avaliável. Clique em uma bolha ou rótulo de bolha para exibir o cartão de pontuação do registro avaliável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Lista de registros de origem**: lista de todos os registros definidos pelos campos **Tabela** e **Condição** para o tipo de métricaassociado. Observe que o gráfico de bolha somente representa graficamente os registros para os quais há resultados da avaliação. Os resultados da avaliação estão realmente associados aos registros avaliáveis para cada um dos registros de origem listados.

Gráfico de bolhas



Companies
All > Vendor = true

1 to 10 of 78

Name	Street	City	Zip / Postal code	Phone	Updated
Acer	333 W. San Carlos St.,Ste. 1500	San Jose	95110	(408) 533-7700	2013-06-05 08:47:42
Adobe Systems	345 Park Avenue	San Jose	95110-2704	408-536-6000	2013-05-09 13:30:25
Adtran	901 Explorer Boulevard	Huntsville	35806-2807	(256) 963-8000	2013-06-05 15:29:17
Altiris	350 Ellis Street	Mountain View	94043	(650) 527-8000	2013-05-08 10:50:49
Amazon	1200 12th Ave. South, Ste. 1200	Seattle	98144-2734	(866) 216-1072	2013-05-07 10:18:47
America Online	770 Broadway	New York, NY 10003	10003	(800) 827-6364	2013-05-08 10:54:37
Apache Software Foundation	2000 Post Oak Boulevard, Suite 100	Houston	77056-4400	(713) 296-6000	2013-05-08 11:00:57
APC	520 8th Ave., 21st Floor	New York	10018	(212) 594-9333	2013-05-09 13:33:25
Apple	1 Infinite Loop	Cupertino	95014	(408) 996-1010	2013-05-07 10:21:57
Asus	800 Corporate Way	Fremont	94539	(510) 739-3777	2013-05-09 13:35:52

1 to 10 of 78

Resumos de pontuação do registro avaliável

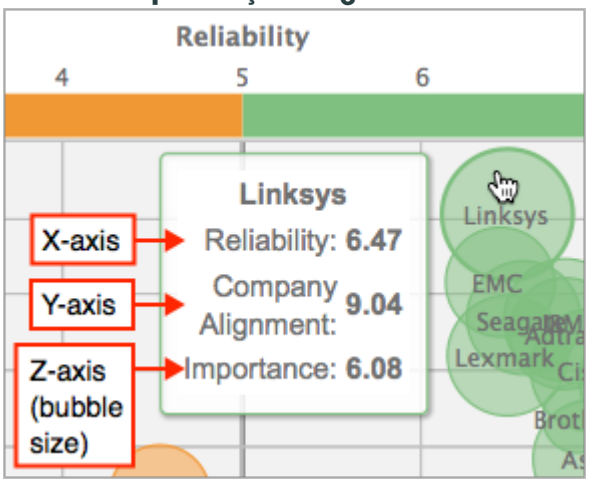
Aponte para uma bolha para exibir um resumo da pontuação do registro avaliável que a bolha representa.

O resumo exibe a pontuação média do registro avaliável para cada categoria na seguinte ordem: categoria do eixo X, categoria do eixo Y, categoria do eixo Z. As pontuações são baseadas nos dados dos últimos 12 meses.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo de pontuação em gráfico de bolhas



Exibir um cartão de pontuação da avaliação

A aplicação Avaliações prepara cartões de pontuação para impressão. Um cartão de pontuação exibe resultados de avaliação fáceis de interpretar, nos quais as classificações atuais calculadas para um registro avaliável são comparadas com as classificações anteriores ou com as classificações de outros registros.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem examinar as classificações ao longo do tempo, comparar as classificações de um registro avaliável com todos os registros avaliáveis em uma tabela ou comparar as classificações de dois registros avaliáveis. Todas as classificações são médias para o intervalo de tempo selecionado. O sistema atualiza dinamicamente um cartão de pontuação sempre que você o exibe, para que as classificações reflitam métricas com script e pesquisas concluídas recentemente.

Os administradores podem exibir um cartão de pontuação para qualquer tabela, criando um **Link relacionado** em registros avaliáveis. O sistema fornece esse link no formulário da empresa por padrão quando o Vendor Performance está ativo.

A aplicação Vendor Performance fornece uma exibição de cartão de pontuação aprimorada para os fornecedores.

Consulte Vendor Performance em . Project Portfolio Suite .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Registros Avaliáveis**.
2. Abra um registro.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Exibir cartão de pontuação**.

Criar um link para um cartão de pontuação

Usuários com a função de administrador podem criar ações de IU que permitem aos usuários exibir cartões de pontuação de tabelas.

Antes de Iniciar

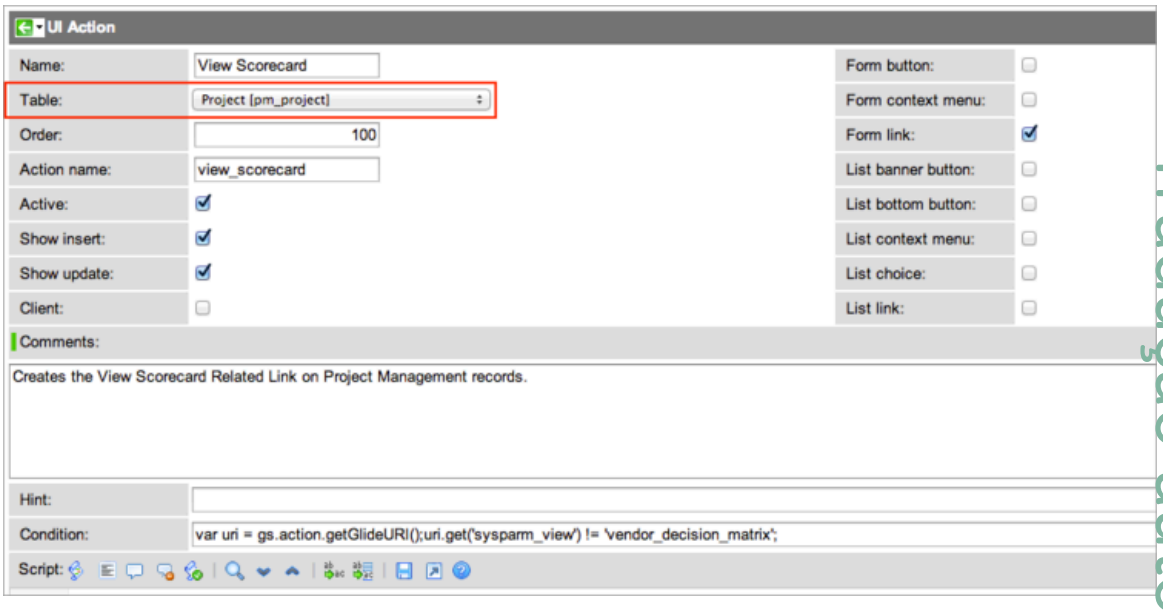
Função necessária: assessment_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Gere os registros avaliáveis que você deseja avaliar.
   Por exemplo, você pode criar um tipo de métrica chamado **Projeto** para avaliar registros de gestão de projetos.
2. Navegar até **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
3. Abra o registro Exibir cartão de pontuação.
4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Inserir e permanecer** no menu de contexto para criar um registro duplicado.
5. Altere o nome da **Tabela** para a tabela na qual você deseja que a ação de IU apareça.
   Por exemplo, você pode selecionar Projeto [pm_project].



6. Não edite o campo **Nome da ação** ou o script de **Condição**.
7. Salve o registro.
8. Navegue até a tabela na qual você criou a ação de IU e abra um registro avaliável.
   a. Neste exemplo, navegue até **Projeto** > **Projetos** > **Tudo**.
   b. Abra qualquer registro na lista.
   c. Clique em **Exibir cartão de pontuação** em **Links relacionados** para abrir o cartão de pontuação desse registro avaliável.

   O cartão de pontuação aparece com o título na forma de **<table display name> Cartão de pontuação**.
   Por exemplo, um cartão de pontuação para um registro avaliável na tabela [pm_project] do projeto é chamado de **Cartão de pontuação do projeto**.

> **Nota:**
> O conteúdo não aparece no cartão de pontuação, a menos que o registro avaliável associado tenha resultados de avaliação ou conversas de live feed relacionadas.

9. Insira um novo registro de ação de IU de **Exibir cartão de pontuação** para cada tabela em que o link relacionado apareça.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Médias do cartão de pontuação da avaliação

A exibição Médias compara as classificações atuais de um registro avaliável em cada categoria de métrica com os valores médio, mínimo e máximo de todos os registros avaliáveis no filtro. Todas as classificações são de avaliações geradas no período de 12 meses (TTM).

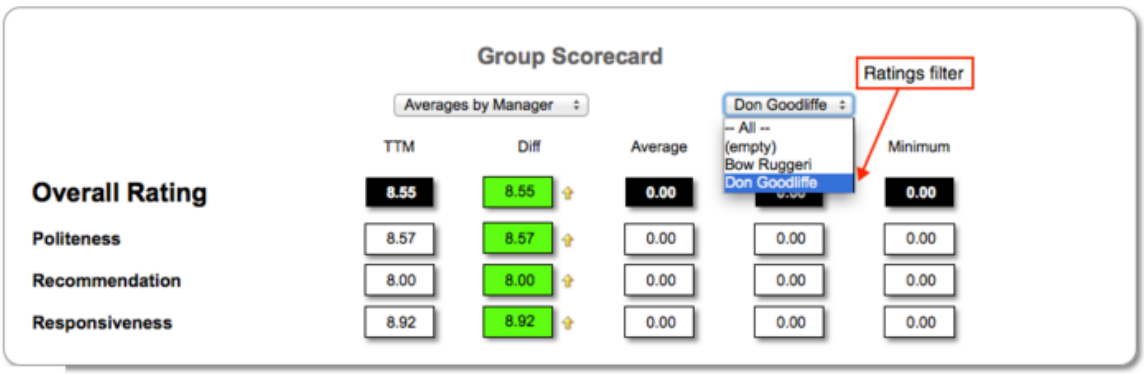
Selecione uma opção de filtro para comparar o registro atual com todos os registros avaliáveis nesse filtro. Um administrador de avaliação configura essas opções no campo **Filtro** do formulário Tipo de métrica de avaliação.

As variações de classificação são realçadas da seguinte forma:

- **Vermelho**: as classificações estão abaixo da média nessa categoria. A coluna **Comparação** exibe um número negativo.
- **Verde**: as classificações estão acima da média nessa categoria. O valor **Comparação** exibe um número positivo.
- **Branco**: as classificações na média nessa categoria. O valor de **Comparação** é 0.0.

No exemplo a seguir, as classificações do grupo atual são comparadas com outros grupos dos quais Don Goodliffe é o gerente.

Cartão de pontuação do grupo com filtro de classificações



Categorias do cartão de pontuação de avaliação

A exibição Categorias mostra um gráfico de barras exibindo as classificações médias de cada categoria no intervalo de tempo selecionado.

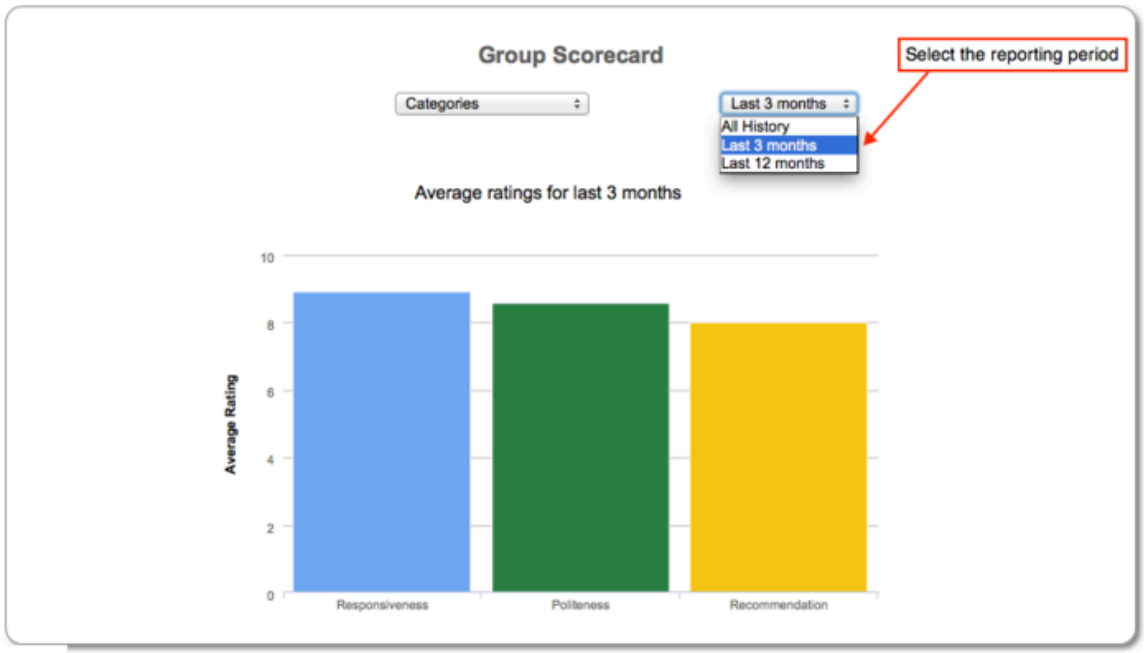
Selecione a partir destes períodos de relatório:

- Todo o Histórico
- Últimos 3 meses
- Últimos 12 meses

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categorias do cartão de pontuação

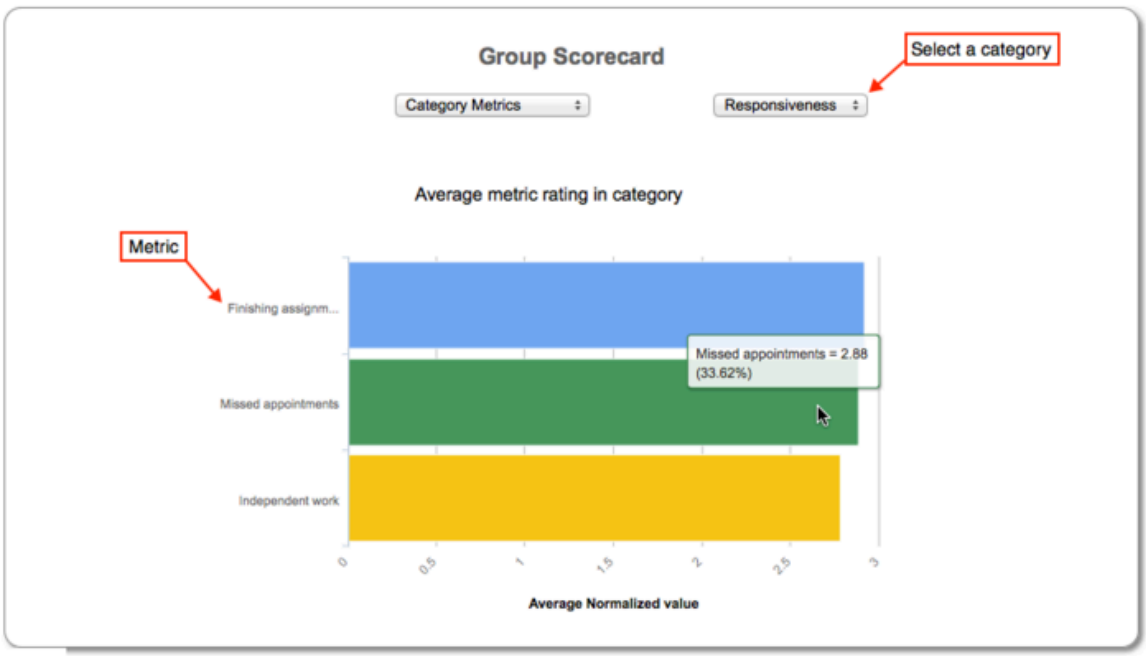


Métricas da categoria do cartão de pontuação de avaliação

A exibição Métricas da categoria mostra os resultados médios ponderados de cada métrica em uma categoria. Use essa exibição para saber como métricas individuais afetam a classificação geral da categoria.

Selecione uma categoria de métrica na lista de seleção para exibir o gráfico.

Métricas da categoria do cartão de pontuação



Exibição de comparação direta do cartão de pontuação da avaliação

A exibição Comparação direta permite que você compare as classificações de dois registros avaliáveis do mesmo tipo. Selecione um registro avaliável na lista de seleção para comparar com as classificações dos últimos doze meses (TTM) do registro atual.

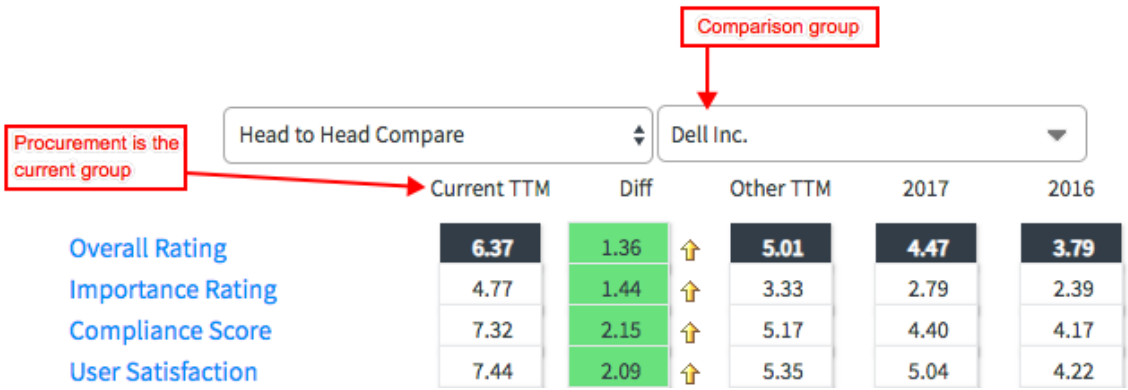
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comparação direta

A coluna Comparação exibe a diferença entre as classificações de TTM mais recentes de cada registro avaliável. Por padrão, o sistema seleciona o primeiro registro avaliável na lista quando você abre essa exibição. O cartão de pontuação exibe três anos de classificações para o registro de comparação. Todas as classificações são expressas como médias.

Comparação direta do cartão de pontuação



Classificação Geral

A classificação geral é calculada como:

(sum of normalized values in category result) / (number of assessment groups)

No exemplo a seguir, o cálculo é

(2.13 + 2.86 + 3.79 + 1.43 + 2.39 + 3.7) / 2 = 8.15

Valores normalizados

Assessment Category Results Go to Created Search

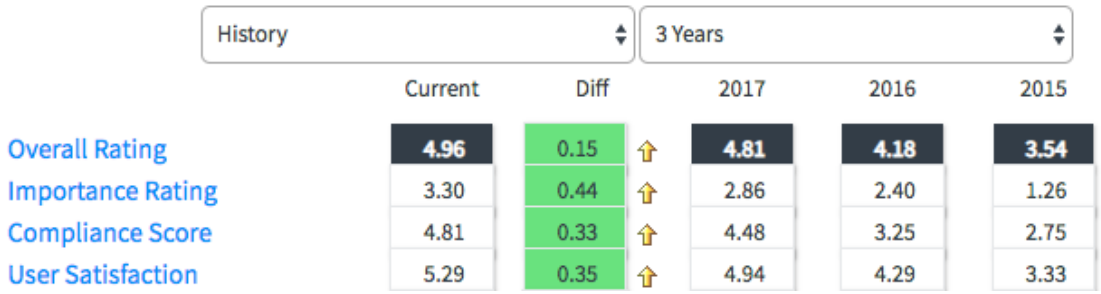
All > Type Evaluation method = Assessment > Source = 5f74727dc > Created on This year

Assessment group	Category	Weight	Source	Rating	Normalized value
ASG0010010	Politeness	5	Group: NY DB	9.37	2.13
ASG0010010	Recommendation	7	Group: NY DB	9	2.86
ASG0010010	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.34	3.79
ASG0000804	Politeness	5	Group: NY DB	6.29	1.43
ASG0000804	Recommendation	7	Group: NY DB	7.5	2.39
ASG0000804	Responsiveness	10	Group: NY DB	8.14	3.7

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificação geral no cartão de pontuação do grupo



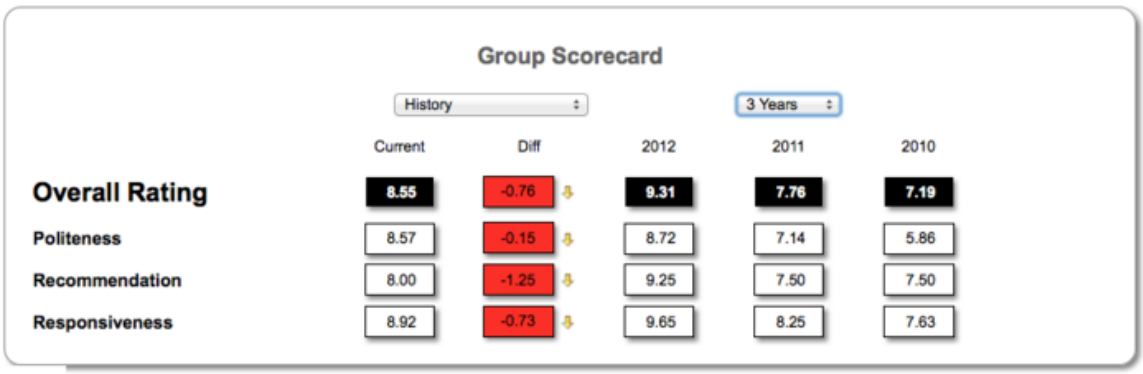
Histórico do cartão de pontuação da avaliação

A exibição Histórico compara as classificações atuais de cada categoria com as classificações dos três anos ou quatro trimestres anteriores.

As classificações que foram recusadas são destacadas em vermelho e aparecem como números negativos. As classificações que foram aprimoradas aparecem em verde e com números positivos. Os ícones de seta ao lado dos valores na coluna **Comparação** indicam a tendência da avaliação atual em relação à avaliação anterior.

- **3 anos**: para calcular as classificações atuais, o sistema calcula a média das classificações do período de 12 meses (TTM). A coluna **Comparação** mostra a discrepância entre as classificações atuais e as classificações do ano anterior.

  #### Histórico do cartão de pontuação – três anos

- **4 trimestres**: as avaliações trimestrais comparam a classificação média de cada categoria do trimestre atual em relação aos quatro trimestres anteriores. A coluna **Comparação** mostra a discrepância entre as classificações atuais e as classificações do trimestre anterior. Os rótulos da coluna fazem a contagem retroativa, por trimestre, a partir do trimestre atual. Por exemplo, se o trimestre atual for o **terceiro** trimestre de 2013, os trimestres anteriores aparecerão como **2º** [2013], **1º** [2013], **4º** [2012] e **3º** [2012].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Todos os quatro trimestres anteriores são exibidos, independentemente de haver ou não classificações para eles.

Histórico do cartão de pontuação – quatro trimestres

Exibição do live feed real de registros avaliáveis

A exibição de live feed exibe conversas de live feed que se aplicam ao registro avaliável. Os usuários podem exibir o feed do grupo, incluindo comentários marcados, e adicionar comentários próprios.

Para configurar uma exibição de live feed, um administrador de avaliação marca a caixa de seleção de **live feed** no formulário Registro avaliável. O live feed está disponível no cartão de pontuação mesmo se não houver resultados de categoria para as outras exibições.

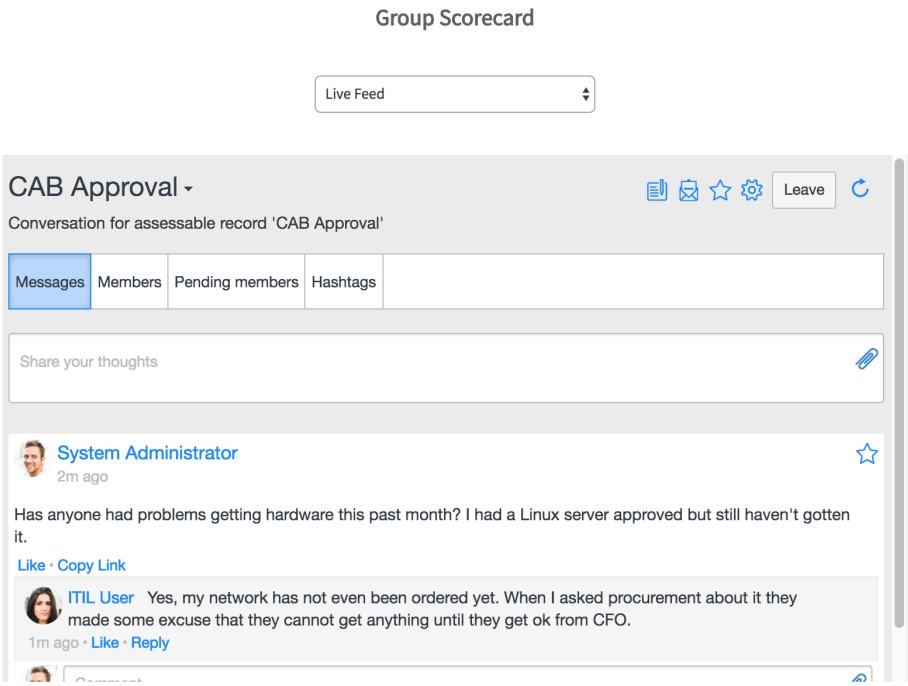
A exibição do live feed fornece estas opções de exibição:

- **Meu feed**: exibe as preferências de Meu feed do usuário.
- **Empresa**: exibe o feed da empresa do usuário.
- **Grupos**: exibe todos os grupos disponíveis e fornece ao usuário conectado a opção de sair ou ingressar em um grupo. Selecione um grupo para exibir as conversas desse grupo.
- **Marcadores**: exibe todos os marcadores encontrados nos comentários do live feed. Clique em um marcador para exibir as conversas que contêm esse marcador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartão de pontuação do grupo do Live Feed



Classificações do cartão de pontuação da avaliação

A seção de classificações do cartão de pontuação exibe várias classificações para o registro avaliável.

Selecione uma das várias exibições que apresentam classificações diferentes:

- Médias
- Categorias
- Métricas de Categoria
- Comparação Cabeça a Cabeça
- Histórico
- Live Feed

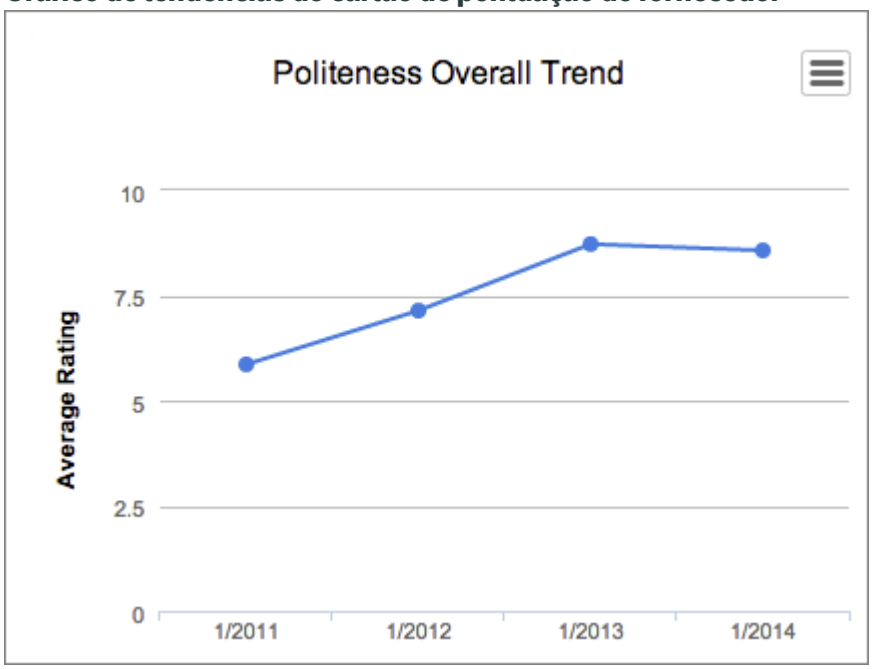
Algumas exibições mostram uma coluna de classificação geral, que lista as categorias usadas para avaliar o registro avaliável. Somente categorias nas quais o registro avaliável foi avaliado aparecem no cartão de pontuação. Se a seção de classificações não exibir dados, o registro avaliável ou os resultados da categoria associados ao registro avaliável foram excluídos.

Clique em uma categoria para exibir o registro da categoria. Aponte para uma categoria para visualizar um gráfico de linhas que mostra a tendência de classificação dessa categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico de tendências do cartão de pontuação do fornecedor



Criar uma matriz de decisão

O nome e os rótulos em uma matriz de decisão estão intimamente vinculados às categorias escolhidas para os eixos. Por esse motivo, primeiro selecione o tipo de métrica e defina os eixos X e Y antes de preencher outros campos no formulário de Matriz de decisão.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

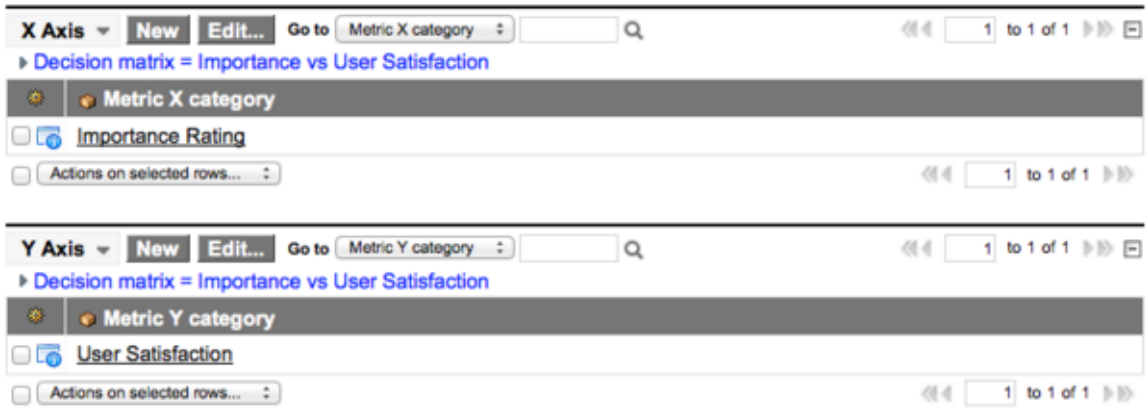
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Administrador** > **Matrizes de decisão**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione o **Tipo** de métrica para representar graficamente os resultados.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
   As listas relacionadas ao eixo X e ao eixo Y aparecem.
5. Defina quais categorias de métrica os eixos representam.
   Cada eixo pode representar uma única categoria ou várias categorias. Você deve especificar pelo menos uma categoria por eixo para que a matriz de decisão seja renderizada corretamente. As categorias disponíveis são limitadas às associadas ao tipo de métrica selecionado. Para evitar confusão, sempre atualize o texto dos rótulos do eixo e do quadrante depois de editar ou adicionar categorias de métrica a um eixo.

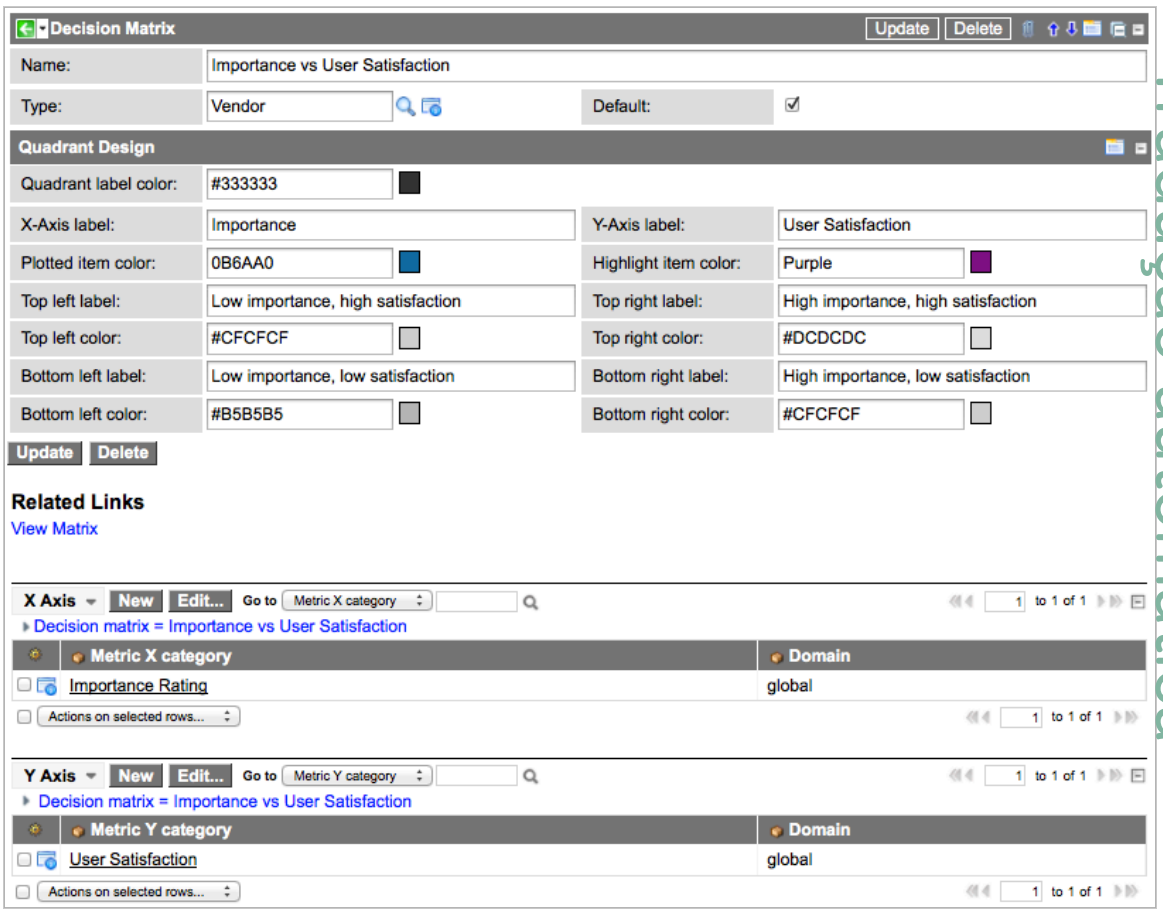
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eixos da matriz de decisão



6. Preencha os campos restantes no formulário Matriz de decisão e salve o registro.



Tradução automática

Nota:
Para campos de cor, insira nomes de cor HTML ou valores hexadecimais (hex). Para valores hexadecimais, o caractere # é opcional. Os valores não diferenciam maiúsculas de minúsculas. Por exemplo, todos os valores a seguir são válidos: LightGray, lightgray, #D3D3D3, d3d3d3.

Formulário Matriz de decisão

Campo	Descrição
Nome	Nome da matriz de decisão, que aparece como título na página da matriz de decisão. É recomendável incluir as categorias de eixo no nome. Por exemplo, se você selecionou

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Classificação de importância como eixo X e **Satisfação do usuário** como eixo Y, poderá nomear a matriz **Importância vs. Satisfação do usuário**.
Tipo	Tipo de métrica associado a essa matriz de decisão. Somente os resultados dos registros avaliáveis do tipo de métrica selecionado são representados graficamente na matriz de decisão.
Padrão	Determina se essa é ou não a matriz de decisão padrão. A matriz de decisão padrão é aberta quando você clica em **Exibir matriz** em um cartão de pontuação. Marque a caixa de seleção para definir a matriz como a matriz de decisão padrão. O sistema impede que você crie mais de uma matriz de decisão padrão por tipo de métrica. Se já houver uma matriz de decisão padrão para o tipo e você tentar salvar uma matriz diferente com a caixa de seleção marcada, será exibida uma mensagem de erro. Os valores máximos da matriz de decisão padrão são controlados pela propriedade **Número máximo de itens a serem mostrados para um filtro do campo de matriz de decisão** *(`com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries`)*, que tem um valor padrão de 1.000.
Seção Design de quadrante	
Cor do rótulo do quadrante	Cor do texto do rótulo para os quadrantes. Cada rótulo de quadrante é exibido no centro do quadrante. Você pode inserir um nome de cor HTML ou valor hexadecimal para esse e os outros campos de cor.
Rótulo do eixo X	Texto do rótulo para o eixo X da matriz de decisão. É recomendável incluir as categorias de métrica no texto do rótulo. Por exemplo, para uma categoria de **Classificação de importância** no eixo X, o rótulo do eixo X é **Importância**.
Cor do item plotado	Cor usada para exibir itens representados graficamente.
Rótulo superior esquerdo	Texto do rótulo para o quadrante superior esquerdo. Para um eixo X rotulado como **Importância** e um eixo Y rotulado como **Suporte**, você pode rotular o quadrante superior esquerdo como **Importância baixa, suporte alto**.
Cor superior esquerda	Cor de preenchimento do quadrante superior esquerdo.
Rótulo inferior esquerdo	Texto do rótulo para o quadrante inferior esquerdo.
Cor inferior esquerda	Cor de preenchimento do quadrante inferior esquerdo.
Rótulo inferior esquerdo	Texto do rótulo para o quadrante inferior esquerdo.
Cor inferior esquerda	Cor de preenchimento do quadrante inferior esquerdo.
Rótulo do eixo Y	Texto do rótulo para o eixo Y da matriz de decisão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Destacar cor do item	Cor dos itens representados graficamente realçados. Quando você exibe uma matriz de decisão de um cartão de pontuação de registro avaliável, o item representado graficamente do registro avaliável aparece na cor de destaque. Especifique uma cor de destaque diferente da **Cor do item representado graficamente**.
Rótulo superior direito	Texto do rótulo para o quadrante superior direito.
Cor superior direita	Cor de preenchimento do quadrante superior direito.
Rótulo inferior direito	Texto do rótulo para o quadrante inferior direito.
Cor inferior direita	Cor de preenchimento do quadrante inferior direito.
Listas relacionadas	
Eixo X	Lista as categorias que definem o eixo X da matriz de decisão.
Eixo Y	Lista as categorias que definem o eixo Y da matriz de decisão.

Tradução automática

Matrizes de decisão

Os resultados da avaliação obtidos por questionários e métricas com script podem ser mapeados para matrizes de decisão.

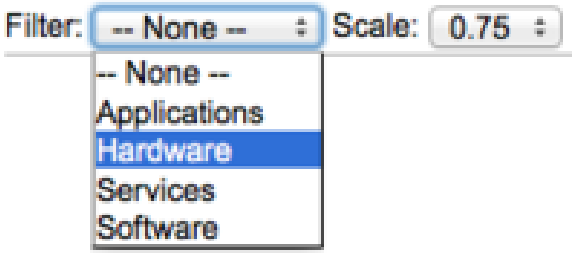
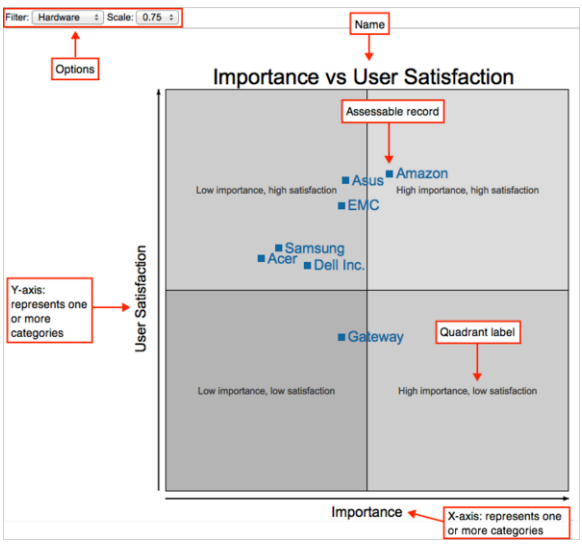
Os administradores de avaliação podem exibir e criar esses gráficos atualizados dinamicamente, o que torna possível comparar registros avaliáveis por categoria. As matrizes de decisão exibem dados de um período de doze meses (TTM).

Nota:
Os administradores de avaliação podem acessar matrizes de decisão por meio da aplicação de avaliação e os gerentes de fornecedor podem acessá-las por meio da aplicação .

Componentes da matriz de decisão

A página da matriz de decisão tem estes componentes:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Componente	Descrição
Opções	
Filtro	Selecione o subconjunto de registros avaliáveis que você deseja exibir. As opções de filtro disponíveis variam de acordo com o tipo de métrica, com base nas configurações do campo **Filtro** e do campo **Condição do filtro** para cada tipo. **Componentes da matriz de decisão**  Os valores máximos no filtro são controlados pela propriedade **Número máximo de itens a serem mostrados para um filtro do campo de matriz de decisão** *(`com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries`)*, que tem um valor padrão de 1.000.
Escala	Selecione a escala para a matriz de decisão. Quanto maior a escala, maior será a aparência da matriz de decisão.
Matriz de decisão	
Eixos X e Y	Cada eixo representa uma ou mais categorias de métricas. Se várias categorias forem usadas para um eixo, seus respectivospesos determinarão o posicionamento dos itens representador graficamente.
Itens representados graficamente	Os pontos rotulados que você vê em uma matriz de decisão, chamados de itens representados graficamente, representam médias de dados de resultado de categoria para registros avaliáveis. Aponte para um rótulo de item representado graficamente para exibir um resumo de classificação para esse registro avaliável. Clique em um rótulo de item representado graficamente para exibir o cartão de pontuação do registro avaliável. **Matriz de decisão sobre fornecedores** 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

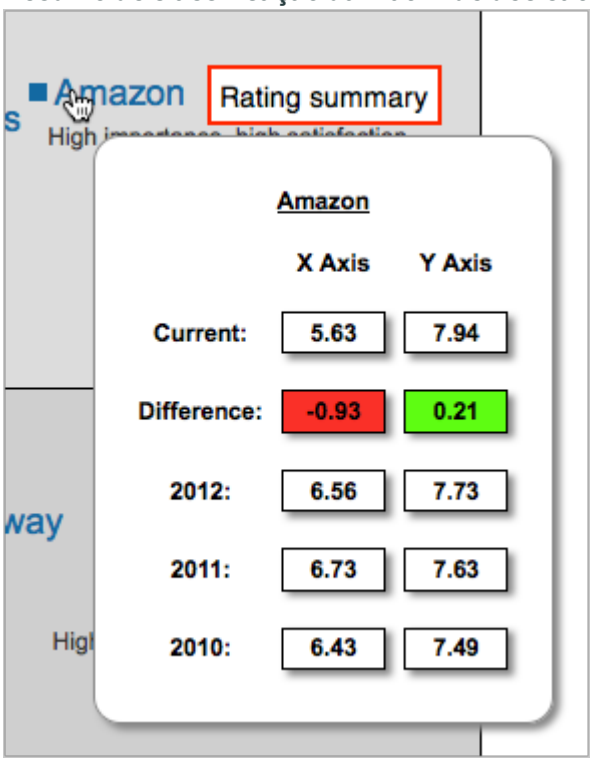
Resumos de classificação de itens plotados

Se você apontar para um rótulo de item representado graficamente em uma matriz de decisão, um resumo de classificação será exibido. O resumo exibe as classificações médias do registro avaliável para cada eixo. Se um eixo representar uma categoria de métrica, as classificações serão médias calculadas a partir dos resultados dessa categoria. Se um eixo representar várias categorias, as classificações serão médias calculadas a partir dos resultados ponderados de todas as categorias.

O resumo mostra:

- Classificação atual
- Diferença entre a classificação atual e a classificação do ano anterior
- Classificações de cada ano anterior, voltando três anos

Resumo de classificação da matriz de decisão



Fazer uma avaliação

Faça as avaliações atribuídas a você na fila de avaliação e pesquisa.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um cartão de avaliação exibe o nome da avaliação, o estado, a data de vencimento e o número do incidente associado. Clique no cartão para fazer a avaliação quando estiver pronto.

Você deve responder a todas as perguntas obrigatórias, indicadas por um asterisco vermelho, antes de enviar a avaliação como concluída. Se você começar a responder a uma avaliação, mas não conseguir concluí-la, salve suas respostas e retorne a ela mais tarde. Quando você tiver respondido a todas as perguntas e estiver satisfeito com as respostas, envie a avaliação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As avaliações e pesquisas expiradas não aparecem mais no widget **Minhas pesquisas** e na página da**lista Minhas Avaliações e Pesquisas**.

Por padrão, você não pode modificar suas respostas para uma avaliação após o envio. No entanto, se o administrador tiver configurado uma avaliação para permitir novas tentativas, você poderá editar suas respostas e reenviar o questionário. As avaliações concluídas configuradas para nova tentativa permanecem na fila até a data de vencimento e exibem a opção Modificar avaliação na parte superior do cartão. Clique no cartão para modificar a avaliação.

Nota:
Se você não tiver acesso ao registro avaliável para o qual uma avaliação foi criada, o número de registro associado não será exibido. Você ainda pode fazer a avaliação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas**.

   Nota:
   Usuários com a função assessment_admin podem exibir avaliações e pesquisas de outros usuários, além das próprias. Use os links relacionados **Mostrar tudo** e **Mostrar atribuídos a mim** para mostrar e ocultar avaliações e pesquisas. Clique em um cartão atribuído a outro usuário para abrir o tipo de métrica ou a definição de pesquisa associada.

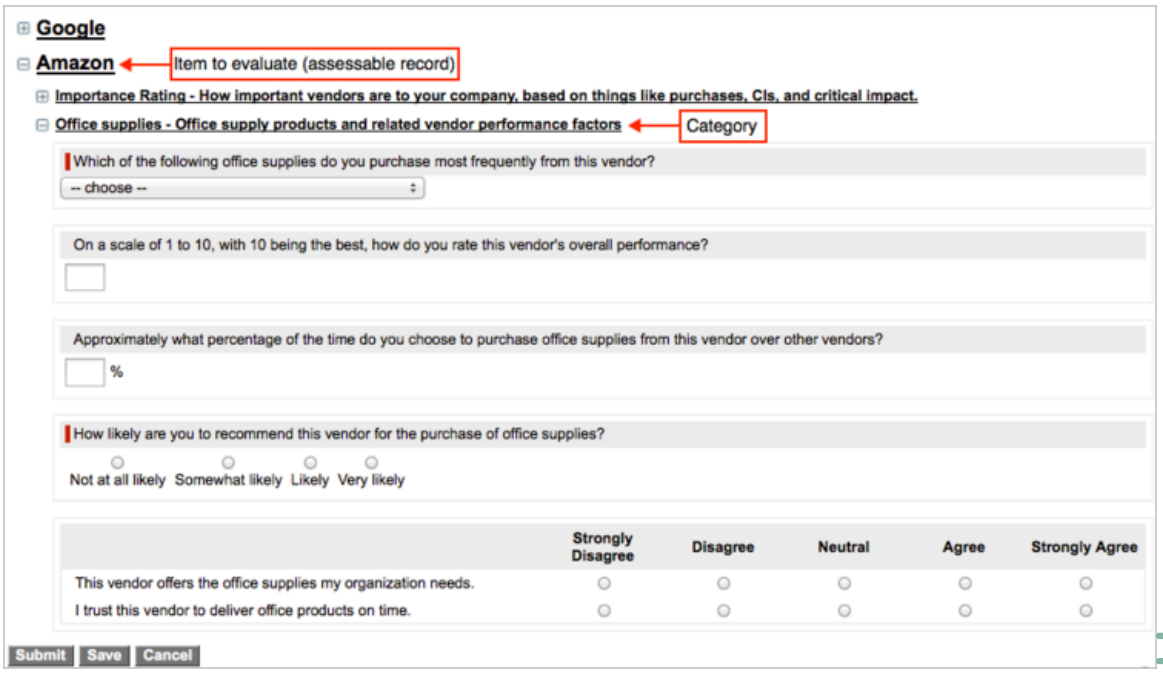
2. No cartão de avaliação, anote a data de vencimento.

   Nota:
   Dependendo da configuração, você pode receber notificações por e-mail para lembrá-lo da data de vencimento.

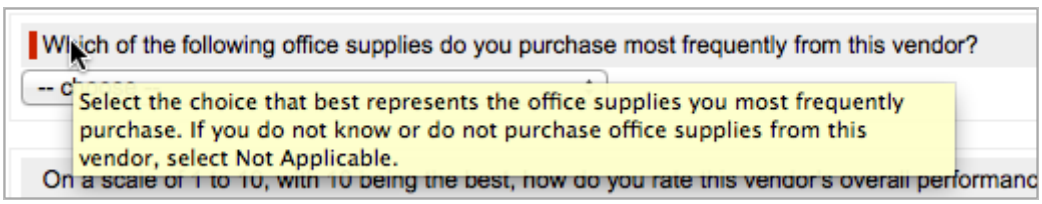
3. Clique no cartão para abrir o questionário.
   Os questionários de avaliação são organizados em seções: primeiro por registro e, em seguida, por categoria. Cada registro aparece como um título de seção. As perguntas do registro aparecem abaixo do registro, agrupadas por categoria. Cada categoria aparece como uma subseção abaixo do nome do registro. Clique no ícone Recolher (ícone ⊟) ou no ícone Expandir (⊞) para ocultar ou mostrar as perguntas na categoria ou todas as categorias e perguntas para um registro. Barras coloridas indicam o status de cada pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Responda a cada pergunta da melhor forma possível.
   Aponte para uma pergunta para obter mais informações.



   Se você não tiver certeza de como responder a uma pergunta ou se uma pergunta não se aplicar a um registro específico, selecione **Não aplicável**, se disponível.

5. Leia todas as asserções presentes no final da avaliação e confirme com uma assinatura, se necessário.

   Uma assinatura pode exigir que você marque uma caixa de seleção ou autentique seu nome completo, que o sistema exibe em um campo somente leitura. Você não pode enviar suas respostas para a avaliação até fornecer a assinatura necessária.

6. Salve ou envie a avaliação.

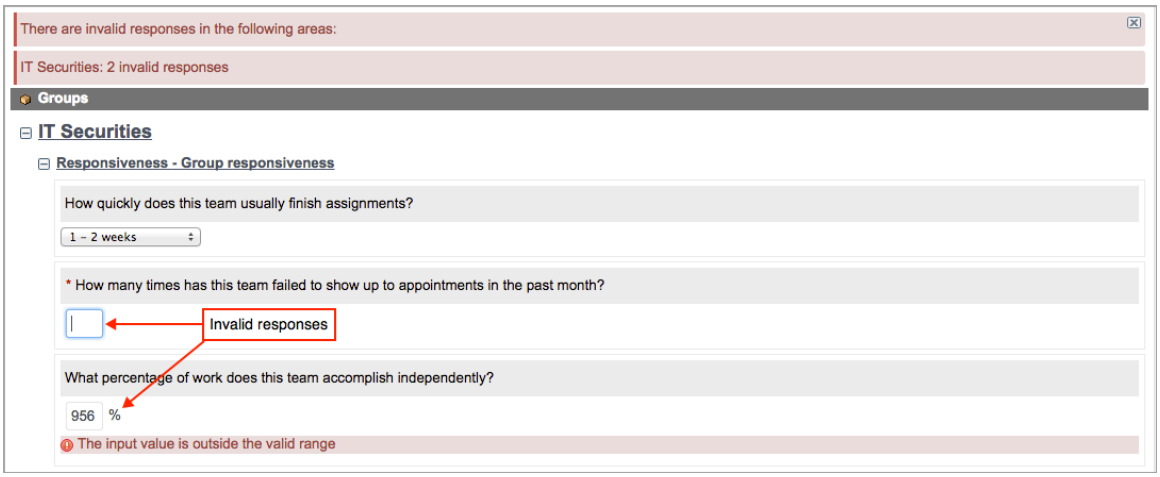
   - **Salvar**: salva suas respostas sem enviá-las Você pode fechar o questionário e acessá-lo mais tarde na fila.
   - **Enviar**: envia a avaliação concluída quando você termina.

7. Se solicitado, insira seu nome de usuário e senha para verificar sua assinatura de nome completo.

   Se todas as perguntas forem respondidas com valores válidos, uma mensagem de sucesso será exibida. Se o sistema detectar uma pergunta obrigatória não respondida ou uma resposta inválida, a avaliação não será enviada e uma mensagem aparecerá na parte superior do questionário explicando o erro. Perguntas com problemas são realçadas temporariamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



8. Você pode modificar suas respostas para a avaliação até a data de vencimento.
   Para atualizar suas respostas e reenviar uma avaliação que permita novas tentativas, clique no cartão para modificá-lo.

Tópicos relacionados

Tipos de métrica e registros avaliáveis

Definição de pesquisa

Avaliações em Portal de serviços e em Aplicativo Now Mobile

Se você instalou Portal de serviços, poderá usar o widget Meu Avaliações e pesquisas em Portal de serviços. Os usuários podem exibir pesquisas em Portal de serviços. Portal de serviços também oferece suporte a pesquisas para usuários em dispositivos móveis que tenham o Aplicativo Now Mobile instalado. O widget Meu Avaliações e pesquisas está disponível por padrão na página inicial Portal de serviços.

Avaliações em Portal de serviços

Para criar uma interface intuitiva para os usuários, você pode configurar avaliações em Portal de serviços. Ative Portal de serviços para exibir o widget Meu Avaliações e pesquisas, que aparece na página inicial Portal de serviços.

Para saber mais sobre como ativar Portal de serviços, consulte Ativação do Portal de serviços .

Para saber mais sobre como configurar um widget, consulte configurar instâncias de widget .

Para configurar um widget Avaliações e pesquisas em uma página Portal de serviços, pressione a tecla CTRL, clique com o botão direito do mouse no título do widget e selecione **Opções de instância**.

Opções de instância (propriedades) para o widget de pesquisa e avaliações em Portal de serviços

Propriedade	Descrição
Máximo de registros	Número máximo de avaliações a serem listadas no widget na página inicial Portal de serviços. Os usuários podem clicar no link **Exibir tudo** para exibir todas as avaliações.

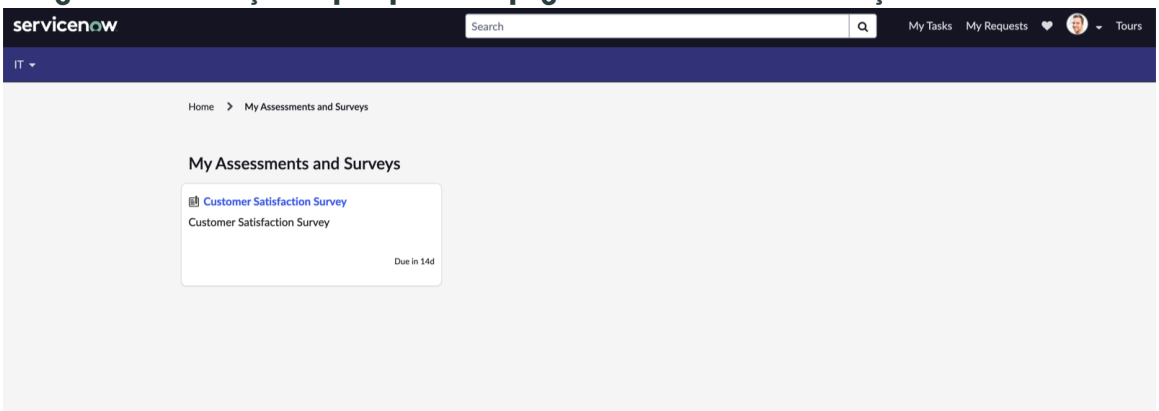
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de instância (propriedades) para o widget de pesquisa e avaliações em Portal de serviços

Propriedade	Descrição
	Número padrão de avaliações: **5**
Título do widget	Texto que aparece na barra de título do widget de pesquisa. Título padrão: **Minhas avaliações e pesquisas**

Widget Meu Avaliações e pesquisas na página inicial Portal de serviços



Avaliações em Aplicativo Now Mobile

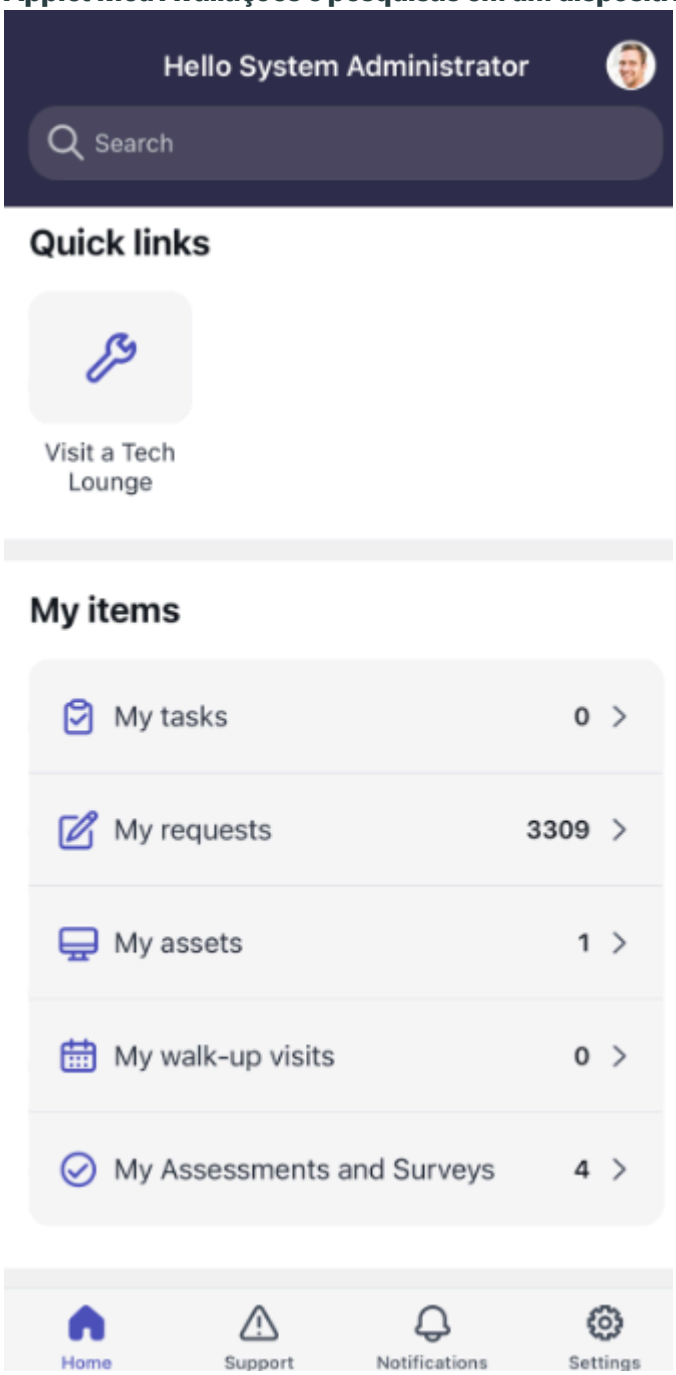
Os usuários podem exibir e responder as avaliações em dispositivos móveis usando o inicializador do miniaplicativo Meu Avaliações e pesquisas, que está disponível por padrão em Aplicativo Now Mobile.

Quando uma avaliação é atribuída a um usuário, uma notificação por e-mail sobre a avaliação é enviada ao usuário. Se os usuários instalaram Aplicativo Now Mobile, uma notificação por push móvel também será enviada em dispositivos móveis. Tocar na notificação abre uma página de introdução para uma avaliação no Mobile Employee Portal de serviços em Aplicativo Now Mobile. A página exibe um link **Introdução**. A página de introdução e o link **Introdução** estarão disponíveis somente se as configurações relacionadas estiverem habilitadas. Os usuários podem tocar no link para exibir e responder à pesquisa. Você pode ativar notificações por push definindo a propriedade do sistema `glide.sg.universal_links.enabled` como **verdadeiro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Applet Meu Avaliações e pesquisas em um dispositivo móvel



Nota:
Na versão Washington DC, agora você vê as avaliações e pesquisas atribuídas na exibição de cartão em vez da exibição de item. Se você personalizar os estilos das exibições de item do cartão legado em versões mais antigas do Avaliações e pesquisas, o cartão continuará a aparecer na exibição de item mesmo depois de atualizar para o Washington DC. Você poderá mostrar a nova exibição de cartão em Washington DC somente se nenhuma personalização tiver sido feita nos cartões legados.

Quando os usuários abrem uma avaliação em Portal de serviços ou Aplicativo Now Mobile, as pesquisas fornecem os seguintes recursos:

- Uma página de avaliação mostra a navegação por trilha em Portal de serviços. Os usuários podem clicar nos links na trilha para navegar até as páginas anteriores ou uma página inicial. Por exemplo, clicar no link **Minhas pesquisas** na trilha leva os usuários a uma página que mostra uma lista de todas as avaliações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando a avaliação está em andamento, a barra de andamento, que está disponível em cada página da avaliação, mostra o andamento em porcentagem. O percentual de conclusão é baseado nas páginas da avaliação. Por exemplo, suponha que haja três páginas na avaliação. A terceira página mostra a conclusão de 66% da avaliação. Mas dar uma resposta a uma das perguntas na terceira página abre uma nova pergunta em uma página separada, que é a quarta página. A quarta página mostra o andamento da pesquisa como 75% concluído, o que afeta o andamento geral e os indicadores de página. Os usuários podem ver a paginação (número total de páginas) de toda a avaliação, bem como a página atual em que os usuários estão. Para ocultar ou mostrar essa barra de andamento, você pode usar a propriedade `sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar`.
- Cada resposta do usuário é salva automaticamente quando os usuários movem para a próxima página na avaliação. Se os usuários não responderem às perguntas obrigatórias da avaliação antes de clicarem em **Avançar**, a página mostrará uma mensagem de erro na parte superior para todas as perguntas obrigatórias e não respondidas. Essa mensagem de erro ajuda os usuários a encontrar o local exato da pergunta não respondida e obrigatória. Qualquer pergunta que não seja obrigatória e não seja respondida antes de clicar em **Avançar** é considerada respondida. A pergunta é contada como concluída.
- Quando os detalhes de uma pergunta de avaliação contêm mais de quatro ou cinco linhas de texto, o texto após essas linhas desaparece. Nesses casos, os usuários podem ver os detalhes completos clicando no link **Mostrar mais**. Os usuários podem voltar ao comportamento padrão clicando no link **Mostrar menos**.
- Para uma pergunta que tem as opções de resposta **Sim**, **Não**e **Não aplicável**, a opção **Não aplicável** aparece por último na lista de opções. A opção **Não aplicável** pode ser configurada ao criar uma pergunta.
- Seus usuários podem fazer avaliações para vários registros de incidentes gerados. Por exemplo, suponha que os usuários tenham dois registros de incidentes gerados. O usuário pode fazer uma avaliação para os registros de incidentes gerados usando a mesma instância de avaliação.
- Quando os usuários da avaliação saem da avaliação sem enviá-la, eles podem iniciar a avaliação mais tarde na mesma página em que pararam na sessão anterior.

Nota:
Para usuários móveis, a paginação é sempre por pergunta para avaliações.

Tópicos relacionados

Ativar o Portal de serviços

Questionários de avaliação

No processo de avaliação, os usuários preenchem questionários de avaliação sobre tópicos de interesse para fornecer dados subjetivos para futuras decisões de negócios.

Nenhuma função especial é necessária para concluir uma avaliação. Você está qualificado para concluir as avaliações atribuídas a você. Por exemplo, pode-se esperar que você avalie os fornecedores com os quais sua organização trabalha, com base em características relacionadas ao atendimento ao cliente. O sistema armazena suas respostas para que os tomadores de decisão possam comparar o desempenho dos itens avaliados. Você e seu gerente podem receber notificações por e-mail como lembretes de informações de avaliação importantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Notificações de avaliação
- Fazer uma avaliação

Tipos de métrica e registros avaliáveis

Na aplicação Avaliações, os administradores de avaliação criam e administram tipos de métrica e registros avaliáveis.

Um tipo de métrica define um conjunto de registros que uma organização quer avaliar, como fornecedores, projetos ou funcionários. Para cada tipo, o sistema gera registros avaliáveis exclusivos que vinculam o tipo aos registros que precisam ser avaliados, como os registros individuais dos fornecedores Amazon e Intel. Poderá haver vários registros avaliáveis para o mesmo registro de origem se o registro de origem atender aos critérios para mais de um tipo. Por exemplo, você pode avaliar um registro na tabela Empresa, como Intel, como fornecedor e como fabricante, com diferentes categorias e métricas.

Para obter sugestões de configuração, consulte Tarefas do administrador de avaliação.

Registros avaliáveis

Um registro avaliável vincula um registro de origem que você deseja avaliar, como o registro da empresa na Amazon ou o registro do usuário para um representante de vendas, a um tipo de métrica, como fornecedores ou funcionários.

Você usa avaliações para avaliar o registro avaliável. O sistema gera registros avaliáveis a partir dos registros de origem que correspondem à tabela e às condições definidas no formulário de Tipo de métrica de avaliação. Você avalia os registros avaliáveis com categorias de métrica e métricas, que definem características e valores a serem avaliados. Para tipos de métrica com o tipo de programação **Sob demanda**, você pode gerar avaliações sob demanda a partir do formulário Registro avaliável. Esse método de geração de avaliação facilita a criação e a visualização de questionários curtos ou a obtenção rápida de resultados de avaliação para registros avaliáveis específicos.

Você pode configurar uma descrição de avaliação que inclui informações de vários campos em um registro avaliável e é exibida em várias linhas. Essa configuração fornece ao usuário que está fazendo a avaliação uma descrição mais detalhada e compreensível das informações solicitadas no questionário de avaliação. Crie uma descrição de várias linhas usando títulos de tabela, que podem ser definidos para usar um ou mais campos da tabela selecionada.

Tópicos relacionados

- Usar conjuntos de atualizações para pesquisas e avaliações
- Tipos de métrica e registros avaliáveis
- Exibir um registro avaliável

Excluir um registro avaliável

Quando você exclui um registro avaliável, o sistema exclui todas as partes interessadas do registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Se um registro de origem for excluído, o sistema excluirá o registro avaliável associado. Para excluir o registro de origem, você deve primeiro excluir todos os resultados de métrica e categoria associados.

Procedimento

Excluir um registro avaliável:

- Para excluir um único registro, abra o registro e clique em **Excluir**.
- Para excluir vários registros, use a lista Registros avaliáveis.

Tópicos relacionados

Tipos de métrica e registros avaliáveis

Exibir um registro avaliável

Exiba o formulário Registro avaliável para editar preferências e executar várias ações.

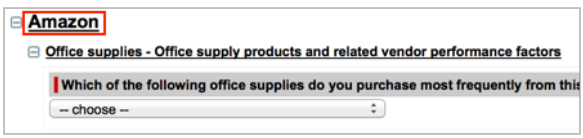
Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Registros Avaliáveis**.
2. Abra um registro da lista.
   Por padrão, a lista exibe somente registros avaliáveis com tipos de métrica **Ativos**.
3. No formulário Registro avaliável, edite os campos e execute outras ações conforme necessário (consulte a tabela).

Exibir registros avaliáveis

Campo	Descrição
Nome	[Somente leitura] Nome do registro avaliável com base no Selecione um campo como o valor de exibição da tabela do registro de origem. O nome aparece em questionários de avaliação. 
Fonte	[Somente leitura] Registro de origem ao qual o registro avaliável está vinculado. A **Origem** reflete o nome da tabela e o valor de exibição do registro de origem. Por exemplo, se o campo **Nome** for o valor de exibição da tabela Empresa, o registro avaliável de um registro de empresa chamado **Amazon** terá o valor de **OrigemEmpresa: Amazon**.
Live feed	Marque a caixa que, quando selecionada, cria um grupo de live feed para o registro avaliável, que aparece no cartão de pontuação. Se você desmarcar a caixa de seleção após a criação de um grupo de live feed, o sistema excluirá o grupo de lide feed e todas as suas mensagens.
Tipo	[Somente leitura] Tipo de métrica da qual esse registro avaliável foi gerado.
Matriz de decisão	Marque a caixa que, quando selecionada, permite que os dados de resultados desse registro avaliável apareçam em matrizes de decisão do mesmo tipo de métrica. Matrizes de decisão são gráficos que representa graficamente os resultados da avaliação para vários registros avaliáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Se você desmarcar a caixa de seleção, o registro avaliável ainda aparecerá nas matrizes de decisão padrão se você clicar no link relacionado **Exibir matriz** no cartão de pontuação do registro avaliável.
Grupo de live feed	[Somente leitura] Grupo de live feed para esse registro avaliável. Quando você marca a caixa de seleção **Live feed** e salva o registro, o sistema preenche esse campo.
Links relacionados	
Exibir Cartão de Pontuação	Abre o cartão de pontuação do registro avaliável.
Listas relacionadas	
Categoria	Todas as categorias de métrica associadas ao registro avaliável. Um registro avaliável deve ser associado uma categoria para ser elegível para avaliação. Clique em **Editar** para adicionar ou remover associações de categoria. Observe que geralmente é mais eficiente associar registros avaliáveis a categorias usando o formulário Categoria de métrica.
Usuários da categoria	Todas as partes interessadas que podem responder a questionários de avaliação sobre esse registro avaliável. Clique em **Editar** para criar e excluir partes interessadas. Para obter mais informações sobre este e outros métodos de criação de partes interessadas, consulte Partes interessadas. Essa lista relacionada está disponível somente quando o tipo de métrica associado tem o tipo de programação **Programado**.

Tópicos relacionados

Tipos de métrica e registros avaliáveis

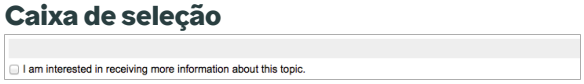
Referência de avaliações

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre os formulários, campos e propriedades que você usa ao trabalhar com avaliações.

Tipos de dados para avaliações

Os tipos de dados de métrica têm funções que dependem do método selecionado.

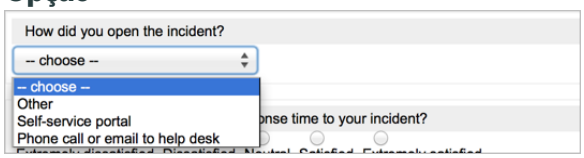
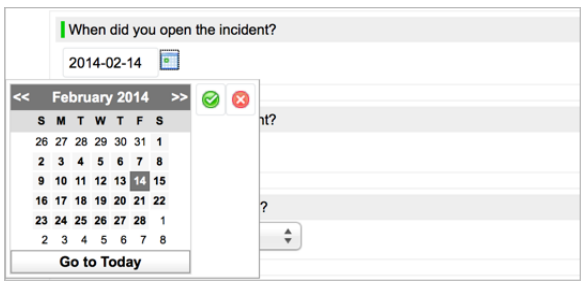
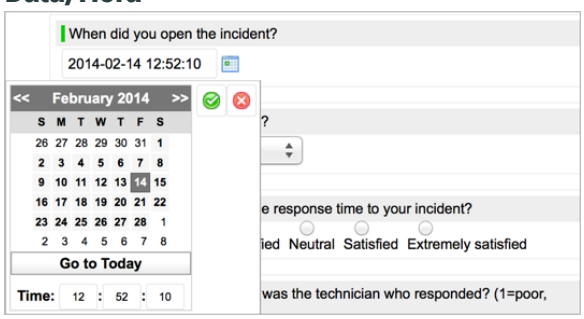
Tipo de dados de avaliação

Tipo de dados	Métodos compatíveis	Descrição
Anexo	Avaliação	Nos questionários, os usuários podem anexar um ou mais arquivos a uma pergunta.
Caixa de seleção	Avaliação	Nos questionários, os usuários marcam uma caixa de seleção ao lado de uma declaração ou a deixam desmarcada. **Caixa de seleção**  Defina o campo **Definição de escala** como **Alta** se uma caixa de seleção marcada for igual a uma boa pontuação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

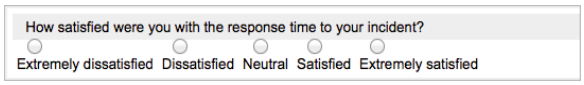
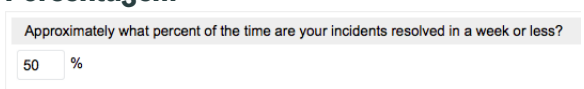
Tipo de dados de avaliação

Tipo de dados	Métodos compatíveis	Descrição
Opção	Avaliação	Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma lista de opções de resposta personalizada. Crie uma definição de métrica para cada opção de resposta. **Opção** 
Data	Avaliação	Nos questionários, os usuários selecionam uma data. **Data** 
Data/Hora	Avaliação	Nos questionários, os usuários selecionam uma data e uma hora. **Data/Hora** 
Duração	Script	Quando o script é executado, o sistema preenche os campos **Valor de duração** e **Valor com escala** no formulário Resultado da métrica com os valores apropriados das variáveis `actual_result` e `scaled_result` no script de métrica.
Escala Likert	Avaliação	Nos questionários, os usuários selecionam um valor de uma escala personalizada de opções de resposta. Crie uma definição de métrica para cada opção de resposta, que é representada por um botão de opção na escala. Uma métrica de escala Likert que avalia a facilidade de uso de uma aplicação pode ter as definições de métrica **Fácil**, **Médio**e **Difícil**. Se você quiser reutilizar uma série de opções de resposta para várias métricas, crie um modelo de métrica e use o tipo de dados Modelo em vez do tipo de dados Escala Likert.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

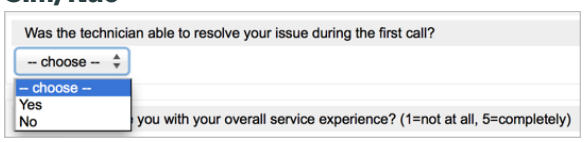
Tipo de dados de avaliação

Tipo de dados	Métodos compatíveis	Descrição
		Escala Likert 
Número	Avaliação, script	**Avaliação**: nos questionários, os usuários inserem um número. **Número** **Script**: quando o script é executado, o sistema preenche os campos **Valor real** e **Valor com escala** no formulário Resultado da métrica com os valores apropriados das variáveis `actual_result` e `scaled_result` no script de métrica.
Porcentagem	Avaliação, script	**Avaliação**: nos questionários, os usuários inserem um número. **Porcentagem**  **Script**: quando o script é executado, o sistema preenche os campos **Valor real** e **Valor com escala** no formulário Resultado da métrica com os valores apropriados das variáveis `actual_result` e `scaled_result` no script de métrica.
Cadeia de caracteres	Avaliação	Nos questionários, os usuários inserem texto. O tamanho do campo de cadeia de caracteres depende da opção de cadeia de caracteres selecionada: **Cadeia de caracteres** **Tipo de dados de linha única larga de cadeia de caracteres** **Comentários adicionais**
Modelo	Avaliação	Em questionários, os usuários selecionam um valor de uma série predefinida de opções de resposta. Deve haver pelo menos um modelo definido para usar esse

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de dados de avaliação

Tipo de dados	Métodos compatíveis	Descrição
		tipo de dados Para um modelo, há uma definição de modelo para cada opção de resposta, que é representada por um botão de opção.
Sim/Não	Avaliação	Nos questionários, os usuários selecionam **Sim** ou **Não** em uma lista. **Sim/Não**  Defina o campo **Definição de escala** como **Alta** se selecionar **Sim** for igual a uma pontuação melhor.

Tópicos relacionados

- Métricas de avaliação
- Criar uma definição da métrica de avaliação
- Atualizar um valor mínimo e máximo de métrica para corresponder a um modelo

Formulário Métrica de avaliação

Descrição dos valores de campo do formulário Métrica de avaliação.

Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome da avaliação.
Duração da avaliação	Duração permitida para concluir uma atribuição após sua geração.
Live feed	A caixa de seleção que cria automaticamente grupos de live feed para registros avaliáveis recém-gerados desse tipo.
Notificar o gerente se vencida	Caixa de seleção para enviar uma notificação ao gerente quando a avaliação estiver atrasada.
Fator de escala	Valor de escala para todos os resultados de avaliação.
Configuração da paginação para exibição do Portal de serviços	A configuração na qual a paginação se baseia para exibição na área de trabalho ou tablet no Portal de serviços. • Categoria: padrão • Pergunta: 1 pergunta por página (automática para dispositivos móveis) • Nenhum: sem paginação **Nota:** Esse campo é exibido somente quando o Portal de serviços está instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
Regra de negócios	Regra de negócio que é criada automaticamente para geração de registro avaliável.
Tipo de programação	Tipo de avaliação programada ou sob demanda.
Trabalho programado	Trabalho programado que o sistema cria para essa definição de avaliação quando o período de programação é um intervalo de repetição. O sistema define o trabalho programado para ser executado de acordo com o período de programação selecionado. • Se você mudar o período da programação e salvar a definição da pesquisa, o sistema excluirá o antigo trabalho programado. • Se você selecionou um período de programação recorrente, um novo trabalho programado será criado. Por exemplo, se você mudar o período de programação de **Diariamente** para **Semanalmente** e salvar o registro: • O sistema excluirá o trabalho programado diariamente. • Isso criará um conjunto semanal para executar uma semana a partir da data atual. Esse campo ficará visível para os administradores somente se o período de programação for **Diário**, **Semanal**, **Mensal** ou **Anual**.
Método de avaliação	Tipo de avaliação.
Funções	Funções com acesso de leitura para esse tipo de métrica.
Ativo	Marque a caixa de seleção para habilitar a distribuição dessa avaliação para os destinatários.
Responsáveis	Proprietários da avaliação. Você pode adicionar um usuário com a função survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Descrição	Descrição da avaliação
Condições	
Tabela	Tabela que contém registros para avaliar esse tipo
Impor condição	Caixa de seleção para excluir registros avaliáveis existentes desse tipo que não atendem às condições especificadas.
Condição	Condições que os registros avaliáveis desse tipo devem atender.
Matriz de Decisão	
Campo de filtro	Campo na tabela Filtro usado para identificar opções de menu de filtragem em matrizes de decisão e médias de cartão de pontuação para esse tipo.
Condição do filtro	Condições para filtrar resultados em matrizes de decisão e médias de cartão de pontuaç#o para esse tipo.
Filtro de matriz padrão	Opção de menu de filtragem padrão em matrizes de decisão para esse tipo.
Avaliadores	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
Campo de usuário	Campo de usuário da tabela especificada na guia **Condições**. A avaliação será atribuída a todos os usuários desse campo de usuário na tabela. Quando você salva a avaliação e clica em **Gerar registros avaliáveis**, um registro avaliável é criado para cada usuário exclusivo do campo de usuário. Isso é aplicável para avaliações programadas e sob demanda. Para uma avaliação sob demanda, cada avaliador avalia todos os registros avaliáveis. Para uma avaliação programada, cada avaliador avalia somente o registro avaliável correspondente.
Links relacionados	
Gerar Registros Avaliáveis	Cria registros avaliáveis para esse tipo de métrica.
Mostrar Benchmarks	Abre o Painel de parâmetros de comparação que fornece visibilidade dos principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências. **Nota:** • Esse link relacionado está disponível somente para survey_admin, assessment_admin e survey_reader com a função bm_viewer. • Você deve aceitar os Parâmetros de comparação para exibir o painel. Consulte Habilitação de benchmarks • Isso se aplica somente a uma pesquisa publicada.
Criar iniciativa de melhoria	Abre a janela Iniciativa de melhoria para criar um registro de iniciativa de melhoria que ajuda a melhorar o desempenho da avaliação. **Nota:** • Este link relacionado está disponível somente para as funções survey_admin e assessment_admin. Um survey_reader só pode exibir os registros de iniciativa de melhoria criados. • O plug-in Continual Improvement Management (com.sn_cim) deve ser ativado.
Listas relacionadas	
Categorias de métrica	Todas as categorias de métricas para essa avaliação.
Registros Avaliáveis	Todos os registros avaliáveis para essa avaliação.
Iniciativas de melhoria	Exibe iniciativas de melhoria associadas à pesquisa. **Nota:** Essa lista relacionada está disponível somente quando há pelo menos um registro de iniciativa de melhoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Configurar uma avaliação

Formulário Categoria de métrica

Descrição dos valores de campo do formulário Categoria de métrica.

Formulário Categoria de métrica

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de métrica. O nome aparece em questionários de avaliação.
Tipo	[Obrigatório] Tipo de métrica para a qual essa categoria é usada. As métricas nessa categoria podem ser usadas para avaliar registros avaliáveis para o tipo selecionado. Esse campo se torna somente leitura depois de salvar o registro.
Criar partes interessadas	Marque a caixa que habilita (selecionada) ou desabilita (desmarcada) a criação automática de parte interessada para essa categoria. Quando a caixa de seleção é marcada, o sistema torna todas as partes interessadas de usuários da categoria associados para cada registro avaliável associado a essa categoria. Isso economiza o tempo necessário para criar manualmente as partes interessadas. Para mais informações, consulte Criar partes interessadas automaticamente. As partes interessadas existentes não serão afetadas se você desmarcar a caixa de seleção.
Tabela	[Somente leitura] Tabela que contém os registros a serem avaliados com métricas nessa categoria. O sistema preenche automaticamente esse campo com a mesma tabela que o tipo de métrica selecionado. A tabela não aparece no campo até que você salve o formulário. Esse campo está visível dependendo se um **Tipo** está selecionado.
Ponderação	[Obrigatório] Valor numérico que representa a importância dessa categoria relativa a outras categorias. Um valor maior indica maior importância. Para obter mais informações, consulte categorias de peso e métricas. O valor padrão é 10.
Tipo de pontuação	Método de pontuação para uma categoria de certificação. Esse campo aparece somente quando o tipo de métrica é uma certificação com um **Tipo de pontuação** de **Percentual**. Use esse campo para configurar diferentes tipos de pontuação para categorias de certificação específicas. As seleções possíveis são: • **Percentual**: pontuação de certificação como um percentual ponderado de respostas corretas para perguntas pontuadas. • **Tudo ou nada**: requer que todas as respostas para as perguntas do tipo de certificação estejam corretas ou que a pontuação seja zero para a certificação inteira.
Métricas totais	[Somente leitura] Número de métricas associadas a essa categoria.
Filtro	Registros avaliáveis que atendam a condições do filtro são avaliados usando métricas nessa categoria. O filtro opera em campos na tabela selecionada. Se você especificar uma condição do filtro, o sistema associará automaticamente os registros avaliáveis correspondentes à categoria

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Categoria de métrica

Campo	Descrição
	quando você salvar o registro. Se você alterar a condição do filtro, o sistema removerá e criará associações de registros avaliáveis, conforme apropriado. O sistema também exclui partes interessadas para registros avaliáveis que ele desassocia. O sistema não remove associações de registros avaliáveis criadas por usuários, mesmo que os registros avaliáveis não correspondam às condições do filtro. Esse campo está visível dependendo se um **Tipo** está selecionado.
Descrição	Informações descritivas sobre a categoria que aparecem nos questionários de avaliação.
Funções	Somente os usuários com as funções especificadas podem executar a avaliação para essa categoria. Se nenhuma função for especificada, os usuários com as funções poderão executar a avaliação para essa categoria. **Nota:** Se a propriedade **Funções** não aparecer no formulário, peça ao administrador para adicioná-la.
Detalhes	Campo de texto que contém um editor de HTML. Use esse campo para apresentar detalhes importantes sobre essa categoria aos destinatários da avaliação. Os detalhes podem incluir listas formatadas, imagens, vídeos ou links para sites externos. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Listas relacionadas	
Métricas de Avaliação	Todas as métricas associadas a essa categoria. Deve haver pelo menos uma métrica associada à categoria para usar avaliações com a categoria.
Registros avaliáveis	Todos os registros avaliáveis associados a essa categoria. Deve haver pelo menos um registro avaliável associado à categoria para usar avaliações com a categoria. Essa lista relacionada ficará oculta se o **Método de avaliação** for **Certificação**. **Nota:** Usuários de categoria são gerados automaticamente com base no campo de usuário especificado na guia **Avaliadores** da avaliação após a publicação da avaliação.
Usuários	Todos os usuários associados a essa categoria. Deve haver pelo menos um usuário de categoria para criar avaliações programadas usando métricas nessa categoria. Se qualquer campo de usuário for especificado na guia **Avaliadores** da avaliação, os usuários correspondentes serão gerados automaticamente após a publicação da atribuição. Essa lista relacionada está disponível somente quando o tipo de métrica associado tem o tipo de programação definido como **Programado**. Os usuários da categoria não fazem parte do processo de avaliação sob demanda.

Tópicos relacionados

Criar uma categoria para registros avaliáveis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Métricas de avaliação para uma categoria

Descrição dos valores de campo do formulário Métrica de avaliação. Use os campos ao criar uma métrica de avaliação para uma categoria.

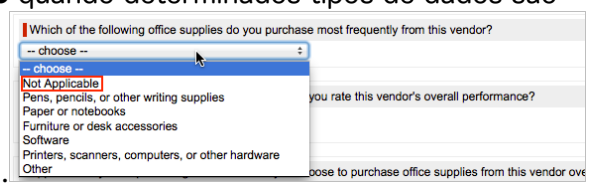
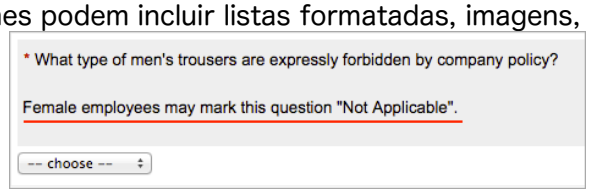
Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
Nome	Nome da métrica.
Categoria	Categoria da métrica à qual a métrica pertence. O sistema preencherá automaticamente essa categoria se você criar uma métrica a partir do formulário Categoria de métrica. **Nota:** Você não poderá mudar a categoria se o campo **Depende de** estiver definido ou se outra métrica depender dessa métrica
Método	Determina como usar a métrica. • **Avaliação**: métrica sem script. Disponibilize a métrica como uma pergunta em um questionário de avaliação. O método **Avaliação** é compatível com todos os tipos de dados, exceto **Duração**. • **Script**: métrica com script. Obtenha valores gravando um script personalizado. O método **Script** é compatível com os tipos de dados **Duração**, **Número** e **Porcentagem**. • **Resposta padrão do campo**: essa opção aparecerá somente se você tiver selecionado um **Tipo de métrica de avaliação** que contenha uma tabela. A guia **Geral** adiciona dois campos: ◦ **Resposta padrão**: selecione a resposta padrão para a pergunta. A lista vem da tabela selecionada. ◦ **Fazer pergunta**: especifica quando fazer a pergunta: sempre ou somente se a resposta padrão estiver vazia. • **Resposta padrão do script**: a guia **Geral** adiciona um campo: **Fazer pergunta**: especifica quando fazer a pergunta: sempre ou somente se o script não contém uma resposta padrão. O script é definido na guia **Tipo de campo**. **Nota:** Se você selecionar um **Tipo de dados** incompatível com o **Método** selecionado, o sistema mudará automaticamente o **Método** para o valor correto.
Ponderação	Valor numérico que representa a importância dessa métrica relativa a outras métricas na mesma categoria. Por padrão, o peso é 10. Para obter sugestões de ponderação, consulte Métricas de peso e categorias de métrica. Esse campo ficará visível e será obrigatório somente se o **Tipo de dados** for **Data**, **Data/Hora** ou **Cadeia de caracteres**. Esses tipos de dados não são incluídos nos cálculos de resultados.
Ordem	Valor numérico que determina a ordem da pergunta de métrica em questionários de avaliação, em relação a outras perguntas de métrica na mesma categoria. A métrica com o menor valor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

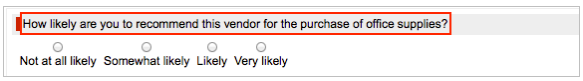
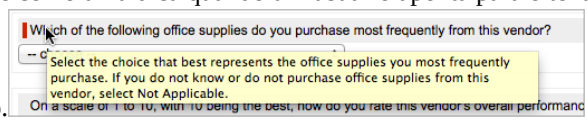
Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
	de ordem aparece como a primeira pergunta na seção de categoria. Por padrão, a ordem é 100. Para obter mais informações sobre o layout do questionário, consulte Concluir questionários de avaliação. **Nota:** Não importa qual valor de ordem você usa para métricas com o método de script, já que eles não aparecem em questionários.
Ativo	Caixa de seleção que determina se essa métrica é usada para coletar resultados de avaliação. Se uma métrica sem script (Método de avaliação) estiver inativa, a pergunta não aparecerá nos questionários de avaliação gerados depois que a métrica se tornar inativa. Se uma métrica com script (método de script) estiver inativa, o script não será executado.
Obrigatório	Marque a caixa que torna a pergunta de métrica obrigatória (selecionada) ou opcional (desmarcada) em questionários de avaliação. Os usuários não podem enviar questionários até que eles forneçam respostas válidas para todas as perguntas obrigatórias, que são indicadas por um indicador de status de campo vermelho. Esse campo está visível somente se o **Método** for **Avaliação**, o campo **Depende de** estiver vazio e o tipo de dados não for **Caixa de seleção**.
Permissão não aplicável	Caixa de seleção que determina se uma opção de resposta **Não aplicável** deve ser incluída para essa pergunta de métrica m questionários de pesquisa. Os usuários poderão selecionar **Não aplicável** se não tiverem informações suficientes para responder a uma pergunta ou se uma pergunta não for aplicável a um registro avaliável específico. As respostas do usuário de **Não aplicável** são excluídas dos cálculos dos resultados. Esse campo é visível e obrigatório somente se o **Método** for **Avaliação** quando determinados tipos de dados são selecionados. 
Campos adicionais que você pode adicionar personalizando o formulário	
Detalhes	Campo de texto que contém um editor de HTML. Use esse campo para apresentar detalhes importantes sobre essa métrica aos destinatários da avaliação. Os detalhes podem incluir listas formatadas, imagens, vídeos ou links para sites externos. 
Seção geral	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
Questão	Texto a ser usado como pergunta em questionários de avaliação. Insira uma pergunta clara e direta que seja fácil de responder, como **Qual a probabilidade de você recomendar esse fornecedor para a compra de suprimentos de escritório?** 
Descrição	Informações sobre a métrica e o que ela avalia. Se o **Método** for **Avaliação**, inclua detalhes que ajudam os usuários a entender como responder à pergunta. Esse texto aparece como uma dica quando um usuário aponta para o texto da pergunta no questionário. 
Depende de	Configuração usada para tornar essa métrica uma pergunta condicional. Selecione uma pergunta de métrica existente na lista, que exibe as métricas **Caixa de seleção**, **Opção**, **Escala Likert**, **Modelo** e **Sim/Não** da mesma categoria que essa métrica. Em seguida, use o campo **Exibido quando** para definir as condições que exibem essa pergunta de métrica nos questionários. O sistema evita a criação de dependências recursivas entre métricas. Por exemplo, se a Métrica A depender da Métrica B, a Métrica B não poderá depender da Métrica A. Esse campo será visível somente se o Método for Avaliação.
Exibida quando	Opções de resposta para a pergunta de métrica **Depende de** selecionada que, quando escolhida em questionários, exibe essa pergunta de métrica. Esse campo é visível e obrigatório somente quando o campo **Depende de** está definido.
Seção Tipo de campo	
Tipo de dados	[Obrigatório] Formato dos dados de resposta esperados. A função do tipo de dados depende do **Método** selecionado. Se o método for **Avaliação**, o tipo de dados determinará como os usuários responderão à pergunta correspondente nos questionários. Se o método for **Script**, o tipo de dados determinará como o sistema calculará os resultados da avaliação. **Nota:** Se outra pergunta depender dessa métrica, você não poderá mudar o tipo de dados.
Respostas aleatórias	Caixa de seleção que determina se as opções de resposta para essa pergunta de métrica devem ser apresentadas em ordem aleatória. A ordem das opções de resposta pode influenciar os usuários, o que cria resultados tendenciosos. As opções de resposta de aleatoriedade podem ajudar a evitar essa tendência. Esse campo ficará visível somente se um tipo de dados que requer definições de métrica for selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
	Nota: Opções de resposta de aleatoriedade para determinadas perguntas podem confundir os usuários. Em geral, somente opções de resposta aleatória que não seguem uma ordem lógica. Por exemplo, a pergunta a seguir é confusa quando a aleatoriedade está habilitada:
Modelo	Modelo de métrica a ser usado para a pergunta de métrica. Um modelo de métrica é um conjunto de opções de resposta predefinidas. Esse campo será visível e obrigatório somente se o **Tipo de dados** for **Modelo**. **Nota:** Se outra métrica depender dessa métrica, você não poderá mudar o modelo.
Plug-in dependente	Plug-in que contém as tabelas consultadas no script. O sistema executará o script de métrica somente se o plug-in estiver ativo. Os valores padrão disponíveis são **Asset Management**, **CMDB**, **Core**, **Cost Management**, **Procurement**e **Software Asset Management**. Se o **Método** for **Script**, selecione um plug-in. Esse campo será visível somente se o **Método** for **Script**. **Nota:** Um administrador pode precisar adicionar mais Definir uma opção para uma lista de seleção de plug-ins para o campo.
Definição de escala	Configuração que determina se valores numéricos menores ou maiores são iguais a uma boa pontuação nos cálculos de resultados da avaliação. Selecione **Baixo** se valores numéricos menores forem melhores, como para uma métrica que mede o número de incidentes de um fornecedor. Selecione **Alto** se valores numéricos maiores forem melhores, como para uma métrica que mede a satisfação do usuário em uma escala de um a cinco. O valor padrão é **Alto**. Esse campo ficará visível e será obrigatório somente se o **Tipo de dados** for **Data**, **Data/Hora** ou **Cadeia de caracteres**. Os resultados para esses tipos de dados não são incluídos nos cálculos de resultados. **Nota:** Para obter informações sobre como configurar a definição de escala para tipos de dados que não exigem que você defina um valor numérico, consulte Tipos de dados.
Mínimo(a)	O valor numérico mais baixo a ser usado como uma opção de resposta em avaliações ou como um valor com escala em uma métrica com script. Esse campo é visível e obrigatório somente quando determinados tipos de dados são selecionados. Se o tipo de dados for **Opção** ou **Escala Likert**, esse

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Métrica de avaliação

Campo	Descrição
	campo será somente leitura e será definido automaticamente com base no menor **Valor** de definição de métrica.
Máximo(a)	Maior valor numérico a ser usado como opção de resposta ou valor com escala. Esse campo é visível e obrigatório somente quando determinados tipos de dados são selecionados. Se o tipo de dados for **Opção** ou **Escala Likert**, esse campo será somente leitura e será definido automaticamente com base no maior **Valor** de definição de métrica.
Script	Script que obtém as informações do sistema desejadas. Esse campo será visível somente se o **Método** for **Script**.
Lista relacionada	
Definições da métrica de avaliação	Lista todas as definições de métrica que aparecem como uma opção de resposta para perguntas em questionários de avaliação. Clique em **Novo** para criar uma definição de métrica. Essa lista relacionada estará disponível somente se o Tipo de dados for **Opção** ou **Escala Likert**.

Tópicos relacionados

Criar uma categoria de métricas para uma categoria

Formulário Condição do gatilho das avaliações

Descrição dos valores de campo do formulário Condição do gatilho das avaliações.

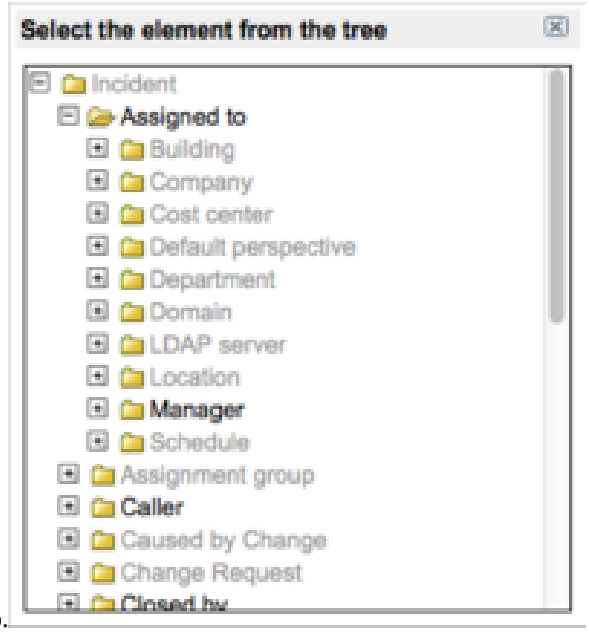
Formulário Condição do gatilho

Campo	Descrição
Avaliação	[Obrigatório] Tipo de métrica para a qual gerar instâncias de avaliação. Avaliações acionadas somente funcionarão se o tipo de métrica estiver definido como o tipo de programação **Sob demanda**.
Tabela	[Obrigatório] Tabela na qual executar a condição do gatilho. Você só pode selecionar tabelas no escopo da aplicação atual. A tabela deve ter uma conexão com os registros avaliáveis para a **Avaliação** selecionada. Por exemplo, você poderá enviar uma avaliação do fornecedor quando forem encerrados incidentes relacionados aos fornecedores que você avalia. Nesse caso, selecione a tabela Incidente [incidente]. Depois de selecionar uma tabela, verifique se há pelo menos uma opção para o **campo Registro avaliável**. Se não houver, selecione uma tabela diferente.
Campo de usuário	[Obrigatório] Campo que armazena os usuários para os quais a avaliação será enviada. Você pode selecionar qualquer campo, na **Tabela** selecionada ou em uma tabela relacionada, que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Condição do gatilho

Campo	Descrição
	faz referência à tabela Usuário [sys_user]. Use o selecionador de árvore para selecionar um campo. 
Intervalo de repetição	Período mínimo que deve passar antes que a condição do gatilho possa reenviar a avaliação para o mesmo usuário. Por exemplo, suponha que o intervalo de repetição esteja definido como 30 dias. Mesmo se o mesmo usuário se qualificar para várias avaliações a partir dessa condição do gatilho, o sistema poderá enviar apenas uma avaliação a cada 30 dias.
Ativo	Caixa de seleção que determina se essa condição do gatilho está ativa (selecionada).
Regra de negócios	[Somente administrador] Regra de negócio que o sistema cria para monitorar a tabela selecionada. Quando a condição é atendida, a regra de negócio envia a avaliação para o usuário correto. Nenhuma configuração é necessária para essa regra de negócio.
Acionam aleatoriamente	Caixa de seleção que determina se a avaliação deverá ser enviada ao usuário apropriado sempre que a condição for atendida (limpa) ou somente uma porcentagem do tempo (selecionada), conforme especificado no campo **Probabilidade (%)**.
Probabilidade (%)	Probabilidade em 100 de que a avaliação será enviada sempre que a condição for atendida. Por exemplo, se a probabilidade for definida como 50, o sistema enviará a pesquisa aproximadamente 50% do tempo em que as condições forem atendidas, assumindo que não haja restrição de intervalo. Esse campo é visível e obrigatório somente quando **Acionar aleatoriamente** é selecionado.
Campo do registro avaliável	[Obrigatório] Campo na **Tabela** selecionada que determina qual registro avaliável será o assunto da avaliação. Somente os campos de referência apropriados na **Tabela** selecionada estão disponíveis para seleção. Se não houver opções de **Campo de registro avaliável** disponíveis, você deverá selecionar uma **Tabela** diferente. Se a **Avaliação** selecionada avaliar registros na tabela [core_company] da empresa e a **Tabela** selecionada for Incidente, as únicas opções de **Campo de registro avaliável** serão os campos da tabela Incidente que fazem referência à tabela Empresa. Por exemplo, **Empresa** ou, se o registro de tíquete de fornecedor estiver habilitado, **Fornecedor**. Se você selecionar **Fornecedor**, a condição do gatilho enviará uma avaliação sobre o **Fornecedor**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Condição do gatilho

Campo	Descrição
	do incidente, supondo que haja um registro avaliável para a empresa associada. A avaliação contém as perguntas de todas as categorias de métrica associadas ao registro avaliável. **Nota:** Esse campo não estará disponível se a **Avaliação** selecionada for um tipo de métrica usado para pesquisas. Consulte Condições do gatilho da pesquisa.
Campo relacionado 1 – Campo relacionado 4	Campo que contém um valor que você deseja armazenar para fins de relatório. Você pode escolher qualquer campo de referência na **Tabela** selecionada. Quando a condição do gatilho gera uma instância de avaliação, o sistema armazena o valor do registro de acionamento. Selecione até quatro campos. Por exemplo, se você selecionar a tabela Incidente, poderá selecionar **Solicitante** e **Fornecedor** como campos relacionados. Que armazena o solicitante e o fornecedor associados ao incidente como **Registro relacionado 1** e **Registro relacionado 2** no registro de instância da avaliação. Para exibir esses campos, configure o formulário de Instância da avaliação.
Descrição	Informações de resumo para identificar a condição do gatilho.
Condição	[Obrigatório] Construtor de condição que define os critérios que devem ser verdadeiros para enviar a avaliação. Por exemplo, se deseja enviar uma avaliação sempre que um incidente for encerrado, crie a condição [State] [is] [Closed].

Tópicos relacionados

Configurar uma condição do gatilho para uma pesquisa

Separação de domínio e avaliações

A separação de domínio é compatível com as avaliações. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Instalado com Avaliações e pesquisas

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação de Avaliações e pesquisas.

- Dados de demonstração estão disponíveis para Avaliações e pesquisas.
- ServiceNow® Vendor Performance oferece um conjunto extra de dados de demonstração de avaliação do fornecedor.

Tabelas

Tabela	Descrição: avaliações	Descrição: pesquisas
Registro avaliável [asmt_assessable_record]	Armazena todos os registros avaliáveis.	Somente para uso do sistema.
Resultado da categoria de avaliação [asmt_category_result]	Armazena todos os resultados da categoria.	Somente para uso do sistema.
Usuário da categoria de avaliação [asmt_m2m_category_user]	Armazena associações entre usuários e categorias de métrica que eles podem avaliar. Um usuário associado a uma categoria é um usuário de categoria.	Armazena associações entre usuários e pesquisas. Um usuário associado a uma pesquisa é um usuário de pesquisa e é automaticamente associado a todas as categorias da pesquisa.
Grupo de Avaliação [asmt_assessment]	Armazena todos os grupos de avaliação.	Somente para uso do sistema.
Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]	Armazena todas as instâncias de avaliação.	Armazena todas as instâncias de pesquisa.
Questão sobre Instância de avaliação [asmt_assessment_instance_question]	Armazena todas as perguntas de instância de avaliação, cada uma das quais representa uma pergunta em uma instância de avaliação.	Armazena todas as perguntas de instância de pesquisa, cada uma das quais representa uma pergunta em uma instância de pesquisa.
Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Armazena todas as métricas.	Armazena todas as perguntas da pesquisa.
Definição da métrica de avaliação [asmt_metric_definition]	Armazena todas as definições de métrica.	Armazena todas as opções de resposta para perguntas da pesquisa.
Modelo de métrica de avaliação [asmt_template]	Armazena todos os modelos de métrica.	Armazena todos os modelos de pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição: avaliações	Descrição: pesquisas
Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Armazena todos os tipos de métricas.	Armazena todas as definições da pesquisa.
Partes Interessadas na Avaliação [asmt_m2m_stakeholder]	Armazena associações entre registros avaliáveis e usuários de categoria. Um usuário de categoria que é associado a um registro avaliável é uma parte interessada.	Não usado para pesquisas.
Definição do modelo de avaliação [asmt_template_definition]	Armazena todas as definições do modelo de métrica.	Armazena todas as definições do modelo de pergunta.
Matriz de categoria X de avaliação [asmt_m2m_xcategory_matrix]	Os usuários podem especificar categorias de métrica como o eixo X de uma matriz de decisão.	Não usado para pesquisas.
Matriz de categoria Y de avaliação [asmt_m2m_ycategory_matrix]	Os usuários podem especificar categorias de métrica como o eixo Y de uma matriz de decisão.	Não usado para pesquisas.
Gráfico de bolha [asmt_bubble_chart]	Armazena todas as definições do gráfico de bolha.	Não usado para pesquisas.
Registros avaliáveis da categoria [asmt_m2m_category_assessment]	Armazena associações entre registros avaliáveis e categorias de métrica.	Somente para uso do sistema.
Matriz de Decisão [asmt_decision_matrix]	Armazena todas as matrizes de decisão.	Não usado para pesquisas.
Categoria de métrica [asmt_metric_category]	Armazena todas as categorias de métrica.	Armazena todas as categorias de pesquisa.
Resultado da métrica [asmt_metric_result]	Armazena todos os resultados de métrica.	Armazena todas as respostas de pesquisa.
Assinatura [asmt_signature]	Armazena todos os registros de assinatura para avaliações e [[Certificações|Certificações de GRC]].	Armazena todos os registros de assinatura de Pesquisas.
Condição do gatilho [asmt_condition]	Armazena todas as condições do gatilho de avaliação.	Armazena todas as condições do gatilho da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Você pode configurar várias propriedades para personalizar a aparência de questionários Avaliações e pesquisas, exigir autenticação para assinaturas de usuário, abrir pesquisas na exibição Portal de serviços de e-mails e limitar o número de itens mostrados em um filtro de campo de matriz de decisão.

Avaliações e pesquisas instala as seguintes propriedades. Você pode encontrar essas propriedades navegando até os seguintes locais:

- **Tudo** > **Avaliações** > **Administração** > **Propriedades de Avaliação**
- **Tudo** > **Pesquisa** > **Administração** > **Propriedades**

Importante:
Você poderá personalizar os campos ss.assessment.question.header.background.color, assessment.caption.background.color e css.assessment.caption.font.color somente se Next Experience estiver desativado.

Propriedade	Descrição
sn_portal_surveys.sp_survey.email_redirection	Quando essa propriedade está habilitada, os usuários podem usar um link em um e-mail para abrir uma pesquisa ou avaliação em Portal de serviços. • Tipo: **Sim** ou **Não** • Valor padrão: **sim**
com.snc.assessment.signature_authentication	Quando essa propriedade está habilitada, uma autenticação é exigida pela assinatura do usuário. Quando **Sim** é selecionado, essa propriedade requer credenciais para uma assinatura de nome completo. • Tipo: **Sim** ou **Não** • Valor padrão: **sim** Para obter mais informações sobre como trabalhar com assinaturas, consulte Assinaturas.
com.snc.assessment.collect.stats	Lista de Avaliações cujas estatísticas de Enviado recentemente e Concluído recentemente precisam ser coletadas em uma tabela asmt_assessment_stat. Lista separada por vírgulas de IDs de sistema do tipo de métrica de avaliação qualificados.
css.assessment.question.header.background.color	Cor de fundo dos cabeçalhos das perguntas em questionários de pesquisa e avaliação. • Tipo: **cor** • Valor padrão: **#767676**
sn_portal_surveys.sp_survey.show_progress_bar	Mostra ou oculta uma barra de andamento nas páginas de pesquisa em Portal de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	• Tipo: **Sim** ou **Não** • Valor padrão: **sim** **Nota:** Se a configuração de Paginação estiver definida como **Nenhum**, a pesquisa será exibida em uma única página e nenhuma barra de andamento será mostrada.
show_lang_picker_for_publicsurveys	Habilitar ou desabilitar se deve mostrar ou não o seletor de idiomas quando uma pesquisa pública for feita. • Tipo: **Sim** ou **Não** • Valor padrão: **sim**
css.assessment.caption.background.color	Define a cor de fundo dos cabeçalhos da legenda em questionários de pesquisa e avaliação. • Tipo: cor • Valor padrão: **#eee**
com.snc.assessment.decision_matrix_filter_max_entries	Número máximo de itens a serem mostrados para um filtro de campo de matriz de decisão. • Tipo: inteiro • Valor-padrão: **1000**
css.assessment.caption.font.color	Define a cor de fonte do texto de legenda em questionários de pesquisa e avaliação. • Tipo: cor • Valor padrão: **#ffffff**

Para obter mais informações sobre como personalizar a aparência de uma pesquisa, consulte Personalizar a aparência de uma pesquisa.

Funções de usuário

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
administrador de avaliação [assessment_admin]	Pode administrar a aplicação Avaliações. Pode acessar todos os módulos da aplicação Avaliações. **Nota:** A função assessment_admin está contida na função itil_admin. Essa função também está contida na função survey_admin.	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script Includes

Nome	Descrição
AssessmentUtils	Código principal para funcionalidade de avaliação.
AssessmentUtilsAJAX	Código baseado em AJAX para exibir dados de cartão de pontuação.
MigrateSurveyToAssessment	Código para migrar pesquisas legadas para pesquisas de avaliação.
RatingUtilsAJAX	Reservado para uso futuro.
SurveyUtils	Código principal para funcionalidade de pesquisa.

Client scripts

Nome	Tabela	Descrição
Calcular lista de seleção de Campo de registro avaliável	Condição do gatilho [asmt_condition]	Limita as opções de Campo de registro avaliável às opções compatíveis com a avaliação selecionada.
Verificar o período de programação da pesquisa	Condição do gatilho [asmt_condition]	Verifica o período de programação da definição de pesquisa selecionada. Se o Período de programação estiver definido como Somente uma vez, esse script do cliente exibirá uma mensagem de aviso de que cada usuário só pode responder à pesquisa selecionada uma vez.
Limpar display_when quando Depende for alterado	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Mostra o campo **Exibir quando** quando o campo **Depende de** está definido. Limpa o campo **Exibir quando** quando o campo **Depende de** muda e as opções devem mudar.
Tipo definido condicionalmente para pesquisas	Grupo [sys_user_group]	Define o tipo de grupo de usuários a ser pesquisado se você criar um grupo no módulo Grupos de usuários.
Tipo de dados -- Ocultar opções de pesquisas	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Garante que somente opções de tipo de dados válidas para pesquisas estejam disponíveis no formulário Pergunta da pesquisa.
Tipo de dados -- Mostrar/Ocultar não aplicável	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Oculta o campo **Permitir não aplicável** e define seu valor como **falso** se o método de métrica for Avaliação e o tipo de dados for **Porcentagem**, **Caixa de seleção**, **Data**, **Data/Hora**, **Número**ou **Cadeia de caracteres**.
O padrão do tipo de dados é Cadeia de caracteres para pesquisas	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Define o valor do campo **Tipo de dados** padrão como **Cadeia de caracteres** no formulário de pergunta da pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Descrição
Buscar mínimo/máximo	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Atualiza os campos **Mínimo** e **Máximo** para corresponder aos menores e maiores valores de definição de modelo de métrica se um administrador de avaliação selecionar ou alterar o valor do modelo.
Ocultar campo do registro avaliável	Condição do gatilho [asmt_condition]	Oculta o campo **Registro avaliável**, a menos que o método de avaliação do tipo de métrica selecionado no campo **Avaliação** seja **Avaliação**.
Ocultar ID de gatilho da instância de pesquisa, se estiver vazio	Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]	Oculta o campo **ID do gatilho** e o torna somente leitura, a menos que ele contenha um valor.
Ocultar listas de usuários	Registro avaliável [asmt_assessable_record]	Oculta a lista relacionada **Usuários da categoria** se o tipo de programação de métrica associada for **Sob demanda**.
Ocultar listas relacionadas de usuários	Categoria de métrica [asmt_metric_category]	Oculta a lista relacionada de usuários se o tipo de programação de métrica associada for **Sob demanda** e o **Método de avaliação** não for **Pesquisa**.
Ocultar valor ou valor da cadeia de caracteres	Questão sobre Instância de avaliação [asmt_assessment_instance_question]	Oculta o campo **Valor** e mostra o campo **Valor da cadeia de caracteres** se o tipo de dados de métrica associado for **Data**, **Data/Hora** ou **Cadeia de caracteres**. Faz o oposto se o tipo de dados for qualquer coisa.
Aviso de exclusão de live feed	Registro avaliável [asmt_assessable_record]	Exibe uma mensagem de aviso se um administrador de avaliação desmarcar a caixa de seleção **Live feed**.
Método -- Mostrar/Ocultar não aplicável	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Oculta os campos **Obrigatório** e **Permitir não aplicáveis** e define ambos os valores como **falso** se o método de métrica for Script. Mostra o campo **Obrigatório** se o método de métrica for Avaliação. Mostra o campo **Permitir não aplicável** se o método for Avaliação, exceto quando o tipo de dados for **Porcentagem**, **Caixa de seleção**, **Data**, **Data/Hora**, **Número** ou **Cadeia de caracteres**.
Controle Mínimo/Máximo	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Torna os campos **Mínimo** e **Máximo** obrigatórios, exceto quando o tipo de dados é **Modelo**.
Mínimo/Máximo somente leitura	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Torna os campos **Mínimo** e **Máximo** somente leitura quando o tipo de dados é **Opção** ou **Escala Likert**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Descrição
Preencher grupos	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Preenche os valores disponíveis para o campo **Filtro** com campos da tabela de tipo de métrica selecionada.
Tipo somente leitura	Categoria de métrica [asmt_metric_category]	Torna o campo **Tipo** somente leitura quando ele contém um valor.
Recarregar colunas de filtro da matriz de decisão	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Preenche as opções disponíveis para o filtro **Matriz padrão,** conforme apropriado, se o valor do campo **Filtro** for alterado.
Recarregar filtros padrão	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Preenche as opções disponíveis para **Filtro padrão,** conforme apropriado, se o valor **Exibir todos os filtros** for alterado.
Definir fator de escala	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Reservado para uso futuro.
Definir campo de tabela	Categoria de métrica [asmt_metric_category]	Define o valor da tabela de categoria para o tipo de métrica.
Mostrar e ocultar trabalho programado	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Oculta o campo **Trabalho programado** se o tipo de programação for **Sob demanda** e mostra o campo **Trabalho programado** se o tipo de programação for **Programado**.
Mostrar e ocultar exibição da pesquisa de trabalho programado	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Mostra o campo **Trabalho programado** no formulário de definição de pesquisa se o período de programação for **Diário**, **Semanal**, **Mensal** ou **Anual**.
Alternar definições de métrica (Carregar)	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Exibe a lista relacionada de Definições de métrica de avaliação se o tipo de dados for **Opção** ou **Escala Likert**.
Alternar definições de métrica (Atualizar)	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Exibe a lista relacionada Definições de métrica de avaliação se o tipo de dados for **Opção** ou **Escala Likert**. Define o campo **Método** com o valor apropriado se o tipo de dados for compatível somente com um método.
Atualizar valores padrão mínimo e máximo	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Define valores padrão razoáveis para os campos **Mínimo** e **Máximo**, com base no tipo de dados.
Validar probabilidade	Condição do gatilho da pesquisa [asmt_condition]	Garante que o valor de **Probabilidade (%)** seja um número inteiro entre **1** e **100**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Descrição
Verificar máximo	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Verifica se o valor **Máximo** é maior que o valor **Mínimo** e maior ou igual a zero se o método de métrica for Avaliação.
Verificar mínimo	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Verifica se o valor **Mínimo** é menor que o valor **Máximo** e maior ou igual a zero se o método de métrica for Avaliação.
Verificar valor	Definição da métrica de avaliação [asmt_metric_definition]	Verifica se o valor é maior ou igual a zero.
Verificar valor	Definição do modelo de avaliação [asmt_template_definition]	Verifica se o valor é maior ou igual a zero.

Regras de negócios

Regras de negócio para avaliações

Nome	Tabela	Descrição
Tipo de correspondências do domínio avaliável	Registro avaliável [asmt_assessable_record]	Garante que todos os novos registros avaliáveis estejam no mesmo domínio que o tipo de métrica. Esse é um requisito especial da separação de domínio de avaliação, que todos os registros devem estar no mesmo domínio.
Criação automática de parte interessada	Usuário da categoria de avaliação [asmt_m2m_category_user]	Atribui novos usuários de categoria como partes interessadas automaticamente para registros avaliáveis se a categoria associada tiver a opção **Criar partes interessadas** selecionada.
Criação automática de parte interessada	Registros avaliáveis da categoria [asmt_m2m_category_assessment]	Cria partes interessadas de todos os usuários de categoria automaticamente para novos registros avaliáveis se: • A opção **Criar partes interessadas** está selecionada para a categoria de métrica. • A mesma categoria de métrica está associada ao novo registro avaliável.
Criação automática de parte interessada	Categoria de métrica [asmt_metric_category]	Atribui todos os usuários de uma categoria como partes interessadas para cada registro avaliável associado à categoria quando a opção **Criar partes interessadas** está selecionada para a categoria.
Calcular peso máximo da categoria	Métrica de Avaliação	Calcula a soma de todos os pesos das métricas em uma categoria.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio para avaliações

Nome	Tabela	Descrição
	[asmt_metric]	
Cancelar fluxo de trabalho de notificação	Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]	Cancela o fluxo de trabalho que gera notificações de avaliação por e-mail quando uma instância de avaliação é excluída ou muda o estado para **Concluído** ou **Cancelado**.
O domínio da categoria corresponde ao tipo	Categoria de métrica [asmt_metric_category]	Garante que todas as novas categorias estejam no mesmo domínio que o tipo de métrica. Esse é um requisito especial da separação de domínio de avaliação, que todos os registros devem estar no mesmo domínio.
Verificar grupos de live feed	Registro avaliável [asmt_assessable_record]	Seleciona a opção de **Live feed** se um grupo de live feed estiver associado ao registro de origem. Se a opção **Live feed** estiver selecionada e nenhum grupo de live feed estiver associado ao registro de origem, esta regra de negócio desmarcará a caixa de seleção.
Marque apenas um padrão	Gráfico de bolha [asmt_bubble_chart]	Garante que haja apenas um gráfico de bolha padrão para um tipo de métrica.
Marque apenas um padrão	Matriz de Decisão [asmt_decision_matrix]	Garante que haja apenas um gráfico de bolha padrão para um tipo de métrica.
Criar resultados reais	Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]	Gera resultados de avaliação e categoria a partir das respostas do usuário se um usuário concluir uma avaliação.
Criar regra de negócio na tabela remota	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Gera as seguintes regras de negócio se um administrador de avaliação criar ou atualizar um tipo de métrica: • Regra de negócio chamada Regra de negócio automática para avaliações, que monitora a tabela selecionada para o tipo de métrica. Quando alguém adiciona um registro que atende às condições de tipo de métrica, a regra de negócio gera um registro avaliável. Se alguém mudar a tabela ou as condições do tipo de métrica, a regra de negócio Criar regra de negócio na tabela remota atualizará o script de regra de negócio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio para avaliações

Nome	Tabela	Descrição
		automática para refletir as mudanças. • Regra de negócio chamada Regra de exclusão automática para avaliações, que evita que os usuários excluam um registro na tabela do tipo de métrica se o registro estiver associado aos resultados da métrica ou da categoria. Se o registro não tiver resultados associados e um usuário o excluir, essa regra de negócio excluirá todos os registros avaliáveis associados. A regra de negócio Criar regra de negócio na tabela remota gera regras de negócio automáticas somente para tipos de métrica com Método de avaliação definido como Avaliação.
Criar trabalho programado	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Avaliações: gera um trabalho programado para a criação de componentes de avaliação se uma dessas condições for atendida: • Alguém cria um tipo de métrica com o tipo de programação definido como **Programado**. • O tipo de programação muda de **Sob demanda** para **Programado**. Pesquisas: gera um trabalho programado para a criação de componentes de pesquisa se o período de programação de uma definição de pesquisa estiver definido como Diário, Semanal, Mensal ou Anual.
Criar registros de pesquisa	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Gera vários registros e preenche determinados campos nesses registros quando alguém cria uma definição de pesquisa, que é um tipo de métrica com Método de avaliação definido como Pesquisa. Mais especificamente, essa regra de negócio gera uma categoria de pesquisa e um registro avaliável, ambos associados à definição da pesquisa.
Criar ação de IU na tabela remota	Tipo de Métrica de Avaliação	Reservado para uso futuro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio para avaliações

Nome	Tabela	Descrição
	[asmt_metric_type]	
decision_matrix_axis	Global [global]	Limita as categorias disponíveis para os eixos X e Y às que pertencem ao tipo se houver um tipo de métrica especificado no formulário Matriz de decisão.
Excluir grupo de live feed	Registro avaliável [asmt_assessable_record]	Exclui o grupo de live feed do registro avaliável, se houver, quando um administrador de avaliação exclui um registro avaliável.
excluir usuários relacionados	Registros avaliáveis da categoria [asmt_m2m_category_assessment]	Exclui todas as partes interessadas do registro avaliável e da categoria quando um administrador de avaliação desassocia uma categoria de um registro avaliável.
Não permitir que a categoria mude	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Impede que o campo **Categoria** seja alterado se houver alguma dependência de pergunta condicional relacionada ao registro atual.
Não permitir que o tipo de dados mude	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Impede que os campos **Tipo de dados** e **Modelo** sejam alterados se houver alguma dependência de pergunta condicional relacionada ao registro atual.
Certifique-se de que os tipos correspondam	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Define o tipo de uma métrica para o tipo da categoria associada.
Garantir a correspondência de tipos	Partes Interessadas na Avaliação [asmt_m2m_stakeholder]	Garante que os usuários só possam criar uma parte interessada de um usuário de categoria e registro avaliável do mesmo tipo.
Garantir a correspondência de tipos	Registros avaliáveis da categoria [asmt_m2m_category_assessment]	Impede que os usuários associem categorias de um tipo a um registro avaliável de um tipo diferente.
Avaliar filtros	Registro avaliável [asmt_assessable_record]	Executa o seguinte depois que o sistema gera um novo registro avaliável: • Verifica todas as condições de filtro para categorias no tipo. • Associa automaticamente o novo registro avaliável a todas as categorias para as quais ele atende às condições do filtro de categoria.
Gerar condição do gatilho da avaliação	Condição do gatilho [asmt_condition]	Gera uma regra de negócio que a condição do gatilho da pesquisa ou avaliação usa para enviar pesquisas ou avaliações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio para avaliações

Nome	Tabela	Descrição
getStakeholder	Global [global]	Garante que somente usuários de categoria para categorias associadas ao registro avaliável estejam disponíveis no formulário Registro avaliável quando os usuários editarem a lista relacionada Usuários de categoria.
Vincular registro avaliável e categoria	Categoria de métrica [asmt_metric_category]	Define esses campos ocultos da seguinte forma para uma categoria de pesquisa recém-criada: • Tabela: tipo de métrica de avaliação [asmt_metric_type] • Filtro:<sys_id of the survey definition the new survey category is associated with>
Grupo de live feed	Registro avaliável [asmt_assessable_record]	Cria um grupo de live feed para o registro avaliável, se não houver um, quando o registro é salvo com a opção de **Live feed** selecionada. Se a caixa de seleção estiver desmarcada e o registro salvo, essa regra de negócio excluirá um grupo de live feed existente.
O domínio da métrica corresponde à categoria	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Garante que todas as novas métricas estejam no mesmo domínio que a categoria a qual pertencem. Essa regra é um requisito especial da separação de domínio de avaliação, que todos os registros devem estar no mesmo domínio.
Notificar usuário de avaliação	Instância de avaliação [asmt_assessment_instance]	Inicia um fluxo de trabalho que envia uma notificação por e-mail ao usuário atribuído quando uma instância de avaliação muda para o estado **Pronto** ou o usuário ao qual ela foi atribuída muda. O fluxo de trabalho gera outras notificações de avaliação por e-mail em fases posteriores.
Impedir dependências recursivas	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Impede que o campo **Depende de** seja definido de forma a criar uma dependência de pergunta condicional recursiva.
Publicar pesquisa	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Gera instâncias de pesquisa e as atribui aos usuários de pesquisa associados quando o estado da definição de pesquisa muda de **Rascunho** para **Publicado**.
Remover regras de negócios criadas automaticamente	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Exclui a regra de negócio criada automaticamente para um tipo de métrica quando um administrador de avaliação exclui esse tipo de métrica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio para avaliações

Nome	Tabela	Descrição
Remover ações de IU de criação automática	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Reservado para uso futuro.
Remover regras de negócio criadas automaticamente	Condição do gatilho da pesquisa [asmt_condition]	Exclui a regra de negócio criada automaticamente quando alguém exclui a condição do gatilho de pesquisa.
Remover trabalho programado	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Avaliações: exclui o trabalho programado para um tipo de métrica se uma destas condições for atendida: • Alguém exclui o tipo de métrica. • Alguém mudou o tipo de programação de **Programado** para **Sob demanda**. Pesquisas: exclui o trabalho programado para uma definição de pesquisa se o período de programação estiver definido como Somente uma vez ou Sem limite.
Redefinir Mínimo/ Máximo para métrica	Definição da métrica de avaliação [asmt_metric_definition]	Atualiza os campos **Mínimo** e **Máximo** para métricas e perguntas de pesquisa com base no valor de definição da métrica.
Definir domínio para registros avaliáveis de M2M Cat	Registros avaliáveis da categoria [asmt_m2m_category_assessment]	Garante que os registros avaliáveis sejam associados somente a categorias no mesmo domínio. Essa regra é um requisito especial da separação de domínio de avaliação, que todos os registros devem estar no mesmo domínio.
Definir domínio para usuários da categoria M2M	Usuário da categoria de avaliação [asmt_m2m_category_user]	Garante que os usuários sejam vinculados somente a categorias no mesmo domínio. Esse é um requisito especial da separação de domínio de avaliação, que todos os registros devem estar no mesmo domínio.
Definir domínio para partes interessadas M2M	Partes Interessadas na Avaliação [asmt_m2m_stakeholder]	Garante que os registros avaliáveis sejam vinculados somente a usuários de categoria no mesmo domínio. Esse é um requisito especial da separação de domínio de avaliação, que todos os registros devem estar no mesmo domínio.
Definir campos de rascunho	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Armazena em cache os valores de campo para uso por outros scripts executados no formulário Tipo de métrica de avaliação.
Armazenar tipo de exibição	Categoria de métrica	Garante que o campo **Tipo** permita que os usuários selecionem apenas os tipos de métrica usados nas avaliações.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio para avaliações

Nome	Tabela	Descrição
	[asmt_metric_category]	
Sincronizar usuários de pesquisa de categoria	Usuário da categoria de avaliação [asmt_m2m_category_user]	Garante que os mesmos usuários estejam associados a todas as categorias de uma pesquisa.
Sincronize os usuários da pesquisa e as partes interessadas.	Categoria de métrica [asmt_metric_category]	Adiciona todos os usuários associados às categorias existentes de uma pesquisa a qualquer categoria recém-criada para essa pesquisa.
Atualizar contagem de categoria	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Atualiza o valor no campo **Total de métricas** no formulário Categoria de métrica quando as métricas são adicionadas e excluídas da categoria.
Atualizar registros que correspondam ao filtro	Categoria de métrica [asmt_metric_category]	Executa automaticamente essas tarefas quando um administrador de avaliação edita o campo **Filtro**: • Associa essa categoria a todos os registros avaliáveis que correspondem à condição do filtro. • Desassocia essa categoria de todos os registros avaliáveis que não correspondem à condição do filtro. A lista relacionada de registros avaliáveis reflete essas mudanças quando o registro é salvo.
Atualizar trabalho programado na mudança de programação	Tipo de Métrica de Avaliação [asmt_metric_type]	Atualiza o trabalho programado de criação de pesquisa para refletir as mudanças no período da programação.
Validar obrigatório e não aplicável	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Oculta os campos **Obrigatório** e **Permitir não aplicáveis** como **falso** se o método de métrica for Script. Se o tipo de dados da métrica for Porcentagem, a regra de negócios definirá o campo **Permitir não aplicável** como **falso**.
Verificar mínimo/ máximo	Métrica de Avaliação [asmt_metric]	Garante que o Mínimo seja maior ou igual a zero e menor que o Máximo. Define o Mínimo como 0 e o Máximo como 1 se o tipo de dados for **Caixa de seleção** ou **Sim/Não**.
Verificar valor	Definição do modelo de avaliação [asmt_template_definition]	Garante que o valor de definição do modelo de métrica seja:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócio para avaliações

Nome	Tabela	Descrição
		• Maior ou igual a zero. • Diferente do Valor de todas as outras definições de modelo de métrica relacionadas ao modelo.
Verificar valor	Definição da métrica de avaliação [asmt_metric_definition]	Garante que os usuários só possam inserir um Valor de definição de métrica maior ou igual a zero. Garante que o valor da definição da métrica seja diferente do Valor para todas as outras definições de métrica relacionadas à métrica.

Testes de início rápido para Avaliações e pesquisas

Valide se Avaliações e pesquisas ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar uma atualização ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Avaliações e pesquisas exigem a ativação do Automated Test Framework para plug-in de Pesquisa (com.glide.automated_testing_impl. Survey).

Nota:
Na versão Washington DC, todos os botões nos cartões de avaliações ou pesquisas foram removidos. Para executar os testes Automated Test Framework com sucesso, a etapa **Clicar no botão Responder pesquisa** deve ser substituída **pelo cartão Clicar na pesquisa** para todos os testes que têm essa etapa.

Pacote de testes para pesquisa

Nome	Descrição	Versão de lançamento
Pesquisa: teste baseado em Plataforma básica	Crie uma pesquisa usando ações de IU da plataforma.	Madrid
Pesquisa: teste de plataforma para validação dinâmica	Valide uma pesquisa dinamicamente.	Madrid
Pesquisa: ação de clonagem	Clonar uma pesquisa e validar os registros da pesquisa original e da pesquisa clonada.	New York
Pesquisa: fluxo do banco de dúvidas	Verifique a adição de um banco de dúvidas a uma pesquisa.	New York
Pesquisa: fluxo de trabalho do criador de pesquisa	O criador da pesquisa pode criar uma pesquisa e atribuir ao usuário que pode responder à pesquisa e enviá-la.	New York
Avaliação: atribuir avaliação ao avaliador	Atribua uma avaliação a um avaliador e verifique se a instância foi criada para o avaliador.	Orlando

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes para pesquisa

Nome	Descrição	Versão de lançamento
Avaliação: criar avaliação como criador de pesquisa	Crie uma atribuição como criador de pesquisa.	Orlando
Avaliação: suporte a escala e modelo	Crie, publique e atribua a avaliação. Em seguida, faça a avaliação.	Rome
Avaliação: fluxo básico de teste	Verifique o fluxo básico de uma avaliação.	Orlando

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Testes

Testes são questionários que você pode atribuir a um ou mais usuários para avaliar o conhecimento deles sobre qualquer assunto. A funcionalidade de teste é criada no mecanismo de avaliação e fornece muitos dos mesmos recursos das avaliações e pesquisas.

Cada pergunta é pontuada e a pontuação geral indica a porcentagem de perguntas que o usuário respondeu corretamente. Um teste pode ter categorias de perguntas que são atribuídas somente a alguns usuários. Você pode atribuir valores de ponderação a perguntas individuais ou categorias de perguntas que as tornam mais ou menos importantes ao calcular a pontuação geral. Os testes exigem ativação por um administrador do sistema.

As diferenças entre avaliações, pesquisas e testes e quando usar cada um. Também fornece uma visão rápida das três fases do processo de pesquisa: design, compartilhamento e avaliação.

- Um administrador pode criar um teste para qualquer finalidade e atribuí-lo a um único usuário ou a vários usuários.
- Um teste pode conter uma ou mais categorias de perguntas. Cada categoria pode ser atribuída a usuários que respondem somente às perguntas dessa categoria.
- O sistema pode enviar notificações por e-mail para estes usuários:
  - *Destinatários*: o destinatário pode receber uma notificação de um teste atribuído, um teste cuja duração permitida é de 50% e um teste que está atrasado.
  - *Gerente do destinatário*: o gerente do destinatário pode receber uma notificação quando um teste está atrasado.
  - *Gerente de testes*: o gerente de testes pode receber uma notificação de um teste atrasado atribuído a ele.
- Os testes podem conter perguntas que são pontuadas ou não. Perguntas sem pontuação avaliam opiniões ou envolvem datas e não são contadas na pontuação final. As perguntas com pontuação especificam respostas corretas e são pontuadas como 0% ou 100%. Você pode aplicar uma escala de ponderação a perguntas pontuadas para estabelecer sua importância relativa. Você pode designar perguntas com estes tipos de dados como perguntas pontuadas:
  - Caixa de seleção
  - Opção
  - Duração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Escala Likert
- Escala Numérica
- Modelo
- Sim/Não

- Uma pergunta de teste pode depender da resposta a qualquer pergunta pontuada. Por exemplo, você pode criar uma pergunta dependente solicitando informações adicionais que aparecem somente se um destinatário responder *Não* a uma pergunta específica.

Termos importantes

A aplicação de teste envolve vários termos.

Termos usados na aplicação de teste

Testes	Um teste contém informações como duração, estado e controles de notificação e lista as categorias existentes. Os campos de texto no formulário de teste permitem que um administrador crie conteúdo introdutório e anotações finais que são exibidas para o destinatário.
Categorias	Uma categoria de teste representa um tema para perguntas de teste. Cada categoria contém uma ou mais perguntas e nomeia os destinatários das perguntas dessa categoria. Por padrão, o sistema cria uma categoria com o mesmo nome do teste. Você pode criar categorias adicionais conforme o necessário. As categorias podem ter peso maior ou menor para determinar a importância dessa categoria na pontuação geral.
Questões	Uma pergunta de teste é uma pergunta configurada para uma categoria e enviada somente para os usuários dessa categoria. As perguntas têm uma grande variedade de tipos de dados e podem ser individualmente ponderadas para mais ou menos. As perguntas podem ser pontuadas ou não.
Usuário da categoria	Um usuário de categoria é o destinatário de perguntas para uma categoria específica. Você pode selecionar diferentes usuários para responder às perguntas de cada categoria.
Modelos	Um modelo é um tipo de dados de pergunta que fornece escalas de classificação reutilizáveis para respostas a perguntas. Por exemplo, o modelo de resposta chamado Satisfação contém uma escala de satisfação que varia de Muito satisfeito a Muito insatisfeito.

Funções de teste

A aplicação Testes usa essas funções. Nenhuma função é necessária para responder aos questionários de avaliação atribuídos a você.

Funções de teste

Título da função [Nome]	Descrição da função
administrador de avaliação [assessment_admin]	Pode administrar a aplicação Avaliações e todos os registros de teste. Pode acessar todos os módulos da aplicação Avaliações. **Nota:** A função itil_admin e a função survey_admin estão contidas na função assessment_admin.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de teste

Título da função [Nome]	Descrição da função
Administrador [admin]	Pode acessar todos os aspectos dos processos de avaliação e pesquisa. Somente os administradores podem modificar notificações de pesquisa, criar módulos de pesquisa e importar pesquisas.

Tópicos relacionados

Métricas de avaliação

Usar testes

Você pode usar testes.

Configurar e administrar testes

Configurar e administrar testes

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

As diferenças entre avaliações, pesquisas e testes e quando usar cada um. Também fornece uma visão rápida das três fases do processo de pesquisa: design, compartilhamento e avaliação.

Procedimento

1. **Opcional:** Crie modelos de pergunta reutilizáveis para testes.
2. Crie o teste usando o Designer de teste ou com formulários acessados no menu de navegação.

   O registro do teste inclui especificações como duração, preferências de notificação, uma introdução ao questionário e anotações finais exibidas para os destinatários.
3. Edite a categoria padrão ou crie categorias adicionais conforme o necessário.
   Por padrão, o sistema cria uma categoria com o mesmo nome do teste.
4. Defina usuários para cada categoria.

   Esses são os destinatários que respondem às perguntas em uma categoria. É possível definir usuários para cada categoria.
5. Crie perguntas para cada categoria.
6. Crie as respostas para cada pergunta e determine se as perguntas são pontuadas.

   Você pode criar respostas exclusivas ou selecionar respostas pré-configuradas de um modelo.

O que Fazer Depois

Publique e distribua o teste. Você pode enviar o teste para um único usuário ou todos os usuários em cada categoria.

Analise os resultados dos testes enviados em relatórios e pontuações.

Tópicos relacionados

Criar um teste

Modelos de métrica

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de dados para testes

Você deve escolher um tipo de dados para cada pergunta de teste. Vários tipos de dados ajudam a coletar e analisar diferentes tipos de dados.

Tipos de dados disponíveis

Tipo de dados	Descrição
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos que permite aos usuários anexar um ou mais arquivos.
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.
Opção	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, consulte a definição de **Opções** no tópico Criar perguntas de teste. Várias respostas corretas são compatíveis.
Data	Campo de data.
Data/Hora	Campo de data e hora.
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é de 1 a 10.
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção. Várias respostas corretas são compatíveis.
Escala da imagem	Conjunto predefinido de imagens. São fornecidos cinco emojis, semelhantes à escala Likert (muito insatisfeito a muito satisfeito). No entanto, você pode carregar imagens adicionais no formato JPG, PNG ou GIF. Várias respostas corretas são compatíveis.
Escala numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é de 1 a 5. As opções de resposta aparecem como botões de opção. Várias respostas corretas são compatíveis.
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções. Para obter detalhes, consulte Configurar uma pergunta de modelo. Várias respostas corretas são compatíveis.
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Esse tipo de dados não oferece suporte a qualificadores de referência.

Tópicos relacionados

- Criar testes com formulários
- Criar um teste
- Mudar a ordem de uma resposta

Ativar o designer de teste

Os administradores podem ativar o plug-in Designer de teste.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Exibir relatórios de teste

Use o painel Visão geral do teste para exibir vários relatórios sobre dados, como Testes por estado, Perguntas por tipo de dados e Número de respostas corretas.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode exibir o painel Visão geral do teste para atualizar a exibição e adicionar novos widgets.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Visão geral**.
2. Clique nos elementos nos relatórios para exibir mais informações.

   O painel Visão geral do teste exibe os relatórios a seguir.

Relatórios do painel de visão geral do teste

Relatório	Tabela
Testes por estado	Instâncias de avaliação [asmt_assessement_instance]
Total de perguntas por questionário	Métricas de avaliação [asmt_metric]
Perguntas por tipo de dados	Métricas de avaliação [asmt_metric]
Respostas corretas por usuário atribuído	Resultados de métrica [asmt_metric_result]
Número de respostas corretas	Resultados de métrica [asmt_metric_result]
Respostas incorretas por usuário atribuído	Resultados de métrica [asmt_metric_result]
Número de respostas incorretas	Resultados de métrica [asmt_metric_result]

Para obter mais informações sobre como trabalhar com painéis, consulte Painéis .

Designer de teste

O designer de teste fornece uma interface única que os usuários com a função assessment_admin podem usar para criar, editar e distribuir testes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode usá-lo para editar testes existentes e mudar os parâmetros de pontuação.

Como alternativa, você pode usar os módulos do mecanismo de avaliação para criar e editar os registros que compõem um teste. Todos os registros de teste são armazenados em tabelas de avaliação e exibidos nas exibições de teste dessas tabelas. Para obter detalhes, consulte Criar testes com formulários.

Ferramentas no Designer de teste

O designer de teste inclui uma tela de design, uma barra de cabeçalho e muitos controles que você pode usar para criar testes.

Para abrir o designer de teste, navegue até **Testes** > **Designer de questionários**.

O designer contém os seguintes elementos:

- Guia Controles
- Guia Perguntas
- Guia Categorias
- Barra de cabeçalho
- Projetar tela

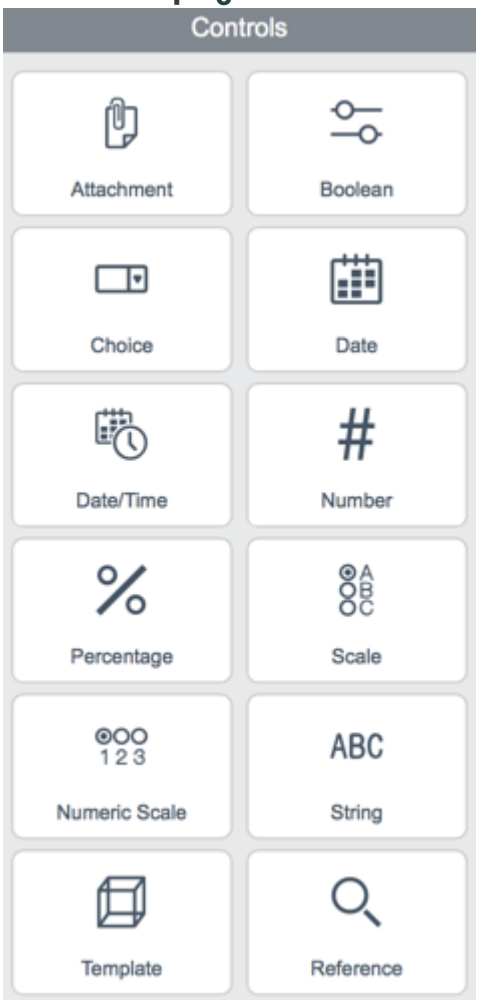
Guia Controles

Os controles para os tipos de dados de pergunta compatíveis estão disponíveis na paleta Controles. Arraste e solte um controle na tela do designer para criar uma pergunta desse tipo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de pergunta



Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Anexo	Pergunta com um ícone Gerenciar anexos que permite aos usuários anexar um ou mais arquivos.	Y
Booliano	Pergunta com uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** para respostas do usuário.	
Opção	Lista de opções predefinidas. Para obter mais informações, consulte a definição para **Opções** Criar perguntas de teste. Várias respostas corretas são compatíveis.	Y
Data	Campo de data.	N
Data/Hora	Campo de data e hora.	N
Número	Campo de número com valores mínimos e máximos predefinidos. O padrão é de 1 a 10.	N
Porcentagem	Campo de porcentagem com um intervalo prescrito.	N
Escala	Escala Likert predefinida. As opções de resposta aparecem como botões de opção. Várias respostas corretas são compatíveis.	Y
Escala Numérica	Escala numérica selecionável. O padrão é de 1 a 5. As opções de resposta aparecem como botões de opção. Várias respostas corretas são compatíveis.	Y

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Controles de pergunta

Tipo de dados	Descrição	Com pontuação
Escala da imagem	Conjunto predefinido de imagens. São fornecidos cinco emojis, semelhantes à escala Likert (muito insatisfeito a muito satisfeito). No entanto, você pode carregar imagens adicionais no formato JPG, PNG ou GIF. Várias respostas corretas são compatíveis.	Y
Cadeia de caracteres	Campo de texto com uma ou várias linhas.	N
Modelo	Lista de seleção de modelos que fornecem uma escala predefinida de opções. Para obter detalhes, consulte Configurar uma pergunta de modelo. Várias respostas corretas são compatíveis.	Y
Referência	Lista de seleção de campos de uma tabela de referência especificada. Esse tipo de dados não oferece suporte a qualificadores de referência.	

Guia Perguntas

Essa guia exibe todas as métricas adicionadas ao banco de dúvidas para testes. Use o campo **Filtro** para pesquisar perguntas. Cada métrica é exibida com seu nome e tipo.

Guia Categorias

Essa guia exibe todas as categorias de métricas adicionadas ao banco de dúvidas para testes. Todas as métricas no banco de dúvidas são agrupadas na categoria de métrica correspondente. Use o campo **Filtro** para pesquisar categorias ou perguntas.

Barra de cabeçalho

A barra de cabeçalho contém guias que mostram diferentes exibições e um menu de várias funções.

Clique em uma das seguintes guias para mudar a exibição na tela:

- **Design**: adicione categorias e perguntas, e configure as propriedades de cada uma. Essa é a exibição padrão da tela quando você abre o designer.
- **Configuração**: crie introduções e anotações finais para testes e selecione uma assinatura.
- **Disponibilidade**: selecione os destinatários de cada categoria no teste.

Aponte para o ícone de menu ( ) no canto superior direito do designer de teste para selecionar as seguintes opções:

- **Salvar**: salva o teste atual.
- **Visualização**: exiba uma visualização do teste como ele aparece para os destinatários.
- **Publicar**: distribua o teste para os destinatários selecionados.
- **Salvar e publicar**: salva e distribui o teste em uma etapa.
- **Novo teste**: abre uma nova tela para um novo teste.
- **Carregar teste**: abre uma lista de testes existentes que você pode selecionar e editar.
- **Copiar teste**: cria uma cópia do teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A disponibilidade de cada opção depende do status do teste que é aberto no designer de teste.

Projetar tela

Novos testes são abertos na exibição **Design**. O campo **Nome** do teste aparece acima da primeira categoria na tela. Um campo de pergunta em branco aparece no contêiner de categoria.

Tópicos relacionados

- Exibir um resultado da categoria de avaliação
- Exibir um cartão de pontuação do teste
- Criar um teste
- Editar um teste

Criar um teste

Ao criar um teste, você pode criar uma ou mais categorias e adicionar perguntas a cada categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada categoria pode ser atribuída a um usuário diferente ou aos mesmos usuários. Você também pode personalizar cada pergunta e torná-la dependente da resposta a outra pergunta.

Procedimento

Crie um teste usando esses procedimentos.

Criar categorias de teste

Crie categorias de teste que representam um tema para avaliar um elemento específico do tópico de teste e contêm perguntas relativas a esse tema.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um teste, o sistema cria uma categoria padrão usando o nome do teste. Você pode usar essa categoria, modificá-la e criar categorias adicionais conforme o necessário. Para ter resultados, uma categoria deve conter perguntas pontuadas.

Procedimento

1. Navegue por **Testes** > **Designer de questionários** ou **Testes** > **Testes** e clique em **Designer de teste** no cabeçalho da lista.
2. Insira o nome do teste no campo **Nome**.
   O sistema usa esse nome como o nome do teste e da primeira categoria.
3. Configure a categoria.

Tradução automática

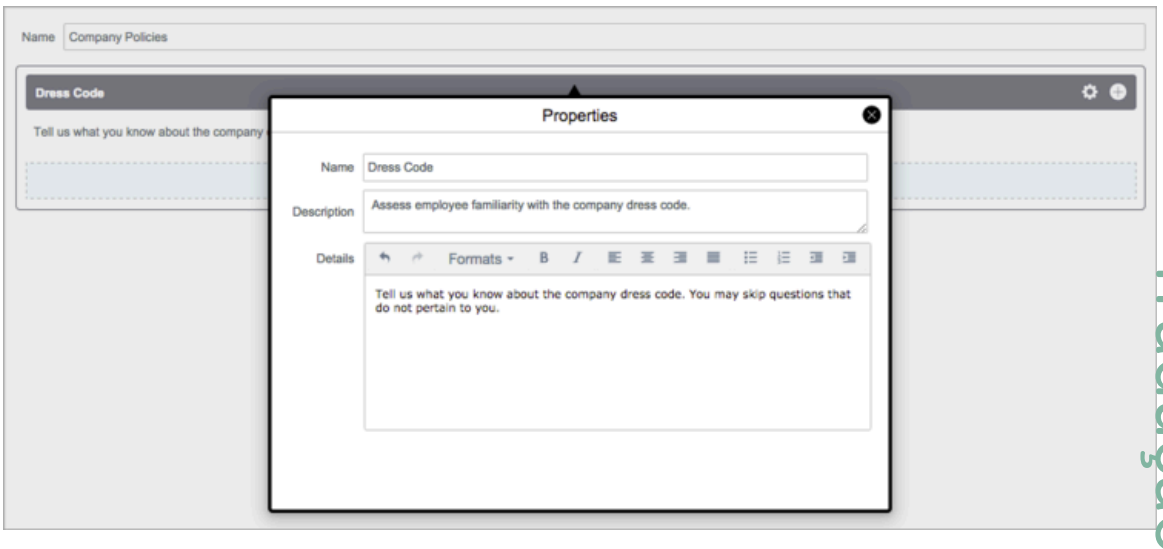
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique no ícone de engrenagem na barra de título.

b. Na caixa de diálogo **Propriedades**, defina ou modifique as propriedades.

Você pode mudar o nome da categoria, adicionar uma descrição e inserir texto no campo **Detalhes** que apresenta ou explica a categoria para os destinatários. O sistema atualiza a categoria conforme você digita.

c. Clique no ícone X para fechar a caixa de diálogo Propriedades da categoria e salvar suas configurações.



4. Opcional: Adicione uma nova categoria clicando no ícone **+** na barra de título de uma categoria existente.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Criar um teste

Criar perguntas de teste

Crie várias perguntas para cada categoria. Cada pergunta pode ser associada a apenas uma categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O tipo de dados que você seleciona para cada pergunta determina como elas podem ser respondidas pelos destinatários do teste.

Você pode designar perguntas para serem pontuadas. Somente perguntas pontuadas são mostradas nos resultados do teste e consideradas ao calcular os resultados da categoria. Você também deve especificar uma resposta correta para perguntas pontuadas.

Nota:

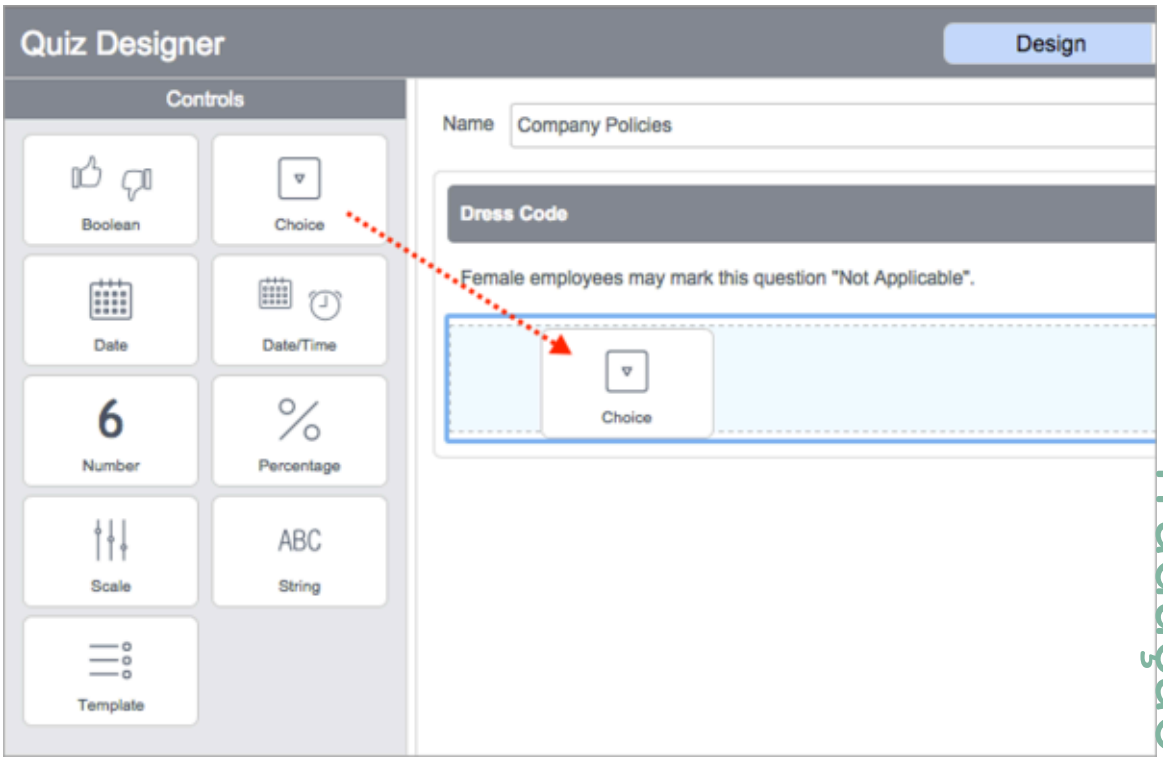
Para designar uma pergunta como pontuada, você deve usar os formulários de avaliação. Para obter instruções, consulte Configurar uma pergunta pontuada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na exibição Design, arraste um ícone de tipo de dados da paleta Controles e solte-o em um contêiner de categoria.



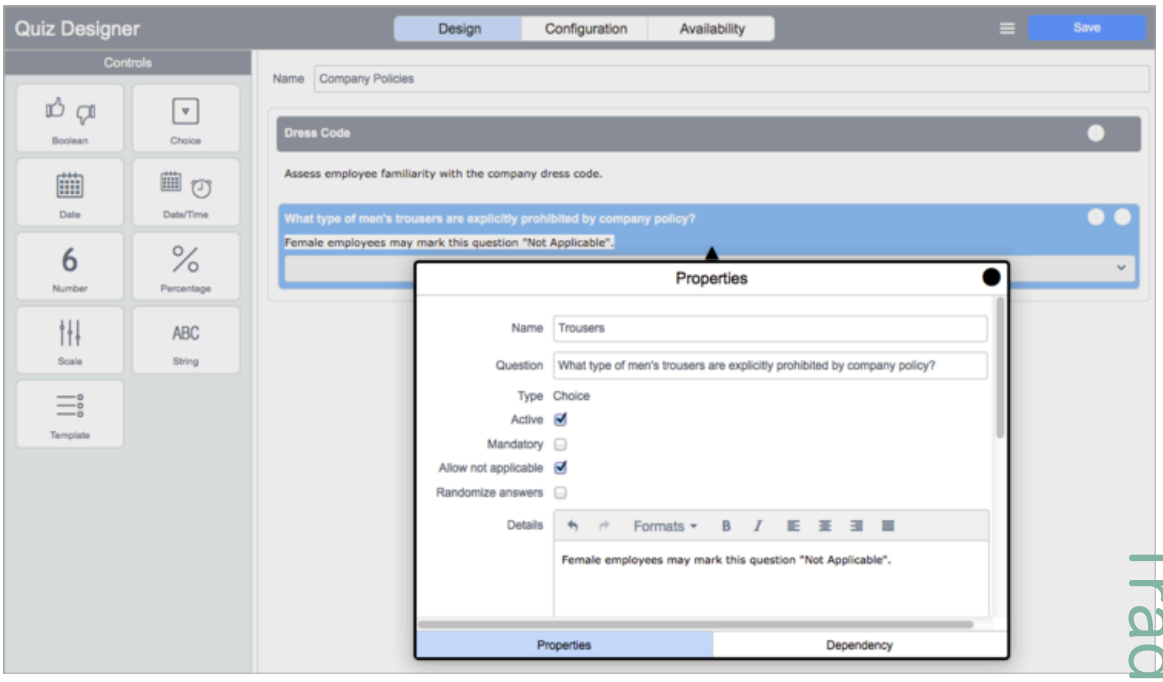
2. Configurar a pergunta.

Nota:
Para adicionar uma pergunta com o mesmo tipo de dados de uma pergunta existente na categoria, clique no ícone **+** na barra de título da pergunta existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique no ícone de engrenagem na barra de título.



b. No formulário Propriedades, preencha os campos.
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário Propriedades de perguntas.

c. Crie condições especiais que devam ser atendidas antes que a pergunta apareça no teste ao clicar na guia **Dependência** e preencher os campos.

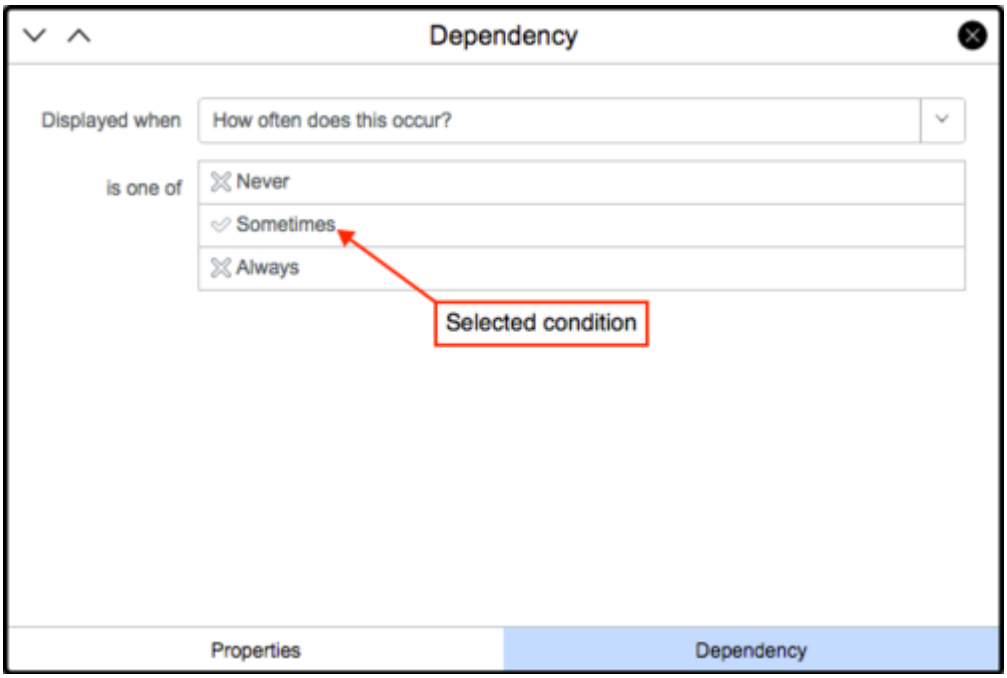
Perguntas dependentes aparecem no teste quando um destinatário seleciona uma resposta específica ou combinação de respostas para outra pergunta na mesma categoria.

d. Selecione uma pergunta no campo Exibido quando. O sistema seleciona o operador apropriado e exibe as respostas possíveis para a pergunta selecionada.

e. Selecione a resposta que atende à condição. As respostas selecionadas são indicadas por uma marca de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



f. Clique no ícone **X** para fechar a caixa de diálogo de propriedades da pergunta e salvar suas configurações.

3. **Opcional:** Arraste perguntas para mudar a ordem delas em uma categoria ou movê-las entre as categorias.
4. **Opcional:** Exclua uma pergunta clicando no ícone X na barra de título.

Configurar uma pergunta de modelo

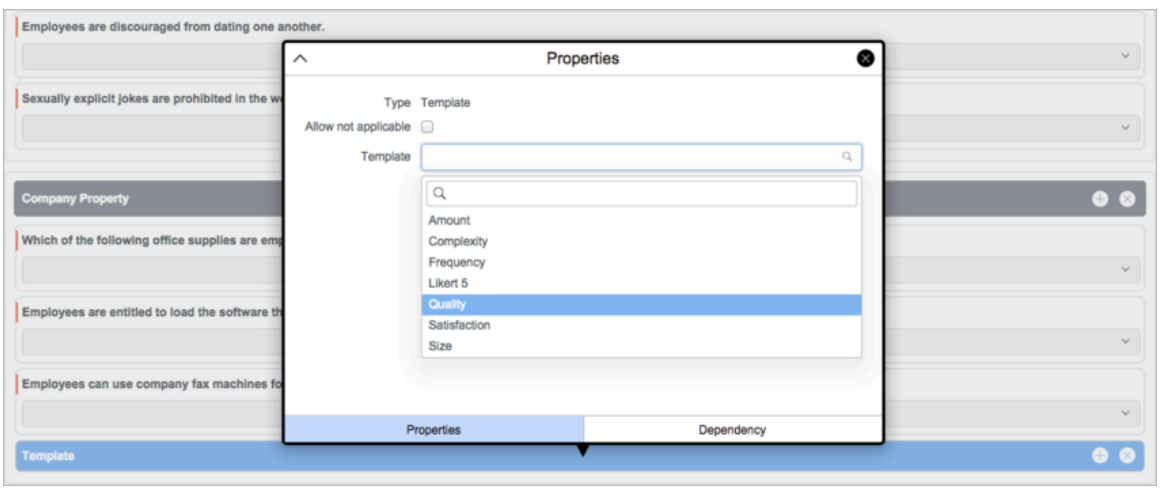
Você pode configurar perguntas de modelo ao criar testes.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Arraste o ícone de tipo de dados **Modelo** para um contêiner de categoria.
2. Clique no ícone de engrenagem na barra de título da pergunta para abrir a caixa de diálogo de propriedades do modelo.
3. Selecione uma escala predefinida na lista.

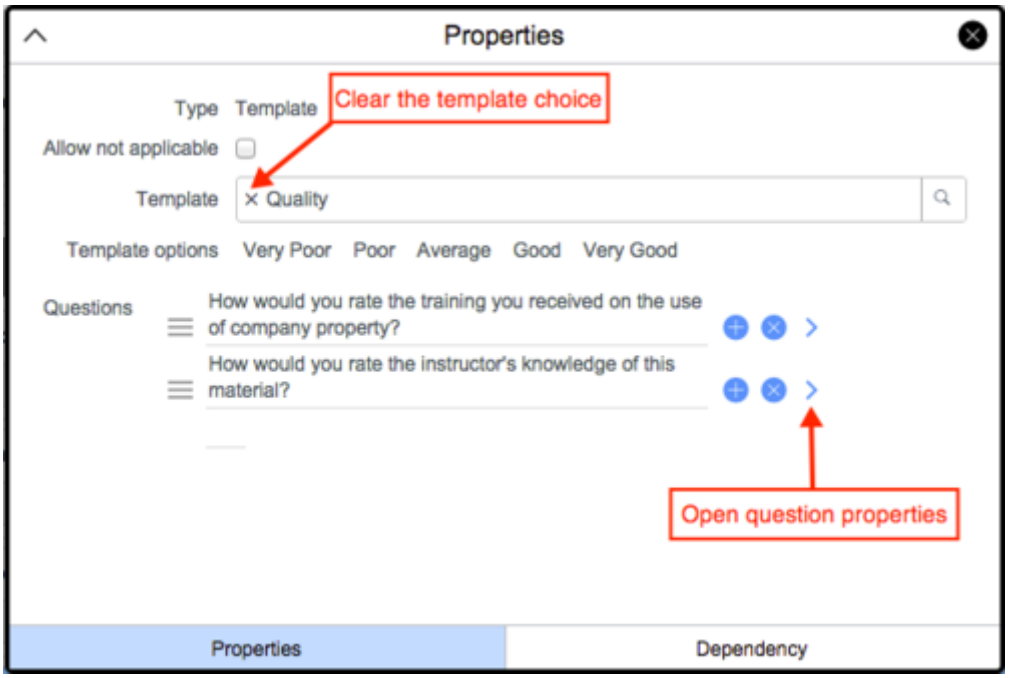


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

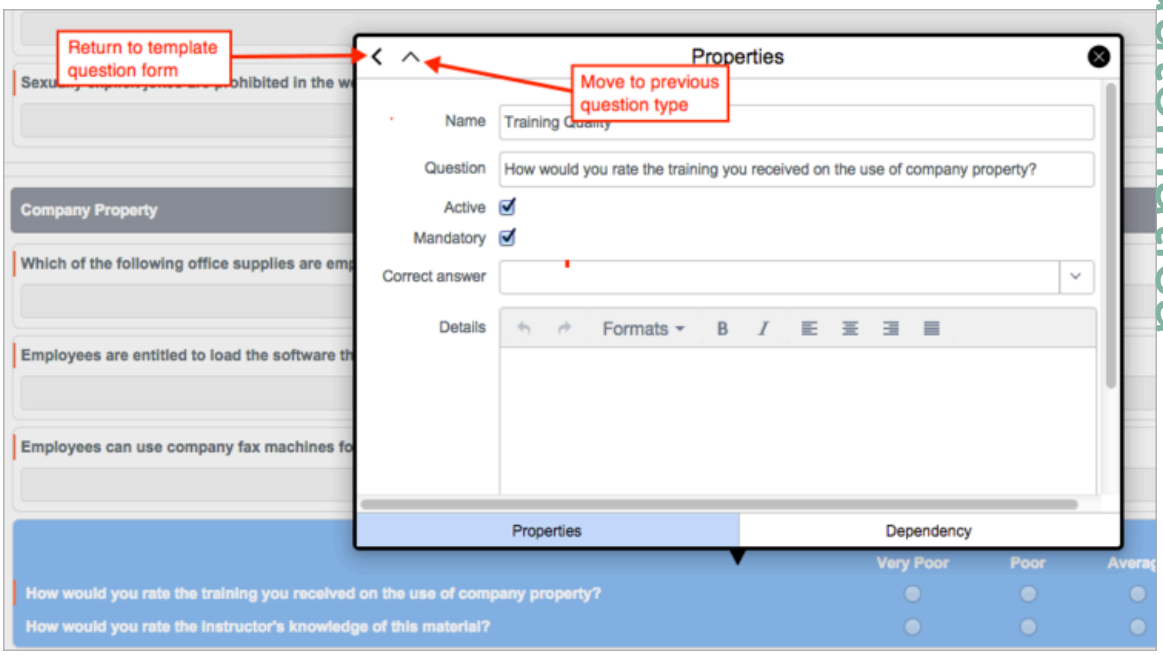
Os campos de entrada da pergunta são exibidos para esse modelo.

4. Insira uma ou mais perguntas que sejam apropriadas para o modelo.



5. Clique na seta à direita de uma pergunta para configurar suas propriedades.

Você deve fornecer um nome para cada pergunta.



6. Clique na seta para cima ou para baixo para mover entre as perguntas, ou clique na seta de retorno para retornar à caixa de diálogo de propriedades do modelo.
7. Configure as propriedades para as perguntas restantes.
8. Clique no ícone **X** para fechar a caixa de diálogo de propriedades de modelo e salvar suas configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Criar um teste

Configurar uma pergunta pontuada

Somente perguntas *pontuadas* são consideradas ao calcular os resultados de teste e da categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma pergunta deve ter uma resposta correta especificada para ser pontuada. Somente os resultados das perguntas pontuadas são exibidos no cartão de pontuação do teste.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Testes**.
2. Abra o teste que contém as perguntas que você deseja marcar como pontuadas.
3. Na lista relacionada **Categorias de métrica** no formulário **Tipo de métrica de avaliação**, selecione a categoria das perguntas que você deseja marcar como pontuadas.
4. Na lista relacionada **Métricas de avaliação** no formulário **Categoria de métrica**, selecione uma pergunta na lista.
5. Na seção **Tipo de pergunta** do formulário **Métrica de avaliação**, marque a caixa de seleção **Pontuado**.

   Essa caixa de seleção não estará disponível se o tipo de dados da pergunta não for compatível com a pontuação.
6. Selecione a **Resposta correta** para a pergunta.

   Nota:
   Várias respostas corretas são compatíveis com poucos tipos de dados. Consulte Tipos de dados para testes.
7. Clique em **Atualizar**.
8. Repita o processo para todas as perguntas na categoria que você deseja que o sistema pontue.
9. Retorne à lista de categorias de métrica, selecione outra categoria e configure a pontuação para as perguntas apropriadas nessa categoria.

Configurar um teste

Você pode configurar um teste inteiro.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin, survey_creator ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os valores que você insere e seleciona nessa página são aplicados a todo o teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

No designer de teste, clique em **Configuração** e preencha os campos conforme descrito na tabela.

Configuração do designer de teste

Campo	Descrição
Ativo	Marque a caixa de seleção para habilitar a distribuição desse teste para os destinatários.
Descrição	Descrição dessa configuração ou do teste ao qual ela está anexada.
Introdução	Conteúdo introdutório a ser exibido nos testes. Você pode adicionar uma mensagem de boas-vindas ou informações básicas sobre a pesquisa.
Responsáveis	Proprietários do teste. Você pode adicionar um usuário com a função survey_creator, survey_admin ou assessment_admin.
Assinatura	[Opcional] Confirmação por um destinatário do teste de requisitos, admoestações ou expectativas relacionadas a um teste.
URL de retorno	Endereço de destino de uma página da Web que é apresentada aos usuários depois que eles enviam um teste concluído. Quando um URL de retorno é configurado, o conteúdo da **Anotação final** não é exibido.
Nota final	Conteúdo que é exibido para os destinatários depois que eles enviam um teste concluído. É possível adicionar uma mensagem de agradecimento, instruções de acompanhamento ou outras informações aplicáveis. As anotações finais não serão exibidas se um **URL de retorno** for especificado.
Duração	Quantidade de tempo que os destinatários recebem para concluir esse teste, a partir do momento em que o teste é gerado. A duração padrão é 14 dias.
Gerente	Gerente de avaliação para esse teste. Esses usuários são responsáveis apenas por gerenciar o processo de teste e não os resultados. O sistema notifica o gerente quando os envios para esse teste estão atrasados.
Notificar o gerente se vencida	Marque a caixa para enviar notificações por e-mail ao gerente de um destinatário quando esse usuário não enviar um teste atribuído antes da data de vencimento.
Links relacionados	
Mostrar Benchmarks	Abre o Painel de parâmetros de comparação que fornece visibilidade dos principais indicadores de desempenho (KPIs) e tendências. **Nota:** • Esse link relacionado está disponível somente para survey_admin, assessment_admin e survey_reader com a função bm_viewer. • Você deve aceitar os Parâmetros de comparação para exibir o painel. Consulte Habilitar benchmarks • Isso se aplica somente a um teste publicado.

Selecionar um destinatário do teste

Quando o sistema distribui um teste, ele envia notificações por e-mail para os usuários da categoria e seus gerentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma categoria pode ter um ou mais usuários atribuídos e o mesmo usuário pode ser atribuído a mais de uma categoria.

O sistema também cria um link para o teste no portal **Minhas avaliações e pesquisas** dos destinatários. Os usuários só podem responder a perguntas nas categorias às quais estão atribuídos.

Procedimento

Para selecionar os destinatários de cada categoria de teste, clique em **Disponibilidade** e preencha os campos conforme descrito na tabela.

Selecionar destinatários

Campo	Descrição
Selecionar categoria	Categoria da qual os usuários selecionados são destinatários.
Adicionar usuários	Usuários selecionados como destinatários para essa categoria. A lista de seleção mostra todos os usuários do sistema.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Publicar um teste

Quando você publica um teste, o sistema envia notificações por e-mail para os destinatários e seus gerentes. Um cartão no portal **Minhas avaliações e pesquisas** de cada destinatário exibe um link para o teste.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Se você quiser ver o teste como os destinatários o verão, aponte para o ícone do menu no canto superior direito do designer do teste e clique em **Visualizar**.
2. Quando você estiver satisfeito com o teste, clique em **Salvar e publicar** ou em **Publicar** para distribuí-lo.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Copiar um teste

Crie uma cópia de um teste com pelo menos uma categoria para reduzir o esforço de criar outro teste com dados semelhantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as perguntas associadas (tipo), configurações, categorias, métricas, regras de separação de domínio e categorias baseadas em função são copiadas. Usuários atribuídos, usuários de categoria, instâncias e condições do gatilho não são copiados.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Testes**.
2. Selecione um teste.
3. Execute uma das seguintes etapas.

Editar um teste
Você pode atualizar um teste depois que ele foi distribuído.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você só pode editar um teste que tenha o mesmo escopo de aplicação da sua sessão atual.

- As perguntas que você adiciona estão disponíveis somente em testes distribuídos após a atualização.
- Antes de um teste ser enviado ou durante o período de repetição:
  - As mudanças nas perguntas existentes ficam imediatamente disponíveis para os usuários. Isso inclui mudanças nas respostas, como escolhas adicionais ou mudanças no tipo de dados.
  - As perguntas excluídas também são excluídas dos testes distribuídos nas filas do usuário.

Procedimento

Abra o teste: agrupe o formulário de detalhes do serviço com uma das opções a seguir.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Configurar uma pergunta pontuada
Somente perguntas *pontuadas* são consideradas ao calcular os resultados de teste e da categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma pergunta deve ter uma resposta correta especificada para ser pontuada. Somente os resultados das perguntas pontuadas são exibidos no cartão de pontuação do teste.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Testes**.
2. Abra o teste que contém as perguntas que você deseja marcar como pontuadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista relacionada **Categorias de métrica** no formulário **Tipo de métrica de avaliação**, selecione a categoria das perguntas que você deseja marcar como pontuadas.
4. Na lista relacionada **Métricas de avaliação** no formulário **Categoria de métrica**, selecione uma pergunta na lista.
5. Na seção **Tipo de pergunta** do formulário **Métrica de avaliação**, marque a caixa de seleção **Pontuado**.

   Essa caixa de seleção não estará disponível se o tipo de dados da pergunta não for compatível com a pontuação.
6. Selecione a **Resposta correta** para a pergunta.

   Nota:
   Várias respostas corretas são compatíveis com poucos tipos de dados. Consulte Tipos de dados para testes.
7. Clique em **Atualizar**.
8. Repita o processo para todas as perguntas na categoria que você deseja que o sistema pontue.
9. Retorne à lista de categorias de métrica, selecione outra categoria e configure a pontuação para as perguntas apropriadas nessa categoria.

Configurar uma pergunta de modelo

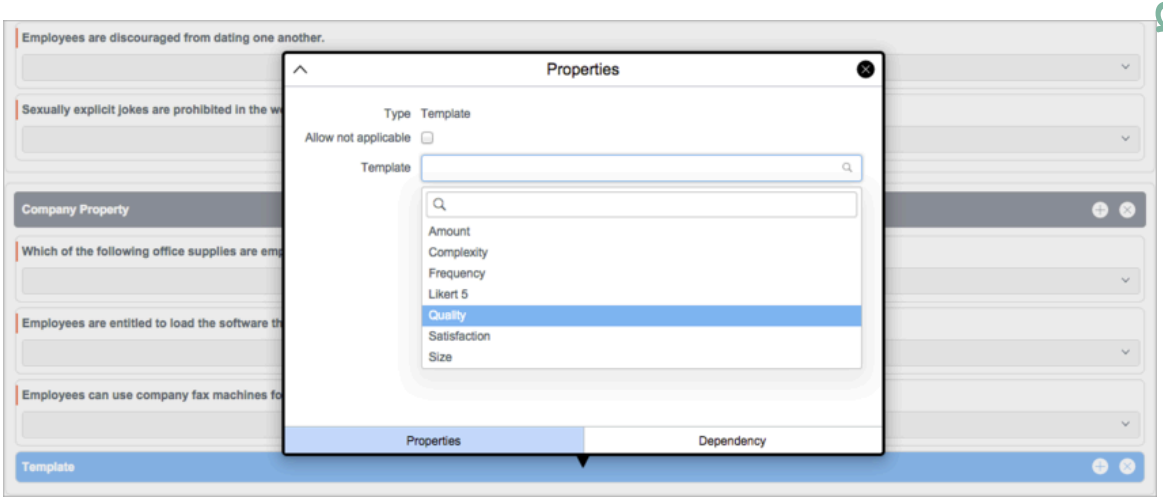
Você pode configurar perguntas de modelo ao criar testes.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

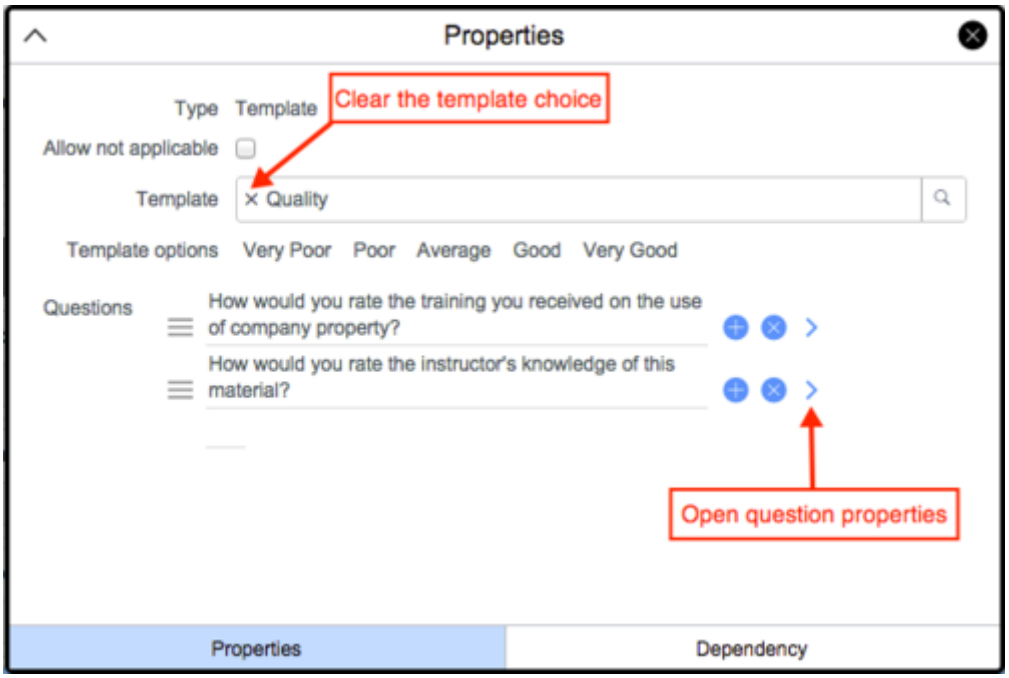
1. Arraste o ícone de tipo de dados **Modelo** para um contêiner de categoria.
2. Clique no ícone de engrenagem na barra de título da pergunta para abrir a caixa de diálogo de propriedades do modelo.
3. Selecione uma escala predefinida na lista.



   Os campos de entrada da pergunta são exibidos para esse modelo.
4. Insira uma ou mais perguntas que sejam apropriadas para o modelo.

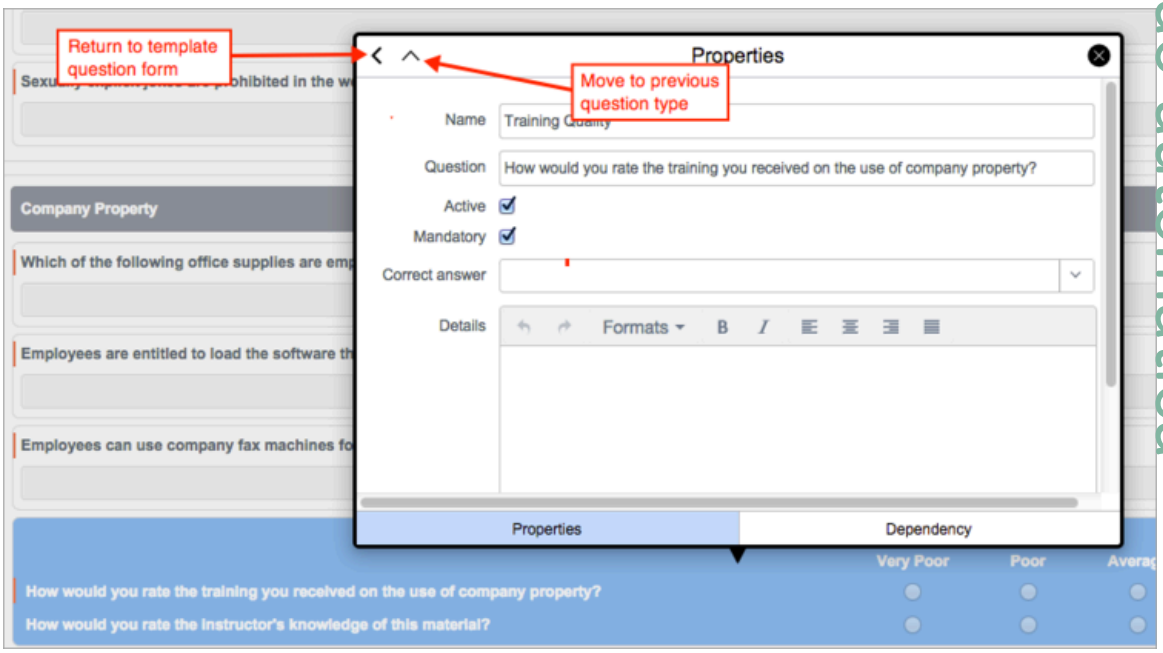
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique na seta à direita de uma pergunta para configurar suas propriedades.

Você deve fornecer um nome para cada pergunta.



6. Clique na seta para cima ou para baixo para mover entre as perguntas, ou clique na seta de retorno para retornar à caixa de diálogo de propriedades do modelo.

7. Configure as propriedades para as perguntas restantes.

8. Clique no ícone **X** para fechar a caixa de diálogo de propriedades de modelo e salvar suas configurações.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Criar um teste

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitar uma nova tentativa de teste

Você pode configurar um teste para permitir que os destinatários reenviem suas respostas quantas vezes quiserem, até a data de vencimento do teste.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os resultados não são calculados até que a duração configurada do teste tenha decorrido. O cartão na fila do usuário permanece visível até a data de vencimento do teste e um botão é exibido para permitir novas tentativas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Definição de métrica** > **Tipos**.
2. Remova a condição de filtro **Método de avaliação = Avaliação** para que você possa ver todos os registros na lista.
3. Abra o teste.
4. No formulário Tipo de métrica de avaliação, marque a caixa de seleção **Permitir retomada** e salve o registro.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Publicar um teste

Exibir um resultado do teste

Você pode exibir os resultados do teste para cada pergunta e categoria ou exibir o cartão de pontuação do teste para obter um detalhamento.

Antes de Iniciar
Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As respostas do teste são armazenados na tabela Resultado da métrica [asmt_metric_result] e exibem as respostas dos destinatários para cada pergunta em uma categoria.

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Resultados do Teste**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Publicar um teste

Exibir um cartão de pontuação do designer de teste

O cartão de pontuação do teste é aberto na exibição Resultados da categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações detalhadas sobre cartões de pontuação, consulte Pontuações de teste.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Testes**.
2. Abra o teste cujos resultados você deseja exibir.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Exibir cartão de pontuação**.

   O cartão de pontuação do teste é aberto na exibição Resultados da categoria.
4. Selecione uma categoria para exibir na lista de seleção acima do gráfico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Exibir um cartão de pontuação do teste

Visualize os cartões de pontuação para um registro de teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter informações detalhadas sobre cartões de pontuação, consulte Pontuações de teste.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Testes**.
2. Abra um registro de teste.
3. Selecione o link relacionado **Exibir cartão de pontuação**.

   Nota:
   O link do cartão de pontuação ficará oculto se não houver resultados de teste para relatar.

   O cartão de pontuação contém um cabeçalho que exibe o nome do teste e uma seção que exibe resultados ou uma comparação de classificações.
4. Determine as informações que você deseja exibir.
   As exibições disponíveis são:
   - Resultados da Categoria
   - Resultados da Pergunta
   - Classificações Média
   - Histórico

Exibir um resultado da categoria de avaliação

Os resultados da categoria contêm valores que representam o desempenho de um registro avaliado em uma categoria de métrica específica. Cada registro de resultado de categoria armazena dados de um grupo de avaliação. Os valores de resultado da categoria são calculados com base nos pesos da categoria e da métrica e nos valores de resultado da métrica para a mesma categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

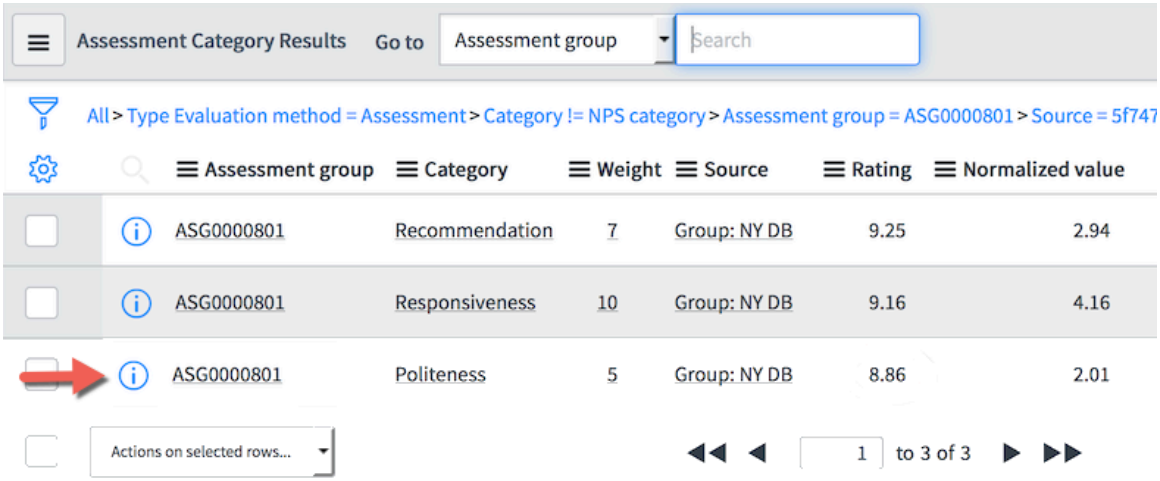
Nota:
O sistema não inclui resultados de métrica de determinadas respostas nos cálculos de resultado da categoria. Para compensar, o sistema ajusta o peso dos outros valores de resultado da métrica normalizados na mesma categoria.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Avaliações** > **Resultados** > **Resultados da Categoria**.
2. Clique no ícone de referência ( ) ao lado de um número de grupo de avaliação para abrir o registro de resultado da categoria.

Tradução automática

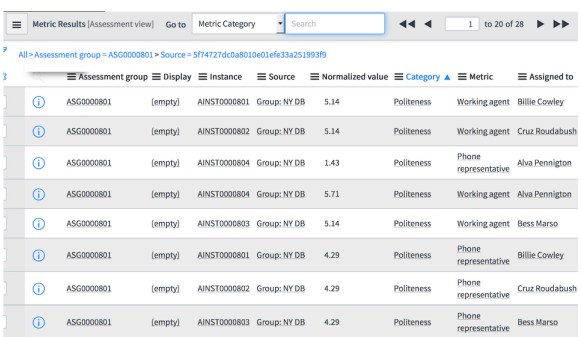
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Exiba o formulário Resultado da categoria de avaliação.
Todos os campos do formulário são somente leitura.

Formulário Resultado da categoria de avaliação

Campo	Descrição
Categoria	Nome da categoria de métrica à qual os valores do resultado da categoria se aplicam.

Classificação	A classificação é usada em cartões de pontuação e matrizes de decisão. A classificação é atualizada dinamicamente à medida que os usuários concluem as avaliações. A classificação é calculada como:
	`(Sum of all normalized values that share a particular assessment group, category, and assessable record) / (Number of assessment instances for the assessment group)`
	Por exemplo: no exemplo de tabela Resultados da categoria de avaliação, o grupo de avaliação **ASG0000801** com a categoria **Polidez** do grupo **NY DB** (o registro avaliável) tem um valor de **Classificação** de **8,86**.
	Na tabela de resultados de métrica associada, você pode ver que há **4** instâncias deste grupo: **AINST0000801**, **AINST0000802**, **AINST0000803** e **AINST0000804**.
	O sistema calculou a classificação usando
	`(5.14+5.14+1.43+5.71+5.14+4.29+4.29+4.29) / 4 = 8.86`
	 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo de avaliação	Grupo de avaliação para o qual esse resultado da categoria está associado. A **Classificação** do resultado da categoria e o **Valor normalizado** são calculados a partir dos resultados da métrica somente nesse grupo de avaliação.
Valor normalizado	Valor calculado que mede a **Classificação** relativa aos pesos das categorias usadas para avaliar o registro avaliado. O valor normalizado é calculado da seguinte forma: Valor normalizado = Classificação x (Peso da categoria associada/Soma de pesos de todas as categorias para as quais o registro de origem tem resultados de categoria nesse grupo de avaliação) Exemplo: um registro de origem tem quatro resultados de categoria associados no grupo de avaliação ASG0000907, um para cada uma destas categorias: ○ Classificação de importância (peso = 10) ○ Confiabilidade do produto (peso = 9) ○ Alinhamento da empresa (peso = 9) ○ Pontuação de conformidade (peso = 9) Se o resultado da categoria desse registro de origem para a confiabilidade do produto tiver uma classificação de 7,81, o cálculo do valor normalizado será: 7,81 x [9 / (10 + 9 + 9 + 9)] = 1,9
Ponderação	Peso da categoria associada. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Fonte	Registro avaliado como assunto da avaliação. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.

Tópicos relacionados

Resultados da avaliação

Configuração do layout do formulário

Exibir um resultado da métrica

Cartões de pontuação de teste

A aplicação Testes prepara cartões de pontuação para impressão.

Um cartão de pontuação analisa as respostas da categoria e da pergunta e compara as classificações atuais com as classificações anteriores. Você pode examinar as classificações ao longo do tempo, comparar as classificações das perguntas ou comparar as classificações de todas as categorias. Todas as classificações são médias para o intervalo de tempo selecionado.

O sistema atualiza dinamicamente um cartão de pontuação sempre que você o exibe, para que as classificações reflitam testes concluídos recentemente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados de categoria

A exibição Resultados da categoria é um gráfico de barras empilhadas de respostas para todas as perguntas em uma categoria.

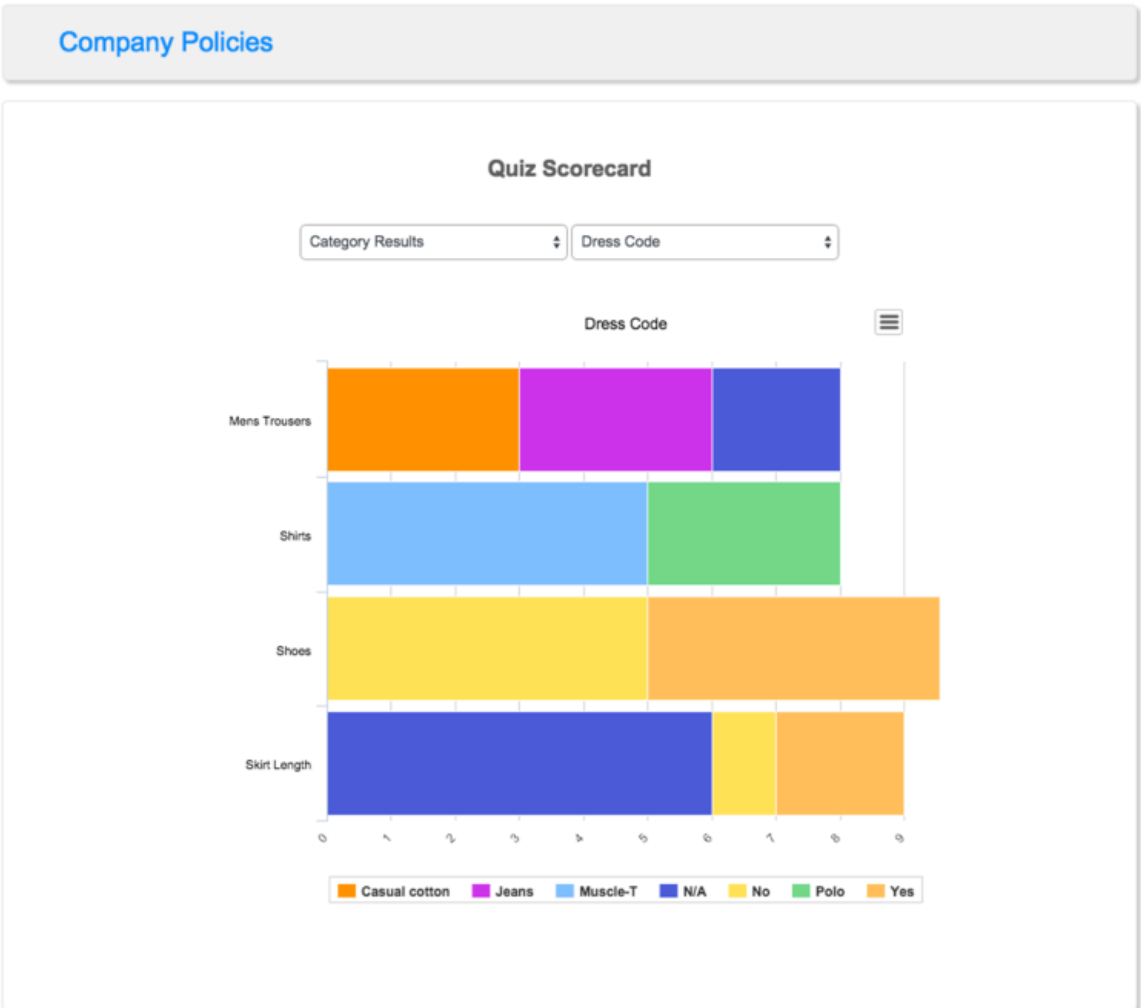
Selecione a categoria para exibir na lista de seleção acima do gráfico. Os resultados da categoria são calculados somente para perguntas pontuadas

Essa exibição mostra as respostas que usam os seguintes tipos de dados:

- Caixa de seleção
- Opção
- Escala Likert
- Número
- Modelo
- Sim/Não

Nota:
Os tipos de dados **Caixa de seleção** e **Sim/Não** são combinados no tipo de dados **Booliano** no Designer de teste.

Resultados da categoria de teste



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir detalhes sobre uma resposta específica a uma pergunta, aponte para o segmento colorido que representa uma resposta específica. O gráfico exibe a contagem dessas respostas e a porcentagem do total de respostas a essa pergunta.

Resultados da pergunta

A exibição Resultados da pergunta mostra os resultados de todas as perguntas de um teste.

Selecione uma pergunta por nome na lista de seleção para exibir os resultados em um gráfico de pizza ou em um gráfico de barras, com base no tipo de dados.

Gráfico de pizza

O gráfico de pizza mostra os resultados da pergunta para esses tipos de dados:

- Caixa de seleção
- Opção
- Escala Likert
- Número
- Modelo
- Sim/Não

Nota:
Os tipos de dados **Caixa de seleção** e **Sim/Não** são combinados no tipo de dados **Booliano** no Designer de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados da pergunta do cartão de pontuação do teste – gráfico de pizza

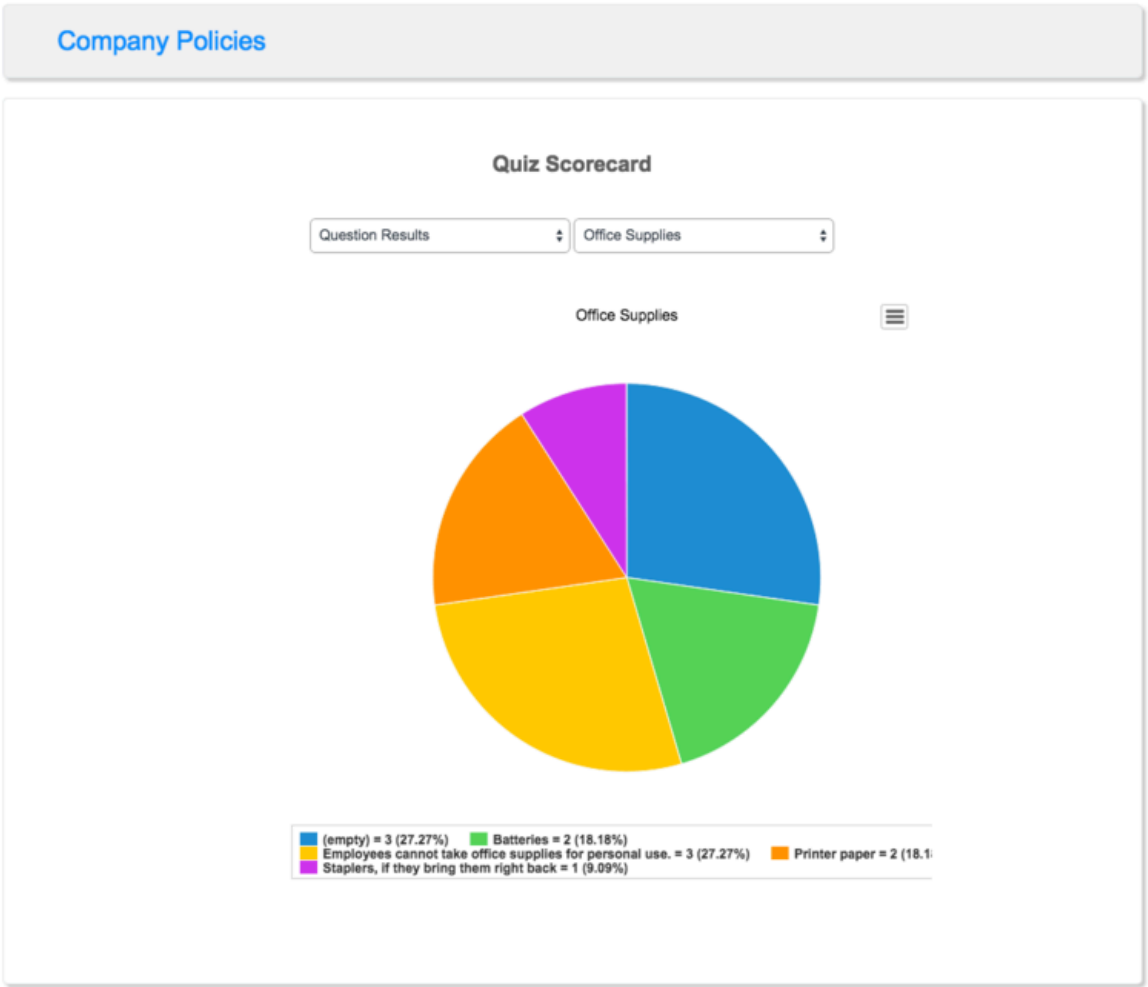


Gráfico de barras

Um gráfico de barras aparece quando os resultados da pergunta usam este tipo de dados:

Porcentagem

Por padrão, todos os resultados de perguntas de porcentagem usam um intervalo de relatório de segmentos de 20%. Para configurar um intervalo de relatório, navegue até **Relatórios** > **Administração** > **Intervalos de Relatório**.

Classificações médias

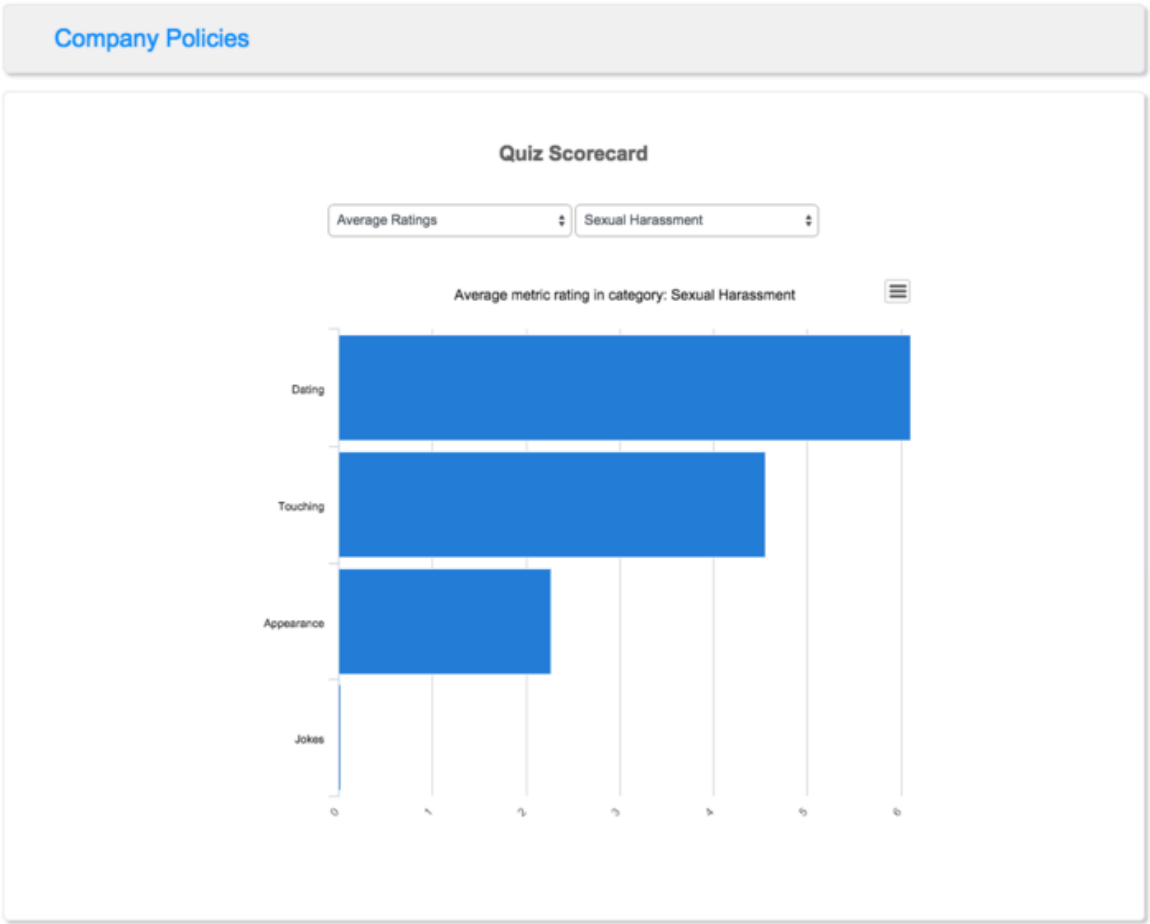
A exibição Classificações médias mostra um gráfico de barras da classificação média ponderada de cada pergunta em uma categoria.

Use essa exibição para saber como perguntas individuais afetam a classificação geral da categoria. Selecione uma categoria da segunda lista de seleção acima do gráfico. As classificações são calculadas somente para perguntas pontuadas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de classificações médias



Para exibir o efeito das classificações de cada pergunta nas classificações da categoria inteira, aponte para a barra colorida. A caixa pop-up mostra a porcentagem das classificações totais representadas pela média ponderada de cada pergunta individual.

Detalhe da classificação do cartão de pontuação do teste

Histórico do cartão de pontuação

A exibição Histórico compara as classificações atuais das categorias e suas perguntas com as classificações dos três anos ou quatro trimestres anteriores.

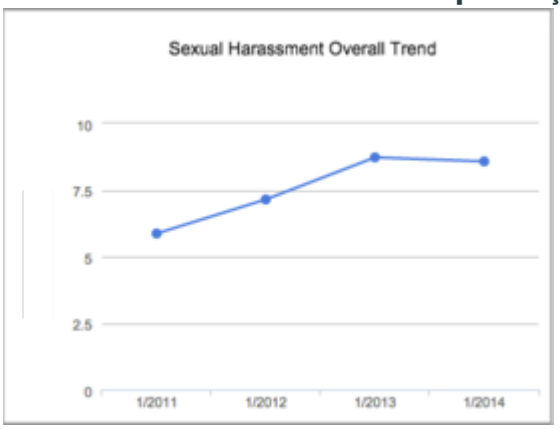
As classificações que foram recusadas são destacadas em vermelho e aparecem como números negativos. As classificações que foram aprimoradas aparecem em verde e com números positivos. Os ícones de seta ao lado dos valores na coluna **Comparação** indicam a tendência das classificações atuais em relação às classificações anteriores. As classificações são calculadas somente para perguntas pontuadas.

Aponte para uma categoria para visualizar um gráfico de linhas que mostra a tendência de classificação dessa categoria. Clique em uma categoria para exibir o formulário Categoria da métrica que contém as perguntas.

Tradução automática

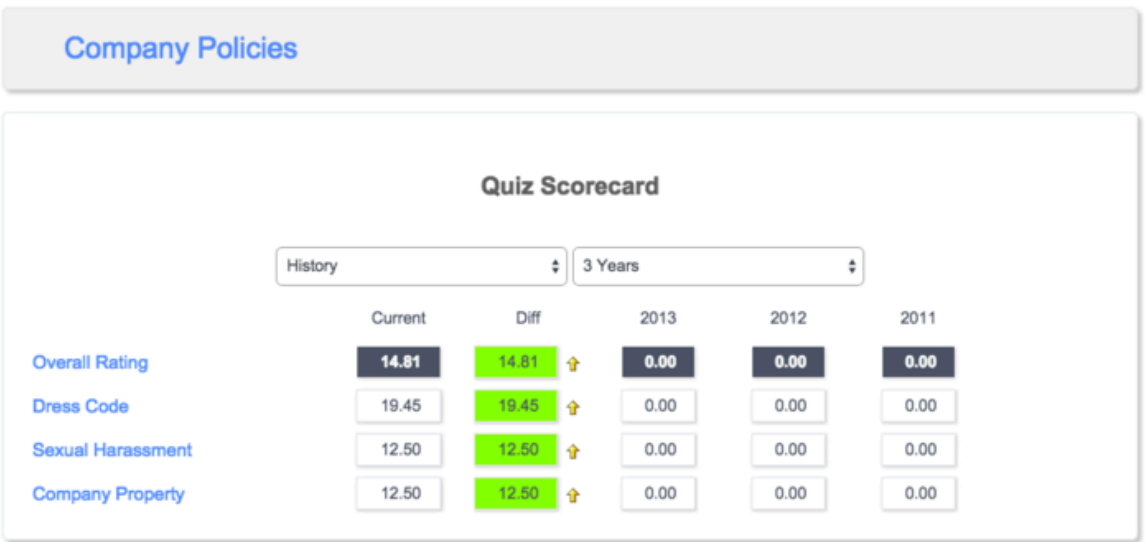
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gráfico de tendências do cartão de pontuação



3 anos: para calcular as classificações atuais, o sistema calcula a média das classificações do período de 12 meses (TTM). A coluna **Comparação** mostra a discrepância entre as classificações atuais e as classificações do ano anterior.

Histórico do cartão de pontuação – três anos

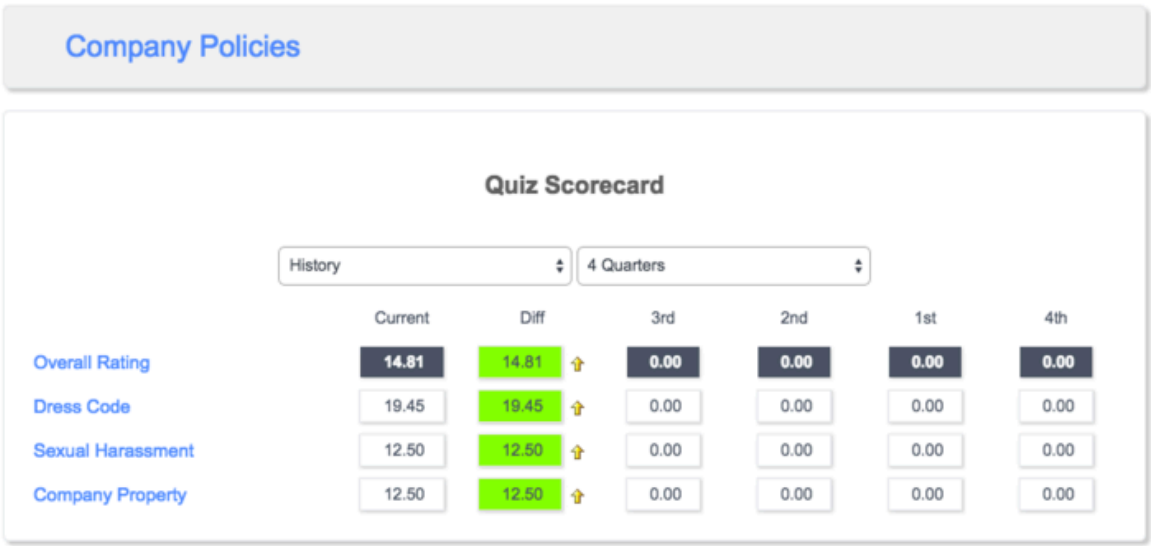


4 trimestres: as avaliações trimestrais comparam a classificação média de cada pergunta e categoria do trimestre atual em relação aos quatro trimestres anteriores. A coluna **Comparação** mostra a discrepância entre as classificações atuais e as classificações do trimestre anterior. Os rótulos da coluna fazem a contagem retroativa, por trimestre, a partir do trimestre atual. Por exemplo, se o trimestre atual for o terceiro trimestre de 2013, os trimestres anteriores aparecerão como 2º [2013], 1º [2013], 4º [2012] e 3º [2012]. Todos os quatro trimestres anteriores são exibidos, independentemente de haver ou não classificações para eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Histórico do cartão de pontuação – quatro trimestres



Modificar o peso de uma categoria

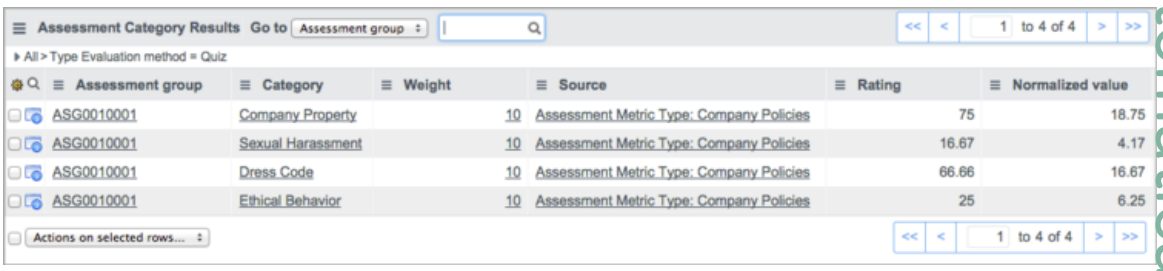
Visualize os resultados da categoria armazenados na tabela Resultado da categoria de avaliação [asmt_category_result], que exibem as classificações gerais de cada categoria com base no valor ponderado de cada pergunta pontuada e edite o valor do Peso padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Testes** > **Resultados da Categoria**.



O sistema calcula os resultados a partir do peso configurado para cada categoria. Os pesos são definidos como um valor de 10 por padrão, mas podem ser alterados.

2. Navegar até**Testes** > **Categorias**e selecione uma categoria na lista.
3. No formulário Categoria de métrica, edite o valor padrão no campo **Peso**.
4. Clique em **Atualizar**.

Nota:
Você também pode editar o peso de uma pergunta na exibição Teste do formulário de Métrica de avaliação.

Tópicos relacionados

Designer de teste

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fazer o teste

Todos os testes disponíveis atribuídos a você aparecem na sua avaliação pessoal e na fila de pesquisas. Quando você envia um teste, o sistema armazena suas respostas. Se um teste permitir repetições, você poderá reenviá-lo quantas vezes quiser até a data de vencimento.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nenhuma função especial é necessária para concluir um teste, mas você deve estar conectado e o teste deve ser atribuído a você.

Se o sistema estiver configurado para enviar e-mail, ele enviará uma notificação quando um teste for atribuído a você. A mensagem contém um link para o teste e instruções para exibir a avaliação e a fila de pesquisa.

Cada teste atribuído a você aparece na fila de avaliação e pesquisa como um cartão que contém informações sobre o teste, incluindo um botão de inicialização. Os testes atrasados são marcados com um ícone vermelho e a data de vencimento em vermelho.

Você deve responder a todas as perguntas obrigatórias, indicadas por um asterisco vermelho, antes de enviar o teste. Se você começar a responder a um teste, mas não conseguir concluí-lo, salve suas respostas e retorne a ele mais tarde. Quando você tiver respondido a todas as perguntas e estiver satisfeito com as respostas, envie o teste.

Por padrão, você não pode modificar suas respostas a um teste após o envio. No entanto, se o administrador configurou esse teste para permitir repetições, o teste permanecerá na fila depois que você terminar e o cartão mostrará um botão Modificar teste. Você pode refazer o teste quantas vezes quiser antes da data de vencimento.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Autoatendimento** > **Minhas avaliações e pesquisas**.
2. Clique em **Fazer teste** em um cartão de teste para abrir o questionário. Se houver mais de uma categoria de teste, clique no ícone Recolher ou Expandir para ocultar ou mostrar as perguntas na categoria.
3. Responda a cada pergunta da melhor forma possível.
   Se você não tiver certeza de como responder a uma pergunta ou se uma pergunta não se aplicar a você, selecione Não aplicável, se disponível.
4. Clique em **Salvar** sempre que quiser salvar suas respostas sem enviá-las.
   Você pode reabrir o teste da fila quando estiver pronto para trabalhar nele novamente.
5. Quando você estiver pronto para enviar o teste concluído, leia as declarações que requerem sua atenção.
6. Se presente, marque a caixa de seleção para confirmar a declaração.

   Nota:
   Se seu nome completo for exibido, você precisará fornecer autenticação para confirmar a declaração depois de enviar o teste.

7. Clique em **Enviar**.
8. Se solicitado, insira seu nome de usuário e senha para verificar sua assinatura.
   Se você forneceu respostas válidas para todas as perguntas obrigatórias, uma mensagem de sucesso aparecerá, exibindo todas as anotações finais que foram configuradas. Se o teste permitir novas tentativas, o cartão permanecerá na fila com um botão **Modificar teste** após o envio. Se não forem permitidas novas tentativas, o cartão desaparecerá da fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Se o sistema exibir uma mensagem de erro indicando que uma pergunta tem uma resposta inválida ou ainda precisa ser respondida, corrija o erro e envie o teste novamente.
10. **Opcional:** Edite suas respostas e reenvie um teste que permita repetições clicando em **Modificar teste**. Você pode modificar suas respostas para o teste até a data de vencimento.

Exibir uma instância de teste

Exiba uma instância para verificar se as instâncias de teste foram criadas, para verificar o estado de uma instância de teste ou para reatribuir uma instância de teste. Uma instância de teste representa um questionário atribuído a um usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Instâncias de teste**.
   Os seguintes submódulos estão disponíveis com base no estado das instâncias:
   - **Pronto para responder**: exibe as instâncias de teste que o usuário pode fazer. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
   - **Em andamento**: exibe as instâncias de teste que estão em andamento. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
   - **Concluído**: exibe as instâncias de teste que estão concluídas. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem decrescente pelo campo **Assumidas em**.
   - **Cancelado**: exibe as instâncias de teste que foram canceladas. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
   - **Todos**: exibe as instâncias de teste em todos os estados. Por padrão, essas instâncias são classificadas em ordem crescente pelo campo **Número**.
2. No submódulo necessário, clique em uma instância de teste.

   Por padrão, os campos listados na tabela seguinte são exibidos para todos os submódulos que não estão **Concluídos**.

   Nota:
   Ao abrir uma instância no submódulo **Concluído**, você é redirecionado para a página Resposta do usuário.

3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Instância de teste

Campo	Descrição
Número	Número de registro gerado automaticamente.
Tipo de métrica	Tipo de métrica desse teste.
Prazo	Data em que a instância de teste deve ser concluída. O sistema preenche a data de vencimento com base na **Duração da avaliação** da definição de teste associada, que é definida como 14 dias por padrão. A data de vencimento do teste não é imposta no sistema de base. Se você quiser impor a data de vencimento, considere o uso de um fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	ou outro mecanismo para enviar lembretes aos destinatários da pesquisa quando uma pesquisa estiver atrasada.
Estado	Estado do teste.
Atribuído a	Usuário ao qual essa instância de teste está atribuída. Esse campo se torna somente leitura quando o estado é **Em andamento**, **Concluído** ou **Cancelado**.
Domínio	Domínio associado à instância.
Link relacionados	
Exibir Resposta do Usuário	Mostra uma versão somente leitura das respostas da pesquisa concluídas pelo usuário.
Lista relacionada	
Questões sobre Instância de avaliação	Todos os registros de pergunta da instância, que armazenam valores de resposta do usuário para cada pergunta no questionário do teste. As seguintes colunas são relevantes para o teste: ○ **Categoria**: exibe as categorias de teste às quais as perguntas pertencem. ○ **Métrica**: exibe as perguntas do teste.

Tópicos relacionados

Programação de evento

Adicionar uma categoria de métrica e métrica ao banco de dúvidas para pesquisas

Reutilize as categorias de pergunta (categorias de métrica) e as perguntas (métricas) adicionadas ao banco de dúvidas para os testes. Você pode adicionar categorias de métrica ou métricas do banco de dúvidas a um teste ou do teste a um banco de dúvidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: assessment_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Banco de dúvidas**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário Categoria da métrica, preencha os campos.

Campos da categoria de métrica

Campo	Descrição
Nome	Nome da categoria de métrica.
Descrição	Descrição da categoria de métrica.
Métricas totais	Número total de métricas na categoria de métrica. Esse número é atualizado automaticamente quando você adiciona ou exclui métricas da categoria.

4. Clique com o botão direito na barra de título e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada de métricas de avaliação, clique em **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. No formulário Métrica de avaliação, preencha os campos.
7. Clique em **Enviar**.

Configurar categorias de métrica ou métricas para um teste usando o banco de dúvidas

Reutilize as categorias de pergunta (categorias de métrica) e as perguntas (métricas) do módulo **Banco de dúvidas** ao criar ou atualizar um teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou assessment_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Testes** > **Testes**.
2. Abra uma definição de teste.
3. **Opcional:** Para adicionar categorias de métrica a um teste do banco de dúvidas na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, selecione **Nova categoria do banco**.
   A caixa de diálogo Nova categoria do banco é exibida com uma lista de todas as categorias de métricas adicionadas ao banco de dúvidas.
   b. Selecione as categorias necessárias e clique em **Adicionar selecionado**.
   Uma cópia da categoria de métrica e das definições de métrica correspondentes é criada na lista relacionada Categorias de métrica.
4. **Opcional:** Para adicionar métricas a um teste do banco de dúvidas na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, abra uma definição da categoria de métrica.
   b. Na lista relacionada Métricas de avaliação, clique em **Nova métrica do banco**.
   A caixa de diálogo Nova métrica do banco é exibida com uma lista de todas as perguntas disponíveis no banco de dúvidas.
   c. Selecione as métricas necessárias e clique em **Adicionar selecionado**.
   Uma cópia da métrica e das definições de métrica correspondentes é criada na lista relacionada Métricas de avalição da categoria.
5. **Opcional:** Para adicionar uma categoria de métrica ao banco de dúvidas de um teste na plataforma, execute as etapas a seguir.
   a. Na lista relacionada Categorias de métrica, abra uma definição da categoria de métrica.
   b. Clique em **Adicionar ao banco de dúvidas**.
   Uma cópia da categoria é criada junto com suas métricas e definições de métrica no banco de dúvidas.
6. **Opcional:** Para adicionar uma métrica ao banco de dúvidas de um teste na plataforma, execute as etapas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada Categorias de métrica, abra uma definição da categoria de métrica.

b. Na lista relacionada Métricas de avaliação, abra a definição de métrica necessária.

c. Clique em **Adicionar ao banco de dúvidas**.
A caixa de diálogo Adicionar ao banco de dúvidas é exibida.

d. No campo **Escolha um banco de dúvidas para adicionar esta pergunta/métrica**, selecione uma categoria de métrica à qual você deseja adicionar essa métrica e clique em **OK**.
Uma cópia da métrica e as definições correspondentes da métrica são criadas para a categoria selecionada no banco de dúvidas.

7. **Opcional:** Para adicionar uma categoria de métrica ou métrica a um teste do banco de dúvidas de um Designer de teste, execute as etapas a seguir.

a. Abra o teste no Designer de teste.

b. **Opcional:** Para adicionar uma categoria de métrica do banco de dúvidas, na guia **Categorias** no painel esquerdo, arraste a faixa de categoria necessária e solte na guia **Design**.

c. **Opcional:** Para adicionar uma métrica do banco de dúvidas, arraste e solte a métrica necessária da guia **Perguntas** ou **Categorias**.

Nota:

- Quando você arrasta e solta uma categoria de métrica, todas as dependências da categoria também são adicionadas ao teste.
- Na guia **Categorias**, você pode arrastar e soltar uma métrica individual em uma categoria de métrica.
- Quando você arrasta e solta uma métrica primária, todas as perguntas dependentes também são adicionadas à categoria de métrica.
- Quando você arrasta e solta uma métrica secundária, somente a pergunta secundária é adicionada à categoria de métrica.

Criar testes com formulários

Como alternativa ao Designer de teste, você pode criar um teste completo usando registros na aplicação de avaliação.

Todos os elementos de um teste, as categorias, as perguntas e as respostas, são armazenados em tabelas usadas pelo mecanismo de avaliação e são exibidos em **exibições de teste** dessas tabelas. Os usuários que criam testes na aplicação de avaliação devem ter a função assessment_admin.

Crie um teste usando formulários de avaliação seguindo os procedimentos na ordem mostrada aqui:

- Crie um teste.
- Configure as categorias.
- Crie as perguntas para o teste.
- Crie as respostas para as perguntas.
- Distribua os testes para os destinatários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O método recomendado para criar e editar testes é usar o designer de testes, que fornece uma interface única e intuitiva para criar e editar testes rapidamente. Se você determinar que precisa adicionar recursos específicos não oferecidos pelo designer de testes, poderá fazer isso usando alguns dos procedimentos específicos descritos aqui.

Tópicos relacionados

Criar um teste

Criar uma categoria para registros avaliáveis

Configurar uma categoria

Uma categoria representa um tema para avaliar um elemento específico do tópico de teste e contém perguntas relativas a esse tema.

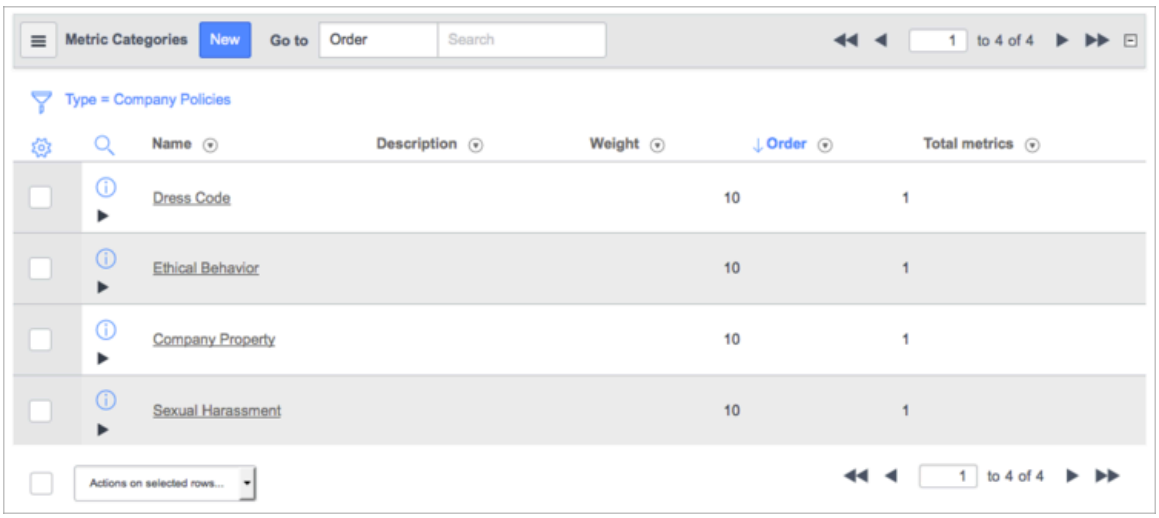
Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um teste, o sistema cria uma categoria padrão usando o nome do teste. Você pode usar essa categoria, modificá-la e criar categorias adicionais conforme o necessário. Categorias são registros na **Exibição de teste** da tabela Categoria de métrica.

As categorias têm valores de ponderação que contribuem para a pontuação geral do teste. Por padrão, todas as categorias recebem um valor de ponderação de 10. Você pode atribuir qualquer peso às suas categorias. Para ter resultados, uma categoria deve conter perguntas pontuadas.

Procedimento

Você pode criar uma categoria ou editar uma existente na lista relacionada **Categorias de métrica** de um registro de teste.



Tópicos relacionados

Criar testes com formulários

Criar um teste

Selecione um usuário para uma categoria

Tipos de dados para testes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mudar a ordem de uma resposta
- Distribuir um teste
- Modificar um teste publicado

Selecione um usuário para uma categoria

Os usuários da categoria são os destinatários das perguntas de cada categoria.

Antes de Iniciar

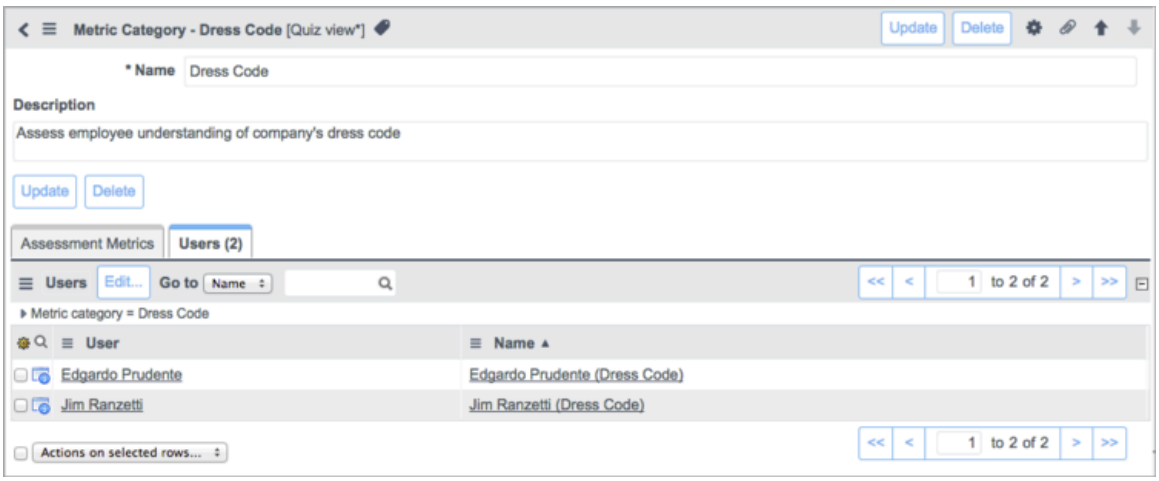
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma categoria pode ter um ou mais usuários atribuídos e o mesmo usuário pode ser atribuído a mais de uma categoria. Quando o sistema distribui um teste, ele envia uma notificação por e-mail, se configurado, para os usuários da categoria e cria um link para o questionário apropriado no portal de avaliações e nas avaliações. Os usuários só podem responder a perguntas nas categorias às quais estão atribuídos.

Procedimento

Para selecionar usuários para uma categoria, selecione a lista relacionada **Usuários** em um registro de categoria e clique em **Editar**.



Tópicos relacionados

- Criar testes com formulários
- Criar um teste
- Configurar uma categoria
- Tipos de dados para testes
- Mudar a ordem de uma resposta
- Distribuir um teste
- Modificar um teste publicado

Criar perguntas

Criar perguntas de teste. Uma categoria pode ter várias perguntas associadas a ela.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

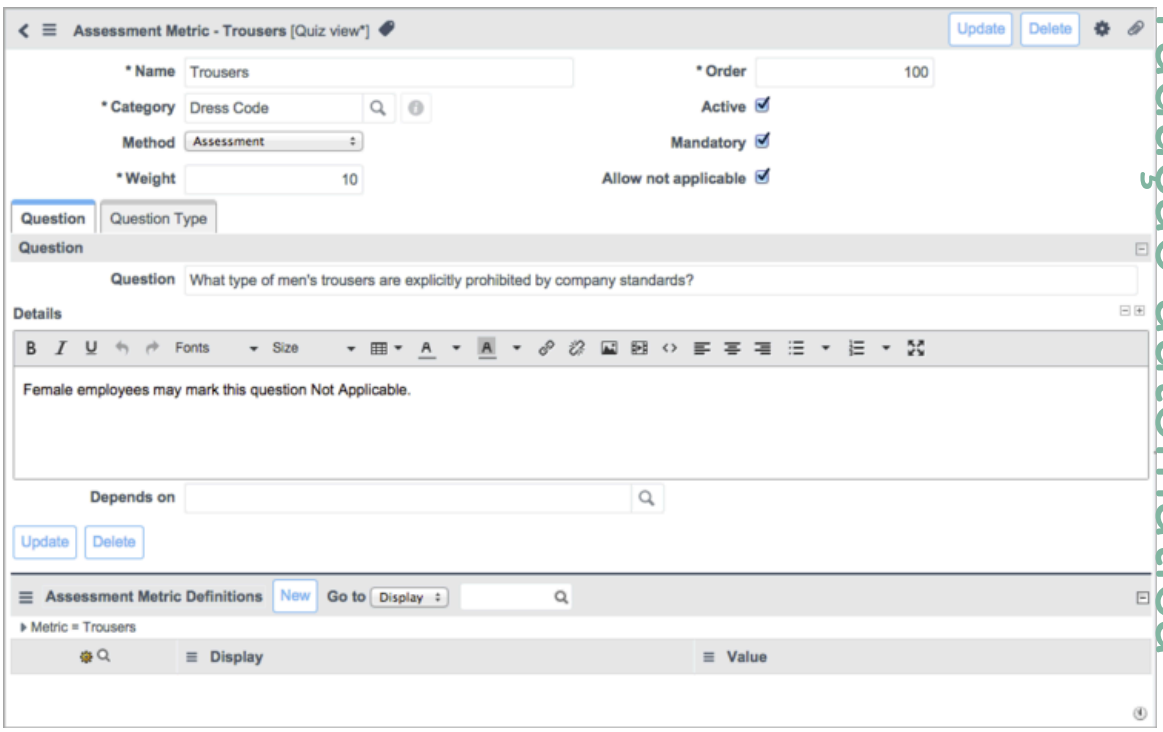
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada pergunta só pode ser associada a uma categoria. Cada pergunta tem um tipo de dados de resposta que determina como os destinatários respondem à pergunta. Perguntas são registros na exibição de teste da tabela Métrica de avaliação.

Procedimento

1. Abra um registro de categoria.
2. Crie um registro de pergunta de uma das seguintes formas:
   - Acessando a lista relacionada Métrica de avaliação e selecionando **Novo**.
   - Navegar até **Gestão de teste** > **Questões** e selecione **Novo**.

Aviso:
Ao criar uma pergunta de **Opção** ou **Escala Likert**, reabra o formulário Métrica de avaliação depois de enviá-lo para criar respostas. Se você distribuir um questionário sem criar as respostas para as perguntas com esses tipos de dados, os destinatários não poderão responder às perguntas. Se as perguntas forem obrigatórias, os destinatários não poderão enviar seus questionários.



No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	[Obrigatório] Nome da pergunta.
Categoria	[Obrigatório] Categoria à qual a pergunta pertence. O sistema preencherá essa categoria se você criar uma pergunta a partir do formulário Categoria de métrica. **Nota:** Você não poderá mudar a categoria se o campo **Depende de** estiver definido ou se outra métrica depender dessa métrica.
Método	Configuração que determina como usar a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Avaliação**: disponibiliza a pergunta em um teste distribuído aos usuários. O método **Avaliação** é compatível com todos os tipos de dados, exceto **Duração**. ○ **Script**: consulta o banco de dados sem a participação do usuário. As perguntas com script são de valor limitado para testes, pois não avaliam o conhecimento do usuário de um tópico. **Nota:** Se você selecionar um **Tipo de dados** incompatível com o **Método** selecionado, o sistema mudará automaticamente o **Método** para o valor correto.
Ponderação	Valor numérico que representa a importância dessa pergunta em relação a outras métricas na mesma categoria. Por padrão, o peso é 10. Para obter sugestões de ponderação, consulte Métricas e categorias de peso. Esse campo ficará disponível e será obrigatório somente se o **Tipo de dados** for **Data**, **Data/Hora** ou **Cadeia de caracteres**. Esses tipos de dados não são incluídos nos cálculos de resultados.
Ordem	[Obrigatório] Valor numérico que determina a ordem da pergunta na categoria. A pergunta com o menor valor de ordem aparece como a primeira pergunta na seção de categoria. Por padrão, a ordem é 100. **Nota:** Não importa qual valor de ordem você usa para métricas com o método **Script**, já que eles não aparecem em questionários.
Ativo	Caixa de seleção que determina se essa pergunta aparece em testes. Se uma pergunta está inativa, ela não aparece em testes gerados depois que a pergunta se torna inativa.
Obrigatório	Marque a caixa para exigir que os usuários respondam à pergunta. Os usuários não podem enviar questionários até que eles forneçam respostas válidas a todas as perguntas obrigatórias, que são indicadas por um indicador de status de campo vermelho. Esse campo está visível somente se o **Método** for **Avaliação**, o campo **Depende de** estiver vazio e o **Tipo de dados** não for **Caixa de seleção**.
Permissão não aplicável	Marque a caixa para incluir **Não aplicável** como uma opção para essa pergunta. Os usuários podem selecionar **Não aplicável** se não tiverem informações suficientes para responder a uma pergunta. As respostas do usuário de **Não aplicável** são excluídas dos resultados.
Questão	
Questão	A pergunta que é exibida nos testes. Insira uma pergunta clara e direta que seja fácil de entender.
Detalhes	Informações sobre a pergunta e o que ela avalia. Inclua detalhes que ajudam os usuários a entender como responder à pergunta ou quando você precisa de detalhes aprimorados para sua pergunta. Você pode criar texto HTML nesse campo com o editor WYSIWYG, como a incorporação de links e imagens.
Depende de	Uma pergunta existente da qual essa pergunta depende. Você pode selecionar perguntas de **Caixa de seleção**,**Opção**, **Escala Likert**, **Modelo**e **Sim/Não** na mesma categoria que essa pergunta. Em seguida, use o campo Exibido quando para definir as condições que exibem essa pergunta. O sistema evita a criação de dependências recursivas entre perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Por exemplo, se a pergunta A depende da pergunta B, a pergunta B não pode depender da pergunta A.
Tipo de pergunta	
Tipo de dados	[Obrigatório] Formato dos dados de resposta esperados. Consulte a tabela de **tipos de dados** para obter detalhes. **Nota:** Se outra pergunta depender dessa pergunta, você não poderá mudar o tipo de dados.
Respostas aleatórias	Marque a caixa para exibir as respostas possíveis para essa pergunta em uma ordem aleatória sempre que a pergunta for exibida. A preferência de resposta às vezes é influenciada pela ordem em que as opções de resposta aparecem, o que pode resultar em resultados tendenciosos. As opções de resposta de aleatoriedade podem ajudar a evitar essa tendência. Essa caixa de seleção estará disponível somente se o **Tipo de dados** for **Opção** ou **Escala Likert**. **Nota:** Opções de resposta aleatórias para determinadas perguntas podem confundir os usuários. Em geral, somente opções de resposta aleatória que não seguem uma ordem lógica.
Definição de escala	Configuração que determina se valores numéricos menores ou maiores são iguais a uma boa pontuação nos cálculos de resultados do teste. Selecione **Baixo** se valores numéricos menores forem melhores. Selecione **Alto** se valores numéricos maiores forem melhores. O valor padrão é **Alto**. Esse campo ficará disponível e será obrigatório somente se o **Tipo de dados** for **Data**, **Data/Hora** ou **Cadeia de caracteres**. Os resultados para esses tipos de dados não são incluídos nos cálculos de resultados. Quando a caixa de seleção Pontuado está marcada, o valor de escala é definido como **Alto** e o campo fica oculto. **Nota:** Para obter informações sobre como configurar a definição de escala para tipos de dados que não exigem que você defina um valor numérico, consulte Tipos de dados para avaliações.
Mínimo	Menor valor numérico a ser usado como opção de resposta. Esse campo ficará visível e será obrigatório somente se o **Tipo de dados** for **Número**, **Duração** ou **Porcentagem**.
Máximo	Maior valor numérico a ser usado como opção de resposta ou valor com escala. Esse campo ficará visível e será obrigatório somente se o **Tipo de dados** for **Número**, **Duração** ou **Porcentagem**.
Opção da string	Configuração da aparência de um campo de cadeia de caracteres em uma pergunta. Esse campo está disponível quando o tipo de pergunta é **Cadeia de caracteres**. As opções de cadeia de caracteres são: ○ **Linha única**: campo de texto de linha única de 40 caracteres que permite cadeias de caracteres de qualquer tamanho. ○ **Cadeia de caracteres de linha larga**: campo de texto com largura de página inteira que permite uma entrada de linha única de qualquer tamanho. ○ **Várias linhas**: campo de texto de várias linhas com largura de página inteira que permite quebra de linha e retornos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Pontuado	Marque a caixa para usar as respostas na pontuação dos resultados da categoria e mostrá-las nos resultados do teste. Perguntas pontuadas estão disponíveis para estes tipos de dados: ○ Opção ○ Escala Likert ○ Modelo ○ Caixa de seleção ○ Sim/Não Marcar essa caixa de seleção oculta o campo **Definição de escala** e define o valor nesse campo como **Alto**.
Resposta correta	[Obrigatório] Resposta desejada para uma pergunta pontuada. Esse campo está disponível quando a caixa de seleção **Pontuado** está marcada. Várias respostas corretas são compatíveis com poucos tipos de dados. Consulte Tipos de dados para testes.
Modelo	Modelo de resposta a ser usado com essa pergunta. Esse campo está disponível quando **Tipo de dados** é **Modelo**.
Lista relacionada	
Avaliação Definições de métrica	Opções de resposta para essa pergunta. Essa lista relacionada estará disponível somente se o **Tipo de dados** for **Opção** ou **Escala Likert**.

Tópicos relacionados

- Métricas de avaliação
- Criar testes com formulários
- Criar um teste
- Configurar uma categoria
- Selecione um usuário para uma categoria
- Tipos de dados para testes
- Criar perguntas

Crie as respostas para as perguntas

Crie opções de resposta para perguntas com o tipo de dados Opção ou Escala Likert.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

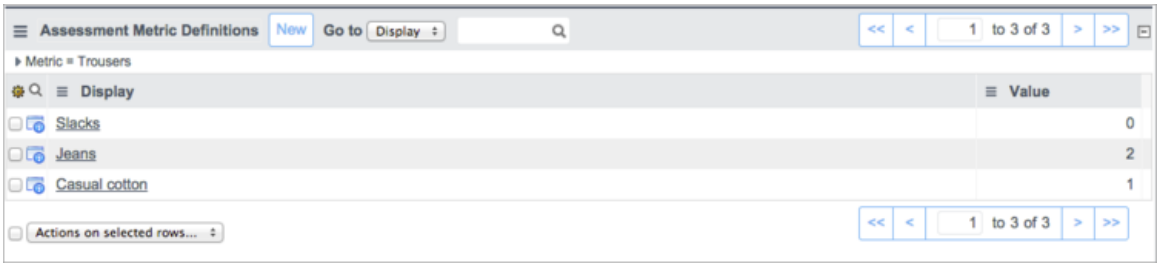
Quando você cria uma pergunta com um desses tipos de dados, a lista relacionada Definições de métrica de avaliação é exibida. Cada definição de métrica aparece como uma opção de resposta para uma pergunta em um teste. Por exemplo, a pergunta **Que tipo de calça masculina não é permitida pela política da empresa?** pode ter estas três respostas configuradas como definições de métrica: **Calças largas**, **Calças jeans**e **Calças de algodão casual**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o registro de pergunta que você deseja editar.
2. Na lista relacionada de **Definições de métricas de avaliação**, clique em **Novo**.



3. Defina a ordem em que as respostas aparecem no teste fornecendo um número hierárquico no campo **Valor**.

Tópicos relacionados

- Criar testes com formulários
- Criar um teste
- Configurar uma categoria
- Selecione um usuário para uma categoria
- Tipos de dados para testes
- Mudar a ordem de uma resposta
- Distribuir um teste
- Modificar um teste publicado

Distribuir um teste

Quando terminar de configurar as respostas das perguntas do teste, você estará pronto para distribuir o teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode enviar o teste para todos os usuários de categoria configurados para o teste ou para um único usuário de categoria.

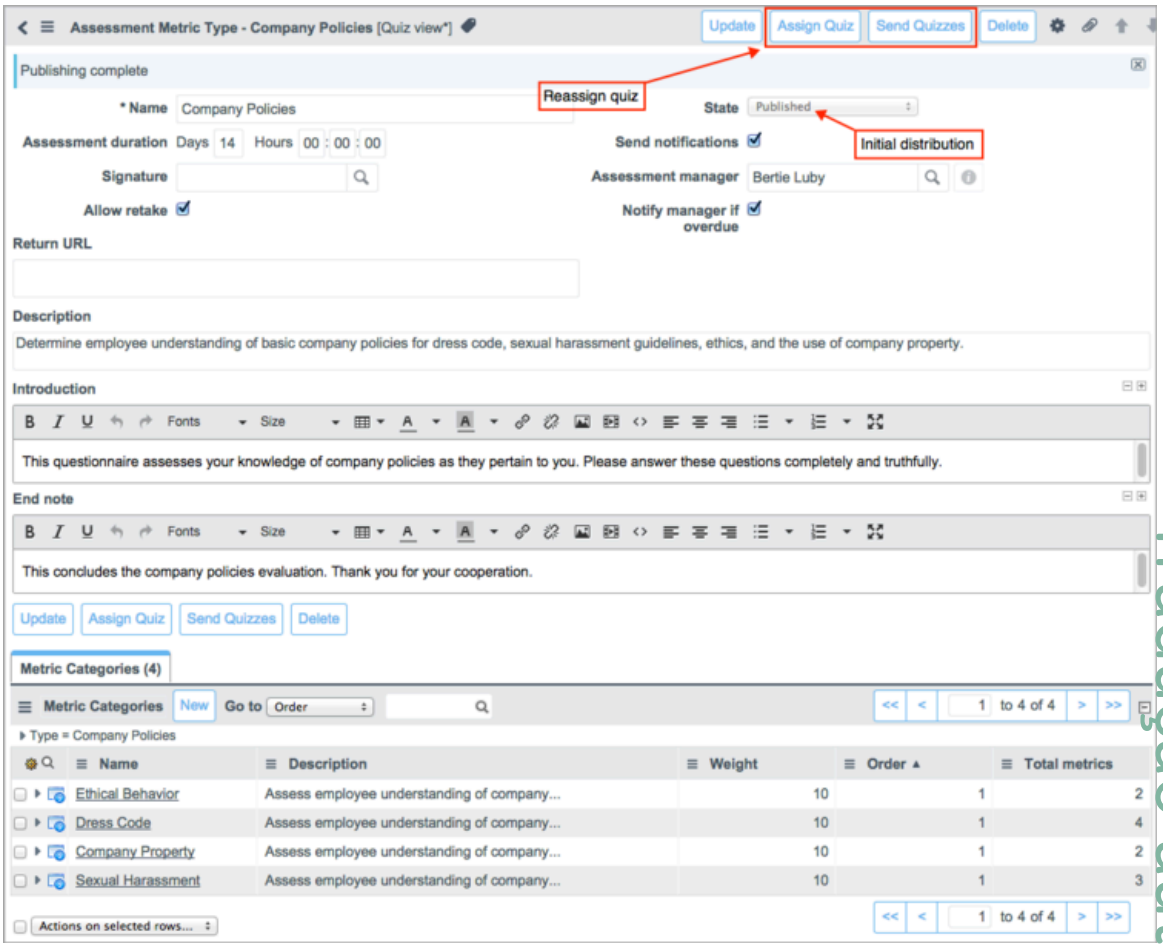
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de teste** > **Testes**.
2. Abra o registro de teste e clique em **Publicar**.
   O teste é colocado no estado Publicado e é enviado para todos os usuários da categoria.
3. **Opcional:** Edite o teste publicado.
   Consulte Modificação de testes publicados para saber como várias modificações afetam o conteúdo do teste.
4. **Opcional:** Reenvie um teste para um ou para todos os usuários da categoria.
   - Envie o teste para um usuário de categoria clicando em **Atribuir teste**.
   - Envie o teste para todos os usuários da categoria clicando em **Enviar testes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esses botões ficarão ocultos se não houver usuários de categoria definidos para o teste.



Tópicos relacionados

Criar um teste

Modificar um teste publicado

Modificar um teste publicado

Publique mudanças nas perguntas existentes imediatamente. Disponibilize novas perguntas para usuários que não iniciaram o teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

Você pode editar um teste mesmo depois de distribuído, com os seguintes resultados:

- As perguntas adicionadas estão disponíveis somente em testes distribuídos após essa mudança.
- As mudanças nas perguntas existentes ficam imediatamente disponíveis para os usuários antes que o teste seja enviado ou durante o período de repetição. Isso inclui mudanças nas respostas, como escolhas adicionais ou mudanças no tipo de dados.
- As perguntas excluídas também são excluídas dos testes distribuídos nas filas do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Criar um teste

Mudar a ordem de uma resposta

Referência de testes

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre formulários, campos e propriedades que você usa ao trabalhar com pesquisas.

Cartões de pontuação de teste

A aplicação Testes prepara cartões de pontuação para impressão.

Um cartão de pontuação analisa as respostas da categoria e da pergunta e compara as classificações atuais com as classificações anteriores. Você pode examinar as classificações ao longo do tempo, comparar as classificações das perguntas ou comparar as classificações de todas as categorias. Todas as classificações são médias para o intervalo de tempo selecionado.

O sistema atualiza dinamicamente um cartão de pontuação sempre que você o exibe, para que as classificações reflitam testes concluídos recentemente.

Resultados de categoria

A exibição Resultados da categoria é um gráfico de barras empilhadas de respostas para todas as perguntas em uma categoria.

Selecione a categoria para exibir na lista de seleção acima do gráfico. Os resultados da categoria são calculados somente para perguntas pontuadas

Essa exibição mostra as respostas que usam os seguintes tipos de dados:

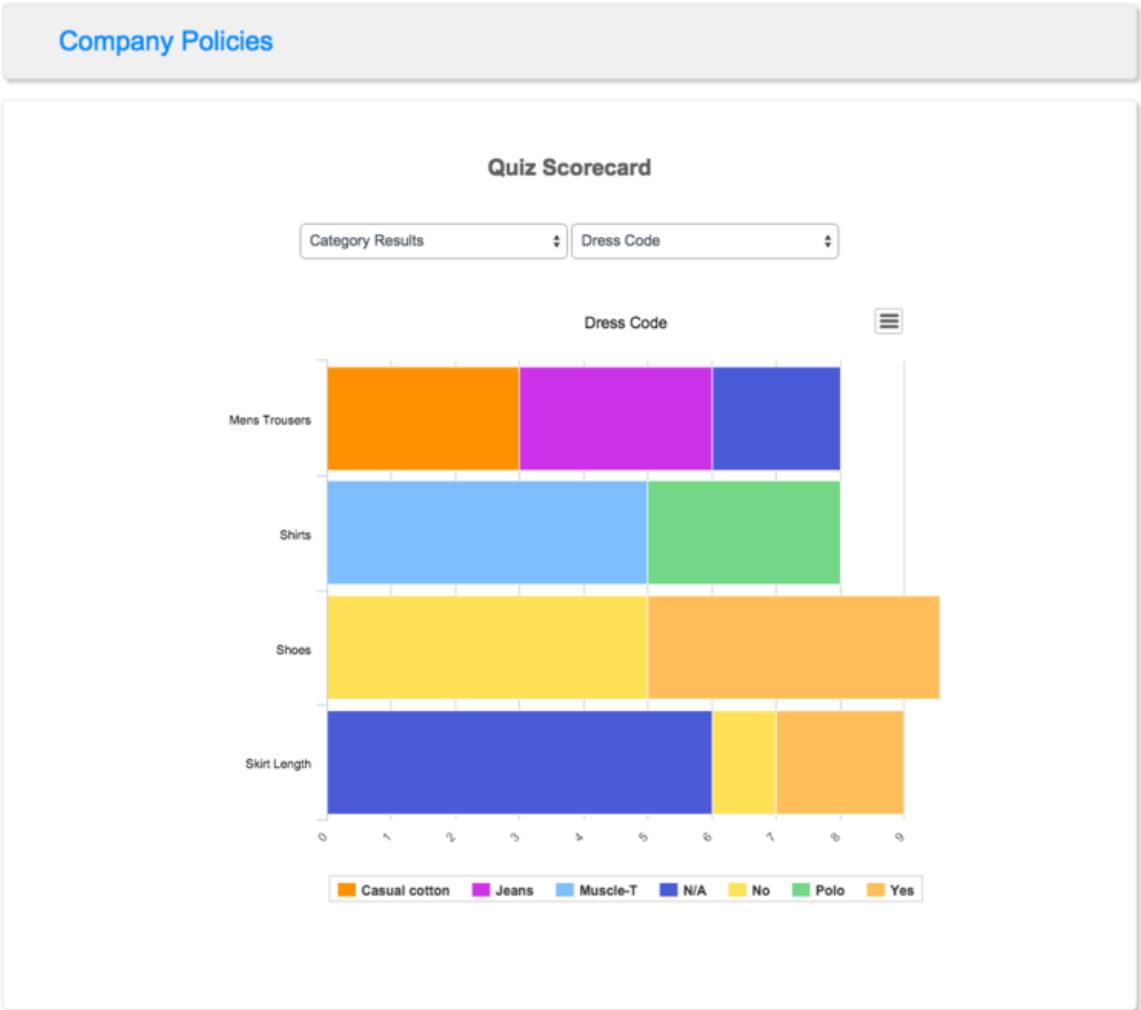
- Caixa de seleção
- Opção
- Escala Likert
- Número
- Modelo
- Sim/Não

Nota:
Os tipos de dados **Caixa de seleção** e **Sim/Não** são combinados no tipo de dados **Booliano** no Designer de teste.

Tradução automática

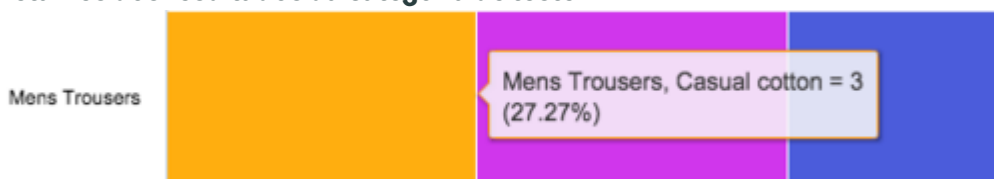
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados da categoria de teste



Para exibir detalhes sobre uma resposta específica a uma pergunta, aponte para o segmento colorido que representa uma resposta específica. O gráfico exibe a contagem dessas respostas e a porcentagem do total de respostas a essa pergunta.

Detalhes dos resultados da categoria de teste



Resultados da pergunta

A exibição Resultados da pergunta mostra os resultados de todas as perguntas de um teste.

Selecione uma pergunta por nome na lista de seleção para exibir os resultados em um gráfico de pizza ou em um gráfico de barras, com base no tipo de dados.

Gráfico de pizza

O gráfico de pizza mostra os resultados da pergunta para esses tipos de dados:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Caixa de seleção
- Opção
- Escala Likert
- Número
- Modelo
- Sim/Não

Nota:
Os tipos de dados **Caixa de seleção** e **Sim/Não** são combinados no tipo de dados **Booliano** no Designer de teste.

Resultados da pergunta do cartão de pontuação do teste – gráfico de pizza

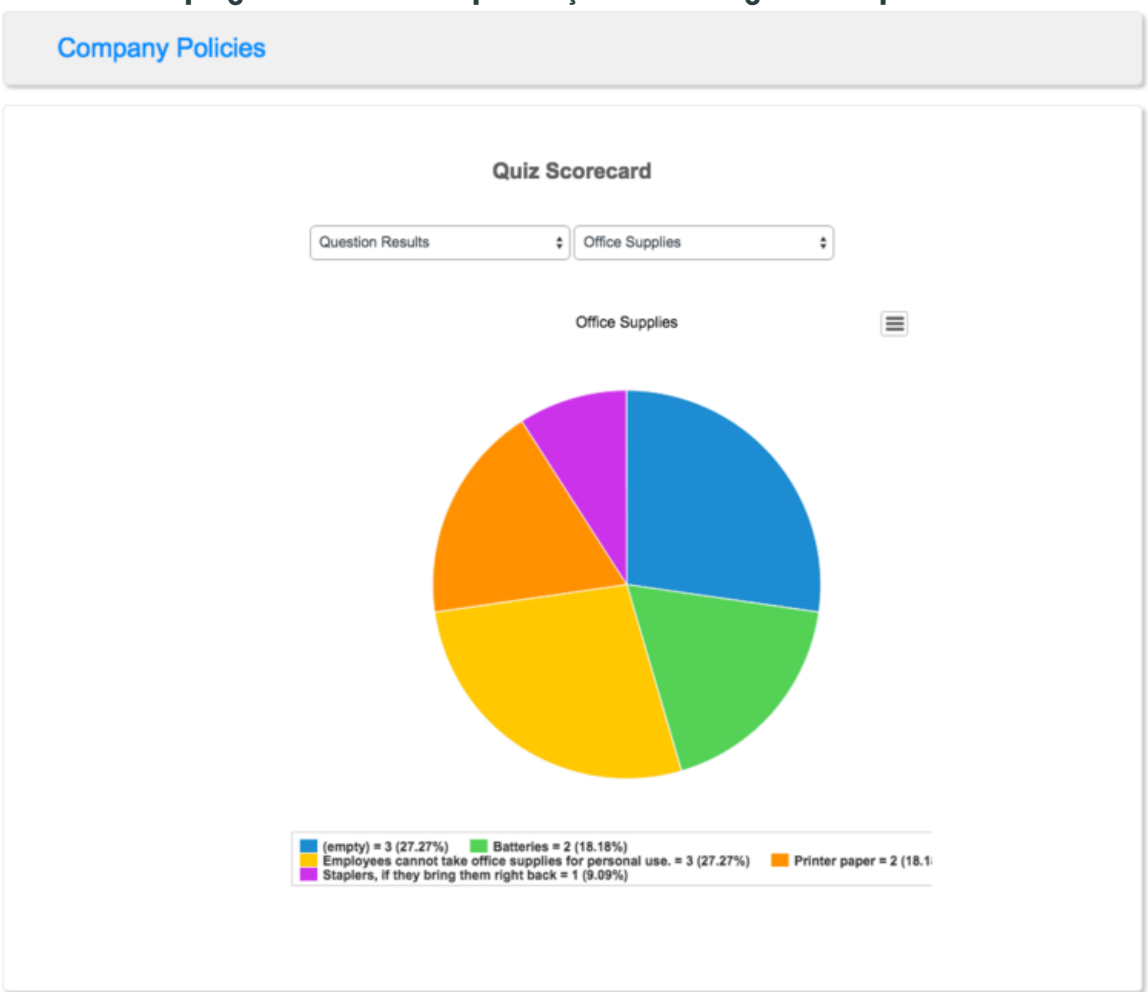


Gráfico de barras

Um gráfico de barras aparece quando os resultados da pergunta usam este tipo de dados:

Porcentagem

Por padrão, todos os resultados de perguntas de porcentagem usam um intervalo de relatório de segmentos de 20%. Para configurar um intervalo de relatório, navegue até **Relatórios** > **Administração** > **Intervalos de Relatório**.

Tradução automática

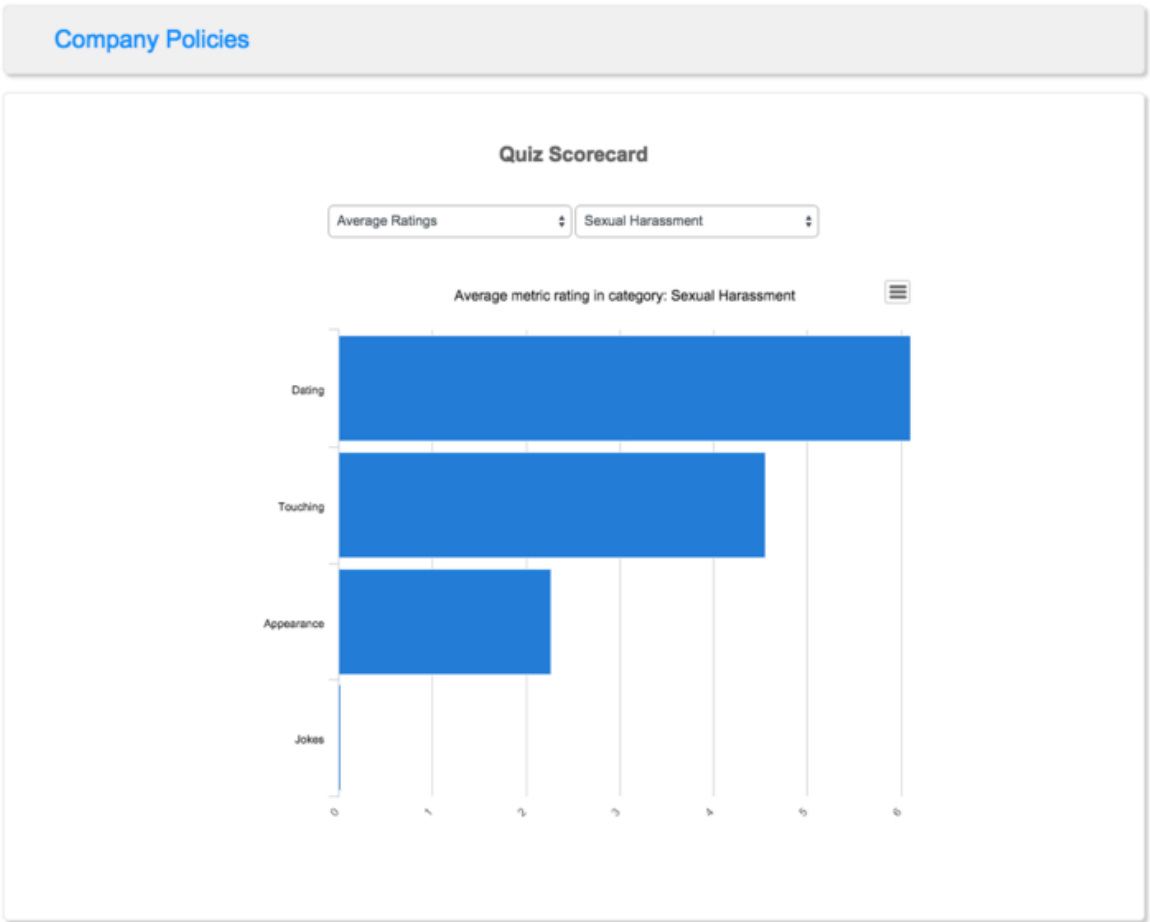
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Classificações médias

A exibição Classificações médias mostra um gráfico de barras da classificação média ponderada de cada pergunta em uma categoria.

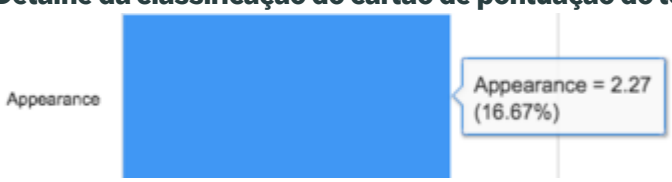
Use essa exibição para saber como perguntas individuais afetam a classificação geral da categoria. Selecione uma categoria da segunda lista de seleção acima do gráfico. As classificações são calculadas somente para perguntas pontuadas

Exibição de classificações médias



Para exibir o efeito das classificações de cada pergunta nas classificações da categoria inteira, aponte para a barra colorida. A caixa pop-up mostra a porcentagem das classificações totais representadas pela média ponderada de cada pergunta individual.

Detalhe da classificação do cartão de pontuação do teste



Formulário Propriedades de perguntas

Descrição dos valores de campo do formulário Pergunta de perguntas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Propriedades de perguntas

Campo	Descrição
Nome	[Obrigatório] Nome da pergunta. Crie um nome conciso e facilmente reconhecível para sua pergunta. O sistema usa esse valor para identificar a pergunta em listas de Métrica de avaliação e em gráficos de cartão de pontuação.
Questão	Texto a ser exibido como pergunta em testes. Insira uma pergunta clara e direta que seja fácil de entender.
Tipo	[Somente leitura] Tipo de dados selecionado para essa pergunta. Consulte a tabela em Controles para ver os tipos de dados disponíveis.
Ativo	Caixa de seleção que determina se essa pergunta está disponível em um teste. Se uma pergunta está inativa, ela não aparece em testes gerados depois que a pergunta se torna inativa.
Opção booliana	Se uma caixa de seleção ou uma lista **Sim/Não** aparece como opção para uma pergunta booliana.
Obrigatório	Caixa de seleção para exigir que os usuários respondam à pergunta. Os usuários não podem enviar testes até que eles respondam todas as perguntas obrigatórias, que são indicadas por um indicador de status do campo Introduction_to_Fields#Field_Status_Indicator" -->. Esse campo está disponível quando a pergunta não tem uma dependência e o tipo Controles da pergunta não é **Booliano** com uma opção de caixa de seleção.
Opção da string	Configuração da aparência de um campo de cadeia de caracteres em uma pergunta. Esse campo está disponível quando o tipo de pergunta é **Cadeia de caracteres**. As opções de cadeia de caracteres são: • **Linha única**: campo de texto de linha única de 40 caracteres que permite cadeias de caracteres de qualquer tamanho. • **Cadeia de caracteres de linha larga**: campo de texto com largura de página inteira que permite uma entrada de linha única de qualquer tamanho. • **Várias linhas**: campo de texto de várias linhas com largura de página inteira que permite quebra de linha e retornos.
Mínimo	Menor número inteiro positivo que os usuários podem inserir ou selecionar para responder à pergunta. Esse campo está disponível quando o tipo de pergunta é **Número**, **Porcentagem**ou **Escala numérica**.
Máximo	O maior número inteiro positivo que os usuários podem inserir ou selecionar para responder à pergunta. Esse campo está disponível quando o tipo de pergunta é **Número**, **Porcentagem**ou **Escala numérica**.
Permissão não aplicável	Marque a caixa para incluir **Não aplicável** como uma opção para essa pergunta. Os usuários poderão selecionar **Não aplicável** se não tiverem informações suficientes para responder a uma pergunta. As respostas do usuário de **Não aplicável** são excluídas dos cálculos dos resultados. Esse campo está disponível quando a pergunta não tem uma dependência e o tipo de dados da pergunta não é **booliano** com uma opção de caixa de seleção.
Respostas aleatórias	Marque a caixa para exibir as opções de resposta em uma ordem aleatória sempre que a pergunta for exibida em um teste. A preferência de resposta às vezes é influenciada pela ordem em que as opções aparecem, o que pode resultar em resultados tendenciosos. As opções de aleatoriedade podem ajudar a evitar esse viés.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Propriedades de perguntas

Campo	Descrição
	Opções aleatórias para determinadas perguntas podem confundir os usuários. Em geral, somente opções aleatórias que não sigam uma ordem lógica.
Detalhes	Informações sobre a pergunta exibida no teste. Inclua detalhes que ajudam os usuários a entender como responder à pergunta. Você também pode inserir texto HTML nesse campo com o editor WYSIWYG. Por exemplo, inclua HTML para incorporar links e imagens.
Resposta correta	Opção de resposta que você deseja selecionar pelos usuários. Quando você especifica uma resposta correta para uma pergunta, o sistema pontua a pergunta. Esse campo está disponível para todos os tipos de dados, exceto **Data**, **Data/Hora**e **Cadeia de caracteres**. Várias respostas corretas são compatíveis com poucos tipos de dados. Consulte Tipos de dados.
Opções	Opções para uma pergunta com um tipo de dados de **Opção** ou **Escala**. O sistema adiciona automaticamente texto e valores que você pode editar para cada opção. Clique no ícone **+** para adicionar uma opção ou clique no ícone **X** para excluir uma opção. Por padrão, o sistema organiza as opções na ordem estabelecida por seus valores. Para alterar a ordem, arraste e solte as opções.
Dependência	
Exibida quando	Construtor de condição que oculta ou exibe a pergunta, dependendo da resposta a outra pergunta na mesma categoria. Selecione uma pergunta existente da lista com um tipo de dados **Booliano**, **Opção**, **Escala**ou **Modelo**. Crie a condição que deve existir para que os destinatários vejam a pergunta dependente, usando o operador **is** ou **is one of**. O sistema evita dependências recursivas entre perguntas. Por exemplo, se a pergunta A depende da pergunta B, a pergunta B não pode depender da pergunta A.

Tópicos relacionados

Criar perguntas de teste

Relatórios de teste

Os testes fornecem vários relatórios globais para que os administradores de avaliação possam exibir estatísticas importantes.

É possível compartilhar esses relatórios com usuários específicos ou grupos e alterar as opções de exibição.

Para obter informações de campo detalhadas e opções de relatório, clique no link para o **Tipo** de gráfico. Para classificar uma coluna em ordem crescente ou decrescente, clique na seta no título da coluna

Relatórios de teste

Tipo	Descrição
Testes por estado	Estado dos testes distribuídos. Esse gráfico exibe a porcentagem de testes distribuídos que estão prontos para responder, em andamento, concluídos ou cancelados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios de teste

Tipo	Descrição
	• **Tipo**: gráfico de pizza • **Tabela**: instância de avaliação [asmt_assessement_instance]
Total de perguntas por questionário	Número total de perguntas para todas as categorias em cada teste. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: métrica de avaliação [asmt_metric]
Perguntas por tipo de dados	Número total de perguntas em todos os testes por tipo de dados. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: métrica de avaliação [asmt_metric]
Respostas corretas por usuário atribuído	Número total de perguntas pontuadas respondidas corretamente por cada usuário atribuído. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: resultados da métrica [asmt_metric_result]
Número de respostas corretas	Número total de respostas corretas para cada pergunta pontuada. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: resultados da métrica [asmt_metric_result]
Respostas incorretas por usuário atribuído	Número total de perguntas pontuadas respondidas corretamente por cada usuário atribuído. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: resultados da métrica [asmt_metric_result]
Número de respostas incorretas	Número total de respostas incorretas para cada pergunta pontuada. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: resultados da métrica [asmt_metric_result]

Tradução automática

Aprovações clássicas

As aprovações clássicas são um processo legado para exigir autorização em tarefas antes que o trabalho seja concluído. Em versões anteriores, era possível criar registros de aprovação para definir tarefas de aprovação e associar usuários ou grupos para aprová-los ou rejeitá-los.

Os administradores podem definir a lógica de aprovação clássica navegando até **Todos** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Aprovações**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Flow Designer Ask for Approval action. Use Flow Designer para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de relatório.

Os administradores podem ver todas as solicitações de aprovação navegando até **Todos** > **Autoatendimento** > **Minhas aprovações** e removendo o filtro de lista.

Um registro de aprovação consiste nestes campos:

Componentes do registro de aprovação

Campo	Valor de entrada
Aprovador	Uma referência ao usuário responsável pela aprovação do registro relacionado.
Estado	As opções são: • Ainda não solicitado (esse estado indica que você ainda não está solicitando a aprovação dessa solicitação aos aprovadores. Até que você defina o status como **Solicitado**, eles não receberão notificações por e-mail sobre a solicitação). • Solicitado • Aprovada • Rejeitado
Aprovação	Um campo de referência de document_id para o registro que está sendo aprovado, em qualquer tabela.
Comentários	Um campo de diário para armazenar comentários sobre a aprovação.
Consolidador de aprovações	Um Criar um formatador e adicioná-lo a um formulário que exiba campos-chave relevantes para a aprovação do documento referenciado. Esse consolidador não será exibido se não houver nenhum registro referenciado.

Mecanismos de aprovação

As diferenças na forma como as empresas lidam com suas aprovações, bem como as diferenças entre as aprovações das várias aplicações (como Solicitações do Catálogo de serviços e Change Management), exigem flexibilidade de suporte na configuração de aprovações nas aplicações.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Flow Designer Ask for Approval action. Use Flow Designer para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de relatório.

Essa flexibilidade é fornecida por meio da seleção de um "mecanismo de aprovação" que é usado para gerenciar as aprovações de cada uma das tabelas de tarefas (ou seja, todas as tabelas que estendem a tabela de tarefas).

Existem três opções de mecanismo de aprovação diferentes disponíveis para cada tabela de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções do mecanismo de aprovação

Opção	Descrição
Regras de aprovação	Um conjunto simples de regras que são avaliadas até que uma corresponda à tabela de tarefas. A regra de aprovação correspondente é usada para criar os usuários que aprovarão a tarefa. Configure as regras de aprovação navegando até **Política do Sistema** > **Aprovações**.
Guias de Processos	Uma sequência de etapas de aprovação na qual você pode controlar como as aprovações e rejeições são tratadas. Esta opção está obsoleta e não deve ser usada.
Desativar os mecanismos	Desative ambos os mecanismos de aprovação para essa tabela de tarefas. Essa opção deve ser selecionada e se torna somente leitura quando um fluxo de trabalho é usado para gerenciar o processo de aprovação da tabela. **Nota:** Não desligar os mecanismos de aprovação pode afetar o desempenho ou o impacto do comportamento da sua instância.

Configurar um mecanismo de aprovação

Para gerenciar as aprovações de cada uma das tabelas de tarefas no sistema, configure um mecanismo de aprovação.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

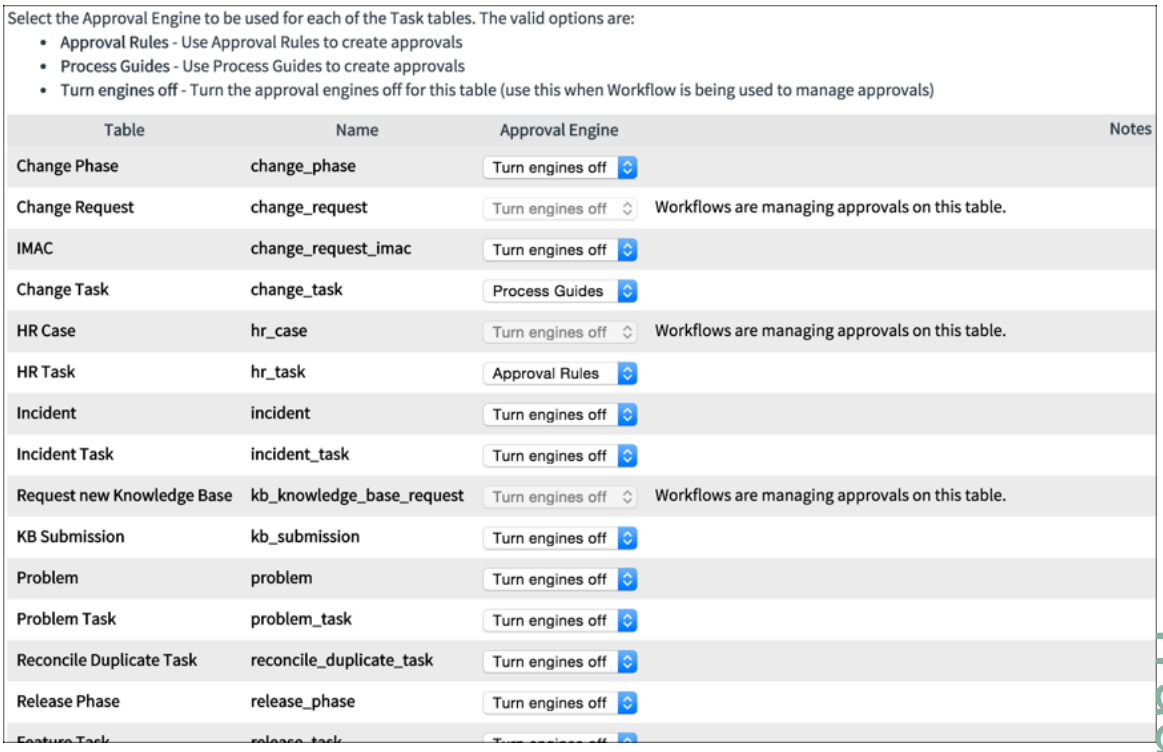
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Propriedades do sistema** > **Mecanismos de aprovação**.

   A página a seguir aparece com a opção **Mecanismo de aprovação** para cada tabela de tarefas no sistema. Se a opção **Mecanismo de aprovação** estiver esmaecida e exibir **Desativar mecanismos**, leia as **Anotações** na mesma linha. O motivo mais comum para um mecanismo de aprovação estar desativado é que um fluxo de trabalho está gerenciando as aprovações na tabela. Ter o mecanismo de aprovação desativado evita conflitos com o fluxo de trabalho que podem causar uma série de problemas. Se você quiser usar um mecanismo de aprovação na tabela, defina o fluxo de trabalho como inativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



2. Selecione a opção de mecanismo de aprovação para cada tabela de tarefas na lista de seleção.
3. Clique em **Salvar**.
   Essas preferências são salvas como propriedades do sistema chamadas `glide.approval_engine.<table_name>`.

Regras de aprovação

Muitas organizações contam com um processo de aprovação para garantir que as solicitações sejam razoáveis e se ajustem ao orçamento de uma organização.

Importante:
As regras de aprovação clássicas foram substituídas por Flow Designer Ask for Approval action. Use Flow Designer para criar uma lógica de aprovação orientada por fluxo de trabalho que seja mais fácil de manter e forneça melhores informações de relatório.

O catálogo de serviços pode usar estas classes de aprovações:

Aprovações

Título	Descrição
Aprovações de bloqueio	Devem ocorrer antes que uma solicitação possa ser iniciada. Por exemplo, permitir que um gerente rejeite a solicitação de um carro da empresa de um funcionário.
Aprovações de processo	Ocorrem em um processo de plano de execução que foi iniciado. Por exemplo, permita que o grupo de segurança rejeite uma solicitação de acesso ao SSN mesmo que o gerente do funcionário a tenha aprovado.

Nota:
Para permitir que os processos de aprovação operem sem problemas, certifique-se de que os usuários apropriados tenham a função correta e que a função conceda acesso às tabelas para os usuários em todos os domínios e departamentos relevantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir regras de aprovação automáticas

As regras de aprovação podem definir automaticamente o estado de aprovação como algo diferente de *Ainda não solicitado*. Como resultado, uma regra de aprovação pode criar um conjunto de aprovadores. Você também pode iniciar o processo de aprovação definindo o estado de aprovação como **Solicitado**.

Pré-requisitos

Função necessária: administrador

As regras de aprovação têm dois novos campos:

- **Executar regra antes**: se verdadeiro, a regra de aprovação será executada antes que o registro seja inserido/atualizado.
- **Definir estado**: se essa regra se aplicar, o estado de aprovação do registro da tarefa será definido automaticamente com esse valor.

> **Nota:**
> O campo **Definir estado** somente se comportará como esperado se a caixa de seleção **Executar regra antes** estiver habilitada.

- No exemplo abaixo, essa regra define automaticamente o estado da tarefa como *Aprovado* automaticamente.

Campos de regras de aprovação

Aprovações de bloqueio

Uma aprovação de bloqueio atua como um portal pelo qual uma solicitação deve passar antes que ela possa ser iniciada.

Até que todas as aprovações de bloqueio sejam atendidas, nenhuma notificação será encaminhada e nenhuma tarefa será enviada para os técnicos e ninguém começará a trabalhar na solicitação em questão.

Gere aprovações de bloqueio com:

Aprovações de bloqueio

Título	Descrição
Regras de aprovação	Podem ser aplicadas ao catálogo de serviços, bem como a qualquer outra tabela de tarefas.
Aprovações baseadas em item	Sinalize itens do catálogo específicos como requerendo aprovações específicas. Todas as solicitações para esses itens exigem essas aprovações.

Configurar uma aprovação de bloqueio por meio de uma regra de aprovação

É possível configurar uma aprovação de bloqueio por meio de uma regra de aprovação.

Tradução automática

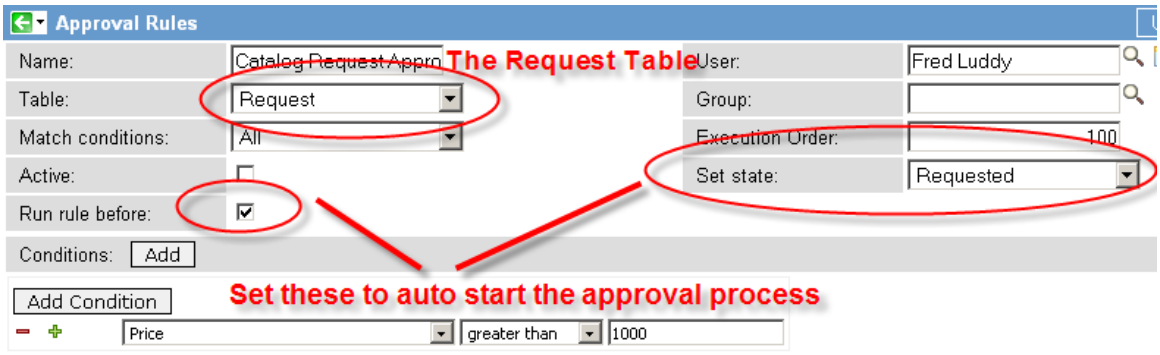
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Política do Sistema** > **Regras de aprovação**.
2. Clique em **Nova**.



Regras de aprovação

Campo	Descrição
Nome	Nome desta regra.
Tabela	A tabela de tarefas à qual esta regra se aplica. Para a maioria das aprovações do catálogo de serviços, selecione **Solicitar**. **Nota:** A lista só mostra tabelas e exibições de banco de dados que estejam no Escopo da aplicação como a regra de aprovação.
Ativo	Indicador que indica se a regra está ativa (o padrão é verdadeiro).
Executar regra antes	Indicador que indica se a regra é executada antes ou depois que o registro de solicitação é salvo. Para a maioria das aprovações, marque esta caixa de seleção.
Usuário	Usuário que deve aprovar essa solicitação (pode estar em branco).
Grupo	Grupo que deve aprovar essa solicitação (pode estar em branco).
Definir estado	Valor do campo de aprovação na tarefa após a execução dessa regra. Na maioria dos casos, selecione **Solicitado**.
Condição	Condição sob a qual a regra se aplica.
Script	Um script de servidor opcional para especificar programaticamente quem deve ser o aprovador. Por exemplo, para o script de uma linha current.requested_for.manager, ServiceNow verifica o campo de referência request_for no registro atual. Em seguida, ele localiza o campo de gerente no registro referenciado e atribui essa pessoa como o aprovador. Para obter outros exemplos, consulte o campo Script nas regras de aprovação fornecidas por ServiceNow.

Anotações e limitações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Você pode ter quantas regras quiser em uma determinada tabela. Se mais de uma regra se aplicar, você obterá mais de um aprovador.

b. Você não pode obter aprovadores duplicados, por exemplo, se duas regras quiserem que Fred Luddy aprove uma solicitação específica, o sistema criará somente uma entrada de aprovação para ele.

c. Por padrão, todas as solicitações começam em um estado de aprovação **Ainda não solicitado**. As notificações de aprovação não serão enviadas até que o estado de aprovação da solicitação seja definido como **Solicitado**. Você pode fazer isso manualmente ou em script, mas a maneira mais fácil de fazer isso é usar o campo **Definir estado** para definir automaticamente a solicitação como **Solicitada**.

Configurar uma aprovação de bloqueio com base no item que está sendo solicitado

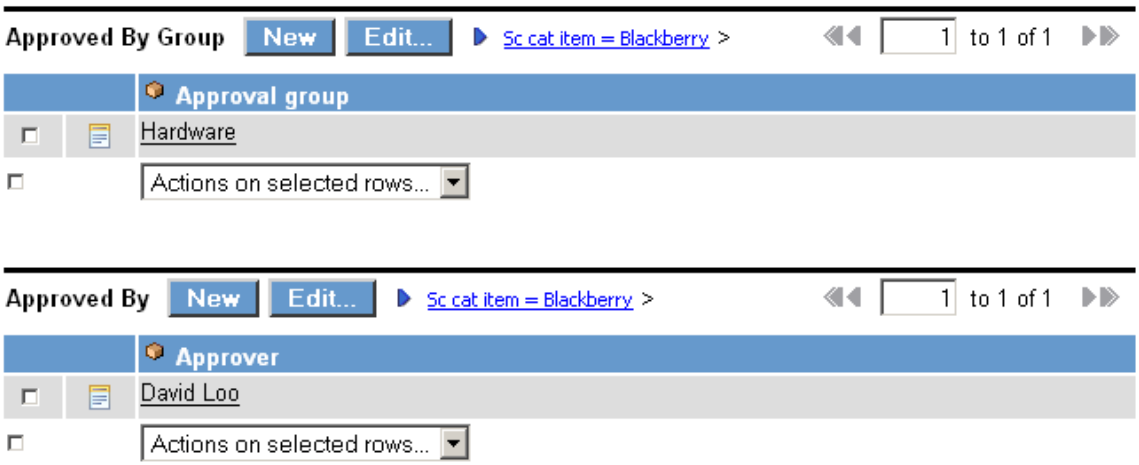
Além de adicionar aprovações por meio de regras de aprovação, você também pode adicionar aprovações com base no tipo de item que está sendo solicitado.

Além de adicionar aprovações por meio de regras de aprovação, você também pode adicionar aprovações com base no tipo de item que está sendo solicitado. Podemos, por exemplo, especificar que todos os Blackberrys precisam ser aprovados por David Loo.

Para fazer isso, navegue até o item em questão e role até a lista relacionada de aprovadores necessários. Existem duas listas:

- **Aprovado por grupo**: uma lista de grupos que precisam aprovar solicitações para este item
- **Aprovado por**: uma lista de usuários que precisam aprovar solicitações para este item

Aprovar lista



No exemplo acima, essa solicitação deve ser aprovada por todos os membros do grupo de Hardware e por David Loo.

Anotações e limitações:

1. Assim como acontece com as regras de aprovação, você está protegido contra entradas duplicadas. Portanto, se uma pessoa for um membro do grupo de hardware, além de ser um aprovador autônomo, a pessoa receberá apenas uma solicitação de aprovação.
2. Trabalho aprovado baseado em item além de regras de aprovação em vez de regras de aprovação para que você possa usar (e provavelmente usará) ambos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

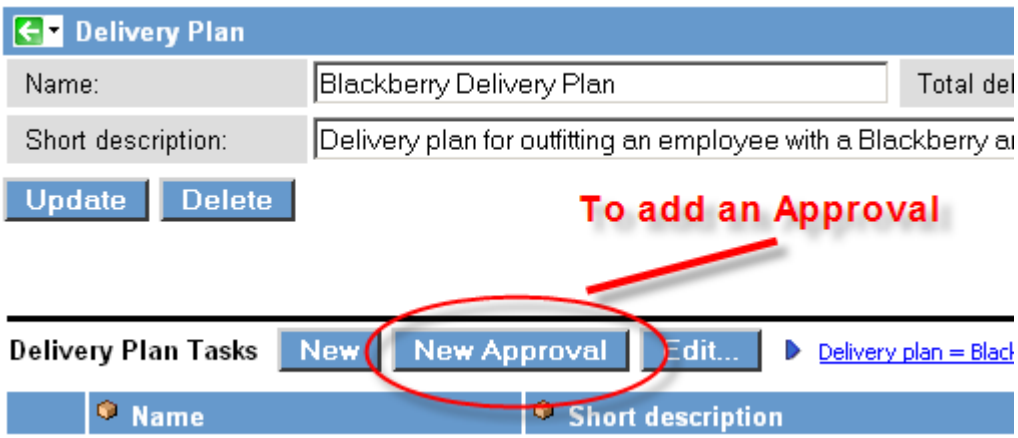
Aprovações de processo

Depois que uma solicitação passa nas aprovações de bloqueio, todos os planos de execução relevantes são iniciados.

Esses planos, por sua vez, criam uma sequência de tarefas necessárias. Você pode adicionar uma etapa de aprovação a um plano de execução, que é configurado para ocorrer no ponto apropriado.

No painel de navegação esquerdo, selecione **Catálogo de serviços** > **Planos de execução**e selecione o plano ao qual adicionar uma etapa de aprovação. Em seguida, clique no botão **Nova aprovação**.

Adicionar aprovação



A tela Tarefa de aprovação é exibida. Assim como uma tarefa de execução normal do Catálogo de serviços, uma tarefa de execução de aprovação tem:

- **Nome**: o nome desta tarefa
- **Pedido**: sequência desta tarefa no plano
- **ANS**: ANS ao qual esta tarefa se aplica
- **Tempo de entrega**: tempo permitido para a conclusão desta tarefa

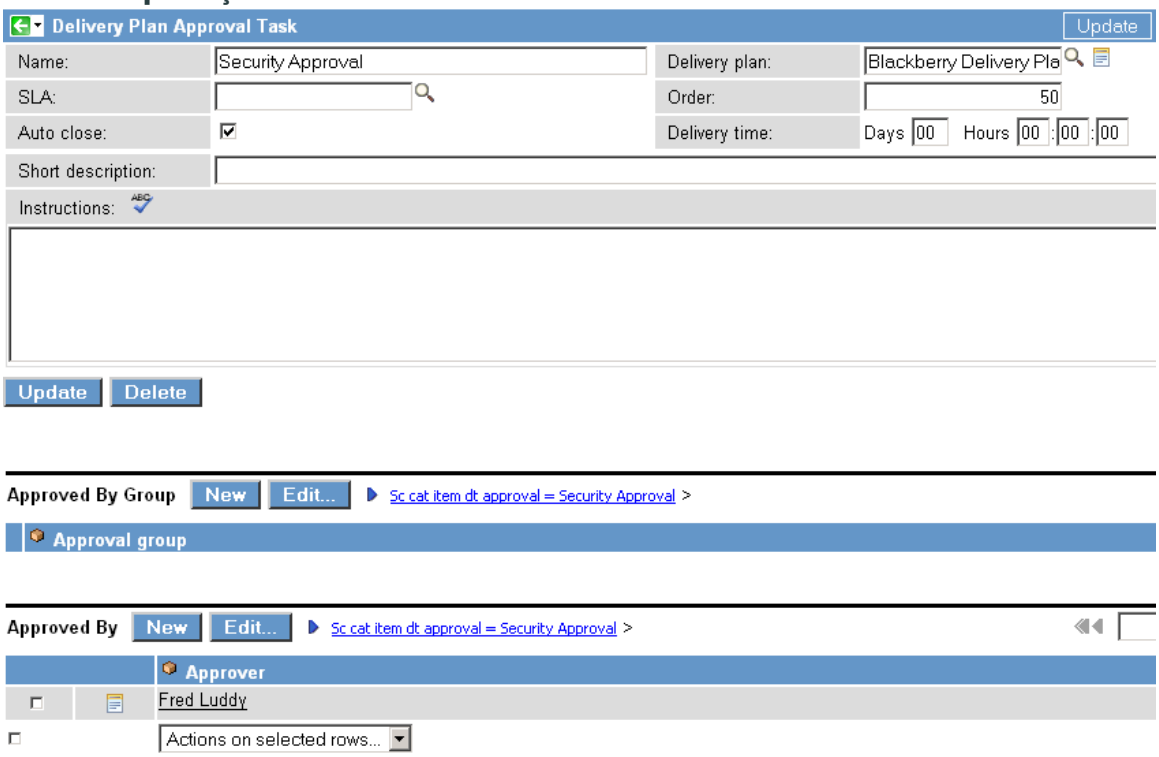
Depois de criar a tarefa, clique com o botão direito na barra de título e selecione **Salvar**. Duas listas relacionadas aparecem na parte inferior da tela:

- **Aprovado por grupo**: uma lista de grupos que devem aprovar a solicitação antes que esta tarefa seja concluída
- **Aprovado por**: uma lista de usuários que devem aprovar a solicitação antes que esta tarefa seja concluída

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa de aprovação



No exemplo acima, a tarefa de aprovação de segurança deve ser aprovada por Fred Luddy.

Nota:
Quando uma aprovação em processo é rejeitada, esse item de linha específico também é cancelado, mas a solicitação em si não é necessariamente cancelada. Portanto, se alguém solicitar um blackberry e um laptop, e o blackberry for rejeitado, a solicitação do laptop continuará sendo processada.

Aprovar com um guia de processo

Os guias de processo funcionam de forma semelhante às regras de aprovação, pois sua execução é controlada por meio de uma condição.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A versão padrão das tarefas de aprovação permite que você especifique que a aprovação em questão seja aprovada por:

1. Uma ou mais pessoas específicas
2. Um ou mais grupos de pessoas

Opcionalmente, você pode usar Guias de processo em vez de tarefas de aprovação. Os guias de processo são mais flexíveis, pois permitem:

1. "Qualquer uma de" ou "Todas as" aprovações
2. Aprovações em sequência

Você pode vincular um guia de processo a uma tarefa de execução.

Tradução automática

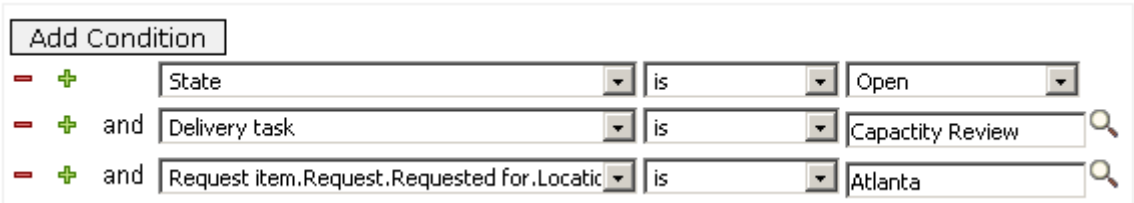
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Política do Sistema** > **Guias de Processos**.
2. Crie um guia.
3. Defina a tabela como **Tarefa de catálogo**.
4. Preencha uma condição sob a qual esse guia deve ser anexado.

   Exemplo nº 1: aplicar a todas as tarefas de "Revisão de capacidade".

   Exemplo nº 2: aplique a todas as tarefas de "Revisão de capacidade" em que o solicitante esteja em Atlanta.



   Dicas e truques do guia de processo:

   a. Todas as tarefas de catálogo são geradas quando uma solicitação é enviada pela primeira vez, mas as tarefas que ainda não estão ativas têm um estado de "pendente". Portanto, se você não quiser enviar solicitações de aprovação até que uma tarefa seja realmente iniciada, adicione "state=open" como parte da sua condição.
   b. Há um guia de processo "Padrão" no sistema para tarefas de catálogo com um número de sequência de 10.000. Ele se comporta exatamente da mesma forma que o antigo código de guia de pré-processo em relação às aprovações. As aprovações são baseadas na execução de listas relacionadas à tarefa.

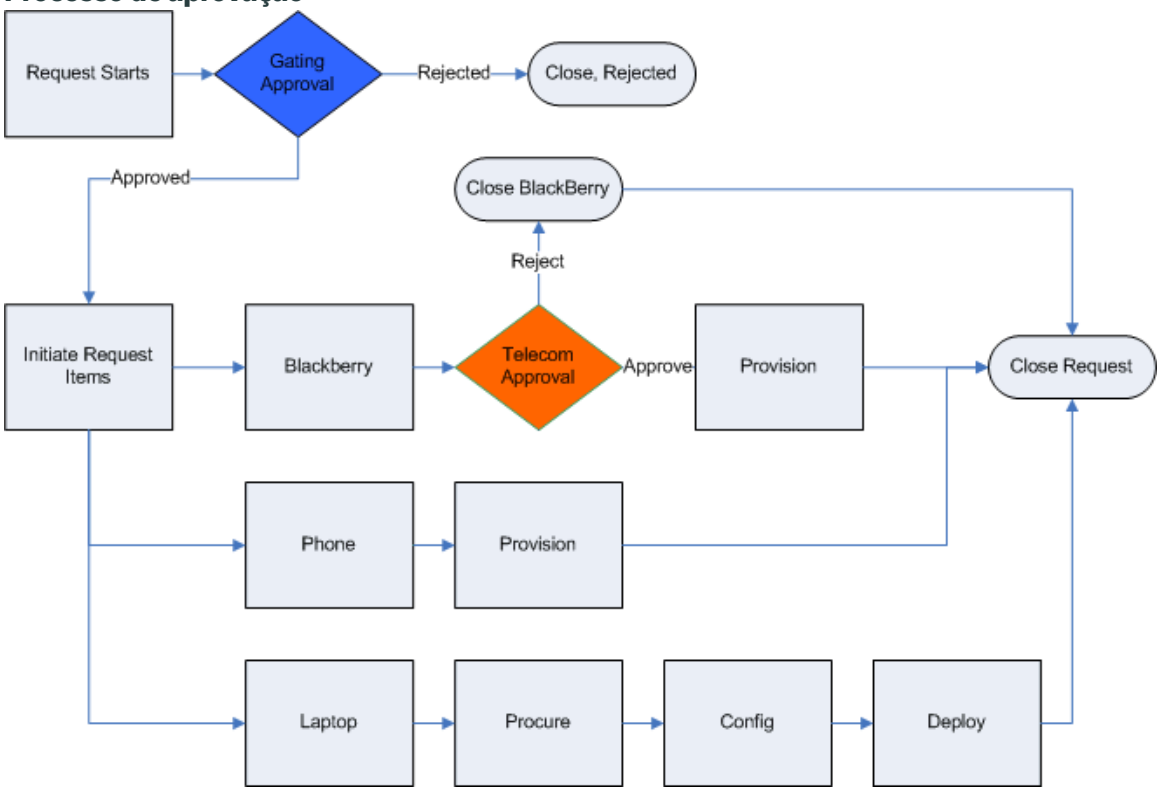
Esquema de um processo de aprovação hipotético

No diagrama abaixo de um processo de aprovação hipotético, a aprovação do bloqueio é codificada pela cor azul e uma aprovação em processo é laranja.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo de aprovação



Formatador do consolidador de aprovação

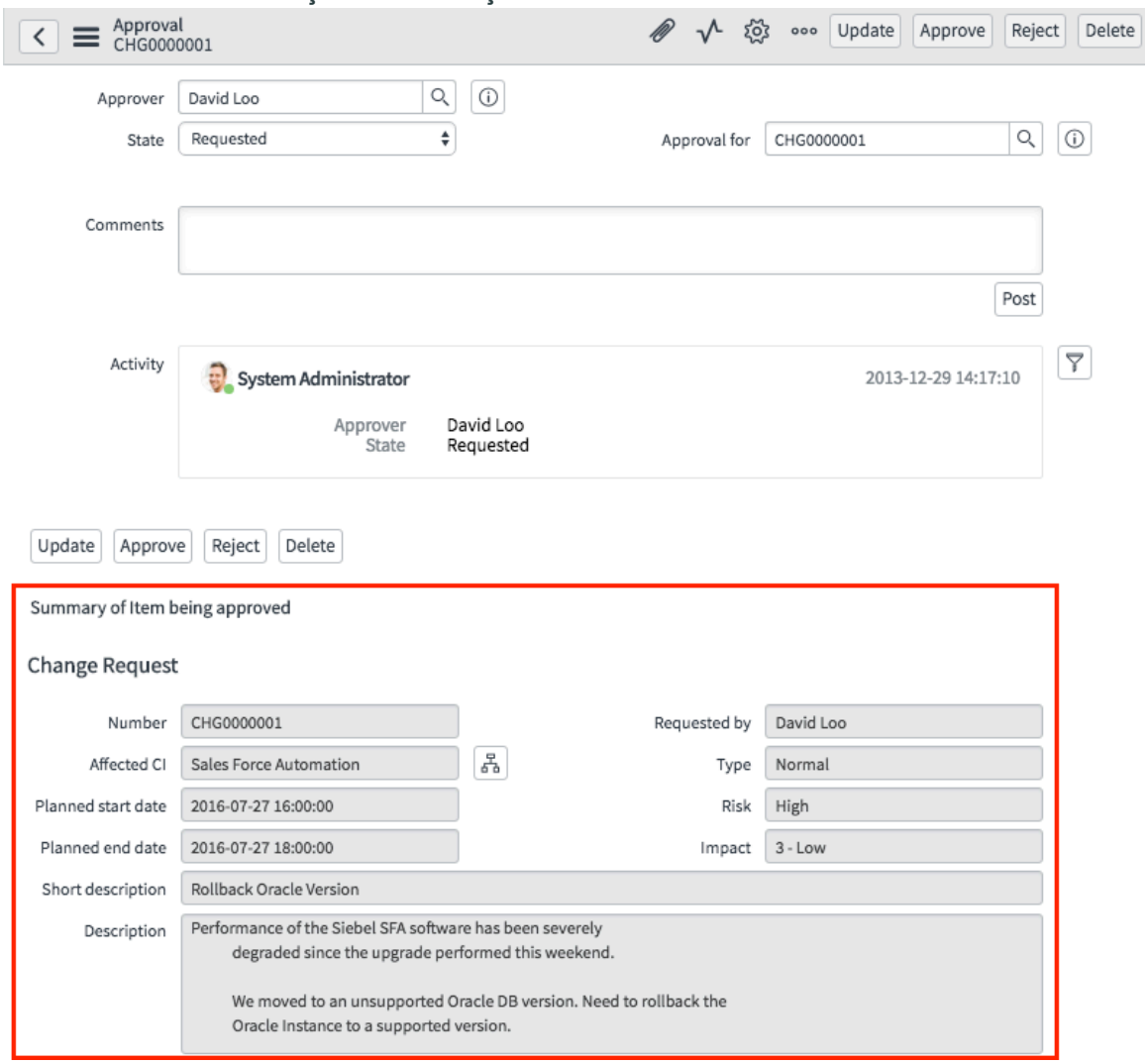
O formatador do consolidador de aprovação cria o resumo na parte inferior de um formulário de aprovação.

O consolidador de aprovação exibe informações diferentes dependendo do que está sendo aprovado, como uma solicitação de mudança ou uma solicitação do catálogo de serviços. A seguir estão dos exemplos.

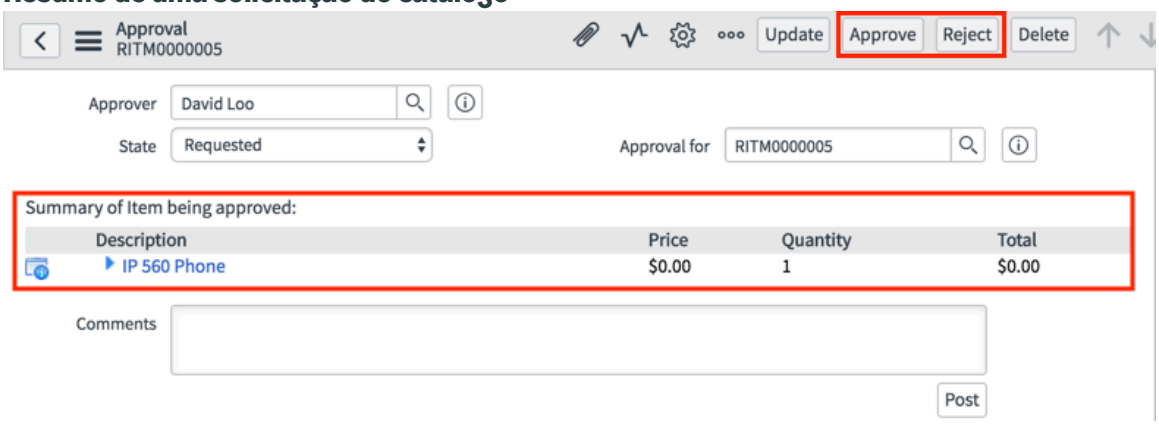
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo de uma solicitação de mudança



Resumo de uma solicitação do catálogo



O botão **Rejeitar** permite que o aprovador negue um ou mais itens solicitados em uma solicitação de vários itens, antes de aprovar a solicitação geral. Se um item solicitado for negado, o fluxo de trabalho desse item nunca será iniciado. O aprovador pode escolher **Aceitar** o item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Quando a solicitação geral for aprovada, você deverá garantir que esse botão **Rejeitar** esteja oculto. Se esse botão for usado após a aprovação da solicitação, o fluxo de trabalho do item solicitado será cancelado, deixando a fase em um estado inconsistente. Da mesma forma, o botão **Aceitar** nos itens solicitados deve aparecer somente antes que a solicitação geral seja aprovada ou rejeitada.

Consolidadores

Os consolidadores de aprovação são armazenados na tabela Macro [sys_ui_macro].

No painel de navegação esquerdo, selecione **IU do Sistema** > **Macros de IU**. Os consolidadores usam uma convenção de nomenclatura approval_summarizer_ + '<nome da tabela> (por exemplo, approval_summarizer_change_request é o consolidador de solicitações de mudança, enquanto incident_summarizer_sc_request é o consolidador de solicitações do catálogo de serviços).

Cada consolidador é escrito em script Jelly, que é usado para definir formulários internos. O script é armazenado no campo XML grande na parte inferior do formulário de Macro de IU.

Mudar um consolidador de aprovação

Você pode modificar os resumos de aprovação existentes para incluir informações adicionais.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas são personalizações avançadas que podem não ser apropriadas para todas as implementações e exigem a criação de um formulário personalizado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Abra o consolidador que você deseja alterar.
3. Copie o script para outro local antes de editar, caso precise revertê-lo.
4. Modifique o script.
5. Clique em **Atualizar**.

Criar um consolidador de aprovação personalizado

Depois de adicionar uma nova tabela que tem aprovações para uma instância, você pode adicionar um formatador de atividade personalizada criando uma macro de IU e adicionando-a ao formulário apropriado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
approval_summarizer só pode ser usado em formulários de aprovação no escopo global.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Dê à macro um nome que siga a convenção de nomenclatura do consolidador: `approval_summarizer_<tablename>`
4. Preencha o restante do formulário e clique em **Enviar**.
5. Crie um formatador e adicione-o a um formulário e adicione-o ao formulário apropriado. Para saber mais sobre formatadores de atividade, consulte Formatador de atividade .

Aprovação com assinatura eletrônica

Aprove ou rejeite um registro de aprovação reinserindo suas credenciais de login. Veja o histórico de uma aprovação de seu fluxo de atividades ou seu histórico de auditoria.

Suporte para Código de Regulamentações Federais (CFR), Título 21, Parte 11

O plug-in Aprovação com assinatura eletrônica é validado para os requisitos de assinatura eletrônica do Título 21 do CFR, Parte 11. Esse plug-in é necessário para conformidade com 21 CFR, Parte 11.

Cada vez que alguém aprova um registro, o sistema armazena essas informações.

- Nome impresso do signatário
- Data e hora em que a assinatura foi feita
- Significado da assinatura (aprovação ou rejeição)

Essas informações são armazenadas como parte do fluxo de atividades e do histórico de auditoria do registro.

Tabelas de aprovação

Por padrão, a Aprovação com assinatura eletrônica é compatível com essas tabelas.

- Solicitação de mudança [change_request]
- Proposta de mudança padrão [std_change_proposal]

Quando você adiciona uma tabela de aprovação, qualquer aprovação da tabela precisa de uma autorização de assinatura eletrônica. Consulte Selecionar uma tabela de aprovação para adicionar ou remover uma tabela do suporte à aprovação com assinatura eletrônica.

Caixa de diálogo de autenticação do aprovador

Os aprovadores devem inserir suas credenciais de usuário para mudança do estado de aprovação. Se as credenciais estiverem incorretas, a aprovação permanecerá inalterada. O sistema verifica as credenciais do usuário em relação aos registros de usuário local ou a uma integração single sign-on ativa.

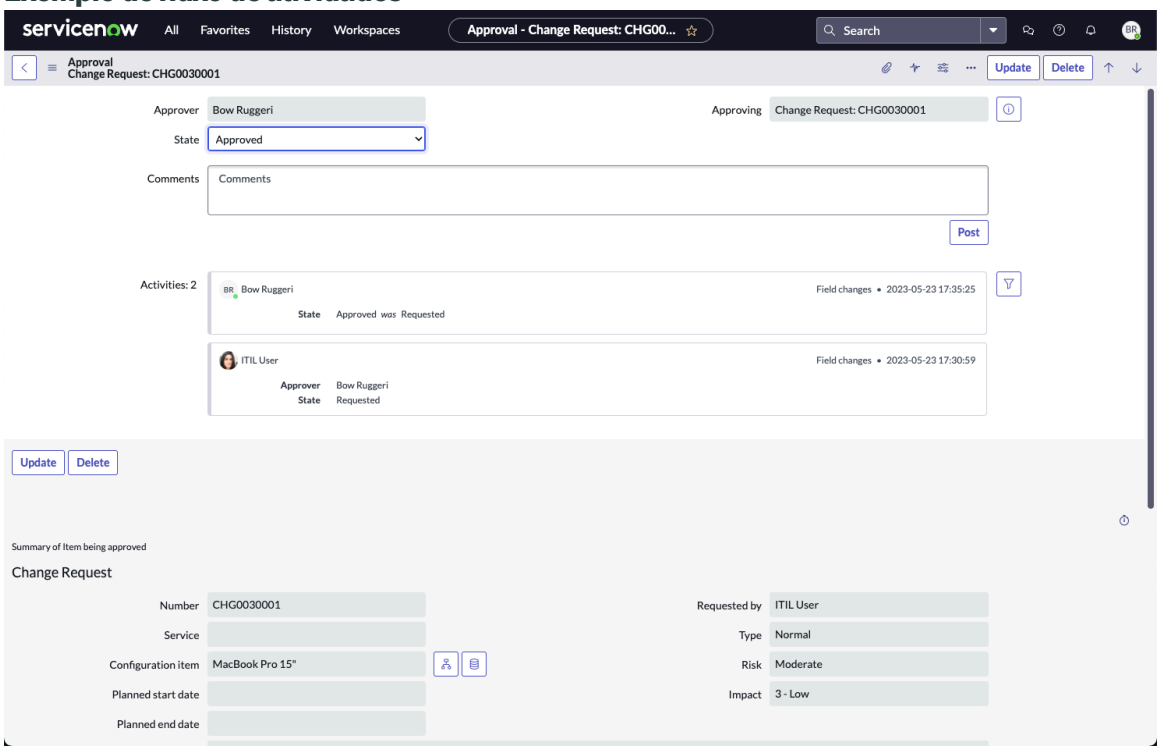
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Histórico de aprovação

Cada registro de Aprovação [sysapprover_approver] tem um fluxo de atividades que rastreia as mudanças feitas nele. As aprovações feitas por assinatura eletrônica são armazenadas como mudanças de campo.

Exemplo de fluxo de atividades



Opções de aprovação disponíveis

A tabela Solicitação de mudança [change_request] fornece essas opções de aprovação.

Opções de lista

A tabela Solicitação de mudança fornece opções de menu de contexto para aprovar ou rejeitar registros. Quando alguém seleciona a opção de menu de contexto Aprovar ou Rejeitar, o sistema exibe a caixa de diálogo de confirmação de Autenticação do aprovador.

Ações de IU

O formulário Solicitação de mudança fornece ações de IU para aprovar ou rejeitar registros. Quando alguém seleciona a opção de ações de IU Aprovar ou Rejeitar, o sistema exibe a caixa de diálogo de confirmação de Autenticação do aprovador.

Estado de registro de mudança

A tabela Solicitação de mudança fornece um campo de estado para aprovar ou rejeitar registros. Quando alguém seleciona o estado Aprovar ou Rejeitar, o sistema exibe a caixa de diálogo de confirmação de Autenticação do aprovador.

Origens das credenciais do usuário

A aprovação com assinatura eletrônica é compatível com esses tipos de origens de credencial do usuário.

- Um conjunto de registros do usuário local [sys_user].
- Um serviço de provedor de identidade remoto acessado pela integração SSO (Multi-Provider Single Sign-On).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As credenciais do usuário devem ser configuradas antes de habilitar aprovações com assinatura eletrônica. Consulte Creating users para criar registros de usuário locais.

Consulte Multi-Provider Single sign-on (SSO) para criar uma integração a um provedor de identidade SAML 2.0 (Security Assertion Markup Language).

Ativação do plug-in Approval with e-Signature

O plug-in Approval with e-Signature (com.glide.e_signature_approvals) permite que os usuários aprovem solicitações ao reinserir suas credenciais de login.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Nota:
Você deve instalar as assinaturas da Assinatura de código (com.glide.code_signing.signatures) para instalar o plug-in de assinatura eletrônica.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Desativar assinaturas eletrônicas

Use esse procedimento para desativar as assinaturas eletrônicas.

Embora os plug-ins não possam ser removidos, as assinaturas eletrônicas podem ser desabilitadas.

1. Navegar até **Definição do Sistema** > **Registro de assinatura eletrônica**.
2. Defina **Habilitado** como **Falso** em todas as tabelas em que as assinaturas eletrônicas não são mais necessárias.

Selecionar uma tabela de aprovação

Por padrão, ativar o plug-in de Aprovação com assinatura eletrônica habilita a assinatura eletrônica para todas as tabelas para as quais existe uma aprovação anterior.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As aprovações com assinatura eletrônica também podem ser habilitadas tabela por tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Registro da Assinatura Eletrônica**.
2. Selecione **Novo**.
3. Em **Nome da tabela**, use a lista suspensa para selecionar uma tabela específica.

Descrições da tabela

Campo	Valor de entrada
Tabela	Tabela que requer assinaturas eletrônicas para aprovações.
Habilitado	Opção para exigir assinatura eletrônica para aprovações. Desmarque essa opção para remover o requisito de assinatura eletrônica.

4. Selecione **Enviar**.

Configurar uma aprovação de um banco de dados local

Permita que os usuários autorizem aprovações de assinatura eletrônica usando credenciais de banco de dados local.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Procedimento

1. Ative o plug-in **Aprovação com assinatura eletrônica**.
2. Crie registros de usuário para usuários de aprovação.

Use o SSO de vários provedores para configurar uma aprovação de SSO para uma autenticação SAML 2.0

Uma aprovação de SSO com assinatura eletrônica requer configuração no IdP SAML e na instância ServiceNow.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O IdP do SAML deve oferecer suporte e honrar o atributo forceAuthn nas solicitações de asserção do SAML. A assinatura eletrônica não funciona sem esta configuração de IdP. Configure uma aprovação com assinatura eletrônica usando as credenciais de uma autenticação SAML 2.0.

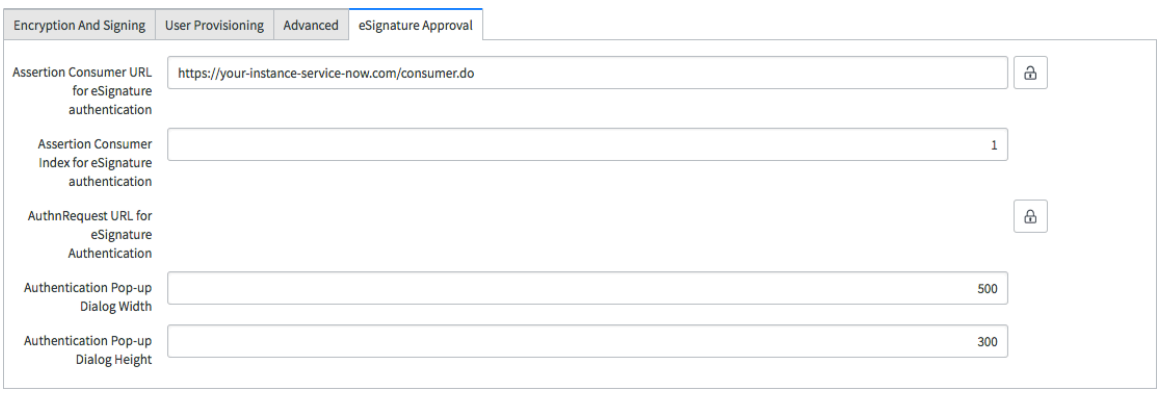
Procedimento

1. Ative ou faça upgrade para SAML 2.0 com o plug-in Activate Multi-Provider SSO .
2. Ative o plug-in Approval with e-Signature.
3. Navegar até **SSO Multiprovedor** > **Provedores de Identidade** e verifique se a guia Avançado da configuração IdP do SAML 2.0 mostra o atributo **Forçar AuthnRequest** marcado.
   Seu IdP SAML 2.0 deve oferecer suporte ao atributo **Forçar AuthnRequest**, ou a assinatura eletrônica não será compatível.
4. Na guia Aprovação com assinatura eletrônica, insira as propriedades SAML de assinatura eletrônica a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
URL de estipulação do cliente, para autenticação da assinatura eletrônica	Esta propriedade é padronizada para o URL apropriado. Para configurar esta propriedade, clique no ícone de cadeado para tornar este campo editável. Após as edições, selecione o ícone para bloquear o campo.
Índice de estipulação do cliente, para autenticação da assinatura eletrônica	Se seu provedor de serviço tiver mais de um URL definido para o AssertionConsumerURL, você poderá definir o índice a ser usado para a assinatura eletrônica, começando com o índice 1 ou mais.
URL AuthnRequest para autenticação com assinatura eletrônica	Você pode inserir o URL que aponta para o URL de AuthnRequest do IdP do SAML 2.0 para autenticação com assinatura eletrônica. Se o URL for o mesmo URL do consumidor de estipulação, você poderá deixar essa configuração vazia.
Largura da caixa de diálogo de autenticação	Quando um usuário aprova uma solicitação usando a assinatura eletrônica, uma caixa de diálogo é aberta e um usuário pode inserir credenciais. Esta configuração controla a largura da caixa de diálogo. O padrão é 500.
Altura da caixa de diálogo de autenticação	Quando um usuário aprova uma solicitação usando a assinatura eletrônica, uma caixa de diálogo é aberta e um usuário pode inserir credenciais. Essa configuração controla a altura da caixa de diálogo. O padrão é 300.



5. Selecione o botão **Gerar metadados** abaixo das guias para gerar novamente os metadados do provedor de serviços.
6. Copie os metadados do provedor de serviços e atualize-os no IdP SAML.

Instalado com provação com assinatura eletrônica

Instalar aprovação com assinatura eletrônica instala determinadas propriedades.

- Módulo – Registro da assinatura eletrônica
- Ação de IU – Aprovar (na tabela sysapproval_approver, sem nome de ação)
- Ação de IU - Aprovar (na tabela sysapproval_approver, sem nome de ação)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ação de IU – Aprovar (na tabela sysapproval_approver, com o nome de ação authenticated_list_approval)
- Página da IU – form_login_validate_dialog
- Página da IU – form_login_validate_dialog
- Página de IU: saml2_esignature_login, a página de reautenticação que aparece quando um aprovador tenta aprovar uma solicitação.
- Propriedades: consulte Propriedades SAML de assinatura eletrônica
- Client Script – Autenticar aprovador
- Inclusão de script – Usuário
- Inclusão de Script – Autenticação do usuário
- Processador: eSigSaml2AssertionConsumer

Instalar o plug-in também desabilita as duas ações de IU aprovadas prontas para uso na tabela sysapproval_approver.

Status de aprovação

O status de aprovação de uma solicitação de mudança é determinado pela observação do status atual de todos os aprovadores.

Se algum aprovador rejeitar a mudança, o status de aprovação será Rejeitado. Se todos os aprovadores tiverem aprovado a mudança, o status de aprovação será Aprovado. Se todos os aprovadores estiverem com o status Não solicitado ou se não houver aprovadores, o status da mudança será Não solicitado, caso contrário, o status será Solicitado.

Para maior flexibilidade ao criar aprovações, incluindo a capacidade de configurar uma aprovação "um de" em que apenas uma pessoa de um grupo de aprovadores precisa aprovar, considere o uso de Fluxos de trabalho.

Tópicos relacionados

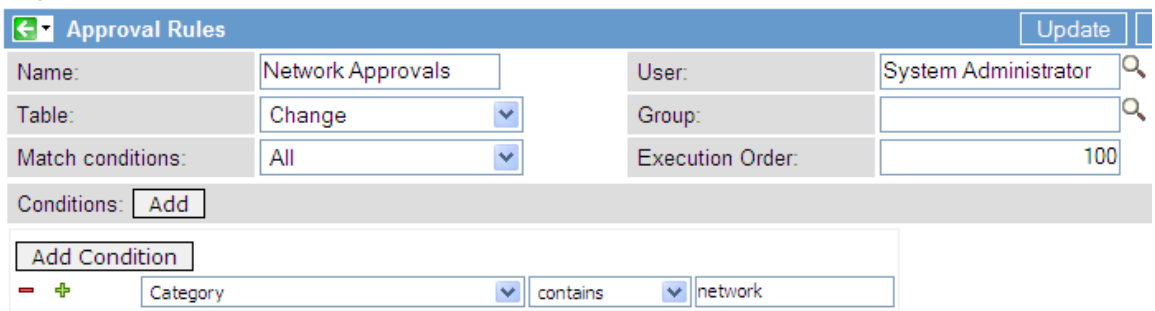
Aprovações clássicas

Gerar uma aprovação usando regras de aprovação

O sistema pode gerar automaticamente uma solicitação de aprovação para indivíduos ou grupos quando critérios específicos forem atendidos. A geração automática de solicitações de aprovação é orientada usando o recurso de Política do sistema.

No exemplo abaixo, uma mudança aberta na categoria **rede** é atribuída ao Administrador do sistema:

Regras de aprovação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um aprovador é adicionado automaticamente com base nas regras de aprovação, o status da aprovação é automaticamente padronizado como "Solicitado".

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Gere aprovações usando a lista relacionada de aprovadores

É possível adicionar manualmente aprovadores a uma solicitação.

Aprovadores adicionais podem ser adicionados clicando no botão **Editar** na seção Aprovadores próxima à parte inferior de uma solicitação. Quando um aprovador é adicionado manualmente, o status desse aprovador é padronizado como **Ainda não solicitado**. Quando o status do aprovador muda para **Solicitado**, um e-mail é enviado ao aprovador solicitando a ação de aprovação.

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Gerar aprovações usando fluxos de trabalho

Fluxos de trabalho são um método poderoso e flexível de gerar aprovações. Use fluxos de trabalho para criar aprovações de grupo e de usuário.

Uma variedade de variáveis está disponível para ajustar o processo de aprovação, incluindo as ações que ocorrem quando a aprovação ou rejeição ocorre. Quando uma atividade de fluxo de trabalho gera um registro de aprovação, o sistema preenche o campo **Atividade de fluxo de trabalho** no registro de aprovação com uma referência à atividade. Não use esse campo ao criar lógica de negócios. Para obter mais informações, consulte Atividades de aprovação e rollback.

Nota:
Podem surgir conflitos quando o processo de aprovação de uma tabela é gerenciado pelo mecanismo de fluxo de trabalho e pelo mecanismo de aprovação. Em geral, se houver um fluxo de trabalho que gerencie o processo de aprovação de uma tabela, o mecanismo de aprovação deverá ser desativado para essa tabela.

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Vários aprovadores

Com vários aprovadores, todos os aprovadores devem autorizar a solicitação antes que o status seja alterado para "Aprovado".

Se algum aprovador rejeitar a solicitação, o status será definido imediatamente como "Rejeitado".

Tópicos relacionados

Aprovações clássicas

Receber notificações

Os indivíduos que são aprovadores designados recebem automaticamente notificações de aprovação, incluindo atualizações de status de aprovação.

As notificações de aprovação serão enviadas nos seguintes casos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Quando um indivíduo é atribuído como um aprovador automaticamente ou manualmente. Se um grupo for escolhido, todos os membros do grupo receberão um e-mail. Por padrão, o e-mail que um aprovador recebe conterá um link "mailto" que permitirá ao aprovador aprovar ou rejeitar a solicitação diretamente do sistema de e-mail.
- Quando a solicitação atingir o status de aprovada, a pessoa atribuída à solicitação receberá um e-mail indicando que ela foi aprovada.

Os detalhes contidos nos e-mails e os pontos em que eles são enviados podem ser personalizados usando **Definição do Sistema** > **Regras de negócios** e **Política do sistema**.

Observação para usuários de Blackberry: para ver os links "mailto" mencionados acima para aprovar ou rejeitar uma solicitação (ou seja, "Clique aqui para aprovar CHG55555" ou "Clique aqui para rejeitar CHG55555"), seu dispositivo Blackberry deve estar usando a versão 4.5 do software que oferece suporte a e-mails em HTML. Se o seu dispositivo Blackberry estiver usando uma versão anterior, você não poderá exibir ou usar os links "mailto". No entanto, como solução alternativa, os usuários podem responder ao e-mail e adicionar as declarações state:approved ou state:rejected no corpo do e-mail antes de enviá-lo para forçar a funcionalidade de aprovação/rejeição automática.

Se você criar uma Ação de e-mail de entrada apropriada, poderá permitir que os aprovadores respondam às notificações de aprovação por e-mail com uma resposta simples "sim" ou "não".

Incorporar uma solicitação de aprovação no cliente de e-mail do Outlook

Incorpore uma solicitação de aprovação interativa para solicitações de catálogo de serviços na notificação por e-mail enviada a um usuário. O usuário pode aceitar ou rejeitar a solicitação de aprovação do cliente de e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Outlook Actionable Messages (com.sn_ms_oam) deve ser ativado.

Nota:

- O recurso Outlook Actionable Messages (OAM) não é compatível com todos os produtos e versões de e-mail do Microsoft. Para verificar se sua versão do Outlook é compatível com o OAM, consulte Microsoft documentação.
- Mensagens acionáveis são compatíveis somente com e-mails enviados do endereço de e-mail @service-now.com. Se você estiver enviando um e-mail de um endereço de e-mail personalizado, registre-se como um novo serviço no site da Microsoft, definindo o escopo como **Organização**. Especifique o valor de ID do provedor na propriedade `sn_ms_oam.outlookactionable.originator`.
- As mensagens acionáveis são baseadas na validação do Sender Policy Framework (SPF)/DomainKeys Identified Mail (DKIM) para a verificação do remetente do e-mail. Se um destinatário de e-mail receber e-mails por meio de um provedor externo, os e-mails poderão não ser renderizados como cartões adaptáveis.
- Você não pode personalizar os modelos de mensagens acionáveis padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notificação do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**.
2. Para a notificação de aprovação que requer aprovação do usuário, na guia **O que ele conterá**, adicione o script a seguir no campo **Mensagem**, além das informações existentes, ou no campo **Mensagem** no modelo de e-mail configurado, se aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
${mail_script:include_approval_actionable}
```

Por exemplo, para as notificações de Solicitação de aprovação de catálogo e Solicitação de aprovação, você pode incluir o script nos modelos de e-mail `request.itil.approve.role` e `change.itil.approve.role`.

Esse script inclui a mensagem acionável do Outlook na notificação por e-mail enviada ao usuário para aprovação.

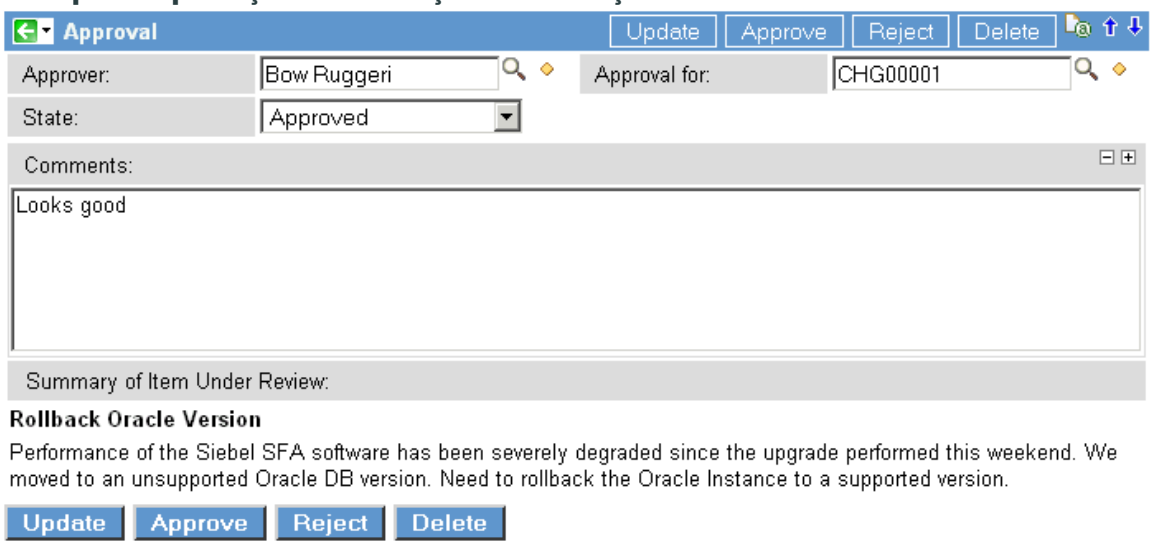
3. Clique em **Atualizar**.

Formulários de aprovação dinâmica

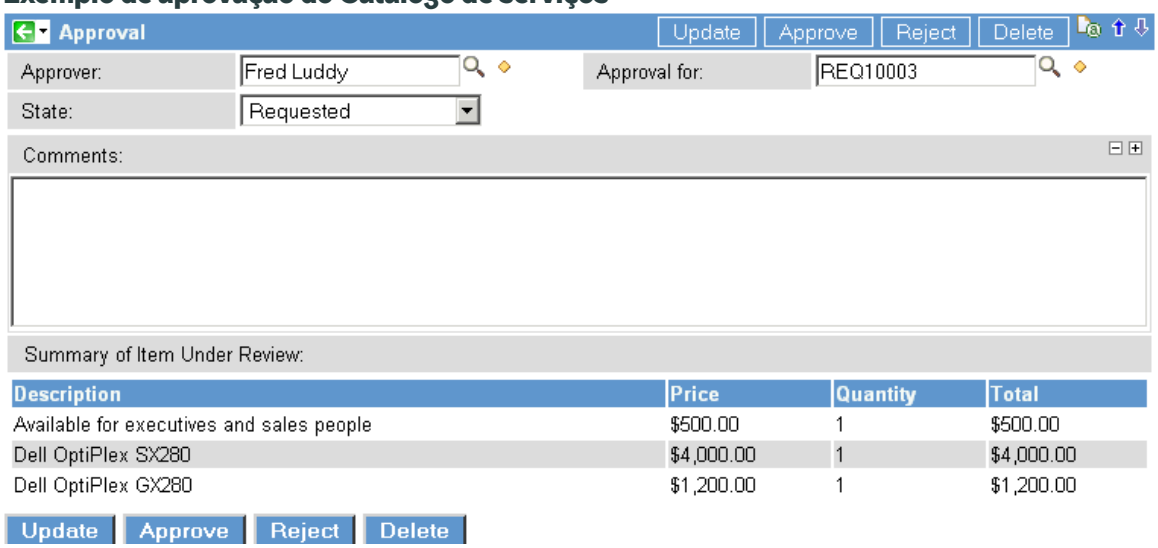
Quando você está vendo uma solicitação de aprovação, o formulário tem um resumo apropriado ao contexto do item a ser aprovado.

Por exemplo, se você estiver vendo uma solicitação de aprovação do Change Management, verá os detalhes da solicitação de mudança relevante. Para uma solicitação de aprovação de Catálogo de serviços, você obterá os detalhes da solicitação.

Exemplo de aprovação da solicitação de mudança



Exemplo de aprovação do Catálogo de serviços



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordem de execução de scripts e mecanismos

Scripts, regras de atribuição, regras de negócios, fluxos de trabalho, escalonamentos e mecanismos têm efeito em relação a uma operação de banco de dados, como inserção ou atualização. Em muitos casos, a ordem desses eventos é importante.

Nota:
O código baseado no cliente que é executado no navegador, usando Ajax ou como JavaScript, sempre vai ser executado antes do envio do formulário para o servidor.

A ordem de execução é a seguinte:

1. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
2. *Antes* dos mecanismos. Os itens a seguir não são executados em nenhuma ordem específica:
   - Mecanismo de aprovação (para tabelas sys_approval_approver e de tarefas)
   - Mecanismo de regras de atribuição (para tabelas de tarefas)
   - Mecanismo de política de dados
   - Mecanismo de escalonamento
   - Mecanismo de normalização de campo
   - Mecanismo de função - mantém as mudanças de função em sincronia com a tabela sys_user_has_role (para tabelas sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember e sys_user_role)
   - Mecanismo do plano de execução (para tabelas de tarefas)
   - Atualizar mecanismo de versão - cria a entrada de versão quando a entrada sys_update_xml é gravada (para a tabela sys_update_xml)
   - Inserções ou atualizações do mecanismo de pesquisa de dados
   - Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho padrão)
3. *Antes* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados antes da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
4. A operação de banco de dados (inserir, atualizar, excluir).
5. *Depois* das regras de negócios: scripts configurados para serem executados depois da operação do banco de dados com um pedido inferior a 1.000.
6. *Depois* de mecanismos. Os itens a seguir não são executados em nenhuma ordem específica:
   - Motor de etiquetas
   - Mecanismo ouvinte
   - Mecanismo de notificações de tabela
   - Mecanismo de função - mantém as mudanças de função em sincronia com a tabela sys_user_has_role (para tabelas sys_user, sys_user_group, sys_user_grmember e sys_user_role)
   - Mecanismo de indexação de texto
   - Atualizar mecanismo de sincronização
   - Mecanismo de fluxo de trabalho (para fluxos de trabalho adiados)
   - Mecanismo de gatilho (para todos os fluxos Flow Designer)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Notificações por e-mail. Os itens a seguir são executados com base no peso do registro de notificação:
   - Notificações enviadas em uma inserção, atualização ou exclusão
   - Notificações baseadas em evento
8. *Depois* das regras de negócios (somente registros ativos). Scripts configurados para serem executados depois da operação do banco de dados com um pedido maior ou igual a 1.000.

Experiência do executante em Mobile Agent

Aprove solicitações de catálogo, itens solicitados ou solicitações de mudança de qualquer lugar usando a aplicação ITSM ServiceNow Agent.

Como um agente ou técnico de ITSM, você pode usar o aplicativo para celular quando online para realizar a seguinte tarefa:

- Aceitar ou rejeitar as solicitações de aprovação pendentes.
- Exibir as solicitações de aprovação concluídas.

Nota:

- A experiência de solicitação não está disponível neste aplicativo para celular.
- As políticas de IU do catálogo ao carregar (sem script) têm suporte para variáveis nas exibições de registro, por exemplo, item solicitado e incidente.
  - Somente a condição de visibilidade é considerada.
  - Uma variável sem valor não é exibida.
  - Essas políticas também se aplicam a variáveis de contêiner e a um grupo de caixas de seleção.
  - Como o conjunto de variáveis com várias linhas é exibido com uma mensagem de que não está visível, essas políticas podem ser usadas para exibir ou ocultar essa mensagem.

Assista a este vídeo de três minutos para aprender a gerenciar solicitações de aprovação no aplicativo para celular. Este vídeo abrange: como acessar o aplicativo para celular Aprovações e exibir e aprovar ou rejeitar solicitações.

Informações de ativação

Esse aplicativo para celular é executado na plataforma ServiceNow®. Ative o plug-in Mobile Experience ITSM (com.sn_itsm_mobile) para habilitar o aplicativo para celular ITSM.

Começar a usar o aplicativo para celular para aprovações

Acesse a instância do aplicativo Minhas aprovações em seu aplicativo para celular para gerenciar solicitações de aprovação usando seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: business_stakeholder ou approver_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Baixe o aplicativo para celular ServiceNow® em uma plataforma iOS da Apple App Store ou em uma plataforma Android da Google Play Store.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra o aplicativo para celular e toque no ícone de adição ( ).
2. Adicione uma instância ServiceNow.
   Para obter mais informações sobre como adicionar a instância, consulte Adição de uma instância do ServiceNow .
3. Toque em **Minhas aprovações** para começar a gerenciar suas solicitações.

Tópicos relacionados

Aplicativo Agent Mobile

Gerenciar uma aprovação de solicitação do catálogo

Gerencie sua solicitação do catálogo atribuída ou item solicitado, aprovando ou rejeitando-o de qualquer lugar usando seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: business_stakeholder ou approver_user

Procedimento

1. Toque em **Minhas aprovações** no seu aplicativo para celular.
2. Para aprovar ou rejeitar uma solicitação de aprovação pendente, execute as etapas a seguir.

   a. Toque no applet Aprovações pendentes.
   Todas as aprovações no estado Solicitado são exibidas.

   b. Deslize uma solicitação e toque em **Aprovar** ou **Rejeitar**.

   Nota:
   Você deve especificar o motivo ao rejeitar uma solicitação.

   c. **Opcional:** Para exibir os detalhes de uma solicitação de aprovação pendente, toque nela.

   Nota:

   Para aprovar ou rejeitar uma solicitação, toque no ícone de menu ( ) e toque em **Aprovar** ou **Rejeitar**.

3. Para exibir uma solicitação de aprovação concluída, execute as etapas a seguir.

   a. Toque no applet Aprovações concluídas.
   Todas as solicitações de aprovação aceitas ou rejeitadas são exibidas.

   b. Para exibir os detalhes da solicitação, toque na opção.

Fluxos de estado

Os fluxos de estado permitem que um administrador personalize as transições de um estado para outro em tabelas derivadas da tabela Tarefa [tarefa] e configure o sistema para executar o trabalho durante as transições para estados específicos.

Um exemplo de transição de estado é quando o campo **Estado** em um incidente muda de **Ativo** para **Aguardando informações do usuário**. Um administrador pode desejar acionar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um evento durante essa transição ou tornar um campo específico obrigatório quando o incidente atingir o estado final.

As transições de estado na aplicação Field Service Management foram reimplementadas para usar fluxos de estado. Para obter informações sobre como personalizar fluxos de estado do Field Service Management, consulte Personalização do fluxo de estado .

Instalado com fluxos de estado

Vários tipos de componentes são instalados com fluxos de estado.

Tabelas instaladas com fluxos de estado

Tabelas são adicionadas com fluxos de estado.

Tabela	Descrição
Fluxo de estado [sf_state_flow]	Contém definições de fluxo de estado. Essa tabela contém todas as definições de fluxo de estado, incluindo aquelas para pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho.
Fluxo de ordem de serviço [sf_work_order]	Contém definições de fluxo de estado para ordens de serviço. Essa tabela é instalada quando o Field Service Management é ativado.
Fluxo de tarefas de trabalho [sf_work_task]	Contém definições de fluxo de estado para tarefas de ordem de serviço. Essa tabela é instalada quando o Field Service Management é ativado.

Regras de negócio instaladas com fluxos de estado

Regras de negócio são adicionadas com fluxos de estado.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Declarar exclusividade de campo no fluxo de estado	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Garante que as regras de negócio e as ações de IU não sejam copiadas acidentalmente para novos fluxos de estado.
Verificar client script	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Adiciona um client script a novos registros.
Verificar regra de evento	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Adiciona ou exclui regras de evento conforme o campo do evento é atualizado.
Verificar regra de anotações de trabalho	Fluxo de estado [sf_state_flow]	Adiciona ou exclui regras de anotação de trabalho conforme as anotações de trabalho para um fluxo de estado são atualizadas.
Criar regra de negócio	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Cria automaticamente uma regra de negócio quando condições automáticas ou script estão presentes.
Criar script para controles de campo	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Crie scripts para controles de campo, quando eles estiverem em uso.
Criar Ação de IU	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Cria automaticamente uma ação de IU quando condições manuais ou script são preenchidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Excluir elementos relacionados	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Quando os fluxos de estado forem excluídos, exclua todos os client scripts relacionados, regras de negócio, ações de IU e substituições.
Remover script para controles de campo	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Se todos os controles de campo estiverem desabilitados, veja se algum dos client scripts deve ser removido.
Estado da mudança	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Obtenha o valor de opção de estado correto quando o estado for alterado.
Atualizar registros dependentes	Fluxo do estado [sf_state_flow]	Quando um fluxo de estado se torna ativo ou inativo, certifique-se de que a regra de negócio e as ações de IU também estejam ativas ou inativas.

Inclusões de script instaladas com fluxos de estado

Inclusões de script são adicionadas com fluxos de estado.

Inclusões de script para fluxos de estado

Script Include	Descrição
StateFlow	Implementa fluxos de estado e oferece suporte à criação de elementos de fluxo de estado, como regras de negócio, ações de IU, substituições de dicionário e client scripts.
StateFlowAJAX	Permite acesso à funcionalidade de fluxo de estado de client scripts.

Usar fluxos de estado

Você pode criar fluxos de estado personalizados para qualquer tabela que usa estados.

Faça com que as transições de estado ocorram em qualquer ordem ou ignore estados específicos de acordo com suas práticas de negócios. Os fluxos de estado podem gerenciar o comportamento dos campos e a visibilidade do campo em um formulário de tarefa. Os fluxos de estado também podem acionar eventos do sistema que realizam trabalhos como o envio de E-mail e notificações via SMS .

Os administradores podem configurar fluxos de estado para:

- Limite a lista de seleção do campo **Estado** para conter somente os estados válidos para o fluxo.
- Defina o comportamento e a visibilidade de campos específicos em um formulário de tarefa quando ocorrem transições de estado e para determinados estados finais.
- Configure eventos que são acionados quando uma tarefa muda de estado.
- Configure ações de IU e regras de negócio para implementar determinadas transições de estado ou enquanto a tarefa estiver em determinados estados.

O plug-in de Fluxo de estado instala registros usados pela gestão de trabalho para controlar as transições de estado de pedidos de trabalho e tarefas de pedido de trabalho. Para obter informações detalhadas sobre como usar fluxos de estado da gestão de trabalho, consulte Personalização do fluxo de estado .

Criar e personalizar fluxos de estado requer conhecimento de script. Usuários com a função de administrador podem criar registros de fluxo de estado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Substituições de dicionários para fluxos de estado

Uma substituição de dicionário em um fluxo de estado define o estado inicial de todos os novos registros em uma tabela específica.

Você define uma substituição em tabelas que estendem somente uma tabela base, para que suas personalizações sejam aplicadas somente à tabela estendida.

1. Em um registro de fluxo de estado, selecione um **Estado final**.

   Esse é o valor de substituição que se torna o estado inicial de todos os novos registros na tabela nomeada.

2. Clique em **Criar valor padrão**.

   O sistema preenche o campo de *Substituição do dicionário* com um valor de *estado*, que é o campo na tabela de tarefas afetado pela substituição. O campo *Substituição de dicionário* é somente leitura. Depois que a substituição é criada, o sistema oculta o botão **Criar valor padrão** em todos os formulários de fluxo de estado subsequentes para essa tabela.

Eventos acionados em mudanças de estado

Você pode configurar um fluxo de estado para acionar um evento do sistema registrado quando uma tarefa faz a transição de um estado inicial para um estado final especificado.

Por exemplo, você pode usar eventos para acionar notificações por e-mail e criar ações de script. Quando você anexa um evento a um fluxo de estado, o sistema cria uma regra de negócio chamada Eventos de fluxo de estado para <table name> para a tabela especificada no fluxo de estado. Se você especificar um estado inicial e um estado final, a regra de negócio será executada quando o registro fizer a transição do estado inicial para o estado final. Se o fluxo de estado especificar apenas um estado final, a regra de negócio será executada sempre que esse estado final for atingido. O sistema cria uma regra de negócio para todos os fluxos de estado que contêm eventos em uma única tabela. Quando todos os eventos ou todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema exclui a regra de negócio.

Controles de campo

Você pode definir controles para campos individuais que são impostos quando um registro faz a transição entre estados.

As configurações na seção Controles de campo do formulário Fluxo de estado permitem que você aplique controles de campo quando o sistema detecta uma transição de estado especificada ou quando o estado final é o estado atual quando o formulário é aberto. O controle é aplicado somente aos campos existentes no formulário. Fluxos de estado não podem adicionar campos ao formulário.

Por exemplo, você pode desejar que o campo *Problema* esteja visível quando um incidente for movido para o estado *Aguardando problema*. Se o estado do incidente mudar para *Aguardando informações do usuário*, oculte o campo *Problema* e torne o campo *Solicitante* obrigatório.

Ao criar controles de campo, configure registros de fluxo de estado somente com um estado final e para criar o comportamento correto para cada estado final que você deseja controlar. Essa configuração garante que os controles de campo sejam definidos corretamente quando o usuário seleciona um novo estado e também quando o usuário retorna o campo *Estado* de um registro ao estado original. Somente especifique uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

transição de estado completa, com um estado inicial e final, quando você quiser um comportamento específico para essa transição de estado precisa.

Nota:
Fluxos de estado usam client scripts para impor controles de campo. É possível que suas configurações sejam alteradas por políticas de IU existentes, que são executadas após os client scripts.

O sistema cria os seguintes objetos, conforme necessário, para impor propriedades de campo em fluxos de estado:

Controles de Campo

Tipo	Nome	Descrição
Regra de negócios	Anotações de fluxo de estado para <table name>	Impõe campos obrigatórios para a tabela na qual esse comportamento de campo está definido.
Script do cliente (onLoad)	<table name> fluxo de estado	Define os possíveis estados e propriedades iniciais obrigatórias, somente leitura e visíveis quando um registro é carregado.
Script do cliente (onChange)	<table name> mudar o fluxo de estado	Define as propriedades atualizadas obrigatórias, somente leitura e visíveis quando um registro é carregado.

Recriar fluxos de estado

Você pode recriar fluxos de estado quando ocorre uma incompatibilidade entre o sys_ids existente e o novo.

Quando você usa um arquivo XML para importar um registro de fluxo de estado para uma instância, o sistema tenta corresponder os estados de entrada com os estados existentes, comparando sys_ids. Como os sys_ids de itens em uma lista de seleção podem variar entre as instâncias, o sistema pode falhar ao corresponder aos estados, mesmo que sejam idênticos.

Quando há falha na correspondência, os estados inicial e final dos registros afetados são deixados em branco ou contêm valores numéricos. Para reparar esses registros, navegue até **Fluxos de estado** > **Administrador** > **Recriar Fluxos de estado**. Esse módulo executa um script que compara o valor numérico de cada item na lista de seleção do campo **Estado** até encontrar uma correspondência no registro de fluxo de estado importado.

Limpeza de fluxo de estado

Anotações de trabalho

Tópicos relacionados

Usar fluxos de estado

Criar um fluxo de estado

Criar um fluxo de estado

Criação de fluxos de estado.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxos de estado** > **Fluxos de estado** e clique em **Novo**.
2. Preencha os campos, se for o caso.

   O sistema impõe os controles de campo com o mesmo client script que filtra a lista de seleção do campo *Estado*.

Criação de fluxos de estado

Campo	Descrição
Número	Número de registro gerado automaticamente
Tabela	[Obrigatório] Tabela na qual o registro de fluxo de estado é executado. Somente tabelas que estendem a tabela Tarefa [tarefa] estão disponíveis na lista.
Estado inicial	Nome do estado no início da transição. As seleções nesse campo são filtradas pelos estados possíveis para a tabela selecionada.
Estado final	Nome do estado no final da transição. As seleções nesse campo são filtradas pelos estados possíveis para a tabela selecionada.
Client scripts	Client script a ser executado para essa transição. O client script controla os estados disponíveis que você pode selecionar, limitando o conteúdo da lista de seleção de *Estado* aos estados válidos. Esse client script também controla o comportamento do campo específico configurado para mudanças de estado na seção Controles de campo do formulário.
Evento	Nome de um evento existente a ser acionado quando essa transição ocorrer. Consulte os eventos acionados nas mudanças de estado para obter mais informações.
Nome	O nome desse registro. Certifique-se de que o nome descreva a transição de estado ou o processamento que o registro está executando. Esse nome não precisa ser exclusivo.
Funções	Não é usado para qualquer processamento.
Ativo	Habilita ou desabilita esse registro de fluxo de estado.
Classe	Define a classe de fluxo de estado para esse registro. O sistema seleciona a classe apropriada a partir destas opções: ○ *Fluxo de estado*: registros criados para fluxos de estado em todas as tabelas baseadas em tarefa, exceto aquelas na gestão de trabalho. ○ *Fluxo de ordem de serviço*: registros criados para fluxos de estado na tabela Ordem de serviço [wm_order]. Essa classe está disponível quando o gerenciamento de trabalho está ativado. ○ *Fluxo de tarefa de trabalho*: registros criados para fluxos de estado na tabela Tarefa de ordem de serviço [wm_task]. Essa classe está disponível quando a gestão de trabalho está ativada.
Substituição de dicionário	Define o valor inicial do campo *Estado* em todos os novos registros da tabela nomeada no registro de fluxo de estado. Consulte as substituições de dicionário para obter os procedimentos de configuração.
Anotações de trabalho	Comentários importantes sobre essa transição de fluxo de estado. Para obter detalhes sobre como essas anotações são usadas, consulte Anotações de trabalho.
Comentário	Detalhes sobre o registro personalizado.
Manual (executa scripts de uma ação de IU que exigem que o usuário clique em um botão ou link relacionado.)	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
String de condição manual	Condições para habilitar uma ação de IU que não pode ser definida com o construtor de condição. Por exemplo, você pode usar essa cadeia de caracteres para definir ações de IU para dispositivos móveis. Essa condição tem um relacionamento [and] com a condição no campo de *Condição manual*.
Condição manual	Condições para habilitar uma ação de IU que pode ser definida para campos na tabela de destino. Essa condição tem um relacionamento [and] com a condição no campo de *Cadeia de caracteres de condição manual*.
Script manual	Script que define o que a ação de IU faz quando as condições são verdadeiras. Esse script é executado quando o usuário clica em um botão ou link relacionado.
Ação de IU	[Somente leitura] Nome do botão que o sistema cria para habilitar essa transição. O sistema cria o rótulo usando o mesmo nome do registro de fluxo de estado que o criou.
Automático (executa uma regra de negócio automaticamente quando um registro de tarefa é alterado e atualizado).	
String de condição automática	Condições para executar a regra de negócio que não podem ser definidas com o construtor de condição, como avaliar se a transição proposta é um fluxo válido. Essa condição tem um relacionamento [and] com a condição no campo de *Condição automática*.
Condição automática	Condições para executar a regra de negócio que pode ser definida para campos na tabela de destino. Essa condição tem um relacionamento [and] com a condição no campo de *Cadeia de caracteres de condição automática*.
Script automático	Script que executa trabalho adicional quando a condição é verdadeira. Esse script pode executar tarefas como atualizar a data e a hora em que a transição ocorreu ou notificar alguém por e-mail quando ocorrer uma mudança de estado específica. Transições de estado automáticas ocorrem quando mudanças são feitas no registro da tarefa.
Regra de negócios	Nome da regra de negócio criada para essa transição. Duas condições devem ser atendidas antes que essa regra de negócio possa ser executada. A tarefa deve estar em um estado inicial específico e a *Condição automática* deve ser verdadeira. Se ambas as condições forem atendidas, a regra de negócio executará a transição solicitada, usando os estados inicial e final do formulário de Fluxo de estado.
Controles de campo (determina as propriedades do campo quando um registro faz a transição entre estados ou atinge um estado final específico).	
Campos obrigatórios	Torna os campos selecionados obrigatórios quando ocorre essa transição ou quando o estado final é o estado atual.
Campos somente para leitura	Impede que os campos selecionados sejam editados quando ocorre essa transição ou quando o estado final é o estado atual.
Campos visíveis	Exibe os campos selecionados quando ocorre essa transição ou quando o estado final é o estado atual.
Não obrigatório	Torna os campos selecionados opcionais quando ocorre essa transição ou quando o estado final é o estado atual.
Não somente para leitura	Torna os campos selecionados editáveis quando ocorre essa transição ou quando o estado final é o estado atual.
Não visível	Oculta os campos selecionados quando ocorre essa transição ou quando o estado final é o estado atual.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Determine se você deseja que o método de transição de estado seja manual ou automático e abra a seção apropriada no formulário.
   - *Manual*: clique em **Criar ação de IU** para criar um botão no formulário de tarefa que permite aos usuários executar a transição manualmente. O sistema usa o valor no campo *Nome* como o rótulo da ação de IU. A ação de IU executa o script no campo *Script manual* quando as condições são verdadeiras. Por exemplo, uma transição manual pode criar um botão **Ativar** quando um incidente está no estado *Novo* que permite que um usuário marque o incidente como ativo.
   - *Automático*: clique em **Criar regra de negócio** para criar a regra de negócio. A regra de negócio executa o script no campo *Script automático* quando as condições são verdadeiras. Por exemplo, uma regra de negócio criada pelo sistema pode definir um estado de incidente como *Atribuído* quando o campo *Atribuído a* é preenchido. As regras de negócio são excluídas automaticamente quando o registro de fluxo de estado é excluído. Para obter mais informações, consulte Regras de negócios .
4. **Opcional:** Clique em **Criar script de cliente** para criar o script que limita os valores oferecidos no campo *Estado* de um registro de tarefa para estados válidos para essa transição.
5. Configure os campos na seção *Controles de campo* para controlar como os campos específicos são exibidos quando um registro de tarefa muda de estado.

Tópicos relacionados

Usar fluxos de estado

Limpeza de fluxo de estado

As regras de negócio, client scripts e ações de IU que o sistema cria automaticamente para executar transições personalizadas existem somente enquanto os registros de fluxo de estado que os usam estão presentes.

Quando todos os fluxos de estado em uma tabela são excluídos, o sistema tenta excluir todos os elementos de programação desnecessários que foram criados nessa tabela, usando estes critérios:

Limpeza de fluxo de estado

Elemento	Excluído quando
Ação de IU Regra de negócios Substituição de dicionário	O fluxo de estado que o criou é excluído.
Regra de negócio que processa eventos acionados por um fluxo de estado	Todos os fluxos de estado da tabela especificada que têm eventos configurados são excluídos.
Script do cliente (onLoad)	Todos os fluxos de estado da tabela são excluídos.
Script do cliente (onChange)	Todos os fluxos de estado com controles de campo são excluídos.
Regra de negócio de anotações de trabalho	Todos os fluxos de estado com controles de campo ou anotações de trabalho são excluídos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Usar fluxos de estado

Criar um fluxo de estado

Anotações de trabalho

As anotações de trabalho são uma parte importante do processo de fluxo de estado e são usadas para comunicar informações sobre transições de estado.

O fluxo de estado adiciona essas anotações d trabalho ao campo *Anotações de trabalho* de qualquer tarefa que faça essa transição.

Essas regras se aplicam às anotações de trabalho de fluxo de estado:

- Para um fluxo de estado sem estado inicial, a anotação de trabalho é adicionada sempre que a tarefa faz a transição para o estado final.
- Para um fluxo de estado com um estado inicial e um estado final, a anotação de trabalho é adicionada somente quando a tarefa faz a transição desse estado inicial para esse estado final.
- Se dois fluxos de estado com anotações de trabalho tiverem o mesmo estado final, mas apenas um tiver um estado inicial, o sistema adicionará as anotações de trabalho do fluxo de estado com o estado inicial. Isso corresponde melhor à anotação de trabalho de fluxo de estado para a transição mais importante entre os estados inicial e final específicos.

Tópicos relacionados

Usar fluxos de estado

Criar um fluxo de estado

Separação de domínio e fluxos de estado

A separação de domínio não é compatível com os fluxos de estado. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Sem suporte

- O campo de domínio pode existir em tabelas de dados, mas não há lógica de negócios para gerenciar os dados.
- Este nível não é considerado separado por domínio.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínio fornece isolamento de dados completo para usuários específicos do domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Geolocalização

O recurso de geolocalização usa o Google Maps para rastrear usuários, planejar rotas eficientes entre locais e ajudar a encontrar tempos de viagem precisos para aplicações que exigem essas informações, como a Gestão de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema localiza usuários a partir de informações de latitude e longitude fornecidas por seus dispositivos móveis ou navegadores. Rastrear a localização de determinados usuários pode melhorar os processos de negócios, como a conclusão de tarefas de ordem de serviço. Por exemplo, na geolocalização de gestão de trabalho, o sistema atualiza a posição de um agente cada vez que o agente atualiza um registro de tarefa. Quando o sistema atualiza a localização de um agente com frequência, os agentes e expedidores podem usar recursos como o roteamento automático para criar programações eficientes.

Os recursos de geolocalização podem ser configurados por usuários com a função de administrador.

Tópicos relacionados

Chave de geolocalização do Google

Histórico de Geolocalização

Rastreamento de localização

Ativar geolocalização

Ativar geolocalização

Um administrador pode ativar o plug-in Geolocalização.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in de Data Certification usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Geolocalização

Instalado com geolocalização

Vários componentes são instalados com o aplicativo Geolocalização.

O plug-in Geolocalização adiciona um campo chamado Geolocalização rastreada à tabela Usuário [sys_user]. Esse campo permite que o sistema rastreie usuários individuais por suas coordenadas geográficas.

Regras de negócio instaladas com geolocalização

As regras de negócio são adicionadas com a ativação de Geolocalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Descrição
Dados de geolocalização atualizados	Usuário [sys_user]	Preenche os campos **Latitude** e **Longitude** na tabela Histórico de geolocalização [geo_history] quando os campos **Latitude** e **Longitude** são atualizados na tabela Usuário [sys_user].

Tópicos relacionados

Instalado com geolocalização

Client scripts instalados com geolocalização

Os Client scripts são adicionados com a ativação de Geolocalização.

Nome	Tabela	Descrição
Atualizar Geolocalização na Tarefa	Tarefa [task]	Preenche os campos de **Latitude** e **Longitude** em um registro do usuário com coordenadas GPS quando esse usuário carrega qualquer registro na tabela de tarefas ou em uma tabela que estende a tarefa. Isso ocorre somente quando o rastreamento de geolocalização está habilitado para o usuário.

Tópicos relacionados

Instalado com geolocalização

Propriedades instaladas com geolocalização

A geolocalização fornece as seguintes propriedades configuráveis em **Geolocalização** > **Administração** > **Propriedades da Geolocalização**.

O plug-in Google Maps fornece propriedades de mapa adicionais usadas para implementar e controlar recursos de geolocalização específicos. Você deve ter uma chave privada para a API do Google Maps para Empresas para aproveitar as propriedades listadas aqui.

Propriedades

Nome	Descrição
glide.geolocation.allow.toll.roads	Permitir que estradas com pedágios sejam usadas. Permite que o sistema use estradas com pedágio ao rotear automaticamente ou otimizar rotas de tarefa para os agentes. • **Tipo**: verdadeiro|falso • **Valor padrão**: verdadeiro
glide.geolocation.default.start.time	Hora de início padrão para todos os agentes quando não houver uma programação definida. Esse valor define a hora de início de um dia diferente do dia atual, quando nenhuma tarefa programada existe ou é continuada do dia anterior. Essa propriedade usa um relógio de 24 horas. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 08:00
glide.geolocation.evening.rush.hours	Período do horário de rush da tarde, no formato 14:30-16:00. Todos os horários são expressos como um intervalo, separados

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Nome	Descrição
	por um hífen sem espaços. As horas que não estão usando esse formato são ignoradas. Essa propriedade deve ser usada com as propriedades work.management.morning.rush.hours e work.management.rush.travel.buffer e usa um relógio de 24 horas. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 0
glide.geolocation.history.cleanup	Número de dias para manter os dados do histórico. ServiceNow mantém registros de histórico de geolocalização do agente para o número de dias especificado por esse valor. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 30
glide.geolocation.morning.rush.hours	Período do horário de rush da manhã, no formato 06:30-08:00. Essa propriedade usa um relógio de 24 horas. Todos os horários são expressos como um intervalo, separados por um hífen sem espaços. As horas que não estão usando esse formato são ignoradas. Essa propriedade deve ser usada com as propriedades work.management.evening.rush.hours e work.management.rush.travel.buffer. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: 0
glide.geolocation.proximity	A distância mínima à qual um agente deve se mover para se considerar que ele está em um novo local (em metros). Essa configuração estabelece um perímetro de geolocalização que impede ServiceNow de criar registros de histórico desnecessários quando um agente tem várias tarefas na mesma vizinhança. Um exemplo disso pode ser quando um agente tem várias tarefas em um edifício. O sistema pressupõe que toda a atividade da tarefa dentro do raio especificado faz parte de um único registro e não cria registros adicionais quando o agente passa de uma tarefa para outra no edifício. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 500 **Nota:** A versão iOS do app atualiza a geolocalização somente quando o dispositivo móvel detecta uma mudança de local significativa, que é determinada pelo sistema operacional do seu dispositivo. Quando o sistema operacional atualiza o local, seu app é atualizado com essa mudança de local. Os valores das propriedades de distância e tempo não são aceitos para a versão iOS de aplicativos ServiceNow.
glide.geolocation.proximity.location	A distância máxima à qual um agente deve estar de um determinado local para se considerar nesse mesmo local (em metros). Essa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Nome	Descrição
	configuração define a distância máxima à qual um agente deve estar de um determinado local para se considerar nesse mesmo local pelo sistema. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 200
glide.geolocation.rush.travel.buffer	Porcentagem a ser adicionada a todas as viagens na hora do rush. O sistema usa essa porcentagem para calcular programações ao rotear automaticamente um agente. Use essa propriedade quando os horários de rush da manhã e da noite forem definidos. Um exemplo de porcentagem de buffer de tempo válido é 15. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 0
glide.geolocation.tracking.frequency	Define a duração do intervalo recorrente, em segundos, que o sistema espera entre as tentativas de atualizar as coordenadas geográficas de um usuário. O sistema atualiza as coordenadas geográficas somente para usuários com rastreamento de geolocalização habilitado. Quantidade mínima de tempo entre atualizar o local do usuário (em segundos). Essa configuração define quanto tempo o sistema espera antes de atualizar o local de um agente, independentemente da atividade da tarefa ou da viagem. Isso evita que ServiceNow crie registros de histórico desnecessários se um agente em um local exibir uma tarefa várias vezes. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 300 Observe o seguinte: • A versão Android do app atualiza os dados de geolocalização em intervalos de 15 minutos. O app coleta a localização de um usuário usando o intervalo definido nessa propriedade, mas esses dados ainda são carregados para sua instância a cada 15 minutos. • A versão iOS do app atualiza a geolocalização somente quando o dispositivo móvel detecta uma mudança de local significativa, que é determinada pelo sistema operacional do seu dispositivo. Quando o sistema operacional atualiza o local, seu app é atualizado com essa mudança de local. Os valores das propriedades de distância e tempo não são aceitos para a versão iOS de aplicativos ServiceNow.
glide.geolocation.travel.buffer	Porcentagem a ser adicionada a todos os horários de viagem. Um exemplo de valor de porcentagem válido é 15.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades

Nome	Descrição
	• **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 0
glide.geolocation.work.spacing	Quantidade de tempo (em minutos) para adicionar entre o final de uma tarefa e o início da próxima viagem. Um exemplo de valor de tempo válido é 10. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 0

Inclusões de script instaladas com geolocalização

As inclusões de script são adicionados com a ativação de Geolocalização.

Nome	Descrição
GeolocalizaçãoAJAX	Utilitários que o sistema usa ao fazer chamadas AJAX de geolocalização.
GeolocationUtils	Utilitários principais para funcionalidade de geolocalização.

Tópicos relacionados

Instalado com geolocalização

Chave de geolocalização do Google

As funções de geolocalização na Now Platform® exigem uma licença da API do Google Maps para empresas ou uma chave de API JavaScript do Google Maps para habilitar o uso do Google Maps.

As funções de roteamento ou expedição automáticas no Field Service Management exigem essa licença ou chave de API JavaScript para calcular estimativas precisas de tempo de viagem. Sem esses valores, os tempos de viagem de carro precisos não podem ser calculados e, em vez disso, são usadas estimativas aproximadas ou tempos fixos.

Recebido(a) **Propriedades do sistema** > **Google Maps**, habilite o recurso de Geolocalização usando as entradas apropriadas de uma Google licença da API do Maps para Empresas ou uma Google Chave de API Javascript do Maps. Para saber mais, consulte Configuração da API Google Maps

Tópicos relacionados

Geolocalização

Histórico de Geolocalização

A tabela Histórico de Geolocalização [geo_history] contém o histórico da localização de cada usuário rastreado ao longo do tempo.

Para exibir o histórico de geolocalização, navegue até **Geolocalização** > **Histórico de Geolocalização**. A lista de registros mostra dados de localização com carimbo de data/hora de todos os usuários configurados para rastreamento de geolocalização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As propriedades do sistema a seguir, localizadas em **Geolocalização** > **Administração** > **Propriedades da Geolocalização**, controle os dados que aparecem nesta tabela.

- Distância mínima que um agente deve mover-se para ser considerado em um novo local (em metros): perímetro que define um único local no qual várias tarefas estão presentes. Essa propriedade evita que o sistema crie registros de histórico desnecessários quando várias tarefas estão no mesmo local geral.
- Distância máxima que um agente pode estar de um local específico e ainda ser colocado nesse local (em metros): distância que um usuário pode estar de um local especificado e ainda ser colocado nesse local quando o sistema cria dados de histórico.
- Número de dias para manter os dados do histórico: período de tempo durante o qual o sistema retém os dados do histórico.
- Quantidade mínima de tempo entre a atualização da localização do usuário (em segundos): período de tempo que o sistema espera antes de atualizar a localização de um usuário, independentemente da frequência com que o usuário acessa as tarefas.

Rastreamento de localização

A geolocalização adiciona o campo **Rastreamento por geolocalização** ao formulário Usuário. Na exibição padrão de um registro de usuário, marque a caixa de seleção **Rastreamento por geolocalização** para habilitar o rastreamento de local para o usuário.

Quando um usuário tem o rastreamento por geolocalização habilitado, o sistema atualiza as coordenadas geográficas do usuário sempre que ele abre ou carrega um registro da tabela Tarefa [task] ou de uma tabela que estende a Tarefa. Após essa atualização inicial, o sistema continua atualizando as coordenadas geográficas do usuário em um intervalo recorrente se ele não fechar ou recarregar o registro. Para editar a duração deste intervalo, navegue até **Geolocalização** > **Administração** > **Propriedades da Geolocalização** e mude a configuração da propriedade que regula o intervalo de atualização para o local do usuário. A configuração padrão dessa propriedade é de **300** segundos (5 minutos).

Nota:
O sistema só pode atualizar coordenadas geográficas para usuários que tenham serviços de localização habilitados nos navegadores. Até mesmo os usuários que têm a caixa de seleção **Rastreamento por geolocalização** podem receber a solicitação do navegador para compartilhar ou reter sua localização.

Tópicos relacionados

Geolocalização

Catálogo de serviços

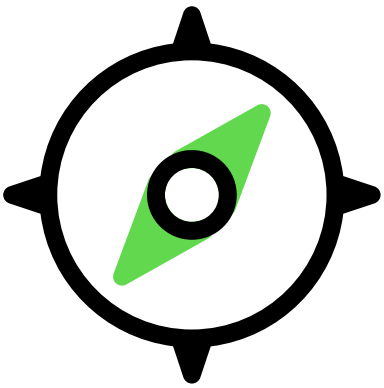
Use a aplicação ServiceNow® Catálogo de serviços para criar catálogos de serviço que forneçam oportunidades de autoatendimento aos clientes. Personalize portais onde os clientes possam solicitar itens de catálogo, como opções de serviço e produto. Você também pode padronizar o cumprimento da solicitação para garantir a precisão e a disponibilidade dos itens nos catálogos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

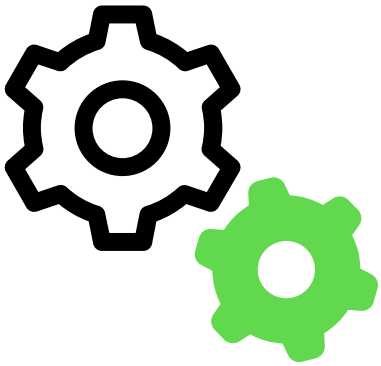
Primeiros passos

Explorar



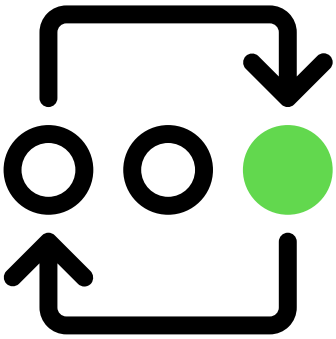
Saiba mais sobre o conceito Catálogo de serviços, tipos de itens do catálogo, construtor de catálogo e itens do catálogo.

Configurar



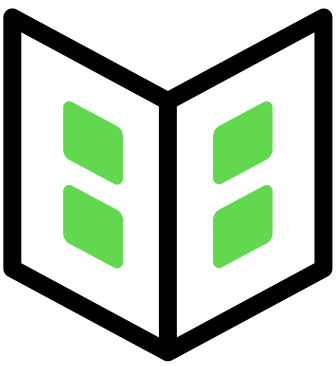
Configure Catálogo de serviços. Saiba mais sobre configuração, categorias, escopo, execução de solicitação e Catálogo de serviços segurança.

Integrar



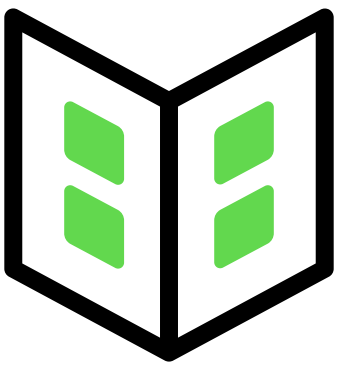
Saiba mais sobre a integração de Catálogo de serviços com outras aplicações, como ServiceNow® Central do funcionário, ServiceNow® Portal de serviços, Now® Mobile e ServiceNow® Virtual Agent.

Criar um assistente do Catálogo de serviços



Saiba mais sobre os assistentes Catálogo de serviços que você pode usar quando a entrada necessária é enorme e complexa. O assistente oferece uma experiência passo a passo para o solicitante e um painel lateral para oferecer ajuda contextual.

Configurar construtor de catálogo



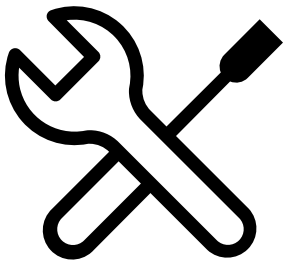
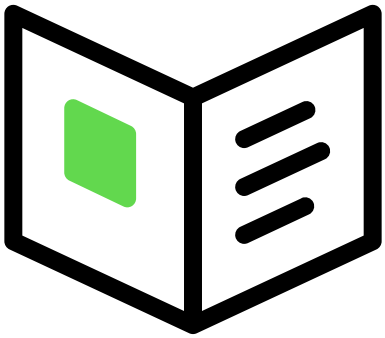
Saiba mais sobre como configurar o processo de criação de item do catálogo.

Criar ou editar um modelo de item do catálogo

Especifique previamente os valores ou forneça restrições para atributos como catálogos, categorias, tipos de variável e configurações do portal, que são aplicáveis durante o processo de criação ou edição do item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depurar	Referência	
		
Depure critérios de usuários de itens do catálogo, personalizações de IU para páginas do Catálogo de serviços, ações sobre variáveis de item de catálogo, diagnósticos de desempenho de um item do catálogo e muito mais.	Obtenha detalhes sobre componentes como campos e propriedades.	

Solucionar problemas e obter ajuda

- Fazer ou responder perguntas na comunidade do Catálogo de serviços
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Como explorar o Catálogo de serviços

Você pode usar Catálogo de serviços para personalizar portais onde os clientes possam solicitar itens de catálogo, como ofertas de serviço e produto. Você também pode padronizar o cumprimento da solicitação para garantir a precisão e a disponibilidade dos itens nos catálogos.

Visão geral Catálogo de serviços

você pode configurar um ou mais catálogos de serviço e oferecer oportunidades de autoatendimento. Organize suas ofertas de catálogo usando a capacidade de publicar vários catálogos direcionados a públicos específicos.

Termos e funções do Catálogo de serviços

A aplicação de Catálogo de serviços usa essas funções para gerenciar diferentes aspectos da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Termos do Catálogo de serviços

Planos de execução

Defina como algo será entregue. Por exemplo, um PDA pode passar por aquisição, ativação e instalação do software de desktop.

Tarefas de Plano de execução

As tarefas do plano representam uma etapa no Plano de execução, estão associadas a um grupo de execução e têm uma duração aproximada.

Grupos de execução

Os grupos de execução realizam tarefas de execução. Por exemplo, um grupo pode ativar um telefone celular enquanto um grupo diferente instala o software de desktop.

Tíquetes

Os tíquetes representam o trabalho realizado por grupos de execução como parte de um plano de execução.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Tradução automática

Funções de Catálogo de serviços

Título da função [Nome]	Descrição da função
Administrador [admin]	Pode gerenciar todos os aspectos da aplicação Catálogo de serviços, incluindo funções de script, como a criação de macros de IU ou regras de negócio.
Administrador de catálogo [catalog_admin]	Pode gerenciar a aplicação Catálogo de serviços, incluindo catálogos, categorias e itens, mas não inclui funções de script disponíveis para administradores.
Gerente do catálogo [catalog_manager]	Pode editar e atualizar o Catálogo de serviços, bem como as categorias e os itens do catálogo dentro do catálogo. O gerente pode atribuir editores e também um gerente diferente para o Catálogo de serviços. **Nota:** Você pode executar essas ações somente em catálogos para os quais você está atribuído como gerente.
Editor de catálogo [catalog_editor]	Pode editar e atualizar o Catálogo de serviços, bem como as categorias e os itens do catálogo dentro do catálogo. O editor também pode atribuir outros editores, mas não pode alterar o gerente do catálogo. **Nota:** Você pode executar essas ações somente em catálogos para os quais você está atribuído como editor.
Editor do construtor de catálogo [catalog_builder_editor]	Pode criar e manter itens no construtor de catálogo usando os modelos aos quais o usuário tem acesso.

Tipos de itens do catálogo

Catálogo de serviços oferece alguns tipos de itens do catálogo.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entre os tipos de item Catálogo de serviços básicos estão:

- Produtores de registro: oferta de maneiras alternativas de adicionar informações, como incidentes, por meio do Catálogo de serviços.
- Guias de pedido: para agrupar vários itens do catálogo em uma única solicitação.
- Itens de conteúdo: itens do catálogo que fornecem informações, em vez de bens ou serviços.

Produtor de registro

Um produtor de registro é um tipo específico de item do catálogo que permite que os usuários finais criem registros baseados em tarefa, como registros de incidentes, a partir do catálogo de serviços.

Use produtores de registro para fornecer uma experiência melhor ao usuário final em vez de usar o formulário regular baseado em tarefa para criar registros. A aparência de um produtor de registro é semelhante à de um item do catálogo. Mas o produtor de registro gera um registro de tarefa, como um incidente, em vez de um item solicitado.

Você pode criar um produtor de registro para tabelas e exibições de banco de dados que estejam no mesmo escopo do produtor de registro. Você também pode criar um produtor de registro para tabelas que permitam o acesso de criação em aplicações em outros escopos.

Defina um produtor de registro no catálogo de serviços ou no registro da tabela.

Nota:

- Use um produtor de registro para criar somente registros baseados em tarefa.
- Para garantir que os processos padrão do catálogo de serviços sejam seguidos, como o início de fluxos de trabalho conforme o esperado, não crie registros de item solicitado dos produtores de registro. Em vez disso, crie o item solicitado usando itens do catálogo.
- Se o script do produtor de registro anular a geração do registro, nenhum registro será gerado na tabela Registro de item produzido [sc_item_produced_record].

  Nota:
  Não chame o método atualizar, setAbortAction ou defina o sys_class_name no registro atual para evitar um comportamento inesperado.

Criar um produtor de registro

Você pode criar um produtor de registro para tabelas e exibições de banco de dados que estejam no mesmo escopo do produtor de registro. Também para tabelas que permitam o acesso de criação em aplicações em outros escopos.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma visão geral dos produtores de registro no Catálogo de serviços: o que são, como criá-los e definir variáveis e modelos para eles.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Produtores de Registros**.
2. Clique em **Novo** ou selecione o produtor de registro a ser editado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha o formulário Produtor de registro.

   Para mais informações sobre os campos e as descrições deles no formulário do produtor de registros, consulte Formulário do produtor de registro.

4. Para adicionar anexos como informações e documentação de instruções ao item do catálogo, consulte Adição de um anexo .

5. Clique em **Enviar**.

   Depois que você enviar o formulário, as listas relacionadas a **Variáveis**, **Conjuntos de variáveis**, **Categorias** e **Catálogos** se tornarão disponíveis.

6. Abra o registro novamente para definir variáveis para o produtor de registro.

Criar produtores de registro com base em tabelas

Você pode criar produtores de registro do Catálogo de serviços diretamente de um registro de tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar um produtor de registro a partir de um registro de tabela:

Procedimento

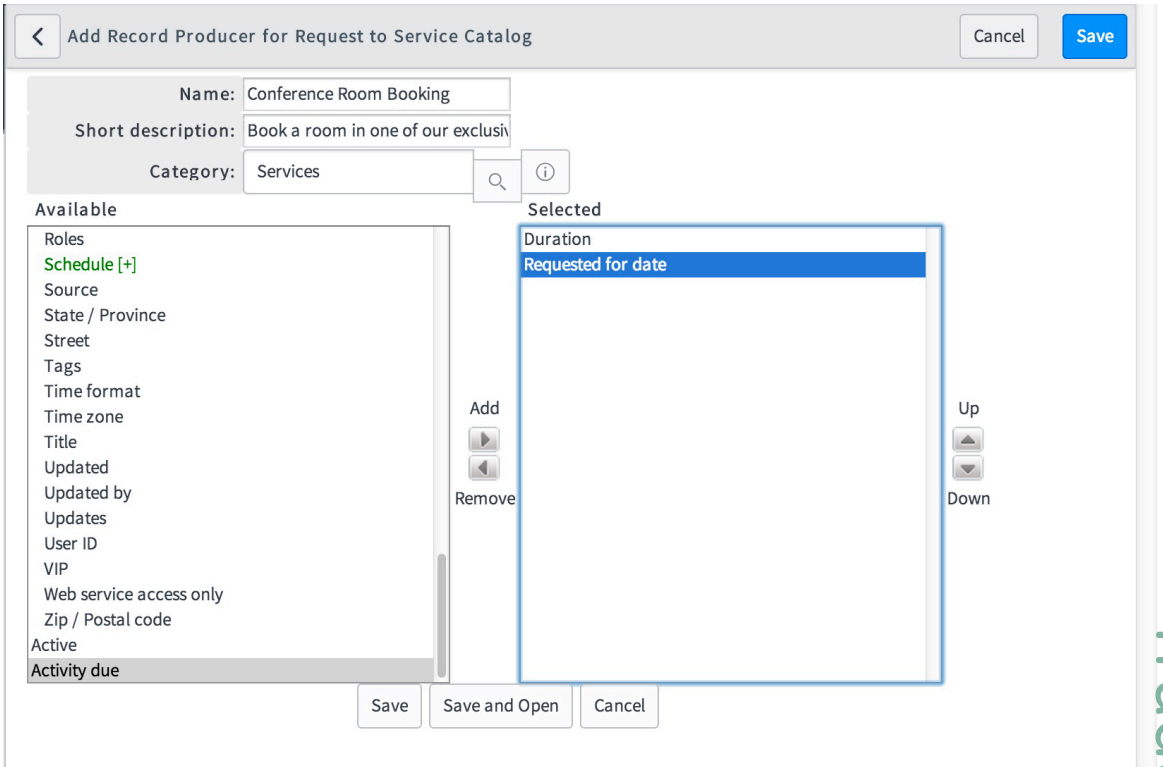
1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas** e abra o registro da tabela.

   Nota:
   Ao usar um fluxo de trabalho com um produtor de registro, defina a condição para executar o fluxo de trabalho.

2. Em **Links relacionados**, clique em **Adicionar ao Catálogo de serviços**.
3. Preencha os campos **Nome**, **Descrição resumida** e **Categoria** como você faria para itens do catálogo de serviços.
4. Use a lista para selecionar os campos e a ordem em que você deseja que eles apareçam.
5. Para usar variáveis de contêiner, selecione **| - início de contêiner - |** e **| - término do contêiner - |**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique em **Salvar e abrir** para abrir o produtor de registro e definir opções adicionais. Como alternativa, clique em **Salvar** para retornar ao registro da tabela.
   - Um produtor de registro é criado com estes valores:
     - **Nome da tabela**: registro da tabela aberto na etapa 1
     - **Nome**, **Descrição Resumida** e **Categoria**: informações inseridas na etapa 3
   - Uma variável é criada para cada um dos campos selecionados com estes valores:
     - **Nome**: nome da coluna do campo
     - **Tipo**: tipo de variável que corresponde ao tipo de campo
     - **Ordem**: posição selecionada no slushbucket (por exemplo, 100 para o primeiro campo e 200 para o segundo campo)
     - **Pergunta**: rótulo da coluna do campo
   - Se o tipo de campo for **Opção**, uma opção de pergunta correspondente será criada para cada opção de campo.
   - O novo produtor de registro é adicionado à lista relacionada **Produtores de registro** no registro da tabela.

Preencher dados do produtor de registro e redirecionar usuários

Você pode inserir dados para todos os registros criados pelo produtor de registro e redirecionar um usuário final para uma página específica após o produtor de registro ser enviado.

Para inserir dados com um produtor de registro, use qualquer combinação dos seguintes métodos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Crie uma variável no produtor de registro com o mesmo nome do campo no registro de destino. Por exemplo, uma variável chamada caller_id em um produtor de registro **Criar um novo incidente** preenche o campo `caller_id` no novo registro de incidente. Use um tipo de variável que corresponde ao tipo de campo.
- Defina um modelo para atribuir um valor de campo estático para todos os registros criados pelo produtor de registro.
- Defina um script que use qualquer variável ou objetos e funções do lado do servidor para atribuir valores.
  - Use `current.*FIELD_NAME*` para campos de referência no registro que está sendo criado.
  - Use `producer.*VARIABLE_NAME*` para linhas de base inseridas pelo usuário final.
  - Use RP.getParameterValue para retornar valores de parâmetro especificados passados no URL. O RP significa Render Properties, Propriedades de renderização, e não Produtor de registro.

Redirecionar após enviar um produtor de registro

Para redirecionar um usuário final para uma página específica depois que o produtor de registro é enviado, defina o link de redirecionamento no campo **Script** usando qualquer um dos seguintes:

- `product.redirect`: habilita o comportamento de redirecionamento na IU da plataforma.
- `producer.portal_redirect`: habilita o comportamento de redirecionamento dentro do Portal de serviços.

Por exemplo, o código a seguir redirecionará os usuários para a página inicial depois que o produtor de registro for enviado:

- Na IU da plataforma:

```
producer.redirect="home.do";
```

- No Portal de serviços:

```
producer.portal_redirect = "sp?id=sc_home"
```

O código a seguir fornece o ID do produtor de registro:

```
RP.getParameterValue('sysparm_id')
```

Guias de pedido

O guia de pedido envia uma única solicitação de catálogo de serviços que gera vários itens.

Por exemplo, um guia de pedido de Contratação de Novo Funcionário pode conter vários itens que os novos funcionários normalmente precisam, como cartões de visita, computador e telefone celular. Depois de selecionar este guia de pedido, o cliente pode fornecer informações sobre o novo funcionário, incluindo local e cargo. O guia de pedido envia um pedido de itens do catálogo, como cartões de visita, com base nos detalhes fornecidos.

Os guias de pedido determinam quais itens do catálogo solicitar avaliando as condições da regra do guia de pedido. As informações que o cliente insere no guia de pedido podem ser passadas como variáveis em cascata para os itens solicitados, permitindo que informações comuns sejam reutilizadas em vários itens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores e os administradores de catálogo podem criar guias de pedido para o Catálogo de serviços.

Os guias de pedido podem ser executados automaticamente, gerando um conjunto de itens solicitados sem a necessidade de enviar manualmente uma solicitação do catálogo de serviços. Por exemplo, um fluxo de trabalho de integração para um novo funcionário pode executar automaticamente um guia de pedido a fim de solicitar itens para esse funcionário. Guias de pedido também podem ser configurados para ordenar os itens de um guia de pedido em uma sequência lógica. Por exemplo, você pode configurar seu guia de pedido para executar a solicitação de um novo laptop antes de executar a solicitação de um novo e-mail.

O campo de script em um guia de pedido pode ser usado para adicionar ou remover itens do catálogo para ou do guia de pedido. Ele pode ser adicionado ao formulário do guia de pedido configurando o layout do formulário.

- Para adicionar um item do catálogo que não foi adicionado ao guia de pedido por meio de uma base de regra, escreva o seguinte código no campo de script:

```
guide.add("<sys_id_of_cat_item>")
```

- Para remover um item do catálogo que foi adicionado ao guia de pedido por meio de uma base de regra, escreva o seguinte código no campo de script:

```
guide.remove("<sys_id_of_cat_item>")
```

Tutorial em vídeo sobre guias de pedido

Mostra como um guia de pedido funciona do ponto de vista do usuário de autoatendimento e demonstra como criar um guia de pedido.

Criar um guia de pedido

Você pode criar um guia de pedido com um processo de pedido de duas ou três etapas.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Formulário de solicitações**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos, se for o caso.

   Para mais informações sobre os campos e as descrições deles no formulário do guia de pedido, consulte Formulário de guia de pedido.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada Base de regra, defina as regras que determinam quais itens estão incluídos em um pedido.

   Para obter mais informações, consulte Criar uma regra.
6. **Opcional:** Configure a sequência na qual os itens em uma base de regra de uma guia de pedido devem ser preenchidos selecionando o botão **Gerar sequência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

(Optional) Para obter mais informações, consulte Configurar uma sequência para preencher os itens nas guias de pedido.

7. **Opcional:** Na lista relacionada *Variáveis*, defina as variáveis necessárias.

Configurar uma sequência para preencher os itens nas guias de pedido

Configure uma sequência no Playbooks para preencher os itens nas guias de pedido. Depois de definir uma sequência, você não precisa verificar manualmente se os itens obrigatórios foram preenchidos antes de preencher os itens dependentes.

Antes de Iniciar

O plug-in Order Guide Sequential Fulfillment (com.glideapp.servicecatalog.order_guide_sequencing) deve ser instalado. Navegue até **Plug-in do sistema** e procure este plug-in. O formulário do plug-in permite que você ative ou realize o reparo do plug-in.

A guia de pedido deve conter pelo menos um item na base de regra.

Função necessária: admin ou catalog_admin e pd_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma sequência pode ser definida para um guia de pedido para que todos os itens na guia de pedido não sejam movidos para o estado em andamento imediatamente após o início do preenchimento da guia de pedido. Você pode configurar quando um item deve ser preenchido. Os itens solicitados permanecerão no estado pendente até que o preenchimento da guia de pedido de tempo atinja o ponto em que o item solicitado deve ser atendido. Qualquer registro gerado por meio de produtores de registro só será gerado quando o preenchimento da guia de pedido atingir o ponto em que o registro é processado.

A sequência gerada para guias de pedido com apenas produtores de registro como itens da base de regra não será considerada.

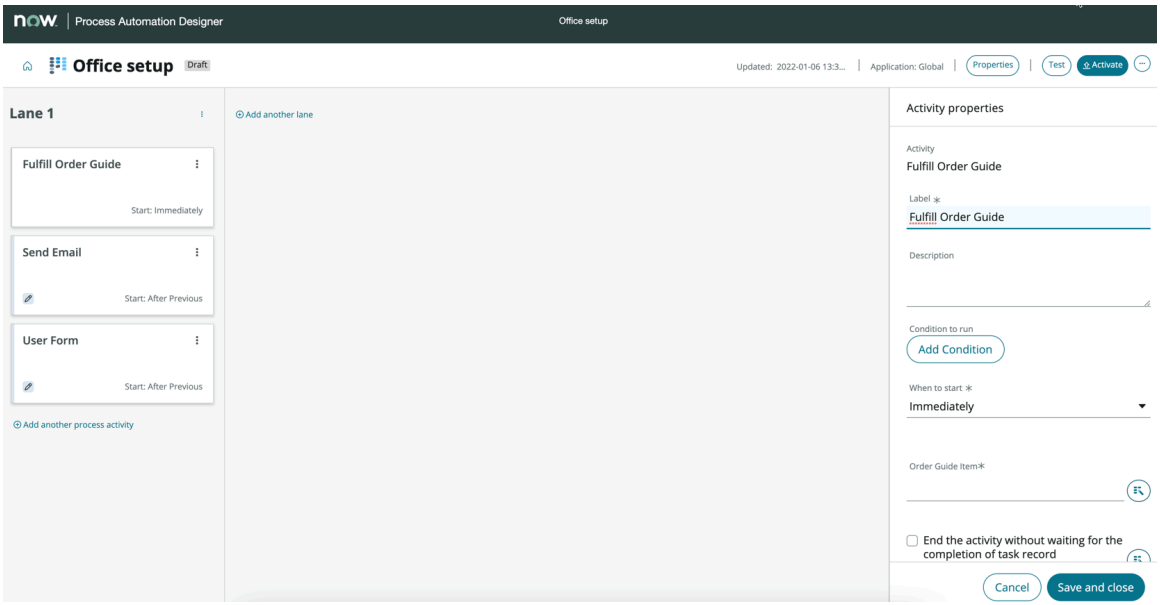
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Formulário de solicitações**.
2. Selecione a guia de pedido para a qual você deseja criar uma sequência na qual os itens devem ser preenchidos.
3. No formulário, selecione o botão **Gerar sequência** no canto superior direito.
4. Insira um nome para o processo de sequenciamento no campo **Nome do processo**.
5. Selecione **Gerar**.
   A página Playbooks é exibida em uma nova guia, e os itens são adicionados à **Raia 1** de acordo com sua sequência na base de regra.

   Você pode mudar o nome padrão da primeira raia, Raia 1, selecionando **Ações de raia > Configurar raia** e modificando o nome.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Na raia, selecione um cartão de atividade para o item que você deseja configurar.
7. Configure as propriedades da atividade.

Propriedades da atividade

Campo	Descrição
Rótulo	Nome da base de regra na sequência.
Descrição	Descrição da atividade.
Quando começar	Determina se a atividade deve ser executada imediatamente, com a atividade anterior ou após a atividade anterior.
Item do Guia de pedido	Item na guia de pedido para a qual a atividade deve ser executada.
Encerrar a atividade sem esperar a conclusão do registro da tarefa	Opção para encerrar a atividade antes da conclusão do registro da tarefa. Por exemplo, você pode selecionar essa opção para uma atividade de incidente quando quiser encerrar a atividade antes que o incidente seja encerrado para que a próxima atividade possa ser iniciada.

8. **Opcional:** Adicione uma condição para uma atividade que está configurada para ser executada após a atividade anterior selecionando **Adicionar condição**.
   As saídas (Registro de tarefa gerado, ID de registro, Tabela) da atividade anterior estão disponíveis como opções nas quais você pode aplicar uma condição. A saída Registro de tarefa gerado só está disponível para itens do catálogo e produtores de registro cuja tabela de destino é uma extensão da tabela de tarefas.
9. **Opcional:** Exiba as propriedades configuradas da atividade selecionando **Exibir todas as propriedades**.
10. **Opcional:** Adicione novos itens à raia selecionando **Adicionar outra atividade de processo** e, em seguida, selecione uma atividade na caixa de diálogo **Adicionar atividade**.

    (Optional) Se uma guia de pedido contiver mais de 20 itens de base de regra, somente os primeiros 20 itens serão adicionados à primeira raia. Você pode adicionar manualmente os restantes à sequência, selecionando a atividade **Preencher guia de pedido** na caixa de diálogo **Adicionar atividade**. Os itens adicionados por meio do script do guia de pedido também precisam ser adicionados manualmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

11. Selecione **Salvar e fechar**.

> **Nota:**
> Se a mesma atividade for adicionada várias vezes em um processo de sequenciamento, a atividade será executada apenas uma vez quando ocorrer pela primeira vez na sequência.

12. **Opcional:** Crie uma raia para agrupar itens do catálogo semelhantes selecionando **Adicionar outra raia**.
13. **Opcional:** Altere a sequência das atividades arrastando os cartões de atividade dentro ou entre as raias.
14. **Opcional:** Determine quando a raia será executada selecionando uma opção no menu suspenso **Quando iniciar**.
15. **Opcional:** Exiba as propriedades da sequência configurada selecionando o botão **Propriedades** no canto superior direito.
16. Publique o processo de sequenciamento selecionando **Ativar**.

Assista a este vídeo de seis minutos para entender como configurar uma sequência para preencher os itens nos guias de pedido. Configurar uma sequência para preencher os itens nas guias de pedido

Tópicos relacionados

Process Automation Designer

Solicitar uma guia de pedido

Depois de criados, as guias de pedido apresentam ao cliente um processo de pedido de três etapas por padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. *Descrever necessidades*: insira as informações conforme solicitado. As regras da guia de pedido avaliam essas informações para determinar quais itens do catálogo solicitar.
2. *Escolher opções*: selecione opções de configuração para os itens solicitados e forneça todas as informações adicionais necessárias, incluindo anexos.
3. *Check-out*: revise e edite as informações do item e clique em **Enviar pedido** para fazer a solicitação. Se o item solicitado foi solicitado como parte de um guia de pedido, o campo **Guia** de pedido no formulário Item solicitado mostrará o nome da guia de pedido.

> **Nota:**
> A etapa de *check-out* pode ser omitida de uma guia de pedido para fornecer um processo de duas etapas mais rápido. Para omitir essa terceira etapa, marque a caixa de seleção **Duas etapas** ao criar a guia de pedido.

Analise um exemplo de guia de pedido

Considere um cenário em que você tem um guia de pedido Contratação de novo funcionário que fornece serviços e itens como parte do processo de integração.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

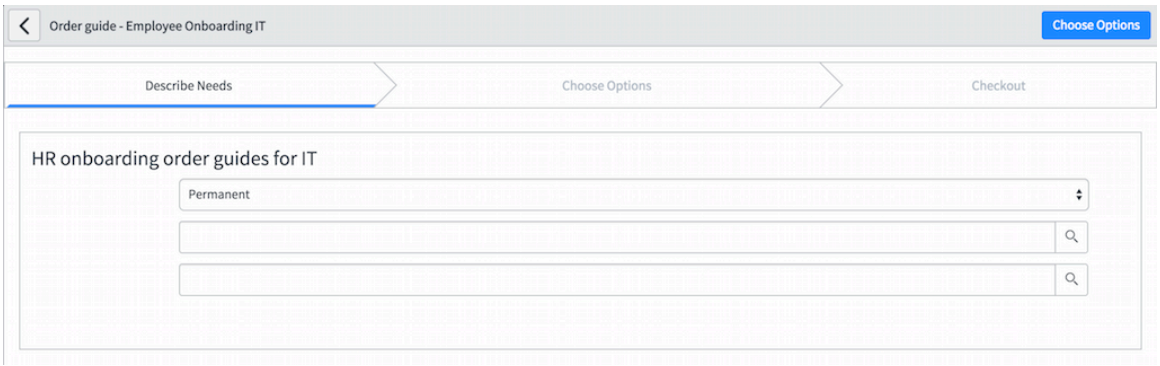
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

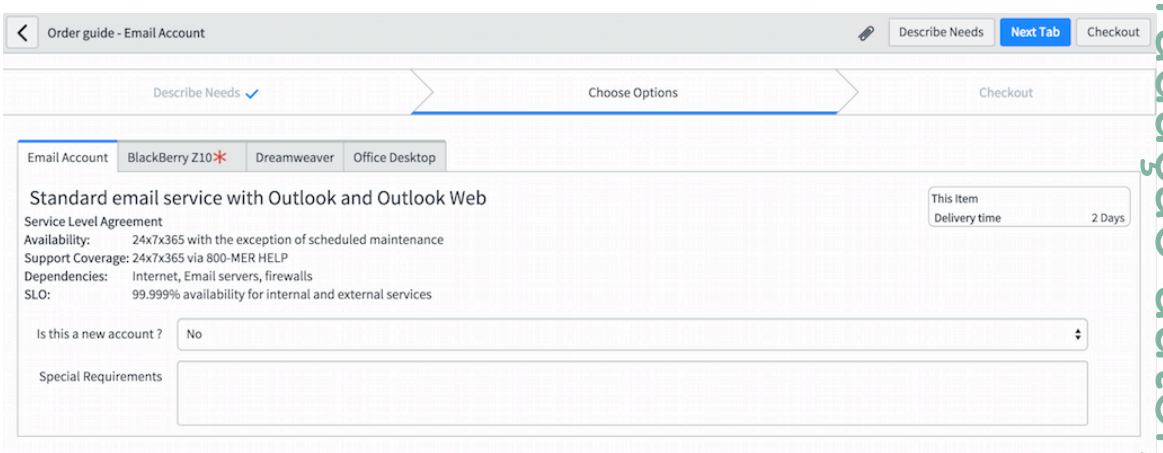
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. *Descrever necessidades*: a guia de pedido solicita informações ao usuário final.



2. *Escolher opções*: a guia de pedido usa as informações inseridas e as regras predefinidas para gerar opções.

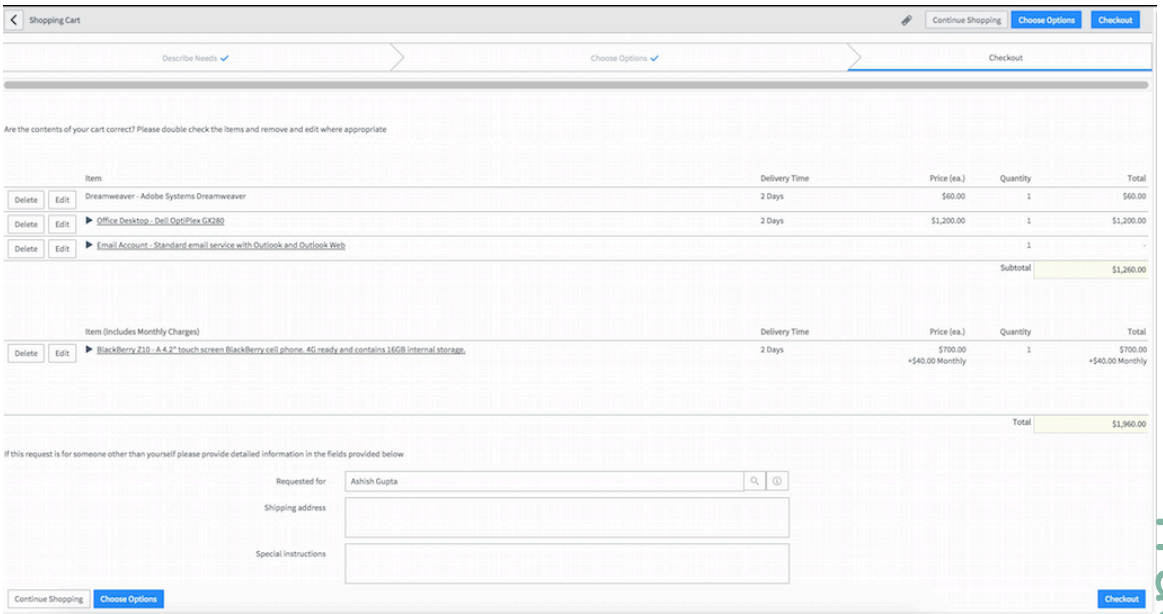


O usuário final seleciona opções de configuração para os itens solicitados e fornece todas as informações adicionais necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. *Check-out*: o usuário final revisa a edita as informações do item e clica em **Enviar pedido** para fazer a solicitação.



Criar uma regra de guia de pedido para adicionar um item do catálogo

Você pode adicionar um item do catálogo a uma guia de pedido usando regras específicas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As regras da guia de pedido definem as condições que devem ser atendidas para que um item específico seja incluído em um pedido. Por exemplo, uma regra da guia de pedido Contratação de novo funcionário pode declarar que, se o cargo do novo funcionário for diretor técnico ou diretor e o departamento for TI, adicione um item de desktop executivo ao pedido.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Formulário de solicitações**.
2. Abra uma guia de pedido.
3. Na lista relacionada **Base de regra**, clique em **Nova**.
4. No formulário, preencha os campos.

Guia de regra

Campo	Descrição
Guia	A guia de pedido à qual as regras criadas são aplicadas.
Nesta posição	As posições da guia são numeradas da esquerda para a direita, com o número mais baixo aparecendo à esquerda da tela.
Aplicação	Nome da aplicação que está sendo usada.
Se esta condição	Condições que devem ser verdadeiras para essa regra se aplicar. Crie condições usando o construtor de condição. As condições podem ser avaliadas em relação a *Palavras-chave*, *Solicitado por*, *Solicitado para* ou qualquer variável definida para essa guia de pedido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
for verdadeira	
Incluir este item	Item a ser incluído no pedido se todas as condições definidas em *Se esta condição for verdadeira* forem correspondentes. **Nota:** Você também pode incluir produtores de registro na guia de pedido.
Ignorar Avaliação Obrigatória	Opção para permitir que os clientes prossigam sem preencher os campos obrigatórios das telas Descrever necessidades e Escolher opções. O status obrigatório de um campo é determinado pela variável que define esse campo. Se os campos obrigatórios não forem impostos, as informações relevantes não serão passadas para os itens solicitados. Por exemplo, em uma guia de pedido Contratação de novo funcionário, se o endereço não for fornecido, essas informações não serão incluídas nos cartões de visita solicitados.
Usar layout de carrinho	Opção para usar o layout de carrinho que foi configurado.
Mostrar quantidade	Opção para exibir a quantidade solicitada de um item do catálogo na seção Escolher opções quando um cliente solicita uma guia de pedido por meio do Service Portal ou do aplicativo Now Mobile. **Nota:** Se a configuração do portal **Ocultar quantidade** for selecionada ao criar ou editar um item do catálogo, a quantidade solicitada será exibida na seção Resumo, mas não na seção Escolher opções.
Quantidade	Opção para selecionar a quantidade padrão de um item do catálogo para a guia de pedido. Quando a quantidade é mostrada, esse valor pode ser modificado durante o check-out.

5. Clique em **Enviar**.

Criar uma variável da guia de pedido

Você pode criar variáveis em uma guia de pedido.

Para criar ou editar variáveis de guia de pedido, abra uma guia de pedido e selecione uma entrada na lista relacionada **Variáveis**.

As variáveis do Catálogo de serviços nas guias de pedido definem as perguntas e possíveis respostas apresentadas ao cliente durante o pedido. Essas informações são usadas pelas regras da guia de pedido. As variáveis também podem ser colocadas em cascata, o que transmite os valores das variáveis para itens individuais solicitados.

O preço não é compatível com uma variável de guia de pedido, mesmo quando você define o preço para a variável por meio de um conjunto de variáveis e associa o conjunto de variáveis à guia de pedido.

Criar uma atribuição de variável de item

Crie uma atribuição de variável de item que permita ao administrador do catálogo configurar um mecanismo de valor padrão no contexto da guia de pedido para que o usuário possa se concentrar somente nos valores necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, você pode definir o armazenamento padrão de um iPhone como 64 GB para vendas e 16 kB para desenvolvimento. Essa configuração é definida no guia de pedido de nova contratação usando regras mutuamente excludentes e definindo a variável de armazenamento de acordo com vendas e desenvolvimento.

O valor de uma variável de item é determinado na seguinte ordem:

1. Atribuição de variável de item
2. Valor em cascata (se não houver atribuição de variável de item)
3. Valor padrão estabelecido na definição da variável (se não existir nenhum valor em cascata ou atribuição de variável de item)

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Formulário de solicitações**.
2. Abra uma guia de pedido.
3. Abra uma regra.
4. Na lista relacionada **Atribuições de variável de item**, clique em **Nova**.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Atribuição de variável de item

Campo	Descrição
Variável de Item	Nome da variável de item. Selecione uma variável de item na lista ou crie uma.
Ativo	Marque a caixa para tornar o registro ativo.
Tipo de atribuição	Nome do tipo de atribuição. Selecione Variável de guia de pedido ou Valor. Quando a Variável de guia de pedido é selecionada, o campo **Variável de guia de pedido** é habilitado.
Variável de guia de pedido	Nome da variável de guia de pedido. Selecione uma variável de guia de pedido na lista ou crie uma. (Esse campo só ficará visível se o **Tipo de atribuição** for Variável de guia de pedido.)

6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Defina um valor de variável de item para corresponder a um valor de variável de guia de pedido ou um valor padrão de guia de pedido usando uma atribuição de variável de item.

Colocar uma variável de guia de pedido em cascata

Colocar em cascata permite que os valores inseridos para variáveis no formulário de pedido inicial sejam passados para as variáveis equivalentes nos itens do catálogo solicitados.

Colocar em cascata permite que os valores inseridos para variáveis no formulário de pedido inicial sejam passados para as variáveis equivalentes nos itens do catálogo solicitados. Por exemplo, uma variável no formulário de pedido inicial solicita que o cliente insira um valor de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

local de entrega. Se você habilitar colocar em cascata, o valor dessa variável preencherá os campos de local de entrega em cada um dos itens solicitados.

Para habilitar colocar em cascata, marque a caixa de seleção **Variáveis em cascata** ao criar a guia de pedido. Em seguida, crie variáveis nos itens do catálogo que correspondam aos nomes das variáveis correspondentes na guia de pedido. Quando um cliente faz um pedido, as variáveis nos itens solicitados herdam os valores das variáveis nomeadas de maneira idêntica na guia de pedido.

Usar um conjunto de variáveis

Você pode usar um conjunto de variáveis com uma guia de pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As variáveis em cascata exigem que a mesma variável esteja na guia de pedido e nos itens solicitados. Pode ser útil definir cada variável uma vez em um conjunto de variáveis e, em seguida, atribuir o conjunto de variáveis à guia de pedido e ao item do catálogo individual. Essa abordagem evita duplicação e garante que a variável seja a mesma em ambos os locais.

Para usar um conjunto de variáveis com uma guia de pedido:

Procedimento

1. Crie o conjunto de variáveis.
2. No formulário Conjunto de variáveis, crie cada variável.
3. Adicione o conjunto de variáveis à guia de pedido e a cada item do catálogo envolvido.

> **Nota:**
> As variáveis individuais em um conjunto de variáveis não aparecem nos formulários Guia de pedido ou Item do catálogo. Para exibir as variáveis em um conjunto de variáveis, abra o registro do conjunto de variáveis.

Ocultar variáveis em cascata

Você pode ocultar as variáveis duplicadas nas telas **Escolher opções** para manter a tela limpa.

Ao colocar variáveis em cascata, você pode ocultar as variáveis duplicadas nas telas Escolher opções, tornando essas telas mais simples.

Para ocultar variáveis duplicadas em todas as telas após a tela Descrever necessidades inicial na IU da plataforma do Catálogo de serviços, execute um script *`onLoad catalog client`*.

```
function onLoad(){
 var item = g_form.getControl("current_item");
 var guide = g_form.getControl("sysparm_guide");

 if (item == null && guide == null )
 return;

 if(item != null && guide != null && item.value == guide.value)
  return;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
  g_form.setDisplay('YOUR_VARIABLE_NAME',false);
}
```

Para ocultar variáveis duplicadas em todas as telas após a tela Descrever necessidades inicial no Portal de serviço, use o método `isOrderGuide()`.

```
if(g_service_catalog.isOrderGuide())
  g_form.setDisplay('variable_name', false);
```

Evite a imposição de um campo obrigatório

Você pode evitar a aplicação de um campo obrigatório nas guias.

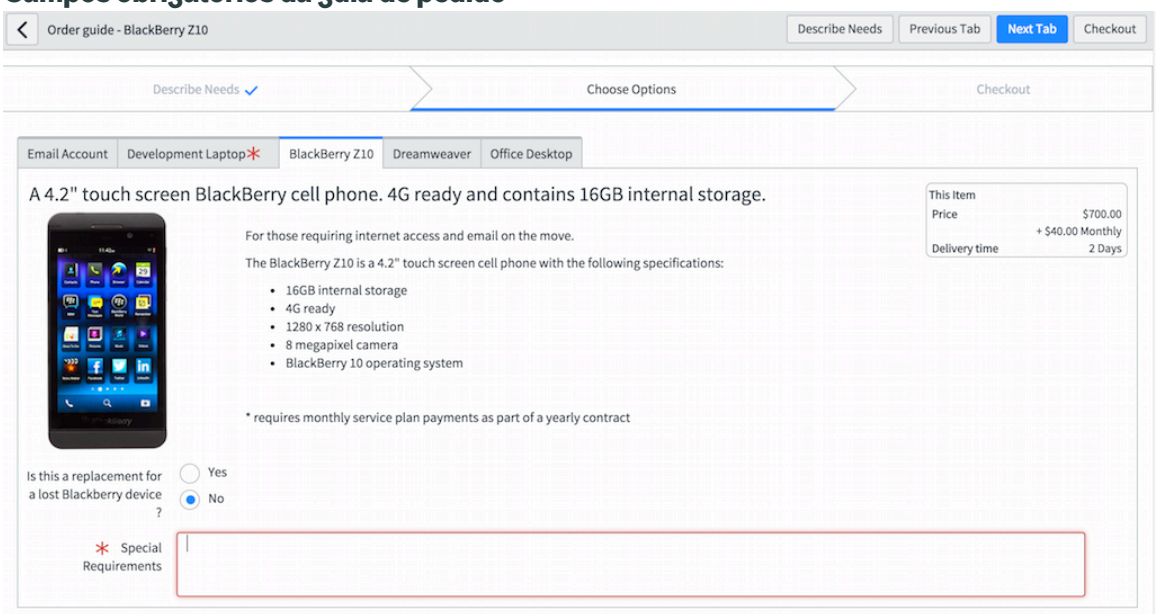
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, campos obrigatórios devem ser preenchidos antes da alternância de guias na seção **Escolher opções** de guias de pedido.

Campos obrigatórios da guia de pedido



Neste exemplo, se o cliente tentar selecionar outra guia sem preencher o campo *Endereço*, será exibido um aviso. O cliente não pode alternar as guias sem inserir essas informações.

Para evitar esse aplicativo em todas as guias de pedido:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**.
2. Localize a propriedade *Validar campos obrigatórios ao alternar entre guias na seção "Escolher opções" de Guias de pedidos* (`glide.sc.guide.tab.validate`).
3. Desmarque a caixa de seleção *Sim*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você fizer essa mudança, os campos obrigatórios ainda serão obrigatórios, mas o cliente poderá alternar entre as guias antes de preenchê-los. A aplicação é verificada quando o cliente opta por prosseguir para a próxima etapa.

Para evitar a aplicação de campos obrigatórios, use a caixa de seleção *Ignorar avaliação obrigatória* na regra do guia de pedido relevante.

Executar guias de pedido automaticamente

Você pode executar um guia de pedido automaticamente de dentro de um fluxo de trabalho ou de um script de servidor, passando parâmetros para essa guia de pedido a fim de definir valores de variáveis.

Gere automaticamente um conjunto de itens solicitados como parte de um processo mais amplo, sem a necessidade de enviar manualmente uma solicitação do catálogo de serviços e inserir novamente as informações existentes.

Por exemplo, você pode executar uma guia de pedido para atender às solicitações de integração de RH, passando parâmetros como o cargo e o departamento do novo funcionário. A guia de pedido gera um conjunto de itens solicitados, como laptop e conta de e-mail, com base nesses parâmetros.

Definir um item de conteúdo

Um item de conteúdo é um item do Catálogo de serviços que fornece informações em vez de bens ou serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens de conteúdo podem fazer referência a artigos de conhecimento, blocos de texto estáticos ou conteúdo externo baseado na web.

Para definir itens de conteúdo:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Catálogo de serviços > Definição do catálogo > Itens de conteúdo**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário para definir o item.

Formulário Item de conteúdo

Campo	Descrição
Nome, Categoria, Ícone, Funções, Ativo,	Para itens do catálogo padrão.
Tipo de conteúdo	O tipo de informação a ser exibido quando um usuário seleciona o item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **Artigo KB**: um artigo de conhecimento ServiceNow disponível para usuários com as funções especificadas. ○ **Conteúdo do catálogo**: um bloco de texto estático, formatado em HTML. ○ **Conteúdo externo**: páginas da Web ou documentos armazenados fora da instância do sistema de base.
Destino	Local onde o conteúdo aparece. ○ **No catálogo**: exibe o conteúdo na janela de iframe do catálogo (que pode não renderizar alguns sites externos corretamente). ○ **Nova janela/guia**: exibe o conteúdo em uma nova janela ou guia do navegador. Escolha essa opção se o conteúdo não for exibido corretamente no catálogo.
URL	O URL completo (incluindo o prefixo http:// ou https://) para conteúdo externo a ser exibido quando um usuário seleciona o item. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo de conteúdo** for **Conteúdo externo**. **Nota:** Como as instâncias do sistema de base são acessadas via HTTPS, os links para sites HTTP podem resultar em um erro ou aviso de conteúdo de modo misto, dependendo das configurações de segurança do navegador.
Artigo da Base de Conhecimento	O artigo de conhecimento a ser exibido quando um usuário selecionar o item. Este campo estará disponível somente se o **Tipo de conteúdo** for **Artigo da Base de Conhecimento**.
Descrição resumida, Descrição, Imagem	Para itens do catálogo padrão. Esses campos estarão disponíveis somente se o **Tipo de conteúdo** for **Conteúdo do catálogo**.
Meta	Lista separada por vírgulas de marcadores usados para pesquisar o item do conteúdo. Consulte Configurar pesquisa de palavra-chave para itens do catálogo.
Ocultar no Portal de serviços	Se selecionado, o item de conteúdo não estará disponível no Portal de serviços.

4. Clique em **Enviar**.

Configurar uma largura padrão para variáveis do Catálogo de serviços

Configure a largura padrão das variáveis em uma página de item do catálogo para especificar a porcentagem do tamanho da tela que ela pode abranger.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

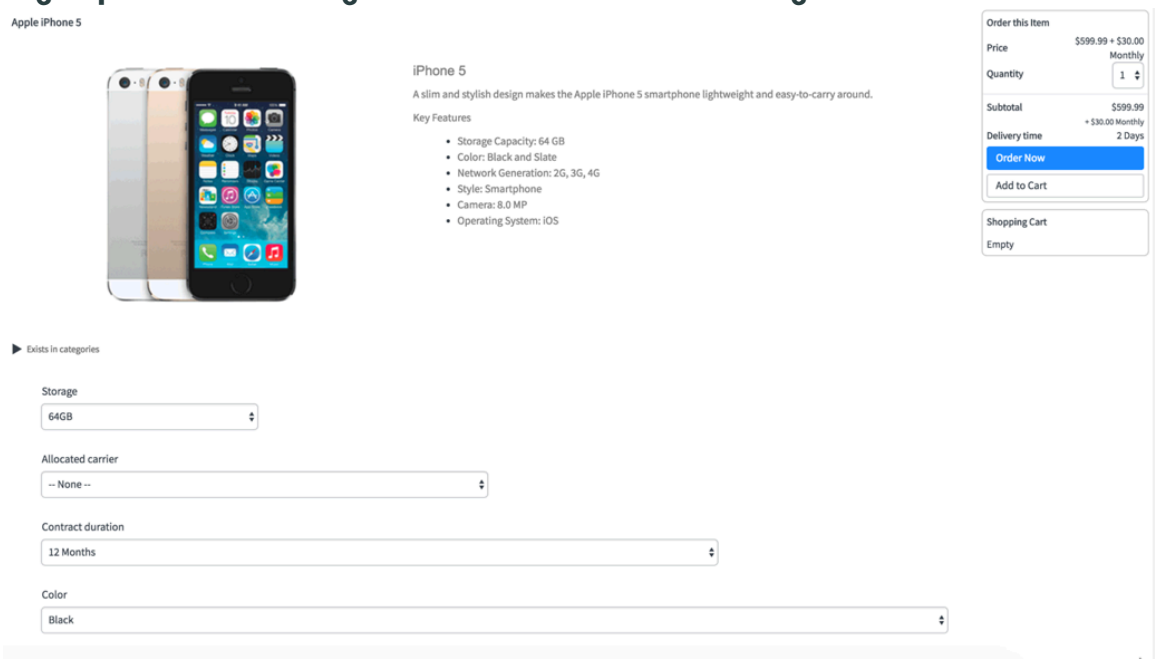
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A figura a seguir mostra como as variáveis para as diferentes opções do Apple iPhone 5 são definidas para diferentes larguras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página para item do catálogo do iPhone 5 com variáveis de larguras variadas



Um tamanho de largura padrão não pode ser definido ou não se aplica às seguintes variáveis:

- As variáveis de interrupção, término do contêiner, divisão do contêiner, início do contêiner e rótulo.
- Qualquer variável colocada em um contêiner com layout de duas colunas.
- Um conjunto de variáveis com um layout de duas colunas.
- Qualquer variável criada com uma largura personalizada definida no campo **Largura variável** no formulário Variável. Para obter detalhes, consulte Criar variável do Catálogo de serviços. A largura personalizada da variável substitui a largura padrão definida para o tipo de variável.

Nota:
Larguras variáveis personalizadas não são compatíveis com o Mobile ou o Portal de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Variáveis do Catálogo** > **Tamanho Padrão de Variável**.
2. Para cada tipo de variável, selecione uma largura padrão.

Opção	Descrição
25%	Configura a variável para abranger 25% do tamanho da tela disponível.
50%	Configura a variável para abranger 50% do tamanho da tela disponível. Por padrão, algumas variáveis exigem um mínimo de 50% de largura.
75%	Configura a variável para abranger 75% do tamanho da tela disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
100%	Configura a variável para abranger 100% do tamanho da tela disponível.

3. Clique em **Salvar**.

Definir uma expressão regular para uma variável

Defina uma expressão regular (regex) para validar um valor de variável.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Variáveis do Catálogo** > **Regex de Validação de Variável**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome da expressão regular.
Mensagem de validação	Mensagem que aparece quando a validação falha.
Ativo	Especifica se o regex está ativo.
Expressão regular	Sequência de caracteres que define o formato do valor da variável. Por exemplo: ◦ Regex inválido: /(((ftp|http|https):\/\/)|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+)/i ◦ Regex válido: (((ftp\|http\|https):\/\/)\|(www\.))([-\w\.\/#$\?=+@&%_:;]+) **Nota:** ◦ Verifique se o regex não causa retrocesso catastrófico. ◦ Você não deve usar expressões de sinalizador incorporado. ◦ Use a lista **Sinalizador regex** para ignorar maiúsculas e minúsculas.
Sinalizador regex	Conjunto de caracteres que é considerado ao validar a expressão regular. ◦ Nenhum: nenhum sinalizador regex é aplicado. ◦ Não diferencia maiúsculas de minúsculas: habilita a correspondência sem distinção entre maiúsculas e minúsculas. A correspondência sem distinção entre maiúsculas e minúsculas pressupõe que somente caracteres no conjunto de caracteres US-ASCII estão sendo correspondidos. A correspondência sem distinção entre maiúsculas e minúsculas que reconhece Unicode pode ser habilitada selecionando-se **Ambos** como o sinalizador regex.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ Caso Unicode: (reservado para uso futuro) mesmo comportamento que **Nenhum**. ○ Ambos: a correspondência sem distinção entre maiúsculas e minúsculas é feita de maneira consistente com o padrão Unicode.

4. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Criar variável do Catálogo de serviços

Passar variáveis entre tarefas

Passe variáveis de uma etapa do processo de execução para outra.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As variáveis podem ser processadas por qualquer fluxo de trabalho ou plano de execução que esteja associado aos itens solicitados.

Nota:
Para passar uma variável entre tarefas, marque a caixa de seleção **Global** ao criar uma variável do Catálogo de serviços.

Por exemplo, considere as seguintes tarefas no processo de execução de um item do catálogo de novo PC.

Procedimento

1. Adquira um PC.
2. Instale o software corporativo padrão.
3. Configure uma conta de e-mail.
4. Entregue e configure o PC para o solicitante.
   A etapa 4 pode exigir algumas informações da etapa 3 (as credenciais da conta de e-mail para configurar o e-mail no PC). Se as etapas 3 e 4 forem executadas por grupos de execução diferentes, você poderá usar variáveis para tornar essas informações visíveis nas tarefas das etapas 3 e 4. Você pode passar as informações entre grupos para que o segundo grupo possa acessar as credenciais da conta de e-mail.

Criar ou editar um item do catálogo

Defina itens do catálogo individuais usando Catálogo de serviços. Você pode criar, editar e copiar itens do catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de itens do catálogo, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para mais informações sobre os campos e as descrições deles no formulário de itens do catálogo, consulte .

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

- Atribua o item a catálogos e categorias adicionais, se necessário.
- Defina variáveis para o item, se aplicável.
- Para adicionar anexos como informações e documentação de instruções ao item do catálogo, consulte Adição de um anexo .

Tópicos relacionados

Criar variável do Catálogo de serviços

Aplicar critérios do usuário a itens

Definir um preço recorrente

Editar um item do catálogo

Os administradores do catálogo podem editar um item da listagem do Catálogo de serviços. Os gerentes e os editores de catálogo também poderão editar um item se estiverem atribuídos ao item.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para editar um item do catálogo na listagem do Catálogo de serviços:

Procedimento

Clique com o botão direito no cabeçalho e selecione uma das seguintes opções:

- **Configurar variáveis**: adicione ou remova variáveis de um item.
- **Nova variável**: crie uma nova variável para o item.
- **Configurar item**: edite a definição do item.
- **Configurar Client scripts**: edite os Client scripts do catálogo para o item.
- **Configurar políticas de IU**: edite as políticas de IU do catálogo para o item.

Copiar um item do catálogo

Copie um item para criar uma cópia completa do item, incluindo os detalhes do item, anexos, variáveis, Client scripts e aprovações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Copiar pode ser mais útil do que usar a função Inserir porque a função copia somente os detalhes do item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um formulário do item do catálogo.
2. Use o botão **Copiar** para criar uma nova cópia de um item do catálogo, chamada **Cópia de [nome do item]**.

Nota:

- Se você copiar um item do catálogo ativo, a cópia também ficará ativa. Considere desativar a cópia desmarcando a caixa de seleção **Ativo** até que as mudanças sejam concluídas.
- Quando você especifica uma tabela nas tabelas de **relacionamento, que devem fazer parte da ação Copiar item. Nomes de tabelas devem ser separados por vírgulas** propriedade no **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades** Na página, os registros da tabela que têm uma referência a um item do catálogo também são copiados. É aplicável somente quando você copia o item do catálogo usando a ação de IU **Copiar**. Os nomes da tabela devem ser separados por vírgulas, sem nenhum espaço.

Adicionar um item do catálogo

O Catálogo de serviços permite que você adicione um item do catálogo a vários catálogos e categorias.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um item do catálogo pode estar disponível em mais de um catálogo e categoria. Por exemplo, um case de laptop pode estar disponível nas categorias Laptops e Cases e Acessórios.
Em um item:

- A lista relacionada Catálogos define os catálogos em que o item está disponível.
- A lista relacionada Categorias define as categorias em que o item está disponível.

Procedimento

Para atribuir um item a outra categoria ou catálogo, insira os novos detalhes na lista relacionada apropriada.

Nota:

Os valores nessas listas substituem os valores dos campos **Catálogos** e **Categoria** no formulário do item do catálogo. Se você alterar os valores de qualquer uma das listas relacionadas, essas mudanças atualizarão automaticamente os valores nesses campos.

Compartilhar itens do catálogo nos catálogos

Você pode compartilhar um item do catálogo, permitindo que os usuários solicitem esse item de diferentes catálogos. Por exemplo, você pode compartilhar um item de Password Reset entre catálogos que atendem a equipes diferentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para compartilhar um item do catálogo em vários catálogos:

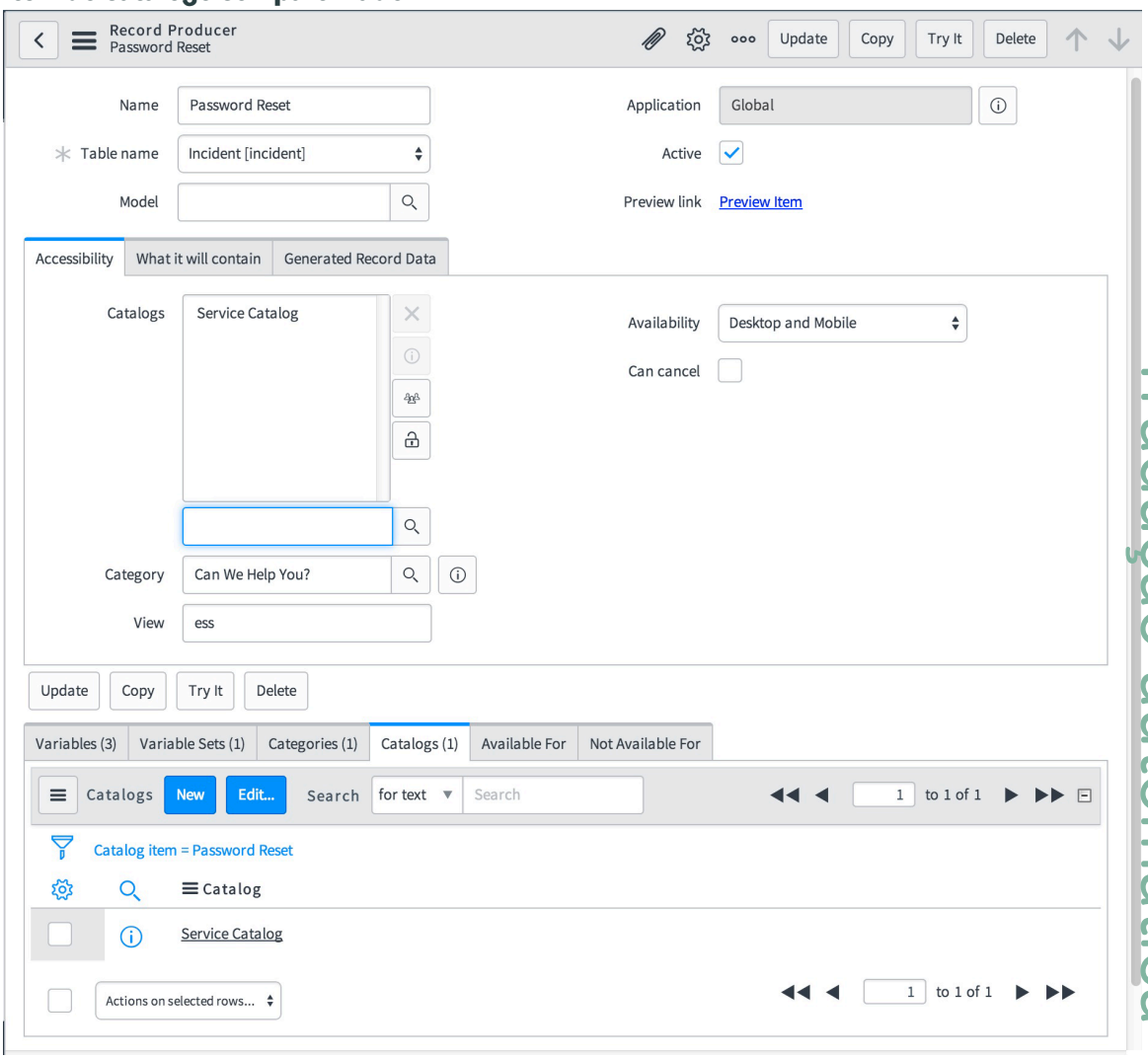
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

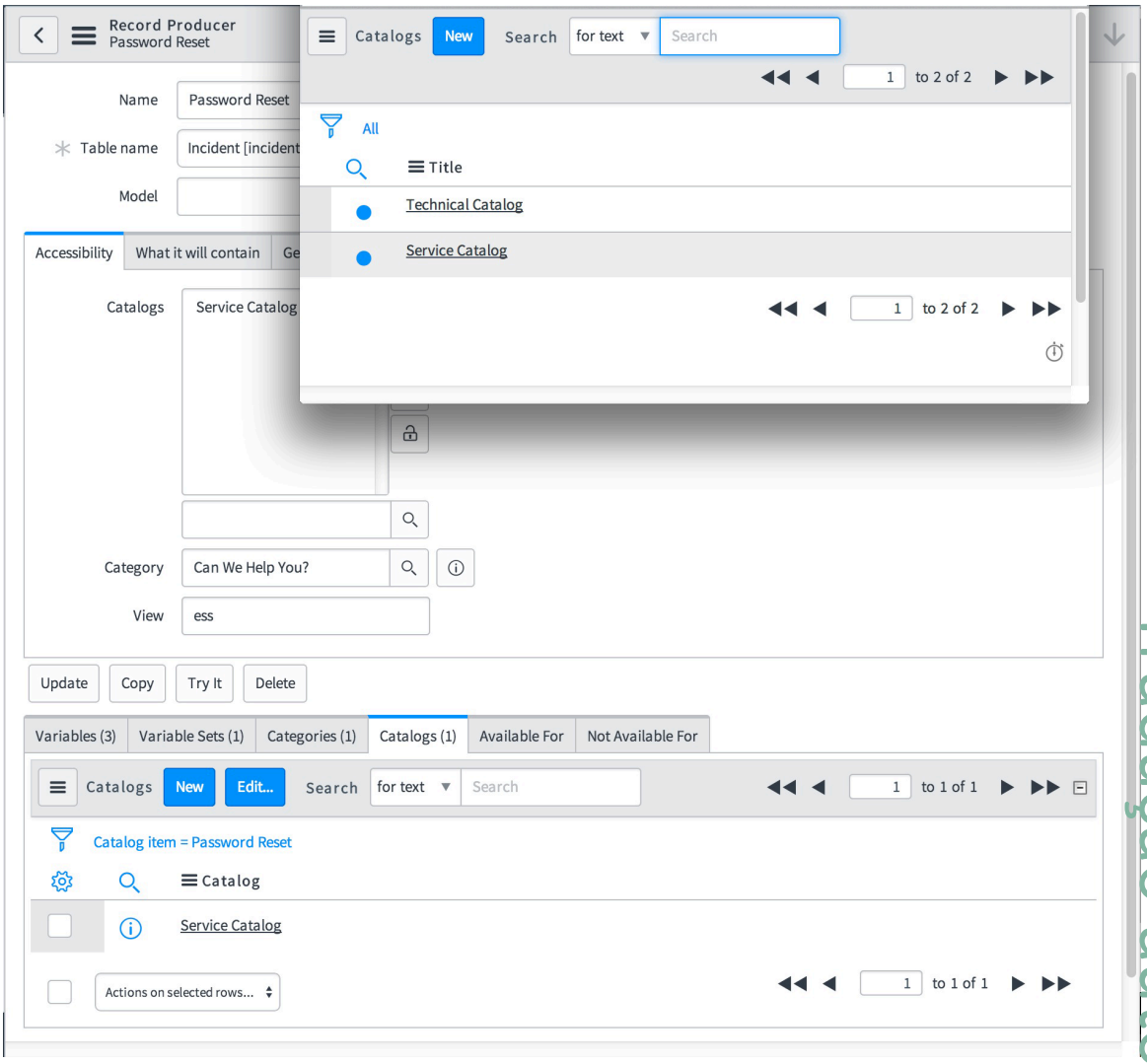
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**
2. Abra o item a ser compartilhado.
3. Selecione os catálogos adicionais para esse item no campo **Catálogos**.

Item do catálogo compartilhado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Selecione **Atualizar**.

   O item compartilhado aparece na lista relacionada Itens do catálogo para cada catálogo selecionado.

Catálogo de serviços para gerentes e usuários finais

Cada usuário com um login pode visualizar e solicitar itens do Catálogo de serviços dos departamentos dentro de sua organização. Esses itens do catálogo podem incluir bens, serviços e informações.

Qualquer item que possa ser pedido individualmente pode ser solicitado como um item do catálogo. Qualquer coisa que só exista como parte de um conjunto maior não pode ser um item do catálogo. Por exemplo, um laptop pode ser um item do catálogo, mas uma tela de alta resolução para um laptop não pode.

Depois de fazer um pedido, seu andamento pode ser rastreado pelo solicitante. Os grupos de execução concluem uma série predefinida de tarefas em um processo de execução que inclui as aprovações necessárias.

Os gerentes podem revisar o histórico de registros e executar relatórios para melhorar o processo do Catálogo de serviços. Por exemplo, o gerente pode ver os itens solicitados com mais frequência ou aqueles que estão em espera.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

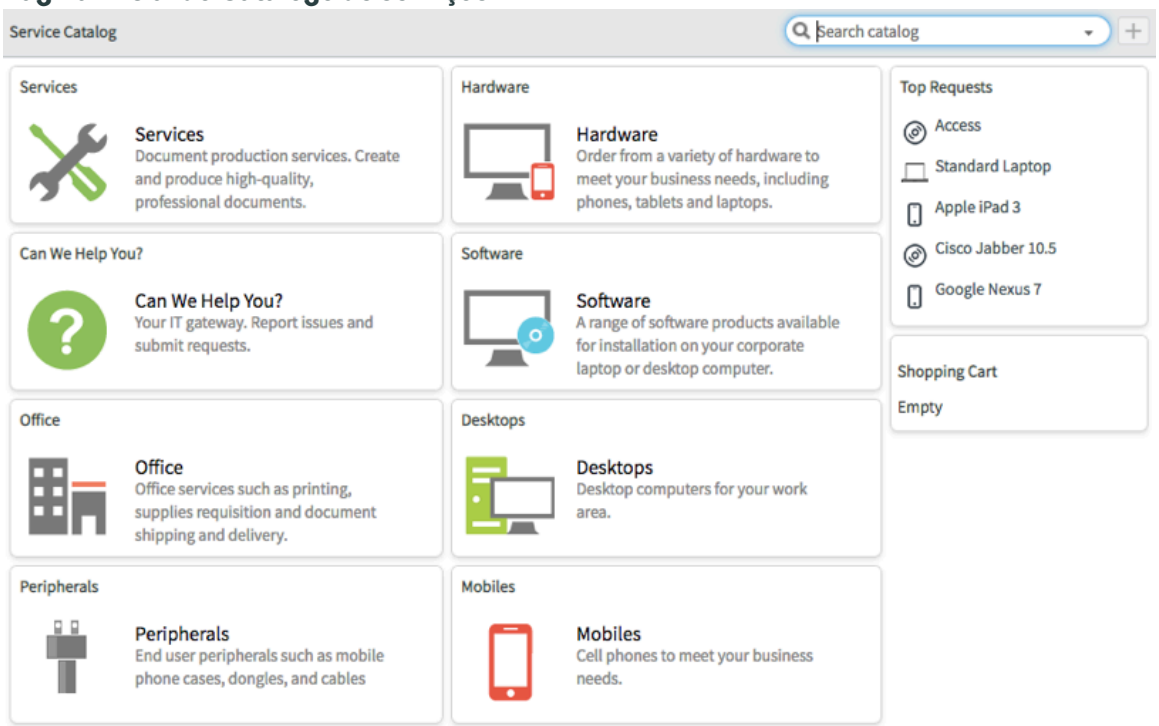
Página inicial do Catálogo de serviços

A página inicial do Catálogo de serviços lista os bens e serviços disponíveis para solicitação nesse catálogo.

Os itens do catálogo são agrupados em categorias, que também podem conter uma ou mais subcategorias. Por padrão, os primeiros 10 itens em uma categoria aparecem sob o nome da categoria na página inicial do Catálogo de serviços.

Para acessar a página inicial padrão do Catálogo de serviços, navegue até **Autoatendimento** > **Service Catalog**.

Página inicial do Catálogo de serviços

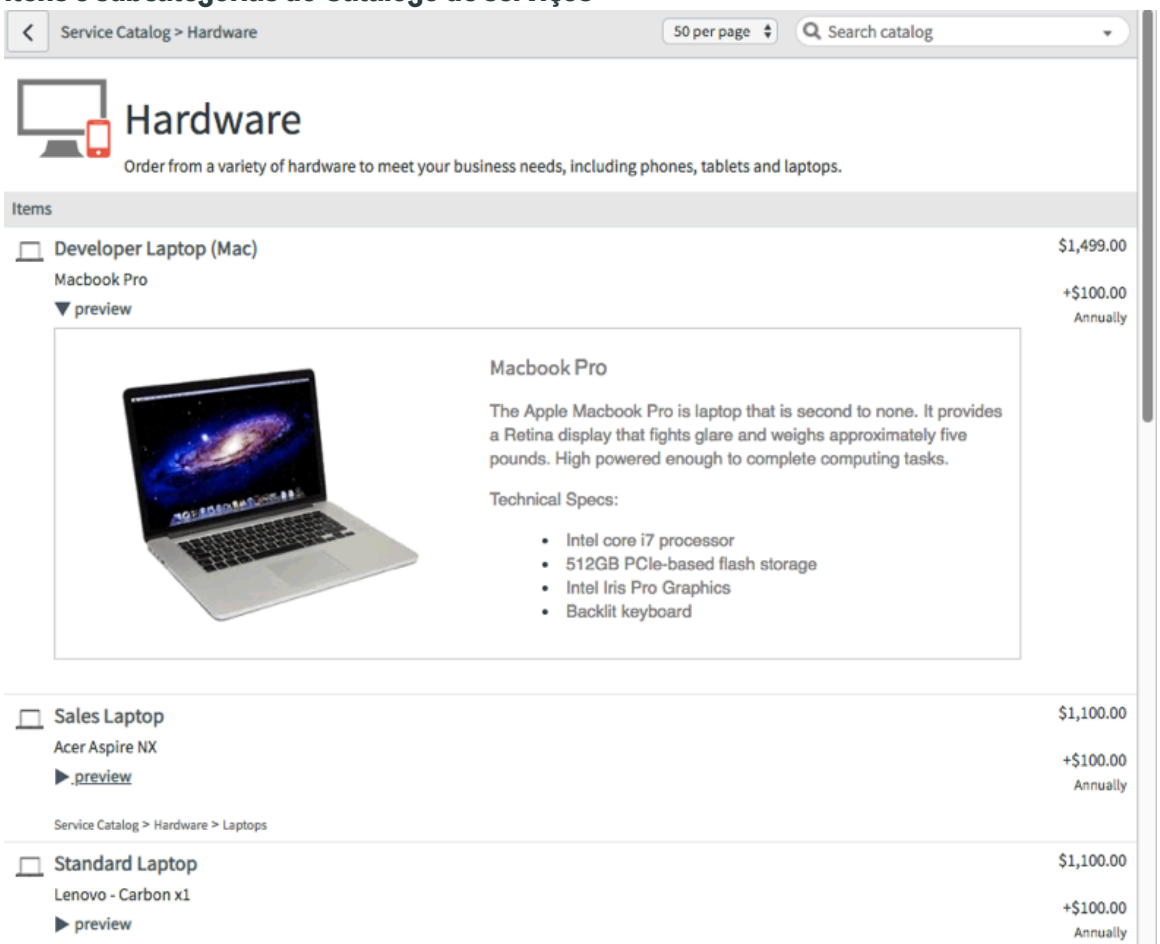


Clique no nome de uma categoria para ver uma lista de todas as subcategorias e itens na categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens e subcategorias do Catálogo de serviços



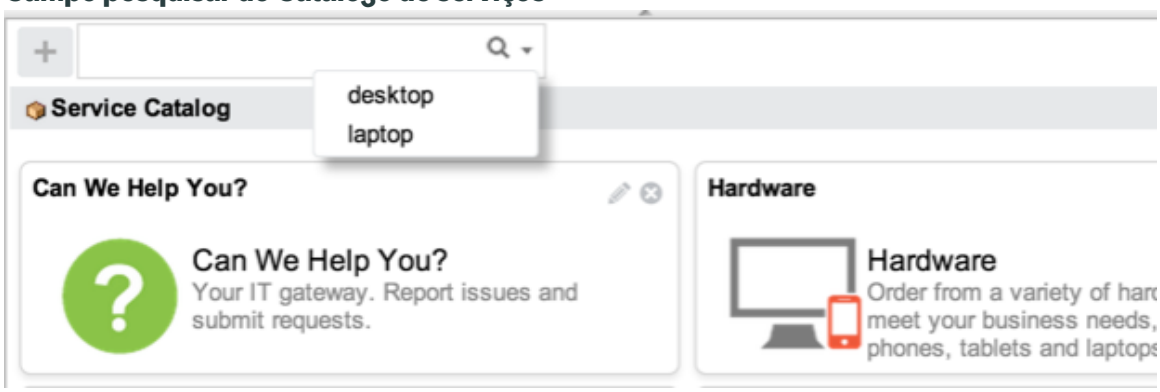
Como pesquisar um Catálogo de serviços

Se sua organização tiver vários catálogos de serviço, você poderá pesquisar os catálogos desejados usando o campo **Pesquisar**. Os resultados da pesquisa listam itens em categorias ativas junto com sua descrição resumida.

Nota:
Se sua organização tiver vários catálogos de serviço, as pesquisas retornarão resultados somente do catálogo visualizado no momento.

Para encontrar um item específico em um catálogo, use o campo **Pesquisar**. Clique na seta para baixo para ver uma lista de pesquisas anteriores. A pesquisa de catálogo está disponível nas páginas de catálogo e categoria.

Campo pesquisar do Catálogo de serviços

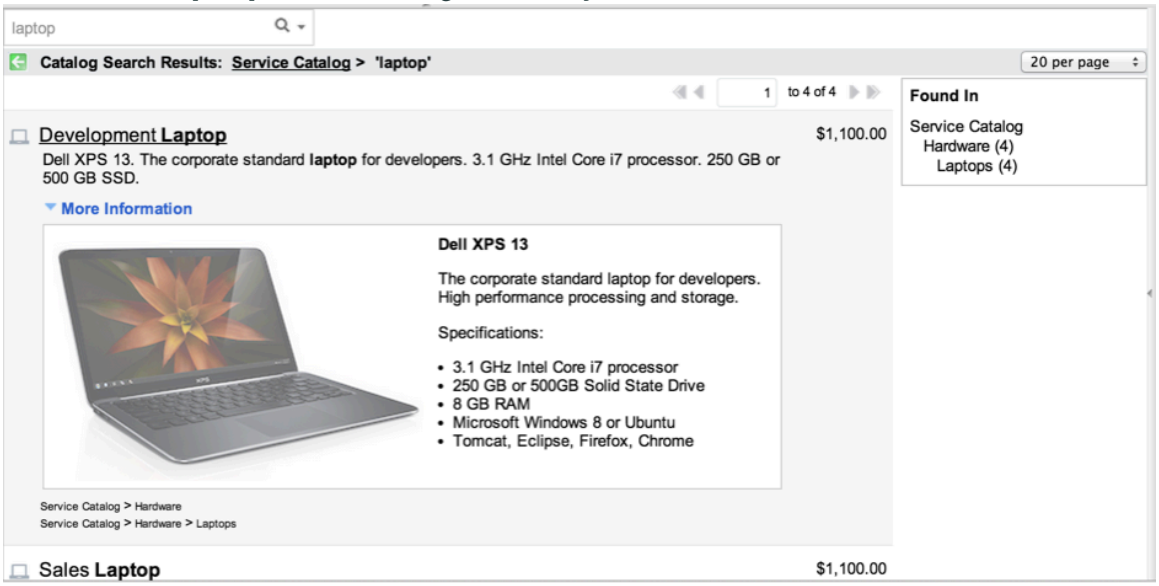


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

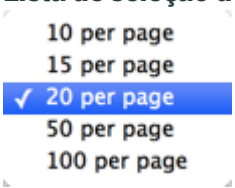
Os resultados da pesquisa listam itens em categorias ativas junto com sua descrição resumida. Use as trilhas na barra de cabeçalho ou abaixo da descrição resumida para navegar rapidamente para uma página diferente. A lista **Encontrado em** mostra as categorias relacionadas aos resultados da pesquisa em formato hierárquico.

Resultados da pesquisa do Catálogo de serviços



Você pode controlar o número de resultados mostrados em uma página com a lista de seleção dos resultados da pesquisa.

Lista de seleção dos resultados de pesquisa



Na listagem do catálogo, clique em um link nas trilhas na parte superior da tela para navegar rapidamente para trás um ou mais níveis na hierarquia.

Para remover o termo de pesquisa das trilhas, clique no **x** ao lado do termo.

Se uma pesquisa retornar vários resultados, obtenha detalhes sobre um item do catálogo específico clicando em **Visualizar**.

Nota:
O sistema executa a pesquisa autocompletável com base somente em palavras-chave.

Tópicos relacionados

Catálogo de serviços para gerentes e usuários finais

Telas de Solicitação do catálogo de serviços

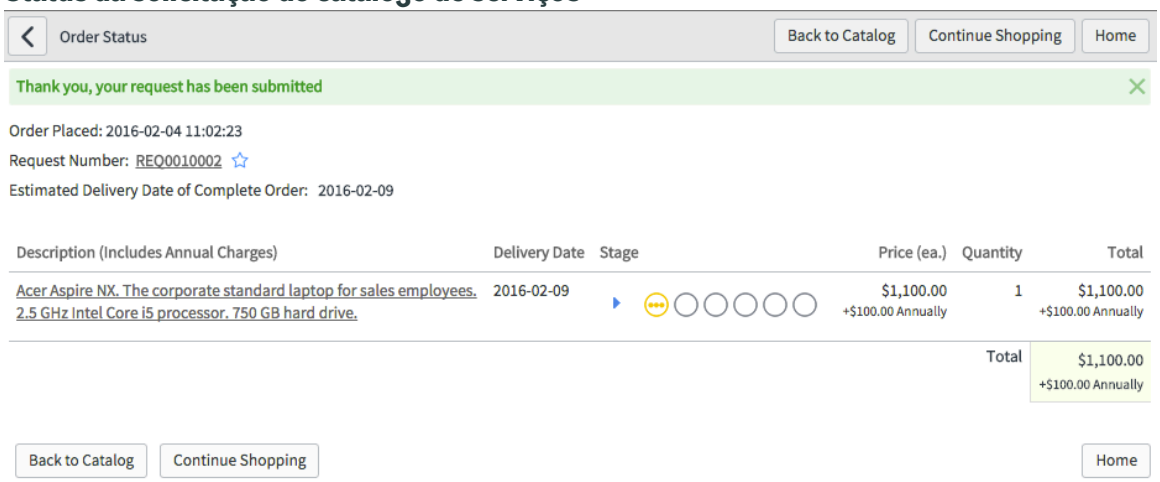
Para fazer uma solicitação a partir de um Catálogo de serviços, navegue até a página inicial do catálogo e selecione o item a ser solicitado.

Quando um item é solicitado, o sistema de base gera uma solicitação para rastrear o pedido e exibe um resumo que inclui o status do pedido na coluna **Fase**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status da solicitação do catálogo de serviços



Cada item do catálogo individual em uma solicitação cria um item da solicitação separado. Por exemplo, uma solicitação de 2 PCs, 1 cadeira e 1 mesa produziria quatro itens da solicitação em uma única solicitação.

Telas do carrinho de compras

A tela do carrinho de compras exibe visualizações do carrinho imediatamente antes de um pedido ser feito.

Você pode configurar o layout para o processo de check-out do catálogo em uma ou duas etapas.

Telas de status do pedido

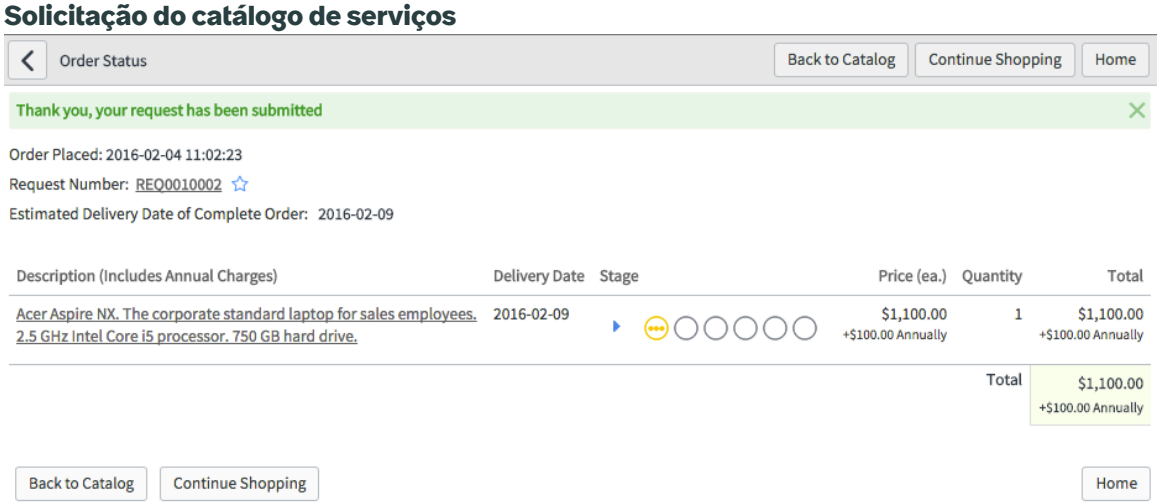
A tela de status do pedido é a tela de resumo final que um usuário vê no Catálogo de serviços depois de fazer um pedido com sucesso.

Geração da solicitação de um item do Catálogo de serviços

Quando um cliente faz um pedido no catálogo, uma solicitação é gerada para rastrear o pedido.

O usuário especificado no campo **Aberto por** de um registro de Item solicitado (sc_req_item) tem acesso de leitura.

Solicitação do catálogo de serviços



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada item do catálogo individual que faz parte de uma solicitação cria um item da solicitação separado na solicitação.

Por exemplo, uma solicitação de 2 PCs, 1 cadeira e 1 mesa produziria:

- Solicitação REQ0000001: 4 itens
  - Item solicitado RITM0000001: 2 PCs
  - Item solicitado RITM0000002: 1 cadeira
  - Item solicitado RITM0000003: 1 mesa

Depois que uma solicitação do catálogo de serviços é enviada, um executante pode determinar que o item não está em estoque. O preenchedor completo pode marcar a caixa de seleção **Pedido em espera** e inserir comentários sobre quando o item pode estar de volta no estoque. O status do pedido em espera pode ser usado em relatórios e painéis.

Se uma solicitação do catálogo de serviços for cancelada, todas as ordens de compra e ordens de transferência associadas que não foram recebidas serão canceladas.

Clonar uma solicitação

Você pode clonar uma solicitação para até 10 usuários na lista de notificação.

Antes de Iniciar

Seu administrador deve habilitar a clonagem de solicitações antes que você possa clonar uma solicitação. Para obter mais informações, consulte Clonar solicitações.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

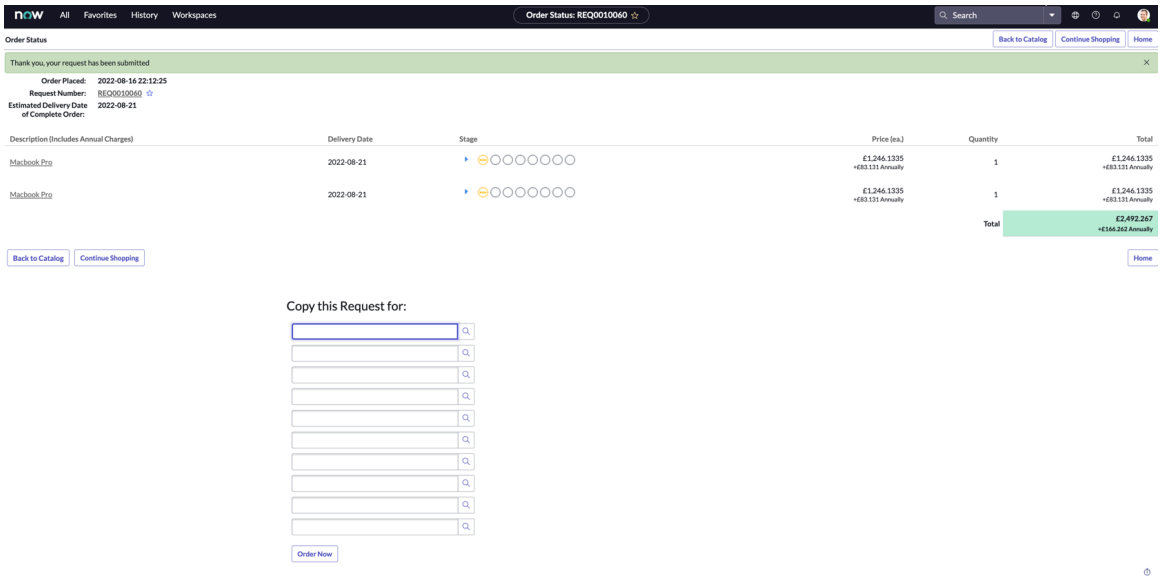
Quando você clona uma solicitação que contém um conjunto de variáveis com várias linhas, a informação especificada nele fica disponível em todas as solicitações clonadas. Todas as políticas de IU e Client scripts no conjunto de variáveis com várias linhas também podem ser clonados.

Procedimento

1. Criar uma solicitação do Catálogo de serviços.
2. Na página de finalização de compra, informe os usuários para os quais a solicitação será copiada, até um máximo de 10, nos campos de referência **Copiar esta solicitação para:**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Pedir agora**.

Visualizar histórico de auditoria de item do catálogo

Você pode visualizar o histórico de auditoria das mudanças nos itens solicitados. Por exemplo, você pode visualizar mudanças nos valores de variáveis para descobrir quem fez as mudanças. Executantes e administradores podem visualizar o histórico de qualquer item solicitado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador (lista de histórico ou calendário), itil (somente calendário)

Procedimento

1. Conclua uma das seguintes ações para visualizar o histórico.

Opção	Descrição
Visualizar histórico dos itens solicitados	Navegar até **Autoatendimento** > **Itens solicitados** e abra o item solicitado.
Visualizar histórico de qualquer item solicitado	Navegar até **Service Catalog** > **Abrir Registros** > **Itens** e abra o item solicitado para exibição.

2. Abra o menu de contexto do formulário e selecione **Histórico** > **Calendário**ou **Histórico** > **Lista** (com permissão).
   O calendário do histórico mostra os dias em que o registro foi alterado, quem fez a mudança e quando. A lista de histórico exibe cada mudança em uma exibição de lista. Os registros de histórico de variáveis são prefixados com "VARIÁVEL:".
3. Clique no número do dia para obter uma exibição das mudanças desse dia ou clique no número da semana para obter a exibição da semana.

Como salvar itens do catálogo em uma lista de desejos

Você pode salvar itens do catálogo na sua lista de desejos e visitá-los mais tarde para concluir o processo de pedido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

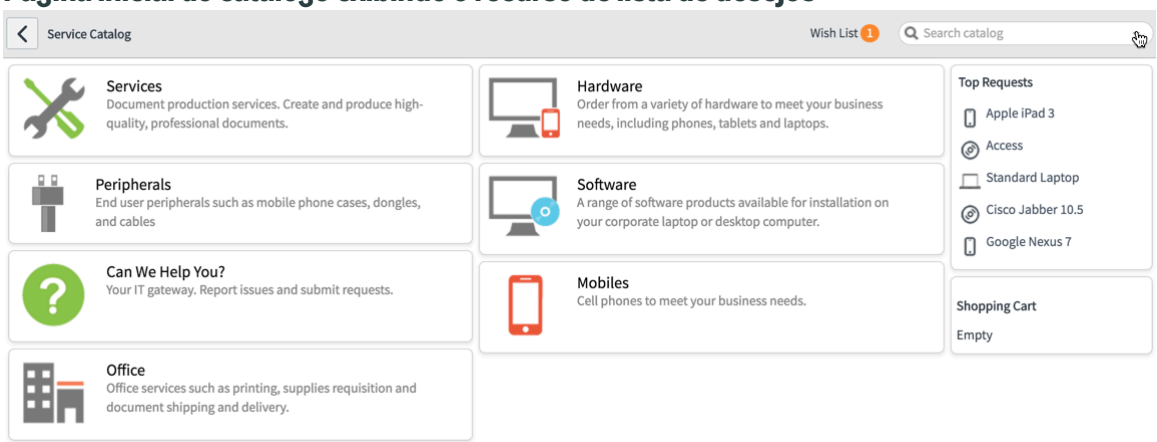
Por exemplo, você precisa de um laptop com software específico instalado. Adicione o laptop à sua lista de desejos e visite-o quando tiver a lista completa de configuração de software. Os dados informados são salvos quando você adiciona itens à lista de desejos.

Usuários com a função de catalog_admin ou administrador podem habilitar/desabilitar o recurso da lista de desejos e configurar o carrinho da lista de desejos para usuários finais. Por padrão, a lista de desejos está sempre desabilitada para um catálogo.

Para habilitar o recurso de lista de desejos para usuários finais do catálogo, marque a caixa de seleção para **Habilitar Lista de desejos** no registro do catálogo.

O recurso da lista de desejos não funcionará se a propriedade `glide.ui.doctype` estiver definida como `false`.

Página inicial do catálogo exibindo o recurso de lista de desejos

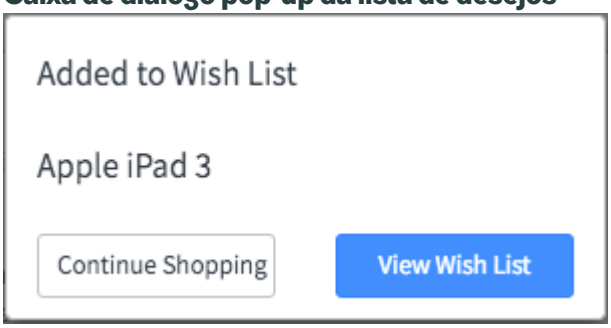


Nota:
Quando o recurso de lista de desejos é desabilitado em um catálogo, todos os itens em sua lista de desejos são excluídos. Os itens na lista de desejos são retidos somente se o item estiver associado a outro catálogo habilitado para lista de desejos.

Como trabalhar com listas de desejos

Para salvar um item na sua lista de desejos, clique em **Adicionar à Lista de Desejos** na página do item do catálogo. Uma caixa de diálogo pop-up informa que o item foi adicionado à sua lista de desejos. Entradas duplicadas de um item não são adicionadas à sua lista de desejos. Se você tentar adicionar um item que já está em sua lista de desejos, a entrada mais recente desse item será atualizada na lista de desejos.

Caixa de diálogo pop-up da lista de desejos



Para acessar a lista de desejos de itens do catálogo, clique em **Exibir lista de desejos** na caixa de diálogo pop-up. Você também pode clicar no link para itens da lista de desejos no

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

cabeçalho. O carrinho da lista de desejos permite que você atualize ou exclua itens da lista de desejos.

Para atualizar um item da lista de desejos, acesse o carrinho da lista de desejos e clique em **Exibir** no item. Altere as informações e clique em **Atualizar** para salvar as mudanças. Para prosseguir com o pedido do item, clique em **Adicionar ao carrinho**. O item é removido da sua lista de desejos e adicionado ao carrinho de compras para finalização da compra.

Personalização do Catálogo de serviços

Catálogo de serviços permite que você personalize o catálogo de várias maneiras.

Nenhuma atualização é compatível com as tabelas do Catálogo de serviços internos a seguir, diretamente ou por meio das regras de negócio.

- Opções [sc_item_option]
- Propriedade de variável [sc_item_option_mtom]
- Resposta da pergunta [question_answer]
- Registro do item produzido [sc_item_produced_record]
- Resposta da pergunta de várias linhas [sc_multi_row_question_answer]

Layout de carrinho

O catálogo de serviços permite que os administradores de catálogo configurem o layout e a funcionalidade do carrinho do catálogo de serviços usado em sua organização para fazer solicitações de itens do catálogo.

Você não pode fazer check-out de um item do carrinho que não está mais disponível.

Você pode fazer o seguinte:

- Remova componentes. Por exemplo, oculte preços em todo o carrinho se seu catálogo não usar preço.
- Mude os rótulos. Por exemplo, altere o rótulo do botão **Solicitar agora** para **Item da solicitação** no carrinho de compras.
- Mude a ordem dos elementos. Por exemplo, altere a ordem das colunas na tela de status do pedido.
- Configure, oculte ou crie funcionalidade. Por exemplo, adicione um campo de referência **Solicitado para** ao carrinho de compras.

Configurar o layout de carrinho

Configure registros de layout de carrinho para definir a funcionalidade de widgets ou telas no carrinho de compras.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**.
2. Selecione um widget ou uma tela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Widgets do carrinho: widget Pedido do item, widget Carrinho de compras ou widget Pedido de Item (Guia de pedido)
- Telas de visualização: tela Visualização do carrinho, tela Visualização do carrinho (duas etapas), tela Visualização do carrinho (lista de desejos) ou tela Visualização do carrinho (Dispositivo móvel clássico)
- Telas de status do pedido: tela Status do pedido ou Pedido, tela Status (Dispositivo móvel clássico)

3. Atualize o campo **Título** para mudar o título que aparece no widget.
4. Deixe o valor **Destino** padrão.
   Não mude esse valor porque ele identifica o elemento do carrinho que está sendo definido.
5. Atualize as outras seções do registro do layout de carrinho, conforme necessário.
   A disponibilidade dessas seções varia para cada widget e registro de tela.

   - Na seção **Componentes**, selecione os componentes a serem exibidos, como tempos de entrega, descrições de itens e preços.
   - Na seção **Colunas**, selecione quais colunas exibir, como a coluna de descrição do item, a coluna do tempo de entrega ou a coluna de preço.
   - Na seção **Botões**, selecione os botões a serem exibidos, como **Adicionar ao carrinho**, **Editar carrinho** e **Excluir item**.
   - Na seção **Rótulos do botão**, insira novos rótulos para substituir os rótulos de botão padrão.

     Um novo rótulo é usado em todas as telas em que o botão aparece. Por exemplo, o botão **Continuar comprando** é usado em várias telas, portanto, a mudança de seu rótulo afeta todas essas telas.
6. Se necessário, configure o widget e as macros da coluna.
7. Salve o registro e teste os resultados da configuração solicitando itens do Catálogo de serviços.

   Algumas configurações e propriedades em sua instância podem substituir ou afetar o layout de carrinho.

Considerações sobre layout de carrinho

Quando você habilita layouts de carrinho, as propriedades do Catálogo de serviços são afetadas. Considere os possíveis resultados e altere as configurações ou propriedades para obter o layout de carrinho e a funcionalidade de que você precisa.

Algumas dessas propriedades são afetadas quando você usa layouts de carrinho. Por exemplo, com a tela de status do pedido, a propriedade **Quando mostrar preços e subtotais no carrinho do Catálogo de serviços** (glide.sc.price.display) substitui as configurações do layout de carrinho para exibir preços.

Título da tabela

Propriedade	Impacto
Permitir aos usuários ESS a opção de cancelar suas solicitações na tela de finalização de compra.	Substituído quando a caixa de seleção **Cancelar solicitação** nas configurações do layout de carrinho é marcada. Se esta caixa de seleção estiver marcada, o botão **Cancelar** será exibido mesmo se a propriedade estiver definida como **Não**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da tabela

Propriedade	Impacto
[glide.sc.checkout.cancel]	
Habilitar solicitações de clonagem durante o check-out. [glide.sc.allow.checkout.clone]	Não usado (obsoleto) se os layouts de carrinho estiverem habilitados. Substituído pela caixa de seleção **Clonar check-out** nas configurações do layout de carrinho. A caixa de seleção **Clonar check-out** está desmarcada por padrão para novas instâncias. Para instâncias atualizadas, a caixa de seleção é definida como o valor existente da propriedade glide.sc.allow.checkout.clone.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar o seletor de quantidade no carrinho de compras [glide.sc.allow.quantity]	Substitui todas as configurações do layout de carrinho relevantes.
Mostrar o número do item da solicitação para cada item de linha na tela de finalização de compra (padrão falso). [glide.sc.checkout.request.number]	Não usado (obsoleto) se os layouts de carrinho estiverem habilitados. Substituído pela caixa de seleção **Coluna do número do item da solicitação** nas configurações do layout de carrinho.
Mostrar o botão "Voltar para o Catálogo" na tela de finalização de compra em duas etapas. [glide.sc.checkout.twostep.back]	Não usado (obsoleto) se os layouts de carrinho estiverem habilitados. Substituído pela caixa de seleção **Voltar para catálogo** nas configurações do layout de carrinho.
Ao mostrar preços e subtotais no carrinho do catálogo de serviços. [glide.sc.price.display]	Substitui todas as configurações do layout de carrinho relevantes.

Configurar o widget e as macros da coluna

Configure macros que definem a funcionalidade dos elementos em cada widget ou tela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Alguns widgets ou telas também têm macros de coluna que definem o layout horizontal e a configuração do conteúdo do carrinho de compras.

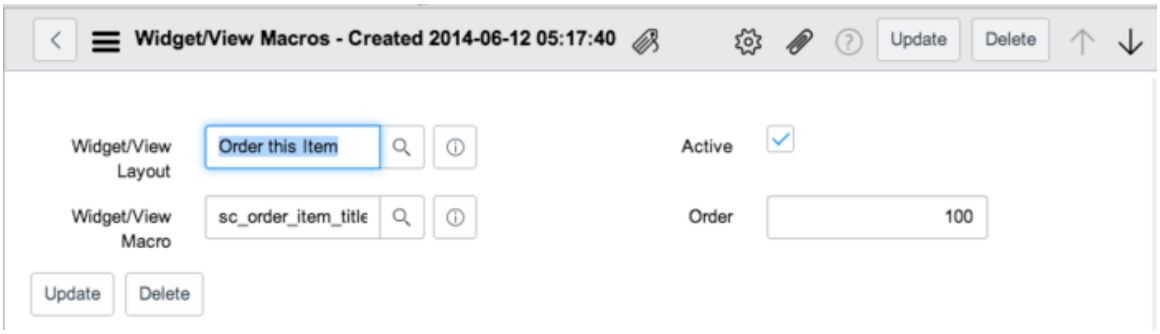
Você pode configurar essas macros para alterar a ordem de exibição dos elementos ou ocultar elementos no widget ou na tela. Você também pode criar novas macros para implementar quaisquer requisitos extras.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Macros de Widget** > **Macros de Coluna** lista relacionada.
2. Clique na entrada do número do pedido de uma macro para editar sua ordem de exibição ou para ativar ou desativá-la.



3. Clique em **Atualizar**.
4. Clique na entrada **Widget/Exibir macro** de uma macro para exibir suas configurações de funcionalidade. Você não pode editar configurações de funcionalidade para macros padrão, mas essas configurações podem ser uma referência útil para criar suas próprias macros de widget.

Criar macros para o layout de carrinho

Crie macros para registros do layout de carrinho usando scripts do Jelly para definir o comportamento personalizado e exibir em um widget ou tela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As macros que você cria não afetam as atualizações porque a funcionalidade do widget personalizado é isolada do comportamento geral do carrinho.

Procedimento

1. Abra o registro do layout de carrinho relevante.
2. Navegue até lista relacionada **Macros de widget** ou **Macro da coluna**.
3. Clique em **Nova**.
4. Insira os detalhes da macro.

Formulário Macro

Campo	Descrição
Nome	O nome da nova macro.
Ativo	Uma caixa de seleção para indicar se a macro é exibida ou não.
Descrição	Um resumo de como a macro é usada.
Ativo	Uma caixa de seleção para indicar se a macro é exibida ou não.
XML	O script Jelly a ser aplicado à sua macro.

5. Salve o registro da macro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example:
Este exemplo demonstra o script para adicionar um campo **Solicitado para referência** como uma macro de widget a um registro do layout de carrinho.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
  <j:set var="ref" value="sc_cart" />
  <j:set var="jvar_ref" value="${jvar_cart.getRequestedFor()}" />
  <j:set var="jvar_ref_display" value="${jvar_cart.getRequestedForDisplayName()}" />
  <tr>
    <td colspan="3">
      ${gs.getMessage('Requested for')}:
    </td>
  </tr>
  <tr>
    <td colspan="3" style="padding: 4px;">
      <g:catalog_requested_for />
    </td>
  </tr>
</j:jelly>
```

Configurar layout de carrinho para itens específicos

Defina campos no formulário Item do catálogo para configurar o layout de carrinho para itens específicos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

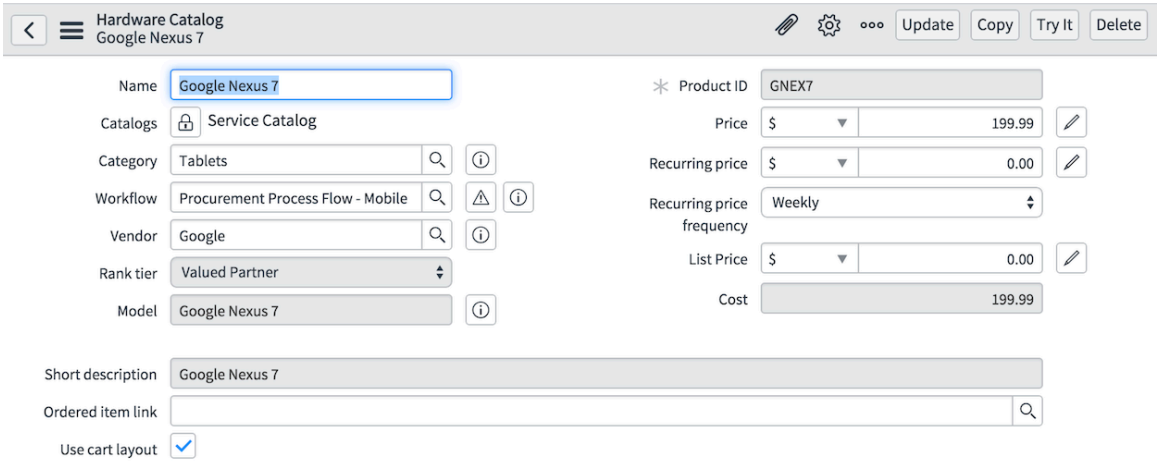
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Substitui todas as configurações do layout de carrinho em geral. Por exemplo, você pode ocultar o preço de um item definindo o campo **Omitir preço no carrinho** como **verdadeiro** para o item.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item do catálogo.
3. Configure o formulário para adicionar **Usar layout de carrinho** e qualquer um dos seguintes campos de configuração de item necessários:
   - Omitir preço no carrinho
   - Nenhum carrinho
   - Nenhuma ordem
   - Nenhuma ordem agora
   - Não continuar para check-out
   - Nenhuma quantidade
4. Desmarque a caixa de seleção **Usar layout de carrinho** para exibir os campos de configuração desse item.
5. Defina os valores de campo de configuração do item conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique em **Atualizar**.

Substituir layouts de carrinho por itens

O Catálogo de serviços permite que você use métodos adicionais para configurar o comportamento do carrinho ou layouts, que substituem as configurações de registro do layout de carrinho.

Por exemplo, as configurações de registro do layout de carrinho podem ocultar os preços dos itens, mas você pode decidir exibir o preço do **Laptop de vendas**. Nesse caso, você definiria os valores de configuração relevantes nesse item do catálogo. Esteja ciente do impacto desses métodos adicionais para garantir que o carrinho se comporte da maneira desejada.

Nota:

Se você estiver migrando para layouts de carrinho, poderá ter definido configurações e propriedades adicionais que afetam as configurações do layout de carrinho.

Configurar widgets de carrinho do Catálogo de serviços

Você pode configurar widgets para o carrinho de compras, itens do catálogo e guias de pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Visão geral de opções configuráveis no Catálogo de serviços no Portal de serviços e explica como realizar essas configurações.

Configurar widgets do guia de pedido

Você pode personalizar o widget que dá detalhes de item do catálogo atual em um guia de pedido ou assistente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O widget do carrinho do guia de pedido fica visível quando um item do guia de pedido é solicitado.

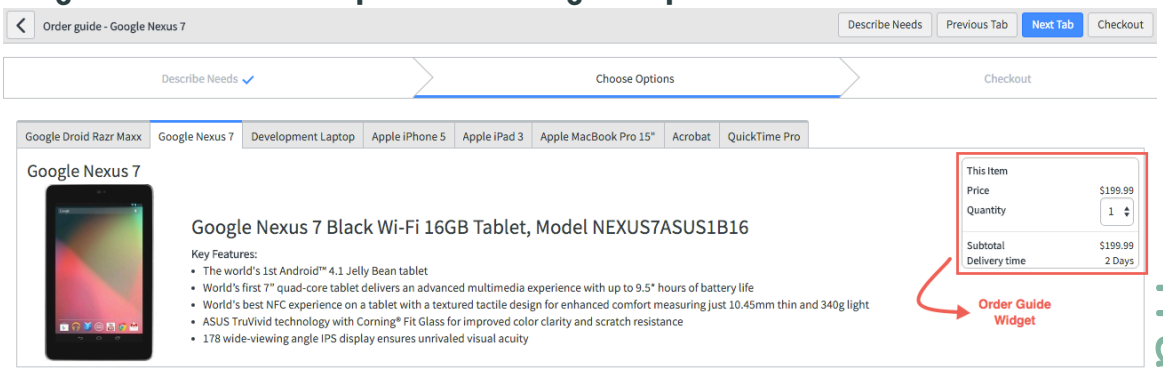
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**.
2. Abra o registro **Widget de ordenação de item (Guia de pedido)**.
3. Você pode adicionar/remover componentes e renomear o título do widget.
4. Clique em **Atualizar**.

Widget do carrinho exibido para um item do guia de pedido



Nota:
Por padrão, os guias de pedido usam um processo de duas etapas, e os itens do catálogo usam um processo de finalização de compra de uma etapa. Se você configurar o processo de finalização de compra, lembre-se de que os guias de pedido e os itens do catálogo fornecem experiências de carrinho diferentes se usarem processos de finalização de compra diferentes.

Configurar widgets de item do catálogo

Você pode personalizar widgets que aparecem para itens do catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os widgets de carrinho de compras e de pedido de item são visíveis na página do catálogo padrão e em qualquer página do catálogo do ESS. O widget do carrinho de compras também está disponível em locais adicionais, como a página inicial do catálogo.

Procedimento

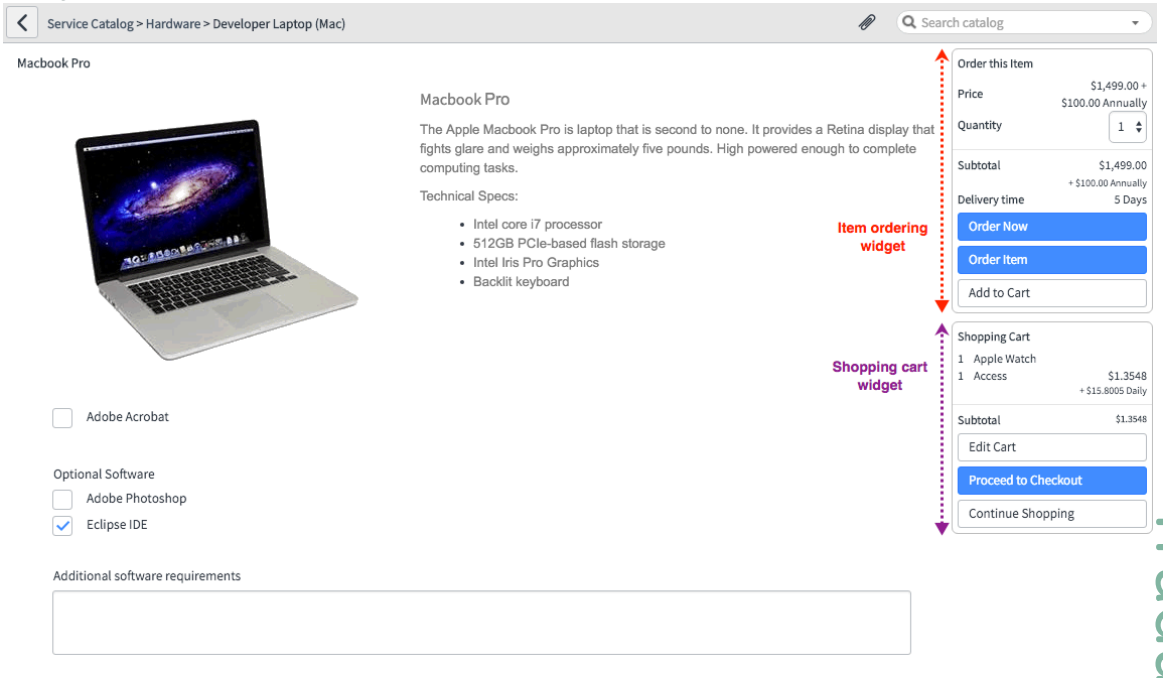
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**.
   a. Abra o registro **Widget de pedido do item** para modificar o widget do item de pedido.
   b. Abra o registro **Widget do carrinho de compras** para modificar o widget do carrinho de compras.
2. Você pode adicionar/remover componentes, botões, além de renomear o título do widget e os rótulos de botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Atualizar**.

Widgets de pedido do item e carrinho de compras



Configurar telas de visualização do Catálogo de serviços

Você pode configurar as telas de visualização do carrinho de compras para os carrinhos de uma e duas etapas, para a lista de desejos e para o aplicativo para celular Classic.

Configurar a tela da lista de desejos

Usando Catálogo de serviços, personalize a tela de visualização do carrinho para os itens da lista de desejos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

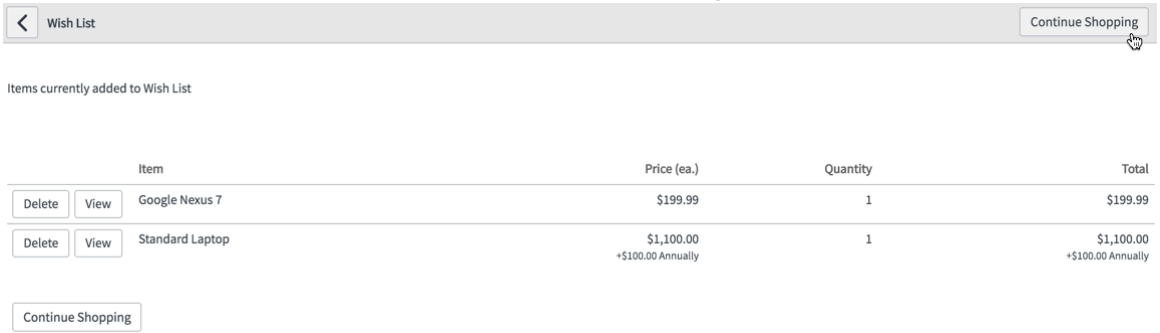
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**.
2. Abra o registro **Tela Visualização do carrinho (lista de desejos)**.
3. Você pode adicionar/remover componentes, colunas, botões, além de renomear rótulos.
   Para mais informações, consulte Configurar layout de carrinho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Atualizar**.

Tela Visualização do carrinho para itens da lista de desejos



Configurar tela Carrinho de compras do Dispositivo móvel clássico

Usando Catálogo de serviços, personalize a tela do carrinho de compras exibida em dispositivos móveis.

Antes de Iniciar

Importante:

O Mobile Classic foi descontinuado!

O app foi removido das lojas e não pode mais ser ativado. Não estamos oferecendo melhorias, correções de erro ou suporte para o app. Consulte Descontinuação do aplicativo para dispositivos móveis ServiceNow Classic a partir de 15 de setembro de 2022.

Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O carrinho de compras em dispositivos móveis clássicos sempre usa um processo de finalização de compra em duas etapas. Não é possível modificar macros de widget ou rótulos de botão em dispositivos móveis clássicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**.
2. Abra o registro **Tela Visualização do carrinho (dispositivo móvel clássico)**.
3. Você pode adicionar/remover componentes e botões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Atualizar**.

Tela Carrinho de compras no Dispositivo móvel clássico

Tela Configurar um carrinho de compras em uma etapa

Usando Catálogo de serviços, personalize a tela de exibição do carrinho de compras para um processo de finalização de compra em uma etapa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O check-out em uma etapa é o processo de check-out padrão para itens do catálogo.

Procedimento

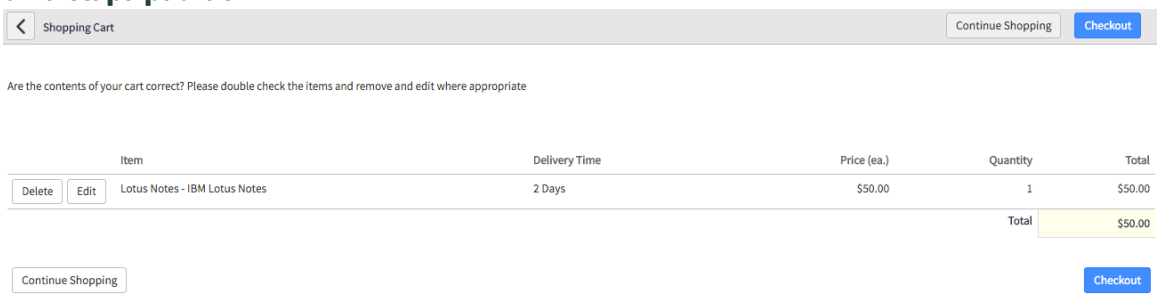
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**.
2. Abra o registro **Tela Visualização do carrinho**.
3. Você pode adicionar/remover componentes, colunas, botões, além de renomear título e rótulos de botão. Consulte Configurar layout de carrinho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Atualizar**.

Tela Carrinho de compras exibida para processo de finalização de compra em uma etapa padrão



Tela Configurar um carrinho de compras em duas etapas

Usando Catálogo de serviços, personalize a tela de exibição do carrinho de compras para um processo de finalização de compra em duas etapas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As mudanças feitas no registro de duas etapas ficarão visíveis somente se o processo de check-out de duas etapas estiver habilitado nas propriedades. Por padrão, os itens do catálogo usam um processo de finalização de compra de uma etapa.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**.
2. Abra o registro **Tela Visualização do carrinho (duas etapas)**.
3. Você pode adicionar/remover componentes, colunas, botões, além de renomear título e rótulos de botão. Para mais informações, consulte Configurar layout de carrinho.

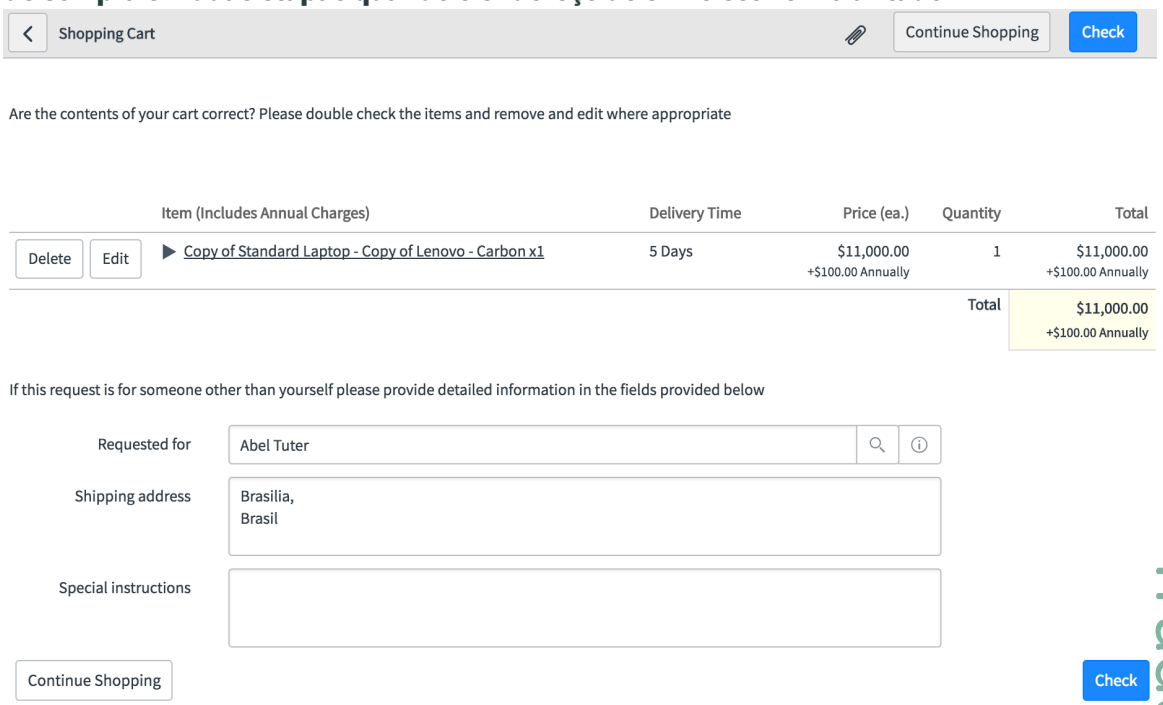
   Na guia **Componentes**, **Local de envio** e **Endereço de envio** não são compatíveis simultaneamente. Desmarque o componente selecionado para escolher o outro componente.

   Se você habilitar **Endereço de envio** na guia **Componentes**, o campo **Endereço de envio** editável será exibido na tela de visualização do carrinho. Se você habilitar **Local de envio** na guia **Componentes**, o campo **Local de envio** editável e um campo **Endereço de envio** somente leitura serão exibidos na tela de visualização do carrinho.
4. Clique em **Atualizar**.

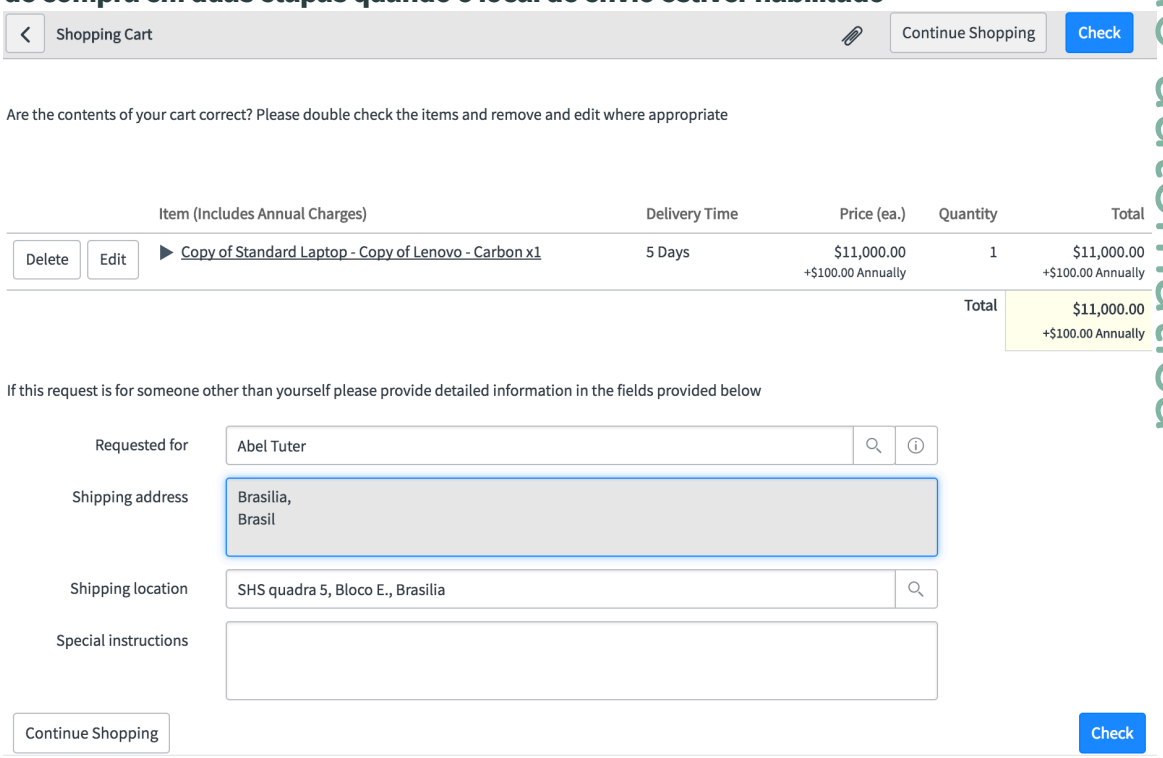
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tela de visualização do carrinho de compras para um processo de finalização de compra em duas etapas quando o endereço de envio estiver habilitado



Tela de visualização do carrinho de compras para um processo de finalização de compra em duas etapas quando o local de envio estiver habilitado



Configurar telas de status do Catálogo de serviços

Você pode configurar telas de status do carrinho de compras para pedidos da área de trabalho e do Dispositivo móvel clássico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar a tela de status do pedido da área de trabalho

Usando Catálogo de serviços, personalize a tela de status do pedido que é exibida nas áreas de trabalho.

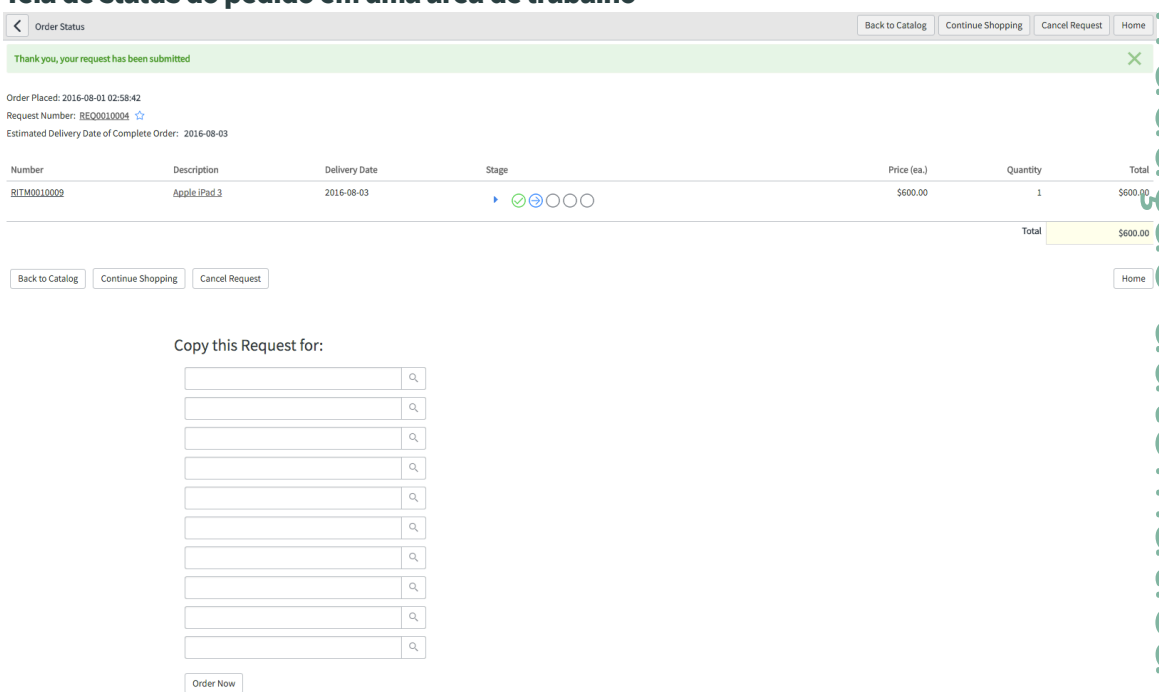
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**.
2. Abra o registro **Tela de status do pedido**.
3. Você pode adicionar/remover componentes, colunas, botões, além de renomear rótulos.
   Consulte Configurar layout de carrinho.
4. Clique em **Atualizar**.

Tela de status do pedido em uma área de trabalho



Tela Configurar status do pedido do dispositivo móvel clássico

Usando Catálogo de serviços, personalize a tela de status do pedido que é exibida nos dispositivos móveis clássicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não é possível modificar macros de widget ou rótulos de botão em dispositivos móveis clássicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**.
2. Abra o registro **Tela de status do pedido (dispositivo móvel clássico)**.
3. Você pode adicionar/remover componentes e botões.
4. Clique em **Atualizar**.

Tela de status do pedido no dispositivo móvel clássico

Migrar para layouts de carrinho

O Catálogo de serviços permite que você configure layouts de carrinho para adicionar, remover ou alterar elementos do carrinho de compras do Catálogo de serviços. Antes de migrar seu sistema para usar layouts de carrinho, familiarize-se com as configurações existentes para o conteúdo do catálogo e decida se deseja descartar ou manter essas configurações.

Esse recurso é habilitado por padrão em novas instâncias e as configurações de layout do carrinho padrão são implementadas. Para atualizações, um script de atualização verifica se as macros atuais do carrinho estão personalizadas. Somente um usuário com função de administrador pode migrar layouts de carrinho.

- Se as macros do carrinho não forem personalizadas, a configuração do layout de carrinho será habilitada por padrão.
- Se as macros do carrinho forem personalizadas, a configuração do layout de carrinho será desabilitada. Migre seu sistema para usar esse recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definições de configuração do carrinho

Verifique suas configurações atuais para:

- Macros de IU que definem carrinhos de compras personalizados que foram vinculados a itens.
- Propriedades do Catálogo de serviços afetadas por layouts de carrinho.
- Configurações específicas do item que podem substituir as configurações de registro do layout de carrinho.

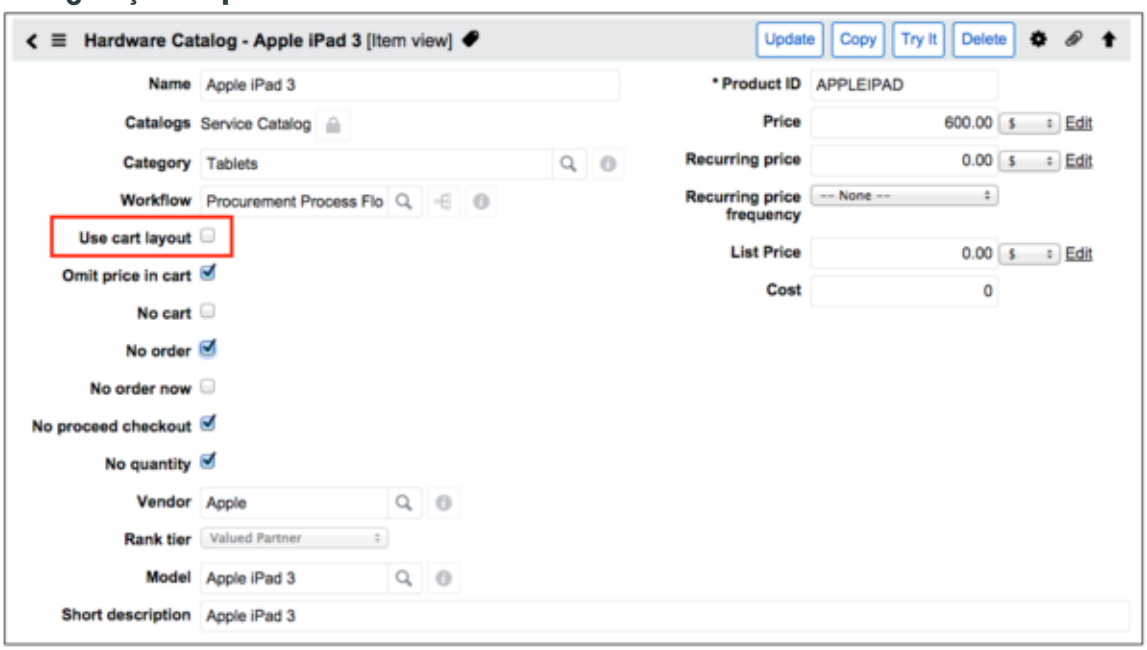
Configurações específicas do item

Alguns itens do catálogo podem ter configurações do layout de carrinho específicas para eles.

Por exemplo, esses itens podem mostrar preços, embora as configurações de registro do layout de carrinho geral ocultem preços.

Para reter as configurações específicas do item, desmarque a caixa de seleção **Usar layout de carrinho** no formulário de item do catálogo.

Configurações específicas do item



Nota:
Você pode configurar o formulário para exibir a caixa de seleção **Usar layout de carrinho**.

Migrar personalizações e habilitar layouts de carrinho

Mova a personalização para widgets do layout de carrinho e habilite os layouts de carrinho.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Ao personalizar algumas macros de IU, você deve migrar as personalizações para os widgets do layout de carrinho antes de habilitar os layouts de carrinho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A seguir estão as macros de IU cujas personalizações precisam de migração antes de habilitar layouts de carrinho:

- sc_catalog_homepage_cart
- sc_catalog_requested_for
- catalog_item
- catalog_cart_default
- sc_cart_main

Além disso, se você tiver personalizado a página de IU com.glideapp.servicecatalog_category_view ou o conteúdo dinâmico do carrinho do catálogo, deverá migrar essas personalizações antes de habilitar os layouts de carrinho.

Procedimento

1. Salve cópias das personalizações para referência posterior.
2. Reverta as personalizações para restaurar as macros personalizadas ou outro conteúdo para o estado padrão.
3. Remova o registro da personalização da tabela de atualização do cliente [sys_update_xml].
4. Execute o seguinte script em Scripts em segundo plano para definir a propriedade e o estado correto para todos os itens no catálogo:

```
var cm = new
 CartLayoutMigration();cm.configureLayoutProperty();cm.setLayoutFalse();cm.setEmptyLayo
ut();
```

5. Reimplemente todas as personalizações do layout de carrinho que você deseja manter na instância atualizada configurando macros de widget.
6. Para habilitar layouts de carrinho, defina a propriedade de sistema do Catálogo de serviços *`glide.sc.use_cart_layouts`* como **Sim**.

Formulários legados de finalização de compra e entrega flexíveis

ServiceNow inclui várias opções que fornecem aos administradores algum controle sobre o conteúdo em formulários orientados por modelo do Catálogo de serviços.

Alguns formulários do Catálogo de serviços, como o formulário de check-out, são gerados a partir de modelos, em vez de serem orientados por dados como outros formulários no sistema, como o formulário Incidente.

Os formulários orientados por modelo fornecem aparência aprimorada em relação aos formulários orientados por dados padrão, mas fornecem controle mais limitado sobre o conteúdo do formulário.

Nota:

É recomendável que você use registros de layout do carrinho para configurar layouts de carrinho. O uso de registros do layout de carrinho permite que você configure o carrinho do catálogo de serviços sem escrever e manter scripts.

Modificações na tela de entrega

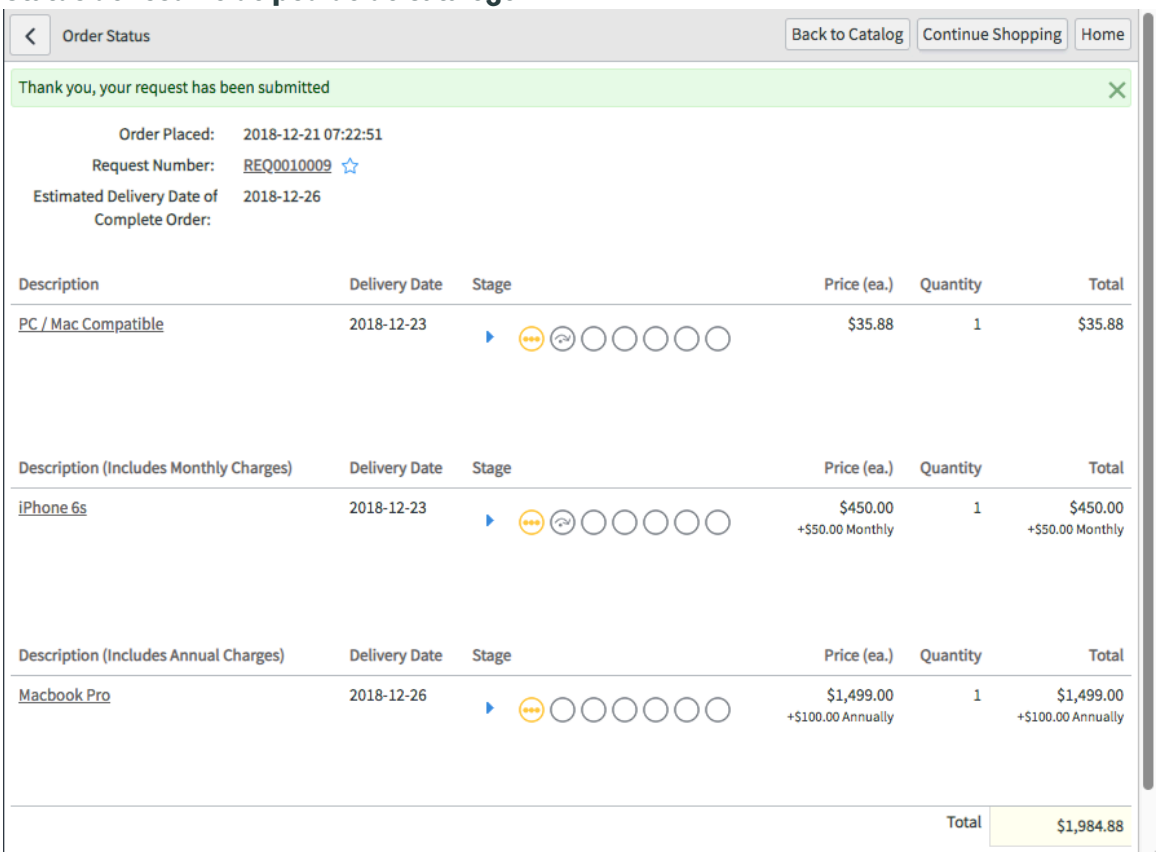
Na etapa de finalização da compra, uma tela de resumo fornece uma lista de todos os itens e serviços solicitados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aviso:
A modificação da tela Status do pedido ou resumo exige um script avançado e um conhecimento de Jelly . Além disso, o processo de atualização vai ignorar as atualizações na tela de resumo após uma personalização. Com essas restrições em mente, você pode modificar a tela de resumo editando a página de IU `com.glideapp.servicecatalog_checkout_view`.

Status do resumo do pedido do catálogo



Resultados de pesquisa do solicitante

Depois de habilitar o processo de finalização de compra em duas etapas, o campo *Solicitado para* aparece no formulário Solicitação.

O campo *Solicitado para* faz referência à tabela Usuário [sys_user] e tem um recurso de preenchimento automático. Duas propriedades do Catálogo de serviços (**Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**) permitem que um administrador adicione colunas aos resultados da pesquisa para este campo e ordene a lista por uma das colunas.

Propriedades do Catálogo de serviços

Propriedade	Descrição
Colunas adicionais para o widget do catálogo de serviços "solicitar para". (glide.sc.request_for.columns)	Escolha os campos na tabela Usuário [sys_user] . Devem ser separados por ponto-e-vírgula.
Pedido de correspondências do widget do catálogo de serviços "solicitar para". (glide.sc.request_for.order_by)	Escolha os campos na tabela Usuário [sys_user].

Tradução automática

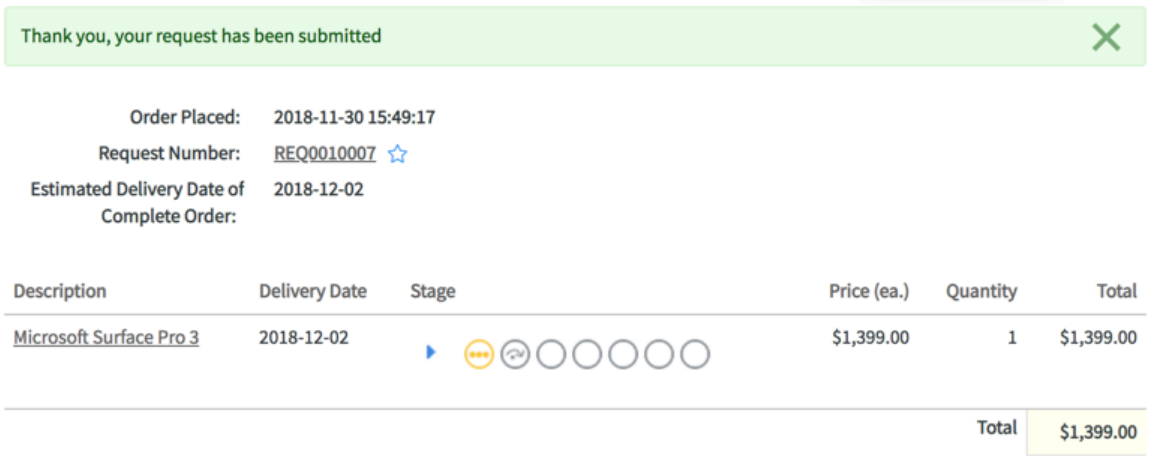
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modificações no formulário de finalização de compra

Você pode modificar o formulário de finalização de compra para usar um campo de descrição alternativo ou para adicionar o número do item da solicitação a cada linha.

Por padrão, os formulários de finalização de compra listam as colunas **Descrição**, **Data de entrega**, **Fase**, **Preço**, **Quantidade** e **Total**. Um exemplo de formulário de finalização de compra padrão é mostrado:

Padrão de finalização de compra



Adicionar o número do item da solicitação no formulário de finalização de compra

Adicione o número do item da solicitação para exibir este número como uma coluna extra no formulário de finalização de compra. Por padrão, o número do item da solicitação não é exibido na lista.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**.
2. Localizar a propriedade: **mostrar o número do item da solicitação para cada item de linha na tela de finalização de compra (padrão falso)**.
3. Marque a caixa de seleção **Sim** para adicionar a coluna de número ao formulário de finalização de compra.

Número de finalização da compra

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar um campo de descrição alternativo no formulário de finalização de compra

Use um campo de descrição alternativo para descrever seu item da categoria no formulário de finalização de compra. Por padrão, a coluna **short_description** do item do catálogo aparece como a descrição do item.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Política de Catálogo** > **Propriedades**.
2. Localizar a propriedade **Nome de campo a ser usado para a coluna de descrição do formulário de finalização de compra. Se estiver em branco, o padrão (short_description) será usado** .
3. Insira o nome do campo alternativo (uma coluna na tabela Item do catálogo [sc_cat_item]) e salve-o.
   Por exemplo, se você selecionou **nome**:

Nome de finalização de compra

Summary

Your request number is **REQ10005**, which you can use to refer to this request in future interactions with the service desk.

You may also bookmark the following link to get back to Request REQ10005.

Note that clicking on the bookmark link (above) will simply take you back to this screen.

Description	Delivery Date	Stage	Price (ea.)	Qty	Total
Blackberry	2007-04-08		$500.00	1	$500.00
				Total:	**$500.00**

Delivery Information

Estimated Delivery Date of Complete Order: **2007-04-08**

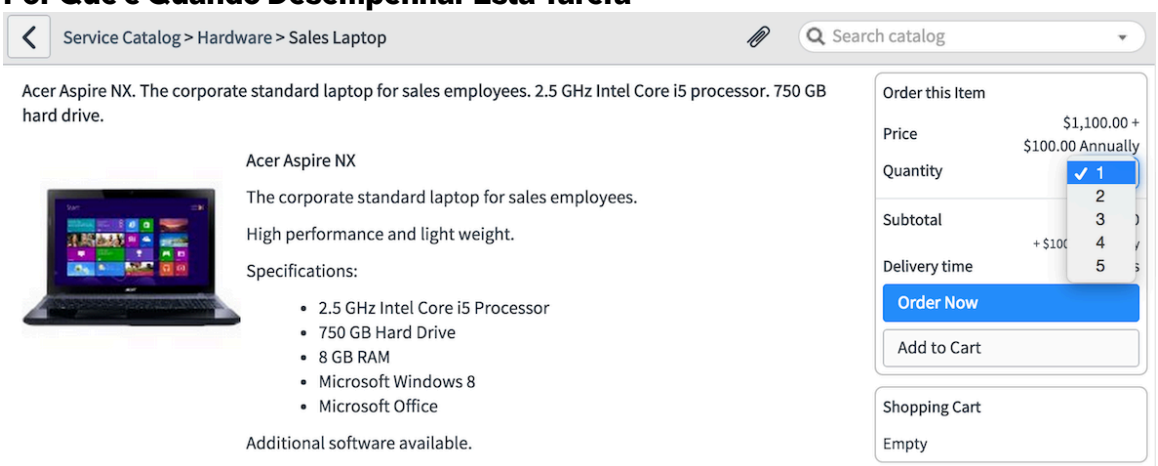
Definir opções da quantidade de itens

Em Catálogo de serviços, as opções de quantidade padrão são de 1 a 10. Você pode configurar o seletor de quantidade com opções adicionais. Essa configuração também é aplicável no Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

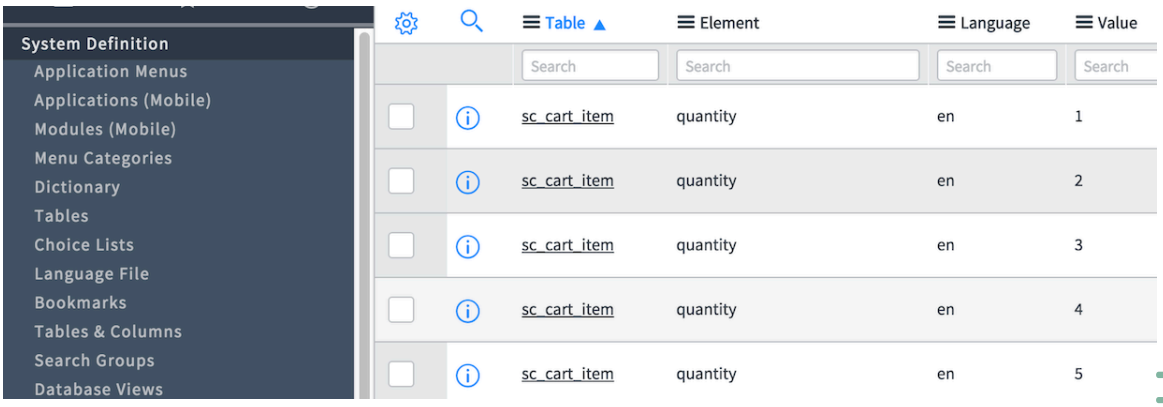


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Listas de Seleção**.
2. Pesquise a tabela **sc_cart_item** e o elemento **quantidade**.
   As opções de quantidade existentes são exibidas.
3. Adicione opções de quantidade, modelando-as após as existentes.



Para reduzir as quantidades disponíveis para itens do catálogo, exclua os registros de quantidade relevantes. Por exemplo, para reduzir o intervalo de quantidade para 1 a 3, exclua os registros de 4 e 5.

Para restringir as funções com permissão para alterar quantidades, edite a propriedade do Catálogo de serviços **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar o seletor de quantidade no carrinho de compras** (`glide.sc.allow.quantity`). Por exemplo, você pode limitar essa capacidade às funções admin e catalog_admin.

Tópicos relacionados

Administração do Catálogo de serviços

Remover restrições de item

Catálogo de serviços permite que você remova ou aplique restrições em todos os guias de pedido, produtores de registro e inicializadores de assistente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os administradores do catálogo podem usar as propriedades do Catálogo de serviços para configurar o comportamento e o uso de um item do catálogo.

Por padrão, todos os guias de pedido, produtores de registro e inicializadores de assistente têm estas restrições:

- Eles não podem ser adicionados a um item solicitado
- Eles não fornecem uma ação **Testar**
- Eles não são adicionados ao carrinho como itens

Para remover essas restrições ou aplicar essas restrições a outros tipos de itens:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Modifique as listas separadas por vírgulas de tabelas nas seguintes propriedades:

- **Lista de nomes de classe para itens do catálogo que não podem ser adicionados a uma solicitação existente**(`glide.sc.item.cannot_add_to_request`): restringe os itens que podem ser adicionados a um item solicitado, depois que um usuário final faz uma solicitação. Por exemplo, para impedir que itens de conteúdo sejam adicionados a uma solicitação existente, adicione sc_cat_item_content à lista desta propriedade.
- **Lista de nomes de classe para itens do catálogo que não usam a ação de IU padrão "Testar"**(`glide.sc.item.cannot_try_it`): restringe os itens que permitem clicar em **Testar** no formulário do item para visualizar como ele aparece no Catálogo de serviços. Itens com essas restrições não exibem **Testar** no formulário.
- **Lista de nomes de classe para itens do catálogo que não geram um item do carrinho normal**(`glide.sc.item.not_normal_cart_item`): restringe quais tipos de item são adicionados ao carrinho por padrão.

Uso de variáveis para configuração de preço

Você pode definir um preço para cada item do Catálogo de serviços. O preço ou preço recorrente de um item do catálogo pode ser modificado com variáveis, aumentando o preço base desse item.

Esse preço será útil se você quiser que o preço ou o preço recorrente seja calculado dinamicamente com base em como um usuário preenche o formulário de pedido. Por exemplo, o custo de um item pode ser aumentado com base nas opções que o usuário seleciona, como memória extra em um PC.

Os seguintes tipos de variáveis podem ser configurados para modificar o custo total de um item:

- Caixa de seleção
- Múltipla escolha
- Referência
- Coletor de listas
- Caixa de seleção
- Caixa de seleção de pesquisa

Caixa de seleção

Uma variável de caixa de seleção ajuda a definir o preço ou o preço recorrente do item que está sendo solicitado.

Você pode Criar uma variável de caixa de seleção e definir o preço do item. Use o campo **Preço se marcado** ou **Preço recorrente se marcado** para especificar o preço ou a diferença de preço recorrente para essa variável quando a opção for selecionada.

Na guia **Especificações de tipo**, você pode especificar o preço em diferentes tipos de moeda. Além disso, você pode configurar o preço nos seguintes modelos de precificação:

- Calculados
- Corrigidos
- Múltiplos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre os modelos de precificação, consulte Campos de preços .

Múltipla escolha

Para uma variável de múltipla escolha, há duas opções de preço.

- Especifique a diferença de preço no campo **Preço** nas opções de pergunta.
- Especifique a diferença de preço recorrente no campo **Preço recorrente** nas opções de pergunta.

Nota:
As caixas de seleção funcionam da mesma forma que as variáveis de múltipla escolha, mas são exibidas como caixas de seleção.

Referência

Uma variável de referência inclui um campo **Implicações de preço**.

Se este campo for selecionado e houver um campo **preço**, **u_price**, **recurring_price** ou **u_recurring_price** na tabela referenciada, o valor desse campo será usado para modificar o custo do item que está sendo solicitado quando um valor de referência for selecionado.

Por exemplo, suponha que os computadores em Phoenix custem US$ 100 a mais do que o preço do pedido e os computadores em Boise custem US$ 100 menos do que o preço do pedido.

1. Configure uma variável de referência para a tabela Local [cmn_location].
2. Coloque um campo **u_price** na tabela Local.
3. Defina esse campo como `100` para o local de Phoenix.
4. Defina esse campo como `-100` para o local de Boise.

Ao solicitar um computador, se **Phoenix** for selecionado como o local para essa variável, o preço do pedido será aumentado em US$ 100. Se **Boise** for selecionado, o preço do pedido será reduzido em US$ 100.

Nota:
Os coletores de lista operam da mesma forma que uma variável de referência, mas usam o campo **Tabela de listas** para especificar a tabela que está sendo referenciada. Como é uma variável do coletor de lista, várias seleções podem ser feitas para modificar o preço do pedido ou o preço recorrente.

Caixa de seleção de pesquisa

Uma variável de caixa de seleção de pesquisa é mais poderosa do que uma variável de referência.

Especifique o seguinte ao criar uma variável de caixa de seleção de pesquisa:

- **Pesquisa da tabela**: a tabela da qual os valores são consultados.
- **Campo Valor de pesquisa**: o campo na tabela de pesquisa cujo valor é usado como o valor da variável (normalmente sys_id).
- **Campo(s) Rótulo de pesquisa**: uma lista separada por vírgulas de campos na tabela de pesquisa cujos valores são usados para exibir as seleções na caixa de seleção. Por exemplo,**manufacturer,name** da tabela Software [cmdb_ci_spkg] exibiria as seleções como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Microsoft | Excel
- Adobe | Photoshop Elements

- **Campo Preço de pesquisa**: o campo cujo valor é usado para modificar o preço do item que está sendo solicitado.
- **Campo Preço recorrente de pesquisa**: o campo cujo valor é usado para modificar o preço recorrente do item que está sendo solicitado.

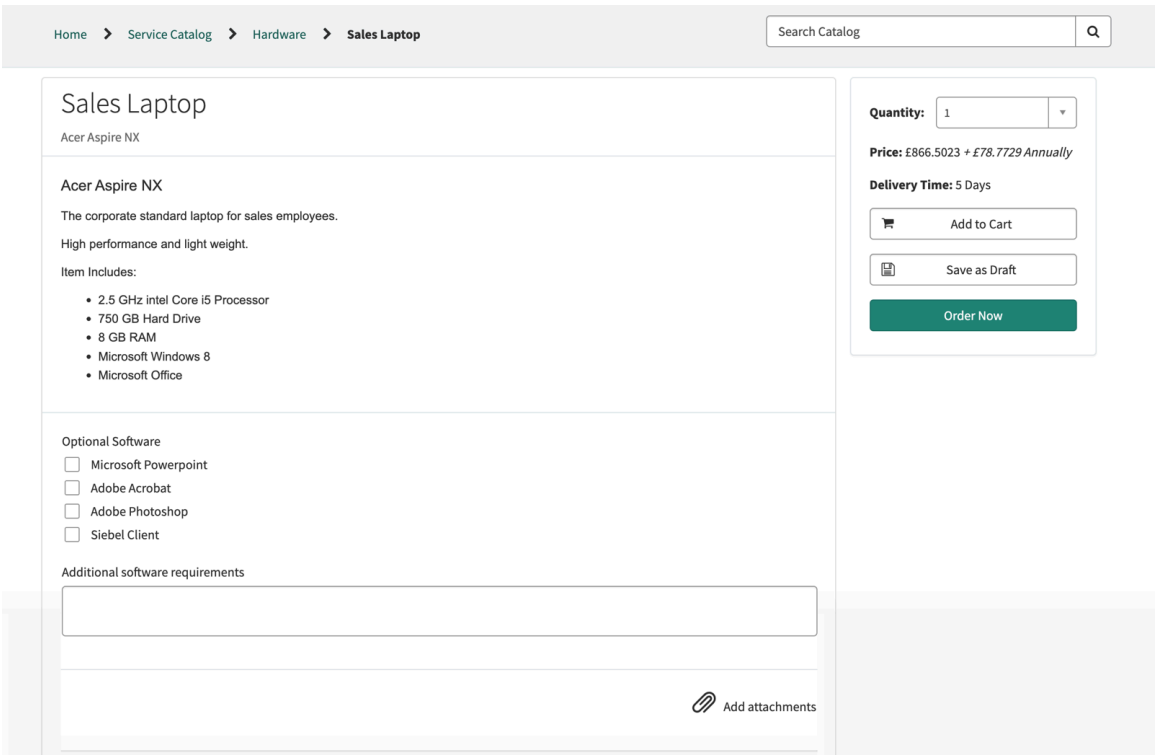
Definir um preço recorrente

Um item do catálogo pode ter um preço recorrente além de um preço inicial.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O preço e a frequência recorrente são definidos no registro do item do catálogo. Depois que o preço e a frequência são definidos, o preço recorrente aparece no catálogo, nos resultados da pesquisa do catálogo, na página do catálogo do item, no carrinho de compras e na tela de resumo do pedido.

Por exemplo, uma assinatura de um contrato de telefonia móvel pode custar US$ 500, com um preço mensal recorrente de US$ 30.



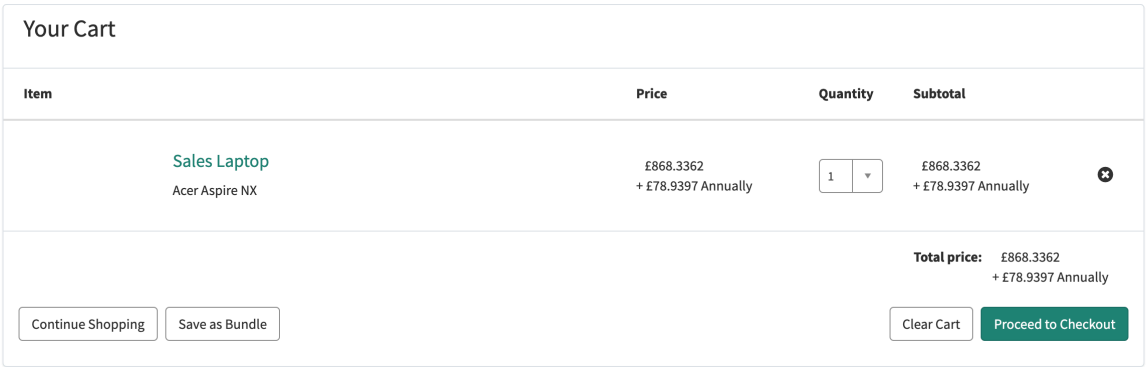
Se vários itens com a mesma frequência de preço recorrente forem colocados no carrinho de compras, eles serão agrupados. O agrupamento facilita a exibição de quanto custam os itens para cada frequência (por exemplo, semanal, mensal e anualmente). Se o carrinho de compras contiver itens com e sem custos recorrentes, eles serão agrupados separadamente.

Se vários itens com a mesma frequência de preço recorrente forem colocados no carrinho de compras, eles serão agrupados. O agrupamento facilita a exibição de quanto custam os itens para cada frequência (por exemplo, semanal, mensal e anualmente). Se o

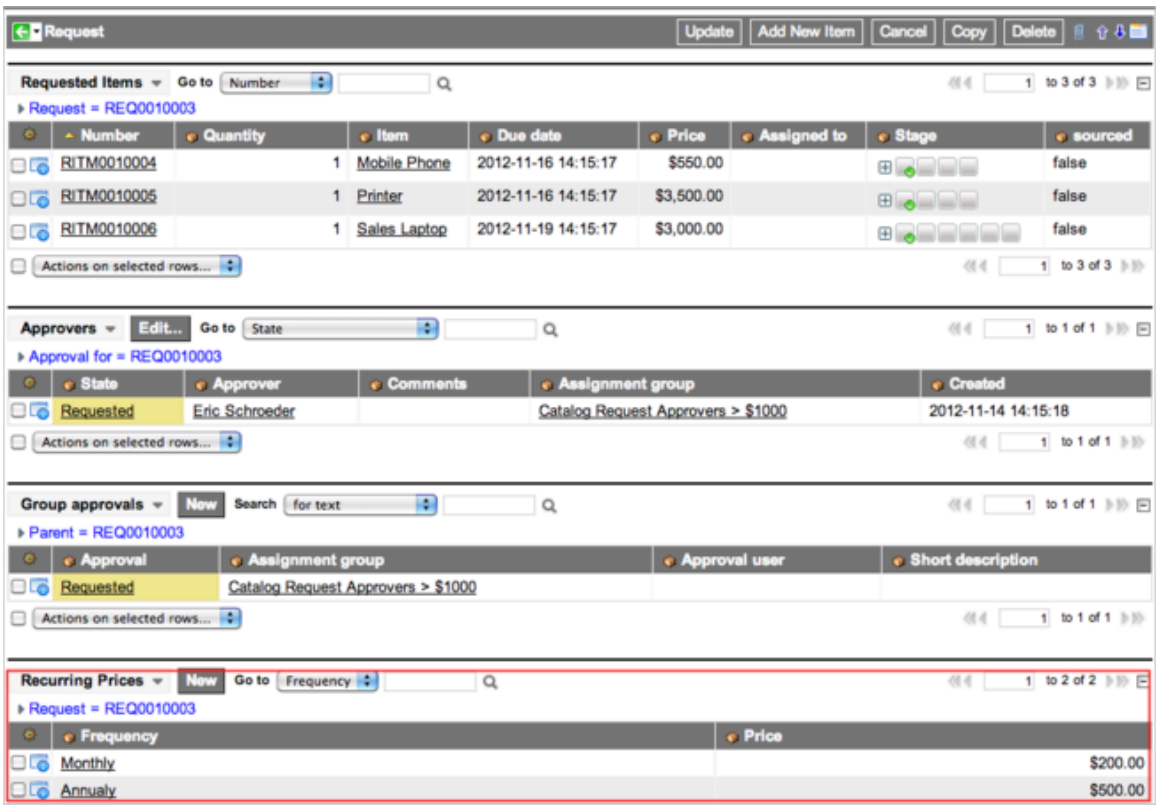
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

carrinho de compras contiver itens com e sem custos recorrentes, eles serão agrupados separadamente.



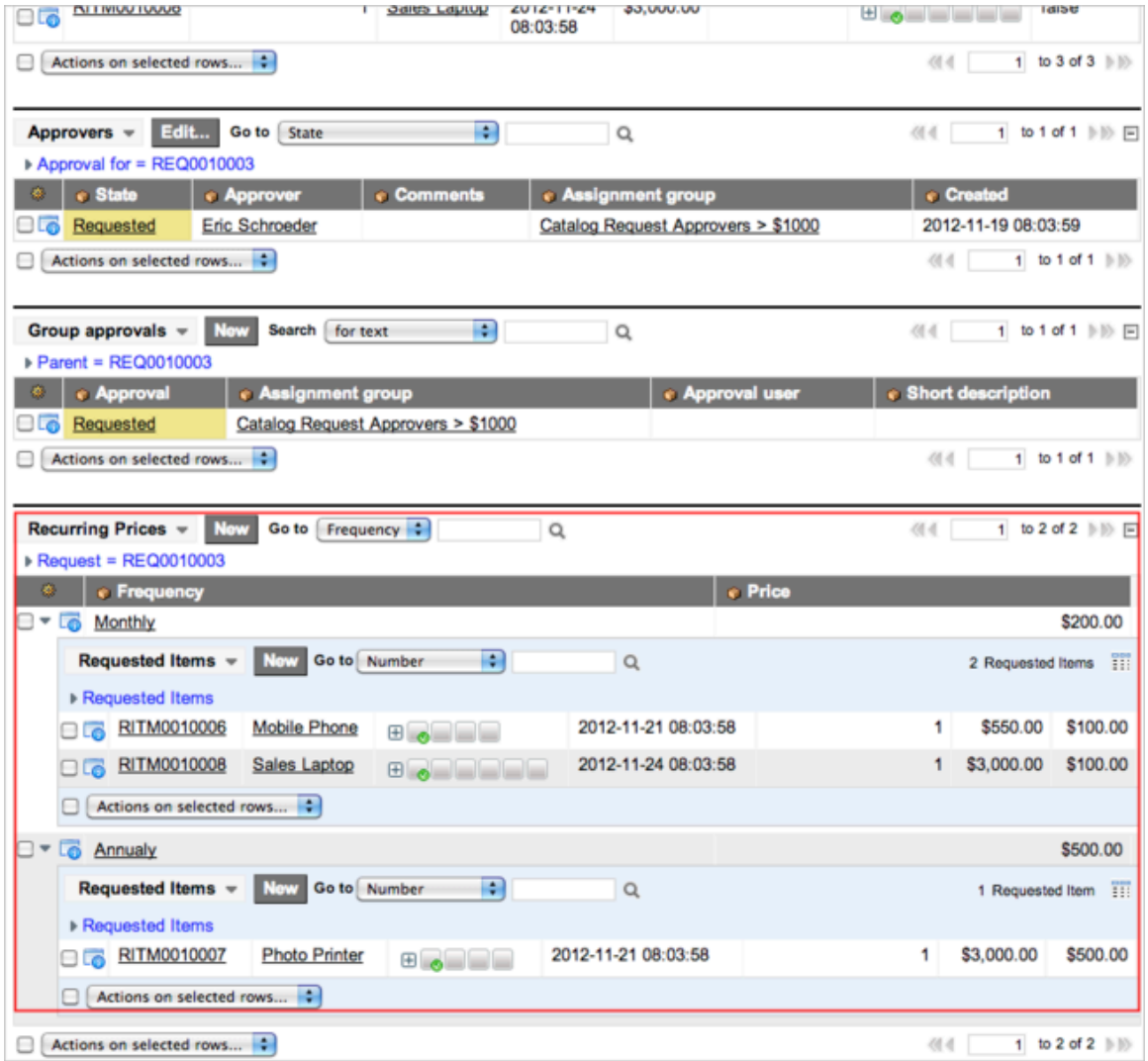
Em um registro de solicitação, os preços recorrentes são agrupados por frequência e mostrados na lista relacionada **Preços recorrentes**. No exemplo abaixo, dois itens têm um custo mensal recorrente de US$ 100,00 e seus preços são agrupados como um único registro de US$ 200 mensais. Outro item com um custo recorrente anual de US$ 500 é listado como um registro separado.



Se um registro de solicitação contiver vários itens com a mesma frequência recorrente, clique na seta ao lado do registro de preços recorrentes correspondente para exibir detalhes. No exemplo abaixo, dois itens (o telefone celular e o laptop de vendas) têm um custo mensal recorrente. Eles são agrupados no registro de preços recorrentes **mensais**, mas são listados separadamente quando o registro de preços recorrentes é expandido. Somente um item tem um custo recorrente anual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Estender o modelo de preço

O modelo de preço será útil se você quiser que o preço ou o preço recorrente seja calculado dinamicamente com base em como um usuário preenche o formulário de pedido. Você pode estender o modelo de preço de um item do catálogo editando o preço do item ou o preço recorrente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No painel de navegação esquerdo, selecione **Definição do Sistema** > **Inclusões de script**.
2. Edite o script CatalogPriceCalculator para personalizar o preço do item e o script CatalogRecurringPriceCalculator para personalizar o preço recorrente.

Ocultar preços no Catálogo de serviços

Os administradores podem configurar opções para ocultar preços de item do catálogo no Catálogo de serviços para listagens de itens específicos, para tipos específicos de itens ou para todos os itens.

Os preços dos itens podem aparecer nos seguintes locais:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma listagem de itens do catálogo no painel **Solicitar este item**.
- Listagens de itens do catálogo em categorias e subcategorias.
- O painel **Carrinho de compras**.
- As páginas Editar carrinho, Confirmação do pedido e Status do pedido.

Ocultar preços globalmente

Configure as propriedades do Catálogo de serviços para ocultar preços globalmente.

Para exibir e editar propriedades do Catálogo de serviços, navegue até **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**.

Ocultar preços por tipo de item

Por padrão, os preços não aparecem para guias de pedido, produtores de registro e inicializadores de assistente.

Você pode alterar quais tipos de item do catálogo mostram preços usando a **Lista de nomes de classe para itens do catálogo que não mostram o preço na propriedade de listagens** (*glide.sc.item.cannot_show_price*). Forneça uma lista separada por vírgulas de nomes de tabela para os tipos de item cujos preços você deseja ocultar.

Por exemplo, para ocultar preços de itens do catálogo padrão, adicione **sc_cat_item** à lista.

Você também pode remover uma entrada existente para exibir preços para esse tipo de item. Por exemplo, para exibir preços de guias de pedido, remova a entrada de guia de pedido **sc_cat_item_guide** da lista.

Ocultar preços para todos os itens

Por padrão, os itens com preço zero têm preços ocultos em listagens e carrinhos.

Você pode configurar esse comportamento para sempre ocultar ou mostrar preços, usando a propriedade **Quando mostrar preços e subtotais no carrinho do catálogo de serviços** (*glide.sc.price.display*).

Defina essa propriedade como **Sempre mostrar preços** para exibir os preços de todos os itens em todas as telas do catálogo de serviços ou como **Nunca mostrar preços** para ocultar os preços de todos os itens em todas as telas do catálogo de serviços.

Ocultar preços de itens específicos

Você pode ocultar os preços de itens específicos para corresponder aos seus requisitos organizacionais.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Abra a definição do item relevante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Marque a caixa de seleção **Omitir preço no carrinho**.

   O preço não aparece na listagem do catálogo ou quando o item é adicionado ao carrinho. O preço é listado como "-" nas telas Editar carrinho, Confirmação do pedido e Status do pedido.

Clonar solicitações

Clone uma solicitação para criar até dez cópias (clones) da mesma solicitação Catálogo de serviços, para usuários diferentes, sem precisar inserir as mesmas informações várias vezes. Por exemplo, você pode solicitar um novo equipamento para várias pessoas especificadas, gerando várias solicitações individuais rapidamente a partir de uma única solicitação inicial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Layouts de Carrinho**
2. Na seção **Tipo de destino: tela do navegador**, selecione **Tela de status do pedido**.
3. Na guia **Componentes**, marque a caixa de seleção **Clonar finalização de compra**.
4. Navegar até **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**.
5. Na categoria **Carrinho**, execute o seguinte:
   - Habilite a propriedade **Habilitar solicitações de clonagem durante o check-out**.
   - Para a propriedade **Lista de funções (separada por vírgulas) que podem usar funcionalidade de pedidos em massa**, insira as funções para as quais você deseja habilitar a funcionalidade de solicitação em massa para todos os usuários com essas funções ou deixe o campo em branco para habilitar a funcionalidade para todos os usuários.
6. Clique em **Salvar**.

Tópicos relacionados

Clonar uma solicitação

Como solicitar um item do catálogo do Portal de serviços

Como solicitar um guia de pedido do Portal de serviços

Experiência de solicitação delegada

Criar scripts

Catálogo de serviços permite que você use determinados scripts.

Algumas funções estão disponíveis, especificamente para Catálogo de serviços:

- O script do lado do cliente permite que os designers de catálogo usem a mesma funcionalidade disponível em outros formulários.
- A API do script Catálogo de serviços facilita a ordenação de catálogos dentro das regras de negócio.
- A atribuição com script dos planos de execução permite a seleção de um plano de execução no momento da ordenação, com base em condições com script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um campo personalizado

Os administradores com conhecimento do Jelly podem personalizar a aparência dos carrinhos do Catálogo de serviços, seja globalmente ou para itens do catálogo específicos, usando a funcionalidade da macro de IU.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Nota:
Você pode configurar layouts de carrinho sem scripts.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**.
2. Clique em **Nova** para criar uma nova macro.
3. Preencha os detalhes e escreva o script para definir seu carrinho personalizado.

   Nota:
   Projetar um carrinho personalizado requer conhecimento da linguagem de expressão Jelly. Para fins de referência, o script de carrinho padrão aparece na lista como `catalog_cart_default`.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Depois de criar um cartão personalizado, você poderá reutilizar e vinculá-lo a itens do catálogo.

Vincular um carrinho a um item

Vincule o carrinho padrão ou um carrinho personalizado a um item para que o solicitante veja as informações pertinentes.

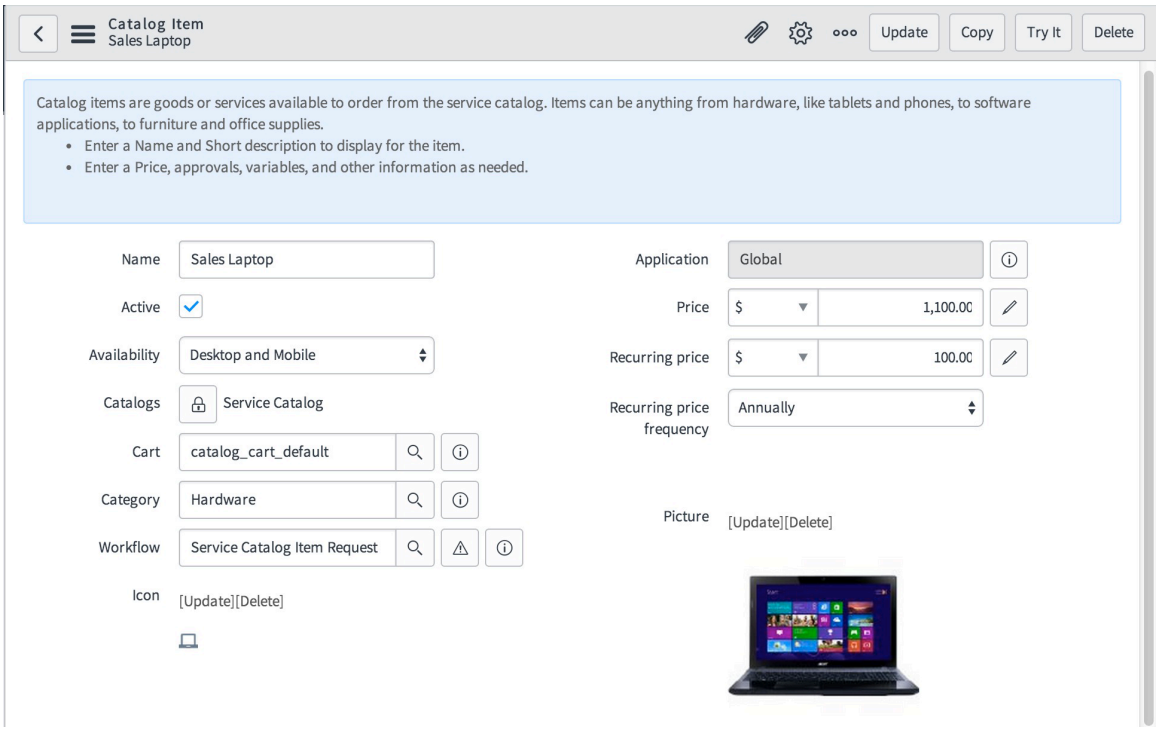
Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Itens do catálogo**.
2. Abra um item para testar o novo carrinho.
3. No campo **Carrinho**, selecione o carrinho a ser usado.
   Você pode configurar o layout do formulário para adicionar esse campo ao formulário.
4. Salve o formulário alterado.

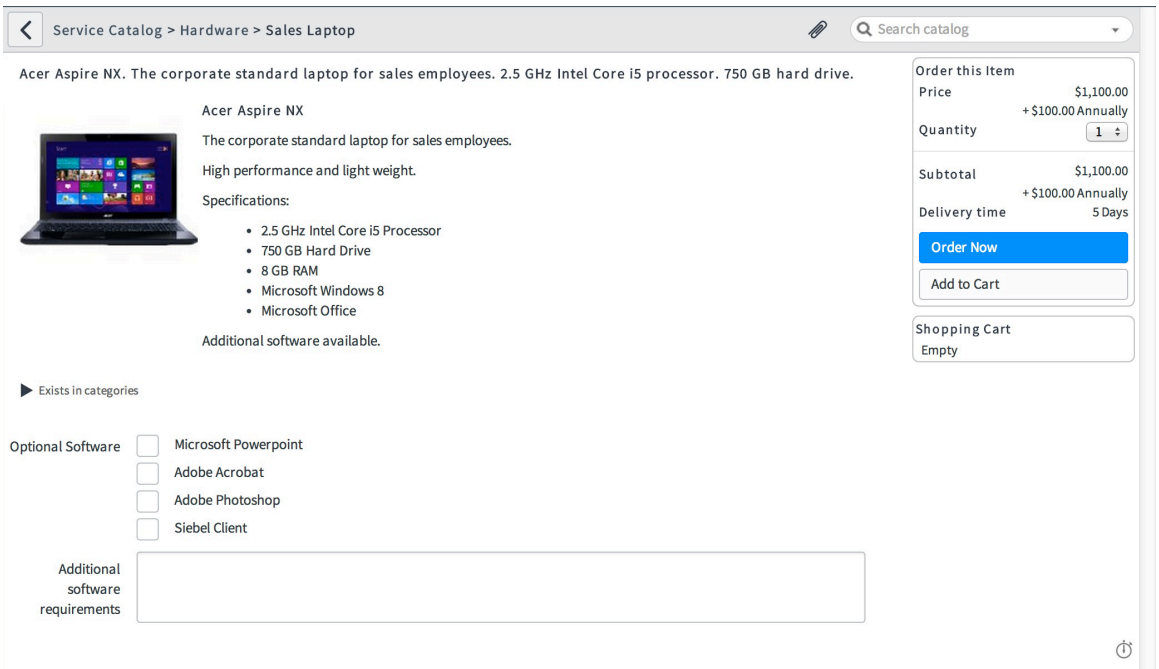
Example:
No exemplo abaixo, o HP bl35p usa o `irm_technical_cart`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Esse carrinho é exibido da seguinte forma:



Configuração da página inicial do Catálogo de serviços

A página inicial de um Catálogo de serviços fornece o front-end primário para solicitar itens nesse catálogo. Você pode configurar vários elementos das páginas no Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise .
- Trabalhar com painéis dinâmicos .

Os administradores e os administradores de catálogo podem criar uma página inicial de qualquer uma das maneiras a seguir.

- Personalizando a página inicial do catálogo.
- Adicionando, removendo e organizando categorias.
- Habilitando tipos de conteúdo.
- Usando propriedades do catálogo para fornecer controle adicional sobre comportamento e aparência.
- Usando renderizadores para definir a aparência das categorias.

Nota:
Os usuários finais podem acessar o catálogo por meio da página inicial do usuário personalizável ou com páginas do Content Management que usam blocos de conteúdo para categorias.

Configurar pesquisa e navegação

Você pode usar as propriedades do Catálogo de serviços para configurar a pesquisa e a navegação na página inicial do Catálogo de serviços.

Navegar até **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades** para exibir as propriedades do Catálogo de serviços.

Restringir acesso à pesquisa

Cada página inicial do catálogo fornece uma barra de pesquisa para ajudar a localizar itens não exibidos na página inicial. Por padrão, qualquer usuário que possa acessar a página inicial do catálogo pode pesquisar usando esta barra de pesquisa.

Para restringir o acesso a essa função de pesquisa por função, use a **Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem pesquisar a propriedade do catálogo de serviços** (`glide.sc.can_search`).

Por exemplo, para permitir que somente usuários conectados acessem a pesquisa, defina este campo como em branco. Para remover a função de pesquisa de todos os usuários, defina esse campo como **Nenhum**.

Nota:
Os resultados da pesquisa mostram apenas itens que o usuário conectado pode acessar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ocultar resultados de pesquisa de categorias inativas

Por padrão, os resultados da pesquisa são retornados de todas as categorias, incluindo as categorias inativas.

Para evitar o retorno de resultados de categorias inativas, defina a propriedade **Itens de retorno das pesquisas do Catálogo de serviços em categorias inativas** (`glide.sc.search.disabled_cats`) como **Não**. Por exemplo, ao projetar uma nova categoria, você pode evitar que os usuários vejam os resultados da pesquisa até que você esteja pronto para torná-la ativa.

Nota:
As restrições de segurança também podem tornar uma categoria ou um item do catálogo inacessível.

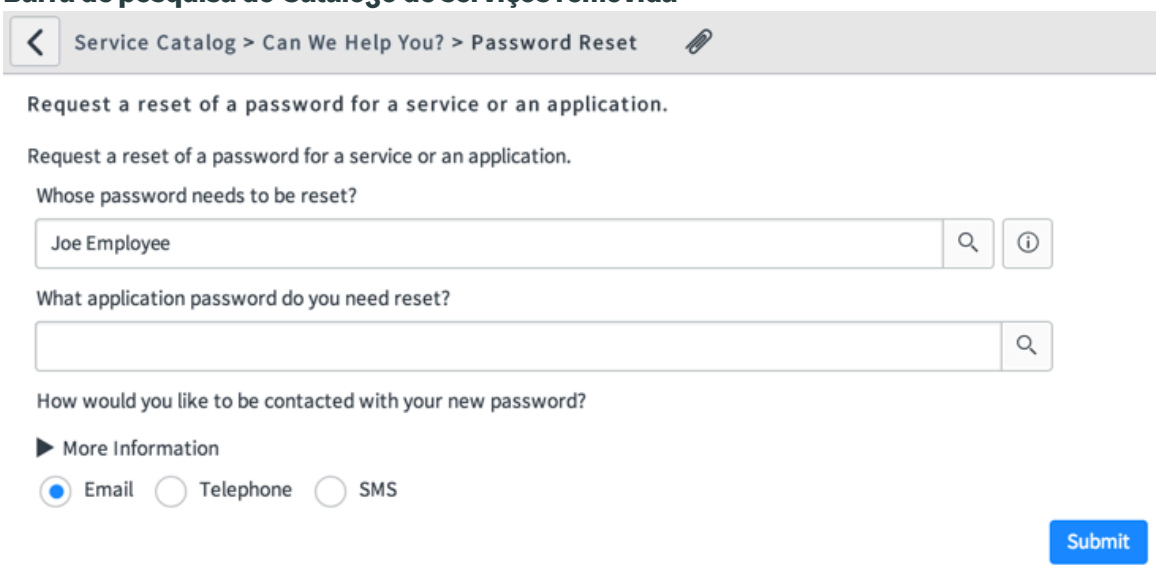
Restringir a pesquisa por tipo de item

Por padrão, um campo de pesquisa não aparece durante a exibição dos guias de pedido, produtores de registro e inicializadores de assistente.

Para definir quais tipos de item do catálogo não mostram o campo de pesquisa, liste esses tipos na propriedade **Lista de nomes de classe para itens do catálogo que não têm o campo de pesquisa exibido** (`glide.sc.item.cannot_show_search`).

Por exemplo, para habilitar a pesquisa ao exibir produtores de registro, remova sc_cat_item_producer da lista.

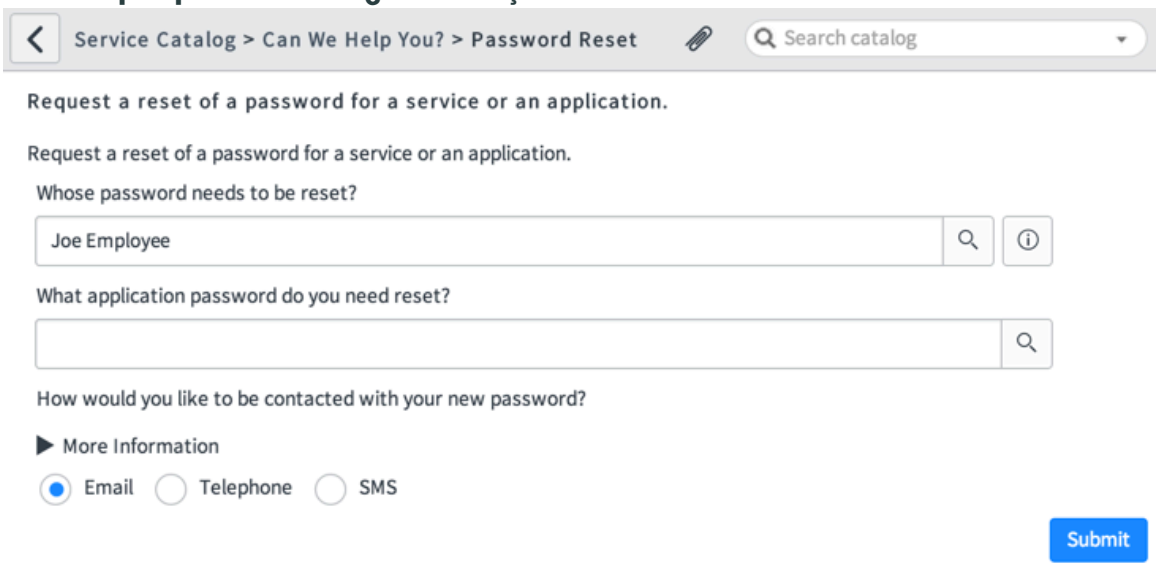
Barra de pesquisa do Catálogo de serviços removida



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Barra de pesquisa do Catálogo de serviços habilitada



Habilitar links de trilha

Por padrão, as trilhas aparecem sem links ao usar páginas do Content Management como páginas iniciais do Catálogo de serviços.

Para exibir essas trilhas com links, defina a propriedade **Usar links para trilhas renderizadas nas páginas do Catálogo de serviços acessadas por meio de um site do CMS** (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*) como **Sim**. Essa configuração fornece mais controle de navegação para os usuários finais.

Desabilitar sugestões de pesquisa

Por padrão, as pesquisas do Catálogo de serviços exibirão "Você quis dizer?" sugestões se uma pesquisa não retornar resultados e uma ortografia alternativa ou pesquisa recente semelhante o fizer.

Para desabilitar essas sugestões, defina a propriedade **Especificar se as sugestões de pesquisa devem ser habilitadas** (*glide.sc.search.suggestions*) como **Não**.

Refinar resultados da pesquisa

Use as propriedades para refinar os resultados da pesquisa no Catálogo de serviços.

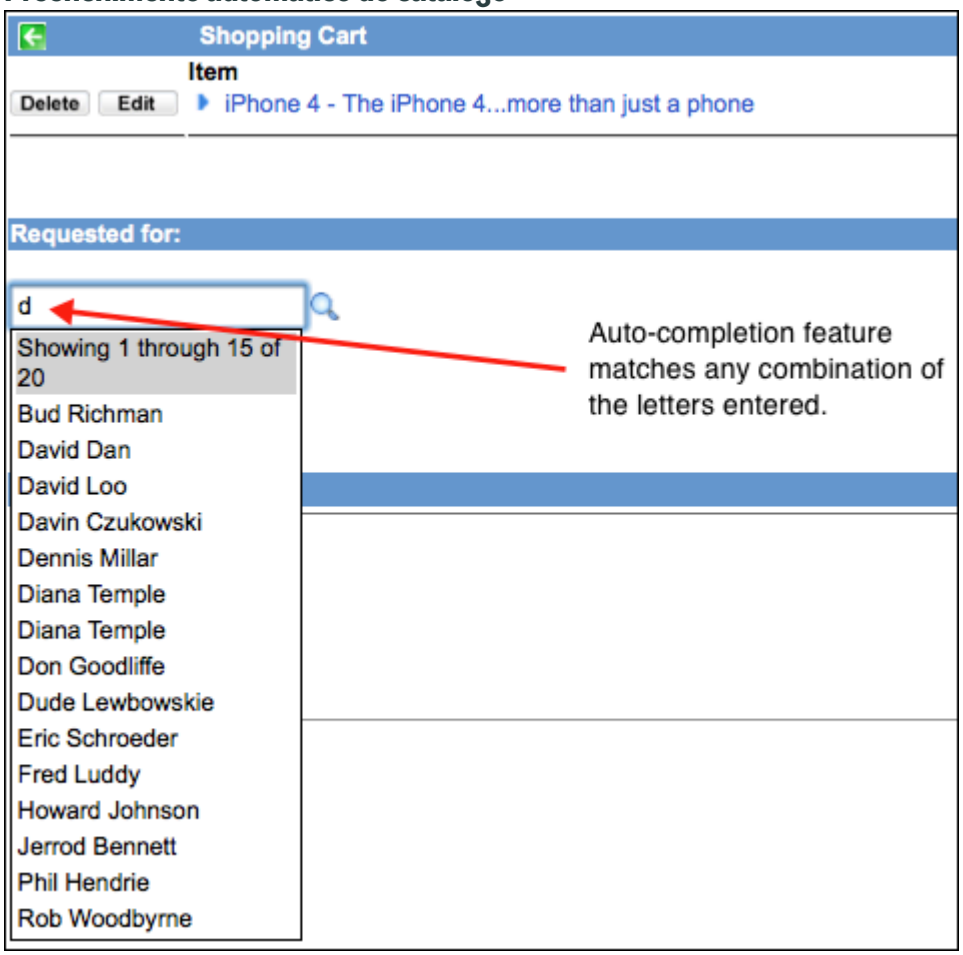
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O recurso de preenchimento automático retorna valores que contêm uma correspondência exata para a combinação de letras inserida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preenchimento automático do catálogo



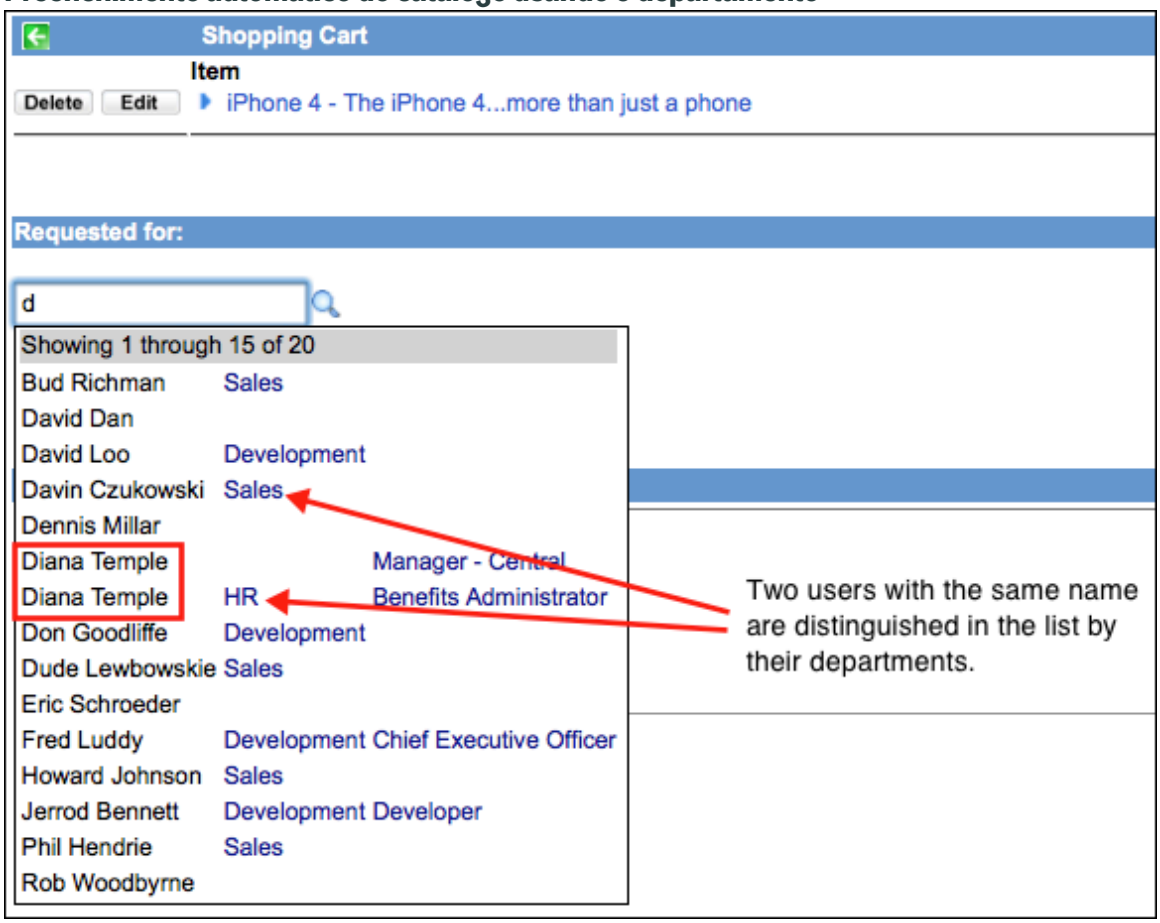
Os administradores podem usar a propriedade **Colunas adicionais do widget do catálogo de serviços "solicitar para"** (`glide.sc.request_for.columns`) para adicionar colunas a essa lista, refinar ainda mais os resultados da pesquisa e ajudar a determinar qual usuário selecionar quando dois usuários têm o mesmo nome.

Neste exemplo, a propriedade é definida para exibir duas colunas adicionais, **Departamento** e **Título**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Preenchimento automático do catálogo usando o departamento



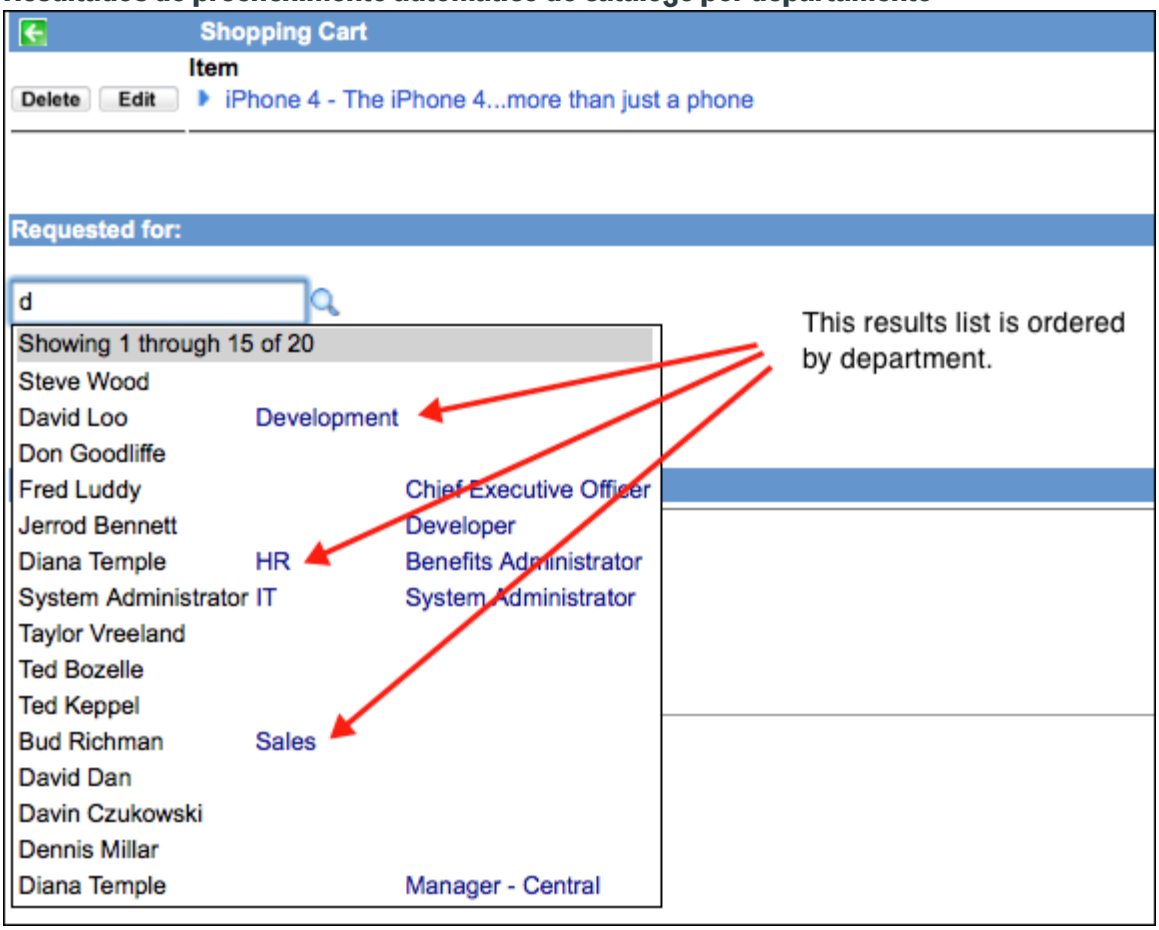
Os administradores podem usar a propriedade **Ordenação de correspondências do widget do catálogo de serviços "solicitar para"**. (`glide.sc.request_for.order_by`) para configurar as colunas a fim de classificar por um dos valores.

Neste exemplo, é definido para classificar a lista de resultados por **departamento**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados do preenchimento automático do catálogo por departamento



O preenchimento automático também se aplica ao campo **Solicitar para**, que pode ser adicionado à página inicial do Catálogo de serviços.

Procedimento

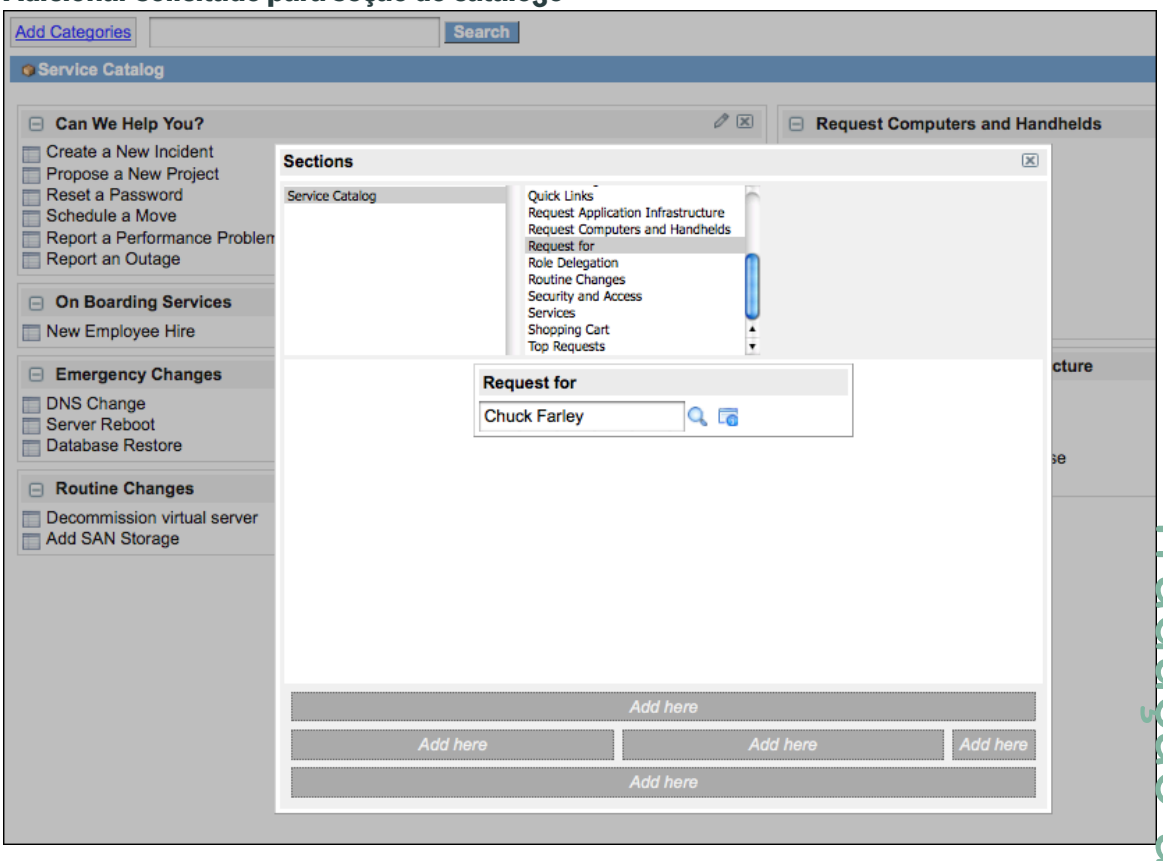
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Catálogo**.
2. Clique em **Adicionar categorias**.
3. Selecione **Solicitar para**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Coloque a categoria na página.

Adicionar solicitado para seção do catálogo



Configurar pesquisa de palavra-chave para itens do catálogo

Quando você pesquisa um item do catálogo por uma palavra-chave em Catálogo de serviços, os resultados da pesquisa são exibidos considerando alguns campos da tabela do catálogo. Se a palavra-chave não tiver correspondências exatas, as correspondências mais próximas serão exibidas como sugestões **Você quis dizer**. Esta funcionalidade de pesquisa também é aplicável no Portal de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando você pesquisa um item do catálogo por uma palavra-chave em Catálogo de serviços, os resultados da pesquisa são exibidos considerando alguns campos da tabela do catálogo. Se a palavra-chave não tiver correspondências exatas, as correspondências mais próximas serão exibidas como sugestões **Você quis dizer**. Essa funcionalidade de pesquisa também é aplicável no Portal de serviços.

Os resultados da pesquisa são classificados na seguinte ordem com base na frequência da palavra-chave:

- Itens do catálogo cujo campo **Nome** contém a palavra-chave (parte superior).
- Itens do catálogo cujo campo **Meta** contém a palavra-chave.
- Itens do catálogo cujo campo **Descrição** ou **Descrição resumida** contém a palavra-chave.
- Categorias cujo campo **Nome** ou **Descrição** contém a palavra-chave.
- Catálogos cujo campo **Nome** ou **Descrição** contém o termo-chave ou os itens do catálogo cujo campo **Classe** contém a palavra-chave (parte inferior).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se sua organização tiver vários catálogos de serviço, as pesquisas retornarão resultados somente do catálogo visualizado no momento.
- Os resultados da pesquisa retornam um item somente quando o item está ativo, tem uma associação de catálogo e categoria válida e você está autorizado a exibir o item.

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para gerar novamente um índice de texto para a tabela sys_metadata.
   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Índices de Texto**.
   b. Abra o índice de texto da tabela Arquivo de aplicações [sys_metadata].
   c. Clique no link relacionado **Gerar novamente o índice de texto** e em **OK**.
   O sistema programa a tabela para a indexação de texto.
2. Conclua as etapas a seguir para habilitar as sugestões de **Você quis dizer**.
   a. Navegar até **Propriedades do sistema** > **Pesquisa de texto**.
   b. Na seção **Propriedades de você quis dizer**, habilite a propriedade **Sugerir ortografias de pesquisa alternativas para conhecimento, catálogo ou pesquisa global**.

Tópicos relacionados

Administração de pesquisa
Catálogo de serviços para gerentes e usuários finais
Gerar novamente um índice de texto para uma tabela
Configurar uma sugestão "Você quis dizer?"
Criar ou editar um item do catálogo
Criar um produtor de registro
Criar um guia de pedido
Definir um item de conteúdo

Configurar experiência de pesquisa de catálogo baseada em IA

Melhore o compromisso com o funcionário com uma experiência de pesquisa de catálogo baseada em IA em Portal de serviços e Now Mobile. Os recursos de consulta inteligente permitem que os usuários encontrem rápida e facilmente as respostas de que precisam.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode configurar experiência de pesquisa de catálogo baseada em IA em portais e Now Mobile. A seguir estão as configurações da aplicação de pesquisa padrão para o Portal de serviços e o Now Mobile:

- Aplicação de pesquisa padrão do Portal de serviços. Para obter informações sobre o AI Search no Portal de serviços, consulte Pesquisa com IA em Portal de serviços .
- Configurações de pesquisa do app NowMobile. Para obter informações sobre AI Search em Now Mobile, consulte AI Search em dispositivos móveis .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cada uma dessas configurações da aplicação de pesquisa tem um perfil de pesquisa associado com base no qual os resultados da pesquisa são filtrados e exibidos.

Nota:
Se o AI Search estiver habilitado para Now Mobile, a propriedade **Experiência para itens não disponíveis em NOW Mobile** (`glide.sc.mobile.unsupported_discover`) não será aplicável. Para obter informações sobre propriedade Now Mobile, consulte Propriedades do Catálogo de serviços.

A seguir estão algumas limitações da experiência de pesquisa de catálogo baseada em IA:

- Os aspectos em Portal de serviços sempre mostram a categoria primária do item do catálogo (mesmo se o usuário não tiver acesso à categoria primária e o caminho acessível para o item for por meio de outra categoria à qual o item está associado).
- Se o usuário não tiver permissões de leitura para o registro de categoria e seus campos, os cartões de resultados da pesquisa em Now Mobile não mostrarão a categoria do item.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **AI Search** > **Experiência de pesquisa** > **Pesquisar aplicações**.
2. Para editar os catálogos pesquisáveis em um portal ou no Now Mobile, execute as etapas a seguir.

   Nota:
   Os itens são pesquisados somente nos catálogos configurados na origem de pesquisa, independentemente dos catálogos associados ao portal. Para obter informações sobre como associar um catálogo a um portal, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

   a. Na lista Configurações da aplicação de pesquisa, selecione a configuração da aplicação de pesquisa associada ao portal.
   Por exemplo, **aplicação de pesquisa padrão do Portal de serviços** para o Portal de serviços.

   b. No formulário Configuração da aplicação de pesquisa, abra o perfil de pesquisa.
   Por exemplo, **Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços** especificado para o Portal de serviços.

   Nota:
   Para evitar conflitos com atualizações futuras, é recomendável criar um perfil de pesquisa em vez de usar o perfil de pesquisa disponível no sistema de base.

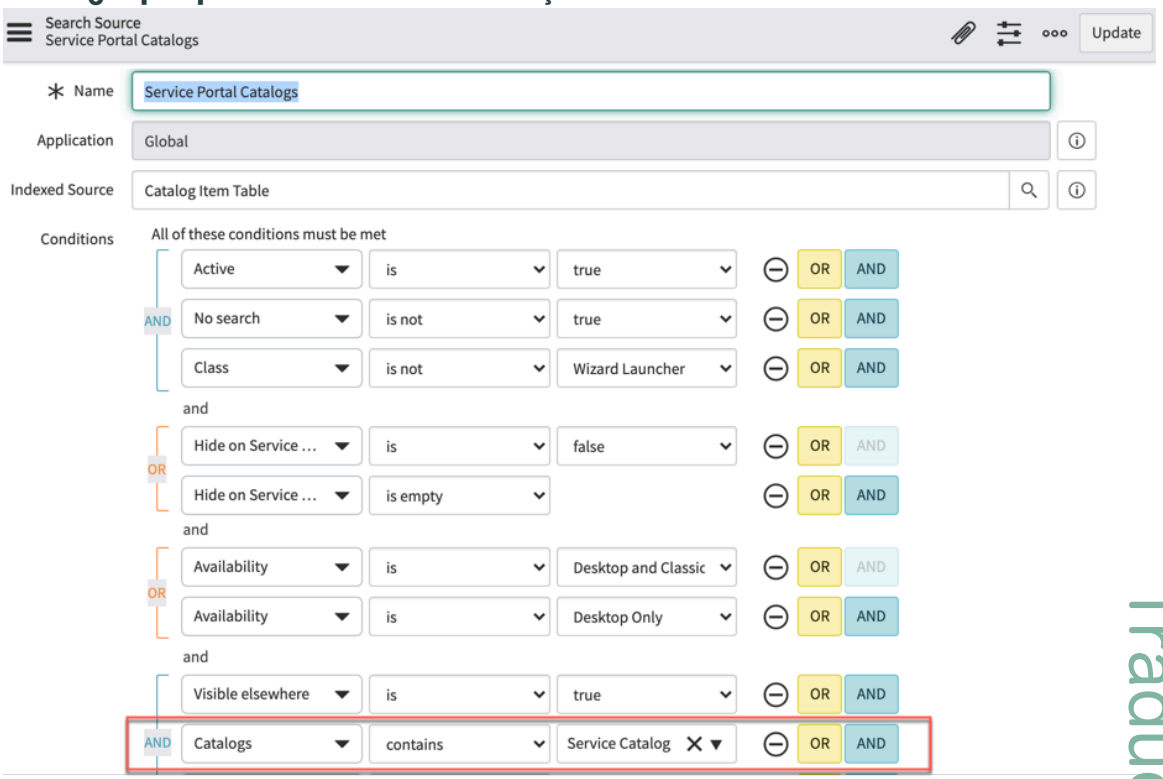
   c. Na lista relacionada Fontes de pesquisa, selecione uma fonte de pesquisa.
   Por exemplo, **Catálogos do Portal de serviços**.

   d. No campo **Condições**, adicione catálogos onde você deseja que os itens sejam pesquisados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Catálogos pesquisáveis no Portal de serviços



e. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

AI Search

Visualização da configuração

Configure o número de itens que têm a seção **Visualização** expandida para exibir detalhes do item. Você também pode alterar o número padrão (5) de itens e categorias que são exibidos e ocultar as informações **Existe nas categorias**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, se não mostrar detalhes do item usando pop-ups, os dois primeiros itens listados na categoria terão a seção **Visualização** expandida para exibir detalhes do item.

Para alterar o número de itens com essas informações expandidas, defina a propriedade **Número de itens do catálogo a serem expandidos na navegação e na pesquisa quando não estiver usando ícones pop-up para exibir detalhes** (glide.sc.auto_expand) com o número necessário.

Expandindo para 2 itens	Expandindo para 1 item

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

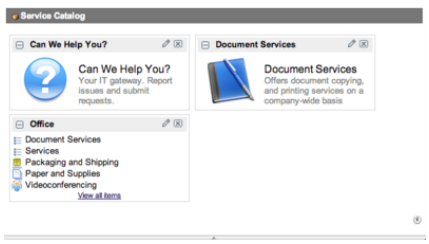
Definir o número de categorias e itens a serem visualizados

Por padrão, até cinco itens ou categorias aparecem em cada categoria na página inicial.

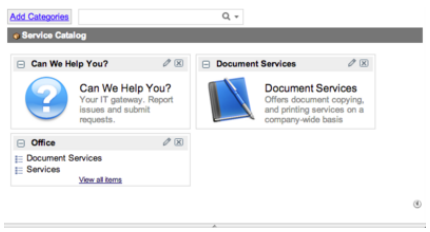
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para mudar esse número, defina a propriedade *`Number of Catalog Items/Categories to preview in a section`* (glide.sc.max_items) com o valor necessário.

Visualizar cinco itens



Visualizar dois itens



Ocultar as categorias existentes na exibição de categorias

Por padrão, os itens do catálogo que estão em várias categorias **Existe em categorias** que mostram outras categorias em que os itens estão disponíveis. Você pode ocultar essas informações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

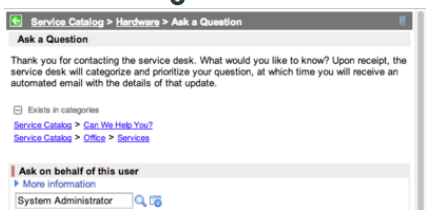
Procedimento

Defina a propriedade **Mostrar as categorias adicionais ao exibir um item do catálogo**(glide.sc.show_additional.cats) como **Não**.

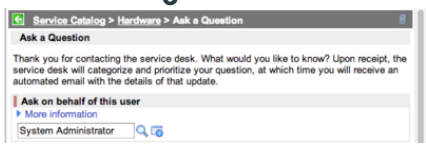
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostrar categorias adicionais



Ocultar categorias adicionais



Criar um renderizador

Crie ou modifique renderizadores usando macros de IU para fornecer as instruções de renderização. Os renderizadores definem uma aparência específica para um catálogo ou categoria.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use renderizadores para especificar os seguintes formatos:

- Como os catálogos aparecem na página inicial de vários catálogos.
- Como as categorias aparecem em uma página inicial de catálogo.

Por exemplo, você pode criar um renderizador mostrando a imagem da página inicial da categoria, a descrição e os dois primeiros itens do catálogo em uma categoria.

Procedimento

1. **Opcional:** Crie uma macro de IU para definir instruções de renderização específicas.
2. Navegar até **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Renderizadores**.
3. Clique em **Nova**.
4. Selecione para criar um catálogo ou um renderizador de categoria.
5. Insira os detalhes do renderizador.

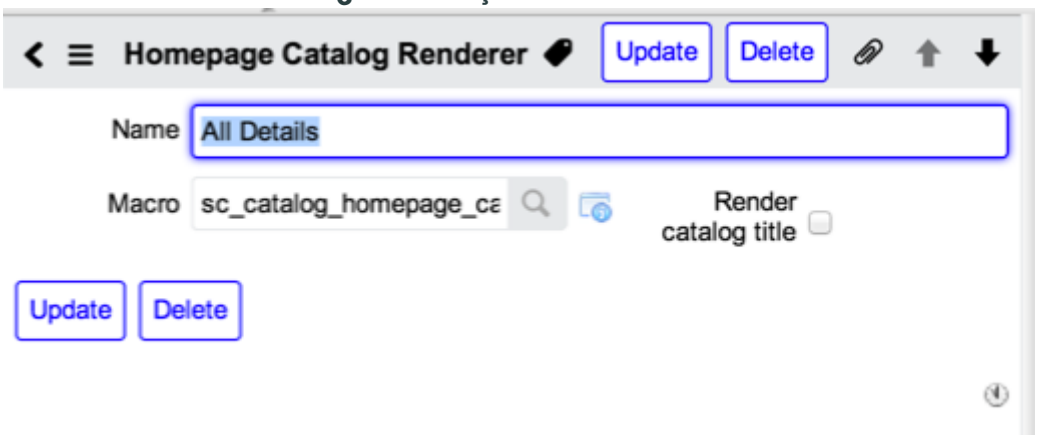
Detalhes do renderizador

Campo	Descrição
Nome	Um nome para o renderizador.
Macro	A macro de IU a ser usada.
Título do catálogo de renderização	Aparece para renderizadores de catálogos. Uma caixa de seleção para exibir a barra de título do catálogo na página inicial de vários catálogos.
Título de renderização	Aparece para renderizadores de categoria. Uma caixa de seleção para exibir a barra de título da categoria na página inicial do catálogo. **Nota:** As funções **administrador** e **catalog_admin** podem exibir o **título de renderização** mesmo quando a caixa de seleção não está marcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Renderizadores do Catálogo de serviços



6. Clique em **Enviar**.

Nota:
Para modificar um catálogo padrão ou um renderizador de categoria, siga um processo semelhante, selecionando um dos renderizadores padrão listados.

Esse novo renderizador é adicionado à lista de opções disponíveis ao aplicar um renderizador.

Selecionar um renderizador para um catálogo

Selecione um renderizador e aplique-o a um catálogo para mudar sua aparência.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes esquemas de renderizador de catálogo padrão estão disponíveis:

- **Todos os detalhes**: mostra a imagem da área de trabalho, o título e as categorias.
- **Somente imagem**: mostra somente a imagem da área de trabalho.
- **Título e imagem**: mostra o título e a imagem da área de trabalho.
- **Somente título**: mostra somente o título.

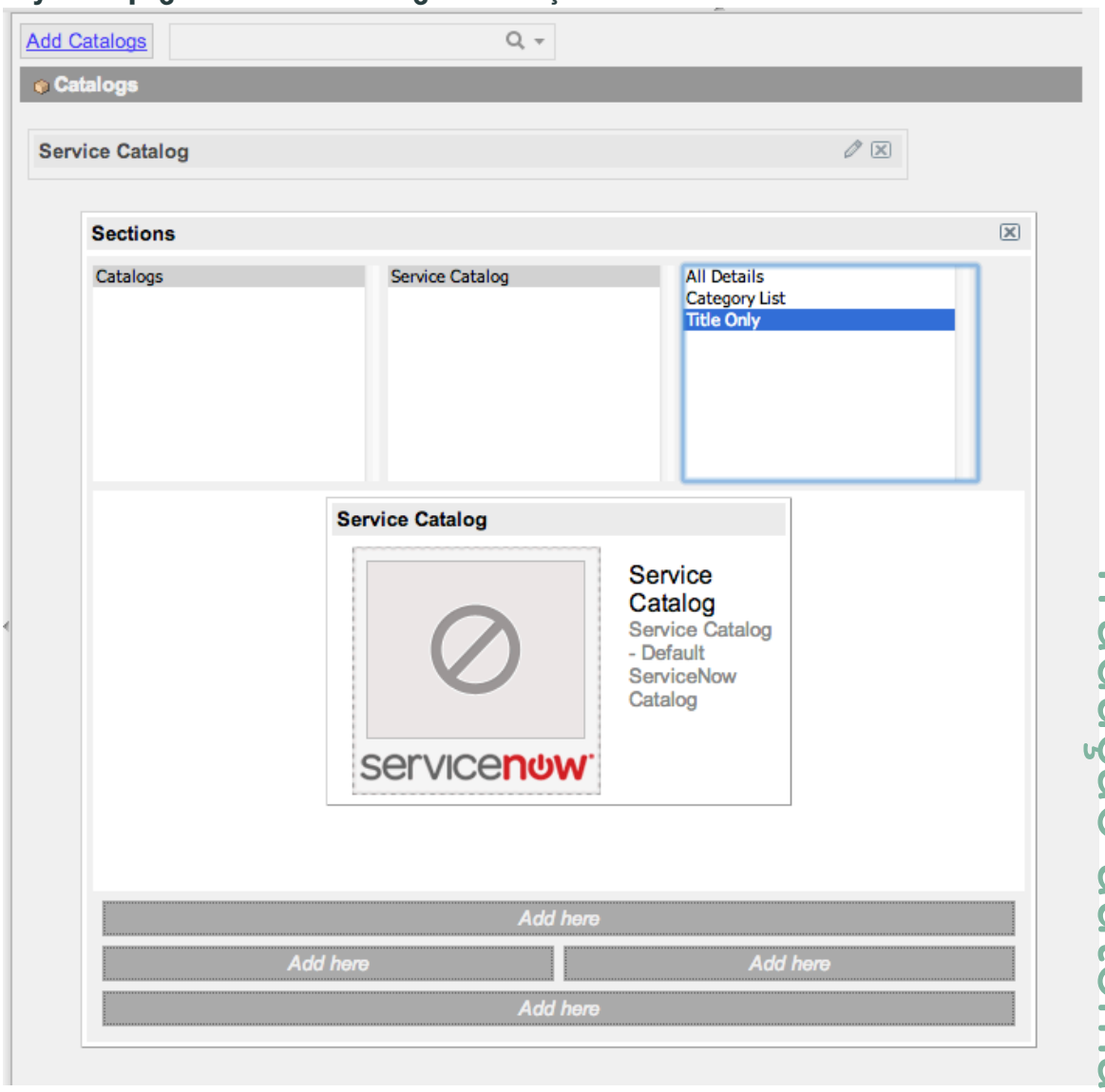
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Catálogos**.
2. Clique no ícone adicionar conteúdo (+) no canto superior direito.
3. Selecione um catálogo no painel central da janela pop-up.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Layout da página inicial do Catálogo de serviços



4. Selecione um renderizador na lista exibida no painel direito, por exemplo, **Somente título**.
5. Clique em **Fechar** para salvar o catálogo com as configurações de renderizador definidas.

Selecione um renderizador para uma categoria

Selecione um esquema de renderizador para suas categorias.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes esquemas de renderizador de categoria padrão estão disponíveis:

- **Itens de categoria**: mostra a imagem da área de trabalho, o título e a descrição.
- **Itens de categoria sem título**: mostra a imagem da área de trabalho e a descrição.
- **Detalhes da categoria**: mostra as subcategorias e os itens dessa categoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Catálogo**.
2. Clique no ícone adicionar conteúdo (+) no canto superior direito.
3. Selecione uma categoria no painel central da janela pop-up.
4. Selecione um renderizador na lista exibida no painel direito, por exemplo, **Itens da categoria**.
5. Clique no ícone fechar (x) para salvar o catálogo com o renderizador selecionado.

Personalizar uma página inicial do catálogo

Personalize uma página inicial de catálogo para fornecer aos usuários finais com acesso a catálogos de uma página inicial.

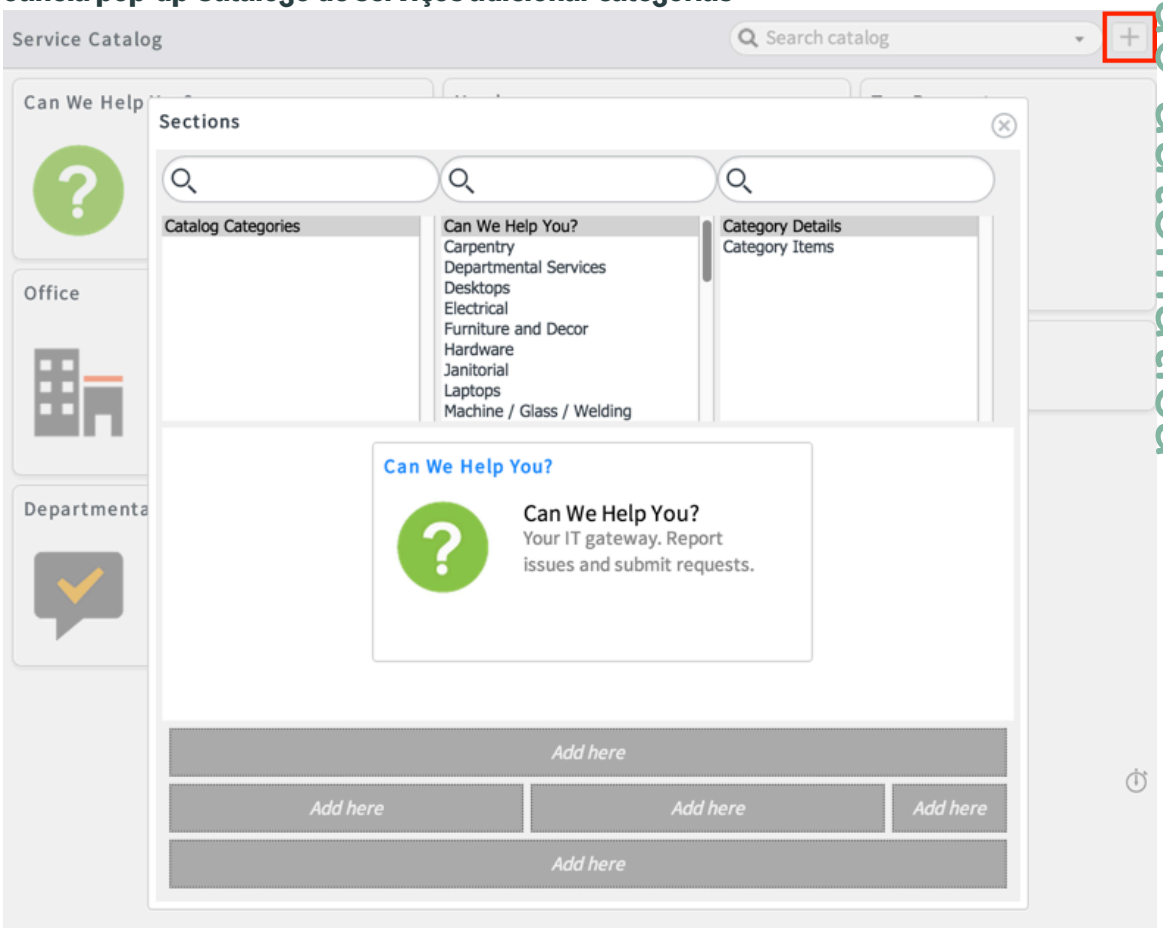
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Catálogo**.
2. Clique no ícone adicionar conteúdo (+) na parte superior da página para adicionar uma categoria.
3. Selecione uma categoria no painel central da janela pop-up exibido.

Janela pop-up Catálogo de serviços adicionar categorias



4. Clique em **Adicionar aqui** no local em que a categoria aparece na página inicial.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. **Opcional:** Repita as etapas 3 a 4 para adicionar mais categorias.
6. Feche a janela pop-up.
7. **Opcional:** Para alterar o local de uma categoria, arraste-o para o local apropriado.
8. **Opcional:** Para remover uma categoria, clique no ícone (**X**) na parte superior direita do cabeçalho da categoria.
9. **Opcional:** Adicione um carrinho de compras à página.

Exibir subcategorias em um painel

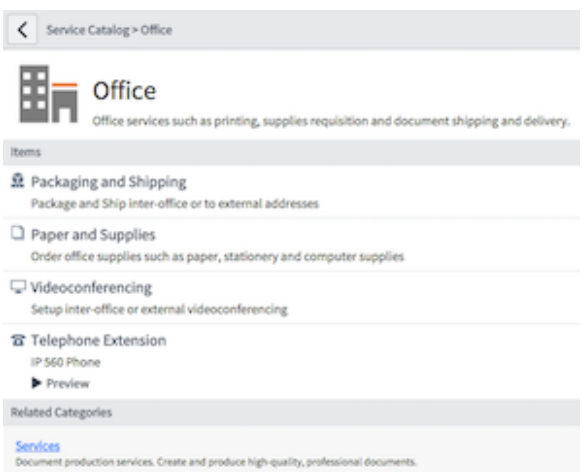
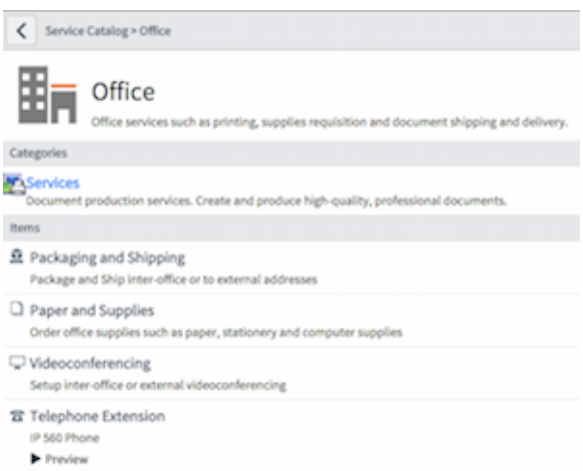
Por padrão, as subcategorias são exibidas em um painel na parte inferior da página da categoria. Você pode mudar uma propriedade do sistema para listar as subcategorias na parte superior.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Use a propriedade **Na exibição de categoria, exibir subcategorias em um painel** (*`glide.sc.use_sub_cat_section`*).

Nome do formulário	
Quando definido como **Sim**, as subcategorias aparecem em um painel na parte inferior.	Quando definido como Não, as subcategorias aparecem como uma lista na parte superior.
Definir como Sim 	**Definido como Não** 

Personalizar a página inicial de vários catálogos

Personalize uma página inicial de vários catálogos para fornecer aos usuários finais com acesso a vários catálogos de uma página inicial.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Essa tarefa é semelhante à personalização da página inicial de um catálogo individual. Nessa tarefa, você está adicionando catálogos, e não categorias de catálogo.

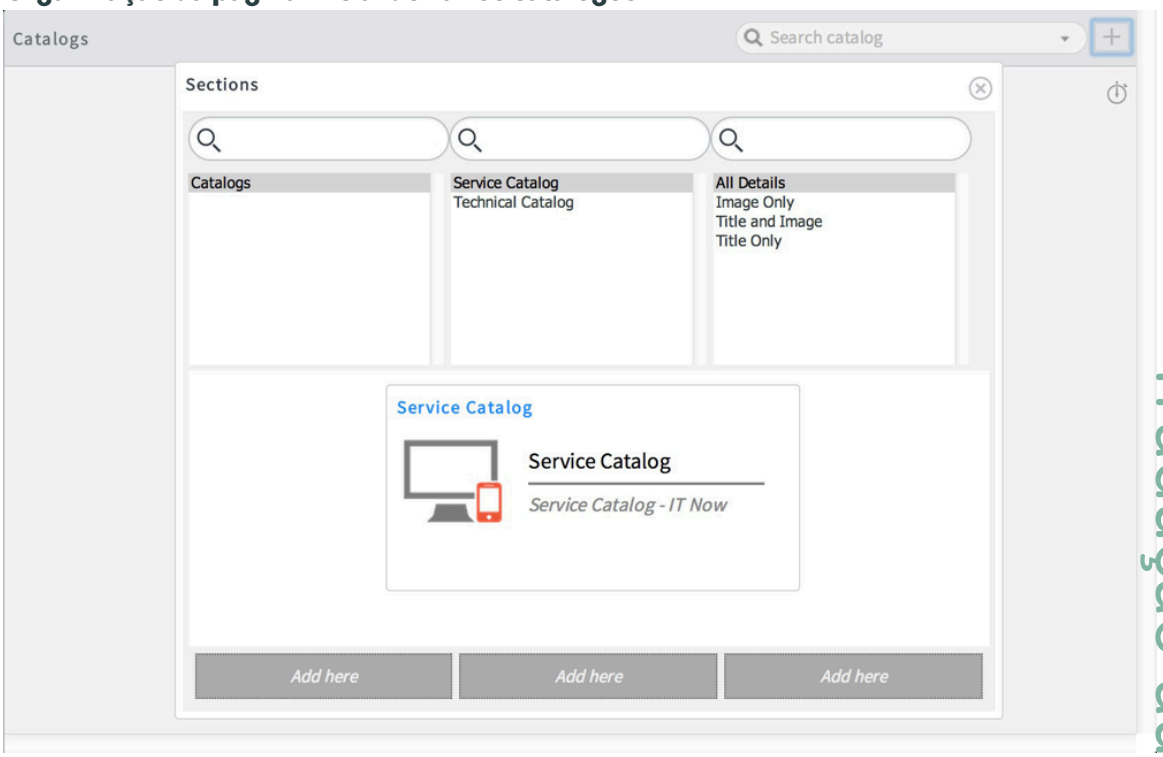
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Catálogos**.
2. Selecione **Adicionar catálogos** na parte superior da página para adicionar catálogos a à página.
3. Selecione um catálogo no painel central da janela pop-up.

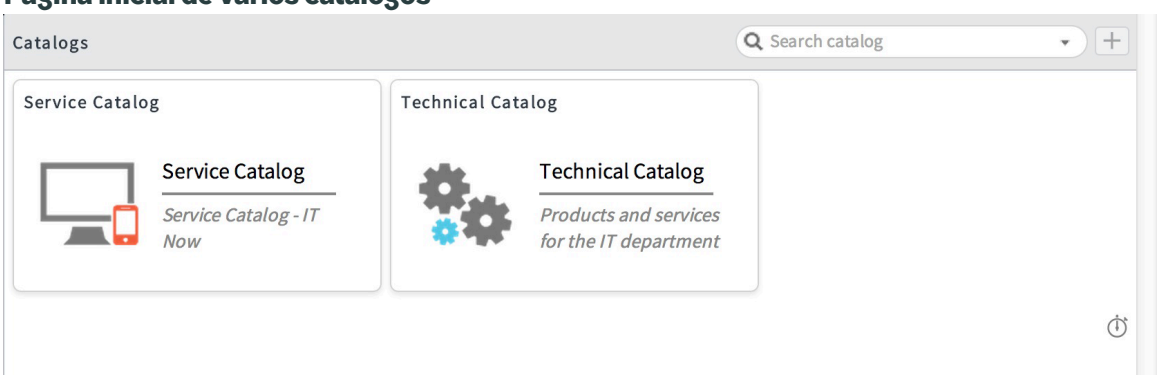
Organização da página inicial de vários catálogos



Nota:
Somente os administradores podem ver catálogos que não contenham categorias ou itens ativos.

4. **Opcional:** Selecione um renderizador no painel direito, por exemplo, **Somente título**.
5. Clique em **Adicionar aqui** no local em que o catálogo aparece na página inicial.
6. **Opcional:** Repita as etapas 3 a 5 para adicionar mais catálogos.
7. Feche a janela pop-up para salvar as mudanças.

Página inicial de vários catálogos



Você pode modificar a organização dos catálogos na página inicial:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para alterar o local de um catálogo, arraste-o para o local apropriado.
- Para remover um catálogo, clique no X na barra de título do catálogo.
- Para editar os detalhes de um catálogo, clique no ícone de lápis na barra de título do catálogo.

Os catálogos aparecem na página inicial.

Mostrar detalhes do item em seções ou pop-ups

Por padrão, uma categoria do catálogo de serviços exibe os dois primeiros itens com a seção de visualização expandida para mostrar detalhes do item. Você pode mudar o número de itens que são visualizados ou mudar a visualização para aparecer em uma janela pop-up.

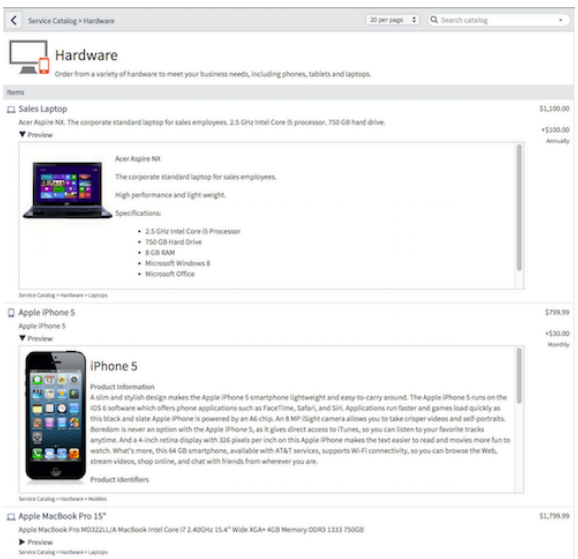
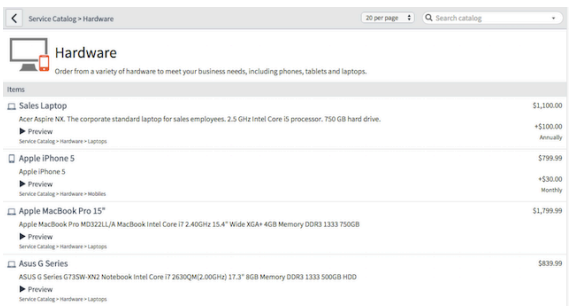
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**.
2. Para alterar o número de itens visualizados, defina a propriedade **Número de itens do catálogo a serem expandidos na navegação e na pesquisa quando não estiver usando ícones pop-up para exibir detalhes** (`glide.sc.auto_expand`) com o número desejado.

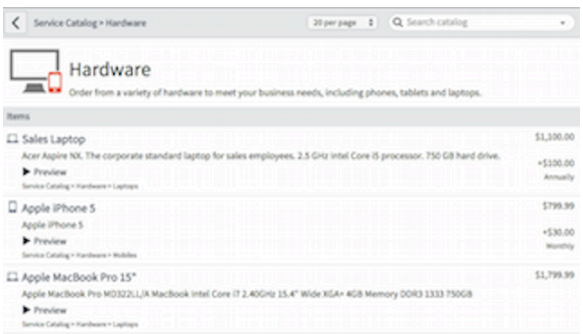
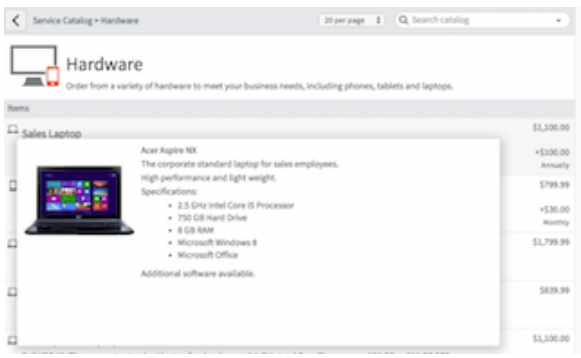
   Example

Expandido para 2 itens.	Expandido para 1 item.
2 itens 	**1 item** 

3. Para usar o ícone de visualização, defina a propriedade **Ao navegar em uma categoria, use o ícone pop-up para mostrar os detalhes do item** (`glide.sc.cat_view_use_popup_for_details`) como **Sim**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando definido como **Não**, os detalhes do item aparecem quando você clica em **Visualizar**.	Quando definido como **Sim**, os detalhes do item aparecem como um pop-up quando o cursor passa sobre o ícone do item.
Definido como Não 	**Definir como Sim** 

Configurar dispositivos móveis clássicos

Ao configurar o Catálogo de serviços em um dispositivo móvel clássico, você pode definir o layout e a apresentação dos catálogos. Em seguida, você pode executar ações como solicitar produtos e serviços, enviar incidentes e problemas usando os produtores de registro.

Antes de Iniciar

Importante:

O Mobile Classic foi descontinuado!

O app foi removido das lojas e não pode mais ser ativado. Não estamos oferecendo melhorias, correções de erro ou suporte para o app. Consulte Descontinuação do aplicativo para dispositivos móveis ServiceNow Classic a partir de 15 de setembro de 2022 .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem acessar o Catálogo de serviços em dispositivos móveis clássicos para:

- Exibir e solicitar produtos e serviços.
- Enviar incidentes e problemas usando produtores de registro.

Nota:

Os usuários não podem acessar guias de pedido, assistentes ou itens de conteúdo de dispositivos móveis clássicos.

Os administradores e administradores de catálogo podem configurar o layout, a apresentação e outros aspectos do Catálogo de serviços para dispositivos móveis clássicos.

Incluindo:

- Definir opções de renderização para categorias de dispositivos móveis clássicos.
- Definir opções de renderização para itens de catálogo de dispositivo móvel clássico.

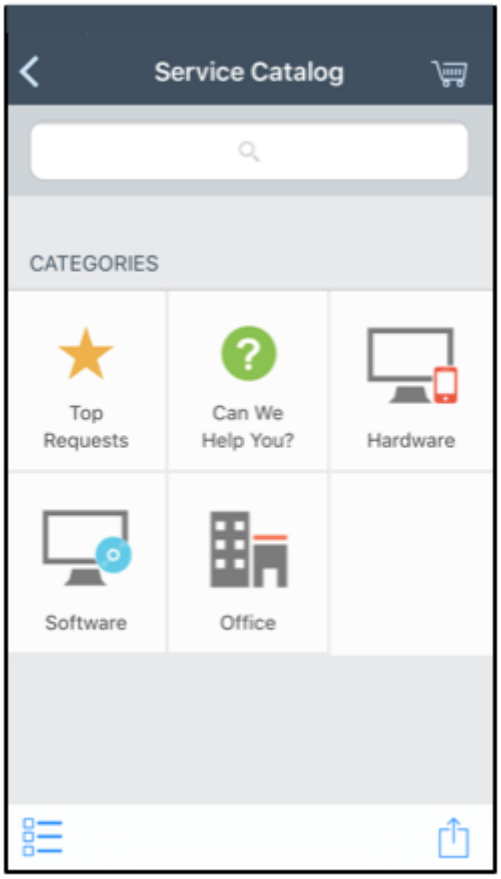
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acessar o Catálogo de serviçosem dispositivos móveis

Para acessar o Catálogo de serviços, navegue até **Autoatendimento** > **Catálogo**.

Dispositivo móvel clássico de página inicial do Catálogo de serviços



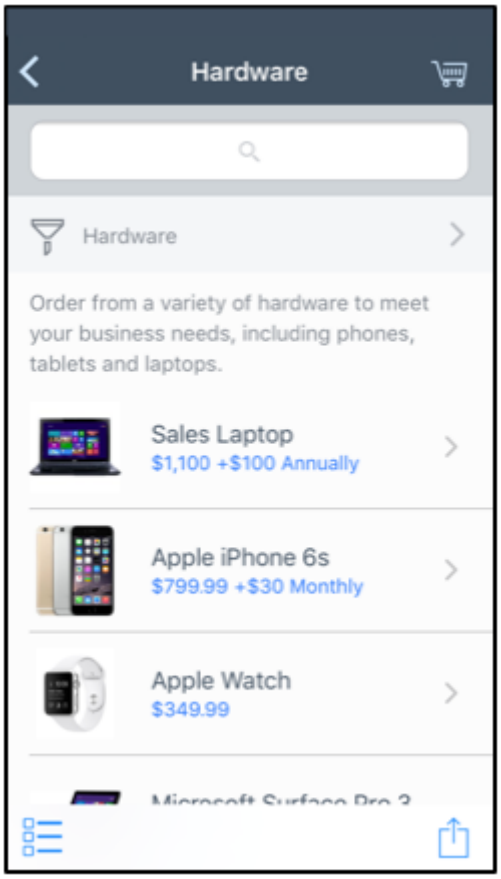
Os itens do catálogo são agrupados em categorias, que também podem conter uma ou mais subcategorias.

Você pode procurar e selecionar um item. Para procurar um item em uma categoria, toque no filtro de categoria para selecionar a categoria ou subcategoria.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria do catálogo de serviços de exemplo



Para solicitar um item:

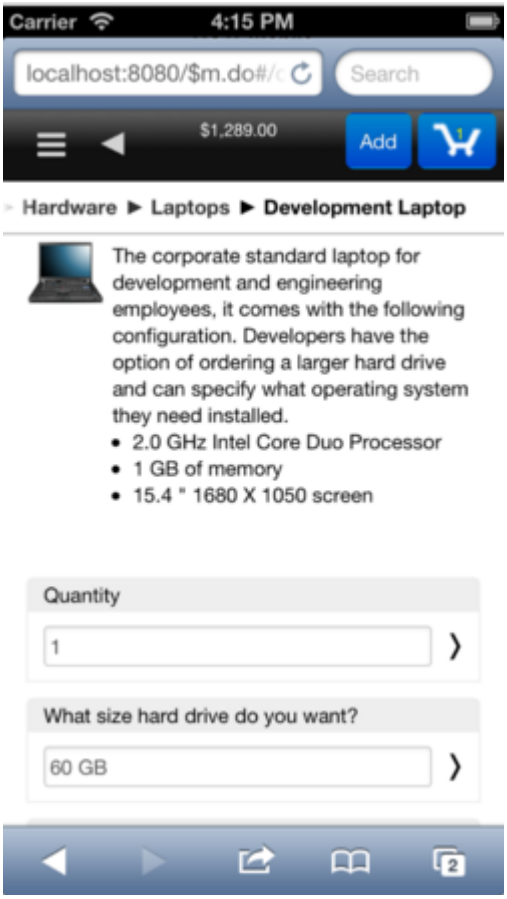
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Selecione um item.

Solicitar dispositivo móvel clássico do item

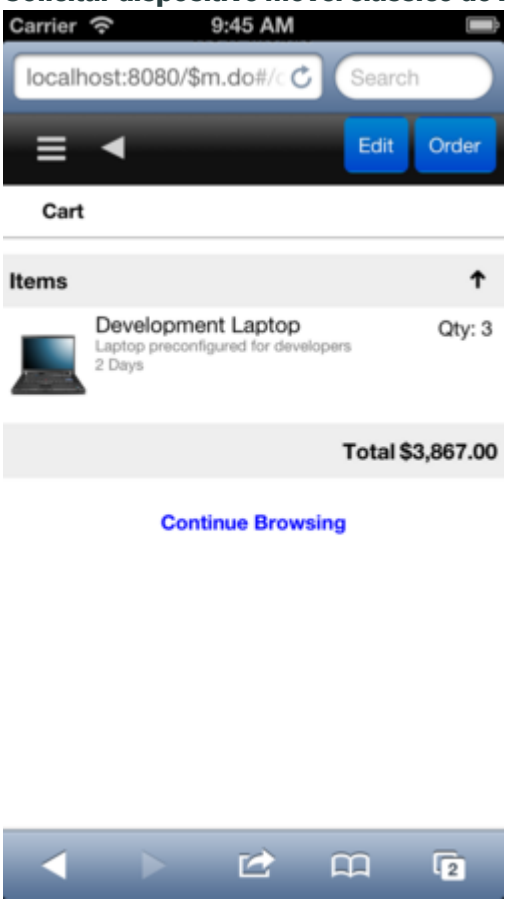


2. Toque em qualquer campo com uma seta (>) para adicionar informações, como o nome ou local do solicitante, a data necessária ou a quantidade de itens.
3. Toque em **Adicionar ao carrinho** para adicionar o item ao seu carrinho. A tela de pedidos será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitar dispositivo móvel clássico do item 2

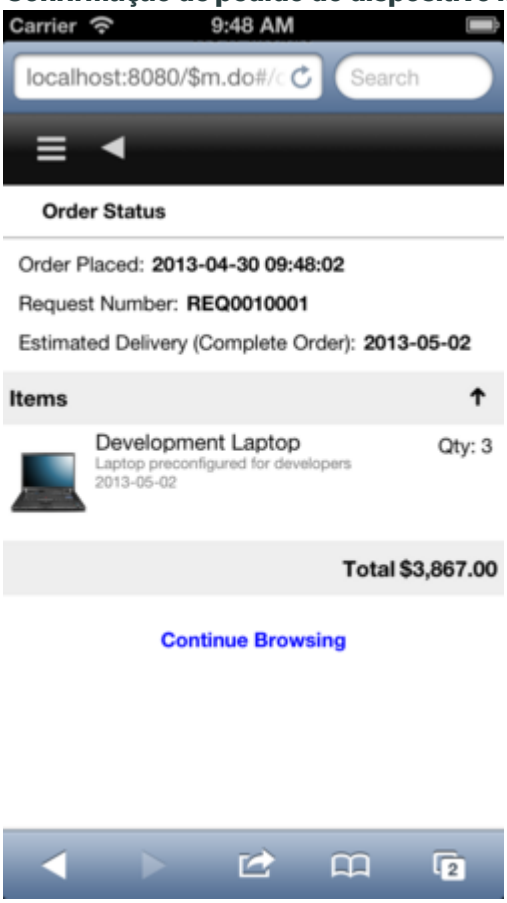


4. Toque em **Editar** para editar seu pedido, se necessário.
5. Para solicitar o item conforme especificado, toque em **Pedido** e em **OK** quando solicitado para confirmar o pedido.
   Uma mensagem de confirmação é exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Confirmação de pedido do dispositivo móvel clássico

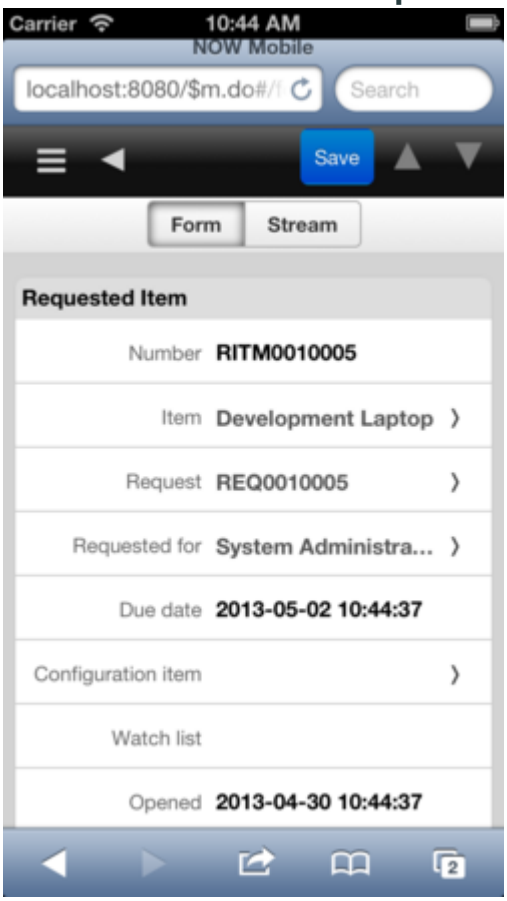


6. Toque no item para ver mais detalhes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Detalhes do item solicitado do pedido do dispositivo móvel clássico



7. Toque na seta de retorno para retornar à mensagem de confirmação.
8. Toque em **Continuar navegação** para retornar ao Catálogo de serviços.

Depois que a solicitação é enviada, ServiceNow segue os processos de execução de solicitação para preencher o item solicitado.

Definir o layout do dispositivo móvel

Você pode configurar o layout Dispositivo móvel clássico para categorias em um Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as categorias do catálogo de serviços aparecem em dispositivos móveis na mesma ordem dos dispositivos desktop.

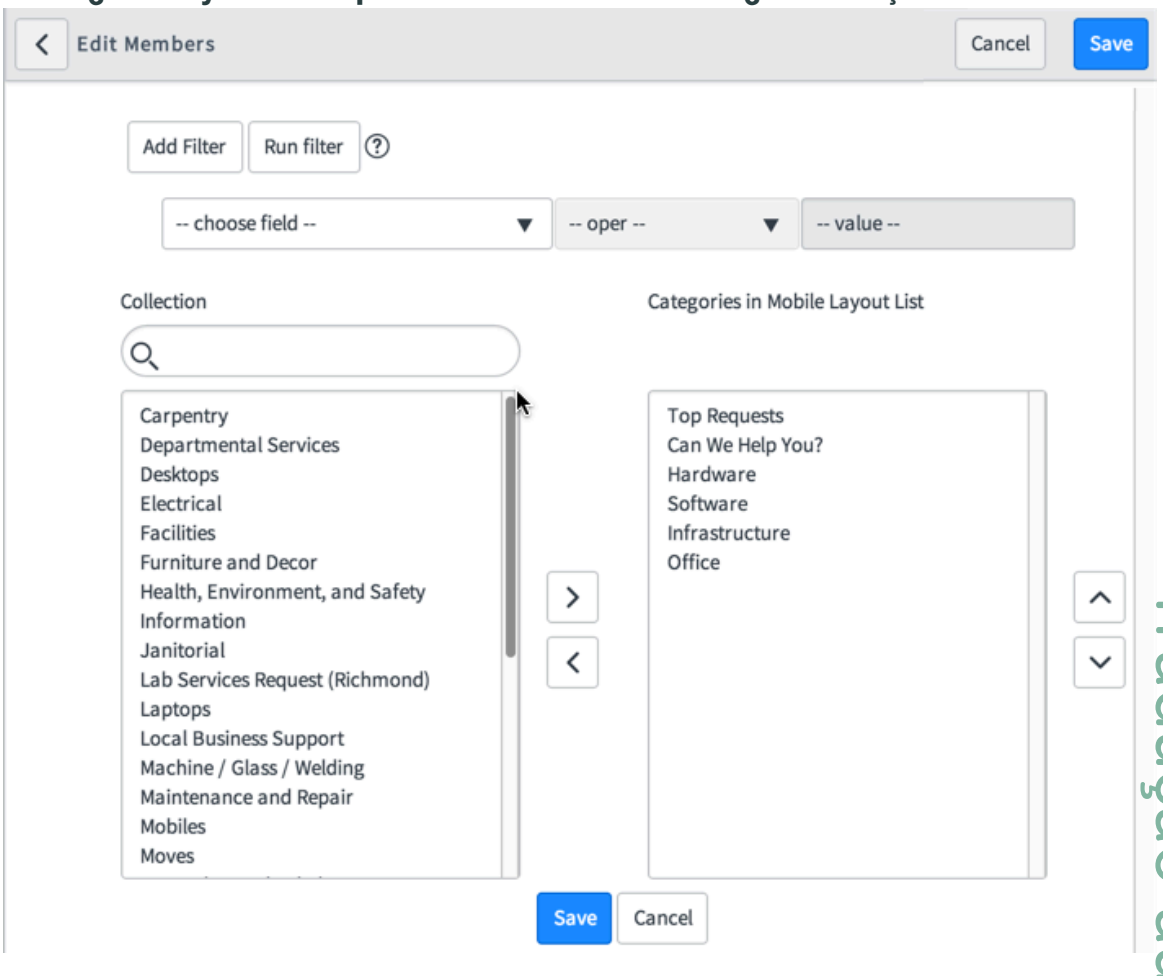
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Admin do Dispositivo Móvel Clássico** > **Layout do Dispositivo Móvel Clássico** para exibir uma lista de Catálogos de serviços.
2. Clique no ícone de pesquisa do Catálogo de serviços que você deseja configurar.
   O layout móvel exibe detalhes do catálogo.
3. Clique em **Editar** para selecionar quais categorias serão exibidas em dispositivos móveis e em que ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Catálogos de layouts do dispositivo móvel clássico Catálogo de serviços



4. Adicione, remova ou reordene as categorias móveis selecionadas e clique em **Salvar**.

> **Nota:**
> Para retornar a exibição às configurações de layout da área de trabalho padrão da página do portal associada a esse catálogo, clique no link relacionado **Substituir categorias pelo layout da área de trabalho**.

Limitar tamanhos de descrição na IU para celular clássico

Por padrão, as descrições de item na interface do smartphone são truncadas em no máximo duas linhas.

Antes de Iniciar

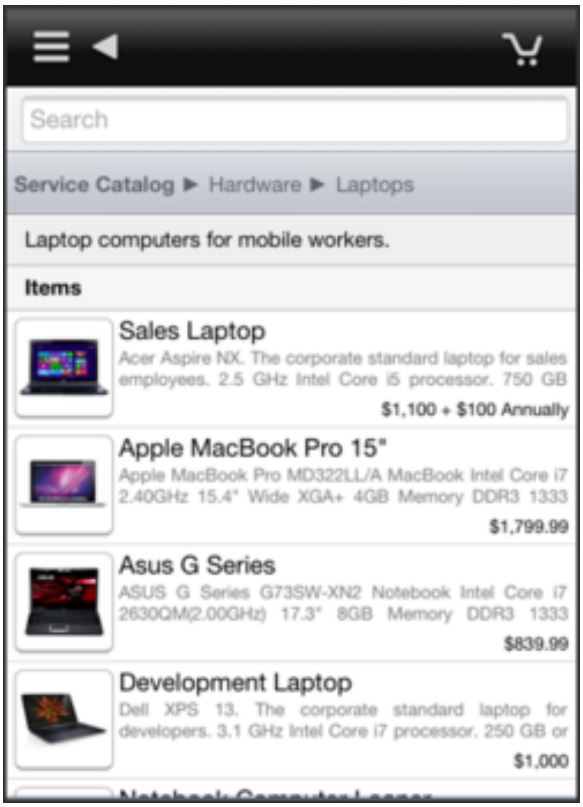
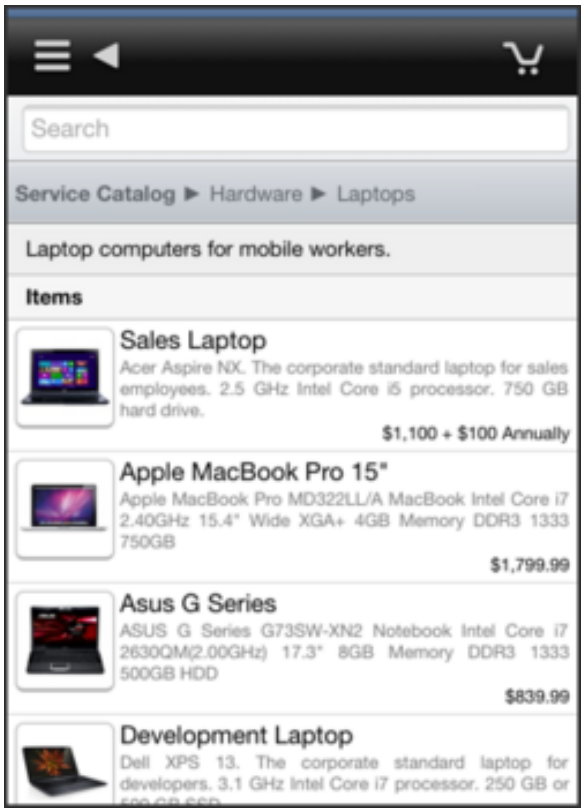
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**.
2. Defina a propriedade **Descrições de limite na categoria e nas listagens de itens como duas linhas na IU para celular** (glide.sc.mobile.limit.description) como **Não**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se definido como **Sim**, as descrições serão limitadas a duas linhas	Se definido como **Não**, as descrições completas serão fornecidas
Definir como Sim 	**Definido como Não** 

Usando o sistema de gestão de conteúdo com o Catálogo de serviços

Use o Sistema de gestão de conteúdo (CMS) para criar uma interface personalizada para o Catálogo de serviços.

Você deve solicitar a aplicação Sistema de gestão de conteúdo (CMS) ao ServiceNow pessoal. Em vez de ativar o CMS, use Portal de serviços para novo desenvolvimento. Portal de serviços é uma alternativa ao CMS com uma experiência de usuário refinada e está ativo por padrão no sistema de base. Consulte Service Portal e Content Management and Service Portal .

Gerenciar catálogos em sites do CMS

Quando sua organização usa o Sistema de gestão de conteúdo (CMS), bem como Catálogo de serviços, você pode selecionar quais catálogos são compatíveis com os sites CMS.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Associar catálogos a sites garante que os usuários sempre possam acessar um catálogo apropriado.

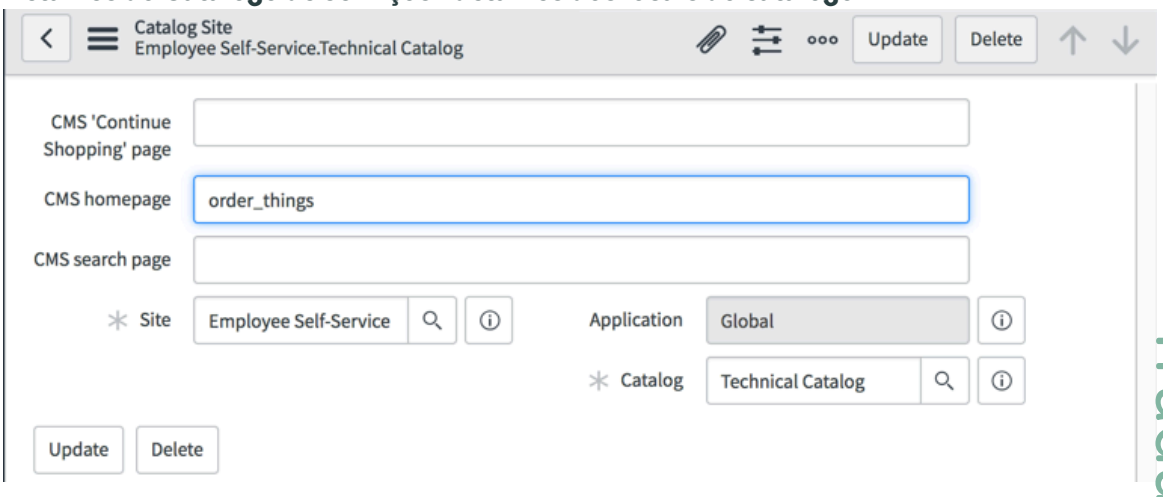
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Catálogos** e abra o catálogo para associar a um site.
2. Na lista relacionada Sites, clique em **Editar**, selecione o site a ser associado ao catálogo e clique em **Salvar**.
3. Clique no ícone de referência ao lado do nome do site e clique em **Abrir registro**.

Detalhes do Catálogo de serviços - detalhes dos locais do catálogo



4. Insira valores nos campos, conforme apropriado.

Campo	Descrição
Página inicial do CMS	A página inicial deste site.
Página de pesquisa do CMS	O local da página de pesquisa do site.
Página de "Continuar Comprando" do CMS	O local para direcionar usuários finais onde clicam no botão **Continuar comprando** nesse site CMS. Este campo foi projetado para fazer referência a um sufixo URL da página de conteúdo.

5. Clique em **Atualizar**.

Configurar páginas do portal do catálogo

A tabela Página do portal do catálogo [sc_catalog_view_mtom] vincula catálogos às páginas do portal do CMS e define o catálogo padrão como a combinação da página do portal usada por URLs.

Por exemplo, a página do portal padrão para o Catálogo de serviços é a página catalog_default.

Os registros da página do portal do catálogo aparecem na lista relacionada *Páginas do portal do catálogo* no formulário Catálogo. A tabela Página do portal do catálogo gera dois valores em um URL: **sysparm_catalog_view** e **sysparam_catalog**. Use o formulário Página do portal do catálogo para inserir um link personalizado, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resolver páginas do portal do catálogo ausentes

Se um registro do catálogo não estiver associado a um registro de página do portal do catálogo, ServiceNow tentará apresentar uma exibição com base em um prefixo definido de: **catalog_**<catalog name> .

Por exemplo, se o catálogo de serviços padrão não tiver registro de página do portal do catálogo, o sistema definirá **sysparm_view** como **catalog_Service_Catalog**. Com essa configuração, ao navegar para **Autoatendimento** > **Service Catalog**, você exibe uma página do portal **catalog_Service_Catalog** nova e aparentemente em branco, em vez da página do portal **catalog_default** existente e preenchida.

Para corrigir, acesse a lista relacionada a *sites* no formulário do catálogo e adicione um novo registro de página do portal do catálogo manualmente.

Por exemplo, para o catálogo de serviços padrão, adicione um registro com os seguintes valores:

- *Catálogo*: Catálogo de serviços
- *Página do portal*: Catálogo (catalog_default)
- *Padrão*: verdadeiro

Gerenciar páginas do portal do catálogo

Usando Catálogo de serviços, você pode criar e gerenciar várias páginas do portal para um catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma página do portal do catálogo fornece uma página inicial para um catálogo específico. Você pode usar as páginas do portal para criar diferentes exibições de catálogo para diferentes grupos de usuários. Cada página do portal acessa o mesmo conteúdo do catálogo e apresenta esse conteúdo de maneiras diferentes.

Os detalhes da página do portal do catálogo incluem o proprietário, o título e a exibição a serem usados para essa página.

Procedimento

1. A lista relacionada Páginas do portal do catálogo mostra as páginas do portal disponíveis para esse catálogo. Cada catálogo tem uma página padrão, criada automaticamente quando o catálogo é criado.
2. Selecione uma ação apropriada:
   - Clique em **Novo** para criar uma nova página do portal.
   - Clique em **Editar** para selecionar outra página do portal para o catálogo.
   - Selecione uma página do portal para exibir e editar os detalhes dessa página.

Construtor de catálogo

Você pode criar ou editar um item do catálogo (item do catálogo ou produtor de registro) usando uma experiência visual e orientada junto com as restrições especificadas. A experiência do construtor de catálogo permite delegar a criação e a manutenção do catálogo.

Você também pode criar um modelo que pode ser usado para criar itens do catálogo. Ao criar o modelo, você pode especificar valores ou restrições para itens criados usando o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

modelo, por exemplo, restrições a catálogos, categorias, tipos de variáveis e configurações do portal.

Na página inicial do construtor de catálogo, você pode fazer o seguinte:

- Criar um item do catálogo
- Criar um modelo de item do catálogo
- Exibir os itens do catálogo disponíveis
- Exibir os modelos de item do catálogo disponíveis
- Exibir itens do catálogo que foram atualizados recentemente
- Exiba o conteúdo configurado que descreve o processo de criação do catálogo em sua organização.

Como o construtor de catálogo funciona

O administrador do catálogo cria modelos para um negócio ou grupo de serviços. O proprietário de negócios ou o responsável pelo serviço reúne os requisitos do catálogo e cria itens do catálogo a partir desses modelos. Todos os recursos avançados são adicionados pelos administradores ou desenvolvedores do catálogo.

Visão geral do construtor de catálogo

Estados do item do catálogo

Um item do catálogo passa por vários estados durante o processo de criação e manutenção do item.

Estados do item do catálogo

Estado	Descrição
Rascunho	Um item do catálogo está no estado Rascunho em um destes cenários:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do item do catálogo

Estado	Descrição
	• Um novo item está sendo criado no construtor de catálogo. • Um item publicado existente foi submetido a check-out para edição no construtor de catálogo. Quando o item está sendo editado, o construtor de catálogo faz o check-out do item e cria uma cópia do item e de seus registros associados (variáveis, políticas de IU e Client scripts). A cópia do item está no estado Rascunho. O item publicado permanece no estado Publicado e o campo **Check-out** é definido como **Verdadeiro**. Depois que a edição é concluída e o item é enviado, as edições do item de rascunho são mescladas com o item publicado associado e o item de rascunho é excluído. **Nota:** • Você só pode editar um item de rascunho, mas não um item publicado que tenha sido submetido a check-out. • Um item de rascunho está sempre inativo e não aparece na pesquisa ou na experiência de navegação. • Você não pode modificar o sinalizador **Ativo** de um item de rascunho. • Quaisquer mudanças no item de rascunho não estarão disponíveis até que ele seja enviado.
Publicação	Um item de catálogo está nesse estado transitório por um tempo logo após seu envio e antes de seu estado mudar para Publicado. Você não pode fazer check-out de um item no estado Publicação.
Publicado	Quando um novo item é enviado, o item finalmente passa para o estado Publicado. Este estado indica que é a versão do item que está sendo usada pela aplicação e disponível no catálogo. Quando você edita um item publicado, é feito o check-out no construtor de catálogo e a cópia de rascunho do item é criada.

Limitações

O construtor de catálogo foi projetado para oferecer suporte aos casos de uso mais comuns e simples para que possa ser usado facilmente por usuários comerciais, enquanto a funcionalidade complexa pode ser adicionada ao item em Now Platform por administradores de catálogo.

Ao criar um produtor de registro em um escopo específico, você poderá selecionar tabelas nesse escopo e tabelas em outro escopo se os objetos do outro escopo da aplicação tiverem acesso de leitura e criação para selecionar uma tabela de envio de registros. Para obter mais informações sobre como tornar uma tabela acessível a outras aplicações, consulte Configurações de design e tempo de execução da tabela .

O construtor de catálogo não permite a criação e a edição das entidades a seguir, mas elas podem ser definidas em Now Platform para um item de rascunho ou um item publicado que não tenha sido submetido a check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Item do catálogo
  - Metamarcadores
  - Planos de execução. Se um plano de execução for atribuído a um item, o mecanismo do processo não poderá ser alterado no construtor de catálogo.
  - Configurações de preço
- Configurações de variáveis
  - Dicas de ferramenta
  - Qualificadores de referência avançado e dinâmico. Se uma variável tiver qualificadores de referência avançados ou dinâmicos, o qualificador de referência não poderá ser editado no construtor de catálogo.
  - Atributos
  - Permissões
  - Disponibilidade
  - Campo de rótulo de pesquisa (o padrão é campo de valor de pesquisa)
  - Campos de pesquisa de preço
  - Somente valores exclusivos
  - Ajuda sempre expandida
  - Texto de ajuda
  - Qualificadores de referência avançado
- Tipos de pergunta. As perguntas a seguir são compatíveis com o construtor de catálogo e são agrupadas em tipos e subtipos. Para os tipos de pergunta sem suporte, você pode exibir as perguntas, mas não editá-las:
  - Texto
    - Linha única. Este é o tipo de variável de texto Linha única em Now Platform.
    - Várias linhas. Este é o tipo de variável de texto Várias linhas em Now Platform.
    - Rich text. Este é o tipo de variável HTML em Now Platform
  - Opção
    - Caixa de seleção. Este é o tipo de variável Caixa de seleção em Now Platform.
    - Sim/Não. Este é o tipo de variável Sim/Não em Now Platform.
  - Opção
    - Menu suspenso (valores fixos). Este é o tipo de variável Caixa de seleção em Now Platform.
    - Menu suspenso (valores de uma tabela). Este é o tipo de variável da caixa de seleção de pesquisa em Now Platform.
    - Referência de registro. Este é o tipo de variável de referência em Now Platform.
    - Rádio. Este é o tipo de variável Múltipla escolha em Now Platform.
    - Seleção múltipla. Este é o tipo de variável Coletor de listas em Now Platform.
  - Data/Hora
    - Data. Este é o tipo de variável Data em Now Platform.
    - Data e hora. Este é o tipo de variável Data e hora em Now Platform.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Rótulo de exibição
  - Texto simples. Este é o tipo de variável Rótulo em Now Platform.
  - Rich text. Este é o tipo de variável de rótulo Rich text em Now Platform.
- Política de IU de catálogo
  - Campo**Ao carregar** (assume verdadeiro como padrão)
  - Campo **Script**. Quando uma política de IU de catálogo tem um script, ela não aparece na lista de configurações de comportamento da pergunta no construtor de catálogo.
  - Campo **Reverter se falso**. Por padrão, é definido como verdadeiro.
  - Várias ações. Quando uma política de IU de catálogo tem várias ações, ela não aparece na lista de configurações de comportamento da pergunta no construtor de catálogo.
- Para um item do catálogo, as perguntas não podem ser exibidas e editadas no construtor de catálogo nos seguintes cenários:
  - Ele tem mais de dois níveis de contêineres.
  - Ele tem um conjunto de perguntas de duas colunas ou um contêiner de duas colunas.
- Client scripts de catálogo
- Regras de pesquisa de dados

Tópicos relacionados

Configurar um Catálogo de serviços

Exibir o painel de visão geral da cobertura de conversa usando o Construtor de catálogo

Use o Construtor de catálogo para exibir o painel que mostra os itens do catálogo que são conversacionais ou não. Entenda por que os itens do catálogo não são conversacionais e explore as possíveis sugestões que podem ajudar a tornar os itens conversacionais.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou o plug-in Catalog Conversational Experience (sn_catalog_con_cov).

Função necessária: catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Construtor de catálogo**.
2. Selecione a guia **Painel**.
3. Na seção Cobertura de conversa no VA, selecione **Exibir cobertura de conversa**.

   O painel Visão geral da cobertura conversacional é aberto. Para exibir a página de detalhes de conversa de um item do catálogo específico, no painel, selecione o nome do item do catálogo. A página de detalhes é aberta.

Nota:
Você também pode abrir uma página de detalhes de item do catálogo para exibir seus detalhes de conversa. Para fazer isso, selecione a guia **Itens do catálogo**, selecione um item cujos detalhes você deseja exibir e selecione **Exibir detalhes de conversa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

- Experiência conversacional de catálogo
- Painel de visão geral da cobertura conversacional
- Visão geral da página de detalhes de conversa do item do catálogo
- Editar um item do catálogo no construtor de catálogo

Itens do Catálogo de serviços

O catálogo geral é composto por uma coleção de itens discretos do catálogo.

Entre os tipos de item Catálogo de serviços básicos estão:

- Itens do catálogo padrão
- Produtores de registro: oferta de maneiras alternativas de adicionar informações, como incidentes, por meio do Catálogo de serviços.
- Guias de pedido: para agrupar vários itens do catálogo em uma única solicitação.
- Itens de conteúdo: itens do catálogo que fornecem informações, em vez de bens ou serviços.

Item do catálogo padrão

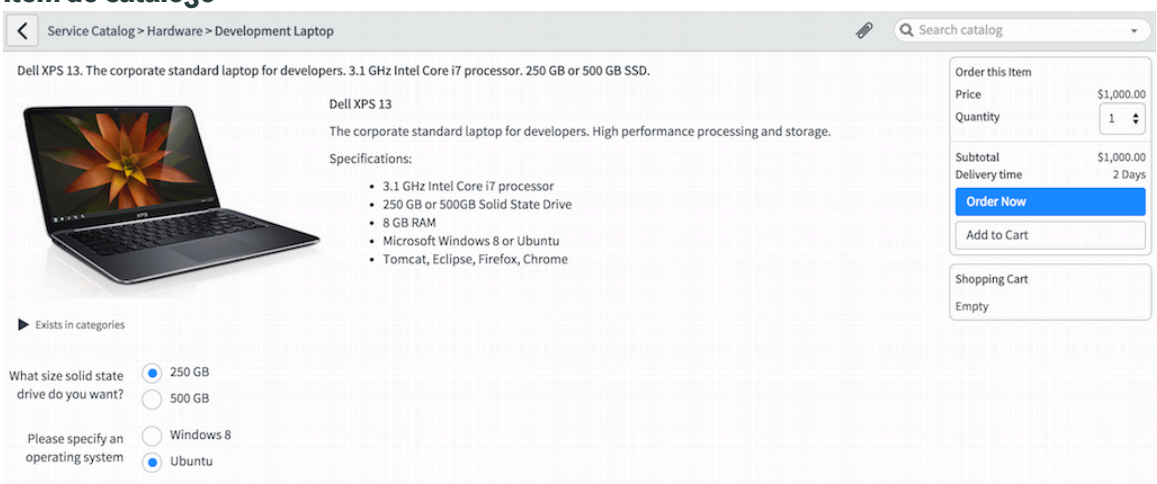
Um item do catálogo pode ser um bem ou serviço. Se algo puder ser solicitado sozinho, será um item do catálogo. Se algo só fizer sentido como parte de um todo maior, será parte de um item, em vez de um item em si. Por exemplo, um novo servidor Dell é um item do catálogo, assim como uma nova Mesa executiva.

Use um item do catálogo para publicar um serviço para os usuários. Adicione uma descrição de serviço, imagens e um fluxo de trabalho para determinar os processos de aprovação e execução dos itens do catálogo.

Use as variáveis para apresentar e coletar informações dos usuários. As Políticas de IU do Catálogo e os Scripts de cliente do Catálogo também podem ser adicionados para controlar o comportamento do item com base na entrada do usuário.

Uma visão geral dos itens do catálogo no Catálogo de serviços: o que são, como criá-los e definir variáveis para eles.

Item do catálogo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especificar itens relacionados e artigos para um item do catálogo

Especifique itens relacionados e artigos para um item do catálogo para fornecer alternativas e informações adicionais. Esses itens e artigos são exibidos na página de item do catálogo em Portal de serviços e Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, catalog_admin ou catalog_editor

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Não é possível especificar itens e artigos relacionados para um guia de pedido.
Você não pode especificar esses tipos de itens como itens relacionados para um item do catálogo.

- Iniciador do Assistente
- Conteúdo de Itens
- Modelo de Mudança padrão
- Qualquer item no catálogo da Página Inicial do Administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item do catálogo necessário.
3. Para especificar um artigo relacionado, execute estas etapas.
   a. Na lista relacionada Artigos relacionados, clique em **Editar**.
   b. No formulário Editar membros, mova os artigos necessários na coluna **Coleção** para a coluna **Lista de artigos relacionados**.
   c. Clique no ícone para cima ou para baixo para organizar os artigos na ordem necessária e clique em **Salvar**.
4. Para especificar um item do catálogo relacionado, execute estas etapas.
   a. Na lista relacionada Itens do catálogo relacionados, clique em **Editar**.
   b. No formulário Editar membros, mova os itens necessários na coluna **Coleção** para a coluna **Lista de itens do catálogo relacionados**.
   c. Clique no ícone para cima ou para baixo para organizar os itens na ordem necessária e clique em **Salvar**.

Nota:
Em Portal de serviços, use as opções de instância para configurar o número de artigos e itens mostrados na seção **Artigos relacionados** e **Itens relacionados**. Consulte Configuração das opções de instância de widget de item do catálogo relacionado ou Configuração das opções de instância de widget de artigos relacionados ao conhecimento.

Tópicos relacionados

Mapear artigos relacionados

Adicionar um link de item solicitado a um item

Use links de item solicitado para fornecer um link na tela de item solicitado que forneça mais informações sobre um item.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do catálogo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de solicitar o item do catálogo, é possível clicar no link para ver informações relevantes sobre o item solicitado, por exemplo, para termos e condições de entrega padrão. O texto do URL e o link podem ser definidos uma vez e reutilizados em vários itens.

Os links são renderizados com um parâmetro adicionado, fornecendo o sys_id do item solicitado. Por exemplo, se o link for mylink.com, ele será renderizado como mylink.com?req_item=abcde12345. Este parâmetro adicionado pode ser útil para situações de provisionamento virtual.

Nota:
Links de item solicitado não podem ser configurados para dispositivos móveis clássicos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Link de Itens solicitados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** para o link do item solicitado.
4. Insira o **Texto do link** a ser exibido como o link.
   Por exemplo, Clique aqui para ver mais informações sobre o iPhone.
5. Insira o **URL do link**exato.
   Por exemplo, http://www.mylink.com.
6. Selecione o **Destino**.
   Você pode optar por abrir o link em uma nova janela ou guia ou dentro do catálogo. Se Dentro do catálogo for escolhido, o link deverá estar no mesmo site. Um site HTTP não pode ser chamado em HTTPS.
7. Clique em **Enviar**.
8. Navegar até **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
9. Clique no **Nome**de um item.
10. No campo **Link do item solicitado**, clique no ícone de pesquisa de referência.
11. Clique no **Nome** do link de um item solicitado.
12. Clique em **Atualizar**.

Criar um script do cliente do Catálogo de serviços

Você pode criar Client scripts para personalizar o catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use as client scripts do catálogo para controlar o comportamento dos itens do catálogo quando apresentados aos usuários. Pode-se aplicar client scripts do catálogo a um item do catálogo ou a um conjunto de variáveis. Esses scripts são executados no navegador em vez de no servidor, permitindo um melhor controle das informações que o usuário envia.

A ordem de prioridade das APIs g_form é:

1. Obrigatória (mais alta)
2. Somente leitura/Exibição

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se uma variável for definida como obrigatória e não tiver valor, somente leitura ou ocultar não funcionarão nessa variável. Se uma variável estiver oculta ou somente para leitura e for definida como obrigatória, o campo de variável se tornará visível ou editável.

Esta ordem de prioridade também se aplica a conjuntos de variáveis e contêineres. Se um conjunto de variáveis ou contêiner tiver uma variável obrigatória sem nenhum valor, o contêiner ou o conjunto de variáveis não poderão ser ocultados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Scripts de cliente de catálogo**.
   Uma lista de Client scripts do catálogo personalizado atual é exibida.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do script do cliente do catálogo.
Aplica-se a	Tipo de item ao qual este script do cliente se aplica: ○ **Um item do catálogo**: habilita o campo Item do catálogo. ○ **Um conjunto de variáveis**: habilita o campo Conjunto de variáveis.
Ativo	Marque a caixa para habilitar o script do cliente. Desmarque a caixa de seleção para desabilitar o script.
Tipo de IU	Se esse campo deve ser aplicado ao desktop, ao dispositivo móvel clássico ou a ambos.
Script	Insira o script do cliente a ser executado no item do Catálogo de serviços.
Tipo	Selecione quando o script será executado, como **onLoad** ou **onSubmit**.
Item do catálogo ou conjunto de variáveis	Selecione um item do catálogo ou um conjunto de variáveis na lista. O nome do campo e as opções disponíveis dependem da seleção no campo **Aplica-se a**.
Aplica-se a uma exibição de item do catálogo	Marque a caixa para aplicar o script do cliente do catálogo aos itens do catálogo exibidos na tela do pedido no Catálogo de serviços. Disponível na exibição do solicitante.
Aplica-se a itens solicitados	Marque a caixa para aplicar o script do cliente do catálogo em um formulário Item solicitado, depois que o item for solicitado. Disponível na exibição do executante. Consulte VEditor.
Aplica-se a Tarefas de catálogo	Marque a caixa para aplicar o script do cliente do catálogo quando um formulário Tarefa de catálogo para o item estiver sendo exibido. Disponível na exibição do executante. Consulte VEditor.
Aplicável ao registro de destino	Caixa de seleção para oferecer suporte à política de IU de catálogo em um registro criado para tabelas estendidas de tarefa por meio de produtores de registro. Consulte Editor de variáveis padrão.

4. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tradução de itens do Catálogo de serviços

Você pode traduzir itens do Catálogo de serviços para vários idiomas usando o ServiceNow® Framework de localização.

O Localization Framework padroniza e aprimora o processo de tradução de artefatos como itens Catálogo de serviços por meio de fluxos de trabalho configuráveis. Para obter mais informações, consulte o tópico Localization Framework . Você pode traduzir itens do Catálogo de serviços ativando o plug-in Localization Framework Installer (com.glide.localization_framework.installer). Para obter informações sobre a ativação do plug-in, consulte o tópico Ativação do Localization Framework .

Você pode solicitar tradução para um único item ou vários itens de uma lista de itens do catálogo. Para obter mais informações, consulte Solicitação de traduções de itens do Catálogo de serviços

Nota:

- Quando você traduz um item do catálogo de um formulário ou lista, as variáveis correspondentes, os conjuntos de variáveis, os Client scripts do catálogo e as políticas de IU do catálogo associadas ao item do catálogo também são traduzidos.
- Você pode criar itens do catálogo somente no idioma principal. Se você alterar o idioma e editar um item do catálogo usando o construtor de catálogo, o conteúdo correspondente do item do catálogo não será traduzido.

Você pode monitorar a integridade de localização geral dos itens do Catálogo de serviços no Painel Localization Insights . O painel fornece a integridade de localização do sistema com relatórios que são gerados a partir dos registros dos Localization Insights de acordo com os trabalhos programados.

Assista a este vídeo de seis minutos para saber mais sobre o processo de localização de itens do catálogo.

Visão geral do Localization Framework

Monitorar os dados de item do catálogo agregado

Monitore os dados de item do catálogo agregado, como cobertura de automação da execução, cobertura de tradução e cobertura de conversa usando o painel Visão geral do Catálogo de serviços.

Gráficos de dados de item do catálogo agregado

Você pode acessar os gráficos de dados do item do catálogo agregado no painel Visão geral do Catálogo de serviços, navegando até **Todos > Catálogo de serviços > Visão geral do Catálogo de serviços** se você tiver a função catalog_admin.

O gráfico de cobertura da tradução do item do catálogo será exibido somente se você tiver habilitado o Localization Framework. Para obter mais informações, consulte Localization Framework .

Painel Visão geral do Catálogo de serviços

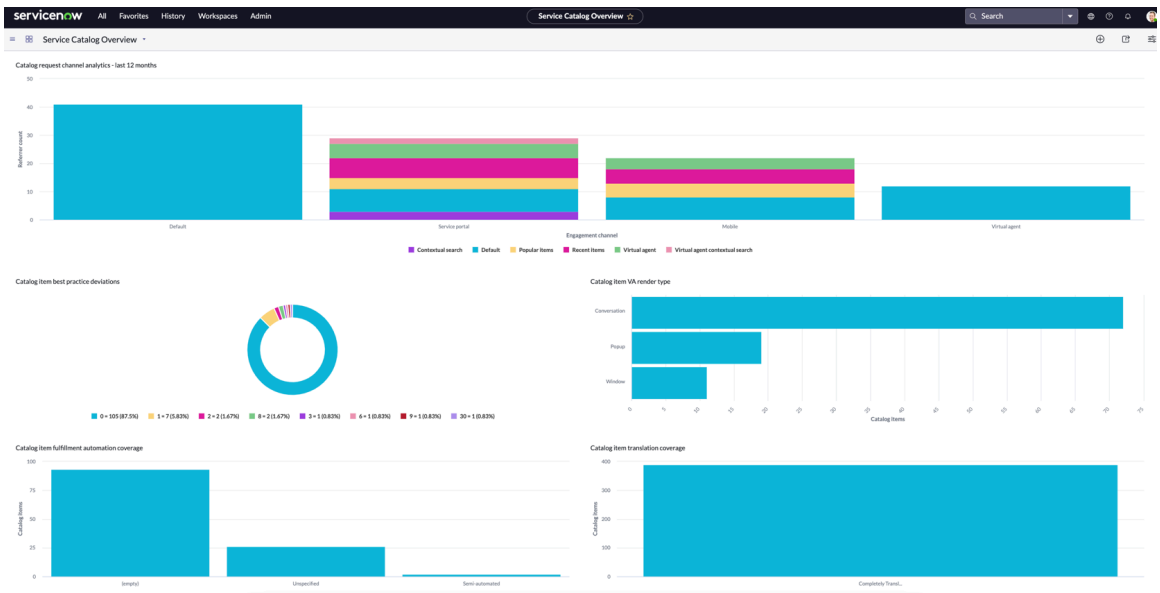
Gráfico	Descrição
Análise do canal de solicitação de catálogo - últimos 12 meses	Gráfico de barras verticais que representa a contagem de solicitações de catálogo feitas por meio de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel Visão geral do Catálogo de serviços

Gráfico	Descrição
	diferentes canais, como Virtual Agent, Portal de serviços, dispositivos móveis nos últimos 12 meses.
Desvios de prática recomendada do item do catálogo	Gráfico de pizza que representa as pontuações do relatório de resultados de diagnóstico do item para itens do catálogo, que indicam a integridade dos itens. Uma pontuação mais alta significa que um item tem mais desvios das práticas recomendadas. Por exemplo, variáveis duplicadas para um item do catálogo representarão uma pontuação maior. Cada pontuação é representada por uma cor diferente.
Tipo de renderizador da VA do item do catálogo	Gráfico de barras horizontais que representa a contagem individual da forma como os itens do catálogo são renderizados em Virtual Agent. Ele especifica se um item é renderizado como um pop-up, uma janela ou uma conversa em Virtual Agent.
Cobertura da automação da execução do item do catálogo	Gráfico de barras verticais que representa a contagem da cobertura de automação de execução de itens do catálogo. Ele especifica se os itens são totalmente automatizados, semiautomatizados, manuais, não especificados ou vazios.
Cobertura da tradução de item do catálogo	Gráfico de barras verticais que representa a contagem do status da tradução de itens do catálogo. Ele especifica se os itens estão completamente traduzidos, parcialmente traduzidos, não traduzidos ou em andamento.



Tópicos relacionados

Visão geral dos painéis

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência conversacional de catálogo

ServiceNow® A Experiência de conversa de catálogo fornece um painel para exibir uma visão geral de alto nível dos itens do catálogo de conversa e não relacionados a conversa.

Você pode exibir essas informações no painel Visão geral da cobertura conversacional. O painel exibe uma representação gráfica de vários relatórios, como o número de itens do catálogo conversacionais e não conversacionais, motivos que tornam os itens não conversacionais e canais de solicitação populares. Ele também mostra uma lista dos itens do catálogo, seu status de conversa e outros detalhes.

Ao detalhar os itens do catálogo, você pode exibir os detalhes, por exemplo, se eles são de conversa ou não e por que os itens não são de conversa. Explore as possíveis sugestões de itens não conversacionais que podem ajudá-lo a tornar os itens conversacionais.

Se você tiver qualquer uma das funções a seguir, poderá exibir o painel:

- Administrador de catálogo [catalog_admin]
- Gerente do catálogo [catalog_manager]
- Editor de catálogo [catalog_editor]

Para acessar e exibir o painel, você deve instalar e ativar o plug-in Catalog Conversational Experience (sn_catalog_con_cov). Você pode encontrar o plug-in no ServiceNow® Store.

Nota:
Se você instalou Now Assist para o plug-in de envio de solicitação de conversa, obterá o plug-in Catalog Conversational Experience (sn_catalog_con_cov) por padrão.

O trabalho programado **Atualizar status de conversa de itens do catálogo** extrai dados de conversa de itens do catálogo. Este trabalho programado atualiza os motivos dos itens do catálogo corretamente. O trabalho programado é executado automaticamente por semana. Mas, para obter os dados mais recentes quando precisar, execute este trabalho manualmente.

Tópicos relacionados

Configurar o Now Assist na solicitação do catálogo de conversa

Exibir o painel de visão geral da cobertura de conversa usando o Construtor de catálogo

Painel de visão geral da cobertura conversacional

O painel mostra as informações necessárias em gráficos e uma tabela.

Você pode exibir os dados somente dos itens do catálogo aos quais tem acesso de edição.

Na representação gráfica de relatórios, é possível exibir as seguintes informações:

Representação gráfica de relatórios	Descrição
Contagem de itens de conversa e não relacionados a conversa	O número de itens do catálogo que são conversacionais e não conversacionais.
Motivos que tornam os itens não conversacionais	Motivos para os itens do catálogo não serem de conversa. Por exemplo, ter perguntas sem suporte ou políticas de IU com script torna o item não conversacional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Representação gráfica de relatórios	Descrição
Canais de solicitação populares – últimos 6 meses	A distribuição do canal de solicitações de item do catálogo que foram enviadas nos últimos seis meses.

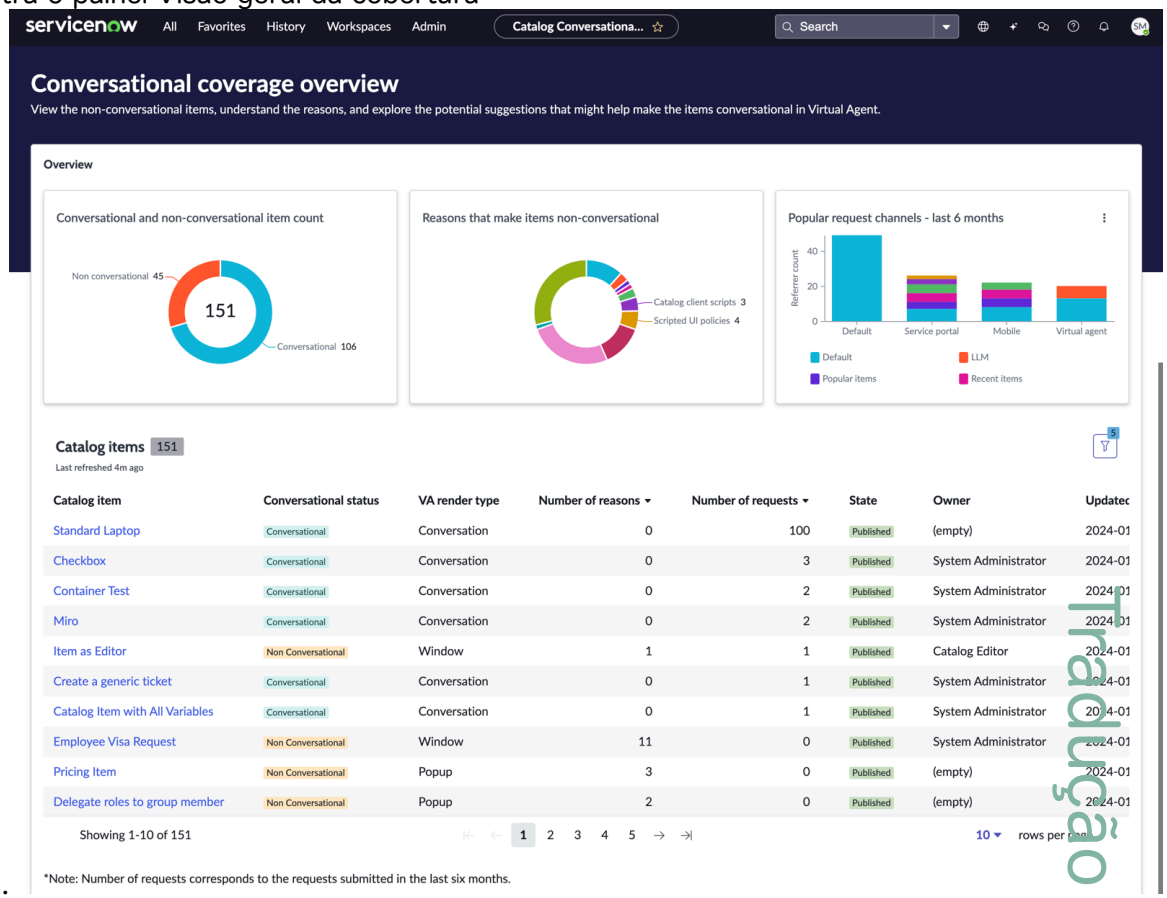
A seção Itens do catálogo mostra as seguintes informações:

Nome da coluna	Descrição
Item do catálogo	Nome do item do catálogo. Você pode selecionar o nome para abrir a página de detalhes do item do catálogo.
Status de conversa	Status de conversa ou não de conversa do item do catálogo.
Tipo de renderizador da VM	Tipo de renderização do item do catálogo. Com base na configuração do item do catálogo, o tipo de renderização é determinado como conversa, janela ou pop-up.
Número de motivos	O número de motivos que estão fazendo com que o item não seja de conversa. Você pode selecionar o nome do item do catálogo que não é de conversa para exibir os motivos.
Número de solicitações	Número de solicitações que corresponde às solicitações enviadas nos últimos seis meses.
Estado	O status do item do catálogo.
Proprietário	Nome do proprietário do item do catálogo.
Atualizado	Data e hora da última edição do item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A imagem mostra o painel Visão geral da cobertura conversacional.



Tópicos relacionados

- Exibir o painel de visão geral da cobertura de conversa usando o Construtor de catálogo
- Exibir o painel de visão geral da cobertura de conversa usando o Now Platform
- Visão geral da página de detalhes de conversa do item do catálogo
- Experiência conversacional de catálogo

Visão geral da página de detalhes de conversa do item do catálogo

Exiba a página de detalhes do item do catálogo. Se o item não for de conversa, exiba por que o item do catálogo não é de conversa e revise as sugestões para saber o que você pode fazer para tornar o item conversacional.

Você poderá exibir esta página somente se tiver uma das seguintes funções:

- Administrador de catálogo [catalog_admin]
- Gerente do catálogo [catalog_manager]
- Editor de catálogo [catalog_editor]
- Editor do construtor de catálogo [catalog_builder_editor]

Nota:
O gerente de catálogo, o editor de catálogo e o editor de construtor de catálogo poderão exibir a página de detalhes somente se tiverem acesso de edição ao item do catálogo.

A página exibe as seguintes informações relacionadas a itens do catálogo de conversa ou não:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome do item do catálogo
- Status de conversa e tipo de renderização
- Data e hora em que o item do catálogo foi atualizado pela última vez
- As guias **Motivos e sugestões** e **Detalhes do item**

  A guia **Motivos e sugestões** mostra um ou mais motivos para o item não ser de conversa e sugestões que podem tornar o item de conversa. Se houver mais de um motivo, você poderá selecionar cada motivo para exibir as sugestões para esse motivo específico.

  A guia **Detalhes do item** mostra os detalhes, como uma descrição resumida e a imagem do item, se disponível.

Depois de analisar os motivos e sugestões para os itens que não são de conversa, selecione **Editar na exibição avançada** se quiser fazer mudanças. O item do catálogo é aberto no Now Platform para edição.

Nota:

- Somente o administrador do catálogo, o gerente do catálogo e o editor do catálogo podem exibir o botão **Editar na exibição avançada**.
- Se você estiver exibindo um item do catálogo que está no estado submetido a check-out, exibirá os dados que correspondem à versão publicada do item. Quaisquer mudanças no rascunho do item do catálogo não serão refletidas aqui até que ele seja publicado.

Tópicos relacionados

Painel de visão geral da cobertura conversacional

Exibir o painel de visão geral da cobertura de conversa usando o Construtor de catálogo

Exibir o painel de visão geral da cobertura de conversa usando o Now Platform

Experiência conversacional de catálogo

Exibir o painel de visão geral da cobertura de conversa usando o Now Platform

Use o Now Platform para exibir o painel que mostra os itens do catálogo que são de conversa ou não de conversa. Entenda por que os itens do catálogo não são conversacionais e explore as possíveis sugestões que podem ajudar a tornar os itens conversacionais.

Antes de Iniciar

Verifique se você instalou o plug-in Catalog Conversational Experience (sn_catalog_con_cov).

Função necessária: catalog_admin, catalog_manager e catalog_editor

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Na página da lista Itens do catálogo, selecione **Visão geral de conversa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O painel Visão geral da cobertura conversacional é aberto e você pode exibir somente os itens do catálogo que possui ou pode editar.

Nota:

- Para exibir o painel, você também pode navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Visão geral do catálogo de conversa**.
- Em uma página de item do catálogo específica, selecione **Exibir detalhes da conversa** para abrir a página de detalhes do item do catálogo, que mostra os motivos e as sugestões.

Tópicos relacionados

Experiência conversacional de catálogo

Painel de visão geral da cobertura conversacional

Visão geral da página de detalhes de conversa do item do catálogo

Catálogo de serviços designer de item

O Designer de item do Catálogo de serviços permite que os não administradores criem, mantenham e publiquem itens do catálogo. Ele usa um design estruturado e um processo de publicação para garantir a consistência do uso.

A partir da versão Washington DC, o Designer de item Catálogo de serviços não será mais implantado, aprimorado ou compatível. Por obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

O designer de item é mais adequado para gerenciar itens que têm perguntas básicas, aprovações e tarefas.

Nota:
Para criar e gerenciar itens mais complexos, use os recursos do Catálogo de serviços para criação de itens.

Fluxo do processo do designer de item

- Os administradores ou administradores de catálogo configuram o ambiente de design para habilitar um processo controlado de design do item e processar solicitações de categoria.
- Os gerentes de catálogo solicitam categorias, depois gerenciam suas categorias. Um usuário solicita uma categoria, solicitando para se tornar o gerente dessa categoria ou atribuindo outro usuário como o gerente da categoria.
  1. Um administrador ou administrador de catálogo processa essa solicitação, criando a categoria com um gerente de categoria selecionado.
  2. O gerente de categoria opcionalmente atribui editores de catálogo a uma categoria que eles gerenciam.
- Os gerentes e editores de catálogo usam o design de item do catálogo para executar as seguintes atividades.
  1. Criar itens dentro de uma categoria à qual eles estão atribuídos.
  2. Criar perguntas, aprovações, tarefas e seções para o item.
  3. Publicar itens na categoria após a revisão.
- Os usuários de autoatendimento podem usar o Catálogo de serviços para solicitar itens na categoria, como qualquer item do Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de designer de item do catálogo

Título da função [name]	Descrição
Administrador [admin] Administrador de catálogo [catalog_admin]	Pode configurar o ambiente do designer de item do catálogo e processar solicitações de categorias. Também pode executar outras funções do catálogo de serviços.
Designer de item do catálogo [catalog_item_designer]	Pode visualizar o status das solicitações de categoria.
Gerente do catálogo [catalog_manager]	Pode visualizar e atribuir editores de catálogo às suas categorias. Pode também criar, modificar e publicar itens dentre das categorias.
Editor de catálogo [catalog_editor]	Pode criar, modificar e publicar itens dentro das categorias que foram atribuídas a ele.

Como configurar opções de designer de item do catálogo

Os administradores e administradores de catálogo podem controlar as opções para gerentes de catálogo e editores que usam o designer de item do catálogo.

A partir da versão Utah , o designer de item está sendo preparado para descontinuação futura. Ele ficará oculto e não será mais ativado em novas instâncias, mas continuará sendo compatível. O Construtor de catálogo fornece a experiência mais recente para essa funcionalidade. Para obter detalhes, consulte o artigo Processo de descontinuação [KB0867184] na Base de conhecimento do Now Support.

A configuração inclui a definição de tipos de pergunta, de aprovação e de atribuição de tarefa. Você pode restringir essas opções para garantir que os itens sejam projetados de forma consistente e com poucas variações ou expandi-los para permitir maior flexibilidade de design.

Você também pode processar solicitações de criação de categoria e exibir ou modificar definições de notificações usadas pelo designer de item do catálogo.

Fluxo do Processo

O designer de item do catálogo usa os registros em três áreas distintas para criar, publicar e solicitar itens:

1. **Criação**: o designer de item do catálogo usa registros de preparação para itens que estão sendo criados, com registros de preparação para perguntas, aprovações e tarefas associadas. Por exemplo, um registro de item de preparação [sc_ic_item_staging] pode ter registros de aprovação de preparação [sc_ic_aprvl_defn_staging]. Esses registros são somente de preparação e não estão disponíveis para pedido no Catálogo de serviços.
2. **Publicação**: um item publicado pode ser solicitado no Catálogo de serviços. Quando os editores publicam um item, ocorrem as seguintes ações:
   - Os itens de preparação criam ou atualizam os itens do catálogo correspondentes.
   - As perguntas são copiadas para variáveis nesse item do catálogo.
   - Aprovações e tarefas associadas são copiadas para as tabelas publicadas correspondentes. Por exemplo, os registros de aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging] são copiados para registros equivalentes de definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn] do item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. **Solicitação**: itens solicitados e registros associados são criados quando um item do catálogo publicado é solicitado por um usuário de autoatendimento.
   - Um item solicitado é gerado com base no último item publicado e nas últimas versões publicadas de todas as variáveis usadas por esse item.
   - Aprovações e tarefas associadas são copiadas dos registros publicados para tabelas de itens solicitados equivalentes. Por exemplo, os registros de definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn] são copiados para registros equivalentes de definição da aprovação (Item solicitado) [sc_ic_aprvl_defn] do item.

Definir tipos de pergunta

Os tipos de pergunta definem as opções disponíveis para editores ou gerentes de catálogo quando eles criam perguntas para um item do catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para atender aos requisitos do seu ambiente de design, você pode modificar os tipos de pergunta expandindo ou restringindo a lista de tipos disponíveis. Por exemplo, você pode desativar tipos de pergunta com base em data.

Nota:
Esta lista de tipos de pergunta disponíveis também é usada quando você cria um novo serviço no Criador de serviços. Por exemplo, se você desativar o Texto de várias linhas, ele será desativado para o Designer de item do catálogo e o Criador de serviços.

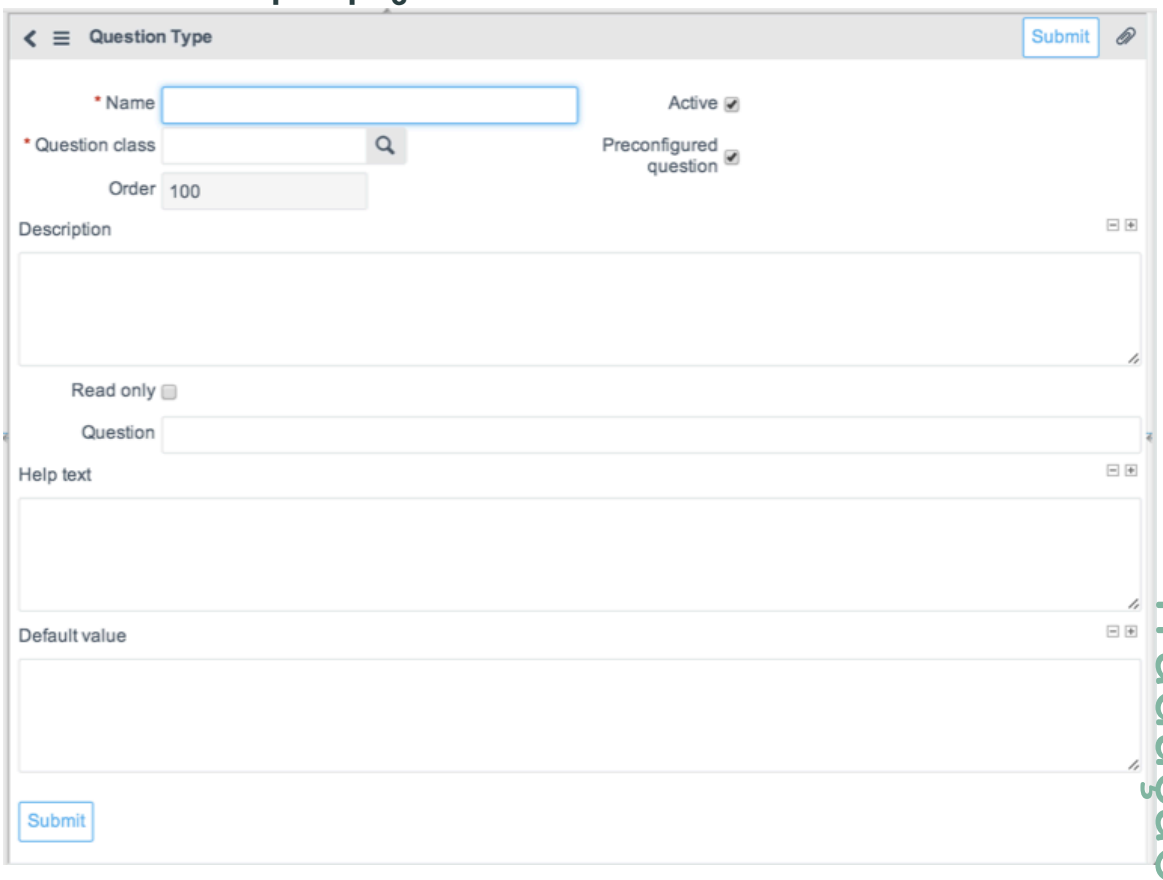
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Tipos de pergunta**.
2. Clique em **Novo** ou abra um tipo de pergunta existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novo formulário de tipo de pergunta



3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de tipo de pergunta

Campo	Descrição
Nome	O nome do tipo de pergunta.
Classe de pergunta	O tipo de variável base a ser usada como classe para este tipo de pergunta. Os tipos de variáveis mais comuns estão disponíveis, mas alguns tipos complexos, como macros, estão disponíveis somente quando você usa o formulário de Item do catálogo. As seguintes classes estão disponíveis: ◦ Caixa de seleção ◦ Data ◦ Data/Hora ◦ Rótulo ◦ Texto com várias linhas ◦ Múltipla Escolha ◦ Escala Numérica ◦ Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os campos de referência estão disponíveis somente como perguntas pré-configuradas. Se você definir a classe de pergunta como *Referência*, a caixa de seleção **Pergunta pré-configurada** será marcada automaticamente e tornada somente leitura. ◦ Selecionar Caixa ◦ Texto de linha única ◦ Sim/Não
Ordem	A sequência na qual o tipo de pergunta aparece.
Ativo	Uma caixa de seleção para indicar se o tipo de pergunta está ativo ou não. Desmarque essa caixa de seleção para desativar um tipo de pergunta, para que não possa ser usado ao criar uma pergunta ou um novo serviço. **Nota:** Desativar um tipo de pergunta que está em uso não afeta os itens do catálogo que já estão usando esse tipo de pergunta.
Pergunta pré-configurada	Uma caixa de seleção para indicar se os usuários podem selecionar esta pergunta como um tipo pré-configurado ao definir uma pergunta. Este campo fica marcado por padrão, e apenas um tipo de pergunta não pré-configurada ativa está disponível por classe de pergunta. Alguns tipos de pergunta pré-configurados são fornecidos por padrão, como uma lista de usuários. Se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada, os campos **Somente leitura**, **Pergunta**, **Texto da ajuda** e **Valor padrão** também serão exibidos. Dependendo da classe da pergunta, campos adicionais também podem ser exibidos para definir atributos variáveis para essa classe. Por exemplo, se você selecionar um tipo de pergunta pré-configurada com base na classe de pergunta de **Múltipla escolha**, o campo **Opções de tipo de pergunta** será exibido, permitindo selecionar as opções disponíveis para esse tipo de pergunta.
Descrição	Uma descrição do tipo de pergunta.
Somente leitura	Se o tipo de pergunta pode ser selecionado ou não. Aparece se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada.
Questão	A própria pergunta, conforme exibida. Aparece se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada.
Texto de ajuda	Texto de ajuda a ser exibido com a pergunta. Aparece se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada.
Valor padrão	O valor padrão da pergunta. Aparece se a **Pergunta pré-configurada** for selecionada.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciar tipos de aprovação

Os tipos de aprovação estão disponíveis para editores ou gerentes de catálogo quando eles definem aprovações para um item. Adicione e altere os tipos de aprovação, publique-os e expire-os quando não forem mais úteis.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

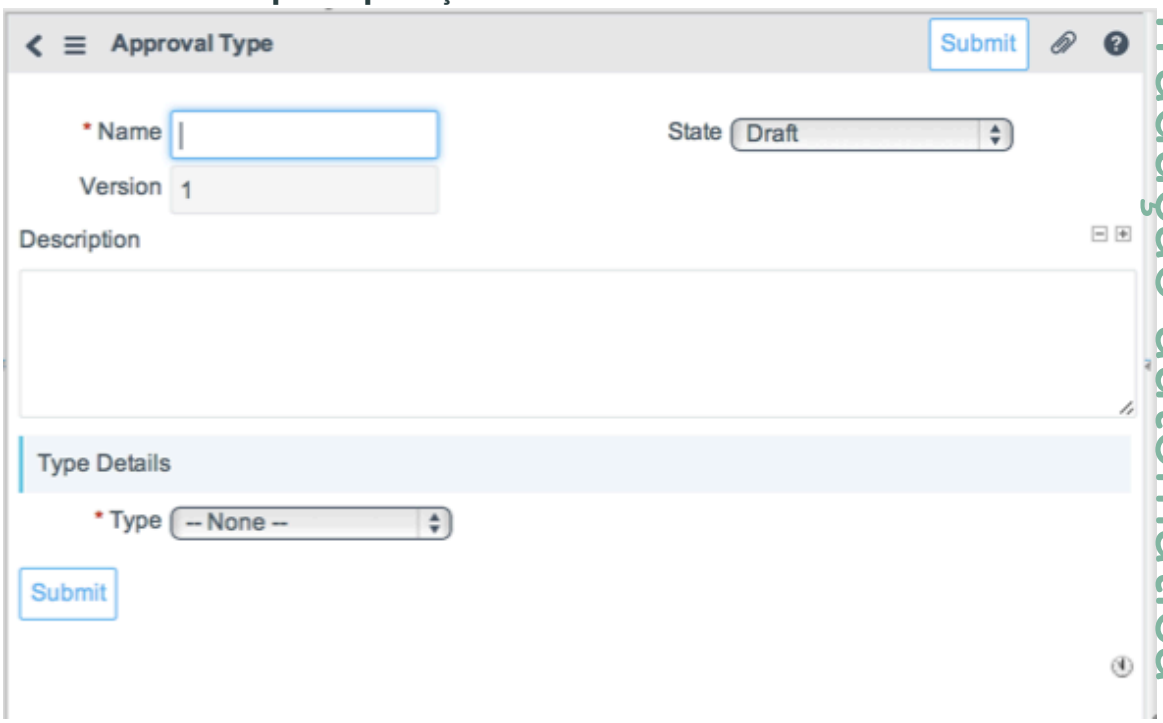
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode definir**Aprovadores de itens de instalações**, uma lista específica de aprovadores para itens de instalações.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Definições de Tipo de Aprovação**.
2. Clique em **Nova**.

Novo formulário de tipo de aprovação



Tradução automática

3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de tipo de aprovação

Campo	Descrição
Nome	O nome do tipo de aprovação.
Versão	[Somente leitura] A versão do tipo de aprovação. O número da versão é incrementado sempre que você salva uma mudança nesse tipo.
Estado	[Somente leitura] O estado do tipo de aprovação. Inicialmente, é definido como **Rascunho**. Quando você publica o tipo de aprovação, o estado muda para **Publicado**.
Descrição	Uma descrição resumida do tipo de aprovação.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	O método para aprovar itens que usam o tipo de aprovação. Pode ser **Usuário**, **Grupo** ou **Script**. Essa seleção determina quais outros campos estão disponíveis.
Usuário(s)	Os usuários individuais que podem aprovar itens do catálogo que usam esse tipo de aprovação. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo** estiver definido como **Usuário**.
Grupo(s)	Os grupos que podem aprovar itens do catálogo que usam esse tipo de aprovação. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo** estiver definido como **Grupo**.
Saída do script	O resultado do script, criando um conjunto de usuários ou grupos. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo** estiver definido como **Script**.
Script de aprovador	Um script para definir esse tipo de aprovação, como um script para definir o gerente do solicitante. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo** estiver definido como **Script**.

4. Clique em **Enviar**.

Publicar tipos de aprovação

Publique um tipo de aprovação depois que ele for definido corretamente para que os editores ou gerentes de catálogo o usem ao criar itens.

- Para publicar um tipo de aprovação, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de Tipo de Aprovação**, abra uma entrada e clique em **Publicar**.
- Para exibir uma lista de tipos de aprovação publicados, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de tipo de aprovação publicada**.

Tipos de aprovação de mudança

O Catálogo de serviços permite que você altere os detalhes de um tipo de aprovação.

- Para mudar os detalhes de um tipo de aprovação, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de Tipo de Aprovação**, abra uma entrada, edite os detalhes e salve as mudanças.

  Nota:
  Depois de salvar as mudanças, o número da versão para esse tipo de aprovação aumenta em 1.

- Para ativar as mudanças, publique o tipo de aprovação alterado.

Expirar os tipos de aprovação

Para remover um tipo de aprovação de uso, você pode expirá-lo, tornando-o inativo.

Para expirar um tipo de aprovação, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de Tipo de Aprovação**, abra uma entrada e clique em **Expirar**.

Gerenciar tipos de atribuição de tarefa

Os tipos de atribuição de tarefa definem as opções de atribuição disponíveis para editores e gerentes de catálogo quando eles definem tarefas para um item. Você pode adicionar, mudar, publicar e expirar tipos de atribuição de tarefa.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

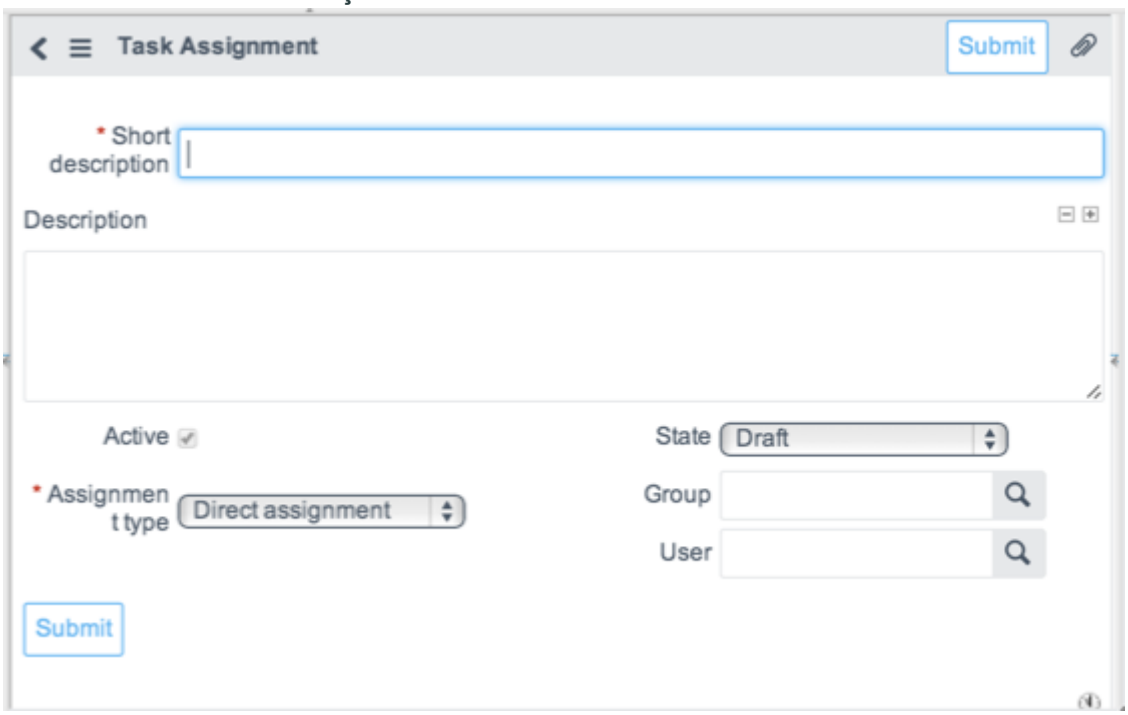
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário solicita esse item, essas opções de atribuição determinam quais usuários são atribuídos para concluir essas tarefas. Por exemplo, você pode usar as informações que o usuário digita ao solicitar um item para atribuir dinamicamente uma tarefa ao contato de suporte de TI de plantão do solicitante.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Definições de atribuição de tarefa**.
2. Clique em **Nova**.

Novo formulário de atribuição de tarefa



3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de atribuição de tarefa

Campo	Descrição
Descrição resumida	Um breve resumo do tipo de atribuição de tarefa.
Descrição	Uma descrição mais longa do tipo de atribuição de tarefa.
Ativo	[Somente leitura] Uma caixa de seleção que indica se o tipo de atribuição de tarefa está ativo ou não. Para desativar um tipo de atribuição de tarefa, expire-o.
Tipo de designação	O tipo de atribuição. Defina como **Atribuição direta** para definir usuários ou grupos de maneira explícita ou **Atribuição com script** para calcular atribuições dinamicamente usando um script.
Estado	O estado da definição de tarefa. Defina como **Rascunho** se o registro estiver sendo criado ou modificado ou **Publicado** se o tipo de atribuição de tarefa estiver publicado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo	O grupo a ser atribuído a tarefas que usam este tipo de atribuição. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo de atribuição** estiver definido como **Atribuição direta**.
Usuário	O usuário específico a ser atribuído a tarefas que usam este tipo de atribuição. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo de atribuição** estiver definido como **Atribuição direta**.
Script de atribuição	Um script para determinar quem executa as tarefas que usam este tipo de atribuição. Esse campo estará disponível somente se o **Tipo de atribuição** estiver definido como **Atribuição com script**. Por exemplo, um script para identificar a equipe de suporte de plantão do solicitante como o grupo a ser atribuído.

4. Clique em **Enviar**.

Publicar tipos de atribuição de tarefa

Você pode publicar tipos de atribuição de tarefa após defini-los.

- Para mudar os detalhes de um tipo de atribuição de tarefa, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de atribuição de tarefa**, abra uma entrada, edite os detalhes e salve as mudanças.

  Nota:
  Depois de salvar as mudanças, o número da versão para esse tipo de atribuição de tarefa aumenta em 1.

- Para ativar as mudanças, publique o tipo de atribuição de tarefa alterado.

Alterar os tipos de atribuição de tarefa

O Catálogo de serviços permite que você altere os detalhes de um tipo de atribuição de tarefa.

- Para mudar os detalhes de um tipo de atribuição de tarefa, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de atribuição de tarefa**, abra uma entrada, edite os detalhes e salve as mudanças.

  Nota:
  Depois de salvar as mudanças, o número da versão para esse tipo de atribuição de tarefa aumenta em 1.

- Para ativar as mudanças, publique o tipo de atribuição de tarefa alterado.

Expirar os tipos de atribuição de tarefa

Para remover um tipo de atribuição de uso, você pode expirá-lo, tornando-o inativo.

Para expirar um tipo de atribuição, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Definições de atribuição de tarefa**, abra uma entrada e clique em **Expirar**.

Revisar solicitações de categoria de usuários de autoatendimento

O **item do catálogo Solicitação de categoria do designer do item** pode ser habilitado para permitir que os usuários de autoatendimento solicitem categorias do catálogo de serviços. Se a solicitação de categoria for aprovada, a aplicação Designer de item se tornará disponível para o usuário criar e gerenciar itens do catálogo na categoria.

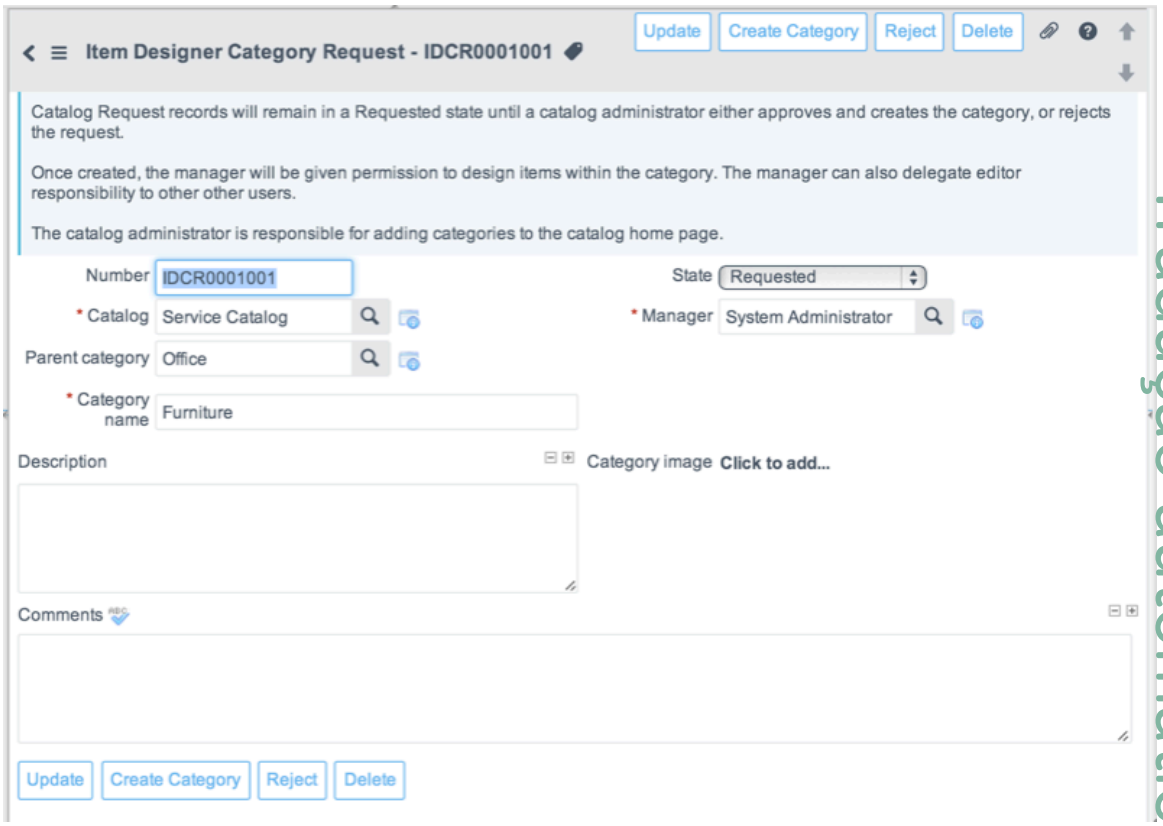
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um administrador de catálogo revisa as solicitações de categoria e executa uma ação para criar a categoria ou rejeitar a solicitação. Por exemplo, uma solicitação de categoria será rejeitada se duplicar uma categoria existente.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todas as solicitações de categoria**.
2. Abra uma solicitação de categoria.



3. Execute uma das seguintes ações:

Opção	Descrição
Para aprovar a solicitação	Clique em **Criar categoria**. A categoria é criada, o gerente da categoria nomeado recebe uma notificação por e-mail e recebe a função de gerente de catálogo para essa categoria. O gerente de categoria pode gerenciar a nova categoria e criar itens do catálogo nela.
Para rejeitar a solicitação	Clique em **Rejeitar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	As rejeições de solicitação de categoria não podem ser revertidas. Para criar uma nova categoria, o solicitante original deve enviar uma nova solicitação.

Como usar o designer do item do catálogo

Usuários com a função catalog_manager usam o designer de item do catálogo para gerenciar suas categorias, atribuir editores a essas categorias e criar, modificar e publicar itens do catálogo.

Por exemplo, um líder de equipe de instalações pode gerenciar uma categoria de **Instalações**. Os membros da equipe de instalações com a função catalog_editor podem criar, editar e publicar itens na categoria **Instalações**.

Nota:
Você só pode gerenciar itens do catálogo padrão usando o designer do item do catálogo, não itens mais complexos, como guias de pedido. Além disso, as políticas de IU e os Client scripts não são compatíveis com o designer do item. Para implementar essas funções mais avançadas, use os recursos do catálogo de serviços para criar itens.

Para exibir e gerenciar itens do catálogo criados com o designer do item, navegue até **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.

Para obter uma visão geral do fluxo do processo do designer do item do catálogo, consulte Catálogo de serviços designer de item.

Solicitar uma categoria

Os usuários de autoatendimento podem solicitar uma nova categoria em um catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, um líder de equipe de instalações que gerencia móveis de escritório pode solicitar a categoria **Solicitações de móveis de escritório** no catálogo de **Instalações**.

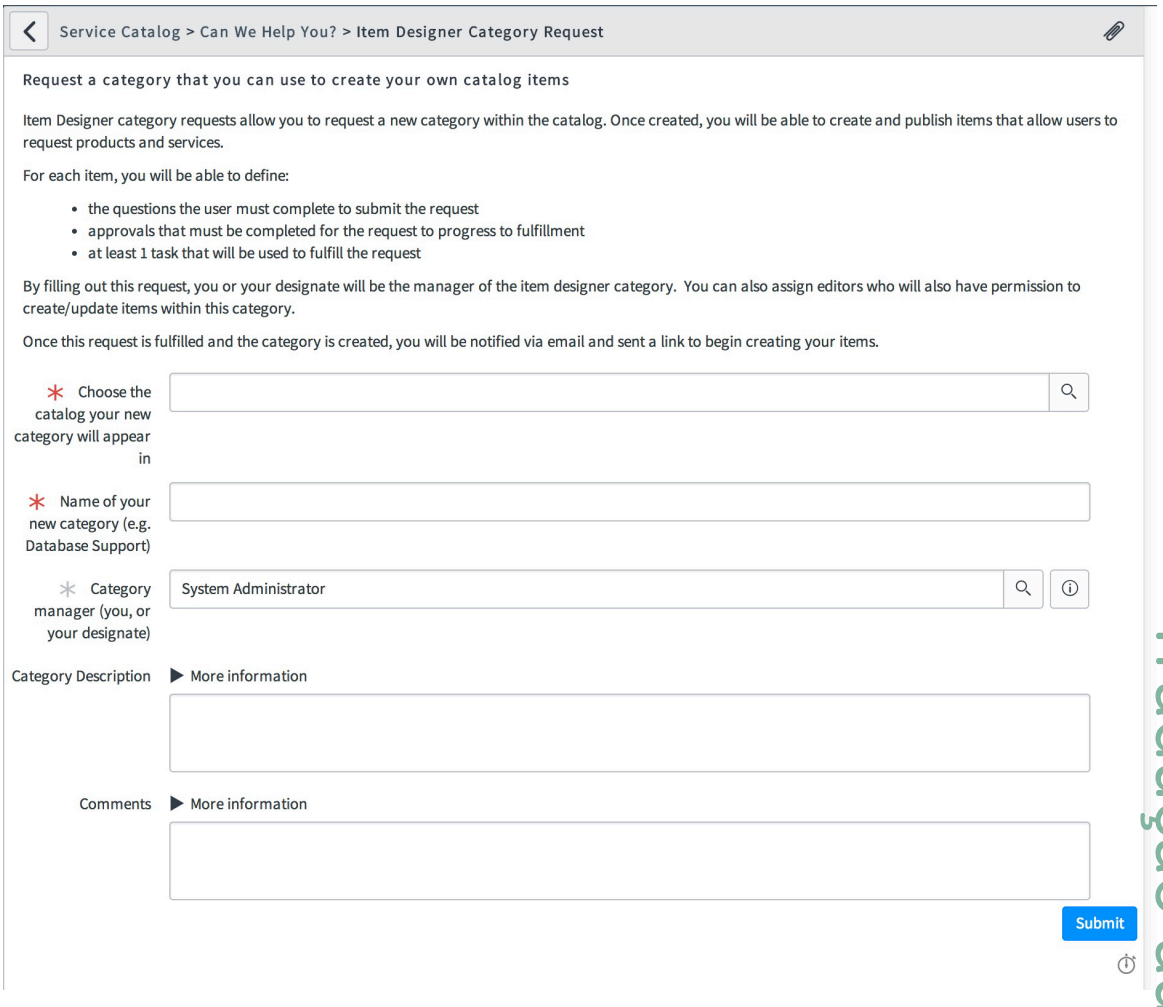
Para solicitar uma categoria:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Catálogo de serviços**.
2. Selecione o **Podemos ajudar?** > **Solicitação de categoria do designer de item** item.
3. Preencha o formulário de solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar**.
   O estado do registro de solicitação do catálogo é definido como **Solicitado** e você recebe a função de designer de item do catálogo para que possa visualizar o status da solicitação. Faça logout e conecte-se novamente para acessar a aplicação Designer de item no navegador.
5. Navegar até **Designer de item** > **Minhas categorias de item** para exibir o status da solicitação.

Resultado

Depois que a categoria é aprovada, novos módulos no Designer de item são fornecidos para criar e gerenciar itens do catálogo na categoria.

Gerenciar uma categoria

Depois que um administrador aprova uma solicitação de categoria, a categoria é criada imediatamente com o gerenciador de categoria selecionado. O gerente de categoria pode criar e gerenciar itens no catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As novas categorias não aparecem no catálogo até que os itens sejam adicionados a elas.

Os gerentes de categoria também podem criar e gerenciar itens em suas categorias e publicar itens para disponibilizá-los aos usuários.

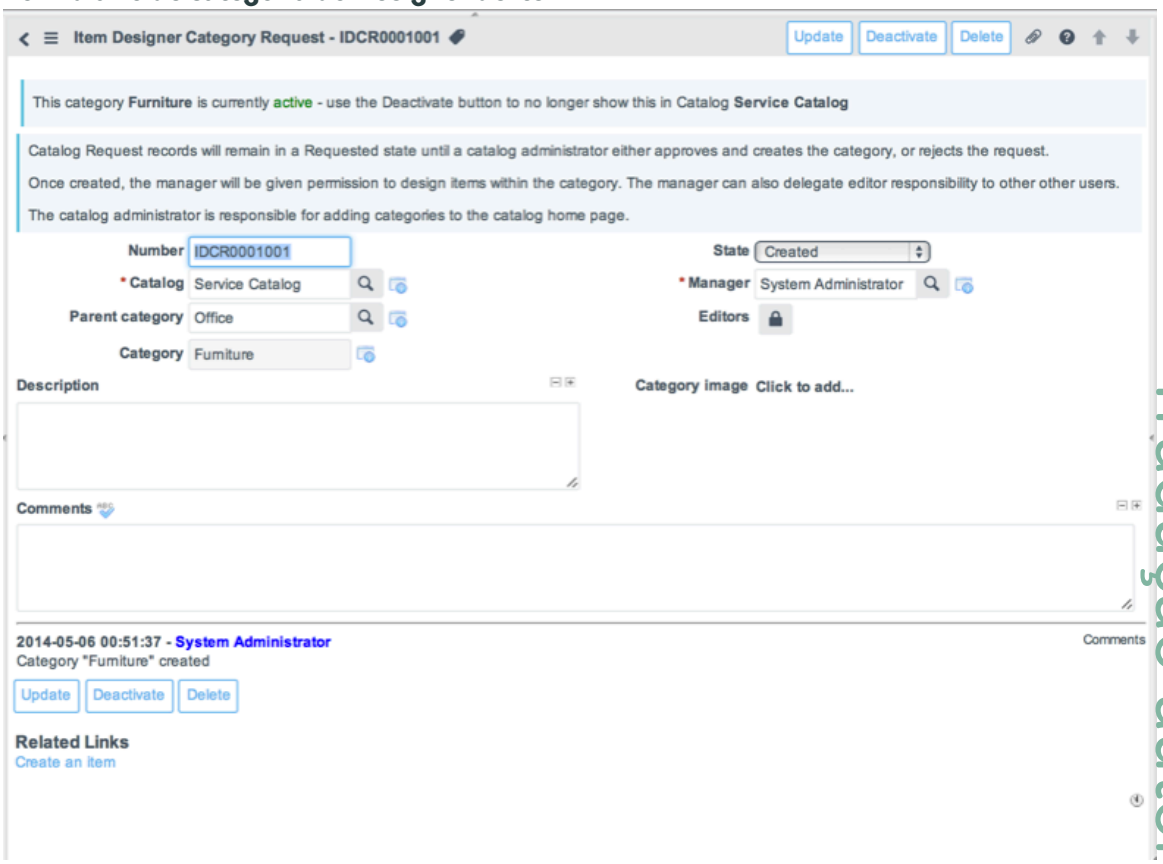
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Minhas categorias de item** para exibir e editar as categorias que você gerencia.
2. Clique no número da categoria para abri-la.

Formulário de categoria do Designer de item



3. Conclua uma das seguintes ações.

Criar um item

Os gerentes de categoria e os editores de catálogo podem criar itens usando o Designer de item.

Antes de Iniciar

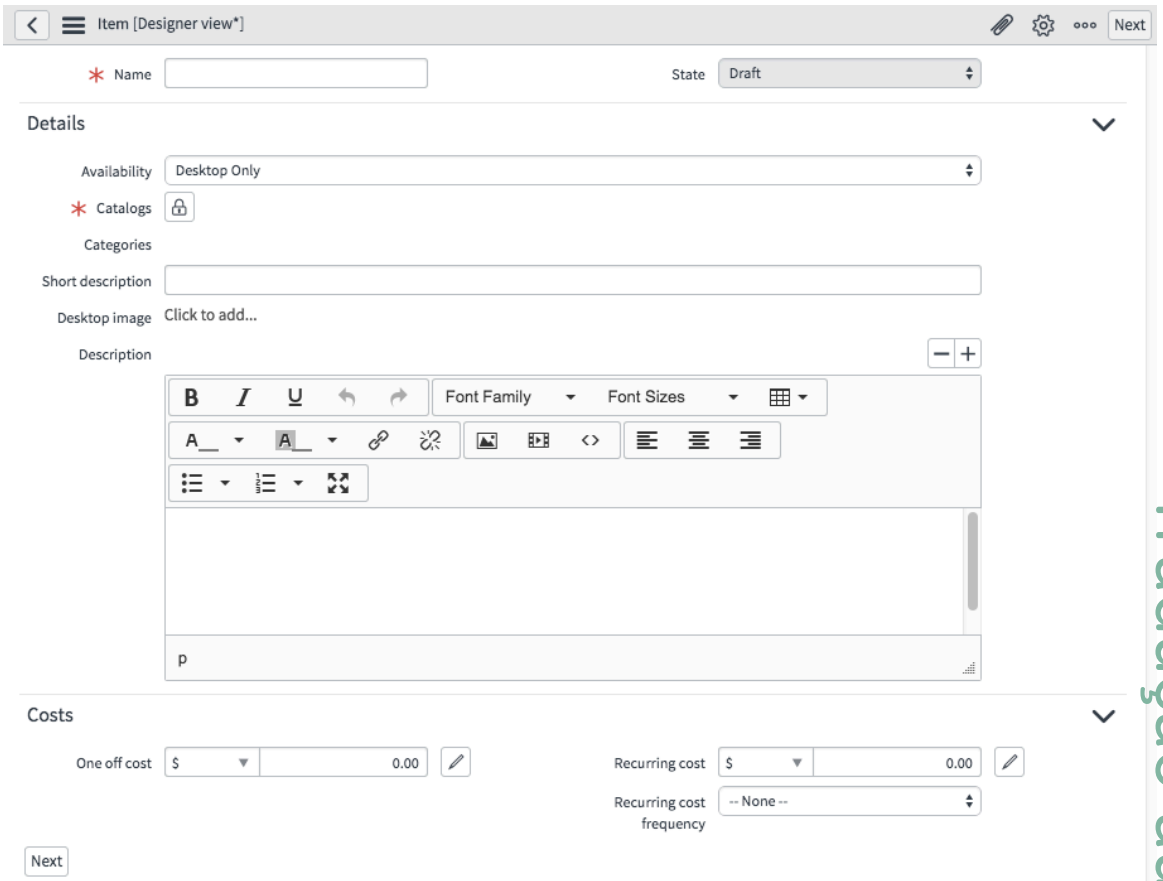
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Criar novo**.



2. Preencha os campos, se for o caso.

Exibição do Designer de item

Campo	Descrição
Nome	O nome do item.
Estado	[Somente leitura] O estado do item. Inicialmente, o estado é definido como **Rascunho**. Quando você publica o item, o estado muda para **Publicado**.
Guia ou seção Detalhes	
Disponibilidade	A interface em que este item está disponível. Escolha entre **Desktop e dispositivo móvel**, **Somente desktop** ou **Somente dispositivo móvel**.
Catálogos	Os catálogos em que o item foi publicado.
Categorias	As categorias em que o item foi publicado nos catálogos selecionados.
Descrição resumida	Uma breve descrição do item.
Imagem da área de trabalho	Uma imagem do item. Este campo estará disponível somente se a **Disponibilidade** estiver definida como **Somente desktop** ou **Desktop e dispositivo móvel**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Imagem Móvel	Uma imagem do item para a interface do smartphone. Este campo estará disponível somente se a **Disponibilidade** estiver definida como **Somente desktop** ou **Desktop e dispositivo móvel**.
Descrição	Uma descrição completa do item. Essa descrição aparece no catálogo quando um usuário seleciona o item ou clica no link **Mais informações** associado.
Guia ou seção Custos	
Custo isolado	O preço do item e a moeda para esse preço.

3. Clique em **Avançar** para salvar o registro.
4. Em **Links relacionados**, clique no link apropriado para adicionar perguntas, aprovações, seções ou tarefas para o item.

Definir uma pergunta de item

As perguntas sobre os itens aparecem no catálogo quando um usuário solicita o item.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O usuário responde às perguntas para fornecer as informações a fim de atender à solicitação. Por exemplo, uma solicitação de um novo laptop pode ter uma pergunta de múltipla escolha para especificar o tamanho da tela. O solicitante pode selecionar uma a partir de um conjunto de opções.

Você pode organizar as perguntas em seções para fornecer um fluxo lógico para um item com várias perguntas. Se você planeja usar seções, considere criá-las para que possa selecionar a seção apropriada ao definir as perguntas.

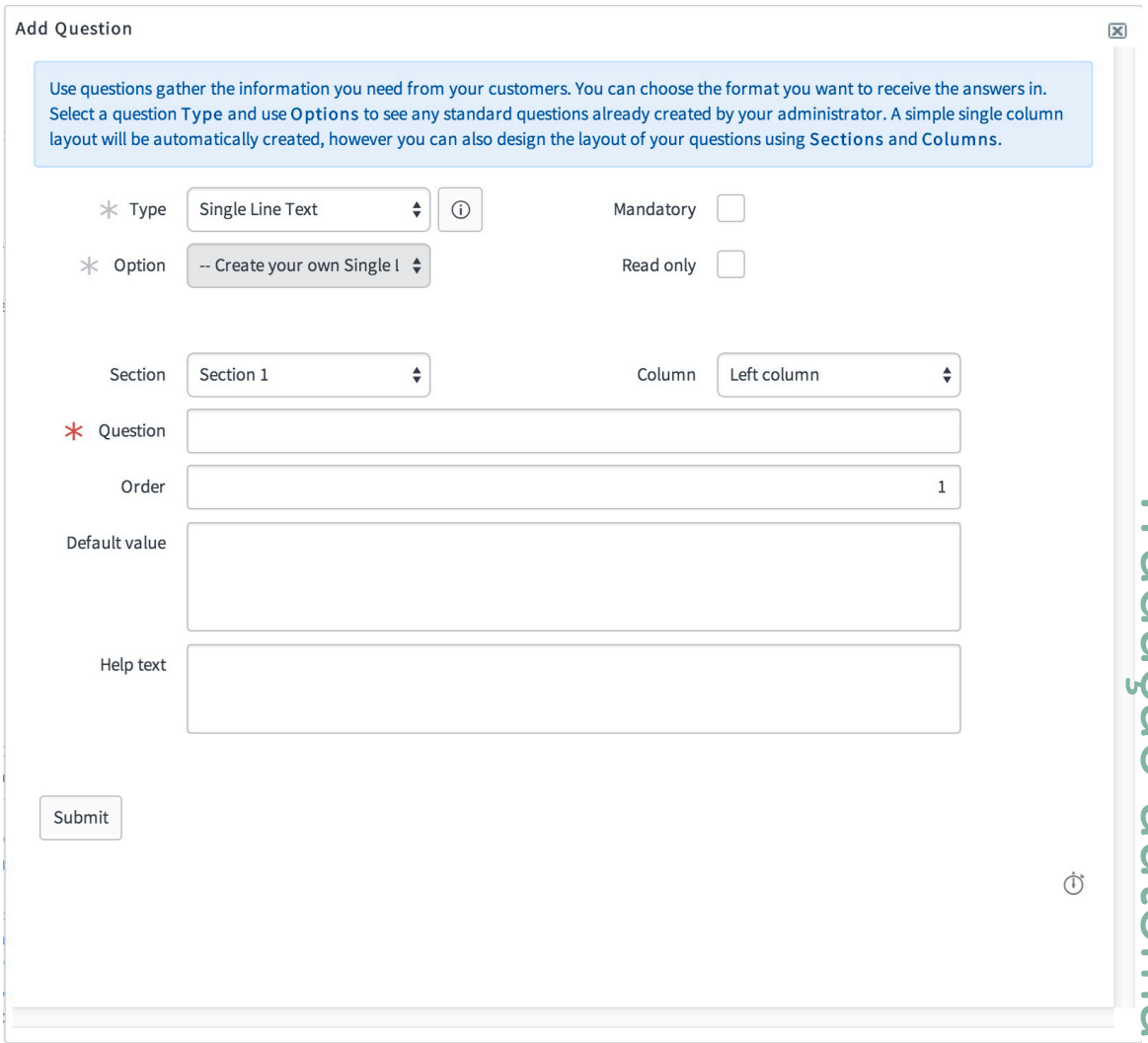
Para adicionar uma pergunta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No formulário do Item, clique no link relacionado **Adicionar uma pergunta**.



2. Preencha os campos, se for o caso.

Adicionar pergunta

Campo	Descrição
Tipo	O tipo da pergunta, definindo o formato no qual você deseja receber as informações. Por padrão, as opções são: ○ Caixa de seleção ○ Data ○ Data/Hora ○ Rótulo ○ Texto de Várias Linhas ○ Múltipla Escolha ○ Escala Numérica ○ Referência

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ Selecionar Caixa ◦ Texto de Linha Única ◦ Sim/Não Cada tipo permite que você crie sua própria opção, usando o campo **Opção**. Administradores e administradores de catálogo determinam os tipos de pergunta disponíveis.
Opção	As perguntas padrão disponíveis no tipo de pergunta selecionado, conforme definido pelo valor do campo **Tipo**. Por padrão, todos os tipos de pergunta contêm **Crie sua própria <type>** como uma opção, permitindo que você defina sua própria pergunta desse tipo. Esses tipos podem conter campos adicionais, permitindo que você defina ainda mais as opções de pergunta. Por exemplo, *Criar sua própria escala numérica* permite que você defina os valores de **Escala mínima** e **Escala máxima**. Alguns tipos também têm opções pré-configuradas adicionais disponíveis. Por padrão, as seguintes opções extras estão disponíveis: ◦ Comentários: permite que o usuário digite uma mensagem curta. Disponível se o Tipo for **Texto de várias linhas**. ◦ Preferência de contato: peça ao usuário para selecionar um método de contato preferencial: e-mail, telefone ou SMS. Disponível se o Tipo for **Múltipla escolha**. ◦ Item de configuração: permite ao usuário selecionar um único Item de configuração a partir dos definidos no sistema. Disponível se o campo Tipo for **Referência**. ◦ Usuário ativo: permite que o usuário escolha a partir de uma lista de registros de usuários ativos. Disponível se o campo Tipo for **Referência**. Administradores e administradores de catálogo definem as opções disponíveis para cada tipo de pergunta.
Obrigatório	Uma caixa de seleção para indicar se os usuários devem fornecer uma resposta antes de enviarem a solicitação. Disponível somente para alguns tipos de pergunta.
Somente leitura	Uma caixa de seleção para indicar se a pergunta é somente leitura. Disponível somente para alguns tipos de pergunta.
Seção	A seção em que essa pergunta aparece. As seções permitem agrupar perguntas de maneira lógica. Escolha uma das seções que já foram definidas para o item.
Coluna	A coluna em que essa pergunta aparece na seção selecionada. Os campos aparecem na coluna esquerda por padrão, mas podem ser movidos para uma coluna direita.
Questão	O texto da pergunta.
Ordem	A sequência numérica da pergunta. As perguntas aparecem na coluna selecionada na ordem definida aqui.
Valor padrão	A resposta padrão para a pergunta, se houver. Disponível somente para alguns tipos de pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se você usar uma lista de seleção, corresponda o valor padrão a um valor da lista de seleção.
Texto de ajuda	Texto que ajuda o usuário a decidir como responder a essa pergunta. O texto de ajuda aparece no link **Mais informações** abaixo da pergunta.
Opções de Perguntas	As opções que um usuário pode escolher para responder à pergunta. Clique duas vezes na linha para adicionar uma entrada à lista. Este campo aparece somente para tipos de pergunta que têm opções, como Múltipla escolha.

3. Clique em **Enviar**.

   A nova pergunta é adicionada à lista relacionada de **Perguntas**.

4. Para editar uma pergunta, abra-a na lista relacionada.

Definir uma aprovação de item

Uma aprovação de um item identifica um usuário ou grupo que deve aprovar cada solicitação deste item.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Uma aprovação de item identifica um usuário ou grupo que deve aprovar cada solicitação para esse item. Todos os aprovadores listados devem aprovar essa solicitação para que ela seja atendida. Uma rejeição interrompe o processo imediatamente. Por exemplo, você pode definir aprovadores para um item de instalações para ser a equipe de gestão de instalações.

Os usuários podem exibir suas aprovações em aberto navegando até **Autoatendimento** > **Minhas aprovações**ou abrindo o item solicitado e exibindo a aprovação na lista relacionada de Aprovações de **grupo**.

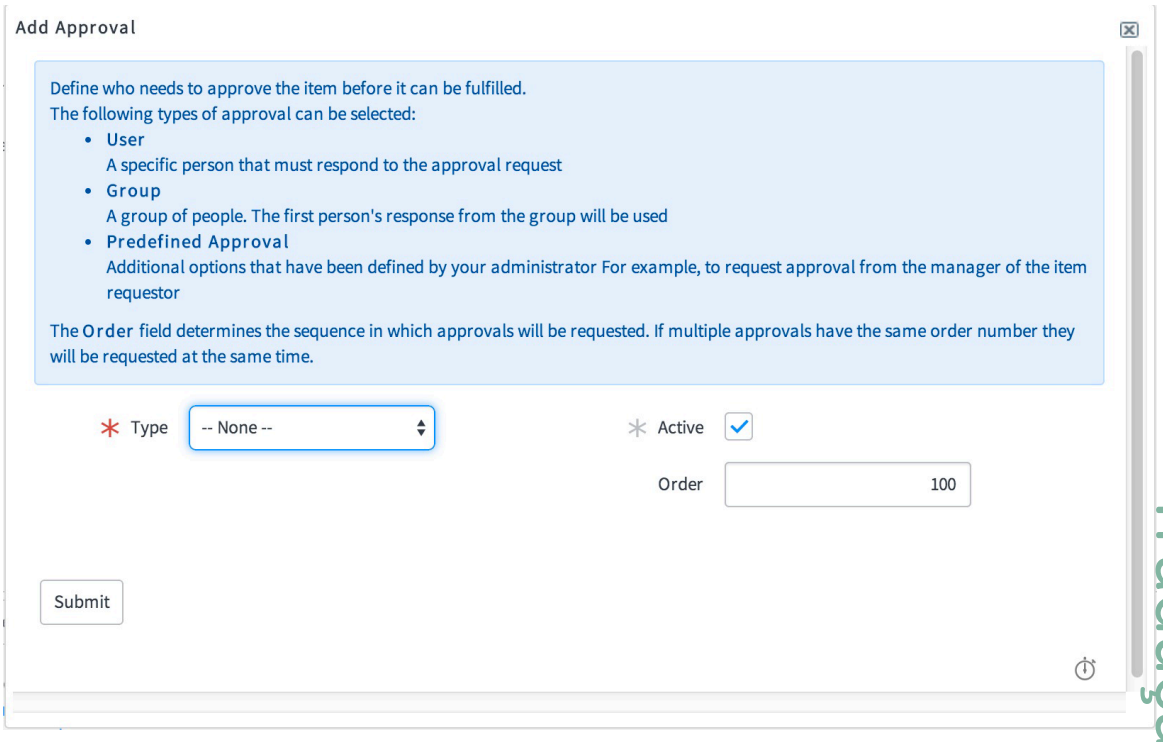
Para adicionar uma aprovação a um item:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No Formulário do item, clique no link relacionado **Adicionar uma aprovação**.



2. Preencha os campos, conforme apropriado (consulte a tabela).
3. Clique em **Enviar**.

   A nova aprovação é adicionada à lista relacionada de **Aprovações**.

4. Para editar uma aprovação, abra-a na lista relacionada.

Definir uma aprovação de item

Campo	Descrição
Ativo	Uma caixa de seleção para indicar se essa aprovação está ativa.
Ordem	A sequência na qual as aprovações são solicitadas. As aprovações são criadas somente quando todas as aprovações com números de ordem inferior são concluídas. Por exemplo, se a Aprovação 1 tiver o pedido 100 e a Aprovação 2 tiver o pedido 150, a Aprovação 2 só será criada quando a Aprovação 1 for concluída. Se várias aprovações tiverem o mesmo número de pedido, elas serão solicitadas ao mesmo tempo.
Tipo	O tipo de aprovação. Defina como **Usuário** para um usuário específico, **Grupo** para um grupo específico ou **Aprovação predefinida** para selecionar aprovadores em uma lista predefinida.
Usuário	Um usuário específico para ser o aprovador. Aparece se o tipo de aprovação estiver definido como **Usuário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo	Um usuário específico para ser o aprovador. Aparece se o tipo de aprovação estiver definido como **Grupo**. O primeiro membro do grupo que responde à solicitação de aprovação responde por todo o grupo.
Pré-definida	Uma caixa de seleção que permite selecionar um tipo de aprovação criado pelo administrador ou pelo administrador do catálogo. Aparece se o tipo de aprovação estiver definido como **Predefinido**. Por exemplo, se você selecionar a aprovação predefinida padrão de **Gerente do solicitante**, a aprovação será enviada ao gerente da pessoa que solicita o item.

Definir uma tarefa de item

Tarefas de item descrevem o trabalho necessário para atender a solicitação de um item.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Tarefas de item são geradas como tarefas de catálogo padrão quando um item é solicitado, como as tarefas geradas por fluxos de trabalho. As tarefas são atribuídas a usuários ou grupos como parte do processo de execução quando esse item é solicitado. Por exemplo, um item para solicitar um laptop pode ter uma tarefa para entregar o laptop ao usuário.

Os usuários podem exibir suas tarefas em aberto navegando até **Catálogo de serviços** > **Abrir Registros** > **Tarefas**ou pode abrir o item solicitado e exibir a tarefa na lista relacionada **Tarefas do catálogo**.

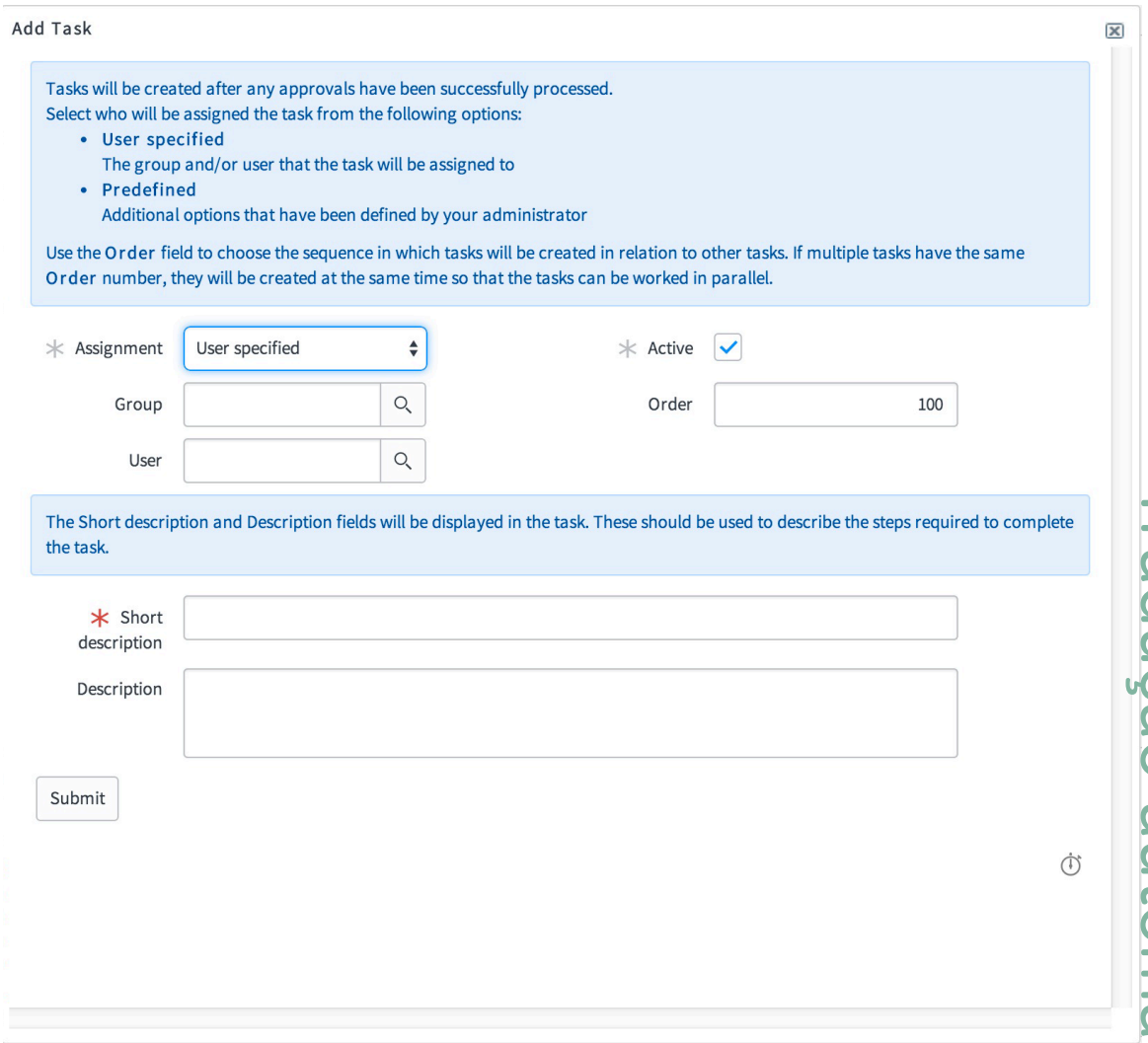
Para adicionar uma tarefa a um item:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No formulário do Item, clique no link relacionado **Adicionar uma tarefa**.



2. Preencha os campos, conforme apropriado (consulte a tabela).
3. Clique em **Enviar**.

   A nova tarefa é adicionada à lista relacionada de **Tarefas**.

4. Para editar uma tarefa, abra-a na lista relacionada.

Adicionar tarefa

Campo	Descrição
Descrição resumida	Uma breve descrição da tarefa.
Descrição	Uma descrição mais detalhada que fornece detalhes e instruções para as pessoas que executam a tarefa.
Atribuição	O tipo de atribuição. Selecione **Especificada pelo usuário** para selecionar suas próprias opções de atribuição ou **Predefinida** para selecionar a partir das definições de atribuição de tarefa predefinidas criadas por um administrador.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Grupo	O grupo para executar a tarefa. Aparece se a atribuição for definida como **Especificada pelo usuário**.
Usuário	O usuário para executar a tarefa. Aparece se a atribuição for definida como **Especificada pelo usuário**. Se você selecionar um grupo primeiro, somente os usuários desse grupo estarão disponíveis na lista de seleção de **usuário**.
Atribuir a	Uma opção de atribuição predefinida. Aparece se a **Atribuição** estiver definida como **Predefinida**. Selecione a partir dos tipos de atribuição de tarefa criados pelo administrador ou pelo administrador do catálogo. Os tipos de atribuição geralmente baseiam a atribuição de tarefa nas informações fornecidas com a solicitação. Por exemplo, se você selecionar **Equipe de banco de dados local para o solicitante**, o sistema atribuirá a tarefa a alguém da equipe designada.
Ordem	A sequência na qual as tarefas são criadas. As tarefas são criadas somente quando todas as tarefas com números de ordem inferior são concluídas. Por exemplo, se a Tarefa 1 tiver o pedido 100 e a Tarefa 2 tiver o pedido 150, a Tarefa 2 só será criada quando a Tarefa 1 for concluída. Se várias tarefas tiverem o mesmo número de pedido, elas serão criadas ao mesmo tempo, portanto, as tarefas podem ser executadas ao mesmo tempo.

Definir uma seção de item

Você pode adicionar seções para organizar perguntas em grupos lógicos, cada um com seu próprio título, o que pode simplificar o processo de solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, um item para solicitar um novo laptop pode ter seções para especificações de hardware e requisitos de software.

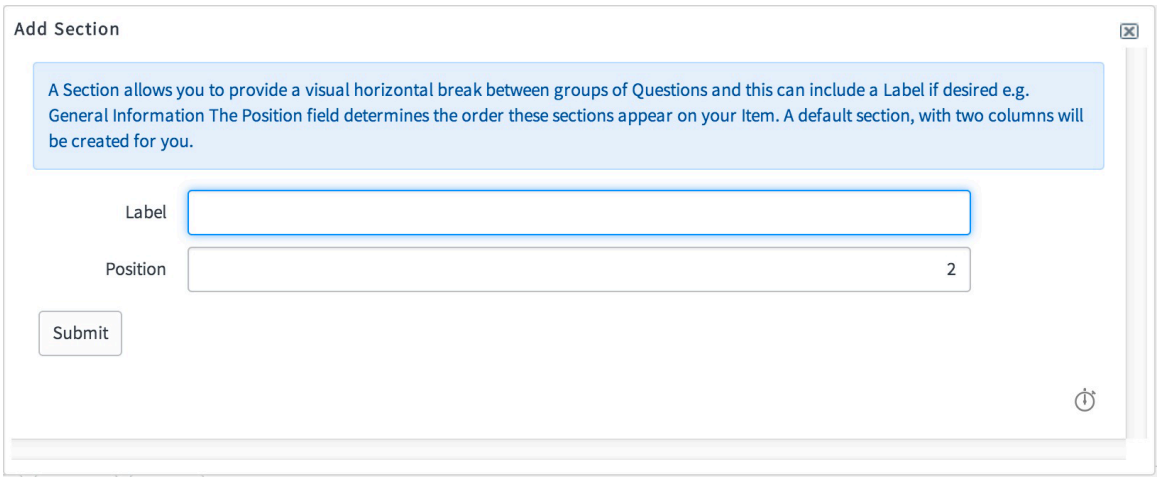
Adicione as seções antes de adicionar as perguntas para simplificar o processo de layout.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No formulário do Item, clique no link relacionado **Adicionar uma seção**.



2. Preencha os campos, se for o caso.

Seção de item

Campo	Descrição
Rótulo	O título da seção que descreve o tipo de perguntas na seção. Por exemplo, você pode definir seções como **Detalhes do usuário**.
Posição	Um número que indica a posição vertical da seção. A posição 1 é mostrada na parte superior, a posição 2 está abaixo da posição 1 e assim por diante.

3. Clique em **Enviar**.

   A nova seção é adicionada à lista relacionada **Seções**.

4. Para editar uma seção, abra-a na lista relacionada.
   Por padrão, uma única seção de duas colunas é criada para cada item.

Publicar um item

Quando você publica um item, ele fica disponível no catálogo para solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria um item, ele fica no estado **Rascunho**. Você pode revisar o item, fazer mudanças e refinar o layout quantas vezes forem necessárias para obter os detalhes exatamente corretos.

Quando o item estiver pronto, um gerente de categoria ou editor de catálogo poderá publicá-lo, disponibilizando-o como um item do catálogo no catálogo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.
2. Abra um registro de item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em **Publicar**.
   O item agora é um item do catálogo ativo, disponível para solicitação.
4. Para exibir uma lista de itens do catálogo publicados, navegue até **Designer de item** > **Itens Publicados**.

   É melhor não editar um registro de item no módulo Itens publicados. Fazer isso acessará diretamente esse item do catálogo usando as funções do catálogo de serviços padrão, não o designer de item do catálogo, perdendo os benefícios do ambiente de publicação controlado.

   Por exemplo, se você copiar um item, o item do catálogo copiado não será listado no módulo Itens publicados. Para acessar esta cópia, navegue até **Catálogo de serviços** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e localize o item chamado **Cópia de [item name]**. O item copiado é um item do catálogo ativo. Considere desativá-lo desmarcando a caixa de seleção **Ativo** até que as mudanças sejam concluídas.

Publicar um item novamente

Cada vez que você faz mudanças em um item, deve publicá-lo novamente para que as mudanças sejam refletidas no catálogo de itens.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você edita um item, o estado do item retorna para **Rascunho**. O item do catálogo ativo permanece disponível para pedido, mas não tem as mudanças feitas. Esse processo permite que você faça mudanças no item em uma área de preparação e aplique essas mudanças ao item do catálogo ativo após a revisão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.
2. Abra o registro de item e edite-o.
3. Clique em **Publicar**.

Cancelar a publicação de um item

Quando você cancela a publicação de um item, ele é removido do catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.
2. Abra o registro do item e selecione **Cancelar publicação**.
   O item fica inativo no catálogo de serviços, mas permanece disponível para edição e nova publicação. Esse estado é útil se você não quiser que os clientes solicitem o item do catálogo enquanto você faz mudanças neles.

Expirar um item

Quando você expira um item, ele é removido do catálogo de serviços e do Designer de item.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Designer de item** > **Administração** > **Todos os Itens**.
2. Abra um registro de item.
3. Clique **em Expirar**.
   O item é removido da lista de itens ativos e não pode ser editado ou publicado novamente.

Versão do item

O sistema pode criar uma nova versão do item e desativar a versão anterior para garantir que os itens solicitados no momento não sejam afetados por essas mudanças.

Se você alterar uma pergunta associada a um item, poderá publicar o item novamente. Por exemplo, se você alterar o valor padrão de uma pergunta associada a um item, uma nova versão desse item será criada automaticamente quando o item alterado for publicado.

Como resultado, você poderá ver vários registros com o mesmo nome de item na Tabela de itens do catálogo [sc_cat_item] ao exibir todos os itens. A versão publicada do item é a única ativa.

Instalada com o designer de item do catálogo

O designer de item do catálogo adiciona ou modifica tabelas, funções de usuário, inclusões de script e outros componentes.

Os dados de demonstração estão disponíveis com o designer de item do catálogo.

Tabelas instaladas com o designer de item do catálogo

As tabelas são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Tabelas

Nome de exibição [Tabela Nome]	Descrição
Fazer solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	Solicitações feitas por usuários para uma nova categoria.
Item [sc_ic_item_staging]	Definições de item, usadas ao projetar o item.
Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Aprovações de itens.
Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Aprovações de itens do catálogo.
Definição da aprovação (Item solicitado) [sc_ic_req_item_aprvl_defn]	Aprovações para itens solicitados.
Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Tipos de aprovação de itens.
Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	Tipos de aprovação para itens do catálogo e itens solicitados.
Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Tipos de atribuição de tarefa dos itens.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome de exibição [Tabela Nome]	Descrição
Definição da atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn]	Tipos de atribuição de tarefa para itens do catálogo e itens solicitados.
Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Tarefas para itens.
Definição da tarefa [sc_ic_task_defn]	Tarefas para itens do catálogo.
Definição da tarefa (Item solicitado) [sc_ic_req_item_task_defn]	Tarefas para itens solicitados.
Pergunta [sc_ic_question]	Perguntas para itens. Armazenados como registros variáveis [sc_item_variables_task] para itens do catálogo e itens solicitados.
Opção de pergunta [sc_ic_question_choice]	Opções se a pergunta for do tipo de escolha (caixa de seleção ou múltipla escolha).
Classe de pergunta [sc_ic_question_class]	Tipos de variáveis base para usar como classe para um tipo de questão.
Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Tipos de pergunta para itens.
Opção do tipo de pergunta [sc_ic_question_type_choice]	Opções se a pergunta for do tipo de escolha (caixa de seleção ou múltipla escolha).

Relações de tabelas instaladas com o designer de item do catálogo

Algumas informações equivalentes são armazenadas como registros em diferentes tabelas nas áreas de criação, publicação ou solicitação para fornecer um ambiente controlado para design do item.

Por exemplo, os itens do catálogo são armazenados como registros de Item [sc_ic_item_staging] na área de criação, como registros de Item do catálogo [sc_cat_item] na área de publicação e como registros de Item solicitado [sc_req_item] na área de solicitação.

Esta tabela ilustra os relacionamentos desses registros.

Criando	Publicação	Solicitando
Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Definição da tarefa [sc_ic_task_defn]	Definição da tarefa (Item solicitado) [sc_ic_req_item_task_defn]
Item [sc_ic_item_staging]	Item do catálogo [sc_cat_item]	Item solicitado [sc_req_item]
Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Definição da aprovação (Item solicitado) [sc_ic_req_item_aprvl_defn]
Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	
Pergunta [sc_ic_question]	Variáveis [sc_item_variables_task]	
Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Definição da atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn]	

Funções instaladas com o designer de item do catálogo

As funções são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função	Contém as funções	Descrição
catalog_editor	nenhum	Pode criar, modificar e publicar itens nas categorias às quais estão atribuídos. Também pode executar o seguinte para itens e categorias aos quais estão atribuídos: • Aplicar os critérios do usuário existentes. • Associar um conjunto de variáveis. • Criar uma política de IU. • Editar um item do catálogo em um client script de catálogo.
catalog_item_designer	nenhum	Pode exibir o status das solicitações de categoria.
catalog_manager	nenhum	Pode solicitar uma categoria, visualizar e atribuir editores de catálogo às suas categorias e criar, modificar e publicar itens em suas categorias. Também pode executar o seguinte para itens e categorias aos quais estão atribuídos: • Aplicar os critérios do usuário existentes. • Associar um conjunto de variáveis. • Criar uma política de IU. • Editar um item do catálogo em um client script de catálogo.

Políticas de IU instaladas com o designer de item do catálogo

As políticas de IU são adicionadas com a ativação do designer do item do catálogo.

Política de IU	Tabela	Descrição
Permitir entrada de categoria	Item [sc_ic_item_staging]	Permite a entrada de categoria somente se um catálogo estiver selecionado.
Mostrar imagem de dispositivos móveis	Item [sc_ic_item_staging]	Tornar o campo de imagem de dispositivos móveis visível se a disponibilidade estiver definida como **Desktop e dispositivos móveis** ou **Somente dispositivos móveis**.
Mostrar imagem de desktop	Item [sc_ic_item_staging]	Tornar o campo de imagem de desktop visível quando a disponibilidade estiver definida como **Desktop e dispositivos móveis** ou **Somente desktop**.
Mostrar item publicado	Item [sc_ic_item_staging]	Mostra o item do catálogo se o item em preparação for publicado.
Ocultar campo Item na exibição Designer de item — aprovação	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Oculta o campo Item do catálogo na exibição Aprovação do designer de item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de IU	Tabela	Descrição
Mostrar o campo "Usuário" quando Type=User	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Torna o campo usuário visível e obrigatório se a aprovação do usuário estiver selecionada.
Mostrar o campo "Grupo" quando Type=Group	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Torna o campo grupo visível e obrigatório se a aprovação do grupo estiver selecionada.
Mostrar o campo "Aprovação predefinida" quando Type=predefined_approval	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Torna o campo **Aprovação predefinida** visível se uma aprovação predefinida estiver selecionada e o tipo predefinido estiver selecionado.
Mostrar descrição de Aprovação predefinida, quando apropriado	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Torna a descrição de aprovação predefinida visível e obrigatória se uma aprovação predefinida estiver selecionada.
Mostrar o campo "Usuário(s)" quando Type=User	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Torna o campo **Usuário(s)** visível e obrigatório se a aprovação do usuário estiver selecionada.
Mostrar o campo "Grupo(s)" quando Type=Group	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Torna o campo **Grupo(s)** visível e obrigatório se a aprovação do grupo estiver selecionada.
Mostrar campos "Script" quando Type=Script	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Torna os campos **Script de saída** e **Script de aprovador** visíveis se uma aprovação de script estiver selecionada.
Mostrar informações publicadas	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	Torna a definição de aprovação e a versão da definição de aprovação visíveis se a definição publicada não estiver vazia.
Mostrar campos de tipo de atribuição	Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Torna o campo **Tipo de atribuição** visível se for uma atribuição direta.
Mostrar definição de atribuição publicada	Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	Torna a definição de atribuição publicada visível se a definição publicada não estiver vazia.
Mostrar campos de atribuição personalizada	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Torna os campos **Usuário(s)** e **Grupo(s)** visíveis se a atribuição tiver um usuário especificado.
Ocultar o campo Item	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Oculta o campo **Item** se o item não estiver vazio.
Ocultar campos de meta	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta os campos usados pela lógica subjacente, mas não requer entrada do usuário.
Ocultar Obrigatório	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta o campo se o tipo for **caixa de seleção** ou **rótulo**.
Mostrar valor padrão	Pergunta [sc_ic_question]	Mostra os valores padrão, dependendo do tipo de variável selecionada.
Campos do tipo Escala numérica	Pergunta [sc_ic_question]	Mostra as escalas numéricas: **Máximo** e **Mínimo** se o tipo de variável pré-configurado **Número** estiver selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de IU	Tabela	Descrição
Mostrar lista relacionada Escolhas, quando apropriado	Pergunta [sc_ic_question]	Mostra a lista relacionada **Escolhas** se o tipo de variável **Múltipla escolha** ou **Caixa de seleção** estiver selecionado.
Ocultar Somente leitura	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta o campo **Somente leitura** se o tipo de variável **Rótulo**, **Data** ou **Data/Hora** estiver selecionado.
Tipo de pergunta só para leitura	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta o campo se o tipo de variável **Somente leitura** estiver selecionado.
Ocultar campo Item na exibição Designer de item — pergunta	Pergunta [sc_ic_question]	Oculta o campo **Item de preparação** se o item estiver selecionado.
Forçar campos de tipo de referência pré-configurados	Pergunta [sc_ic_question]	Defina o valor do campo pré-configurado como verdadeiro e somente leitura se a **referência** do tipo de variável estiver selecionada.
Mostrar lista relacionada de Escolhas quando apropriado	Pergunta [sc_ic_question]	Mostra a lista relacionada **Escolhas** se o tipo de variável **Múltipla escolha** ou **Caixa de seleção** estiver selecionado.
Campos de tipo de caixa de seleção pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	
Campos de referência pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Mostra os campos de Qualificador de referência e Referência se o tipo de pergunta estiver pré-configurado.
Perguntas pré-configuradas	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Mostra os campos de texto da Pergunta, Somente leitura e Valor padrão se o tipo de pergunta pré-configurado estiver selecionado.
Campos do tipo Escala numérica pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Mostra as escalas numéricas: **Máximo** e **Mínimo** se o tipo de variável pré-configurado **Número** estiver selecionado.
Mostrar o campo "Aprovação predefinida" quando Type=predefined_approval	Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Torna o campo **Aprovação pré-definida** visível e obrigatório se nenhum tipo estiver selecionado.
Mostrar o campo "Grupo" quando Type=Group	Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Torna o campo **Grupo** visível e obrigatório se nenhum tipo estiver selecionado.
Mostrar o campo "Usuário" quando Type=User	Definição da aprovação [sc_ic_aprvl_defn]	Torna o campo **Usuário** visível e obrigatório se o tipo de usuário estiver selecionado.
Mostrar campos "Script" quando Type=Script	Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	Torna o campo **Script** visível e obrigatório se o tipo de script estiver selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de IU	Tabela	Descrição
Mostrar o campo "Usuário(s)" quando Type=User	Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	Torna o campo **Usuário(s)** visível e obrigatório se o tipo de usuário estiver selecionado.
Mostrar o campo "Grupo(s)" quando Type=Group	Definição do tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn]	Torna o campo **Grupo(s)** visível e obrigatório se o tipo de grupo tipo estiver selecionado.
Mostrar campos de Tipo de atribuição	Definição da atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn]	Torna os campos **Usuário(s)** e **Grupo(s)** visíveis e oculta o campo **Script** se o tipo de variável de atribuição direta estiver selecionado.
Campos de tarefa personalizados	Definição da tarefa [sc_ic_task_defn]	Torna os campos **Usuário(s)** e **Grupo(s)** visíveis e oculta o campo **Definição de atribuição** se o tipo de variável Criar minha própria estiver selecionado.

Inclusões de script instaladas com o designer de item do catálogo

As inclusões de script são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Nota:
Muitas das regras de negócio estão vinculadas a essas inclusões de script.

Nome	Descrição
sc_ic_Section	Classe de wrapper para seções de layout de pergunta do designer de item.
sc_ic_Factory	Ponto de entrada para toda a personalização do script do designer de item do catálogo de serviços.
sc_ic_ColumnSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Coluna [sc_ic_column].
sc_ic_QuestionSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Coluna [sc_ic_question].
sc_ic_CatalogItemRecordProducer	Classe de wrapper da tabela Produtor de registro [sc_cat_item_producer] para o criador do item.
sc_ic_Base	Classe base para todas as classes de wrapper do designer de item.
sc_ic_QuestionClass	Classe de wrapper para a tabela de classe Pergunta [sc_ic_question_class].
sc_ic_TaskDefnStagingSecurityManage	Gerenciador de segurança para a Tabela de tarefas [sc_ic_task_defn_staging].
sc_ic_SectionSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Seção [sc_ic_section].
sc_ic_CategoryRequest	Wrapper para a tabela de solicitação de categoria.
sc_ic_ApprovalDefnStagingAJAX	Função de ajuda que pode ser acionada a partir dos scripts de cliente.
sc_ic_QuestionChoiceSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Opção de Pergunta [sc_ic_question_choice].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
sc_ic_ApprovalDefnStagingSecurityManager	Gerenciador de segurança para definições de aprovação em fases.
sc_ic_TaskAssignDefnStaging	Classe de wrapper para `sc_ic_task_type_definition_staging`.
sc_ic_TaskDefnStaging	Classe de wrapper para definições de tarefa em fases.
sc_ic_Question	Classe de wrapper para perguntas do designer de item. Subclasse para modificar e injetar usando `sc_ic_Factory`. Consulte `sc_ic_Factory` para obter mais informações.
sc_ic_SectionAJAX	Serviço que trata as seções que podem ser acionadas a partir dos scripts de cliente.
sc_ic_CatalogTask	Classe de wrapper da tabela Tarefa do catálogo [sc_task] para funcionalidade de designer de item.
sc_ic_CatalogItem	Classe de wrapper da tabela Item do catálogo [sc_cat_item] para o designer de item.
sc_ic_QuestionChoice	Classe de wrapper para a tabela Opção de Pergunta [sc_ic_question_choice].
sc_ic_CatalogItemVariable	Wrapper para variáveis do item do catálogo.
sc_ic_ApprovalDefnStaging	Wrapper para essa tabela de preparação de definição da aprovação.
sc_ic_ReqItemApprovalDefn	Wrapper para definições de aprovação do item solicitado.
sc_ic_Item	Subclasses, injetadas usando `sc_ic_Factory`. Para obter mais informações, consulte `sc_ic_Factory`.
sc_ic_CatalogItemVariableChoice	Classe de wrapper para escolhas de variáveis.
sc_ic_ReqItemTaskDefn	Wrapper para definições de aprovação do item solicitado.
sc_ic_ItemStagingSecurityManager	Gerenciador de segurança para a tabela Item [sc_ic_item_staging].
sc_ic_BaseTypeDefnStaging	Classe base para todas as classes de preparação de definição de tipo
sc_ic_Column	Classe de wrapper para colunas do layout da pergunta do designer de item.
sc_ic_ApprovalTypeDefnStaging	Classe de wrapper para definições de tipo de aprovação em fases.
sc_ic_CatalogItemRecordProducerService	Classe de wrapper da tabela Serviço [sc_cat_item_producer_service] para o designer de item.
sc_ic_QuestionAJAX	Serviço para perguntas do designer de item que podem ser acionadas a partir do cliente.
sc_ic_QuestionType	Classe de wrapper para tipos de pergunta do designer de item. Subclasse para modificar e injetar usando `sc_ic_Factory`. Consulte `sc_ic_Factory` para obter mais informações.
sc_ic_TaskDefnStagingAJAX	Serviço para definições de tarefa em fases que podem ser acionadas a partir dos scripts de cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
sc_ic_RequestedItem	Classe do wrapper do criador de item para a tabela Item solicitado [sc_req_item].
sc_ic_ApprovalTypeDefn	Classe de wrapper para tabela de definição de tipo de aprovação.
sc_ic_TaskAssignDefn	Classe de wrapper para definições de atribuição de tarefa.
sc_ic_TaskDefn	Classe de wrapper para definições de tarefa.
sc_ic_SecurityManager	Classe de gerenciador de segurança base para tabelas do designer de item.
sc_ic_BaseFactory	Classe base de fábrica. Faz todas as personalizações na classe sc_ic_Factory. Consulte sc_ic_Factory para obter mais informações sobre como montar personalizações.
sc_ic_ApprovalDefn	Wrapper para definições de aprovação.
sc_ic_getCategoriesForModule	Classe que obtém categorias.

Scripts de cliente instalados com o designer do item do catálogo

Os scripts de cliente são adicionados com a ativação do designer de item do catálogoc

Script	Tabela	Descrição
Obter número do próximo pedido	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	Preenche o campo **Pedido** adicionando 100 ao maior pedido em uma definição de aprovação definida em relação ao item.
Obter Descrição do tipo de aprovação	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging] sc_ic_aprvl_defn_design	Exibe ou oculta a descrição do tipo de aprovação na mudança do valor do campo predefinido.
Recarregar quando uma imagem for realmente excluída	Item [sc_ic_item_staging]	Recarrega o formulário do designer de item quando uma imagem do Desktop ou do Dispositivo móvel clássico é excluída. Se tiver sido **publicado**, define o registro novamente para o estado **Rascunho**.
Ação do diálogo de processo	Item [sc_ic_item_staging]	Solicita a tomada de decisão sobre manter as modificações no item antes de concluir a ação selecionada que causa um upgrade. Executa o prompt se o estado do item estiver definido como **Publicado** e houver mudanças não salvas no registro do item.
Funções de diálogo	Item [sc_ic_item_staging]	Define funções de diálogo disponíveis para ações como exibição, processo e atualização.
Forçar atualização do menu suspenso Coluna	Pergunta [sc_ic_question]	Atualiza os valores da lista de seleção da **Seção** ao carregar a caixa de diálogo **Pergunta**.
Obrigatório verificado	Pergunta [sc_ic_question]	Garante que Somente leitura não seja verdadeiro se a pergunta for obrigatória.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script	Tabela	Descrição
Somente leitura marcada	Pergunta [sc_ic_question]	Se a pergunta for Somente leitura, garante que Obrigatório não seja verdadeiro.
Preencher metacampos ["Tipo" alterado]	Pergunta [sc_ic_question]	Preenche os valores do metacampo na mudança de Tipo no formulário Adicionar pergunta.
Preencher metacampos ["Opção" alterada]	Pergunta [sc_ic_question]	Preenche os valores do metacampo na mudança de Opção no formulário Adicionar pergunta.
Obter Descrição do tipo de pergunta	Pergunta [sc_ic_question]	Exibe a descrição do Tipo de pergunta na mudança do valor do campo Opção para os seguintes tipos: **Texto de várias linhas**, **Múltipla escolha**, **Referência**.
Atualizar Pedido na mudança de Seção	Pergunta [sc_ic_question]	Atualiza o valor de Pedido no registro da pergunta para o próximo número de pedido de pergunta disponível para uma Seção selecionada na mudança.
Ocultar lista relacionada Opções de tipo de pergunta	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	Controla a visibilidade da lista relacionada à Opção de tipo de pergunta para perguntas do tipo Caixa de seleção e Múltipla escolha.
Ajustar posição para exibição	Seção [sc_ic_section]	Ajusta o valor da posição em um registro de seção para determinar a ordem de exibição correta.
Validar e ajustar a Posição	Seção [sc_ic_section]	Valida se a posição em um valor de registro de seção é maior que 0 e exibe uma mensagem de campo se não for.
Obter a próxima posição	Seção [sc_ic_section]	Preenche o campo de posição adicionando 1 ao maior número de posição em uma seção definida em relação ao item.
Obter próximo número de pedido	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	Preenche o campo **Pedido** adicionando 100 ao maior pedido em uma definição de aprovação definida em relação ao item.

Regras de negócio instaladas com o designer de item do catálogo

As regras de negócio são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Nome	Tabela	Quando	Descrição
Validar Categoria	Item [sc_ic_item_staging]	BEFORE	Anula a ação se a categoria for inválida.
Definir Pergunta para tipos não pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	BEFORE	Para tipos de pergunta não pré-configurados, define o rótulo usando o nome da classe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Quando	Descrição
Impedir vários não pré-configurados	Tipo de pergunta [sc_ic_question_type]	BEFORE	Anula a ação de inserção/atualização e exibe uma mensagem de erro para o usuário se existir um tipo de pergunta não pré-configurada.
Definir o campo Nome	Seção [sc_ic_section]	BEFORE	Define o campo Nome como campo de rótulo e adiciona detalhes de mensagem adicionais.
Definir valor se for nulo	Opção de pergunta [sc_ic_question_choice]	BEFORE	Define o campo de texto como cadeia de caracteres vazia quando o valor for nulo.
Verificar se há duplicados	Seção [sc_ic_section]	BEFORE	Anula a ação de inserção/atualização e exibe uma mensagem de erro para o usuário se existir uma seção.
Verificar se há Perguntas antes de excluir	Seção [sc_ic_section]	BEFORE	Impede a exclusão de colunas anulando a ação de exclusão e exibe uma mensagem de erro para o usuário se a coluna contiver perguntas.
A posição deve estar entre 0 ou 1	Coluna [sc_ic_column]	BEFORE	Mostra mensagem ao usuário.
Verificar se há Perguntas antes de excluir	Coluna [sc_ic_column]	BEFORE	Mostra mensagem ao usuário.
Grupo/usuário obrigatório para o usuário especificado	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	BEFORE	Mostra mensagem ao usuário.

As regras de negócios a seguir não contêm lógica independente, mas simplesmente métodos de acionamento em inclusões de script, conforme indicado. Para descobrir quais regras de negócios acionam as inclusões de script, consulte os registros de classe padrão na inclusão de script sc_ic_BaseFactory.

Nome	Tabela	Quando
sc_ic: copiar definições de aprovação	Item solicitado [sc_req_item]	AFTER
sc_ic: copiar definições de tarefa	Item solicitado [sc_req_item]	AFTER
Definições de aprovação alteradas	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	AFTER
Atualizar campo Detalhes	Aprovação [sc_ic_aprvl_defn_staging]	BEFORE
Definir o item como rascunho	Tipo de aprovação [sc_ic_aprvl_type_defn_staging]	BEFORE
Verificar e atualizar as funções de gerente/editor	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	AFTER
Copiar mudanças para Categoria real	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	AFTER
Adicionar função de Designer de item ao inserir	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	AFTER
Coluna alterada	Coluna [sc_ic_column]	AFTER
Definir layout alterado ao excluir	Coluna [sc_ic_column]	AFTER

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Quando
Criar Seção padrão	Item [sc_ic_item_staging]	AFTER
Definir rascunho se alterado	Item [sc_ic_item_staging]	BEFORE
Verificar se há Nome válido	Pergunta [sc_ic_question]	BEFORE
Definição da pergunta alterada	Pergunta [sc_ic_question]	AFTER
Meta da pergunta alterada	Pergunta [sc_ic_question]	AFTER
Estabelecer definição alterada na exclusão	Pergunta [sc_ic_question]	AFTER
Definir Tipo de pergunta e Tipo base	Pergunta [sc_ic_question]	BEFORE
Definir nome da pergunta	Pergunta [sc_ic_question]	BEFORE
Opção de pergunta alterada	Opção de pergunta [sc_ic_question_choice]	AFTER
Obter número de Pedido	Opção de pergunta [sc_ic_question_choice]	BEFORE
Definir layout alterado ao excluir	Seção [sc_ic_section]	AFTER
Criar Colunas padrão	Seção [sc_ic_section]	AFTER
Seção alterada	Seção [sc_ic_section]	AFTER
Definir Rascunho	Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	BEFORE
Definir detalhes de atribuição	Atribuição de tarefa [sc_ic_task_assign_defn_staging]	BEFORE
Definir detalhes de atribuição	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	BEFORE
Estabelecer definição de tarefa alterada no item	Tarefa [sc_ic_task_defn_staging]	AFTER

Notificações por e-mail instaladas com o designer de item do catálogo

As notificações por e-mail são adicionadas com a ativação do designer de item do catálogo.

Nome	Tabela	Condição	Destinatários
Solicitação de Categoria do designer do item aberta	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	estado EQUALS solicitado	gerente
Categoria do designer de item rejeitada	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	estado CHANGES TO rejeitadas	gerente
Categoria do designer de item publicada	Solicitação de categoria do designer de item [sc_ic_category_request]	estado CHANGES TO criada	gerente, editores

Configuração do Catálogo de serviços

O Catálogo de serviços permite que usuários com a função Administradores de catálogo (catalog_admin) configurem o Catálogo de serviços.

Visão geral da configuração

Configure um ou mais catálogos de serviço e ofereça oportunidades de autoatendimento. Você pode organizar suas ofertas de catálogo usando a capacidade de publicar vários catálogos direcionados a públicos específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

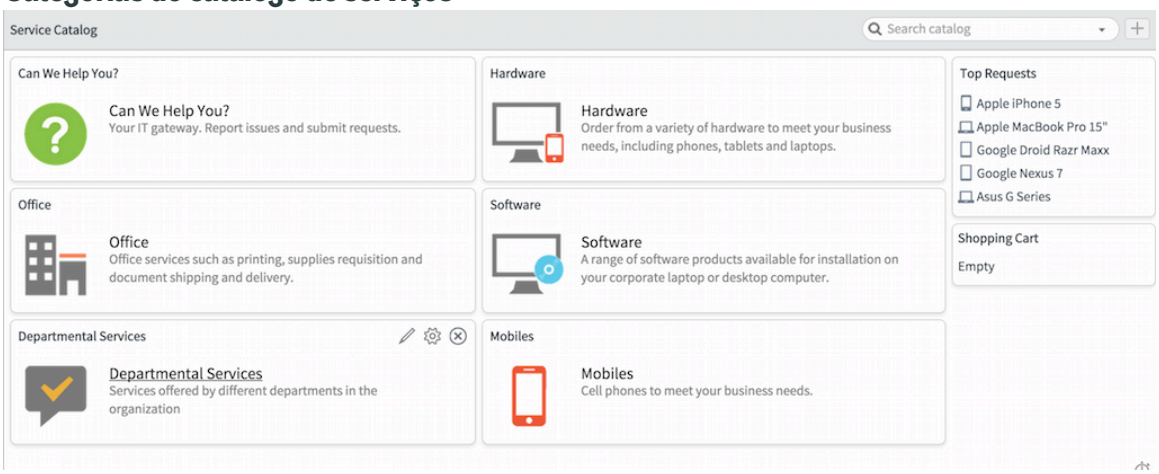
Categorias do catálogo de serviços

Os administradores As categorias organizam os itens do catálogo de serviços em grupos lógicos. e administradores de catálogo podem criar e configurar categorias, definindo suas características e adicionando conteúdo, como itens do catálogo a elas.

As categorias podem ter um relacionamento primário-secundário, por exemplo, **TI** e **Notebooks**. Uma categoria secundária é uma subcategoria de sua categoria primária. Cada item do catálogo, guia de pedido, produtor de registro, item de conteúdo e subcategoria aparece como um único item dentro da categoria. Um item do catálogo pode existir em várias categorias, dando a você a flexibilidade de oferecer o mesmo serviço de vários locais no seu catálogo.

Introduz a criação de categorias em um Catálogo de serviços da ServiceNow.

Categorias do catálogo de serviços



Certas propriedades do sistema controlam a configuração de categoria Catálogo de serviços a seguir.

- Como as categorias são exibidas para os usuários. Por exemplo, as subcategorias são exibidas em um painel ou como uma lista na exibição de categoria.
- Quais tipos de conteúdo e elementos de pesquisa e navegação estão disponíveis na página inicial. Por exemplo, a pesquisa no Catálogo de serviços pode ser habilitada ou desabilitada para todos os usuários.
- Como os itens do catálogo, os nomes das classes e as categorias de itens aparecem para os usuários. Por exemplo, qual número de itens do catálogo ou categorias são visualizados em uma seção.

Os gerentes de catálogo e os editores de catálogo também podem configurar categorias, mas somente as categorias às quais eles estão atribuídos.

Nota:

- Se não houver itens ativos na hierarquia de uma categoria, essa categoria não aparecerá no catálogo e não poderá ser adicionada ao catálogo.
- Usuários com as funções admin ou catalog_admin podem exibir categorias somente se houver um item ativo na categoria e a **disponibilidade** estiver definida como **Desktop** ou **Ambos**.
- Configure a propriedade `glide.sc.category.canview.override` para alterar as funções deste comportamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma categoria

Administradores e administradores de catálogo podem criar ou editar uma categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para criar ou editar uma categoria:

Procedimento

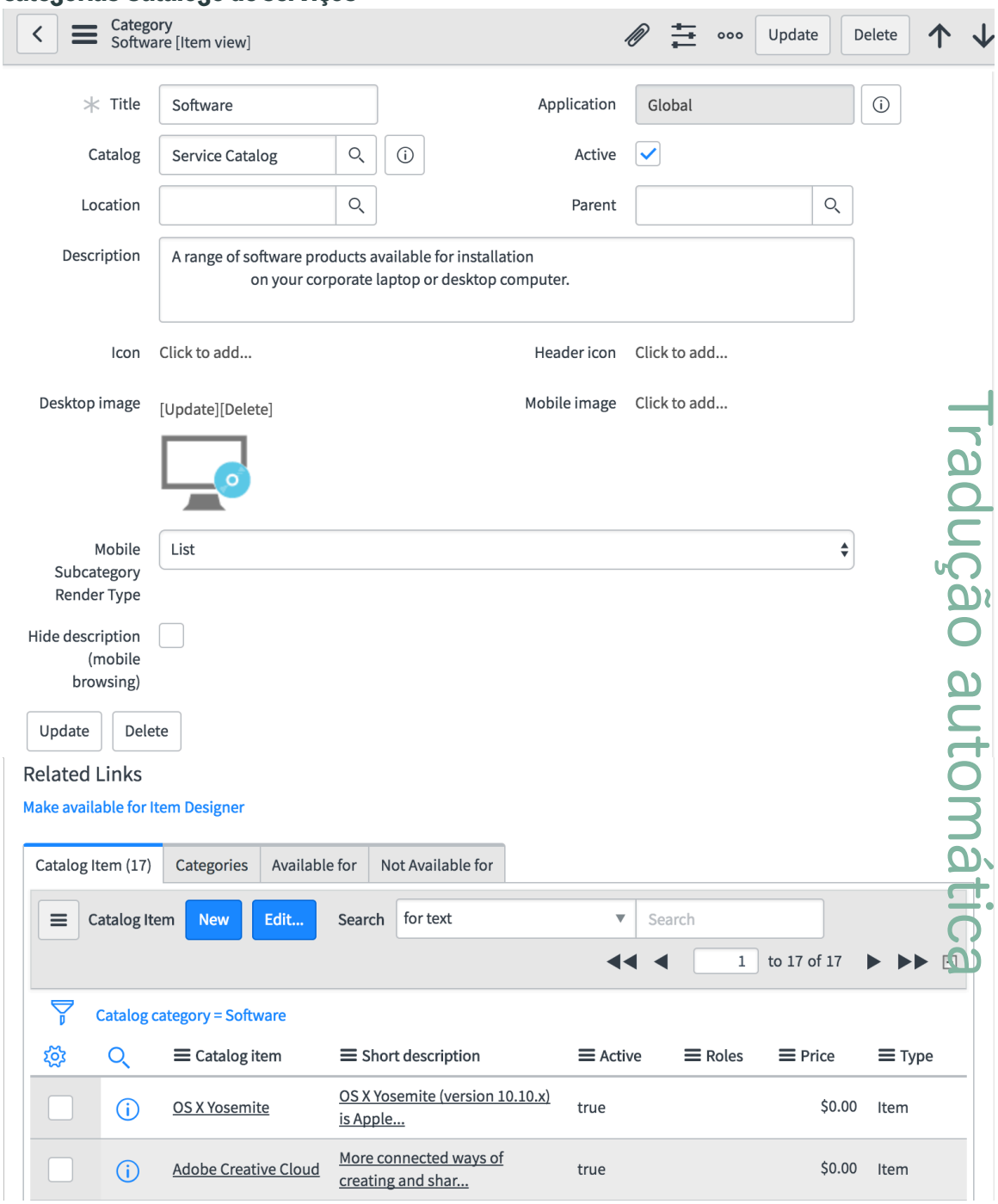
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Categorias**.
   Uma lista de categorias existentes é exibida. Se o campo **Primário** estiver em branco, a categoria não terá uma categoria primária.
2. Clique em **Novo** ou selecione a categoria a ser editada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A visibilidade de uma categoria é controlada por critérios do usuário. Consulte Aplicar critérios do usuário a itens e categorias.

categorias Catálogo de serviços



Tradução automática

3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

Formulário da categoria Catálogo de serviços

Campo	Descrição
Título	Nome descritivo da categoria.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplicação	O escopo da aplicação no qual a categoria é aplicável.
Catálogo	O catálogo ao qual esta categoria pertence.
Ativo	Marque a caixa para indicar que a categoria está disponível para ser adicionada à página inicial do Catálogo de serviços.
Local	Qualquer informação de local relevante para a categoria.
Primário	Qualquer categoria primária para a qual esta categoria seja uma subcategoria.
Descrição	Informações sobre a categoria. A descrição aparece quando a categoria é recolhida na página inicial do Catálogo de serviços. A descrição também aparece na lista **Categorias relacionadas** quando um usuário clica no título da categoria primária.
Ícone	O pequeno ícone exibido ao lado do nome da categoria, quando a categoria é listada como uma subcategoria.
Cabeçalho de ícone	O ícone exibido ao lado do cabeçalho da categoria, quando a categoria é listada no nível superior.
Imagem da área de trabalho	Uma imagem maior a ser exibida com a categoria na página inicial Catálogo de serviços. Essa imagem ficará visível somente se o renderizador relevante a definir para ser usada (o renderizador padrão não exibe este campo).
Imagem de Dispositivo móvel clássico	Uma imagem a ser usada em Dispositivos móveis clássicos para esta categoria. Se uma imagem móvel não for selecionada, a **imagem da área de trabalho** será exibida se o **Tipo de renderizador da subcategoria Dispositivo móvel clássico** estiver definido como **Cartões**.
Tipo de renderização da subcategoria móvel clássica	A opção de renderização para controlar como as subcategorias são exibidas. Selecione **Lista** para uma lista de coluna única ou **Cartões** para uma exibição de várias colunas.
Ocultar descrição (navegação móvel clássica)	Opção para exibir a descrição na parte superior da lista em Dispositivos móveis clássicos.

Tradução automática

Configurar categorias dinâmicas

As categorias dinâmicas permitem organizar e exibir itens e artigos de conhecimento comumente solicitados. Categorias dinâmicas aparecem no lado direito da página inicial do catálogo de serviços por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use categorias dinâmicas para fornecer aos usuários uma opção de acesso que se ajusta automaticamente às tendências de solicitação de mudança.

Para configurar categorias de catálogo dinâmicas:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Categorias Dinâmicas**.
2. Selecione **Novo** ou abra uma categoria dinâmica existente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha os campos no formulário **Categoria dinâmica**, conforme apropriado.

   O formulário **Categoria dinâmica** contém muitos dos mesmos campos que o formulário Categoria. Os campos adicionais são:

   Nome do formulário

Campo	Descrição
Tipo	O tipo de itens a serem exibidos. Podem ser **itens solicitados** ou **artigos KB**.
Pesquisar por quanto tempo?	Somente para itens do catálogo, o período durante o qual as solicitações mais comuns serão pesquisadas. Por exemplo, insira 7 00:00:00 para exibir os itens solicitados com mais frequência nos sete dias anteriores.
Número de entradas	O número de itens a serem exibidos na categoria dinâmica.

4. Use este exemplo de uma etapa com informações adicionais.
   Os resultados exibidos são limitados aos itens ou artigos de conhecimento disponíveis no catálogo exibido no momento.

Configuração do Catálogo de serviços

O Catálogo de serviços permite que usuários com a função Administradores de catálogo (catalog_admin) configurem o Catálogo de serviços.

Catálogo de serviços permite configurar um ou mais catálogos de serviço e oferece oportunidades de autoatendimento. Você pode organizar suas ofertas de catálogo usando a capacidade de publicar vários catálogos direcionados a públicos específicos.

Uma visão geral da administração do Catálogo de serviços do ServiceNow.

Configurar um Catálogo de serviços

Para configurar um Catálogo de serviços, planeje a forma como sua organização define e mantém itens do Catálogo de serviços e como ele os preenche.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Administradores e administradores de catálogo, usuários com a função catalog_admin, podem usar a aplicação Catálogo de serviços para definir o conteúdo e o layout do Catálogo de serviços. Os gerentes de catálogo, usuários com a função catalog_manager, podem definir e gerenciar um Catálogo de serviços único. Os gerentes de catálogo, os usuários com a função catalog_editor, podem gerenciar um Catálogo de serviços único.

Administradores e administradores de catálogo podem definir e gerenciar vários Service Catalogs. Um gerente de catálogo pode definir e gerenciar um único catálogo. Um ou mais editores de catálogo podem gerenciar um único catálogo.

Siga estas etapas para planejar o Catálogo de serviços:

Procedimento

1. Atribua funções aos usuários que trabalham com o Catálogo de serviços.
2. Defina o conteúdo a ser fornecido no Catálogo de serviços:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Itens do catálogo	Os bens e serviços disponíveis no catálogo.
Categorias	Os grupos de itens exibidos na página inicial do catálogo
Variáveis	As opções disponíveis para personalizar um item do catálogo para atender a necessidades específicas.

3. Personalize a página inicial do Catálogo de serviços para atender aos seus requisitos, como definir um layout Dispositivo móvel clássico.
4. Defina os processos de execução de solicitação que sua organização usa para entregar itens do catálogo solicitados.
5. **Opcional:** Crie um módulo de navegação para o novo catálogo.
6. **Opcional:** Adicione o catálogo à página inicial de vários catálogos.

O que Fazer Depois

Os administradores e administradores de catálogo podem estender ainda mais o Catálogo de serviços para fornecer recursos mais avançados, usando itens do catálogo especializados, opções de configuração e funções de script. Por exemplo, os administradores podem personalizar o processo de finalização de compra usado ao solicitar itens do catálogo.

Configurar URLs de plataforma para módulos de catálogo

Você pode direcionar os usuários para um catálogo específico por meio de um URL para um módulo nesse catálogo específico.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Ao criar um módulo para sua página de catálogo, você pode direcionar os usuários para um catálogo específico e exibir a partir deste módulo por meio de um URL.

Procedimento

Na seção **Tipo de link**, selecione **URL (de argumentos)** e, em seguida, no campo **Argumentos**, insira um URL do formulário `catalog_home.do?sysparm_catalog=id do registro sc_catalog & sysparm_catalog_view = nome da exibição de sys_portal_page`.

Por exemplo, `catalog_home.do?sysparm_catalog=742ce428d7211100f2d224837e61036d&sysparm_catalog_view=catalog_technical_catalog`

Nota:
Se você tornar o catálogo padrão inativo, desative o módulo **Catálogo**; do contrário, os usuários poderão continuar acessando o catálogo inativo usando esse módulo.

Se um URL tiver um parâmetro *`sysparm_catalog`* válido, mas um parâmetro *`sysparm_catalog_view`* inválido ou ausente, a exibição com o valor padrão do registro de página do portal do catálogo correspondente será usada.

Se um URL tiver um parâmetro *`sysparm_catalog_view`* válido, mas um parâmetro *`sysparm_catalog`* inválido ou ausente, o registro de página do registro de página do portal do catálogo correspondente será usada para definir o catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para garantir o desempenho máximo, defina ambos os parâmetros corretamente.

Configuração de vários Service Catalogs

Vários catálogos de serviço permitem que sua organização ofereça diferentes conjuntos de serviços para diferentes equipes dentro da organização, como serviços de TI, recursos humanos e gestão de instalações.

Administradores e administradores de catálogo podem definir e gerenciar vários Service Catalogs. Os usuários finais podem acessar vários catálogos de uma única página inicial, pesquisar em todos os catálogos ou podem pesquisar diretamente em cada catálogo.

Habilitando o acesso a catálogos

Você pode habilitar o acesso de leitura aos catálogos aplicando a regra **ACL de leitura** na tabela Catálogo (sc_catalog). Consulte Regras de controle de acesso para obter mais informações.

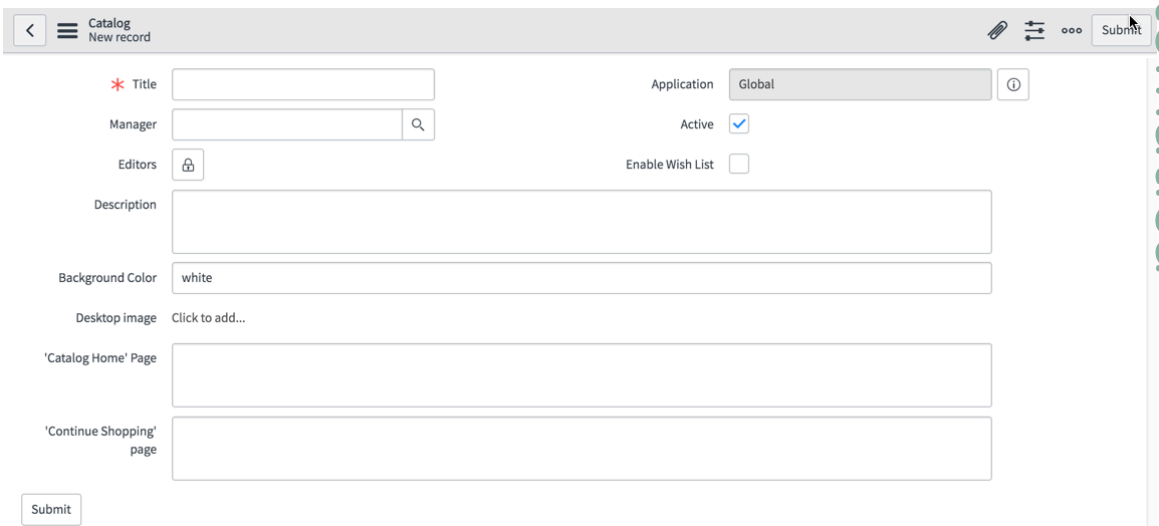
Criar um catálogo

Usando Catálogo de serviços, você pode criar um catálogo e definir itens e categorias dentro do catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Catálogos**.
2. Selecione **Novo**.



3. Insira os novos detalhes do catálogo (consulte a tabela).
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Defina os itens do catálogo e as categorias a serem incluídos no catálogo.
6. **Opcional:** Defina páginas de portal adicionais para o catálogo.
7. **Opcional:** Gerencie sites se você estiver usando um sistema CMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Título	Nome descritivo para o catálogo.
Aplicação	O escopo da aplicação para este catálogo. Para obter informações sobre o escopo da aplicação, consulte Escopo da aplicação .
Gerente	Nome do gerente de catálogo atribuído a este catálogo. (Optional) O gerente pode editar e atualizar o catálogo, bem como as categorias e os itens do catálogo dentro do catálogo. O gerente pode atribuir editores e também um gerente diferente para o catálogo, se desejado. Somente um gerente pode ser atribuído a um catálogo e deve ter a função de gerente de catálogo ou catalog_admin atribuída.
Ativo	Marque a caixa de seleção para disponibilizar o catálogo para os usuários finais.
Editores	Nome do editor do catálogo. (Optional) O editor pode editar e atualizar o catálogo, bem como as categorias e os itens do catálogo dentro do catálogo. O editor também pode atribuir outros editores, mas não podem alterar o gerente. Vários editores podem ser atribuídos a um catálogo. Cada usuário deve ter a função de editor de catálogo atribuída.
Habilitar lista de desejos	Marque a caixa de seleção a fim de habilitar o recurso da lista de desejos para o catálogo.
Descrição	Informações sobre o catálogo, exibidas na página inicial de vários catálogos.
Cor de fundo	A cor do plano de fundo usada no catálogo da página inicial de vários catálogos.
Imagem da área de trabalho	A imagem maior a ser exibida com o catálogo na página inicial de vários catálogos. Esta imagem só será mostrada se a exibição da imagem estiver incluída no renderizador selecionado, como o renderizador **Título e imagem** padrão.
Página inicial do catálogo	O local para o qual os usuários do Catálogo de serviços serão direcionados quando eles clicarem no botão **Página inicial do catálogo**. Este campo foi projetado para fazer referência a um sufixo de URL da página de conteúdo.
Página "Continuar Comprando"	O local para o qual os usuários do Catálogo de serviços serão direcionados quando eles clicarem no botão **Continuar comprando**. Este campo foi projetado para fazer referência a um sufixo de URL da página de conteúdo.

O que Fazer Depois

Para adicionar um módulo no navegador para o novo catálogo, consulte Criação de um módulo .

Gerenciar itens em um catálogo

Usando Catálogo de serviços, você pode exibir e gerenciar itens em um catálogo.

Antes de Iniciar

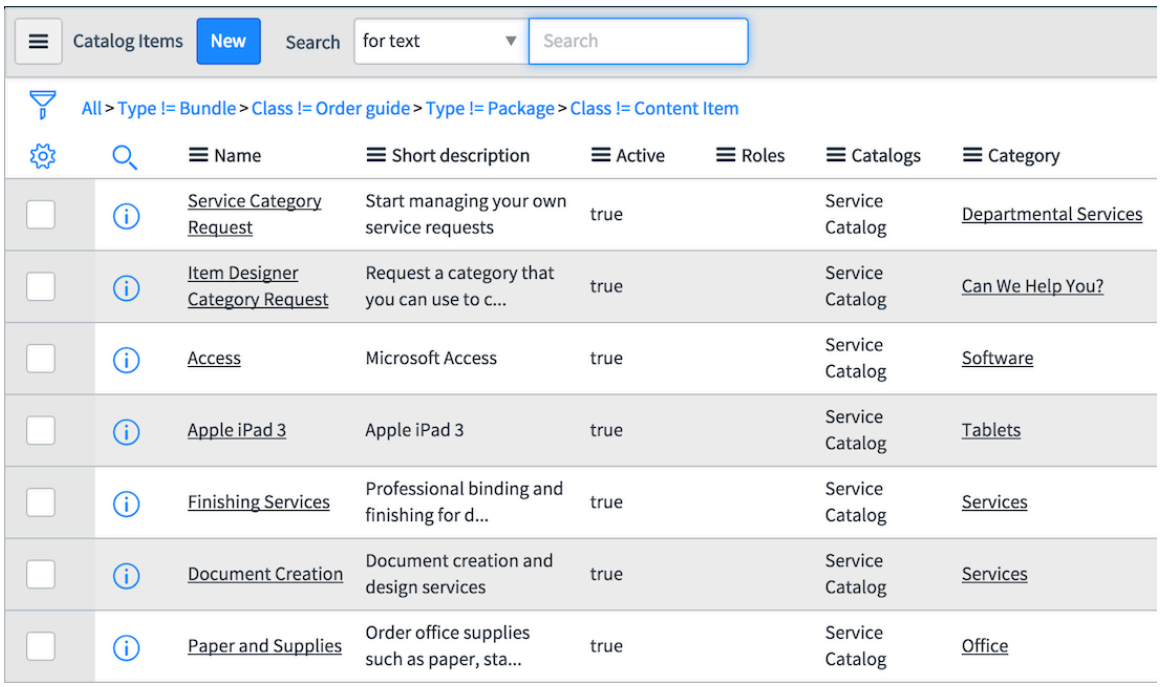
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a lista relacionada **Itens do catálogo** no formulário Catálogo para exibir e gerenciar os itens disponíveis no catálogo.



Para definir um novo item do catálogo, clique em **Novo** e insira os detalhes do item.

Gerenciar páginas do portal do catálogo

Usando Catálogo de serviços, você pode criar e gerenciar várias páginas do portal para um catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma página do portal do catálogo fornece uma página inicial para um catálogo específico. Você pode usar as páginas do portal para criar diferentes exibições de catálogo para diferentes grupos de usuários. Cada página do portal acessa o mesmo conteúdo do catálogo e apresenta esse conteúdo de maneiras diferentes.

Os detalhes da página do portal do catálogo incluem o proprietário, o título e a exibição a serem usados para essa página.

Procedimento

1. A lista relacionada Páginas do portal do catálogo mostra as páginas do portal disponíveis para esse catálogo. Cada catálogo tem uma página padrão, criada automaticamente quando o catálogo é criado.
2. Selecione uma ação apropriada:
   - Clique em **Novo** para criar uma nova página do portal.
   - Clique em **Editar** para selecionar outra página do portal para o catálogo.
   - Selecione uma página do portal para exibir e editar os detalhes dessa página.

Tabelas fornecidas com vários Service Catalogs

Os administradores e administradores de catálogo devem considerar esses pontos antes de atualizarem para vários catálogos de serviço.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de atualizar, esteja ciente das mudanças feitas no modelo de dados do Catálogo de serviços subjacente. Essas mudanças são feitas para implementar vários catálogos e não afetam um upgrade padrão. No entanto, se você tiver feito personalizações, como mudanças no modelo de dados, as mudanças poderão afetar a instância.

As seguintes tabelas são fornecidas com vários Service Catalogs:

Tabelas fornecidas com vários Service Catalogs

Tabela [name]	Descrição
Site do catálogo [sc_catalog_site]	Associa catálogos a sites.
Página Portal do catálogo [sc_catalog_view_mtom]	Vincula catálogos às páginas do portal do CMS. Define o catálogo padrão para a combinação de página do portal usada por links padrão.
Catálogo Itens do catálogo [sc_cat_item_catalog]	Armazena os catálogos em que um item está disponível.
Categoria Item do catálogo [sc_cat_item_category]	Armazena as categorias em que um item está disponível.

Registros do site do catálogo

Os registros do site do catálogo aparecem na lista relacionada **Sites** no formulário Catálogo.

A tabela Site do catálogo [sc_catalog_site] associa catálogos a sites da web CMS .

Várias propriedades do sistema do Catálogo de serviços são usadas a fim de especificar valores para diferentes sites usados por diferentes catálogos.

Propriedades dos registros do site do catálogo

Propriedade	Campo do site do catálogo [name]
glide.sc.home.cms_page	Página inicial CMS [cms_home]
glide.sc.search.cms_page	Página de pesquisa CMS [cms_search]
glide.sc.continue.shopping.target	Página "Continuar comprando" CMS [cms_continue_shopping]

Escopo Catálogo de serviços

O suporte ao escopo está disponível para definir os limites das entidades no Catálogo de serviços.

- Um catálogo pode ter categorias de escopos diferentes.
- Uma categoria só poderá estar no mesmo escopo de sua categoria primária.
- Você pode associar um item do catálogo a categorias de um escopo diferente.
- Os itens do catálogo podem conter conjuntos de variáveis de um escopo diferente.
- As variáveis só podem estar no mesmo escopo do item do catálogo ou do conjunto de variáveis.
- As políticas de IU só podem estar no mesmo escopo do item do catálogo ou do conjunto de variáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Os Client scripts do catálogo só podem estar no mesmo escopo do item do catálogo ou do conjunto de variáveis.
- A pesquisa de dados do catálogo só pode estar no mesmo escopo do item do catálogo ou do conjunto de variáveis.
- A base de regra de um guia de pedido pode ter itens de escopos diferentes.
- O escopo do produtor de registro e a tabela de destino devem ser os mesmos.

Variáveis do Catálogo de serviços com script

Você pode usar script para fazer referência a qualquer variável de item da solicitação de uma tabela em ambiente com escopo e sem escopo.

Segue um exemplo de referência de variável.

```
current.variables.<variable_name>
```

Onde atual se refere ao registro atual *<variable_name>* é o nome da sua variável.

Nota:
Para fazer referência a uma variável do JavaScript, ela deve ter um nome.

Quando uma variável faz parte de um conjunto de variáveis, você pode fazer referência a ela como current.variables.<variable_name> ou current.variables.<variable_set_name>.<variable_name>.

O conjunto de variáveis também é um cidadão de primeira classe no Catálogo de serviços. Assim como as variáveis, um conjunto de variáveis tem funções de leitura, gravação e criação. Se funções forem fornecidas para um conjunto de variáveis, as funções serão aplicáveis às variáveis no conjunto. As funções de uma variável individual são substituídas pelas funções do conjunto de variáveis.

Imprimir uma variável

```
var original = current.variables.original_number;
gs.print(original);
```

Definir uma variável

```
current.variables.name = "Auto-Generated:" + current.variables.asset_tag;
```

Criar um item de inventário com campos definidos a partir de variáveis

```
doCreation();

function doCreation ( ) {
var create = current.variables.create_item;
if (create == 'true') { // we want to create an asset
  var computer = new GlideRecord('cmdb_ci_computer');
  computer.initialize();
  computer.asset_tag = current.variables.asset_tag;
  computer.serial_number = current.variables.serial_number;
  computer.name = current.variables.name;
  computer.manufacturer = current.variables.company;
  computer.insert(); } }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obter GlideElementVariable de variáveis e conjuntos de variáveis associados a um GlideRecord

```
now_GR.variables
```

Obter o par de nome e valor de variáveis associadas a um GlideRecord

```
now_GR.variables.getVariableValue();
```

Obter uma lista de GlideElementVariable para variáveis em um registro de tarefa

```
now_GR.variables.getElements();
```

Obter uma lista de GlideElementVariable para variáveis (inclusive conjunto de variáveis com várias linhas) em um registro de tarefa

```
now_GR.variables.getElements(true);
```

Nota:
O método `getElements()` retorna todas as variáveis presentes no registro de tarefa fornecido, exceto as variáveis do formatador, como rótulo, pausa, término do contêiner, divisão do contêiner e assim por diante.

APIs para GlideElementVariable

- `now_GR.variables.<var_name>.isMultiRow()`: obtenha se a GlideElementVariable for um conjunto de variáveis com várias linhas ou uma variável.
- `now_GR.variables.<var_name>.getQuestion()`: obtenha o objeto Question para uma variável. Aplicável somente para uma variável (`isMultiRow()` é falso) e não para um conjunto de variáveis com várias linhas.
- `now_GR.variables.<var_name>.getLabel()`: obtenha o rótulo da GlideElementVariable. Para uma variável, o rótulo da variável é retornado. Para o conjunto de variáveis com várias linhas, o título do conjunto de variáveis é retornado.
- `now_GR.variables.<var_name>.canRead()`: obtenha se o usuário puder exibir uma variável ou um conjunto de variáveis com várias linhas.
- `now_GR.variables.<var_name>.canWrite()`: obtenha se o usuário puder editar uma variável ou um conjunto de variáveis com várias linhas.
- `now_GR.variables.<var_name>.getDecryptedValue()`: obtenha o valor descriptografado de uma variável mascarada. Aplicável somente para uma variável mascarada.
- `now_GR.variables.<var_name>.getRows()`: obtenha a lista de objetos de linha para um conjunto de variáveis com várias linhas. Aplicável somente para um conjunto de variáveis com várias linhas (`isMultiRow()` é verdadeiro).
- `now_GR.variables.<var_name>.getRowCount()`: obtenha o número de linhas para conjunto de variáveis com várias linhas. Aplicável somente para um conjunto de variáveis com várias linhas (`isMultiRow()` é verdadeiro).

Exemplo para acessar variáveis de GlideRecord para a Tabela de tarefas

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
if (now_GR.get('635a1f5387320300e0ef0cf888cb0b73')) {
    var variables = now_GR.variables.getElements();
    for (var i=0;i<variables.length;i++) {
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
        var question = variables[i].getQuestion();
        gs.log(question.getLabel() + ":" + question.getValue())
    }
}
```

Exemplo para acessar um conjunto de variáveis com várias linhas de GlideRecord para a Tabela de tarefas

```
var now_GR = new GlideRecord('sc_req_item');
now_GR.get('02c38dcd87013300e0ef0cf888cb0bb2');

var vars = now_GR.variables.getElements(true);

for (var i=0; i<vars.length; i++) {
    var now_V = vars[i];
    if (now_V.isMultiRow()) {
        var rows = now_V.getRows();
        for (var j=0; j<now_V.getRowCount(); j++) {
            var row = rows[j];
            var cells = row.getCells();
            for (var k=0; k<cells.length; k++) {
                var cell = cells[k];
                gs.info(cell.getLabel() + ":" + cell.getCellDisplayValue())
            }
        }
    }
}
```

Conjunto de variáveis com várias linhas

Conjunto de variáveis com várias linhas

Operação	Uso
Operações de tabela	
Retornar valor da matriz JSON como cadeia de caracteres	`now_GR.variables.table_var`
Valor do conjunto de variáveis com várias linhas	`now_GR.variables.table_var = <val>` **Nota:** Uma matriz de pares ordenados (chave, valor) também é aplicável como entrada.
Obter valor de coluna, var1, de um conjunto de variáveis com várias linhas	`now_GR.variables.table_var.var1`
Definir valor de um conjunto de variáveis, var1	`now_GR.variables.table_var.var1 = <val>` **Nota:** Uma matriz de pares ordenados (chave, valor) também é aplicável como entrada.
Operações de linha	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conjunto de variáveis com várias linhas

Operação	Uso
Obter a contagem de linhas atual	`now_GR.variables.table_var.getRowCount()`
Retorna a linha especificada pela variável "i" - getRow(<int> i)	`var row = now_GR.variables.table_var.getRow(<int> i);`
Obter o valor da célula para uma coluna de pergunta mapeada para <var_name>	`row.<var_name>`
Definir o valor da célula para uma coluna de pergunta mapeada para <var_name>	`row.setCellValue('<var_name>',value)`
Definir o valor da célula para uma coluna de pergunta mapeada para <var_name>	`row.<var_name> = value`
Adicionar uma linha vazia no final da tabela e retornar um objeto programável	`var row = now_GR.variables.table_var.addRow()`
Excluir uma linha	`row.deleteRow()`

Observações e limitações

- //Coluna única de table_Var
- now_GR.variables.table_var.var1
- now_GR.variables.table_var.var1 = <val>

1. Você só pode *definir* uma variável em uma regra de negócio *anterior*. Variáveis definidas em uma regra *posterior* não são gravadas no banco de dados.
2. Não há nada em vigor para impedir a colisão de namespace com variáveis. Criar duas variáveis chamadas computer_speed resultaria na exibição de apenas uma delas; o segundo substituiria o primeiro.
3. As variáveis de data/hora usam a mesma formatação de fuso horário e regras de armazenamento de todas as outras datas no sistema. Elas são armazenadas internamente no GMT, mas traduzidas no fuso horário local do usuário e no formato para exibição.

Definir filtros para Minhas solicitações

Defina filtros de solicitação para filtrar incidentes, solicitações ou tarefas no **Autoatendimento** > **Minhas solicitações** módulo em Now Platform, o widget **Minhas solicitações** no Portal de serviços e o applet Minhas solicitações no aplicativo Now® Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin ou administrador

Como a tabela Meu filtro de solicitação [request_filter] foi corrigida para a tabela Filtro [sys_filter], alguns campos da tabela Meu filtro de solicitação foram migrados para os campos na tabela Filtro. O campo **Descrição resumida** da tabela Meu filtro de solicitação

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

foi migrado para o campo **Título** na tabela Filtro. O campo **Nome da tabela** Meu filtro de solicitação foi migrado para o campo **Tabela** na tabela Filtro.

Nota:
Se o formulário Meu filtro de solicitação for modificado, o formulário ainda exibirá os campos **Descrição resumida** e **Nome da tabela** que não são mais válidos. Exclua esses campos inválidos do formulário e adicione os campos **Título** e **Tabela** ao formulário.

Procedimento

1. Navegar até **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Meu Filtro de Solicitações**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Meu filtro de solicitação

Campo	Descrição
Título	Nome do filtro.
Tabela	Tabela na qual a condição do filtro é aplicada.
Aplicação	Escopo da aplicação do filtro.
Ativo	Se estiver definido como verdadeiro, o filtro estará ativo.
Aplica-se a	Interface para a qual o filtro é aplicável. Valores possíveis: ◦ Desktop ◦ Portal de serviços ◦ Área de trabalho/Portal de serviços ◦ Dispositivo móvel
Filtro	Condições para filtrar solicitações.
Configurações do portal	
Esta seção é exibida quando o campo **Aplica-se a** é definido como **Portal de serviços** ou **Todos**.	
Página do portal	Página do portal que é aberta quando você clica na solicitação.
Campo primário a ser exibido	Informações primárias exibidas para a solicitação.
Campos secundários a serem exibidos	Informações secundárias exibidas para a solicitação. **Nota:** ◦ Adicione no máximo três campos secundários. ◦ Não adicione um campo de imagem. ◦ Se a tabela Solicitação [sc_request] for selecionada, o campo secundário não será configurado. Se a solicitação contiver apenas um item, o nome do item solicitado será exibido. Do contrário, ele contém a contagem de itens solicitados.

3. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Widget Minhas solicitações

Ative o mapa de rotas da página para a página de tíquete padrão

Experiência de solicitação delegada

Você pode solicitar um item do catálogo em nome de outro usuário ou de vários usuários usando a variável Solicitado para.

A experiência de solicitação delegada é composta pelas seguintes entidades:

- A variável Solicitado para de um item do catálogo. Para obter informações sobre essa variável, consulte Solicitado para.
- O campo "Solicitado para" em um item solicitado (RITM).

Nota:
As exibições de formulário, exibições de lista e notificações por e-mail não são atualizadas para refletir o campo "Solicitado para" em um RITM.

Opções de configuração

As seguintes opções de configuração estão disponíveis:

- Especifique para quem você deseja enviar a solicitação usando a variável Solicitado para. Você também pode mapear a variável Solicitado para a um campo na tabela para produtores de registro.
- Se necessário, configure o campo **Solicitado para** no formulário RITM. Esse campo armazena automaticamente o valor da variável Solicitado para.
- Permita solicitações delegadas para um item do catálogo usando o campo **Tipo de acesso**, no qual é possível especificar se uma solicitação pode ser enviada para um usuário que não tem acesso ao item do catálogo.
- Envie uma única solicitação de um item em nome de vários usuários no Portal de serviços.

Importante:
Se a finalização de compra com duas etapas estiver habilitada, a experiência de solicitação delegada não será compatível.

Request Management

Depois de enviar uma solicitação de item do catálogo, o valor da variável Solicitado para é copiado para o campo **Solicitado para** do RITM. Configure esse campo se não estiver disponível no formulário RITM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Depois de enviar um item do catálogo, o valor do campo **Solicitado para** não é atualizado automaticamente quando a variável Solicitado para é modificada e vice-versa.

No Portal de serviços,

- Se os RITMs tiverem usuários Solicitados para diferentes, as informações a seguir serão exibidas na página de status do pedido.
  - A coluna **Solicitado para** exibe o usuário Solicitado para do RITM.
  - Quando o usuário que exibe a página de status do pedido não é o mesmo que enviou a solicitação, as informações do **solicitante** mostram o usuário Solicitado para da solicitação. Isso também é aplicável no Now Mobile, quando o usuário que está exibindo o RITM não é o usuário que o solicitou.
- Se o usuário Solicitado para do RITM for diferente do usuário Solicitado para da solicitação, o menu Minhas solicitações exibirá os registros RITM para o usuário para o qual o RITM está sendo solicitado. Se o Solicitado para do RITM for o mesmo que o usuário Solicitado para da solicitação, o menu Minhas solicitações exibirá as solicitações.
- Quando você cria um pacote a partir do carrinho adicionando um item do catálogo com uma variável Solicitado para, o item preserva o valor da variável. Posteriormente, ao adicionar o pacote ao carrinho para fazer a solicitação para outro usuário, edite o valor da variável Solicitado para conforme necessário.

Experiência de solicitação para um produtor de registro

Depois de enviar um produtor de registro, o valor da variável Solicitado para é copiado para o campo de registro do destino com base na configuração **Mapear para campo**.

Experiência de solicitação para um guia de pedido

Essa experiência é compatível com um guia de pedido somente se as seguintes condições forem atendidas:

- O guia de pedido tem uma variável Solicitado para
- Todos os itens no guia de pedido têm uma variável Solicitado para

Um item do catálogo está incluído em um guia de pedido com base no acesso do usuário Solicitado a um item do catálogo.

- Quando o usuário não tem acesso ao item do catálogo e o **Tipo de acesso** está definido como `Restrito`, esse item não é incluído no guia de pedido.
- Quando o usuário não tem acesso ao item do catálogo e o **Tipo de acesso** está definido como `Delegado`, esse item não é incluído no guia de pedido.

O valor da variável Solicitado da seção **Descrever necessidades** é sempre cascateado para a variável Solicitado para dos itens do catálogo nas bases de regra.

- O cascateamento do valor da variável Solicitado para depende apenas do tipo de variável, não do nome dela.
- O valor da variável Solicitado para é cascateado mesmo quando a caixa de seleção **Variáveis em cascata** não está marcada para o guia de pedido.
- As variáveis Solicitado para no item do catálogo incluído não podem ser editadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como enviar uma solicitação de item do catálogo para vários usuários

Para dar suporte ao envio de uma solicitação para vários usuários, você pode configurar a variável Solicitado para de um item do catálogo.

1. Na guia **Especificações de tipo**, marque a caixa de seleção **Habilitar também solicitação para**.
2. Especifique as funções no campo **Funções para usar também solicitação para** que podem enviar uma solicitação de item do catálogo para vários usuários. Se nenhuma função for especificada, qualquer pessoa que tenha acesso ao item do catálogo poderá enviar a solicitação.

Depois de configurar a variável Solicitado para de um item do catálogo, o campo **Solicitação também para** é exibido para esse item no Portal de serviços. Depois de especificar vários usuários nesse campo, você pode:

- Adicionar o item ao carrinho
  - Itens do carrinho separados são criados para cada usuário especificado no campo **Solicitação também para**.
  - A variável Solicitado para de cada item do carrinho é preenchida com o usuário correspondente.
- Enviar a solicitação
  - Uma única solicitação é criada e atribuída ao usuário conectado no momento que está solicitando o item.
  - RITMs separados são criados, um para cada usuário especificado no campo **Habilitar também solicitação para** e na variável Solicitado para.

Nota:

- Essa experiência está disponível no Portal de serviços.
- Essa experiência não está disponível no Now Mobile nem no Workspace.
- Essa experiência não está disponível para produtor de registro nem para guia de pedido.
- O campo **Solicitação também para** não é exibido na lista de desejos nem no carrinho.
- Client scripts de catálogo, políticas de IU de catálogo e APIs g_form() não são aplicáveis ao campo **Solicitação também para**.
- O campo **Solicitação também de** é exibido somente se a variável Solicitado para for editável. Por exemplo, o campo não será exibido se o usuário solicitante não tiver permissões de gravação da variável Solicitado para ou se a variável for de somente leitura por meio de Client scripts de catálogo.
- Você pode adicionar até 50 usuários no campo **Solicitação também para**.
- Se algum dos usuários não tiver acesso a um item do catálogo com **o Nível de acesso** definido como **Restrito**, o item não poderá ser adicionado ao carrinho.

Clonagem de solicitações

Ao clonar uma solicitação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O valor Solicitado para da solicitação clonada é atualizado com o usuário para o qual a solicitação está sendo clonada.
- O valor Solicitado para dos RITMs clonados (som ou sem uma variável Solicitado para) é atualizado com o usuário para o qual a solicitação está sendo clonada para as seguintes entidades:
  - Usuário Solicitado para do RITM
  - Valor da variável Solicitado para

Para obter informações sobre clonagem de solicitações, consulte Clonar solicitações.

Importante:

- Você pode clonar uma solicitação somente quando todos os RITMs forem solicitados para o mesmo usuário.
- Você não pode clonar uma solicitação para um usuário que não tenha acesso (com base no **Tipo de acesso**) a qualquer item na solicitação.
- As dependências de variável na variável Solicitado para não são consideradas quando uma solicitação é clonada.

Comportamento do carrinho

Usando a variável Solicitado para, você pode adicionar vários itens do catálogo ao carrinho para diferentes usuários e enviar como só uma solicitação. Quando você envia uma solicitação de carrinho com vários itens, uma única solicitação é criada com RITMs separados, um para cada item do catálogo. Nesse caso, o campo **Solicitado para** de cada RITM herda o valor da variável Solicitado para.

Quando você adiciona vários itens ao carrinho para diferentes usuários e envia a solicitação, uma única solicitação é criada com um RITM separado para cada item do catálogo com o usuário Solicitado para correspondente.

Cenários de envio do carrinho

Cenário	Comportamento do carrinho
Todos os itens no carrinho têm uma variável Solicitado para e são solicitados para o mesmo usuário	• O valor Solicitado para do RITM é o valor da variável Solicitado para. • O valor Solicitado para da solicitação é o valor da variável Solicitado para.
Todos os itens no carrinho têm uma variável Solicitado para e são solicitados para diferentes usuários	• O valor Solicitado para do RITM é o valor da variável Solicitado para. • O valor Solicitado para da solicitação é o usuário conectado ou o usuário Solicitado para padrão especificado no carrinho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cenários de envio do carrinho

Cenário	Comportamento do carrinho
Nenhum item no carrinho tem uma variável Solicitado para	• O valor Solicitado para do RITM é o usuário Solicitado para padrão especificado no carrinho. • O valor Solicitado para da solicitação é o usuário conectado ou o usuário Solicitado para padrão especificado no carrinho.
Poucos itens no carrinho têm uma variável Solicitado para, enquanto outros não	• O valor Solicitado para do RITM é um dos seguintes: ◦ Se houver uma variável Solicitado para, será o valor da variável. ◦ Se não houver nenhum valor da variável Solicitado para, será o usuário conectado ou o usuário Solicitado para padrão especificado no carrinho. • O valor Solicitado para da solicitação é o usuário conectado ou o usuário Solicitado para padrão especificado no carrinho.

Como passar parâmetros para a variável Solicitado para

Você pode usar parâmetros na Now Platform e no Portal de serviços para especificar o valor da variável Solicitado para padrão de um item do catálogo.

- Na plataforma, passe a sys_id de um usuário como o valor *sysparm_requested_for* no URL.
- No Portal de serviços, especifique os parâmetros *requested_for_id* e *requested_for_display* nas opções da instância de widget.

  Por exemplo, navegue até um widget de item do catálogo, pressione Ctrl + clique para selecionar **Instância no Editor de Páginas** e especifique os seguintes parâmetros no campo **Opções adicionais, formato JSON**.

```
"requested_for_id": "a8f98bb0eb32010045e1a5115206fe3a
"requested_for_display": "Abraham Lincoln"
```

Nota:
O valor Solicitado para é definido depois que o formulário do catálogo é carregado.

Tópicos relacionados

Tipos de variáveis do Catálogo de serviços

Como configurar o comportamento padrão para solicitar itens para outros usuários

Defina o comportamento padrão quando nenhuma função for especificada na propriedade *glide.sc.req_for.roles*.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A propriedade *glide.sc.req_for.roles* especifica a lista de funções que podem solicitar itens para outros usuários. Quando nenhuma função é especificada, o comportamento padrão é definido pela propriedade *glide.sc.req_for.roles.default*. Para mais obter mais informações sobre a propriedade *glide.sc.req_for.roles*, consulte Propriedades do Catálogo de serviços.

A seguir estão os valores possíveis da propriedade *glide.sc.req_for.roles.default*.

- Quando a propriedade é definida como allow, qualquer usuário pode solicitar itens para outros usuários.
- Quando a propriedade é definida como deny, nenhum usuário pode solicitar itens para outros usuários.

O valor da propriedade *glide.sc.req_for.roles.default* é considerado como allow nos seguintes cenários e qualquer usuário pode solicitar um item para outros usuários:

- A propriedade *glide.sc.req_for.roles.default* não está definida.
- O valor da propriedade *glide.sc.req_for.roles.default* está em branco, é allow ou qualquer cadeia de caracteres diferente de deny.

Um usuário com a função de administrador pode solicitar um item para outros usuários. Nesse caso, os valores de ambas as propriedades, glide.sc.req_for.roles e glide.sc.req_for.roles.default, não são considerados.

Para clientes zboot, a propriedade *glide.sc.req_for.roles.default* está disponível no sistema de base com o valor padrão deny. Os clientes de atualização podem adicionar e modificar a propriedade, se necessário.

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Selecione a propriedade *glide.sc.req_for.roles.default*.
3. No formulário de propriedades do sistema, no campo **Valor**, especifique o valor.
4. Clique em **Atualizar**.

Execução de solicitação no Catálogo de serviços

Quando um usuário solicita um item do catálogo, é criada uma solicitação que segue um processo de execução. Um processo de execução define as etapas para solicitar aprovação, atribuir tarefas de execução e atender às solicitações. Fluxos, fluxos de trabalho ou planos de execução do Flow Designer são usados para definir processos de execução.

Apresenta a execução de solicitação no Catálogo de serviços que fornece uma comparação dos planos de execução versus os fluxos de trabalho e demonstra a criação de um plano de execução e um fluxo de trabalho.

A preparação para atender às solicitações de item do catálogo envolve as seguintes atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Configurar grupos de execução para atribuir a tarefas.
- Definir os processos de execução usando fluxos, fluxos de trabalho ou planos de execução do Flow Designer.
- Atribuir o processo de execução aos itens do catálogo.

Como usar fluxos do Flow Designer

A aplicação Flow Designer permite que proprietários de processo automatizem o trabalho, como aprovações, tarefas e notificações, sem precisar codificar. É possível criar fluxos de várias etapas a partir de componentes reutilizáveis. Para mais informações, consulte Explorar Flow Designer .

Como usar fluxos de trabalho

Os fluxos de trabalho fornecem maior flexibilidade do que os planos de execução, que são lineares. Os fluxos de trabalho permitem diferentes caminhos para o final do processo. Por exemplo, um aprovador pode rejeitar uma solicitação, encerrando o processo. Se a solicitação é aprovada, o processo continua durante a execução até o final do processo.

Use o Editor de fluxo de trabalho para definir fluxos de trabalho de execução. O Editor de fluxo de trabalho oferece os seguintes recursos.

- Edite fluxos de trabalho graficamente.
- Modifique atividades e condições.
- Defina transições entre atividades do fluxo de trabalho.
- Resuma o andamento do fluxo de trabalho por meio de fases.
- Valide fluxos de trabalho para identificar possíveis problemas.
- Publique fluxos de trabalho para outros usuários.

Fluxos de trabalho do catálogo de serviços

Dois fluxos de trabalho do catálogo de serviços são fornecidos no sistema de base. Use o Editor gráfico de fluxo de trabalho para modificar os fluxos de trabalho padrão ou para criar outros fluxos de trabalho do catálogo de serviços. Os fluxos de trabalho do catálogo de serviços são compatíveis com a separação de domínio.

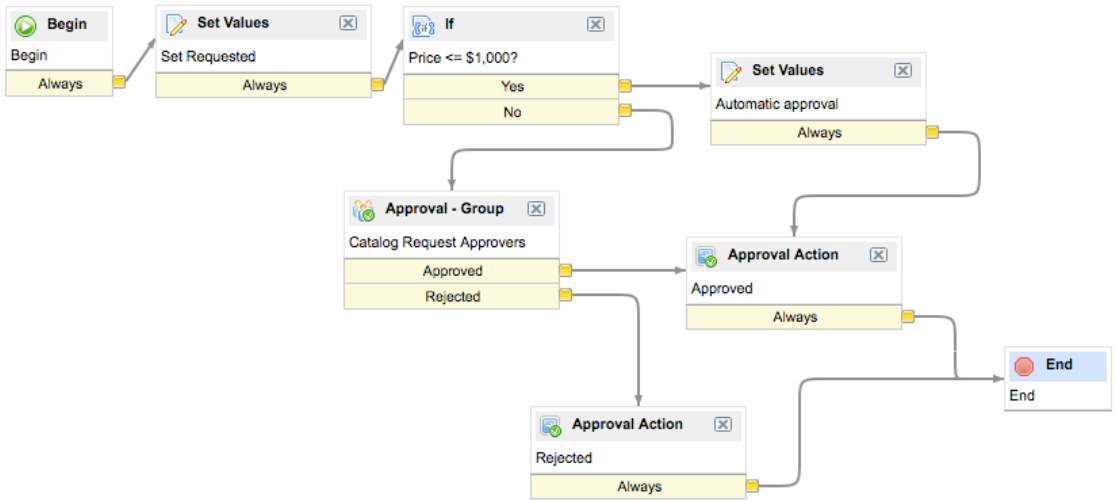
Fluxos de trabalho padrão do catálogo de serviços

- **Solicitação do Catálogo de serviços**: um fluxo de trabalho simples que atende a um pedido simples.
- **Solicitação de item do Catálogo de serviços**: um fluxo de trabalho mais complexo que atende a um pedido mais complexo.

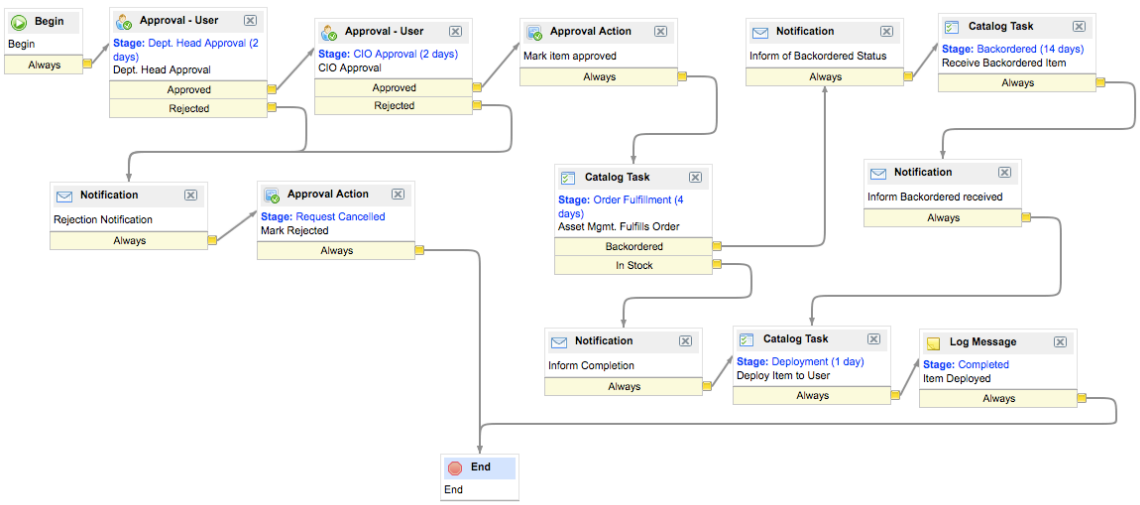
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de solicitação do Catálogo de serviços



Fluxo de trabalho de solicitação de item do Catálogo de serviços



Definição dos fluxos de trabalho do catálogo de serviços

Criar um fluxo de trabalho envolve os seguintes processos:

- Criar um fluxo de trabalho para processar o item do catálogo.
- Definir as atividades do fluxo de trabalho para processar o item do catálogo.
- Publicar o fluxo de trabalho do item do catálogo.
- Criar ou editar um item do catálogo para chamar o fluxo de trabalho do item do catálogo.

Nota:
Se o seu fluxo de trabalho do catálogo requer tarefas de catálogo para acessar variáveis do catálogo, crie as tarefas de catálogo a partir de um fluxo de trabalho primário. Um fluxo de trabalho do catálogo não pode acessar variáveis do catálogo a partir de tarefas de catálogo criadas por um subfluxo.

Como excluir registros de fluxos de trabalho do catálogo

Os campos de fase do fluxo de trabalho para fluxos de trabalho do catálogo de serviços são exibidos quando um usuário exclui um registro necessário para o fluxo de trabalho. Se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

um usuário exclui um item do catálogo que tem fluxos de trabalho de solicitação ativos em execução, o campo de fase do fluxo de trabalho mostra que o **item do catálogo foi removido**. Da mesma forma, a exclusão do contexto de fluxo de trabalho associado faz com que o campo de fase mostre que o **contexto de fluxo de trabalho foi removido**.

Como associar itens ao fluxo de trabalho específico do domínio

Ao usar fluxos de trabalho do catálogo de serviços com separação de domínio, verifique se os itens do catálogo usam o fluxo de trabalho específico do domínio. Se você cria uma versão específica do domínio de um fluxo de trabalho, os itens do catálogo existentes continuam a usar o fluxo de trabalho original. Para configurar o item do catálogo para usar o fluxo de trabalho específico do domínio, selecione o novo fluxo de trabalho no campo de **fluxo de trabalho** no registro do item do catálogo.

Como criar um fluxo de trabalho do catálogo

Crie fluxos de trabalho do catálogo de serviços quando os fluxos de trabalho padrão não forem apropriados para um processo de execução.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_creator, workflow_admin ou admin

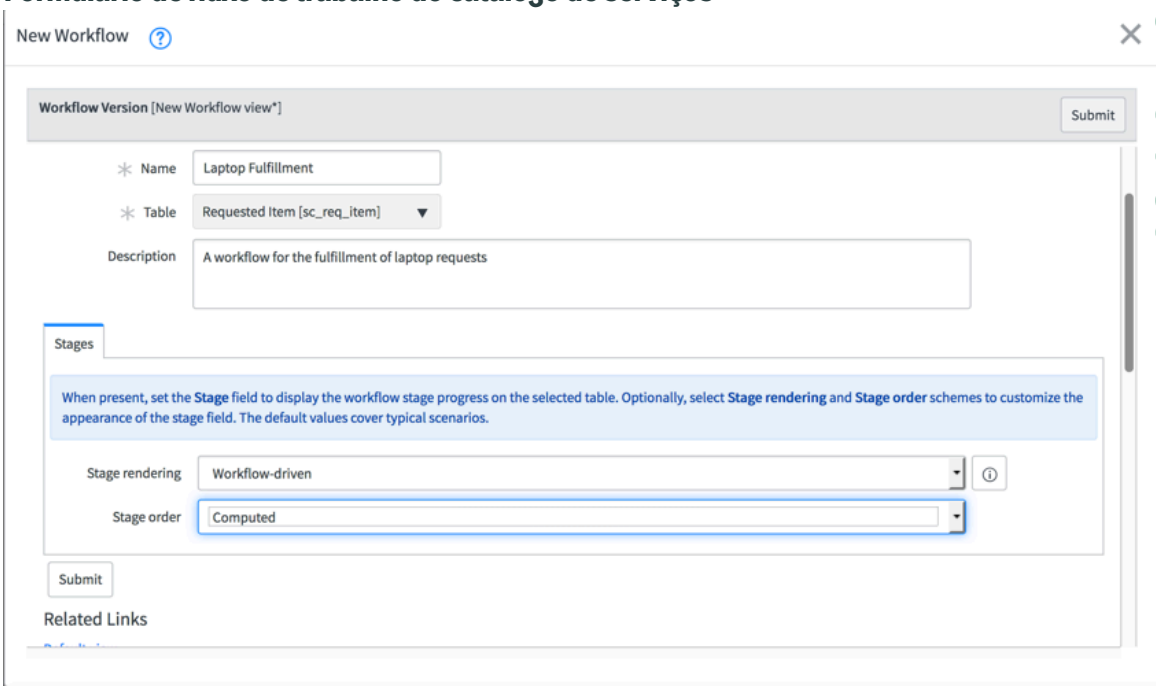
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este exemplo descreve o procedimento para configurar o processamento de uma solicitação de laptop.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**
2. Clique em **Novo fluxo de trabalho**.

Formulário de fluxo de trabalho do catálogo de serviços



3. Preencha o formulário com as seguintes informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

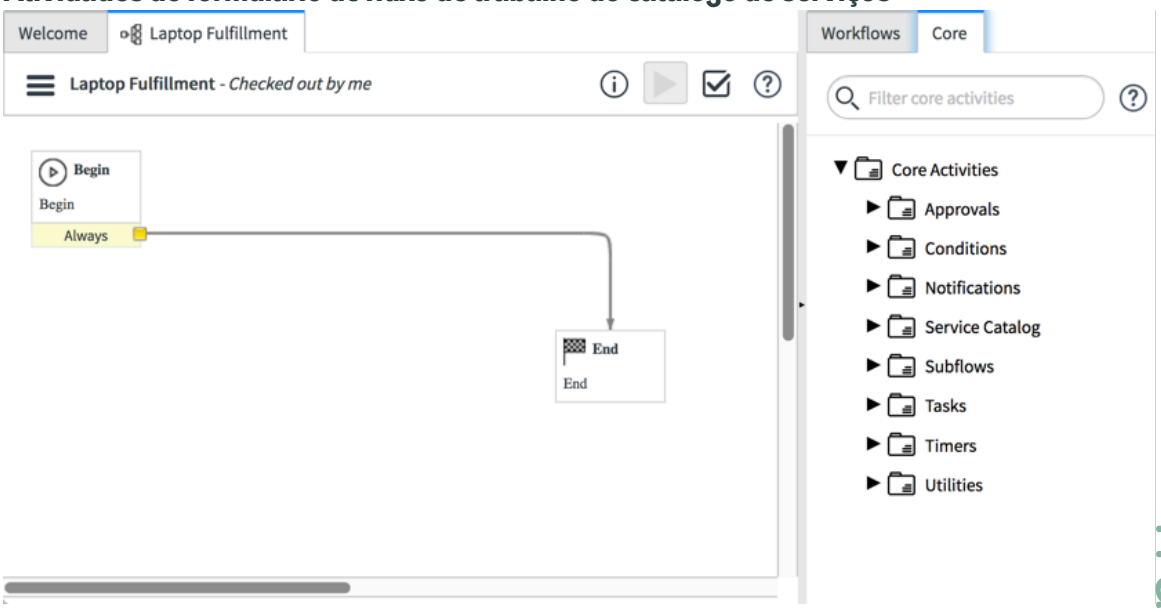
Campo	Valor de entrada
Nome	Execução de laptop
Tabela	**Item solicitado [sc_req_item]** Considere as seguintes informações: ◦ Os fluxos de trabalho na tabela Item solicitado [sc_req_item] do Catálogo de serviços atendem à solicitação de um único item do catálogo. Cada item solicitado aciona o próprio fluxo de trabalho de execução quando o item é solicitado. Use a tabela Item solicitado para adicionar fluxos de trabalho para itens solicitados. **Nota:** Para permitir que os fluxos de trabalho de aprovação operem sem problemas, certifique-se de que os usuários apropriados tenham a função correta para acessar as tabelas necessárias em todos os domínios. ◦ Tenha cuidado ao usar regras de negócios *`before query`*, pois elas podem restringir o acesso ao registro do item solicitado. ◦ Fluxos de trabalho na tabela Solicitação [sc_request] sempre são executados quando uma solicitação de catálogo de serviços é enviada, independentemente de qual item foi solicitado. Esses fluxos de trabalho controlam todo o processo de solicitação, o que pode envolver a entrega de vários itens solicitados. Portanto, os fluxos de trabalho da tabela Solicitação não são atribuídos a um item específico do formulário de manutenção de item. Se você usar a tabela Solicitação para solicitações do catálogo de serviços, adicione condições ao fluxo de trabalho para garantir que ele seja executado quando o item correto for solicitado.
Tempo esperado	**Dias** 7, **Horas** 00:00:00. Os fluxos de trabalho não podem calcular a hora de término porque nem todas as atividades no fluxo de trabalho têm horários definidos. Portanto, o **tempo esperado** no fluxo de trabalho se torna o **tempo de entrega** na solicitação de catálogo. **Nota:** Quando o **tempo esperado** e a **programação** são preenchidos, o tempo de entrega do catálogo é calculado com base na combinação de ambos. Por exemplo, se você colocar 2 dias como **tempo esperado**, ele será calculado como 48 horas. Se você adicionar uma programação que define um dia de trabalho como 8 horas, o tempo de entrega se torna 48/8 = 6 dias. Se a programação exclui finais de semana, o cálculo também adiciona 2 dias para o fim de semana, tornando o tempo de entrega de 8 dias.
Programação	**De 8 a 5 dias úteis**.
Fuso horário	**EUA/Pacífico**. O fuso horário ao qual a programação se aplica.
Descrição	Um fluxo de trabalho para a execução de solicitações de laptop.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Enviar**.

Atividades do formulário de fluxo de trabalho do catálogo de serviços



O que Fazer Depois

Depois de iniciar um fluxo de trabalho, adicione atividades de fluxo de trabalho a ele. As atividades de fluxo de trabalho são listadas na guia **Core** no painel direito.

Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho do catálogo

Você pode adicionar atividades a um fluxo de trabalho para executar tarefas como executar um script, enviar notificações ou solicitar aprovações. As atividades podem ter êxito ou falhar, o que pode resultar na realização de ações por outras atividades.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_creator, workflow_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de criar o fluxo de trabalho para adicionar um processo de execução de laptop, adicione as atividades.

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para adicionar uma atividade que solicite a aprovação do gerente.

   a. No painel **Core**, expanda **Aprovações** e arraste a atividade **Aprovação - Usuário** para a seta entre **Início** e **Fim**.
   Essa atividade gera uma aprovação do gerente da pessoa que está solicitando o laptop.

   b. Preencha o formulário com as seguintes informações.

   - **Nome**: Aprovação do Gerente
   - **Fase**: **Aguardando aprovação**
   - **Usuário**: clique no ícone de cadeado na seção Aprovadores e no ícone de seleção de campos. Expandir **Solicitado(a)** > **Solicitado para**e, em seguida, selecione **Gerente**.

   c. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Conclua as etapas a seguir para adicionar uma ação para quando o aprovador rejeitar a solicitação.

a. Expanda **Utilitários** no painel **Core** e arraste a atividade **Definir Valores** para o espaço abaixo da aprovação.

b. Preencha o formulário com as seguintes informações.

- **Nome**: Rejeitada
- **Fase**: **Concluída**
- **Construtor de condição de valores**: **[Aprovação] [Rejeitada]**

c. Clique em **Enviar**.

d. Arraste da caixa amarela ao lado de **Rejeitada** na atividade **Aprovação - Usuário** para a nova atividade **Definir Valores**.

e. Arraste novamente da caixa amarela ao lado de **Sempre** na atividade **Definir Valores** para **Fim**.
Essa atividade marca a solicitação como rejeitada se o gerente rejeita a solicitação e encerra o fluxo de trabalho.

3. Conclua as etapas a seguir para adicionar uma ação para quando o aprovador aprovar a solicitação.

a. Arraste a atividade **Definir Valores** para a seta entre **Aprovação - Usuário** e **Fim**.

b. Preencha o formulário com as seguintes informações.

- **Nome**: Aprovada
- **Fase**: **Execução**
- **Construtor de condição de valores**: **[Aprovação] [Aprovada]**

Essa atividade marca a solicitação como aprovada depois que um gerente a aprova.

c. Clique em **Enviar**.

4. Expanda **Tarefas** e arraste a atividade **Criar tarefa** para a seta entre **Aprovação - Usuário** e **Fim**.
Adicione as seguintes informações e clique em **Enviar**.

- **Nome**: Aquisição de laptop
- **Fase**: **Execução**
- **Tipo de tarefa**: **Tarefa de catálogo [sc_task]**
- **Prioridade**: **3 - Moderado(a)**
- **Grupo de execução**: **Aquisição**
- **Descrição resumida**: Adquirir um laptop

Essa tarefa instrui o grupo Aquisição a adquirir um laptop para o usuário.

5. Expanda **Notificações** e arraste a atividade **Notificação** para a seta entre **Aquisição de laptop** e **Fim**.
Adicione as seguintes informações e clique em **Enviar**.

- **Nome**: Aquisição
- **Fase**: **Execução**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Para**: clique no ícone de cadeado na seção Destinatário(s) e no ícone de seleção de campos. Expanda **Solicitado** e selecione **Solicitado para**.
- **Assunto**: Seu laptop foi adquirido.

Essa atividade marca a solicitação como aprovada se um gerente a aprova.

6. Arraste a atividade **Criar tarefa** para a seta entre **Aquisição** e **Fim**. Em seguida, preencha o formulário.

Opção	Descrição
Nome	Configurar laptop
Fase	Execução
Tipo de Tarefa	Tarefa de catálogo
Prioridade	3 - Moderado(a)
Grupo de execução	Hardware
Descrição resumida	Configurar laptop.

Essa tarefa instrui o grupo Hardware a configurar o laptop e prepará-lo para uso.

7. Arraste **Criar tarefa** para a seta entre **Configurar laptop** e **Fim**. Adicione as seguintes informações e clique em **Enviar**.
   - **Nome**: Retirar laptop
   - **Fase**: **Entrega**
   - **Tipo de tarefa**: **Tarefa de catálogo [sc_task]**
   - **Prioridade**: **3 - Moderado(a)**
   - **Atribuído a**: deixe o campo em branco, pois o script no campo **Avançado** atribui essa tarefa ao solicitante.
   - **Descrição resumida**: Retirar laptop.
   - **Avançado**: marque a caixa de seleção e defina o valor do **Script avançado** como task.assigned_to = current.requested_for;

   Essa tarefa instrui o solicitante a retirar o laptop.
8. Arraste a atividade **Mensagem de log** para a seta entre **Retirar laptop** e **Fim**. Adicione as seguintes informações e clique em **Enviar**.
   - **Nome**: Entregue
   - **Fase**: **Concluída**
   - **Mensagem**: O fluxo de trabalho de entrega do laptop está concluído.

   Isso deixa uma mensagem no log para registrar a conclusão bem-sucedida do fluxo de trabalho.

Como publicar um fluxo de trabalho do catálogo.

Publique o fluxo de trabalho do catálogo para disponibilizá-lo para uso no sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_creator, workflow_admin, workflow_publisher ou admin

Tradução automática

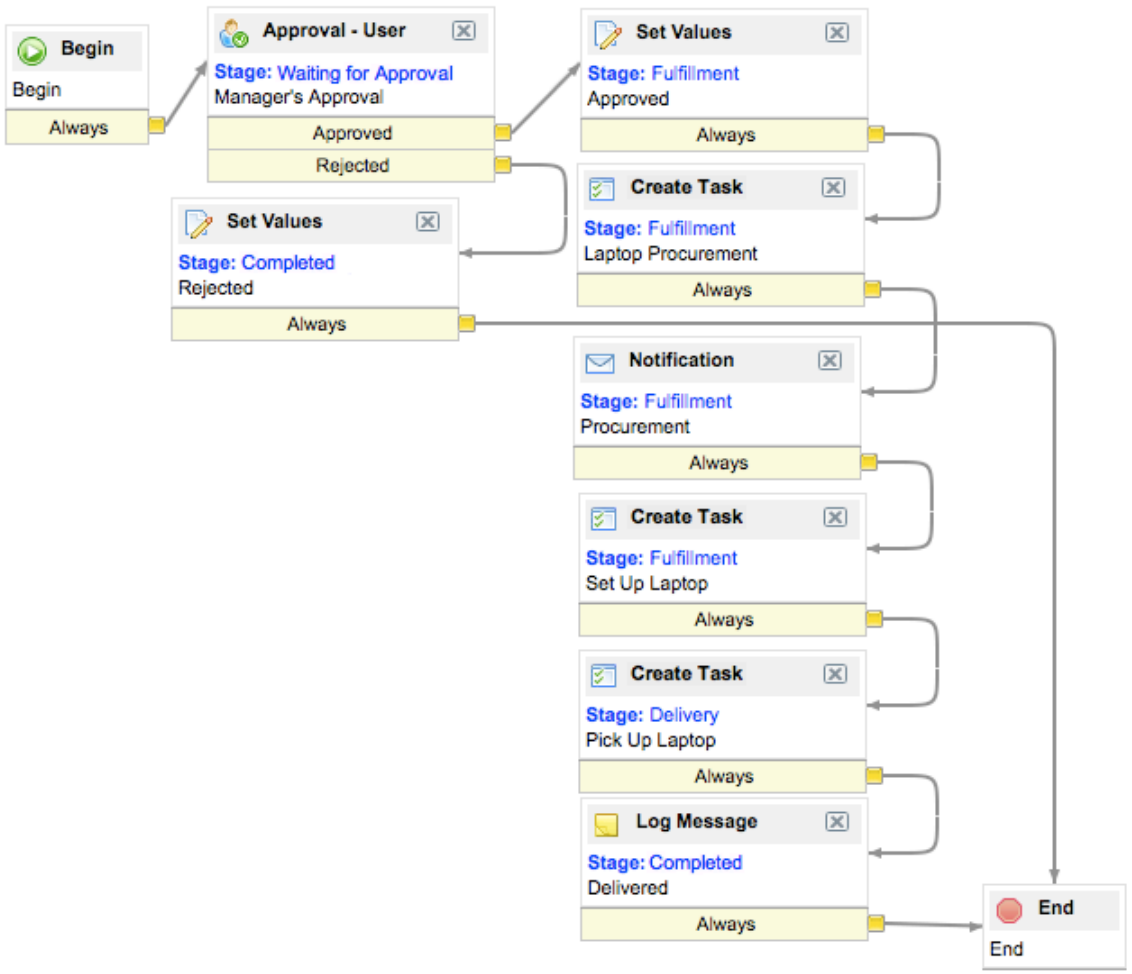
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de adicionar atividades ao fluxo de trabalho, publique-o para disponibilizá-lo para uso.

Procedimento

1. Abra o menu de ações do fluxo de trabalho à esquerda, ao lado do nome do fluxo de trabalho.
2. Clique em **Publicar** para publicar o fluxo de trabalho.



Tradução automática

Planos de execução

Um plano de execução descreve como um item do catálogo é adquirido, configurado e instalado.

Os planos de execução permitem que você descreva processos simples e lineares. Cada plano de execução contém uma ou mais tarefas. Por exemplo, uma organização pode criar um plano de execução para entregar um PC padrão corporativo que contenha estas tarefas:

1. Adquirir o PC de um fornecedor.
2. Configurar o PC de acordo com as especificações do solicitante.
3. Entregar o PC ao solicitante.

Um plano de execução não é específico de nenhum item do catálogo. Pode haver muitos modelos diferentes de PC que um usuário pode solicitar, todos usando o mesmo plano de

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

execução. Não é necessário criar um novo plano de execução para cada item do catálogo individual em um catálogo de serviços desenvolvido.

Nota:
Os planos de execução não são tão poderosos ou flexíveis quanto os fluxos de trabalho nem podem ser projetados usando um editor gráfico. Os planos de execução são úteis em algumas circunstâncias, por exemplo, se você quiser criar seus processos de maneira programática ou por meio de importações. A ServiceNow recomenda o uso de fluxos de trabalho para processos de execução de solicitação.

Como criar um plano de execução

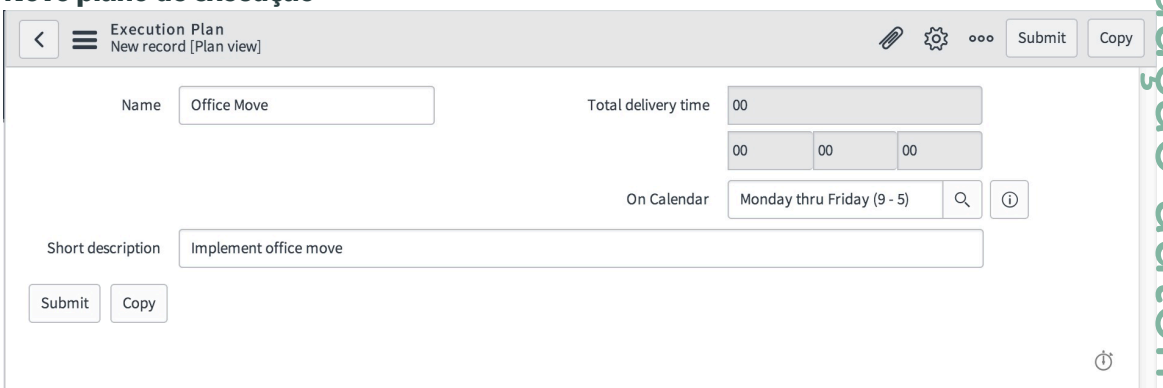
Os administradores e administradores de catálogo podem criar e gerenciar planos de execução e as tarefas variáveis associadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Planos de execução**.
2. Clique em **Nova**.

Novo plano de execução



3. Insira um *nome* e uma *descrição resumida* para o plano de execução.
4. Especifique as informações de entrega nos campos de *tempo total de entrega* e *no calendário*.
5. Clique em **Enviar**.

Como adicionar variáveis de item do catálogo a uma tarefa

Você pode adicionar variáveis de um item do catálogo a uma tarefa para especificar informações sobre o item do catálogo solicitado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por exemplo, quando um usuário solicita um laptop, o grupo de execução pode precisar saber o tamanho da tela e a quantidade de memória a solicitar.

Cada item do catálogo pode conter uma ou mais variáveis para coletar informações do usuário que solicita o item. Supondo que os itens do catálogo relevantes tenham sido associados ao plano de execução, você pode associar essas variáveis às tarefas específicas criadas que precisam das informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Planos de execução**.
2. Abra um plano de execução.
3. Na lista relacionada de *tarefas do plano de execução*, abra uma tarefa.
   Certifique-se de que o formulário mostre a exibição Plano. Caso contrário, clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho e selecione **Exibir** > **Planejar**.
4. Vá para a lista relacionada *Variáveis Disponíveis* e clique em **Editar**.
5. Use a interface de caixa de listagem dupla para selecionar as variáveis apropriadas para a tarefa.

   Considere todos os tipos de itens do catálogo que podem usar esse plano de execução e selecione todas as variáveis que podem ser atribuídas a eles.
6. Clique em **Salvar** para associar essas variáveis à tarefa do plano de execução, tornando-as acessíveis.

Tarefas do plano de execução

Um plano de execução contém uma ou mais tarefas do plano de execução, por exemplo, para obter aprovação. As tarefas do plano de execução são atribuídas a um grupo de execução.

Cada tarefa representa o trabalho a ser concluído por um grupo específico como parte do processo geral de execução da solicitação.

Os administradores criam modelos para tarefas como parte da definição de um plano de execução. As tarefas de catálogo em si são criadas quando o item relevante é solicitado, com base nesses modelos de tarefa.

Como configurar uma tarefa de aprovação no plano de execução

Tarefas de aprovação são tipos específicos de tarefas nos planos de execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se uma tarefa de aprovação é rejeitada, o plano de execução pode reverter para uma tarefa anterior, mas o registro de aprovação não é revertido.

Para configurar uma tarefa de aprovação incluindo uma ação de reversão:

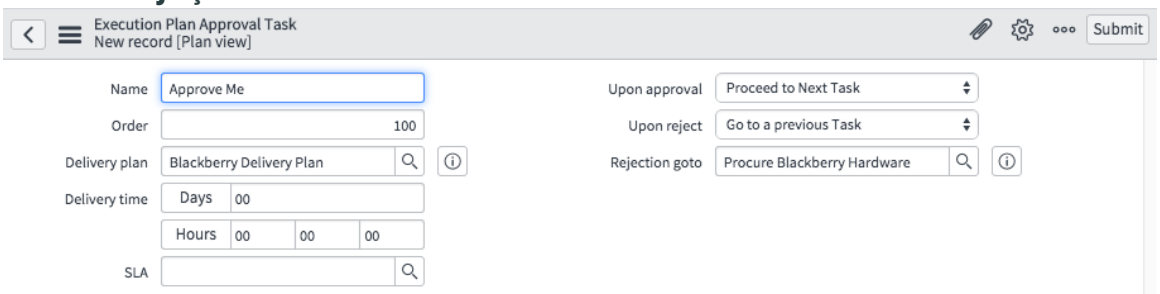
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Planos de execução**.
2. Selecione um plano de execução.
3. Na lista relacionada de tarefas do plano de execução, selecione a opção de **nova aprovação** para criar a tarefa de aprovação.
4. Preencha os campos dessa tarefa de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mediante rejeição



5. Use o campo *Mediante rejeição* para definir a ação a ser tomada se a tarefa for rejeitada:
   - *Cancelar todas as tarefas futuras*: [padrão] cancela todas as tarefas futuras no plano de execução e também cancela o item da solicitação primária.
   - *Ir para uma tarefa anterior*: exibe o campo *Rejeição ir para*, em que você pode selecionar para qual tarefa o plano de execução é revertido.
6. **Salve** a tarefa, role para baixo até a lista *Aprovado por* e selecione um ou mais aprovadores para as tarefas.

   Você também pode usar um script de aprovação para selecionar aprovadores.
7. Selecione **Atualizar** para adicionar a tarefa ao plano de execução.

   Este exemplo mostra como o processo funciona na prática, usando uma solicitação para solicitar um celular Blackberry.

   Primeiro, é feito o pedido da solicitação:

Reversão 1

Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

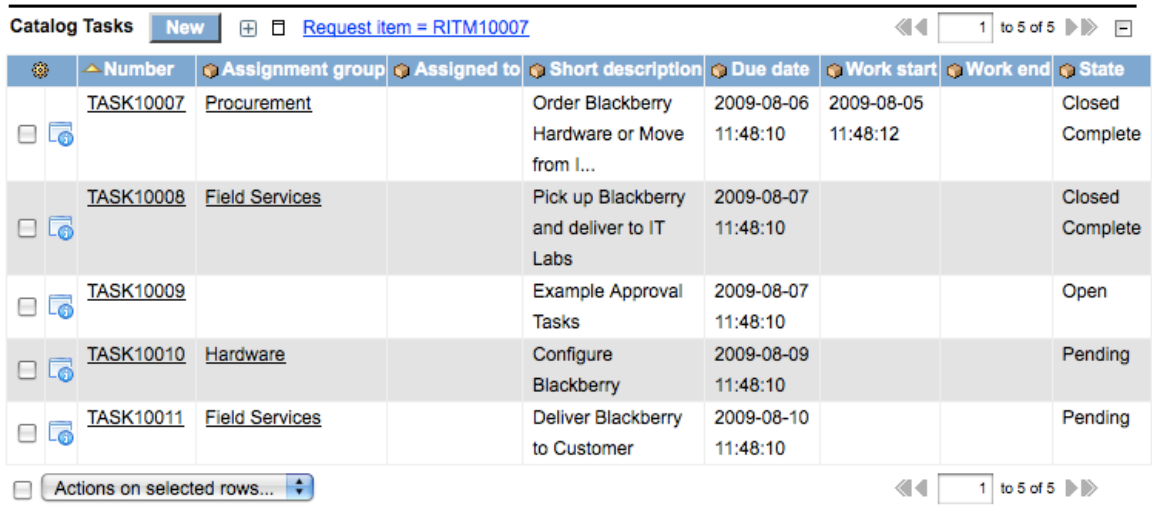
Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

   Em seguida, conclua as duas primeiras etapas, o que leva à tarefa de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reversão 2



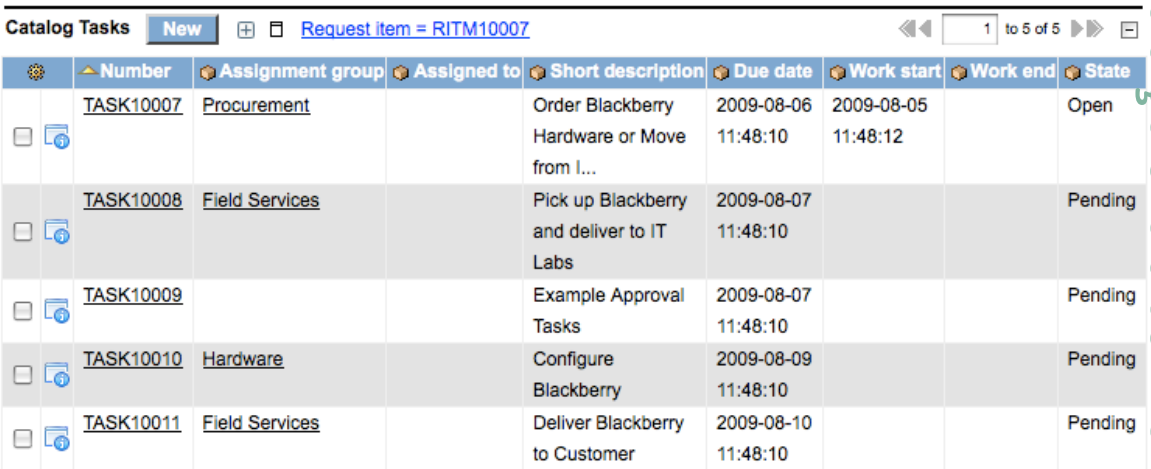
Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Closed Complete
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Closed Complete
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Open
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Actions on selected rows... | 1 to 5 of 5

Rejeite a solicitação para reverter o plano de execução para uma tarefa anterior e redefinir todas as tarefas intermediárias como pendentes:

Reversão 3



Catalog Tasks | New | Request item = RITM10007 | 1 to 5 of 5

Number	Assignment group	Assigned to	Short description	Due date	Work start	Work end	State
TASK10007	Procurement		Order Blackberry Hardware or Move from I...	2009-08-06 11:48:10	2009-08-05 11:48:12		Open
TASK10008	Field Services		Pick up Blackberry and deliver to IT Labs	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10009			Example Approval Tasks	2009-08-07 11:48:10			Pending
TASK10010	Hardware		Configure Blackberry	2009-08-09 11:48:10			Pending
TASK10011	Field Services		Deliver Blackberry to Customer	2009-08-10 11:48:10			Pending

Depois que um plano foi revertido, a ServiceNow adiciona à tarefa revertida uma anotação indicando que ela foi revertida e o motivo.

Nota:
A reversão reverte todas as tarefas intermediárias no plano de execução. Outros planos na mesma solicitação não são revertidos.

Como configurar um grupo de execução

Os grupos de execução executam as tarefas relacionadas ao cumprimento de um pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração de grupo pode incluir a aprovação de um pedido com base em características como conteúdo e preço ou qualquer ação direta necessária para concluir o pedido. Por exemplo, carregar software ou instalar hardware. Qualquer grupo de usuários existente (em **Administração de usuários** > **Grupos**) pode ser atribuído a tarefas de execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para criar um grupo especificamente para execução de pedidos:

Procedimento

1. Navegar até **Service Catalog** > **Política de Catálogo** > **Grupos de Execução**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha o formulário Grupo conforme descrito na seção sobre como criar grupos.
   Esses grupos têm o tipo *catálogo* e são atribuídos às funções catalog e itil, mas são grupos normais.

Informações de entrega para tarefas

Ao gerenciar planos de execução, os administradores de catálogo podem especificar as informações de entrega para fornecer uma data estimada de entrega com base no plano de execução.

Use o campo **Tempo total de entrega** para especificar um tempo de entrega estimado para cada tarefa no plano de execução. Essa estimativa é calculada com base no total combinado de tempo das tarefas nesse plano de execução.

Por padrão, as estimativas de tempo não usam um sistema de calendário de "dias úteis", mas são baseadas no tempo simples decorrido. Por exemplo, para um plano de execução de 5 dias, se você enviar a solicitação em uma sexta-feira, a data de entrega será a quarta-feira da semana seguinte. Essa estimativa significa cinco dias decorridos depois, mesmo que a organização não trabalhe nos finais de semana.

Definir o calendário como de segunda a sexta-feira (das 9h às 17h) define cada dia como tendo oito horas de duração, mas o dia do tempo de entrega da tarefa tem 24 horas. Se você cria uma tarefa que leva um dia (24 horas), o plano calcula a tarefa como precisando de três dias de trabalho (que têm oito horas cada) para o tempo total de entrega. Da mesma maneira, se uma tarefa leva dois dias (48 horas), o plano calcula oito dias para o tempo total de entrega. Esse total é dividido em seis dias de trabalho de oito horas cada e, como seis dias são mais longos do que a semana de trabalho de cinco dias, dois dias de fim de semana. Ao atribuir tempos de entrega, tenha em mente esse processo de cálculo.

Use o campo *No calendário* para especificar um sistema de calendário para aplicar ao plano de execução, para ajudar a estimar tempos de entrega mais precisos.

Se estiver usando esse sistema de calendário para o tempo de entrega estimado, certifique-se de que as estimativas sejam expressas em horas e dias úteis. Por exemplo, uma tarefa que deve levar um dia em um calendário das 9h às 17h é considerada como 24 horas úteis. Esse processo leva três dias úteis.

Nota:
Esse sistema de calendário é usado para ajudar a fornecer somente estimativas de entrega e não está vinculado a nenhum ANS que você tenha definido nas tarefas de execução.

Tarefas ignoradas

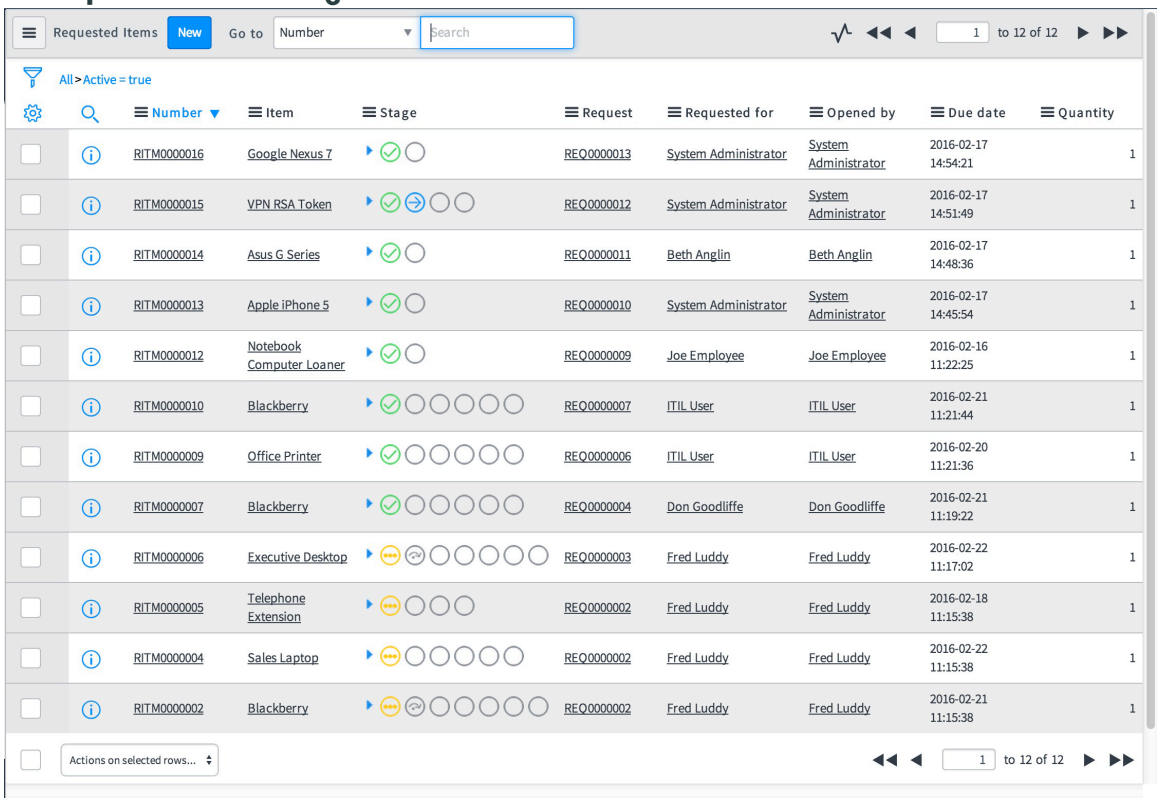
Se uma tarefa é ignorada, o processo de execução da solicitação passa para a próxima tarefa.

Se a última tarefa em um plano de execução é ignorada, o processo é concluído e o item da solicitação apropriado é encerrado como concluído. Tarefas ignoradas têm o estado definido como **Fechado ignorado** e são exibidas como caixas cinza em uma lista de itens solicitados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como processar tarefas ignoradas



Como criar tarefas do plano de execução

Um plano de execução contém um ou mais modelos de tarefa. Cada modelo de tarefa define o trabalho que pode ser concluído por um grupo de execução específico.

Os planos de execução são associados a itens do catálogo. Quando um item do catálogo relevante é solicitado, esses modelos de tarefa são usados para gerar tarefas. Ou seja, tarefas a serem realizadas como parte do processo de execução de solicitação do item solicitado. Cada tarefa gerada nesse item solicitado é atribuída a um número de tarefa de catálogo.

Exemplo

O plano de execução para o item do catálogo de um computador desktop executivo pode definir os seguintes modelos de tarefa no plano de execução:

- Obter aprovação gerencial
- Solicitar hardware
- Instalar aplicações corporativas padrão
- Entregar computador ao solicitante

Quando esse item do catálogo é solicitado, a solicitação, o item solicitado e as tarefas a seguir são criados:

Solicitação REQ0002 -- 1 PC

Item solicitado ITEM0004 -- 1 X desktop executivo

- Tarefa de catálogo0001 -- Obter aprovação gerencial
- Tarefa de catálogo0002 -- Solicitar hardware

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tarefa de catálogo0003 -- Instalar aplicações corporativas padrão
- Tarefa de catálogo0004 -- Entregar computador ao solicitante

Como definir modelos de tarefa

Cada plano de execução contém um ou mais modelos de tarefa que definem ações que devem ser realizadas para atender a uma solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Depois de criar o plano de execução, defina estes modelos de tarefa.

Quando o item do catálogo relevante é solicitado, as tarefas de solicitação são geradas para esse item solicitado, com base nessas informações.

Para definir um modelo de tarefa no plano de execução:

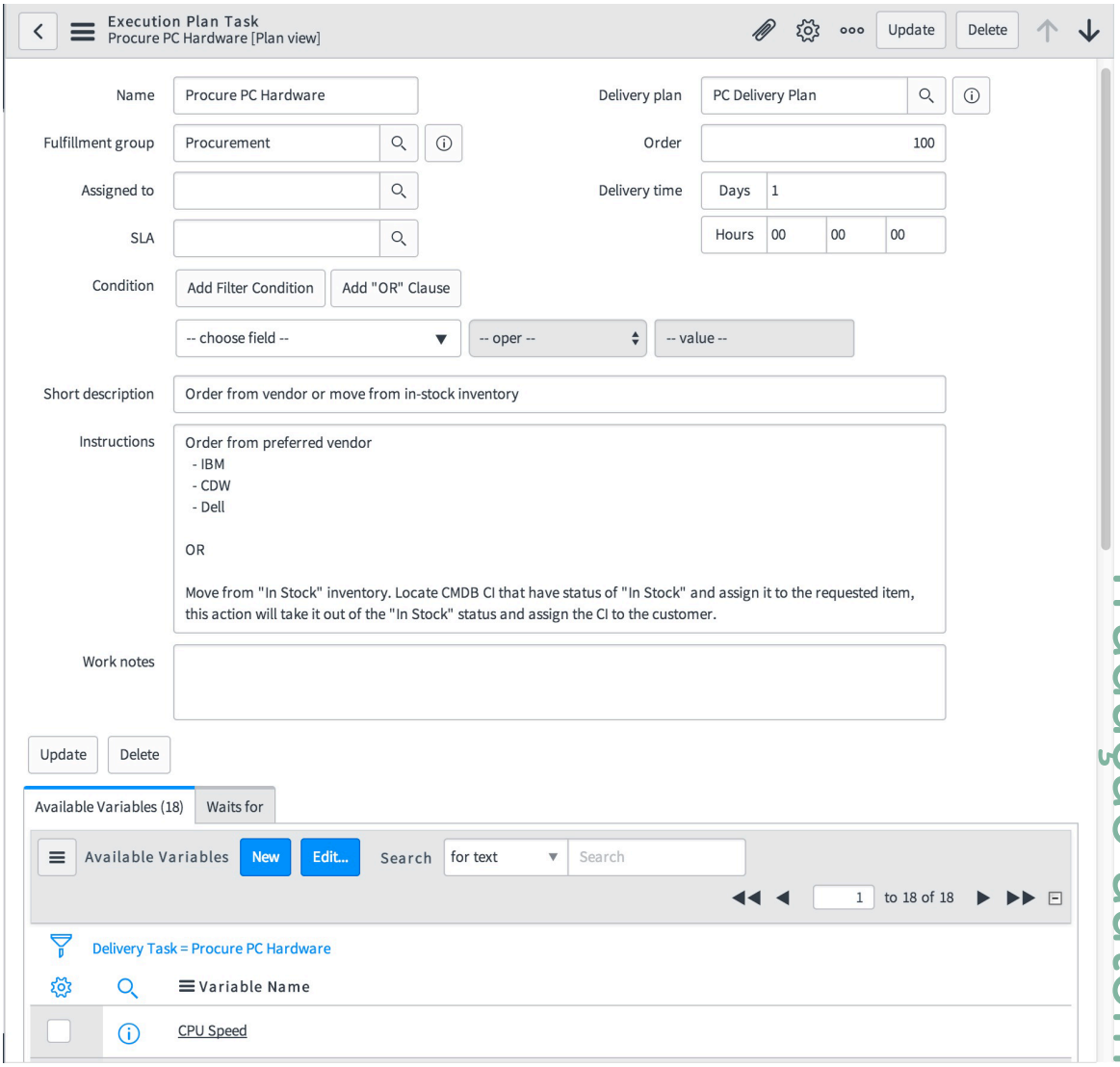
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Política de Catálogo** > **Planos de execução**.
2. Abra um plano de execução.
3. Na lista relacionada de **tarefas do plano de execução**, clique em **Nova**.
4. Preencha os campos do formulário de tarefa do plano de execução (consulte a tabela).
5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cat DP - tarefa 1



Como definir modelos de tarefa

Campo	Descrição
Nome	Nome da tarefa. Esse nome se torna o nome da tarefa criada.
Grupo de execução	O grupo que executa a tarefa. Sempre que um usuário solicita um item do catálogo associado a esse plano de execução, a tarefa é atribuída automaticamente ao grupo de execução. Deixe em branco se a atribuição automática a um grupo não for necessária.
Atribuído a	O indivíduo que executa a tarefa. Deixe em branco se a atribuição automática a um usuário não for necessária.
ANS	O acordo de nível de serviço que se aplica aos itens do catálogo associados ao plano de execução. **Nota:** Esse campo costuma ser deixado em branco, pois a funcionalidade foi substituída pela de gerenciamento de nível de serviço.
Plano de entrega	Plano de execução primário para essa tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ordem	Um número que representa a sequência de tarefas no plano de execução. É uma prática recomendada "deixar espaços" entre os números do pedido (por exemplo, 100, 200, 300). Assim, você pode inserir novas tarefas sem alterar o número de ordem das tarefas existentes. Se a ordem de várias tarefas do plano de execução for a mesma, cada uma dessas tarefas vai ser iniciada ao mesmo tempo.
Tempo de entrega	Quantidade de tempo que a tarefa deve levar. Esse valor se torna um componente do tempo geral para concluir o plano de execução.
Condição	Condição sob a qual a tarefa é realizada (se a condição não é atendida, a tarefa é ignorada).
Descrição resumida	Descrição resumida da atividade da tarefa. Essas informações preenchem o campo de descrição resumida da tarefa criada.
Instruções	Detalhes das atividades a serem realizadas para a tarefa. Essas informações preenchem o campo de descrição da tarefa criada.
Anotações de trabalho	Um campo de diário para inserir comentários sobre o modelo de tarefa. Observação: essas informações são separadas do campo de anotações de trabalho da tarefa criada.

Condições para executar tarefas do plano de execução

Os administradores e administradores de catálogo podem definir condições sob as quais uma tarefa do plano de execução específica é executada, ou ignorada, quando o item relevante é solicitado.

Por exemplo, um plano de execução pode conter as seguintes tarefas:

1. Solicitar hardware
2. Receber hardware
3. Configurar hardware
4. Entregar hardware

Se o hardware solicitado já está no local, ele não precisa ser solicitado. A primeira tarefa da lista pode ser ignorada.

Nota:
Registros de tarefas ignoradas ainda são criados, mas são marcados como ignorados e não são processados no plano de execução.

Tarefas condicionais

Torne uma tarefa do plano de execução condicional, definindo as condições sob as quais a tarefa é executada.

1. Navegar até **Service Catalog** > **Planos de execução**.
2. Abra um plano de execução e, em seguida, abra uma tarefa dentro desse plano.
3. Use o campo de **condição** para selecionar a condição sob a qual a tarefa é executada.

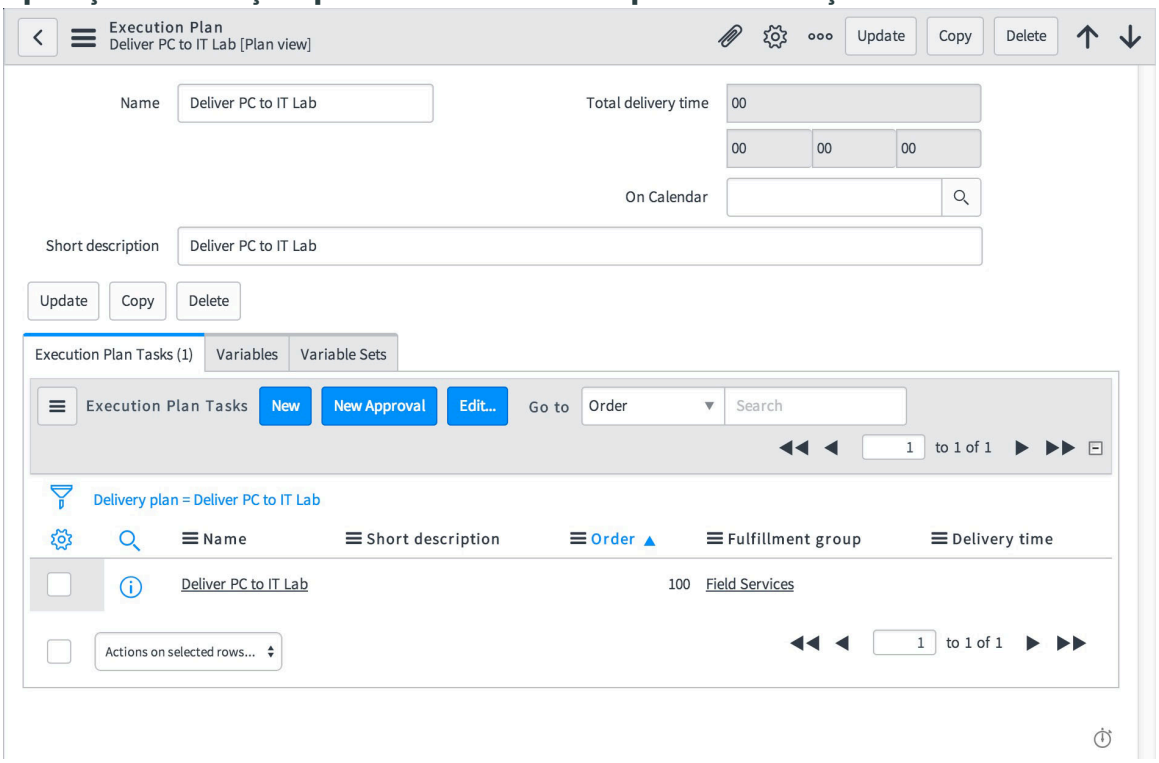
Se nenhuma condição é definida, a tarefa é executada sempre que um usuário solicita um item associado ao plano de execução.

Aqui está um exemplo de tarefa condicional para um laboratório de TI baseado em Atlanta:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação de condições para executar tarefas do plano de execução



Nesse exemplo, a etapa de **entrega para laboratórios de TI** não é executada se a própria solicitação estiver em Atlanta. Não há necessidade de entregar algo para o laboratório de TI se já estiver lá.

Scripts de condição para executar tarefas

Os administradores podem usar um script de condição além de ou em vez de qualquer condição para determinar se uma tarefa é executada.

Nota:
Se você está usando uma condição (por meio do campo de condição) e um script de condição, ambos devem ser verdadeiros antes da execução da tarefa.

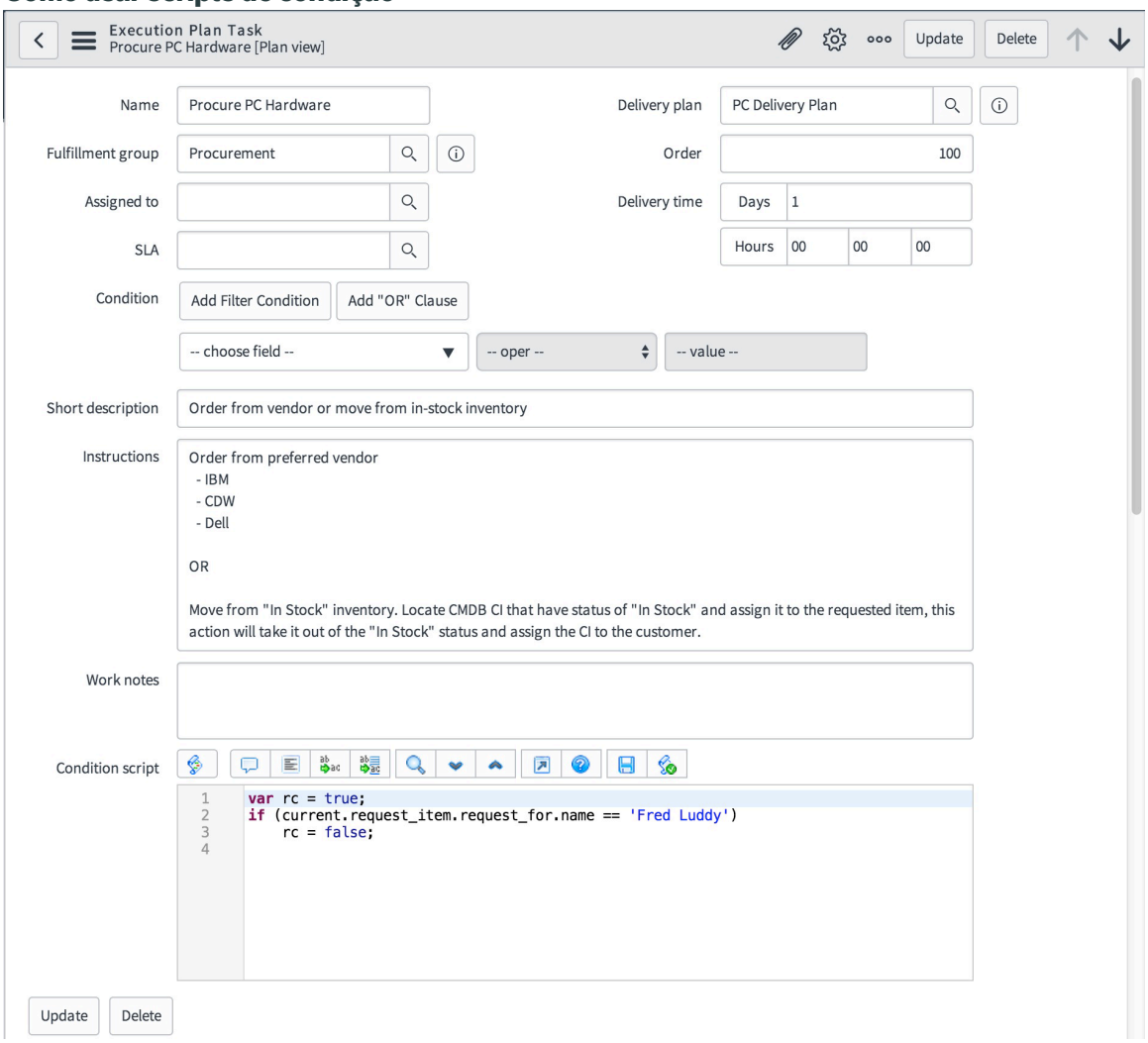
Para usar um script, você deve configurar o formulário Tarefa do Plano de execução para adicionar o campo "Script de condição".Condition script Se o script retornar verdadeiro, a tarefa será executada. Se o script retornar falso, a tarefa não será executada.

Certifique-se de adicionar a variável usada no script à tarefa do plano de execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar scripts de condição



Planos de execução do catálogo de serviços

O catálogo de serviços permite que você associe planos de execução a itens do catálogo.

Depois de criar o registro do plano de execução, você pode associá- lo a itens do catálogo, criar modelos de tarefa e associar variáveis de item do catálogo às tarefas, se necessário.

Você também pode:

- Aplicar condições a tarefas.
- Criar tarefas de aprovação, permitindo que você volte para uma etapa anterior se o aprovador rejeitar a solicitação.

Como associar plano de execução a itens

Depois de enviar o registro do plano de execução, você seleciona um item do catálogo para usar o plano de execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta associação pode ser feita mais tarde, mas fazê-la nesta fase permite que você acesse variáveis de item do catálogo relevantes no plano de execução.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione um item do catálogo.
3. No campo *Plano de execução*, selecione o novo plano de execução.
4. Clique em **Atualizar**.

Modelos de finalização de compra do Catálogo de serviços

O catálogo de serviços é padronizado com o modelo de finalização de compra em uma etapa, mas também permite a finalização de compra em duas etapas. Os administradores e usuários com a função catalog_admin podem habilitar e configurar o modelo de finalização de compra em duas etapas e controlar como o endereço de entrega é preenchido.

O catálogo de serviços é padronizado com o modelo de finalização de compra em uma etapa. Quando um usuário clica em **Prosseguir para a finalização de compra** ou **Solicitar agora**, os itens no carrinho de compras são solicitados e o resumo do pedido ou a tela de status são exibidos. O modelo de finalização de compra em uma etapa é executado na seguinte ordem:

Pressionar finalização de compra > **Resumo do pedido**

O catálogo de serviços também oferece suporte a um modelo de finalização de compra em duas etapas. Nesse modelo, quando um usuário clica em **Prosseguir para a finalização de compra** ou em **Solicitar agora**, uma tela de confirmação do pedido é exibida. Você pode editar o pedido, escolher um local de entrega ou carregar um anexo antes de enviar o pedido. O modelo de check-out em duas etapas é executado na seguinte ordem:

Pressionar pedido de finalização de compra > **Tela de Confirmação** > **Enviar Pedido** > **Resumo do pedido**.

A verificação de acesso a um item do catálogo é realizada durante sua finalização de compra. Essa verificação também é aplicável em scripts e APIs.

Como habilitar o processo de finalização de compra em duas etapas

Você pode habilitar a finalização de compra em duas etapas para especificar um destinatário, endereço de entrega e instruções especiais para um pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

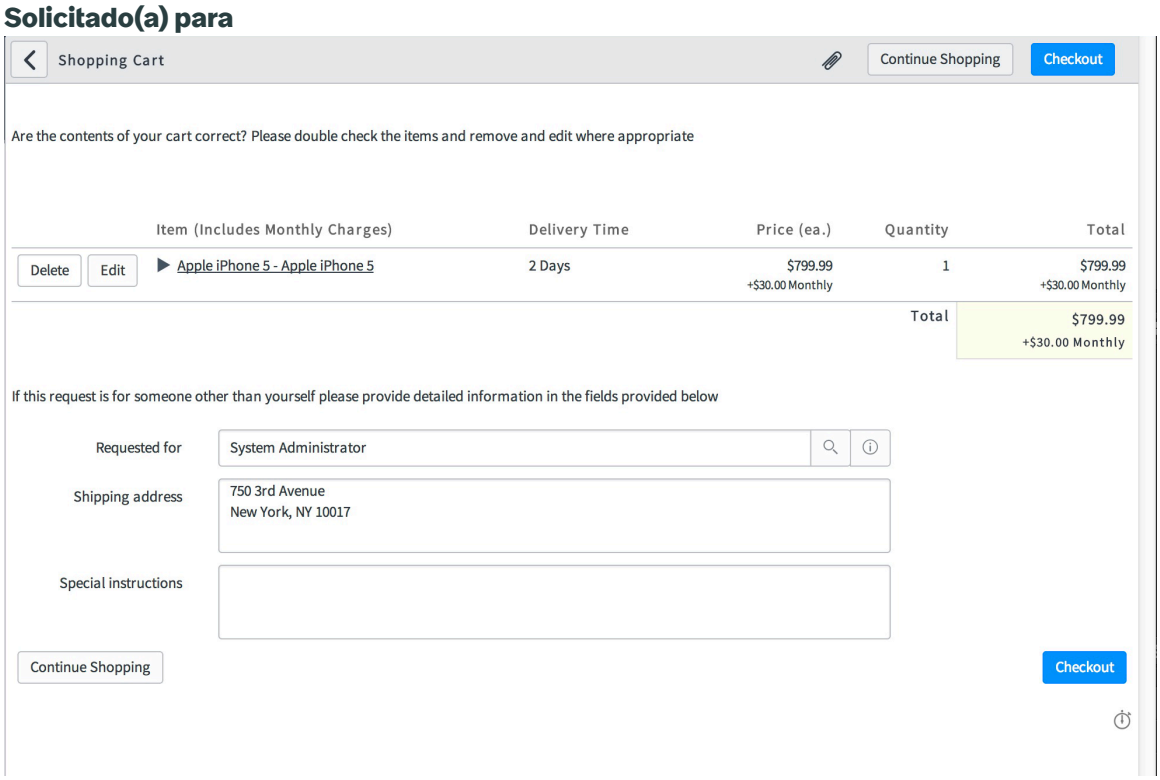
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**.
2. Localize a propriedade *Use o modelo de finalização de compra de catálogo em duas etapas (o padrão é falso)*.
3. Marque a caixa de seleção **Sim** para habilitar o processo de duas etapas.
4. Localize a propriedade *Mostre o botão "Voltar para o Catálogo" na tela de finalização de compra em duas etapas*.
5. Marque a caixa de seleção **Sim** para fornecer um botão que navega de volta para o catálogo na tela de confirmação do pedido (padrão).
   Desmarque a caixa de seleção para ocultar o botão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como especificar a localização do solicitante

Os administradores podem controlar como o endereço de entrega é preenchido. Por padrão, o endereço de entrega é definido pelo script do cliente chamado de local definido.



Quando o processo de finalização de compra em duas etapas está habilitado, o script de local definido recupera o endereço do usuário e insere detalhes formatados no campo *Entregar para*.

Como criar uma solicitação de catálogo de outro fluxo

Você pode criar uma solicitação de catálogo para ingressar no fluxo do Catálogo de serviços de um fluxo diferente. Por exemplo, a partir de um fluxo de incidente, você pode criar uma solicitação e associar a solicitação ao incidente. Isso ajuda a rastrear as solicitações associadas a um incidente e vice-versa.

Antes de Iniciar
Função necessária: itil

- Para associar uma solicitação a qualquer registro de tabela primário, a configuração de mapeamento correspondente deve estar disponível no **Administração de Catálogo** > **Solicitar Mapeamento Primário** submódulo.
- Para associar uma solicitação do produtor de registro ao registro da tabela primária, recupere os parâmetros `sysparm_parent_sys_id` e `sysparm_parent_table` do URL usando o método RP.getParameterValue() no campo **Script** do produtor de registro.

Nota:
Se você definir a propriedade **Usar as macros do carrinho orientado (padrão verdadeiro)** (`glide.sc.use_cart_layouts`) como **falsa** e criar uma solicitação de um registro de tabela primário, a solicitação não será associada ao registro de tabela primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até a tabela necessária e selecione um registro primário.
2. Clique no ícone do menu de ações adicional e selecione **Criar solicitação**.
   A página inicial de Catálogos é exibida com todos os catálogos ativos que você pode acessar.

   Nota:
   Se houver apenas um catálogo ativo, essa página do catálogo será exibida com as categorias disponíveis.

3. Selecione o catálogo necessário e navegue por suas categorias e itens.
4. Verifique o item de catálogo, guia de pedido ou produtor de registro necessário.
   Para obter informações sobre modelos de finalização de compra, consulte .
   Para um item do catálogo ou guia de ordem, uma solicitação é criada e exibida na guia **Solicitações** do registro de tabela primário. Para um produtor de registro, a tarefa correspondente é criada e exibida na guia **Problemas** do registro de tabela primário, por exemplo, um incidente.

   Nota:

   - O incidente associado é especificado na mensagem de anotação em todo o processo de solicitação.
   - Para fazer check-out da compra em uma e duas etapas, o solicitante do incidente é definido automaticamente como o usuário **Solicitado para** para a solicitação. Se o check-out da compra em duas etapas estiver habilitado, o executante poderá alterar o **Solicitado para**.

     Nota:
     Para experiências de solicitação delegada, o chamador do incidente é preenchido na variável Solicitado para. Para obter informações sobre a experiência de solicitação delegada, consulte Experiência de solicitação delegada.

   - Não é possível adicionar itens à lista de desejos ou salvar um produtor de registro neste fluxo.

Como configurar um mapeamento primário para uma solicitação

Você pode configurar um mapeamento que especifica a associação entre o registro primário e o registro da solicitação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou catalog_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Administração de Catálogo** > **Solicitar Mapeamento Primário**.

   Nota:
   A configuração de solicitação de incidente que cria um mapeamento entre a tabela de incidentes e a tabela de solicitação está disponível por padrão.

2. Clique em **Novo** e especifique as informações do campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de mapeamento de solicitações primárias

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração de mapeamento para uma solicitação.
Tabela primária	Tabela a partir da qual a solicitação é criada.
Solicitação primária	Campo da tabela de solicitação que especifica a associação com a tabela primária.
Solicitante primário	Campo de referência de usuário na tabela primária que é especificado como o solicitante da solicitação. **Nota:** Para experiências de solicitação delegada, o usuário do registro de tabela primário é preenchido na variável Solicitado para. Para obter informações sobre a experiência de solicitação delegada, consulte Experiência de solicitação delegada.

3. Clique em **Enviar**.

Fechamento de estado no plano de execução de solicitação

O fechamento de estado no processo de execução de solicitação de um item do catálogo depende do status das tarefas de catálogo associadas, dos itens da solicitação e da solicitação. É aplicável somente para fluxos de execução.

Dependência de fechamento de estado entre tarefa de catálogo e RITM

- Se todas as tarefas de catálogo forem encerradas como **Encerrado concluído**, o RITM será encerrado como **Encerrado concluído**.
- Se pelo menos uma tarefa de catálogo for encerrada como **Encerrado incompleto**, o RITM será encerrado como **Encerrado incompleto**.
- Se todas as tarefas de catálogo forem encerradas como **Encerrado ignorado**, o RITM será encerrado como **Encerrado ignorado**.

Dependência de fechamento de estado entre RITM e solicitação

- Se todos os RITMs forem encerrados como **Encerrado concluído**, a solicitação será encerrada como **Encerrado concluído**.
- Se pelo menos um RITM for encerrado como **Encerrado incompleto**, a solicitação será encerrada como **Encerrado incompleto**.
- Se todos os RITMs forem encerrados como **Encerrado ignorado**, a solictação será encerrada como **Encerrado ignorado**.

Como exibir notificações de solicitação

Visualize notificações de solictação que são enviadas durante eventos específicos em um ciclo de vida de solicitação de catálogo. Essas notificações são enviadas a vários destinatários, incluindo os usuários do Employee Center e ITIL.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o layout e o modelo de notificação por e-mail que são enviados com o plug-in Employee Experience Foundation (com.snc.sn_ex_emp_fd) para entregar notificações que são consistentes e criadas com o layout de práticas recomendadas dos setores. Aplicar o layout a notificações por e-mail melhora a aparência e também ajuda a entregar notificações consistentes com a identidade visual. Para obter mais informações, consulte Usar layout de notificações por e-mail .

Procedimento

1. Navegar até **Todos > Notificação do sistema > E-mail > Notificações**.
2. Exiba as notificações relacionadas à solicitação filtrando o campo **Tabela** por **sc_request**e **sc_req_item**.
3. Clique no nome da notificação para ver os detalhes.

Nota:
Para receber essas notificações, o usuário final deve habilitar as notificações. Para obter mais informações, consulte Subscription-based notifications .

Segurança Catálogo de serviços

Catálogo de serviços permite que você defina a segurança do catálogo com os critérios do usuário.

Definir segurança para itens e categorias

Um administrador pode controlar o acesso ao conteúdo no Catálogo de serviços criando e aplicando registros de critérios do usuário.

Os registros e os editores de catálogo podem aplicar critérios do usuário existentes e categorias aos quais estão atribuídos. Gerentes e editores de catálogo não podem criar nem editar critérios do usuário diretamente.

Você pode criar registros de critérios do usuário que definem condições para as informações do usuário e, em seguida, aplicar esses registros de critérios aos itens do catálogo e categorias. Dessa forma, você pode controlar o acesso a esses itens e categorias.

Por exemplo, crie um registro de critérios do usuário **Vendas dos EUA** correspondendo a usuários que estejam na equipe de vendas e baseados nos EUA. Em seguida, aplique esse registro à categoria do catálogo **Hardware de TI dos EUA**, para que somente usuários correspondentes ao registro possam acessar essa categoria.

O recurso permanece ativo por padrão em novas instâncias Fuji e instâncias atualizadas que não usam controles de acesso com base em direitos. Se atualizar uma instância que usa direitos, você poderá migrar para os critérios do usuário para aproveitar o controle, a flexibilidade e a reutilização aprimorados.

Os controles de acesso permitem que você:

- Gerencie o acesso a vários itens e categorias em um registro de critérios do usuário. Por exemplo, crie um único registro de critérios do usuário **Funcionários do Reino Unido** e o aplique a vários itens e categorias que estão disponíveis para funcionários no Reino Unido.
- Permita o acesso se uma condição corresponder ou se todas as condições corresponderem. Por exemplo, defina que somente usuários que estão em um local específico e que pertencem a um departamento específico podem ter acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Use as listas **Disponível para** e **Não disponível para** a fim de permitir ou proibir o acesso de usuários que correspondam às condições em um registro de critérios. Por exemplo, especifique que uma categoria de catálogo com base nos EUA está disponível para os usuários localizados nos EUA, mas não está disponível para usuários que pertençam ao departamento de vendas (nos EUA ou não).
- Estender correspondência para criar condições correspondentes a campos adicionais na tabela Usuário [sys_user], sem precisar usar um script. Por exemplo, você pode adicionar uma condição para corresponder itens ao campo **Centro de custos** em registros do usuário.

Importante:
Depois de fazer adições ou mudanças nos critérios do usuário, talvez seja necessário fazer logout e login novamente para limpar a configuração anterior.

Tópicos relacionados

Depurar critérios do usuário de um item do catálogo

Criar um registro de critérios do usuário no Catálogo de serviços

Crie um registro de critérios do usuário para definir condições que são avaliadas em relação aos registros do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode aplicar vários registros de critérios do usuário a um único item do catálogo ou categoria. Nessa situação, os usuários correspondem a apenas um desses registros de critérios para ter acesso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Critérios do usuário** e crie um registro.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

Campos de critérios do usuário

Campo	Descrição
Nome	O nome do registro de critérios.
Usuários	Os registros de usuário individuais a serem correspondidos.
Grupos	Os registros do grupo a serem correspondidos.
Funções	As funções a serem correspondidas. **Nota:** ○ A avaliação de uma função é armazenada em cache na sessão, portanto, qualquer mudança na função requer que você faça logoff e logon, semelhante às funções na ACL (Access Control List, Lista de controle de acesso). ○ Os critérios do usuário não são aplicáveis a funções de privilégio elevado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Avançado	Uma caixa de seleção para exibir ou ocultar o campo **Script**.
Script	Um script para definir todos os critérios adicionais e retornar **verdadeiro** ou **falso**. Este campo está disponível apenas se a opção **Avançado** estiver selecionada. **Nota:** ◦ O script é avaliado no escopo em que os critérios do usuário são criados. ◦ A avaliação do script é armazenada em cache na sessão, portanto, qualquer mudança na avaliação requer que você faça logoff e logon, semelhante às funções na ACL. ◦ Não use `gs.getUser()` ou outras APIs de sessão porque elas causam conflitos quando usadas em ferramentas de diagnóstico. Use a variável `user_id` predefinida disponível no script para obter o ID do usuário que está sendo usado para avaliar o script. ◦ Como os scripts são avaliados dinamicamente, incluir scripts em registros de critérios do usuário pode diminuir o desempenho. ◦ Como resposta é uma palavra-chave pré-reservada, não use uma função com seu nome como resposta, ou seja, answer().
Ativo	Uma caixa de seleção para ativar ou desativar esse registro de critérios.
Empresas	As empresas a serem correspondidas.
Locais	Os locais a serem correspondidos.
Departamentos	Os departamentos a serem correspondidos.
Corresponder tudo	Uma caixa de seleção para determinar se todos os elementos de cada campo de critérios preenchido devem corresponder. Se selecionado, somente usuários que correspondam a todos os critérios recebem acesso. Se desmarcado, o usuário deve atender a um ou mais dos critérios definidos para ter acesso. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada para que qualquer condição atendida forneça uma correspondência. Por exemplo, considere um registro de critérios do usuário para o seguinte: ◦ Locais A ou B ◦ Empresa C ou D Com a opção **Corresponder tudo** selecionada, somente os usuários que atendem a todas essas condições serão correspondidos. Por exemplo, um usuário com um local A e uma empresa C. Com **Corresponder tudo** desmarcado, os usuários que atenderem a qualquer uma dessas condições serão correspondidos. Por exemplo, um usuário com um local B. **Nota:** Se você selecionar **Corresponder tudo**, certifique-se de não criar condições contraditórias que nunca possam ser atendidas. Por exemplo, se todos os usuários no local A trabalharem para a empresa G, as condições neste exemplo nunca poderão ser atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Implementar critérios do usuário

Ao criar critérios do usuário para o seu sistema, considere as recomendações a seguir.

- Critérios de design para reutilização:

  Certifique-se de criar critérios do usuário para reutilização máxima. Crie registros de critérios do usuário com conjuntos comuns de condições que correspondam aos requisitos da sua organização. Permita que eles sejam compartilhados com o maior número possível de itens e categorias, em vez de criar vários registros de critérios semelhantes para itens e categorias individuais.

- Convenções de nomenclatura: atribua a cada registro de critérios do usuário um nome significativo para ajudar a determinar a função desse registro. Por exemplo,
  - Usuários na empresa Cloud Dimensions E em Madri
  - Usuários na empresa Cloud Dimensions OU em Madri
  - Usuários pertencentes ao Grupo de desenvolvimento, TI ou Vendas
  - Usuários com a função itil, asset_manager ou catalog_admin
- Teste os critérios do usuário em uma instância de desenvolvimento ou de teste e, em seguida, transfira os registros das tabelas de critérios do usuário e os registros de catálogo para a instância de produção usando conjuntos de atualizações .

Aplicar critérios do usuário a itens e categorias

Aplique um registro de critérios do usuário a itens e categorias, a partir do formulário de item ou categoria ou do formulário de critérios do usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A restrição de critérios do usuário se aplica somente dentro de Catálogo de serviços para o item específico para o qual foi aplicada. No entanto, a restrição de critérios do usuário não é aplicada fora de Catálogo de serviços em que o usuário tem acesso ao item por meio da tabela.

Para aplicar critérios diretamente a um item ou categoria, use as listas relacionadas Disponível para ou Não disponível para no formulário Item ou Categoria.

Nota:

- Quando uma mudança é feita no perfil do usuário final, como local, e isso afeta sua capacidade de exibir itens, essas mudanças não entram em vigor até que o usuário final reinicie a sessão.
- As restrições de critérios do usuário de uma categoria não se aplicam automaticamente aos itens do catálogo na categoria. Se necessário, você deve aplicar as restrições de critérios do usuário aos itens individuais do catálogo.

Para aplicar critérios diretamente do formulário Critérios do usuário, adicione itens às listas relacionadas Disponíveis para itens do catálogo e Não disponíveis para itens do catálogo e adicione categorias às listas relacionadas Disponíveis para categorias e Não disponíveis para categorias. Você pode configurar o formulário Critérios do usuário para adicionar essas listas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

As configurações **Não disponível para** substituem as configurações **Disponível para**. Um usuário na lista **Não disponível** para de um item não pode acessar esse item, mesmo se esse usuário também estiver na lista **Disponível** para esse item.

Aplicar critérios do usuário a itens

Aplique critérios do usuário a um item para definir quais usuários podem e não podem acessar esse item.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode aplicar critérios do usuário a todos os tipos de item do catálogo, incluindo guias de pedido, itens de conteúdo e produtores de registro.

Nota:
A restrição de critérios do usuário se aplica somente dentro de Catálogo de serviços para o item específico para o qual foi aplicada. No entanto, a restrição de critérios do usuário não é aplicada fora de Catálogo de serviços em que o usuário tem acesso ao item por meio da tabela.

Procedimento

1. Em um registro de item, navegue até as listas relacionadas Disponível para ou Não disponível.
2. Clique em **Editar** para adicionar um registro de critérios do usuário existente ou clique em **Novo** para criar um novo.
3. Salve o registro para associar o registro de critérios do usuário ao item.

Nota:
As configurações **Não disponível para** substituem as configurações **Disponível para**. Um usuário na lista **Não disponível** para de um item não pode acessar esse item, mesmo se esse usuário também estiver na lista **Disponível** para esse item.

Aplicar critérios do usuário a categorias

Aplique critérios do usuário a uma categoria para definir quais usuários podem e não podem acessar essa categoria.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Em um registro de categoria, navegue até as listas relacionadas Disponível para ou Não disponível.
2. Clique em **Editar** para adicionar um registro de critérios do usuário existente ou clique em **Novo** para criar um novo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Salve o registro para associar o registro de critérios do usuário à categoria.

Nota:

- As configurações **Não disponível para** substituem as configurações **Disponível para**. Um usuário na lista **Não disponível para** de uma categoria não pode acessar essa categoria, mesmo se esse usuário também estiver na lista **Disponível para** para essa categoria.
- As restrições de critérios do usuário de uma categoria não se aplicam automaticamente aos itens do catálogo na categoria. Se necessário, você deve aplicar as restrições de critérios do usuário aos itens individuais do catálogo.

Estender critérios do usuário

Estenda a tabela de critérios do usuário quando os campos de critérios do usuário disponíveis não forem suficientes. Os critérios do usuário fazem referência a vários campos de usuário (campos da tabela Usuário [sys_user]), como departamento, empresa e grupos. Você pode estender os critérios do usuário com um campo personalizado para incluir qualquer outro campo de referência do usuário (campo da tabela Usuário [sys_user]) de interesse.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

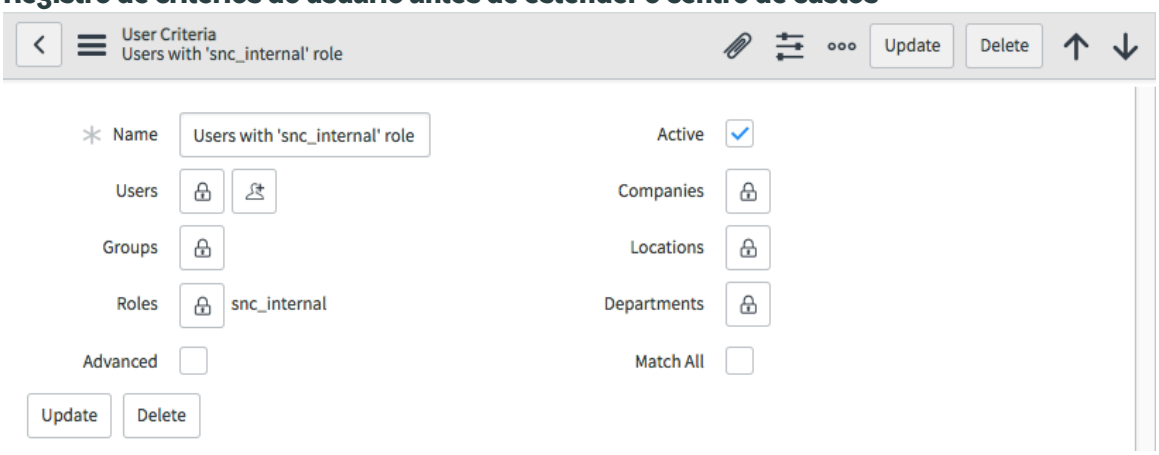
Por exemplo, você pode estender os critérios do usuário para incluir o centro de custos do usuário e, em seguida, restringir determinados itens do catálogo somente a membros desse centro de custos.

Atenda às regras a seguir para estender a tabela de critérios do usuário.

- O campo a ser adicionado deve ser um campo de referência no registro do usuário.
- O campo adicionado à tabela de critérios do usuário deve ser do tipo **Lista**.
- Os campos devem ter nomes correspondentes. Por exemplo, **cost_center** [sys_user] e **u_cost_center** (o prefixo "u" é adicionado a campos personalizados em uma tabela) são considerados correspondentes.

Esse exemplo demonstra como estender o registro de critérios do usuário atual para incluir o **centro de custos** como uma opção.

Registro de critérios do usuário antes de estender o centro de custos



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

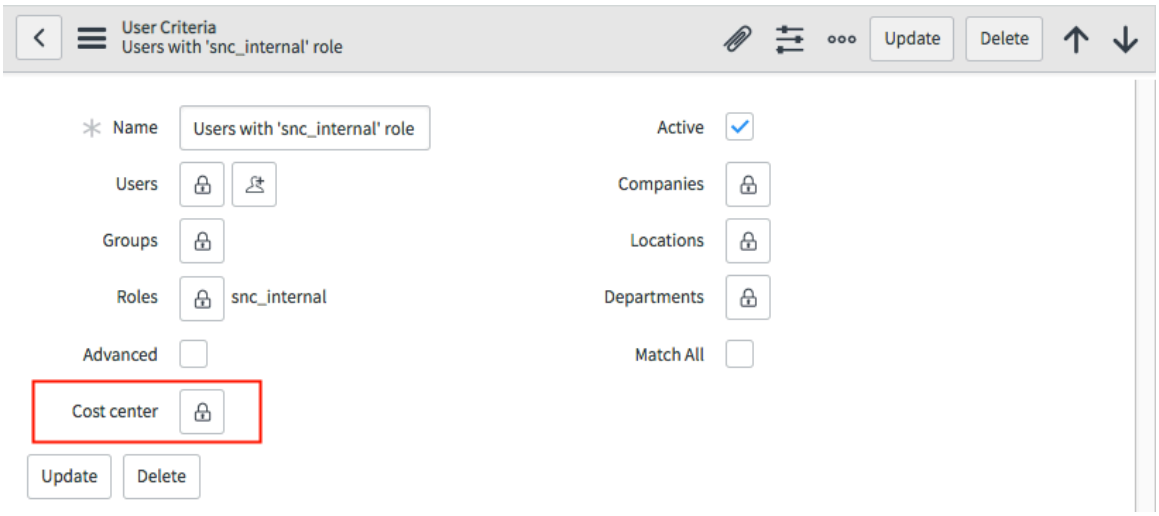
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra o registro **Critérios do usuário**.
3. Na lista relacionada **Colunas da tabela**, clique em **Novo**.
4. Defina o tipo como **Lista** e insira Centro de custos como o rótulo da coluna.
   O campo **Nome da coluna** é preenchido com **u_cost_center**.
5. Na seção do formulário Especificação de referência, selecione **Centro de custos** para o campo de referência.
6. Adicione quaisquer condições ou informações adicionais à entrada do dicionário, conforme desejado.
7. Clique em **Enviar**.
8. Navegue até **Catálogo de serviços > Definição do catálogo > Critérios do usuário**.
9. Selecione ou crie um registro de critérios do usuário e veja que agora você pode usar o novo campo.

O que Fazer Depois

Teste o registro de critérios do usuário navegando até **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Critérios do usuário**e abrindo qualquer registro. Verifique se o campo estendido está disponível.

Critérios do usuário com centro de custos



Você poderá estender a tabela Usuário [sys_user] se houver campos em outras tabelas que você deseja considerar nos critérios do usuário. Depois de estender a tabela Usuário, siga as etapas deste procedimento para estendê-la aos critérios do usuário.

Migração de critérios do usuário

Os registros de critérios do usuário do catálogo de serviços fornecem controle para itens e categorias do Catálogo de serviços.

Você pode migrar seus controles de acesso para usar os critérios do usuário. O recurso de critérios do usuário é habilitado automaticamente para novas instâncias. Se você atualizar sua instância, um script será executado para determinar o uso atual do controle de acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se sua instância não usar controles de acesso com base em direitos, o recurso de critérios do usuário será habilitado automaticamente.
- Se sua instância não usar direitos, o recurso de critérios do usuário será habilitado automaticamente. Se você quiser usar critérios do usuário, use o procedimento descrito nesta página para migrar seus controles de acesso de direitos para critérios do usuário.

Migre para os critérios do usuário a fim de fornecer mais reutilização, controle e flexibilidade em comparação com os direitos.

Por exemplo, você pode usar um único registro de critérios para disponibilizar vários itens do catálogo somente para usuários que atendam a todos esses requisitos:

- Estão localizados em EMEA ou APAC
- Pertencem a ACER
- Estão no departamento de treinamento

Migrar para critérios do usuário Catálogo de serviços

Catálogo de serviços permite que você mantenha os controles de acesso necessários ao seu Catalog Service enquanto migra de direitos para critérios do usuário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades** e verifique se o recurso de critérios do usuário ainda não está habilitado no sistema.
   - Se a propriedade **Usar "Critérios do usuário" para definir acesso a e categorias e itens do catálogo** (`glide.sc.use_user_criteria`) estiver definida como **verdadeira**, você poderá ignorar as etapas a seguir. O recurso de critérios do usuário é habilitado automaticamente porque os direitos não foram usados no seu sistema antigo.
   - Se essa propriedade estiver definida como **falsa**, avance às etapas a seguir. O recurso de critérios do usuário ainda não foi habilitado em seu sistema.
2. Para visualizar o recurso de critérios do usuário, defina a propriedade do Catálogo de serviços **Habilitar listas relacionadas a "Critérios do usuário" e "Direito" para itens e categorias do catálogo na migração de atribuições** (`glide.sc.user_criteria_migration`) como **verdadeira**.
   Essa opção permite comparar registros de critérios do usuário e direitos antes de alternar totalmente para os critérios do usuário.
3. Inspecione as categorias e os itens do Catálogo de serviços para identificar conjuntos de controle de acesso para os quais você pode configurar registros de critérios do usuário.
   Revise seus direitos atuais e registre seu design atual para controles de acesso. Concentre-se na identificação de padrões em que vários itens tenham a mesma combinação de local, grupo e assim por diante. Cada combinação é um conjunto de controle de acesso possível.
4. Crie um registro de critérios do usuário para cada conjunto de controle de acesso que você identificou na inspeção do Catálogo de serviços.
   Você tem uma etapa com uma lista, observação e imagem.
5. Aplique esses registros de critérios do usuário aos itens e às categorias identificados, substituindo os direitos equivalentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Habilite os critérios do usuário em seu sistema definindo a propriedade do Catálogo de serviços **Usar "Critérios do usuário" para definir o acesso às e categorias e aos itens do catálogo** (`glide.sc.use_user_criteria`) como **verdadeiro**.
   Quando essa propriedade é definida como **verdadeira**, os direitos restantes deixam de ser usados.

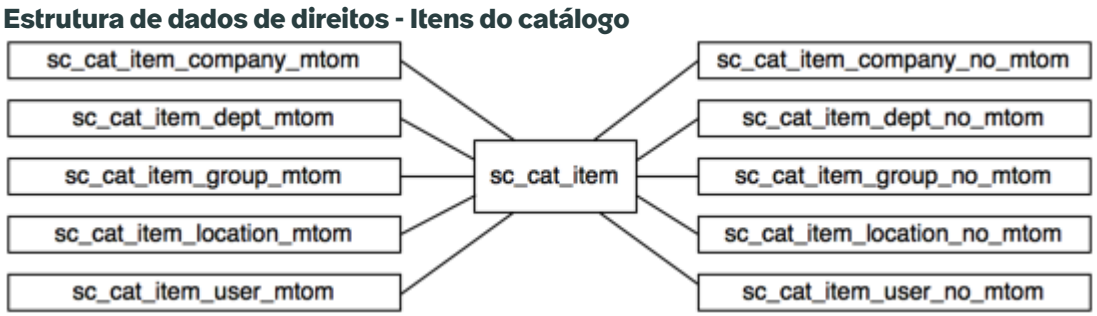
> **Nota:**
> Os scripts nos critérios do usuário não podem fazer referência à categoria ou ao item do catálogo como os scripts de direito **atuais** fazem. Para scripts em critérios do usuário, use o **user_id** disponível para o usuário que está sendo avaliado no momento em relação à categoria ou ao item do catálogo.

Diferenças na estrutura de dados

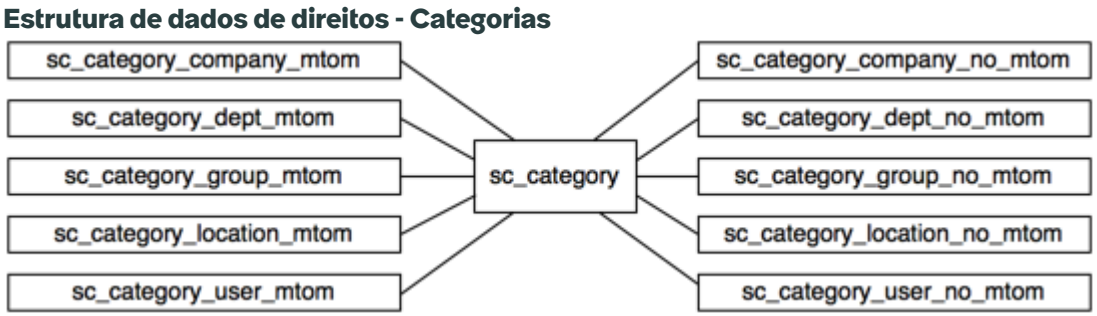
Há diferenças significativas na estrutura de dados entre atribuições e critérios do usuário, que você deve conhecer durante a migração.

Usando direitos, as tabelas a seguir são carregadas na memória e avaliadas antes da renderização.

Para itens do catálogo:



Para categorias:



A arquitetura de critérios do usuário coleta todos os atributos do usuário na tabela Critérios do usuário [user_criteria].

Os registros de critérios do usuário podem vincular a itens e categorias, como segue.

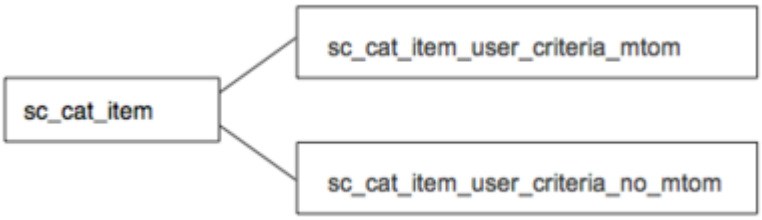
Para itens do catálogo:

- Item do catálogo disponível para [sc_cat_item_user_criteria_mtom]
- Item do catálogo não disponível para [sc_cat_item_user_criteria_no_mtom]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

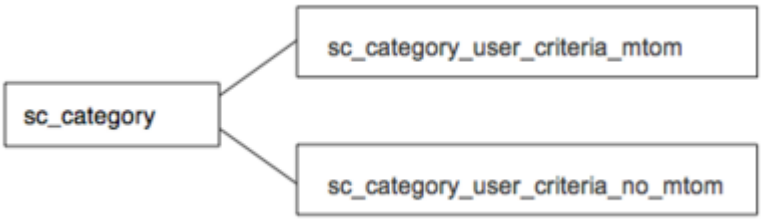
Estrutura de dados de critérios do usuário - Itens do catálogo



Para categorias:

- Categoria disponível para [sc_category_user_criteria_mtom]
- Categoria não disponível para [sc_category_user_criteria_no_mtom]

Estrutura de dados dos critérios do usuário - Categorias



Controles de acesso do Catálogo de serviços herdados

O Catálogo de serviços oferece suporte a várias maneiras de controlar o acesso a uma categoria ou a um item do catálogo. Esses controles também são conhecidos como direitos de catálogo.

Em vez de controles de acesso, use critérios do usuário que são o modelo de segurança compatível para item e categoria do catálogo. Para obter informações sobre critérios do usuário, consulte Aplicar critérios do usuário a itens e categorias.

Um item do Catálogo de serviços sem controles de acesso específicos está disponível para todos os usuários. Se os controles de acesso forem especificados, somente os usuários que atendem a todas as condições terão acesso.

Os seguintes direitos estão disponíveis:

- Função
- Script personalizado
- Empresa, Departamento, Grupo, Usuário ou Local

Os controles de acesso são verificados na seguinte ordem: funções, scripts e, em seguida, Empresa, Departamento, Grupo, Usuário ou Local.

Nota:
A funcionalidade descrita aqui é substituída por controles de acesso que usam critérios do usuário. Migre para os critérios do usuário para obter uma maneira mais flexível e reutilizável de definir os controles de acesso.

Administração do Catálogo de serviços

Catálogo de serviços permite que um administrador configure o Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Gerenciar Itens** ou **Service Catalog** > **Gerenciar Categorias**.
2. Abra um item ou categoria e configure as listas relacionadas no formulário para adicionar **Disponível para departamento e disponível para empresa**.
3. Clique em **Atualizar** para salvar o layout do formulário.
4. Abra o item ou a categoria que você deseja proteger e adicione empresas e departamentos às listas relacionadas.

   O item ou a categoria está disponível somente para as empresas e os departamentos listados. Se nenhuma empresa ou departamento estiver listado, o item ou a categoria estará disponível para todas as empresas ou departamentos.

Restringir acesso

Catálogo de serviços permite que um administrador conceda ou negue acesso a um item do Catálogo de serviços ou categoria por empresa, departamento, grupo, usuário ou local.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Gerenciar Itens** ou **Service Catalog** > **Gerenciar Categorias**.
2. Abra o item do catálogo ou a categoria relevante.
3. Configure o formulário para adicionar as listas **Disponível** ou **Não disponível** apropriadas.

4. Adicione empresas, departamentos, grupos, usuários ou locais à lista apropriada.
5. Clique em **Atualizar**.

Restringir acesso por função

Por padrão, as categorias e os itens do catálogo individuais não têm restrições de acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

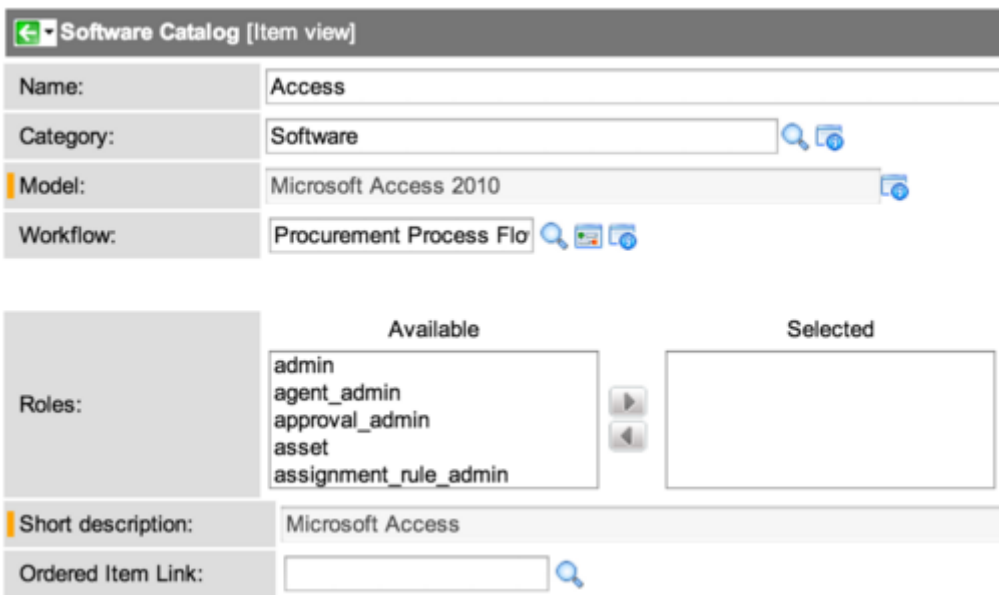
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem conceder ou negar acesso a um item ou a uma categoria do Catálogo de serviços com base na função.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Gerenciar Itens** ou **Service Catalog** > **Gerenciar Categorias**.
2. Abra o item do catálogo ou a categoria relevante.
3. Adicione as funções necessárias ao campo **Funções**.

   Você pode, se necessário, Configurar o formulário ou alterar para **Exibição padrão** para ver o campo **Funções**.

Funções concedidas



Restringir o acesso por um script

Catálogo de serviços permite que você controle o acesso a um item ou a uma categoria do Catálogo de serviços com um script personalizado.

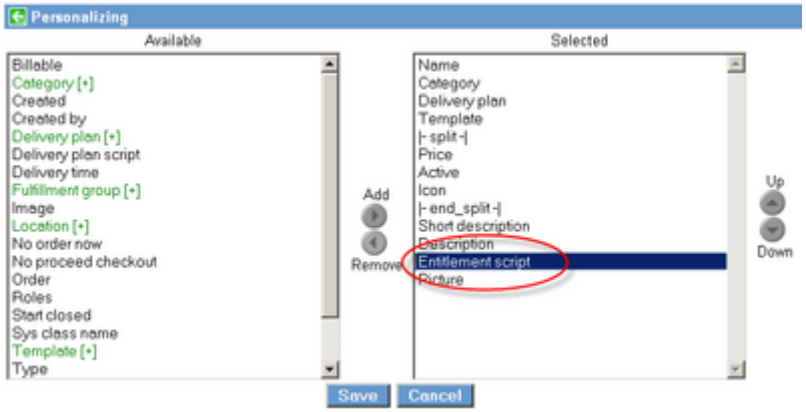
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Gerenciar Itens** ou **Service Catalog** > **Gerenciar Categorias**.
2. Abra o item do catálogo ou a categoria relevante.
3. Configure o formulário para adicionar o campo **Script de direito**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script de direito



4. No campo **Script de direito**, insira o script de controle de acesso.

   Scripts de exemplo:

   O script de exemplo a seguir concede acesso a um item do catálogo chamado Blackberry francês a usuários com um idioma Fr (francês):

```
gs.log ( 'Running Entitlement script for French Blackberry' ) ;

 if (gs. getUser ( ). getLanguage ( ) == 'fr' )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

   O exemplo de script a seguir pode ser usado para distinguir entre duas categorias de usuários (uma com acesso total e outra com acesso restrito) no catálogo de serviços:

```
var userid  = gs. getUserID ( ) ; var now_GR  = new GlideRecord ( 'sys_user' ) ;
now_GR. get ( 'sys_id' , userid ) ;

 if (now_GR. source )
   answer = true ; else
   answer = false ;

answer ;
```

   Substituindo scripts de direito por função

   a. Navegar até **Service Catalog** > **Propriedades**.

   b. Insira as funções para as quais o script de atribuição será substituído (conceder acesso) na lista de funções (separadas por vírgulas) que podem substituir a verificação de atribuição normal dentro do catálogo. Uma função "itil" indica ela pode solicitar qualquer item do catálogo, até mesmo um protegido por restrições de direito.

Criando um assistente do Catálogo de serviços

Os assistentes Catálogo de serviços ajudam você a criar experiências de várias etapas semelhantes a um assistente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Os assistentes Catálogo de serviços são especialmente úteis quando a entrada necessária é enorme e complexa, pois o assistente oferece uma experiência passo a passo para o solicitante e também fornece um painel lateral para oferecer ajuda contextual. um aplicativo de visto é um bom exemplo em que os assistentes Catálogo de serviços podem ser usados, pois os dados precisam ser apresentados em etapas como Detalhes pessoais, Detalhes de escolaridade etc.

Pré-requisitos para criar assistentes do Catálogo de serviços:

- Verifique se você tem um produtor de registros compostos ou um produtor de registro configurado. Para obter mais informações, consulte Criar um produtor de registro.
- O campo **Salvar opções** deve ter o valor **Salvar no destino** no produtor de registros compostos ou no produtor de registro para habilitar o assistente a fim de criar registros.
- Selecione a opção **Permitir edição** no produtor de registros compostos ou no formulário do produtor de registro para que os registros sejam editáveis no assistente.

Função necessária: wizard_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O assistente do Catálogo de serviços está disponível como um componente no UIB (UI Builder). Você pode usá-lo para criar experiências guiadas por produtores de registro composto ou produtores de registro. Você pode criar experiências de assistente de várias etapas usando o Assistente do Catálogo de serviços.

Os assistentes Catálogo de serviços são usados nestes modos:

- Modo **Normal**: para criar registros na tabela configurada no produtor de registro ou no produtor de registros compostos associado ao assistente.
- Modo **Modelo**: para criar um modelo no qual os administradores possam predefinir alguns dados e oferecer proteções para ajustar e personalizar a criação de registros.

Procedimento

1. Navegar até **Assistentes do Catálogo de serviços** > **Assistentes de manutenção**e clique em **Novo** para criar um novo assistente.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário do assistente do Catálogo de serviços

Campo	Descrição
Nome	Nome do assistente.
Tipo	O assistente usa um produtor de registros compostos ou um produtor de registro.
Produtor	Referência do produtor de registros compostos ou do produtor de registro.
Tem painel de feedback	Opção para especificar se o assistente tem um painel de feedback.
Layout[Empilhado/Com guia]	A renderização das etapas do assistente pode estar no modo de layout empilhado ou com guia.
Título	Título do assistente.

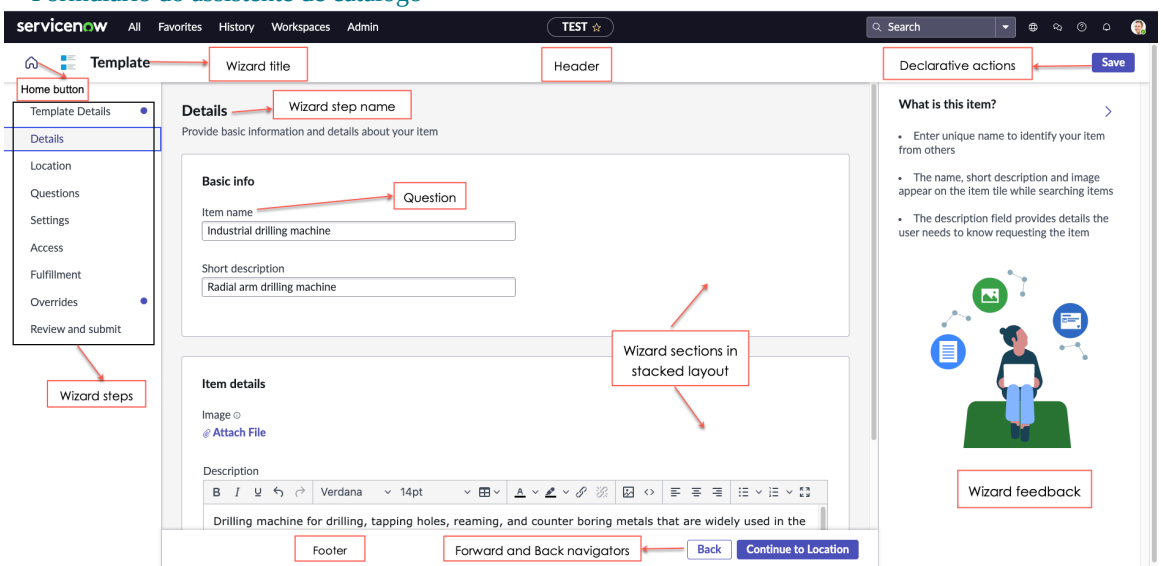
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O título também pode se referir dinamicamente ao produtor de registros compostos ou às variáveis do produtor de registro usando a sintaxe ${variable}.
Habilitar salvamento	Salve automaticamente o assistente em cada mudança de etapa.
Mostrar etapa de revisão	A etapa Revisar e enviar é exibida para resumir as etapas do assistente e os valores de campos.
Mostrar envio na última etapa	Se **verdadeiro**, o botão **Enviar** será exibido na última etapa.
Rótulo da etapa Revisar	Rótulo da etapa Revisar e enviar.

Para obter mais informações sobre campos, etapas, seções ou perguntas no assistente do Catálogo de serviços, consulte o seguinte:

- Adicionar uma etapa, seção ou pergunta a um assistente de item do catálogo
- Formulário do assistente de catálogo



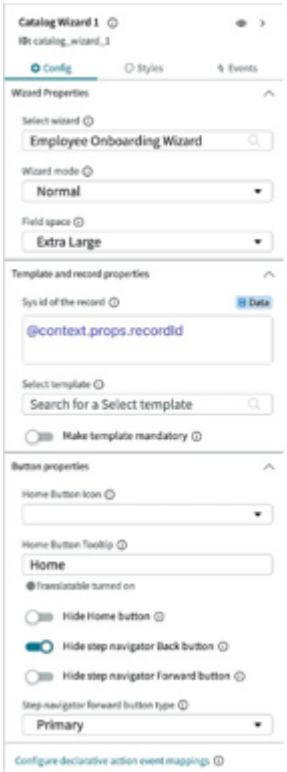
Depois de configurar os valores de campo, o assistente resultante com as etapas, layout, rótulos e outros elementos aparecem da seguinte forma:

Elementos de um Assistente do Catálogo de serviços

3. Configure as propriedades do componente do assistente de catálogo usando os componentes do UIB (UI Builder). Para obter mais informações, consulte Customize UI Builder pages using components .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



a. **Selecionar assistente**: selecione o assistente para o qual você está criando a experiência (você pode escolher o assistente criado na etapa anterior).

b. **Modo de assistente**: selecione o modo dessa experiência.

c. **Espaço de campo**: especifique o espaçamento que deve aparecer entre os campos no assistente. Os valores possíveis são **Pequeno**, **Médio**, **Grande** e **Extragrande**.

d. **Sys_id do registro**: em modo Normal, o sys_id do registro que está sendo editado ou criado pelo assistente. No modo de modelo, o sys_id do modelo que está sendo editado.

e. **Selecionar modelo**: selecione o modelo que deve ser aplicado ao assistente. A opção **Selecionar modelo** só se aplica em modo Normal.

f. **Tornar modelo obrigatório**: se **verdadeiro**, fornecer um modelo é obrigatório para criar registros e é aplicável somente no modo Normal.

g. **Ícone do botão de página inicial**: selecione um ícone que apareça no lugar do ícone do botão de página inicial.

h. **Ocultar botão Início**: se **verdadeiro**, o botão **Início** permanecerá oculto no assistente.

i. **Ocultar botão Voltar do navegador de etapas**: se **verdadeiro**, ocultará o botão **Voltar** no rodapé do assistente.

j. **Ocultar botão Avançar do navegador de etapas**: se **verdadeiro**, ocultará o botão **Avançar** ou **Continuar** no rodapé do assistente.

k. **Tipo de botão de avançar do navegador de etapas**: especifique o tipo de botão **Avançar** no rodapé do assistente. Os valores possíveis são **Primário** ou **Secundário**.

Para obter mais informações, consulte Componentes do Next Experience no site de documentação do desenvolvedor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar ações declarativas para assistentes do Catálogo de serviços

Crie e configure ações declarativas para permitir que os administradores configurem botões (ações do assistente) em assistentes do Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Existem dois tipos de ações declarativas para assistentes de catálogo:

- Ação do cliente UXF: crie ações declarativas e mapeie uma ação para um manipulador de eventos no nível da página UIB. Use-a se você precisar processar eventos no nível do UIB, como abrir uma janela modal ou abrir outro assistente de catálogo e assim por diante.
- Client script: use um client script executado com um clique do botão. Use-o se você precisar manipular campos g_form do produtor de registros compostos vinculados ao assistente de catálogo.

Assistente de catálogo é o modelo de ação declarativa do assistente de catálogo que tem os campos de modelo que definem as propriedades do assistente. Use esses campos para definir o que a carga útil pode conter (para tipo de ação do cliente UXF) ou defina condições para exibição do botão no assistente. Cada assistente deve usar o modelo Assistente de catálogo para criar ações declarativas.

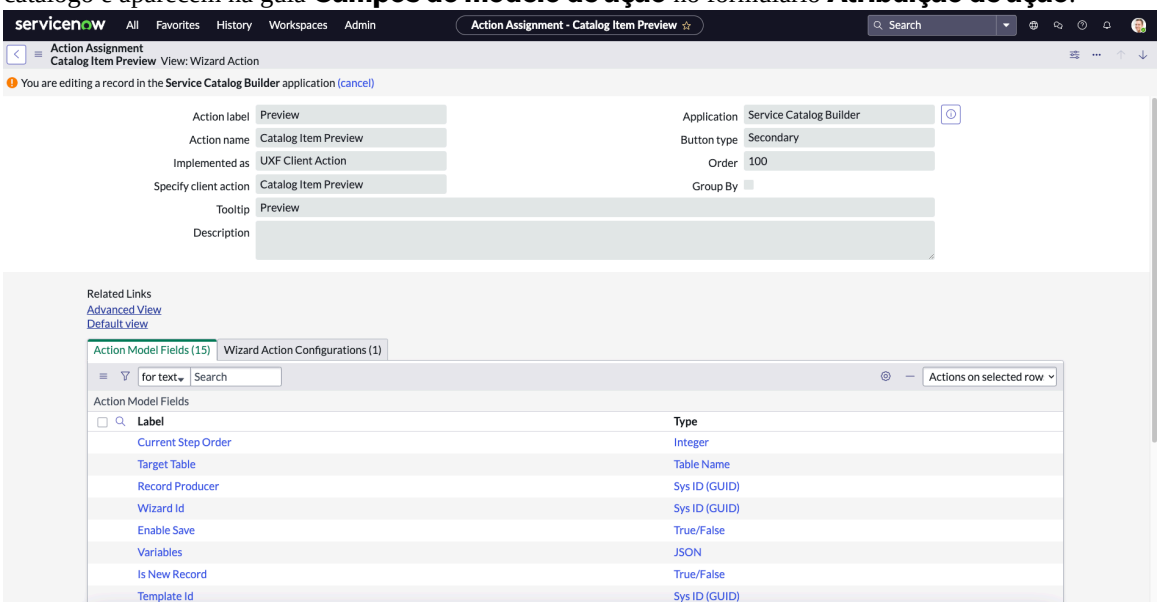
Função necessária: wizard_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Assistente do Catálogo de serviços > Ações declarativas do assistente do Catálogo de serviços**.

> **Importante:**
> Use esse caminho de navegação somente para criar ações declarativas. Esse caminho define os campos corretamente quando o formulário de ação declarativa é carregado.

2. Clique em **Novo** para criar uma nova ação declarativa.
3. Especifique **Campos do modelo de ação** do Assistente de catálogo para criar cargas úteis.
   Os campos do modelo de ação estão disponíveis por padrão para ações declarativas do assistente de catálogo e aparecem na guia **Campos do modelo de ação** no formulário **Atribuição de ação**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

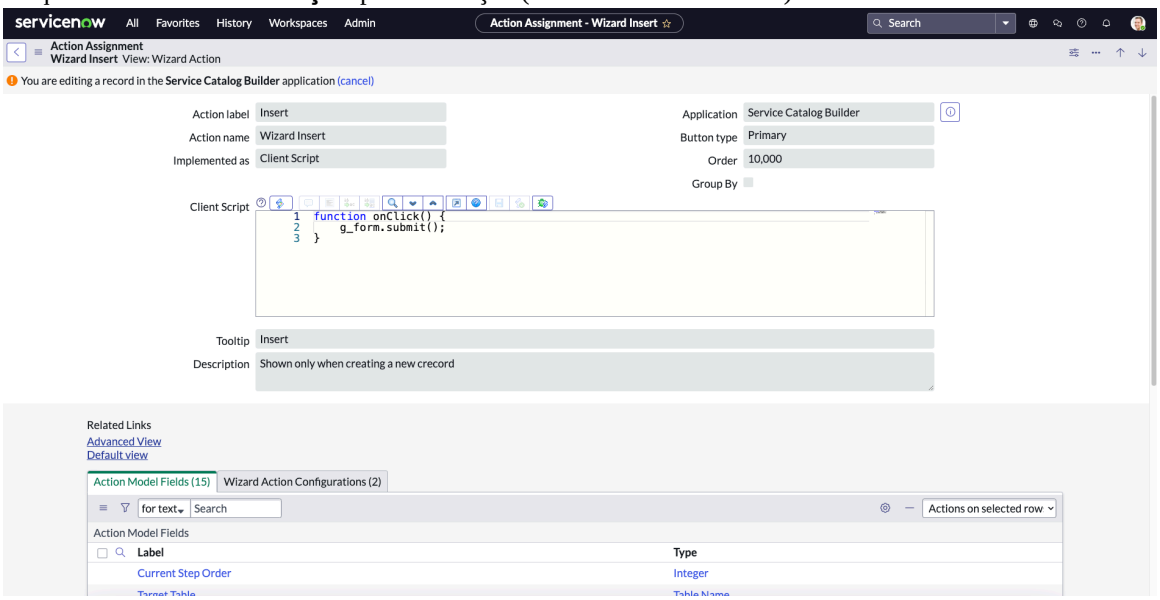
Guia Campos do modelo de ação

Campo	Descrição
Ordem de etapas atual	Ordem da etapa selecionada no momento.
Tabela de destino	Tabela de destino do produtor de registro ou do produtor de registros compostos usado pelo assistente.
Produtor de registro	Sys_id do produtor de registro ou do produtor de registros compostos usado pelo assistente.
ID do assistente	Sys_id do assistente.
Habilitar salvamento	Valor do campo **Habilitar gravação** no registro do assistente.
Variáveis	Objeto que contém nome e valor para variáveis do produtor de registros compostos associadas ao assistente.
É novo registro	O valor é **Verdadeiro** ao criar um novo registro usando o assistente.
ID do modelo	Sys_id do modelo aplicado no assistente.
Tem etapa de revisão	O valor do campo **Tem etapa de revisão** no registro do assistente.
É a última etapa	Indica se é a última etapa do assistente. A última etapa não depende da ordem e pode mudar dinamicamente com base no script do cliente ou nas políticas de IU do assistente.
Sujeira no formulário	O valor será **Verdadeiro** se o assistente tiver mudanças não salvas.
Enviando	O valor será **Verdadeiro** se um envio do assistente estiver em andamento.
Modo	Modo no qual o assistente está operando (modo Modelo ou Normal).
Dados de registro de destino	Não aplicável (este campo não é usado).
ID do Registro	Sys_id do registro criado ou editado pelo assistente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique no link **Rótulo da ação** para uma ação (como Inserir ou Excluir).



Formulário Atribuição de ação

Campo	Descrição
Rótulo da ação	Exiba o rótulo do botão no assistente.
Nome da ação	Identificador da ação.
Implementados como	Ação do cliente UXF ou client script para ações declarativas do assistente.
Especificar ação do cliente	A definição de carga, se **implementada como**, será a Ação do cliente UXF.
Client Script	Se o valor do campo **Implementado como** for client script, esse valor deverá ser especificado. **Importante:** Você só pode usar as variáveis no CRP vinculadas ao assistente.
Dica da ferramenta	Dica de ferramenta do botão.
Tipo de botão	Os valores possíveis são **Primário** ou **Secundário**.
Ordem	Sequência em que o botão aparece.
Agrupar por	Opção que deverá ser selecionada se o botão fizer parte de um grupo.
Grupo	O grupo ao qual o botão pertence, para a opção **Agrupar por**. Botões agrupados são exibidos como um botão de divisão no assistente.
Condições do cliente com script	As condições a serem avaliadas durante a exibição do botão. Por exemplo: `mode=='template'&&variables.var=='xxxx'`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Este campo não aparece no formulário por padrão.

5. Clique em **Enviar** para criar a ação do Assistente.
6. Navegar até **Assistentes do Catálogo de serviços** > **Configurações das ações do assistente do catálogo** e clique em **Novo**.
   Crie um registro de configuração de ação do assistente para que você possa usar a ação declarativa em um assistente. Insira os campos a seguir no formulário.

Registro de configuração da ação do assistente

Campo	Descrição
Nome	Identificador do registro de configuração da ação do assistente.
Ação declarativa	Selecione uma ação declarativa que foi criada usando o modelo Assistente do catálogo.
Aplica-se a	O modo do assistente no qual esta ação deve aparecer. Os valores são **Modo normal**, **Modo modelo** ou **Todos** (ambos os modelos).
Global	Esta configuração de ação se aplica a todos os assistentes, independentemente de estar mapeada para um assistente específico ou não. **Nota:** As ações globais **Salvar** e **Enviar** estão disponíveis por padrão.
Estouro	O botão é exibido como parte do menu de estouro.
Forçar gravação	Salvará o assistente se algum valor de campo tiver sido atualizado no assistente antes do disparo da ação.
Substituição de rótulo	Insira um rótulo para substituir o rótulo especificado na ação declarativa.
Substituição do tipo de botão	O tipo de botão especificado pela ação declarativa é substituído.

7. Navegar até **Assistente de catálogo** > **Assistentes de manutenção**.

Para exibir uma ação declarativa como um botão no assistente, mapeie a Configuração de Ação do Assistente com o Assistente de Catálogo.

Abra o assistente ao qual você deseja adicionar a ação declarativa. Use a lista relacionada **Configurações de ações do assistente** para criar um registro de mapeamento entre o assistente e a configuração de ação do assistente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Clique em **Novo** para criar diretamente uma nova configuração.

b. Clique em **Editar** para anexar uma configuração existente a fim de criar um registro de mapeamento entre o assistente e a configuração. O registro de mapeamento também tem uma alternância para ocultar uma ação específica.

c. Alterne o campo **Ocultar ação** para Verdadeiro a fim de ocultar uma ação específica.

Dica:
Botões com configurações globais estão disponíveis no assistente por padrão. Para ocultar uma ação global em um assistente, mapeie a configuração global para o assistente e defina **Ocultar ação** como verdadeiro.

Para obter mais informações sobre assistentes de catálogo, consulte Criando um assistente do Catálogo de serviços.

8. Use a ação **Configurar mapeamentos de evento de ações declarativas** na guia **Configuração** do UI Builder.
Configure mapeamentos de evento de ações declarativas é aplicável somente ao tipo de ação do cliente UXF de ação declarativa. Crie um manipulador de eventos de nível de página e, em seguida, mapeie a ação declarativa para o manipulador de eventos do nível de página e especifique a carga útil. Para obter mais informações sobre como vincular eventos a ações declarativas no UI Builder, consulte Vinculação de um evento a uma ação declarativa .

Configurando o Construtor de Catálogo

Configure o processo de criação do item do catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Procedimento

1. Para direcionar os usuários da página inicial do Construtor de Catálogo para a documentação do processo de criação de catálogo específica da sua organização, execute as etapas a seguir.

a. Navegue até sys_properties.list.

b. Selecione *`glide.sc.builder.content_url property`*.

c. No formulário Propriedade do sistema, no campo **Valor**, especifique o URL da documentação de sua escolha.

Você pode incluir URLs absolutos e relativos. A seguir estão os exemplos:

- URL absoluto: https://www.youtube.com
- URL relativo: sp? Id = kb_article & sysparm_article = KBXXXXXX

d. Clique em **Atualizar**.

2. **Opcional:** Para visualizar um item do catálogo em um portal específico, execute as etapas a seguir.

a. Navegue até sys_properties.list.

b. Selecione *`glide.sc.builder.preview_portal_id`*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. No formulário Propriedade do sistema, no campo **Valor**, especifique o nome do portal.

(Optional) O valor padrão é `swp`.

d. Clique em **Atualizar**.

3. Crie ou duplique modelos de item do catálogo.

Para obter informações sobre como criar um modelo, consulte Criar ou editar um modelo de item do catálogo.

4. Opcional: Para permitir que os usuários com acesso a um modelo de item do catálogo editem todos os itens criados usando esse modelo, execute as etapas a seguir.

a. Navegue até sys_properties.list.

b. Selecione *`glide.sc.builder.template_access`*.

c. No formulário Propriedade do sistema, no campo **Valor**, defina o valor como `verdadeiro`.

(Optional) O valor padrão é `falso`.

d. Clique em **Atualizar**.

5. Opcional: Defina e configure um subfluxo de pré-publicação que é acionado após o envio do item do catálogo no Construtor de Catálogo.

(Optional) Esse subfluxo será executado após o item do catálogo ter sido enviado, mas antes de ser publicado. Por exemplo, um fluxo de aprovação após o envio do item do catálogo editado no Construtor de Catálogo.

Assista a este vídeo de sete minutos para entender como você pode definir e configurar um subfluxo de pré-publicação para itens do catálogo.

Definir e configurar um subfluxo de pré-publicação

a. Crie um subfluxo de pré-publicação especificando os seguintes parâmetros de entrada e saída.

(Optional) Você também pode copiar o modelo: construtor de catálogo - subfluxo de revisão de item e definir seu subfluxo. Para obter informações sobre subfluxos, consulte Subfluxos .

Modelo: Construtor de catálogo - Parâmetros de entrada do subfluxo de revisão de item

Parâmetro	Tipo	Descrição
catalog_item	Cadeia de caracteres	sys_id da versão de rascunho do item do catálogo.

Modelo: Construtor de catálogo - Parâmetros de saída do subfluxo de revisão de item

Parâmetro	Tipo	Descrição
Estado	Cadeia de caracteres	Estado do subfluxo de pré-publicação. Os valores possíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Tipo	Descrição
		▪ concluído: o processo de publicação é acionado para o item no estado **Em revisão**. ▪ falha: reverte o estado do item de **Em revisão** para **Rascunho**. **Nota:** Os valores **concluídos** e com **falha** diferenciam maiúsculas de minúsculas e devem ser selecionados da mesma forma.

Para obter informações sobre tipos de campo de subfluxo, consulte Tipos de campo .

b. Crie a propriedade *glide.sc.builder.item_review_flow*.

i. Navegue até sys_properties.list.

ii. Clique em **Nova**.

iii. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	Identificador único da propriedade. Especifique *glide.sc.builder.item_review_flow*.
Tipo	Tipo da propriedade. Especifique a **cadeia de caracteres**.
valor	sys_id do subfluxo de revisão.

iv. Clique em **Enviar**.

6. Opcional: Para modificar o conteúdo nos painéis de feedback das etapas do Construtor de Catálogo, execute as etapas a seguir.

a. Navegue até sc_wizard_feedback.list.

b. Na lista de feedbacks do assistente de catálogo, selecione o conteúdo do painel de feedback que você deseja editar.

c. No formulário Feedback do assistente de catálogo, no campo **Conteúdo**, edite o conteúdo.

d. Clique em **Atualizar**.

7. Opcional: Para determinar quais usuários podem exibir e editar itens do catálogo, especifique um valor na propriedade *glide.sc.builder.item_filter_mode*.

a. Navegue até sys_properties.list.

b. Selecione a propriedade *glide.sc.builder.item_filter_mode*.

c. No formulário Propriedade do sistema, no campo **Valor**, especifique um dos seguintes valores:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **default**: todos os itens do catálogo para os quais o usuário tem acesso de leitura serão exibidos. Quando definido como **padrão**, o usuário não pode editar um item do catálogo, a menos que tenha acesso de gravação a esse item.
- **catalog_editor**: todos os itens em que o usuário é o editor ou o gerente do catálogo são exibidos e podem ser editados.
- **owner_only**: todos os itens dos quais o usuário é o proprietário são exibidos e podem ser editados.

Nota:
Se o usuário tiver a função catalog_admin, poderá exibir e editar todos os itens do catálogo, independentemente do que estiver selecionado na propriedade.

Configurar um fluxo de execução de serviço baseado em etapas

Defina as etapas de execução do serviço ao criar um item do catálogo no construtor de catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, catalog_builder_editor ou catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
No sistema de base, o fluxo de execução de solicitação baseada em etapa está disponível. Ele inclui o subfluxo de base Etapas da execução do serviço que executa todas as etapas definidas no fluxo de execução de serviço. A seguir estão os parâmetros de entrada e saída do subfluxo.

Parâmetros de entrada do fluxo de base Etapas da execução do serviço

Parâmetro	Tipo	Descrição
tarefa	Referência	Registro RITM

Parâmetros de saída do fluxo de base Etapas da execução do serviço

Parâmetro	Tipo	Descrição
Estado	Cadeia de caracteres	Estado do subfluxo. Os valores possíveis são: • completed: todas as etapas estão concluídas. • failed: pelo menos uma etapa falhou devido a configurações inválidas, como subfluxo ou configurações de etapa não encontradas.

Para obter informações sobre tipos de campo de subfluxo, consulte Tipos de campo .

Se sua organização tiver processos a serem executados antes ou depois das etapas da execução do serviço, crie um fluxo e verifique se está configurado como um fluxo de execução do serviço baseado em etapas.

Procedimento

1. Crie um fluxo Flow Designer (com o tipo de gatilho como Catálogo de serviços).
   Certifique-se de que o subfluxo de base Etapas da execução do serviço seja chamado a partir desse fluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre como criar um fluxo com o tipo de gatilho do Catálogo de serviços, consulte Criação de um fluxo com um gatilho do Catálogo de serviços .

2. Registre o fluxo como fluxo de execução de serviço.

   a. Navegar até **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Registro de etapas do cumprimento do serviço**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Registro de fluxo de execução de serviço

Campo	Descrição
Registro de fluxo de execução do serviço	Fluxo Flow Designer para o qual você deseja habilitar etapas da execução do serviço.
Aplicação	Escopo da aplicação no qual o fluxo tem suporte para execução do serviço.
Ativo	Opção para habilitar o suporte de execução do serviço para o fluxo.

   d. Clique em **Enviar**.

Criar um tipo de etapa da execução do serviço

Expanda a cobertura dos casos de uso de execução do serviço além daqueles compatíveis com os tipos de etapa no sistema de base. Usando um tipo de etapa da execução do serviço, os proprietários do item do catálogo podem definir várias etapas que fazem parte do processo de execução da solicitação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os tipos de etapa a seguir estão disponíveis no sistema base.

- Tarefa
- Aprovação personalizada
- Aprovação do gerente

Procedimento

1. Configure um armazenamento de dados para armazenar as informações necessárias para executar a etapa. Essas informações são fornecidas por um proprietário de item do catálogo ao definir o processo de execução de solicitação. Siga um destes procedimentos.

2. Crie um produtor de registro para armazenar os valores fornecidos pelo proprietário do item do catálogo no armazenamento de dados (tabela base ou tabela estendida) dessa etapa. Para obter informações sobre como criar um produtor de registro, consulte Criar um produtor de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O conjunto de variáveis Etapas da execução do serviço - Conjunto de propriedades é adicionado automaticamente ao produtor de registro e não deve ser removido do produtor de registro.
- Todas as colunas adicionais definidas na tabela estendida devem ter variáveis correspondentes mapeadas no produtor de registro.
- Configure o formulário Produtor de registro para exibir a opção **Permitir edição** e o campo **Opções de salvamento**. Além disso, selecione a opção **Permitir edição** e defina o valor do campo **Opções de salvamento** como **Salvar no destino**.
- Certifique-se de que o produtor de registro não esteja restrito aos usuários com a função catalog_builder_editor.

3. Crie um subfluxo para executar uma sequência de ações copiando o subfluxo Modelo: etapas da execução do serviço e definindo seu subfluxo. Para obter informações sobre subfluxos, consulte Subfluxos .

Modelo: parâmetros de entrada do subfluxo Etapas da execução do serviço

Parâmetro	Tipo	Descrição
request_item	Referência	Registro RITM
service_fulfillment_step_data	Referência	Registro de dados da etapa. Atualize o estado para um dos seguintes valores antes de encerrar o subfluxo: ○ cancelado(a) ○ falha ○ concluído
service_fulfillment_step	Referência	Etapa definida em um item do catálogo. Ele deve se referir a uma tabela na qual o produtor de registro definido na configuração da etapa insere um registro. Não atualize o registro da etapa.

Para obter informações sobre tipos de campo de subfluxo, consulte Tipos de campo .

4. Crie uma configuração de etapa para definir o comportamento e a exibição de um tipo de etapa da execução do serviço.

   a. Navegar até **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Configurações de etapa do cumprimento do serviço**.

   b. Clique em **Nova**.

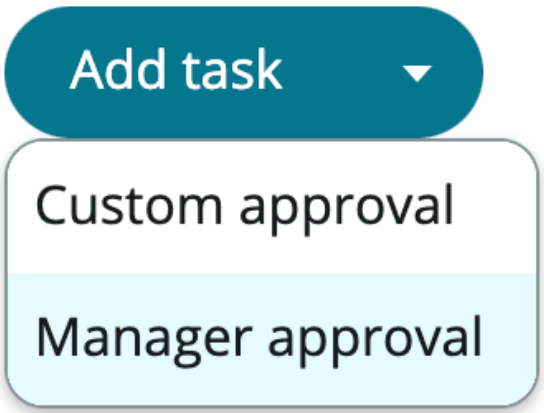
   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário Configuração da etapa da execução do serviço

Campo	Descrição
Nome	Nome da configuração da etapa.
Aplicação	Escopo da aplicação no qual a configuração da etapa é compatível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Ativo	Opção para habilitar o suporte de execução do serviço para o fluxo.
Ordem	Ordem da configuração da etapa. Com base na ordem das configurações da etapa, os tipos de etapa da execução do serviço correspondentes são exibidos na lista na região **Etapas** da etapa **Execução**. O tipo de etapa correspondente à configuração de etapa com a menor ordem é exibido ao lado da lista e os tipos de etapa para todas as outras configurações de etapa são incluídos na lista com base em sua ordem. **Ordem de tipos da etapa da execução do serviço** 
Ocultar	Oculta o tipo de etapa correspondente à configuração da etapa na lista na região **Etapas** da etapa **Execução**. Nenhum impacto sobre etapas existentes.
Descrição resumida	Descrição da configuração da etapa.
Produtor	Produtor de registro que cria uma instância do tipo de etapa no armazenamento de dados da etapa.
Subfluxo de execução do serviço	Subfluxo acionado durante o processo de execução de solicitação.
Título dinâmico	Texto que deve ser exibido para a etapa da execução do serviço correspondente na região **Etapas** da etapa **Execução**. Se você não fornecer nenhum valor, o nome da configuração da etapa será exibido. Para exibir texto dinâmico, você pode incluir o nome do campo do armazenamento de dados da etapa (tabela base ou a tabela estendida) onde o produtor de registro associado cria um registro. Por exemplo, no sistema base, o campo **Título dinâmico** da configuração da etapa de aprovação personalizada contém o seguinte valor:`Aprovação de ${approval_title}` Aqui, *`approval_title`* é o campo da tabela Etapa de aprovação de execução do serviço [sc_service_fulfillment_approval_step] em que o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	produtor de registro associado, Adicionar aprovação personalizada, cria um registro.

d. Clique em **Enviar**.

Adicionar uma etapa, seção ou pergunta a um assistente de item do catálogo

Adicione uma etapa, seção ou pergunta a um assistente de item do catálogo para que os editores de item do catálogo possam inserir detalhes personalizados ao criar itens do catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este vídeo mostra como adicionar uma etapa, seção ou pergunta a um assistente de item do catálogo. Este vídeo demonstra como adicionar uma etapa, seção ou pergunta a um assistente de item do catálogo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assistentes do Catálogo de serviços** > **Assistentes de manutenção**.
2. Indique o assistente que você deseja modificar selecionando **Criar item do catálogo** ou **Criar produtor de registro**.
3. Adicione etapas, seções ou perguntas ao assistente do construtor de catálogo.

   Para mais informações sobre os campos e suas descrições do formulário do Assistente de catálogo, consulte Formulário do assistente de catálogo.

Criar ou editar um modelo de item do catálogo

Especifique previamente os valores ou forneça restrições para atributos como catálogos, categorias, tipos de variável e configurações do portal, que são aplicáveis durante o processo de criação ou edição do item do catálogo. Você pode criar um modelo para um item do catálogo ou produtor de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou catalog_admin

Criar um modelo do item do catálogo no construtor de catálogo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Construtor de catálogo**.
2. Selecione a guia **Painel** e selecione **Criar um modelo de item do catálogo**.
3. Selecione qualquer uma das opções a seguir.
   - **Padrão** de um item do catálogo.
   - **Produtor de registro** de um produtor de registro
4. No assistente, especifique as informações de cada etapa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Assistente de criação do modelo de item do catálogo

Etapa	Descrição
Detalhes de modelo	◦ Informações básicas: contém o nome do modelo, a descrição resumida e uma opção para usar o escopo do modelo para criar registros. Se você marcar a caixa de seleção **Usar escopo do modelo para criar registros**, os produtores de registro ou itens do catálogo criados usando este modelo serão criados no escopo do modelo. ◦ Modelo disponível para: especifica os critérios do usuário para usuários que podem usar o modelo. Os usuários que correspondem aos critérios devem ter a função catalog_builder_editor. **Nota:** Você pode adicionar até 50 critérios do usuário, no máximo.
Detalhes	◦ Informações básicas: sugestões de nome e descrição resumida do item. ◦ Detalhes do item: sugestões para a descrição do item.
Destino	Tabela de destino na qual um produtor de registro cria registros. **Nota:** Esta etapa está disponível para um modelo de produtor de registro.
Local	Catálogos, categorias e tópicos aos quais o item pode ser associado. Configure catálogos e categorias para tornar o item do catálogo detectável no Portal de serviços. No cartão Tópicos, selecione a taxonomia e seus tópicos associados a um item do catálogo para torná-lo detectável no Central do funcionário. **Nota:** Você pode adicionar até 50 catálogos ou categorias.
Perguntas	Conjuntos de perguntas (conjuntos de variáveis) que devem ser incluídos no item. Você também pode restringir os tipos de pergunta que podem ser usados para itens usando o modelo, selecionando o ícone de definição de de permissões do proprietário).
Configurações	Configurações para configurar o comportamento do item do catálogo em portais, como Central do funcionário e Portal de serviços. Determine se deseja exibir os seguintes botões ou opções nos portais: ◦ Adicionar ao carrinho ◦ Salvar rascunho ◦ Seletor de quantidade ◦ Data e hora de entrega

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	○ Anexo ○ Tornar o anexo obrigatório Por exemplo, se você não quiser exibir o botão **Salvar como rascunho** no portal do item do catálogo, selecione a opção **Ocultar "Salvar como rascunho"**.
Access	Critérios do usuário para especificar os usuários para os quais o item está disponível ou não.
Execução	Fluxo ou fluxo de trabalho que você deseja associar ao item usando este modelo.
Substituições	Restrições que se aplicam ao criar o item do catálogo. ○ Pode editar: somente os atributos especificados aqui podem ser editados. ○ Deve especificar: atributos editáveis que devem ser respondidos. Os seguintes atributos devem se tornar obrigatórios: ▪ Nome do item ▪ Tabela de envio de registros ○ Seleções restritas: para os atributos que permitem a seleção de vários valores (por exemplo, catálogos, categorias, Disponível para, Não disponível para), o usuário que cria o item só pode marcar ou desmarcar as opções de dentro dos valores especificados no modelo.
Revisar e enviar	Revise as informações do modelo e o envie.

Nota:
Para cada etapa, você pode revisar as informações no painel de feedback para saber mais sobre essa etapa.

5. Selecione **Enviar**.
6. Para editar o modelo de item do catálogo, selecione a guia **Modelos de item do catálogo**, selecione o modelo necessário e execute qualquer uma dessas ações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Para editar o item, faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar**.

Nota:

- As mudanças no modelo não se aplicam automaticamente aos itens existentes.
- Ao editar um item do catálogo existente, os novos valores no modelo não são atualizados automaticamente no item, mas as novas restrições se aplicam. Por exemplo, se uma nova categoria for adicionada ao modelo, essa categoria não será adicionada automaticamente ao item do catálogo. No entanto, as restrições às categorias se aplicam.
- Quando os conjuntos de perguntas são adicionados ao modelo, eles não têm nenhum impacto nos itens do catálogo existentes que usam o modelo.

b. Para duplicar o modelo de item do catálogo, selecione **Duplicar**.

Nota:
Você não pode excluir um modelo de item do catálogo no construtor de catálogo, mas ele pode ser excluído em Now Platform. Depois que um modelo é excluído, ele é desassociado de todos os itens do catálogo que usam o modelo e as restrições não se aplicam mais a esses itens.

Criar um item do catálogo usando um modelo

Disponibilize um item no Catálogo de serviços para solicitações de item do catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_builder_editor, catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve criar um item do catálogo usando um dos modelos de item do catálogo disponíveis.

Demonstra como os proprietários de negócios podem criar itens do catálogo no construtor de catálogo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Construtor de catálogo**.
2. Selecione a guia **Painel** e clique em **Criar um novo item do catálogo**.
3. Revise as etapas envolvidas no processo de criação e clique em **Continuar**.
4. Selecione um modelo na lista e clique em **Usar este modelo de item**.

Nota:

- Depois de selecionar o modelo, a visualização desse modelo estará disponível.
- Você só pode exibir modelos atribuídos a você.
- Com base na configuração do modelo, durante a criação ou edição do item, alguns atributos têm valores pré-especificados, não são editáveis, têm opções limitadas para selecionar e são obrigatórios.
- Ao selecionar uma tabela de envio de registros para produtores de registros, você só pode selecionar tabelas nesse escopo.

5. Com base em como cada etapa é definida no modelo, especifique as informações necessárias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapas do construtor de catálogo

Etapa	Descrição
Detalhes	○ Informações básicas: nome do item e descrição resumida. ○ Detalhes do item: descrição do item.
Destino	Tabela de destino na qual um produtor de registro cria registros. **Nota:** Esta etapa está disponível durante o uso de um modelo de produtor de registro.
Local	Catálogos, categorias e tópicos aos quais o item pode pertencer. Você só pode exibir os catálogos, as categorias e os tópicos especificados no modelo. Configure catálogos e categorias para tornar o item do catálogo detectável no Portal de serviços. No cartão Tópicos, selecione a taxonomia e os tópicos associados a um item do catálogo para tornar este item detectável no Central do funcionário.
Perguntas	Conjuntos de perguntas (conjuntos de variáveis) ou perguntas para o item. Por padrão, os conjuntos de perguntas incluídos no modelo são adicionados e não podem ser removidos. Os tipos de pergunta disponíveis são restritos aos especificados no modelo. Na lista **Inserir nova pergunta**, você pode incluir conjuntos de perguntas adicionais, perguntas, perguntas desativadas, contêiner de coluna única, contêiner de duas colunas e quebra de linha. Para obter informações sobre como criar uma pergunta e tipos de pergunta compatíveis, consulte Criar uma pergunta de um item do catálogo no construtor de catálogo. Você também pode adicionar um comportamento de formulário dinâmico para uma pergunta. Para obter informações sobre como adicionar comportamento de formulário dinâmico, consulte Editar uma pergunta no Construtor de Catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
	Nota: ◦ As perguntas em um conjunto de perguntas não podem ser editadas. Os conjuntos de perguntas podem ser reordenados arrastando e soltando-os. ◦ Os conjuntos de perguntas especificados no modelo não podem ser removidos, e os adicionados pelo usuário podem ser removidos. ◦ A remoção de conjuntos de perguntas simplesmente remove a associação ao item e não exclui o conjunto de perguntas. ◦ Um conjunto de perguntas de coluna única pode ser adicionado a um contêiner de coluna única ou de duas colunas. O conjunto de perguntas de duas colunas não pode ser adicionado a um contêiner. ◦ As perguntas para um item do catálogo estão disponíveis como opções nas quais uma condição pode ser aplicada para uma etapa ao criar etapas da execução do serviço para esse item do catálogo.
Configurações	Configurações para configurar o comportamento do item do catálogo em portais, como Central do funcionário e Portal de serviços com base no método de solicitação. Por exemplo, você pode determinar se deseja exibir botões ou opções para adicionar anexos, tornando-os obrigatórios ou salvando o rascunho dos itens ao solicitá-los.
Access	Critérios do usuário para especificar os usuários para os quais o item está disponível ou não. **Nota:** Você pode adicionar até 50 critérios do usuário, no máximo.
Execução	Fluxo ou fluxo de trabalho que você deseja associar ao item. Ele define como este item do catálogo pode ser executado. Quando um item do catálogo é associado a um fluxo Flow Designer que oferece suporte a etapas da execução do serviço, o proprietário do item do catálogo que cria o item pode configurar etapas dentro do fluxo. Por padrão, o fluxo de execução de solicitação baseada em etapa está disponível no sistema base. Para obter informações sobre como definir as etapas da execução do serviço, consulte Definir uma etapa da execução do serviço. Para obter informações sobre fluxos Flow Designer, consulte Fluxos .
Revisar e enviar	Revise e envie o item.

Nota:
Um ponto ao lado do nome da etapa indica que ele tem um campo obrigatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para salvar suas mudanças em cada etapa, clique em **Salvar**.
   Todas as edições nos atributos do item são salvas automaticamente quando você navega para a próxima etapa.
7. Para visualizar um item do catálogo no Portal, Now Mobile, ou em uma conversa Virtual Agent, clique em **Visualizar**.

   Nota:
   Ao visualizar um item, você pode interagir com ele, mas não o enviar.

   a. Para visualizar o item no Portal, selecione **Portal** para o campo **Exibir em**.

      Nota:
      A visualização do portal é baseada no URL do portal configurado para o construtor de catálogo.

   b. Para exibir uma representação de item em Now Mobile, selecione **Now Mobile** para o campo **Exibir em**.

   c. Para visualizar um item do catálogo em uma conversa Virtual Agent, selecione **Virtual Agent** para o campo **Exibir em**.

      O plug-in Service Management Virtual Agent Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) e um desses plug-ins devem ser instalados.

      - Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
      - Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

      Uma conversa do Virtual Agent cujo sys_id está especificado na propriedade `glide.sc.builder.va_preview_topic_id` é aberta. Por padrão, a propriedade tem o sys_id do tópico de visualização do construtor de catálogo do sistema base. Para obter informações sobre este tópico, consulte Conversa de tópico de visualização do construtor de catálogo. Se o tópico do sistema de base for usado, os seguintes cenários serão possíveis:

      - Se o item for compatível com o modo de conversa, você poderá visualizar o item na conversa do Virtual Agent respondendo às perguntas, mas não poderá enviar uma solicitação para o item. Para obter informações sobre quando um item do catálogo é compatível com o modo de conversa, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent.
      - Se o item não for compatível com o modo de conversa, será fornecido um link para a visualização do item no portal.
      - Quando os plug-ins necessários não estão instalados, uma ilustração exibindo um exemplo de experiência de conversação para o envio do item do catálogo é exibida.

   d. Para abrir a visualização em uma nova guia, clique em **Abrir visualização em uma nova guia**.

      Nota:
      Quando você faz mudanças no item e o salva, a visualização é atualizada dinamicamente na guia aberta.

8. Para excluir um item de rascunho não publicado, clique em **Excluir**.

   Nota:
   Você não pode excluir um item publicado, mas pode inativá-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Enviar**.

Nota:
Até você enviar o item, ele ficará no estado Rascunho e não estará disponível no catálogo.

Definir uma etapa da execução do serviço

Defina como uma solicitação de item do catálogo deve ser atendida criando etapas da execução do serviço simples.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_builder_editor, catalog_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para configurar etapas de execução ao criar um item do catálogo, associe-o a um fluxo Flow Designer que ofereça suporte a etapas da execução do serviço.

O processo de execução pode conter várias etapas. Essas etapas podem ser executadas sequencialmente ou podem ser agrupadas para serem executadas em paralelo.

O vídeo a seguir demonstra como os responsáveis pelo negócio podem definir o processo de execução de itens do catálogo usando as etapas de execução de serviço.

Demonstra como os responsáveis pelo negócio podem definir o processo de execução de itens do catálogo usando as etapas de execução de serviço.

Procedimento

1. Na etapa **Execução** de criação de um item do catálogo, para o campo **Fluxo selecionado**, selecione um fluxo que ofereça suporte a etapas da execução do serviço.
2. Na região **Etapas**, execute um dos seguintes procedimentos:

   a. Para criar uma tarefa, clique em **Adicionar tarefa**.

      i. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tarefa

Campo	Descrição
Tarefa	
Descrição resumida	Descrição resumida da tarefa. Ela aparece na região **Etapas**.
Descrição	Descrição detalhada da mudança.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários ao qual a tarefa deve ser atribuída.
Atribuído a	Usuário para o qual a tarefa foi atribuída.
Prioridade	Prioridade da tarefa.
Quando executar	
Sequência	Sequência desta etapa em relação à etapa anterior. As opções possíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	▪ Com a etapa anterior: esta etapa é agrupada com a etapa ou grupo anterior. Todas as etapas agrupadas são executadas simultaneamente. ▪ Após a etapa anterior: esta etapa é colocada após a etapa anterior **Nota:** Este campo não é editável se for a primeira etapa.
Condição	Condição que define se a etapa deve ser executada. As opções nas quais uma condição podem ser aplicadas são as perguntas disponíveis no item do catálogo para o qual você está criando as etapas da execução do serviço. Para obter informações sobre perguntas, consulte o tópico Criar um item do catálogo usando um modelo.

ii. Clique em **Adicionar**.

b. Para criar uma aprovação personalizada e definir quem pode aprovar a etapa, execute o seguinte:

i. Na lista ao lado de **Adicionar tarefa**, clique em **Aprovação personalizada**.

ii. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aprovação personalizada

Campo	Descrição
Aprovação personalizada	
Usuários	Usuários que podem aprovar esta etapa.
Grupos	Grupos de usuários que podem aprovar esta etapa.
Tipo de aprovação	Tipo da aprovação obrigatória. ▪ Todos aprovam: a etapa é aprovada somente quando todos os usuários e grupos de usuários atribuídos aprovam. ▪ Qualquer pessoa aprova: a etapa é aprovada quando qualquer um dos usuários atribuídos ou qualquer usuário dos grupos de usuários atribuídos aprova.
Quando executar	
Sequência	Sequência desta etapa em relação à etapa anterior. As opções possíveis são: ▪ Com a etapa anterior: esta etapa é agrupada com a etapa ou grupo anterior. Todas as etapas agrupadas são executadas simultaneamente. ▪ Após a etapa anterior: esta etapa é colocada após a etapa anterior **Nota:** Este campo não é editável se for a primeira etapa.
Condição	Condição que define se a etapa deve ser executada. As opções nas quais uma condição podem ser aplicadas são as perguntas disponíveis no item do catálogo para o qual você está criando as etapas da execução do serviço. Para obter informações sobre perguntas, consulte o tópico Criar um item do catálogo usando um modelo.

iii. Clique em **Adicionar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Para criar uma aprovação do gerente e definir quem pode aprovar esta etapa, execute o seguinte:

i. Na lista ao lado de **Adicionar tarefa**, clique em **Aprovação do gerente**.

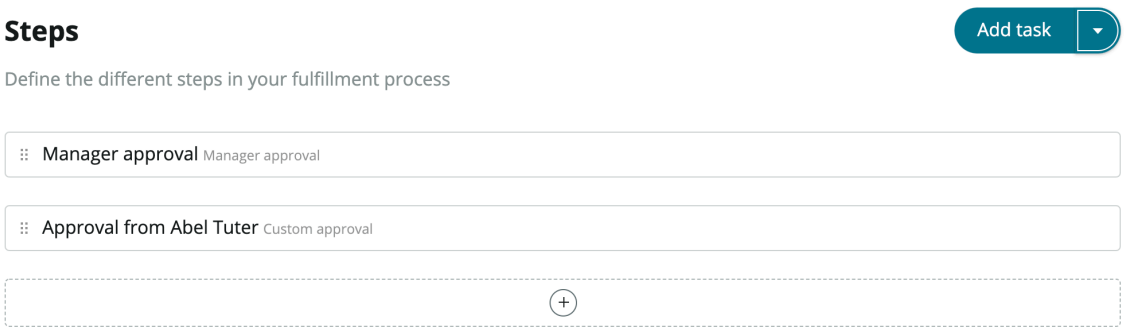
ii. No formulário, preencha os campos.

Formulário Aprovação do gerente

Campo	Descrição
Quando executar	
Sequência	Sequência desta etapa em relação à etapa anterior. As opções possíveis são: ▪ Com a etapa anterior: esta etapa é agrupada com a etapa ou grupo anterior. Todas as etapas agrupadas são executadas simultaneamente. ▪ Após a etapa anterior: esta etapa é colocada após a etapa anterior **Nota:** Este campo não é editável se for a primeira etapa.
Condição	Condição que define se a etapa deve ser executada. As opções nas quais uma condição podem ser aplicadas são as perguntas disponíveis no item do catálogo para o qual você está criando as etapas da execução do serviço. Para obter informações sobre perguntas, consulte o tópico Criar um item do catálogo usando um modelo.

iii. Clique em **Adicionar**.

Etapas da execução do serviço



3. Na região **Tempo estimado para entrega**, para o campo **Dias**, especifique a hora em que o RITM deve ser executado.

A data de vencimento é calculada com base em quando o fluxo de execução do serviço é acionado.

4. Opcional: Para editar uma etapa, clique no ícone de edição ( ).

5. Opcional: Para excluir uma etapa, clique no ícone de exclusão ( ).

6. Opcional: Para reorganizar as etapas, arraste-as.

7. Opcional: Para agrupar etapas, execute uma das tarefas a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Arraste uma etapa e solte-a em outra etapa ou grupo de etapas.
- Para agrupar esta etapa com a etapa ou grupo anterior, clique no ícone de mesclagem ( ).

8. **Opcional:** Para separar uma etapa de um grupo de etapas, execute uma das tarefas a seguir.
   - Clique no ícone separado ( ). A etapa será colocada após o grupo.
   - Arraste uma etapa para fora do grupo e solte-a em um local de sua escolha.

Conversa de tópico de visualização do construtor de catálogo

No construtor de catálogo, um usuário pode visualizar um item do catálogo em uma conversa Virtual Agent.

Esta conversa usa o bloco de tópicos Item do catálogo de solicitações. Para obter informações sobre este bloco de tópicos, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent.

O plug-in Blocos de tópicos do Service Management Virtual Agent (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) e um desses plug-ins devem ser instalados.

- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot)
- Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)

No construtor de catálogo, quando o usuário seleciona o item necessário e navega até visualizá-lo, os seguintes cenários são possíveis:

- Se o item for compatível com o modo de conversa, você poderá visualizar o item na conversa do Virtual Agent respondendo às perguntas, mas não poderá enviar uma solicitação para o item. Para obter informações sobre quando um item do catálogo é compatível com o modo de conversa, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent.
- Se o item não for compatível com o modo de conversa, será fornecido um link para a visualização do item no portal.
- Quando os plug-ins necessários não estão instalados, uma ilustração exibindo um exemplo de experiência de conversação para o envio do item do catálogo é exibida.

Tópicos relacionados

Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent

Criar uma pergunta de um item do catálogo no construtor de catálogo

Especifique uma pergunta que o solicitante deve responder antes de enviar o item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_builder_editor, catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se permitido no modelo pelo proprietário do modelo (catalog_admin) ao configurar o modelo, os tipos de pergunta a seguir podem ser usados no processo de criação de item no construtor de catálogo. Esses tipos de pergunta são agrupados em tipos e subtipos:

- Texto
  - Linha única. Tipo de variável de texto Linha única em Now Platform.
  - Várias linhas. Tipo de variável de texto Várias linhas em Now Platform.
  - Rich text. Tipo de variável HTML em Now Platform.
- Opção
  - Caixa de seleção. Tipo de variável Caixa de seleção em Now Platform.
  - Sim/Não. Tipo de variável Sim/Não em Now Platform.
- Opção
  - Menu suspenso (valores fixos). Tipo de variável Caixa de seleção em Now Platform.
  - Menu suspenso (valores de uma tabela). Tipo de variável Caixa de seleção de pesquisa em Now Platform.
  - Referência de registro. Tipo de variável Referência em Now Platform.
  - Rádio. Tipo de variável Múltipla escolha em Now Platform.
  - Seleção múltipla. Tipo de variável Coletor de listas em Now Platform.
- Data/Hora
  - Data. Tipo de variável Data em Now Platform.
  - Data e hora. Tipo de variável Data e hora em Now Platform.
- Rótulo de exibição
  - Texto simples. Tipo de variável Rótulo em Now Platform.
  - Rich text. Tipo de variável de rótulo Rich text em Now Platform.

Para obter informações detalhadas sobre esses tipos de pergunta, consulte Tipos de variáveis do Catálogo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Construtor de catálogo** > **Criar um novo item do catálogo** > **Pergunta** e clique em **Inserir nova pergunta**.
2. No formulário Criar pergunta, especifique os detalhes necessários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os campos do formulário variam de acordo com o tipo e o subtipo de pergunta.
- Enquanto você configura cada pergunta, sua visualização está disponível.
- A visualização da pergunta não mostra interações para os tipos de perguntas a seguir até que a pergunta seja salva e editada.
  - Referência de registro
  - Seleção múltipla
  - Menu suspenso (valores de uma tabela)
- A visualização da pergunta não mostra anotações.

a. Especifique os detalhes na guia **Pergunta**.

Guia Pergunta

Campo	Descrição
Tipo	
Tipo de pergunta	Grupo no qual o tipo de pergunta é categorizado.
Subtipo de pergunta	Subtipo da pergunta. Somente os tipos de pergunta permitidos no modelo estão disponíveis.
Detalhes	
Mapear para campo	Mapeia a pergunta para um campo específico na tabela do produtor de registro.
Rótulo de pergunta	Pergunta para um solicitante ao solicitar o item do catálogo. Para o subtipo de pergunta de Rich Text, você pode especificar um rótulo formatado a ser exibido em um formulário de item do catálogo.
Nome	Nome interno para identificar a pergunta. O nome não deve conter espaços ou caracteres especiais. Somente o caractere de sublinhado é permitido.
Obrigatório	Opção para especificar se a pergunta é obrigatória.
Oculto	Opção para especificar se a pergunta está oculta.
Somente leitura	Opção para especificar se a pergunta é somente leitura.

b. Especifique os detalhes na guia **Anotação**.

Esta guia está disponível para os seguintes subtipos de pergunta:

- Linha única
- Várias linhas
- Rich text

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Sim/Não
- Menu suspenso (valores fixos)
- Menu suspenso (valores de uma tabela)
- Referência de registro
- Rádio
- Data
- Data e hora
- Seleção múltipla

Guia Anotação

Campo	Descrição
Instruções	
Mostrar instruções	Opção para especificar se as instruções devem ser exibidas para a pergunta.
Rótulo Instruções	Instrução para o solicitante ao solicitar o item do catálogo.
Instruções	Conteúdo da instrução detalhada.

c. Especifique os detalhes na guia **Detalhes adicionais**.

Esta guia está disponível para os seguintes subtipos de pergunta:

- Linha única
- Menu suspenso (valores de uma tabela)
- Referência de registro
- Seleção múltipla

Guia Detalhes adicionais

Campo	Descrição
Validação	
Disponível para o tipo de pergunta de linha única	
Validação de texto	Opção para validar o valor de texto especificado com base nas validações de expressão regular que foram configuradas no sistema.
Fonte	
Disponível para Menu suspenso (valores de uma tabela), Referência de registro e Subtipos de pergunta de seleção múltipla	
Tabela	Tabela da qual as opções são recuperadas.
Campo	Campo que deve ser exibido como opção. Este campo não está disponível para os subtipos Referência de registro e Múltipla escolha.
Condições do filtro	Condições para filtrar as escolhas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Especifique os detalhes na guia **Escolhas**.

Esta guia está disponível para os seguintes subtipos de pergunta:

- Menu suspenso (valores fixos)
- Menu suspenso (valores de uma tabela)
- Sim/Não
- Rádio

Guia Opções

Campo	Descrição
Configurações	
Não incluir qualquer opção	Opção para incluir **Nenhum** como opção para a pergunta.
Direção de escolha	Direção na qual as escolhas devem ser exibidas. As opções possíveis são **Vertical** e **Horizontal**. Esta opção está disponível somente para o subtipo de pergunta Rádio.
Não selecione a primeira escolha	Opção para ignorar a primeira escolha. Esta opção está disponível somente para o subtipo de pergunta Rádio.
Opções disponíveis	
Disponível para os subtipos de pergunta Suspenso (valores fixos) e Rádio. Você pode adicionar um par nome/valor para cada opção.	
Nome de exibição	Rótulo para uma opção.
valor	Valor da opção.

e. Especifique os detalhes na guia **Valor padrão**.

O valor padrão especificado aqui é pré-selecionado como a resposta da pergunta quando um solicitante abre o formulário de item do catálogo. Esta guia está disponível para os seguintes subtipos de pergunta:

- Linha única
- Várias linhas
- Sim/Não
- Rádio
- Data
- Data e hora
- Seleção múltipla

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

f. Especifique os detalhes da pergunta na guia **Preenchimento automático**.

Para obter mais informações sobre como configurar o valor de preenchimento automático, consulte Configurar um valor de preenchimento automático para uma pergunta no construtor de catálogo.

3. Clique em **Inserir pergunta** para adicionar a pergunta ao item.

Nota:

- Se houver duas caixas de seleção consecutivas, um contêiner virtual será criado para um grupo de caixas de seleção. Somente tipos de variáveis de caixa de seleção podem ser adicionados dentro desse grupo.
- Mesmo se uma variável de caixa de seleção for adicionada imediatamente após um grupo de caixas de seleção, ela será adicionada automaticamente ao grupo.

Configurar um valor de preenchimento automático para uma pergunta no construtor de catálogo

Configure o valor de uma pergunta para preencher automaticamente sempre que o valor de outra pergunta do tipo de referência for alterado.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_builder_editor, catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um item do catálogo, por exemplo, você pode configurar o valor da pergunta "Nome do gerente" para ser preenchido automaticamente sempre que o valor da pergunta "Selecione o solicitante" for alterado.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Construtor de catálogo**.

2. Selecione a guia **Itens do catálogo**.

3. Selecione um item do catálogo e navegue até a guia **Perguntas**.

4. Selecione **Inserir nova pergunta**.

5. Na guia **Perguntas**, faça o seguinte:

a. No campo **Tipo de pergunta**, selecione **Opção**.

b. No campo **Subtipo de pergunta**, selecione **Referência de registro**.

c. No campo **Rótulo da pergunta**, insira `Nome do gerente`.

d. Opcional: Selecione a opção **Somente leitura**.

6. Na guia **Detalhes adicionais**, no campo Tabela de origem, pesquise e selecione `Usuário (sys_user)`.

7. Na guia **Preencher** automaticamente, faça o seguinte:

a. No campo **Selecionar a pergunta de que depende**, selecione a pergunta de referência da qual essa pergunta depende.

Por exemplo, selecione **Selecionar o solicitante**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A lista exibe todos os tipos de pergunta Referência e Solicitado para que pertencem ao item do catálogo atual e os conjuntos de variáveis de linha única associados.

b. Para selecionar o campo que contém o valor que você deseja definir, selecione o ícone Selecionar o campo de pesquisa ( ).

A lista mostra todos os valores na tabela sys_user.

c. Na lista, selecione **Gerente**.

Nota:
Para pesquisar qualquer valor, insira o que você está procurando, por exemplo, `gerente` ou referência com pontos para obter o valor necessário.

Para obter mais informações sobre a referência com pontos, consulte Dot-walking to data in related tables .

8. Selecione **Inserir pergunta**.

Editar uma pergunta no Construtor de Catálogo

Edite uma pergunta existente se quiser melhorá-la adicionando um comportamento de formulário dinâmico.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_builder_editor, catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Defina valores para os campos e mensagens de campo baseadas em condição. Torne a pergunta obrigatória, visível ou somente leitura com base em seus requisitos. Você também pode desativar a pergunta.

Você não pode editar as perguntas que pertencem a conjuntos de variáveis de linha única e com várias linhas.

- Se a pergunta for usada em um item do catálogo publicado, você não poderá excluí-la, mas poderá marcá-la como inativa. Você pode incluir essas perguntas novamente no item do catálogo usando a opção **Inserir perguntas desativadas**.
- Remover uma nova pergunta que nunca foi publicada exclui a pergunta.
- Você não pode remover perguntas de tipos que não são permitidos no modelo ou compatíveis com o Construtor de catálogo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Construtor de catálogo**.

2. Selecione a guia **Itens do catálogo**.

3. Selecione um item do catálogo e navegue até a guia **Perguntas**.

4. Desative uma pergunta.

a. Aponte para a pergunta e selecione o ícone de desativação (Ícone de ⊗).

b. Na caixa de diálogo, selecione **Desativar**.

5. Editar uma pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Aponte para a pergunta e selecione o ícone de edição (Ícone de).

b. Faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar**.

6. Adicione um comportamento de formulário dinâmico a uma pergunta.

a. Aponte para a pergunta e selecione o ícone de políticas de) para definir o comportamento dinâmico.

b. Na caixa de diálogo Comportamento dinâmico, selecione **Definir novo comportamento**.

c. Na guia **Ações**, preencha as informações necessárias.

Guia Ações

Campo	Descrição
Resultado	
Especifique o comportamento desta pergunta quando as condições do gatilho forem atendidas	
Tornar a pergunta obrigatória	Especifica como a configuração de comportamento dinâmico afeta o estado obrigatório do campo. Opções disponíveis: ▪ Nenhuma ação ▪ Sim ▪ Não
Tornar a pergunta visível	Especifica como a configuração de comportamento dinâmico afeta o estado visível do campo. Opções disponíveis: ▪ Nenhuma ação ▪ Sim ▪ Não
Tornar a pergunta somente leitura	Especifica como a configuração de comportamento dinâmico afeta o estado somente leitura do campo. Opções disponíveis: ▪ Nenhuma ação ▪ Sim ▪ Não
valor	
Especifique o valor que deve ser definido para esta pergunta quando a condição for atendida.	
Realizar esta ação	Selecione qualquer uma das ações que você deseja definir para esta pergunta. ▪ Nenhuma ação. ▪ Limpar valor: opção para limpar o valor da pergunta. ▪ Definir valor: opção para definir um valor para a pergunta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Definir este valor para a pergunta	Opção para definir um valor para a pergunta. Por exemplo, se você tiver uma pergunta relacionada ao armazenamento com o tipo de pergunta **Opção**e definir as opções de armazenamento como 1 TB, 256 GB e 512 GB, este campo mostrará esses valores. Você pode selecionar qualquer um desses valores para a pergunta. Este campo aparece somente quando você seleciona **Definir valor** na lista Fazer esta ação.
Mensagem do campo	
Especifique o tipo e a mensagem que devem ser mostrados nesta pergunta quando a condição for atendida.	
Definir o tipo desta mensagem do campo	Selecione qualquer um desses tipos de mensagem de campo. ▪ Informações ▪ Aviso ▪ Erro **Nota:** Se você não quiser uma mensagem, selecione **Nenhum**.
Definir esta mensagem no campo	Opção para definir uma mensagem que você deseja mostrar quando a condição for atendida.

d. Na guia **Condições**, adicione condições que acionam a ação nesta pergunta.

e. Na guia **Configurações**, preencha as informações necessárias.

Guia Configurações

Campo	Descrição
Capacidade de aplicação	
Cenários em que este comportamento dinâmico se aplica	
Aplica-se quando o item está sendo solicitado	Opção para especificar se o comportamento dinâmico se aplica quando o item está sendo solicitado.
Aplica-se ao exibir as tarefas do catálogo depois de enviar a solicitação	Opção para especificar se o comportamento dinâmico se aplica ao exibir as tarefas do catálogo após o envio da solicitação.
Aplica-se ao exibir o registro do item solicitado depois de enviar a solicitação	Opção para especificar se o comportamento dinâmico se aplica ao exibir o registro enviado.

f. Selecione **Adicionar comportamento**.

Nota:
Quando o comportamento dinâmico é adicionado, uma política de IU de catálogo e uma ação são criadas e uma descrição resumida é gerada automaticamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar um item do catálogo no construtor de catálogo

Faça mudanças em um item do catálogo existente se você tiver permissões para editá-lo.

Antes de Iniciar

- Você pode editar um item do catálogo se for um administrador de catálogo.
- Se você tiver a função catalog_builder_editor e for o proprietário do item do catálogo, poderá editá-lo. Se a propriedade de acesso ao modelo, `glide.sc.builder.template_access`, estiver definida como **verdadeiro** (que é **falso** por padrão), qualquer usuário com a função catalog_builder_editor com acesso ao modelo usado para criar o item do catálogo poderá editar o item.
- Função necessária: catalog_builder_editor, catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um usuário edita um item publicado no construtor de catálogo, o sistema cria uma cópia rascunho do item e os registros associados, como variáveis, políticas de IU e scripts de cliente. A versão de rascunho ficará inativa até ser publicada. O item publicado permanece no estado Publicado e o campo **Check-out** é definido como **Verdadeiro**.

Depois de editar o item e enviá-lo, os seguintes cenários são possíveis:

Quando um subfluxo de pré-publicação não está configurado

- As edições feitas na versão de rascunho são mescladas com o item publicado associado.
- O item de rascunho e os registros associados são excluídos.
- O campo **Check-out** do item publicado está definido como **Falso**.

Quando um subfluxo de pré-publicação está configurado

- O estado do item de rascunho é alterado para **Em revisão**.
- Se a variável `state` da saída do subfluxo retornar **Concluído**:
  - O estado do item de rascunho é alterado para **Revisado** e as edições feitas na versão de rascunho são mescladas com o item publicado associado.
  - O estado do item publicado muda para **Publicação** e, em seguida, para **Publicado** e o campo **Check-out** do item publicado é definido como **Falso**. A mudança de estado **Publicação** para **Publicado** pode não acontecer instantaneamente.
  - O item de rascunho revisado e os registros associados são excluídos.
- Se a variável `state` da saída do subfluxo retornar **Falha**, o estado do item de rascunho será revertido para **Rascunho** e o item estará pronto para edição.

Para obter informações sobre como configurar um subfluxo de revisão, consulte Configurando o Construtor de Catálogo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Construtor de catálogo**.
2. Selecione a guia **Itens do catálogo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Na exibição de lista de itens do catálogo no construtor de catálogo, um usuário pode exibir itens com base no valor definido na propriedade `glide.sc.builder.item_filter_mode`.

3. Selecione o item para editar e clique em **Editar**.

Nota:
- Para editar um item no estado **Em revisão**, você precisa cancelar a revisão. Depois de cancelar a revisão, o estado do item será revertido para **Rascunho**.
- Para exibir os detalhes de conversa do item do catálogo, selecione **Exibir detalhes de conversa**.

Para editar um item no estado **Em revisão**, você precisa cancelar a revisão. Depois de cancelar a revisão, o estado do item será revertido para **Rascunho**.

4. Faça as mudanças necessárias e selecione **Salvar**.

Para obter informações sobre como editar uma pergunta e os campos de item do catálogo, consulte Editar uma pergunta no Construtor de Catálogo e Criar um item do catálogo usando um modelo.

5. Para tornar um item inativo, desmarque a caixa de seleção **O item está ativo** na seção **Informações básicas** da etapa **Detalhes**.
6. Para publicar o item modificado, navegue até a etapa **Revisar e enviar** e clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Exibir o painel de visão geral da cobertura de conversa usando o Construtor de catálogo

Adicionar recursos avançados a um item do catálogo

Adicionar recursos avançados, como Client scripts de catálogo, regras de pesquisa de dados e qualificadores de referência avançados, a um item do catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin ou administrador

Procedimento

1. Adicionar recursos avançados a um item do catálogo usando um desses métodos.
   - Usando o botão **Editar na exibição avançada**.
     a. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Construtor de catálogo**.
     b. Selecione a guia **Itens do catálogo**.
     c. Selecione o item do catálogo para o qual você deseja adicionar recursos avançados.
     d. Selecione **Editar em exibição avançada**.

Nota:
Se você tiver o assistente de item do catálogo aberto e quiser editá-lo na exibição avançada, selecione o ícone de mais ações (ícone ...) no assistente e selecione **Editar na exibição avançada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usando o link relacionado **Editar item submetido a check-out na exibição avançada**.

  a. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.

  Nota:

  - O ícone do item submetido a check-out ( ) para o item submetido a check-out ao lado de um item do catálogo indica que é a versão publicada do item que foi submetido a check-out para edição no construtor de catálogo.
  - Um ícone de item de rascunho (⚠) para o item de rascunho ao lado do item indica que é a versão de rascunho do item que pode ser editada diretamente em Now Platform.

  b. Abra o item publicado que você deseja editar.

  c. Selecione o link relacionado **Editar item submetido a check-out na exibição avançada**.

  Nota:

  - Quando um item publicado é submetido a check-out para edição, você não pode editar a versão publicada do item em Now Platform, a menos que cancele o check-out em Now Platform. Cancelar o check-out cancelará todas as mudanças feitas depois que o item foi submetido a check-out.
  - Para editar um item no estado **Em revisão**, você precisa cancelar a revisão. Depois de cancelar a revisão, o estado do item será revertido para **Rascunho**.

2. Faça as mudanças necessárias e clique em **Atualizar**.

3. Para editar o mesmo item no construtor de catálogo, selecione **Editar no construtor de catálogo**. Se o item ainda não tiver sido submetido a check-out, esta etapa fará o check-out do item.

Descartar um item do catálogo

Descarte um item do catálogo que esteja no estado Rascunho no Construtor de catálogo.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_builder_editor, catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você não quiser mais um item de rascunho, poderá descartá-lo no Construtor de catálogo. Quando você descarta um item de rascunho que não tem um item publicado associado a ele, esse item de rascunho é excluído. Se um item de rascunho tiver um item publicado associado a ele, o item de rascunho será excluído enquanto o item publicado permanecerá intacto. Os dados do item do catálogo serão revertidos para o estado em que estavam antes de você começar a editá-los.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Catálogo de serviços* > **Construtor de catálogo**.

2. Selecione a guia **Itens do catálogo**.

3. Selecione o item do catálogo que deseja descartar.

Nota:
Você só pode descartar os itens do catálogo que estão no estado **Rascunho**. Ao selecionar qualquer item no estado rascunho, o botão **Descartar rascunho** ficará ativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Descartar rascunho**.

> **Nota:**
> Se um assistente de item do catálogo já estiver aberto para edição e você quiser descartá-lo, selecione o ícone de mais ações (...) no assistente e escolha **Descartar rascunho**.

Transferir itens do catálogo usando Update Sets

Transfira itens do catálogo publicados por meio do construtor de catálogo de uma instância para outra usando Update Sets criados automaticamente para o item do catálogo. Por exemplo, você pode transferir itens do catálogo criados por um usuário comercial de uma instância de não produção para uma de produção.

Antes de Iniciar

Você poderá acessar Update Sets para um item do catálogo somente se ele for criado ou modificado no construtor de catálogo.

Para obter informações sobre como criar um item do catálogo no construtor de catálogos, consulte Criação de um item do catálogo usando um modelo.

Para obter informações sobre como editar um item do catálogo no construtor de catálogos, consulte Edição de um item do catálogo no construtor de catálogos.

Função necessária: catalog_admin, catalog_builder_editor

Procedimento

1. Acesse um conjunto de atualizações para um item do catálogo navegando até **Todos > Conjuntos para atualização do sistema > Conjuntos para atualização locais**.
2. Pesquise o Update Set pelo nome, `CB_<Nome do modelo>_<Nome de item do catálogo>_<Carimbo de data e hora>`.

> **Nota:**
> Se um item do catálogo contiver registros relacionados, como Variáveis, Conjuntos de variáveis, Disponível para ou Não disponível para em um escopo diferente do escopo do item atual, esses itens serão transferidos em um lote em que o campo primário do conjunto de atualizações de registros relacionado está definido como o conjunto de atualizações do item do catálogo primário. Para obter mais informações, consulte Conjunto de atualizações em lote.

3. Transfira os Update Sets concluídos da instância de origem para a instância de destino.
   Para obter mais informações, consulte Transferências do conjunto de atualizações.

Integração de Framework de localização com o construtor de catálogo

A guia **Status da tradução** na página Itens do catálogo do painel Catalog Builder permite exibir o status da tradução de itens do catálogo e traduzir itens do catálogo em tempo real usando métodos de tradução manuais ou por máquina.

Certifique-se de que os seguintes plug-ins estejam instalados antes de começar a usar Framework de localização no construtor de catálogo:

1. Plug-in Framework de localização Installer do Catálogo de serviços: o plug-in habilita os recursos Framework de localização em Catálogo de serviços e o Catalog Builder.
2. Plug-in Dynamic Translation: habilita recursos de tradução por máquina instantânea.

Traduza informações de itens do catálogo usando um dos seguintes modos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

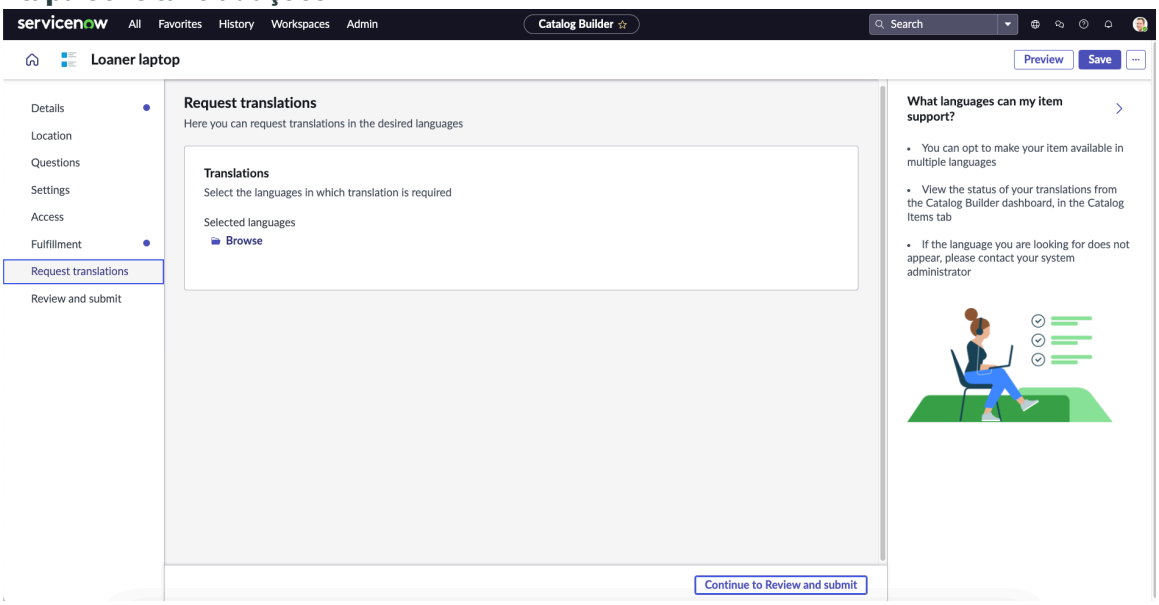
- Modo Solicitar tradução
- Modo de tradução automática (ad hoc)

Modo Solicitar tradução para novos itens do catálogo

Defina a propriedade glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode como **Verdadeira** para habilitar o modo Solicitar traduções.

Quando você cria um novo item, a etapa **Solicitar traduções** é exibida na região de etapas do assistente. Clique em **Procurar** para exibir e selecionar os idiomas para os quais você deseja traduzir as informações do item do catálogo.

Etapa Solicitar traduções



Para obter mais informações, consulte Solicitação de traduções de itens do Catálogo de serviços .

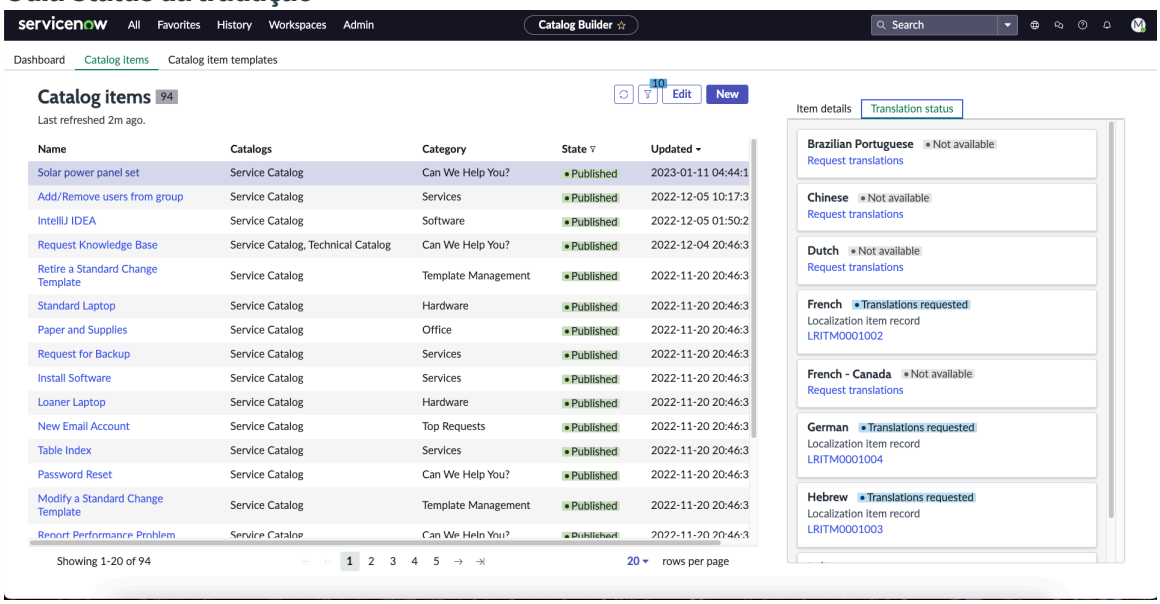
Modo Solicitar traduções para itens existentes

Defina a propriedade glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode como **Verdadeira** para habilitar o modo Solicitar traduções.

Na guia **Itens do catálogo**, clique no item existente que você deseja traduzir e, em seguida, clique na guia **Status da tradução** no painel direito (ao lado da guia **Detalhes do item**). Você veria a lista de idiomas configurados no sistema com o estado desse idioma para o item do catálogo e um link **Solicitar traduções** para solicitar uma tradução.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Status da tradução



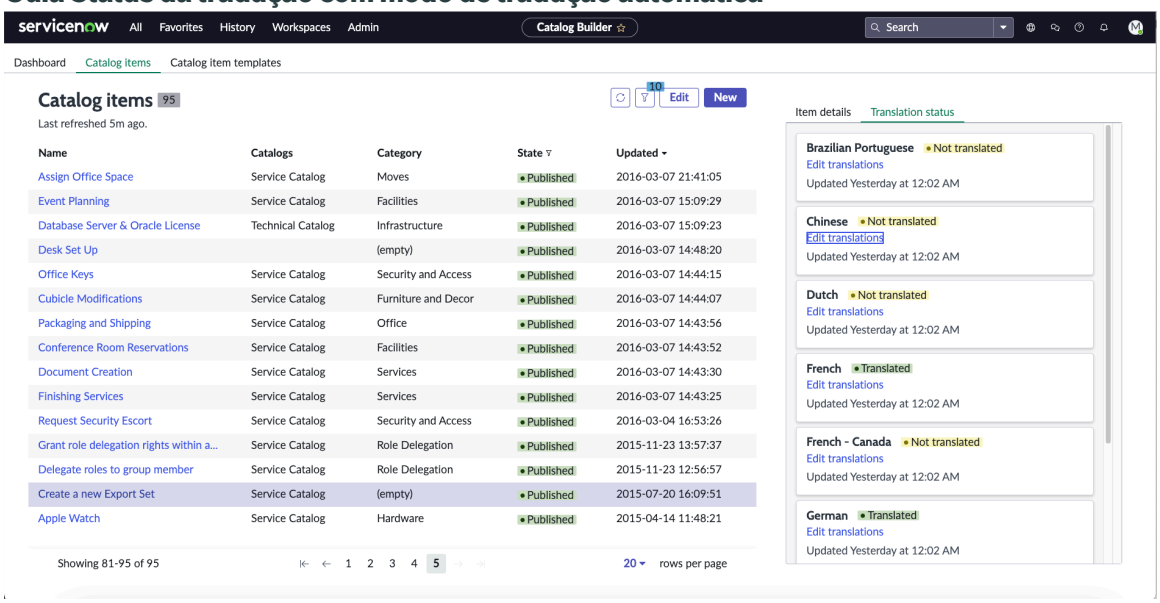
Clique no link **Solicitar traduções**abaixo do idioma para o qual você deseja as traduções. Uma caixa de diálogo é exibida solicitando que você confirme a solicitação de tradução. Quando você confirma a solicitação de tradução na guia **Status da tradução**, uma tarefa de localização é gerada e o registro de item Localização correspondente ("LRITMXXXXXXX") é mostrado no lugar do link **Solicitar traduções**. O estado desse idioma específico muda para **Traduções solicitadas**.

Quando a tarefa de localização for concluída em Framework de localização, o link **Solicitar traduções** retornará, e você poderá usá-la para solicitar traduções novamente. O estado muda para **Traduzido**, **Parcialmente traduzido** ou **Não traduzido** na guia **Status da tradução**, dependendo da ocorrência de traduções para todos os campos, alguns campos ou nenhum campo na tabela.

Para obter mais informações, consulte Solicitação de traduções de itens do Catálogo de serviços .

Modo de tradução automática (ad hoc)

Guia Status da tradução com modo de tradução automática



© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

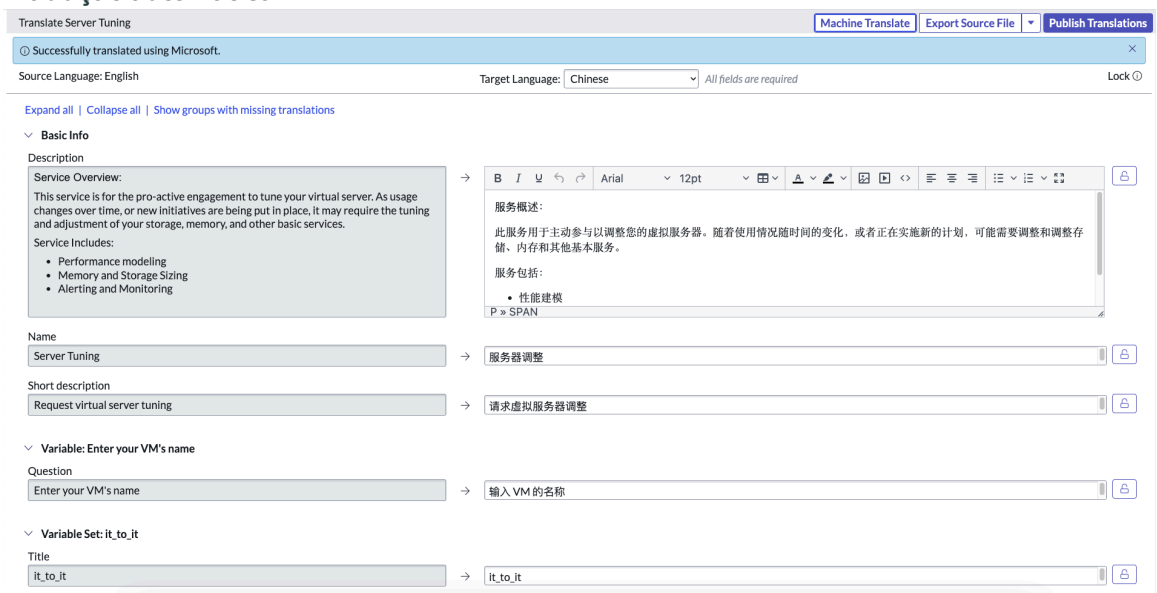
Defina a propriedade glide.sc.catalog_builder.localization.enable_request_translation_mode como **Falsa** para habilitar o modo de tradução automática. O valor padrão da propriedade é **False**.

Na guia **Itens do catálogo**, clique no item existente que você deseja traduzir e na guia **Status da tradução** no painel direito (ao lado da guia **Detalhes do item**). A lista de idiomas configurados no sistema é exibida com o estado desse idioma para o item do catálogo e um link **Editar traduções** para editar a tradução.

Clique no link **Editar traduções** para abrir outra guia que contém duas regiões de IU de comparação: a região esquerda é o idioma de origem e a região direita é o idioma de destino ou traduzido. Você pode comparar a tradução do idioma lado a lado na página e fazer alterações, se necessário.

Para obter mais informações, consulte Solicitação de traduções ad hoc de itens do Catálogo de serviços .

Tradução automática



Estados da tradução

Estados da tradução para ambos os modos

Estado	Modo	Descrição
Indisponível	Solicitar tradução e tradução automática	Se o Registro Localization Framework Insights não estiver disponível, o estado da tradução exibido pelo sistema será **Não disponível**, e o estado será exibido próximo do nome do idioma.
Não traduzido	Solicitar tradução e tradução automática	Se não houver traduções no sistema para esse item do catálogo específico para esse idioma, o estado **Não traduzido** aparecerá próximo ao nome do idioma.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da tradução para ambos os modos

Estado	Modo	Descrição
Traduções solicitadas	Solicitar tradução	Se houver um LRTIM ativo associado a um idioma para o item, o estado **Traduções solicitadas** será exibido próximo do nome do idioma.
Parcialmente traduzido	Solicitar tradução e tradução automática	Se houver traduções parciais no sistema para esse item do catálogo específico para esse idioma, o estado **Parcialmente traduzido** aparecerá próximo ao nome do idioma.
Traduzido	Solicitar tradução e tradução automática	Se todas as traduções para esse item do catálogo específico desse idioma existirem no sistema, o estado **Traduzido** será exibido próximo do nome do idioma.

Integrar Catálogo de serviços

Você pode integrar Catálogo de serviços com outros aplicativos, tais como Portal de serviços e Central do funcionário.

Integrar Catálogo de serviços

- Envie solicitações de serviço e ofertas de produto usando itens do catálogo a partir do Central do funcionário.
- Configure uma versão aprimorada do catálogo. Personalize Portal de serviços onde seus clientes possam solicitar itens do catálogo, como ofertas de serviço e produto.
- Você pode usar um dispositivo móvel para rastrear solicitação e fluxos de aprovação do Catálogo de serviços.
- Configure um item do catálogo ou um produtor de registro para criar uma solicitação universal quando uma solicitação é submetida.
- Crie uma conversa de tópico no Virtual Agent incluindo blocos de tópicos reutilizáveis para executar tarefas de envio de solicitação.

Catálogo de serviços no portal do Central do funcionário

Os funcionários podem enviar solicitações de serviço e ofertas de produto usando itens do catálogo do portal do Central do funcionário.

O ServiceNow® Central do funcionário fornece uma experiência de portal única para os funcionários encontrarem informações e solicitarem serviços em vários departamentos, incluindo RH, TI, jurídico, local de trabalho e aquisições. Usando a estrutura da Taxonomia de conteúdo, você pode modificar a taxonomia de TI padrão para incluir itens de catálogo como conteúdo nos tópicos principais ou secundários.

Para habilitar o Catálogo de serviços no portal do Central do funcionário, verifique se as seguintes aplicações e plug-ins da ServiceNow estão instaladas:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Central do funcionário plug-in (sn_ex_sp)
- plug-in Employee Experience Taxonomy (sn_ect)

Taxonomia de TI no Central do funcionário

A taxonomia do sistema de base Employee é instalada quando você instala o plug-in Employee Experience Taxonomy. Para fornecer itens do catálogo, a seguinte estrutura de taxonomia de TI está disponível por padrão na taxonomia de TI:

1. **Hardware**
2. **Software**
3. **Rede**
4. **Procurar TI**

Como associar um item do catálogo a um tópico de taxonomia no Central do funcionário

Associe itens do catálogo existentes e novos, artigos da base de conhecimento e links rápidos aos tópicos de taxonomia apropriados para que os itens do catálogo estejam disponíveis no Central do funcionário como conteúdo nos tópicos principais ou secundários.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você deve associar os itens do catálogo que deseja exibir no Central do funcionário com um tópico de taxonomia.

Por padrão, a aplicação Central do funcionário envia tópicos de taxonomia e taxonomia centrados no funcionário para TI, RH, local de trabalho, jurídico e aquisições. Você pode usar a taxonomia de TI padrão para associar itens do catálogo ou clonar uma taxonomia para fazer suas próprias adições ou modificações na estrutura de tópicos padrão que correspondam aos seus requisitos. Para clonar uma taxonomia, consulte as etapas mencionadas no tópico Clonagem da taxonomia para conteúdo de funcionário .

Você também pode associar itens do catálogo existentes ou novos a um tópico de taxonomia diretamente da Taxonomia de conteúdo. Para associar os itens do catálogo existentes ou novos a um tópico de taxonomia, consulte as etapas mencionadas no tópico Associação de conteúdo conectado a um tópico .

Para obter mais informações sobre a taxonomia Unificada, consulte Taxonomia unificada para Employee Center .

Para associar um item do catálogo do Catálogo de serviços:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > *Service Catalog* > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item que você deseja associar a um tópico de taxonomia.
3. Na lista relacionada Tópicos atribuídos, clique em **Adicionar**.
4. Selecione a taxonomia base na lista **Taxonomia**.
5. Selecione o tópico apropriado, por exemplo, **TI**.
6. Selecione o tópico secundário apropriado na lista de tópicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por exemplo, para adicionar um laptop, selecione **Hardware** e, em seguida, **Computadores**.

7. Clique em **OK**.

Resultado

O item do catálogo está associado ao tópico de taxonomia selecionado e aparece no Central do funcionário.

Como habilitar as opções Carrinho de compras e Adicionar à lista de desejos no Central do funcionário

Modifique a configuração do menu principal do Central do funcionário para fornecer as opções Carrinho de compras e Adicionar à lista de desejos ao solicitar itens do catálogo.

Antes de Iniciar

Habilite o recurso de lista de desejos do catálogo. Para obter informações sobre como habilitar a lista de desejos, consulte Como salvar itens do catálogo em uma lista de desejos.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As opções de menu Carrinho de compras e Adicionar à lista de desejos que estão disponíveis por padrão no Portal de serviços não estão disponíveis no Central do funcionário. Você deve habilitar essas opções no Central do funcionário para permitir que os funcionários adicionem itens do catálogo ao Carrinho de compras e à Lista de desejos.

Se esses recursos não forem necessários, considere desabilitar essas opções no Catálogo de serviços para uma experiência perfeita no Central do funcionário. Para habilitar ou desabilitar a opção do carrinho de compras no Catálogo de serviços, siga as primeiras três etapas mencionadas no tópico Habilitação do widget Carrinho de compras e, para obter informações sobre como habilitar ou desabilitar a opção Lista de desejos no Catálogo de serviços, consulte o tópico Como salvar itens do catálogo em uma lista de desejos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Portais**.
2. Pesquise e selecione **Employee Center**.
3. Se a mensagem Para editar este registro clique aquifor exibida, então clique **aqui**.
4. Abra o **menu principal** clicando no ícone de visualizar este registro (ⓘ).
5. Altere os valores de **enable_cart** e **enable_wishlist** para **true**.


```
{
 "enable_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "auto_update_cart":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "exclude_search_on_homepage":{
  "displayValue":"true",
  "value":true
 },
 "enable_wishlist":{
```


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 "displayValue":"true",
"value":true
```

6. Clique em **Atualizar**.

Resultado

As opções Carrinho de compras e Adicionar à lista de desejos aparecem no Central do funcionário.

Como adicionar um item à lista de desejos no Central do funcionário

Adicione itens do catálogo ou produtores de registro à lista de desejos para revisá-los quando necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: requester

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **TI**.
2. Selecione um tópico para exibir os itens do catálogo e, em seguida, selecione o item do catálogo ou o produtor de registro no Catálogo.
3. Clique no ícone de adicionar à lista de desejos ( ) no widget de solicitação.

Nota:

Quando você edita um item adicionado à lista de desejos, o ícone de atualizar lista de desejos ( ) é exibido no widget de solicitação correspondente.

4. Clique em **Exibir Lista de Desejos** na mensagem de confirmação ou na opção de menu **Lista de Desejos** na barra de navegação principal.
A página de detalhes da lista de desejos é exibida.
5. Se necessário, execute estas ações.

Opção	Descrição
Remover item	Para remover um item da lista de desejos, clique no ícone de remover item ( ).
Limpar Lista de Desejos	Para limpar a lista de desejos, clique em **Limpar Lista de Desejos**.
Exibir o Catálogo	Para navegar até a página principal do Catálogo de serviços, clique em **Exibir o Catálogo**.

6. Para navegar até a página de qualquer item da lista de desejos, clique na imagem ou no nome do item na página de detalhes da lista de desejos.

Nota:

Isso não abre uma nova instância do item, mas a instância que está na lista de desejos, na qual você pode editar os detalhes.

Como adicionar um item do catálogo ao carrinho de compras no Central do funcionário

Adicione um item do catálogo ou um guia de pedido ao carrinho de compras para armazená-los em um local e finalizar a compra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: requester

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **TI**.
2. Selecione um tópico para exibir os itens do catálogo e, em seguida, selecione o item do catálogo ou o produtor de registro no Catálogo.
3. Clique **em Adicionar ao carrinho** no widget de solicitação.

   Nota:
   - Você pode adicionar o mesmo item ao carrinho várias vezes. Toda vez que você adiciona um item ao carrinho, uma nova instância do item é criada.
   - As informações do carrinho são atualizadas automaticamente.

4. Clique em **Exibir Carrinho** na mensagem de confirmação ou na opção **Carrinho** na barra de navegação principal.
   A página de detalhes do carrinho é exibida.
5. Para navegar até a página de qualquer item do carrinho, clique na imagem ou no nome do item na página de detalhes do carrinho.

   Nota:
   Essa etapa não abre uma nova instância do item, mas a instância que está no carrinho, na qual você pode editar os detalhes.

6. **Opcional:** Se necessário, edite a quantidade de itens.
7. **Opcional:** Para remover um item do carrinho, clique no ícone de remover item ( ).
8. **Opcional:** Para fazer mudanças neste item, selecione-o e selecione **Salvar como rascunho**.

   (Optional) O item é removido do carrinho. Você pode acessar os rascunhos salvos no widget Minha solicitação na guia **Rascunhos**.

9. Para navegar até a página principal do Catálogo de serviços, clique em **Continuar Comprando**.
10. **Opcional:** Para limpar todos os itens do carrinho, clique em **Limpar Carrinho**.
11. **Opcional:** Para criar um pacote a partir do carrinho:
    a. Clique em **Salvar como Pacote**.
    b. Na janela Criar Novo Pacote, especifique o **Nome de Pacote** e selecione os itens que deseja incluir.
    c. Clique em **Salvar**.

    Nota:
    Quando você cria um pacote a partir do carrinho, que inclui um guia de pedido, a associação dos itens ao guia de pedido é perdida.

12. **Opcional:** Para adicionar um pacote salvo ao carrinho, abra o pacote na seção **Meus pacotes salvos** e clique em **Adicionar ao carrinho**.
13. **Opcional:** Para substituir os itens do carrinho por um pacote salvo, abra o pacote na seção **Meus pacotes salvos** e clique em **Substituir Carrinho**.
14. Clique em **Prosseguir para a finalização de compra**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A janela Confirmação do pedido é exibida.

15. **Opcional:** Especifique as **Informações de entrega** e as **Instruções especiais**.

16. **Opcional:** Para adicionar um ou mais anexos ao carrinho, clique no ícone adicionar anexo ( ).

    (Optional) Você pode navegar e escolher os arquivos, arrastá-los ou copiar e colar todos eles para a janela Adicionar anexos.

17. Clique em **Finalizar compra**.

    A solicitação correspondente é exibida na página Minhas Solicitações com o número da solicitação, a data de entrega estimada de todo o pedido, o preço e o status do pedido dos itens individuais solicitados.

Tópicos relacionados

Salvar um rascunho de um item do catálogo

Como solicitar um item do catálogo do Central do funcionário

Use o widget de item do catálogo de SC no Central do funcionário para solicitar um item do catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: requester

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **TI**.
2. Selecione um tópico para exibir os itens do catálogo e, em seguida, selecione o item do catálogo ou o produtor de registro no Catálogo.
3. Insira as informações necessárias no formulário de item do catálogo.
4. Insira o número de itens no campo **Quantidade**.
5. Se necessário, execute estas ações.

Opção	Descrição
Adicionar anexos	Para adicionar um ou mais anexos ao item do catálogo, clique no ícone Adicionar anexos ( ). Você pode navegar e escolher os arquivos, arrastá-los ou copiar e colar todos eles para a janela Adicionar anexos.
Adicionar ao carrinho	Para adicionar o item do catálogo ao carrinho de compras, clique em **Adicionar ao carrinho**.
Adicionar à Lista de Desejos	Para adicionar o item do catálogo à lista de desejos, clique no ícone de adicionar à lista de desejos ( ).

6. Clique em **Pedir agora**.
   A janela Confirmação do pedido é exibida.
7. Na lista **Solicitação para**, selecione o usuário para o qual você está fazendo a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, o usuário que está conectado é selecionado nessa lista.

8. Especifique as **Informações de entrega** e as **Instruções especiais**.
9. Clique em **Finalizar compra**.
   A solicitação correspondente é exibida na página Minhas Solicitações com o número da solicitação, a data de entrega estimada do pedido, o preço e o status do pedido.

Como solicitar um guia de pedido do Central do funcionário

Solicite vários itens do catálogo juntos como um guia de pedido do Central do funcionário para finalidades específicas.

Antes de Iniciar
Função necessária: requester

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um guia de pedido envia uma única solicitação do catálogo de serviços contendo vários itens do catálogo para que você não precise solicitar cada item manualmente. Para obter mais informações, consulte Guias de pedido.

Por exemplo, um guia de pedido de Contratação de Novo Funcionário pode conter vários itens que os novos funcionários normalmente precisam, como cartões de visita, computador e telefone celular. Depois de selecionar este guia de pedido, o cliente pode fornecer informações sobre o novo funcionário, incluindo local e cargo. O guia de pedido envia um pedido de itens do catálogo, como cartões de visita, com base nos detalhes fornecidos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **TI**.
2. Selecione um guia de pedido no Catálogo.
3. Na seção **Descrever necessidades**, insira as informações necessárias e clique em **Avançar**.

   Nota:
   O botão **Avançar** fica desabilitado até que você preencha todos os campos obrigatórios no formulário.

4. Na seção **Escolher opções**, insira os requisitos dos itens do catálogo e clique em **Avançar**.

   Nota:
   - Se um item do catálogo tiver campos que precisam de entradas do usuário, **Opções** aparece no acordeão.
   - Se os campos forem obrigatórios, um asterisco vermelho é exibido ao lado de **Opções**.

   a. Para expandir ou recolher as informações do item do catálogo, clique no acordeão.

   b. Para incluir ou excluir o item do catálogo da solicitação do guia de pedido, defina o comutador como desligado no acordeão.

      Nota:
      Quando o item é excluído da solicitação do guia de pedido, o item não pode ser editado e as restrições de campo obrigatório correspondentes são ignoradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Para adicionar um anexo ao item do catálogo, clique no ícone de adicionar anexos ( ) e selecione o anexo necessário.

d. Clique em **Anterior** para navegar até a seção **Descrever necessidades**.

5. Na seção **Resumo**, revise o resumo do guia de pedido.
6. **Opcional:** Para adicionar o guia de pedido ao carrinho de compras, clique em **Adicionar ao carrinho**.

Nota:
Ao adicionar um guia de pedido ao carrinho, você só pode editar a instância do guia de pedido no carrinho.

7. **Opcional:** Para ir à seção **Escolher opções** e editar os itens do guia de pedido, clique em **Editar opções**.
8. Clique em **Pedir agora**.
   A janela Confirmação do pedido é exibida.
9. Na lista **Solicitação para**, selecione o usuário para o qual você está fazendo a solicitação.

Nota:
Por padrão, o usuário que está conectado é selecionado nessa lista.

10. **Opcional:** Especifique as **Informações de entrega** e as **Instruções especiais**.
11. **Opcional:** Para adicionar um ou mais anexos ao carrinho, clique no ícone adicionar anexo ( ).

    (Optional) Você pode navegar e escolher os arquivos, arrastá-los ou copiar e colar todos eles para a janela Adicionar anexos.

12. Clique em **Finalizar compra**.
    A solicitação correspondente é exibida na página Minhas Solicitações com o número da solicitação, a data de entrega estimada de todo o pedido, o preço e o status do pedido dos itens individuais solicitados.

Tópicos relacionados

Solicitar uma guia de pedido

Criar um guia de pedido

Salvar um rascunho de um item do catálogo

Salve um rascunho de um item do catálogo ao solicitá-lo no Central do funcionário, Portal de serviçose Now Mobile.

Antes de Iniciar
Função necessária: requester

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se habilitado, salve o rascunho se não quiser descartar o formulário e editá-lo mais tarde. Por exemplo, este procedimento explica como você pode salvar um rascunho em Central do funcionário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Central do funcionário** > **TI**.
2. Selecione o item que deseja solicitar e comece a preencher o formulário.
3. Se você quiser mais informações para preencher o formulário e quiser salvá-lo, selecione **Salvar como rascunho**.

   O rascunho foi salvo. Você pode acessar os rascunhos salvos no widget Minha solicitação na guia **Rascunhos**.

   Se você abrir um novo, mas o mesmo item, para solicitar, e o rascunho do item já estiver salvo, você receberá uma mensagem informando que o rascunho deste item existe. Se você quiser salvar o rascunho deste novo item também, deverá dar um nome exclusivo a este item no campo **Salvar como rascunho** e selecionar **Salvar**.

   A guia **Rascunhos** mostra todos os itens de rascunho relacionados ao mesmo nome de item.
4. Abra um item de rascunho que você deseja editar e, se ainda não quiser enviá-lo, selecione **Atualizar rascunho** ou, se quiser enviá-lo, selecione **Enviar**.

Tópicos relacionados

Como adicionar um item do catálogo ao carrinho de compras no Central do funcionário

Catálogo de serviços no Portal de serviços

Use o Portal de serviços para configurar uma versão aprimorada do Catálogo. Você pode personalizar o Portal de serviços, para que clientes solicitem itens do catálogo, como ofertas de serviços e produtos. Você pode usar os widgets do catálogo de serviços para criar um catálogo para o portal.

Nota:
Se você é um cliente existente que já usa o Portal de serviços, recomendamos que migre para o Employee Center para ter uma experiência melhor. Para obter mais informações sobre o Employee Center, consulte Employee Center

A página principal do Catálogo fornece uma interface de onde você pode acessar itens do catálogo, solicitações, aprovações, itens populares, itens recentes e pacotes salvos. Essa página está disponível por padrão para usuários do zboot.

Nota:
Os usuários de atualização precisam ativar o plug-in Portal de serviços - Catálogo de serviços v2 (com.glideapp.servicecatalog.portal).

Visão geral das opções configuráveis do Catálogo de serviços no Portal de serviços e explicação de como executar essas configurações.

Você pode acessar a página principal do catálogo no Portal de serviços usando a opção **Catálogo** no cabeçalho do menu principal do Portal de serviços.

A página principal tem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma barra de pesquisa para pesquisar em todos os catálogos configurados no Portal de serviços. Quando você pesquisa um item específico, a página de resultados da pesquisa exibe resultados com base em catálogos e categorias configurados.

  Somente os itens associados a um catálogo e uma categoria são pesquisáveis. A categoria primária do item é exibida no filtro **Categoria**. O catálogo em que a categoria primária do item é definida é exibido no filtro **Catálogo**.

- A opção **Navegar pelas Categorias** para navegar até a lista de categorias no Catálogo de serviços e os itens dentro delas. Clique nessa opção para navegar até a página principal das categorias.
- O widget de solicitações e aprovações para exibir a lista de solicitações e aprovações associadas ao usuário. A lista é baseada nas configurações disponíveis no módulo **Meu Filtro de Solicitações** na plataforma. Para obter informações sobre o módulo **Meu Filtro de Solicitações**, consulte Definir filtros para Minhas solicitações.
- O widget de pacotes salvos para exibir os pacotes salvos associados ao usuário. Você pode remover um pacote ou abri-lo para adicionar ou substituir o carrinho pelos itens no pacote.
- O widget de itens recentes para exibir itens do catálogo, produtores de registro ou guias de pedido que foram mais recentemente exibidos ou solicitados pelo usuário. Uma opção de instância no widget permite que você exiba os itens exibidos ou os solicitados. Esse widget não é exibido quando não tem dados.
- O widget de itens populares para exibir os itens do catálogo mais populares solicitados na organização por outros usuários. Esses itens são exibidos com base na categoria dinâmica **Solicitações principais**. Esse widget não é exibido quando não tem dados.

Nota:

- Na página de status do pedido de uma solicitação, o renderizador de fase exibe a fase atual em uma exibição recolhida. Você pode expandir essa exibição para todas as fases.
- Essas páginas têm títulos dinâmicos para exibir o nome da entidade selecionada.
  - Item do catálogo [sc_cat_item]
  - Categorias de catálogo [sc_category]
  - Guia de pedido [sc_cat_item_guide]

Tópicos relacionados

Widgets do catálogo de serviços

Content Management e Portal de serviços

Como acessar as categorias do catálogo de serviços no Portal de serviços

Acesse as categorias do Catálogo de serviços para acessar os itens do catálogo dentro dele.

Antes de Iniciar

Função necessária: requester

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
   A página inicial do Portal de serviços é exibida.
2. Clique em qualquer um dos seguintes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O link **Solicitar Algo** na página principal do Portal de serviços.
- A opção **Catálogo** no cabeçalho do menu principal do Portal de serviços e, em seguida, a opção **Navegar pelas Categorias**.

Os itens populares de todas as categorias são exibidos.

3. Na seção **Catálogos**, selecione o catálogo necessário na lista.
   Para obter informações sobre como você pode configurar um catálogo, consulte Configuração de um catálogo no Portal de serviços .

   Nota:
   - A seção **Catálogos** está disponível somente quando você tem vários catálogos e acesso a itens de vários catálogos.
   - A lista contém todos os catálogos configurados para o Portal de serviços.

   As seguintes informações são exibidas:
   - Categorias do catálogo selecionado na seção **Categorias**.
   - Itens populares do catálogo selecionado.
4. Na seção **Categorias**, clique na categoria necessária.
   Os detalhes da categoria e os itens dentro dela são exibidos.

   Nota:
   - Você pode clicar na contagem da categoria ou em qualquer lugar na linha para exibir os detalhes da categoria.
   - Em categorias com um nome longo, o texto adicional é exibido como reticências. Aponte para o nome da categoria para exibir o texto adicional.
5. Para mudar a exibição de itens da categoria, clique no ícone de exibição de cartão ( ) ou no ícone de exibição em grade ( ).

   Nota:
   Quando você acessa um item do catálogo na página principal do catálogo ou os resultados da pesquisa autocompletável, a trilha do item exibe o caminho com base na categoria primária configurada nesse item. Quando você acessa o item a partir de uma categoria específica, a trilha do item exibe o caminho com base nessa categoria.

Tópicos relacionados

Widget de categorias de SC

Como adicionar um item à lista de desejos no Portal de serviços

Adicione itens do catálogo ou produtores de registro à lista de desejos para revisá-los quando necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: requester

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
   A página inicial do Portal de serviços é exibida.
2. Selecione um item do catálogo ou produtor de registro no Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique no ícone de adicionar à lista de desejos ( ) no widget de solicitação.

Nota:

Quando você edita um item adicionado à lista de desejos, o ícone de atualizar lista de desejos ( ) é exibido no widget de solicitação correspondente.

4. Clique em **Exibir Lista de Desejos** na mensagem de confirmação ou na opção de menu **Lista de Desejos** na barra de navegação principal.
A página de detalhes da lista de desejos é exibida.

5. Se necessário, execute estas ações.

Opção	Descrição
Remover item	Para remover um item da lista de desejos, clique no ícone de remover item ( ).
Limpar Lista de Desejos	Para limpar a lista de desejos, clique em **Limpar Lista de Desejos**.
Exibir o Catálogo	Para navegar até a página principal do Catálogo de serviços, clique em **Exibir o Catálogo**.

6. Para navegar até a página de qualquer item da lista de desejos, clique na imagem ou no nome do item na página de detalhes da lista de desejos.

Nota:

Isso não abre uma nova instância do item, mas a instância que está na lista de desejos, na qual você pode editar os detalhes.

Tópicos relacionados

Widget Carrinho da Lista de Desejos de SC

Como adicionar um item do catálogo ao carrinho de compras

Adicione um item do catálogo ou um guia de pedido ao carrinho de compras para armazená-los em um local e finalizar a compra.

Antes de Iniciar

Função necessária: requester

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
A página inicial do Portal de serviços é exibida.

2. Selecione um item do catálogo ou guia de pedido no Catálogo de serviços.

3. Clique no ícone de adicionar ao carrinho ( ) no widget de solicitação.

Nota:

- Você pode adicionar o mesmo item ao carrinho várias vezes. Toda vez que você adiciona um item ao carrinho, uma nova instância do item é criada.
- As informações do carrinho são atualizadas automaticamente em todas as guias ou janelas abertas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Exibir Carrinho** na mensagem de confirmação ou na opção de menu **Carrinho** na barra de navegação principal.
   A página de detalhes do carrinho é exibida.
5. Para navegar até a página de qualquer item do carrinho, clique na imagem ou no nome do item na página de detalhes do carrinho.

   Nota:
   Isso não abre uma nova instância do item, mas a instância que está no carrinho, na qual você pode editar os detalhes.

6. Se necessário, edite a quantidade de itens.
7. Para remover um item do carrinho, clique no ícone de remover item ( ).
8. Para navegar até a página principal do Catálogo de serviços, clique em **Continuar Comprando**.
9. Para limpar o carrinho, clique em **Limpar Carrinho**.
10. Para criar um pacote a partir do carrinho:
    a. Clique em **Salvar como Pacote**.
    b. Na janela Criar Novo Pacote, especifique o **Nome de Pacote** e selecione os itens que deseja incluir.
    c. Clique em **Salvar**.

    Nota:
    Quando você cria um pacote a partir do carrinho, que inclui um guia de pedido, a associação dos itens ao guia de pedido é perdida.

11. Para adicionar um pacote salvo ao carrinho, abra o pacote na seção **Meus pacotes salvos** e clique em **Adicionar ao carrinho**.
12. Para substituir os itens do carrinho por um pacote salvo, abra o pacote na seção **Meus pacotes salvos** e clique em **Substituir Carrinho**.
13. Clique em **Prosseguir para a finalização de compra**.
    A janela Confirmação do pedido é exibida.
14. Na lista **Solicitação para**, selecione o usuário para o qual você está fazendo a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Por padrão, o usuário que está conectado é selecionado nessa lista.
- As colunas da tabela Usuário [sys_user] especificadas nas Colunas adicionais de **para o widget "solicitar" do catálogo de serviços. Escolha os campos na tabela sys_user. É necessário separar por ponto e vírgula** (`glide.sc.request_for.columns`) As propriedades do Catálogo de serviços são exibidas na lista **Solicitação para** e é possível pesquisar um usuário pelas colunas especificadas.
- É possível fornecer opções de widget adicionais para controlar o valor padrão **Solicitação para**. Por exemplo:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

15. Especifique as **Informações de entrega** e as **Instruções especiais**.
16. Para adicionar um ou mais anexos ao carrinho, clique no ícone adicionar anexos ( ).

    Você pode navegar e escolher os arquivos, arrastá-los ou copiar e colar todos eles para a janela Adicionar anexos.
17. Clique em **Finalizar compra**.

    A solicitação correspondente é exibida na página de status do pedido com o número da solicitação, a data de entrega estimada de todo o pedido, o preço e o status do pedido dos itens individuais solicitados.

Nota:

- Use as opções de instância na página de status do pedido para exibir as colunas predefinidas.
- Você pode exibir o número RITM ou o nome do item do catálogo. Por padrão, o nome do item do catálogo é exibido.

Tópicos relacionados

Widget Carrinho de Compras de SC

Como solicitar um item do catálogo do Portal de serviços

Use o widget de item do catálogo de SC no Portal de serviços para solicitar um item do catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: requester

Selecione a opção de instância para **permitir clonagem** na página de status do pedido para exibir a seção **Ações adicionais** após realizar a solicitação.

Para obter informações sobre o widget Item do catálogo SC, consulte Widget Item do catálogo SC

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
   A página inicial do Portal de serviços é exibida.
2. Selecione um item do catálogo ou produtor de registro no Catálogo de serviços.
3. Insira as informações necessárias no formulário de item do catálogo.
4. Insira o número de itens no campo **Quantidade**.
5. Se necessário, execute estas ações.

Opção	Descrição
Adicionar anexos	Para adicionar anexos ao item do catálogo, clique no ícone Adicionar anexos ( ). Você pode navegar e escolher os arquivos, arrastá-los ou copiar e colar todos eles para a janela Adicionar anexos.
Adicionar ao carrinho	Para adicionar o item do catálogo ao carrinho de compras, clique no ícone de adicionar ao carrinho ( ).
Adicionar à Lista de Desejos	Para adicionar o item do catálogo à lista de desejos, clique no ícone de adicionar à lista de desejos ( ).

6. Clique em **Pedir agora**.
   A janela Confirmação do pedido é exibida.

Nota:
Para um produtor de registro, você pode editar o rótulo do botão **Enviar** usando as opções de instância de widget.

Por exemplo, se você quiser mudar o rótulo para **Solicitação**, pressione Ctrl + clique no widget do item do catálogo, selecione **Instância no Editor de Páginas** e especifique os seguintes parâmetros no campo **Opções adicionais, formato JSON**.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

7. Na lista **Solicitação para**, selecione o usuário para o qual você está fazendo a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Por padrão, o usuário que está conectado é selecionado nessa lista.
- As colunas da tabela Usuário [sys_user] especificadas nas Colunas adicionais de **para o widget "solicitar" do catálogo de serviços. Escolha os campos na tabela sys_user. É necessário separar por ponto e vírgula** (`glide.sc.request_for.columns`) As propriedades do Catálogo de serviços são exibidas na lista **Solicitação para** e é possível pesquisar um usuário pelas colunas especificadas.
- É possível fornecer opções de widget adicionais para controlar o valor padrão **Solicitação para**. Por exemplo:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

8. Especifique as **Informações de entrega** e as **Instruções especiais**.
9. Clique em **Finalizar compra**.
   A solicitação correspondente é exibida na página de status do pedido com o número da solicitação, a data de entrega estimada do pedido, o preço e o status do pedido.

Nota:

- Use as opções de instância na página de status do pedido para exibir as colunas predefinidas.
- Você pode exibir o número RITM ou o nome do item do catálogo. Por padrão, o nome do item do catálogo é exibido.
- Quando um item do catálogo de serviços é solicitado a partir de um registro existente, um link é adicionado entre a solicitação do item do pedido e o registro primário.

10. **Opcional:** Para clonar uma solicitação para outros usuários, execute as etapas a seguir.

    a. Na seção **Ações adicionais**, na lista **Solicitação também para**, selecione os usuários necessários e clique em **Enviar**.

    b. Na janela Solicitações de Clonagem, clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O usuário conectado deve ser especificado na **lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar a funcionalidade de pedidos em massa. Em branco significa uma propriedade de todos os usuários** (`glide.sc.allow.clone.roles`).
- Você pode clonar a solicitação para vários usuários.
- Quando você clona uma solicitação que contém um conjunto de variáveis com várias linhas, as informações especificadas no conjunto de variáveis com várias linhas ficam disponíveis em todas as solicitações clonadas. Todas as políticas de IU e os Client scripts no conjunto de variáveis com várias linhas também são clonados.

- Uma solicitação separada é criada para cada usuário especificado, que é exibido no campo **Solicitado para** da solicitação.
- O campo **Aberto por** das solicitações clonadas é atualizado com o usuário conectado.
- Selecione a opção de menu **Solicitações** ou o widget Minhas solicitações na página inicial do catálogo para exibir a solicitação clonada criada para o usuário.

Tópicos relacionados

Telas de Solicitação do catálogo de serviços

Criar um conjunto de variáveis e adicioná-lo a um item

Como solicitar um guia de pedido do Portal de serviços

Use o widget Guia de pedido de SC no Portal de serviços para solicitar um guia de pedido com vários itens do catálogo para uma finalidade específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: requester

Selecione a opção de instância para **permitir clonagem** na página de status do pedido para exibir a seção **Ações adicionais** após realizar a solicitação.

Para obter informações sobre o widget Guia de pedido SC, consulte Widget Guia de pedido SC .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Página inicial do Portal de serviços**.
   A página inicial do Portal de serviços é exibida.
2. Selecione um guia de pedido no Catálogo de serviços.
3. Na seção **Descrever necessidades**, insira as informações necessárias e clique em **Avançar**.

   Nota:
   O botão **Avançar** fica desabilitado até que você preencha todos os campos obrigatórios no formulário.

4. Na seção **Escolher opções**, insira os requisitos dos itens do catálogo e clique em **Avançar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Se um item do catálogo tiver campos que precisam de entradas do usuário, **Opções** aparece no acordeão.
- Se os campos forem obrigatórios, um asterisco vermelho é exibido ao lado de **Opções**.
- O valor da quantidade solicitada é exibido no campo **Quantidade** e pode ser modificado somente se a opção **Mostrar quantidade** for selecionada ao criar uma base de regra do guia de pedido,

a. Para expandir ou recolher as informações do item do catálogo, clique no acordeão.

b. Para incluir ou excluir o item do catálogo da solicitação do guia de pedido, clique no comutador no acordeão.

Nota:
Quando o item é excluído da solicitação do guia de pedido, o item não pode ser editado e as restrições de campo obrigatório correspondentes são ignoradas.

c. Para adicionar um anexo ao item do catálogo, clique no ícone de adicionar anexos ( ) e selecione o anexo necessário.

d. Clique em **Anterior** para navegar até a seção **Descrever necessidades**.

5. Na seção **Resumo**, revise o resumo do guia de pedido.

6. Para adicionar o guia de pedido ao carrinho de compras, clique no ícone de adicionar ao carrinho ( ).

Nota:
Ao adicionar um guia de pedido ao carrinho, você só pode editar a instância do guia de pedido no carrinho.

7. Para ir à seção **Escolher opções** e editar os itens do guia de pedido, clique em **Editar opções**.

8. Clique em **Pedir agora**.
A janela Confirmação do pedido é exibida.

9. Na lista **Solicitação para**, selecione o usuário para o qual você está fazendo a solicitação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Por padrão, o usuário que está conectado é selecionado nessa lista.
- As colunas da tabela Usuário [sys_user] especificadas nas Colunas adicionais de **para o widget "solicitar" do catálogo de serviços. Escolha os campos na tabela sys_user. É necessário separar por ponto e vírgula** (`glide.sc.request_for.columns`) As propriedades do Catálogo de serviços são exibidas na lista **Solicitação para** e é possível pesquisar um usuário pelas colunas especificadas.
- É possível fornecer opções de widget adicionais para controlar o valor padrão **Solicitação para**. Por exemplo:

```
"requested_for_id": {
"value": "62826bf03710200044e0bfc8bcbe5df1"
},
"requested_for_display": {
"value": "Abel Tuter"
}
```

10. Especifique as **Informações de entrega** e as **Instruções especiais**.
11. Para adicionar um ou mais anexos ao guia de pedido, clique no ícone Adicionar anexos ( ).

    Você pode navegar e escolher os arquivos, arrastá-los ou copiar e colar todos eles para a janela Adicionar anexos.
12. Clique em **Finalizar compra**.
    A solicitação correspondente é exibida na página de status do pedido com o número da solicitação, a data de entrega estimada de todo o pedido, o preço e o status do pedido dos itens individuais solicitados.

Nota:

- Use as opções de instância na página de status do pedido para exibir as colunas predefinidas.
- Você pode exibir o número RITM ou o nome do item do catálogo. Por padrão, o nome do item do catálogo é exibido.

13. **Opcional:** Para clonar uma solicitação para outros usuários, execute as etapas a seguir.

    a. Na seção **Ações adicionais**, na lista **Solicitação também para**, selecione os usuários necessários e clique em **Enviar**.

    b. Na janela Solicitações de Clonagem, clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O usuário conectado deve ser especificado na **lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar a funcionalidade de pedidos em massa. Em branco significa uma propriedade de todos os usuários** (`glide.sc.allow.clone.roles`).
- Você pode clonar a solicitação para vários usuários.
- Se um produtor de registro estiver incluído no guia de pedido, uma solicitação é criada para todos os itens que não sejam o produtor de registro.
- Quando você clona uma solicitação que contém um conjunto de variáveis com várias linhas, as informações especificadas no conjunto de variáveis com várias linhas ficam disponíveis em todas as solicitações clonadas. Todas as políticas de IU e os Client scripts no conjunto de variáveis com várias linhas também são clonados.

- Uma solicitação separada é criada para cada usuário especificado, que é exibido no campo **Solicitado para** da solicitação.
- O campo **Aberto por** das solicitações clonadas é atualizado com o usuário conectado.
- Um usuário pode ver a solicitação clonada criada para o usuário na opção de menu **Solicitações** ou no widget Minhas solicitações na página inicial do catálogo.

Tópicos relacionados

Solicitar uma guia de pedido

Criar um guia de pedido

Página de tíquete padrão para um item solicitado

No Portal de serviços, você pode configurar a página de tíquete de um item solicitado para exibir as informações relacionadas, mantendo um layout consistente semelhante a outros tipos de solicitação. Essa configuração garante uma experiência consistente ao exibir as solicitações enviadas no Portal de serviços.

No Portal de serviços, você pode acessar a página do tíquete de um item solicitado usando a opção "Solicitações" no cabeçalho do menu principal.

Para novas instâncias, a página de tíquete padrão para um item solicitado está disponível por padrão. Para instâncias atualizadas, você precisa ativar o mapa de rota de página para rota de tíquete padrão. Para obter mais informações sobre como ativar o mapa de rota dessa página, consulte Ativação do mapa de rota da página de tíquete padrão .

Configuração da página de tíquete padrão para um item solicitado

O layout da página de tíquete padrão pode ser configurado para um item solicitado. Navegar até **Tíquete Padrão** > **Configurações de tíquete padrão** e edite a configuração do tíquete sc_req_item. Para obter informações sobre como configurar a página de tíquete padrão, consulte Configuração da página de tíquete padrão .

Tópicos relacionados

Página de tíquete padrão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Catálogo de serviços em dispositivos móveis

Você pode usar um dispositivo móvel para rastrear solicitação e fluxos de aprovação do Catálogo de serviços.

Experiência do executante em Mobile Agent

Aprove solicitações de catálogo, itens solicitados ou solicitações de mudança de qualquer lugar usando a aplicação ITSM ServiceNow Agent.

Como um agente ou técnico de ITSM, você pode usar o aplicativo para celular quando online para realizar a seguinte tarefa:

- Aceitar ou rejeitar as solicitações de aprovação pendentes.
- Exibir as solicitações de aprovação concluídas.

Nota:

- A experiência de solicitação não está disponível neste aplicativo para celular.
- As políticas de IU do catálogo ao carregar (sem script) têm suporte para variáveis nas exibições de registro, por exemplo, item solicitado e incidente.
  - Somente a condição de visibilidade é considerada.
  - Uma variável sem valor não é exibida.
  - Essas políticas também se aplicam a variáveis de contêiner e a um grupo de caixas de seleção.
  - Como o conjunto de variáveis com várias linhas é exibido com uma mensagem de que não está visível, essas políticas podem ser usadas para exibir ou ocultar essa mensagem.

Assista a este vídeo de três minutos para aprender a gerenciar solicitações de aprovação no aplicativo para celular. Este vídeo abrange: como acessar o aplicativo para celular Aprovações e exibir e aprovar ou rejeitar solicitações.

Informações de ativação

Esse aplicativo para celular é executado na plataforma ServiceNow®. Ative o plug-in Mobile Experience ITSM (com.sn_itsm_mobile) para habilitar o aplicativo para celular ITSM.

Começar a usar o aplicativo para celular para aprovações

Acesse a instância do aplicativo Minhas aprovações em seu aplicativo para celular para gerenciar solicitações de aprovação usando seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: business_stakeholder ou approver_user

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Baixe o aplicativo para celular ServiceNow® em uma plataforma iOS da Apple App Store ou em uma plataforma Android da Google Play Store.

Procedimento

1. Abra o aplicativo para celular e toque no ícone de adição ( ).
2. Adicione uma instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como adicionar a instância, consulte Adição de uma instância do ServiceNow .

3. Toque em **Minhas aprovações** para começar a gerenciar suas solicitações.

Tópicos relacionados

Aplicativo Agent Mobile

Gerenciar uma aprovação de solicitação do catálogo

Gerencie sua solicitação do catálogo atribuída ou item solicitado, aprovando ou rejeitando-o de qualquer lugar usando seu dispositivo móvel.

Antes de Iniciar

Função necessária: business_stakeholder ou approver_user

Procedimento

1. Toque em **Minhas aprovações** no seu aplicativo para celular.
2. Para aprovar ou rejeitar uma solicitação de aprovação pendente, execute as etapas a seguir.
   a. Toque no applet Aprovações pendentes.
   Todas as aprovações no estado Solicitado são exibidas.
   b. Deslize uma solicitação e toque em **Aprovar** ou **Rejeitar**.

   Nota:
   Você deve especificar o motivo ao rejeitar uma solicitação.

   c. **Opcional:** Para exibir os detalhes de uma solicitação de aprovação pendente, toque nela.

   Nota:
   Para aprovar ou rejeitar uma solicitação, toque no ícone de menu ( ) e toque em **Aprovar** ou **Rejeitar**.
3. Para exibir uma solicitação de aprovação concluída, execute as etapas a seguir.
   a. Toque no applet Aprovações concluídas.
   Todas as solicitações de aprovação aceitas ou rejeitadas são exibidas.
   b. Para exibir os detalhes da solicitação, toque na opção.

Experiência de solicitação no Now Mobile

Você pode habilitar os usuários para solicitar um item ou serviço e rastrear ou aprovar solicitações em dispositivos móveis usando o app Now® Mobile.

Ativação do Now Mobile para o Catálogo de serviços

Se você tem a função de administrador, ative as telas da aplicação nativa da solicitação móvel ServiceNow e do plug-in do inicializador do miniaplicativo (com.glide.mobile-employee). Consulte aplicativo Now Mobile . Este plug-in habilita a funcionalidade Catálogo de serviços por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Para mim

Quando você faz login no Now Mobile, a seguinte funcionalidade relacionada ao Catálogo de serviços está disponível:

- **Minhas Tarefas**: exibe registros de aprovação de solicitações e itens solicitados atribuídos ou delegados ao usuário.
- **Minhas Solicitações**: exibe as solicitações com base nos filtros definidos para dispositivos móveis em **Meu Filtro de Solicitações**. Por padrão, os filtros Incidente Móvel e Solicitação do catálogo de serviços mobile estão disponíveis. Para obter informações sobre como configurar filtros, consulte Definir filtros para Minhas solicitações e Configuração de minhas solicitações .

Nota:
É recomendável incluir somente solicitações em aberto.

Guia Serviços

Você pode enviar ou rastrear solicitações.

- **Serviços Recentes**: exibe os itens e serviços (10 itens e serviços nos últimos 12 meses) que foram solicitados recentemente pelo usuário conectado.
- **Serviços Populares**: exibe os itens e serviços (10 itens e serviços nos últimos 12 meses) mais solicitados que são visíveis para o usuário. Exibe os 10 itens e serviços recentes nos últimos 12 meses.
- **Pesquisar Serviços**: exibe as categorias de itens e serviços que você pode pesquisar e solicitar.

Nota:

- Se uma categoria contém itens e subcategorias, os itens específicos da categoria são exibidos em **Outros**.
- As listagens de categoria não exibem as informações do catálogo para usuários que não tenham as funções que têm permissões para ler os registros na tabela sc_category. Para esses usuários, uma ACL pode ser adicionada para fornecer permissão de leitura do campo Título da tabela sc_catalog.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Você não pode solicitar esses tipos de item no aplicativo para celular.
  - Conteúdo de itens
  - Assistente
  - Modelo de mudança padrão
- Todos os itens ocultos no Portal de serviços também estão ocultos no aplicativo para celular.
- Na exibição de RITM e de registro, esses tipos de variáveis não são compatíveis.
  - HTML
  - Personalizado
  - Personalizado com rótulo
  - Página da Interface do Usuário
- Na exibição de RITM e de solicitação, um conjunto de variáveis com várias linhas não é compatível. Uma mensagem é mostrada nessa exibição informando que esse conjunto de variáveis não é passível de exibição.
- As políticas de IU do catálogo ao carregar (sem script) têm suporte para variáveis nas exibições de registro, por exemplo, item solicitado e incidente.
  - Somente a condição de visibilidade é considerada.
  - Uma variável sem valor não é exibida.
  - Essas políticas também se aplicam a variáveis de contêiner e a um grupo de caixas de seleção.
  - Como o conjunto de variáveis com várias linhas é exibido com uma mensagem de que não está visível, essas políticas podem ser usadas para exibir ou ocultar essa mensagem.

No Now Mobile, você também pode executar as seguintes tarefas:

- Pesquisar itens do catálogo usando a hierarquia do catálogo, além da hierarquia da categoria. Para obter informações sobre a configuração, consulte Como pesquisar itens do catálogo usando a hierarquia do catálogo.
- Mudar o rótulo do botão **Enviar** para um produtor de registro. Para obter informações sobre como editar o rótulo do botão, consulte Como editar o rótulo do botão "Enviar" para um produtor de registro.
- Usar a câmera do celular para ler códigos de barras e identificar um valor variável de um item do catálogo. Isso só é aplicável usando o atributo *barcode* para a variável de texto de linha única. Para obter informações sobre esse atributo variável, consulte atributos de variável do Catálogo de serviços.

Ações rápidas

Você pode fornecer acesso fácil a um item do catálogo criando uma ação rápida. Para obter informações sobre como criar uma ação rápida em Now Mobile, consulte Criação de uma ação rápida .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atalhos da Siri

Os usuários do iOS podem aproveitar os atalhos da Siri para abrir as páginas a seguir no aplicativo para celular.

- Pesquisar itens e serviços.
- Abrir minhas solicitações.

Consulte Atalhos da Siri .

Propriedades do Now Mobile

Você pode definir os seguintes comportamentos para várias entidades do catálogo configurando as propriedades do Now Mobile. Para obter informações sobre como configurar essas propriedades, consulte Como configurar propriedades do Now Mobile.

- Classificar as categorias pelo campo **Ordem**.
- Definir a disponibilidade de um item do catálogo de uma das seguintes maneiras:
  - Incluindo o item do catálogo com **Disponibilidade** definida como Desktop somente no Now Mobile.
  - Especificando tipos de item do catálogo a serem excluídos no Now Mobile.
- Definir o comportamento de indisponibilidade de um item do catálogo tornando-o detectável, mas não visível, ou totalmente indisponível.
- Especificar as cores dos botões para que correspondam ao tema do dispositivo móvel.

Tópicos relacionados

App Now Mobile

Plug-ins e atualizações para dispositivos móveis

Como configurar catálogos

Permita que seus usuários exibam e solicitem seus itens associados no aplicativo Now Mobile. Se nenhum catálogo for selecionado, os usuários poderão exibir e solicitar itens de todos os catálogos do sistema. Por padrão, o aplicativo usa Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Demonstra a configuração de catálogos de serviços, bases de conhecimento e Minhas solicitações no aplicativo Now Mobile.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicativo Now Mobile** > **Catálogos**.
2. **Opcional:** Na tabela de catálogos do portal [m2m_sp_portal_catalog], adicione um catálogo além daquele do sistema de base ou altere o catálogo que está associado ao registro do sistema de base:
   a. Clique em **Novo** ou abra o registro do sistema de base.
   b. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de catálogos do portal

Campo	Descrição
Portal	Portal selecionado por você. Selecione **Employee Center**.
Catálogo	Catálogo que você deseja associar ao app.
Ordem	Número que indica a ordem em que as configurações devem ser executadas. Se há várias configurações em um portal, o sistema executa as configurações da ordem mais baixa para a mais alta selecionada.

Resultado

Seus usuários podem exibir e solicitar itens de todos os catálogos adicionados.

Como pesquisar itens do catálogo usando a hierarquia do catálogo

Além da hierarquia da categoria, pesquise itens do catálogo usando a hierarquia do catálogo para ter contexto adequado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Sistema Móvel** > **App Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.
2. Selecione o inicializador do miniaplicativo de **serviços**.
3. Substitua a seção do inicializador do miniaplicativo **Pesquisar Serviços** pela seção do inicializador do miniaplicativo **Navegar no Catálogo**.
   a. No formulário do inicializador do miniaplicativo, navegue até a seção **Corpo**.
   b. Na coluna **Seção**, clique em **Pesquisar Serviços**.
   c. No formulário Seção de item, defina a **Tela de destino** como Navegar no Catálogo.
   d. Clique em **Atualizar**.
   Depois que a seção do inicializador do miniaplicativo **Navegar no Catálogo** é habilitada, o catálogo aparece como o primeiro nível de navegação e, em seguida, as categorias.

Como enviar e rastrear uma solicitação

Envie a solicitação de um item ou serviço e rastreie o andamento da solicitação com o app Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Na barra de navegação, toque em **Serviços**.
2. Navegue pelos itens e serviços ou pesquise um item.
3. Toque no item ou serviço que você deseja solicitar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se configurada pelo administrador, a área de itens e artigos relacionados fornece alternativas e informações adicionais.

4. Selecione **Pedir agora**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Solicitação para	Altere esse campo se estiver solicitando o item para outra pessoa.
Informações de entrega	Confirme o endereço de envio do item.
Instruções especiais (opcional)	Adicione instruções especiais do item.

6. Toque em **Finalizar compra**.
   O app exibe uma confirmação de que a solicitação foi enviada.
7. Para retornar à lista de itens, toque em **Fechar**.
8. Na barra de navegação, toque em **Para mim**.
9. Para exibir todas as solicitações, toque em **Minhas solicitações**.
10. Para exibir o status da solicitação, toque no item solicitado.
    a. Para exibir informações sobre a solicitação, use a guia **Detalhes**.

    Nota:
    Você pode adicionar comentários a um incidente em aberto.

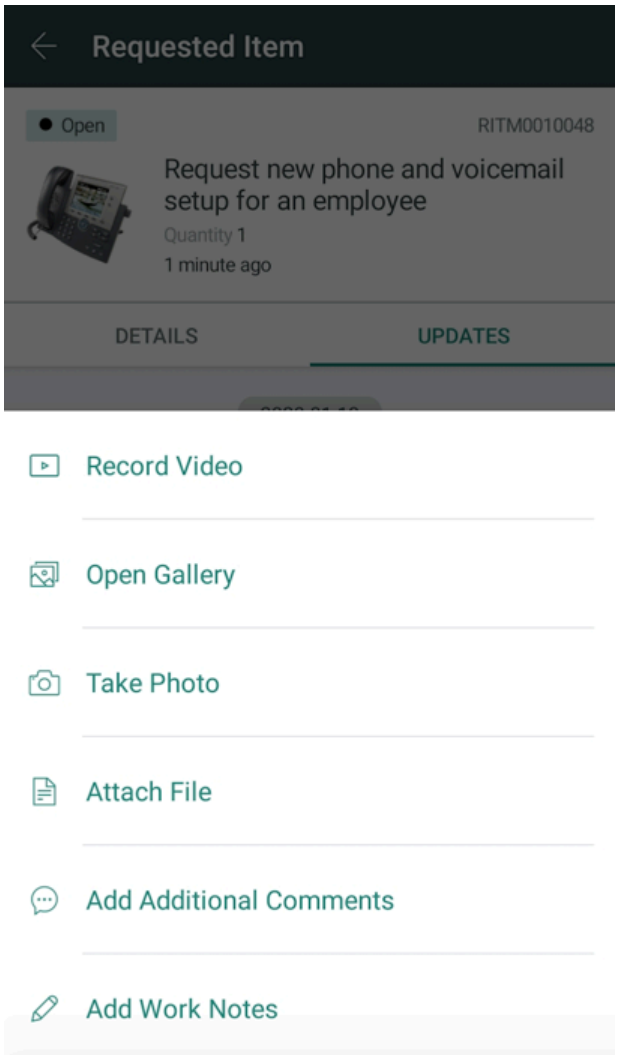
    b. Para exibir mudanças de campo e comentários sobre a solicitação, use a guia **Atualizações**.

    c. Toque no + para incluir comentários e anotações de trabalho ou para anexar um arquivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ao adicionar comentários a um incidente resolvido, você pode reabri-lo.



Como criar uma ação rápida em aplicações para dispositivos móveis

Forneça acesso fácil a um item importante criando uma ação rápida. Por exemplo, você pode criar uma ação rápida que abre um item do Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Procedimento

1. Crie uma função para a ação rápida.

a. Navegar até **Sistema Móvel** > **Funções**.
A tabela de função [sys_sg_button] é aberta.

b. Clique em **Nova**.

c. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de campos de botão

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro da função.
Descrição	Descrição para permitir que outros usuários entendam facilmente a finalidade da função.
Tipo	Tipo de ação rápida que você deseja criar. Para criar uma ação rápida que abre um item do Catálogo de serviços, selecione **URL**. Para obter mais informações sobre tipos de função, consulte Configuração de um botão inteligente .
Contexto	Se a função se aplica ao nível do registro ou da tabela. ▪ Registro: a ação se aplica somente ao nível do registro. Por exemplo, atualizar um campo. ▪ Global: ação que se aplica somente ao nível da tabela. Por exemplo, criar ou excluir um registro. Para este exemplo, selecione **Global**.
Rótulo Link	Rótulo do link. Esse valor não é exibido na interface do usuário.
URL do Link	URL relativo do item que você deseja abrir quando o usuário clicar na função. Por exemplo, para abrir um item do Catálogo de serviços no portal do Now Mobile, insira `/mesp?id=sc_cat_item&sys_id=060f3afa3731300054b6a3549dbe5d3e`. Esse campo é exibido somente se o campo **Tipo** for **URL**.
URL relativo	Opção selecionada para determinar se o URL é relativo. Para este exemplo, escolha **Selecionado**. Esse campo é exibido somente se o campo **Tipo** for **URL**.
Condição	
Tabela	Tabela na qual a condição é executada.
Condição	Condição que deve ser atendida para que a ação seja bem-sucedida. Para um item do catálogo, insira `var item = new sn_sc.CatItem('3f1dd0320a0a0b99000a53f7604a2ef9'); answer = item.canView() && item.isVisibleServicePortal();` para exibir a ação rápida somente quando o usuário final tiver permissões para exibir o item.
Funções	Funções que você deseja que o usuário tenha para exibir a ação rápida.

2. Adicione uma instância da função que você criou à página.

a. Na IU nativa, navegue até **Aplicativo Now Mobile** > **Inicializadores do applet**.

b. Abra o registro do inicializador do miniaplicativo ao qual você deseja adicionar a ação rápida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione a guia **Corpo**.

d. Insira uma nova linha na lista relacionada de mapas do menu de ações rápidas.
Se não for possível inserir uma linha, verifique se você está no escopo da aplicação de **tela do aplicativo Now Mobile da ServiceNow e inicializador do miniaplicativo**.

e. Clique na lupa para pesquisar um item.
A tabela de instâncias de função [sys_sg_button_instance] é aberta.

f. Clique em **Nova**.

g. No formulário, preencha os campos.

Formulário de instância de função

Campo	Descrição
Nome	Nome da instância de função.
Descrição	Descrição para permitir que outros usuários entendam facilmente a finalidade da instância de função.
Primário	Página na qual você está adicionando a ação rápida. Por exemplo, selecione **inicializador do miniaplicativo: página inicial** para adicionar a ação rápida à página inicial. Primeiro, selecione um valor no campo **Tabela primária**.
Aplicação	Escopo da aplicação.
Tabela primária	Tabela que contém o tipo de registro em que o botão aparece. Para este exemplo, selecione **inicializador do miniaplicativo [sys_sg_applet_launcher]** para adicionar a ação rápida a uma página do inicializador do miniaplicativo.
Função	Registro de função que você criou anteriormente.
Rótulo	Rótulo para ajudar o usuário a entender o que a ação rápida abre. Por exemplo, `Informar uma indisponibilidade`.
Local	Local onde o botão aparece na IU. Para este exemplo, selecione **Ação rápida**.
Ícone	Ícone a ser exibido ao lado do rótulo. Para obter mais detalhes sobre ícones para celular, consulte Ícones para celular . **Nota:** Nem todos os ícones listados funcionam com ações rápidas. Para ver uma lista de ícones compatíveis, filtre a lista em que o campo **Ícones** contém `now-mobile-icons-buttons`. **Nota:** O campo **Ícones** não está na lista de ícones por padrão. Para adicionar o campo **Ícone** à sua lista, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da lista e selecione **Configurar** > **Layout de lista**. Em seguida, adicione o campo *Ícone* à lista selecionada. Você deve ver o campo "Ícone" na lista de campos de referência.
Ordem	Número que indica a ordem em que as funções são listadas. Se há várias instâncias no mesmo local, o app as exibe da mais baixa para a mais alta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

h. Clique em **Enviar**.

i. Salve o registro do inicializador do miniaplicativo.

Resultado

Os usuários podem abrir a ação rápida selecionando o na página do inicializador do miniaplicativo.

Como habilitar notificações no Now Mobile

Permita notificações por push no dispositivo móvel quando uma solicitação for atualizada.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Procedimento

1. Toque em **Notificações** na barra de navegação.
2. Toque no botão de opção **Habilitar notificações**.
   Você recebe uma notificação em qualquer um dos seguintes cenários.
   - Solicitação concluída (um RITM)
   - Solicitação concluída (vários RITM)
   - Solicitação não processada
   - Registro de aprovação atribuído — RITM
   - Registro de aprovação atribuído — Solicitação
   - Solicitação Rejeitada
   - Um agente adiciona um comentário a um Item Solicitado

Como habilitar o carrinho no Now Mobile

Permita que um solicitante adicione ou edite itens no carrinho. Por padrão, o carrinho está desabilitado no Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Para a propriedade `glide.sc.cart.enabled`, especifique o **valor** como `verdadeiro`.
3. Clique em **Atualizar**.
   O ícone de carrinho é exibido na parte superior do app e o botão **Adicionar ao carrinho** é habilitado para os itens.

Como editar o rótulo do botão "Enviar" para um produtor de registro

Para ter uma experiência de envio ao produtor de registro ideal para você, edite o rótulo do botão **Enviar**.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Widgets**.
2. Selecione o widget Item do Catálogo de SC (widget-sc-cat-item-v2).
3. Na lista relacionada de instâncias, visualize e abra a instância do aplicativo Now Mobile da ServiceNow — Telas do catálogo e inicializador do miniaplicativo.
4. No campo **Opções adicionais (formato JSON)**, especifique o parâmetro `record_producer_label`.

   Por exemplo, se você quiser mudar o rótulo para **Solicitação**, pressione Ctrl + clique no widget do item do catálogo, selecione **Instância no Editor de Páginas** e especifique os seguintes parâmetros no campo **Opções adicionais, formato JSON**.

   ```
   "record_producer_label":{
     "value" : "Request"
    }
   ```

5. Clique em **Atualizar**.

Como configurar propriedades do Now Mobile

Defina o comportamento de várias entidades do catálogo no Now Mobile.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**.
2. No formulário de configuração do Catálogo de serviços, selecione a seção **Móvel**.
3. Configure as propriedades necessárias.

Propriedades do Now Mobile

Propriedade	Descrição
Opção de classificação de categoria do catálogo no Now Mobile (`glide.sc.mobile.category.order_by`)	Opção de classificação para categorias no Now Mobile. ◦ Título: as categorias são classificadas por seu títu Por padrão, as categorias são classificadas em o alfabética pelo título. ◦ Ordem: as categorias são classificadas por orden
Incluir itens "Somente desktop" no Now Mobile (`glide.sc.mobile.include_desktop_only_items`)	Opção para incluir o item do catálogo com **Disponibilidade** como Desktop somente no Now Mobile.
Classes de item do catálogo não disponíveis no Now Mobile (lista separada por vírgulas) (`glide.sc.mobile.item_class_not_supported`)	Tipos de item do catálogo a serem excluídos no Now Mobile. exemplo, sc_cat_item_content, sc_cat_item_producer
Experiência de itens não disponíveis no Now Mobile (`glide.sc.mobile.unsupported_discover`)	Opção para definir o comportamento de indisponibilidade de u catálogo. Opções possíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Descrição
	○ Detectável – mostra a mensagem de que o item n ser visualizado no Now Mobile: o item pode ser d na experiência de pesquisa e navegação, mas não ser visualizado. ○ Não detectável - não é mostrado na experiência d pesquisa e navegação: o item não pode ser descc experiência de pesquisa e navegação. **Nota:** ○ Se a Pesquisa com IA estiver habilitada para Mobile, esta propriedade não será aplicável. ○ Esta propriedade é compatível somente quan das seguintes propriedades é aplicável: ▪ Incluir Itens "Somente desktop" no NOW M (*glide.sc.mobile.include_desktop_on* ▪ Classes de item do catálogo não disponívei no Now Mobile (lista separada por vírgulas) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supp*
Cor primária para botões na experiência da Solicitação do catálogo no Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*) Se o Next Experience estiver ativado, a propriedade será ignorada.	Cor para botões na experiência da Solicitação do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
As propriedades a seguir são interdependentes.

- Incluir Itens "Somente desktop" no NOW Mobile
- Classes de item do catálogo não disponíveis no NOW Mobile (lista separada por vírgulas)
- Experiência de itens não disponíveis no NOW Mobile

Dependência entre a propriedade Incluir itens "Somente desktop" no Now Mobile e a propriedade Experiência de itens não disponíveis no NOW Mobile

Valor de disponibilidade do item do catálogo	Incluir itens "Somente desktop" no Now Mobile (verdadeiro)	Incluir itens "Somente desktop" no Now Mobile (falso) Somente desktop
Somente desktop	Visível na experiência de pesquisa e navegação	○ Se definido como detectável usando a propriedade *`Experience for items not available in NOW Mobile`*, fica visível na experiência de pesquisa e navegação, mas não fica disponível quando você clica no item. ○ Se definido como não detectável, não visível na experiência de pesquisa e navegação.
Desktop e dispositivo móvel clássico	Sempre visível na experiência de pesquisa e navegação	Sempre visível na experiência de pesquisa e navegação
Somente dispositivos móveis clássicos	Não fica visível na experiência de pesquisa e navegação	Não fica visível na experiência de pesquisa e navegação

Dependência entre a propriedade Experiência de itens não disponíveis no NOW Mobile e a propriedade Items excluídos usando as classes de item do catálogo não disponíveis no Now Mobile (lista separada por vírgulas)

Valor da propriedade Experiência de itens não disponíveis no NOW Mobile	Propriedade Itens excluídos usando as classes de item do catálogo não disponíveis no NOW Mobile (lista separada por vírgulas)
Detectável: mostra a mensagem de que o item não pode ser visualizado no dispositivo móvel	Os tipos de item ficam visíveis na experiência de pesquisa e navegação, mas não ficam disponíveis quando você clica neles.
Não detectável: não fica visível na experiência de pesquisa e navegação.	Os tipos de item não aparecem nas experiências de pesquisa e navegação.

4. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent

Você pode criar uma conversa de tópico no Virtual Agent incluindo blocos de tópicos reutilizáveis para executar tarefas de envio de solicitação.

Ative estes plug-ins:

1. Plug-in Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) ou plug-in Glide Virtual Agent Lite (com.glide.cs.chatbot.lite)
2. Plug-in Service Management Virtual Agent Topic Blocks (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)

Pesquisar Item do Catálogo

Você pode usar este bloco de tópicos para pesquisar um item do catálogo com base nos critérios de pesquisa. Se houver vários resultados de pesquisa, você poderá selecionar um na exibição de carrossel.

Parâmetros de entrada

Parâmetro	Descrição
query_term	Palavra-chave para pesquisar um item do catálogo. Para obter informações sobre como configurar a pesquisa de palavras-chave para um item do catálogo, consulte Configurar pesquisa de palavra-chave para itens do catálogo.
catálogos	Lista separada por vírgulas de catálogos nos quais um item do catálogo deve ser pesquisado.
result_limit	Número de resultados de pesquisa que devem ser exibidos. Por padrão, este número é definido como 5.

Parâmetros de saída

Parâmetro	Descrição
catalog_item_id	Se um item do catálogo for selecionado, o sys_id do item será retornado. Se nenhum item do catálogo for selecionado, ou seja, **nenhuma dessas** opções estiver selecionada, o valor -1 será retornado.
item_type	sys_class_name do item do catálogo que o usuário selecionou.
is_conversational	Especifica se o item do catálogo pode ser solicitado no modo de conversa no Virtual Agent.

Solicitar Item do Catálogo

Você pode usar este bloco de tópicos para solicitar um item do catálogo.

Parâmetros de entrada

Parâmetro	Descrição
catalog_item_id	sys_id do item do catálogo que deve ser solicitado.
execute_contextual_search	Opção para especificar se a pesquisa contextual deve ser executada para um produtor de registro com base em sua configuração. Para obter informações sobre como definir a pesquisa contextual para um produtor de registro, consulte Definir pesquisa contextual para produtor de registro .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de entrada

Parâmetro	Descrição
confirm_catalog_item	Opção para especificar se o usuário deve confirmar o item do catálogo antes de prosseguir para a próxima etapa. Se a opção estiver definida como falsa, o usuário poderá responder às perguntas dos itens do catálogo ignorando a confirmação.
show_end_state_card	Opção para exibir as informações do cartão de estado final sobre o registro gerado para o usuário.

Parâmetros de saída

Parâmetro	Descrição
record_id	sys_id do registro gerado após o envio do item. Se o item do catálogo não for compatível com o modo de conversa ou se o usuário não tiver acesso ao item, será retornado o valor -1.
record_table	Nome da tabela na qual o registro é gerado.
variáveis	Perguntas relacionadas ao item do catálogo.

Tipo de renderização do Virtual Agent

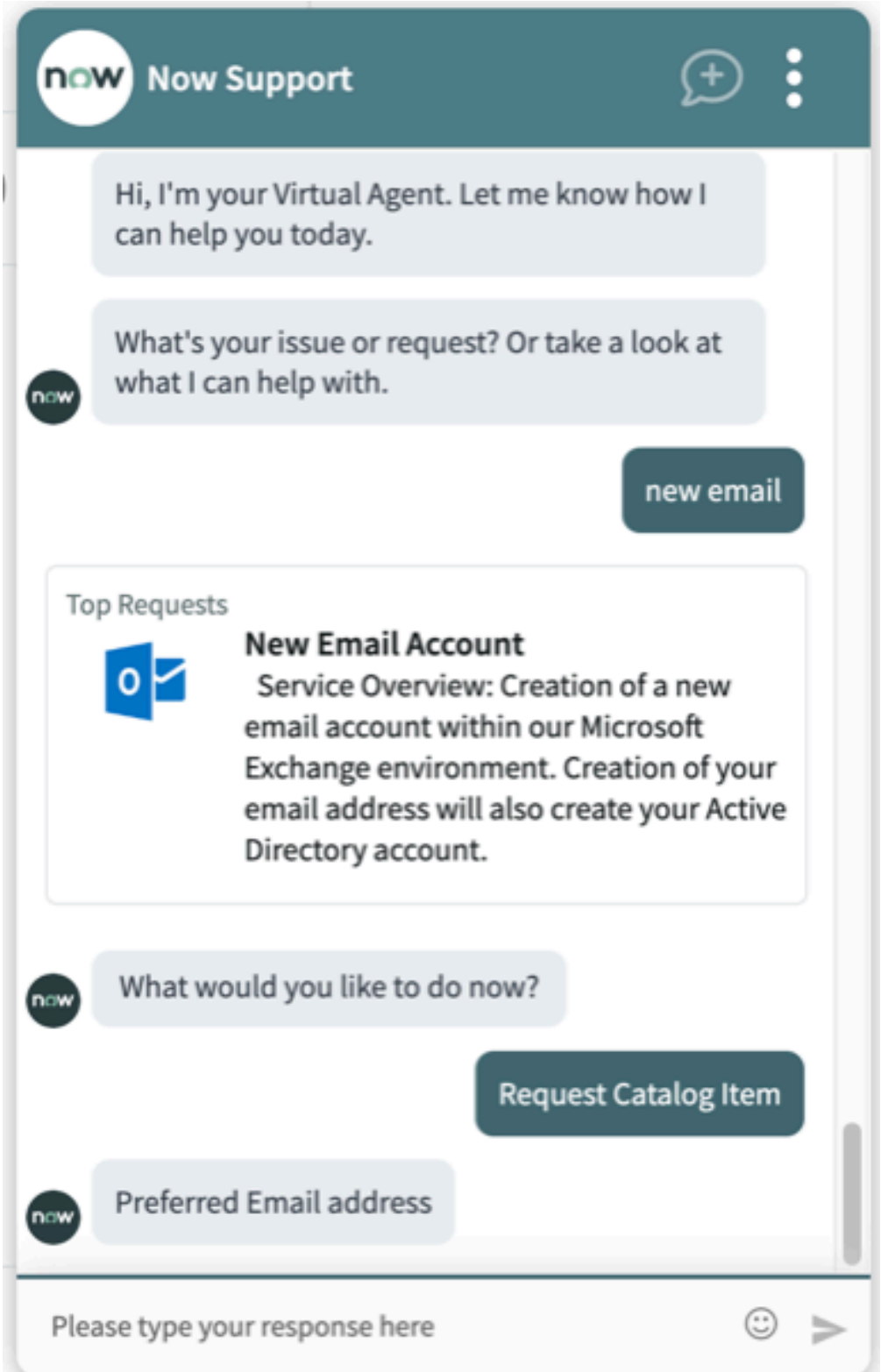
Um item do catálogo pode ser renderizado no Virtual Agent como uma conversa, janela ou pop-up.

Como solicitar um item do catálogo em um modo de conversa

Um usuário pode enviar uma solicitação no modo de conversa (respondendo às perguntas na linha).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As condições a seguir devem ser atendidas quando um usuário solicita um item do catálogo no modo de conversa.

- Um item do catálogo não pode ter mais perguntas do que o número especificado na propriedade `glide.sc.conversational.request.question.limit`. Por padrão, este número é definido como 10. Para obter mais informações sobre esta propriedade, consulte Propriedades do Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um item do catálogo pode ter políticas de IU de catálogo sem script. Essas políticas de IU devem ser definidas de forma que as variáveis sejam afetadas sequencialmente, ou seja, somente uma variável de ordem inferior afeta uma variável de ordem superior.
- Um item do catálogo não pode ter Client scripts do catálogo que sejam definidos para o Now Mobile ou o Portal de serviços.
- Somente as seguintes variáveis são compatíveis:
  - Anexo
  - Caixa de seleção (não há suporte para um grupo de variáveis de caixa de seleção)
  - Data
  - Data/Hora
  - E-mail
  - Endereço IP
  - Rótulo
  - Pesquisa com múltipla escolha (sem implicações de preço e qualificador de referência avançado)
  - Pesquisa com caixa de seleção (sem implicações de preço e qualificador de referência avançado)
  - Múltipla escolha (sem implicações de preço)
  - Texto de Várias Linhas
  - Escala numérica (sem implicações de preço)
  - Referência (sem implicações de preço e qualificador de referência avançado)

    Nota:
    Não há suporte para variáveis do tipo referência que correspondam a uma tabela com mais de 7000 registros. O limite superior para o número de registros pode ser especificado na propriedade `glide.sc.va.reference_question_choices.limit`. Por padrão, é definido como 7000.

  - Solicitado para (sem implicações de preço e qualificador de referência avançado)
  - Rótulo de Rich Text
  - Caixa de seleção (sem implicações de preço)
  - Texto de Linha Única
  - URL
  - Texto de Linha Única Larga
  - Sim/Não
  - Variáveis de contêiner
- Os seguintes atributos de variáveis são compatíveis:
  - ref_ac_order_by
  - allowed_extensions
  - max_file_size

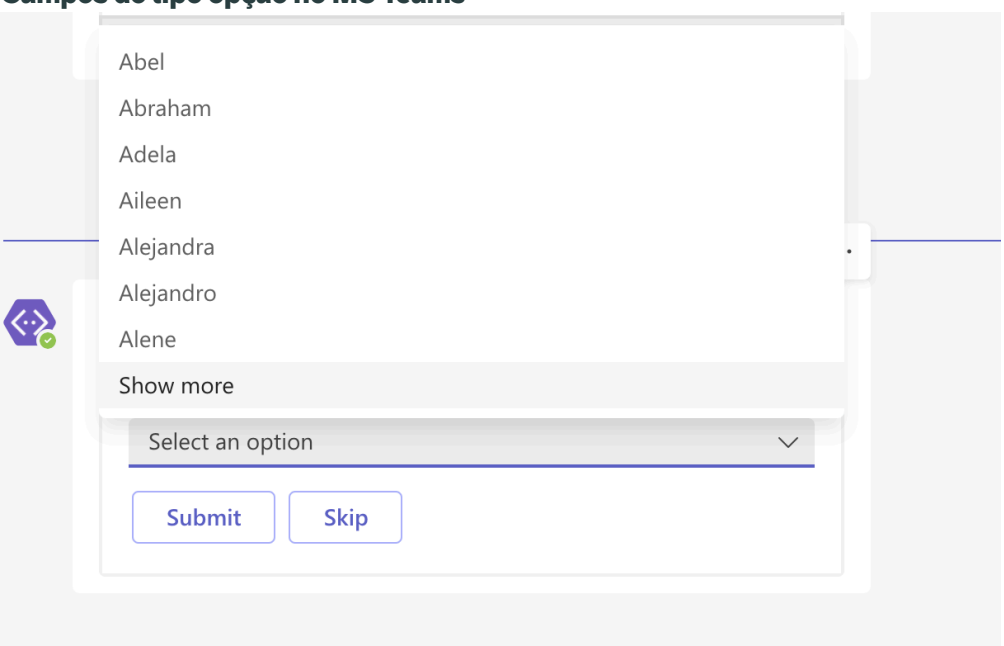
Nota:
Todos os outros atributos de variáveis são ignorados em Virtual Agent.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um item do catálogo pode ter um conjunto de variáveis de linha única, mas não um conjunto de variáveis com várias linhas.
- Se um item do catálogo tiver um valor padrão configurado para uma pergunta, o valor padrão será exibido no VA, o que permite ao usuário prosseguir com o valor padrão sem precisar selecioná-lo manualmente. O usuário também pode escolher um valor diferente do valor padrão.
- Se um item do catálogo tiver uma pesquisa de dados configurada para uma pergunta, o valor definidor será exibido no VA, o que permite ao usuário prosseguir com o valor definidor ou escolher um valor diferente. Se a pergunta definidora preceder a pergunta combinadora, o item do catálogo com pesquisa de dados não será permitido como um item de conversa.
- O usuário não pode ignorar os seguintes tipos de pergunta para um item do catálogo:
  - Múltipla Escolha de Pesquisa
  - Selecionar Caixa
  - Caixa de Seleção de Pesquisa
  - Sim/Não
  - Escala numérica (se a configuração **Não selecionar a primeira escolha** não estiver selecionada)
  - Múltipla escolha (se a configuração **Não selecionar a primeira escolha** não estiver selecionada, ou se a configuração **Não incluir qualquer opção** estiver selecionada)
- Se o usuário estiver usando o VA em uma ferramenta de colaboração compatível diferente, como o MS Teams:
  - Não há suporte para pesquisar um valor usando o ícone de pesquisa no tipo de seleção de campos.

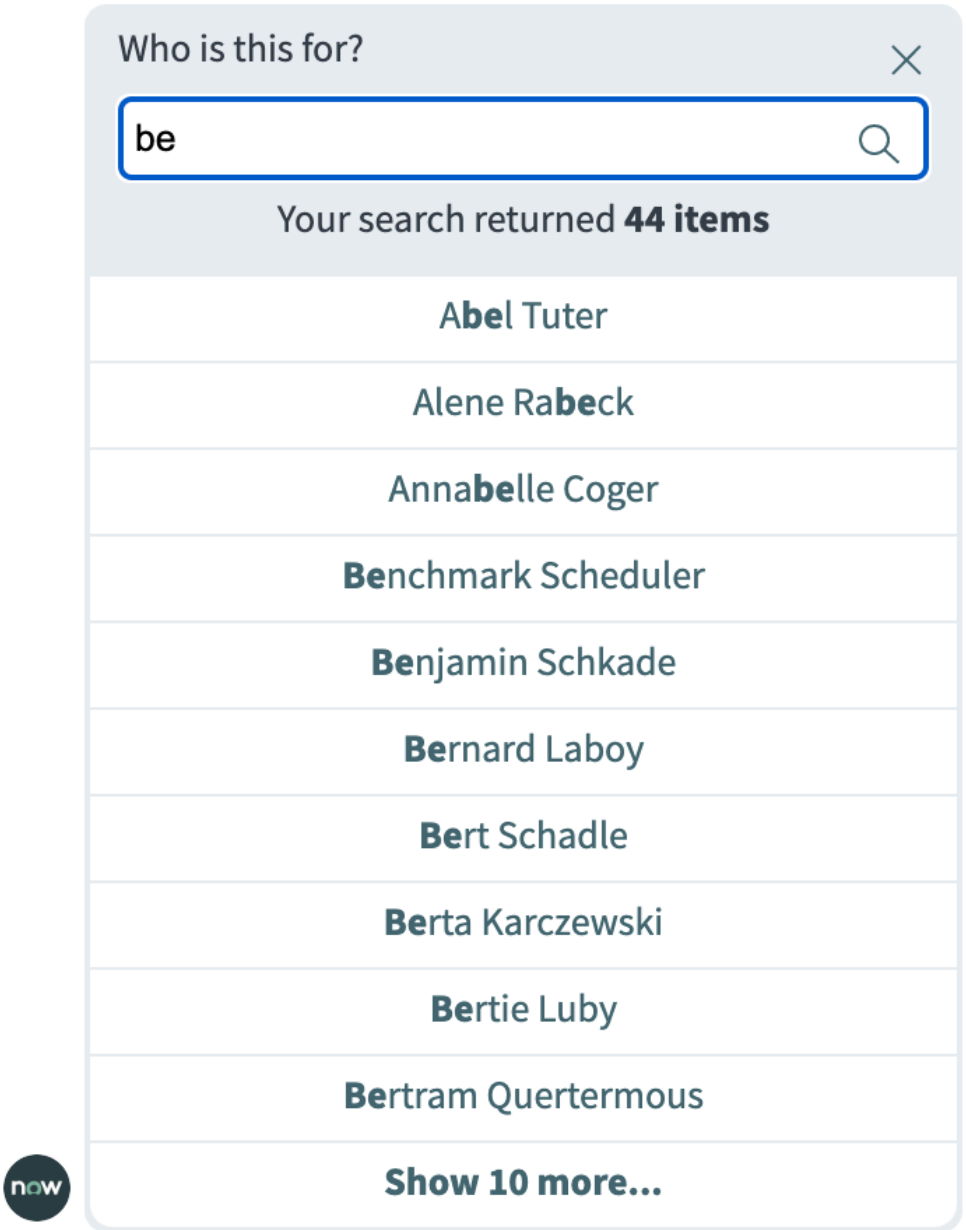
Campos do tipo opção no MS Teams



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do tipo opção no VA

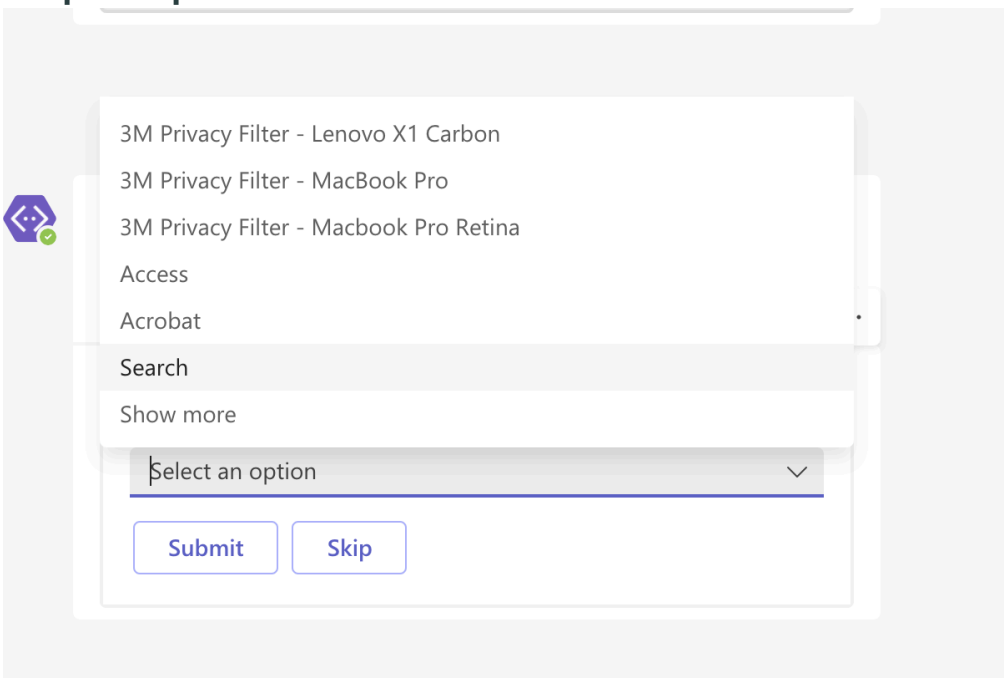


- A pesquisa de um valor nos campos de tipo de referência é realizada na forma de uma pergunta.

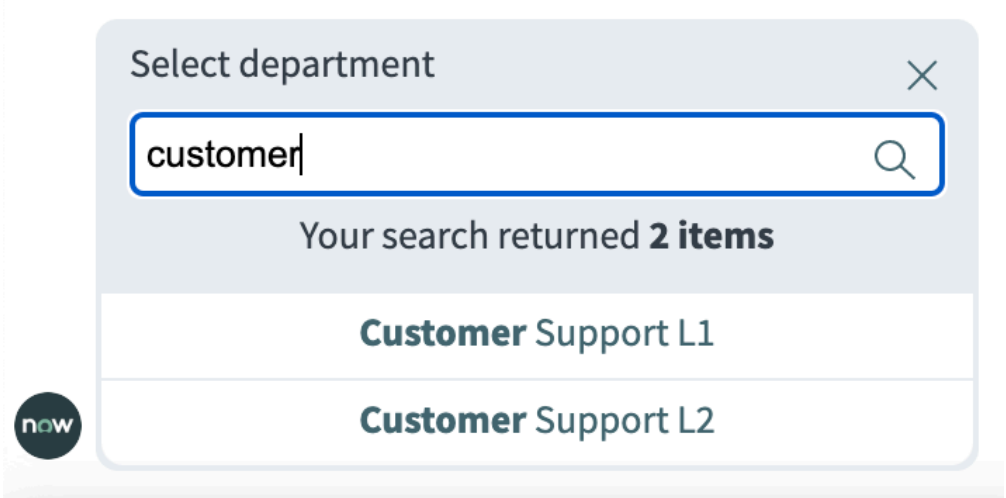
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos do tipo referência no MS Teams



Campo do tipo referência no VA



Como solicitar um item do catálogo como pop-up

Um usuário pode enviar uma solicitação de item do catálogo como um pop-up para itens que não sejam de conversa. Em um pop-up, o Virtual Agent oferece um link para que o usuário envie a solicitação em um pop-up sem precisar navegar para uma nova guia. Um item do catálogo que não seja de conversa somente poderá ser renderizado como pop-up se não tiver variáveis Personalizadas, Personalizadas com rótulo ou de Página de IU.

Nota:
Se você não quiser renderizar a conversa do Virtual Agent como um pop-up, defina a propriedade `glide.sc.va.render_type.legacy` como verdadeira, o que renderiza todos os itens do catálogo que não sejam de conversa no portal configurado em uma nova guia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Apple iPhone 13

Request for Apple iPhone 13

All-new dual-camera system with ultra wide and night mode. All-day battery. Six new colours. And the A13 Bionic, our fastest chip ever.

Key features:

- Storage capacity: 128 GB, 256 GB, 512 GB
- Network generation: 4G
- Style: Smartphone
- Camera: 12.0 MP
- Operating System: iOS

Is this a replacement for a lost or broken iPhone? *

- ○ Yes
- ○ No

Monthly data allowance *

-- None --

Solicitar um item do catálogo como uma janela

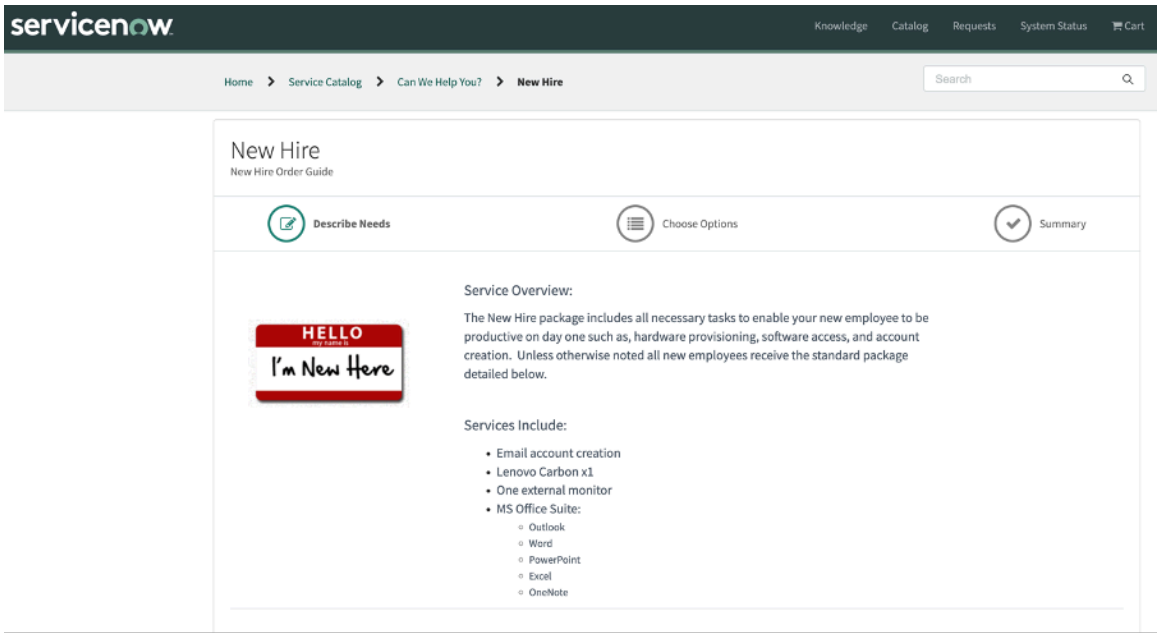
Um usuário pode enviar uma solicitação de item do catálogo em uma janela. Em uma janela, o Virtual Agent oferece um link para o usuário enviar a solicitação no Portal de serviços definido na propriedade `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url`. Um item que não seja de conversa será renderizado como uma janela se tiver uma variável Personalizada, Personalizada com rótulo ou de Página de IU.

Um item do catálogo será renderizado como uma janela se for dos seguintes tipos:

- Conteúdo de Itens
- Guia de pedido
- Iniciador do Assistente
- Modelo de Mudança padrão

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tópicos relacionados

Conversa de tópico de visualização do construtor de catálogo

Como enviar uma conversa de tópico de solicitação

Os usuários podem enviar solicitações em conversas com o Virtual Agent.

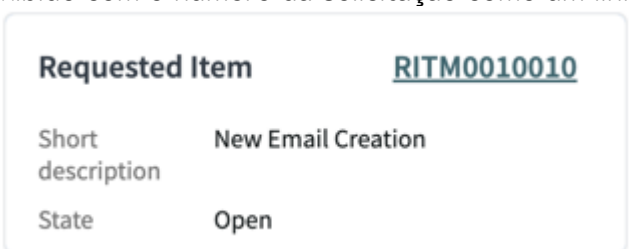
A conversa de tópico Enviar uma solicitação usa os seguintes blocos de tópico:

- Pesquisar Item do Catálogo
- Solicitar Item do Catálogo

Usando a conversa de tópico Enviar uma solicitação, os usuários podem enviar uma solicitação, escolhendo entre todas as opções disponíveis. Por exemplo, quando um usuário está solicitando um item, o Virtual Agent solicita que o usuário insira uma palavra-chave de pesquisa. Depois que o usuário insere a palavra-chave, o Virtual Agent responde com as opções disponíveis em uma exibição de carrossel.

Quando o usuário seleciona o item necessário, os seguintes cenários são possíveis:

- Um usuário pode enviar uma solicitação no modo de conversa (respondendo às perguntas na linha). Após o envio da solicitação, um cartão de item solicitado é exibido com o número da solicitação como um link para a página de solicitação.



Nota:
Em Now® Mobile, o URL abre a tela nativa.

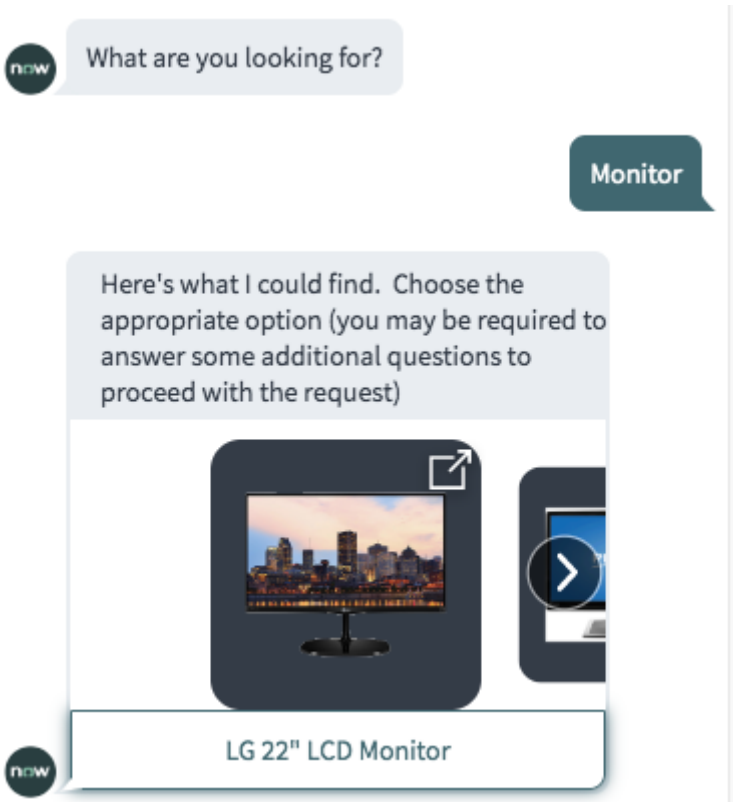
- Um usuário pode enviar uma solicitação em um pop-up ou em uma janela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- No caso de um pop-up, o Virtual Agent oferece um link para o usuário enviar a solicitação em um pop-up sem navegar para uma nova guia. Um item do catálogo que não seja de conversa somente poderá ser renderizado como pop-up se não tiver variáveis Personalizadas, Personalizadas com rótulo ou de Página de IU. Para obter mais informações, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent.
- No caso de uma janela, o Virtual Agent oferece um link para o usuário enviar a solicitação no Portal de serviços definido na propriedade `sn_itsm_va.com.snc.itsm.virtualagent.portal_url` . Um item que não seja de conversa será renderizado como uma janela que tem uma variável Personalizada, Personalizada com rótulo ou de Página de IU. Para obter mais informações, consulte Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent.

Nota:
Now Mobile abre o item no Mobile Employee Service Portal (mesp).



Tradução automática

Tópicos relacionados

Blocos de tópicos do Catálogo de serviços no Virtual Agent

Configuração do Catálogo de serviços para Universal Request

Você pode configurar um item do catálogo ou produtor de registro para criar uma Universal Request quando uma solicitação é submetida. O item solicitado associado (para item do catálogo) ou registro baseado em tarefa (para produtor de registro) torna-se o tíquete primário para essa Universal Request.

Tópicos relacionados

Criar ou editar um item do catálogo

Criar um produtor de registro

Configurar o item do catálogo ou produtor de registro para criar uma Universal Request

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configure todos os itens do catálogo ou produtores de registro para criar uma Universal Request

Reduza o tempo de implementação configurando todos os itens do catálogo ou todos os produtores de registro de uma vez na criação da Universal Request.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para itens do catálogo, o RITM deve ser registrado como um serviço na Universal Request.

Para produtores de registro, a tabela de destino deve ser registrada como um serviço na Universal Request.

Para obter informações sobre configurações de serviço, consulte o Formulário Configuração de serviço .

Procedimento

1. Navegue até sys_properties.list.
2. Clique em **Nova**.
3. Para configurar todos os itens do catálogo para criar uma Universal Request:
   a. No formulário, preencha os campos.

   Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	Identificador único da propriedade. Especifique *sn_uni_req.enable_ur_all_cat_items*.
Tipo	Tipo da propriedade. Especifique **o booliano**.
Valor	Opção para especificar se todos os itens do catálogo podem ser configurados de uma vez para criar uma Universal Request. Os valores possíveis são **verdadeiro** ou **falso**.

   b. Clique em **Enviar**.
4. Para configurar todos os produtores de registro para criar uma Universal Request:
   a. No formulário, preencha os campos.

   Formulário de Propriedades do sistema

Campo	Descrição
Nome	Identificador único da propriedade. Especifique *sn_uni_req.enable_ur_all_rec_prod_items*.
Tipo	Tipo da propriedade. Especifique **o booliano**.
Valor	Opção para especificar se todos os produtores de registro podem ser configurados de uma vez para criar uma Universal Request. Os valores possíveis são **verdadeiro** ou **falso**.

   b. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Catálogo de serviços

Os tópicos de referência fornecem informações adicionais sobre as listas e os formulários.

Propriedades do Catálogo de serviços

A aplicação do Catálogo de serviços contém propriedades usadas para definir várias configurações na aplicação.

Para configurar as propriedades do sistema Catálogo de serviços, navegue até **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades**. As propriedades são categorizadas nas seguintes seções.

- **Página inicial**: defina as configurações da página inicial do Catálogo de serviços e controle o comportamento das categorias e dos itens exibidos na página inicial.
- **Itens do catálogo**: definir as configurações dos itens do catálogo e produtores de registro.
- **Formulário de solicitações** > **Geral**: defina as configurações do guia de pedido.
- **Formulário de solicitações** > **Guias de pedidos programáveis**: definir configurações para guias de pedido programáveis.
- **Carrinho**: controle o comportamento do carrinho de compras e das telas de finalização de compra.
- **Execução de solicitação**: defina as configurações dos processos de execução de solicitação.
- **Search**: defina as configurações de pesquisa da página inicial do Catálogo de serviços.
- **Security**: defina as configurações de segurança do Catálogo de serviços.
- **Preços**: defina as configurações do mecanismo de preços e da exibição de preços.
- **Portal**: defina as configurações dos widgets do portal do catálogo.
- **Virtual Agent**: defina as configurações de envio de solicitação no Virtual Agent.

  Essa seção fica visível somente quando você ativa o plug-in dos blocos de tópico do Service Management Virtual Agent (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks)
  .
- **Mobile**: defina as configurações do Now Mobile.
- **Outros**: configurações adicionais do Catálogo de serviços.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
Página inicial	
Número de Itens do catálogo/Categorias para visualizar em uma seção (*glide.sc.max_items*)	Número de itens do catálogo ou categ • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 5
Mostrar as descrições de categoria na página de exibição da categoria (*com.glide.servicecatalog.view_includes_category_descriptions*)	Mostrar as descrições de categoria na

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
	• **Tipo:** sim | não • **Valor padrão:** sim
Na exibição da categoria, exibir subcategorias em um painel (*glide.sc.use_sub_cat_section*)	Na exibição da categoria, exibir subca • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Alterne se o ícone expandir/recolher deve ser renderizado para widgets de categoria na página inicial do catálogo de serviços (*glide.sc.homepage.show.collapse*)	Alterne se o ícone expandir/recolher d categoria na página inicial do catálogo • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
Ao procurar uma categoria, use o ícone pop-up para mostrar detalhes do item (*glide.sc.cat_view_use_popup_for_details*)	Ao procurar uma categoria ou um iten informações ao lado da categoria ou d os detalhes da categoria ou do item: • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
Número de itens do catálogo a serem expandidos na navegação e na pesquisa quando ícones pop-up não forem usados para exibir detalhes (*glide.sc.auto_expand*)	Número de itens do catálogo a serem pesquisa quando ícones pop-up não fo • **Tipo:** inteiro • **Valor padrão:** 2
Mostrar a seção de categorias adicionais ao exibir um item do catálogo (*glide.sc.show_additional_cats*)	Mostrar a seção de categorias adiciona • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Limitar as descrições na categoria e nas listagens de itens em duas linhas na IU para celular (*glide.sc.mobile.limit.description*)	Limitar as descrições na categoria e na na IU para celular: • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Lista de tipos de conteúdo (separados por vírgulas) a serem permitidos na página inicial do catálogo. Em branco permite todos os tipos de conteúdo. (*glide.sc.home.filter*)	Lista de tipos de conteúdo (separados página inicial do catálogo. Em branco
Nome da imagem de espaço reservado para itens que não têm uma imagem definida (*glide.sc.placeholder.image*)	Nome da imagem de espaço reservado imagem definida. Aplicável somente a não ao Desktop.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
	Por padrão, duas imagens estã **sc_placeholder_image.png** e **sc** Além disso, o padrão pode ser personalizada: **Valor padrão:** sc_placeholder_im
Itens do catálogo	
Especifica o comportamento padrão do produtor de registro após a geração do registro (*glide.sc.producer.redirect_url*)	Comportamento padrão de redireciona sua geração. Valores possíveis: • **Registro de tarefa gerado**: rec tarefa criado usando o produ • **Página inicial do catálogo**: rec serviços no qual o pedido do Substitua esse comportamento **Redirecionar para** do produtor código de redirecionamento no registro.
Habilitar esta ação garante que os anexos carregados para a variável de anexo sejam excluídos do sistema, se e quando eles forem substituídos/excluídos do formulário (*glide.sc.variable.attachment.delete.v2*)	Exclui automaticamente um registro s você substitui ou exclui um anexo de catálogo.
Lista de nomes de classe para itens do catálogo que não podem ser adicionados a uma solicitação existente (*glide.sc.item.cannot_add_to_request*)	Lista de nomes de classe para itens do adicionados a uma solicitação existent • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** sc_cat_item_gu sc_cat_item_wizard
Lista de nomes de classes referentes aos itens do catálogo que não utilizam a ação de IU padrão "Teste" (*glide.sc.item.cannot_try_it*)	Lista de nomes de classes referentes a utilizam a ação de IU padrão "Teste": • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** sc_cat_item_gu sc_cat_item_wizard, sc_cat_it
Lista de nomes de classes para itens do catálogo que não geram um item do carrinho normal (*glide.sc.item.not_normal_cart_item*)	Lista de nomes de classes para itens d do carrinho normal: • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** sc_cat_item_gu sc_cat_item_wizard

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
Tabelas de relacionamento que devem fazer parte da ação "Copiar Item". O Nome da tabela deve ser separado por vírgulas (*glide.sc.item.copy.include_relationship*)	Especifique as tabelas nas quais os reg um item do catálogo também são copi catálogo usando a ação de IU **Copiar** **Nota:** Os nomes da tabela devem ser se espaço.
Desabilita o clique de referência por meio do ícone de informações em uma variável de referência. Defina o valor como verdadeiro para habilitar esta funcionalidade (*glide.sc.variable.reference.clickthrough*)	Desabilite o clique de referência por n uma variável de referência. Defina o v esta funcionalidade.
Guias de pedido	
Geral	
Lista de nomes de classe para itens do catálogo que não podem ser incluídos em um guia de pedido (*glide.sc.item.order_guide_exclusion*)	Lista de nomes de classe separados po que não podem ser incluídos em um g sc_cat_item_guide and sc_cat_item_c
Validar campos obrigatórios ao alternar entre guias na seção "Escolher opções" de Guias de pedidos (*glide.sc.guide.tab.validate*)	Validar campos obrigatórios ao alterna **opções** de Guias de pedidos: • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Renderizar o guia de pedido na visualização do carrinho e na página de status do pedido (*glide.sc.render_order_guide_column*)	Renderizar o guia de pedido na visuali status do pedido. Se um item fizer par listado ao lado do item. Se um usuário a um guia de pedido, será exibida uma
Em um guia de pedido, redefina os valores de variáveis atribuídos ou em cascata em um item quando um usuário retornar usando o botão "Descrever necessidades" (*glide.sc.reset_cascade*). **Nota:** Essa propriedade é compatível somente com a Plataforma, não com o portal.	Em um guia de pedido, redefina os va em um item quando um usuário naveg **necessidades**.
Em um guia de pedido, redefina todas as variáveis quando as variáveis em cascata ou os valores de variáveis atribuídos forem redefinidos em um item depois que um usuário voltar usando o botão "descrever necessidades" (*glide.sc.reset_cascade_all*) **Nota:** Essa propriedade é compatível somente com a Plataforma, não com o portal.	Em um guia de pedido, redefina os va valores não em cascata em um item qu frente e para trás entre as telas **Neces opções**. Se definido como **falso**, so cascata serão redefinidos.
Guias de pedidos programáveis	
Durante o processamento de um guia de pedido programável, crie um registro de falha quando a carga de JSON estiver vazia (*glide.sc.sog.empty_payload*)	Se selecionado, durante o processame programável, criará um registro de fal
Durante o processamento de um guia de pedido programável, crie um registro de falha quando o guia de pedido estiver inativo (*glide.sc.sog.inactive_order_guide*)	Se selecionado, durante o processame programável, criará um registro de fal inativo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
Durante o processamento de um guia de pedido programável, crie um registro de falha quando o sys_id do guia de pedido for inválido (*glide.sc.sog.invalid_order_guide_id*)	Se selecionado, durante o processame programável, criará um registro de fal inválido.
Durante o processamento de um guia de pedido programável, crie um registro de falha quando houver um erro de análise de JSON geral (*glide.sc.sog.json_parsing*)	Se selecionado, durante o processame programável, criará um registro de fal JSON geral.
Durante o processamento de um guia de pedido programável, crie um registro de falha quando os parâmetros de JSON estiverem ausentes (*glide.sc.sog.mandatory_json_parameters*)	Se selecionado, durante o processame programável, criará um registro de fal estiverem ausentes.
Carrinho	
Habilitar solicitações de clonagem durante o check-out. Substituído por sc_layout. Se sc_layout estiver ativado, essa propriedade não será usada (*glide.sc.allow.checkout.clone*)	Habilitar solicitações de clonagem dur **Nota:** Esta propriedade fica obsoleta qu ativados.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar a funcionalidade de classificação em massa. Em branco indica todos os usuários (*glide.sc.allow.clone.roles*)	Funções (separadas por vírgulas) que outros usuários. O valor em branco in clonar solicitações.
Mostrar o botão "Voltar para o Catálogo" na tela de finalização de compra em duas etapas (*glide.sc.checkout.twostep.back*)	Mostrar o botão **Voltar para o Catá** compra em duas etapas.
Usar o modelo de check-out do catálogo em duas etapas (o padrão é falso) (*glide.sc.checkout.twostep*)	Usar o modelo de check-out do catálo falso). **Valor padrão:** falso
Condição na qual os usuários podem cancelar uma solicitação (a propriedade anterior também deve ser verdadeiro). Por exemplo, current.opened_by == gs.getUserID() || current.caller_id == gs.getUserID() (*glide.sc.checkout.cancel.condition*)	Condição sob a qual os usuários poder **Permitir aos usuários ESS que a solicitações na tela de finalizaçã**
Permitir aos usuários ESS a opção de cancelar suas solicitações na tela de finalização de compra. Em conjunto com o recurso sc_layout, se qualquer um deles estiver definido como verdadeiro, o botão Cancelar se tornará visível (*glide.sc.checkout.cancel*)	Permitir aos usuários do portal de Aut (ESS) a opção de cancelar suas solicit compra.
Usar o modelo de finalização de compra em duas etapas ao fazer um Pedido de Catálogo a partir de um Assistente (o padrão é verdadeiro) (*glide.expert.checkout.twostep*)	Usar o modelo de finalização de comp pedido de catálogo a partir de um assi **Valor padrão:** verdadeiro
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem atualizar o widget "Solicitado para" no catálogo de serviços. Em branco indica todos os usuários. Se o usuário não tiver privilégios para os quais a mudança foi solicitada, ele não poderá obter outros detalhes de endereço do usuário (*glide.sc.req_for.roles*)	Lista de usuários com as funções (sep aqui pode solicitar itens para outros us função for especificada, o comportam pela propriedade *glide.sc.req_f* Para obter informações sobre a config *glide.sc.req_for.roles.de* comportamento padrão para solicitar i Controla o acesso ao widget **Sc** do catálogo. Usuários com aces

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
	solicitar itens para outra pesso podem fazer pedidos somente
Pedido de correspondências do widget do catálogo de serviços "Solicitar para". Escolha os campos na tabela sys_user (*glide.sc.request_for.order_by*)	Pedido de correspondências do widge para". Escolha os campos na tabela [s
Mostrar o número do item da solicitação para cada item de linha na tela de finalização de compra (padrão falso). Substituído por sc_layout. Se sc_layout estiver ativado, essa propriedade não será usada (*glide.sc.checkout.request.number*)	Mostrar o número do item da solicitaç de finalização de compra: **Valor padrão:** falso **Nota:** Essa propriedade fica obsoleta qu habilitados.
Nome de campo a ser usado para a coluna de descrição do formulário de finalização de compra. Se estiver em branco, o padrão (short_description) será usado (*glide.sc.ess.description*)	Nome de campo a ser usado para a co finalização de compra. Se estiver em b **Valor padrão:** short_description
Colunas adicionais para o widget do catálogo de serviços "Solicitar para". Escolha os campos na tabela sys_user. Devem ser separados por ponto e vírgula (*glide.sc.request_for.columns*)	Colunas adicionais para o widget do C para". Escolha os campos na tabela [s separados por ponto e vírgula.
Atualize automaticamente o endereço de entrega dos carrinhos de catálogo quando os detalhes de local de um usuário forem alterados (*glide.sc.auto.cart.address.reset*)	Atualize automaticamente o endereço catálogo quando os detalhes de local d Se habilitado, quando mudança de um usuário, e o usuário tiver atualizará o endereço do usuári habilitado, o endereço antigo fi • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
Ao determinar o endereço de um usuário, priorize os detalhes em um registro de local associado em vez dos detalhes no próprio registro do usuário (*glide.sc.prioritise.user.location*)	Se selecionado, ao determinar o ender os detalhes em um registro de local as próprio registro do usuário.
Determina se o botão "Fazer Pedido" exibe um comportamento novo ou antigo. Se a propriedade for verdadeira, apenas o item selecionado atualmente será solicitado quando você clicar no botão "Fazer Pedido" do Catálogo de serviços. Todos os itens salvos no carrinho de compras do usuário permanecerão inalterados para futuros pedidos. O antigo recurso "Fazer Pedido" está obsoleto, o botão "Solicitar Item" também está obsoleto (*glide.sc.enable_order_now*)	Determina se o botão **Fazer Pedido** ou antigo. Se essa propriedade for **ver** **Pedido** no catálogo de serviços solic no momento. Todos os itens salvos no inalterados para pedidos futuros. O re **Solicitar Item** estão obsoletos.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem usar o seletor de quantidade no carrinho de compras. Em branco indica todos os usuários (*glide.sc.allow.quantity*)	Lista de funções (separadas por vírgul quantidade no carrinho de compras. E
Habilitar remoção de itens do catálogo inativos do carrinho (*glide.sc.remove_inactive_cat_items_from_cart*)	Habilitar remoção de itens do catálogo Se habilitado, remove automati catálogo desativados do carrinh

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
	os usuários solicitem itens que enquanto estão ativos e depois • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
Usar as macros do carrinho orientadas por sc_layout (padrão: verdadeiro) (`glide.sc.use_cart_layouts`)	Usar as macros do carrinho orientadas Ativa o novo mecanismo de lay a personalização de widgets e carrinho e ao check-out, sem a páginas ou macros de IU: • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Mostrar tarefas relacionadas a solicitações na página status do pedido (a tela vista no catálogo de serviços após um pedido concluído com êxito) (`glide.sc.checkout.task.display`)	Mostrar tarefas relacionadas a solicita tela vista no catálogo de serviços após
Arredonde todos os planos de entrega > 1 dia para o dia mais próximo (verdadeiro) ou exiba o tempo preciso (falso) (`glide.sc.round.delivery.times`)	Arredonde todos os planos de entrega (verdadeiro) ou exiba o tempo preciso
Execução de solicitação	
Impedir mudanças na quantidade de itens solicitados quando aprovada (exceto para usuários do catalog_admin) (`glide.sc.restrict.quantity.changes`)	Impedir mudanças na quantidade de it (exceto para usuários do catalog_admi
Mostrar o nome do aprovador pendente atual ao posicionar o mouse sobre o widget de fases (`glide.sc.approval.hover`)	Mostrar o nome do aprovador pendent o widget de fases.
Mecanismo de aprovação de tarefas do Catálogo de serviços (`glide.approval_engine.sc_task`)	Mecanismo de aprovação de Tarefas d
Auditar mudanças em variáveis do catálogo de serviços (`glide.sc.audit.variables`)	Auditar mudanças em variáveis do Ca
Ocultar a borda e o plano de fundo na IU do editor de variáveis (`glide.sc.hide_variable_editor_background`)	Ocultar a borda e o plano de fundo na padrão é falso.
Usar o nome da tarefa de entrega em vez de short_description para o campo de resumo do plano de entrega. O padrão é falso (usa short_description) (`glide.sc.delivery_summary.name`)	Usar o nome da tarefa de entrega em v campo de resumo do plano de entrega **Valor padrão:** falso (usa a descr
Renderizar variáveis em um item da solicitação à medida que elas forem exibidas no painel de pedidos, seguidas pelas variáveis dos planos de entrega (verdadeiro) ou mesclar ambas com base em seus valores de pedido (falso) (`glide.sc.variable.snapshot`)	Renderizar variáveis em um item da s exibidas no painel de pedidos, seguida entrega (verdadeiro) ou mesclar amba pedido (falso).
Mecanismo de aprovação de solicitações do catálogo de serviços (`glide.approval_engine.sc_request`)	Mecanismo de aprovação de solicitaçõ
Pesquisar	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
Lista de nomes de classes para itens do catálogo que não mostram o campo de pesquisa (*glide.sc.item.cannot_show_search*)	Lista de nomes de classes para itens d campo de pesquisa: • **Tipo:** cadeia de caracteres • **Valor padrão:** sc_cat_item_gu sc_cat_item_wizard
Permitir pesquisas vazias do catálogo de serviços (*glide.sc.search.allow_empty_search*)	Se selecionada, uma consulta vazia na itens. Essa consulta é de alto desempe
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem pesquisar no catálogo de serviços. Em branco indica todos os usuários (*glide.sc.can_search*)	Lista de funções (separadas por vírgul Catálogo de serviços. Em branco indic
Mostrar trilhas para as categorias associadas aos itens quando elas forem exibidas em listas de pesquisa e de navegação (*glide.sc.show_listing_breadcrumbs*)	Se selecionado, mostrar trilhas para as quando elas forem exibidas na navega
Pesquisas do catálogo de serviços retornam itens em categorias inativas (*glide.sc.search.disabled_cats*)	Pesquisas do Catálogo de serviços reto Os resultados da pesquisa pod em categorias não acessíveis, c sinalizador ativo ou por restriçõ • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Lista de sys_ids do catálogo (separados por vírgula) que foram excluídos da pesquisa de itens do catálogo (*glide.sc.search.exclude_catalogs*)	Lista de sys_ids do catálogo (separado da pesquisa de itens do catálogo.
Número de correspondências do catálogo de serviços retornadas para pesquisas globais (*glide.sc.search.rowcount*)	Número de correspondências do catálo pesquisas globais. Limita o número de pesquisa do catálogo para melhorar o
Especificar se as sugestões de pesquisa devem ser habilitadas (*glide.sc.search.suggestions*)	Especificar se as sugestões de pesquis • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Security	
Usar "Critérios do usuário" para definir o acesso aos itens e categorias do catálogo (*glide.sc.use_user_criteria*)	Usar critérios do usuário para definir catálogo. Os direitos não serão honrad • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** verdadeiro
Habilitar listas relacionadas a "Critérios do usuário" e "Direito" para itens e categorias do catálogo na migração de atribuições (*glide.sc.user_criteria_migration*)	Habilitar listas relacionadas a Critério do catálogo na migração de direitos. Defina como **verdadeiro** para e aos critérios do usuário sem pr funcionalidade de critérios do u

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
	• **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
Lista de funções (separadas por vírgulas) que podem substituir a verificação normal do direito dentro do catálogo. Uma função "itil" indica ela pode solicitar qualquer item do catálogo, até mesmo um protegido por restrições de direito (*glide.sc.entitlement.override*)	Lista de funções (separadas por vírgul verificação normal do direito dentro d ela pode solicitar qualquer item do cat restrições de direito.
Lista de funções (separadas por vírgulas) que substituem os direitos para que possam exibir qualquer categoria no catálogo de serviços (*glide.sc.category.canview.override*)	Lista de funções (separadas por vírgul permitir a exibição de qualquer catego **Valor padrão:** administrador e c
Preços	
Anexar informações sobre preços a rótulos de opções (*glide.sc.enhance.labels*)	Anexar informações sobre preços a ró aplicável no Portal de serviços.
Lista de nomes de classes para itens de catálogo que não mostram o preço em listagens (*glide.sc.item.cannot_show_price*)	Lista de nomes de classes para itens d em listagens.
Ao mostrar preços e subtotais no carrinho do catálogo de serviços (substitui as configurações de registro de sc_layout) (*glide.sc.price.display*)	Ao mostrar preços e subtotais no carri
Quando definidas como verdadeiro, as duas inclusões de script CatalogPriceCalculator e CatalogRecurringPriceCalculator são usadas para gerar preços (permitindo funcionalidade personalizada) (*glide.sc.use_custom_pricegenerator*)	Quando definidas como **verdadeiro**, de script *CatalogPriceCalcula* *CatalogRecurringPriceCalcu* preços, o que permite a funcionalidade Para usar sua própria lógica de defina esta propriedade como **S** o método **calcPrice** dentro das **CatalogPriceCalculator** e **Catal** usando seu próprio algoritmo d • **Tipo:** sim | não • **Valor padrão:** não
Portal	
Mostrar pop-up de confirmação de pedido no processo de check-out (*glide.sc.sp.twostep*)	Se selecionado, exibe a janela de conf processo de check-out em duas etapas
Usar widget do Carrinho V2 no widget de Menu de cabeçalho (*glide.sc.portal.use_cart_v2_header*)	Se selecionado, o widget do Carrinho SC (ID: sc-shopping-cart-v2)) será hab cabeçalho do Portal de serviços.
Virtual Agent Essa seção fica visível somente quando você ativa o plug-in dos blocos de tópico do Service Management (com.glideapp.cs.sm_topic_blocks) .	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
Especifica o limite superior para o número de perguntas além do qual o item não aceita solicitações de conversa. O valor padrão da propriedade é 10 (*glide.sc.conversational.request.question.limit*)	Número máximo de perguntas para un qualificado para envio de solicitação r Agent.
Móvel	
Opção de classificação de categoria do catálogo no Now Mobile (*glide.sc.mobile.category.order_by*)	Opção de classificação para categorias • Título: as categorias são clas Por padrão, as categorias sã alfabética pelo título. • Ordem: as categorias são cla
Incluir itens "Somente desktop" no Now Mobile (*glide.sc.mobile.include_desktop_only_items*)	Opção para incluir o item do catálogo como Desktop somente no Now Mo
Classes de item do catálogo não disponíveis no Now Mobile (lista separada por vírgulas) (*glide.sc.mobile.item_class_not_supported*)	Tipos de item do catálogo a serem exc exemplo, sc_cat_item_content, sc_
Experiência de itens não disponíveis no Now Mobile (*glide.sc.mobile.unsupported_discover*)	Opção para definir o comportamento d catálogo. Opções possíveis: • Detectável – mostra a mensa ser visualizado no Now Mobil na experiência de pesquisa e ser visualizado. • Não detectável - não é mostr pesquisa e navegação: o item experiência de pesquisa e nav **Nota:** • Se a Pesquisa com IA est Mobile, esta propriedade • Esta propriedade é comp das seguintes propriedad ◦ Incluir Itens "Somente d (*glide.sc.mobile.in* ◦ Classes de item do cata no Now Mobile (lista se (*glide.sc.mobile.it*
Cor primária para botões na experiência da Solicitação do catálogo no Now Mobile (*glide.sc.mobile.primary_color*) Se o Next Experience estiver ativado, a propriedade será ignorada.	Cor para botões na experiência da Sol
Outro	
Registrar todas as ações do lado do cliente na variável (*glide.sc.log.variable_actions*)	Se definida como **verdadeiro**, captu Agente de ação variável :

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
	• **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
Usar links para as trilhas fornecidas nas páginas do catálogo de serviços acessadas por meio de um site do CMS (*glide.sc.use_breadcrumb_links.cms*)	Usar links para as trilhas fornecidas na acessadas por meio de um site do CM Permite que usuários com a fur CMS (content_admin) escolham de serviços serão exibidas com controle de navegação: • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
Permitir que as políticas de IU relacionadas ao conjunto de variáveis sejam executadas primeiro (*glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first*)	Permitir que as políticas de IU relacio sejam executadas primeiro. Se habilitadas, as políticas de IU de variáveis serão executadas p políticas de IU nos itens. • **Tipo:** verdadeiro | falso • **Valor padrão:** falso
O número máximo de registros sc_item_option órfãos a serem excluídos quando algum registro sc_req_item é excluído (*sc_orphan_item_option_delete_limit*)	O número máximo de registros sc_iten quando algum registro sc_req_item é

Instalado com Catálogo de serviços

Vários tipos de componentes são instalados com Catálogo de serviços.

Inclusões de script instaladas com Catálogo de serviços

Script includes são adicionados com a ativação de Catálogo de serviços.

Catálogo de serviços adiciona os seguintes script Includes.

Script include	Descrição
DemoSCCreateItem	Demonstra o uso da API com escopo do catálogo de serviços.

Domain Separation e Catálogo de serviços

A Domain Separation é compatível com o Catálogo de serviços. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Informações de ativação

Você deve ativar o plug-in Catálogo de serviços — Domain Separation (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation) para habilitar a Domain Separation no Catálogo de serviços. Para obter informações sobre como solicitar a ativação do plug-in, consulte Solicitação para Domain Separation no Catálogo de serviços.

Esse plug-in só deve ser ativado se houver necessidade dos seguintes cenários:

- Isolar itens para solicitantes em um domínio específico.
- Tornar itens indisponíveis para solicitação em qualquer outro domínio, independentemente da hierarquia do domínio.

Se o Catálogo de serviços já tiver sido separado por domínio como uma solução personalizada, ativar este plug-in poderá substituir o comportamento existente para reforçar o isolamento específico do plug-in.

Como funciona a Domain Separation no Catálogo de serviços

Os provedores de serviços que oferecem suporte a vários clientes em uma única instância da ServiceNow podem garantir a privacidade dos dados em todos os domínios usando a Domain Separation. Os provedores de serviços podem garantir que os itens criados ou publicados em um domínio específico só possam ser solicitados por usuários nesse domínio sem adicionar critérios do usuário adicionais aos itens do catálogo individuais.

No Catálogo de serviços, os itens do catálogo (itens do catálogo, produtores de registro, itens de conteúdo e guias de pedido) são separados por domínio como dados. Catálogos, categorias e variáveis não são separados por domínio e pertencem ao domínio global. Além disso, os itens que precisam ser compartilhados em vários domínios devem ser publicados no domínio global e restritos pelos critérios do usuário.

A Domain Separation no Catálogo de serviços é aplicável a todas as exibições do solicitante no Now Platform, Portal de serviços, Espaço do agente, aplicativo para celular, bem como a todas as chamadas de API que solicitam itens.

Tabelas separadas por domínio

As colunas **Domínio** (sys_domain) e **Caminho de domínio** (sys_domain_path) foram adicionadas às seguintes tabelas separadas por domínio:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- sc_cat_item
- sc_item_option
- sc_multi_row_question_answer
- question_answer

Domínio efetivo de um usuário

Para usuários com visibilidade em um único domínio, o domínio efetivo é o domínio do usuário. Para usuários com visibilidade em vários domínios, o domínio efetivo é o domínio selecionado no seletor de domínio.

Visibilidade de itens do catálogo — criação e manutenção de itens

Um item do catálogo pode ser criado ou publicado em qualquer domínio na hierarquia. Para obter informações sobre como criar um item do catálogo, consulte Criar ou editar um item do catálogo. O item é criado no domínio efetivo do usuário. Para obter informações sobre como habilitar o seletor de domínio, consulte Habilitação dos menus de seleção de domínio na IU principal . Depois que o item é criado em um domínio específico, todas as edições futuras do item são feitas nesse próprio domínio.

Se um item do catálogo for publicado usando o Designer do item, o domínio do item será o domínio selecionado no seletor de domínio ao publicar o item. Depois que o item é publicado, ele só pode ser modificado e republicado no domínio em que foi publicado originalmente.

Os itens do catálogo são separados por domínio como dados. Somente para manutenção e administração, a visibilidade dos itens do catálogo segue as regras de hierarquia do domínio de dados. Para obter informações sobre hierarquias de Domain Separation, consulte Hierarquias de Domain Separation .

Os critérios do usuário associados a um item do catálogo devem estar visíveis no domínio do item do catálogo. Se não estiver visível, o item do catálogo será considerado como não associado a esses critérios do usuário.

Visibilidade de itens do catálogo — fluxo de solicitação do item

O item do catálogo criado em um domínio específico fica disponível na experiência de navegação, pesquisa e solicitação somente nesse domínio e não fica disponível nos domínios de mesmo nível, domínios secundários e primários, independentemente da hierarquia e visibilidade dos domínios. Portanto, os solicitantes só podem solicitar itens em seu domínio, bem como no domínio global.

Para usuários com acesso a vários domínios (por exemplo, executante de TI), os itens ficam disponíveis para solicitação com base no domínio selecionado no seletor de domínio. Para exibir ou solicitar um item de um domínio específico, o usuário deve alternar para esse domínio. Para obter informações sobre como habilitar o seletor de domínio, consulte Habilitação dos menus de seleção de domínio na IU principal .

Quando um solicitante envia uma solicitação usando um guia de pedido que tem itens de vários domínios, somente os itens no domínio efetivo e no domínio global são solicitados.

Os registros de destino, como solicitações, itens solicitados ou registros criados por produtores de registro, são criados no domínio efetivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de execução da solicitação e relatórios de um item do catálogo separado por domínio

Os registros de destino, como solicitações, itens solicitados ou registros criados por produtores de registro, podem ser acessados por um executante que tenha visibilidade do domínio no qual o registro foi gerado. Para obter informações sobre visibilidade em hierarquias de domínio, consulte Domínios de visibilidade e contém domínios . Mesmo quando o executante modifica o item solicitado de um domínio diferente do domínio do item solicitado, as modificações são registradas no domínio do registro de destino. Como os registros de destino são separados como dados, os relatórios recuperam dados com base no domínio efetivo do usuário que está solicitando o relatório.

Fluxo de solicitação por um executante de um domínio diferente

Quando um executante cria uma solicitação de um registro primário, como um incidente no Espaço do agente ou no Now Platform, o executante só pode solicitar um item do domínio do registro primário ou do domínio global. Além disso, os registros de destino correspondentes são criados no domínio do registro primário.

Nota:
Itens de vários domínios não podem ser adicionados ao carrinho.

Client scripts do catálogo e políticas de IU do catálogo

Como os Client scripts do catálogo e as políticas de IU do catálogo são separados por domínio como processos, os scripts e as políticas no domínio primário podem ser substituídos nos domínios secundários. No entanto, esses scripts e políticas são aplicáveis com base no domínio do item do catálogo ou no domínio do registro de destino.

Por exemplo, considere que A é o domínio primário e B é o domínio secundário. Um item do catálogo no domínio B está associado a um script do cliente do catálogo definido no domínio A. Se esse script do cliente do catálogo for substituído no domínio secundário B, o script substituído no domínio B será aplicável ao atender ao item solicitado no domínio B. Mesmo que um executante do domínio primário A atenda ao item solicitado no domínio secundário B, o script substituído no domínio B é aplicável.

Nota:
É recomendado não substituir Client scripts e políticas de IU do catálogo.

Construtor de catálogo

Um item só pode ser editado no domínio em que foi criado. As políticas de IU e ações do catálogo adicionadas ao construtor de catálogo são criadas no mesmo domínio do item.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Solicitação para Domain Separation no Catálogo de serviços

Habilite a Domain Separation no Catálogo de serviços solicitando a ativação do plug-in Catálogo de serviços — Domain Separation (com.glideapp.servicecatalog.domain_separation).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

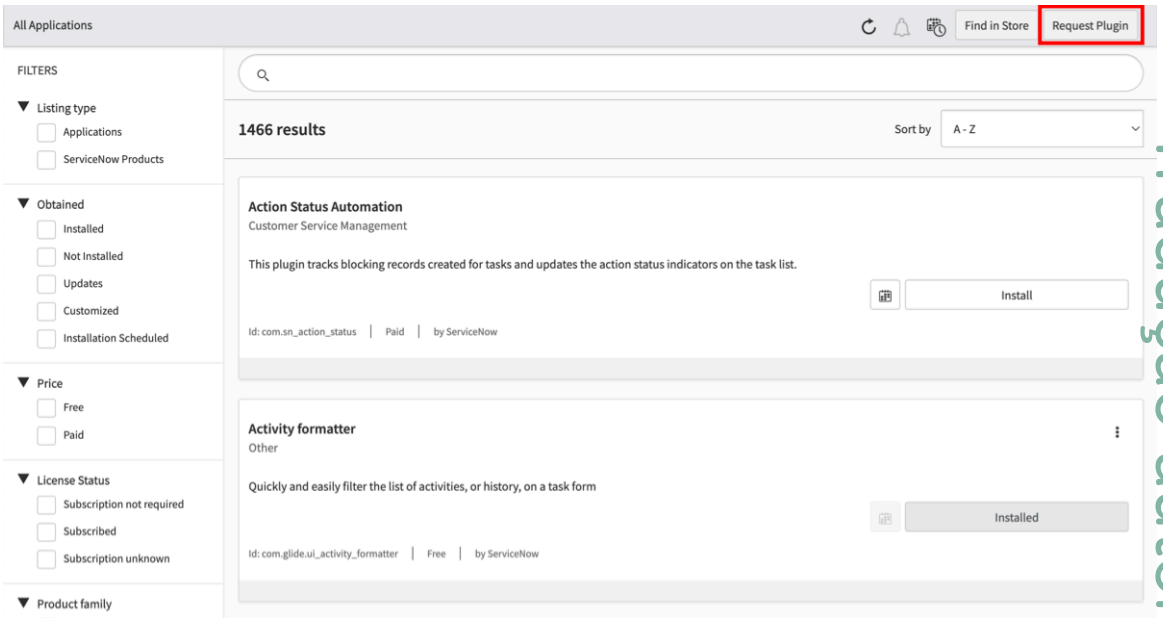
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

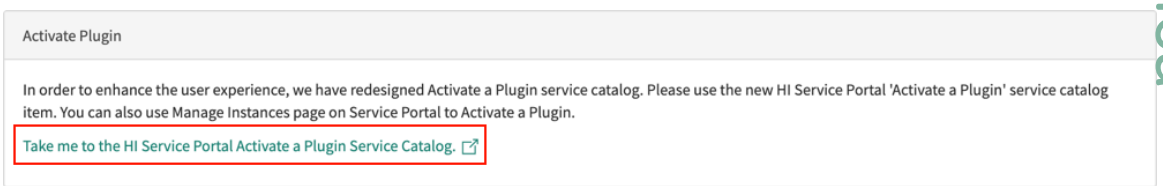
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Ativar plug-in** em Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado.

Tradução automática

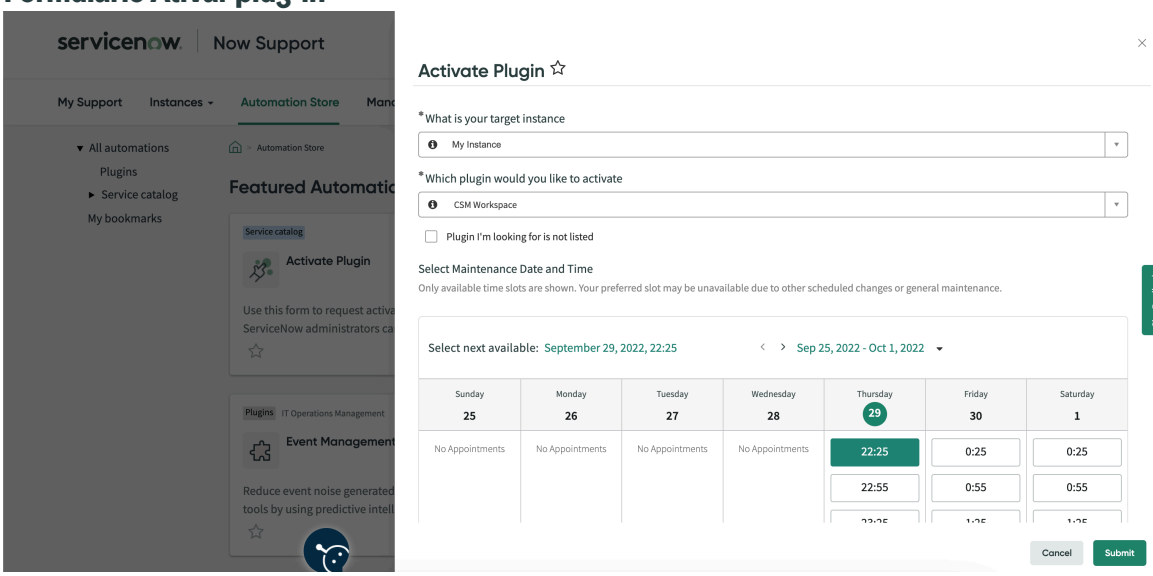
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Testes de amostra de ATF do Catálogo de serviços no Portal de serviços

Valide a funcionalidade contínua do Catálogo de serviços após qualquer mudança de configuração, como um upgrade ou após o desenvolvimento de uma aplicação. Todos os pacotes de testes e testes devem ser aprovados em uma implementação padrão. Para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

validar uma implementação personalizada, copie os testes automatizados e configure-os para suas personalizações.

Os testes de amostra do Catálogo de serviços exigem a ativação do plug-in Testes de ATF — Catálogo de serviços (com.glideapp.servicecatalog.atf.test) junto com os dados de demonstração. Para executar esses testes usando um pacote, siga o procedimento descrito em Execução de um pacote de testes automatizado selecionando o pacote de testes **Catálogo de serviços – Testes ATF**. Esses testes de amostra dependem dos itens de dados de demonstração.

Pacote de testes — Testes do Catálogo de serviços

Teste	Descrição
Solicitar um item com um conjunto de variáveis com várias linhas (SP)	Validar a solicitação de um item no Portal de serviços que precisa de dados de um conjunto de variáveis com várias linhas
Solicitar itens do catálogo usando um Guia de Pedido (SP)	Validar o pedido de um item de um guia de pedido no Portal de serviços
Solicitar um item do catálogo (SP)	Validar a solicitação de um catálogo no item no Portal de serviços
Pesquisar itens, adicionar ao carrinho e finalizar compra (SP)	Validar usando o carrinho no Portal de serviços
Enviar solicitações usando um Produtor de registro (SP)	Validar usando um produtor de registro no Portal de serviços
Visualizar e editar variáveis de item do catálogo na página Tarefa do catálogo	Validar variáveis de item do catálogo de uma tarefa do catálogo
Visualizar e editar variáveis de item do catálogo na página Item solicitado	Validar variáveis de item do catálogo de um item solicitado
Adicionar comentário na solicitação de itens do catálogo criada pelo usuário	Adicionar comentários em uma página de tíquete para um item ou incidente solicitado
Aprovar solicitações em diferentes itens do catálogo solicitados de usuários finais	Aprovar uma solicitação de itens do catálogo
Solicitação de itens do catálogo de vários catálogos	Solicitar itens do catálogo de vários catálogos
Filtrar registros recentes do filtro Minha solicitação	Filtrar registros abertos e encerrados recentemente no menu **Minhas solicitações**
Solicitação de itens do catálogo do pacote salvo	Solicitar itens do catálogo do pacote salvo
Validar conteúdo de "Meus itens recentes"	Validar conteúdo do widget "Meus itens recentes"
Validação do Regex para variáveis	Validar variáveis usando uma expressão regular
Validar o fluxo da variável "Solicitado para" do check-out do carrinho	Validar os fluxos da variável "Solicitado para" do check-out do carrinho
Validar o fluxo da variável "Solicitado para" do Guia de pedido	Validar o fluxo da variável "Solicitado para" para um guia de pedido
Validar o fluxo da variável "Solicitado para" com acesso ao Item do catálogo	Validar os fluxos da variável "Solicitado para" com base no acesso ao item do catálogo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis para coletar dados para campos do produtor de registro

Use variáveis para coletar dados para campos do produtor de registro.

Você pode usar os seguintes tipos de variáveis para coletar dados para os campos do produtor de registro correspondente.

Variáveis para campos do produtor de registro

Tipo de campo	Tipo de variável recomendado
Verdadeiro/Falso	Sim/Não
Referência	Referência
Data ou data de vencimento	Data
Data/Hora	Data/Hora
Opção ou qualquer campo com uma lista de seleção associada	Caixa de seleção
Endereço de e-mail	E-mail
URL	URL
HTML	HTML
Lista ou lista de ações de IU	Coletor de listas
Cadeia de caracteres com tamanho maior que 256	Texto com várias linhas
Cadeia de caracteres, inteiro, decimal, número de ponto flutuante	Texto de linha única
Anexo de arquivo	Anexo
Todos os outros tipos de campo	Texto com várias linhas

Nota:

- Se a variável do produtor de registro for mapeada para um campo criptografado de outra tabela, o valor desta variável não será armazenado na tabela Pergunta/Resposta [question_answer]. Portanto, ela também não está disponível no editor de variáveis do registro de destino.
- Se a variável do produtor de registro estiver mascarada e criptografada e também mapeada para um campo criptografado de outra tabela:
  - O valor da variável não é armazenado na tabela Pergunta/Resposta [question_answer].
  - O valor descriptografado da variável é copiado para o campo criptografado do registro de destino.

Valores retornados

Ao criar um produtor de registro, esteja ciente do valor de retorno.

A maioria desses tipos de campo retorna uma cadeia de caracteres. No entanto, existem algumas exceções. Por exemplo, um valor **Referência** retorna o `sys_id` do objeto de destino, e um valor **Lista** retorna uma lista separada por vírgulas de `sys_ids`.

Exemplo 1: para um valor **Lista**, retorne uma matriz que pode ser iterada para recuperar os valores individuais enviados pelo usuário:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var sys_id_string  = producer.glide_list_field;
var sys_id_list = sys_id_string.split(',');
```

Exemplo 2: para um valor **Data** ou **Data/Hora**, retorne uma data que o GlideDate possa avaliar.

```
var glideDateTime  = new GlideDateTime(producer.date_field);
```

Variáveis do Catálogo de serviços

As variáveis do Catálogo de serviços capturam e transmitem informações sobre as escolhas que um cliente faz ao solicitar um item do catálogo. As variáveis ajudam a definir a estrutura de um formulário de item do catálogo que é exibido para o cliente.

Por exemplo, você pode definir uma variável chamada **Memória** para fornecer aos usuários opções de memória por um custo extra para um item do catálogo do PC. Um item do catálogo do iPhone da Apple pode usar uma variável chamada **Cor** que permite que os clientes selecionem a cor ao solicitar o telefone no catálogo. Você pode definir algumas variáveis para afetar o preço de um item, dependendo das opções feitas.

Catálogo de serviços fornece vários tipos de variáveis, que também são chamadas de perguntas. As variáveis podem ser armazenadas, acessadas de vários locais e passadas entre tarefas em um processo ao atender a uma solicitação. Elas poderão ser exibidas nos formulários Item solicitado e Tarefas de catálogo depois que um item foi solicitado.

Você pode definir variáveis do Catálogo de serviços com a função catalog_admin.

Tópicos relacionados

- Variáveis do Catálogo de serviços com script
- Usar variáveis do Catálogo de serviços em um relatório – Designer de relatórios

Tipos de variáveis do Catálogo de serviços

As variáveis permitem que você especifique perguntas para um item do catálogo. Vários tipos de variáveis do Catálogo de serviços são fornecidos. Alguns tipos de variáveis aceitam atributos de variável.

Consulte as seções a seguir para obter mais detalhes sobre cada tipo de variável. Para obter detalhes sobre como criar uma variável, consulte Criar variável do Catálogo de serviços. Você também pode fornecer texto de ajuda para qualquer variável do Catálogo de serviços. Para obter informações sobre como definir informações de ajuda, consulte Definir informações de ajuda para uma variável do Catálogo de serviços.

Suporte em vários canais

As variáveis do Catálogo de serviços são compatíveis com vários canais. Para obter informações sobre a disponibilidade, consulte Suporte de variável em vários canais.

Anexo

Ao enviar uma solicitação de item do catálogo, esta variável permite carregar um anexo para uma pergunta do item. Depois de carregar o anexo, você também poderá baixar, atualizar e excluí-lo. Mesmo ao atender à solicitação, você pode baixar, atualizar e excluir o anexo em um item solicitado ou tarefa de catálogo. Você pode especificar restrições de tamanho e extensões de arquivo usando os atributos de variável `max_file_size` e `allowed_extensions`. Para obter informações sobre esses atributos de variável, consulte atributos de variável do Catálogo de serviços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Você deve especificar somente um valor inteiro para o seguinte:
  - O atributo de variável `max_file_size`
  - A propriedade do sistema `glide.sc.variable.attachment.default_max_size` (nível de catálogo). O valor padrão é 20.
- Se o atributo de variável `max_file_size` não for especificado, o valor da propriedade do sistema `glide.sc.variable.attachment.default_max_size` será considerado como o limite máximo para o tamanho do arquivo de anexo.
- Independentemente do tamanho do arquivo permitido na variável, o tamanho do arquivo de anexo não pode exceder o tamanho especificado na propriedade do sistema `com.glide.attachment.max_size`, que é aplicável para anexos em Now Platform.
- A API `g_form.setValue()` é compatível com os Client scripts do catálogo.

Nota:
Quando você edita um anexo, o anexo existente é removido, e um novo anexo é carregado.

Quando você carrega um anexo para essa variável, uma entrada é criada na tabela Anexo [sys_attachment]. A variável não é atualizada até que você envie a solicitação do item, adicione-a ao carrinho ou salve o registro ao editá-lo (em fluxos de executante). Se você excluir ou atualizar o anexo antes de enviar o item do catálogo correspondente, a entrada na tabela Anexo [sys_attachment] será apagada.

O anexo carregado para essa variável é copiado nos seguintes cenários:

- Em um guia de pedido, quando a variável é colocada em cascata para um item do catálogo na base de regra

  Importante:
  Os atributos de variáveis individuais não são aceitos para os itens do catálogo na base de regra. Por exemplo, vamos considerar que uma variável na seção **Descrever necessidades** permita um anexo .pdf e a variável de um item do catálogo na base de regra permita um anexo .txt. Quando você carrega um anexo do tipo .pdf para uma variável na seção **Descrever necessidades**, ele é inicialmente colocado em cascata para a variável no item do catálogo, e os atributos de variável especificados no item do catálogo não são respeitados. No entanto, se você excluir este anexo inicialmente em cascata de um item individual e tentar carregar um novo anexo, os atributos de variáveis individuais do item do catálogo serão respeitados.

- Em um produtor de registro, quando a variável é mapeada para um campo da tabela de tarefas. Essa variável pode ser mapeada somente para o tipo de campo Anexo de arquivo de uma tabela de tarefas.

Importante:
Depois que um anexo é copiado, as mudanças nos anexos individuais são independentes. Por exemplo, qualquer mudança em um anexo no guia de pedido não afeta o mesmo anexo em cascata para o item do catálogo na base de regra.

Aviso:
Como os anexos são copiados, um tamanho maior pode levar a problemas de desempenho.

Se a verificação antivírus em todo o sistema estiver habilitada, ela será realizada no anexo quando você:

Tradução automática

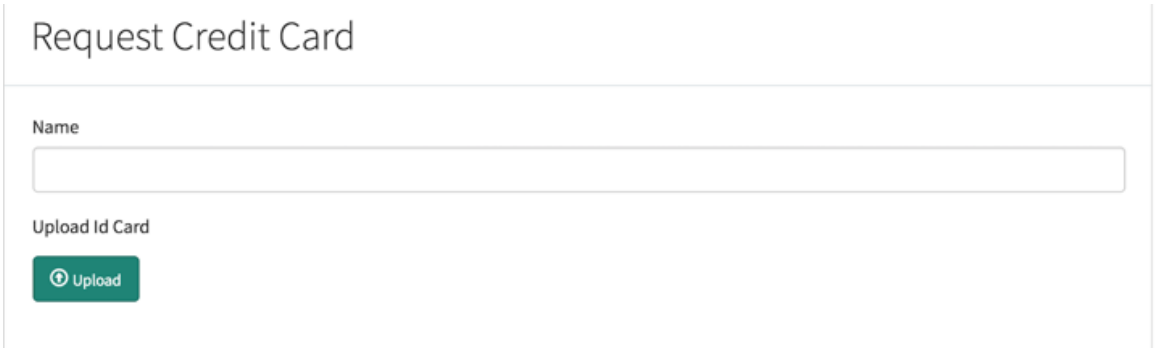
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Enviar uma solicitação para o item do catálogo correspondente
- Adicionar o item do catálogo ao carrinho ou à lista de desejos

Nota:

- Esta variável não é compatível com um conjunto de variáveis com várias linhas.
- Esta variável é compatível com fluxos e fluxos de trabalho.
- Esta variável está disponível no construtor de condição
- Para essa variável, a atribuição de variável de item não é compatível com o guia de pedido.

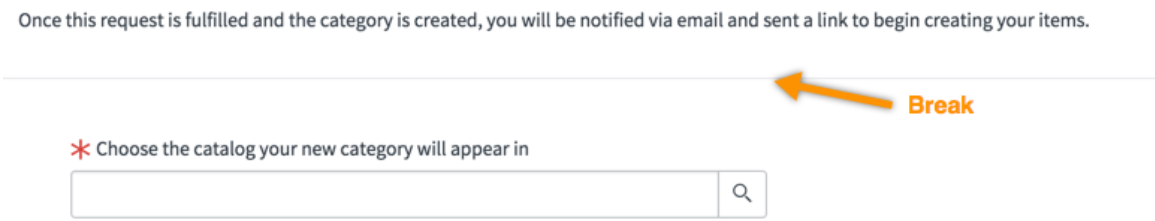
Variável de anexo



Interrupção

A variável de interrupção exibe uma linha horizontal no formulário. Essa linha é um elemento de formatação que não coleta dados.

Exemplo: variável de interrupção



Caixa de seleção

A variável da caixa de seleção permite habilitar e desabilitar opções marcando e desmarcando-as.

Para tornar uma caixa de seleção obrigatória, marque a opção **Seleção necessária** ao criar a variável. Por exemplo, use essa opção para exigir que os usuários marquem a caixa de seleção **Concordo** em um formulário de acordo. Se os usuários tentarem enviar o formulário de acordo sem marcar a caixa de seleção, uma mensagem de alerta será exibida para informar aos usuários que eles devem marcar a caixa de seleção.

Um grupo de variáveis de caixa de seleção é criado quando você cria variáveis de caixa de seleção consecutivas. Essas variáveis de caixa de seleção são classificadas por ordem no grupo. Se você quiser definir um rótulo personalizado para o grupo de caixas de seleção, crie uma variável de rótulo no início das variáveis de caixa de seleção consecutivas. O rótulo é considerado uma parte desse grupo e atua como um rótulo do grupo. Se não houver

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

nenhum rótulo personalizado, as caixas de seleção serão agrupadas em um rótulo de **Opções** pela aplicação.

Em um grupo de variáveis de caixa de seleção:

- Se alguma variável da caixa de seleção no grupo for obrigatória, o grupo inteiro se tornará obrigatório, independentemente da visibilidade da variável da caixa de seleção obrigatória. Um asterisco (*) é exibido ao lado do rótulo do grupo e você deve marcar pelo menos uma dessas caixas de seleção.
- Ocultar o rótulo oculta o grupo inteiro.
- Se todas as outras variáveis de caixa de seleção de um grupo de caixas de seleção obrigatórias estiverem ocultas e não selecionadas, os seguintes cenários serão aplicáveis:
  - O grupo permanecerá obrigatório enquanto houver uma caixa de seleção no grupo que esteja visível e não selecionada.
  - A última caixa de seleção desse grupo não poderá estar oculta se não estiver marcada.

No Portal de serviços, para tornar um grupo de variáveis de caixa de seleção obrigatório, defina pelo menos uma das variáveis de caixa de seleção como obrigatória. Ao definir o rótulo de um grupo de caixas de seleção, definir um rótulo obrigatório não torna o grupo de variáveis de caixa de seleção obrigatório.

No construtor de catálogo, os seguintes cenários são aplicáveis:

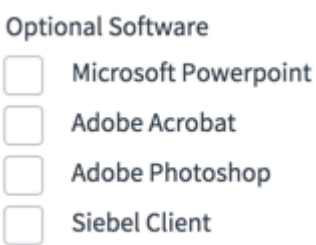
- Se houver duas caixas de seleção consecutivas, um contêiner virtual será criado para um grupo de caixas de seleção. Somente tipos de variável da caixa de seleção podem ser adicionados dentro do grupo
- Mesmo se uma variável da caixa de seleção for adicionada logo depois de um grupo de caixas de seleção, ela será adicionada automaticamente ao grupo.

Na guia **Especificações de tipo**, você pode especificar o preço em diferentes tipos de moeda. Além disso, você pode configurar o preço nos seguintes modelos de precificação:

- Calculados
- Corrigidos
- Múltiplos

Para obter informações sobre os modelos de precificação, consulte Campos de preços .

Exemplo: variável da caixa de seleção



Para obter mais informações sobre a variável da caixa de seleção, assista ao vídeo a seguir:

Como criar e configurar variáveis da caixa de seleção do catálogo para apresentar opções aos clientes ao solicitar itens do Catálogo de serviços. Explica como agrupar várias caixas de seleção em categorias, exigir que os usuários selecionem pelo menos um item de um grupo e ajustar o preço com base nas opções selecionadas com variáveis de caixa de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Início, divisão e término de contêiner

O início do contêiner, a divisão do contêiner e as variáveis de término do contêiner definem um layout para um contêiner que pode conter mais variáveis. Use as variáveis de início e término do contêiner para definir os pontos de início e término de um layout de contêiner. O término do contêiner deve ser usado junto com o início do contêiner para fechar um contêiner.

Um layout de contêiner pode ser dividido em duas ou três colunas usando a variável de divisão de contêiner. Por padrão, a divisão é calculada na marca de 50%.

Um contêiner é semelhante a um conjunto de variáveis. Ao contrário de um conjunto de variáveis, os contêineres podem ser usados em qualquer lugar, inclusive dentro de um conjunto de variáveis. Os contêineres também podem ser aninhados.

Para obter mais ajuda na seleção do tipo de contêiner apropriado, consulte o artigo Determinar se você está usando a variável de contêiner correta [KB0539982] na Base de conhecimento HI.

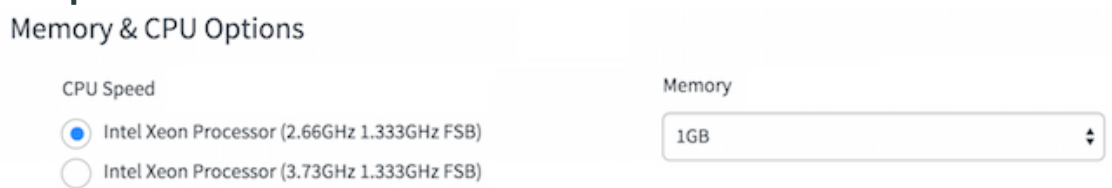
Nota:

- As variáveis de contêiner ainda não são compatíveis com dispositivos móveis.
- O início do contêiner, a divisão do contêiner e as variáveis de término do contêiner são compatíveis com o Portal de serviços. No entanto, se as configurações forem feitas no contêiner de nível superior, um máximo de layouts de duas colunas poderá ser atingido.
- Os conjuntos de variáveis também são considerados contêineres. Portanto, uma variável de início de contêiner com um layout de duas colunas em um conjunto de variáveis não é compatível com o Portal de serviços.

Para reproduzir o contêiner mostrado na figura a seguir, insira as seguintes configurações ao criar uma variável de início de contêiner:

- Selecione um **Layout** com *2 colunas de largura, lados alternados*.
- Marque a caixa de seleção **Exibir título** para usar uma barra de título recolhível.

Exemplo: variável de contêiner



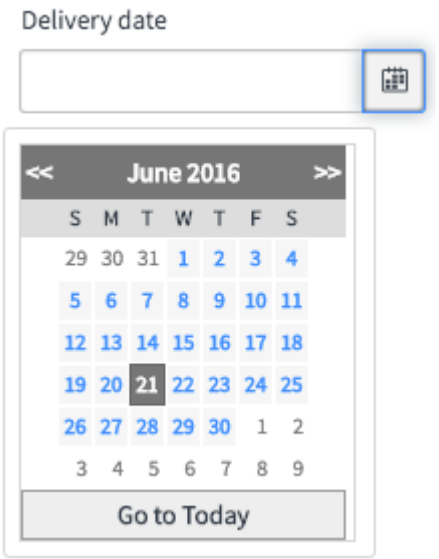
Data

A variável de data cria um widget com um campo e calendário para selecionar uma data.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

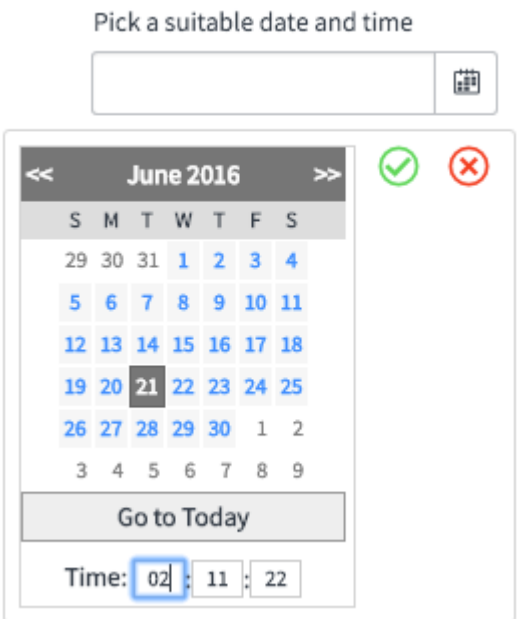
Exemplo: variável de data



Data e hora

A variável de data e hora cria um widget com um calendário e campos para selecionar uma data e hora. O valor de hora é armazenado no Horário de Greenwich (GMT) e exibido no seu fuso horário.

Exemplo: variável de data e hora



Duração

Use a variável de duração para especificar a duração pela qual um item do catálogo está disponível.

Para obter os atributos compatíveis com essa variável, consulte atributos de variáveis.

Nota:
Insira a duração no formato DD HH: MM: SS ao definir o valor padrão da variável e especificar nas funções g_form.getValue() e g_form.setValue().

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo: variável de duração

E-mail

A variável de e-mail cria um widget para inserir e selecionar um endereço de e-mail. A variável aceita somente expressões de e-mail válidas que contenham @ e informações de domínio.

Nota:
A validação de variável não é compatível com o Portal de serviços.

Exemplo: variável de e-mail

HTML

A variável HTML permite fornecer conteúdo com formatação avançada, incluindo imagens, para um item do catálogo.

Use a variável para criar campos para entrada do usuário. Você também pode usar a variável para conteúdo reutilizável quando colocada em um conjunto de variáveis, como termos e condições.

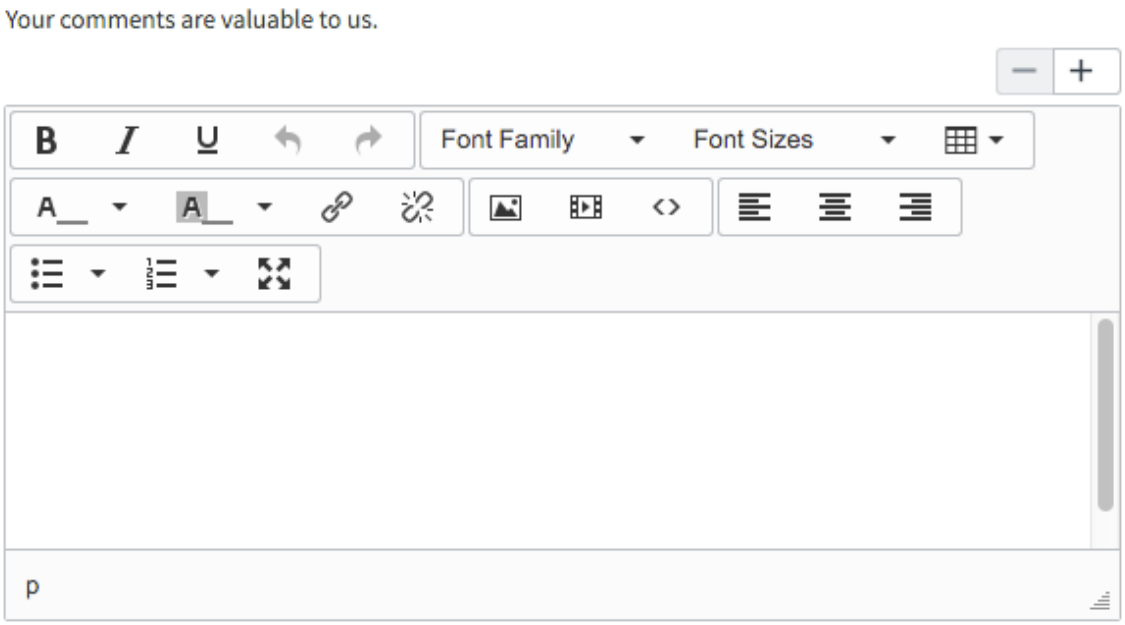
A variável está disponível em dois modos: edição e somente leitura. No modo de edição, uma barra de ferramentas está disponível e os links não funcionam. No modo somente leitura, a barra de ferramentas está desabilitada e os links funcionam. Para alternar entre os modos, use os direitos ou crie uma política de IU para definir o campo HTML como modo somente leitura.

Nota:
Variáveis HTML não são compatíveis para exibição no resumo do carrinho de compras ou nas telas de resumo de aprovação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo: variável HTML



Endereço IP

Use a variável de endereço IP para especificar os dados IPv4 e IPv6 para um item do catálogo. No submódulo **Scripts de validação**, um tipo de script de validação associado a essa variável está disponível.

Nota:

- A validação de variável não é compatível com o Portal de serviços.
- Quando você define o valor padrão para a variável **Endereço IP** ou especifica seu valor nas funções g_form.getValue () e g_form.setValue (), o delimitador é (.).

Exemplo: variável de endereço IP

Rótulo

A variável de rótulo exibe um rótulo no formulário. Rótulos são elementos de formatação. Nenhum dado é coletado.

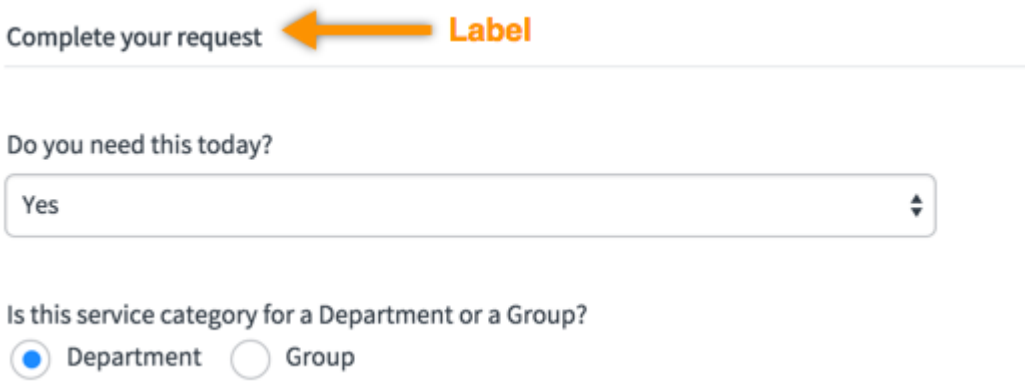
Você pode usar rótulos para organizar as perguntas em seções. Você também pode usar rótulos para perguntas com várias opções. Por exemplo, rotule as caixas de seleção das diferentes opções de uma pergunta.

Você não pode definir uma variável de rótulo como obrigatória. No entanto, você pode tornar obrigatório um grupo de variáveis de caixa de seleção precedidas por uma variável Rótulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

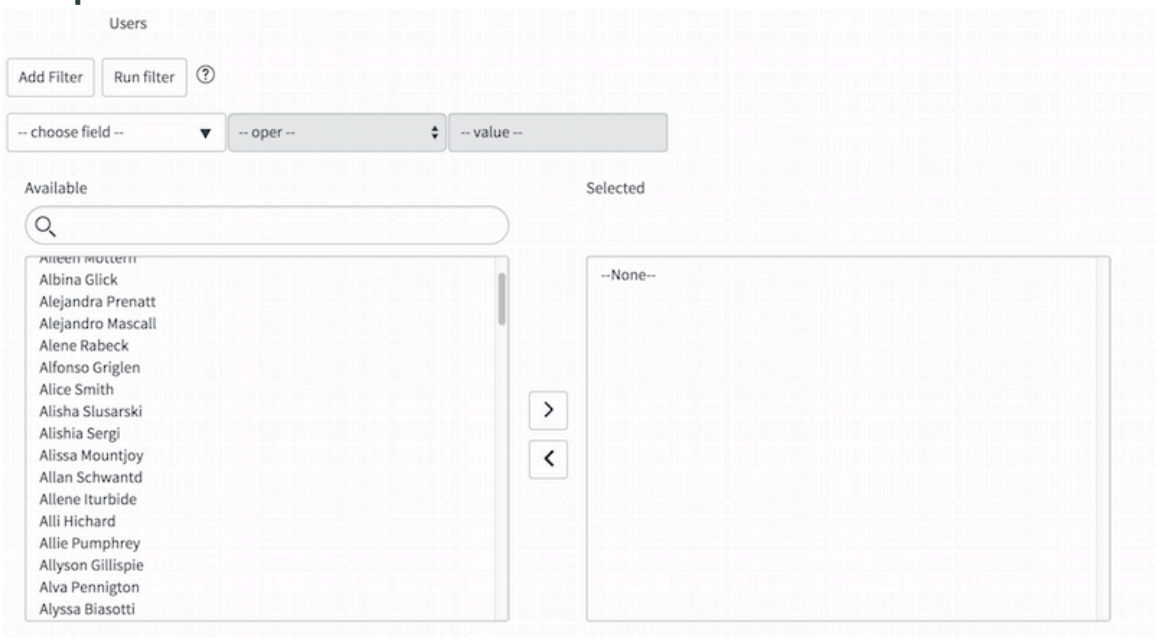
Exemplo: variável de rótulo



Coletor de listas

A variável do coletor de listas cria uma interface que permite selecionar e adicionar vários registros de uma tabela. Para obter os atributos compatíveis com essa variável, consulte atributos de variáveis.

Exemplo: variável do coletor de listas



Para obter mais informações sobre como usar a variável do coletor de listas, assista a este vídeo:

Como usar variáveis do coletor de listas do Catálogo de serviços

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- O qualificador de referência e o atributo glide_list se aplicam somente a versões de Helsinki em diante. O atributo não se aplica a Geneva.
- Você pode definir um valor para essa variável usando a função `g_form.setValue()` em um script do cliente do catálogo.
- Quando o atributo glide_list não é verdadeiro, você só pode definir o valor que está visível na lista **Disponível** usando a função `g_form.setValue()`. Essa funcionalidade não é aplicável quando a função `setValue()` é chamada onLoad.
- Tabela com dados grandes causa problemas de desempenho ao carregar a página. Use qualificadores de referência para reduzir dados ou use o atributo glide_list.
- Os valores na tabela referenciada não aparecerão se o usuário não estiver conectado.
- O coletor de lista exibe no máximo 100 itens em uma lista. Depois de mover itens para a lista **Selecionado**, você poderá clicar em **Executar filtro** para atualizar a lista **Disponível**. Esta ação adicionará mais itens disponíveis à lista, até um máximo de 100 itens.

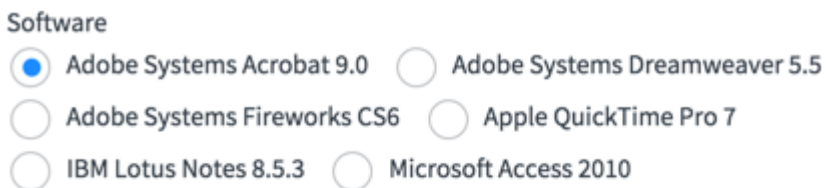
Múltipla Escolha de Pesquisa

A variável de múltipla escolha de pesquisa cria botões de opção usando dados de uma tabela. Sua funcionalidade é semelhante à variável da caixa de seleção de pesquisa, que cria uma lista de seleção a partir dos dados consultados. Para obter os atributos compatíveis com essa variável, consulte atributos de variáveis.

Nota:

- Tabela com dados grandes causa problemas de desempenho ao carregar a página. Use qualificadores de referência para reduzir dados ou use a variável de tipo de referência.
- Você não pode adicionar mais de 10.000 opções.

Exemplo: variável de pesquisa de múltipla escolha



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caixa de seleção de pesquisa

A variável da caixa de seleção de pesquisa cria uma lista de seleção usando dados consultados de uma tabela. Sua funcionalidade é semelhante à variável de múltipla escolha de pesquisa, que cria botões de opção a partir dos dados consultados. Para obter os atributos compatíveis com essa variável, consulte atributos de variáveis.

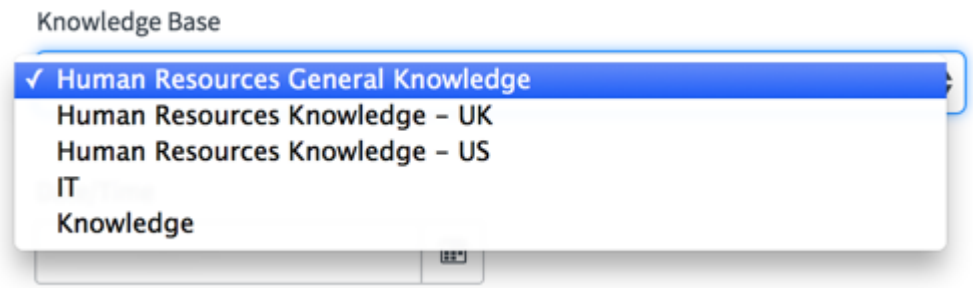
Para criar a caixa de seleção de pesquisa mostrada na figura a seguir, insira os seguintes valores ao criar a variável:

- **Pesquisa da tabela**: Incidente [incidente]
- **Campo de valor de pesquisa**: Sys ID
- **Campo de rótulo de pesquisa**: número, categoria, prioridade
- **qual de referência**: caller_id=javascript:gs.getUserID()^active=true

Nota:

- Tabela com dados grandes causa problemas de desempenho ao carregar a página. Use qualificadores de referência para reduzir dados ou use a variável de tipo de referência.
- Você não pode adicionar mais de 10.000 opções.

Exemplo: variável da caixa de seleção de pesquisa



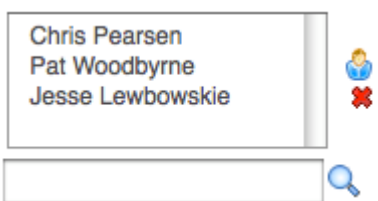
Personalizado

Essa variável insere uma macro de IU no item do catálogo.

As macros de IU no Catálogo de serviços não são compatíveis com as seguintes funções glide_list: clique de referência, edição de slushbucket e campo de e-mail.

- Use a fase um do Jelly apenas para macros de IU adicionadas como variáveis. O Jelly fase dois na macro não é processado e aparece na página como conteúdo padrão.
- Esta variável ainda não é compatível com dispositivos móveis clássicos.
- Esta variável é compatível com o Portal de serviços por meio de widgets. Crie um widget com a mesma funcionalidade de uma macro e vincule o widget à variável.

Exemplo: variável personalizada



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Personalizado com rótulo

Esta variável insere uma macro de IU com um rótulo.

- Esta variável ainda não é compatível com dispositivos móveis clássicos.
- Esta variável é compatível com o Portal de serviços por meio de widgets. Crie um widget com a mesma funcionalidade de uma macro e o vincule à variável.

Exemplo: variável personalizada com rótulo

Mascarado

A variável mascarada insere um campo que mascara o texto inserido. Cada caractere inserido é exibido como um asterisco (*). Use essa variável para solicitar aos usuários dados confidenciais, como senhas.

Ao marcar a caixa de seleção **Usar criptografia**, você pode configurar a variável para criptografar seu valor usando vários algoritmos de criptografia antes de armazenar no banco de dados. Esses valores só podem ser descriptografados usando now_GR.variables.var_name.getDecryptedValue() em RITM, tarefa de catálogo ou qualquer registro de extensão da tarefa criado usando um produtor de registro.

Nota:
Por padrão, o campo **Usar criptografia** é definido como verdadeiro para garantir o armazenamento seguro das informações.

No editor de variáveis, você também pode descriptografar e criptografar os valores de uma variável mascarada usando os botões **Mostrar** e **Ocultar**. Esses botões não estão disponíveis para um executante (itil) sem a função catalog_view_masked. Você só pode exibir o valor que especificou ao solicitar.

Ações em uma variável criptografada

Ação	Funções		
	Solicitante	Executante com a função catalog_view_masked	Executante sem a função catalog_view_masked
Exibir ou ocultar o valor criptografado em formulários de catálogo	Sim	Não aplicável	Não aplicável
Editar o valor criptografado em	Sim	Não aplicável	Não aplicável

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações em uma variável criptografada

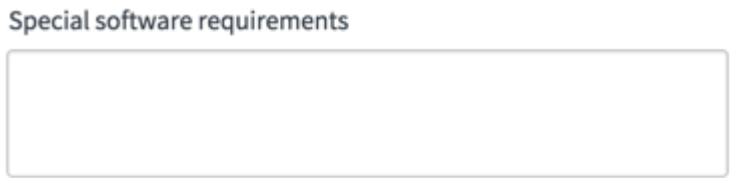
formulários de catálogo			
Exibir ou ocultar o valor criptografado no editor de variáveis	Sim	Sim	Não
Editar o valor criptografado no editor de variáveis	Sim **Nota:** Se a variável mascarada for somente leitura no editor de variáveis, o valor da variável não será editável	Sim **Nota:** Se a variável mascarada for somente leitura no editor de variáveis, o valor da variável não será editável	Não

Exemplo: variável mascarada

Texto de várias linhas

A variável de texto de várias linhas cria um campo que permite inserir várias linhas de texto.

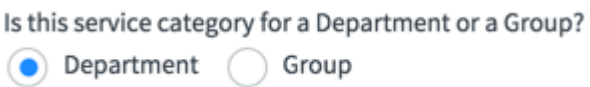
Exemplo: variável de texto de várias linhas



Múltipla escolha

A variável de múltipla escolha cria botões de opção para opções de pergunta.

Exemplo: variável de múltipla escolha



Escala numérica

A variável de escala numérica cria um conjunto de botões de opção para um intervalo de opções, como uma escala Likert.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo: variável de escala numérica

Referência

Uma variável de referência faz referência a um registro em outra tabela. Por exemplo, uma variável chamada point_of_contact faz referência à tabela Usuário [sys_user]. Para obter os atributos compatíveis com essa variável, consulte atributos de variáveis.

Lembre-se das seguintes informações ao criar uma variável de referência:

- As variáveis de referência usam o recurso de preenchimento automático. Para garantir que os usuários tenham informações suficientes para fazer a seleção, configure a lista de pesquisa de referência.
- Variáveis de referência armazenam o sys_id do registro selecionado (como campos de referência). Para usar o valor de exibição em um script, use os mesmos métodos usados para um campo de referência.

```
current.variables.<variable name>.getDisplayValue()
```

Exemplo: variável de referência

Solicitado para

Antes de enviar uma solicitação de item do catálogo, esta variável ajuda a especificar para quem essa solicitação pode ser enviada. Você deve especificar essas informações ao responder às perguntas de item do catálogo.

Importante:

- Você só pode especificar usuários da tabela Usuário [sys_user].
- Se você não especificar o valor padrão para essa variável, o usuário conectado no momento que está solicitando o item será considerado como o valor da variável Solicitado para padrão.
- Você pode enviar a solicitação de um usuário com base no acesso a um item do catálogo. O campo **Tipo de acesso** do item de catálogo pode ser usado para especificar se uma solicitação pode ser enviada para um usuário que não tem acesso ao item do catálogo.
- Para essa variável, a atribuição de variável de item não é compatível com a base de regra de um guia de pedido. Se o guia de pedido contiver a variável Solicitado para, o valor será colocado em cascata para a variável equivalente de itens na base de regra como somente leitura.

Usando o campo **Habilitar também solicitação para** da variável Solicitado para, você pode solicitar um item do catálogo para diferentes usuários em uma solicitação.

Para obter informações sobre experiência de solicitação delegada, consulte Experiência de solicitação delegada.

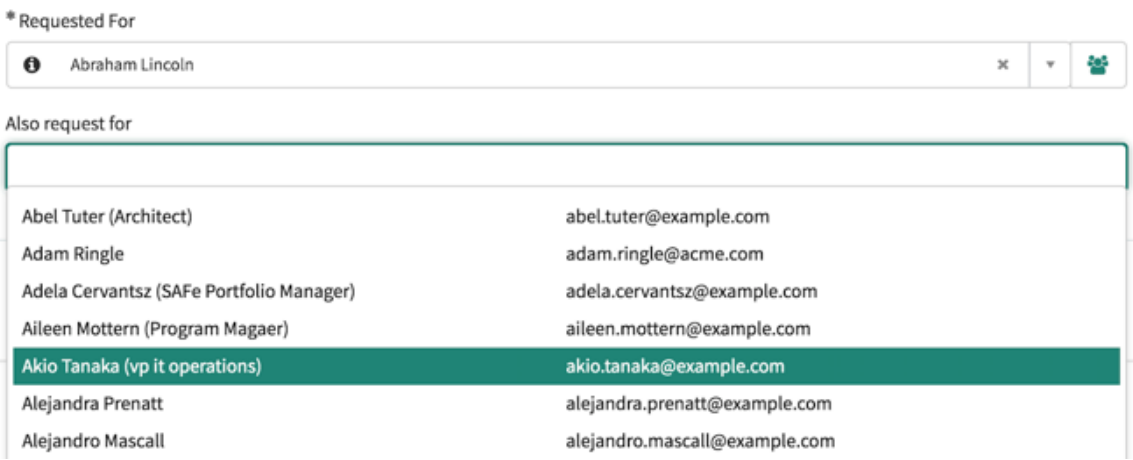
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

- Você pode adicionar essa variável a um item do catálogo ou conjunto de variáveis. No entanto, ao enviar a solicitação, um item do catálogo pode ter apenas uma variável Solicitado para.
- Você pode adicionar apenas uma variável Solicitado para a um conjunto de variáveis.
- Essa variável não é compatível com um conjunto de variáveis com várias linhas.
- Depois que a solicitação é enviada, o valor dessa variável fica visível no editor de variáveis e no consolidador de variáveis.

Variável Solicitado para



Rótulo de Rich Text

Esta variável exibe um rótulo formatado em um formulário de item do catálogo. No editor de rich text TinyMCE, você pode formatar o rótulo e adicionar imagens ou links. Esta variável oferece suporte aos marcadores HTML.

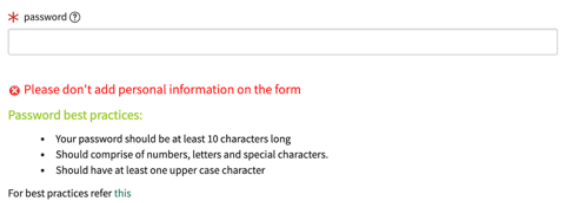
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Você pode tornar essa variável visível usando Client scripts de catálogo e políticas de IU de catálogo.
- Você não pode colocar em cascata essa variável em um guia de pedido.
- Você não pode definir essa variável como obrigatória.
- No Automated Test Framework, essa variável só tem suporte na etapa de validação do estado de variável para verificar a visibilidade.
- Esta variável não é compatível com o seguinte:
  - Consolidador de variáveis
  - Conjunto de variáveis com várias linhas
  - Construtores de condição e relatórios
- Você não pode especificar o seguinte para essa variável:
  - Texto de ajuda e instruções
  - Dica da ferramenta
  - Permissões
  - Largura da variável
  - Texto de exemplo
- As APIs `g_form.setValue()`, `g_form.setReadOnly()` e `g_form.setMandatory()` não são compatíveis com os Client scripts do catálogo. Somente a API `g_form.setVisible()` é compatível.

Variável do rótulo de Rich Text



Tradução automática

Caixa de seleção

A variável da caixa de seleção cria uma lista de opções de perguntas predefinidas. Para obter os atributos compatíveis com essa variável, consulte atributos de variáveis.

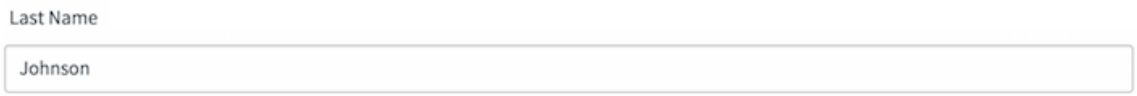
Exemplo: variável da caixa de seleção

Texto de linha única

A variável de texto de linha única cria um campo para inserir uma única linha de texto. Para obter os atributos compatíveis com essa variável, consulte atributos de variáveis.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo: variável de texto de linha única



Página de IU

A variável de página IU insere uma página de IU no item do catálogo.

- Use Jelly fase um somente para macros de IU adicionadas como variáveis. O Jelly fase dois na macro não é processado e aparece na página como conteúdo padrão.
- Essa variável ainda não é compatível com dispositivos móveis clássicos e no Portal de serviços.

URL

A variável URL cria um widget para os usuários inserirem URLs. Os URLs são validados para os seguintes protocolos: HTTP, HTTPS, FTP.

Nota:

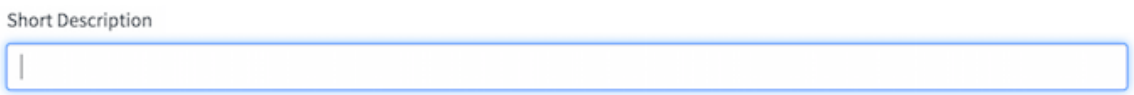
- A validação de variável não é compatível com o Portal de serviços.
- Essa variável não é editável no Now Mobile.

Exemplo: variável URL

Texto de linha única larga

A variável de texto de linha única larga cria um campo que abrange o formulário, permitindo que os usuários insiram linhas de texto mais longas. Para obter os atributos compatíveis com essa variável, consulte atributos de variáveis.

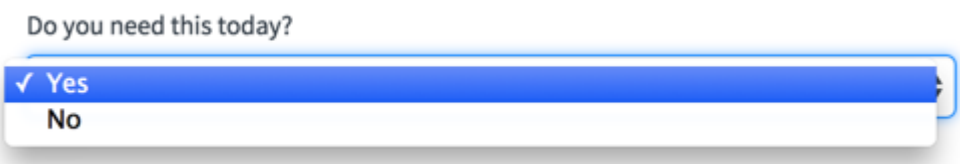
Exemplo: variável de texto de linha única larga



Sim/Não

A variável Sim ou Não cria uma lista de seleção com as opções **Sim** e **Não**.

Exemplo: variável Sim ou Não



Suporte de variável em vários canais

As variáveis do Catálogo de serviços são compatíveis com vários canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte à variável

Variável	Now Platform	Portal de serviços	Now Mobile	Conversational Interface em Virtual Agent	Editor de variáveis em Espaço e componente UIB do item do catálogo
Anexo	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Interrupção	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Caixa de seleção	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Final do contêiner	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Divisão do contêiner	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Início do contêiner	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Data	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Data/hora	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Duração	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
E-mail	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
HTML	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Endereço IP	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Rótulo	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Coletor de listas	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Múltipla Escolha de Pesquisa	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Caixa de Seleção de Pesquisa	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Personalizado	Sim	Não	Não	Não	Não
Personalizado com rótulo	Sim	Não	Não	Não	Não
Mascarado	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Texto com várias linhas	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Múltipla Escolha	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Escala Numérica	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Referência	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Solicitado para	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte à variável

Variável	Now Platform	Portal de serviços	Now Mobile	Conversational Interface em Virtual Agent	Editor de variáveis em Espaço e componente UIB do item do catálogo
Rótulo de Rich Text	Sim	Sim	Sim	Não	Sim
Caixa de seleção	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Texto de Linha Única	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Página de IU	Sim	Não	Não	Não	Não
URL	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Texto de Linha Única Larga	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Sim/Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Criar variável do Catálogo de serviços

Crie variáveis dos catálogos de serviços para coletar informações de usuários que solicitam um item do catálogo, por exemplo, para perguntar aos usuários quais opções eles desejam para o item.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione o item do catálogo para o qual você deseja criar uma variável.
3. Na lista relacionada **Variáveis**, clique em **Novo**.
4. Selecione o tipo de variável.
   Somente os campos aplicáveis para o tipo de variável são exibidos.
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário variável

Campo	Descrição
Aplicação	Campo somente de leitura que indica quais aplicações podem usar esta variável.
Mapear para campo	Mapeia a variável para um campo específico na tabela do produtor de registro. Este campo vai aparecer se a variável pertencer a um produtor de registro.
Tipo	O tipo de variável que você deseja criar. Para obter mais informações, consulte Tipos de variáveis do catálogo de serviços.
Item do catálogo	Item do catálogo usando a variável.
Solicitar	Solicitar que a variável seja colocada na página para o item do catálogo. As variáveis são organizadas de cima para baixo do menor para o maior valor de pedido. Por exemplo, uma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	variável com um valor de pedido de 1 é colocada acima de outras variáveis com valores de pedido superiores.
Ativo	Caixa de seleção para tornar a variável disponível para uso
Obrigatório	Caixa de seleção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido. **Nota:** Este comportamento é aplicável somente no carregamento da página e pode ser alterado por meio de APIs do cliente.
Somente leitura	Opção para tornar a variável somente de leitura ou editável.
Oculto	Opção para ocultar a variável.
Exclusivo	Opção para proibir valores duplicados para esta variável em um conjunto de variáveis com várias linhas. **Nota:** ○ Este campo aparece somente para uma variável criada em um conjunto de variáveis com várias linhas. ○ Este comportamento é aplicável somente em Now Platform, Portal de serviços e no editor de variáveis em Espaço do agente.
Seleção Necessária	Caixa de seleção para exigir que os usuários marquem a variável da caixa de seleção. Por exemplo, use esta opção para exigir que os usuários marquem a caixa de seleção **Concordo** em um formulário de acordo. Se os usuários tentarem enviar o formulário de acordo sem marcar a caixa de seleção, uma mensagem de alerta vai ser exibida para informar que eles precisam marcar a caixa de seleção.
Global	Se selecionada, a variável estará disponível para todas as tarefas do catálogo nos fluxos de trabalho do catálogo de serviços ou planos de execução por padrão. Se desmarcada, a variável deve ser associada a tarefas do catálogo individuais.
Campo	Campo para o qual a variável mapeia. Este campo vai aparecer se a variável pertencer a um produtor de registro.
Tabela do produtor de registro	Tabela na qual o produtor de registro cria um registro Este campo vai aparecer se a variável pertencer a um produtor de registro.
Pergunta	
Pergunta	Pergunta para aos usuários que estão solicitando o item do catálogo.
Nome	Nome para identificar a pergunta. **Nota:** Se esse campo estiver vazio, seu valor vai ser preenchido automaticamente com base no campo **Pergunta** para todos os tipos de variáveis, exceto pausa, divisão do contêiner e término do contêiner.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Dica da ferramenta	Texto de dica de ferramenta a ser exibido quando os usuários apontarem para a variável. Insira uma breve observação para descrever a finalidade da "Pergunta".
Texto de exemplo	Dica exibida no campo da pergunta antes de o usuário inserir um valor. Aplicável às seguintes variáveis: ◦ Endereço IP ◦ E-mail ◦ URL ◦ Texto de linha única ◦ Texto de linha única larga ◦ Texto de várias linhas ◦ Data ◦ Data/Hora
Rich Text	Rótulo formatado a ser exibido em um formulário de item do catálogo. Aplicável para a variável do Rótulo de Rich Text.
Anotação	
Mostrar ajuda	Se selecionado, exibe o texto de ajuda e as instruções para a variável. **Nota:** ◦ Não está disponível para variáveis de quebra e caixa de seleção. ◦ O texto da ajuda e as instruções não estão disponíveis para um conjunto de variáveis.
Sempre Expandido	Se selecionado, o **Texto de ajuda** e o valor do campo **Instruções** vão ser expandidos por padrão quando a página do item do catálogo for carregada. Essa caixa de seleção aparece apenas quando a caixa de seleção **Exibir ajuda** for marcada. **Nota:** ◦ Este campo também é aplicável no Portal de serviços. ◦ Este campo não é aplicável no editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo. ◦ Se a caixa de seleção **Expandir ajuda para todas as perguntas** estiver marcada no nível do item do catálogo, a configuração do campo **Sempre expandido** no nível da variável vai ser substituída. ◦ Se a caixa de seleção **Expandir ajuda para todas as perguntas** estiver desmarcada no nível do item do catálogo, a configuração do campo **Sempre expandido** no nível da variável vai ser aplicável.
Marcador de ajuda	Se a caixa de seleção **Sempre Expandido** estiver desmarcada, clique no valor especificado neste campo para exibir o **texto da Ajuda** e os valores do campo **Instruções**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Este campo não é aplicável no editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo.
Texto de ajuda	Informações de ajuda para uma variável do Catálogo de serviços. Este campo é aplicável em Now Platform, Portal de serviços, e editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo. No entanto, em Espaço e no componente UIB do item do catálogo, é possível exibir o texto de ajuda ou as instruções. Se as instruções e o texto de ajuda estiverem disponíveis, vai ser possível exibir somente as instruções. Este campo não é aplicável para variáveis Break, CheckBox, Container End, Container Split, Macro, and UI Page. Em Espaço e no componente UIB do Item do catálogo, este campo também não é aplicável para uma variável Mascarada.
Instruções	Informações que exigem formatação de rich text ou adição de imagens para oferecer suporte a informações de ajuda. Este campo é aplicável em Now Platform, Portal de serviços, e editor de variáveis no Espaço e no componente UIB do Item do catálogo. No entanto, em Espaço e no componente UIB do item do catálogo, é possível exibir o texto de ajuda ou as instruções. Se as instruções e o texto de ajuda estiverem disponíveis, vai ser possível exibir somente as instruções. Em Espaço e no componente UIB do Item do catálogo, este campo também não é aplicável para uma variável Mascarada. **Nota:** Para tabelas HTML, use tamanhos que estejam dentro da largura da variável.
Especificações de tipo (os campos nesta seção variam para cada tipo de variável)	
Largura da variável	Largura para a variável em uma página de item do catálogo, para especificar a porcentagem do tamanho da tela que ela pode abranger. Para obter detalhes, consulte Configuração de uma largura padrão para variáveis do catálogo de serviços. Este campo aparece para todos os tipos de variáveis, exceto para variáveis de quebra, término de contêiner, início de contêiner, divisão de contêiner, layout de contêiner e rótulo.
Habilitar também solicitação para	Opção para permitir que uma solicitação de item do catálogo seja enviada para vários usuários. Depois de selecionar esta opção, o campo **Solicitação também para** é exibido com a variável Solicitado para em um item do catálogo. ○ Esta funcionalidade é aplicável somente no Portal de serviços. ○ Este campo é aplicável somente para a variável Solicitado para. Para obter informações sobre experiência de solicitação delegada, consulte Experiência de solicitação delegada.
Funções para usar também	Opção para especificar as funções que podem enviar uma solicitação de item do catálogo para vários usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
solicitação para	○ Esta funcionalidade é aplicável somente no Portal de serviços. ○ Este campo é aplicável somente para a variável Solicitado para. ○ Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **Habilitar solicitação também para** estiver marcada. **Nota:** Se nenhuma função for especificada, qualquer pessoa que tenha acesso ao item do catálogo vai poder enviar a solicitação. Para obter informações sobre experiência de solicitação delegada, consulte Experiência de solicitação delegada.
Direção de escolha	A direção na qual a lista de seleção é organizada. ○ Na**horizontal**: organiza as opções horizontalmente. ○ **Para baixo**: organiza as opções verticalmente. Este campo aparece para variáveis de múltipla escolha de pesquisa. **Nota:** A direção selecionada também é aplicável no Portal de serviços.
Campo de opção	Campo de tabela para preencher opções para a variável. Se nenhuma opção for definida para um campo, a variável vai carregar valores distintos relacionados ao campo da tabela. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção.
Tabela de opções	Tabela com valores a serem preenchidos no **campo Opção**. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção.
Não selecione a primeira escolha	Caixa de seleção para deixar todas as opções da variável desmarcadas na página do item do catálogo. Se esta caixa de seleção estiver marcada, a primeira opção para a variável vai ser selecionada por padrão. Este campo aparece para variáveis de escala numérica e de múltipla escolha.
Qualificador de referência dinâmico	Qualificador dinâmico. Selecione um filtro dinâmico para executar uma consulta no campo de referência. Este campo vai aparecer para variáveis de referência quando **Usar qualificador de referência** estiver definido como **Dinâmico**.
Incluir nenhum	Caixa de seleção para incluir a opção **Nenhum** em uma lista de opções. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha, pesquisa de caixa de seleção, múltipla escolha e caixa de seleção.
Layout	Layout para um contêiner, seja de uma ou duas colunas. Este campo aparece para variáveis de início de contêiner.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tabela de lista	Tabela com os valores do coletor de lista. A tabela deve ter uma coluna de exibição especificada. Este campo aparece para variáveis de coletor de lista.
Pesquisa a partir de tabela	Tabela da qual os valores são obtidos para os usuários selecionarem. Os valores desta tabela são preenchidos no **campo Valor de pesquisa**. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Campo de valor de pesquisa	Campo na tabela de pesquisa que preenche as opções para a variável. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Campo(s) do rótulo de pesquisa	Lista separada por vírgulas de campos na tabela de pesquisa cujos valores são usados para exibir opções. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Campo de pesquisa de preço	Campo na tabela de pesquisa cujo valor é usado para modificar o preço do item que está sendo solicitado. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Campo de pesquisa de preço recorrente	Campo na tabela de pesquisa cujo valor é usado para modificar o preço recorrente do item que está sendo solicitado. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha e pesquisa de caixa de seleção.
Macro	Macro de IU a ser inserida no item do catálogo. Este campo aparece para variáveis de macro, macro com rótulo e página de IU.
Macro de resumo	Aplicável somente para variáveis do tipo Macro e Macro com rótulo.
Widget	Aplicável somente para variáveis do tipo Macro e Macro com rótulo.
Preço se verificado	Preço do item. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção.
Preço recorrente se marcado	Preço que aumenta para o item, quando o usuário solicita mais de um pedido do item. Este campo aparece para variáveis de caixa de seleção. Para obter mais informações sobre preços e preços recorrentes, consulte Como usar variáveis para configuração de preço.
Referência	Tabela de referência para a variável. A tabela deve ter uma coluna de exibição especificada. Este campo aparece para variáveis de referência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Qual de referência	Qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Compatível com qualificadores de referência e avançados. Para obter mais informações, consulte Qualificadores de referência. Retorna todos os resultados correspondentes (sem máximo). **Nota:** Por motivos de segurança, o uso de scripts no campo **Qual de referência** é restrito aos administradores do sistema por meio da regra de negócios **Permitir javascript no Valor padrão**. Este campo aparece para variáveis de coletor de listas, pesquisa de múltipla escolha, referência e Solicitado para. Este campo vai aparecer para variáveis de referência quando **Usar qualificador de referência** estiver definido como **Dinâmico**.
Condição de qualificador de referência	Opções para criar condições. Este campo vai aparecer para variáveis de referência quando **Usar qualificador de referência** estiver definido como **Simples**.
Máximo de escala	Maior valor na escala de opções disponíveis para a variável. Este campo aparece para variáveis de escala numérica.
Mínimo de escala	Menor valor na escala de opções disponíveis para a variável. Este campo aparece para variáveis de escala numérica.
Somente valores exclusivos	Caixa de seleção para exigir um valor exclusivo para o campo. Quando esta caixa de seleção está marcada, dois registros não podem ter o mesmo valor para esse campo. Este campo aparece para variáveis de pesquisa de múltipla escolha, pesquisa de caixa de seleção e caixa de seleção.
Confirmação de uso	Caixa de seleção para solicitar que os usuários insiram novamente os dados para verificar suas entradas. Este campo aparece para variáveis mascaradas.
Usar criptografia	Caixa de seleção para armazenar a resposta em formato criptografado no banco de dados. Se não estiver criptografada, a resposta vai ser armazenada em formato de texto sem formatação. A criptografia usa DES triplo com criptografia do sistema. Este campo aparece para variáveis mascaradas.
Use qualificador de referência	Tipo de qualificador a ser usado. Este campo aparece para variáveis de referência.
Regex de Validação	Expressão regular que valida o valor da variável. Este campo é exibido somente para os tipos de variáveis Texto de linha única e Texto de linha única larga. Para definir expressões regulares, consulte Definir uma expressão regular para uma variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ○ Este campo também é aplicável no Portal de serviços. ○ O valor do atributo max_length é válido mesmo quando o regex de validação está definido. ○ Não é possível adicionar um item do catálogo com erros de validação de regex à lista de desejos.
Atributos variáveis	Atributos que definem o comportamento e as restrições de uma variável. Para obter informações sobre atributos de variável, consulte Atributo de variável do catálogo de serviços.
Valor padrão	
Valor padrão	Valor padrão para a variável.
Permissão Se nenhuma função for especificada nesta guia para as ações de leitura, gravação ou criação, todos os usuários que podem acessar o item do catálogo vão poder executar essas ações, independente de sua função. Por exemplo, se nenhuma função for especificada para o campo **Funções de gravação**, todos os usuários que podem acessar o item do catálogo vão poder editar o valor da variável no editor de variáveis. Um usuário com uma função que não corresponde a nenhuma das funções a seguir não pode definir valores de variáveis, mesmo por meio de scripts. Essas funções não estão disponíveis para variáveis de Rótulo, Quebra, Divisão de contêiner, Fim de contêiner, Macro, Macro com Rótulo e Página de IU.	
Funções de leitura	Funções que podem visualizar a variável antes ou depois de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro. Somente um usuário com as funções especificadas neste campo pode exibir a variável.
Funções de gravação	Funções que podem editar a variável antes ou depois de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro. Se um usuário não tiver as funções especificadas neste campo, a variável vai ser somente de leitura no editor de variáveis.
Criar funções	Funções que podem criar valores para a variável antes ou depois de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro. Se um usuário não tiver a função especificada, a variável vai ser somente de leitura antes de solicitar o item do catálogo ou o produtor de registro.
Disponibilidade	
Visível em outro lugar	Se selecionada, a variável fica visível no formulário do item antes de solicitar o item, no VEditor após a solicitação do item e na exibição do carrinho do item.
Visível em pacotes	Se selecionada, a variável fica visível quando o item é adicionado a um pacote.
Visível em guias	Se selecionada, a variável fica visível quando adicionada a um guia de pedido ou quando adicionada a um item do catálogo que esteja incluído no guia de pedido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se um guia de pedido tiver muitos itens e variáveis, considere desmarcar esta caixa de seleção no maior número possível de itens, para melhorar o desempenho de carregamento nos guias de pedido.
Visível em sumários	Se selecionada, a variável fica visível em qualquer resumidor de variável do item do catálogo. No Portal de serviços, a variável está visível na página do tíquete de RITM e na página de Aprovação. Em Now Mobile, a variável está visível nos registros de RITM e de aprovação.

6. Clique em **Enviar**.

Definir informações de ajuda para uma variável do Catálogo de serviços

Insira informações de ajuda para uma variável a fim de ajudar os usuários a determinar quais informações eles devem fornecer para uma variável do Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Demonstra essas opções para fornecer texto de ajuda para variáveis de item do Catálogo de serviços: dicas das ferramentas, texto de ajuda, instruções (texto de ajuda em HTML) e texto de exemplo.

Procedimento

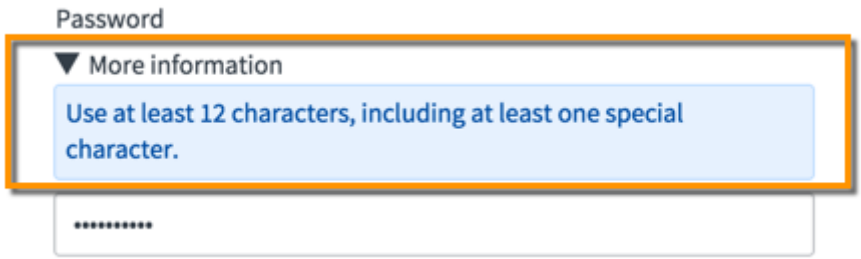
1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens** e clique no item do catálogo com a variável para a qual você deseja fornecer ajuda.
2. Na lista relacionada **Variáveis**, clique na variável.
3. Na seção **Anotação** do formulário Variável, selecione o **Mostrar ajuda** caixa de seleção.
   Os campos **Marcador da ajuda**, **Texto da ajuda** e **Instruções** são exibidos.
4. No campo **Marcador da ajuda**, insira o texto descritivo curto que aparece entre a pergunta e as respostas. Por exemplo, **Clique aqui para obter ajuda** ou **Visualização**.
5. No campo **Texto de ajuda**, insira o texto de ajuda que é exibido para os usuários que clicam no **Marcador de ajuda** na página do item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os campos **Ajuda** e **Texto de ajuda** não são compatíveis com marcadores HTML.

Exemplo de informações de ajuda



atributos de variável do Catálogo de serviços

Existem algumas variáveis do Catálogo de serviços que oferecem suporte a atributos específicos para definir o comportamento e as restrições das variáveis.

No formulário Variável do catálogo, na guia **Especificações de tipo**, você pode especificar os atributos de variável no campo **Atributos de variável**.

Nota:

- Você pode inserir vários atributos para um tipo de variável, separando cada um deles com uma vírgula.
- Você pode inserir vários valores para um atributo separando cada um deles com um ponto-e-vírgula.
- Se você não vir o campo **Atributos de variável**, habilite a política de IU **Mostrar atributos quando o tipo for um de determinados valores**.
- Os valores pré-selecionados não são apagados automaticamente quando o valor da variável dependente muda ao usar um atributo ou qualificador de referência. Crie um script do cliente para limpar os valores com base nas suas necessidades e nas necessidades do cliente.

Atributos variáveis

allowed_extensions

Especifica uma lista de tipos de arquivo permitidos. Por exemplo, `allowed_extensions=txt;pdf`.

Variáveis aplicáveis: anexo

barcode

Especifica se o código de barras pode ser escaneado usando a câmera de dispositivo móvel para identificar um valor variável de um item do catálogo. Por exemplo, `barcode = true`.

Variáveis aplicáveis: texto de linha única

max_file_size

Especifica o tamanho máximo do arquivo em MB. Por exemplo, `max_file_size=2`.

Variáveis aplicáveis: anexo

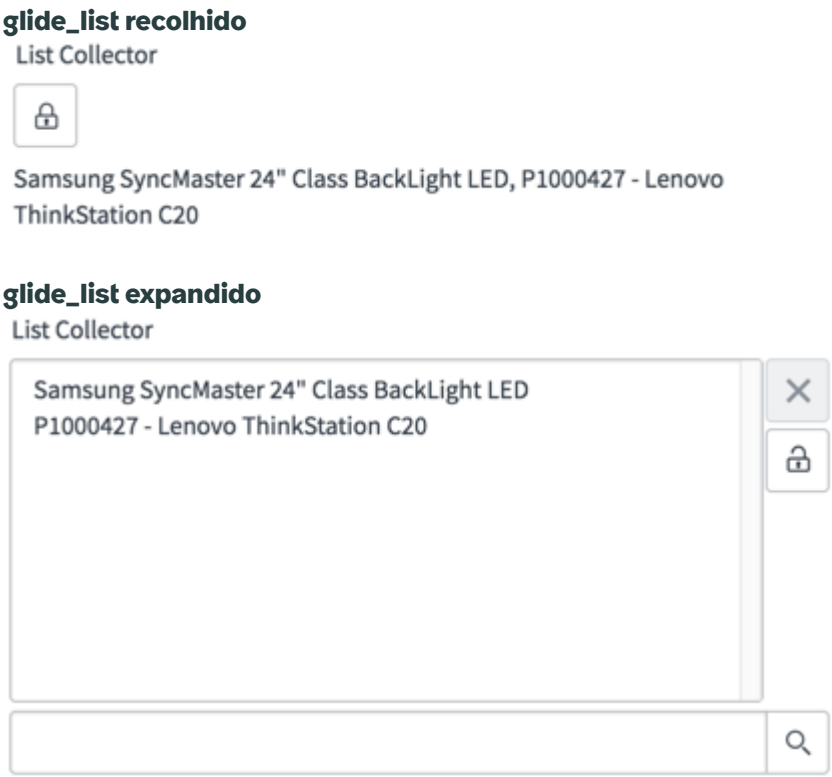
glide_list

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Altera a interface do coletor de listas de slushbucket para lista do Glide.

Variáveis aplicáveis: coletor de listas



is_searchable_choice

Se definido como **true**, permitirá que você pesquise e selecione o valor necessário para a variável. Por exemplo, `is_searchable_choice=true`.

Nota:

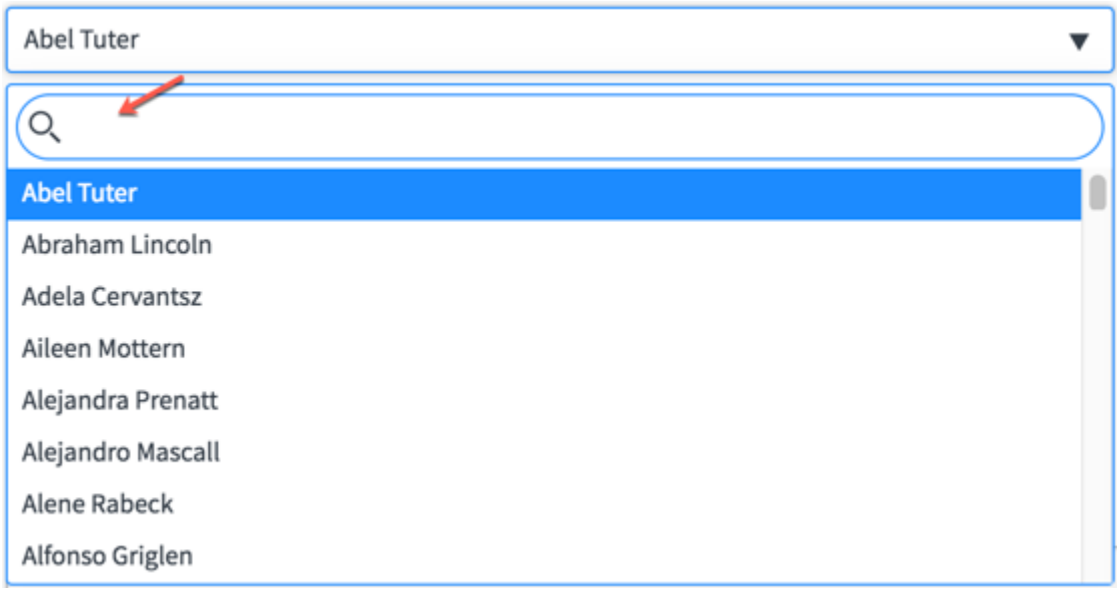
- Para a caixa de seleção Pesquisa, um valor padrão está disponível no próprio carregamento da página.
- Esse atributo não é aplicável em Portal de serviços.

Variáveis aplicáveis: caixa de seleção de pesquisa, caixa de seleção

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

is_searchable_choice



max_length

Define o número máximo de caracteres permitido no campo. Por padrão, o campo aceita cadeias de caracteres longas de texto, vários milhares de caracteres. Defina o atributo *max_length* conforme apropriado para as informações que a variável está coletando. Por exemplo, para permitir a entrada de um endereço, defina max_length=200 ou outro tamanho apropriado.

Variáveis aplicáveis: texto de linha única, texto de linha única comprido

max_unit

Define a unidade máxima de tempo da duração. Os valores possíveis são max_unit=days,max_unit=hours,max_unit=minutes e max_unit=seconds.

Por exemplo, se max_unit = minutes, a duração será exibida em minutos e segundos. Nesse caso, uma duração de 2 dias, 3 horas, 5 minutos e 15 segundos é exibida como 3.065 minutos e 15 segundos.

Variáveis aplicáveis: duração

no_filter

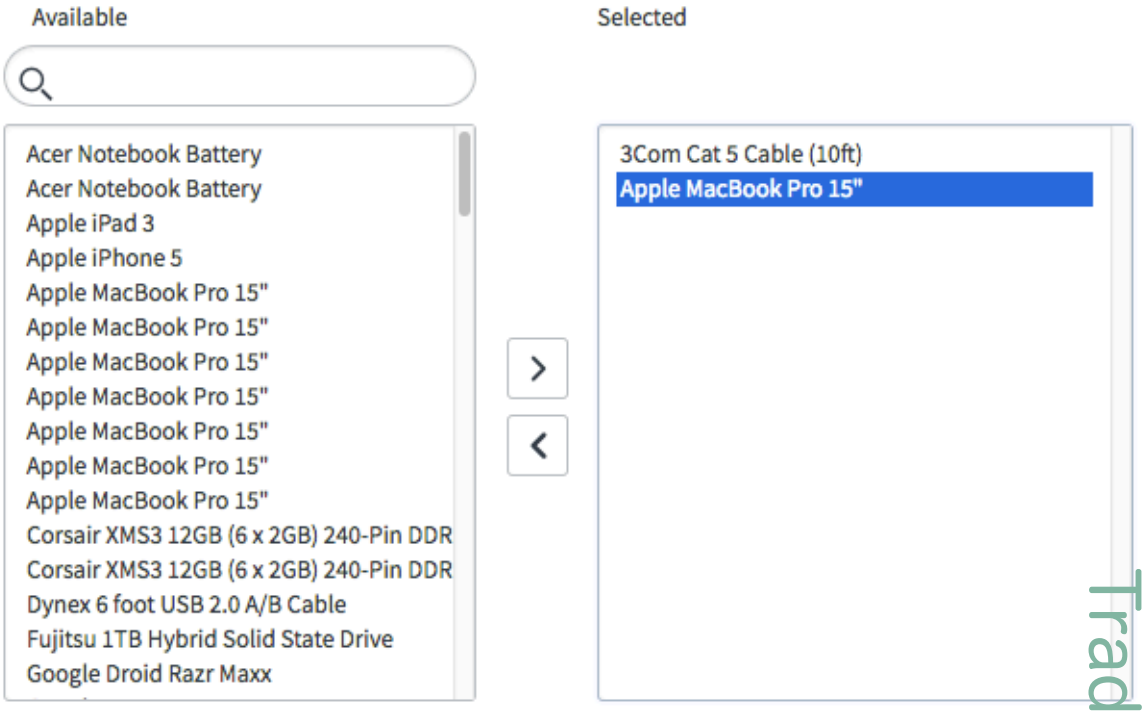
Oculta os campos de filtro que aparecem acima de um coletor de listas.

Variáveis aplicáveis: coletor de listas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

no_filter



ref_ac_columns

Especifica as colunas com valores de exibição que aparecem em uma lista de preenchimento automático, além do nome. Separe os nomes das colunas com ponto-e-vírgula. Por exemplo, ref_ac_columns=user_name;email;sys_created_on permite que o preenchimento automático corresponda ao texto das colunas user_name, email e sys_created_on columns.

Variáveis aplicáveis: Referência, Solicitado para

ref_ac_order_by

Especifica a coluna que é usada para classificar a lista de preenchimento automático. Por exemplo, ref_ac_order_by=name classifica as opções de preenchimento automático por nome.

Variáveis aplicáveis: Referência

ref_auto_completer

Especifica o nome de uma classe JavaScript (lado do cliente) que cria a lista de opções de preenchimento automático. Os valores de classe válidos são:

- **AJAXReferenceCompleter**: exibe as opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista suspensa. A lista exibe somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência. Se não houver nenhuma outra classe de preenchimento automático especificada, os campos de referência usarão essa classe automaticamente.
- **AJAXTableCompleter**: exibe as opções de preenchimento automático correspondentes como linhas em uma tabela. A tabela exibe a coluna de valor de exibição da tabela de referência e todas as colunas listadas no atributo ref_ac_columns.
- **AJAXReferenceChoice**: exibe as opções de preenchimento automático correspondentes como uma lista suspensa. A lista exibe somente a coluna de valor de exibição da tabela de referência. A lista exibe somente até 25

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

opções correspondentes. Se houver mais de 25 opções de preenchimento automático, o campo de referência exibirá as opções com a classe AJAXTableCompleter.

Variáveis aplicáveis: Referência

ref_qual_elements

Uma lista de campos a serem enviados de volta ao servidor para obter uma referência atualizada.

Variáveis aplicáveis: pesquisa de múltipla escolha, caixa de seleção de pesquisa, coletor de listas.

Importante:
O comportamento do atributo é específico para a área de trabalho do Catálogo de serviços.

Defina uma opção de pergunta para uma variável

Defina uma opção de pergunta para uma variável com Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Alguns tipos de variáveis apresentam ao usuário uma lista de opções. Por exemplo, uma variável de múltipla escolha que pergunta a quantidade de memória desejada em um computador requer que você defina as opções disponíveis, como 1 GB e 2 GB.

Procedimento

1. Abra a definição da variável.
2. Na Lista relacionada **Opções de pergunta**, clique em **Nova**.
3. Insira os detalhes da opção de pergunta no formulário **Opção de pergunta** e clique em **Enviar** para salvar o registro.
   - **Preço** e **Preço recorrente**: as variáveis podem afetar o preço do item e o preço recorrente (se usado).
   - **Ordem**: o número que define a ordem na qual o preço aparece quando exibido.
   - **Pergunta**: a pergunta real que está sendo feita para essa variável.
   - **Texto**: a opção apresentada ao usuário.
   - **Valor**: o valor armazenado no banco de dados.
   - **Inativo**: opção para tornar uma opção de pergunta inativa.
4. Repita as etapas para cada opção disponível para definir o conjunto completo de opções para essa variável.

Nota:
Quando você modifica as opções de variáveis anexadas a um item do catálogo, os itens solicitados (RITMs) existentes também são afetados. Por exemplo, se você adicionar uma opção de variável para o item do catálogo, o valor dessa opção também será considerado nos RITMs existentes. Se você excluir uma opção de variável que está selecionada para um RITM, o valor dessa opção ainda persistirá no RITM.

Pesquisa de dados do Catálogo de serviços

O plug-in Data Lookup and Record Matching Support for Catálogo de serviços oferece recursos semelhantes ao plug-in Data Lookup and Record Matching Support em geral.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use o plug-in do Catálogo de serviços para realizar pesquisas de dados para variáveis. Esta pesquisa pode ser em telas de item do Catálogo de serviços, em itens solicitados e em tarefas de catálogo conforme um usuário preenche os valores contidos nas variáveis.

Funções da pesquisa de dados Catálogo de serviços

Catálogo de serviços permite que funções específicas participem do processo de criação e uso de pesquisas de dados Catálogo de serviços.

Funções da pesquisa de dados Catálogo de serviços

Função	Descrição
catalog_lookup_admin	Semelhante a data_lookup_admin. Pode criar, atualizar e excluir definições de pesquisa de dados de catálogo, definições de variável de correspondência e definições de variável de set.
catalog_lookup_manager	Pode ler definições de pesquisa de dados de catálogo, definições de variável de correspondência e definições de variável de set. A função pode ser concedida a qualquer um usando pesquisas de dados do catálogo para que eles possam ver as definições para as quais estão criando regras. Conforme necessário, conceda acesso de criação, leitura, gravação ou exclusão às tabelas de regras de pesquisa de dados individuais criadas para delegar manutenção.

Criar uma definição de pesquisa de catálogo

Crie um registro de definição de pesquisa de dados do catálogo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
As opções *Executar na inserção* e *Executar na atualização* não são compatíveis com pesquisas de dados do catálogo. Outras opções funcionam da mesma forma da pesquisa de dados normal.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Regras** > **Definições de pesquisa de dados**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione **Regra de pesquisa de dados de catálogo**.
4. Insira um *Nome*.
5. Em *Aplica-se a*, selecione o item do catálogo ou o conjunto de variáveis.
6. No *Item do catálogo/Conjunto de variáveis*, selecione um item ou conjunto específico.
7. Selecione uma **Tabela de combinadores**.
8. Selecione outras opções, conforme necessário.
9. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
10. Na lista relacionada *Definições de variável do combinador de catálogos*, clique em **Nova**.
11. Preencha os campos, se for o caso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de definições de pesquisa de dados de catálogo

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo para identificar o registro de definição.
Aplica-se a	Selecione a que a regra de pesquisa de dados se aplica: um item do catálogo ou um conjunto de variáveis.
Item do catálogo/ Conjunto de variáveis	Selecione o item do catálogo ou o conjunto de variáveis a que a regra de pesquisa de dados se aplica.
Tabela de combinação	Qualquer tabela no escopo atual que contém os valores de pesquisa. **Nota:** A lista mostra apenas as tabelas e as visualizações do banco de dados que estão no mesmo escopo da definição de pesquisa de dados de catálogo.
Ativo	Marque essa caixa de seleção para executar esta regra de pesquisa de dados de catálogo. Desmarque a caixa de seleção para ignorar esta regra de pesquisa de dados de catálogo.
Executar na mudança de formulário	Marque essa caixa de seleção para pesquisar valores automaticamente sempre que um usuário alterar um valor de variável em um item do catálogo ou formulário. Esta opção é o único método compatível com as regras de pesquisa de dados do catálogo. **Nota:** Esta opção não inclui mudanças feitas automaticamente por outras regras de pesquisa de dados, como as regras de pesquisa de prioridade.

12. Clique em **Enviar**.
13. Na lista relacionada *Definições de variável do definidor de catálogos*, clique em **Nova**.
14. Preencha os campos, se for o caso.

Campos de definição de variável do definidor

Campo	Descrição
Pesquisa de dados	Exibe o nome do registro de definições de pesquisa de dados primário.
Campo de variável de origem	Selecione a variável do item de origem ou o conjunto de variáveis que a pesquisa de dados atualiza.
Campo da tabela de combinação	Selecione o campo da tabela de combinação que fornece o novo valor para a atualização.
Sempre substituir	Marque esta caixa de seleção para substituir qualquer valor existente por um valor da pesquisa de dados. Desmarque esta caixa de seleção para ignorar a atualização se o campo tiver um valor existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

15. Clique em **Enviar**.
16. Clique em **Atualizar**.

Adicionar um valor de pesquisa de dados

As colunas de uma tabela de pesquisa de dados contêm dados de campo de combinação e definidor. Cada pesquisa de dados é uma consulta que pesquisa uma linha que contém valores que correspondem aos campos de combinação.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_lookup_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A pesquisa de dados retorna o valor listado nos campos do definidor.

Por exemplo, você pode definir as configurações correspondentes para ofertas de bronze, prata e ouro conforme descrito anteriormente.

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira o nome da nova tabela de pesquisa personalizada.
2. Configure a lista e crie campos apropriados para a tabela de pesquisa.
3. Na lista de tabela, clique em **Novo** e insira os valores de campo de combinação e definidor apropriados. Por exemplo:

Pesquisa 1 Catálogo de serviços

Server Offering Lookups | New | Go to Order | 1 to 3 of 3

All

Order	Offering	Disk Space	Memory	Active
100	Gold	1000	32	true
100	Bronze	250	16	true
100	Silver	500	16	true

Actions on selected rows... | 1 to 3 of 3

Nota:
Cada linha em uma tabela de pesquisa de dados deve ser exclusiva.

Pesquisa de dados personalizados

Você pode criar uma tabela personalizada para armazenar dados de pesquisa.

A tabela personalizada deve estender a tabela Regras de combinação de pesquisa de dados [dl_matcher].

Por exemplo, você pode criar uma tabela Pesquisas de oferta de servidor. Ela armazena informações sobre ofertas de combinação (bronze, prata e ouro) e valores de definidor associados (memória e espaço em disco) para cada oferta de combinação.

Criar uma pesquisa de dados personalizados

Criar uma pesquisa de dados do catálogo é semelhante à criação de uma pesquisa de dados personalizada normal, exceto ao criar o registro de definição de pesquisa de dados do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Crie uma tabela de pesquisa de dados personalizada. Ela deve estender a tabela Regras de combinação de pesquisa de dados [dl_matcher].
2. Adicione valores de pesquisa de dados à tabela de pesquisa de dados.
3. Crie um registro de definição de pesquisa de dados do catálogo.
4. (Opcional) Crie um módulo de pesquisa de dados.

Solução de problemas

Se as regras de definição da pesquisa de dados personalizados não estiverem se comportando conforme o esperado, verifique se há determinadas condições.

Se as regras de definição da pesquisa de dados personalizados não estiverem se comportando conforme o esperado, verifique se há as seguintes condições:

- Certifique-se de que a variável de combinação não seja somente leitura. Como os usuários não podem mudar variáveis somente leitura, não pode haver um evento de mudança no formulário para variáveis somente leitura.
- Certifique-se de que os dados na tabela de combinação estejam corretos.
- Se a pesquisa exigir uma correspondência exata, verifique se há uma linha da tabela de combinação para cada combinação possível (incluindo valores em branco). A pesquisa falhará se não puder encontrar um valor correspondente.
- Se a variável for uma opção ou caixa de seleção, ela sempre terá um valor, portanto, você deverá selecionar **Sempre substituir**.
- Verifique se você não criou uma regra recursiva, como:

  Se a variável A = 1, a variável B = 2. Se a variável B = 2, a variável A = 2.

Variáveis do Catálogo de serviços de auditoria

Audite as variáveis para que o histórico de auditoria registre todas as mudanças nas variáveis nomeadas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A auditoria é habilitada por padrão para variáveis do Catálogo de serviços.

Essas mudanças são exibidas em:

- O histórico do item solicitado para todas as variáveis associadas ao item.
- O histórico de tarefas de catálogo para todas as variáveis usadas pela tarefa.

Essa auditoria permite que os administradores do catálogo de serviços exibam um histórico completo de mudanças nas variáveis que podem afetar o registro primário, incluindo sua criação.

Nota:
Variáveis sem nome não são auditadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Propriedades do sistema** > **Service Catalog**.
2. Localize a linha **Auditar mudanças em variáveis do Catálogo de serviços**.
3. Marque a caixa de seleção **Sim** para habilitar a auditoria.

Editores de variáveis do Catálogo de serviços

O editor de variáveis exibe valores de variáveis em formulários de executante. Um solicitante, ao solicitar o item, especifica esses valores de variáveis nas perguntas do item do catálogo.

Tipos de editores de variáveis com base no tipo de item do catálogo:

- Para um item do catálogo, o VEditor (`com.glideapp.servicecatalog.VEditor`) exibe os valores das perguntas no item solicitado e nos formulários da tarefa de catálogo.
- Para um produtor de registro, o editor de variáveis padrão (`com.glideapp.questionset.DefaultQuestionEditor`) exibe os valores de perguntas para registros gerados a partir de um produtor de registro para tabelas estendidas de tarefa.

Aviso:
O editor de variáveis depende da coluna **Variáveis** da tabela Tarefa [tarefa]. Por padrão, essa coluna está inativa e você não deve torná-la ativa.

VEditor

O VEditor é aplicável somente para as solicitações criadas a partir de itens do catálogo.

Em Now Platform, esse editor é um formatador adicionado ao formulário do item solicitado (RITM) (Exibição padrão) e ao formulário da tarefa de catálogo (Exibição padrão).

O VEditor é aplicável somente para RITMs e tarefas de catálogo. Ele não pode ser usado para outras tabelas. Para oferecer suporte a políticas de IU de catálogo ou Client scripts de catálogo no VEditor para o formulário de tarefa de catálogo e RITM, marque as caixas de seleção **Aplica-se a itens solicitados** e **Aplica-se a tarefas de catálogo** para a política de IU de catálogo ou o script do cliente de catálogo.

Nota:
Os valores no VEditor são exibidos na tabela Opções [sc_item_option]. Esta é uma tabela interna, e você não deve adicionar regras de negócios a ela.

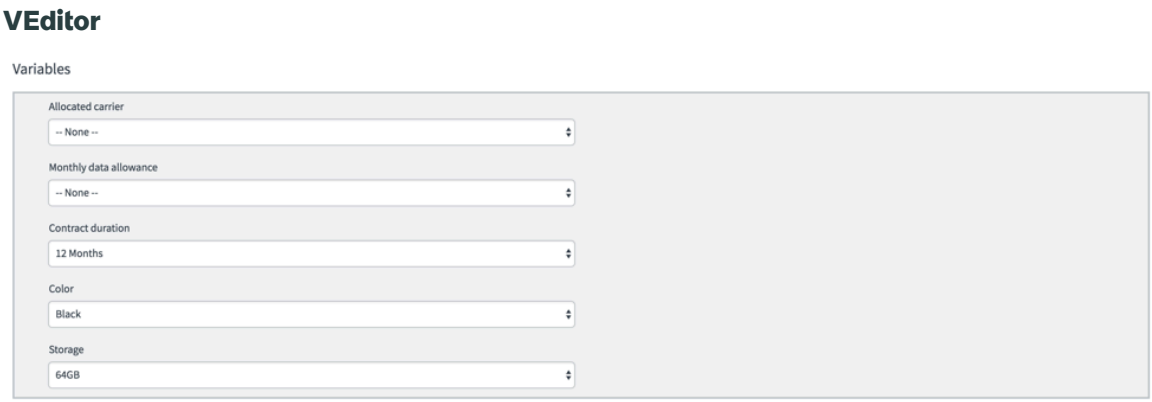
Para tornar o VEditor somente leitura em Now Platform, ative o script do cliente onLoad, `Editor de variáveis somente leitura`, para as seguintes tabelas:

- Item solicitado [sc_req_item]
- Tarefa de catálogo [sc_task]

Nota:
Você pode tornar os scripts `Editor de variáveis somente leitura` condicionais, adicionando condições a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



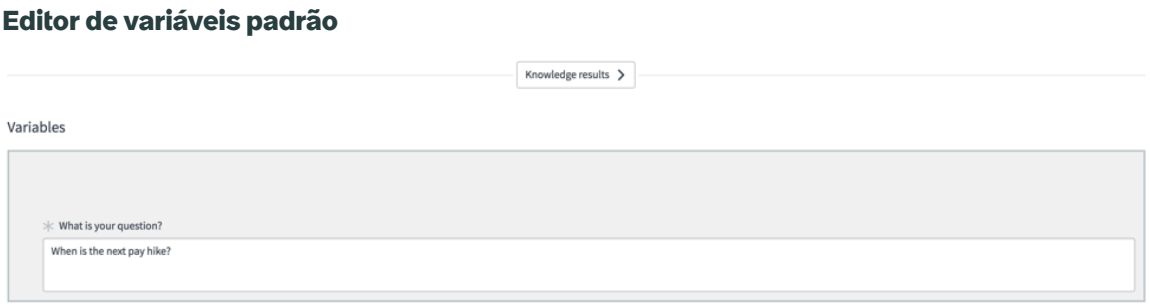
Editor de variáveis padrão

O editor de variáveis padrão é aplicável somente para produtores de registro. Esse editor é um formatador adicionado em registros gerados por um produtor de registros para tabelas de tarefa estendida. Esse editor exibe os valores das perguntas especificadas no produtor de registro.

Por padrão, esse editor é aplicável para as tabelas Incidente e Mudança. Para outras tabelas, você pode configurar esse editor.

Políticas de IU de catálogo, Client scripts de catálogo, pesquisas de dados de catálogo, qualificadores de referência e campos de referência dependentes são compatíveis com o editor de variáveis padrão somente para tabelas de tarefa estendida. Para oferecer suporte a uma política de IU de catálogo ou a um script do cliente de catálogo neste editor, marque a caixa de seleção **Aplica-se ao registro de destino** da política de IU do catálogo ou do script do cliente.

Nota:
Os valores no editor de variáveis padrão são exibidos na tabela Pergunta Resposta [question_answer]. Essa é uma tabela interna e você não deve adicionar regras de negócios a ela.



Editor de variáveis em Espaço do agente

Em Espaço do agente, os seguintes cenários são possíveis:

- Se o formatador do editor de variáveis estiver disponível na exibição Espaço do formulário, o editor de variáveis será adicionado automaticamente à seção **Variáveis** na IU Espaço do agente.
- Se o formatador do editor de variáveis for adicionado dentro de uma seção na exibição Espaço do formulário, essa seção não exibirá o editor de variáveis na IU Espaço do agente.

Os seguintes tipos de variáveis não são exibidos no editor de variáveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Macro
- Macro com rótulo
- Páginas de IU

As seguintes variáveis são exibidas como uma caixa de seleção no editor de variáveis:

- Múltipla Escolha
- Escala Numérica
- Múltipla Escolha de Pesquisa

Editor de variáveis em Portal de serviços

Na IU Portal de serviços, o editor de variáveis está disponível para formulários com o formatador do editor de variáveis.

Nota:
Como Portal de serviços é somente para casos de uso do solicitante, é recomendável usar a IU Espaço do agente para o editor de variáveis.

Tornar um editor de variáveis somente leitura

As opções a seguir estão disponíveis para tornar um editor de variáveis somente leitura, dependendo da aplicação.

Editores de variáveis do Catálogo de serviços na IU principal

O método `GlideForm` setVariablesReadOnly() é compatível com formulários Now Platform e Espaço do agente para tornar o editor de variáveis somente leitura. Esse método se destina ao item solicitado, ao registro de destino e às tarefas de catálogo.

Nota:
Esse método não é aplicável ao Portal de serviços e não é recomendado para formulários de catálogo.

Editor de variáveis do Portal de serviços

Para tornar o VEditor somente leitura em Portal de serviços, navegue até **Portal de serviços** > **Portais**, selecione **Portal de serviços**e especifique o código a seguir no campo **Configuração de início rápido**.

```
"readonly_variable_editor": "true"
```

Nota:
As variáveis Página de IU, Macro e Macro com rótulo são renderizadas mesmo quando o editor de variáveis é somente leitura.

Configurar o editor de variáveis padrão para uma tabela de tarefa estendida

Depois de configurar o editor de variáveis padrão para uma tabela de tarefa estendida, você poderá exibir e editar os valores das perguntas especificadas pelo solicitante no produtor de registro. Aplicável somente para registros gerados por um produtor de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Crie um formatador para a tabela de tarefa estendida.

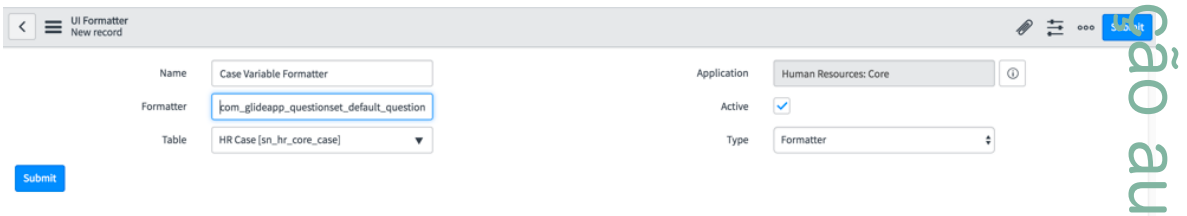
   a. Navegar até **IU do Sistema** > **Formatadores**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome	O nome do formatador exibido na forma da tabela de tarefa estendida.
Formatador	O nome do arquivo do formatador. Nesse caso, especifique com_glideapp_questionset_default_question_editor.
Tabela	A tabela que usa o formatador.
Ativo	Especifica se o formatador está ativo.
Tipo	O tipo do formatador. Nesse caso, especifique Formatador.

Formatador de IU



   d. Clique em **Enviar**.

2. Adicione o formatador ao formulário da tabela de tarefa estendida.
   O formatador é exibido no formulário de acordo com suas seleções.

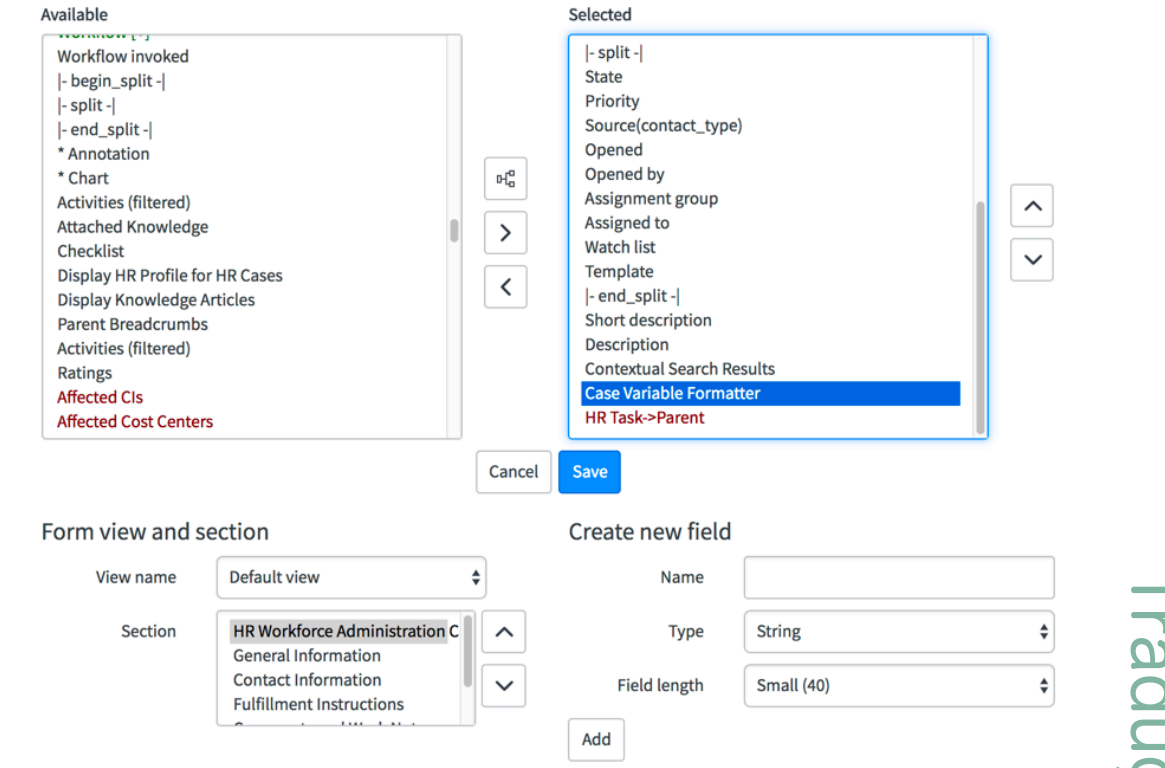
   a. No **Ações adicionais** para ações adicionais. menu no formulário, selecione **Configurar** > **Layout do formulário**.

   b. Use a lista para selecionar a ordem de exibição do campo do formatador.

Tradução automática

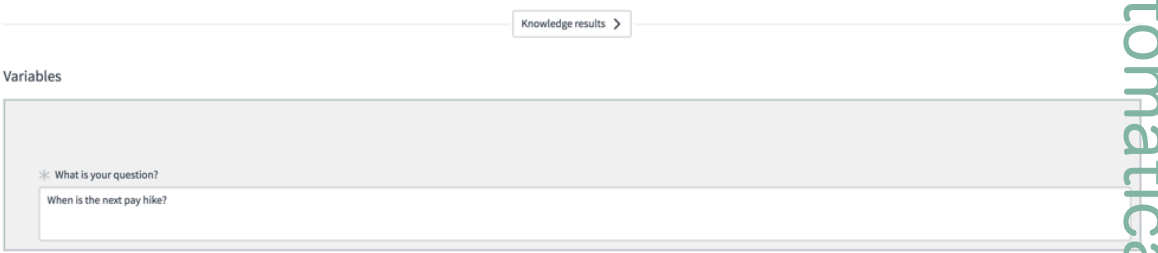
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar um formatador a um formulário



c. Clique em **Salvar**.
O editor de variáveis padrão está disponível no formulário.

Editor de variáveis padrão



Tradução automática

Conjuntos de variáveis do Catálogo de serviços

Os administradores e os administradores de catálogo geralmente definem vários itens do catálogo que usam o mesmo grupo de variáveis do Catálogo de serviços. Os gerentes de catálogo e os editores de catálogo podem anexar um conjunto de variáveis para os itens aos quais eles estão atribuídos. No entanto, os gerentes de catálogo e os editores de catálogo não podem criar um conjunto de variáveis.

Por exemplo, um administrador de catálogo define 10 itens do catálogo para tipos de servidores. O processo de solicitação para todos esses itens faz as mesmas cinco perguntas usando as mesmas variáveis.

Associar essas variáveis individualmente por item do catálogo é repetitivo, demorado e sujeito a erros. Além disso, fazer uma única mudança em vários itens do catálogo envolve mudar manualmente cada item. Por exemplo, para adicionar uma variável a 10 itens do catálogo, você precisaria associar manualmente a variável a cada item.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os conjuntos de variáveis permitem criar uma coleção de variáveis que podem ser reutilizadas em vários itens do catálogo e guias de pedido. Usar conjuntos de variáveis economiza tempo porque você não precisa criar as mesmas variáveis individualmente para muitos itens do catálogo. Além disso, quando as variáveis devem ser modificadas, é possível modificar o conjunto de variáveis e as mudanças são refletidas em todos os itens do catálogo que estão associados ao conjunto de variáveis.

Os conjuntos de variáveis também permitem definir scripts do cliente de catálogo e políticas de IU que são aplicáveis às variáveis no conjunto.

Nota:
Variáveis em um conjunto usam as mesmas regras que outras variáveis para determinar quando as variáveis em um conjunto aparecem em uma tarefa. Por exemplo, as variáveis devem ser globais ou anexadas diretamente a um item.

Um administrador de catálogo pode fornecer funções de leitura, gravação e atualização para acessar um conjunto de variáveis. Quando você acessa variáveis de um conjunto de variáveis, uma validação é feita primeiro no nível do conjunto de variáveis e, em seguida, no nível da variável. Se o acesso estiver bloqueado no nível do conjunto de variáveis, as configurações de acesso na variável serão substituídas. Se o acesso for permitido no nível de conjunto de variáveis, o acesso no nível de variável será verificado.

Nota:
Os conjuntos de variáveis com várias linhas e linha única são compatíveis em Now Platform, Portal de serviços, Now Mobile e, no editor de variáveis, em Espaço do agente.

Conjunto de variáveis com linha única

Use um conjunto de variáveis com linha única para capturar dados de variáveis que estão agrupadas ao enviar uma solicitação de item do catálogo para uma única entidade.

Conjunto de variáveis com várias linhas

Use um MRVS (Multi-Row Variable Set, Conjunto de variáveis com várias linhas) para capturar dados variáveis em um layout de grade ao enviar uma solicitação de item do catálogo para um grupo de entidades. Por exemplo, para o RH durante a reorganização de funcionários, um único produtor de registro deve ser capaz de capturar as informações relevantes, como o departamento e o gerente de um grupo de funcionários. Além disso, quando você solicita um item do catálogo para pedir máquinas virtuais e servidores, as opções de configuração devem ser capturadas como uma única solicitação. Nesse caso, um solicitante pode definir várias unidades de hardware como linhas e suas opções de configuração como colunas de um MRVS.

Você não pode incluir os seguintes tipos de variáveis em um MRVS:

- Anexo
- Pausa
- Final do contêiner
- Início do contêiner
- Divisão do contêiner
- HTML
- Rótulo
- Macro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Macro com rótulo
- Rótulo de Rich Text
- Página de IU

Nota:

- Você pode configurar uma variável MRVS para não permitir valores duplicados. Para obter mais informações sobre o campo **Exclusivo**, consulte Criar variável do Catálogo de serviços.
- Você pode ocultar uma variável no MRVS para que ela não apareça quando o modal estiver aberto.
- A funcionalidade **Mapear para campo** não é compatível com variáveis usadas em um MRVS.
- Somente a interface da lista do Glide é compatível com a variável Coletor de listas.
- A funcionalidade em cascata para variáveis em um guia de pedido não é compatível com um MRVS.
- Um MRVS não é exibido quando adicionado a um contêiner.
- Você não pode adicionar variáveis com funções de leitura em um MRVS.
- Quando você clona uma solicitação que contém um MRVS, a informação especificada nele fica disponível em todas as solicitações clonadas. Todas as políticas de IU e Client scripts no MRVS também podem ser clonados.
- Defina um limite para o número de linhas que você pode adicionar a um MRVS usando o atributo `max_rows` no campo **Atributos do conjunto de variáveis**.
- No RITM e na exibição de solicitação no Now Mobile, um MRVS não é compatível. Uma mensagem é mostrada nessa exibição informando que esse conjunto de variáveis não é passível de exibição.
- Um MRVS é compatível com o resumidor de variável somente em Portal de serviços.
- Você pode incluir um MRVS nas ações GetCatalogVariables e CreateCatalogTask usando Flow Designer.
- Você pode iterar linhas individuais e acessar variáveis usando a lógica de fluxo Para cada.
- Você pode incluir o MRVS ao criar uma tarefa de catálogo usando um fluxo de trabalho.

Um formulário MRVS muda dinamicamente com base nos dados no formulário de item do catálogo que inclui o seguinte:

- Outras linhas desse MRVS
- Outras variáveis fora desse MRVS no formulário de item do catálogo.

Para obter informações sobre como acessar dados em um MRVS (Multi-Row Variable Set, conjunto de variáveis com várias linhas) quando um modal está aberto, consulte g_service_catalog – Cliente .

Você pode definir Client scripts de catálogo, políticas de IU de catálogo e pesquisas de dados do catálogo para um MRVS. A visibilidade é respeitada apenas no formulário MRVS, e não na lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

- Os Client scripts de catálogo `onSubmit` não são compatíveis com um MRVS.
- As políticas de IU do catálogo e os Client scripts do catálogo definidos no nível do item não são aplicáveis para variáveis em um MRVS. Somente essas políticas de IU do catálogo e os Client scripts do catálogo definidos no MRVS não são aplicáveis para variáveis no MRVS.
- Scripts que não estão incluídos em um MRVS não podem afetar as variáveis dentro do MRVS. Da mesma forma, os scripts que não estão incluídos no MRVS não podem afetar as variáveis não incluídas no MRVS.
- Variáveis que não estão incluídas em um MRVS não podem ser usadas em qualificadores de referência dependentes para variáveis no MRVS. Da mesma forma, as variáveis que não estão incluídas em um MRVS não podem ser usadas em qualificadores de referência dependentes para variáveis que não estão no MRVS. Para um qualificador de referência, a linha atual é aquela que está sendo editada.

Você não pode definir **Global** como `Verdadeiro` para qualquer variável que pertença a um MRVS. Portanto, um MRVS não está disponível em tarefas de catálogo.

Se as variáveis incluídas no MRVS tiverem implicações de preço para um item do catálogo, o preço do item do catálogo refletirá as mudanças correspondentes quando uma linha for adicionada, editada ou removida desse conjunto de variáveis.

Nota:
Quando você desabilita a propriedade `glide.sc.use_cart_layouts`, o Widget de Item do Pedido não reflete as mudanças de preço do item do MRVS. No entanto, quando você adiciona esse item ao carrinho, essas mudanças de preço são refletidas.

Você não pode selecionar variáveis de um MRVS ao definir o seguinte para um item do catálogo:

- Condições da política de IU
- Configurações de etapa ATF sem suporte. Você só pode validar se um MRVS for visível, obrigatório ou somente leitura.
- Relatórios

Criar um conjunto de variáveis e adicioná-lo a um item

Crie um conjunto de variáveis e os adicione a vários itens do catálogo e guias de pedido para reutilização.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin, admin, catalog_editor ou catalog_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Os conjuntos de variáveis em um item do catálogo não podem ter o mesmo nome interno.
- Em um item do catálogo, o nome de uma variável não pode ser igual ao título ou nome interno de um conjunto de variáveis.

  Nota:
  Esta condição também é aplicável mesmo quando uma variável não faz parte do conjunto de variáveis.

- Qualquer script do cliente de catálogo ou script de política de IU do catálogo deve se referir ao nome interno de um conjunto de variáveis, em vez de seu nome ou título.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Variáveis do Catálogo** > **Conjuntos de variáveis**.
2. Clique em **Nova**.
   A página Criação de conjunto de variáveis é exibida.
3. Selecione uma das opções a seguir.
4. Insira os detalhes.

Campo	Descrição
Título	Título de um conjunto de variáveis. Aparecerá se a caixa de seleção **Exibir título** estiver marcada.
Nome interno	Nome do conjunto de variáveis para uso interno. Por exemplo, para acessar o conjunto de variáveis para o front-end (por meio da API `g_form`) e script do lado do servidor. **Nota:** Se esse campo estiver vazio, seu valor será preenchido automaticamente com base no campo **Título** para todos os tipos de variáveis, exceto pausa, divisão do contêiner e término do contêiner.
Ordem	Número da ordem do conjunto de variáveis.
Tipo	Tipo do conjunto de variáveis. As opções possíveis são: ○ Linha única ○ Linha múltipla
Aplicação	Aplicações que podem usar esse conjunto de variáveis.
Título de exibição	Se selecionado, adiciona um título e um cabeçalho expansível à direita do conjunto de variáveis. **Nota:** Quando um usuário solicita o item, todas as variáveis da caixa de seleção são agrupadas sob um título padrão de **Opções**. Para usar um título personalizado, insira uma variável do tipo **Rótulo**, com um valor de **Ordem** que o coloque diretamente acima das variáveis da caixa de seleção.
Atributos do conjunto de variáveis	Atributos para configurar um conjunto de variáveis com várias linhas. Use o atributo `max_rows` a fim de definir um limite para o número de linhas que você pode adicionar a um conjunto de variáveis com várias linhas. Por exemplo, especifique `max_rows = 1` como o valor do campo.
Layout	A exibição do layout. Defina como **1 coluna de largura** ou **2 colunas de largura, lados alternados** ou **2 colunas de largura, um lado e depois o outro**.
Descrição	Descrição do conjunto de variáveis.

5. Clique com o botão direito do mouse e selecione **Salvar**.
6. Crie as variáveis a serem usadas nesse conjunto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na lista relacionada Variáveis, clique em **Novo**.

b. Siga as etapas para criar variáveis.

Nota:
Para um conjunto de variáveis com várias linhas:

- As variáveis incluídas são exibidas como colunas de uma tabela.
- A ordem das colunas é a ordem das variáveis definidas no conjunto de variáveis.

7. Para criar uma regra de pesquisa de dados do catálogo associada, execute as etapas a seguir.

a. Na lista relacionada Definições de pesquisa de dados do catálogo, clique em **Novo**.

b. No formulário Campos de definições de pesquisa de dados de catálogo, preencha os campos.
Para obter informações sobre como criar uma regra de pesquisa de dados, consulte Criar uma definição de pesquisa de catálogo.

8. Clique em **Enviar**.

Adicionar um conjunto de variáveis a um item do catálogo ou guia de pedido

Catálogo de serviços permite adicionar um conjunto de variáveis a um ou mais itens do catálogo ou guias de pedido.

Antes de Iniciar
Função necessária: catalog_admin, admin, catalog_editor ou catalog_manager

Procedimento

1. Abra um item do catálogo ou um guia de pedido.

2. Na lista relacionada **Conjuntos de variáveis**, clique em **Editar**.

   Você pode configurar o formulário para adicionar a lista relacionada **Conjuntos de variáveis**.

3. Selecione e adicione um conjunto de variáveis.

Nota:
Se a caixa de seleção **Variáveis em cascata** estiver marcada para um guia de pedido, os dados do conjunto de variáveis com várias linhas deverão ser enviados em cascata para os itens incluídos.

4. Clique em **Salvar**.
5. Clique em **Testar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para um conjunto de variáveis com várias linhas:

- As variáveis associadas são exibidas como colunas de uma tabela em um item do catálogo ou produtor de registro. Cada linha corresponde a um conjunto de dados para todas as variáveis no conjunto de variáveis.
- A ordem das colunas é a ordem das variáveis definidas no conjunto de variáveis.

6. **Opcional:** Edite um conjunto de variáveis com várias linhas.

a. Para adicionar uma linha, clique em **Adicionar** no conjunto de variáveis, especifique as informações da variável na janela **Adicionar linha** e clique em **Adicionar**.

Nota:

- É possível adicionar, no máximo, 50 linhas.
- A menos que valores padrão sejam fornecidos para variáveis ou scripts Ao carregar sejam usados para preencher previamente os dados, você deve adicionar dados variáveis para cada linha.

b. Para editar uma linha, clique no ícone de edição da linha na coluna **Ações**, especifique as informações variáveis na janela Editar Linha e clique em **Salvar**.

Nota:
Ao adicionar ou editar uma linha existente, todas as políticas de IU do catálogo e scripts de cliente associados ao conjunto de variáveis de várias linhas devem ser respeitadas.

c. Para remover uma linha, clique no ícone de remoção da linha na coluna **Ações** e clique em **Remover** na janela de confirmação.

d. Para remover todas as linhas da tabela, clique em **Remover tudo** no conjunto de variáveis e clique em **Remover** na janela de confirmação.

Layout do conjunto de variáveis

Os conjuntos de variáveis podem ter um de vários layouts. Você pode definir a ordem das variáveis para cada item.

- **1 coluna de largura**: as variáveis aparecem em uma única coluna vertical, ordenadas de cima para baixo. Esta coluna é uma maneira simples de exibir informações, mas pode resultar em um espaço vazio à direita das perguntas. Esta ordem é o layout padrão.
- **2 colunas de largura, lados alternados**: as variáveis são dispostas em duas colunas com as variáveis colocadas alternadamente nas colunas da esquerda e da direita.
- **2 colunas de largura, um lado e depois o outro**: a primeira metade do conjunto de variáveis é disposta sequencialmente na coluna esquerda e a segunda metade é disposta sequencialmente na coluna direita.

Nota:
Variáveis com várias opções possíveis definidas, como variáveis de múltipla escolha, são consideradas uma única entidade nos layouts. Todas as opções são exibidas como uma única unidade contígua.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordem do conjunto de variáveis

Um conjunto de variáveis é uma unidade discreta com um número de pedido por padrão. Todas as variáveis no conjunto são incluídas onde quer que o conjunto esteja incluído.

Por exemplo, se você definir a seguinte ordem para algumas variáveis de exemplo e um conjunto de variáveis:

- Variável A (100)
- Variável B (200)
- Variável C (300)
- Conjunto de variáveis 1 (250) - contendo três variáveis (VS1, VS2, VS3) com valores de ordem incremental (150, 250, 350)

As variáveis são exibidas nesta ordem:

- Variável A (100)
- Variável B (200)
- Conjunto de variáveis 1 (250): Variável VS1 (150)
- Conjunto de variáveis 1 (250): Variável VS2 (250)
- Conjunto de variáveis 1 (250): Variável VS3 (350)
- Variável C (300)

Opções de layout adicionais

Para obter opções de layout adicionais, você também pode adicionar variáveis de contêiner a um conjunto de variáveis.

Por exemplo, crie as seguintes variáveis e ordens:

Ordem de variáveis

Variável	Ordem
Alfa	100
Bravo	200
Charlie	300
Delta	400
Eco	500
Foxtrot	600

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordem de variáveis em um layout

1 coluna de largura	2 colunas de largura, lados alternados	2 colunas de largura, 1 lado e depois o outro
Alfa	Alfa Bravo	Alfa Delta
Bravo	Charlie Delta	Bravo Echo
Charlie	Echo Foxtrot	Charlie Foxtrot
Delta		
Eco		
Foxtrot		

Definir um pedido específico do item

Você pode definir o valor do pedido por item.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um conjunto de variáveis é usado por mais de um item do catálogo, você pode definir a ordem específica do item para fornecer mais flexibilidade no layout. Isso é feito usando-se o registro do conjunto de variáveis do catálogo associado ao item.

Use o campo **Pedido** neste registro de conjunto de variáveis do catálogo para definir esse valor de pedido por item, substituindo o valor padrão definido no conjunto de variáveis.

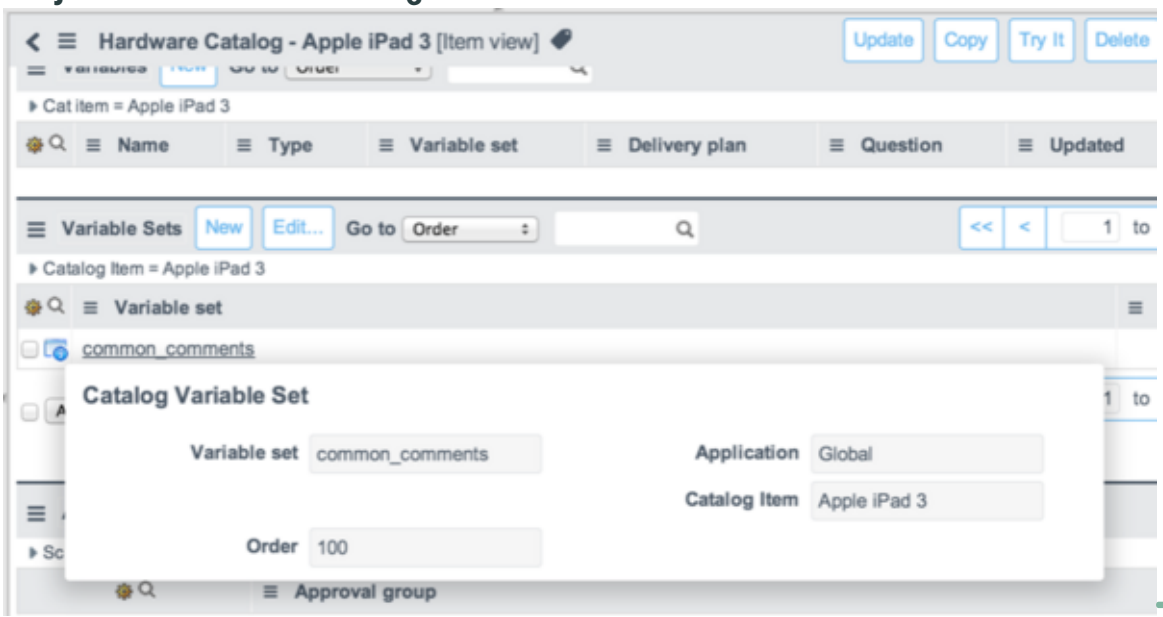
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Definição de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Abra o item do catálogo a ser editado.
3. Navegue até a lista relacionada Conjuntos de variáveis.
4. Clique no ícone de referência do conjunto de variáveis.

Tradução automática

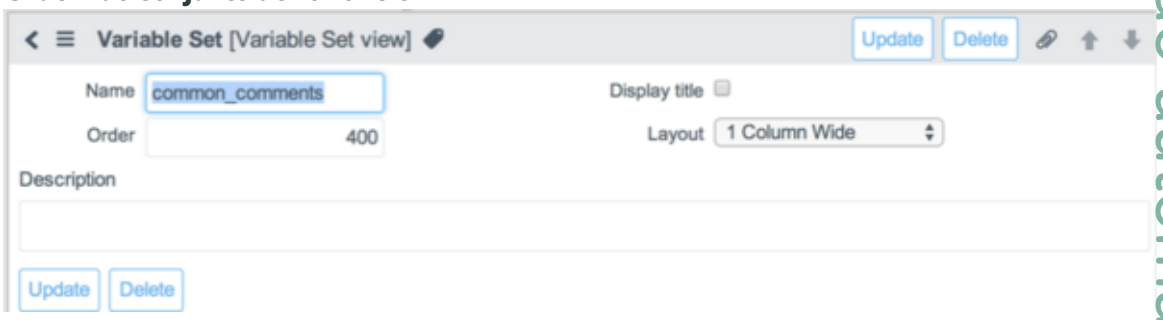
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conjunto de variáveis do catálogo



5. Defina o valor do pedido conforme necessário.
   A ordem do conjunto de variáveis do catálogo é específica para o link entre o item e o conjunto de variáveis. Ele substitui a ordem padrão definida no próprio conjunto de variáveis.

Ordem do conjunto de variáveis



Exemplos de ordens do conjunto de variáveis

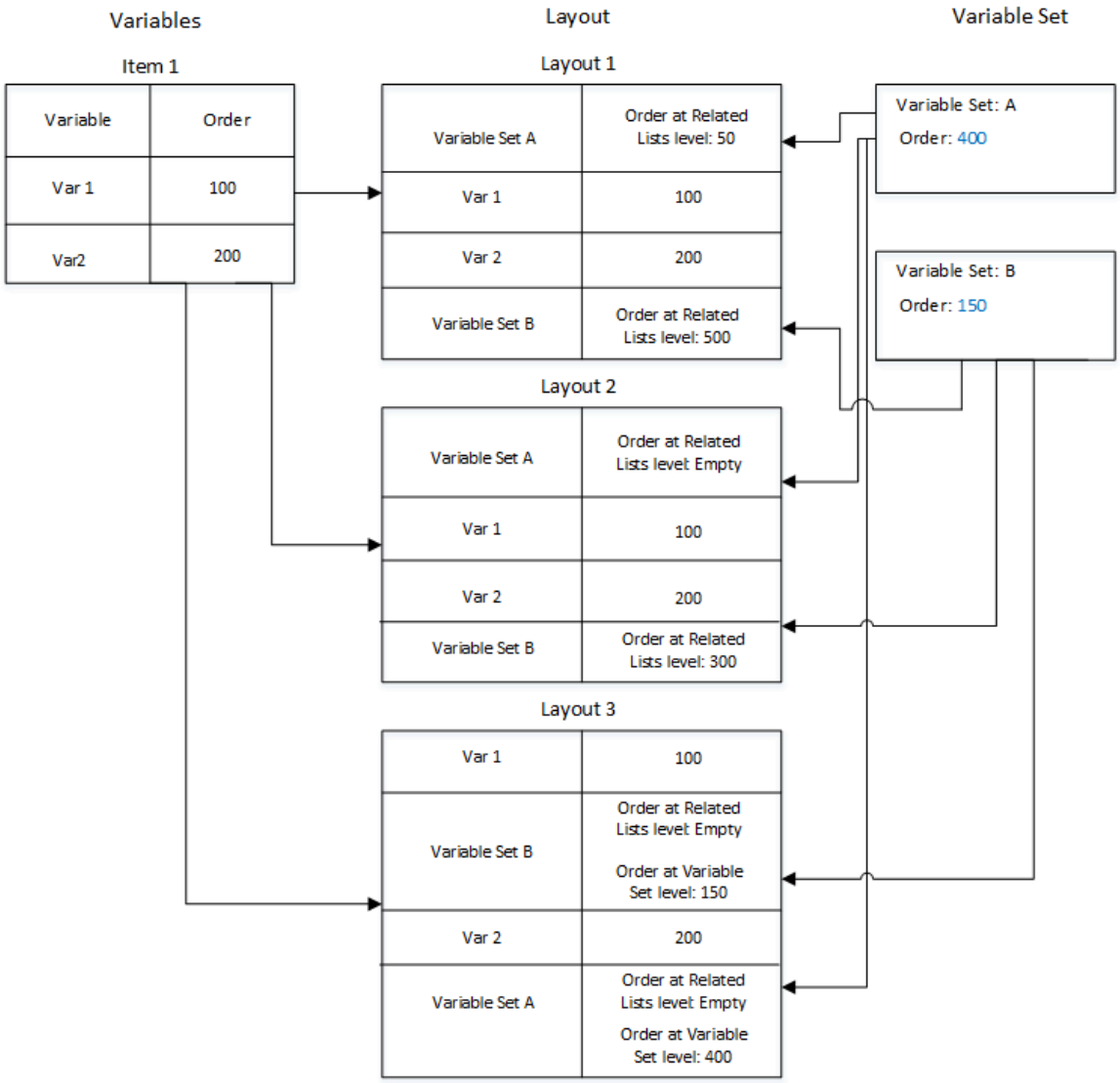
O exemplo a seguir demonstra o layout de variáveis quando conjuntos de variáveis e variáveis de item são associados a um item em diferentes cenários.

A ordem de exibição das variáveis e dos conjuntos de variáveis é especificada usando o ícone de informações nas Listas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordem de variáveis e conjuntos de variáveis



- No Layout 1, os valores de ordem são especificados para o Conjunto de variáveis A e o Conjunto de variáveis B no nível Listas relacionadas e esses valores de ordem sempre têm precedência. Portanto, o layout é organizado com base no valor do pedido especificado para os conjuntos de variáveis no nível Listas relacionadas.
- No Layout 2, um valor de pedido não é especificado para o Conjunto de variáveis A, enquanto um valor de pedido é especificado para o Conjunto de variáveis B no nível Listas relacionadas. Nesse caso, o valor vazio do Conjunto de variáveis A é considerado zero. Portanto, o layout é organizado com base no valor de ordem de 0 para o Conjunto de variáveis A e 300 para o Conjunto de variáveis B.
- No Layout 3, os valores de ordem não são especificados para o Conjunto de variáveis A e o Conjunto de variáveis B no nível Listas relacionadas. Nesse caso, os valores de ordem especificados nos conjuntos de variáveis são considerados. Portanto, o layout é organizado com base no valor de ordem de 400 para o Conjunto de variáveis A e 150 para o Conjunto de variáveis B.

Parâmetros do Catálogo de serviços

Você pode usar os parâmetros do Catálogo de serviços para identificar a configuração de mapeamento primário de uma solicitação e ingressar no fluxo do catálogo de serviços de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

qualquer outro fluxo. Por exemplo, a partir de um fluxo de incidente, você pode criar uma solicitação e associá-la ao incidente.

Esses parâmetros são aprovados no URL da aplicação.

Parâmetros do Catálogo de serviços

Nome	Descrição
sysparm_parent_sys_id	sys_id do registro de origem aprovado para o registro de destino gerado a partir dele. O formato é *sysparm_parent_sys_id*=<sys_id do primário> . Por exemplo, sysparm_parent_sys_id=85071a1347c12200e0ef563dbb9a71c1.
sysparm_parent_table	Nome da tabela primária a partir da qual a solicitação de catálogo é criada. O formato é *sysparm_parent_table*=<nome da tabela primária>. Por exemplo, sysparm_parent_table=incident.
sysparm_view	Tipo de exibição do catálogo. O formato é *sysparm_view*=<nome da exibição do catálogo> . Por exemplo, sysparm_view=catalog_default. **Nota:** Isso é aplicável somente na Plataforma.
sysparm_processing_hint	Especifica uma dica de processamento. O formato é *sysparm_processing_hint*=setfield:request.parent=<incident sys_id> Por exemplo, sysparm_processing_hint=setfield:request.parent=85071a1347c12200e0ef563dbb **Nota:** Se especificado, esse parâmetro substitui a configuração no submódulo **Solicitar mapeamento primário**.

Tópicos relacionados

Criar uma solicitação a partir de um incidente

Formulário do assistente de catálogo

Descrições dos campos dos formulários Etapa do assistente de catálogo, Seção do assistente de catálogo, Variável e Pergunta do assistente de catálogo nos assistentes do Catálogo de serviços.

Etapa do assistente de catálogo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da etapa.
Assistente	Assistente para o qual você está criando a etapa.
Ocultar no modelo	Opção para ocultar a etapa no modelo de item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa do assistente de catálogo

Campo	Descrição
Etapa personalizada	Opção para configurar a etapa como uma etapa personalizada.
Descrição resumida	Descrição resumida da etapa.
Feedback	Opção para associar um registro de feedback à etapa no assistente do construtor de item do catálogo ou no assistente do construtor do produtor de registro.
Feedback do modelo	Opção para associar um texto de feedback a uma etapa no modelo de item do catálogo.
Ordem	Ordem em que a etapa é colocada no construtor de catálogo.
Macroponent	Blocos de construção sísmicos reutilizáveis em Next Experience UI Framework que podem ser usados para criar uma etapa personalizada. Esse campo aparece apenas quando a caixa de seleção **Etapa personalizada** é marcada. Para obter mais informações, consulte https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/ui-framework/getting-started/introduction

Seção do assistente de catálogo

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo da seção.
Estilo	Estilo de exibição da seção.
Ordem	Ordem na qual a seção aparece dentro de uma etapa.
Etapa do assistente	Etapa à qual a seção está associada.
Descrição resumida	Descrição resumida da seção.
Largura	Largura da seção no construtor de catálogo.

Variável

Campo	Descrição
Mapear para campo	Mapeia a pergunta para um campo específico na tabela Item do catálogo (sc_cat_item) ou na tabela Produtor de registro (sc_cat_item_producer).
Tipo	O tipo de variável que você deseja criar.
Item do catálogo	Item do catálogo associado à pergunta.
Ativo	Opção para disponibilizar a variável para uso.
Obrigatório	Opção para tornar a variável obrigatória como parte do processo de pedido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variável

Campo	Descrição
Oculto	Opção para ocultar a variável.
Somente leitura	Opção para tornar a variável somente leitura ou editável.
Pergunta	Pergunta a ser feita aos criadores de itens do catálogo no construtor de catálogo.
Nome	Nome para identificar a pergunta.
Dica da ferramenta	Texto de dica da ferramenta a ser exibido quando os criadores do item do catálogo apontarem para a variável no construtor de catálogo. Você pode inserir uma observação resumida para descrever a finalidade da pergunta.
Texto de exemplo	Dica exibida no campo **Pergunta** antes de um criador de item do catálogo inserir um valor. Aplicável às seguintes variáveis: • Endereço IP • E-mail • URL • Texto de linha única • Texto de linha única larga • Texto de várias linhas • Data • Data/Hora

Pergunta do assistente de catálogo

Campo	Descrição
Seção do assistente	Seção à qual a pergunta deve ser associada.
Mapear para o conjunto	Opção para mapear a pergunta para um conjunto de perguntas. O campo **Definir** só permanece habilitado quando esta opção está selecionada.
Ordem	Ordem na qual a pergunta deve aparecer dentro de uma seção.
Pergunta	Opção para associar uma pergunta à seção. **Nota:** Você pode criar uma nova variável para associar a uma pergunta ou selecionar uma existente. Para obter informações sobre como criar uma nova variável, consulte Adicionar uma etapa, seção ou pergunta a um assistente de item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pergunta do assistente de catálogo

Campo	Descrição
Conjunto	Opção para associar um conjunto de perguntas à seção se você tiver selecionado a opção **Mapear para definir**.

Para informações sobre como adicionar uma etapa, uma seção ou uma pergunta a um assistente de item do catálogo, consulte Adicionar uma etapa, seção ou pergunta a um assistente de item do catálogo.

Formulário do produtor de registro

Descrição dos campos no formulário do produtor de registro.

Produtores de registro no Catálogo de serviços

Campo	Descrição
Nome	O nome descritivo do produtor de registro. **Nota:** A lista mostra somente tabelas e exibições de banco de dados que atendam às proteções de escopo para estilos de campo.
Nome da tabela	A tabela na qual o produtor de registro cria registros.
Ativo	Uma caixa de seleção para tornar o produtor de registro ativo. Somente produtores de registros ativos estarão disponíveis para usuários se eles atenderem aos critérios da função.
Link de visualização	Um link que abre uma visualização do item.
Script de inserção de publicação	Script que opera no registro enviado, depois que o registro é inserido na tabela associada. **Nota:** O script de inserção da publicação substitui os valores do registro de destino e os valores do modelo do produtor de registro.
Acessibilidade	
Catálogos	O Catálogo de serviços ao qual este produtor de registro pertence.
Categoria	A categoria do Catálogo de serviços à qual este produtor de registro pertence. Quando os usuários realizam pesquisas de catálogo, somente os itens atribuídos a uma categoria aparecem nos resultados da pesquisa.
Exibição	A exibição do CMS na qual o item está visível.
Funções	As funções necessárias para usar o produtor de registro.
Disponibilidade	A interface na qual o produtor de registro está disponível: **Desktop e dispositivo móvel clássico**, **Somente desktop** ou **Somente dispositivo móvel clássico**.
Pode cancelar	Uma caixa de seleção para exibir um botão **Cancelar** no produtor de registro. Os usuários podem clicar em **Cancelar** para cancelar o produtor de registro e retornar à tela exibida mais recentemente
O que conterá	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produtores de registro no Catálogo de serviços

Campo	Descrição
Descrição resumida	Um breve resumo do produtor de registro.
Descrição	A descrição completa do produtor de registro. Você pode incorporar vídeos, imagens, links para artigos da base de conhecimento (KB) interna e links para fontes externas de informações e documentação de instruções. A descrição aparece em um link **Mais informações** no produtor de registro para fornecer aos usuários as informações adicionais necessárias.
Meta	Lista separada por vírgulas de marcadores usados para pesquisar o produtor de registro. Consulte Configurar pesquisa de palavra-chave para itens do catálogo.
Ocultar no Portal de serviços	Se selecionado, o produtor de registro não estará disponível no Portal de serviços.
Redirecionar para	Especifica o comportamento de redirecionamento do produtor de registro após sua geração. Os valores possíveis são: • **Registro de tarefa gerado**: redireciona para o registro de tarefa criado usando o produtor de registro. • **Página inicial do catálogo**: redireciona para o catálogo de serviços no qual o pedido do produtor de registro é feito. O valor padrão é baseado na propriedade **Especifica o comportamento padrão do produtor de registro após a geração de registro** no **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Propriedades** página.
Script	Scripts executados para atribuir valores dinamicamente a campos específicos no registro criado.
Ícone	O pequeno ícone que aparece na lista de itens do Catálogo de serviços. Clique no link **Clique para adicionar** e carregue a foto.
Imagem	A imagem que aparece na parte superior do formulário do produtor de registro na exibição da área de trabalho. Clique no link **Clique para adicionar** e carregue a foto.
Imagem do dispositivo móvel clássico	A pequena imagem que aparece na lista de itens do Catálogo de serviços. Clique no link **Clique para adicionar** e carregue a foto. Esse campo está disponível quando você seleciona o **Dispositivo móvel clássico** para o **Tipo de imagem do dispositivo móvel clássico**.
Tipo de imagem do dispositivo móvel clássico	A imagem que a interface do dispositivo móvel usa na lista de itens do Catálogo de serviços. Selecione uma das seguintes propriedades:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produtores de registro no Catálogo de serviços

Campo	Descrição
	• Desktop: usa o ícone especificado no campo **Ícone**. Selecionar esta opção oculta o campo **Imagem do dispositivo móvel clássico**. • Dispositivo móvel clássico: usa o ícone especificado no campo **Imagem do dispositivo móvel clássico**. • Nenhuma: não usa nenhuma imagem na exibição de dispositivo móvel. Selecionar esta opção oculta o campo **Imagem do dispositivo móvel clássico**.
Dados de Registro Gerados	
Modelo	Atribuições estáticas para campos no registro criado.
Configurações do portal	
Ocultar anexo	Se selecionado, o botão **Adicionar anexos** não será exibido para o produtor de registro. **Nota:** • Aplicável a um item do catálogo e produtor de registro. • Um guia de pedido herda essa configuração do item do catálogo incluído.
Ocultar "Salvar como rascunho"	Se selecionado, o botão **Salvar como rascunho** não será exibido para o produtor de registro nos portais. Você pode permitir que os solicitantes salvem um rascunho de um produtor de registro ao solicitá-lo em portais como Central do funcionário e Portal de serviçose Aplicativo Now Mobile. Os solicitantes podem acessar os rascunhos salvos no widget Minha solicitação na guia **Rascunhos** nos portais e editar os rascunhos.
Anexo obrigatório	Se selecionado, adicionar um anexo é obrigatório para o produtor de registro. **Nota:** Aplicável a um item do catálogo e produtor de registro.
Configuração do Universal Request	
Esta seção está disponível somente quando o plug-in Universal Request (com.snc.universal_request) está ativado. Para obter informações sobre esta configuração, consulte Configuração do Catálogo de serviços para Universal Request.	
Item habilitado/ certificado pelo UR	Opção para especificar que uma solicitação universal também deve ser criada com um registro baseado em tarefa. Na solicitação universal, uma referência é criada para o registro baseado em tarefa associado, que se torna a tarefa primária da solicitação universal.
Requer revisão adicional	Opção para marcar automaticamente a caixa de seleção **Precisa de revisão de resolução** na solicitação universal correspondente. Para obter informações sobre os campos do Universal Request, consulte Formulário Universal Request .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Produtores de registro no Catálogo de serviços

Campo	Descrição
	O campo **Requer revisão adicional** aparece somente quando a caixa de seleção **Item habilitado/certificado pelo UR** está marcada.

Para obter informações sobre como criar produtores de registro, consulte Criar um produtor de registro.

Formulário de guia de pedido

Descrição dos campos no formulário de guia de pedidos.

Formulário de guia de pedido

Campo	Descrição
Nome	Nome do guia de pedido que aparece no catálogo.
Ativo	Caixa de seleção para indicar se o guia de pedido está ativo ou não.
Categoria	Título da categoria sob a qual o guia de pedido aparece no catálogo.
Duas etapas	Marque a caixa para habilitar a ordem de duas etapas, em vez da ordem de três etapaspadrão, omitindo a etapa final. Com o pedido em duas etapas, selecionar **Check-out** envia a solicitação imediatamente e exibe a tela de confirmação do pedido. Isso não é aplicável ao Portal de serviços.
Ícone	Uma imagem de 16x16 pixels a ser exibida como um ícone ao lado do nome da guia de pedido no catálogo. Se nenhuma imagem for carregada, o ícone padrão aparecerá ao lado dessa guia de pedido. Para usar seu próprio ícone padrão, carregue uma imagem, substituindo a imagem armazenada em images/service_catalog/generic_small.gif.
Variáveis em cascata	Marque a caixa para selecionar se as variáveis usam cascata, que passa seus valores para os itens solicitados. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, as informações variáveis inseridas no guia de pedido não serão passadas para os itens solicitados.
Link de item solicitado	Link para mais informações sobre um item solicitado. Selecione um item de link predefinido a ser exibido na tela do item solicitado. Os clientes podem clicar no link para acessar mais informações. Isto não é aplicável ao Portal de serviços.
Funções	Funções que os usuários devem ter para acessar essa guia de pedido.
Descrição resumida	Resumo da finalidade da guia de pedido.
Descrição	Descrição que aparece na primeira página da guia de pedido. Aplique a formatação com o editor de HTML.
Meta	Lista separada por vírgulas de marcadores usados para pesquisar a guia de pedido. Consulte Configurar pesquisa de palavra-chave para itens do catálogo.
Ocultar no Portal de serviços	Se selecionado, a guia de pedido não estará disponível no Portal de serviços.
Imagem	[Opcional] Imagem do item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de guia de pedido

Campo	Descrição
Encomendar no carrinho	Marque a caixa que permite aos usuários adicionar guias de pedido ao carrinho e continue comprando, em vez de finalizar a compra imediatamente. Isto não é aplicável ao Portal de serviços. **Nota:** Essa configuração só funciona quando a caixa de seleção em *duas etapas* também está definida como verdadeira.
Configurações do portal	
Use essas configurações para definir o comportamento da guia de pedido no Portal de serviços.	
Método de solicitação	Configuração que controla o rótulo exibido para o botão **Solicitar agora** e a experiência de envio do pedido. • **Pedir**: ◦ Rótulo do botão: **Pedir agora** ◦ Caixa de diálogo de confirmação: exibido ◦ Informações de entrega: editáveis **Nota:** Esta é a configuração padrão. • **Solicitação**: ◦ Rótulo do botão: **Solicitação** ◦ Caixa de diálogo de confirmação: exibido ◦ Informações de entrega: não exibidas. Essa configuração pode ser usada em cenários como uma solicitação de acesso ao código, em que as informações de entrega são predeterminadas. • **Enviar**: ◦ Rótulo do botão: **Enviar** ◦ Caixa de diálogo de confirmação: não exibida ◦ Informações de entrega: não exibidas Essa configuração pode ser usada em cenários como uma solicitação de redefinição de senha em que nenhuma informação de solicitação adicional é necessária.
Ocultar "Adicionar ao carrinho"	Se selecionado, o botão **Adicionar ao carrinho** não será exibido para a guia de pedido. Se a opção de instância **Mostrar "Adicionar ao carrinho"** do widget estiver definida como falsa, essa configuração será ignorada. Essa configuração será selecionada por padrão se **Método de solicitação** for **Solicitar** ou **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de guia de pedido

Campo	Descrição
	Para cenários de atualização, se o campo **Nenhum carrinho** estiver selecionado na plataforma, execute a inclusão de script `CatalogPortalSettingsMigration` para atualizar essa configuração para o campo **Ocultar "Adicionar ao carrinho"** na guia **Configurações do portal**.
Mostrar Alternância de Inclusão	Se selecionada, uma opção será exibida para cada item do catálogo na seção **Escolher opções** no Portal de serviços. Você pode clicar nessa opção para incluir ou excluir o item do catálogo na solicitação da guia de pedido. Para clientes zBoot, essa opção é selecionada por padrão para guias de pedido existentes nos dados de demonstração e novas guias de pedido. Para clientes de atualização, essa opção é selecionada por padrão somente para novas guias de pedido.

Para obter informações sobre como criar um guia de pedido, consulte Criar um guia de pedido.

Formulário de item do catálogo

Descrição dos campos no formulário de Item do catálogo.

Formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
Nome	Nome a ser exibido no catálogo.
Catálogos	Catálogos em que este item aparece.
Categoria	Categoria do item. Categorias só podem ser selecionadas depois que o campo **Catálogos** é preenchido. As pesquisas de catálogo localizam somente itens atribuídos a uma categoria no Portal de serviços. Para o Employee Center, as pesquisas de catálogo localizam somente itens associados a um tópico de taxonomia. Para obter mais informações, consulte Associar um item do catálogo a um tópico de taxonomia no Employee Center.
Modelo	Modelo do produto ao qual o item está vinculado. Este campo está visível por padrão somente para itens criados pela publicação de modelos. Clique no ícone de referência para exibir o modelo do produto.
Ativo	Marque a caixa para tornar o item ativo (disponível para pedido). **Nota:** Os itens do catálogo inativos adicionados às guias de pedido não aparecem no guia de pedido. Use **Visível no guia**, **Visível em outros lugares** para ocultar o item e mostrar somente no guia de pedido.
Nível de automação de execução	Opção para especificar o nível de automação de execução para solicitações de item do catálogo. As opções disponíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
	• Não especificado: o nível de automação do item do catálogo não foi especificado. • Manual: o item do catálogo não é automatizado. • Semiautomatizado: o item do catálogo é semiautomatizado. • Totalmente automatizado: o item do catálogo é totalmente automatizado.
Tipo de Acesso	Opção para especificar se uma solicitação pode ser enviada para um usuário que não tem acesso ao item do catálogo. As opções possíveis são: • Restrito: a solicitação só pode ser enviada para usuários que tenham acesso ao item do catálogo. • Delegado: a solicitação pode ser enviada até mesmo para usuários que não tenham acesso ao item do catálogo. Por padrão, esse campo é definido como `Restrito`. Para obter informações sobre experiência de solicitação delegada, consulte Experiência de solicitação delegada. **Nota:** Esta funcionalidade só é aplicável quando o item do catálogo tem uma variável Solicitado para.
Proprietário	Proprietário do item do catálogo que tem acesso de edição a ele.
Modelo	Modelo usado no qual o item é criado.
Link de visualização	Clique em **Visualizar item** para visualizar em uma nova janela como a definição do item atual ficaria no catálogo.
Link de Item solicitado	Link para visualização, conforme mostrado na tela do item solicitado.
Ocultar no Portal de serviços	Se selecionado, o item do catálogo não estará disponível no Portal de serviços.
Disponibilidade	Dispositivos para exibir o item: **Desktop e Dispositivo móvel clássico**, **Somente Desktop** ou **Somente dispositivo móvel clássico**. **Nota:** Os tipos de item do catálogo sem suporte não serão exibidos em dispositivos móveis clássicos, mesmo se a **disponibilidade** estiver definida para mostrar um item desse tipo.
Detalhes do Item	
Descrição resumida	Texto que aparece na página inicial do Catálogo de serviços, nos resultados da pesquisa e na barra de título do formulário de pedido.
Descrição	Descrição completa do item. Essa descrição aparece no catálogo quando um usuário seleciona o item ou clica no link **Visualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
	Você pode incorporar vídeos, imagens, links para artigos da base de conhecimento (KB) interna e links para fontes externas de informações e documentação de instruções.
Meta	Lista separada por vírgulas de marcadores usados para pesquisar o item do catálogo. Use vírgulas entre as palavras-chave para obter melhores resultados na pesquisa. O mecanismo de pesquisa Zing remove palavras comuns de consultas de pesquisa que não produzem resultados significativos. Consulte Configurar pesquisa de palavra-chave para itens do catálogo.
Mecanismo do processo **Nota:** Você pode especificar um valor para apenas um desses campos.	
Fluxo	Fluxo que define como a solicitação do item é preenchida.
Fluxo de trabalho	Fluxo de trabalho que define como a solicitação do item é preenchida.
Plano de execução	Plano de execução (anteriormente chamado de plano de entrega) que define como a solicitação do item é preenchida.
Imagem	
Ícone	Imagem a ser exibida como um ícone ao lado do nome do item no catálogo. Carregue uma imagem de 27x27 pixels. Se nenhuma imagem for carregada, o ícone padrão aparecerá ao lado desse item. Para usar seu próprio ícone padrão, carregue uma imagem. A imagem carregada substitui a imagem padrão armazenada em images/service_catalog/generic_small.gif.
Imagem	Imagem do item.
Dispositivos móveis clássicos	
Tipo de imagem do dispositivo móvel clássico	Tipo de imagem a ser exibida para o item em dispositivos móveis. Defina como **Desktop** para usar a imagem da área de trabalho padrão, **Dispositivo móvel clássico** para usar uma imagem específica para o dispositivo móvel usando o campo **Imagem do dispositivo móvel** ou **Nenhum** para não usar uma imagem.
Imagem do dispositivo móvel clássico	Arquivo de imagem do dispositivo móvel. O campo aparecerá se **tipo de imagem Dispositivo móvel clássico** estiver definido como **Dispositivo móvel clássico**.
Ocultar preço (listagens de dispositivos móveis clássicos)	Marque a caixa para ocultar o preço do item em dispositivos móveis. Desmarque a caixa de seleção para exibir o preço.
Preços	
Preço	Preço do item. Selecione a moeda na lista de seleção.
Preço Recorrente	Preço que ocorre repetidamente em um intervalo regular. Por exemplo, um serviço de manutenção de impressora pode ter um preço recorrente de US$ 100.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
Frequência de preço recorrente	Intervalo de tempo para recorrência, como **Mensal** ou **Anual**, somente se o campo **Preço recorrente** tiver uma entrada.
Omitir preço no carrinho	Marque a caixa para ocultar o preço do item no carrinho e a listagem do catálogo.
Configurações do portal	
Use essas configurações para configurar o comportamento do item do catálogo no Portal de serviços.	
Método de solicitação	Configuração que controla o rótulo exibido para o botão **Solicitar agora** e a experiência de envio do pedido. • **Pedir**: ◦ Rótulo do botão: **Pedir agora** ◦ Caixa de diálogo de confirmação: exibido ◦ Informações de entrega: editáveis **Nota:** Esta é a configuração padrão. • **Solicitação**: ◦ Rótulo do botão: **Solicitação** ◦ Caixa de diálogo de confirmação: exibido ◦ Informações de entrega: não exibidas. Essa configuração pode ser usada em cenários como uma solicitação de acesso ao código, em que as informações de entrega são predeterminadas. • **Enviar**: ◦ Rótulo do botão: **Enviar** ◦ Caixa de diálogo de confirmação: não exibida ◦ Informações de entrega: não exibidas Essa configuração pode ser usada em cenários como uma solicitação de redefinição de senha em que nenhuma informação de solicitação adicional é necessária.
Ocultar "Adicionar ao carrinho"	Se a opção for selecionada, o botão **Adicionar ao carrinho** não será exibido para o item. Se a opção de instância **Mostrar "Adicionar ao carrinho"** do widget estiver definida como falsa, essa configuração será ignorada. Essa configuração será selecionada por padrão se **Método de solicitação** for **Solicitar** ou **Enviar**. Para cenários de atualização, se o campo **Nenhum carrinho** estiver selecionado na plataforma, execute a inclusão de script

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
	`CatalogPortalSettingsMigration` para atualizar essa configuração para o campo **Ocultar "Adicionar ao carrinho"** na guia **Configurações do portal**. **Nota:** Aplicável a um item do catálogo e uma guia de pedido.
Ocultar "Salvar como rascunho"	Se selecionado, o botão **Salvar como rascunho** não será exibido para o item nos portais. Você pode permitir que os solicitantes salvem um rascunho de um item do catálogo ao solicitá-lo em portais como Central do funcionário e Portal de serviçose Aplicativo Now Mobile. Os solicitantes podem acessar os rascunhos salvos no widget Minha solicitação na guia **Rascunhos** nos portais e editar os rascunhos.
Ocultar quantidade	Se a opção for selecionada, a lista **Quantidade** não será exibida para o item do catálogo. Essa configuração será selecionada por padrão se **Método de solicitação** for **Solicitar** ou **Enviar**. Para clientes de atualização, se o campo **Sem quantidade** estiver selecionado na plataforma, execute o script de migração `CatalogPortalSettingsMigration` para atualizar essa configuração para o campo **Ocultar quantidade** na guia **Configurações do portal**. **Nota:** • Aplicável a um item do catálogo. • Um guia de pedido herda essa configuração do item do catálogo incluído.
Ocultar tempo de entrega	Se a opção for selecionada, o campo **Tempo de entrega** não será exibido para o item do catálogo. Essa configuração será selecionada por padrão se **Método de solicitação** for **Enviar**. **Nota:** • Aplicável a um item do catálogo. • Um guia de pedido herda essa configuração do item do catálogo incluído.
Ocultar "Adicionar à lista de desejos"	Se a opção for selecionada, o botão **Adicionar à lista de desejos** não será exibido para o item. Se a lista de desejos estiver desativada para o item do catálogo ou a opção de instância de widget do portal estiver definida como falsa, essa configuração será substituída para o item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
	Nota: Aplicável a um item do catálogo e produtor de registro.
Ocultar anexo	Se a opção for selecionada, o botão **Adicionar anexos** não será exibido para o item. **Nota:** • Aplicável a um item do catálogo e produtor de registro. • Um guia de pedido herda essa configuração do item do catálogo incluído.
Anexo obrigatório	Se a opção for selecionada, adicionar um anexo é obrigatório para o item do catálogo. **Nota:** Aplicável a um item do catálogo e produtor de registro.
Configuração do Universal Request	
Esta seção está disponível somente quando o plug-in Universal Request (com.snc.universal_request) está ativado. Para obter informações sobre esta configuração, consulte Configuração do Catálogo de serviços para Universal Request.	
Item habilitado/ certificado pelo UR	Opção para especificar que uma solicitação universal também deve ser criada com um item solicitado. Na solicitação universal, uma referência é criada para o item solicitado associado, que se torna a tarefa primária da solicitação universal.
Requer revisão adicional	Opção para marcar automaticamente a caixa de seleção **Precisa de revisão de resolução** na solicitação universal correspondente. Para obter informações sobre os campos do Universal Request, consulte Formulário Universal Request . O campo **Requer revisão adicional** aparece somente quando a caixa de seleção **Item habilitado/certificado pelo UR** está marcada.
Campos que podem ser adicionados configurando o formulário	
Expandir a ajuda para todas as perguntas	Marque a caixa para expandir e exibir informações de ajuda para todas as perguntas sobre o carregamento da página. **Nota:** • Este campo também é aplicável no Portal de serviços. • Se a caixa de seleção **Expandir ajuda para todas as perguntas** estiver marcada no nível do item do catálogo, a configuração do campo **Sempre expandido** no nível da variável será substituída. • Se a caixa de seleção **Expandir ajuda para todas as perguntas** estiver desmarcada no nível do item do catálogo, a configuração do campo **Sempre expandido** no nível da variável será aplicável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
Modelo	Modelo para preencher o registro gerado com valores predefinidos. O campo está disponível somente para itens do **Produtor de registro**.
Nenhuma quantidade	Marque a caixa para ocultar o seletor de quantidade do item.
Nenhum carrinho	Marque a caixa para ocultar o carrinho de compras do item.
Nenhuma pesquisa	Marque a caixa de seleção para impedir que esse item seja listado nos resultados da pesquisa e também no widget do catálogo de serviços no Portal de serviços. Se estiver selecionado: • No Portal de serviços, você não pode navegar nem pesquisar o item. • Em Plataforma, você pode navegar para encontrar o item.
Ordem	Controla a ordenação de itens nas listas de categorias.
Domínio	Domínio no qual o item do catálogo é criado. Aplicável quando Domain Separation está habilitada no Catálogo de serviços. Para obter informações sobre Domain Separation, consulte Domain Separation e Catálogo de serviços.
Caminho de domínio	Série de códigos de três caracteres separados por um delimitador de barra (/) para identificar um domínio. Esta cadeia de caracteres de caminho é exclusiva na hierarquia do domínio. Aplicável quando Domain Separation está habilitada no Catálogo de serviços.
Links relacionados	
Diagnóstico de Item	Gera um relatório de diagnóstico e pontuação para identificar possíveis problemas nos dados e na configuração do Catálogo de serviços.
Editar item submetido a check-out na exibição avançada	Permite que você edite o item do catálogo na exibição avançada. Para adicionar um client script a um item submetido a check-out no estado Rascunho, clique neste link relacionado e adicione o client script usando a lista relacionada Client scripts do catálogo. **Nota:** Esta opção estará disponível somente depois de clicar em **Editar no Catalog Builder** para editar um item no construtor de catálogo.
Listas relacionadas	
Variáveis	Variáveis do item para fornecer opções a fim de solicitar o item.
Conjuntos de variáveis	Conjunto de variáveis vinculado ao item. Vincule um conjunto de variáveis existente ao item a fim de oferecer várias opções para ordenar o item.
Aprovado por Grupo	Grupos que devem aprovar solicitações para esse item.
Aprovado por	Usuários que devem aprovar solicitações para esse item.
Categorias	Categorias adicionais associadas ao item.
Catálogos	Catálogos adicionais associados ao item.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
Definições de pesquisas de dados de catálogo	Regras de pesquisa de dados do catálogo associadas ao item do catálogo. Para obter informações sobre como criar uma regra de pesquisa de dados, consulte Criar uma definição de pesquisa de catálogo.
Políticas da IU de Catálogo	Políticas de IU do catálogo associadas ao item.
Client scripts de catálogo	Client scripts de catálogo associados ao item.
Itens relacionados	Itens relacionados a um item do catálogo para fornecer alternativas. Esses itens são exibidos na página de item do catálogo em Portal de serviços e Now Mobile.
Artigos relacionados	Artigos relacionados a um item do catálogo para fornecer informações adicionais. Esses artigos são exibidos na página de item do catálogo em Portal de serviços e Now Mobile.
Etapas da execução do serviço	Etapas da execução do serviço associadas.
Tópicos atribuídos	Associe um item do catálogo a uma taxonomia e a um tópico. Para obter informações sobre como adicionar um item a uma taxonomia, consulte Como associar um item do catálogo a um tópico de taxonomia no Central do funcionário. **Nota:** Este campo se torna disponível quando você ativa o plug-in Employee experience taxonomy (sn_ect).

Para obter informações sobre como criar ou editar um item do catálogo, consulte Criar ou editar um item do catálogo.

Depuração Catálogo de serviços

Depure critérios de usuários de itens do catálogo, personalizações de IU para páginas do Catálogo de serviços, ações sobre variáveis de item de catálogo, diagnósticos de desempenho de um item do catálogo e muito mais.

Ações de depuração em variáveis de item do catálogo

Analise as ações do lado do cliente que afetam o estado e os valores de todas as variáveis. Você também pode obter informações sobre o desempenho de cada script trabalhando nas variáveis.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, catalog_admin, catalog_manager ou catalog_editor.

Nota:
Você poderá executar essa tarefa com a função catalog_manager ou catalog_editor somente se estiver atribuído como gerente ou editor do catálogo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O agente de log de ação variável exibe a cronologia de ações que acontecem em todas as variáveis de um item do catálogo antes de ele ser enviado. Essas ações podem acontecer devido a Client scripts de catálogo, políticas de IU de catálogo ou pesquisas de dados do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

catálogo. Esse agente de log do lado do cliente não armazena dados no banco de dados. Além disso, as informações exibidas são aplicáveis somente enquanto você trabalha no formulário de catálogo. Recursos disponíveis para depuração de problemas do Catálogo de serviços, incluindo depuração de personalização de macros de IU; agente de ação variável; observador variável; relatório de diagnóstico do item

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Habilitar Agente de Log de Ação Variável**.
   A janela do agente de log Diagnóstico de personalização de página de IU está habilitada.

   Nota:
   Execute essa etapa antes de executar o agente de log.

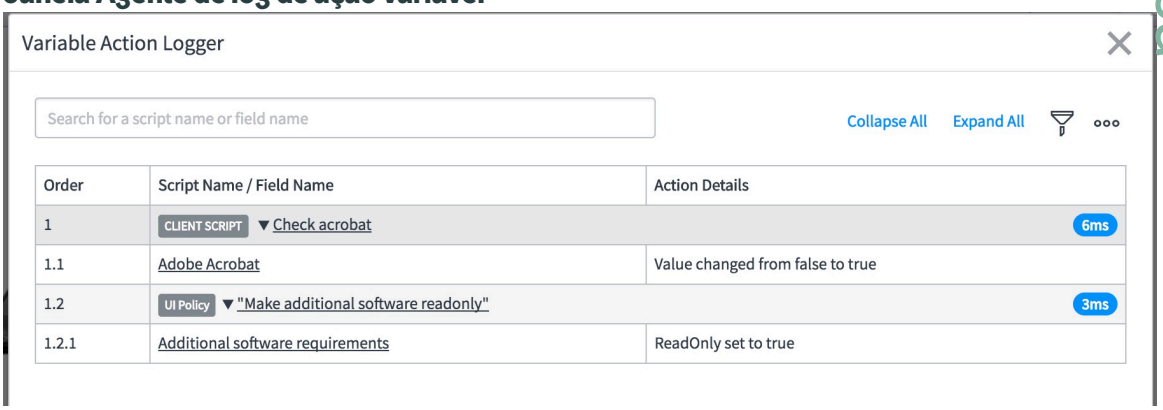
2. Navegar até **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
3. Na lista Itens do catálogo, selecione um item que você deseja registrar .
4. No formulário Item do catálogo, clique em **Testar**.
5. Na página do catálogo do item, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Mostrar agente de ação de variável**.

   Nota:
   Os logs de variáveis são agrupados por políticas de IU de catálogo, Client scripts de catálogo e pesquisas de dados.

   As informações a seguir são exibidas na janela Agente de log de ação variável:

   - Ordem na qual as ações e os scripts são executados. Quando uma nova ação é acionada a partir de uma ação existente, a ordem da nova ação é rastreada em um subnível na ordem da ação existente. Por exemplo, a ordem de uma nova ação acionada na etapa 1.2 é 1.2.1.
   - Origem da ação realizada em uma variável e o nome da variável.
   - Detalhes da ação realizada na variável.

   Janela Agente de log de ação variável



6. Revise os resultados do agente de log de ação variável.

Opção	Descrição
Pesquisar	Para pesquisar uma variável ou script, use o campo **Pesquisar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Recolher tudo	Para recolher logs de variáveis em um grupo, clique em **Recolher tudo**.
Expandir tudo	Para expandir logs de variáveis em um grupo, clique em **Expandir tudo**.
Filtro	Para filtrar logs de variáveis, clique no ícone Filtrar ( ) e selecione as opções necessárias.
Limpar Logs	Para limpar logs de variáveis, clique no ícone Ações ( ) e selecione **Limpar logs**.
Exportar para CSV	Para exportar os logs de variáveis para um arquivo .csv, clique no ícone Ações ( ) e selecione **Exportar para CSV**.
Logs de impressão	Para imprimir logs de variáveis, clique no ícone Ações ( ) e selecione **Imprimir logs**.

Depurar critérios do usuário de um item do catálogo

Depure se um usuário pode acessar um item do catálogo com base nos critérios do usuário correspondente e corrija quaisquer problemas.

Antes de Iniciar

Função necessária: catalog_manager, catalog_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você só pode depurar problemas de acesso com base nos critérios do usuário, mas não com base nas regras da lista de controle de acesso (ACLs). Para obter informações sobre critérios do usuário, consulte Definir segurança para itens e categorias.

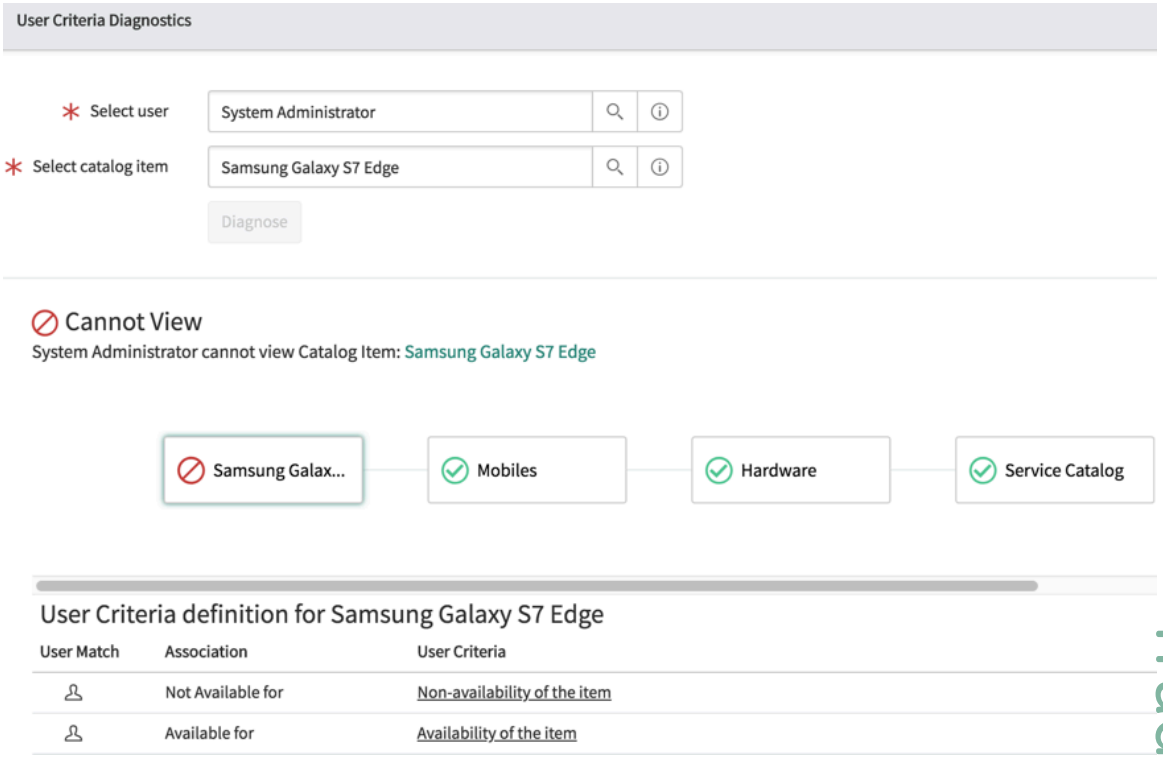
Para qualquer critério do usuário com script que usa uma API de sessão, como `gs.getUserID()`, a sessão do usuário conectado é usada. Edite o comportamento dos critérios do usuário com script usando a variável `user_id` predefinida no campo **Script** de um critério do usuário. Para obter mais informações sobre o campo Script, consulte Criar um registro de critérios do usuário no Catálogo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Diagnóstico de critérios do usuário**.
   O formulário Diagnóstico de critérios do usuário é exibido.
2. No campo **Selecionar usuário**, selecione o usuário cujo acesso você deseja depurar.
3. No campo **Selecionar item do catálogo**, selecione o item do catálogo necessário.
4. Clique em **Realizar diagnóstico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- A hierarquia do item é exibida junto com uma indicação do acesso do usuário a cada nó (catálogo, categoria ou item do catálogo) com base nos critérios do usuário associados ao nó.

  Nota:

  - Se o item estiver disponível em vários catálogos ou categorias aninhadas, os catálogos e categorias correspondentes serão exibidos como nós em um formato de árvore.
  - Se o usuário corresponder a vários critérios de usuário associados ao nó, ele poderá acessar o nó somente se as seguintes condições forem atendidas:
    - O usuário corresponde a pelo menos um dos critérios de usuário na lista **Disponível para**.
    - O usuário não corresponde a nenhum critério de usuário na lista **Não disponível para**.

- Todos os critérios do usuário definidos para o item são exibidos. Para cada critério do usuário, as seguintes informações estão disponíveis:

  Correspondência de Usuário

  O será exibido se o usuário selecionado corresponder aos critérios do usuário.

  Associação

  Associação do nó com os critérios do usuário, ou seja, **Disponível para** ou **Não disponível para**.

  Critérios do usuário

  Nome dos critérios do usuário.

5. Para verificar se o usuário pode exibir um nó da hierarquia, clique no nó.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os critérios do usuário definidos no nó são exibidos. Por exemplo, quando você clica em um nó que representa uma categoria, os critérios do usuário definidos para a categoria são exibidos.

6. Para editar a configuração de critérios do usuário, clique em seu nome na coluna **Critérios do usuário**.

Depurar a personalização da IU de uma página do Catálogo de serviços

Realiza a verificação de integridade de uma página do Catálogo de serviços. A janela Diagnóstico de personalização de página de IU exibe as macros de IU aplicáveis à página do Catálogo de serviços e seus estados correspondentes. Para problemas em uma página do Catálogo de serviços devido a macros de IU personalizadas, você pode identificar a origem da funcionalidade com defeito.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou catalog_admin.

Assista a este vídeo de sete minutos para saber mais sobre depuração de personalização de IU, agente de ação variável, observador de variável e relatório de diagnóstico do item. Recursos disponíveis para depuração de problemas do Catálogo de serviços, incluindo depuração de personalização de macros de IU; agente de ação variável; observador variável; relatório de diagnóstico do item

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Depurar Personalização de IU**.
   A janela de Diagnóstico de personalização de página de IU está habilitada.
2. Navegue até uma página do Catálogo de serviços que você deseja depurar.
3. Revise as informações na janela Diagnóstico de personalização da página de IU na parte inferior da página.
   Para maximizar a janela Diagnóstico de personalização de página de IU, clique no Ícone . As seguintes informações são exibidas:
   - Nome da página atual do Catálogo de serviços.
   - Estado da página do Catálogo de serviços.
   - Todas as macros de IU aplicáveis à página do Catálogo de serviços.
   - Estado de cada macro de IU. Para obter detalhes sobre os possíveis estados, clique no ícone de Ajuda ( ).
   - Número de ocorrências de cada macro de IU na página do Catálogo de serviços.

Estados possíveis para uma macro de IU e uma página do Catálogo de serviços

Estado	Indicador de cor	Descrição
Inalterado	Verde	Criado por ServiceNow e um dos seguintes cenários é aplicável: ○ Nunca foi personalizado pelo cliente. ○ Foi personalizado pelo cliente e revertido para o upgrade mais recente do ServiceNow.
Pulado	Vermelho	Criado pelo ServiceNow e personalizado pelo cliente e, portanto, ignorada o upgrade mais recente do ServiceNow. O cliente deverá corrigir uma atualização ignorada depois de uma atualização.
Personalizado	Laranja	Criado pelo ServiceNow e personalizado pelo cliente após o upgrade mais recente do ServiceNow. O cliente pode reverter uma personalização para implementar o upgrade do ServiceNow mais recente.

Tradução automática

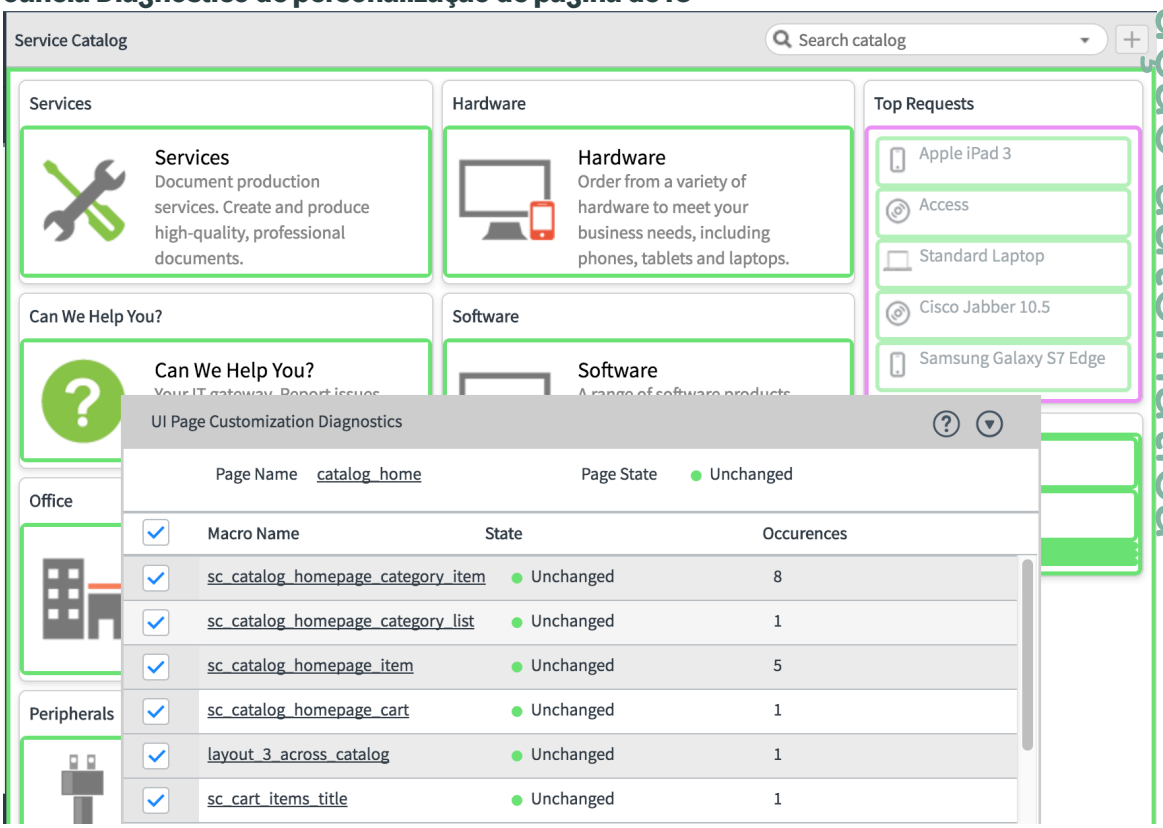
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estado	Indicador de cor	Descrição
Novo	Azul	Criado pelo cliente. O elemento superior da macro de IU deve ter o seguinte atributo: `data-sn-macro-sys-id="${jvar_macro_sys_id}"` **Nota:** O elemento superior pode ser um div, período ou tabela.

Nota:

- Quando você clica no nome da página do Catálogo de serviços ou no nome da macro de IU, a página de IU correspondente ou a página da macro é exibida.
- Quando você aponta para uma macro na janela Diagnóstico de personalização de página de IU, os elementos de IU correspondentes são exibidos com uma borda rosa.
- A indicação de cor com base em estado é aplicável somente para macros de IU que têm uma IU visível.

Janela Diagnóstico de personalização de página de IU



4. Para minimizar a janela Diagnóstico de personalização da página de IU, clique no .

Tópicos relacionados

Macros de IU

Módulo de histórico de atualização: rastrear todas as atualizações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diagnóstico de desempenho da depuração de um item do catálogo

Analise o impacto da configuração de variável em um item do catálogo no desempenho do tempo de execução e identifique quaisquer problemas. Você pode revisar o tempo de processamento do item do catálogo e suas variáveis com base nas consultas SQL acionadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O depurador SQL de variável não é aplicável para as seguintes variáveis:

- Início do Contêiner
- Final do contêiner
- Divisão do contêiner
- Pausa

Procedimento

1. Habilite o depurador SQL de variável navegando até **Service Catalog** > **Variáveis do Catálogo** > **Habilitar o Depurador SQL de variáveis**.

   Nota:

   - O depurador SQL de variável é aplicável para itens do catálogo e produtores de registro.
   - Depois de habilitar o depurador SQL de variável, se você desabilitar a exibição das informações de solução de problemas em uma página de catálogo navegando até **Diagnóstico do sistema** > **Depuração de sessão** > **Desabilitar Tudo**, o depurador SQL de variável ainda estará ativo.
   - Para desabilitar o depurador SQL de variável, navegue até **Service Catalog** > **Variáveis do Catálogo** > **Desabilitar o Depurador SQL de variáveis**.

2. Navegar até **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**, selecione um item do catálogo que deseja depurar e clique em **Testar**.

3. Clique no ícone de mais opções (⋮) e selecione **Mostrar Depurador SQL de variável**.
   As informações a seguir são exibidas na janela Depurador SQL de variável:
   - Número de variáveis incluídas no item do catálogo.
   - Número de consultas SQL acionadas para o item do catálogo.
   - Tempo necessário para processar e carregar a página do item do catálogo.
   - Tempo necessário para executar todas as consultas SQL do item do catálogo.

Campos do Depurador SQL de variável

Campo	Descrição
Variável	Variável de item do catálogo para a qual os diagnósticos de desempenho são exibidos.
Tempo de Processamento	Tempo necessário para processar e carregar a variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contagem SQL	Número de consultas SQL acionadas para a variável.
Tempo do SQL	Tempo necessário para executar consultas SQL para a variável.
SQLs	Detalhes das consultas SQL acionadas para a variável.

4. Para classificar por qualquer campo, clique no nome do campo.

Nota:

- Por padrão, as variáveis são classificadas em ordem decrescente por seu tempo de processamento.
- As variáveis em um conjunto de variáveis de linha única ou com várias linhas são exibidas em ordem hierárquica.

5. Para exibir a configuração de uma variável, clique no nome da variável.
6. Para exibir um resumo detalhado de todas as consultas SQL acionadas para uma variável, clique em **Exibir detalhes** no campo **SQLs** da variável.
7. Para mudar a ordem de classificação, use a lista **Classificar por**.

Nota:
Por padrão, os SQLs acionados são classificados em ordem decrescente por sua ordem de execução.

Depurar uma variável do Catálogo de serviços

Monitore mudanças no estado e no valor de uma variável do Catálogo de serviços devido a Client scripts de catálogo, políticas de IU de catálogo e pesquisas de dados de catálogo. Você pode diagnosticar e resolver problemas relacionados a essas mudanças e rastrear erros de script do lado do cliente nesta guia.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin ou catalog_admin Recursos disponíveis para depuração de problemas do Catálogo de serviços, incluindo depuração de personalização de macros de IU; agente de ação variável; observador variável; relatório de diagnóstico do item

Procedimento

1. Habilite o registro em log JavaScript e o observador de campos..

   a. Na faixa, clique no ícone de configurações ( ).

   b. Na janela Configurações do sistema, clique na guia **Desenvolvedor**.

   c. Habilite a opção **Registro em log JavaScript e observador de campos**.
   As guias **Registro em log JavaScript** e **Observador de campos** são exibidas em um painel na parte inferior da página. Para obter informações sobre registros em log JavaScript e observador de campos, consulte Registro em log JavaScript e Observador de campos .

   d. Feche a janela Configurações do sistema.

2. Navegar até **Service Catalog** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista Itens do catálogo, selecione um item do catálogo para depurar suas variáveis e clique em **Testar**.
4. No formulário, clique com o botão direito do mouse em um rótulo de campo da variável e selecione **Observar variável**.

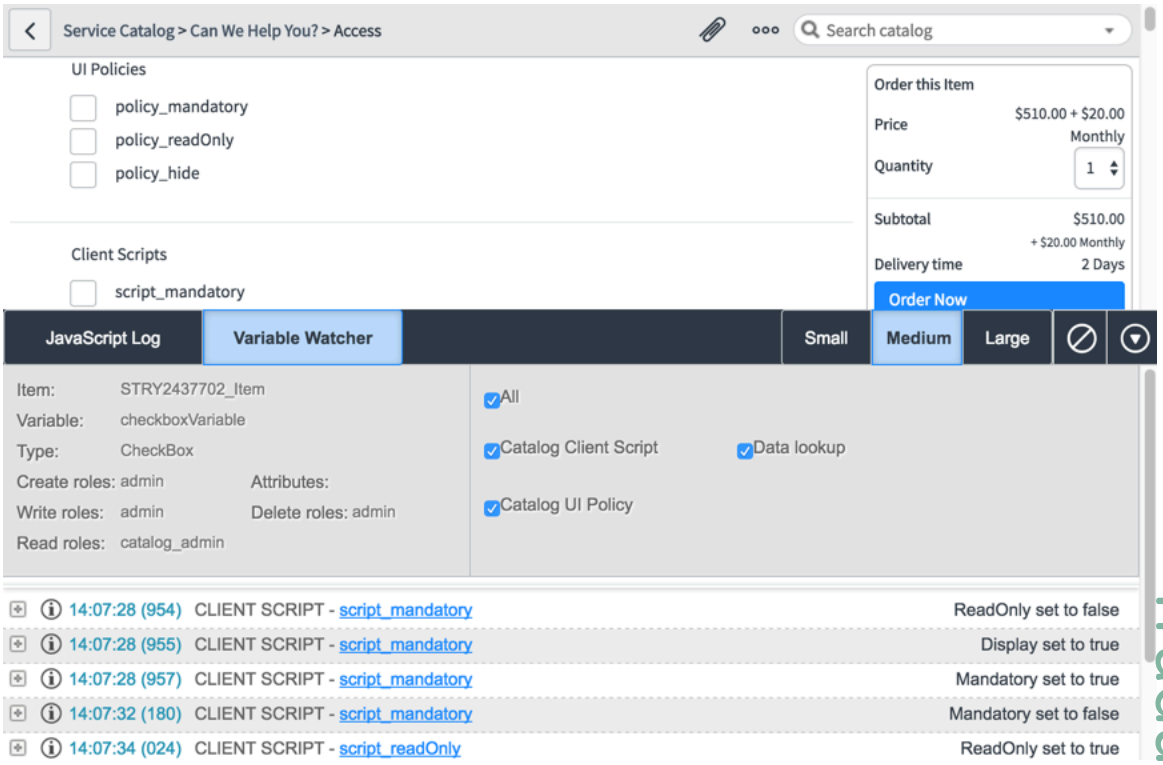
   O ícone de depuração ( ) é exibido próximo da variável, e a guia **Observador de campos** no painel inferior é substituída pela guia **Observador de campos**.
5. Edite os campos na guia **Observador de variáveis**.

Campo	Descrição
Item	Item do catálogo atual.
Variável	Variável que está sendo observada.
Tipo	Tipo da variável.
Criar funções	Tipo de usuário que pode criar valores para a variável.
Funções de gravação	Tipo de usuário que pode editar valores para a variável.
Funções de leitura	Tipo de usuário que pode ler valores para a variável.
Referência	Tabela de referência para a variável. Aplicável para variáveis de referência.
Qual de referência	Qualificadores para restringir os dados disponíveis no campo. Aplicável para coletor de listas, múltipla escolha de pesquisa, caixa de seleção de pesquisa e variáveis de referência.
Atributos	Atributos da variável.
Funções de exclusão	Tipo de usuário que pode excluir valores para a variável.
Todos	Se selecionado, exibirá o log de ação da variável devido aos Client scripts do catálogo, às pesquisas de dados e às políticas de IU do catálogo.
Script do cliente de catálogo	Se selecionado, exibirá o log de ação da variável devido aos Client scripts do catálogo.
Pesquisa de dados	Se selecionado, exibirá o log de ação da variável devido às pesquisas de dados.
Política de IU de Catálogo	Se selecionado, exibirá o log de ação da variável devido às políticas de IU do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Observador de variáveis



6. Para observar outra variável, clique com o botão direito do mouse nessa variável e selecione **Observar variável**.

   Nota:
   Você pode observar apenas uma variável de cada vez.

7. Para deixar de observar uma variável, clique com o botão direito do mouse na variável e selecione **Deixar de observar variável**.
8. Para limpar os logs, clique no ícone Limpar log ( ).
9. Para redimensionar o painel, clique em **Pequeno**, **Médio** ou **Grande**.
10. Para fechar o painel, clique no ícone Fechar ( ).

Relatório de diagnóstico do item

Para uma configuração e dados de item do catálogo, você pode identificar possíveis violações das práticas recomendadas ServiceNow.

O relatório de diagnóstico de item inclui uma pontuação que mede a integridade do item e uma lista de entradas de resultado de diagnóstico. Essas entradas consistem em uma regra, um documento (registro que viola a regra) e uma contagem (o número de violações no registro).

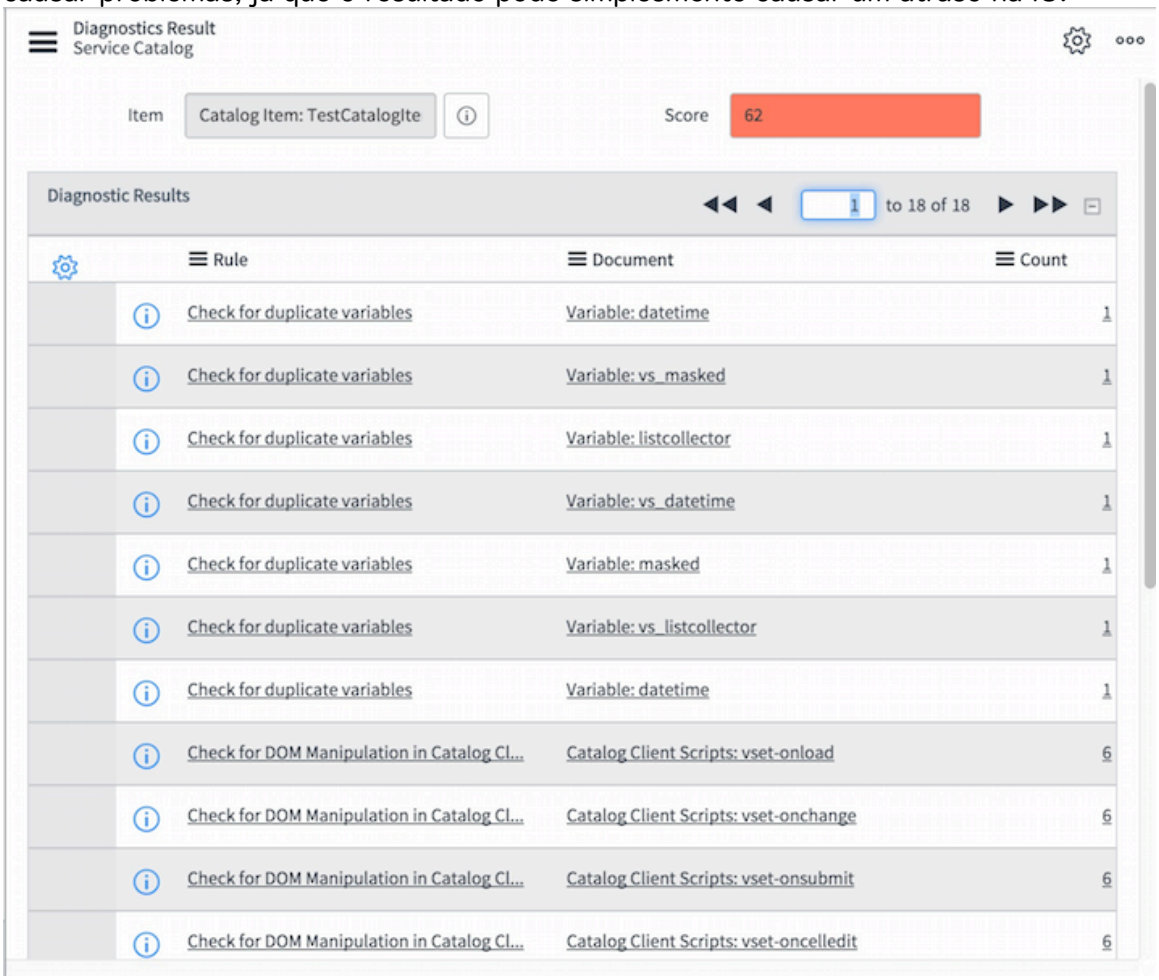
Corrija as violações para melhor desempenho e para manter o comportamento esperado.

Quanto menor a pontuação, melhor (0 é o ideal). Uma pontuação mais alta significa que um item tem mais violações das ServiceNow práticas recomendadas. Cada regra tem um peso e um nível de importância diferentes. Por exemplo, uma violação de variáveis duplicadas tem mais probabilidade de resultar em problemas do usuário. Uma violação de uso de AJAX tem menos probabilidade de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

causar problemas, já que o resultado pode simplesmente causar um atraso na IU.



Regras de diagnóstico padrão

Essas regras de diagnóstico foram projetadas de acordo com as práticas recomendadas ServiceNow.

Regras de diagnóstico padrão

Regra	Descrição
checkUserCriteriaUsage	Identifica se o item está usando direitos em vez de critérios do usuário
checkBalancedContainers	Verifica se as variáveis de início e término do contêiner estão balanceadas.
checkDuplicateVariables	Identifica variáveis com o mesmo nome associado a um item do catálogo (ou a um conjunto de variáveis associado).
checkDOMManipulation	Identifica qualquer violação de DOM em Client scripts de catálogo. Não há garantia de que o DOM seja o mesmo entre as versões e pode afetar os Client scripts de catálogo durante as atualizações. Portanto, não é recomendado que os clientes façam qualquer tipo de manipulação de DOM.

Tradução automática

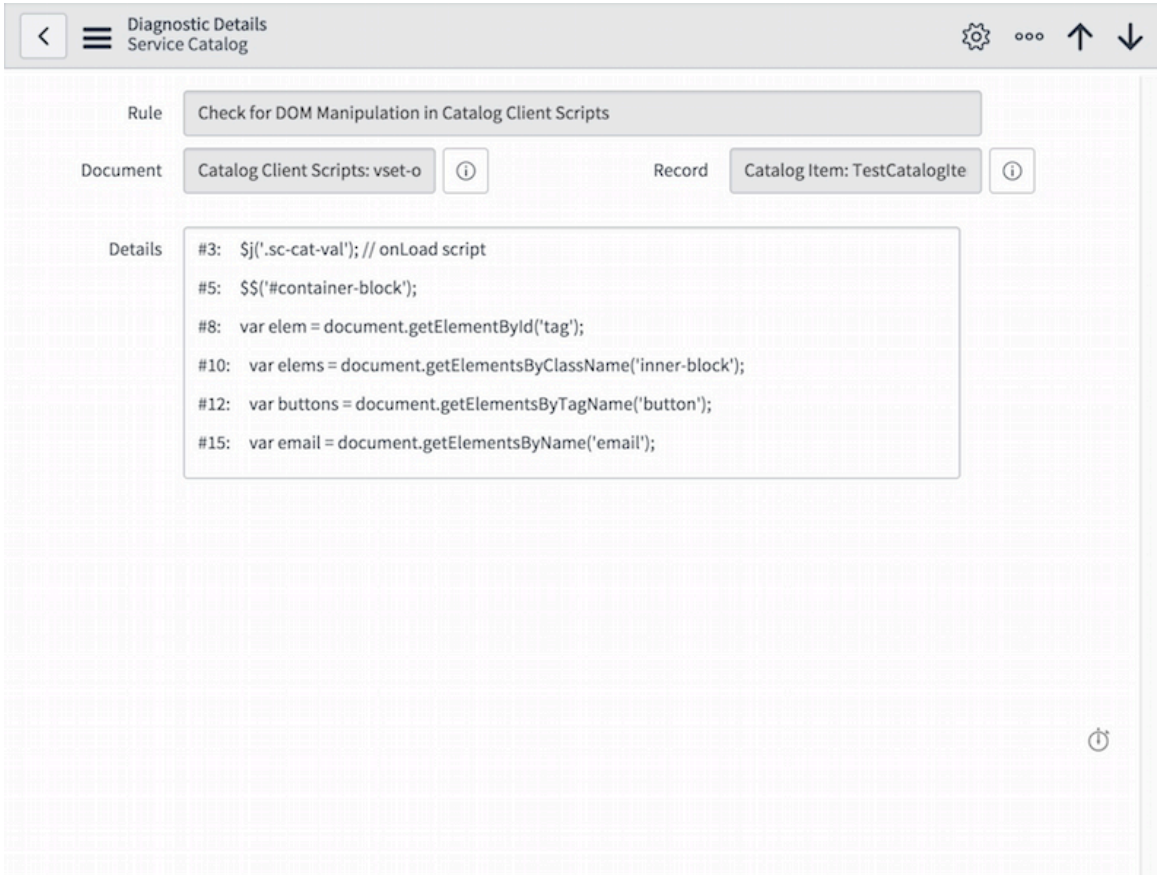
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de diagnóstico padrão

Regra	Descrição
	Você pode exibir informações detalhadas de cada script do cliente clicando no ícone de informações.
checkLookupVariableRowCount	Verifica se a variável de pesquisa é executada em tabelas com muitos registros, pois isso pode levar a tempos de carregamento mais lentos.
checkAJAX	Identifica todas as chamadas AJAX em Client scripts de catálogo porque, embora as chamadas AJAX em Client scripts de catálogo sejam permitidas, elas devem ser assíncronas. Todas as chamadas AJAX são listadas porque até mesmo as chamadas assíncronas podem causar um atraso. Você pode exibir informações detalhadas de cada script do cliente clicando no ícone de informações.
checkSelectBoxUnique	Identifica variáveis do tipo caixa de seleção que têm o atributo habilitado para mostrar somente entradas exclusivas na caixa de seleção.
checkOrderGuideRuleBaseCount	Verifica se há um alto número das bases de regra ativas em um guia de pedido, já que um número maior das bases de regra pode levar a tempos de carregamento mais lentos
checkFormatterVariablesUsage	Verifica se o item tem os seguintes tipos de variáveis: • Macro • Macro com rótulo • Página de IU Para obter informações sobre a disponibilidade variável em vários canais, consulte Suporte de variável em vários canais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Executar o relatório Resultados de diagnóstico

Identifique os itens do catálogo que não foram projetados por ServiceNow práticas recomendadas para executar seu catálogo com eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou catalog_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este relatório é executado todos os finais de semana em todos os itens do catálogo de todos os tipos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Solicitar Relatórios**.
2. Selecione o relatório Resultados de diagnóstico do item [Catálogo].
   Um relatório é exibido com todos os itens do catálogo ativos com uma pontuação diferente de zero. Esses itens do catálogo são agrupados por pontuação, e cada pontuação tem uma cor diferente.
3. Clique na pontuação para realizar o diagnóstico dos itens do catálogo associados.

   Nota:

   - Qualquer item com uma pontuação maior que zero indica uma violação de regra de prática recomendada.
   - Quanto maior for a pontuação, mais o item do catálogo se desviará das ServiceNow práticas recomendadas.

4. Clique na pontuação do item do catálogo necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os resultados do diagnóstico são exibidos para o item do catálogo com regras violadas. Para obter informações sobre regras de diagnóstico padrão de acordo com ServiceNow práticas recomendadas, consulte Relatório de diagnóstico do item.

5. Para entender os detalhes de cada regra violada, clique no valor **Contagem** dessa regra.

Política de IU do Catálogo de serviços

As políticas de IU podem ser usadas para definir fluxos de processo personalizados para tarefas.

As políticas de IU do catálogo controlam o comportamento dos formulários de item do catálogo quando apresentados aos usuários. As políticas de IU do catálogo podem ser aplicadas a um item do catálogo ou a um conjunto de variáveis.

Políticas de IU são úteis quando aplicadas a itens do Catálogo de serviços. Lembre-se dos seguintes pontos ao criar políticas de IU do Catálogo de serviços:

- Uma política de IU de catálogo se aplica a um item do catálogo específico ou a qualquer item que use um conjunto de variáveis específico.
- Uma política de IU de catálogo só pode conter e fazer referência a variáveis definidas para o item do catálogo ou conjunto de variáveis.
- Como as condições da política de IU, as variáveis em uma condição de política de IU do catálogo de serviços devem estar visíveis (mesmo se ocultadas pela política de IU ou somente para leitura) no formulário para que a condição seja testada. Além disso, certifique-se de que as variáveis tenham nomes. Para obter mais informações, consulte Criar um script do cliente do catálogo .
- A funcionalidade da política de IU limitada se aplica às seguintes variáveis:
  - As políticas Obrigatória e Somente leitura não se aplicam aos seguintes tipos de variáveis: Quebra, Divisão de contêiner, Fim de contêiner, Macro de IU, Macro de IU com rótulo, Rótulo, Página de IU.
  - A política Definir visível não se aplica aos seguintes tipos de variáveis: Quebra, Divisão de contêiner, Fim de contêiner.
- As políticas de IU do Catálogo de serviços são aplicadas a variáveis e conjuntos de variáveis de itens do catálogo solicitados no catálogo de serviços. As políticas também podem ser aplicadas quando as variáveis estão presentes em um formulário Item solicitado ou Tarefa de catálogo.

  Nota:
  A ação de política de IU **Limpar o valor da variável** não é aplicável em conjuntos de variáveis e contêineres.

- As ações de política de IU de catálogo podem ser aplicadas em um conjunto de variáveis. As ações em um conjunto de variáveis são aplicadas em todas as variáveis no conjunto de variáveis. Se diferentes ações de política de IU de catálogo forem aplicadas a uma variável ou a um conjunto de variáveis, a ação com a ordem mais baixa será considerada.
- A ordem de prioridade dos tipos de ações de IU é:

  1. Obrigatória (mais alta)
  2. Somente leitura/Exibição

  Se uma variável for definida como obrigatória e não tiver valor, somente leitura ou ocultar não funcionarão nessa variável. Se uma variável estiver oculta ou somente para leitura e for definida como obrigatória, o campo de variável se tornará visível ou editável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta ordem de prioridade também se aplica a conjuntos de variáveis e contêineres. Se um conjunto de variáveis ou contêiner tiver uma variável obrigatória sem nenhum valor, o contêiner ou o conjunto de variáveis não poderão ser ocultados.

- As políticas de IU do catálogo são compatíveis com itens do catálogo exibidos em um assistente do Catálogo de serviços.

Nota:
A política de IU para itens do catálogo sempre tem precedência sobre a política de IU para conjuntos de variáveis. Você pode alterar esse comportamento editando a propriedade `glide.sc.ui_policy.variable_set_run_first`.

Criar uma política de IU para itens do catálogo

Você pode aplicar políticas de IU para itens do catálogo solicitados no Catálogo de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Service Catalog** > **Administração de Catálogo** > **Políticas da IU de Catálogo**.
2. Selecione **Novo**.
3. No campo **Aplica-se a**, selecione **Um item do catálogo**.
4. Preencha os campos restantes.

Campo	Descrição
Aplica-se a	Selecione o tipo de item ao qual esta política de IU se aplica: ○ **Um item do catálogo**: habilita o campo **Item do catálogo**. ○ **Um conjunto de variáveis**: habilita o campo **Conjunto de variáveis**.
Item do catálogo ou conjunto de variáveis	Selecione o item do catálogo ou um conjunto de variáveis ao qual esta política de IU se aplica. O nome do campo e as opções disponíveis dependem da seleção de **Aplica-se a**.
Descrição resumida	Insira uma descrição resumida (por exemplo, movimentação para fora do estado).
Ativo	Marque a caixa de seleção para habilitar a política de IU. Desmarque a caixa de seleção para desabilitá-la.
Quando aplicar	
Condições do catálogo	Crie condições para a política de IU usando variáveis de item do catálogo. A política será aplicada se as condições forem avaliadas como verdadeiras. Por exemplo, um item do catálogo de **Programar uma movimentação** pode ter uma condição **move_from > is > San Diego**. A política de IU é aplicada quando um funcionário programa uma movimentação de San Diego para qualquer outro local da empresa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O rótulo de uma variável associada a um conjunto de variáveis reflete o nome do conjunto de variáveis. O formato é *`variable_set_name » variable_name`*.
Aplica-se a uma exibição de item do catálogo	Marque a caixa de seleção para aplicar a política de IU aos itens do catálogo na tela do pedido. Disponível na exibição do solicitante.
Aplica-se a Tarefas de catálogo	Marque a caixa de seleção para aplicar a política de IU em um formulário Tarefa de catálogo. Disponível na exibição do executante. Consulte VEditor.
Aplica-se a itens solicitados	Marque a caixa de seleção para aplicar a política de IU em um formulário Item solicitado. Disponível na exibição do executante. Consulte VEditor.
Aplicável ao registro de destino	Marque a caixa de seleção para oferecer suporte à política de IU de catálogo em um registro criado para tabelas estendidas de tarefa por meio de produtores de registro. Consulte Editor de variáveis padrão.
Ao carregar	Marque a caixa de seleção para aplicar a política de IU quando o formulário for carregado. Marque a caixa de seleção para só aplicar a política de IU quando o formulário for alterado.
Reverter se falso	Marque a caixa de seleção para reverter a política de IU se a declaração **Condições do catálogo** for avaliada como falsa.
Script	
Executar scripts	Marque a caixa de seleção para usar os campos **Executar se for verdadeiro** e **Executar se for falso**. Os scripts são necessários para aplicar uma política de IU diferente de **Somente leitura**, **Obrigatória**ou **Visível**. Por exemplo, você deve criar um script para aplicar uma política de IU a uma função específica.
Outros campos	
Pedido	Insira a sequência na qual esta política de IU será avaliada se houver mais de uma política de IU correspondente. O pedido é avaliado do valor mais baixo para o valor mais alto.
Global	Este campo não é usado para o Catálogo de serviços.
Herança	Este campo não é usado para o Catálogo de serviços.
Ações da Política de IU do catálogo	
Nome da variável	Selecione a variável ou o conjunto de variáveis que pertence ao item do catálogo. Quando você aplicar ações da política de IU do catálogo em um conjunto de variáveis, as ações são aplicadas em todas as variáveis no conjunto de variáveis. Se diferentes ações de política de IU de catálogo forem aplicadas a uma variável ou a um conjunto de variáveis, a ação com a ordem mais baixa será considerada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ O valor definido da ação de política de IU não é um anexo aplicável e variáveis mascaradas. Use a opção **Limpar o valor da variável** para limpar o valor do anexo e das variáveis mascaradas. ◦ Para o conjunto de variáveis com várias linhas, é possível aplicar uma ação de política de IU no conjunto de variáveis completo, mas não em variáveis individuais dentro dele. ◦ O rótulo de variáveis associadas a um conjunto de variáveis reflete o nome do conjunto de variáveis. O formato é *variable_set_name » variable_name*.
Ordem	Sequência na qual a ação da política de IU é avaliada. O pedido é avaliado do valor mais baixo para o valor mais alto. Isso também é aplicável no Portal de serviços.
Obrigatório	Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado obrigatório do campo. As opções são: ◦ Deixar isolado ◦ Verdadeiro ◦ Falso
Visível	Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado visível do campo. As opções são: ◦ Deixar isolado ◦ Verdadeiro ◦ Falso
Somente Leitura	Lista de seleção para especificar como a política de IU afeta o estado somente leitura do campo. As opções são: ◦ Deixar isolado ◦ Verdadeiro ◦ Falso
Ação de valor	Lista de seleção para especificar se deseja definir um valor para a pergunta, limpar o valor ou não definir nada para a pergunta. Aqui estão as opções. ◦ Deixar isolado ◦ Definir valor: opção para definir um valor para a pergunta no item do catálogo. ◦ Limpar valor: opção para limpar o valor da variável.
valor	Insira um valor para a pergunta. Este campo aparece somente quando você seleciona **Definir valor** na lista Ação de valor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo de mensagem do campo	Selecione qualquer um dos tipos de mensagem que você deseja mostrar para a pergunta. ○ Informação ○ Aviso ○ Erro **Nota:** Se você não quiser nenhuma mensagem, selecione **Nenhuma**.
Mensagem do campo	Insira uma mensagem que você deseja mostrar para a pergunta quando uma condição especificada for atendida. Este campo aparece somente quando você seleciona um valor na lista Tipo de mensagem de campo.

5. Selecione **Enviar**.

Nota:
Configure o formulário de variável para exibir todos os campos.

Exemplos de política de IU do Catálogo de serviços

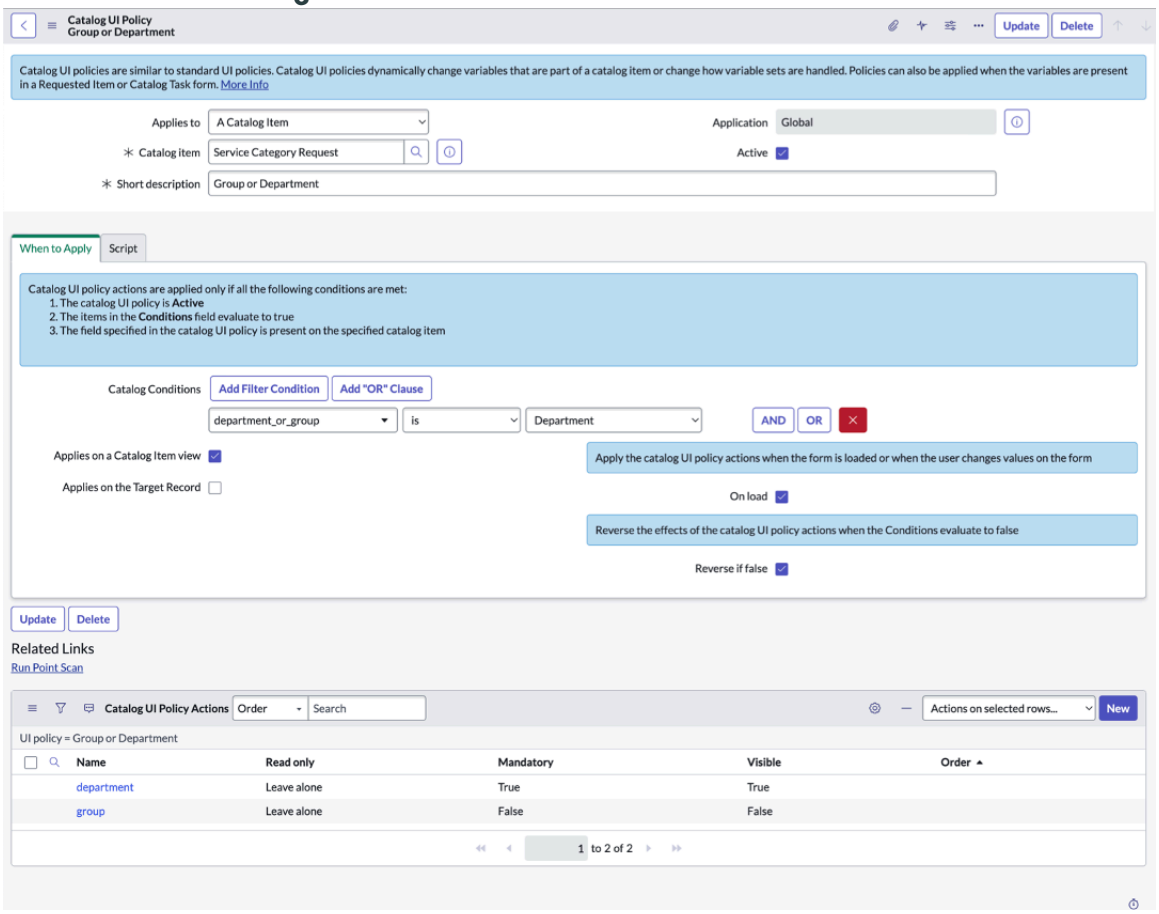
A seguir está um exemplo de como as políticas de IU do Catálogo de serviços funcionam.

A política de IU a seguir torna obrigatório que qualquer departamento especifique o nome do departamento se **Departamento** for selecionado para a pergunta **Departamento ou grupo?**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Política de IU de catálogo



Serviço de envio de mensagens

A aplicação Serviço de envio de mensagens ServiceNow é um serviço de assinatura. O Serviço de envio de mensagens fornece o recurso de envio e recebimento de SMS ou mensagens WhatsApp de sua instância do Serviço de envio de mensagens para terceiros via provedor de serviços compatível.

Para implantar o Serviço de envio de mensagens para SMS, consulte Serviço de envio de mensagens para SMS

Para implantar o Serviço de envio de mensagens para WhatsApp, consulte Serviço de envio de mensagens para WhatsApp

Serviço de envio de mensagens para WhatsApp

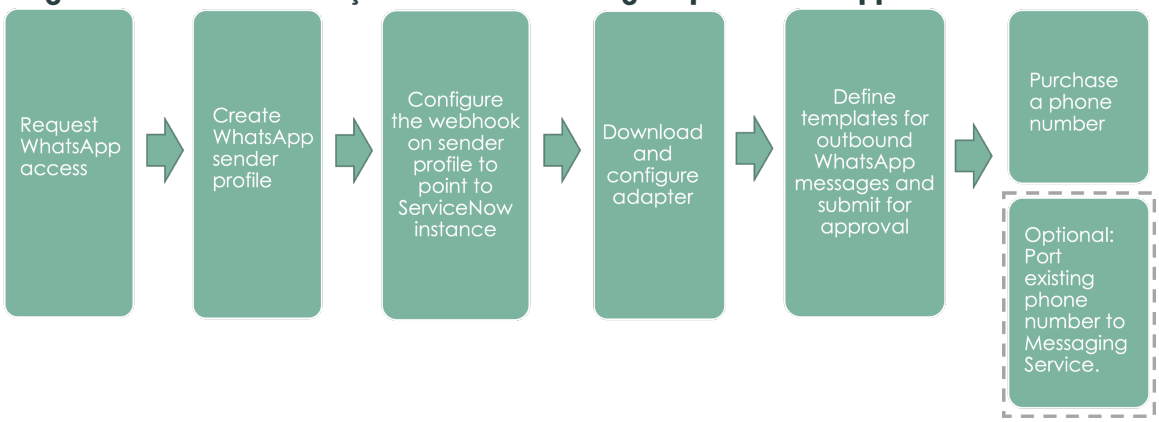
A aplicação Serviço de envio de mensagens ServiceNow é um serviço de assinatura. O Serviço de envio de mensagens fornece a capacidade de enviar e receber mensagens WhatsApp de sua instância do Serviço de envio de mensagens para terceiros por meio de um provedor de serviços compatível.

O fluxo a seguir ilustra o processo de integração de sua conta de mensagens de WhatsApp com Serviço de envio de mensagens.

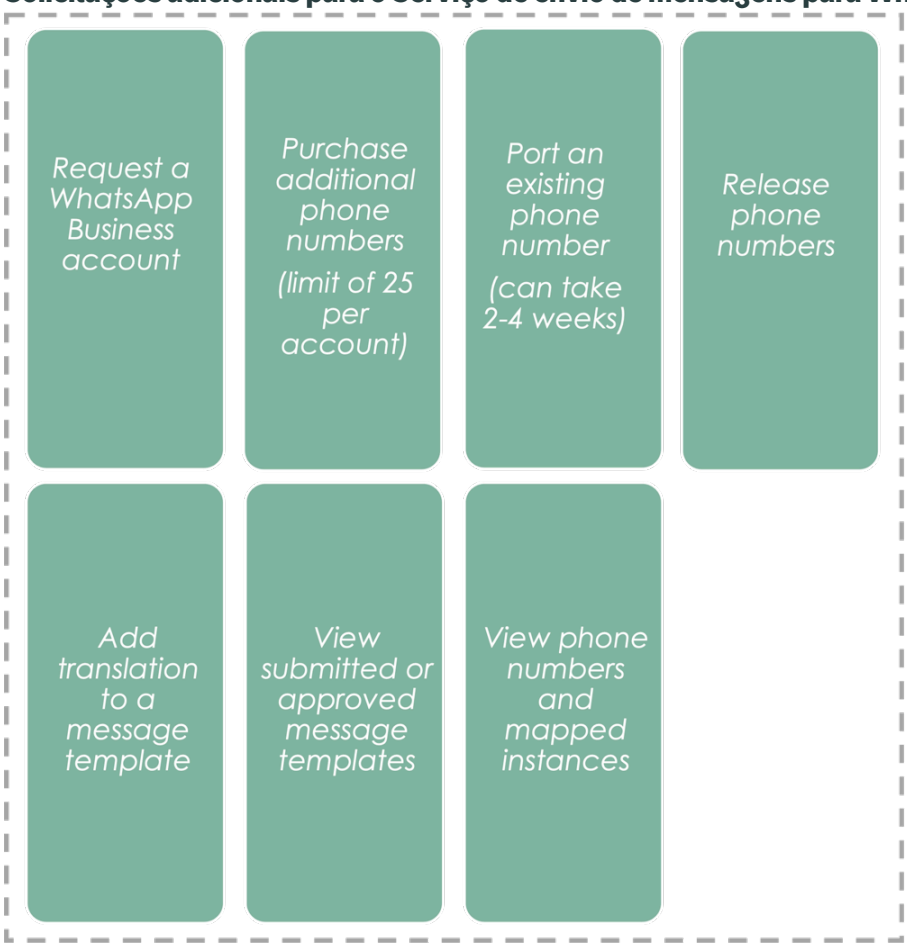
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Diagrama de fluxo do Serviço de envio de mensagens para WhatsApp



Solicitações adicionais para o Serviço de envio de mensagens para WhatsApp



Tradução automática

Tópicos relacionados

Configurar Messaging Service para WhatsApp

Configurar Serviço de envio de mensagens para WhatsApp

Permita que os agentes de atendimento ao cliente conversem com os clientes usando mensagens de WhatsApp configurando o ServiceNow® Serviço de envio de mensagens. Conclua a configuração usando o item do catálogo na Loja de automação do Now Support.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de clientes

Inscreva-se para obter uma conta do Facebook Business Manager e verifique a conta.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as solicitações disponíveis para configurar e gerenciar seu acesso e configuração do WhatsApp estão disponíveis usando o menu suspenso. Você pode verificar o status das suas solicitações na barra de status na parte superior da página.

Procedimento

1. Navegar até **Now Support** > **Armazenamento de automação**.
2. No menu de navegação esquerdo, clique em **Catálogo de serviços** > **Messaging Service**.
3. Selecione o item do catálogo para **acesso e configurações do WhatsApp**.
4. No item do catálogo, use o menu suspenso para selecionar o tipo de solicitação.
5. Preencha cada formulário com as informações necessárias.

   As solicitações a seguir são necessárias para concluir o processo de integração:

Serviço de envio de mensagens para itens da solicitação do WhatsApp

Tipo de solicitação	Descrição
Solicitar acesso ao WhatsApp	Informações necessárias para criar sua conta de cliente com WhatsApp. Pode levar de uma a duas semanas para revisar e aprovar sua solicitação.
Criar perfil do remetente no WhatsApp	Digite todas as informações necessárias para criar seu perfil de remetente. Depois de enviar este formulário, aguarde cinco dias para que seu perfil seja aprovado.
Configurar webhook WhatsApp	Preencha o formulário para configurar seu webhook. O webhook aponta seu perfil de remetente para sua instância do ServiceNow. **Nota:** Solicite acesso ao WhatsApp e crie seu perfil de remetente antes de configurar o webhook.
Criar modelo de mensagem do WhatsApp	Defina modelos para mensagens de saída para os clientes no WhatsApp. Você deve criar pelo menos um modelo de mensagem para concluir sua solicitação de acesso ao WhatsApp. Aguarde cinco dias para o WhatsApp revisar e aprovar os modelos de mensagem.

6. Para concluir a configuração de Serviço de envio de mensagens para WhatsApp na sua instância, vá até Conversational Integration com WhatsApp.
7. Envie as seguintes solicitações conforme necessário após a conclusão do processo de integração:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitações adicionais para o Serviço de envio de mensagens para WhatsApp

Tipo de solicitação	Descrição
Solicitar uma conta do WhatsApp Business	Solicitar uma conta do WhatsApp Business. Esta é uma etapa opcional, mas ter uma conta do WhatsApp Business permite que você use a identidade visual de sua empresa em mensagens para os clientes.
Comprar número de telefone	Adquira um novo número de telefone para sua conta do WhatsApp. Há um limite de 25 números de telefone por conta.
Portar número de telefone existente	Mude um número de telefone de outro provedor para o Serviço de envio de mensagens. Esse processo pode levar de duas a quatro semanas.
Liberar número de telefone	Libere um número de telefone de que você não precisa mais.
Adicionar tradução a um modelo de mensagem existente	Depois de criar modelos de mensagens, você pode adicionar tradução aos modelos.
Exibir modelos de mensagens enviadas/aprovadas	Exiba todos os seus modelos de mensagens e verifique o status de qualquer um que esteja aguardando aprovação.
Exibir meus números de telefone e instâncias mapeadas	Se você tiver várias instâncias da ServiceNow, use a solicitação **Exibir meus números de telefone e instâncias mapeadas** para ver quais números de telefone estão associados a cada instância.

Serviço de envio de mensagens para SMS

A aplicação Serviço de envio de mensagens ServiceNow é um serviço de assinatura. O Serviço de envio de mensagens fornece o recurso de envio e recebimento de mensagens SMS de sua instância do Serviço de envio de mensagenspara terceiros via provedor de serviços compatível.

Para implantar o Serviço de envio de mensagens, use as seguintes etapas de alto nível:

1. Comprar um número de telefone.
2. Pesquisar o SID e o token de autenticação.
3. Baixar e configurar o adaptador de SMS
4. Configurar o webhook.

Os seguintes itens do catálogo estão disponíveis para serem usados conforme necessário:

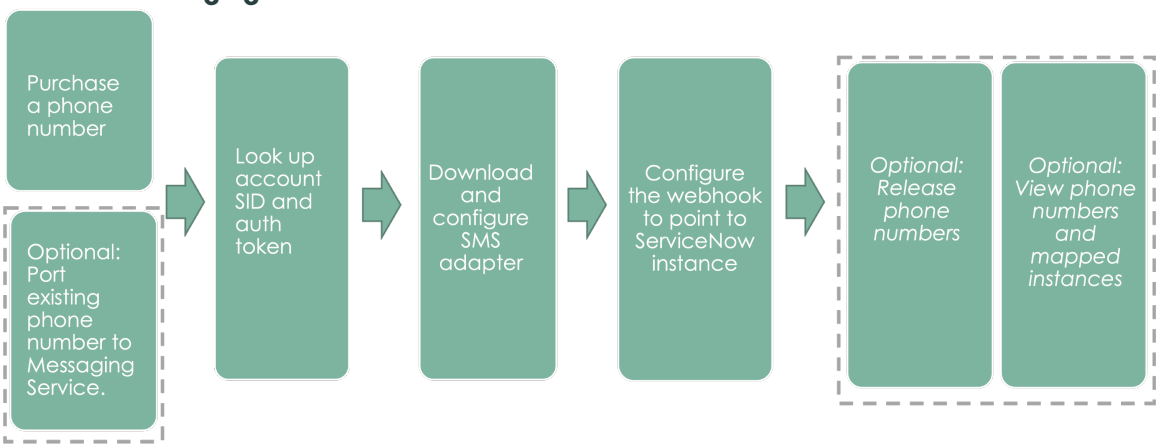
- Portar um número de telefone.
- Liberar um número de telefone.
- Exibir os números de telefone atribuídos atualmente e as instâncias mapeadas.

A imagem a seguir explica o fluxo do Messaging Service.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo do Messaging Service



Configurar Serviço de envio de mensagens para SMS

Configure o Serviço de envio de mensagens ServiceNow para que você possa enviar e receber mensagens SMS de sua instância do Serviço de envio de mensagenspara terceiros via provedor de serviços compatível. Para configurar o Serviço de envio de mensagens, use os três itens do catálogo necessários.

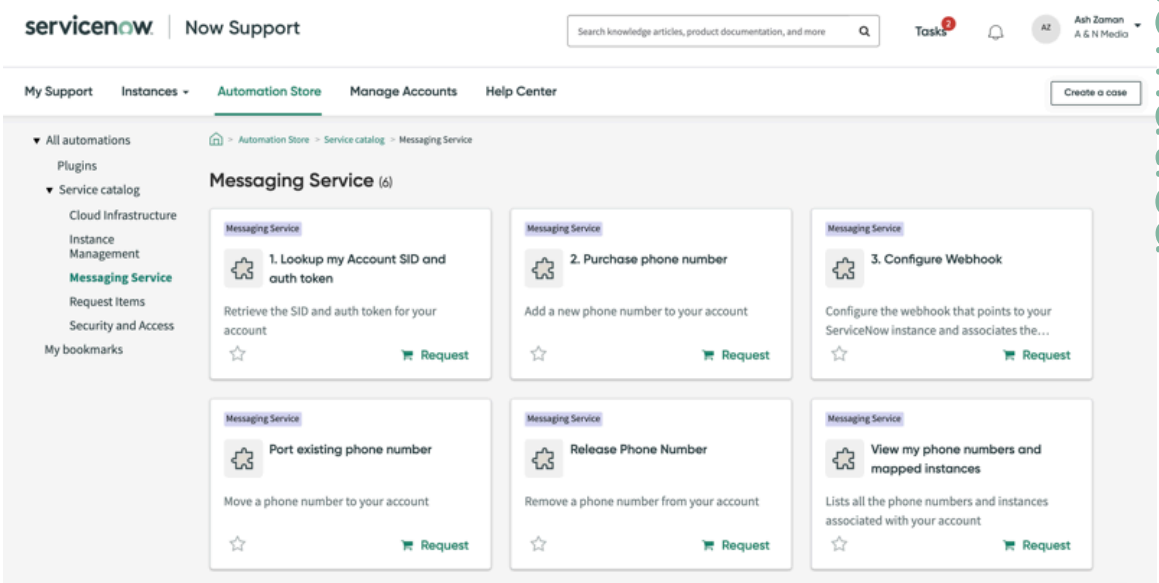
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de clientes

Procedimento

1. Navegar até **Now Support** > **Armazenamento de automação**.
2. No menu de navegação esquerdo, clique em **Catálogo de serviços** > **Messaging Service**.

Serviço de envio de mensagens na Loja de Automação



3. Use os itens do catálogo para configurar ou modificar sua conta do Serviço de envio de mensagens .

   Os itens do catálogo a seguir são necessários para configurar sua conta. Conclua os itens do catálogo na seguinte ordem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Comprar um número de telefone

b. Pesquisar o SID da conta e o token de autenticação

> **Nota:**
> A pesquisa do SID da conta e do token de autenticação pode ser feita a qualquer momento. Essas informações são necessárias para configurar o adaptador SMS.

c. Baixar e configurar o adaptador de SMS

d. Configurar o webhook

O que Fazer Depois

Depois que os itens do catálogo obrigatórios estiverem completos, vá até Conversational SMS Integration with Twilio para concluir a configuração da conta Serviço de envio de mensagens.

Para gerenciar sua conta do Serviço de envio de mensagens, use os seguintes itens do catálogo:

- Portar um número de telefone existente para o Serviço de envio de mensagens.
- Liberar um número de telefone do Serviço de envio de mensagens.
- Exibir números de telefone e instâncias mapeadas do Serviço de envio de mensagens.

Tópicos relacionados

Conversational SMS Integration with Twilio

Compre um número de telefone para Serviço de envio de mensagens

Pesquise e adquira um número de telefone para usar com o Serviço de envio de mensagens. Verifique se o número de telefone é apropriado para o seu local.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de clientes

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Antes de comprar um número de telefone, certifique-se de ter acessado o SID da sua conta e o token de autenticação.

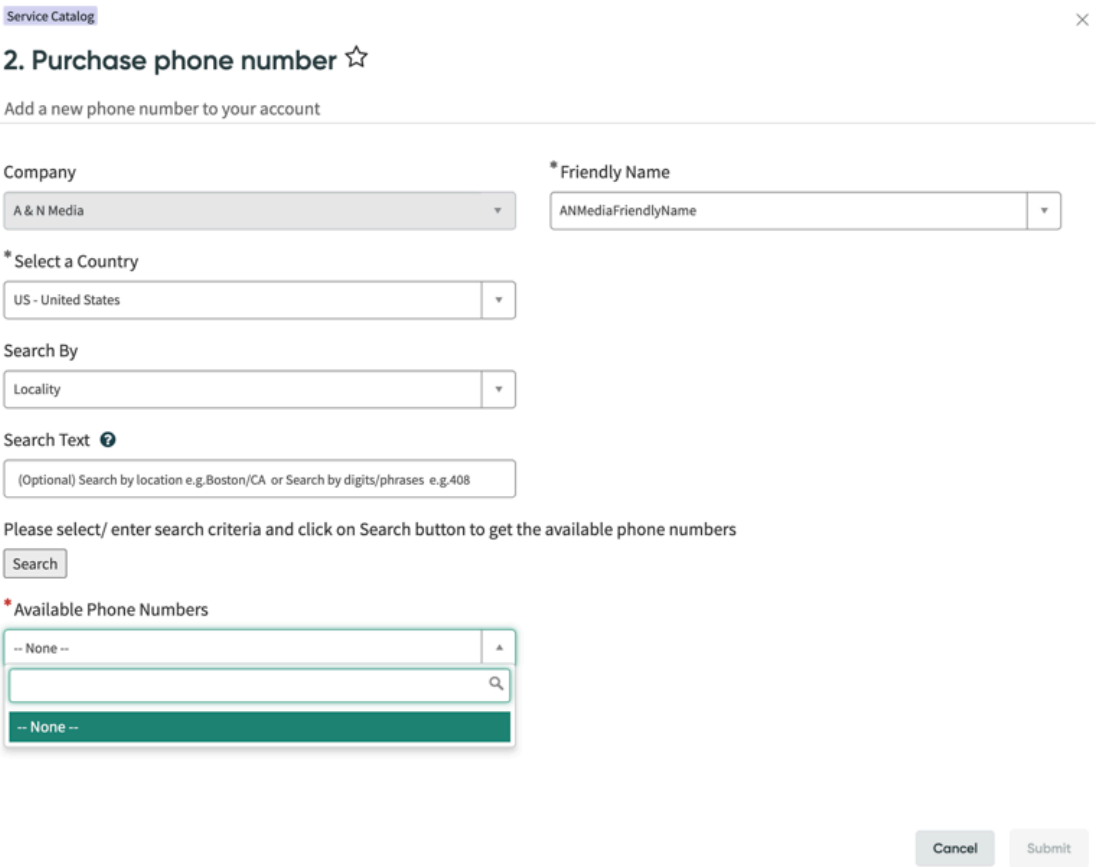
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Now Support** > **Armazenamento de automação**.
2. No menu de navegação esquerdo, clique em **Catálogo de serviços** > **Messaging Service**.
3. Clique em 2. **Comprar número de telefone**.
   O item do Catálogo de serviços é exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Item do catálogo para comprar um número de telefone



4. Escolha as opções apropriadas no formulário, como a localidade ou o código de área de preferência.
5. Clique em **Pesquisar**.
   Se houver um número de telefone disponível que corresponda à sua consulta, o número será exibido no campo **Números de telefone disponíveis**.
6. Selecione o número de sua preferência.
7. Para comprar o número de telefone, clique em **Enviar**.
   Um registro de solicitação é criado para a compra.
8. **Opcional:** Para ver os detalhes da atividade e da transação dessa solicitação, clique no número da solicitação.
9. Clique em **Concluído**.

O que Fazer Depois

Configurar o webhook.

Pesquisar o SID da conta e o token de autenticação para o Serviço de envio de mensagens

Pesquise o identificador de segurança (SID) e o token de autenticação (auth) da sua conta Serviço de envio de mensagens. Essas informações são necessárias para configurar o Twilio Spoke.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de clientes

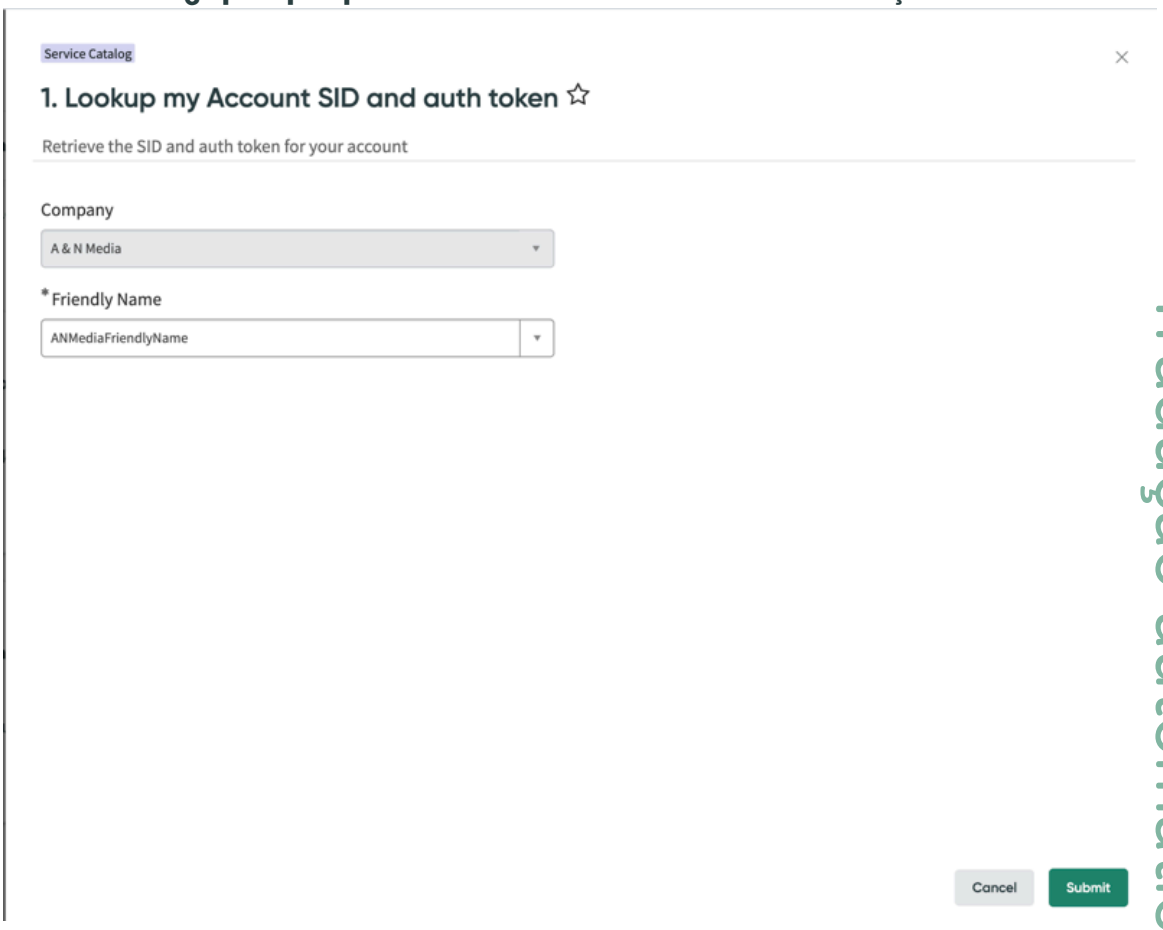
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Now Support** > **Armazenamento de automação**.
2. No menu de navegação esquerdo, clique em **Catálogo de serviços** > **Messaging Service**.
3. Clique em 1. **Pesquisar o SID da minha conta e o token de autenticação**.
   O item do Catálogo de serviços é exibido. O item mostra o nome da empresa e o nome amigável. Se você tiver mais de um nome amigável, selecione o correto na lista Nome amigável.

Item do catálogo para pesquisar o SID da conta e o token de autenticação



4. Clique em **Enviar**.
   O SID e o token de autenticação são exibidos.
5. Clique com o botão direito do mouse no SID e no token de autenticação para copiá-los e salvá-los.
   Você precisará do SID e do token de autenticação ao baixar e configurar o adaptador de SMS.

O que Fazer Depois

Baixar e configurar o adaptador de SMS

Configurar o webhook para Serviço de envio de mensagens

Configure o webhook para associar seu número de telefone a uma instância da ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de clientes

Tradução automática

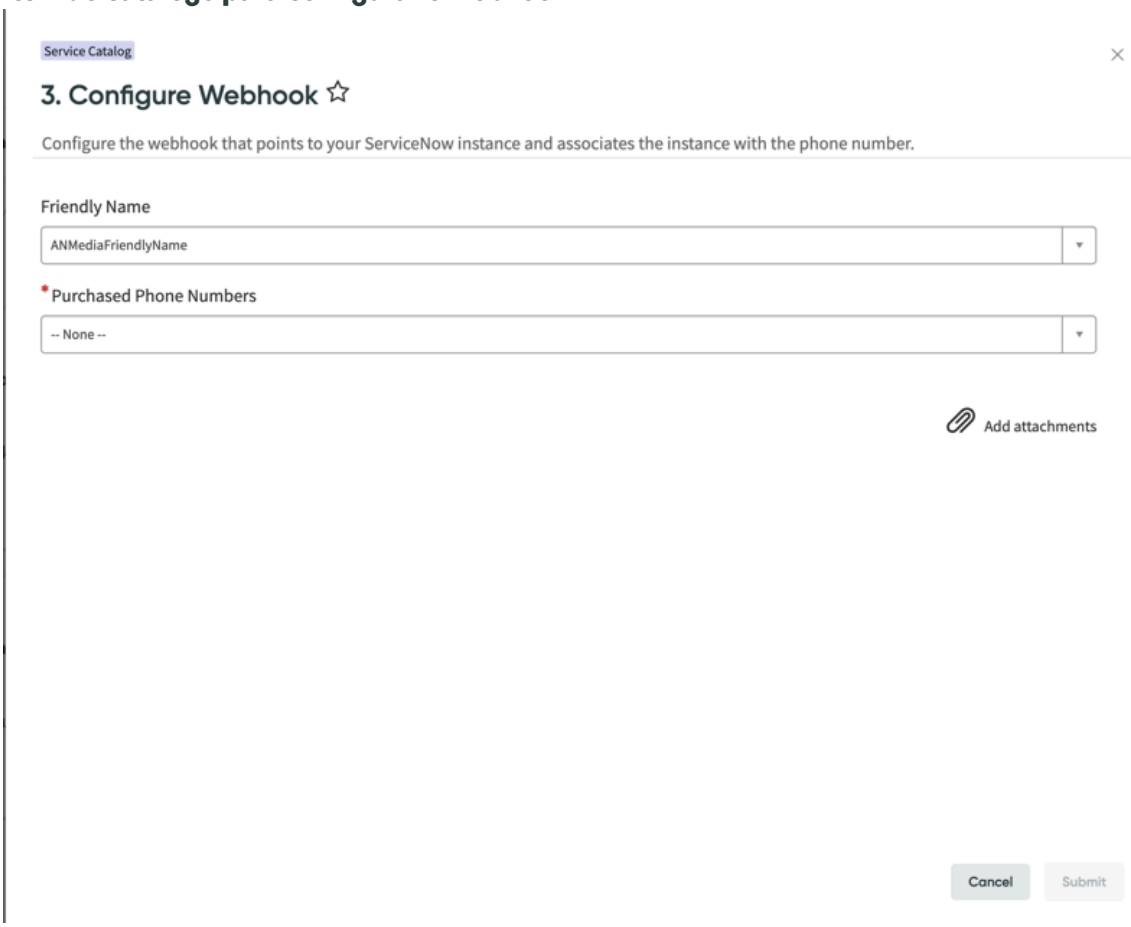
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Conclua os itens do catálogo **Pesquisar SID e token de autenticação** e **Comprar um número de telefone**.
- Baixe e configure o adaptador de SMS.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Now Support** > **Armazenamento de automação**.
2. No menu de navegação esquerdo, clique em **Catálogo de serviços** > **Messaging Service**.
3. Clique em 3. **Configurar webhook**.
   O item do Catálogo de serviços é exibido.

Item do catálogo para configurar o webhook



4. Escolha o nome amigável apropriado e o número de telefone comprado no formulário.
5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de solicitação é criado.
6. **Opcional:** Para ver os detalhes da atividade que mostram o URL do webhook e o número de telefone associado, clique no número da solicitação.
7. Clique em **Concluído**.

Portar um número de telefone existente para o Serviço de envio de mensagens

Mova um número de telefone existente para sua instância da ServiceNow usando o item do catálogo **Portar número de telefone existente**. Depois que o número for portado para sua instância ServiceNow, você pode usar o número de telefone para interagir com os clientes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Atualmente, somente números de telefone do território continental dos Estados Unidos podem ser portados.
Função necessária: administrador de clientes

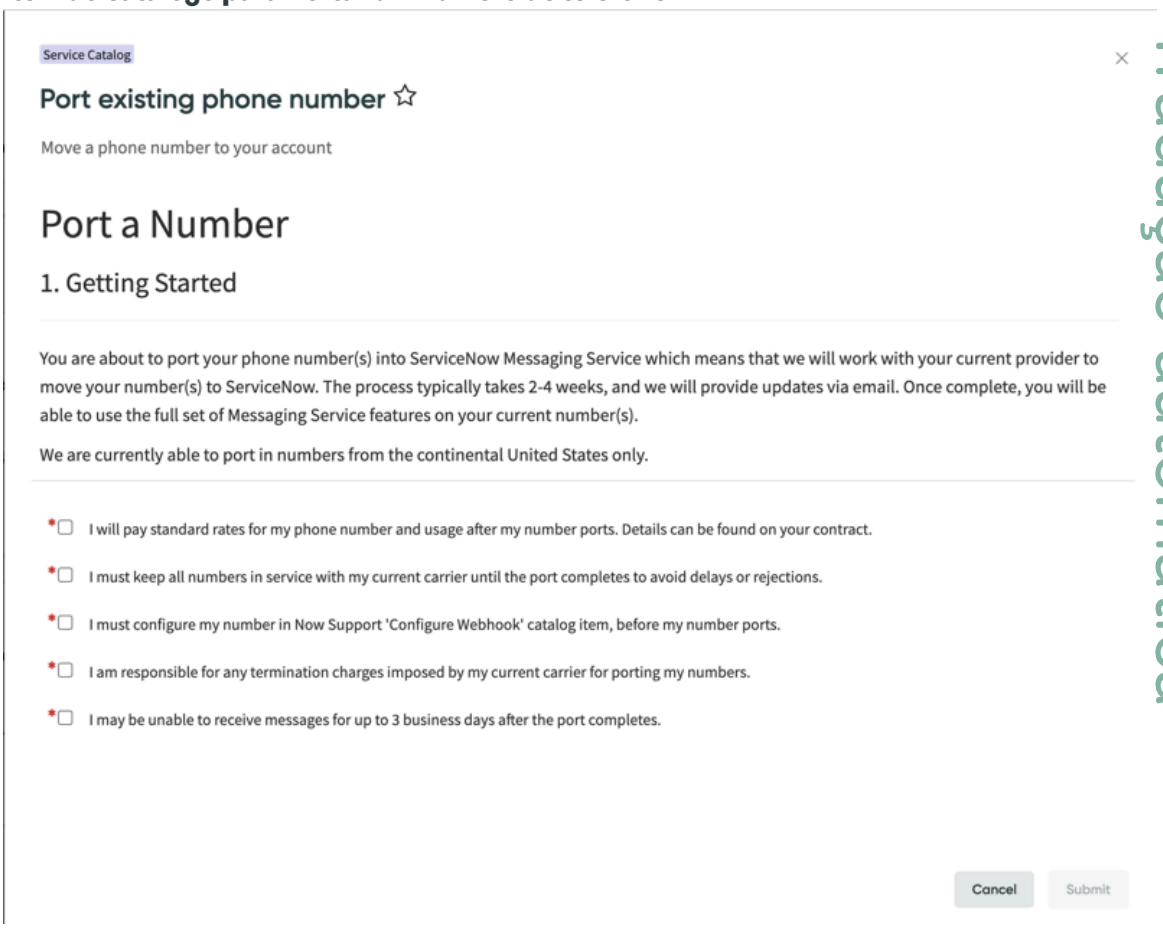
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esse processo pode levar de duas a quatro semanas para ser concluído. Depois que o processo for concluído, você poderá usar o conjunto completo de recursos do Serviço de envio de mensagensnesse número de telefone.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Now Support** > **Armazenamento de automação**.
2. No menu de navegação esquerdo, clique em **Catálogo de serviços** > **Messaging Service**.
3. Clique em **Portar número de telefone existente**.
   O item do Catálogo de serviços é exibido.

Item do catálogo para Portar um número de telefone



4. Clique nas caixas de seleção para concordar com os termos e condições.
5. Preencha o formulário com as informações necessárias.
6. Para liberar seu número para o Twilio, baixe uma cópia da Carta de Autorização (somente formato PDF) no link fornecido no item do Catálogo de serviços e e preencha-o.
7. Para liberar seu número para o Twilio, faça upload de sua cópia da Carta de autorização.
8. Faça upload de sua última fatura referente ao número de telefone ou uma captura de tela mostrando a compra do número de telefone (somente no formato PDF).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Clique em **Enviar**.
   Um registro de solicitação é criado.
10. **Opcional:** Para ver os detalhes da solicitação, clique no número da solicitação.
11. Clique em **Concluído**.

O que Fazer Depois

Você será notificado por e-mail quando a solicitação for concluída.

Liberar um número de telefone do Serviço de envio de mensagens

Se você tiver um número de telefone que não deseja mais usar com sua conta doServiço de envio de mensagens, remova-o usando o item do Catálogo de serviços **Liberar número de telefone**.

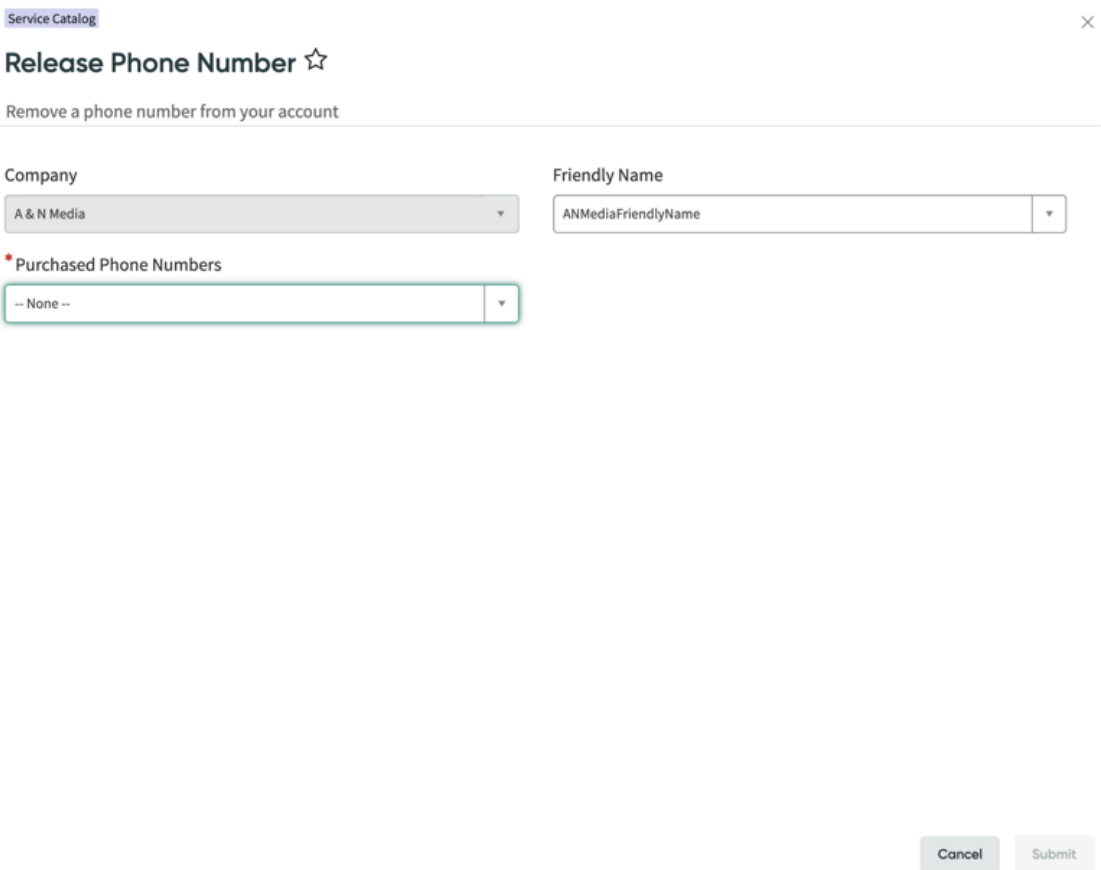
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de clientes

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Now Support** > **Armazenamento de automação**.
2. No menu de navegação esquerdo, clique em **Catálogo de serviços** > **Messaging Service**.
3. Clique em **Liberar número de telefone**.
   O item do Catálogo de serviços é exibido.

Item do catálogo para liberação de um número de telefone



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Escolha a **Empresa**, o **Nome amigável** e o número de telefone que você deseja remover do item do catálogo.
5. Clique em **Enviar**.
   Um registro de solicitação é criado.
6. Para ver os detalhes da solicitação e confirmar que o número de telefone foi liberado, clique no número da solicitação.
7. Clique em **Concluído**.

Exibir números de telefone e instâncias mapeadas do Serviço de envio de mensagens

Se você tiver várias instâncias da ServiceNow, use o item do catálogo **Exibir meus números de telefone e instâncias mapeadas** para ver quais números de telefone estão associados a cada conta da instância.

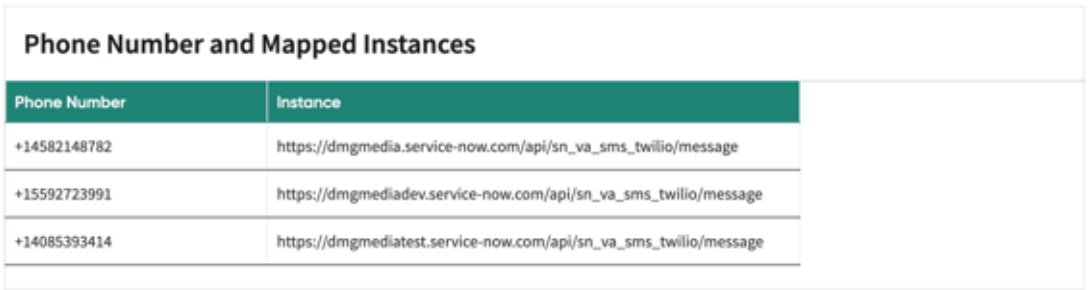
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador de clientes

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Now Support** > **Armazenamento de automação**.
2. No menu de navegação esquerdo, clique em **Catálogo de serviços** > **Messaging Service**.
3. Clique em **Exibir meus números de telefone e instâncias mapeadas**.
   O item do Catálogo de serviços é exibido.

Item do catálogo para exibir números de telefone e instâncias mapeadas



4. Escolha o nome apropriado da **Empresa** e **Nome amigável**.
5. Clique em **Enviar**.
   A lista de números de telefone em sua conta e a instância associada são exibidas. Se o número de telefone não estiver configurado para uma instância, a coluna **Instância** mostrará **Não configurado**.

Serviço de envio de mensagens Hermes

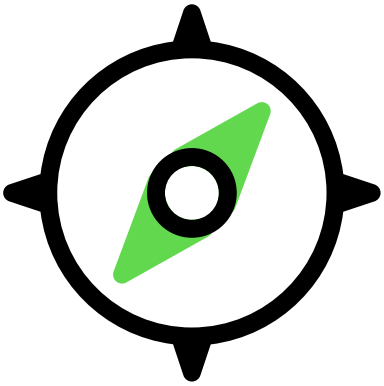
O Serviço de envio de mensagens Hermes permite que você integre seu ambiente Apache Kafka com sua instância da ServiceNow®.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

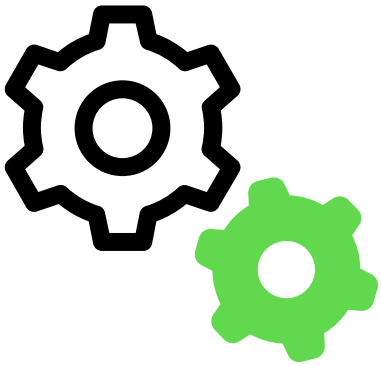
Iniciar

Explorar



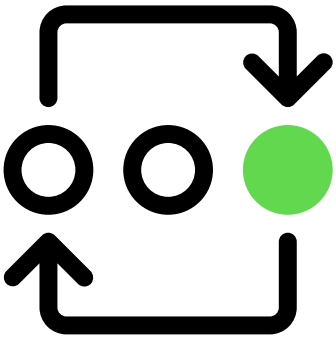
Saiba mais sobre Serviço de envio de mensagens Hermes benefícios, casos de uso e limitações.

Configurar



Saiba mais sobre a ativação e configuração de uma conexão segura.

Dados do Exchange



Saiba mais sobre como produzir e consumir mensagens do Kafka.

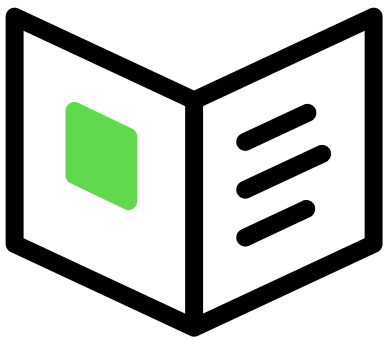
Gerenciar

Gerencie namespaces e tópicos em Hermes.

Administrar

Exibir diagnósticos e inspecionar tópicos.

Referência



Saiba mais sobre os componentes Serviço de envio de mensagens Hermes e o modelo de segurança.

Tradução automática

Como explorar o Serviço de envio de mensagens Hermes

Saiba mais sobre o Serviço de envio de mensagens Hermes e como ele ajuda a gerenciar o fluxo de dados entre o ambiente do Kafka e a sua instância.

Visão geral Serviço de envio de mensagens Hermes

Apache Kafka é uma plataforma de fluxo de dados de código aberto que fornece um único ponto de integração para a troca de dados entre sistemas de negócios em sua organização. O Serviço de envio de mensagens Hermes permite que você integre seu ambiente Apache Kafka com sua instância da ServiceNow® para trocar dados com esses sistemas de negócios.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Serviço de envio de mensagens Hermes é um serviço multilocatário, com vários clusters, de transporte de dados e de enfileiramento criado no Apache Kafka que permite que sua instância produza e consuma grandes volumes de eventos do Kafka.

O Serviço de envio de mensagens Hermes é uma funcionalidade da Now Platform disponível como parte de Stream Connect para Apache Kafka, Log Export Service (LES) e Replicação de dados da instância (IDR).

Benefícios

- Simplificar e padronizar o transporte de dados assíncronos entre o ambiente Kafka e sua instância da ServiceNow.
- Publicar e processar eventos do Kafka em grande escala. Publicar eventos no ambiente Kafka de sua instância da ServiceNow e consumir eventos do Kafka de seus sistemas externos com um alto volume e baixa latência.
- Processar com eficácia picos e aumentos no volume de mensagens para minimizar os impactos no desempenho da sua instância.
- Gerenciar a integridade e o desempenho da entrega de mensagens usando ferramentas de diagnóstico do Hermes.

Casos de uso

Diferentes pontos de integração e aplicações na plataforma ServiceNow podem usar o Serviço de envio de mensagens Hermes para publicar e ingerir eventos.

Caso de uso	Aplicação	Usuários
Exporte dados de sua instância ServiceNow para uma aplicação externa usando Serviço de envio de mensagens Hermes com Flow Designer.	Flow Designer	Administrador
Exporte dados de log com segurança de sua instância para o data lake externo para fins de relatório, auditoria ou regulamentação usando o Serviço de envio de mensagens Hermes com Log Export Service.	Log Export Service (LES)	Administrador
Acione fluxos de eventos de entrada do Kafka e mensagens de saída para o seu ambiente do Kafka usando o Serviço de envio de mensagens Hermes com Stream Connect para Apache Kafka.	Using Stream Connect for Apache Kafka	Administrador
Melhore o desempenho e a eficiência de processamento da Replicação de dados da instância (IDR) atualizando os conjuntos de replicação criados antes da versão Utah para usar o Serviço de envio de mensagens Hermes.	Replicação de dados da instância	Administrador

Limitações

- Tamanho máximo da mensagem: 2 MB
- Tamanho máximo da mensagem por segundo: 2 MB (produzido ou consumido)
- Número de tópicos: 30 tópicos por instância
- Número máximo de partições: 32 partições por tópico
- Política de retenção: 36 horas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Serviço de envio de mensagens Hermes

Saiba como o Serviço de envio de mensagens Hermes é ativado. Configure uma conexão segura com o Serviço de envio de mensagens Hermes.

Ativação de Serviço de envio de mensagens Hermes

O Serviço de envio de mensagens Hermes é habilitado quando o plug-in Glide Hermes Message Queue (com.glide.hermes) é ativado.

Este plug-in não é ativado diretamente. Em vez disso, o plug-in é ativado por qualquer uma das seguintes ações:

- Ativação de um dos plug-ins Stream Connect para Apache Kafka: com.glide.hub.flow_trigger.kafka ou com.glide.hub.action_step.kafka
- Instalação da aplicação Log Export Service
- Ativação do plug-in IDR (com.glide.idr) em Utah ou superior
- Ativação do plug-in IDR (com.glide.idr) e, em seguida, um upgrade subsequente para Utah ou superior

Nota:
Stream Connect para Apache Kafka requer uma assinatura Mecanismo de automação e uma assinatura Stream Connect para Apache Kafka. Para obter mais informações, consulte https://www.servicenow.com/products/automation-engine.html .

Configurar uma conexão segura com o Serviço de envio de mensagens Hermes

Proteja os tópicos do Kafka gerando um certificado assinado pela instância ServiceNow®.

Antes de Iniciar

Configurar o Serviço de envio de mensagens Hermes requer coordenação com o administrador da rede e com o administrador do Kafka. Trabalhe com o administrador da rede para obter os certificados de segurança e abrir as portas necessárias. Trabalhe com o administrador do Kafka para garantir que o ambiente do Kafka esteja configurado corretamente e que as aplicações possam se conectar ao Serviço de envio de mensagens Hermes usando o protocolo padrão do Kafka.

Certifique-se de que a seguinte configuração esteja em vigor:

- O Serviço de envio de mensagens Hermes está ativado. Consulte Ativação de Serviço de envio de mensagens Hermes.
- O plug-in Key Management Framework (com.glide.kmf.global) está ativado.
- A tabela Certificados [sys_kmf_certificate] contém um certificado de autoridade de certificação raiz da instância ServiceNow.

Função necessária: hermes_admin, sn_kmf.cryptographic_manager ou admin

Para obter detalhes sobre como atribuir funções do KMF, consulte Roles installed with Key Management Framework .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gerador de certificados** > **Gerador de certificado de PKI de instância**.
2. Aprove o acesso restrito do solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Na mensagem sobre a aprovação do acesso de chamador restrito, selecione **Exibir registro**.

b. No formulário de registro de Privilégio de acesso do solicitante restrito, altere o campo **Status** para Aprovado.

c. Selecione **Salvar**.

3. **Opcional:** Controle o acesso a tópicos configurando as Listas de controle de acesso (ACLs) no nível de namespace ou de tópico.
   O portador do certificado recebe acesso de leitura ou de leitura/gravação aos tópicos no namespace ou ao tópico existente que você selecionou.
4. Configure a segurança para o Serviço de envio de mensagens Hermes.

   a. Navegue de volta para a página Gerador de certificado de PKI de instância.

   b. Insira uma senha de armazenamento de chaves no campo **Senha do certificado**.

   c. Selecione **Gerar**.
   O sistema gera um certificado assinado pela instância na tabela Certificados [sys_kmf_certificate], cria um armazenamento de chaves e um armazenamento confiável.
5. Salve uma cópia do armazenamento de chaves selecionando **Baixar armazenamento de chaves**.
6. Salve uma cópia do armazenamento confiável selecionando **Baixar armazenamento confiável**.
7. Copie os arquivos de repositório de chaves e de armazenamento confiável para cada produtor e cliente consumidor que se conectarão ao Serviço de envio de mensagens Hermes.

Resultado

Agora você pode criar uma conexão segura com o Serviço de envio de mensagens Hermes.

Nota:
Você deve usar o armazenamento de chaves gerado usando o Instance PKI Certificate Generator para se conectar a Hermes. Os repositórios de chaves gerados de forma personalizada que não são criados de acordo com a documentação ServiceNow não são compatíveis.

O que Fazer Depois

Verifique a orientação em Trocar dados usando o Serviço de envio de mensagens Hermes.

Configure a conexão SSL para Hermes nos arquivos de propriedades do produtor e do consumidor usando os arquivos de armazenamento confiável e de armazenamento de chave que você gerou. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- Criar um tópico de teste em Hermes usando o cliente Kafka
- Produzir mensagens de teste para um tópico Hermes usando o cliente Kafka
- Consumir mensagens de teste de um tópico Hermes usando o cliente Kafka

Revogar um certificado Serviço de envio de mensagens Hermes

Revogue um certificado assinado pela instância ServiceNow® para que ele não possa ser usado em conexões seguras com Serviço de envio de mensagens Hermes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gerador de certificados** > **Gerador de certificado de PKI de instância**.
2. Selecione **Gerenciar certificados**.
3. Na caixa de diálogo **Certificados Hermes IPKI**, selecione um ou mais certificados que você deseja revogar.
4. Selecione **Revogar**.
5. Selecione um motivo para a revogação e selecione **OK**.

Resultado

Os certificados foram revogados e não podem mais ser usados em conexões seguras com Hermes. Você pode exibir a data de revogação e o motivo pelo qual ela foi revogada na tabela Certificados [sys_kmf_certificate].

Trocar dados usando o Serviço de envio de mensagens Hermes

Você pode produzir e consumir mensagens do Kafka em sua instância da ServiceNow usando o Serviço de envio de mensagens Hermes.

Existem vários métodos para trocar dados entre sua instância do ServiceNow e seu ambiente Kafka usando o Serviço de envio de mensagens Hermes. Em todos os casos, os dados são produzidos de uma entidade e consumidos por outra.

- Usando Stream Connect para Apache Kafka, você pode produzir mensagens de sua instância da ServiceNow usando uma etapa do Produtor de uma ação de fluxo ou a API do Produtor e, em seguida, consumir as mensagens na sua aplicação externa.

  Você também pode produzir mensagens de uma aplicação externa e consumir as mensagens em sua instância da ServiceNow por meio de qualquer um dos seguintes métodos:

  - Gatilho de fluxo do Kafka
  - Consumidor de RTE
  - Consumidor de mapa de transformação
  - Consumidor de script

  Consulte Stream Connect for Apache Kafka para obter mais informações.

- Usando o Log Export Service, você pode produzir logs de sua instância da ServiceNow e consumir os logs em sua aplicação externa. Consulte LES (Log Export Service) para obter mais informações.
- Usando o protocolo padrão do Kafka, você também pode trocar mensagens com qualquer aplicação que produza mensagens. Por exemplo, você pode produzir mensagens de uma aplicação Java usando o protocolo Kafka padrão e consumi-las em sua instância da ServiceNow e vice-versa.

Produzir e consumir mensagens

Para começar a trocar mensagens, crie um tópico no cluster do Kafka da Hermes. Depois de criar o tópico com sucesso, você cria um total de três processos para se comunicar com o cluster do Kafka da Hermes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um processo é necessário a fim de produzir mensagens para Hermes.
- Dois processos são necessários para consumir mensagens de Hermes. Dois processos são necessários porque Hermes usa alguns clusters do Kafka para fins de failover. Se um cluster ficar inativo, os dados serão produzidos para o outro cluster do Kafka Hermes.

Intervalos de portas necessários

Trabalhe com o administrador da rede para garantir que os seguintes intervalos de portas estejam abertos antes de começar a trocar mensagens usando Hermes:

- Produtor: 4000-4050
- Consumidor1: 4100-4150
- Consumidor2: 4200-4250

Endereços de inicialização

Use os mapeamentos de porta a seguir para conectar produtores e consumidores aos endereços de inicialização do cluster do Kafka. Todos os controladores de entrega da aplicação usados por Hermes seguem essa mesma convenção.

Importante:
Os exemplos de endereço de inicialização Hermes a seguir usam as portas 4000-4003, 4100-4103 e 4200-4203. No entanto, você deve abrir os seguintes intervalos de porta para garantir a conectividade conforme clusters adicionais são adicionados ao Serviço de envio de mensagens Hermes.

- Produtor: 4000-4050
- Consumidor1: 4100-4150
- Consumidor2: 4200-4250

Os clientes produtores usam portas que variam de 4000 a 4050. Por exemplo:

```
Producers
 = "<instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<instance_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003"
```

Como o Hermes usa alguns clusters do Kafka, dois clientes consumidores são necessários. Isso significa que dois endereços de inicialização distintos devem ser usados, um para cada consumidor.

- O primeiro cliente consumidor usa portas que variam de 4100 a 4150. Por exemplo:

```
Consumer A
 = "<instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<instance_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103"
```

- O segundo cliente consumidor usa portas que variam de 4200 a 4250. Por exemplo:

```
Consumer B
 = "<instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<instance_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203"
```

Ao configurar as propriedades de produtor e consumidor para o seu próprio cliente do Kafka, use esse padrão da cadeia de caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar um tópico de teste em Hermes usando o cliente Kafka

Crie um tópico para enviar e receber mensagens de teste no cluster do Kafka da Hermes.

Antes de Iniciar

Proteja os tópicos do Kafka gerando um certificado assinado pela instância ServiceNow® e um repositório de chaves. Você deve fornecer detalhes do armazenamento confiável e do armazenamento de chaves ao configurar um produtor a criar um tópico no Hermes. Consulte Configurar uma conexão segura com o Serviço de envio de mensagens Hermes.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Hermes Os tópicos do Kafka são nomeados usando a seguinte convenção:

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

em que:

- `<instance_name>` é o nome da sua instância
- `<namespace>` é o namespace do domínio ao qual seu tópico Kafka pertence (opcional)
- `<app_id>` é o ID da sua aplicação

  O tópico que você cria pertence a esta aplicação. Especifique um dos seguintes:

  - `sn_logstoanalytics` para tópicos da Log Export Service
  - `sn_streamconnect` para tópicos da Stream Connect para Apache Kafka
- `<topic_name>` é o nome exclusivo do seu tópico

Nota:
O nome completo do tópico faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e é limitado a 200 caracteres.

Procedimento

1. Baixe e instale Apache Kafka.

   a. Baixar o Apache Kafka binários.

   b. Descompacte o pacote Kafka executando o seguinte comando:

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.1.2.tgz
   ```

2. Navegue até o diretório do Kafka executando o seguinte comando:

   ```
   cd kafka_2.13-3.1.2
   ```

3. Configure um produtor.

   a. Abra o arquivo config/producer.properties.

   b. Configure as seguintes propriedades de SSL:

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

ssl.truststore.type=PKCS12

ssl.keystore.password=<keystore password>

ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

Substitua as seguintes variáveis de espaço reservado:

- `<truststore password>` com a senha do seu repositório de confiança
- `<path to truststore.p12>` com o caminho para o seu arquivo do repositório de confiança
- `<keystore password>` com a senha do seu repositório de chaves
- `<path to keystore.p12>` com o caminho para o arquivo do seu repositório de chaves

4. Crie um tópico de teste executando o seguinte comando:
   - Unix:

```
./bin/kafka-topics.sh --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

   - Windows:

```
./bin/windows/kafka-topics.bat --create --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --command-config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Substitua as seguintes variáveis de espaço reservado:

- `<instance_name>` com o nome da sua instância (diferencia maiúsculas de minúsculas)
- `<namespace>` com o namespace do domínio ao qual seu tópico Kafka pertence (opcional)
- `<app_id>` com o ID da aplicação (diferencia maiúsculas de minúsculas)
- `<topic_name>` com o nome exclusivo do tópico que você deseja usar (diferencia maiúsculas de minúsculas)

Resultado

Um tópico de teste é criado no cluster Kafka da Hermes.

O que Fazer Depois

Produzir mensagens de teste para um tópico Hermes usando o cliente Kafka

Produzir mensagens de teste para um tópico Hermes usando o cliente Kafka

Produza mensagens de teste para um tópico Hermes configurando um cliente produtor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Proteja os tópicos do Kafka gerando um certificado assinado pela instância ServiceNow® e um repositório de chaves. Você deve fornecer detalhes do armazenamento confiável e do armazenamento de chaves ao configurar o produtor do Hermes. Consulte Configurar uma conexão segura com o Serviço de envio de mensagens Hermes.
- Você deve criar um tópico para armazenar as mensagens de teste que você produz. Para obter detalhes, consulte Criar um tópico de teste em Hermes usando o cliente Kafka.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir descrevem como configurar um cliente produtor e enviar mensagens de teste para o cluster do Kafka Hermes. Consulte estas etapas quando tudo estiver pronto para produzir mensagens para Hermes para fins comerciais ou de produção.

Procedimento

1. Baixe e instale Apache Kafka.

a. Baixar o Apache Kafka binários.

b. Descompacte o pacote Kafka executando o seguinte comando:

```
tar -zxvf kafka_2.13-3.1.2.tgz
```

2. Navegue até o diretório do Kafka executando o seguinte comando:

```
cd kafka_2.13-3.1.2
```

3. Configure um produtor.

a. Abra o arquivo config/producer.properties.

b. Configure as seguintes propriedades de SSL:

```
security.protocol=SSL

ssl.truststore.password=<truststore password>

ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

ssl.truststore.type=PKCS12

ssl.keystore.password=<keystore password>

ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

ssl.keystore.type=PKCS12

ssl.key.password=<keystore password>
```

Substitua as seguintes variáveis de espaço reservado:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- <truststore password> com a senha do seu repositório de confiança
- <path to truststore.p12> com o caminho para o seu arquivo do repositório de confiança
- <keystore password> com a senha do seu repositório de chaves
- <path to keystore.p12> com o caminho para o arquivo do seu repositório de chaves

4. Produza um tópico de teste.

a. Execute o seguinte comando:
Unix:

```
./bin/kafka-console-producer.sh --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Windows:

```
./bin/windows/kafka-console-producer.bat --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
 --producer.config ./config/producer.properties --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4000,<instance_name>.service-now.com:4001,<insta
nce_name>.service-now.com:4002,<instance_name>.service-now.com:4003
```

Substitua as seguintes variáveis de espaço reservado:

- <instance_name> com o nome da sua instância
- <namespace> com o namespace do domínio ao qual seu tópico Kafka pertence (opcional)
- <app_id> com o ID da aplicação
- <topic_name> com um nome exclusivo de tópico de teste

Nota:
Cada parte do nome do tópico faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

b. Envie mensagens de teste para o tópico de teste.
Por exemplo:

```
test1
test2
test3
```

Resultado
As mensagens de teste são produzidas para o tópico de teste no cluster do Hermes Kafka.

O que Fazer Depois
Consumir mensagens de teste de um tópico Hermes usando o cliente Kafka

Consumir mensagens de teste de um tópico Hermes usando o cliente Kafka

Consuma mensagens de teste de um tópico Hermes configurando dois clientes consumidores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Proteja os tópicos do Kafka gerando um certificado assinado pela instância ServiceNow® e um repositório de chaves. Você deve fornecer detalhes do armazenamento confiável e do armazenamento de chaves ao configurar os consumidores do Hermes. Consulte Configurar uma conexão segura com o Serviço de envio de mensagens Hermes.
- Você deve criar um tópico e produzir mensagens de teste no cluster Kafka do Hermes antes de consumir mensagens. Para obter detalhes, consulte Criar um tópico de teste em Hermes usando o cliente Kafka e Produzir mensagens de teste para um tópico Hermes usando o cliente Kafka.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir descrevem como configurar dois clientes consumidores e receber mensagens de teste do cluster do Kafka Hermes. Como o Hermes usa alguns clusters do Kafka, dois clientes consumidores são necessários. Isso significa que dois endereços de inicialização distintos devem ser usados, um para cada consumidor.

Consulte estas etapas quando tudo estiver pronto para consumir mensagens de Hermes para fins comerciais ou de produção.

Procedimento

1. Baixe e instale Apache Kafka.

   a. Baixar o Apache Kafka binários.

   b. Descompacte o pacote Kafka executando o seguinte comando:

   ```
   tar -zxvf kafka_2.13-3.1.2.tgz
   ```

2. Navegue até o diretório do Kafka executando o seguinte comando:

   ```
   cd kafka_2.13-3.1.2
   ```

3. Configure os consumidores.

   a. Abra o arquivo config/consumer.properties.

   b. Configure as seguintes propriedades de SSL:

   ```
   security.protocol=SSL

   ssl.truststore.password=<truststore password>

   ssl.truststore.location=<path to truststore.p12>

   ssl.truststore.type=PKCS12

   ssl.keystore.password=<keystore password>

   ssl.keystore.location=<path to keystore.p12>

   ssl.keystore.type=PKCS12
   ```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
ssl.key.password=<keystore password>
```

Substitua as seguintes variáveis de espaço reservado:

- `<truststore password>` com a senha do seu repositório de confiança
- `<path to truststore.p12>` com o caminho para o seu arquivo do repositório de confiança
- `<keystore password>` com a senha do seu repositório de chaves
- `<path to keystore.p12>` com o caminho para o arquivo do seu repositório de chaves

4. Consuma uma mensagem usando cada consumidor.

a. Execute o seguinte comando para o primeiro cliente consumidor:
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Windows:

```
./bin/windows/kafka-console-consumer.bat
 --consumer.config ./config/consumer.properties --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4100,<instance_name>.service-now.com:4101,<insta
nce_name>.service-now.com:4102,<instance_name>.service-now.com:4103
```

Substitua as seguintes variáveis de espaço reservado:

- `<instance_name>` com o nome da sua instância
- `<namespace>` com o namespace do domínio ao qual seu tópico Kafka pertence (opcional)
- `<app_id>` com o ID da aplicação
- `<topic_name>` com um nome de tópico de teste
- `<consumer_group_id>` com um rótulo à sua escolha para o grupo ao qual o consumidor pertence

Nota:
Cada parte do nome do tópico faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

b. Abra uma nova janela de terminal.

c. Execute o seguinte comando para o segundo cliente consumidor:
Unix:

```
./bin/kafka-console-consumer.sh --consumer.config ./config/consumer.properties
 --topic snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Windows:

```
./bin/windows/kafka-console-consumer.bat
 --consumer.config ./config/consumer.properties --topic
 snc.<instance_name>.<namespace>.<topic_name> --group
 snc.<instance_name>.<consumer_group_id> --from-beginning --bootstrap-server
 <instance_name>.service-now.com:4200,<instance_name>.service-now.com:4201,<insta
nce_name>.service-now.com:4202,<instance_name>.service-now.com:4203
```

Substitua as seguintes variáveis de espaço reservado:

- `<instance_name>` com o nome da sua instância
- `<namespace>` com o namespace do domínio ao qual seu tópico Kafka pertence (opcional)
- `<topic_name>` com um nome de tópico de teste
- `<consumer_group_id>` com um rótulo à sua escolha para o grupo ao qual o consumidor pertence

Nota:
Cada parte do nome do tópico faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.

Resultado
As mensagens de teste são consumidas a partir do cluster do Kafka no Hermes.

Como gerenciar namespaces e tópicos no Hermes

Organize e gerencie namespaces e tópicos no Hermes cluster do Kafka usando o Serviço de envio de mensagens Hermes.

Como gerenciar namespaces no Hermes

Agrupe tópicos do Kafka para simplificar a gestão de tópicos e a especificação de controle de acesso usando namespaces.

Em ServiceNow, todos os tópicos do Kafka são vinculados a um namespace. Você pode usar namespaces para organizar tópicos de maneiras lógicas. Por exemplo, você pode agrupar tópicos com base no cluster do Kafka. Você também pode usar namespaces para configurar quais domínios podem acessar quais tópicos em uma instância separada por domínio. Você atribui tópicos a domínios da ServiceNow usando o namespace do tópico.

Registros de namespace

Os registros de namespace são armazenados na tabela Namespaces do Kafka [sys_kafka_namespace]. Esta tabela mostra uma lista de registros de namespace com o prefixo de tópico relacionado de cada namespace. Um administrador com a função kafka_namespace_admin cria registros de namespace na tabela Namespaces do Kafka [sys_kafka_namespace].

Namespaces e prefixos de tópico

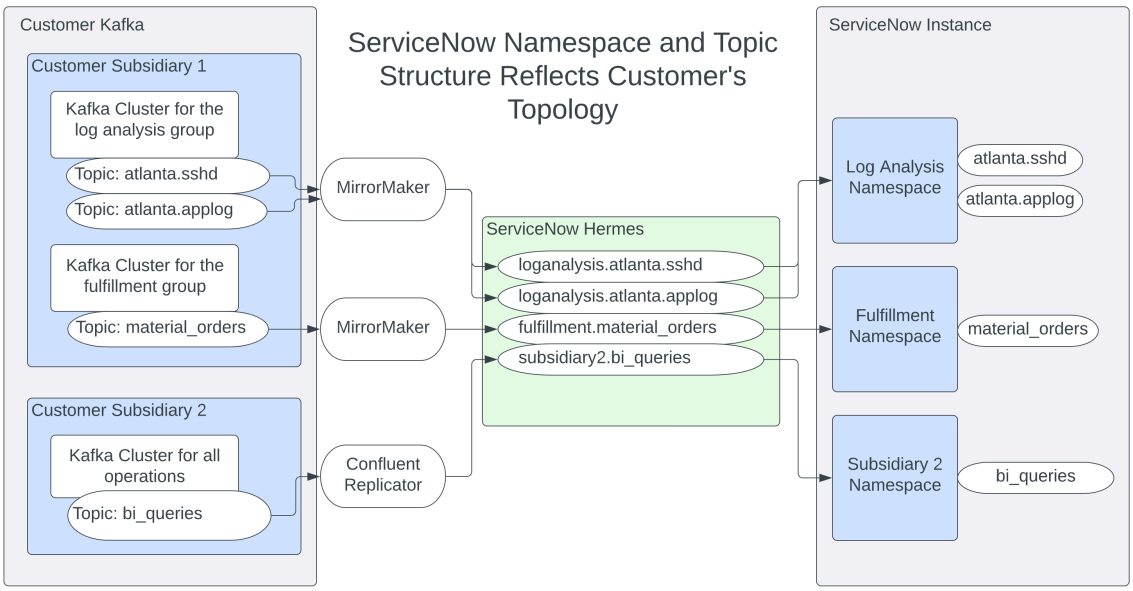
Um tópico é atribuído a um namespace com base no prefixo do nome do tópico. Um trabalho programado verifica regularmente Hermes em busca de novos tópicos. Quando encontra um, ele cria um registro de tópico ServiceNow para o tópico e vincula o tópico a um namespace. O prefixo atribuído ao tópico é a base para sua atribuição de namespace em ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta imagem mostra um exemplo de uso do prefixo de nome de cluster Kafka para organizar tópicos em diferentes namespaces em ServiceNow.

Prefixos do Kafka e namespaces de tópico



Neste exemplo:

1. Um administrador de instância com a função kafka_namespace_admin cria registros de namespace para o grupo Análise de log, o grupo Execução e outra subsidiária na instância ServiceNow.
2. O administrador da instância trabalha com o administrador do Kafka para replicar tópicos para Hermes usando o nome do cluster Kafka como o prefixo do namespace.
3. O cluster Kafka para o grupo de execução tem um tópico chamado material_orders. O tópico é replicado para Hermes usando execução como o prefixo do namespace. Um novo tópico é criado em Hermes chamado cumprimento.material_orders.
4. Um trabalho programado encontra o tópico Fulfillment.material_orders em Hermes, cria um registro de tópico e atribui o registro ao namespace de execução para corresponder ao seu prefixo.

Regras de correspondência de prefixo

Os prefixos de nome de tópico correspondem aos namespaces de acordo com as regras a seguir.

- O namespace é selecionado com base no prefixo de namespace correspondente mais longo. Se houver um namespace correspondente, o registro do tópico será atribuído a esse namespace e ao domínio desse namespace.
- Se não houver um prefixo de namespace mais longo correspondente, o prefixo de comprimento zero do Namespace padrão corresponderá. O registro do tópico é atribuído ao Namespace padrão no domínio global.
- Se o Namespace padrão tiver sido excluído ou modificado, portanto, não há nenhum namespace correspondente, nenhum registro de tópico será criado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Considerações sobre design de namespace

Planeje como deseja organizar seus namespaces e tópicos antes de começar a criá-los. Depois de adicionar um tópico a um namespace, você não pode excluir o namespace sem excluir os tópicos associados a ele.

Tenha um namespace para cada domínio em uma instância separada por domínio

Crie um namespace por domínio ServiceNow.

Use namespaces para organizar tópicos por domínio e instalação do Kafka

Use namespaces para separar tópicos que pertencem a domínios ServiceNow separados e tópicos de instalações separadas do Kafka.

Depois de configurar seus namespaces, considere excluir ou desativar o Namespace padrão

Manter o Namespace padrão pode levar a problemas de configuração, como um prefixo de tópico incompatível. Essa incompatibilidade pode resultar em um tópico que deveria ter sido criado em um domínio sendo criado no domínio global.

Você pode impor restrições mais rígidas sobre onde os tópicos são criados, excluindo o Namespace padrão. Por exemplo, se você decidir que todos os tópicos devem ter um prefixo que corresponda a um namespace, a exclusão do Namespace padrão garantirá que os tópicos sem um prefixo correspondente não sejam criados.

Para obter detalhes sobre como usar o Domain Separation com namespaces em Hermes, consulte Serviço de envio de mensagens Hermes Domain Separation.

Criar um namespace em Hermes

Organize seus tópicos do Kafka criando um namespace.

Antes de Iniciar

Função necessária: hermes_admin ou kafka_namespace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use namespaces para organizar os tópicos do Kafka de maneiras lógicas. Por exemplo:

- Crie registros de namespace para cada cluster Kafka que replica mensagens para Hermes.
- Crie registros de namespace para cada domínio em uma instância separada por domínio. Para obter mais informações, consulte Serviço de envio de mensagens Hermes Domain Separation.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de mensagens Hermes** > **Namespaces**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de namespace do Kafka

Campo	Descrição
Nome	Nome do namespace.
Prefixo do tópico	Prefixo atribuído a todos os tópicos neste namespace. Os tópicos são atribuídos a namespaces com base no prefixo do tópico. Um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	trabalho programado verifica se há novos tópicos em Hermes. Quando encontra um, ele cria um registro de tópico e vincula o tópico ao namespace. **⚠ Aviso:** Para evitar conflitos entre o ID do app e o namespace que podem resultar em comportamento inesperado, não especifique um prefixo de tópico que comece com `sn_` ao criar um registro de namespace.
Escopos de aplicação permitidos	Lista de escopos de aplicação que têm acesso a este namespace.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado
Um registro de namespace é criado na tabela Kafka Namespace [sys_kafka_namespace]. Tópicos criados em ou replicados para Hermes são atribuídos ao namespace com base no prefixo do tópico.

O que Fazer Depois

- Organize os tópicos criando um ou mais registros de tópico e vinculando-os a este namespace. Consulte Criar um tópico em Hermes.
- Gerencie o acesso aos tópicos do Kafka no cluster Kafka Hermes configurando as Listas de controle de acesso (ACLs) para este namespace no gerador de certificados. Consulte Configurar uma conexão segura com o Serviço de envio de mensagens Hermes.

Como excluir um namespace em Hermes

Evite que tópicos sejam adicionados a um namespace, excluindo o namespace em Hermes.

Antes de Iniciar
Função necessária: hermes_admin ou kafka_namespace_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você não pode excluir um namespace se algum tópico ativo pertencer a ele. Você deve excluir ou desativar os tópicos em um namespace antes de excluir o namespace.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de mensagens Hermes** > **Namespaces**.
2. Selecione um namespace que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir**.

Resultado
O registro de namespace é excluído da tabela Kafka Namespace [sys_kafka_namespace].

Como gerenciar tópicos no Hermes

Gerencie registros de tópico em sua instância e tópicos do Kafka no Hermes cluster do Kafka usando o Serviço de envio de mensagens Hermes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros de tópico

As mensagens são organizadas e armazenadas em tópicos do Kafka no cluster Hermes do Kafka. Os registros de tópico são armazenados na tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic] em sua instância. Esta tabela mostra uma lista de registros de tópicos com uma referência ao namespace de cada tópico. Cada registro de tópico tem um campo para o nome do tópico, o namespace relacionado e se o tópico está ativo.

Um trabalho programado é executado regularmente para sincronizar registros de tópico com os tópicos encontrados em Hermes. Este trabalho executa as seguintes funções:

- Cria registros de tópico para todos os tópicos descobertos, atribuindo-os ao namespace apropriado com base no prefixo do nome do tópico.
- Sincroniza tópicos criados a partir de fontes externas, como a interface de linha de comando (CLI) do Kafka. Por exemplo, quando um tópico é criado a partir de uma origem externa no cluster próximo, o trabalho é executado e cria o tópico no cluster distante também.
- Registra em log uma mensagem de aviso se um tópico não puder ser correspondido a qualquer namespace. Se um tópico não puder ser correspondido a nenhum namespace, o registro do tópico não será criado. Há um namespace padrão sem prefixo chamado Namespace padrão que corresponde a todos os tópicos. A única vez em que um tópico não corresponde a nenhum namespace é quando o Namespace padrão foi excluído ou modificado.
- Marca os tópicos como inativos se nenhum tópico do Kafka for encontrado para eles.

Você pode monitorar e exibir tópicos no cluster Hermes Kafka usando o inspetor de tópicos. Para obter mais informações, consulte Tópicos de monitoramento no cluster Kafka Hermes.

Criando tópicos

Você pode criar tópicos no cluster Hermes do Kafka usando um dos seguintes métodos:

- Crie o tópico a partir da sua instância. Isso cria um registro na tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic] e cria um tópico do Kafka no cluster Hermes do Kafka. Consulte Criar um tópico em Hermes.
- Crie o tópico externamente. Por exemplo, crie o tópico usando a interface de linha de comando (CLI) do Kafka.

> **Nota:**
> Para evitar problemas de sincronização entre o cluster e sua instância, inclua o ID da aplicação ao criar tópicos externamente. Por exemplo, sem o ID da aplicação, um tópico criado a partir da CLI do com um nome como `snc.instancename.fulfillment.topicname` é criado no namespace padrão em vez do namespace de `execução`. Para garantir que o tópico seja criado no namespace de `execução`, inclua o ID da aplicação no nome usando o formato `snc.instancename.fulfillment.app_id.topicname`. Substitua `app_id` pelo ID da aplicação de sua escolha.

Se, por algum motivo, um tópico não puder ser criado no cluster Hermes do Kafka, ele também não será criado na tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic].

Atualizando tópicos

Se necessário, você pode alterar o número de partições em um tópico. Observe que você só pode aumentar o número de partições em um tópico. Para obter mais informações, consulte Atualizar um tópico em Hermes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Depois de criado, o namespace atribuído a um registro de tópico é permanente. Se você criar um registro de namespace e quiser mover tópicos existentes para ele, deverá excluir os tópicos e recriá-los no Hermes cluster Kafka com o novo prefixo de namespace. Se os tópicos não foram criados por meio da instância, novos registros de tópico serão criados e atribuídos ao registro de namespace correspondente após uma nova verificação.

Excluindo tópicos

Você pode excluir tópicos do cluster Kafka Hermes usando um dos seguintes métodos:

- Exclua o tópico diretamente da tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic] em sua instância. Esse método exclui automaticamente o tópico de todos os clusters Kafka Hermes em uma ação. Veja Excluir um tópico em Hermes
- Exclua o tópico externamente. Por exemplo, exclua o tópico usando a interface de linha de comando (CLI) do Kafka.

> **Importante:**
> A exclusão externa do tópico requer a exclusão do tópico de ambos os clusters Hermes manualmente, especificando cada conjunto de portas (410x e 420x). Se possível, exclua o tópico por meio da instância.

Você não pode excluir um tópico se ele tiver assinaturas em Stream Connect para Apache Kafka.

Tópicos de nova verificação

A nova verificação cria registros de tópico para todos os tópicos no cluster Hermes do Kafka que ainda não tenham registros de tópico correspondentes. Por exemplo, se você criar tópicos em Hermes usando a CLI do, poderá verificar novamente para criar registros de tópico correspondentes na tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic] imediatamente, em vez de aguardar o trabalho programado para criá-los.

- A nova verificação ocorre automaticamente a cada dez minutos.
- Os registros de tópico criados são atribuídos a namespaces existentes com base nas regras de correspondência de prefixo.

Às vezes, os registros de tópico em sua instância não correspondem ao que está em Hermes. Essa situação pode acontecer nos seguintes casos:

- Quando o plug-in ServiceNow IntegrationHub Kafka Consumer (com.glide.hub.kafka_consumer) é habilitado depois que já existem tópicos em Hermes.
- Quando registros de tópico são excluídos acidentalmente.
- Quando as definições de namespace são alteradas e você deseja atribuir tópicos existentes aos novos namespaces.

Criar um tópico em Hermes

Crie um tópico de dentro de ServiceNow. Criar um tópico a partir de sua instância adiciona um registro de tópico à tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic] e adiciona um tópico do Kafka a Hermes.

Antes de Iniciar
Função necessária: kafka_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de mensagens Hermes** > **Tópicos**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de tópico do Kafka

Campo	Descrição
Nome	Nome do tópico.
ID da aplicação	Aplicação associada ao tópico. O padrão é Conexão de fluxo.
Namespace	Namespace associado ao tópico. . Você pode selecionar um namespace criado pelo administrador do namespace do Kafka ou selecionar o Namespace padrão se namespaces separados não estiverem configurados para sua instância. Em ServiceNow, todos os tópicos do Kafka são vinculados a um namespace. Namespaces são usados para organizar tópicos e, em uma instância separada por domínio, para separação de domínio. Quando um namespace é atribuído a um domínio específico, todos os tópicos criados nesse namespace têm o mesmo domínio.
Partições	Número de partições a serem criadas para o tópico. ○ Valor mínimo: 1 ○ Valor máximo: 32 ○ Valor padrão: 1
Ativo	Opção para ativar o tópico.

4. Selecione **Enviar**.

Resultado

O tópico aparece na tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic] e em Hermes. Se, por algum motivo, um tópico não puder ser criado em Hermes, ele também não será criado na tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic].

Atualizar um tópico em Hermes

Atualize um tópico do Kafka em Hermes modificando o registro do tópico.

Antes de Iniciar

Função necessária: kafka_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de mensagens Hermes** > **Tópicos**.
2. Selecione o registro do tópico que você deseja atualizar.
3. **Opcional:** Altere o número de partições no tópico.
   Observe as seguintes restrições:
   - Você só pode aumentar o número de partições.
   - Um tópico pode ter até 32 partições.
4. **Opcional:** Mude o status de ativação do tópico.
5. Selecione **Atualizar**.

Resultado

O registro do tópico e o tópico do Kafka no cluster Hermes do Kafka são atualizados.

Se ocorrer um erro ao atualizar a contagem de partições, você poderá sincronizar a contagem de partições do tópico nos clusters Hermes do Kafka selecionando **Sincronizar contagem de partições**.

Excluir um tópico em Hermes

Remova um tópico e suas mensagens, excluindo-o de Hermes. A exclusão de um registro de tópico o exclui da sua instância e do Hermes cluster do Kafka.

Antes de Iniciar

Função necessária: kafka_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de mensagens Hermes** > **Tópicos**.
2. Selecione o tópico que você deseja excluir.
3. Selecione **Excluir**.

Resultado

O registro do tópico é excluído da tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic]. O tópico do Kafka correspondente é excluído do cluster do Hermes Kafka.

Verificar novamente os tópicos em Hermes

Sincronize os registros de tópico em sua instância com os tópicos no cluster Hermes do Kafka, verificando novamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: kafka_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de mensagens Hermes** > **Tópicos de nova verificação**.
2. Sincronize os tópicos selecionando **Confirmar**.
3. **Opcional:** Após a conclusão da nova verificação, exiba o histórico de execução do script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado
Registros de tópico são adicionados à tabela Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic] para cada tópico descoberto no cluster Hermes do Kafka. A data e a hora de atualização do tópico que aparecem em **Tudo** > **Serviço de mensagens Hermes** > **Tópicos** foi atualizado.

Tópicos de monitoramento no cluster Kafka Hermes

Monitore o processamento de mensagens e exiba tópicos no cluster Kafka Hermes que pertencem a você usando o Serviço de envio de mensagens Hermes.

Acompanhamento de mensagens em partições

Você pode rastrear mensagens no cluster Kafka Hermes exibindo as informações da partição.

- Determine se suas mensagens estão chegando ao cluster Kafka Hermes verificando se o valor de deslocamento final muda quando você produz mensagens para um tópico.
- Determine se as mensagens expiraram, anotando o valor de deslocamento inicial, que aumenta conforme as mensagens expiram. Se você enviar mensagens para um tópico, mas o deslocamento inicial for maior do que o esperado, algumas das mensagens já expiraram. As mensagens expiram no cluster Kafka Hermes após 36 horas.

Acompanhamento do andamento do consumidor

Você pode rastrear o andamento do processamento de mensagens para cada consumidor exibindo as informações do consumidor.

- Veja os consumidores de cada partição em um tópico, incluindo o ID do grupo e o ID do consumidor de cada consumidor.
- Determine qual mensagem um consumidor está processando vendo a coluna **Deslocamento atual**.
- Determine se o consumidor está atrasado verificando a coluna **Atraso**. O atraso é a diferença entre o deslocamento atual e o deslocamento final que indica quantas mensagens restam.

Como inspecionar detalhes da mensagem

Você pode detectar problemas com o consumo de mensagens usando o inspetor de tópicos. Por exemplo, se uma mensagem que você produziu não for consumida do cluster Kafka Hermes, você poderá validar a carga e a chave da mensagem inspecionando o tópico. Você também pode baixar a carga completa e salvá-la como um arquivo em sua máquina local.

Você pode exibir mensagens como dados binários na codificação de base 64 em vez de cadeias de caracteres UTF8 adicionando uma propriedade do sistema. Consulte Propriedades de Serviço de envio de mensagens Hermes.

Exibir uma mensagem em um tópico Hermes

Exiba o conteúdo de uma mensagem em um tópico Hermes usando o inspetor de tópicos Serviço de envio de mensagens Hermes.

Antes de Iniciar
Função necessária: hermes_admin, kafka_namespace_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Os administradores com a função kafka_namespace_admin podem exibir dados de mensagem em diferentes domínios.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
As mensagens expiram após 36 horas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de mensagens Hermes** > **Inspetor de tópicos**.
2. **Opcional:** Exiba tópicos de um cluster específico selecionando um datacenter na lista suspensa **Selecionar datacenter**.
   O cluster próximo, o cluster distante e o número de tópicos na instância são listados acima da tabela de tópicos.
3. **Opcional:** Exiba mensagens em uma partição específica.
   a. Selecione **Carregar informações da partição**.
   b. Na lista suspensa **Ler da partição**, selecione uma partição.
4. Recupere mensagens de um tópico que você deseja inspecionar.
   a. Selecione **Inspecionar Tópico**.
   b. Selecione um tópico da tabela.
   c. Selecione o número de mensagens que você deseja exibir na lista **Número de mensagens**.
   d. Insira uma data no passado para usar um ponto de partida para recuperar mensagens no campo **Data de início da mensagem (UTC)**.
5. Exiba os detalhes da mensagem e o conteúdo.

Nota:
Para exibir cabeçalhos, chaves ou mensagens com mais de 20 caracteres, selecione o link **Exibir** ou faça o download dos dados.

Detalhes da mensagem

Campo	Descrição
Deslocamento	O identificador do datacenter do cluster Kafka Hermes e a posição da mensagem na partição.
Partição	Partição do tópico em que a mensagem está armazenada.
Marcador de data/hora	A data e a hora em que a mensagem foi criada.
Cabeçalhos	Cabeçalho da mensagem.
Chave	Chave de mensagem
Conteúdo	Conteúdo do corpo da mensagem. Observe as seguintes informações sobre o conteúdo da mensagem:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ O inspetor de tópicos substitui automaticamente alguns caracteres por caracteres de escape nos dados de texto do conteúdo da mensagem. ○ O tamanho da mensagem exibido é o tamanho do conteúdo conforme exibido no inspetor de tópico e não necessariamente o tamanho da mensagem como ela existe no cluster Kafka Hermes.

Administração do Serviço de envio de mensagens Hermes

Monitore o Serviço de envio de mensagens Hermes exibindo diagnósticos e inspecionando tópicos.

Verificar o status e a conexão com o cluster Hermes Kafka

Verifique o status e teste a conexão com o cluster Hermes Kafka enviando e recebendo mensagens de teste.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador ou hermes_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Serviço de mensagens Hermes** > **Diagnósticos**.
   O painel é carregado e os testes de diagnóstico Hermes são executados automaticamente, verificando a configuração da infraestrutura de chave pública (PKI), o status da porta externa e a ativação do plug-in da fila de mensagens do Glide Hermes (com.glide.hermes).

   Se houver algum teste reprovado, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

2. Exiba os endereços de inicialização do produtor e do consumidor que você pode usar para se conectar ao Hermes na seção Informações de configuração.
   Utilize estes mapeamentos de portas para conectar clientes produtores e consumidores aos endereços bootstrap do cluster Kafka, conforme descrito em Trocar dados usando o Serviço de envio de mensagens Hermes.

   Nota:
   Ao configurar clientes consumidores, você deve configurar dois clientes usando portas em intervalos separados: um em 4100-4150 e outro em 4200-4250.

3. Verifique se a instância pode atuar como um emissor em uma hierarquia de confiança x.509.
   a. Expanda o contêiner **PKI da instância**.
   b. Exiba o status da configuração.
   c. Exiba detalhes adicionais da PKI da instância na página Integridade da estrutura de gestão principal selecionando **Exibir mais**.
   O status da configuração de PKI da instância é exibido. Se a configuração for válida, você poderá proteger as conexões com o Hermes seguindo as etapas em Configurar uma conexão segura com o Serviço de envio de mensagens Hermes. Se a configuração for inválida, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

4. Confirme a disponibilidade das portas externas usadas para se conectar ao cluster Hermes Kafka.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Expanda o contêiner **Conectividade** bootstrap.

b. Selecione **Executar teste**.

No intervalo de portas necessárias para Hermes, as seguintes portas são verificadas:

- Portas de cliente do produtor 4000, 4001, 4002, 4003
- Portas de cliente consumidor 4100, 4102, 4102 e 4103
- Portas de cliente consumidor 4200, 4201, 4202 e 4203

Se as portas não estiverem abertas, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

5. Confirme se a instância é capaz de enviar e receber mensagens do cluster Hermes Kafka.

a. Expanda o contêiner **Conectividade** da instância.

b. Selecione **Executar teste**.
Os resultados de Envio de mensagem de teste e Recebimento de mensagem de teste são exibidos, incluindo o tempo decorrido, o data center e as informações de bootstrap de cada operação. Se os testes forem reprovados, entre em contato com Suporte e atendimento ao cliente.

6. Verifique o carimbo de data/hora da mensagem mais recente de um tópico no cluster Hermes do Kafka.

a. Expanda o contêiner **Exibir tópicos**.

b. Exiba o carimbo de data/hora da última mensagem conhecida de um tópico externo selecionando o nome do tópico na coluna **Tópicos externos**.

c. Exiba o carimbo de data/hora da última mensagem conhecida de um tópico externo selecionando o nome do tópico na coluna **Tópicos internos**.
O carimbo de data/hora da mensagem é exibido. Para exibir os detalhes completos de um tópico, use o Hermes Inspetor de tópicos. Consulte Tópicos de monitoramento no cluster Kafka Hermes.

Como rastrear o uso de mensagens do Serviço de envio de mensagens Hermes

O uso de mensagens usando do Serviço de envio de mensagens Hermes é rastreado para fins de monitoramento e gerenciamento por meio do nome do tópico do Kafka.

Você acessa o Serviço de envio de mensagens Hermes exclusivamente por meio de integrações com outras aplicações, como Stream Connect para Apache Kafka e Log Export Service.

Você pode acessar os tópicos do Kafka no seu namespace usando a seguinte convenção de nomenclatura:

```
snc.<instance_name>.<namespace>.sn_<app_id>.<topic_name>
```

em que:

- `snc.<instance_name>` é o prefixo do seu namespace
- `<namespace>` é o namespace do domínio ao qual seu tópico Kafka pertence (opcional)
- `sn_<app_id>` é o ID da sua aplicação
- `<topic_name>` é o nome exclusivo do seu tópico

Nota:
O nome completo do tópico faz distinção entre maiúsculas e minúsculas e é limitado a 200 caracteres.

O uso de mensagens do Kafka e o impacto do licenciamento variam de acordo com a aplicação. O uso da licença é rastreado no nível da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Clonagem com Serviço de envio de mensagens Hermes habilitado

Para clonar o seu banco de dados de uma instância para outra com êxito com Hermes habilitado, você deve garantir que determinadas tabelas Hermes sejam preservadas ou excluídas.

Antes de solicitar um clone, verifique as tabelas Hermes nas listas de preservação e exclusão. Por exemplo, verifique se a tabela hermes_topics está na lista de preservação para manter os tópicos do Hermes atuais na instância de destino. Se hermes_topics não estiver preservada, ela será substituída quando a operação de clonagem ocorrer.

As seções a seguir presumem que Hermes esteja instalado nas instâncias de origem e de destino antes do clone. Por exemplo, se Hermes não estiver instalado na instância de destino, não haverá tabelas Hermes para preservar.

Importante:
Se você clonar uma instância sem Hermes instalado em uma instância com Hermes instalado, as tabelas Hermes na instância de destino serão removidas.

Para evitar a perda desses dados, capture os dados nas seguintes tabelas Hermes usando um conjunto de atualizações:

- hermes_cluster_config
- hermes_topics_state
- hermes_topic_location
- hermes_topics_metrics
- hermes_metrics

Você deve garantir que as tabelas hermes_cluster_config e hermes_topic_location sejam preservadas para garantir que o Serviço de envio de mensagens Hermes seja funcional.

tabelas Hermes a serem preservadas

Adicione as seguintes tabelas Hermes à lista de Preservação de dados de clones se elas estiverem ausentes. Remova todas as tabelas Hermes que não estejam nesta lista.

- hermes_topic_location
- hermes_topics_state
- hermes_topics
- hermes_topics_metrics
- hermes_cluster_config

tabelas Hermes a serem excluídas

Adicione a tabela hermes_metrics à lista Clonar tabelas excluídas, se não encontrada. Remova todas as outras tabelas Hermes.

Exibir mensagens de log do Serviço de envio de mensagens Hermes

Confira os detalhes do evento Hermes exibindo as mensagens de log.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Log do Sistema** > **Tudo**.
   A tabela Log [syslog] exibe todas as mensagens de log do sistema.
2. Exiba somente os logs relacionados ao Hermes adicionando um filtro.

   a. Selecione o ícone de filtro ( ).

   b. Defina uma condição com um campo, um operador e uma cadeia de caracteres de pesquisa.

   Example
   Por exemplo, **[Source] [contains] [Hermes]**.

   c. Selecione **Executar**.

Resultado
A tabela Log [syslog] exibe apenas as mensagens de log do Serviço de envio de mensagens Hermes.

Referência do Serviço de envio de mensagens Hermes

Os tópicos de referência fornecem detalhes sobre os componentes e o modelo de segurança de Serviço de envio de mensagens Hermes.

Componentes do Serviço de envio de mensagens Hermes

A arquitetura Serviço de envio de mensagens Hermes foi construída com base nos componentes a seguir.

Componentes do Serviço de envio de mensagens Hermes

Componente	Descrição
Fila de mensagens do Hermes	Uma fila de mensagens de vários locatários dedicada no cluster ServiceNow Hermes Kafka para gerenciar o fluxo de dados de entrada e saída da instância. A fila de mensagens usa autenticação baseada em certificado que oferece suporte ao tráfego bidirecional. A Fila de mensagem do Hermes está disponível para aplicações ServiceNow por meio da API Hermes Glide.
Gateway do Hermes	Parte do datacenter da ServiceNow que permite que você se conecte a um endpoint da ServiceNow para ler e gravar dados na Fila de mensagens do Hermes.
Conector do Hermes Glide	Conector que integra a funcionalidade da instância (por exemplo, fluxos, exportação e replicação de dados) com a Fila de mensagens do Hermes por meio da API.

Modelo de segurança de Serviço de envio de mensagens Hermes

O modelo de segurança de Serviço de envio de mensagens Hermes se baseia nos seguintes recursos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Modelo de segurança de Serviço de envio de mensagens Hermes

Recurso	Descrição
Namespaces e isolamento de dados	Todos os tópicos do Kafka têm namespaces por cliente. Você só pode exibir tópicos que pertencem a você e seus tópicos não ficam visíveis para ninguém.
Autenticação e autorização	O Serviço de envio de mensagens Hermes requer autenticação baseada em certificado usando autenticação de endpoint mTLS com identidades confiáveis e autorização baseada em identidade.
Separação de Domínio	Domain Separation é compatível com Serviço de envio de mensagens Hermes. Consulte Serviço de envio de mensagens Hermes Domain Separation.
Alta disponibilidade	O failover é fornecido por vários clusters do Kafka em execução em datacenters da ServiceNow separados.

Propriedades de Serviço de envio de mensagens Hermes

Essas propriedades do sistema controlam o comportamento do Serviço de envio de mensagens Hermes.

Para definir as propriedades do sistema Serviço de envio de mensagens Hermes, navegue até a tabela Propriedades do sistema [sys_properties] e adicione a propriedade.

Propriedades do sistema

Formato de codificação para carga de mensagem no inspetor de tópicos do Serviço de envio de mensagens Hermes glide.hermes.topic.inspector.payload.format	Por padrão, as mensagens na coluna **Carga** são exibidas como cadeias de caracteres em UTF8. Você pode exibir dados binários usando a codificação de base 64 adicionando esta propriedade do sistema e definindo o valor como binário. • cadeia de caracteres: exibir carga da mensagem em UTF8 • binário: exibir carga da mensagem em base64
Formato de codificação para chaves de mensagem no inspetor de tópicos do Serviço de envio de mensagens Hermes glide.hermes.topic.inspector.key.format	Por padrão, os identificadores na coluna **Chaves** são exibidos como cadeias de caracteres em UTF8. Você pode exibir dados binários usando a codificação de base 64 adicionando esta propriedade do sistema e definindo o valor como binário. • cadeia de caracteres: exibir chaves em UTF8 • binário: exibir chaves em base64

Funções Serviço de envio de mensagens Hermes

Serviço de envio de mensagens Hermes está instalado com essas funções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do Serviço de envio de mensagens Hermes [hermes_admin]

Permite que os usuários acessem o Inspetor de tópicos do Serviço de envio de mensagens Hermes.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Administrador do Kafka [kafka_admin]

Permite que os usuários gerenciem a integração com Apache Kafka, incluindo tópicos e configurações relacionados a assinaturas do Kafka.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Administrador de namespace do Kafka [kafka_namespace_admin]

Permite que os usuários gerenciem as definições de namespace do Kafka.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

kafka_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Administradores Stream Connect para Apache Kafka com a função kafka_namespace_admin podem exibir dados de mensagens em diferentes domínios.

Por exemplo, em uma instância do Provedor de serviços gerenciados (MSP) com integrações do Kafka em vários domínios, gerenciar as definições de namespace corretamente é importante para manter a separação entre os domínios, portanto, não conceda esta função a administradores em um único domínio.

Serviço de envio de mensagens Hermes Domain Separation

Domain Separation é compatível com Serviço de envio de mensagens Hermes. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

Em uma instância separada por domínio, você pode usar namespaces para configurar quais domínios podem acessar tópicos específicos no Hermes cluster do Kafka. Você atribui tópicos a domínios ServiceNow usando o namespace do registro do tópico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como a separação de domínio funciona com o Serviço de envio de mensagens Hermes

Em uma instância separada por domínio, um usuário com a função kafka_namespace_admin pode atribuir namespaces a domínios ServiceNow específicos. Quando o administrador do namespace do Kafka atribui um namespace a um domínio específico, todos os tópicos criados nesse namespace terão o mesmo domínio. Os usuários só podem ver e interagir com os tópicos e namespaces aos quais têm acesso, com base na visibilidade do domínio e nas listas de controle de acesso (ACLs). Tópicos criados com o Namespace padrão são criados no domínio global.

As tabelas Tópicos do Kafka [sys_kafka_topic] e Namespaces do Kafka [sys_kafka_namespace] são separadas por domínio. As regras de separação de domínio filtram quais registros estão disponíveis em cada domínio. Além de serem separadas por domínio, essas tabelas também podem ser protegidas com ACLs, assim como qualquer outra tabela.

Todos os recursos de suporte de domínio exigem o plug-in Domain Support - Domain Extensions Installer (com.glide.domain.msp_extensions.installer).

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Redefinição de senha

A aplicação ServiceNow® Redefinição de senha aplica senhas fortes e seguras, permitindo que os usuários finais redefinam ou alterem suas senhas usando o processo de autoatendimento ou solicitando ajuda de um agente da central de serviços.

Redefinição de senha para Virtual Agent

Aumente a experiência do usuário final com Redefinição de senha para ServiceNow® Virtual Agent que lida com problemas de suporte comuns, usando conversas pré-criadas.

Aplicação Windows Password Reset

O Aplicação Windows Password Reset permite que um usuário, que esquece a senha ou está com um computador Windows bloqueado, redefina a senha diretamente na tela de login do Windows.

Assista a este vídeo para obter uma visão geral da aplicação do Redefinição de senha.

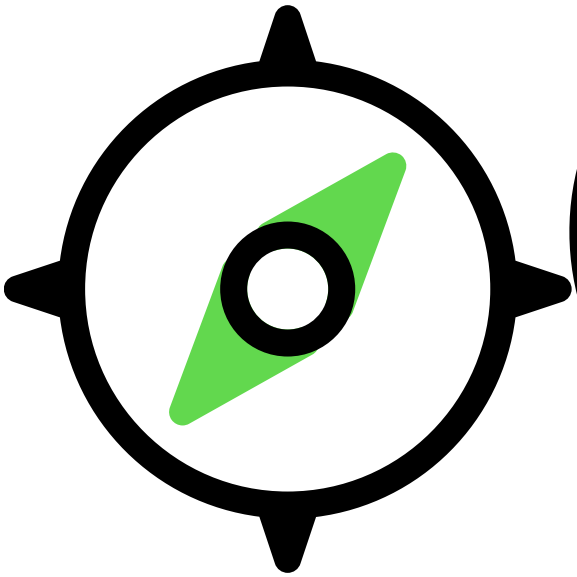
Visão geral da aplicação do ServiceNow Redefinição de senha, bem como Redefinição de senha para Virtual Agent, Aplicação Windows Password Reset e Redefinição de senha Resposta de voz interativa (RVI).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

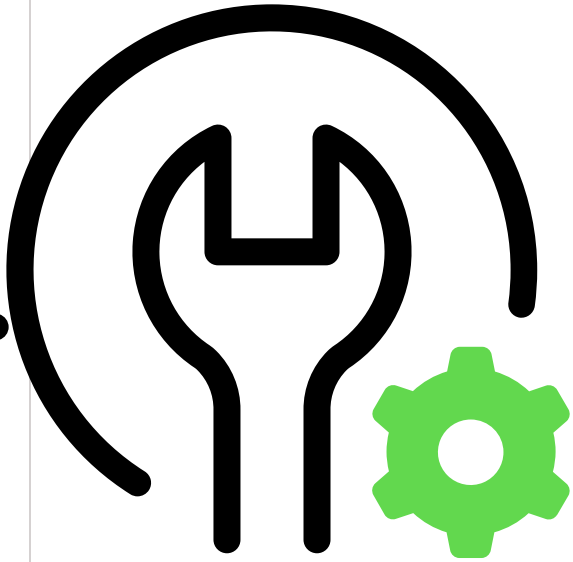
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre os conceitos e recursos do Redefinição de senha.

Instalar e configurar

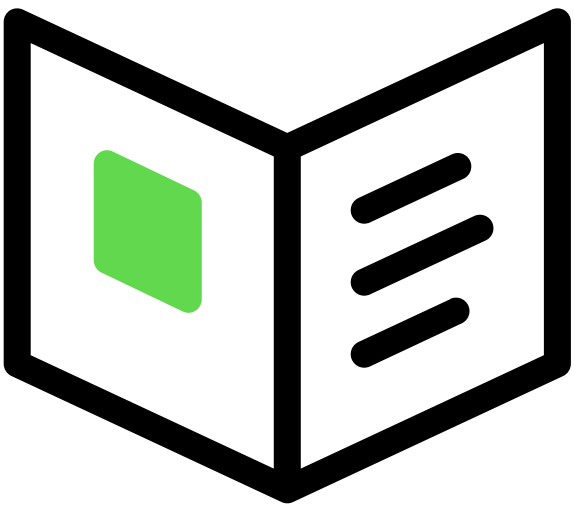


Defina e configure Redefinição de senha para seus usuários.

Inscreva-se no Redefinição de senha

Inscreva-se em Redefinição de senha.

Referência



Obtenha detalhes sobre componentes como campos e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como explorar o Redefinição de senha

Obtenha uma visão geral do Redefinição de senha, Aplicação Windows Password Reset e Redefinição de senha para Virtual Agent.

Entenda como instalar, configurar e usar o Redefinição de senha e Aplicação Windows Password Reset em sua organização.

Redefinição de senha A aplicação Redefinição de senha aplica senhas fortes e seguras, permitindo que os usuários finais redefinam ou alterem suas senhas usando o processo de autoatendimento ou solicitando ajuda de um agente da central de serviços.

Redefinição de senha para Virtual Agent Aumente a experiência do usuário final com o Redefinição de senha para Virtual Agent que lida com problemas de suporte comuns, usando conversas pré-criadas.

Aplicação Windows Password Reset O Aplicação Windows Password Reset permite que um usuário que esqueça a senha ou esteja com um computador Windows bloqueado redefina a senha diretamente na tela de login do Windows.

Tópicos relacionados

Instalado com Redefinição de senha

Domain Separation e a aplicação Redefinição de senha

Redefinição de senha

A aplicação Redefinição de senha aplica senhas fortes e seguras, permitindo que os usuários finais redefinam ou alterem suas senhas usando o processo de autoatendimento ou solicitando ajuda de um agente da central de serviços.

Recursos da aplicação Redefinição de senha

Gerenciar inscrição

Inscreve automaticamente os usuários finais ou permite a inscrição manual.

Tipos de verificação

Valida a autenticidade do usuário com a ajuda de várias verificações.

Plug-ins integrados

Redefine senhas diretamente da aplicação Windows e do Microsoft Azure Active Directory (AD).

Tipos de inscrição

Permite que os usuários finais se inscrevam em diferentes programas do Password Reset, conforme a conveniência.

Páginas iniciais com uma exibição de painel

O Redefinição de senha tem uma aparência nova e modernizada. Para obter mais informações, consulte IU do Next Experience .

Processos do Redefinição de senha

Usuários com a função password_reset_admin configuram como o processo de redefinição de senha funciona para um usuário final.

- Processo de autoatendimento:

  Os usuários redefinem as senhas pela Internet usando um navegador em qualquer interface compatível, incluindo dispositivos móveis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Processo assistido pelo Central de serviços:

  Os usuários solicitam a assistência de um agente da central de serviços, por telefone ou pessoalmente. Neste processo, os usuários não redefinem as senhas.

Para obter mais informações, consulte Configuração do Redefinição de senha e Planejar os processos do Redefinição de senha.

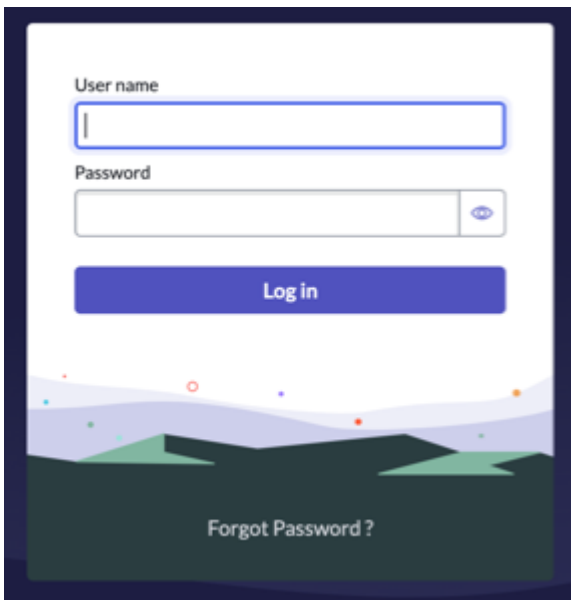
Processos de autoatendimento e assistidos pelo Central de serviços

Além de configurar conexões, grupos de usuários e verificações, você pode especificar um dos seguintes métodos operacionais para a organização:

Processo de autoatendimento

Os usuários finais redefinem as senhas usando um navegador em qualquer interface compatível, incluindo dispositivos móveis. Eles podem fornecer as informações de identificação e responder a perguntas ou enviar um número de código entregue com segurança. O exemplo a seguir mostra o fluxo do processo de autoatendimento padrão do Redefinição de senha:

1. Se um usuário não lembrar a senha, ele clicará em **Esqueceu a senha** na página de login.

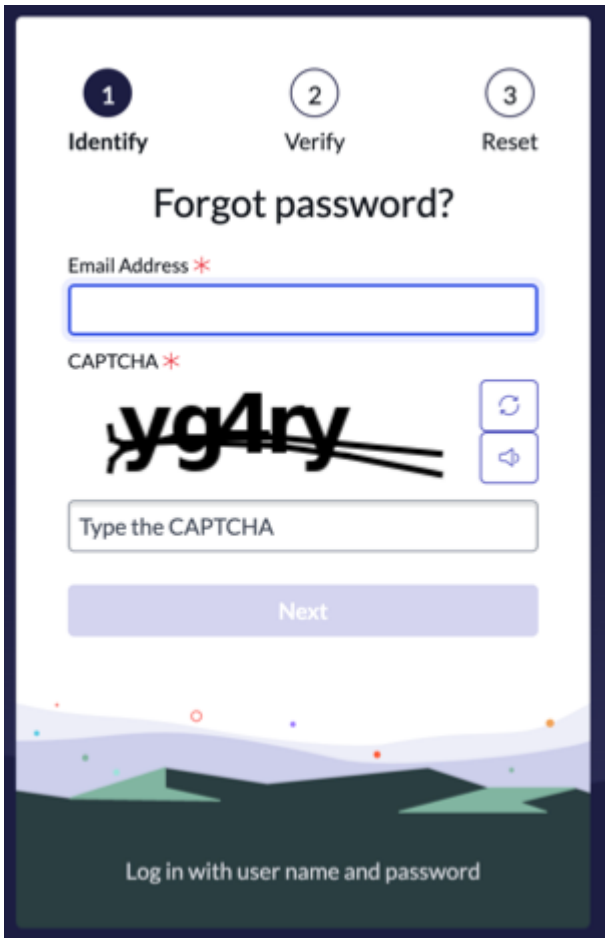


2. A aplicação Redefinição de senha é iniciada. Na página Identificar, o usuário digita suas informações de identificação (geralmente o nome de usuário ou endereço de e-mail). O exemplo inclui o recurso de segurança CAPTCHA padrão. O usuário fornece a identificação digitando um nome de usuário e o CAPTCHA e clica em **Avançar**.

Nota:
Os usuários podem ouvir os caracteres exibidos no CAPTCHA clicando no ícone Falar do CAPTCHA ( ) exibido na janela pop-up da etapa Identificar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Na guia **Verificar**, o usuário fornece os dados pessoais associados ao nome de usuário. Por exemplo, o usuário pode digitar o endereço de e-mail associado ao perfil do usuário ou responder à pergunta de segurança que um administrador configurou. Essas informações são especificadas durante a inscrição no processo do Redefinição de senha. O administrador pode configurar um método de verificação diferente. Por exemplo, uma pergunta pessoal que somente o usuário pode responder.

   Nota:
   Outras verificações possíveis exigem que o usuário digite um número de código enviado para um dispositivo móvel por texto SMS, por meio do aplicativo Google autenticador ou por e-mail.

4. A página Redefinir informa ao usuário para verificar o e-mail para obter instruções.
5. O usuário abre o e-mail e clica no link para redefinir a senha. O link é válido por um período que um administrador especifica usando a propriedade **password_reset.request.expiry**.
6. A página Redefinir senha orienta o usuário na redefinição da senha.
7. O sistema verifica o armazenamento de credenciais para verificar a identidade e exibe a nova senha na página Redefinir.

Processo assistido pelo Service Desk

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um usuário final solicita a assistência de um agente da Central de serviços, por telefone ou pessoalmente. O agente processa a solicitação. Cada agente da Central de serviços tem a função Redefinição de senha administrador do Central de serviços. O formulário de solicitação de redefinição do agente contém um campo **Selecionar usuário** e um campo **Selecionar processo**. No formulário, o agente pode exibir todos os processos no domínio do usuário final.

Próximas etapas

Com base na sua função, execute estas etapas:

- Se você for um administrador, comece configurando Redefinição de senha para seus usuários.
- Se você for um usuário final que deseja redefinir uma senha, comece a se inscrever para redefinir sua senha.

Redefinição de senha para Virtual Agent

Aumente a experiência do usuário final com Redefinição de senha para Virtual Agent que lida com problemas de suporte comuns, usando conversas pré-criadas.

Para obter mais informações sobre o Virtual Agent, consulte Virtual Agent.

Seus usuários finais podem executar as seguintes ações por meio das conversas com o Virtual Agent:

- Redefinir uma senha
- Mudar uma senha
- Desbloquear uma conta
- Inscrever-se para redefinir senhas

Os usuários finais podem redefinir senhas e desbloquear contas mesmo se não estiverem conectados. Quando fazem logon, os usuários podem realizar todas as ações, inclusive mudar senhas. Depois de mudar ou redefinir uma senha, os usuários não poderão mudar ou redefinir a senha nas próximas 24 horas.

Tópicos relacionados

Password management topics for ITSM Virtual Agent

Aplicação Windows Password Reset

O Aplicação Windows Password Reset permite que um usuário, que esquece a senha ou está com um computador Windows bloqueado, redefina a senha diretamente na tela de login do Windows.

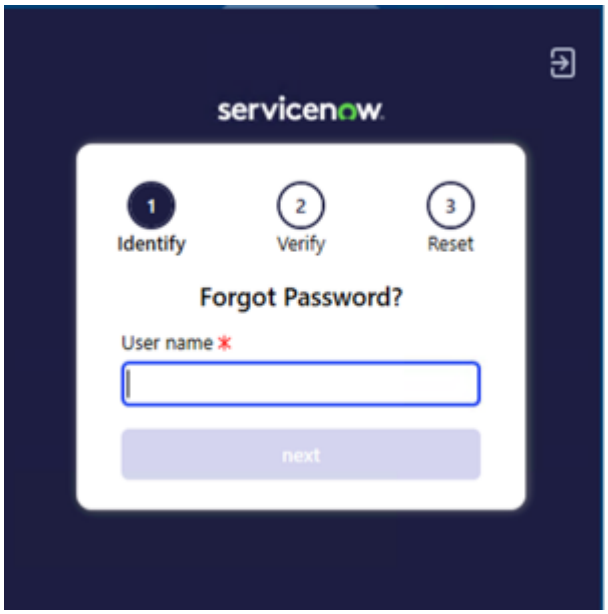
Como funciona o Aplicação Windows Password Reset

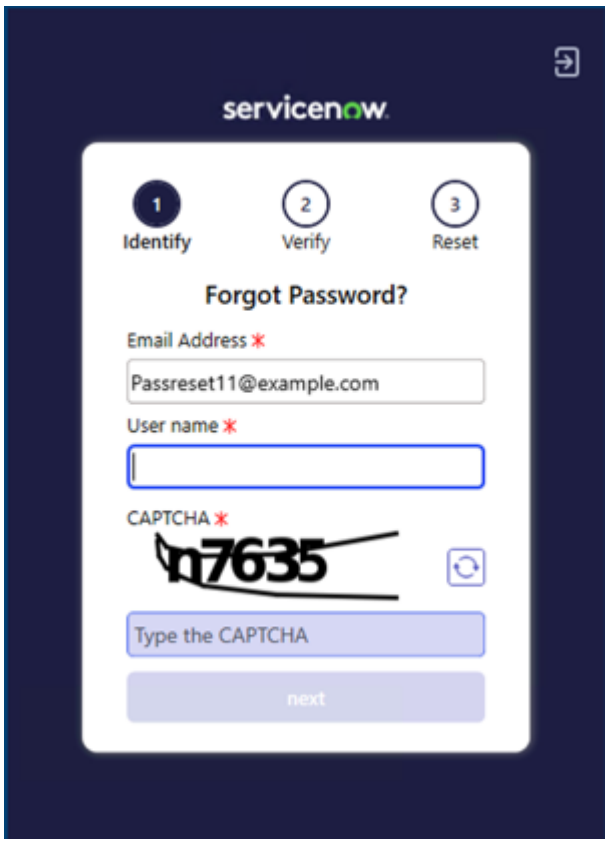
Os administradores baixam e executam um arquivo EXE ou MSI para instalar ou distribuir a aplicação para os computadores dos usuários. A aplicação instala um link na tela de login do Windows. O usuário clica no link (**Esqueceu a senha** conforme descrito nos exemplos em várias versões do Windows) e é orientado durante o processo de redefinição da senha.

Se o usuário estiver usando o sistema operacional Windows, 8.1, 10 ou 11 no computador, uma janela pop-up será aberta depois que o usuário clicar no link **Esqueceu a senha**. Na janela pop-up, o usuário digita o nome de usuário. Para o tipo de identificação múltipla, o usuário digita um nome de usuário e endereço de e-mail e informa o CAPTCHA exibido, se habilitado para o processo. Se o CAPTCHA estiver incorreto, o usuário receberá uma mensagem de erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.





Esta é uma etapa de identificação que leva o usuário à etapa de verificação após clicar em **Avançar** na janela pop-up.

Na etapa Verificar, os usuários podem verificar a si próprios usando um dos seguintes tipos de verificação configurados para segurança:

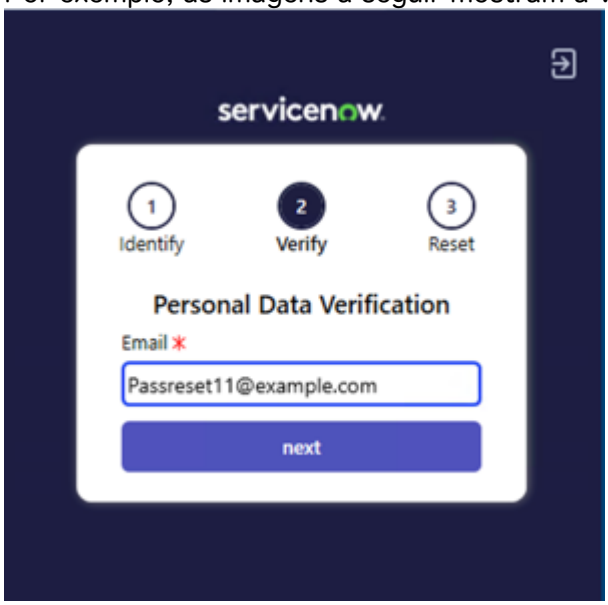
- Dados pessoais: o usuário digita um nome de usuário ou e-mail. As verificações de dados pessoais comparam as respostas do usuário com os detalhes disponíveis. Por exemplo, o endereço de e-mail informado pelo usuário deve corresponder ao endereço de e-mail registrado disponível.
- Aplicativo autenticador: o usuário digita o código gerado por um aplicativo autenticador.

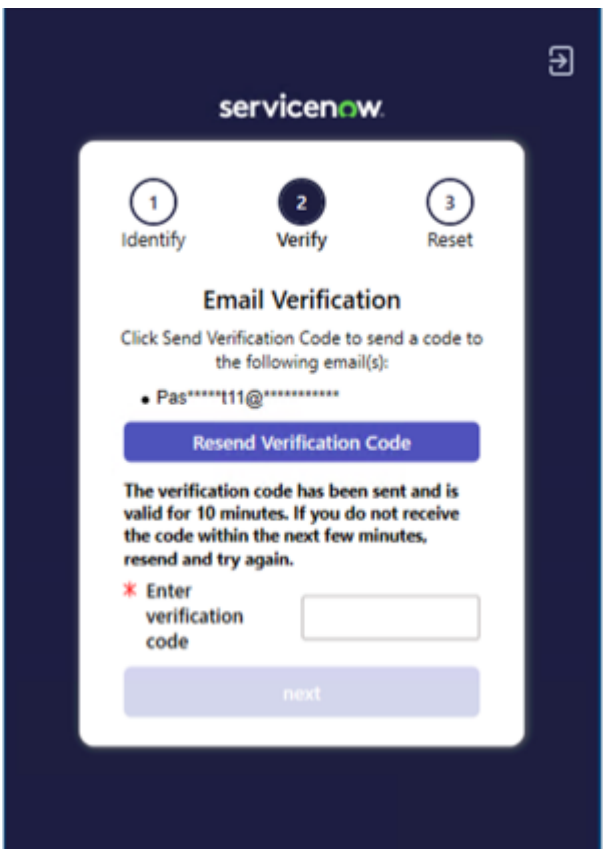
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Perguntas de segurança: o usuário digita as respostas para as perguntas de segurança.
- SMS: o usuário digita o código de verificação enviado para o número de celular registrado.
- E-mail: o usuário digita o código de verificação enviado para o endereço de e-mail registrado.
- Soft PIN: o usuário digita um Soft PIN.

Por exemplo, as imagens a seguir mostram a verificação usando e-mail.



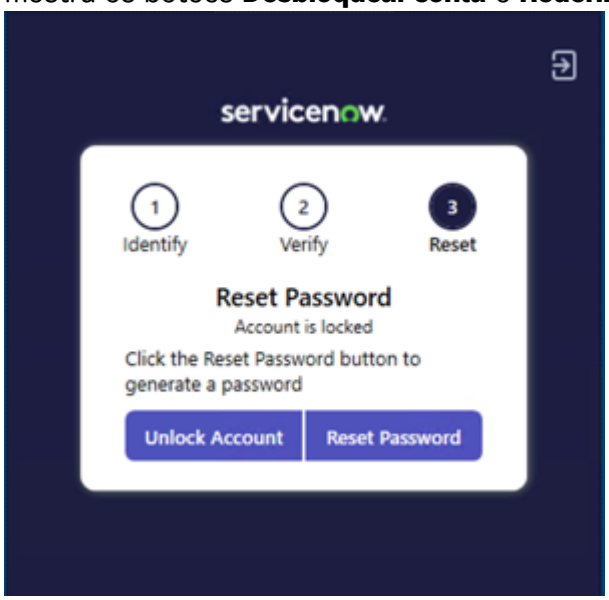


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Após a verificação bem-sucedida, os usuários vão para a etapa Redefinir. Com base no status da conta do usuário e no e-mail fornecido, a etapa de redefinição contém vários tipos.

- Se a conta do usuário não estiver bloqueada, o usuário digita uma nova senha, digita a mesma senha novamente no campo **Redigitar senha** e clica em **Redefinir senha**.
- Se a conta do usuário estiver bloqueada, o usuário receberá uma mensagem informando que a conta está bloqueada e, se habilitada, o usuário poderá visualizar uma opção para desbloquear a conta ou continuar redefinindo a senha. Por exemplo, a imagem a seguir mostra os botões **Desbloquear conta** e **Redefinir senha**.



- Após a conclusão do processo de redefinição de senha, com base no tipo configurado, o usuário obtém a senha gerada automaticamente na janela pop-up ou um e-mail contendo as instruções para redefinir a senha é enviado ao usuário.

Configuração do Redefinição de senha

A aplicação de Redefinição de senha está ativo por padrão e inclui verificações de exemplo. O sistema base permite conexões somente com os ServiceNow tipos de armazenamento de credencial da instância local.

Requisitos

Função necessária: administrador

Nota:
A aplicação de Redefinição de senha não está disponível durante uma atualização.

Plug-ins ativos e disponíveis

- Para habilitar conexões com os tipos de armazenamento de credencial do Active Directory (AD) e da instância remota (SOAP) do ServiceNow, ative o plug-in do aplicativo Redefinição de senha Windows (Redefinição de senha Orquestração) (com.glideapp.password_reset_desktop) e Microsoft AD para o aplicativo de armazenamento Redefinição de senha. Nenhum outro componente está instalado. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Orquestração está disponível como uma assinatura separada. Consulte Solicitar plug-in do aplicativo Redefinição de senha Windows.

- Para habilitar conexões com Microsoft Integração de ID de entrada para Redefinição de senha, Integre a integração de ID de entrada da Microsoft com o Password Reset e Configure a conexão com o armazenamento de credenciais do ID de entrada da Microsoft.

Próximas etapas

Planejar e configurar os processos de Redefinição de senha para sua organização. Consulte Configuração do Redefinição de senha.

Configurar Microsoft ID de entrada para Redefinição de senha

Configure Microsoft ID de entrada para Redefinição de senha ativando o plug-in e configurando a instância Microsoft de ID de entrada. O plug-in Microsoft Entra ID é ativado com a ajuda deste plug-in. Microsoft O ID de entrada para Redefinição de senha também está disponível no armazenamento ServiceNow.

Tópicos relacionados

Solicite a aplicação Microsoft Integração de ID de entrada para Redefinição de senha

Solicite a aplicação Microsoft Integração de ID de entrada para Redefinição de senha

Microsoft Usuários com ID de entrada podem redefinir senhas com o app Redefinição de senhaMicrosoft Integração de ID de entrada para [].

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode solicitar o plug-in do Now Support (HI) ou de sua instância.

No Now Support, navegue até **Catálogo de serviços Ativar plug-in**.

Ou você pode concluir o procedimento a seguir.

Procedimento

1. Em sua instância, navegue até **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todos os aplicativos, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário de solicitação no Now Support.
3. No Now Support, selecione para ser redirecionado para o Catálogo de serviços do HI Portal de serviços.
4. No formulário de solicitação Ativar plug-in, preencha os campos.

Campo	Descrição
Instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Nome do Plug-in	Nome do plug-in a ser ativado.
Especifique a data e a hora em que este plug-in deve ser habilitado	A data e a hora devem ser de pelo menos dois dias úteis a partir da data atual.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Por padrão, os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se você precisar que o plug-in seja ativado em um horário específico, digite a solicitação no campo Motivo/Comentários.
Motivo/Comentários	Informações que seriam úteis para a equipe do ServiceNow que vai ativar o plug-in. Por exemplo, se você precisar que o plug-in seja ativado em um dia ou horário específico, em vez de durante uma das janelas de ativação padrão, especifique isso nos comentários.

5. Clique em **Enviar**.
   O aplicativo Microsoft Entra ID Integration para Redefinição de senha está ativado.

O que Fazer Depois

Planejar, criar e personalizar o processo Redefinição de senha de sua organização.

Configuração do Microsoft Active Directory para Redefinição de senha

Habilite conexões com o Active Directory (AD) ativando o app Redefinição de senha Windows e o Microsoft AD para Redefinição de senha disponível na ServiceNow Store.

Configurar integração do Redefinição de senha para Okta

Permite que os usuários finais redefinam ou alterem suas senhas Okta usando Redefinição de senha e o spoke do Okta.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Assinatura do IntegrationHub

este aplicativo requer o pacote de assinatura IntegrationHub Enterprise ou Password Reset Limited. Para obter mais informações, consulte Solicitar hub de integração .

Versão da app

A integração do Redefinição de senha com Okta 1.1.2 é a versão mais recente.

Dependências

Se você estiver tendo problemas para instalar o aplicativo, verifique se estes plug-ins dependentes estão instalados:

- Okta spoke v 4.1.3
- Modelo de ação do ServiceNow IntegrationHub — fluxo de dados (com.glide.hub.action_type.datastream)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub — REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Nota:
Alguns desses plug-ins são recursos licenciáveis e exigem licenças apropriadas, se usados fora da implementação da aplicação.

Subfluxos

A aplicação Password Reset integration with Okta fornece estes subfluxos que automatizam as tarefas de Redefinição de senha:

Subfluxo	Descrição
Mudança de Senha	Mudar senha do usuário Okta solicitado.
Teste de conexão de senha	Testar conexão com o Okta.
Estado do bloqueio de senha	Verifica o status bloqueado da conta de usuário especificada no Okta.
Password Reset	Redefine a senha do usuário Okta especificado.
Desbloqueio de senha	Desbloqueia a conta de usuário necessária no Okta.
Enviar e-mail após mudar a senha	Envia um e-mail de notificação de mudança de senha para o usuário. Este subfluxo é usado no subfluxo de Mudança de senha.

Ações

A integração do Redefinição de senha com Okta fornece as variáveis Obter configurações para a ação do processo de Redefinição do Okta para recuperar o nome de usuário do usuário do Okta necessário e os detalhes de todas as variáveis.

Configurar integração do Redefinição de senha com Okta

Personalize os registros de armazenamento de credenciais padrão e os processos do Password Reset para integrar o Redefinição de senha com Okta.

Antes de Iniciar

- Solicitar assinatura do IntegrationHub.
- Ativar Redefinição de senha
- Ativar e configure o spoke do Okta.
- Ativar integração do Redefinição de senha com Okta.
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Password Reset** > **Armazenamentos de credenciais**.
2. Abra o registro de integração do Redefinição de senha com Okta.
   Por exemplo, **Amostra de armazenamento de credenciais do Okta**
3. Personalize o registro padrão de acordo com o seu requisito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Configuração da conexão com um repositório de credenciais para os processos do Password Reset.

4. Navegar até **Password Reset** > **Processos**.
5. Personalize os registros padrão, **Processo do Service Desk do Okta** e **Processo de autoatendimento para funcionários do Okta** , de acordo com seu requisito.

Nota:
A caixa de seleção **O usuário deve redefinir a senha** não é compatível com esta integração. Ou seja, você não pode forçar os usuários a redefinir a senha no primeiro login, depois de redefiniram a senha usando a senha gerada automaticamente.

Para obter mais informações, consulte Como configurar o processo do Password Reset.

Configuração da integração de Redefinição de senha com o Google Directory

Permite que os usuários finais redefinam suas senhas do Google usando o Redefinição de senha e o spoke do Google Directory.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Assinatura do IntegrationHub

este aplicativo requer o pacote de assinatura IntegrationHub Enterprise ou Password Reset Limited. Para obter mais informações, consulte Solicitação IntegrationHub .

Versão da aplicação

A integração de Redefinição de senha com o Google Directory 1.0.3 é a versão mais recente.

Dependências

Se você estiver tendo problemas para instalar o aplicativo, verifique se estes plug-ins dependentes estão instalados:

- Google Spoke do diretório v 1.3.1 ou superior
- Modelo de ação do ServiceNow IntegrationHub — fluxo de dados (com.glide.hub.action_type.datastream)
- Etapa de ação do ServiceNow IntegrationHub — REST (com.glide.hub.action_step.rest)
- Tempo de execução do ServiceNow IntegrationHub (com.glide.hub.integration.runtime)

Nota:
Alguns desses plug-ins são recursos licenciáveis e exigem licenças apropriadas, se usados fora da implementação da aplicação.

Subfluxos

A integração da Redefinição de senha com a aplicação Google Directory fornece esses subfluxos que automatizam as tarefas de Redefinição de senha:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo	Descrição
Teste de conexão de senha	Testar conexão com o Google Directory.
Estado do bloqueio de senha	Verifica o status bloqueado da conta de usuário especificada no Google Directory.
Password Reset	Redefine a senha do usuário Google Directory especificado.
Desbloqueio de senha	Desbloqueia a conta de usuário necessária no Google Directory.

Ações

A integração da Redefinição de senha com Google Directory fornece as variáveis Obter configurações para a ação Google Directory Redefinir processo a fim de recuperar o nome de usuário do usuário Google Directory obrigatório e os detalhes de todas as variáveis.

Configurar integração do Google com Redefinição de senha Directory

Personalize os registros de armazenamento de credenciais padrão e os processos do Password Reset para integrar o Redefinição de senha com Google Directory.

Antes de Iniciar

- Solicitar assinatura do IntegrationHub.
- Ativação do Redefinição de senha
- Ativar e configurar o Google Spoke do diretório .
- Ativar integração do Redefinição de senha com Google Directory.
- Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Password Reset** > **Armazenamentos de credenciais**.
2. Abra o registro de integração do Redefinição de senha com Google Directory.
   Por exemplo, **Amostra de armazenamento de credenciais do Google Directory** .
3. Personalize o registro padrão de acordo com o seu requisito.
   Para obter mais informações, consulte Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais para os processos do Redefinição de senha.
4. Navegar até **Password Reset** > **Processos**.
5. Personalize os registros padrão, **Processo do Service Desk do Google Directory** e o **Processo de autoatendimento para funcionários do Google Directory**, de acordo com o seu requisito.
   Para obter mais informações, consulte Configure seu processo do Redefinição de senha.

Nota:
Google Directory não oferece suporte à mudança de senha. Portanto, a caixa de seleção de **Mudança de senha** nos registros de processo não é compatível com essa integração.

Configuração do Redefinição de senha

A aplicação Redefinição de senha permite que um usuário final redefina ou mude uma senha usando um processo de autoatendimento. Como alternativa, sua organização pode implementar um processo que requer um agente da central de serviços para redefinir as senhas dos usuários finais.

Assista ao vídeo: Introdução ao Password Reset (vídeo)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos do processo do Redefinição de senha

Você configura os seguintes elementos do processo para sua organização:

- Uma conexão com o armazenamento de credenciais da sua organização em que as credenciais do usuário, como nome de usuário e senha, são armazenadas com segurança.
- Um ou mais grupos de usuários na instância da ServiceNow que podem usar o Processo do Password Reset.
- O tipo de *identificação* que os usuários devem informar para se identificarem (geralmente nome de usuário ou endereço de e-mail).
- Uma ou mais *verificações* — métodos para verificar a identidade do usuário. Aqui estão alguns exemplos de verificações:
  - Pergunta e resposta: responda a uma pergunta que somente o usuário conhece (com base no tipo de **verificação de pergunta de segurança**).
  - E-mail: digite um número de código que foi enviado por e-mail ao usuário.
  - SMS: digite um número de código que foi enviado por mensagem de texto para um dispositivo móvel.
  - Aplicativo autenticador: digite um código exibido no aplicativo autenticador em um dispositivo móvel.

Nota:
O Redefinição de senha é compatível com os seguintes aplicativos autenticadores:

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Cisco Duo

Como implementar um processo do Redefinição de senha

1. Planeje sua implementação: considere todas as diretrizes organizacionais, políticas de segurança e áreas aplicáveis da organização.
2. Configure os elementos dos processos de redefinição e mudança de senha de acordo com o planejamento:
   - Conexão com o armazenamento de credenciais.
   - Grupos de usuários que usam o Processo do Password Reset.
   - Tipo de identificação para uso.
   - Verificações para uso.
3. No modelo assistido por Service Desk, atribua agentes da central de serviços para monitorar e redefinir senhas conforme necessário.
4. Monitore a atividade de redefinição de senha para identificar ameaças à segurança e garantir a conformidade com os requisitos da política de senhas da sua organização.

Aplicação Windows Password Reset

Se um usuário esquecer a senha ou ficar com o computador Windows bloqueado, o usuário poderá redefinir a senha diretamente da tela de login do Windows. O usuário clica no link **Esqueceu a senha?** e é guiado pelo processo de redefinição de senha. Para saber mais, consulte Aplicação Windows Password Reset.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação Password Change

A aplicação Password Change estende a aplicação Redefinição de senha, permitindo que os administradores definam como os usuários alteram suas senhas. Os usuários podem alterar suas senhas usando um processo de autoatendimento.

1. O usuário faz login na instância e seleciona o **Tudo** > **Password Reset** > **Mudar senha** módulo ou link do registro de perfil do usuário. O usuário também pode usar a aplicação Password Change em dispositivos móveis.

   Nota:
   Por padrão, o tema escuro não se aplica ao formulário Mudar senha. Os usuários podem mudar o tema para o tema escuro. Para obter mais informações sobre o tema escuro, consulte Exploração de temas no Next Experience .

2. No formulário Alterar senha, o usuário seleciona um processo Redefinição de senha relacionado a um armazenamento de credenciais para o qual o usuário deseja alterar a senha.
3. O usuário digita a senha antiga e a nova senha.

   Nota:

   Conforme o usuário digita uma senha, o campo **Nova senha** mostra uma mensagem indicando se os caracteres digitados no campo estão corretos ou não. Por exemplo, se um usuário digitar um caractere que não se ajusta à política de senhas, o campo **Nova senha** mostrará uma mensagem de erro. A barra de força também mostra a força da nova senha que o usuário digitou.

   A política de senhas (complexidade granular de senha) ajuda a criar uma senha correta e forte no formulário Mudar senha no Next Experience e IU principal.

4. Depois que todas as regras de senha forem atendidas, os fluxos de trabalho validarão a senha antiga e implementarão a nova.
5. O usuário digita a nova senha novamente no campo **Redigitar senha** e seleciona **Mudar senha**.
6. O sistema notifica o usuário de que a senha foi alterada.

Planejar os processos do Redefinição de senha

Para garantir a segurança e a eficiência, reserve um tempo para planejar a implementação do Redefinição de senha.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin ou administrador

Procedimento

1. Decida sobre o Processo do Password Reset:
   - **Processo de autoatendimento:** os usuários redefinem a senha pela Internet usando um navegador ou qualquer interface compatível, incluindo dispositivos móveis. Para disponibilizar publicamente a aplicação Redefinição de senha com Orquestração para todos os usuários, crie um novo processo do Redefinição de senha somente para essa finalidade e torne-o acessível a todos os usuários definindo a propriedade de **Acesso público**. Ver Exemplo: o autoatendimento padrão Redefinição de senha processo .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Processo assistido pelo Service Desk:** os usuários redefinem a senha solicitando assistência de um agente da central de serviços, por telefone ou pessoalmente. Somente agentes da central de serviços com a função password_reset_service_desk podem redefinir senhas de usuário. Assista aos vídeos: Redefinição de senhas de usuário (vídeo) e Como configurar um Processo do Password Reset assistido pelo Service Desk (vídeo) .

2. Decida como os grupos e as funções diferem em necessidades de acesso e segurança.
   Analise e avalie como os membros de cada grupo em sua organização acessam o sistema. Por exemplo, se os membros do grupo de vendas acessam o sistema principalmente de maneira remota, considere usar um método mais forte ou vários métodos para verificar a identidade de cada usuário.

   Identifique as funções de usuário que têm acesso a informações e recursos críticos. Por exemplo, verificações mais fortes podem ser necessárias para funções que têm acesso a dados de funcionários, informações de contabilidade ou configurações de rede.

   Com base em sua análise de grupos e funções, determine o número e a variedade de verificações necessárias para os diferentes processos do Redefinição de senha.

3. Decida como gerenciar credenciais.
   Determine se o Single Sign-on está habilitado com o tipo de serviço de diretório ou outro armazenamento de credencial usado. Se o serviço de diretório estiver configurado para Single Sign-on, considere aumentar o nível de segurança usando vários métodos para verificar a identidade de um usuário. Um nome de usuário e uma senha comprometidos podem permitir facilmente o acesso a sistemas associados em um ambiente de Single Sign-on.

4. Decida como implementar a inscrição no programa Redefinição de senha.
   Por exemplo, a inscrição será opcional ou obrigatória? Os usuários serão inscritos automaticamente? Como os usuários serão notificados para se inscrever no programa? As respostas a essas perguntas ajudarão a determinar os tipos de verificação apropriados a serem usados.

5. Decida quais opções do Redefinição de senha serão oferecidas aos usuários.
   - Se sua organização usa Single Sign-on, como os usuários redefinirão as senhas se não conseguirem fazer login?
   - Quais opções estão disponíveis para usuários que trabalham fora do local?

Tópicos relacionados

Configure seu processo do Redefinição de senha

Configure seu processo do Redefinição de senha

Para implementar o processo, você configura credenciais, configurações e métodos de verificação e configurações de inscrição. Você também especifica a quais usuários o processo se aplica.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin ou administrador

1. Certifique-se de Planejar os processos do Redefinição de senha.
2. Crie o registro de armazenamento de credenciais para nomes de usuário e senhas que são gerenciados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para integrações LDAP: se as configurações do Active Directory exigirem que os usuários redefinam a senha ao fazer login, os resultados dependerão do plug-in Redefinição de senha instalado.

- O plug-in Redefinição de senha não pode mudar uma senha do AD. Os usuários finais não poderão fazer login na instância.
- O plug-in do Autoatendimento do Redefinição de senha depende do plug-in Redefinição de senha básico. O autoatendimento se destina à redefinição de senha somente na instância local da ServiceNow e não pode alterar uma senha do AD. Para mudar a senha do AD, você deve instalar o **Microsoft AD Spoke for Password Reset**.
- O plug-in do aplicativo Redefinição de senha Windows (com.glideapp.password_reset_desktop) é compatível com a alteração de senha do AD.

3. Defina as verificações que o processo pode usar.
4. Configure o Redefinição de senha para inscrever usuários automaticamente ou permitir que os usuários se inscrevam no programa. Consulte Configurar o processo do Redefinição de senha para inscrever usuários automaticamente e Permitir inscrição dos usuários no Redefinição de senha.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um processo do Redefinição de senha consiste nos seguintes elementos:

- O armazenamento de credenciais que contém as credenciais de login do usuário.
- Como opção, os grupos de usuários que estão autorizados a usar o processo do Redefinição de senha.
- As verificações que comprovam a identidade do usuário solicitante e que permitem que os agentes da central de serviços autorizem a redefinição da senha. (As verificações são implementadas por inclusões de script).
- Configuração de força do processo que ajuda a exibir a pontuação de segurança do processo. Você vê a pontuação em dígitos e cores com base nos métodos de verificação selecionados para o processo. Se habilitada, as notificações podem ser enviadas para possíveis melhorias de configuração no processo. Se houver desvios entre as pontuações máximas atingíveis e atuais, será enviado um e-mail com uma lista acionável de recomendações para melhorar a configuração.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Redefinição de senha** > **Processos**.
2. Clique em **Novo** e especifique um **Nome** e uma **Descrição** significativos para o processo.
3. Selecione o **Armazenamento de credenciais** que contém as credenciais do usuário ao qual o processo se aplica.
4. Especifique o processo que você está definindo: marque a caixa de seleção **Password Reset**, **Password Change** ou ambas.
5. Especifique a configuração **Aplicar a todos os usuários**.
   Para obter mais informações sobre os campos no formulário Processo do Password Reset, consulte Formulário do processo do Redefinição de senha.
6. Para o Redefinição de senha, defina as configurações na guia **Detalhes do Password Reset**.
   Para obter informações sobre as configurações e os campos na guia **Detalhes do Password Reset**, consulte Descrição dos campos na guia **Detalhes do Password Reset** .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Para o Redefinição de senha, defina as configurações de interesse na guia **Avançado**.
   Para obter informações sobre os campos na guia **Avançado**, consulte Descrição dos campos na guia **Avançado** .
8. Para o Redefinição de senha, preencha todos os campos de interesse na guia **Lembrete de inscrição**.
9. Salve as mudanças no formulário Processo do Redefinição de senha.
   O formulário é atualizado e listas relacionadas adicionais são exibidas.
10. Na lista relacionada **Verificações do Processo do Password Reset**, selecione uma ou mais verificações.
11. **Opcional:** Na lista relacionada **Grupos do Processo do Password Reset**, selecione os grupos de usuários que usam o processo que você está definindo.
    A lista relacionada **Grupos do Processo do Password Reset** aparecerá somente se a caixa de seleção **Aplicar a todos os usuários** não estiver marcada.
12. Salve o registro e marque a caixa de seleção **Ativo** para habilitar o processo do Redefinição de senha que você configurou.
    A caixa de seleção fica disponível somente depois que o registro foi salvo.
13. Clique em **Atualizar**.
14. Navegar até **Redefinição de senha** > **Propriedades** para definir as propriedades que configuram a experiência Redefinição de senha para os usuários finais.

Tópicos relacionados

Planejar os processos do Redefinição de senha

Configure a força exigida para senhas

Configurar lembrete de expiração de senha

Você pode configurar o recurso de lembrete de expiração da redefinição de senha para enviar notificações para alterar ou redefinir a senha de um usuário sempre que ela expirar.

Antes de Iniciar

Você deve habilitar a propriedade *pwd_reset.enable.password_expiration_reminder* para configurar o lembrete de expiração da senha. Por padrão, esta propriedade está desativada.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure o lembrete de expiração da senha para qualquer armazenamento de credenciais, como Microsoft Active Directory, Windows Active Directory e Okta Active Directory.

Nota:
O lembrete de expiração da senha não é compatível com o armazenamento de credenciais ServiceNow local.

Depois de configurar o lembrete de expiração da senha, as notificações são enviadas aos usuários por diferentes canais, como e-mails, mensagens de texto ou notificações de agente virtual acionáveis. Os usuários têm a opção de redefinir ou alterar a senha por meio de notificações, como um link que os usuários podem selecionar para redefinir ou alterar a senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Processos**.
2. Na página Processo do Redefinição de senha, selecione o processo para o qual você deseja configurar a expiração da senha.
3. No formulário do processo selecionado, selecione a guia **Configuração de expiração da senha**.
4. Selecione a opção **Enviar lembrete de expiração**.
5. No formulário, preencha os campos.

   Para obter informações sobre os campos no formulário de Configuração de expiração da senha, consulte Formulário de configuração da expiração de senha.

6. Salve o formulário.

   Depois de habilitar o lembrete de expiração de senha para um processo, um trabalho programado de sincronização de dados de expiração é executado após uma hora. O trabalho programado cria registros na tabela de expiração da senha para cada usuário designado para esse processo. O trabalho programado cria registros do processo para o qual você configurou a expiração da senha e os usuários que pertencem a esse processo.

   Se você descobrir que os dados na tabela de expiração da senha não estão sincronizados, selecione **Sincronizar dados de expiração** para sincronizar os dados. Caso contrário, a sincronização é um processo automatizado.

   Nota:
   Depois de selecionar **Sincronizar dados de expiração**, o trabalho programado será executado após uma hora. O botão **Sincronizar dados de expiração** aparece somente para os processos que estão ativos e para os processos nos quais a opção **Enviar lembrete de expiração** está selecionada.

Tópicos relacionados

Propriedades do sistema para expiração de senha

Visualizar trabalhos programados

Você pode visualizar trabalhos programados para o processo no qual configurou a expiração da senha. Quando você configura a expiração da senha para um processo, dois trabalhos programados são criados automaticamente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um trabalho programado cria um registro na tabela de expiração da senha, que tem o prefixo *`Sync password expiration records for pwd_process_`* seguido por um sys_id.

Nota:
Este trabalho é executado uma vez. Este trabalho programado cria apenas um registro na tabela de expiração da senha. Ele não busca informações sobre a expiração da senha de cada usuário acionando o armazenamento de credenciais externas. Por exemplo, os valores do campo **Data do último Password Reset** ou **Data de expiração da senha** permanecem vazios. O trabalho programado de lembrete de expiração recupera as datas de todos os registros de expiração com datas vazias antes de enviar as notificações de expiração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O segundo trabalho programado é executado periodicamente com base na configuração. O trabalho programado que tem um prefixo como *pwd_expiration_reminder_* seguido por um sys_id realiza as duas ações a seguir:

- Busca as informações mais recentes sobre a expiração da senha do usuário.
- Envia uma notificação quando a senha do usuário estiver prestes a expirar.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Trabalhos programados**.

   A página Trabalhos programados mostra os trabalhos programados, que são criados após a configuração da expiração da senha.

2. Selecione qualquer um dos trabalhos programados com os seguintes prefixos:
   - *Sync password expiration records for pwd_process_*
   - *pwd_expiration_reminder_*

   Esses prefixos são seguidos pelo sys_id do Processo do Password Reset.

Visualizar uma tabela de expiração da senha

Você pode visualizar uma tabela de expiração da senha e validar se um registro foi criado nela.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esta tabela contém as informações de expiração da senha de um usuário individual em cada processo ao qual o usuário tem direito. A estrutura de expiração usa essas informações de tabela para enviar os lembretes de notificação de expiração entre os armazenamentos de credenciais. Você também pode visualizar detalhes do registro, como se há erros, logs de erro ou datas de expiração da senha.

Procedimento

1. Selecione **Todos** e digite *pwd_expiration.list* no filtro de navegação.

   A página Expiração da senha mostra a tabela com os registros gerados.

2. Visualize as várias colunas que você deseja usar na tabela e valide as informações.

Tabela de expiração da senha

Nome da Coluna	Descrição
Usuários	Mostra a referência à tabela sys_user.
Processo do Password Reset	Mostra a referência à tabela do Processo do Password Reset. O processo ao qual um usuário pertence e para o qual você configurou a expiração da senha.
Data do último	Mostra a última data em que o usuário redefiniu a senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da Coluna	Descrição
Password Reset	
Data de expiração da senha	Mostra a data que indica quando a senha vai expirar.
Enviar notificação	Mostra se as notificações de expiração da senha devem ser enviadas ou não.
Ativo	Mostra o status do registro de expiração da senha. Por exemplo, suponha que um usuário não esteja mais associado ao processo. Nesse caso, o registro mostra o valor como **falso**. Isso significa que o registro está inativo e o processo programado não busca os dados desse usuário. O valor **verdadeiro** indica que o registro está ativo.
Contagem de Erros	Mostra se há algum erro ao obter informações sobre o expiração da senha do usuário. Por exemplo, ao obter informações sobre a expiração da senha de um usuário ao acionar um armazenamento de credencial externo, poderá ocorrer um erro.
Data do último upgrade	Mostra a última data em que o registro foi atualizado de um sistema externo.
Último log de erros	Mostra o último log de erro se houver algum erro ao obter informações sobre a expiração da senha do usuário.

Nota:
A tabela de expiração da senha armazena as informações de expiração da senha de diferentes usuários para diferentes Processos do Password Reset, pois ambas as tabelas são separadas por domínio de dados. A tabela de expiração da senha também é separada por domínio de dados. Para obter mais informações sobre Domain Separation, consulte Domain Separation e a aplicação Redefinição de senha.

Armazenamentos de credenciais do Redefinição de senha

Os armazenamentos de credenciais contêm informações do usuário, como nomes de usuário e senhas que podem ser usados como credenciais de login. Os exemplos incluem a tabela Usuário [sys_user] ou um servidor Active Directory.

Usuários com a função password_reset_admin ou password_reset_credential_manager podem criar e modificar conexões com armazenamentos de credenciais.

Tipos de armazenamento de credenciais instalados com o sistema base

Um tipo de armazenamento de credenciais é um conjunto de fluxos de trabalho que especifica como se conectar a um armazenamento de credenciais. Navegar até **Password Reset** > **Tipos de Armazenamentos de Credenciais** para exibir a lista de exemplos de armazenamentos de credenciais baseados nos tipos sistema-base. O sistema base inclui os seguintes tipos de armazenamento de credencial:

Nome	Descrição
Instância local da ServiceNow	Representa a instância atual da ServiceNow (local).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

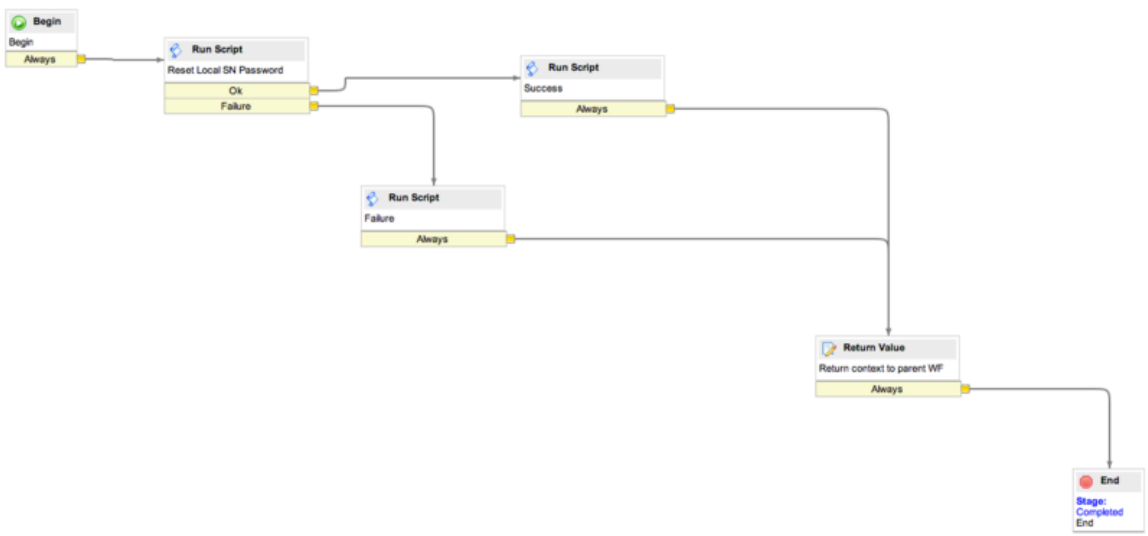
Tipos de armazenamento de credenciais incluídos nos aplicativos da Store

Nome	Descrição
Microsoft Armazenamento de credenciais do AD	Representa um armazenamento de credenciais do Microsoft Active Directory. Consulte Configuração do Microsoft Active Directory para Redefinição de senha.
Microsoft Armazenamento de credenciais de ID de entrada	Representa um armazenamento de credenciais de Microsoft ID de entrada.
Armazenamento de credenciais do Okta	Representa um armazenamento de credenciais do Okta.
Armazenamento de credenciais do Google	Representa um armazenamento de credenciais do Google Directory.

Subfluxos de conexão para tipos de armazenamento de credenciais

Um fluxo de trabalho do tipo de armazenamento de credencial requer um subfluxo que define como se conectar ao armazenamento e pode incluir um subfluxo opcional que define como testar a conexão. Use os subfluxos **Redefinição de senha – AD** e **Redefinição de senha – Local** como modelos para os fluxos de trabalho de conexão personalizados.

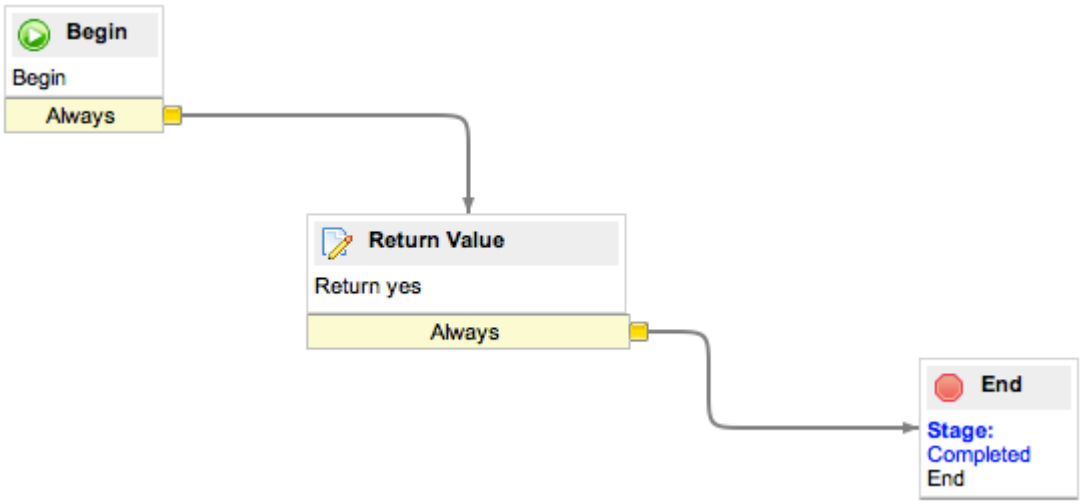
Subfluxo de trabalho Redefinição de senha local



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo de trabalho do SN local do teste de conexão de senha



Como criar um tipo de armazenamentos de credenciais personalizado

Você pode usar um tipo de armazenamento de credenciais como modelo para criar um tipo personalizado. Consulte Criar um tipo de armazenamentos de credenciais do Redefinição de senha.

Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais para os processos do Redefinição de senha

Você cria um registro de armazenamento de credenciais do Redefinição de senha para configurar o acesso ao servidor de armazenamento de credenciais enquanto um usuário está alterando ou redefinindo uma senha. Além das informações de conexão do host, você pode especificar as dicas de senha que os usuários devem ver, as restrições à reutilização de senha, o número permitido de tentativas de redefinição com falha e outras configurações.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para um armazenamento de credenciais do AD, ignore este procedimento e siga as instruções em Integre o Redefinição de senha com o serviço do Active Directory. O Aplicação Windows Password Reset é compatível somente com armazenamentos de credenciais do AD.
- Configuração para várias conexões usando um alias secundário. Você pode configurar um alias de credencial de conexão com várias conexões secundárias e mapear a conexão secundária para um armazenamento de credenciais de redefinição de senha. As conexões são usadas durante o tempo de execução nos fluxos de redefinição de senha. Com essa configuração, os fluxos de redefinição de senha podem oferecer suporte a várias credenciais de servidor do Active Directory no Flow Designer.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Armazenamentos de credenciais**.
2. Selecione o seguinte exemplo de armazenamento de credenciais.

   Armazenamento de credenciais da **instância local da ServiceNow**

3. Insira um **Nome** e uma **Descrição**exclusivos e significativos e Redefinição de senha, no formulário de Armazenamento de Credenciais, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter informações sobre os campos no formulário Armazenamento de credenciais do Redefinição de senha, consulte Formulário de armazenamento de credenciais do Redefinição de senha.

4. Clique em **Enviar**.
5. Se você usar o armazenamento de credencial da Instância local da ServiceNow e tiver marcado a caixa de seleção **Impor política de histórico**, siga estas etapas:
   a. Abra o processo Redefinição de senha que está associado ao armazenamento de credenciais: **Password Reset** > **Processos**.
   b. Na guia **Detalhes do Password Reset** do formulário Processo do Redefinição de senha, desmarque a caixa de seleção **Gerar senha automaticamente** e salve a definição do processo.
6. Selecione Habilitar políticas de senha na sua instância
7. Teste a conexão com o armazenamento de credenciais.

Tópicos relacionados

Configure a força exigida para senhas

Armazenamento de credenciais do Redefinição de senha para Active Directory

Um tipo de armazenamento de credenciais é um conjunto de fluxos de trabalho que especifica como se conectar a um armazenamento de credenciais. Você pode se conectar ao **Password Reset Repositórios de credenciais** para exibir a lista de exemplos de repositórios de credenciais baseados nos tipos de sistema-base.

Visão geral

Navegar até **Password Reset** > **Armazenamentos de credenciais** para exibir a lista de exemplos de armazenamentos de credenciais baseados nos tipos sistema-base. Você também pode usar subfluxos e hub de integração IntegrationHub .

Tópicos relacionados

Integre o Redefinição de senha com o serviço do Active Directory

Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais do AD

Integre o Redefinição de senha com o serviço do Active Directory

A aplicação Redefinição de senha pode mudar senhas em um armazenamento de credenciais do Active Directory. A aplicação muda as senhas fazendo referência a uma função do usuário do Active Directory com os privilégios de mudança de senha apropriados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O Active Directory deve ter uma função do usuário com os seguintes privilégios:

Objetos de usuário descendentes:

- Redefinir senha
- Ler/gravar pwdlastset
- Ler/gravar UserAccountcontrol
- Gravar restrições de conta
- Ler/gravar lockouttime
- Ler MemberOf

Objetos de usuário descendentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ler Members
- Ler MemberOf

Procedimento

1. Instale um MID Server em um computador Windows que consiga se conectar ao Active Directory.
2. Configure o MID Server.
3. Se estiver usando os complementos Workflow e Orquestração, na instância ServiceNow, navegue até **Orchestration** > **Credenciais**.
4. Clique em **Novo**, preencha o formulário com os seguintes valores da credencial do AD e clique em **Enviar**.

Campo	Descrição
Tipo	Selecione Windows.
Nome de usuário	Informe o usuário do domínio do Active Directory. Por exemplo, **domínio\administrador**.
Senha	Informe a senha do usuário do domínio do Active Directory.
Aplica-se a	Selecione o MID Server que você usa para acessar o servidor do Active Directory.

Nota:
Se você estiver usando o IntegrationHub, no armazenamento de credenciais do Microsoft AD, clique em **Alias de conexão do Microsoft AD** para criar uma nova conexão. Para saber mais, consulte Configuração do spoke do Microsoft AD v2 .

O que Fazer Depois
Crie uma conexão com o repositório de credenciais conforme descrito em Configuração da conexão com um repositório de credenciais do AD.

Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais do AD

Você cria um registro de armazenamento de credenciais do Redefinição de senha para configurar o acesso ao servidor do Active Directory enquanto um usuário está alterando ou redefinindo uma senha. Além das informações de conexão do host, você pode especificar as dicas de senha que os usuários devem ver, as restrições à reutilização de senha, o número permitido de tentativas de redefinição com falha e outras configurações.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O complemento Microsoft AD Spoke for Redefinição de senha instala o tipo de armazenamento de credenciais do AD. O Aplicação Windows Password Reset oferece suporte somente **ao armazenamento de credenciais do Microsoft AD**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Armazenamentos de credenciais** e selecione **Amostra de armazenamento de credenciais do Microsoft AD** para usar como modelo.
2. Digite um **Nome** e uma **Descrição** exclusivos e significativos e, em seguida, preencha o formulário.

Tradução automática

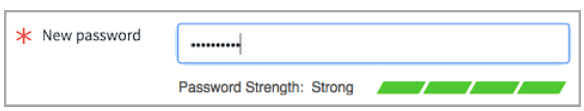
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Selecione **o tipo de armazenamento de credenciais do Microsoft AD**. Um tipo de armazenamento de credencial da ServiceNow é um modelo que fornece o conjunto necessário de recursos para um tipo específico de armazenamento de credenciais. Os armazenamentos de credenciais herdam a funcionalidade do tipo de armazenamento de credenciais.
Gerar senha automaticamente	Especifique a inclusão de script que gera uma senha temporária para uso durante o processo de redefinição. **Nota:** Se você marcar a caixa de seleção **Impor política de histórico**, deverá especificar um valor para **Gerar senha automaticamente** que seja compatível com a política de senha. Existem várias opções para escolher: ◦ Uma senha gerada automaticamente que esteja em conformidade com a política selecionada. ◦ Uma senha gerada automaticamente e protegida por criptografia. ◦ Uma senha padrão gerada automaticamente.
Impor política de histórico	Aparece somente se você selecionar um **tipo de armazenamento de credenciais do Microsoft AD** ou de uma **instância local da ServiceNow**. O tipo de armazenamento de credenciais do AD Microsoft oferece suporte à verificação de histórico. A opção **Impor política de histórico** aparece somente quando a opção **Compatível com verificação de histórico** é selecionada para o **tipo de armazenamento de credenciais do Microsoft AD**. Para obter informações sobre como definir a configuração de tipos de armazenamento de credenciais diferentes do AD, consulte Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais para os processos do Redefinição de senha. Marque a caixa de seleção **Impor política de histórico** para impor a política de histórico (reutilização de senha). Política de histórico (reutilização de senha): os domínios do Active Directory podem ser configurados para incluir uma política de histórico que garante que os usuários não reutilizem senhas. Por exemplo, a política de histórico pode ser configurada para não permitir que o usuário reutilize qualquer uma das 10 senhas anteriores ao redefinir uma senha. Este limite de política de histórico é gerenciado pelo parâmetro de verificação password_history_limit.
Nome do host	Especificar o endereço IP ou URL do armazenamento de credenciais.
Pesquisa de conta de usuário	Especifique a inclusão de script que mapeia o ID da plataforma do usuário ServiceNow para o ID de armazenamento de credenciais do usuário. O script padrão, `PwdDefaultUserAccountLookup`, retorna o nome de usuário da plataforma ServiceNow.
Dica de regra de senha	Especifique o texto que aparece na página de redefinição de senha para ajudar o usuário a criar uma senha que atenda a todos os requisitos. O script de **regra de senha** impõe os requisitos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O Aplicação Windows Password Reset é compatível com caracteres de nova linha na dica. Outra formatação não é compatível (negrito, sublinhado e hiperlink, etc.).

Regra de senha	Especifique o client script que valida a nova senha informada pelo usuário. O script é invocado quando o usuário digita uma nova senha e clica em **Password Reset** . Você pode usar o script para impor requisitos de força/complexidade de senha.
Habilitar força da senha	Marque a caixa de seleção para: ○ Exibir a caixa de texto do script **Regra de força** para que você possa atualizar o script. ○ Exibir a barra gráfica de **Força da senha** para o usuário enquanto ele muda ou redefine a senha. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset não oferece suporte à Força de Senha.
Regra de nível de segurança	Esta caixa de texto aparece somente se você selecionar **Habilitar força da senha**. Especifique o client script que calcula a força/complexidade da senha que o usuário digita. O script é invocado quando o usuário começa a digitar uma nova senha durante o processo de redefinição. Configurações padrão: ○ Selecionado para armazenamentos de credenciais locais da ServiceNow ○ Não selecionado para outros armazenamentos de credenciais **Nota:** ○ Para orientar o usuário durante o processo de redefinição, o sistema exibe uma barra gráfica chamada **Força da senha** no campo **Nova senha**.  ○ O Aplicação Windows Password Reset não oferece suporte à Força de Senha.

3. Clique em **Enviar**.
4. No controlador de domínio, defina o **Tempo de vida da senha** (*MIN_PASSWORD_AGE*) como zero.
5. Para impor a política de histórico que está configurada para o armazenamento de credenciais do AD, siga estas etapas:
   a. Abra o processo Redefinição de senha que está associado ao armazenamento de credenciais: **Password Reset** > **Processos**.
   b. Na guia **Detalhes do Password Reset** do formulário Processo do Redefinição de senha, desmarque a caixa de seleção **Gerar senha automaticamente** e salve a definição do processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para impor o número máximo de tentativas de redefinição de senha, na lista relacionada Parâmetros de armazenamento de credenciais do Password Reset, defina o valor do parâmetro `max_reset_attempts` como o número de tentativas com falha permitidas.

   O valor padrão de 0 (zero) permite um número ilimitado de tentativas de redefinição.

   Nota:
   A configuração `max_reset_attempts` se aplica somente a Redefinição de senha processos que usam armazenamentos de credenciais do AD.

7. Clique em **Enviar**.
8. Configuração do spoke do Microsoft AD v2
9. Teste a conexão com o armazenamento de credenciais.

Tópicos relacionados

Configure a força exigida para senhas

Armazenamento de credenciais para Redefinição de senha para Microsoft ID de entrada

Um tipo de armazenamento de credenciais é o conjunto de fluxos para gerenciar a senha e a conta do usuário Microsoft do ID de entrada. Navegar até **Password Reset** > **Armazenamentos de credenciais** para exibir a lista de armazenamentos de credenciais de exemplo que são baseados nos tipos de sistema de base.

Tópicos relacionados

Integrar Redefinição de senha com seu Microsoft ID de entrada

Configure a conexão com o armazenamento de credenciais do Microsoft ID de entrada

Integrar Redefinição de senha com seu Microsoft ID de entrada

Quando a aplicação da Store Microsoft Entra ID Integration for Redefinição de senha é ativada, a aplicação Redefinição de senha pode gerenciar senhas de uma aplicação Microsoft Entra ID. A aplicação gerencia senhas fazendo referência a um usuário Microsoft de ID de entrada com funções e privilégios de mudança de senha apropriados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

Para integrar Redefinição de senha com seu Microsoft ID de entrada, você deve configurar o spoke do Microsoft ID de entrada.
Para obter mais informações sobre como configurá-lo, consulte Set up Microsoft Entra ID spoke .
A integração de ID de entrada [Microsoft para Redefinição de senha está integrada.

O que Fazer Depois
Criar uma conexão com o armazenamento de credenciais conforme descrito em Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais do AD.

Configure a conexão com o armazenamento de credenciais do Microsoft ID de entrada

Crie um registro de armazenamento de credenciais Redefinição de senha para configurar o acesso ao seu servidor de ID de entrada Microsoft enquanto um usuário está alterando ou redefinindo uma senha. Além das informações de conexão do host, você pode especificar as dicas de senha que os usuários devem ver e outras configurações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A integração [Microsoft de ID de entrada para Redefinição de senha instala o tipo de armazenamento de credenciais de ID de entrada Microsoft. A aplicação Microsoft Entra ID oferece suporte somente ao **armazenamento de credenciais do Microsoft Entra ID**.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Redefinição de senha** > **Armazenamentos de credenciais** e selecione **Amostra** `Microsoft` **de armazenamento de credenciais** que você pode usar pronta para uso ou como modelo.
2. Digite um **Nome** e uma **Descrição** exclusivos e significativos e, em seguida, preencha o formulário.

Tipo	Selecione **Amostra de armazenamento de credenciais do Microsoft Entra ID**. Um tipo de armazenamento de credencial da ServiceNow é um modelo que fornece o conjunto necessário de recursos para um tipo específico de armazenamento de credenciais. Os armazenamentos de credenciais herdam a funcionalidade do tipo de armazenamento de credenciais.
Gerar senha automaticamente	Especifique uma inclusão de script que gera uma senha temporária para uso durante o processo da redefinição.
Nome do host	Especifique o nome de domínio da aplicação Entra ID nesta coluna.
Pesquisa de conta de usuário	Especifique a inclusão de script que mapeia o ID da plataforma do usuário ServiceNow para o ID de armazenamento de credenciais do usuário. O script padrão, `PwdDefaultUserAccountLookup`, retorna o nome de usuário da plataforma ServiceNow.
Dica de regra de senha	Especifique o texto que aparece na página de redefinição de senha para ajudar o usuário a criar uma senha que atenda a todos os requisitos. O script de **regra de senha** impõe os requisitos.
Regra de senha	Especifique o client script que valida a nova senha informada pelo usuário. O script é invocado quando o usuário insere uma nova senha e seleciona **Password Reset**.
Habilitar força da senha	Marque a caixa de seleção para: ◦ Exibir a caixa de texto do script **Regra de força** para que você possa atualizar o script. ◦ Exibir a barra gráfica de **Força da senha** para o usuário enquanto ele muda ou redefine a senha.
Regra de nível de segurança	Esta caixa de texto aparece somente se você selecionar **Habilitar força da senha**. Especifique o client script que calcula a força/complexidade da senha que o usuário digita. O script é invocado quando o usuário começa a digitar uma nova senha durante o processo de redefinição. Configurações padrão: ◦ Selecionado para armazenamentos de credenciais locais da ServiceNow ◦ Não selecionado para outros armazenamentos de credenciais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Para orientar o usuário durante o processo de redefinição, o sistema exibe uma barra gráfica chamada **Força da senha** no campo **Nova senha**.

Habilitar política de senha	Marque essa opção para selecionar uma política de senha padrão ou uma que você criou anteriormente.

3. Clique em **Enviar**.
   Redefinição de senha O registro de armazenamento de credenciais para acessar o servidor de ID de entrada da Microsoft está configurado.

Nota:

- A opção **Habilitar política de senha** foi adicionada na versão Quebec. Marcar a opção exibirá suas opções de política de senha diretamente de sua instância. Para saber mais, consulte Habilitar políticas de senha na sua instância .
- Como o Microsoft ID de entrada não é compatível com a política de histórico, a opção **Impor política de histórico** está oculta.

Testar a conexão com um armazenamento de credenciais

Você deve testar a conexão com um armazenamento de credenciais depois de configurar um novo armazenamento de credenciais ou quando os usuários tiverem problemas que possam envolver a conexão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Armazenamentos de credenciais** e abra o registro de armazenamento de credenciais.
2. Na barra de cabeçalho, clique em **Salvar e testar conexão**.
   Uma página de andamento exibe o resultado do teste.

Excluir uma conexão com um armazenamento de credenciais do Redefinição de senha

Importante: antes de excluir a conexão com um armazenamento de credenciais, verifique todos os processos do Redefinição de senha para garantir que o armazenamento de credenciais não esteja em uso. Se o armazenamento de credenciais estiver sendo usado por um processo, atualize o processo antes de excluir o armazenamento de credenciais.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin ou password_reset_credential_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Armazenamentos de credenciais** e marque a caixa de seleção do armazenamento de credenciais.
2. Na lista de seleção *Ações*, selecione **Excluir**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificações do Redefinição de senha

Cada *verificação* especifica o método e o processo para verificar a identidade do usuário que está solicitando uma redefinição de senha.

Verificações incluídas no Redefinição de senha

A aplicação do Redefinição de senha inclui as seguintes verificações no sistema base. Você pode criar uma verificação com base em uma verificação do sistema-base ou em um tipo de verificação (um modelo).

Nota:
O Aplicação Windows Password Reset não é compatível com verificações personalizadas.

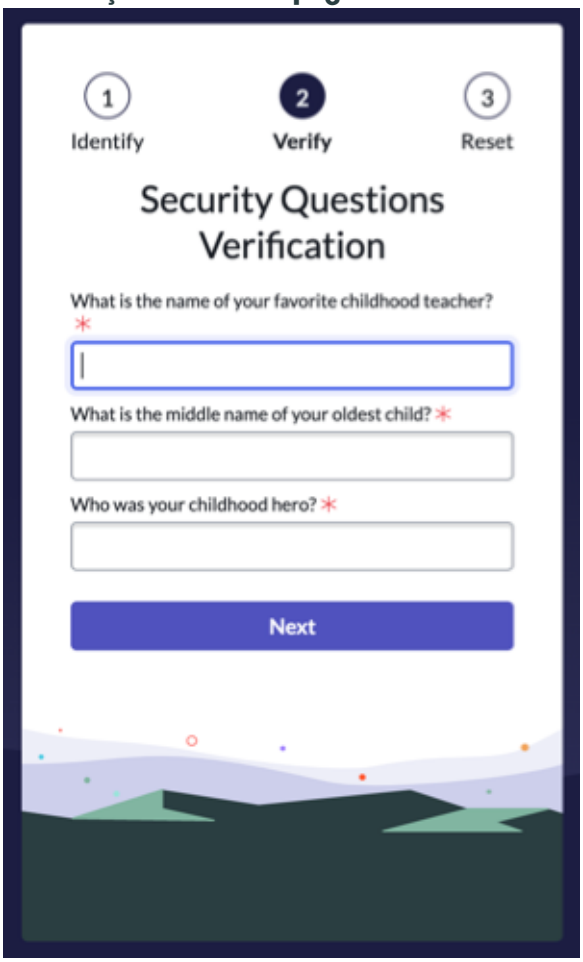
Verificações do Redefinição de senha

Verificação por P&R	Implementa um modelo de autoatendimento do Redefinição de senha com perguntas que estão incluídas no sistema base ou perguntas personalizadas definidas pelo administrador. Ao se inscrever no processo, o usuário decide para quais perguntas fornecer respostas. As perguntas são apresentadas no idioma que o usuário solicitou durante o login. Quando um usuário solicita uma redefinição de senha, o sistema apresenta um número especificado de perguntas que o usuário selecionou durante a inscrição. O usuário deve responder a todas as perguntas corretamente para verificar sua identidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificações do Redefinição de senha

	Verificação de P&R na página Verificar  Para obter informações sobre a experiência de inscrição do usuário, consulte Inscrição no programa Redefinição de senha usando perguntas e respostas. Essa verificação é baseada no tipo de verificação de **Perguntas de segurança**.
Verificação por e-mail	Essa verificação se baseia em números de código gerados automaticamente. Normalmente, você implementa a verificação por e-mail como um modelo de autoatendimento Redefinição de senha. Quando um usuário solicita uma redefinição de senha, o sistema envia um código de verificação para um endereço de e-mail que o usuário autorizou durante a inscrição. Para verificar a identidade, o usuário envia o código na página Verificar Redefinição de senha. Para obter informações sobre a experiência de inscrição do usuário, consulte Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos enviados por e-mail. O Aplicação Windows Password Reset oferece suporte à verificação por e-mail.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificações do Redefinição de senha

	Essa verificação é baseada no tipo de verificação de **Código por e-mail**. Por padrão, um código de verificação de e-mail de seis dígitos é enviado ao usuário por e-mail. O código expira em 10 minutos. Os usuários podem tentar enviar outro código após dois minutos. Um máximo de 10 códigos de verificação por e-mail podem ser enviados para um usuário em um dia.
Verificação por SMS	Implementa um modelo de autoatendimento ou do Redefinição de senha assistido pelo Service Desk que se baseia em números de código gerados automaticamente. Quando um usuário solicita uma redefinição de senha, o sistema envia um código para um dispositivo compatível com SMS que o usuário autorizou. Para verificar a identidade, o usuário envia o código na página Verificar Redefinição de senha. Você pode usar o recurso ServiceNow Notify para enviar os códigos. Para obter informações sobre a experiência de inscrição do usuário, consulte Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos SMS. Essa verificação é baseada no tipo de verificação de **Código por SMS**. Quando os usuários se inscrevem para a verificação por e-mail ou SMS na página de Inscrição Redefinição de senha, eles recebem um código para verificar o endereço de e-mail ou dispositivo. Depois que os usuários inserem o código e selecionam **Verificar**, um registro associado é criado automaticamente na tabela Inscrição para verificações [pwd_enrollment] do Redefinição de senha, mesmo antes de selecionarem **Enviar**. Por padrão, um código de verificação de seis dígitos é enviado para o dispositivo móvel do usuário. O código expira em cinco minutos. Os usuários podem tentar enviar outro código de verificação por SMS para o dispositivo após dois minutos. Um máximo de 10 códigos podem ser enviados para um dispositivo específico em um dia. **Nota:** Embora o registro seja criado automaticamente na tabela Redefinição de senha Inscrição para verificações [pwd_enrollment] para a verificação por e-mail ou SMS, o script de verificação de inscrição associado não é processado a menos que os usuários selecionem **Enviar**.
Verificação por autenticador	Modelo do Redefinição de senha que se baseia em números de código gerados automaticamente. Os usuários normalmente implementam a verificação por autenticador como um modelo de autoatendimento Redefinição de senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Verificações do Redefinição de senha

	Quando um usuário solicita uma redefinição de senha, ele lê um código do aplicativo autenticador em um dispositivo que o usuário emparelhou. Para verificar a identidade, o usuário envia o código na página Verificar Redefinição de senha. Para obter informações sobre a experiência de inscrição do usuário, consulte Inscrição no programa Redefinição de senha usando um autenticador. O Aplicação Windows Password Reset é compatível com a verificação do Google Authenticator. Essa verificação é baseada no tipo de verificação do autenticador.
Dados pessoais — confirmar endereço de e-mail	Implementa um modelo de autoatendimento do Redefinição de senha que se baseia nas informações do usuário que estão disponíveis no perfil do usuário na instância. Essa verificação é baseada no tipo de verificação de **Confirmação de dados pessoais**. **Nota:** Os usuários não podem configurar essa verificação para os processos com acesso público ativo.
Dados pessoais — informar o nome de usuário	Implementa um modelo de autoatendimento Redefinição de senha que se baseia nas informações do usuário que estão disponíveis no perfil do usuário na instância. Essa verificação é baseada no tipo de verificação de **Dados pessoais**.
Verificação de PIN de segurança	Implementa um modelo de autoatendimento Redefinição de senha que depende de um Soft PIN que é um número de seis dígitos. Os usuários podem se inscrever para a verificação do Soft PIN para um processo e redefinir o Soft PIN. ServiceNow® Virtual Agent é compatível com o método de verificação por Soft PIN.

Tópicos relacionados

- Criar uma verificação personalizado do Redefinição de senha
- Criar uma verificação do Redefinição de senha a partir de uma verificação existente

Tipos de identificação de dados pessoais e verificações de tipo de confirmação

As verificações de dados pessoais permitem que os usuários verifiquem sua identidade, fornecendo respostas a perguntas que são geradas a partir de informações pessoais armazenadas na tabela Usuário [sys_user].

Experiência do usuário

Para obter um exemplo de como um usuário pode se inscrever para a verificação de dados pessoais, consulte Inscrição no programa Redefinição de senha usando perguntas e respostas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de identificação de dados pessoais

A aplicação Redefinição de senha fornece os tipos de identificação de e-mail e nome de usuário. Você pode usar qualquer um dos tipos fornecidos ou como modelo para criar um tipo de identificação personalizado.

Nome	Descrição
Identificação por e-mail	Identifica os usuários por seus endereços de e-mail.
Identificação do nome de usuário	Identifica os usuários por seus nomes de usuário.

Verificações de confirmação de dados pessoais

- **Verificação de dados pessoais:** se os usuários estiverem associados a um processo do Redefinição de senha que usa uma verificação de dados pessoais, os usuários normalmente não precisarão se inscrever no Redefinição de senha.
- **As verificações de confirmação de dados pessoais** permitem que os funcionários com a função password_reset_service_desk acessem dados pessoais da tabela sys_user ao ajudar um usuário com uma solicitação de redefinição de senha.

Para configurar dados pessoais e verificações de confirmação de dados pessoais, você especifica parâmetros como pares de nome/valor que correspondem a uma parte específica das informações do usuário. Por exemplo, para verificar usuários por endereço de e-mail:

1. Defina o parâmetro de **rótulo** (o texto que o usuário final deve ver) como *E-mail* (ou seja, label=Email).
2. Defina o parâmetro de **coluna** (a coluna na tabela que contém os dados de verificação) como *e-mail* (ou seja, column=email).

Nota:
Você pode usar apenas um conjunto de parâmetros de par de nome/valor por verificação. Os parâmetros adicionais são ignorados.

Para usar várias partes de informações pessoais para verificação do usuário, crie mais dados pessoais ou verificações de confirmação de dados pessoais e adicione as verificações ao processo relacionado do Redefinição de senha.

Dados pessoais e verificações de tipo de confirmação de dados pessoais

Nome do Parâmetro	Descrição
rótulo	Texto a ser exibido como um rótulo para o campo que o usuário preenche durante a solicitação de redefinição de senha. Tipo de dados: cadeia de caracteres Valor padrão: n/a
coluna	Coluna da tabela sys_user que fornece os dados usados para verificar a identidade do usuário. Tipo de dados: cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do Parâmetro	Descrição
	Valor padrão: n/a

Tópicos relacionados

Criar um tipo de verificação personalizado do Redefinição de senha

Tipo de verificação por código SMS do Redefinição de senha

Usando o tipo de Verificação por código de Serviço de Mensagem Simples (SMS), um usuário pode verificar a identidade com a ajuda de qualquer dispositivo habilitado para SMS, como um telefone celular que aceita mensagens de texto. Quando um usuário solicita a redefinição de senha, o sistema envia um código numérico ao dispositivo e o usuário digita o código na página de verificação do Redefinição de senha.

Você pode mudar o comportamento padrão de uma verificação de código por SMS usando um dos seguintes métodos:

- Definir valores de parâmetro, conforme mostrado na tabela.
- Atualizar as configurações de propriedade da aplicação Redefinição de senha.

Nota:
O sistema permite apenas uma instância de cada parâmetro de código SMS.

Parâmetros do tipo de verificação por código SMS

Nome do parâmetro	Descrição
Expiração	O número de minutos em que o código de verificação é válido. **Tipo de dados**: inteiro (qualquer número inteiro positivo) **Valor padrão**: 5
complexidade	O número de dígitos no código de verificação numérico. **Tipo de dados**: inteiro (qualquer número inteiro positivo) **Valor padrão**: 6
pause_window	Número de minutos antes que o usuário possa solicitar outro código SMS para verificação. **Tipo de dados**: inteiro (qualquer número inteiro positivo) **Valor padrão**: 2
max_per_day	Número máximo de códigos enviados para verificação em um dia. **Tipo de dados**: inteiro (qualquer número inteiro positivo) **Valor padrão**: 10

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Experiência do usuário

Para obter informações sobre como os usuários se inscrevem na verificação por SMS, consulte Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos SMS.

Usar Notify para enviar códigos SMS para inscrição e verificação

Você pode configurar a aplicaçãoRedefinição de senha para enviar códigos SMS para inscrição e verificação usando a aplicação do ServiceNow Notify (por meio do sistema de Mensagens SMS do Twilio). O Notify está totalmente integrado ao mecanismo de fluxo de trabalho e às regras de negócios e oferece uma maneira altamente configurável e confiável de entregar mensagens SMS.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O Notify requer um contrato separado com Twilio.

Procedimento

1. Inscreva-se para obter uma conta Twilio e um número de telefone em https://www.twilio.com/
2. Ative o plug-in do **Notify**.
3. Associe a conta Twilio ao Notify.

Resultado
Nenhuma outra configuração é necessária. Os usuários que solicitam mudança de senha ou redefinição de senha recebem códigos SMS por meio do Notify.

Tópicos relacionados

Ativar um plug-in

Especificar o número de perguntas de segurança necessárias

Ao projetar uma verificação por Perguntas de segurança para o Redefinição de senha, você pode especificar o número de perguntas a serem exibidas quando os usuários se inscreverem. Você também pode especificar o número a ser exibido quando um usuário estiver verificando a identidade ao redefinir a senha.

Antes de Iniciar
Função necessária: password_reset_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Verificações** e abra uma verificação que usa o **Tipo de verificação Perguntas de segurança**.
2. Configure os parâmetros na lista relacionada **Parâmetros de verificação do Password Reset**.

Parâmetros para verificação por perguntas de segurança

Nome do parâmetro	Descrição
num_enroll	Número de perguntas para as quais um usuário deve fornecer respostas ao se inscrever no processo do Redefinição de senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do parâmetro	Descrição
	O valor especificado aqui substitui a configuração da propriedade **Número de perguntas de segurança necessárias durante a inscrição**. Consulte Configurar propriedades do Redefinição de senha. **Tipo de dados**: número inteiro positivo que não exceda o número de perguntas na lista de perguntas de segurança (**Password Reset** > **Perguntas de segurança**). **Valor padrão**: 5
num_reset	Número de perguntas de segurança exibidas na página Verificar enquanto um usuário está tentando redefinir a senha. O usuário deve responder a todas as perguntas corretamente para verificar a identidade. As perguntas são selecionadas e apresentadas em ordem aleatória. O valor especificado aqui substitui a configuração da propriedade **Número de perguntas de segurança necessárias durante a solicitação de redefinição de senha**. Consulte Configurar propriedades do Redefinição de senha. **Tipo de dados**: número inteiro positivo que não exceda o valor do parâmetro num_enroll **Valor padrão**:3

3. Clique em **Atualizar**.

Tópicos relacionados

Adicionar uma pergunta personalizada à verificação de Perguntas de segurança

Configurar o processo do Redefinição de senha para inscrever usuários automaticamente

Para simplificar o gerenciamento, muitas organizações inscrevem automaticamente os usuários no programa Redefinição de senha. Cada tipo de verificação do sistema-base permite que você especifique a inscrição automática para o processo.

Antes de Iniciar
Função necessária: password_reset_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para habilitar a inscrição automática, defina as configurações para o tipo de verificação no qual seu processo do Redefinição de senha se baseia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Extensões** > **Tipos de Verificação**.
2. Clique no tipo de verificação da verificação que seu processo do Redefinição de senha usa.
   O tipo de verificação para cada verificação do sistema-base é identificado nas Verificações do Redefinição de senha.
3. Na página **Tipos de verificação**, especifique as seguintes configurações:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Verificação de inscrição	Script que determina se um usuário está inscrito para verificação. **Nota:** Para que a inscrição automática funcione, o script de **Verificação de inscrição** deve retornar como verdadeiro. Isso pode exigir configuração adicional pelo administrador para garantir que as precondições sejam atendidas. Por exemplo, para o tipo de verificação por **Código SMS**, os registros devem ser preenchidos em tabelas específicas. Se nenhum script for especificado quando a **Inscrição automática** for selecionada, um script padrão será fornecido.
Inscrição automática	Marque a caixa de seleção para inscrever usuários automaticamente. **Nota:** Se a **Inscrição automática** não estiver selecionada, você deverá fornecer uma macro de IU de inscrição e um script do processador de inscrição, conforme descrito em Criar um tipo de verificação personalizado do Redefinição de senha.

4. Repita o procedimento para todas as verificações que seu processo do Redefinição de senha usa.

Permitir inscrição dos usuários no Redefinição de senha

Para permitir que os usuários se inscrevam no programa Redefinição de senha, você especifica uma macro de IU que guia o usuário pelo processo de inscrição e um script que processa os dados de inscrição informados pelo usuário. O sistema base inclui uma macro e um script em funcionamento.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para habilitar a inscrição automática, defina as configurações para o tipo de verificação no qual o processo do Redefinição de senha se baseia.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Extensões** > **Tipos de Verificação**.
2. Clique no tipo de verificação da verificação que seu processo do Redefinição de senha usa.
   O tipo de verificação para cada verificação do sistema-base é identificado nas Verificações do Redefinição de senha.
3. Na página **Tipos de verificação**, especifique as seguintes configurações:

Campo	Descrição
Inscrição automática	Desmarque a caixa de seleção para desabilitar a inscrição automática.
IU de Inscrição	Macro de IU de inscrição que orienta o usuário durante o processo de inscrição.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

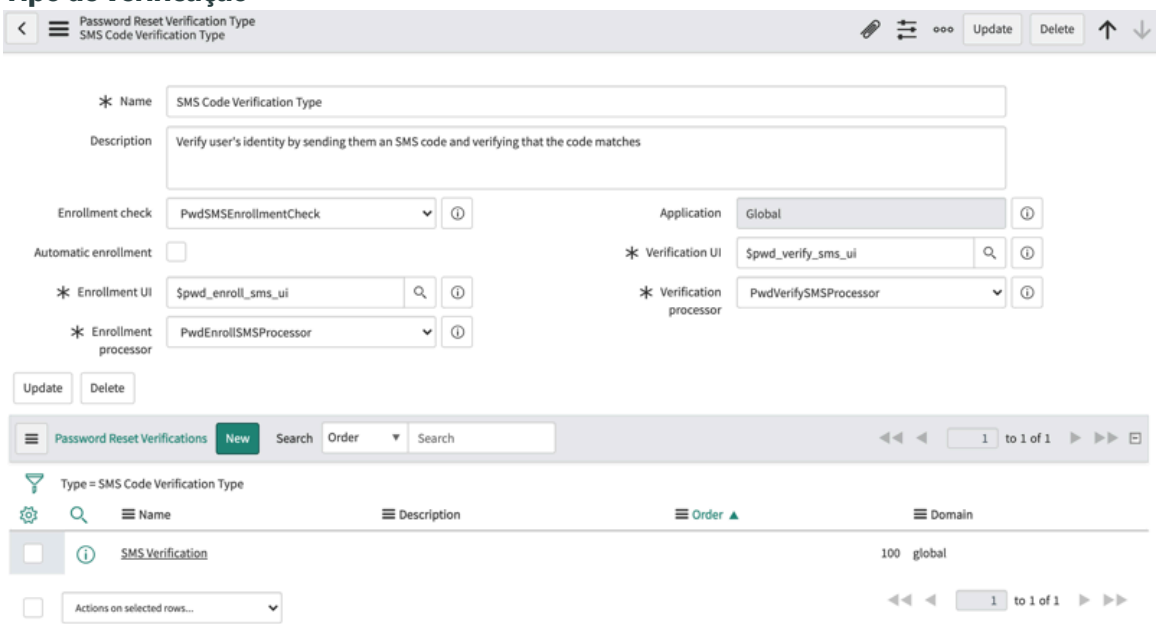
Campo	Descrição
Processador de inscrição	Script do processador de inscrição que processa dados de inscrição.

4. Repita o procedimento para todas as verificações que seu processo do Redefinição de senha usa.

Example: Como habilitar a inscrição do usuário

Este tipo de verificação de exemplo usa a macro de IU de inscrição *pwd_enroll_sms_ui* e o script do processador de inscrição *PwdEnrollSMSProcessor*.

Tipo de verificação

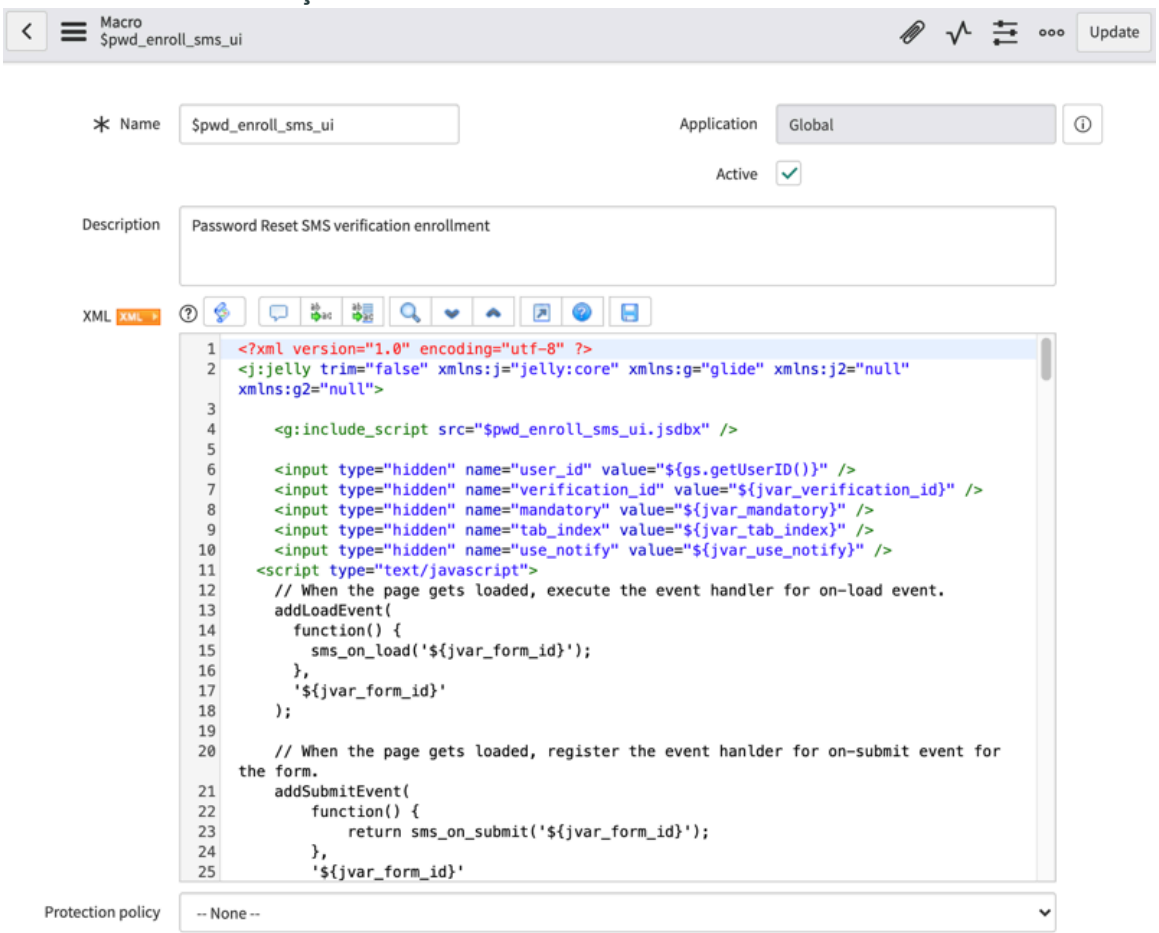


Um tipo de verificação também deve definir uma macro de IU de verificação e um script de processador de verificação correspondente. O exemplo usa a macro de IU de verificação *pwd_verify_sms_ui* e o script do processador de verificação *PwdVerifySMSProcessor*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

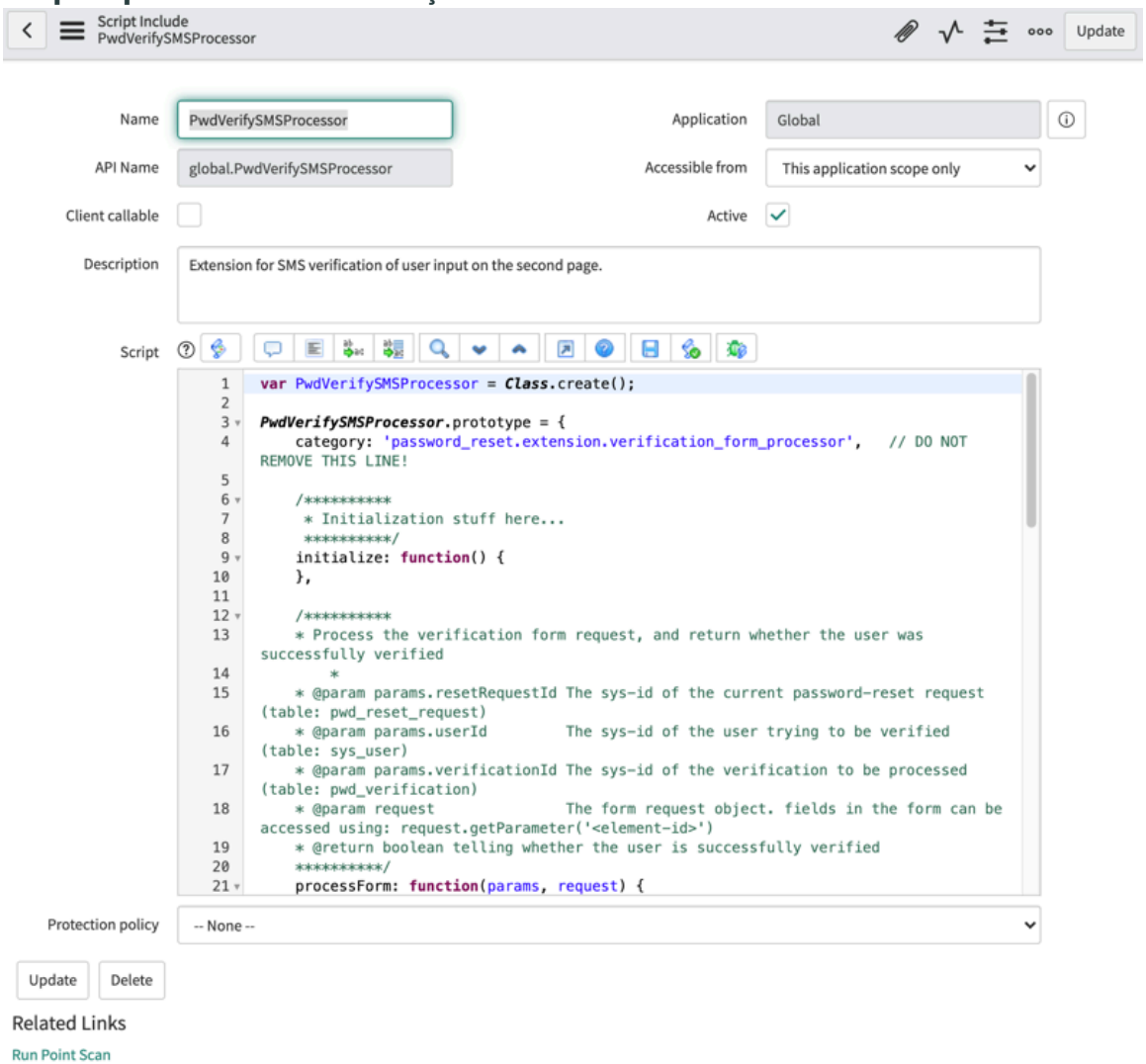
Macro de IU de verificação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Script do processador de verificação



Configurar propriedades do Redefinição de senha

Você pode especificar propriedades que configuram a experiência do Redefinição de senha para usuários finais.

Antes de Iniciar
Função necessária: password_reset_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Embora não haja limites de intervalo para os valores que você pode inserir nas propriedades, considere usar somente valores inteiros positivos começando em 1. Ao determinar o limite do intervalo superior de uma propriedade, considere a tarefa que o usuário está executando.

Por exemplo, você não deseja permitir 100 tentativas de verificação de identidade pelos usuários. Um valor mais comum é 3 tentativas. Da mesma forma, você pode não querer forçar os usuários que estão preenchendo o processo de inscrição a gastar tempo selecionando e respondendo a 30 perguntas de segurança. O número de perguntas de segurança usadas com mais frequência é entre 5 e 7.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Redefinição de senha** > **Propriedades**.
   Para obter informações sobre as propriedades Redefinição de senha, consulte Redefinição de senha propriedades globais.
2. Atualize as configurações conforme necessário e clique em **Salvar**.

Enviar e-mail para lembrar os usuários de se inscreverem no Redefinição de senha

Você pode enviar automaticamente mensagens que lembrem os usuários de se inscrever no processo do Redefinição de senha. Você especifica o texto da mensagem e pode configurar as mensagens para serem repetidas em intervalos.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo de e-mail padrão é:

- Assunto: Lembrete: inscreva-se no programa Redefinição de senha
- Corpo: Clique aqui para se inscrever no programa Redefinição de senha.

Para personalizar o e-mail, consulte Personalizar o e-mail de lembrete de inscrição do Redefinição de senha.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Processos** e selecione seu processo.
2. Clique na guia **Lembrete de inscrição**, defina as configurações a seguir e clique em **Atualizar**.

Nota:
A guia aparece somente quando a caixa de seleção **Password Reset** está marcada.

Campo	Valor
Enviar lembrete	Marque a caixa de seleção para enviar e-mails de lembrete aos usuários (todos os usuários ou usuários nos grupos especificados, conforme configurado). Desmarque a caixa de seleção para não enviar lembretes.
Alias do remetente	Informe um alias de e-mail não funcional que deverá aparecer nos campos **Para** e **De** da mensagem. Por exemplo, do-not-reply@myCompany.com. Os usuários não poderão responder ao alias. O alias é exigido pelo sistema de e-mail para usar o campo **cco** para todos os usuários que recebem a mensagem. A intenção é que os usuários não vejam os outros destinatários. Padrão: do-not-reply@ServiceNow.com
Enviar, dia e período	Especifique uma programação de uma mensagem por mês ou uma mensagem por semana. ○ Se você definir **Enviar** como **Mensal**, informe o dia do mês e, opcionalmente, a hora do dia em que a mensagem deve ser enviada. ○ Se você definir **Enviar** como **Semanal**, informe o dia do mês e, opcionalmente, a hora do dia em que a mensagem deve ser enviada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Padrão: mensagem semanal às 00:00 de segunda-feira
Iniciando	Data e hora de envio da primeira mensagem. Clique no botão Calendário para especificar a configuração. Padrão: [Now]

Personalizar o e-mail de lembrete de inscrição do Redefinição de senha

A mensagem de e-mail que lembra os usuários de se inscreverem no processo do Redefinição de senha é baseada em um modelo de e-mail. Para personalizar a mensagem, você pode modificar o modelo padrão ou criar um modelo personalizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O conteúdo de e-mail padrão é:

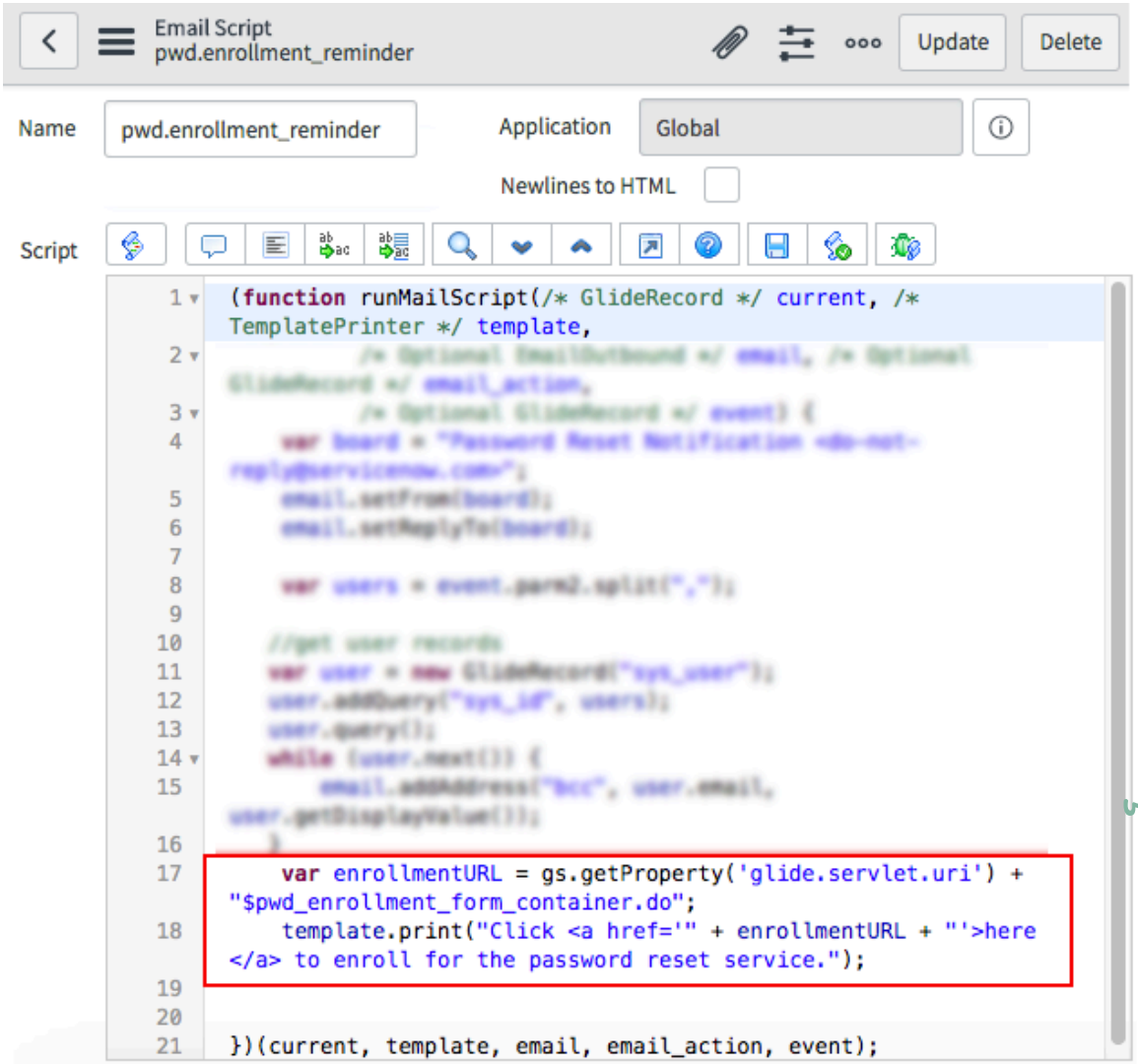
- Assunto: Lembrete: inscreva-se no programa Redefinição de senha
- Corpo: Clique aqui para se inscrever no programa Redefinição de senha.

Procedimento

1. Para modificar o texto do assunto do e-mail:
   a. Navegar até **Política do Sistema** > **E-mail** > **Modelos**.
   b. Abrir o modelo *`Password reset enrollment reminder`*.
   c. Atualize o campo **Assunto** conforme necessário.
   d. Na caixa de texto **Mensagem HTML**, você pode adicionar código conforme necessário, mas não modificar o texto padrão.
2. Para modificar o conteúdo do corpo do e-mail:
   a. Navegar até **Notificações do Sistema** > **E-mail** > **Scripts de E-mail de Notificação**.
   b. Abra o script *`pwd.enrollment_reminder`*.
   c. Modifique somente a parte indicada do script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

3. Para criar um modelo de e-mail personalizado:
   a. Faça uma cópia do modelo `Password reset enrollment reminder` e edite conforme descrito acima.
   b. Navegar até **Password Reset** > **Propriedades** e insira o nome do modelo no campo Modelo de e-**mail para e-mails de lembrete de inscrição**.

Configure a força exigida para senhas

A senha que um usuário define deve atender a determinados requisitos — por exemplo, ela deve conter pelo menos 12 caracteres, deve incluir um numeral e assim por diante. Você pode configurar os requisitos conforme necessário para sua organização.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema base inclui armazenamentos de credenciais de exemplo com vários requisitos de senha. Você pode modificar os requisitos de senha e fornecer dicas aos usuários para criar uma senha. Os requisitos padrão são:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pelo menos oito caracteres
- Pelo menos uma letra maiúscula e uma minúscula
- Pelo menos um numeral

Nota:
Além de configurar os requisitos de força da senha, você pode definir várias outras configurações para o armazenamento de credenciais, conforme descrito em Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais para os processos do Redefinição de senha.

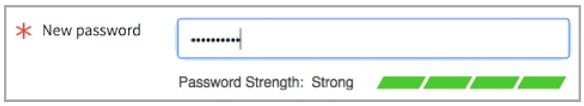
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Redefinição de senha** > **Armazenamentos de credenciais**.
2. Selecione o armazenamento de credenciais na lista e defina as seguintes configurações:

Campo	Descrição
Dica de regra de senha	Especifique o texto que aparece na página de redefinição de senha para ajudar o usuário a criar uma senha que atenda a todos os requisitos. O script de **regra de senha** impõe os requisitos. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset é compatível com caracteres de nova linha na dica. Outra formatação não é compatível (negrito, sublinhado e hiperlink, etc.).
Regra de senha	Especifique o client script que valida a nova senha informada pelo usuário. O script é invocado quando o usuário digita uma nova senha e clica em **Password Reset** . Você pode usar o script para impor requisitos de força/complexidade de senha.
Habilitar força da senha	Marque a caixa de seleção para: ○ Exibir a caixa de texto do script **Regra de força** para que você possa atualizar o script. ○ Exibir a barra gráfica de **Força da senha** para o usuário enquanto ele muda ou redefine a senha. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset não oferece suporte à Força de Senha.
Regra de nível de segurança	Esta caixa de texto aparece somente se você selecionar **Habilitar força da senha**. Especifique o client script que calcula a força/complexidade da senha que o usuário digita. O script é invocado quando o usuário começa a digitar uma nova senha durante o processo de redefinição. Configurações padrão: ○ Selecionado para armazenamentos de credenciais locais da ServiceNow ○ Não selecionado para outros armazenamentos de credenciais

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: ◦ Para orientar o usuário durante o processo de redefinição, o sistema exibe uma barra gráfica chamada **Força da senha** no campo **Nova senha**.  ◦ O Aplicação Windows Password Reset não oferece suporte à Força de Senha.

3. Clique em **Enviar**.
   Você deve testar a conexão com um armazenamento de credenciais depois de configurar um novo armazenamento de credenciais ou quando os usuários tiverem problemas que possam envolver a conexão.
4. Navegar até **Password Reset** > **Armazenamentos de credenciais** e abra o armazenamento de credenciais.
5. Na barra de cabeçalho, clique em **Salvar e testar conexão**.
   Uma página de andamento exibe o resultado do teste.

Especificar bloqueio para tentativas de login com falha

O sistema fornece ações de script inativas que permitem especificar o número de tentativas de login com falha antes que uma conta de usuário seja bloqueada e redefinir a contagem após um login bem-sucedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Política do Sistema** > **Ações de script** para exibir ou ativar os scripts.

Nota:
Começando com a versão Kingston, após um zBoot, as ações de script **Verificação de bloqueio do usuário SNC com desbloqueio automático** e **Limpeza do usuário SNC** são ativadas.

Para saber mais sobre as propriedades que afetam as tentativas de login com falha, consulte Gestão das tentativas de login sem êxito (reforço de segurança da instância) em Configurações de reforço de segurança da instância.

Ação de script	Descrição
Verificação de bloqueio do usuário SNC com desbloqueio automático	• Usa o valor da propriedade `glide.user.max_unlock_attempts` para definir o limite de tentativas de login com falha. • Desbloqueia a conta do usuário após o período de tempo especificado para a propriedade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ação de script	Descrição
	`glide.user.unlock_timeout_in_mins`. Se nenhum valor for especificado, o sistema desbloqueará a conta do usuário após o período padrão de 15 minutos.
Verificação de bloqueio do usuário SNC	Rastreia o número de tentativas de login com falha e bloqueia a conta do usuário após um número especificado de tentativas de login com falha (padrão: 5).
Limpeza do Usuário SNC	Atualiza o registro do usuário após um login bem-sucedido: redefine o número de tentativas de login com falha e atualiza a data do último login.

O que Fazer Depois

Cada vez que um usuário tenta fazer login, a ação é registrada em um log de eventos. Você pode exibir um log de tentativas de login com falha.

1. Navegar até **Política do Sistema** > **Logs de eventos**.
2. Filtre por **login.failed** no campo **Nome**. Você pode visualizar o nome, a data e o endereço IP da tentativa de login.

Configurar o Google reCAPTCHA no Processo do Password Reset

Para usar o serviço Google reCAPTCHA, as instâncias que estão sendo executadas em um domínio diferente de service-now.com exigem um par de chaves de API de Google.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- O procedimento descrito neste tópico é opcional para instâncias em execução no domínio service-now.com.
- Como as instâncias locais não têm acesso à Internet, elas não podem usar o serviço Google reCAPTCHA. Não siga o procedimento descrito neste tópico. Em vez disso, defina a propriedade do sistema `password_reset.captcha.google.enabled` como **falsa**. Esta configuração habilita o serviço CAPTCHA fornecido com o sistema base.
- O Aplicação Windows Password Reset usa o serviço CAPTCHA do sistema-base mesmo se a aplicação Redefinição de senhaestiver configurada para usar Google reCAPTCHA.

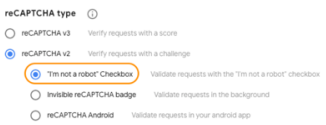
Procedimento

1. Solicite um par de chaves de API (uma chave de site e um segredo) de Google em https://www.google.com/recaptcha .
2. Defina as seguintes propriedades do sistema:

Propriedade	Valor
`password_reset.captcha.google.enabled`	Defina como verdadeiro. Tipo: cadeia de caracteres Padrão: verdadeiro
`google.captcha.site_key`	Defina como a chave do site que Google forneceu.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedade	Valor
	Tipo: cadeia de caracteres Padrão: uma chave de site que Google forneceu para ServiceNow
google.captcha.secret	Defina como o segredo que Google forneceu. Digite: password2 Padrão: um segredo criptografado que Google forneceu a ServiceNow **Nota:** Selecione reCAPTCHA v2, opção **não sou um robô**. (o reCAPTCHA v3 não é compatível no momento). 

Redefinição de senha processar recomendação

Redefinição de senha processar recomendação.

Como personalizar os processos do Redefinição de senha

Os scripts do Redefinição de senha permitem que você personalize o Redefinição de senha criando seu próprio armazenamento de credenciais, tipos de verificação e identificação e os estenda definindo scripts de extensão. Você também pode criar um tipo de armazenamento de credenciais personalizado, tipo de verificação personalizada ou verificação.

Legado

O script do Redefinição de senha está disponível para usuários com a função password_reset_admin. A maneira mais fácil de personalizar o Redefinição de senha é:

1. Criar tipos e scripts personalizados conforme descrito em Categorias de script de extensão do Redefinição de senha.

   Os scripts de extensão são exemplos de inclusões de script que permitem estender a funcionalidade em um Processo do Password Reset. A categoria de script de extensão se refere aos tipos específicos de comportamento de um script de extensão (por exemplo, armazenamento de credenciais, verificação, tipo de identificação ou como um pós-processador).

2. Seguir as etapas de configuração descritas em Configure seu processo do Redefinição de senha.
3. Selecionar os novos tipos que você criou. Você pode personalizar os seguintes componentes:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Tipos de armazenamento de credenciais: defina novos tipos de conexão com os armazenamentos de credenciais criando fluxos de trabalho personalizados para conexão e teste. Consulte Criar um tipo de armazenamentos de credenciais do Redefinição de senha.
- Tipos de verificação: defina novos tipos de verificação para os usuários. Consulte Criar um tipo de verificação personalizado do Redefinição de senha.
- Tipos de identificação: defina novos tipos de identificação para os usuários. Consulte Criar um tipo de verificação personalizado do Redefinição de senha.

Configuração avançada do Password Reset

Você pode personalizar as aplicações Password Reset e Password Change para atender às necessidades da sua organização. Consulte Aplicações Password Reset e Password Change para obter mais informações. Consulte também Configurar propriedades do Redefinição de senha para obter uma lista de propriedades que controlam vários aspectos do Password Reset.

Personalizar os Processos do Password Reset e integrar serviços de credenciais de terceiros

Para personalizar processos de redefinição de senha ou integrá-los a serviços de credenciais de terceiros, como Okta ou Microsoft ID de entrada, use os recursos de IntegrationHub. Use Designer de ações para criar ou modificar ações como desbloqueio do usuário, mudança de senha e obtenção de status do usuário. Use Flow Designer para criar ou modificar subfluxos que executam as ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, password_reset_admin ou password_reset_credential_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- O sistema base fornece ações, subfluxos e tipos de armazenamento de credenciais para o provedor de identidade da "Instância local da ServiceNow".
- Para o Microsoft Active Directory, os subfluxos estão disponíveis quando você ativa o aplicativo Microsoft AD Spoke for Redefinição de senha.
- Para usar qualquer outro provedor de identidade, como Okta, você deve usar o IntegrationHub para criar as ações necessárias, os subfluxos e os tipos de armazenamento de credenciais personalizados.
- Para Microsoft ID de Entrada, os subfluxos estão disponíveis quando você ativa o aplicativo Redefinição de senhaMicrosoft Integração de ID de Entrada para [].

Procedimento

1. Use Designer de ações para criar ações de redefinição de senha, como desbloquear, mudar senha e obter o status do usuário.
   Para obter mais informações sobre Designer de ações, consulte Designer de ação .
2. Use Flow Designer para criar os seguintes subfluxos.

   Use os nomes, entradas e saídas especificados para os subfluxos. Para obter mais informações sobre os subfluxos, consulte Subfluxos .

Nome do subfluxo	Entrada	Tipo de entrada	Saída	Tipo de saída
<Nome do provedor> Desbloqueio de senha	Solicitação do Password Reset	Registro. Solicitação do Password Reset	Mensagem de Erro	Cadeia de caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome do subfluxo	Entrada	Tipo de entrada	Saída	Tipo de saída
			Status	Opção
<Nome do provedor> Password Reset	Senha	Senha (Bidirecional Criptografada)	Status	Opção
	Solicitação do Password Reset	Registro. Solicitação do Password Reset	Mensagem de Erro	Cadeia de caracteres
<Nome do provedor> Password Change	Solicitação do Password Reset	Registro. Solicitação do Password Reset	Status	Opção
	Senha atual	Senha (Bidirecional Criptografada) **Nota:** O **Nome** em **Opções avançadas** é old_password.	Mensagem de Erro	Cadeia de caracteres
	Nova senha	Senha (Bidirecional Criptografada) **Nota:** O **Nome** em **Opções avançadas** é new_password.		
<Nome do provedor> Estado de bloqueio de senha	Solicitação do Password Reset	Registro. Solicitação do Password Reset	Mensagem de Erro	Cadeia de caracteres
			Bloqueado	Opção
			Status	Opção
<Nome do provedor> Teste de conexão de senha	Não aplicável	Não aplicável	Mensagem de Erro	Cadeia de caracteres
			Status	Opção

3. Para provedores de terceiros, crie um tipo de armazenamento de credenciais.
   a. Marque a caixa de seleção **Usar fluxo**.
   b. Selecione os subfluxos de redefinição de senha que você criou para o provedor. Consulte Aplicação Password Reset para obter mais informações.
4. Crie o armazenamento de credenciais do Password Reset.
5. Crie um processo do Password Reset.
6. Selecione o tipo de armazenamento de credenciais criado para o provedor.

Resultado

O mecanismo do Password Reset para a aplicação de terceiros necessário está configurada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Adicionar uma pergunta personalizada à verificação de Perguntas de segurança

Para se inscrever na verificação de "Perguntas de segurança", o usuário seleciona várias perguntas e fornece respostas confidenciais que somente o usuário conhece. Você pode adicionar uma pergunta personalizada ao conjunto de perguntas incluídas no sistema base.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema base fornece um grande conjunto de perguntas padrão em todos os idiomas compatíveis. As perguntas são apresentadas para cada usuário no idioma que ele solicitou durante o login. Criar uma pergunta personalizada no idioma inglês é um processo de uma etapa. Para criar uma pergunta personalizada em um idioma diferente do inglês, você pode usar uma das seguintes opções:

- Criar uma pergunta personalizada em outro idioma.
- Criar uma pergunta personalizada no idioma inglês e uma ou mais traduções da pergunta para outros idiomas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Perguntas de segurança**.

   Nota:
   Cada pergunta da lista é apresentada aos usuários quando eles se inscrevem no processo do Redefinição de senha. O usuário seleciona cada pergunta a ser usada, fornecendo uma resposta confidencial à pergunta.

2. Siga este procedimento para criar uma pergunta personalizada em um único idioma.

   Nota:
   Para digitar um texto de pergunta em outro idioma, você deve solicitar o idioma ao fazer login.

   a. Na página Perguntas do Redefinição de senha, clique em **Novo**.

   b. Digite o texto no campo **Pergunta (campo traduzido)** e clique em **Enviar**.
   A pergunta é adicionada à lista de perguntas apresentada aos usuários quando eles se inscrevem. Nenhuma etapa adicional é necessária e você pode ignorar as etapas restantes.

3. Siga este procedimento para criar uma pergunta personalizada em inglês e a mesma pergunta em um ou mais idiomas:

   a. Clique em **Novo**, digite o texto do idioma inglês no campo **Pergunta (campo traduzido)** e clique em **Enviar**.

   b. Crie um registro na tabela `sys_translated` para a pergunta em outro idioma.

   Os detalhes são exibidos na tabela Nome/Campo traduzido e na tabela Idiomas.

Campo	Descrição
Rótulo (traduzir)	O equivalente em outro idioma do texto em inglês no campo **Valor**.
Elemento	Nome do campo na tabela Pergunta do Password Reset [pwd_question]: `question_translated`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
ID	Código ISO 639.2 do idioma.
Tabela	Tabela à qual você está adicionando a pergunta traduzida: a tabela **Pergunta do Password Reset [pwd_question]**.
Idioma	Código do idioma para este texto traduzido.
Valor	Pergunta em inglês que você adicionou à tabela Perguntas de segurança.

c. Repita o processo para cada idioma que os usuários possam solicitar.

Adicionar um cabeçalho ou rodapé personalizado às páginas do usuário no Redefinição de senha

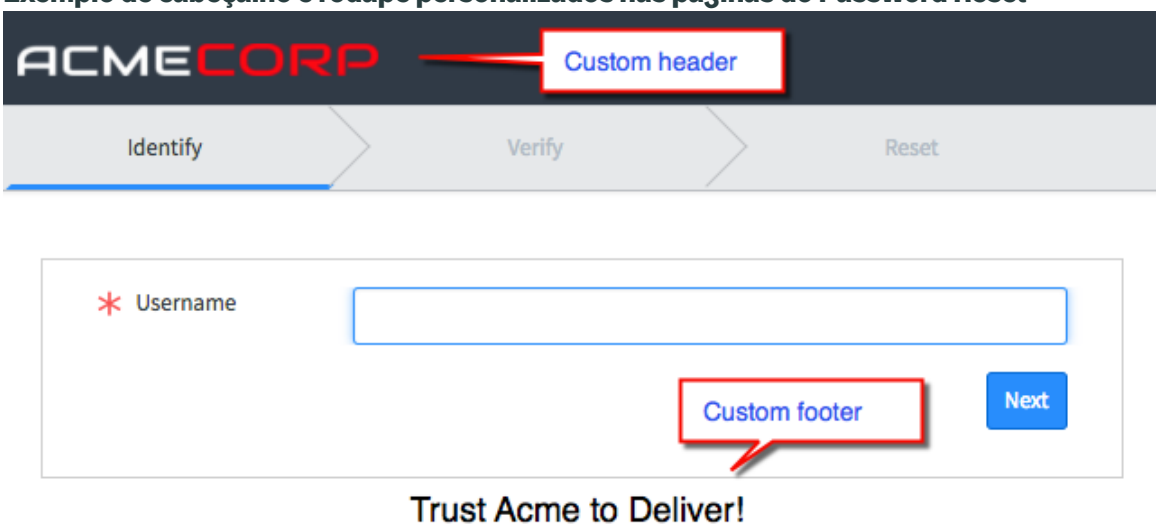
Você pode especificar macros de IU que adicionam um cabeçalho ou rodapé às páginas em que os usuários finais trabalham ao redefinir uma senha (as páginas Identificar, Verificar e Redefinir).

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Exemplo de cabeçalho e rodapé personalizados nas páginas do Password Reset



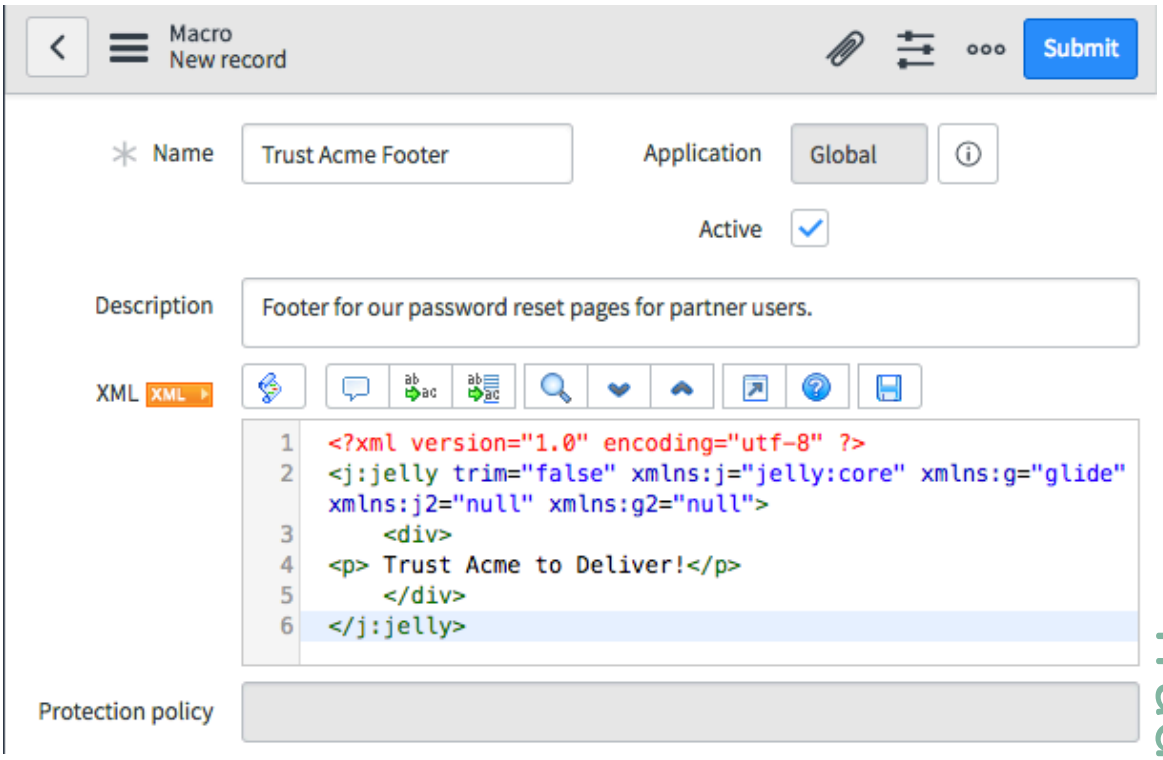
Procedimento

1. Configure uma macro de IU para o cabeçalho ou rodapé: Navegue até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Macros de IU**, clique em **Novo**e insira um **Nome** e uma **Descrição**significativos.
2. Na caixa de texto **XML**, digite o texto da macro.

   A macro de exemplo adiciona o texto "Confie na Acme para entregar!" no rodapé da página em que os usuários trabalham ao redefinir uma senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Selecione a caixa de seleção **Ativo** e clique em **Enviar**.
4. Navegar até **Password Reset** > **Processos** e selecione o processo a ser atualizado.
5. Na guia **Avançado**, clique na ( ) da **macro de IU do cabeçalho** ou da **macro de IU do rodapé** e selecione a macro que você criou.
6. Clique em **Salvar**.
7. Verifique a aparência das páginas do usuário final.

Opção	Descrição
Se as páginas de redefinição forem de acesso público	Na guia **Detalhes do Password Reset**, clique no **URL público**.
Se as páginas de redefinição não forem de acesso público	Faça login como usuário final e solicite a redefinição de senha.

Criar uma verificação do Redefinição de senha a partir de uma verificação existente

A aplicação Redefinição de senha inclui várias verificações de exemplo que você pode usar como estão ou como base para uma verificação personalizada. Se os tipos de verificação no sistema base não atenderem às suas necessidades, você poderá criar um tipo de verificação personalizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O Aplicação Windows Password Reset não é compatível com verificações personalizadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Verificações** e selecione uma verificação.
2. Se necessário, modifique os parâmetros na guia **Parâmetros de verificação do Password Reset**. Os parâmetros estão descritos nas instruções do tipo de verificação em que você está trabalhando.
3. Clique em **Enviar**.

Nota:
Cada tipo de verificação tem propriedades que controlam a experiência do usuário. Revise as configurações de propriedade e atualize conforme necessário.

Criar um tipo de verificação personalizado do Redefinição de senha

Cada verificação no Redefinição de senha se baseia nas configurações para um tipo de verificação. Se os tipos de verificação no sistema base não atenderem às suas necessidades, você poderá criar um tipo de verificação personalizado.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin ou administrador

Revise os tipos de verificação fornecidos no sistema base para determinar se um tipo de verificação personalizado deve ser criado. Em seguida, revise os componentes de tipo de verificação a serem desenvolvidos. Para obter mais informações sobre os tipos de verificação no sistema de base, consulte Tipos de verificação no sistema de base.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Extensões** > **Tipos de Verificação**.
2. Clique em **Novo**, insira um **Nome** e uma **Descrição** exclusivos e significativos e preencha o formulário. Para obter informações sobre os campos no Redefinição de senha formulário Tipo de verificação, consulte Formulário de Tipo de verificação do Redefinição de senha.
3. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Inclusões de script de Redefinição de senha

Categorias de script de extensão do Redefinição de senha

Instalado com Redefinição de senha

Criar uma verificação personalizado do Redefinição de senha

Use um tipo de verificação no sistema base como modelo para criar uma verificação personalizada. O Aplicação Windows Password Reset não é compatível com verificações personalizadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin

Revise os tipos de verificação fornecidos no sistema base para determinar se um tipo de verificação personalizado deve ser criado. Em seguida, revise os componentes de tipo de verificação a serem desenvolvidos. Para obter mais informações sobre os tipos de verificação no sistema de base, consulte Tipos de verificação no sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Redefinição de senha** > **Verificações**.
2. Clique em **Novo**, insira um **Nome** e uma **Descrição** exclusivos e significativos e preencha o formulário. Para obter informações sobre os campos no Redefinição de senha formulário Tipo de verificação, consulte Formulário de Verificação do Redefinição de senha.
3. Clique em **Enviar**.

Nota:
Cada tipo de verificação tem propriedades que controlam a experiência do usuário. Revise as configurações de propriedade e atualize conforme necessário.

Criar um tipo de verificação personalizado do Redefinição de senha

Um tipo de identificação personalizada permite que o usuário digite informações de verificação alternativas, como um ID de funcionário, ao redefinir a senha.

Antes de Iniciar
Função necessária: password_reset_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Extensões** > **Tipos de Identificação**.
2. Clique em **Novo**, insira um **Nome** e uma **Descrição** exclusivos e significativos e preencha o formulário.

Rótulo de campo de identificação	Texto a ser exibido como um rótulo para o campo **Identificação**.
Processador de identificação	Script do processador de identificação. Escolha um script existente ou crie o seu próprio usando a categoria Processador de formulário de identificação (script de extensão).

3. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Criar um script de extensão Redefinição de senha

Configurar um tipo de armazenamento de credenciais compatível com a geração automática de senhas de terceiros

Configure os subfluxos no tipo de armazenamento de credenciais compatível com a geração automática de senhas de terceiros.

Antes de Iniciar
Função necessária: password_reset_credential_manager, password_reset_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os usuários podem redefinir facilmente as senhas dos armazenamentos de credenciais que não têm REST APIs para redefinir a senha. Por exemplo, os subfluxos de redefinição de senha são compatíveis com Robotic Process Automation. O processo do Redefinição de senha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

pode ser automatizado com um robô Robotic Process Automation para redefinir a senha de uma aplicação que não tem uma API para redefinir a senha.

Para obter mais informações sobre Robotic Process Automation, consulte Hub RPA (Robotic Process Automation) .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Extensões** > **Tipos de Armazenamentos de Credenciais**.
2. Abra os tipos de armazenamentos de credenciais.
3. Para usar subfluxos do Password Reset no IntegrationHub, deixe a caixa de seleção **Usar fluxo** marcada.
4. No campo **Fluxo do Password Reset**, digite um valor necessário para o subfluxo do Password Reset.
5. Na lista **Mecanismo de entrega de senha**, selecione **Redefinir fluxo não aceita senha como entrada**.
6. Se você quiser que os usuários alterem a senha imediatamente após fazer login depois da redefinição da senha, marque a caixa de seleção **Compatível com mudança de senha no primeiro login**.

   Nota:
   Certifique-se de que a caixa de seleção O **usuário deve redefinir a senha** esteja marcada no formulário Processo do Password Reset do processo associado. Mas essas configurações de mudança de senhas após o primeiro login depois da redefinição funcionarão somente se o armazenamento de credenciais que você está configurando for compatível com as configurações.

7. Clique em **Atualizar** ou salve as mudanças.

Subfluxo assíncrono do Password Reset

Quando um usuário solicita uma redefinição de senha, com base na aplicação para o qual a redefinição de senha é solicitada, o processo funciona de forma síncrona ou assíncrona.

Quando um usuário solicita uma redefinição de senha para um armazenamento de credenciais para o qual as REST APIs estão disponíveis para redefinir a senha, a senha é redefinida imediatamente. Esse processo é síncrono.

No processo assíncrono, quando um usuário solicita uma redefinição de senha para armazenamentos de credenciais que não fornecem REST APIs, você pode configurar esses armazenamentos de credenciais para redefinir senhas usando um sistema externo, como Robotic Process Automation.

Para obter mais informações sobre Robotic Process Automation, consulte Hub RPA (Robotic Process Automation) .

Quando um usuário solicita uma redefinição de senha, a senha não é redefinida imediatamente. O usuário recebe uma mensagem que mostra que a solicitação foi enviada e o status da solicitação é exibido como **Pendente com sistema externo** na página Redefinição de senha Solicitações dessa solicitação.

Quando o processo é concluído, a senha é redefinida. O usuário recebe uma mensagem apropriada com base no sucesso ou na falha da ação de redefinição de senha do sistema externo, que redefine uma senha para o usuário. Se a redefinição de senha for bem-sucedida, o usuário receberá um e-mail contendo a nova senha do sistema externo se o armazenamento de credenciais não aceitar a senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se um armazenamento de credenciais processar uma solicitação de redefinição de senha de forma assíncrona, para atualizar o status da solicitação de redefinição de senha correspondente de Pendente para **Concluído com êxito** ou **Concluído com falha**, o processo deve usar o subfluxo **Atualizar solicitação do Password Reset** como um retorno de chamada.

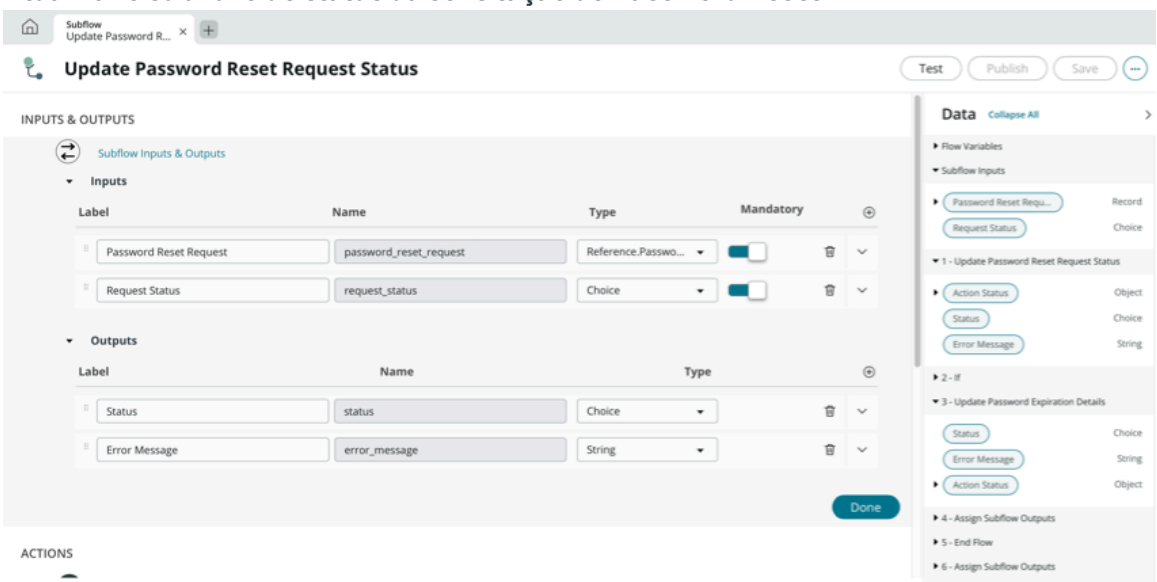
Nota:
Para abrir o subfluxo **Atualizar status da solicitação do Password Reset**, navegue até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**e clique na guia **Subfluxos**. Em seguida, pesquise e selecione o subfluxo **Atualizar status da solicitação do Password Reset**.

Atualizar parâmetros de entrada do subfluxo do status da solicitação do Password Reset

Parâmetros de Entrada	Descrição
Solicitação do Password Reset	Registro glide da solicitação do Password Reset.
Status da solicitação	Determina quais opções estão disponíveis como entrada. Por exemplo, **Concluído com sucesso** ou **Concluído com falha**.

Quando este subfluxo é usado, os parâmetros de entrada são considerados neste subfluxo para definir o status de redefinição de senha correspondente.

Atualizar o subfluxo do status da solicitação do Password Reset



Criar um tipo de armazenamentos de credenciais do Redefinição de senha

Crie um tipo de armazenamento de credenciais personalizado quando os tipos de sistema-base não atenderem às suas necessidades.

Antes de Iniciar
Função necessária: password_reset_credential_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode configurar um tipo de armazenamento de credenciais para funcionar de maneira independente das ações de redefinição de senha, mudança de senha e desbloqueio de senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Extensões** > **Tipos de Armazenamentos de Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, digite o nome do tipo de armazenamento de credenciais.
4. No campo **Descrição**, digite a descrição do tipo de armazenamento de credenciais.
5. Para usar subfluxos do Password Reset no IntegrationHub, deixe a caixa de seleção **Usar fluxo** marcada.

   Nota:
   Consulte Personalizar os Processos do Password Reset e integrar serviços de credenciais de terceiros para obter informações sobre como criar subfluxos específicos do provedor.

6. Marque a caixa de seleção **Compatível com histórico** para determinar se o armazenamento de credenciais oferece suporte ao recurso de política de histórico.

   Se selecionado, somente o password_reser_admin poderá desabilitar ou habilitar este recurso por meio de um registro de armazenamento de credenciais.

7. Selecione os subfluxos criados para a aplicação de terceiros.

   Nota:
   Consulte Personalizar os Processos do Password Reset e integrar serviços de credenciais de terceiros para obter informações sobre como criar subfluxos específicos do provedor.

Subfluxo	Descrição
Alias base	Um alias de conexão e de credencial usado nos subfluxos deste tipo de armazenamento de credenciais. Este é o alias padrão usado pelos subfluxos ao fazer uma chamada externa. **Nota:** Se você quiser substituir o alias padrão, use a propriedade de alias secundário do armazenamento de credenciais.
Fluxo de mudança de senha	Altera a senha de uma conta de usuário autenticada e desbloqueada para a nova senha fornecida. Verifica se a nova senha está em conformidade com o formato de senha e as políticas de histórico. Exibe um erro se o usuário não estiver autenticado ou estiver bloqueado. Use o fluxo do Password Reset para desbloquear uma conta de usuário bloqueada e exigir uma mudança de senha.
Desbloquear fluxo do usuário	Define o processo para desbloquear um usuário. Se um armazenamento de credenciais for compatível com o fluxo de desbloqueio de usuário, o campo **Obter fluxo de estado de bloqueio do usuário** se tornará um campo obrigatório. Mas quando um armazenamento de credenciais não é compatível com o fluxo de desbloqueio do usuário, você ainda pode configurar o fluxo de estado de bloqueio do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo	Descrição
Obter fluxo de estado de bloqueio do usuário	Recupera o status de bloqueio de uma conta específica para o armazenamento de credenciais.
Fluxo de teste de conexão	Define como testar a conexão.
Fluxo de redefinição de senha	Desbloqueia a conta de usuário especificada. Expira a senha atual e muda a senha para a nova senha fornecida se ela estiver em conformidade com o formato de senha e as políticas de histórico. Se não estiver em conformidade, um aviso será exibido. **Nota:** No caso de uma configuração do Robotic Process Automation, o subfluxo não redefine a senha imediatamente, mas apenas envia a solicitação para a fila de Robotic Process Automation e o status é exibido como **Pendente**.
Mecanismo de entrega de senha	Define o mecanismo para aceitar a senha como entrada ou não. Por exemplo, no caso do armazenamento de credenciais para o qual a funcionalidade de Robotic Process Automation é necessária, a Robotic Process Automation não pode aceitar a senha da aplicação Redefinição de senha para fins de segurança. Portanto, para subfluxos de Robotic Process Automation, o valor **O fluxo de redefinição não aceita senha como de entrada** deve ser selecionado. Isso significa que, embora os usuários criem uma solicitação de redefinição de senha, eles não serão solicitados a informar as senhas de sua escolha. **Nota:** Esse recurso é aplicável somente à ação de redefinição de senha. Se, para um armazenamento de credenciais, o fluxo de redefinição não aceitar uma senha, que é configurada por meio do mecanismo de entrega de senha, todos os campos da política de senha e geração de senha serão ocultados no formulário de armazenamento de credenciais relacionado. Por exemplo, **Habilitar política de senha**, **Política de senha**, **Habilitar força da senha**, **Regra da força** e **Gerar senha automaticamente**.
Compatível com a mudança de senha forçada no primeiro login	Quando selecionado, notifica o usuário para mudar a senha ao fazer login pela primeira vez com a nova senha recebida após a conclusão da ação de redefinição de senha. **Nota:** Com base nessa configuração, os campos no formulário do Processo do Password Reset são alterados. Por exemplo, quando um administrador de redefinição de senha marca a caixa de seleção **Gerar senha automaticamente** no formulário de Processo do Password Reset, o formulário exibe o campo **O usuário deve redefinir a senha**. Portanto, depende do administrador de redefinição de senha solicitar que os usuários alterem suas senhas geradas automaticamente ou não, mesmo que a caixa de seleção **Compatível com Forçar mudança de senha no primeiro login** esteja marcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Se você quiser usar fluxos de trabalho, desmarque a caixa de seleção **Usar fluxo** para usar os fluxos de trabalho de redefinição de senha na Orquestração.

Nota:

- Os fluxos de trabalho foram descontinuados. Use os subfluxos, deixando a caixa de seleção **Usar Fluxo** marcada.
- Os fluxos de trabalho estarão disponíveis somente se você tiver atualizado a partir de versões anteriores.

Campo	Descrição
Fluxo de trabalho do Redefinição de senha	Define o processamento do armazenamento de credenciais. Os fluxos de trabalho do Redefinição de senha estão disponíveis para uso como modelo. Forneça scripts para cada uma das atividades definidas para o subfluxo. Para obter mais informações sobre como criar um fluxo de trabalho, consulte Criação de um fluxo de trabalho. Para fluxos de trabalho instalados, consulte Instalado com Redefinição de senha.
Fluxo de trabalho Teste de conexão	Define como testar a conexão. Os fluxos de trabalho, Teste de conexão, estão disponíveis para uso como modelo. Se você criar um subfluxo de Teste de conexão, forneça os scripts para cada uma das atividades definidas para o subfluxo. Para fluxos de trabalho instalados, consulte Instalado com Redefinição de senha.
Fluxo de trabalho Obter estado de bloqueio do usuário	Define como obter o estado de bloqueio do usuário. Os fluxos de trabalho, Obter estado de bloqueio do usuário, estão disponíveis para uso como modelo. Forneça scripts para cada uma das atividades definidas para o subfluxo. Para saber mais sobre como criar um fluxo de trabalho, consulte Criação de um fluxo de trabalho. Para fluxos de trabalho instalados, consulte Instalado com Redefinição de senha.
Fluxo de trabalho Desbloquear usuário	Define como desbloquear um usuário. Os fluxos de trabalho, Desbloquear usuário, estão disponíveis para uso como modelo. Se você criar um subfluxo de Teste de conexão, forneça os scripts para cada uma das atividades definidas para o subfluxo. Para fluxos de trabalho instalados, consulte Instalado com Redefinição de senha.

9. Clique em **Enviar**.

Redefinir uma senha ou desbloquear uma conta de usuário com a ajuda do Service Desk

Redefina uma senha ou desbloqueie uma conta de usuário solicitando a ajuda de um agente da central de serviços.

Antes de Iniciar

Assista a este vídeo de exemplo de agentes da central de serviços redefinindo senhas: Como redefinir senhas de usuários (vídeo) .

Nota:

- Você deve limpar a propriedade **Acesso público** para habilitar o processo assistido pelo Service Desk. Consulte Configure seu processo do Redefinição de senha.
- Você pode executar esta atividade em um dispositivo móvel.
- Você pode mudar o tema da página do Service Desk para o tema escuro. Para obter mais informações sobre o tema escuro, consulte Exploração de temas no Next Experience .

Função necessária: password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No processo do Redefinição de senha assistido pelo Service Desk, somente os agentes da central de serviços com a função password_reset_service_desk podem redefinir senhas de usuário. Os usuários não podem redefinir as senhas.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Redefinição de senha** > **Central de serviços**.
2. Selecione um usuário e o processo do Redefinição de senha a ser usado.
3. Clique em **Verificar identidade**.
4. No formulário Verificar Identidade, digite as respostas fornecidas pelo usuário e clique em **Continuar**.
   Se a identidade do usuário for verificada, o formulário Redefinir senha exibirá a verificação de identidade e o status do bloqueio da conta.
5. Execute uma das seguintes ações:
   - Se o usuário não estiver bloqueado, o formulário exibirá o botão **Redefinir senha**. Digite a nova senha e clique em **Redefinir senha**.
   - Se a conta do usuário estiver bloqueada, o formulário exibirá os botões **Redefinir senha** e **Desbloquear conta**. Você pode digitar uma nova senha e clicar em **Redefinir senha** para redefinir a senha e desbloquear a conta. Se a opção **Habilitar desbloqueio de conta** estiver selecionada para o processo de senha, você poderá desbloquear a conta sem redefinir a senha clicando em **Desbloquear conta**.
6. Para redefinir a senha de um usuário diferente, você deve primeiro sair da Central de **serviços** e, em seguida, navegar até **Redefinição de senha** > **Central de serviços**.

Exibir solicitações do usuário para redefinição de senha

O módulo de **Solicitações de redefinição** exibe o status de cada solicitação de redefinição de senha da tabela Solicitação do Redefinição de senha [pwd_reset_request].

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Procedimento

Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Solicitações de Redefinição**.

Campos de solicitação do Redefinição de senha

Campo	Descrição
Usuário	Usuário cuja senha está sendo redefinida ou alterada.
Processo	Processo que implementa esta solicitação de redefinição de senha.
Tipo	Tipo de solicitação do Redefinição de senha: • **Mudar senha**: solicitação para alterar uma senha. • **Help Desk**: solicitação aberta em nome do usuário solicitante por um agente da central de serviços. • **Autoatendimento**: o usuário solicitante abriu a solicitação de redefinição.
Tipo de ação	Ação corretiva realizada durante a solicitação do Redefinição de senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• **Mudar senha**: atualizar o armazenamento de credenciais com a nova senha. • **Redefinir e desbloquear conta**: gerar uma nova senha para o usuário e desbloquear a conta do usuário. • **Redefinir senha**: gerar uma nova senha para o usuário. • **Desbloquear conta**: desbloquear a conta do usuário.
Status	Resultado da solicitação do Redefinição de senha: • **Concluído com falha**: o usuário concluiu todas as etapas no processo do Redefinição de senha, mas a senha não foi redefinida no armazenamento de credenciais. • **Concluído com sucesso**: o usuário concluiu todas as etapas no processo do Redefinição de senha e a senha foi redefinida no armazenamento de credenciais. • **Expirado**: o usuário não concluiu todas as etapas no processo do Redefinição de senha no tempo permitido. • **Em andamento**: o usuário está trabalhando nas etapas para redefinir a senha. • **Número máximo de tentativas**: o usuário não conseguiu responder às perguntas de segurança corretamente durante a etapa de verificação de identidade e excedeu o número máximo de tentativas permitidas. • **Verificado**: o usuário concluiu a etapa de verificação de identidade e foi verificado. O usuário pode passar para a etapa de Redefinição de senha.
Ativo	Se a solicitação está aberta ou fechada.
Tentar novamente	Número total de vezes que o usuário tentou concluir uma solicitação de redefinição de senha.

Desbloquear um usuário do Redefinição de senha

Se um usuário for suspenso manualmente ou sinalizado como tendo excedido o máximo de tentativas, ele poderá ser bloqueado (não poderá usar a aplicação Redefinição de senha). Você pode desbloquear um usuário bloqueado.

Antes de Iniciar
Função necessária: password_reset_admin ou password_reset_service_desk

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os eventos de bloqueio incluem:

- O usuário excedeu o limite para o número de tentativas de senha com falha.
- A redefinição de senha mais recente ocorreu antes do tempo de espera exigido até a próxima redefinição.
- O usuário não forneceu as informações corretas ao tentar redefinir a senha.

Se o número de usuários bloqueados exceder o limite no intervalo de tempo definido, isso acionará um evento de log do sistema. Você pode configurar o número de usuários bloqueados e o intervalo de tempo necessário para gerar o evento de log, definindo as propriedades `password_reset.activity_monitor.incident_threshold` e `password_reset.activity_monitor.incident_window`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Para exibir a lista de usuários bloqueados, navegue até **Redefinição de senha** > **Usuários Bloqueados**.
2. Para desbloquear um usuário de autoatendimento:
   a. Navegar até **Password Reset** > **Usuários Bloqueados**.
   b. Selecione o usuário na lista.
   c. Selecione **Excluir** na lista **Ações nas linhas selecionadas**.
3. Para desbloquear um usuário cuja senha foi redefinida por um agente da central de serviços:
   Se um usuário for suspenso manualmente ou sinalizado como tendo excedido o máximo de tentativas, ele poderá ser bloqueado (não poderá usar a aplicação Redefinição de senha). Quando a solicitação de redefinição de senha é feita por meio de autoatendimento, o usuário é desbloqueado quando a senha é redefinida com sucesso.

   Em contraste, os agentes da central de serviços têm permissão para realizar qualquer número de novas tentativas. O limite *max_attempt_reached* não se aplica e o status **Bloqueado** do usuário não é redefinido após a redefinição da senha. Como resultado, depois de redefinir uma senha de usuário com êxito, você deve desbloquear o usuário manualmente.

   Se o usuário não for desbloqueado manualmente, o sistema redefinirá o estado bloqueado somente quando o prazo de *max_attempt_window* expirar e o usuário tentar redefinir a senha usando o autoatendimento.

   a. Depois de redefinir uma senha de usuário com sucesso, navegue até **Password Reset** > **Usuários Bloqueados**.
   b. Altere a configuração **Bloqueado** do usuário de verdadeiro para falso.

Tópicos relacionados

Configurar propriedades do Redefinição de senha

Relatórios e logs do Redefinição de senha e Password Change

Integrar o Redefinição de senha com um widget do Portal de serviços

Você pode habilitar um processo do Redefinição de senha em uma página do Portal de serviços adicionando um widget que abre as páginas de redefinição de senha dentro do portal.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou sp_admin

Procedimento

1. No Designer do Portal de serviços do portal, crie uma nova página — a página em que o usuário realizará o Processo do Password Reset.
2. Na guia **Widget**, em Layouts, selecione o layout de 12 colunas e solte-o na página.
3. Solte o widget **Pwd reset** no layout de 12 colunas e salve a página.
   As três guias do Processo do Password Reset aparecem no layout.
4. No link **Redefinir minha senha** na página de login do portal, especifique o URL da nova página de redefinição de senha.
   O URL deve incluir um parâmetro obrigatório e pode conter um parâmetro opcional:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Obrigatório: `sysparm_show_custom_header_footer=false`. Esse parâmetro desabilita o recurso nativo de cabeçalho e rodapé da página de redefinição de senha.
- `sysparm_redirect_url=<portalName>?id=<pageName>`. Esse parâmetro especifica a página a ser acessada após uma redefinição bem-sucedida — normalmente a página de login do portal.

Por exemplo, `https://server.acme.com/acme_community?id=password_reset_page&sysparm_show_custom_header_footer=false&sysparm_redirect_url=acme_community?id=communities_login`

Integrar o Redefinição de senha com uma integração do CMS

Você pode configurar um site na aplicação Content Management (CMS) da ServiceNow para definir um ponto de acesso de site único que inclua o serviço Redefinição de senha. Por exemplo, você pode criar um site de autoatendimento para funcionários que forneça o serviço Redefinição de senha.

Antes de Iniciar

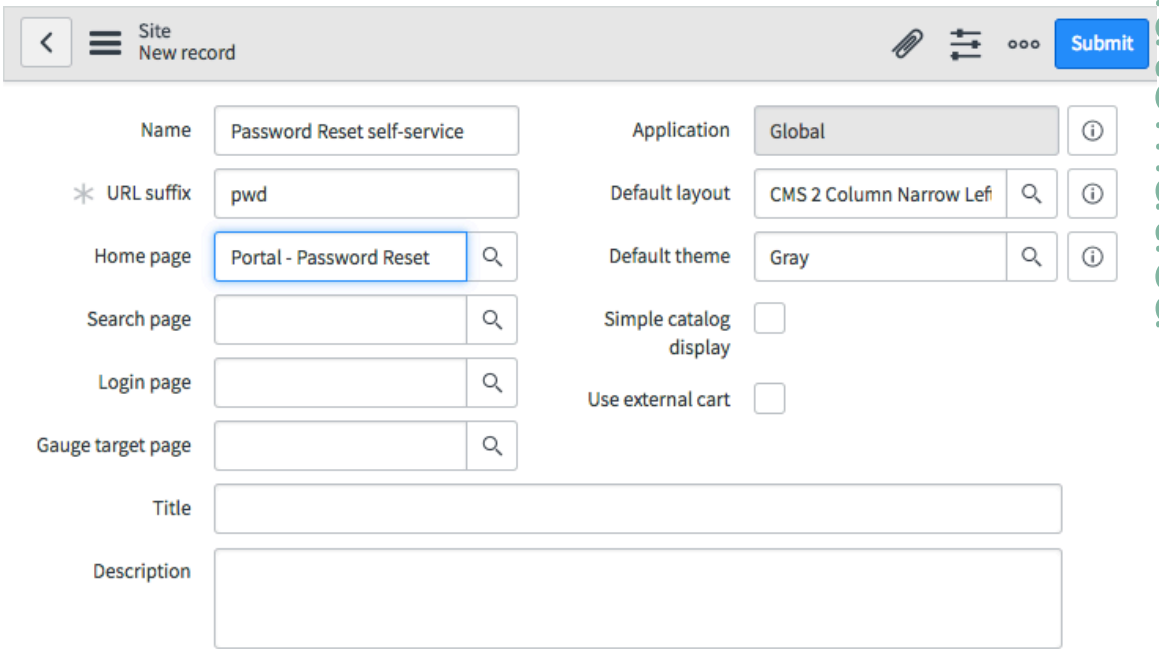
Função necessária: content_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada processo do Redefinição de senha requer uma página do CMS separada.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Conteúdo Especializado** > **iFrames** e crie um registro iFrame.
2. Ir para **Gestão de conteúdo** > **Locais** e crie um site sem página de login.



3. Ir para **Gestão de conteúdo** > **Páginas** e crie uma página de redefinição de senha.
4. Digite o nome do site que você criou no campo **Site de conteúdo** (**autoatendimento do Password Reset** no exemplo).
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
6. Clique no link relacionado **Editar página** e em **Adicionar conteúdo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Na seção **Blocos de conteúdo**, selecione o iFrame que você criou e adicione mais conteúdo conforme necessário.
8. Clique em **Atualizar**.

Instalação e configuração da aplicação Password Reset no Windows

Solicite o plug-in do aplicativo Redefinição de senha Windows (Redefinição de senha Orquestração) (com.glideapp.password_reset_desktop) que permite conexões com os tipos de armazenamento de credencial do Active Directory (AD).

Os administradores podem baixar e executar o arquivo EXE ou MSI para instalar ou distribuir a aplicação para os computadores do usuário. A aplicação instala um link na tela de login do Windows.

Requisitos de instalação do Aplicação Windows Password Reset

Ative o plug-in do aplicativo Redefinição de senha Windows (Redefinição de senha Orchestration) (com.glideapp.password_reset_desktop) e ative a aplicação da Store do Microsoft AD para o Redefinição de senha usar o Aplicação Windows Password Reset.

Requisito	Descrição
Versão do ServiceNow necessária	O Aplicação Windows Password Reset versão 5.0 é compatível com as versões San Diego, Tokyo e Utah.
Hardware necessário	• Processador de 1 GHz ou mais rápido • 512 MB de RAM • 10 MB de espaço disponível no disco rígido (x86) • 10 MB de espaço disponível no disco rígido (x64)
Software necessário	• Versão do Aplicação Windows Password Reset: 5.0 • Microsoft .NET Framework: 4.7.1 e mais recente • Microsoft Visual C ++: Redistributable Visual Studio 2017
Sistemas operacionais compatíveis	• Windows 8.1 • Windows 10 Enterprise • Windows 10 Pro • Windows 11
Arquitetura de processador compatível	• X86 • X64

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisito	Descrição
Arquitetura de rede compatível	• Os clientes do Aplicação Windows Password Reset devem ter acesso direto à Internet e à instância da ServiceNow em que o Aplicação Windows Password Reset está configurado • Para versões do Aplicação Windows Password Reset que usam um certificado SHA, a rede corporativa não deve bloquear o certificado SHA. • Para redefinir uma senha do AD, o cliente deve estar na rede corporativa.

Solicitar plug-in do aplicativo Redefinição de senha Windows

Solicite o plug-in do aplicativo Redefinição de senha Windows (Redefinição de senha Orquestração) (com.glideapp.password_reset_desktop) que permite conexões com os tipos de armazenamento de credenciais do Active Directory (AD). Nenhum outro componente está instalado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

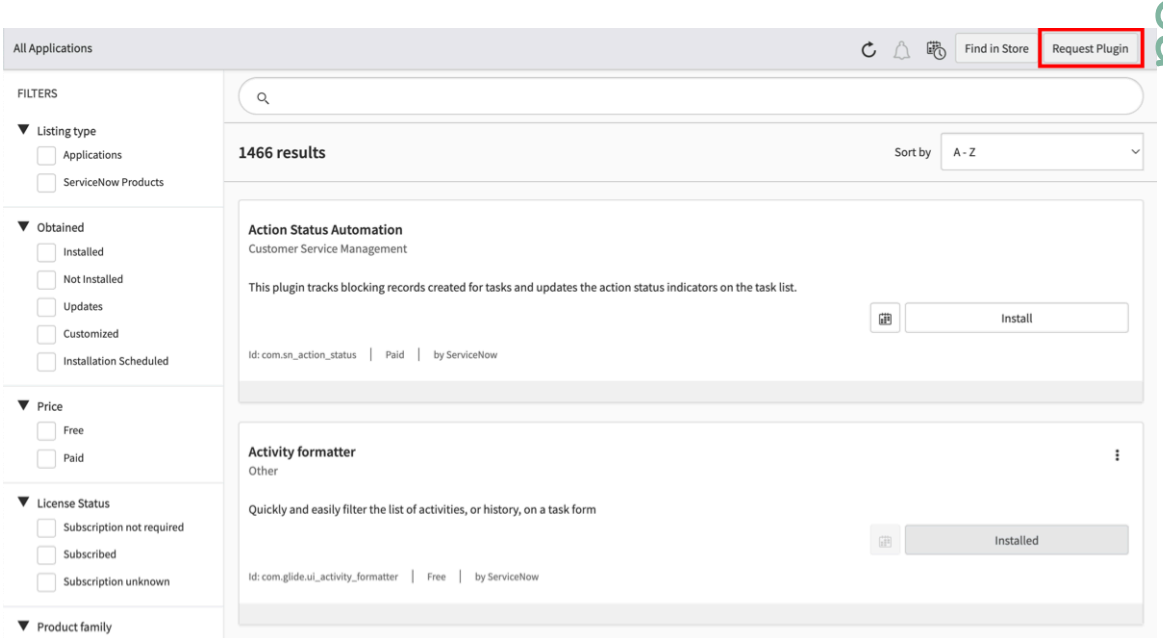
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

- Acesse o Catálogo de serviços Now Support diretamente selecionando **Tudo** > **Service Catalog** > **Ativar plug-in** em Now Support. Para obter mais informações sobre a lista de plug-ins, consulte Lista de plug-ins .
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

Procedimento

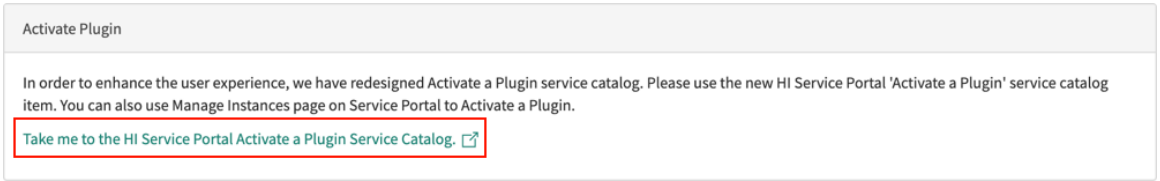
1. Navegar até **Tudo** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Tudo**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário de Solicitação no HI.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Em Now Support, selecione o link de redirecionamento para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário, preencha os campos.

Ativar formulário de solicitação de plug-in

Campo	Descrição
Instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Nome do Plug-in	Nome do plug-in a ser ativado.
Especifique a data e a hora em que este plug-in deve ser habilitado	A data e a hora devem ser de pelo menos dois dias úteis a partir da hora atual. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, um pela manhã e outro à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.
Motivo/Comentários	Informações que seriam úteis para a equipe ServiceNow que está ativando o plug-in. Por exemplo, se você precisar que o plug-in seja ativado em um momento específico, em vez de durante uma das janelas de ativação padrão, especifique isso nos comentários.

7. Selecione **Enviar**.

Download do instalador do Aplicação Windows Password Reset

Download do instalador do Aplicação Windows Password Reset.

Antes de Iniciar

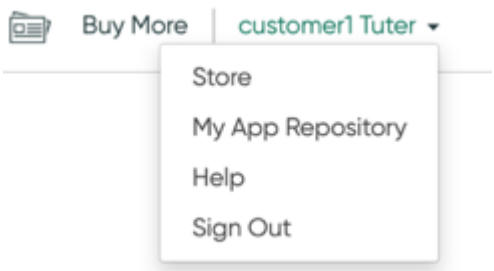
Função necessária: qualquer usuário

Procedimento

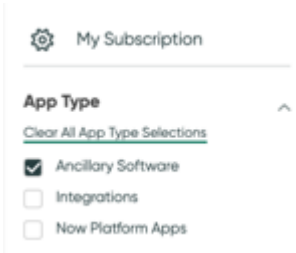
1. Faça login no ServiceNow Store Portal do editor.
2. Clique no menu do usuário e selecione **Store**.

Tradução automática

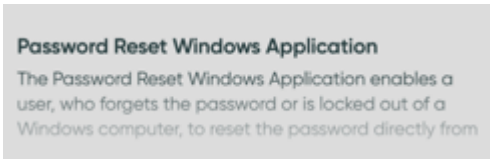
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Defina o filtro para o tipo de aplicativo de **Software auxiliar**.



4. Clique na **Aplicativo do Password Reset para Windows**.
   O local de download da aplicação é exibido.



5. Clique **em Download**.

Instalar Aplicação Windows Password Reset

Instale o Aplicação Windows Password Reset usando diferentes métodos disponíveis.

Usar um arquivo EXE a partir da linha de comando

Como alternativa, para a instalação de linha de comando, você pode usar um assistente.

Antes de Iniciar

Função necessária: privilégio elevado de security_admin
Privilégio necessário: administrador local do Windows

Procedimento

1. Certifique-se de que o usuário com a função security_admin da ServiceNow configure as propriedades de segurança.
   Para mais obter mais informações sobre as propriedades de segurança, consulte Definir as configurações de segurança do Aplicação Windows Password Reset
2. Copie o comando a seguir em um editor de texto como uma linha sem quebras.

```
PasswordResetWinAppInstall.exe /VERYSILENT /PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 "Forgot password?"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicione os argumentos e substitua os valores de parâmetro padrão pelos valores corretos para sua organização.

Argumento	Exemplo	Descrição
/Log	/Log=c:\temp\PwdResetInstallLog.log	Opcional. Para gerar um arquivo de log, primeiro, você deve criar o diretório em que o arquivo é gravado. Neste exemplo, você criaria o diretório c:\temp antes de executar a instalação.
/NORESTART	/NORESTART	Opcional. Incluir /NORESTART para solicitar que o usuário reinicie o computador após a instalação.

Parâmetro	Padrão	Descrição
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default	URL da página que os usuários acessam ao redefinir uma senha. Substitua o nome do seu servidor ServiceNow e o sufixo do URL para o processo do Redefinição de senha desejado.
PasswordResetLinkName	"Esqueceu a senha?"	Texto a ser exibido para o link de Redefinição de senha na página de login do Windows. Atualize os campos conforme necessário. Você deve colocar o texto entre aspas duplas, conforme mostrado. Para garantir que os caracteres corretos sejam usados, não copie/cole o texto de exemplo. Em vez disso, digite os caracteres na linha de comando.
CredentialProviderGUID		A maioria das instalações não precisa especificar esse valor de parâmetro. Forneça esse valor somente se você usar um provedor de credenciais personalizado e puder fornecer um GUID de provedor de credenciais válido.

4. Navegue até o diretório que contém o arquivo PasswordResetWinAppInstall.exe.
5. Execute o comando atualizado na linha de comando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Após a instalação e dependendo da configuração do argumento /NORESTART, talvez seja necessário reiniciar o computador.
   Ver Instalar Aplicação Windows Password Reset usando um assistente.

Usar um arquivo MSI a partir da linha de comando

Use o arquivo MSI para instalar o Aplicação Windows Password Reset em vários computadores em uma rede. Como alternativa à instalação do MSI, você também pode instalar a partir da linha de comando.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador local do Windows

Procedimento

1. Certifique-se de que o usuário com a função security_admin da ServiceNowconfigure as propriedades de segurança.
   Para mais obter mais informações sobre as propriedades de segurança, consulte Definir as configurações de segurança do Aplicação Windows Password Reset.
2. Copie o comando a seguir em um editor de texto como uma linha sem quebras.

```
msiexec.exe /i PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet
 WRAPPED_ARGUMENTS="/SUPPRESSMSGBOXES /VERYSILENT /NORESTART /
PasswordResetLinkURL
 https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default /PasswordResetLinkName
 ""Forgot password?"""
```

3. Adicione os argumentos e substitua os valores de parâmetro padrão pelos valores corretos para sua organização.

Argumento	Exemplo	Descrição
/Log	/Log=c:\temp \PwdResetInstallLog.log	Opcional. Para gerar um arquivo de log, primeiro, você deve criar o diretório em que o arquivo é gravado. Neste exemplo, você criaria o diretório c:\temp antes de executar a instalação.
/NORESTART	/NORESTART	Opcional. Por padrão, as instalações do MSI reiniciam os computadores. Incluir / NORESTART não reiniciará o computador após a instalação. Convém informar os usuários finais que eles devem reiniciar o computador para habilitar o Aplicação Windows Password Reset.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetro	Valor padrão a ser substituído	Descrição
PasswordResetLinkURL	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default	URL da página que os usuários acessam ao redefinir uma senha. Substitua o nome do seu servidor ServiceNow e o sufixo do URL para o processo do Redefinição de senha desejado.
PasswordResetLinkName	""Esqueceu a senha?""	Texto a ser exibido para o link do Redefinição de senha na página de login do Windows. Você deve colocar o texto entre duas aspas duplas, conforme mostrado. Para garantir que os caracteres corretos sejam usados, não copie/cole o texto de exemplo. Em vez disso, digite os caracteres na linha de comando.
Opcional: CredentialProviderGUID		A maioria das instalações não precisa especificar esse valor de parâmetro. Forneça esse valor somente se você usar um provedor de credenciais personalizado e puder fornecer um GUID de provedor de credenciais válido.

4. Navegue até o diretório que contém o arquivo PasswordResetWinAppInstall.exe.
5. Execute o comando atualizado na linha de comando.
6. Após a instalação e dependendo da configuração do argumento /NORESTART, talvez seja necessário reiniciar o computador.
   Ver Instalar Aplicação Windows Password Reset usando um assistente e Instale o Aplicação Windows Password Reset usando um arquivo EXE na linha de comando.

Usar um assistente

Como alternativa à instalação do assistente, você pode executar comandos diretamente na linha de comando.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador local do Windows

Procedimento

1. Certifique-se de que o usuário com a função security_admin da ServiceNow configure as propriedades de segurança.
   Para mais obter mais informações sobre as propriedades de segurança, consulte Definir as configurações de segurança do Aplicação Windows Password Reset.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Clique com o botão direito do mouse no arquivo de instalação PasswordResetWinAppInstall.exe que você baixou e selecione **Executar como administrador**.
3. Na **página da web Configurar Password Reset e na página do provedor de credenciais**, defina as seguintes configurações e clique em **Avançar**:

Campo	Descrição	Padrão
URL da página do Redefinição de senha	URL da página na instância da ServiceNow que os usuários acessam ao redefinir uma senha. Substitua o nome do seu servidor ServiceNow e o sufixo do URL para o processo do Redefinição de senha desejado.	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default
Texto do link do Redefinição de senha a ser exibido.	Texto do link do Redefinição de senha a ser exibido na página de login do Windows. Atualize os campos conforme necessário.	Esqueceu a senha?
GUID do provedor de credenciais	A maioria das instalações não precisa especificar esse valor de parâmetro. Forneça esse valor somente se você usar um provedor de credenciais personalizado e puder fornecer um GUID de provedor de credenciais válido.	[Aceitar o padrão.]

4. Para as páginas restantes, execute as seguintes ações:

Título da página	Ação
Acordo de licença	Selecione **Aceito o acordo**.
Selecionar o local de destino	Aceitar o local de instalação padrão.
Selecionar a pasta do menu Iniciar	Aceitar o padrão "ServiceNow".
Pronto para instalar	Clique em **Instalar**.

5. Reinicie o computador.
   Consulte Usar um arquivo EXE a partir da linha de comando.

Definir as configurações de segurança do Aplicação Windows Password Reset

Como definir as configurações de segurança do Aplicação Windows Password Reset.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações de segurança

- A configuração da propriedade *glide.security.use_csrf_token* permite que o Aplicação Windows Password Reset recupere um token para uma comunicação segura com a instância do datacenter.
- A configuração padrão da chave de registro *CheckCertificateRevocationList*definida como **verdadeiro** faz com que o Aplicação Windows Password Reset valide o certificado do servidor antes de cada comunicação. Consulte Personalizar o Aplicação Windows Password Reset para obter detalhes.
- A chave de registro *ServiceNowCertPublicKey* contém a chave pública do app. Consulte Personalizar o Aplicação Windows Password Reset para obter detalhes.

Configurar a propriedade glide.security.use_csrf_token

Para configurar a propriedade *glide.security.use_csrf_token*, é necessário ter um privilégio security_admin elevado.

Defina a propriedade *glide.security.use_csrf_token* como verdadeiro (Sim). Consulte o tópico "Configurações de alta segurança" em https://docs.servicenow.com .

O administrador do Windows local executa o restante do procedimento de instalação.

Configurar o Aplicação Windows Password Reset para usar um servidor proxy

O Aplicação Windows Password Reset é compatível com o uso de um servidor proxy. Existem três opções para configurar o servidor proxy.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do sistema Windows

Procedimento

Use qualquer uma das seguintes opções de configuração para permitir que o Aplicação Windows Password Reset use um servidor proxy.

Configurar uma política de exceção no servidor proxy

Você pode configurar uma política de exceção no servidor proxy para permitir o acesso não autenticado ao domínio *service-now.com*.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do sistema Windows

Procedimento

1. Em uma máquina na rede, faça backup da seguinte chave de registro: `HKEY_USERS\.DEFAULT\Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings`
2. Baixe e instale o pacote Sysinternals em https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx
3. No prompt de comando, navegue até a pasta `sysinternals` extraída.
4. Execute o seguinte comando para iniciar o Internet Explorer:
   `psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"`
5. No menu **Ferramentas** do Internet Explorer, selecione **Opções da Internet**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na guia **Conexões**, clique em **Configurações da LAN**.
7. Na seção **Servidor proxy**, selecione **Usar um servidor proxy para LAN** e preencha o campo **Endereço** usando o seguinte formato: <proxy_server>:<port>
8. Clique em **OK** para fechar a página **Configurações da LAN** e em **OK** para fechar as **Opções da Internet**.
9. Exporte a seguinte chave de registro para todos os clientes que usam o Aplicação Windows Password Reset:HKEY_USERS\.DEFAULT\ Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

Configurar um servidor proxy usando o método de credenciais do cliente

Se você não puder configurar uma política de exceção, deverá configurar todos os clientes do Windows que usam o Aplicação Windows Password Reset para aprovar credenciais válidas para o servidor proxy.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do sistema Windows

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você optar por não usar o método descrito neste tópico, há outros métodos para configurar um servidor proxy:

- Configurar chaves de registro. Consulte Configurar chaves de registro no servidor proxy.
- Configurar uma política de exceção no servidor proxy para permitir o acesso não autenticado ao domínio *service-now.com*. Consulte Configurar uma política de exceção no servidor proxy.

Procedimento

1. Em uma máquina na rede, faça backup da seguinte chave do Registro: HKEY_USERS\.DEFAULT\ Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings
2. Baixe e instale o pacote Sysinternals em https://technet.microsoft.com/en-us/sysinternals/bb842062.aspx
3. No prompt de comando, navegue até a pasta sysinternals extraída.
4. Execute o seguinte comando para iniciar o Internet Explorer: psexec -s -i "C:\Program Files\Internet Explorer\iexplore.exe"
5. No menu **Ferramentas** do Internet Explorer, selecione **Opções da Internet**.
6. Na guia **Conexões**, clique em **Configurações da LAN**.
7. Na seção **Servidor proxy**, selecione **Usar um servidor proxy para LAN** e preencha o campo **Endereço** usando o seguinte formato: http://<userID>:<password>@<proxy_server>:<port>
8. Clique em **OK** para fechar a página **Configurações da LAN** e em **OK** para fechar as **Opções da Internet**.
9. Exporte a seguinte chave de registro para todos os clientes que usam o Aplicação Windows Password Reset:HKEY_USERS\.DEFAULT\ Software\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Internet Settings

Configurar chaves de registro no servidor proxy

Você pode configurar chaves de registro para permitir que o Aplicação Windows Password Reset use um servidor proxy.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do sistema Windows

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Se você optar por não usar o método descrito neste tópico, há outros métodos para configurar um servidor proxy:

- Configurar uma política de exceção no servidor proxy para permitir o acesso não autenticado ao domínio *service-now.com*. Consulte Configurar uma política de exceção no servidor proxy.
- Configurar todos os clientes Windows que usam Aplicação Windows Password Reset para passar credenciais válidas para o servidor proxy. Consulte Configurar um servidor proxy usando o método de credenciais do cliente.

Procedimento
1. Abra o Editor do Registro no seu Windows computador.
2. Ir para **Computador** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > **Versão atual** > **Autenticação** > **Provedores de credenciais** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. Defina as seguintes chaves de registro:

   Nota:
   Você pode modificar qualquer um dos valores de cadeia de caracteres listados.

   ```
   "ProxyServer"="<YourProxyName>:<PortNumber>"
   "ProxyEnable"="true"
   "ProxyUser"="<YourProxyUserName>"
   "ProxyPassword"="<YourProxyPassword>"
   "ProxyDomainName"="<YourProxyDomainName>"
   "ByPassProxyOnLocal"="false"
   ```

   - ProxyServer: define o nome do servidor proxy ou o endereço IP com a porta
   - ProxyUser: nome de usuário associado às credenciais, caso o proxy esteja habilitado com autenticação básica
   - ProxyPassword: senha para o nome de usuário associado às credenciais
   - ProxyDomainName: nome do domínio que verifica as credenciais
   - ByPassProxyOnLocal: definir como verdadeiro se quiser ignorar um servidor proxy para chamadas locais.

Configurar um servidor proxy usando o arquivo PAC (método de script de configuração automática)

Configure o arquivo de configuração automática de proxy (PAC) ou a detecção automática de proxy do Windows (WPAD) usando as configurações do Internet Explorer (IE).

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador do sistema Windows

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As classes internas do Aplicação Windows Password Reset selecionam automaticamente a configuração feita usando **Usar script de configuração automática** no nível do Internet

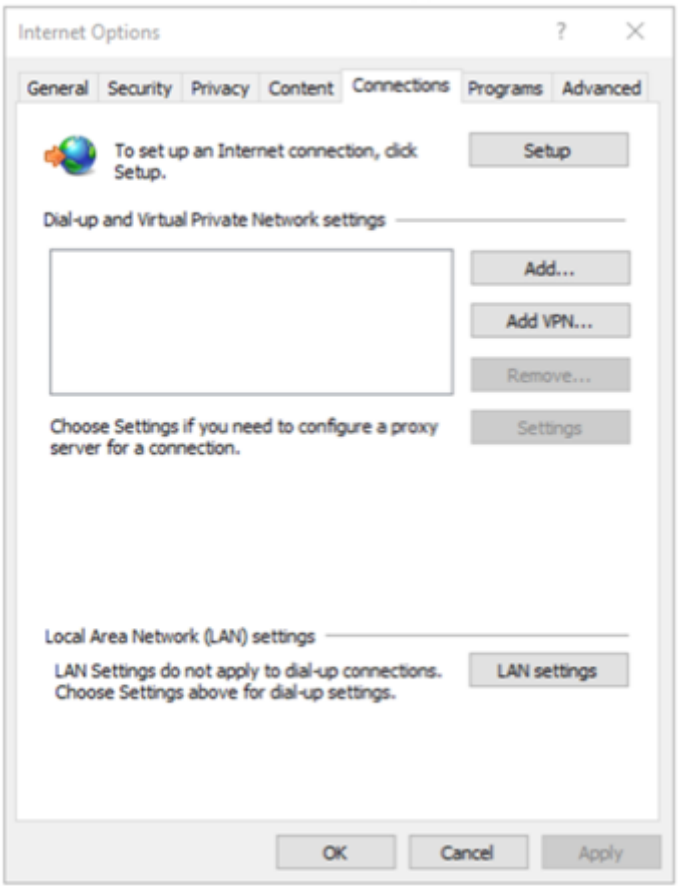
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

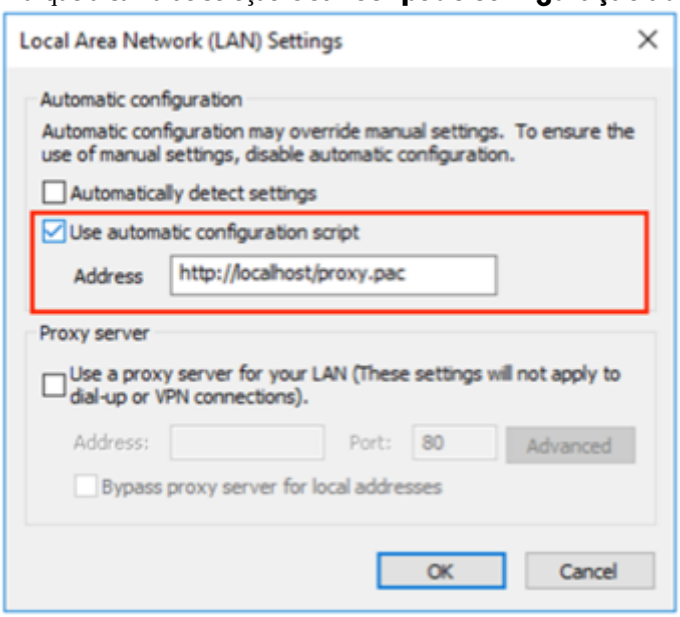
Explorer. Se você configurar o proxy no Internet Explorer, todas as mudanças de nível feitas em um nível de proxy remoto também serão aplicáveis no Aplicação Windows Password Reset.

Procedimento

1. No menu Ferramentas do Internet Explorer, selecione **Opções da Internet**.
2. Na guia **Conexões**, clique em **Configurações da LAN**.



3. Marque a caixa de seleção **Usar script de configuração automática**.



Tradução automática

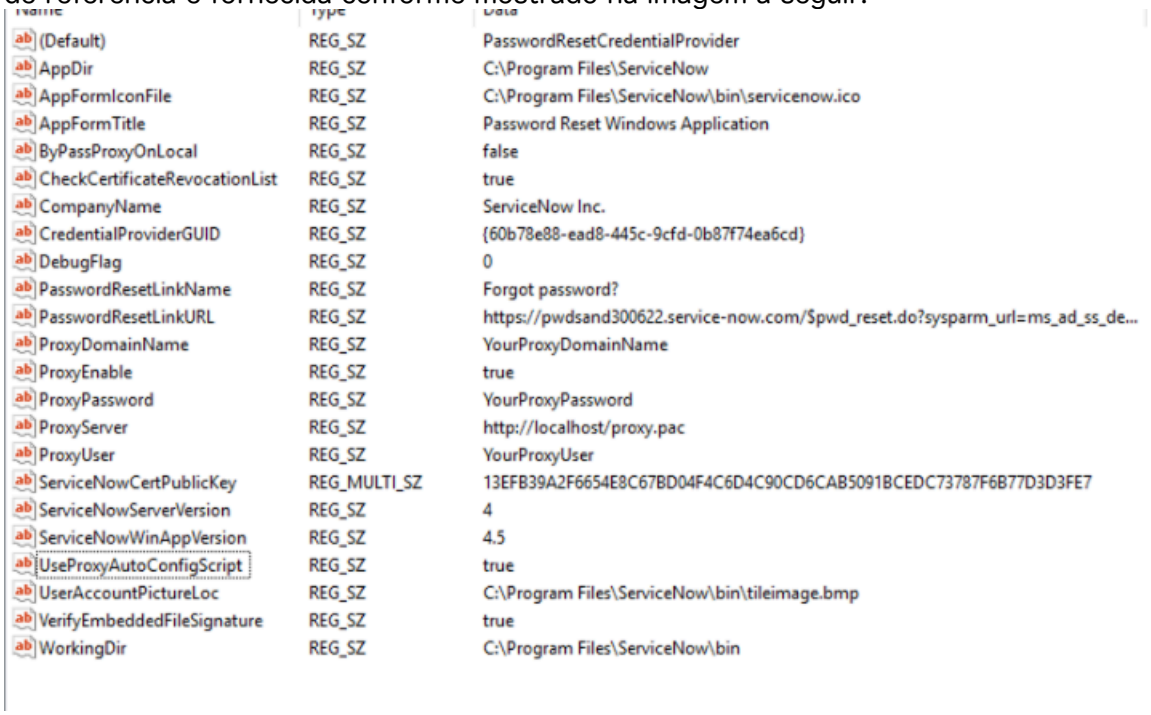
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Endereço**, digite o local do arquivo de PAC na rede.
5. Clique em **OK**.

Arquivo PAC com configuração de registro

Nesta configuração de proxy, o arquivo de configuração automática de proxy (PAC Aplicação Windows Password Reset) pode ser definido nas configurações do registro.

O nome da configuração do registro que habilita o proxy por meio do arquivo PAC é *`UseProxyAutoConfigScript`*. O local do script de PAC (URL) pode ser fornecido na configuração *`ProxyServer`*. A configuração de referência é fornecida conforme mostrado na imagem a seguir:



Name	Type	Data
(Default)	REG_SZ	PasswordResetCredentialProvider
AppDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow
AppFormIconFile	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\servicenow.ico
AppFormTitle	REG_SZ	Password Reset Windows Application
ByPassProxyOnLocal	REG_SZ	false
CheckCertificateRevocationList	REG_SZ	true
CompanyName	REG_SZ	ServiceNow Inc.
CredentialProviderGUID	REG_SZ	{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}
DebugFlag	REG_SZ	0
PasswordResetLinkName	REG_SZ	Forgot password?
PasswordResetLinkURL	REG_SZ	https://pwdsand300622.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=ms_ad_ss_de...
ProxyDomainName	REG_SZ	YourProxyDomainName
ProxyEnable	REG_SZ	true
ProxyPassword	REG_SZ	YourProxyPassword
ProxyServer	REG_SZ	http://localhost/proxy.pac
ProxyUser	REG_SZ	YourProxyUser
ServiceNowCertPublicKey	REG_MULTI_SZ	13EFB39A2F6654E8C67BD04F4C6D4C90CD6CAB5091BCEDC73787F6B77D3D3FE7
ServiceNowServerVersion	REG_SZ	4
ServiceNowWinAppVersion	REG_SZ	4.5
UseProxyAutoConfigScript	REG_SZ	true
UserAccountPictureLoc	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin\tileimage.bmp
VerifyEmbeddedFileSignature	REG_SZ	true
WorkingDir	REG_SZ	C:\Program Files\ServiceNow\bin

Configuração do registro para configurar o proxy via PAC

- ProxyEnable – <true>

  Habilita o proxy no nível da aplicação.

- ProxyServer – <PAC file URL>

  Inicialize o local do arquivo de PAC aqui.

- UseProxyAutoConfigScript – <true>

  Se definido como verdadeiro, indica se o endereço fornecido na configuração do registro *`ProxyServer`* é script de PAC.

Como ele funciona

O arquivo PAC fornecido na configuração do registro *`ProxyServer`* é usado para obter o endereço real do servidor proxy de destino para um URL (neste caso, a instância ServiceNow) com base na configuração do script do arquivo PAC. O script do arquivo PAC deve retornar um endereço de servidor proxy válido para um URL ServiceNow fornecido para fazer a aplicação funcionar.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O endereço do proxy de destino é armazenado em cache para um URL na máquina. O comportamento do cache também se aplica aos navegadores. O ServiceNow® Aplicação Windows Password Reset se comporta da mesma forma que o navegador Internet Explorer. Ou seja, se o URL puder ser acessado por meio de um navegador, ele também poderá ser acessado por meio do app.

Nota:
Não é necessário definir a configuração de proxy no Internet Explorer, pois o aplicativo está lendo o script do arquivo PAC por meio de um registro.

Habilitar o Aplicação Windows Password Reset para definir o idioma de exibição da sessão

Quando o Aplicação Windows Password Reset é iniciado, a aplicação aprova o código de idioma do Windows para a instância. A instância define dinamicamente o idioma da sessão do usuário convidado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. No computador Windows: defina a propriedade de **idioma de exibição da tela de boas-vindas** para o idioma preferencial.
2. Na instância:
   a. Ative o plug-in para o idioma preferencial.
   b. Certifique-se de que nenhum registro na tabela [sys_user_preference] especifique um determinado **user.language** para o usuário `guest`.
   Você desmarca a configuração para um usuário `guest` habilitar a instância para definir dinamicamente o idioma durante a sessão.

Integrar criptografia do disco McAfee com Aplicação Windows Password Reset

Use o ePolicy Orchestrator (ePO) para habilitar o McAfee MDE 7.2 em um computador desktop Windows compatível com Aplicação Windows Password Reset.

Antes de Iniciar

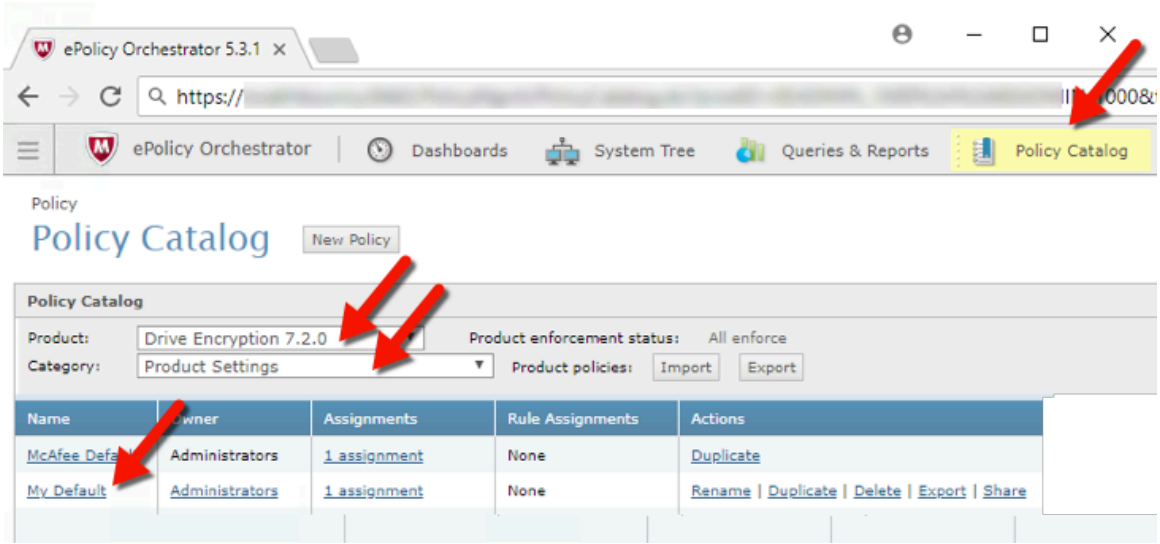
- Função necessária: administrador
- Obrigatório: MDE versão 7.2x

Procedimento

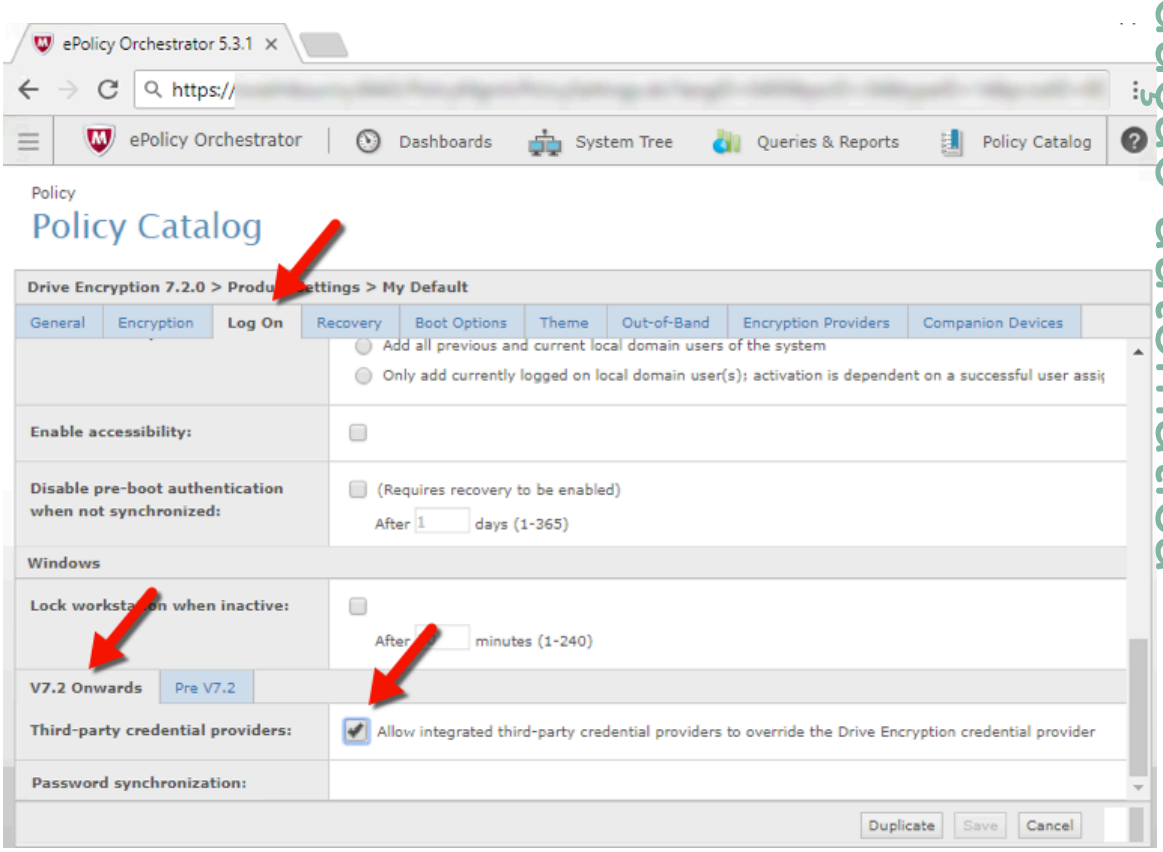
1. Faça login no ePO.
2. No Catálogo de políticas, selecione **Produto** > **Drive Encryption 7.2.0** e selecione **Categoria** > **Configurações do produto**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Name** do catálogo de políticas (**My Default** no exemplo).
4. Na guia **Log On**, selecione a guia **V7.2 Onwards** e marque a caixa de seleção **Allow integrated third-party credential providers...**



5. Clique em **Save** e faça logout do ePO.
6. No computador do usuário final, crie as seguintes chaves de registro (configuração do ePO do lado do cliente):

```
Windows Registry Editor Version 5.00
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\McAfee EndPoint
 Encryption\IntegratedCredentialProviders\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
"Vendor"="ServiceNow, Inc"
"Product"="ServiceNow PasswordReset WinApp"
"Version"="<PasswordReset WinApp version>" (for example, "Version"="4.5")
"BuiltAgainst"="<MDE version>" (for example, "BuiltAgainst"="7.2.3.28")
```

7. Reinicie o computador.

Personalizar o Aplicação Windows Password Reset

Você pode personalizar a aparência e outros aspectos da aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador do sistema Windows

Procedimento

1. Abra o Editor do Registro no seu Windows computador.
2. Ir para **Computador** > **HKEY_LOCAL_MACHINE** > **SOFTWARE** > **Microsoft** > **Windows** > **Versão atual** > **Autenticação** > **Provedores de credenciais** > **0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B**.
3. Modifique qualquer um dos valores de cadeia de caracteres listados:

Nota:
As chaves de registro que começam com o texto `"proxy"` permitem o uso de um servidor proxy. Consulte Configurar chaves de registro no servidor proxy.

Opções de configuração do registro

Nome de arquivo	Descrição	Cadeia de caracteres padrão
AppDir	Diretório que contém os arquivos da aplicação Aplicação Windows Password Reset.	C:\Arquivos de Programas \ServiceNow
AppFormIconFile	Ícone associado à aplicação Redefinição de senha.	C:\Arquivos de Programas \ServiceNow\bin \ServicenowLogo.png Você pode mudar o ícone associado à sua empresa. Substitua ServicenowLogo.png pelo logotipo da sua empresa e altere o caminho AppFormIconFile no registro.
AppFormTitle	Nome da aplicação exibida.	Aplicação Windows Password Reset
CheckCertificateRevocationList	Por padrão, antes de cada comunicação, o Aplicação Windows Password Reset valida que o certificado do servidor não foi revogado verificando a lista de revogação de certificados (CRL).	Padrão: "verdadeiro" ○ **verdadeiro**: quando um usuário solicita redefinição, a aplicação verifica primeiro a CRL para validar o certificado. A aplicação

Tradução automática

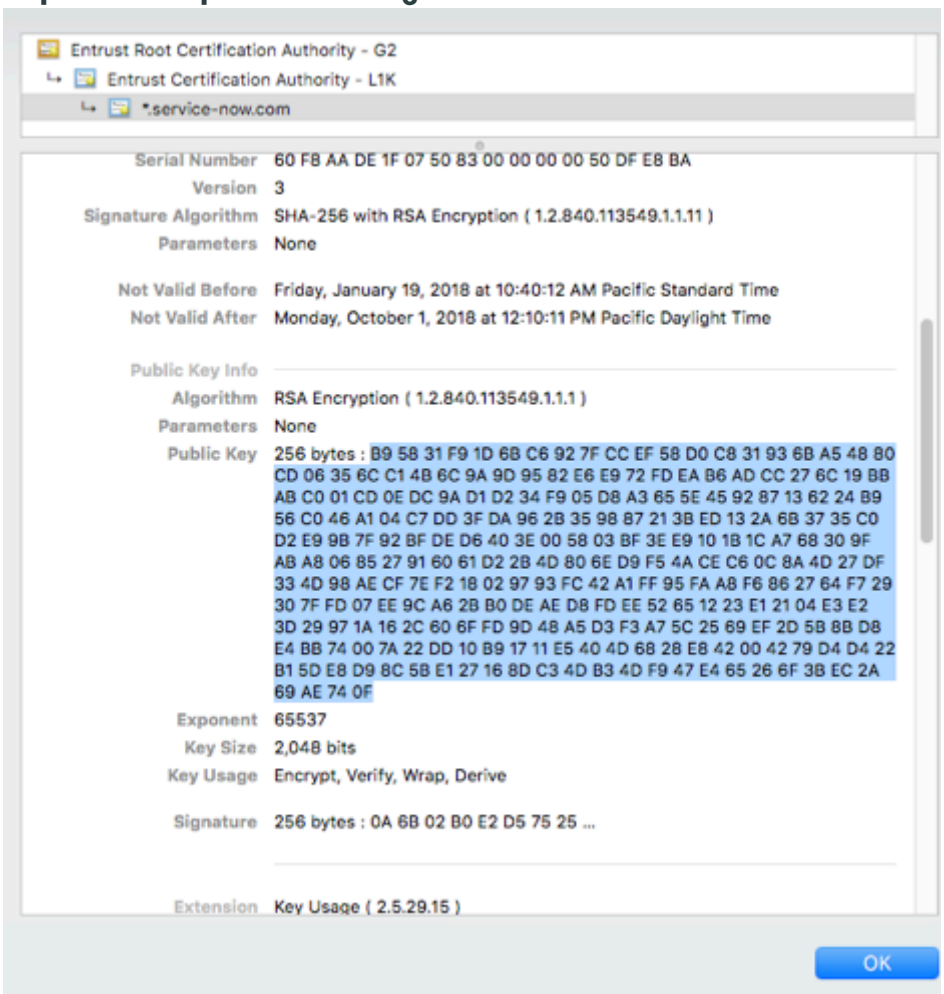
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome de arquivo	Descrição	Cadeia de caracteres padrão
	Se o Aplicação Windows Password Reset demorar para carregar depois que um usuário solicitar redefinição, você poderá optar por ignorar a verificação da CRL.	não prossegue sem um certificado válido. ○ **falso**: a aplicação é iniciada imediatamente e não valida o certificado.
CredentialProviderGUID	GUID do provedor de credenciais que está em uso.	""="{6f45dc1e-5384-457a-bc13-2cd81b0d28ed}"
DebugFlag	Gravar entradas no log de eventos ServiceNowPwdReset.	"0"
PasswordResetLinkName	Texto a ser exibido para o link Redefinição de senha na página de login do Windows.	"Esqueceu a senha?"
PasswordResetLinkURL	URL da aplicação Redefinição de senha em sua instância ServiceNow.	https://<YourServerName>/$pwd_reset.do?sysparm_url=default
Proxy	Chaves que definem as configurações de proxy	As chaves de registro que começam com o texto "proxy" permitem o uso de um servidor proxy. Consulte Configurar chaves de registro no servidor proxy.
ServiceNowCertPublicKey	Por padrão, antes de cada comunicação, o Aplicação Windows Password Reset valida o certificado do servidor.	Copia a chave pública do certificado do navegador. Veja o exemplo que segue a tabela. Cole a chave pública inteira na caixa de texto da chave de registro. Você pode adicionar várias chaves públicas na caixa de texto (cada uma em uma nova linha).
ServiceNowServerVersion	Versão da sua instância de produção.	"<YourInstanceVersion>" (Por exemplo, "Kingston")
ServiceNowWinAppVersion	Versão do Aplicação Windows Password Reset.	"<YourWindowsAppVersion>" (Por exemplo, "4.5 ")
UserAccountPictureLoc	Imagem que aparece na tela de Login.	%programdata%\Microsoft\Imagens da conta do usuário\user.bmp
WorkingDir	Diretório que contém os arquivos da biblioteca.	C:\Arquivos de Programas\ServiceNow\bin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Copiar a chave pública do navegador



Exemplo de configurações de registro

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

```
Windows Registry Editor Version 5.00

[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}]
@="PasswordResetCredentialProvider"
"AppFormTitle"="Password Reset Windows Application"
"PasswordResetLinkName"="Forgot password?"
"CredentialProviderGUID"="{60b78e88-ead8-445c-9cfd-0b87f74ea6cd}"
"AppFormIconFile"="C:\\Program Files\\ServiceNow\\bin\\servicenow.ico"
"UserAccountPictureLoc"="%programdata%\\Microsoft\\User Account Pictures\\user.bmp"
"DebugFlag"="0"
"CheckCertificateRevocationList"="true"
"ProxyServer"="YourServerName:PortNo"
"ProxyEnable"="false"
"ProxyUser"="YourProxyUser"
"ProxyPassword"="YourProxyPassword"
"ProxyDomainName"="YourProxyDomainName"
"ByPassProxyOnLocal"="false"
"ServiceNowCertPublicKey"="EC 3F 18 BB D3 9A D7 8D A7 7E 99 77 E0 E6 73 5E 38 30 3F
 8C E1 8A EF 23 CC 56 D8 FD B1 54 B5 0E 54 81 42 86 B1 D5 E4 47
"AppDir"="C:\\Program Files\\ServiceNow"
"ServiceNowServerVersion"="Kingston"
"ServiceNowWinAppVersion"="4.5"
"WorkingDir"="c:\program files\servicenow\bin"
"PasswordResetLinkURL"="https://
yourserver.service-now.com/$pwd_reset.do?sysparm_url=demo1"
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Microsoft\Windows\CurrentVersion\Authentication\
Credential Providers\{0780AF60-65C2-4718-942D-E0C56E89EF9B}\HideGUIDs]
```

Limitações do Aplicação Windows Password Reset

O Aplicação Windows Password Reset tem algumas limitações.

- O Aplicação Windows Password Reset não é compatível com verificações personalizadas.
- O Aplicação Windows Password Reset usa o serviço CAPTCHA do sistema-base mesmo se a aplicação Redefinição de senha estiver configurada para usar Google reCAPTCHA com a interface da web.
- O indicador de força da senha não é compatível.
- Para alguns tipos de verificação, você pode usar apenas uma verificação. As verificações personalizadas não são compatíveis. Para obter mais informações, consulte Verificações do Password Reset.
- Macros de IU personalizadas configuradas no **Processo** > **Avançado** página não são compatíveis (por exemplo, macros de entrada, sucesso ou falha). O sistema exibe somente as mensagens de sucesso e falha padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O Aplicação Windows Password Reset é compatível com caracteres de nova linha no texto **Dica de regra de senha**. Outra formatação não é compatível (negrito, sublinhado e hiperlink). Para obter mais informações, consulte Configuração da conexão com um repositório de credenciais para os processos do Password Reset.

Desinstalar o Aplicação Windows Password Reset

Você pode executar um arquivo EXE ou MSI para desinstalar a aplicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador local do Windows

Procedimento

Siga qualquer um dos procedimentos.

Opção	Descrição
Usar um arquivo EXE a partir da linha de comando	**a.** Navegue até o diretório de desinstalação que você criou durante a instalação, por exemplo: `C:\Program Files\ServiceNow\uninstall\` **b.** Clique duas vezes no arquivo unins000.exe.
Usar um arquivo MSI a partir da linha de comando	**a.** Navegue até o diretório que contém o arquivo PasswordResetWinAppInstall.exe. **b.** Execute o seguinte comando na linha de comando. `msiexec.exe /x PasswordResetWinAppInstall.msi /quiet`

Inscrevendo-se na aplicação Redefinição de senha para redefinir a senha

O processo de autoatendimento é um processo típico que você pode seguir para redefinir sua senha. Sua experiência pode ser diferente.

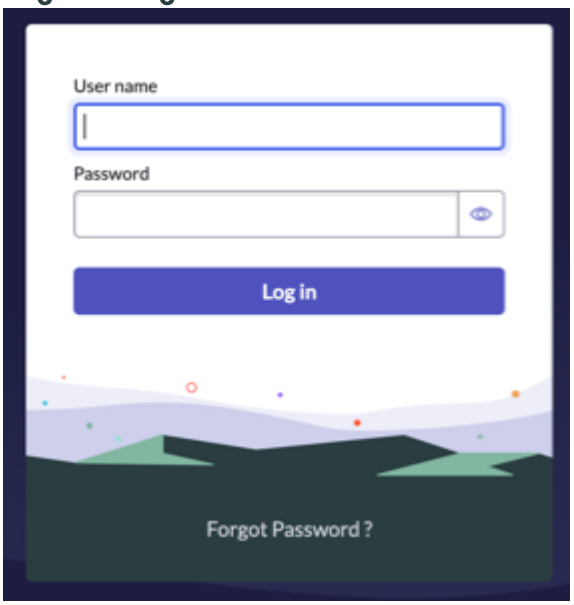
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de experiência do processo de autoatendimento

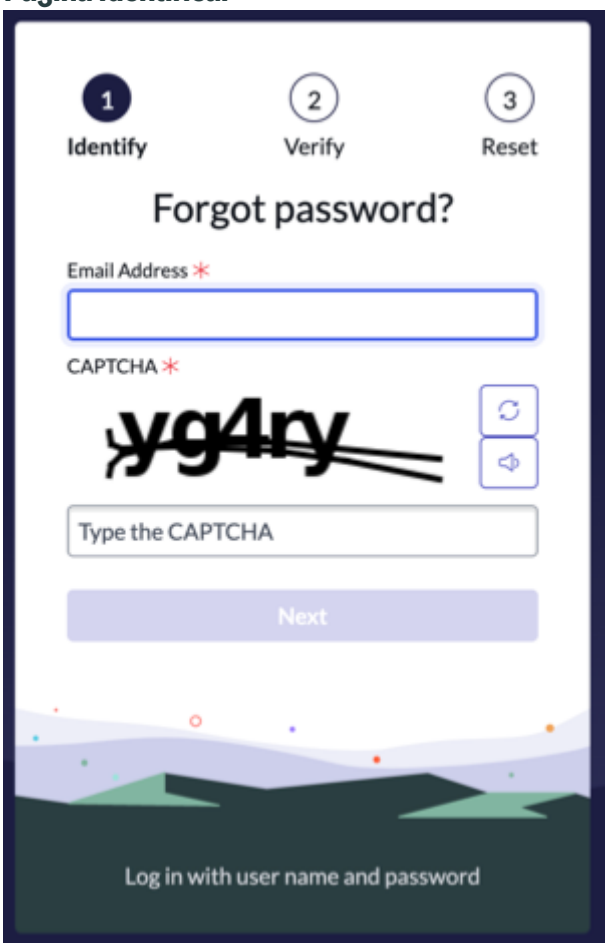
1. Na página de Login, clique no link **Esqueceu a senha** para iniciar o processo.

Página de login



2. Na página Identificar, digite suas informações de identificação (geralmente seu nome de usuário ou endereço de e-mail). O exemplo inclui o recurso de segurança CAPTCHA.

Página Identificar

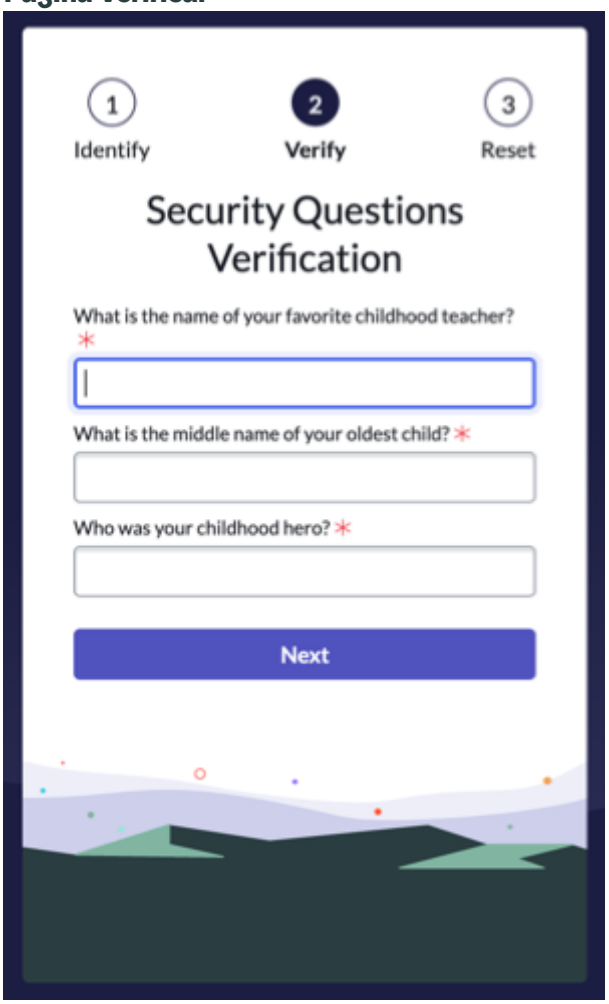


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na página Verificar, verifique sua identidade fornecendo suas informações de verificação. O administrador configurou o método de verificação e pode exigir várias verificações. No exemplo a seguir, o administrador configurou a verificação por perguntas de segurança. Você deve responder a perguntas para comprovar sua identidade. (Anteriormente, ao se inscrever para o processo do Password Reset, você selecionou essas perguntas e forneceu respostas seguras e privadas.) Outras verificações possíveis exigem que você digite um código enviado para um dispositivo móvel por texto SMS, por meio do aplicativo autenticador ou por e-mail.

Página Verificar

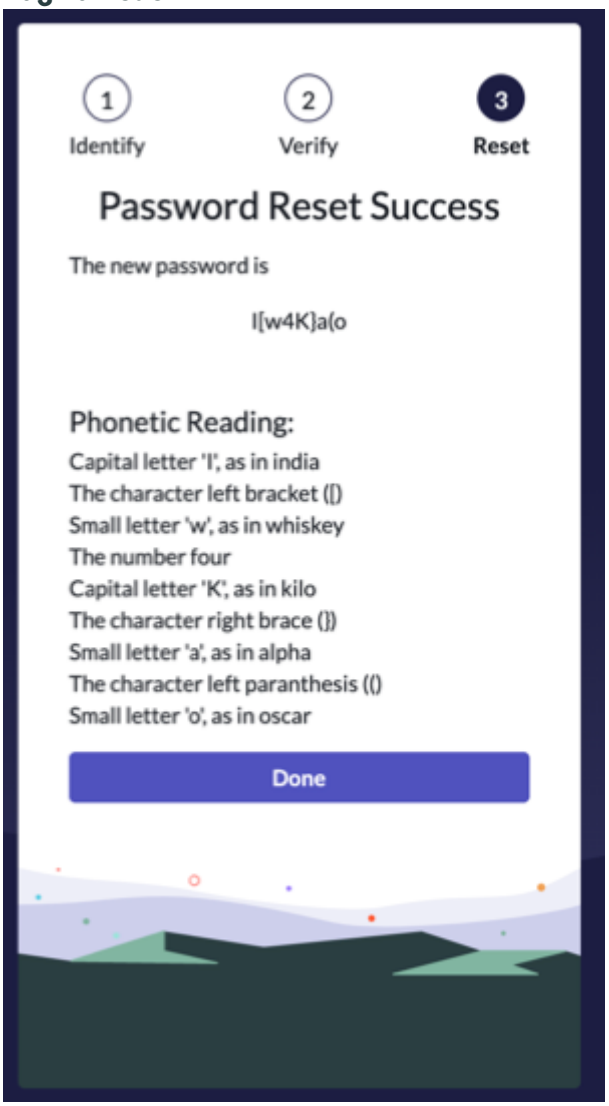


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. O sistema verifica o armazenamento de credenciais para verificar sua identidade e exibe a nova senha na página Redefinir.

Página Redefinir



Inscrição no programa Redefinição de senha

Algumas organizações inscrevem os usuários automaticamente em um programa Redefinição de senha. Sua organização pode oferecer aos usuários finais a opção de se inscrever em um ou mais métodos de verificação de identidade ao redefinir a senha. Os usuários finais podem se inscrever na maioria dos programas Redefinição de senha em um dispositivo móvel.

Nota:
Por padrão, o tema escuro não se aplica ao formulário de Inscrição do Redefinição de senha. Os usuários podem mudar o tema para o tema escuro. Para obter mais informações sobre o tema escuro, consulte Exploração de temas no Next Experience .

Os usuários finais podem se inscrever para qualquer combinação dos seguintes métodos:

Verificar sua identidade usando um aplicativo autenticador

- Você se inscreve em um computador que normalmente usa para acessar a instância (você usa um aplicativo autenticador para redefinir sua senha, mas não pode usar um autenticador para se inscrever no Aplicação Windows

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Password Reset). Depois de se inscrever, você instala um aplicativo autenticador em um ou mais dispositivos e os autoriza para a verificação do autenticador.

- Mais tarde, quando você quiser redefinir sua senha, leia o código do autenticador no seu dispositivo e digite o código na página da Web para verificar sua identidade.

Verificar sua identidade usando um código SMS (verificação por SMS)

- Para se inscrever, você autoriza um dispositivo móvel para verificação por SMS.
- Mais tarde, quando quiser redefinir sua senha, você receberá um código no dispositivo e digitará o código na página da Web para verificar sua identidade.

Verificar sua identidade usando um código enviado por e-mail

- Para se inscrever, você autoriza um ou mais endereços de e-mail.
- Mais tarde, quando você quiser redefinir sua senha, o sistema enviará um código para o endereço de e-mail. Em seguida, você digita o código na página da Web para verificar sua identidade.

Verificar sua identidade usando verificação por perguntas de segurança

- Para se inscrever, você escolhe várias perguntas que só você pode responder (como o nome do seu primeiro animal de estimação) e, em seguida, fornece as respostas. O sistema armazena suas respostas com segurança.
- Posteriormente, quando você quiser redefinir sua senha, o sistema apresentará uma ou mais perguntas. Você responde às perguntas para verificar sua identidade.

Inscrição no programa Redefinição de senha usando um autenticador

Verifique sua identidade ao redefinir sua senha inscrevendo-se no programa Password Reset usando um aplicativo autenticador de terceiros.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para verificar sua identidade ao redefinir a senha, você receberá um código de um aplicativo autenticador em seu dispositivo móvel e digitará o código na página da Web do Redefinição de senha.

O Redefinição de senha é compatível com os seguintes aplicativos autenticadores:

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Cisco Duo

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Redefinição de senha** > **Inscrever-se**.
2. Clique na guia **Verificação do aplicativo autenticador**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se sua organização exigir que você se inscreva no método de verificação por autenticador do Redefinição de senha, a guia ficará marcada com um asterisco (*).

3. Baixe o aplicativo autenticador em seu dispositivo móvel.
4. Abra o aplicativo e use o dispositivo para verificar o código QR na guia.
5. Quando o dispositivo gerar um código, digite o código na caixa de texto e clique em **Emparelhar dispositivo**.
6. Selecione **Enviar**.
7. **Opcional:** Se o sistema exibir uma mensagem de sucesso, selecione **Enviar**.
8. **Opcional:** Se o sistema exibir uma mensagem de falha, digite o código novamente, clique em **Emparelhar dispositivo** e selecione **Enviar**.

   Quando você envia a inscrição, a guia exibe as seguintes opções:

Opção	Descrição
Gerar novo código QR	Permite emparelhar um dispositivo com um novo código. Essa opção será útil se você tiver um novo dispositivo. Os novos dados substituem os dados de verificação segura existentes.
Desabilitar autenticação multifator	Exclui os dados de verificação segura existentes do . A verificação do Google Authenticator não está mais disponível.

9. **Opcional:** Inscreva-se para uma verificação de identidade adicional usando qualquer um dos outros métodos que sua organização oferece.
   Para obter mais informações sobre como se inscrever usando diferentes métodos, consulte os seguintes tópicos:
   - Inscrição no programa Redefinição de senha usando perguntas e respostas
   - Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos SMS
   - Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos enviados por e-mail

Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos SMS

Para verificar sua identidade ao redefinir a senha, você pode usar um código (o código SMS) que foi enviado para seu telefone celular ou dispositivo. Você pode se inscrever em um dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Redefinição de senha** > **Inscrever-se** e clique na guia **Verificação por SMS**.
   Se sua organização exigir que você se inscreva no método de verificação por SMS, a guia ficará marcada com um asterisco (*).
2. Para adicionar e verificar um dispositivo, clique em **Adicionar dispositivo** e siga as instruções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você tiver adicionado anteriormente um dispositivo habilitado para SMS ao seu perfil do Redefinição de senha, o dispositivo será listado.

3. Forneça um nome significativo para cada dispositivo e, se quiser adicionar vários dispositivos, repita o processo.
4. Depois de verificar cada dispositivo, marque a caixa de seleção **Autorizado** para cada dispositivo que você espera usar para alterar ou redefinir sua senha.

Nota:
Você pode desautorizar um dispositivo a qualquer momento, desmarcando a caixa de seleção **Autorizado**.

5. Selecione **Enviar**.
6. **Opcional:** Inscreva-se para uma verificação de identidade adicional usando qualquer um dos outros métodos que sua organização oferece.

(Optional) Para obter mais informações sobre como se inscrever no programa Redefinição de senha, consulte os seguintes tópicos:

- Inscrição no programa Redefinição de senha usando perguntas e respostas
- Inscrição no programa Redefinição de senha usando um autenticador
- Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos enviados por e-mail

Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos enviados por e-mail

Para verificar sua identidade ao redefinir a senha, você digita um código que foi enviado para seu endereço de e-mail. Você pode se inscrever neste programa em um dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Durante esse processo de inscrição, você adiciona o endereço de e-mail, o sistema envia um código para que você possa verificar o endereço e, em seguida, autoriza o endereço a ser usado para o processo do Redefinição de senha. Por padrão, o sistema envia o código para o endereço de e-mail associado ao seu perfil da ServiceNow. Você pode enviar o código para endereços de e-mail adicionais.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Redefinição de senha** > **Inscrever-se** e clique na guia **Verificação por e-mail**.
   Se sua organização exigir que você se inscreva no método de verificação por e-mail, a guia ficará marcada com um asterisco (*). Os endereços de e-mail que foram adicionados anteriormente são listados na guia.
2. Clique em **Adicionar e-mail**, digite o endereço de e-mail e um nome de e-mail significativo para associar ao endereço e clique em **Adicionar e-mail**.
   Repita o processo para todos os endereços de e-mail que forem necessários.
3. Na guia **Verificação por e-mail**, para cada e-mail que deve receber códigos do Redefinição de senha, clique em **Verificar**.
   O sistema envia uma mensagem de e-mail com um código e exibe o pop-up **Verificar endereço de e-mail**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No pop-up **Verificar endereço de e-mail**, digite o código e clique em **Verificar**.

   Nota:
   Se esse processo falhar, clique em **Enviar um novo código** para enviar um código diferente e tente novamente.

5. Depois de verificar cada endereço de e-mail, marque a caixa de seleção **Autorizado** para cada endereço que você espera usar para alterar ou redefinir sua senha.

   Nota:
   Para desautorizar um endereço de e-mail para que ele não receba códigos do Redefinição de senha, desmarque a caixa de seleção **Autorizado**.

6. Clique em **Enviar**.

7. **Opcional:** Inscreva-se para uma verificação de identidade adicional usando qualquer um dos outros métodos que sua organização oferece.
   Para obter mais informações sobre como se inscrever usando diferentes métodos, consulte os seguintes tópicos:

   - Inscrição no programa Redefinição de senha usando perguntas e respostas
   - Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos SMS
   - Inscrição no programa Redefinição de senha usando um autenticador

Inscrição no programa Redefinição de senha usando perguntas e respostas

Sua organização pode solicitar que você selecione as perguntas a serem usadas ao redefinir sua senha. Você seleciona as perguntas e fornece respostas que só você conhece. Em outro momento, quando você redefinir a senha, suas respostas verificarão sua identidade. Você pode se inscrever em um dispositivo móvel.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A lista de perguntas é apresentada no idioma que você solicitou ao fazer login.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Inscrever-se** e clique na guia **Verificação por CQ**.
   Se sua organização exigir que você se inscreva no método de verificação por P&R, a guia ficará marcada com um asterisco (*).

2. Para cada campo de **Pergunta**, selecione uma pergunta na lista e digite a resposta no campo **Resposta**.
   Repita o processo até que o número necessário de campos de **Pergunta** e **Resposta** seja preenchido.

3. Clique em **Enviar**.

4. **Opcional:** Inscreva-se para uma verificação de identidade extra usando qualquer um dos outros métodos que sua organização oferece.
   Para obter mais informações sobre como se inscrever usando diferentes métodos, consulte os seguintes tópicos:

   - Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos SMS
   - Inscrição no programa Redefinição de senha usando um autenticador
   - Inscrição no programa Redefinição de senha usando códigos enviados por e-mail

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inscreva-se no programa Redefinição de senha usando o Soft PIN

Verifique sua identidade ao redefinir a senha usando um Soft PIN. Para usá-lo, você deve se inscrever na verificação usando um Soft PIN.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Password Reset** > **Inscrever-se**.
2. Selecione a guia **Verificação do Soft PIN**.

   Nota:

   Se sua organização exigir que você se inscreva para a verificação do Soft PIN, a guia será marcada com um asterisco (*).

3. No campo **Inserir o Soft PIN**, insira um número de seis dígitos de sua escolha.

   Certifique-se de seguir essas regras ao se inscrever para a verificação do Soft PIN.
   - O tamanho do Soft PIN deve ser de seis dígitos.
   - O limite de repetição de PIN flexível é dois.
   - O limite da sequência de PIN flexível é dois.
   - Você não pode usar seus cinco Soft PINs anteriores.

   Nota:
   Com base na configuração definida pelo seu administrador, essas regras podem mudar.

4. Selecione **Enviar**.
   Você está inscrito para a verificação do Soft PIN.

Redefinir a senha em sistemas Windows.

Se sua organização usa o Aplicação Windows Password Reset, você pode redefinir a senha diretamente na tela de login do Windows.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Inicie o computador ou pressione **Ctrl**+**Alt**+**Delete** para ir para a tela de login do Windows.
2. Clique no link **Esqueceu a senha?**.

   Nota:
   Seu administrador pode configurar um texto diferente para o link.

3. Na página **Identificar**, digite as informações solicitadas e clique em **Avançar**.
4. Na página **Verificar**, digite as informações solicitadas e clique em **Avançar**.

   Nota:
   Você pode ter a opção de escolher o método usado para verificar sua identidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se sua identidade for verificada, a página **Redefinir** exibirá se você foi verificado com sucesso e o estado da sua conta (bloqueada ou desbloqueada).

5. Com base no seu estado bloqueado/desbloqueado, execute uma das seguintes ações:
   - Se sua conta não estiver bloqueada, a página exibirá o botão **Redefinir senha**. Digite a nova senha, repita-a e clique em **Redefinir senha**.
   - Se sua conta estiver bloqueada, a página exibirá os botões **Redefinir senha** e **Desbloquear conta**.
     - Você pode digitar uma nova senha e clicar em **Redefinir senha** para redefinir a senha e desbloquear a conta.
     - Se seu administrador tiver selecionado a opção **Habilitar desbloqueio de conta** para o processo de senha, você poderá desbloquear a conta sem redefinir a senha clicando em **Desbloquear conta**.

Referência Redefinição de senha

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre as listas e os formulários que você usa para configurar e administrar o Redefinição de senha.

Para exibir informações de referência, verifique os próximos tópicos, como Instalado com Redefinição de senha.

Instalado com Redefinição de senha

Tabelas, funções, regras de negócios, scripts e fluxos de trabalho são instalados com a aplicação Redefinição de senha.

Redefinição de senha Tabelas

Nome da tabela	Descrição
Resposta Ativa do Password Reset [pwd_active_answer]	Perguntas de segurança e respostas associadas, em um estado criptografado, que os usuários selecionaram durante o processo de inscrição.
Questão Ativa do Password Reset [pwd_active_question]	Perguntas de segurança que os usuários selecionaram durante o processo de inscrição.
Log de Atividades do Password Reset [pwd_reset_activity]	Todas as solicitações do Redefinição de senha.
Monitor de Atividade do Password Reset [pwd_activity_monitor]	Atividade de bloqueio do Redefinição de senha.
Armazenamento de Credenciais do Password Reset [pwd_cred_store]	Armazenamentos de credenciais do Redefinição de senha que estão disponíveis.
Parâmetros de Armazenamento de Credenciais do Password Reset	Parâmetros de armazenamento de credenciais criados pelo usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela	Descrição
[pwd_cred_store_param]	
Tipos de Armazenamento de Credenciais do Password Reset [pwd_cred_store_type]	Tipos de armazenamento de credenciais do Redefinição de senha que estão disponíveis.
Controle de Acesso à Área de Trabalho do Password Reset [pwd_access_control]	Controle de acesso do Aplicação Windows Password Reset.
Log de Acesso à Área de Trabalho do Password Reset [pwd_access_log]	Logs de acesso do Aplicação Windows Password Reset.
Código de Inscrição de Dispositivo do Password Reset [pwd_dvc_enrollment_code]	Códigos de inscrição do dispositivo que foram enviados aos usuários durante a inscrição do código por SMS.
Dispositivos do Password Reset [pwd_device]	Dispositivos SMS do usuário que estão em estado verificado.
Código de Verificação por E-mail do Password Reset [pwd_email_code]	Códigos de verificação que foram enviados aos usuários por e-mail para redefinição de senha ou inscrição do endereço de e-mail.
Inscrição do Password Reset para verificação [pwd_enrollment]	Informações sobre a inscrição do usuário por verificação.
Snapshot de inscrição do Password Reset [pwd_enrollment_snapshot]	Snapshot da inscrição do usuário por verificação. Esta tabela é usada para fins de relatório. O trabalho programado Sincronizar dados do instantâneo de Inscrição de redefinição de senha mensalmente é executado uma vez por mês para gerar ou sincronizar dados de instantâneo nesta tabela. Os dados, como criação ou exclusão de sys_user, verificação para processar criação ou exclusão e assim por diante, são sincronizados. Redefinição de senha O ouvinte do banco de dados é usado para criar ou atualizar os dados nesta tabela que é gerenciada pela propriedade *`pwd_reset.enable.dbListener`* com o valor padrão como verdadeiro. Se você for um administrador e quiser sincronizar manualmente os dados nesta tabela relacionados a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela	Descrição
	um processo ativo, selecione **Sincronizar dados do instantâneo da inscrição** nesse processo Redefinição de senha. Você pode desativar a sincronização de dados nesta tabela pelo ouvinte do banco de dados ou do trabalho programado mensal, definindo a propriedade *pwd_reset.enable.enrollment_snapshot* como falsa. **Nota:** Inicialmente, um registro inativo é criado pelo ouvinte do banco de dados para um par de verificação de usuário. Quando os usuários se inscrevem na página Inscrição de redefinição de senha, o registro se torna ativo nesta tabela.
Tipo de Extensão do Password Reset [pwd_extension_type]	Tipos de extensão disponíveis.
Histórico do Password Reset [pwd_history]	Histórico de senhas que os usuários redefinem.
Tipo de Identificação do Password Reset [pwd_identification_type]	Tipos de identificação do Redefinição de senha que estão disponíveis.
Processo do Password Reset [pwd_process]	Processos do Redefinição de senha que estão disponíveis.
Armazenamento de Credenciais do Processo do Password Reset [pwd_map_proc_to_cred_store]	Armazenamentos de credenciais e os processos do Redefinição de senha associados que a aplicação está usando.
Grupo de Usuários do Processo do Password Reset [pwd_map_proc_to_group]	Grupos e processos do Redefinição de senha associados que a aplicação está usando.
Verificação do Processo do Password Reset [pwd_map_proc_to_verification]	Verificações e processos do Redefinição de senha associados que a aplicação está usando.
Questão do Password Reset [pwd_question]	Perguntas que a aplicação usa para verificações por pergunta de segurança.
Solicitação do Password Reset [pwd_reset_request]	Informações sobre solicitações do Redefinição de senha.
Verificação de Solicitação do Password Reset	Solicitações do Password Reset e verificações associadas que a aplicação está usando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela	Descrição
[pwd_map_request_to_verification]	
Código de Verificação por SMS do Password Reset [pwd_sms_code]	Códigos de verificação por SMS que foram enviados aos usuários para uma redefinição de senha.
Bloqueio de usuário do Password Reset [pwd_user_lockout]	Usuários que estão bloqueados no Redefinição de senha.
Verificação do Password Reset [pwd_verification]	Verificações que estão disponíveis.
Parâmetro de verificação do Password Reset [pwd_verification_param]	Parâmetros de verificação criados pelo usuário.
Tipo de Verificação do Password Reset [pwd_verification_type]	Verificações do Redefinição de senha que estão disponíveis.

Funções Redefinição de senha

Função	Descrição
administrador do Password Reset [password_reset_admin]	Configura e mantém o Redefinição de senha e o Password Change.
agente da central de serviços [password_reset_service_desk]	Redefine senhas em nome de usuários, rastreia solicitações do Password Reset e exibe logs.
gerenciador de credenciais [password_reset_credential_manager]	Determina quais armazenamentos de credenciais são válidos para uso com Redefinição de senha.

Regras de negócios de Redefinição de senha

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Anular se o limite do histórico de senha exceder	Parâmetros de Armazenamento de Credenciais do Password Reset [pwd_cred_store_param]	Impede a definição do limite do histórico de senha que exceda o valor da propriedade *password_reset.history.limit*. Você pode definir um valor de histórico de redefinição de senha na propriedade *password_reset.history.limit*. Esta propriedade do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
		verifica o histórico de senhas anteriores com base no valor especificado. Por padrão, o valor é 10. Mas você pode defini-lo com base em suas necessidades organizacionais. **Nota:** Atualmente, esta propriedade aplica-se somente ao armazenamento de credenciais da ServiceNow.
Adicionar parâmetros padrão da verificação por P&R	Verificação do Redefinição de senha [pwd_verification]	Se nenhum parâmetro para verificações por pergunta de segurança for especificado, gerará parâmetros.
Adicionar parâmetros padrão da verificação por SMS	Verificação do Redefinição de senha [pwd_verification]	Se nenhum parâmetro for especificado, gerará parâmetros para verificações por código SMS.
Adicionar parâmetros para verificação de confirmação pessoal	Verificação do Redefinição de senha [pwd_verification]	Se nenhum parâmetro for especificado, gerará parâmetros para verificações de confirmação de dados pessoais.
Adicionar parâmetros para verificação pessoal	Verificação do Redefinição de senha [pwd_verification]	Se nenhum parâmetro for especificado, gerará parâmetros para verificação de dados pessoais.
Checar verificações exclusivas	Verificação do processo do Redefinição de senha [pwd_map_proc_to_verification]	Impede que uma verificação seja atribuída várias vezes a um processo do Redefinição de senha específico.
Limpar parâmetros para verificação simulada	Verificação do Password Reset [pwd_verificationn	Limpar parâmetros para verificação simulada.
Desativar processo sem grupo	Grupo de usuários do processo do Redefinição de senha [pwd_map_proc_to_group]	Desativa o processo se ele não se aplicar a todos os usuários ou se os grupos associados a ele forem removidos.
Desativar processo sem verificação mínima	Verificação do Processo do Password Reset [pwd_map_proc_to_verification]	Desativa o processo se as verificações associadas ao processo forem inferiores ao valor mínimo do processo.
Desativar processo sem nenhuma verificação	Verificação do processo do Redefinição de senha [pwd_map_proc_to_verification]	Desativa o processo se as verificações associadas a ele forem removidas.
Excluir as senhas do histórico, se necessário	Armazenamento de Credenciais do Password Reset [pwd_cred_store]	Exclui as senhas do histórico, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Impor mensagem de histórico de senha	Armazenamento de Credenciais do Password Reset [pwd_cred_store]	Aprova a imposição de mensagens relacionadas ao histórico de senha ao lado do cliente.
Verificação habilitada do Google Auth	Processo do Password Reset [pwd_process]	Desativa o processo com a verificação do Google Authenticator se ele estiver desabilitado.
GoogleAuthSysPropertyCheck	Verificação do Processo do Password Reset [pwd_map_proc_to_verification]	Desativa o processo com a verificação do Google Authenticator se ele estiver desabilitado.
Tratar validação de req_enroll /valor padrão	Verificação do Processo do Password Reset [pwd_map_proc_to_verification]	Trata os valores de requires_enrollment e auto_enroll do processo.
Incluir/atualizar trabalho programado para lembrete	Processo do Password Reset [pwd_process]	Inclui/atualiza o trabalho programado para lembrete de inscrição.
O pedido deve ser exclusivo	Controle de Acesso à Área de Trabalho do Password Reset [pwd_access_control]	Impõe o pedido para ser exclusivo.
Os nomes de parâmetro não podem ser atualizados	Parâmetro de verificação do Redefinição de senha [pwd_verification_param]	Impede mudanças de nome de parâmetro.
Monitor de atividade do Redefinição de senha	Bloqueio do usuário do Redefinição de senha [pwd_user_lockout]	Cria um evento quando o número de usuários bloqueados do Redefinição de senha durante um intervalo específico excede o valor do limite.
Validação do Redefinição de senha Gerar automaticamente	Processo do Redefinição de senha [pwd_process]	Verifica se a **senha de E- mail/ SMS** ou **Exibir senha** está marcada quando a caixa de seleção **Gerar senha** automaticamente está marcada.
Validação de parâmetros de confirmação de dados pessoais	Parâmetro de verificação do Redefinição de senha [pwd_verification_param]	Verifica se existe uma coluna na tabela sys_user para o parâmetro usado em uma verificação de confirmação de dados pessoais.
Validação de parâmetros de confirmação de dados pessoais	Parâmetro de verificação do Redefinição de senha [pwd_verification_param]	Verifica se existe uma coluna na tabela sys_user para o parâmetro usado em uma verificação de dados pessoais.
Impedir contra exclusão	Armazenamento de credenciais do Redefinição de senha [pwd_cred_store]	Verifica se o armazenamento de credenciais faz parte de um processo ativo antes de permitir a exclusão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Impedir contra exclusão	Tipo de identificação do Redefinição de senha [pwd_identification_type]	Se um tipo de identificação fizer parte de um processo ativo, evita que ele seja excluído.
Impedir contra exclusão	Verificação do Redefinição de senha [pwd_verification]	Se a verificação fizer parte de um processo ativo, evita que ela seja excluída.
Impedir contra exclusão quando em uso	Tipos de Armazenamento de Credenciais do Password Reset [pwd_cred_store_type]	Impede a exclusão quando o tipo está em uso.
Impedir contra exclusão quando em uso	Tipo de Verificação do Password Reset [pwd_verification_type]	Impede a exclusão quando o tipo está em uso.
Evento de fila se o limite do histórico diminuir	Parâmetros de Armazenamento de Credenciais do Password Reset [pwd_cred_store_param]	Enfileira o evento pwd.credStore.history.limit.decrease se o limite do histórico diminuir.
Validação de parâmetros de perguntas de segurança	Parâmetro de verificação do Redefinição de senha [pwd_verification_param]	Procura por parâmetros válidos nas verificações por perguntas de segurança.
Enviar código SMS	Código de inscrição de dispositivo do Redefinição de senha [pwd_dvc_enrollment_code]	Envia um código de inscrição para um dispositivo.
Definir novo sinalizador de registro	Processo do Redefinição de senha [pwd_process]	Define um novo sinalizador de registro para o cliente executar a ação apropriada.
Enviar código de verificação por SMS via Notify	Código de Verificação por SMS do Password Reset [pwd_sms_code]	Envia o código de autenticação por SMS via Notify se o plug-in do Notify estiver ativo.
Armazenamento de credenciais único por processo	Armazenamento de credenciais do processo do Redefinição de senha [pwd_map_proc_to_cred_store]	Impede ter mais de um armazenamento de credenciais por processo.
Validação de parâmetro de código SMS	Parâmetro de verificação do Redefinição de senha [pwd_verification_param]	Procura por parâmetros válidos nas verificações por código SMS.
Atualizar ação com base nas condições de acesso	Log de Acesso à Área de Trabalho do Password Reset	Atualiza o campo "ação" deste registro de log com base nas condições de controle de acesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[pwd_access_log]	
Atualizar proc_to_cred_store	Processo do Redefinição de senha [pwd_process]	Impõe uma relação direta entre um processo do Redefinição de senha e um armazenamento de credenciais.
Validar Processo	Processo do Redefinição de senha [pwd_process]	Verifica se um processo do Redefinição de senha está configurado corretamente.
Validar nome do armazenamento de credenciais de senha	Armazenamento de Credenciais do Password Reset [pwd_cred_store]	Impõe que o nome seja exclusivo.
Validar nome do tipo de armazenamento de credenciais de senha	Tipos de Armazenamento de Credenciais do Password Reset [pwd_cred_store_type]	Impõe que o nome seja exclusivo.
Validar nome do tipo de extensão de senha	Tipo de Extensão do Password Reset [pwd_extension_type]	Impõe que o nome seja exclusivo.
Validar nome do tipo de identificação de senha	Tipo de Identificação do Password Reset [pwd_identification_type]	Impõe que o nome seja exclusivo e não vazio.
Validar nome do processo de senha	Processo do Password Reset [pwd_process]	Impõe que o nome seja exclusivo.
Validar nome da verificação de senha	Verificação do Password Reset [pwd_verification]	Impõe que o nome seja exclusivo.
Validar nome do tipo de verificação de senha	Tipo de Verificação do Password Reset [pwd_verification_type]	Impõe que o nome seja exclusivo.
Validar pergunta de segurança	Pergunta do Redefinição de senha [pwd_question]	Valida regras para perguntas de segurança, como perguntas duplicadas ou vazias.
Verificar script de pesquisa de conta	Armazenamento de credenciais do Redefinição de senha [pwd_cred_store]	Verifica se o script de pesquisa de conta tem a função nomeada corretamente.
VerifyAutoEnroll	Tipo de verificação Redefinição de senha [pwd_verification_type]	Verifica se a inscrição automática está selecionada e garante que um script de verificação de inscrição seja fornecido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Páginas de IU do Redefinição de senha

Nome	Descrição
$pwd_reset	Primeira página do processo de redefinição de autoatendimento (solicita o ID do usuário).
$pwd_reset_serviceDesk	Primeira página do processo de redefinição assistido pelo Service Desk (solicita o ID do usuário).
$pwd_verify	Segunda página do processo de redefinição (solicita que o usuário verifique a identidade).
$pwd_new	Última página do processo de mudança de senha (solicita uma nova senha).
$pwd_success	Página exibida quando a senha é redefinida com sucesso.
$pwd_error	Página exibida com erro durante o processo de redefinição.
$pwd_confirm	Para processos configurados para redefinição de senha por e-mail ou SMS: após a verificação bem-sucedida, esta página exibe a mensagem sobre o envio do link ao usuário.
$pwd_change	Página para mudança de senha.
$pwd_change_success	Página exibida quando a senha é alterada com sucesso.
$pwd_change_error	Página exibida com erro durante o processo de mudança de senha.
$pwd_enrollment_form_container	Página de inscrição para todas as verificações.
$pwd_enrollment_success	Página exibida quando a inscrição é bem-sucedida.
$pwd_enroll_error	Página exibida quando ocorre algum erro durante a inscrição.
$pwd_unlock_success	Página exibida quando o usuário bloqueado é desbloqueado com sucesso.
$pwd_reset_downloads_ui	Página para download do Aplicação Windows Password Reset.

Macros de IU do Redefinição de senha

Nome	Descrição
$pwd_csrf_validation	Validação de CSRF da aplicação Password Reset. Se a violação for detectada, a página será redirecionada para a página de erro.
$pwd_display_password	Exibirá uma senha temporária na página de sucesso se o processo estiver configurado para gerar automaticamente.
$pwd_enroll_email_ui e $pwd_verify_email_ui	IU para inscrição e verificação por e-mail.
$pwd_enroll_google_auth_ui e $pwd_verify_google_auth_ui	IU para inscrição e verificação pelo Google Authenticator.
$pwd_enroll_questions_ui	IU para inscrição na validação de segurança por perguntas e respostas.
$pwd_enroll_questions_ui_js	Código JavaScript que exige dados do servidor para inscrição das perguntas e respostas de segurança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
$pwd_enroll_sample_ui	Exemplo de macro de IU para inscrição no tipo de verificação simulada.
$pwd_enroll_sms_ui e $ pwd_verify_sms_ui	IU para inscrição e verificação por e-mail.
$pwd_enrollment_form_title	Função da macro Jelly que imprime o título do formulário de inscrição. É obrigatório um ID de verificação.
$pwd_error_message	IU para exibir mensagens de erro.
$pwd_process_flow	IU para indicar a fase atual.
$pwd_process_footer	Código JavaScript para obter o nome da macro do rodapé.
$pwd_reset_stylesheet	Código JavaScript para obter o ID do arquivo CSS padrão.
$pwd_verify_personal_data_ui e $pwd_verify_personal_data_confirmation_ui	IU para verificar dados pessoais e para confirmar dados pessoais.
$pwd_verify_questions_ui	IU para verificar perguntas.
$pwd_verify_simple_ui	Seção de entrada para um método de verificação simples. Este é um campo de entrada único.

Scripts de IU instalados com Redefinição de senha

Você pode criar um script de IU e fazer referência ao script de uma macro de IU ou de uma página de IU usando um tag do Jelly `<g:include_script>`. O exemplo a seguir mostra como a macro de IU `$pwd_enroll_questions_ui` pode fazer referência ao script `$pwd_enroll_questions_ui`. No exemplo, `[Nome do script de IU]+".jsdbx"` é o nome do script:

```
<g:include_script src="$pwd_enroll_questions_ui.jsdbx" />
```

Ao fazer referência a um script externo, você pode manter a separação entre o código JavaScript do cliente e o código Jelly, o que simplifica a manutenção. Você pode usar os seguintes scripts instalados com as macros de IU do Redefinição de senha:

Nome	Descrição
$pwd_csrf_common_ui_script	Script de IU comum para tratar uma falsificação de solicitação entre sites (CSRF).
$pwd_enroll_email_ui	Código JavaScript para a macro de IU $pwd_enroll_questions_ui.
$pwd_enroll_google_auth_ui	Código JavaScript para a macro de IU $pwd_enroll_google_auth_ui.
$pwd_enroll_questions_ui	Código JavaScript para a macro de *IU* `$pwd_enroll_questions_ui`.
$pwd_enroll_sample_ui	Exemplo de JavaScript do cliente incluído na macro de IU `$pwd_enroll_sample_ui`.
$pwd_enroll_sms_ui	Script de IU da inscrição por SMS.
$pwd_enrollment_submit_event	Script de IU para um evento de envio de inscrição.
$pwd_util	Utilitários para páginas de IU do Password Reset e macros de IU.
$pwdWfManager	Classe auxiliar para tratar atividades de fluxo de trabalho e pós-processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho do Redefinição de senha

O plug-in do Redefinição de senha adiciona fluxos de trabalho que você pode usar como exemplos para criar fluxos de trabalho personalizados para os processos do Redefinição de senha.

Fluxos de trabalho que se conectam a armazenamentos de credenciais

Fluxo de trabalho	Descrição
Password Reset — AD	Conecta-se a um servidor AD.
Password Reset — ServiceNow local	Instância atual (local).
Password Reset — principal	Fluxo de trabalho primário do Redefinição de senha.
Password Reset — simulação fatal	Exemplo de fluxo de trabalho a ser usado em testes do Redefinição de senha para simular um erro fatal. Sem novas tentativas.
Password Reset — simulação não fatal	Exemplo de fluxo de trabalho a ser usado em testes do Redefinição de senha para simular um erro não fatal.
Password Reset — simulação de sucesso	Exemplo de fluxo de trabalho a ser usado em testes do Redefinição de senha para simular uma conclusão bem-sucedida.
Password Reset — ServiceNow remoto	Conecta-se a uma instância remota (SOAP) da ServiceNow.

Fluxos de trabalho que testam a conexão com um armazenamento de credenciais

Fluxo de trabalho	Descrição
Teste de conexão de senha — AD	Testa a conexão com um servidor AD.
Teste de conexão de senha — SN local	Testa a conexão com a instância local.
Teste de conexão de senha — principal	Fluxo de trabalho principal para testar a conectividade do armazenamento de credenciais.
Teste de conexão de senha — simulação de falha	Exemplo de teste de conexão de armazenamento de credenciais que simula uma conexão com falha.
Teste de conexão de senha — simulação de sucesso	Exemplo de teste de conexão de armazenamento de credenciais que simula uma conexão bem-sucedida.
Teste de conexão de senha — SN remoto	Testa a conexão com uma instância remota (SOAP) da ServiceNow.

Fluxos de trabalho que determinam o estado de bloqueio de uma conta de usuário

Fluxo de trabalho	Descrição
Obter estado de bloqueio de senha — AD	Obtém um estado de bloqueio de conta de usuário para o servidor AD.
Obter estado de bloqueio de senha — SN local	Fluxo de trabalho para obter um estado de bloqueio de conta de usuário para a instância local.
Obter estado de bloqueio de senha — principal	Fluxo de trabalho primário para obter um estado de bloqueio de conta de usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho que determinam o estado de bloqueio de uma conta de usuário

Fluxo de trabalho	Descrição
Obter estado de bloqueio de senha — SN remoto	Obtém um estado de bloqueio de conta de usuário para a instância remota (SOAP) da ServiceNow.

Fluxos de trabalho que desbloqueiam uma conta de usuário

Fluxo de trabalho	Descrição
Desbloqueio de conta por senha — AD	Desbloqueia uma conta de usuário para uma instância local.
Desbloqueio de conta por senha — SN local	Fluxo de trabalho para desbloquear uma conta de usuário para uma instância local.
Desbloqueio de conta por senha — principal	Fluxo de trabalho principal para desbloquear uma conta de usuário.
Desbloqueio de conta por senha — SN remoto	Desbloqueia uma conta de usuário para uma instância remota (SOAP) da ServiceNow.

Fluxos de trabalho que alteram uma senha

Fluxo de trabalho	Descrição
Mudança de senha — principal	Fluxo de trabalho primário de mudança de senha.
Mudança de senha — ServiceNow local	Conecta-se a uma instância local para mudar uma senha.
Mudança de senha — AD	Conecta-se a um servidor AD para mudar uma senha.
Mudança de senha — ServiceNow remoto	Conecta-se a uma instância (SOAP) da ServiceNow para mudar uma senha.

Redefinição de senha notificações

Nome	Disparado por nome de evento	Descrição
Password Reset — enviar código SMS	pwd.send_sms_code.trigger	Envia o código de autenticação por SMS para verificação.
[K] Password Reset — enviar código por e-mail	pwd.send_email_code.trigger	Envia o código de autenticação para verificação por e-mail.
Password Reset — lembrete de inscrição	pwd.enrollment_reminder.trigger	Envia e-mails para lembrar os usuários de se inscreverem nas verificações necessárias.
Password Reset — nova	pwd.email.trigger	Para o processo de senha por e-mail/SMS, envia um e-mail ou SMS (se configurado) que inclui a nova senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Disparado por nome de evento	Descrição
confirmação de senha		
Password Reset — enviar código de verificação	pwd.send_verify_code.trigger	Envia o código de autenticação para usuários usando e-mail ou SMS para redefinição de senha ou inscrição. **Nota:** Se o plug-in Notify estiver ativo, o código SMS será enviado via Twilio em vez da notificação da ServiceNow.
URL do Password Reset	password.reset.url	Para o processo de URL do Password Reset por e-mail/SMS: envia um e-mail ou SMS (se configurado) que inclui um link para o URL do Password Reset. **Nota:** Verifique os seguintes itens se a instância não enviar a notificação por e-mail ao usuário: • Verifique a tabela Evento do sistema [sys_event] para ver se o e-mail foi enviado. • Verifique se o usuário está inscrito na notificação. • Verifique se o processo do Password Reset do autoatendimento padrão e as propriedades do Password Reset estão configurados corretamente.

Mensagens SOAP do Redefinição de senha

Mensagem SOAP	Descrição
Mudar senha	Quando o plug-in do complemento Orchestration está ativo, o sistema pode usar o protocolo SOAP para mudar senhas em armazenamentos de credenciais remotos, como uma instância remota da ServiceNow.
Solicitação do Redefinição de senha	Quando o plug-in do complemento Orchestration está ativo, o sistema pode usar o protocolo SOAP para redefinir senhas em armazenamentos de credenciais remotos, como uma instância remota da ServiceNow.

REST API

- Nome: Pwd Reset
- ID da API: pwd_reset
- Caminho da API base: /api/now/pwd_reset

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Recursos (Versão v1)

Nome	Caminho do recurso	Versão da API	Descrição
pwd_init	/api/now/v1/pwd_reset/init	v1	Solicitação inicial para estabelecer sessão, gravar logs e buscar mensagens de IU.
pwd_identify	/api/now/v1/pwd_reset/identify	v1	Obter componentes da página de identificação.
pwd_verify	/api/now/v1/pwd_reset/verify	v1	Obter componentes da página de verificação.
pwd_new	/api/now/v1/pwd_reset/reset	v1	Obter a redefinição de componentes da página de senha.
pwd_success	/api/now/v1/pwd_reset/success	v1	Obter componentes da página de sucesso.
pwd_failure	/api/now/v1/pwd_reset/failure	v1	Obter componentes da página de falha.

Recursos (Versão v2)

Nome	Caminho do recurso	Versão da API	Descrição
pwd_init	/api/now/v2/pwd_reset/init	v2	Solicitação inicial para estabelecer sessão, gravar logs e obter mensagens de IU.
pwd_identify	/api/now/v2/pwd_reset/identify	v2	Obter componentes da página de identificação.
pwd_verify	/api/now/v2/pwd_reset/verify	v2	Obter componentes da página de verificação.
pwd_new	/api/now/v2/pwd_reset/reset	v2	Obter componentes da página de redefinição de senha.
pwd_success	/api/now/v2/pwd_reset/success	v2	Obter componentes da página de sucesso.
pwd_failure	/api/now/v2/pwd_reset/failure	v2	Obter componentes da página de falha.

Domain Separation e a aplicação Redefinição de senha

Domain Separation é compatível com a aplicação Redefinição de senha. Um processo do Password Reset que você define em qualquer domínio é isolado de um processo que você cria em qualquer outro domínio. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Redefinição de senha

Domain Separation para o Redefinição de senha é aplicado no nível de processo. O administrador configura os seguintes elementos para definir um processo do Password Reset: uma conexão com um armazenamento de credenciais, grupos de usuários que podem usar o processo, método de identificação e verificações a serem usadas durante o processo.

- Uma conexão com o armazenamento de credenciais em que as credenciais do usuário (como nome de usuário e senha) são armazenadas com segurança. Cada conexão herda a configuração de domínio de um modelo chamado de tipo de conexão. Cada tipo de conexão está vinculado a um domínio (o registro do tipo de conexão tem um campo de domínio). Existem restrições de exclusividade nos nomes de conexão dentro de um domínio.
- Um ou mais grupos de usuários na instância da ServiceNow que podem usar o processo do Password Reset. As contas de usuário são membros de um ou mais domínios — elas usam o Domain Separation padrão da ServiceNow. Quando um usuário se inscreve para usar um dos processos do Password Reset que estão configurados para a organização, o usuário tem permissão para escolher apenas os processos no domínio do usuário.
- A identificação — o método que o usuário final utiliza para reivindicar a identidade para o processo de redefinição de senha pública ou de mudança de senha. Cada identificação herda a configuração de domínio de um modelo chamado de tipo de identificação. Cada tipo de identificação está vinculado a um domínio (o registro do tipo de identificação tem um campo de domínio). Existem restrições de exclusividade nos nomes de identificação dentro de um domínio.
- Uma ou mais verificações — métodos para verificar a identidade da pessoa que está tentando redefinir a senha. Cada verificação herda a configuração de domínio de um modelo chamado de tipo de verificação. Cada tipo de verificação está vinculado a um domínio (o registro do tipo de verificação tem um campo de domínio). Existem restrições de exclusividade nos nomes de verificação dentro de um domínio.
- Todas as tabelas do Redefinição de senha têm uma coluna de domínio.
- As tabelas do processo do Redefinição de senha incluem uma coluna `sys-overrides` em regras de negócios, ações de IU e assim por diante.
- A aplicação Redefinição de senha foi criada usando Orquestração. A Orquestração é compatível com o Domain Separation "Somente dados" — o modelo de segurança de dados de separar a visibilidade de dados de um domínio para outro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Processo do Password Change

A aplicação Password Change estende a aplicação Redefinição de senha, permitindo que os administradores definam como os usuários alteram suas senhas. O processo assistido pelo Service Desk não é compatível. Um administrador deve publicar o URL do formulário de autoatendimento do Password Change.

A aplicação Password Change permite que um usuário final altere uma senha pela Internet usando um navegador em qualquer interface compatível, incluindo dispositivos móveis. O usuário final pode selecionar a partir de qualquer processo configurado no domínio do usuário final (ou domínio secundário de um domínio do usuário final).

Um processo do Password Change usa os mesmos elementos de um processo do Password Reset (conexões, grupos de usuários, identificações e verificações), com os mesmos recursos do Domain Separation.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Formulário do processo do Redefinição de senha

Descrição dos campos no formulário do Processo do Redefinição de senha.

Campos na seção Configuração de força do processo do formulário Processo do Password Reset

Campo	Descrição
Pontuação de segurança	Exiba a pontuação de segurança em dígitos. Conforme a pontuação de segurança muda, a cor do campo muda. A seguir estão três intervalos da pontuação de segurança: • 0 a 40: a cor é vermelha e a segurança é baixa. • 40 a 75: a cor é laranja e a segurança é média. • 76 a 100: a cor é verde e a segurança é alta.
Habilitar notificação de pontuação de segurança	Envie notificações de pontuação de segurança para proprietários de processo. Se este campo for selecionado, um trabalho programado semanalmente enviará e-mails contendo a pontuação de segurança para todos os processos públicos ativos. **Nota:** As notificações por e-mail não são enviadas para os processos da central de serviços e os processos para os quais somente Mudar senha está configurado.
Responsável pelo processo	Designe um ou mais usuários como proprietários do processo que você está criando. Você pode adicionar somente os usuários com a função de administrador de redefinição de senha a este campo. Se você selecionar **Habilitar notificação de pontuação de segurança**, o campo Responsável pelo processo se tornará um campo obrigatório.

Nota:
A seção Configuração de força do processo é exibida somente quando você marca a caixa de seleção **Acesso público** na guia Detalhes do Password Reset.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição dos campos na guia Detalhes do Password Reset

Campo	valor
Acesso público	A caixa de seleção está disponível somente quando **Password Reset** está marcado. • Marque a caixa de seleção para habilitar um processo de autoatendimento com acesso de usuário público ao formulário do Redefinição de senha ou Password Change por meio de um URL. • Desmarque a caixa de seleção para definir um processo assistido pelo Service Desk no qual somente os agentes da central de serviços podem redefinir uma senha por solicitação de um usuário.
URL Público	O campo está disponível somente quando o **acesso Público** é selecionado. URL da página que os usuários acessam para redefinir ou alterar a senha. O valor do campo de sufixo do URL é anexado ao URL quando você sai do campo de sufixo do URL. Para o processo de autoatendimento do Redefinição de senha padrão, esse valor deve ser `/$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default`.
Sufixo do URL	O campo fica disponível somente quando o **Acesso público** é selecionado. Sufixo usado para criar um URL exclusivo para o formulário do Redefinição de senha ou Password Change.
Exibir CAPTCHA	A caixa de seleção fica disponível somente quando o **Acesso público** é selecionado. Marque a caixa de seleção para exibir um CAPTCHA na página de identificação do usuário. A aplicação Redefinição de senha usa o Google reCAPTCHA como o serviço CAPTCHA padrão. Consulte Configurar o Google reCAPTCHA no Processo do Password Reset. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset usa o serviço CAPTCHA do sistema-base mesmo se a aplicação Redefinição de senha estiver configurada para usar o Google reCAPTCHA. Como as instâncias locais não têm acesso à Internet, as instâncias não podem usar o serviço do Google reCAPTCHA. Defina a propriedade do sistema *`password_reset.captcha.google.enabled`* como **falso** para instâncias locais. Para usar o CAPTCHA do sistema de base, mude a propriedade do sistema *`password_reset.captcha.google.enabled`* para falso.
Tipo de identificação	Método que o usuário utiliza para reivindicar a identidade para o processo do Redefinição de senha ou Password Change. Qualquer seleção substitui a identificação padrão associada ao processo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

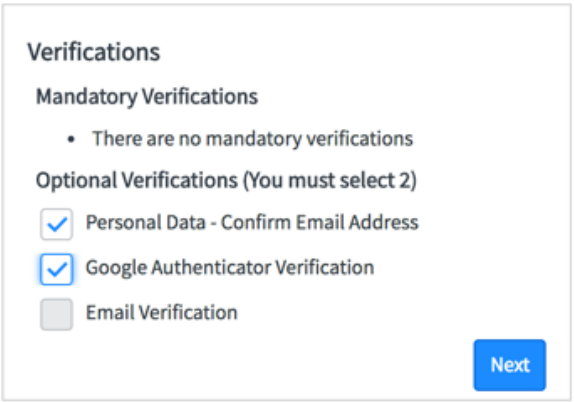
Descrição dos campos na guia Detalhes do Password Reset

Campo	valor
	O sistema base inclui os tipos de identificação de e-mail e nome de usuário. Você pode criar um tipo de identificação personalizada (é recomendado algum conhecimento de JavaScript). Consulte Tipos de identificação de dados pessoais e verificações de tipo de confirmação.
Redirecionar URL	URL para acessar após a redefinição bem-sucedida de uma senha — normalmente, o URL da página de login original. Digite um caminho completo, incluindo o protocolo (por exemplo, https://myDomain.myURL.com). Se o caminho estiver no mesmo domínio do **URL público**, inicie o caminho com o caractere /.
Verificações mínimas	Número de verificações que um usuário deve enviar com sucesso para redefinir a senha. Se o número exceder a quantidade de verificações necessárias, o usuário deverá enviar verificações opcionais adicionais suficientes para atender ao número especificado para as **Verificações mínimas**. **Nota:** Cada usuário deve enviar todas as verificações obrigatórias, independentemente do número especificado. Por padrão, durante o processo do Password Reset, o sistema apresenta verificações opcionais ao usuário com base nos valores de **Pedido** das verificações. Se você selecionou **Permitir que o usuário escolha a partir das verificações opcionais**, a página de Verificação apresentará todas as verificações opcionais ao usuário. O usuário seleciona o número apropriado de verificações. Neste exemplo, o valor **Mínimo de verificações** é 1. Como não há verificações obrigatórias configuradas, o usuário pode escolher uma verificação opcional. Consulte também **Permitir que o usuário escolha a partir as verificações opcionais**.
Permitir que o usuário escolha nas verificações opcionais	Marque a caixa de seleção para permitir que um usuário, na página Verificações durante o processo de redefinição da senha, selecione quais verificações opcionais serão usadas. A opção de verificações opcionais aparece somente se a configuração **Mínimo de verificações** for maior do que o número de verificações obrigatórias. O número que você especifica para **Mínimo de verificações** determina quantas verificações opcionais o usuário tem permissão para selecionar. No exemplo, a configuração **Mínimo de verificações** é **2** e não há verificações obrigatórias. O usuário selecionou duas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição dos campos na guia Detalhes do Password Reset

Campo	valor
	verificações opcionais, portanto, não pode selecionar uma terceira verificação. 
Redefinição de senhaURL do por e-mail/SMS	Marque a caixa de seleção para permitir que os usuários redefinam a senha clicando no link em um e-mail que a instância envia a eles. Este é o método seguro de redefinição de senha. Se configurada, a instância também envia o URL para os usuários por meio de SMS em dispositivos móveis. Por padrão, os processos de autoatendimento do Redefinição de senha habilitam essa opção. Quando você seleciona essa opção, a caixa de seleção **Gerar senha automaticamente** não fica disponível. Ver Exemplo: o autoatendimento padrão Redefinição de senha processo para obter um esboço do processo habilitado por padrão. Se você não selecionar a opção **URL do Password Reset por e-mail/SMS** e tentar salvar o registro, receberá uma mensagem sugerindo selecionar as opções de verificação a serem configuradas com a verificação segura. Você não pode definir a verificação por CQ como a única verificação para este processo, pois o processo se torna menos seguro. Você deve habilitar a opção de **URL da Redefinição de senha por e-mail/SMS** ou configurar este processo com a autenticação multifator. Além disso, você não pode configurar o processo somente com dados pessoais e verificações por CQ. Você deve configurar qualquer outra verificação junto com essas duas. Se você ainda não selecionar a opção **URL do Password Reset por e-mail/SMS** com uma configuração de verificação de segurança fraca, isso poderá permitir que usuários não autenticados redefinam a senha de qualquer usuário usando qualquer ID de usuário ou endereço de e-mail.
Ativar desbloqueio de conta	A caixa de seleção fica disponível somente quando **Password Reset** está marcado. Marque a caixa de seleção para permitir que as contas de usuário em armazenamentos de credenciais sejam desbloqueadas sem redefinir a senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição dos campos na guia Detalhes do Password Reset

Campo	valor
	Nota: Não é compatível com o processo de autoatendimento padrão do Redefinição de senha.
Desbloquear conta de usuário	Marque a caixa de seleção para desbloquear contas de usuário em armazenamentos de credenciais após uma redefinição de senha.
Gerar senha automaticamente	Marque a caixa de seleção para gerar automaticamente uma nova senha para o usuário. Quando esta caixa de seleção estiver marcada, você deverá marcar a caixa de seleção **Senha por e-mail/SMS** ou **Exibir senha** ou ambas. Esta configuração é útil para processos assistidos do Central de serviços. Esta caixa de seleção fica disponível somente quando: • A caixa de seleção **Password Reset** está marcada. • A caixa de seleção **URL do Password Reset por e-mail/SMS** está desmarcada. **Nota:** Se você usar o armazenamento de credenciais em sua instância local da ServiceNow ou em um armazenamento de credenciais do Active Directory: desmarque a caixa de seleção para habilitar a opção **Impor política de histórico** para um armazenamento de credenciais. Consulte Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais para os processos do Redefinição de senha.
O usuário deve redefinir a senha	Essa caixa de seleção fica disponível somente quando **Password Reset** está marcado. Marque a caixa de seleção para exigir que os usuários redefinam suas senhas imediatamente após fazerem login com a senha gerada automaticamente. **Nota:** Os usuários cujas credenciais são mantidas no armazenamento de credenciais da instância local do ServiceNow são solicitados a mudar a senha na primeira vez em que fazem login. Os usuários cujas credenciais são mantidas no armazenamento de credenciais da instância local do Active Directory não são solicitados a mudar a senha na instância. Esses usuários devem mudar suas senhas em um computador no domínio.
Exibir senha	Essa caixa de seleção fica disponível somente quando **Gerar senha automaticamente** está marcado. Marque a caixa de seleção para exibir a nova senha na tela. Em um processo de autoatendimento, a senha aparece na tela do usuário. Em um processo assistido pelo Service Desk, a senha aparece na tela do agente da central de serviços.
Senha de e-mail/ SMS	Essa caixa de seleção fica disponível somente quando **Gerar senha automaticamente** está marcado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Descrição dos campos na guia Detalhes do Password Reset

Campo	valor
	Marque a caixa de seleção para enviar a nova senha para o usuário por e-mail ou SMS. A configuração é útil em processos de autoatendimento e assistidos pelo Central de serviços. A configuração pode adicionar uma camada de segurança ao exigir que os usuários acessem seu e-mail ou SMS para exibir a senha. Em um processo assistido pelo Central de serviços, enviar a senha por e-mail ou SMS para os usuários garante que somente o usuário que está solicitando a redefinição de senha possa visualizá-la.

Listas relacionadas na guia Detalhes do Password Reset

Lista	Descrição
Verificações	Uma ou mais verificações que o processo do Redefinição de senha usa. Consulte Verificações do Redefinição de senha. A lista relacionada Verificações fica disponível somente após o registro ter sido salvo.
Grupos	Grupos de usuários ServiceNow a serem associados ao processo do Redefinição de senha. A lista relacionada Grupos fica disponível somente após o registro ter sido salvo e se a caixa de seleção **Aplicar a todos os usuários** estiver desmarcada.

Descrição dos campos na guia Avançado

Campo	Descrição
Macro de IU de entrada	Macro de IU que exibe uma mensagem personalizada para os usuários quando eles acessam a tela inicial do Redefinição de senha.
Macro de IU de êxito	Macro de IU que exibe uma mensagem personalizada para os usuários na tela final do Redefinição de senha quando a senha é redefinida com êxito.
Macro de IU de falha	Macro de IU que exibe uma mensagem personalizada para os usuários na tela final do Redefinição de senha quando há falha na redefinição da senha.
Script de pós-redefinição	Inclusão de script que executa ações após a conclusão do processo do Redefinição de senha, independentemente de o resultado ser sucesso ou falha. Para obter mais informações sobre como personalizar scripts de pós-processador, consulte a categoria de script de **Redefinição da publicação** conforme descrito em Categorias de script de extensão do Redefinição de senha.
Macro de IU do cabeçalho ou do rodapé	Macros que adicionam um cabeçalho ou rodapé à aparência das páginas em que os usuários finais trabalham ao redefinir uma senha (as páginas Identificar, Verificar e Redefinir). Consulte Adicionar um cabeçalho ou rodapé personalizado às páginas do usuário no Redefinição de senha.

Tópicos relacionados

Configure seu processo do Redefinição de senha

Formulário de configuração da expiração de senha

Descrição dos campos no formulário de Configuração de expiração da senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de configuração da expiração de senha

Campo	Descrição
Dias de validade da senha	O número de dias que você deseja que uma senha seja definida como válida. O valor padrão é **90**.
Dias antes do início dos lembretes	O número de dias necessários para enviar notificações antes da expiração da senha. Por exemplo, se você definir para 5 dias, uma notificação será enviada 5 dias antes da expiração da senha. O valor padrão é **10**.
Frequência de programação	Frequência para enviar lembretes, como diariamente ou periodicamente. O valor padrão é **Diariamente**. Se você selecionar **Periodicamente**, as notificações serão enviadas com base no período, por exemplo, dias alternados ou uma vez a cada três dias.
Fuso horário	O fuso horário para enviar lembretes.
Tempo	O horário em que você deseja que as notificações de lembrete sejam enviadas.
Intervalo de repetição	Os dias e o horário que você deseja usar para enviar lembretes com um intervalo específico. Por exemplo, quando você insere 2 dias e o horário, a notificação é enviada em dias alternados no horário especificado. Esse campo aparece somente quando **Periodicamente** é selecionado no campo **Frequência de programação**.
Hora de início	O horário em que você deseja que uma notificação de lembrete seja enviada.

Tópicos relacionados

Formulário de configuração da expiração de senha

Propriedades do sistema para expiração de senha

Você pode configurar as propriedades do sistema compatíveis com as operações de expiração de senha.

Para navegar até as propriedades do sistema, você pode selecionar **Todos** e digitar `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Propriedades para expiração de senha

Propriedade	Descrição
pwd_reset.enable.password_expiration_reminder	Use essa propriedade para ativar ou desativar um recurso de expiração de senha. Por padrão, o valor dessa propriedade é **falso**, o que significa que a expiração de senha está desativada por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para expiração de senha

Propriedade	Descrição
pwd_reset.enable.dbListener	Use essa propriedade para ativar ou desativar o listener do DB do Password Reset (para gerar eventos). O valor padrão é **verdadeiro**, o que significa que a propriedade está habilitada por padrão. **Nota:** Se essa propriedade estiver habilitada, os registros de expiração de senha serão gerenciados automaticamente ao incluir ou excluir dados do usuário. Ao importar dados em massa, para cada inclusão ou exclusão de sys_user ou sys_user_grmember, os registros de expiração de senha são inseridos ou atualizados para cada processo do Password Reset ao qual os usuários têm direito. Mesmo que o upgrade dos dados de expiração seja uma atividade assíncrona, ela poderá afetar o desempenho se o número de usuários for alto. Nesse caso, desabilite a propriedade `pwd_reset.enable.dbListener` definindo-a como **falso** para que não haja um evento na inclusão ou exclusão de sys_user ou sys_user_grmember.
pwd_reset.password_expiration.error_count	Número máximo de tentativas (se houver falha) ao recuperar os detalhes de expiração do armazenamento de credenciais externas para um usuário. O valor padrão é **5**. O registro de expiração será desativado se a contagem de erros exceder o valor desta propriedade. Por padrão, essa propriedade não fica disponível. Para usar a propriedade, você deve criá-la.
pwd_reset.refresh_expiration_data.duration	Duração, em dias, para atualizar os detalhes de expiração de um usuário cuja senha nunca expira. O valor padrão é **30 dias**. Por padrão, essa propriedade não fica disponível. Para usar a propriedade, você deve criá-la.

Tópicos relacionados

Configurar lembrete de expiração de senha

Formulário de armazenamento de credenciais do Redefinição de senha

Descrição dos campos no formulário de armazenamento de credenciais do Redefinição de senha.

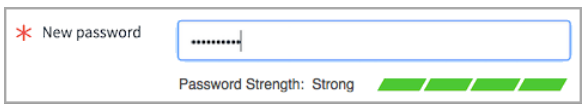
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo	Tipo de armazenamento de credenciais ao qual você está se conectando. Um tipo de armazenamento de credenciais da ServiceNow é um modelo que fornece o conjunto necessário de recursos para um tipo específico de armazenamento de credenciais. Os armazenamentos de credenciais herdam a funcionalidade do tipo de armazenamento de credenciais. **Nota:** Para um armazenamento de credenciais do AD, ignore este procedimento e consulte Integre o Redefinição de senha com o serviço do Active Directory. O Aplicação Windows Password Reset é compatível somente com armazenamentos de credenciais do AD.
Gerar senha automaticamente	Inclusão de script que gera uma senha temporária para uso durante o processo de redefinição. Se você marcar a caixa de seleção **Impor política de histórico**, deverá especificar um valor para **Gerar senha automaticamente** que seja compatível com a política de senha.
Impor política de histórico	Aparece somente se você selecionar um **tipo** de **Armazenamento de credenciais do AD** ou **Instância local da ServiceNow**. Para obter informações sobre como definir a configuração de um armazenamento de credenciais do AD, consulte Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais do AD. Marque a caixa de seleção **Impor política de histórico** para garantir que os usuários não reutilizem senhas. Por exemplo, a política de histórico pode ser configurada para não permitir que o usuário reutilize qualquer uma das 10 senhas anteriores. Siga este procedimento: 1. Marque a caixa de seleção **Impor política de histórico**. 2. Na lista relacionada Parâmetros de armazenamento de credenciais do Password Reset, crie um parâmetro `password_history_limit`. 3. Defina o valor do parâmetro como o número de senhas anteriores que não podem ser usadas (máximo **10**). O valor padrão de 0 (zero) permite o uso de qualquer senha anterior.
Alias secundário	Os aliases secundários são associados ao alias base. Depois de criar um alias de conexão e credencial, você pode criar um alias secundário para configurar várias conexões para um armazenamento de credenciais do Password Reset. Quando uma solicitação de redefinição de senha é feita, o fluxo verifica se há conexões de alias secundário no nível do processo. Se o alias secundário estiver configurado no nível de armazenamento de credenciais, o fluxo selecionará as conexões dos aliases e continuará com a solicitação.
Habilitar política de senha	Consulte Habilitação das políticas de senha na sua instância
Política de senha	Você pode usar a política padrão ou definir a sua própria.
Nome do host	URL ou endereço IP do armazenamento de credenciais.
Pesquisa de conta de usuário	Inclusão de script que mapeia o ID da plataforma do usuário ServiceNow para o ID de armazenamento de credenciais do usuário. O script padrão, `PwdDefaultUserAccountLookup`, retorna o nome de usuário da plataforma ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Dica de regra de senha	Especifique o texto que aparece na página de redefinição de senha para ajudar o usuário a criar uma senha que atenda a todos os requisitos. O script de **regra de senha** impõe os requisitos. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset é compatível com caracteres de nova linha na dica. Outra formatação não é compatível (negrito, sublinhado e hiperlink, etc.).
Regra de senha	Especifique o client script que valida a nova senha informada pelo usuário. O script é invocado quando o usuário digita uma nova senha e clica em **Password Reset** . Você pode usar o script para impor requisitos de força/complexidade de senha.
Habilitar força da senha	Marque a caixa de seleção para: • Exibir a caixa de texto do script **Regra de força** para que você possa atualizar o script. • Exibir a barra gráfica de **Força da senha** para o usuário enquanto ele muda ou redefine a senha. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset não oferece suporte à Força de Senha.
Regra de nível de segurança	Esta caixa de texto aparece somente se você selecionar **Habilitar força da senha**. Especifique o client script que calcula a força/complexidade da senha que o usuário digita. O script é invocado quando o usuário começa a digitar uma nova senha durante o processo de redefinição. Configurações padrão: • Selecionado para armazenamentos de credenciais locais da ServiceNow • Não selecionado para outros armazenamentos de credenciais **Nota:** • Para orientar o usuário durante o processo de redefinição, o sistema exibe uma barra gráfica chamada **Força da senha** no campo **Nova senha**.  • O Aplicação Windows Password Reset não oferece suporte à Força de Senha.

Tópicos relacionados

Configurar a conexão com um armazenamento de credenciais para os processos do Redefinição de senha

Propriedades globais do Redefinição de senha

Você pode configurar as propriedades globais do Redefinição de senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
Redefinição de senha Propriedades globais		
Modelo de e-mail para e-mails de lembrete de inscrição	password_reset.inscrever_reminder.email_template	A instância pode enviar lembretes de e-mail para usuários que ainda não estão inscritos no processo Redefinição de senha. Modelo para usar em mensagens de e-mail que lembram os usuários de se inscreverem no processo do Password Reset. Ver Enviar e-mail para lembrar os usuários de se inscreverem no Redefinição de senha.
Frequência de pesquisa do fluxo de trabalho	password_reset.wf.refresh_rate	Tempo em milissegundos entre as verificações de status do fluxo de trabalho do Redefinição de senha. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 500
Expiração do fluxo de trabalho	password_reset.wf.timeout	Tempo máximo de espera em milissegundos para a conclusão do fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho é acionado durante a solicitação de redefinição de senha quando o usuário clica em **Enviar**. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 90.000
Desabilitar a funcionalidade de validação do CAPTCHA	password_reset.captcha.ignore	Habilita ou desabilita a funcionalidade do CAPTCHA. • Tipo: verdadeiro|falso • Valor padrão: falso A aplicação Redefinição de senha usa o Google re-CAPTCHA como o serviço CAPTCHA padrão. Para usar o CAPTCHA do sistema de base, altere a propriedade do sistema

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
		`password_reset.captcha.google.enab` para `false`. Consulte Configuração do reCAPTCHA do Google
Redefinição de senha Propriedades da solicitação		
Número de tentativas malsucedidas permitidas para redefinir/alterar a senha	password_reset.request.max_attempt	Número de tentativas de redefinição de senha permitidas a um usuário antes de ser bloqueado por um período determinado pelo valor em `max_attempt_window`. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 (tentativas)
Número de minutos que um usuário precisa esperar para redefinir/alterar a senha depois de exceder o máximo de tentativas sem sucesso permitidas	password_reset.request.max_attempt_window	Período em que os usuários são bloqueados ou impedidos de alterar suas senhas após tentarem o número máximo de vezes. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1.440 (minutos)
Número de minutos que um usuário precisa esperar para redefinir/mudar a senha após a última redefinição/alteração bem-sucedida	password_reset.request.success_window	Período que um usuário precisa esperar após redefinir a senha com êxito para redefinir a senha novamente. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1.440 (minutos)
Número de minutos que um usuário precisa esperar para iniciar uma redefinição de solicitação após o último desbloqueio de conta bem-sucedido.	password_reset.request.unlock_window	Período que um usuário precisa esperar após uma operação de desbloqueio bem-sucedida antes de iniciar uma nova solicitação. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 1.440 (minutos)
Número de minutos antes da expiração de uma	password_reset.request.expiry	Período durante o qual um usuário deve executar o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
solicitação de redefinição de senha		processo do Redefinição de senha. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 (minutos)
Número de horas antes da expiração da validade do token de redefinição de senha única	glide.pwd_reset.onetime.token.validity	Período durante o qual um usuário deve realizar o processo Redefinição de senha usando o link de e-mail. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 12 (horas) **Nota:** A configuração da propriedade glide.pwd_reset.onetime.token.validity tem precedência sobre a configuração de password_reset.request.expiry quando a caixa de seleção **Enviar URL do Password Reset** no registro do processo está marcada.
Número máximo de vezes que um usuário pode receber o link "Redefinir senha" por e-mail em um período de 24 horas. O limite superior é 5.	password_reset.request.max_email	Número máximo de vezes que um usuário pode receber e-mails contendo um link para redefinir uma senha em uma duração de 24 horas. Por exemplo, quando você define o número máximo como 3, os usuários recebem 3 e-mails na duração de 24 horas. O número máximo que você pode definir é 5.
Redefinição de senha Propriedades da pergunta de segurança		
Número de perguntas de segurança necessárias para a solicitação de redefinição de senha	password_reset.qa.num_reset	Número de perguntas de segurança exibidas na página Verificar enquanto um usuário está tentando redefinir a senha. O usuário deve responder a todas as perguntas corretamente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
		para verificar a identidade. As perguntas são selecionadas e apresentadas em ordem aleatória. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 3 (perguntas) • Valores possíveis: números inteiros inferiores ao número especificado para a propriedade **Número de perguntas de segurança necessárias durante a inscrição** (o parâmetro `num_enroll`). **Nota:** Você pode substituir essa configuração de propriedade para um processo do Redefinição de senha configurando o parâmetro `num_reset`. Consulte Especificação do número de perguntas de segurança obrigatórias.
Número de perguntas de segurança necessárias durante a inscrição	password_reset.qa.num_enroll	Número de perguntas para as quais um usuário deve fornecer respostas ao se inscrever no processo do Redefinição de senha. • Tipo: inteiro • Valor padrão:5 • Valores possíveis: números inteiros maiores ou iguais ao número especificado para a propriedade **Número de perguntas de segurança necessárias durante a inscrição** (o parâmetro `num_reset`).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
		Nota: • Ao tentar verificar a identidade, se um usuário responder a uma pergunta incorretamente, a aplicação será atualizada com um conjunto aleatório de perguntas especificadas em ordem aleatória. Você deve, portanto, exigir mais perguntas do que o especificado para a propriedade **Número de perguntas de segurança necessárias durante a inscrição** (o parâmetro `num_reset`). • Você pode substituir essa configuração de propriedade para um processo do Redefinição de senha configurando o parâmetro `num_enroll`. Consulte Especificação do número de perguntas de segurança obrigatórias.
Requisito de tamanho mínimo das respostas de segurança	password_reset.qa.ans_min_len	Número mínimo de caracteres alfanuméricos que o usuário deve digitar na caixa de texto de resposta para qualquer pergunta de segurança. Valor padrão: 3 caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
Redefinição de senha Propriedades do código SMS		
Número máximo de códigos SMS enviados para verificação por dia	password_reset.sms.max_per_day	Número máximo de códigos SMS enviados a um usuário em um período de 24 horas. O período de 24 horas começa quando um usuário clica em **Enviar código**. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 (por dia) **Nota:** Você pode substituir essa propriedade de código SMS adicionando o parâmetro `max_per_day` na verificação por código SMS.
Número de minutos antes que o usuário possa tentar enviar outro código de SMS para verificação	password_reset.sms.pause_window	Tempo que deve passar antes que outro código SMS possa ser enviado a um usuário. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 2 (minutos) **Nota:** Você pode substituir essa propriedade de código SMS adicionando o parâmetro `pause_window` na verificação por código SMS.
Número de dígitos do código SMS enviado ao usuário	password_reset.sms.default_complexity	Número de caracteres necessários para um usuário redefinir a senha. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 4

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
		Você pode substituir essa propriedade de código SMS adicionando o parâmetro *complexity* na verificação por código SMS.
Número de minutos antes de o código SMS expirar	password_reset.sms.expiry	Tempo, em minutos, até que o código SMS enviado ao usuário expire. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 5 (minutos) **Nota:** Você pode substituir essa propriedade de código SMS pelo parâmetro *expiry* na verificação por código SMS.
Use Notify para notificação de código por SMS para inscrição e verificação	password_reset.sms.use_notify	Suporte para canal de SMS usado para notificar usuários sobre inscrição e verificação de redefinição de senha. Se selecionado, os usuários receberão notificações por meio de Notify. • Tipo: Sim | Não • Valor padrão: sim **Nota:** Para usar Notify, você deve ativar o plug-in Notify (com.snc.notify).
Redefinição de senha Propriedades do Soft PIN		
Habilitar expiração do Soft PIN	password_reset.softpin.expiration_enabled	Habilita ou desabilita a expiração do Soft PIN para os usuários. • Tipo: Sim | Não • Valor padrão: sim Use esta propriedade quando quiser que os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
		usuários saibam que o Soft PIN está expirando. Você pode habilitar o envio de lembretes para expiração do Soft PIN. Se os usuários estiverem redefinindo o Soft PIN usando o Virtual Agent, eles exibirão as mensagens correspondentes com o número de dias em que o Soft PIN expirará.
O número de dias após os quais o Soft PIN expira	password_reset.softpin.expiration_day	Número de dias após os quais o Soft PIN expira. Por exemplo, se você definir o número como 90, o Soft PIN expirará após a conclusão de 90 dias. O limite mínimo é de 30 dias. Valor padrão: 90
Habilitar lembrete de expiração do Soft PIN	password_reset.softpin.expiration_reminder_enabled	Habilita ou desabilita os lembretes de expiração do Soft PIN. Se selecionado, os usuários não receberão notificações por e-mail informando que o Soft PIN está expirando. • Tipo: Sim | Não • Valor padrão: sim
A hora em que o lembrete de expiração do Soft PIN é enviado. Formato: HH:MM	password_reset.softpin.expiration_reminder_time	A hora em que você deseja que os usuários recebam os lembretes. Você deve inserir o valor no formato HH:MM. O valor padrão é 00:00 no fuso horário do sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
O número de dias que especifica quando enviar um lembrete antes que o Soft PIN expire	password_reset.softpin.expiration_reminder_warn_days	Número de dias que especifica quando enviar um lembrete antes que o Soft PIN expire. Por exemplo, se você definir o valor como 5, os usuários receberão o lembrete 5 dias antes do vencimento do Soft PIN. Valor padrão: 10
O número que define um limite de histórico na reutilização de Soft PINs usados anteriormente para a inscrição. Use qualquer valor de 1 a 30	password_reset.softpin.history_limit	Número de Soft PINs anteriores que não podem ser reutilizados para a inscrição. Por exemplo, se você definir o número como 3, os usuários não poderão usar o mesmo Soft PIN usado nos 3 Soft PINs anteriores. Você deve usar o número entre 1 e 30. Valor padrão:5
Redefinição de senha Propriedades de monitoramento e relatório		
Intervalo de tempo, em minutos, para contagem de usuários bloqueados	password_reset.activity_monitor.incident_window	Janela de tempo para contar o número de usuários bloqueados. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 60 (minutos)
Número de usuários bloqueados, no intervalo definido de tempo, que acionam um evento de log do sistema	password_reset.activity_monitor.incident_threshold	Número de usuários bloqueados, dentro da janela de tempo especificada, que aciona um evento de log do sistema. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 10 (usuários bloqueados)
Folha de estilo do Redefinição de senha		
Folha de estilos a ser aplicada às páginas do	password_reset.stylesheet	Nome de uma folha de estilos CSS personalizada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

propriedades de Redefinição de senha

Rótulo da propriedade	Nome da Propriedade	Descrição
usuário final durante o processo do Password Reset.		na tabela Folha de estilos [content_css]. Você pode usar a folha de estilos padrão como modelo para a folha de estilos personalizada. Você não pode adicionar definições de elemento à folha de estilos. • Tipo: cadeia de caracteres • Valor padrão: **css_pwd_reset_default**

Nota:
Vários componentes no plug-in de autoatendimento do Password Reset (com.snc.password_reset) e no plug-in do Password Reset (com.glideapp.password_reset) controlam o fluxo de redefinição de senha. As propriedades a seguir afetam Redefinição de senha, mas não aparecem em **Password Reset** > **Propriedades** página:

Você pode adicionar a propriedade glide.pwd_reset.onetime.token.validity à tabela Propriedades do sistema [sys_properties] para especificar o número de horas que o token do Redefinição de senha deve ser válido. Padrão: 12.

Nota:
A configuração da propriedade glide.pwd_reset.onetime.token.validity tem precedência sobre a configuração de password_reset.request.expiry quando a caixa de seleção **Enviar URL do Password Reset por e-mail** no registro do processo está marcada.

Propriedades acessíveis na tabela Propriedades do sistema [sys_properties]:

- Para o Redefinição de senha em dispositivos móveis, é possível especificar o URL para o qual o usuário é levado quando clica no botão **Esqueceu a senha?**. Consulte a propriedade glide.security.password_reset.uri em Configurações de alta segurança. Padrão: `/$pwd_reset.do?sysparm_url=ss_default`
- Se glide.security.forgot_password.display.link estiver definido como **verdadeiro**, exibirá o link **Esqueceu a senha?** na página de login.

Tópicos relacionados

Configurar propriedades do Redefinição de senha

Tipos de verificação no sistema de base

Use um tipo de verificação no sistema base como modelo para criar uma verificação personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de verificação no sistema base

Tipo de verificação	Descrição
Confirmação de dados pessoais	Verifica a identidade do usuário usando dados da tabela Usuário [sys_user]. Os dados do usuário são exibidos para um agente da central de serviços. O agente verifica os dados. A inscrição não é necessária para este tipo. Recomendado para processos assistidos pelo Service Desk. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset não é compatível com o tipo de Verificação de confirmação de dados pessoais. Consulte Tipos de identificação de dados pessoais e verificações de tipo de confirmação.
Dados pessoais	Verifica a identidade do usuário usando dados da tabela Usuário [sys_user]. O usuário deve responder a perguntas. A inscrição não é necessária para este tipo. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset permite que você defina e use várias verificações do tipo Dados pessoais. Consulte Tipos de identificação de dados pessoais e verificações de tipo de confirmação.
Código de e-mail	Quando um usuário solicita a redefinição de senha, o sistema envia um código de verificação para o endereço de e-mail no perfil do usuário ou para um endereço de e-mail que o usuário autorizou durante a inscrição. Para verificar a identidade, o usuário envia o código na página Redefinição de senha **Verificar**. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset permite que você defina e use várias verificações do tipo Código por e-mail. Consulte Tipos de identificação de dados pessoais e verificações de tipo de confirmação.
Google Authenticator	Ao solicitar a redefinição de senha, o usuário lê um código do app Google Authenticator em um dispositivo que o usuário emparelhou. Para verificar a identidade, o usuário envia o código na página Redefinição de senha **Verificar**. **Nota:** O Redefinição de senha e o Aplicação Windows Password Reset são compatíveis apenas com uma verificação do tipo Código SMS.
Perguntas de segurança	Verifica a identidade do usuário apresentando perguntas de segurança pessoal que o usuário deve responder corretamente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de verificação no sistema base

Tipo de verificação	Descrição
	Nota: O Redefinição de senha e o Aplicação Windows Password Reset são compatíveis apenas com uma verificação do tipo Perguntas de segurança. Consulte Adicionar uma pergunta personalizada à verificação de Perguntas de segurança.
Código SMS	Quando um usuário solicita a redefinição de senha, o sistema envia um código para um dispositivo compatível com SMS que o usuário autorizou. Para verificar a identidade, o usuário envia o código na página da web do Redefinição de senha. **Nota:** O Redefinição de senha e o Aplicação Windows Password Reset são compatíveis apenas com uma verificação do tipo de Código SMS. Consulte Tipo de verificação por código SMS do Redefinição de senha.
Simulação	Não é uma verificação de identidade funcional. Demonstra como adicionar um tipo de verificação em um processo do Redefinição de senha. **Nota:** O Aplicação Windows Password Reset não é compatível com o tipo de Verificação de confirmação de simulação. • A macro de IU de inscrição para essa verificação obtém a entrada do usuário e retorna o valor informado no processador de inscrição. • A macro de IU do Redefinição de senha para essa verificação obtém a entrada do usuário e retorna o valor informado por meio do processador de inscrição.

Tópicos relacionados

Criar uma verificação personalizado do Redefinição de senha

Criar um tipo de verificação personalizado do Redefinição de senha

Formulário de Tipo de verificação do Redefinição de senha

Descrição dos campos no formulário de Tipo de verificação do Redefinição de senha.

Campo	Descrição
Verificação de inscrição	Script que determina se um usuário está inscrito para verificação. A inscrição automática requer uma verificação de inscrição. Se nenhum script for especificado quando a **Inscrição automática** for selecionada, um script padrão será fornecido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Inscrição automática	Marque a caixa de seleção para inscrever usuários automaticamente. Se a **Inscrição automática** não estiver selecionada, você deverá fornecer uma macro de IU de inscrição e um script do processador de inscrição. Para verificação por SMS e e-mail, se a caixa de seleção **Inscrição automática** estiver marcada e o número de celular do usuário e o endereço de e-mail já aparecerem no registro da tabela sys_user, o usuário será inscrito para a verificação correspondente. Se o número do celular e o endereço de e-mail do usuário não estiverem mencionados na tabela sys_user, o usuário não será inscrito. **Nota:** Se a caixa de seleção **Inscrição automática** não estiver marcada, mesmo que o número de celular do usuário e o endereço de e-mail apareçam no registro da tabela sys_user, o usuário não será inscrito. O usuário deve se inscrever manualmente usando o processo de inscrição do Password Reset.
IU de Inscrição	Macro de IU de inscrição que fornece a IU para a inscrição.
Processador de inscrição	Script do processador de inscrição que processa a inscrição.
IU de Verificação	Macro de IU de verificação que fornece a IU para a verificação.
Processador de verificação	Script do processador de verificação (scripts de extensão) que processa a verificação.

Tópicos relacionados

Criar um tipo de verificação personalizado do Redefinição de senha

Formulário de Verificação do Redefinição de senha

Descrição dos campos no formulário Verificação do Redefinição de senha.

Campo	Descrição
Tipo	Criar verificações com base em um dos tipos de verificação do sistema base. O Redefinição de senha é compatível com os seguintes tipos. Você pode criar várias instâncias de qualquer tipo. • Verificações de confirmação de dados pessoais • Verificação de Dados Pessoais • Verificação por perguntas de segurança • Verificação por código SMS O Aplicação Windows Password Reset é compatível com os seguintes tipos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• Verificação de dados pessoais. Você pode criar apenas uma instância. • Verificação por perguntas de segurança. Você pode criar várias instâncias. • Verificação por código SMS. Você pode criar apenas uma instância.
Ordem	Posição da verificação como ela aparece no formulário de Inscrição e no formulário do Redefinição de senha.
Parâmetros de verificação do Redefinição de senha	Parâmetros usados por uma verificação para configurar comportamentos específicos, como número de perguntas necessárias para se inscrever, tempo de expiração da solicitação e colunas usadas. Defina parâmetros para qualquer comportamento que deva ser diferente do valor especificado nas propriedades do Redefinição de senha. Os parâmetros disponíveis são descritos separadamente para cada tipo de verificação.

Tópicos relacionados

Criar uma verificação personalizado do Redefinição de senha

Inclusões de script de Redefinição de senha

O plug-in do Redefinição de senha instala inclusões de script que implementam processos do Password Reset. Para permitir que você estenda a funcionalidade, cada inclusão de script do sistema-base fornece pontos de extensão que você pode usar para invocar "scripts de extensão" que você personalizou.

A categoria de script de extensão se refere aos tipos específicos de comportamento de um script de extensão (por exemplo, armazenamento de credenciais, verificação, tipo de identificação ou como um pós-processador).

Inclusões de script da "verificação de inscrição"

Todos as inclusões de script de verificação de inscrição contêm os seguintes parâmetros e retornam um booliano indicando se o usuário está inscrito no Redefinição de senha.

- `params.userId`: o sys_id do usuário que está sendo verificado (tabela: [sys_user]).
- `params.verificationId`: o sys_id da verificação que está sendo checada (tabela: [pwd_verification]).

Nome	Descrição
PwdAlwaysEnrolled	Verificação padrão se um usuário está inscrito que sempre retorna verdadeiro.
PwdMockIsEnrolled	Verificação padrão se um usuário está inscrito que sempre retorna verdadeiro.
PwdQuestionsEnrollmentCheck	Determina se um usuário se inscreveu no Redefinição de senha usando a verificação por pergunta de segurança.
PwdSMSEnrollmentCheck	Determina se um usuário se inscreveu no Redefinição de senha usando a verificação por SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script do "processador do formulário de identificação"

As inclusões de script do processador do formulário de identificação fornecem a funcionalidade para estender o processamento da identificação.

Todas as inclusões de script do processador do formulário de identificação contêm os seguintes parâmetros e retornam o sys_id do usuário que corresponde à entrada solicitada. Se o usuário não foi identificado, ele retorna nulo.

- `params.processId`: o sys_id do processo de chamada do Redefinição de senha (tabela: [pwd_process]).
- `param request`: o objeto de solicitação do formulário. Os campos no formulário podem ser acessados com `request.getParameter ('<element-id>')`. O parâmetro de solicitação compatível é `sysparm_user_id`, o valor do identificador do usuário informado no formulário.

Nome	Descrição
PwdIdentifyViaEmail	Verifica a identidade de um usuário checando o endereço de e-mail.
PwdIdentifyViaUsername	Verifica a identidade de um usuário checando o nome de usuário.

Inclusões de script do "processador do formulário de inscrição"

As inclusões de script do processador do formulário de inscrição fornecem a funcionalidade para estender o processamento do formulário de inscrição.

Todos as inclusões do processador do formulário de inscrição contêm os seguintes parâmetros e retornam um booliano indicando se o usuário foi inscrito com sucesso.

- `params.userId`: o sys_id do usuário que está tentando se inscrever (tabela: [sys_user]).
- `params.verificationId`: o sys_id da verificação usada na inscrição (tabela: [pwd_verification]).
- `params.enrollmentId`: o sys_id deste processo de inscrição.
- `request`: o objeto de solicitação do formulário. Os campos no formulário podem ser acessados com `request.getParameter('<element-id>')`.

Você deve adicionar as seguintes informações ao estado do processo de inscrição:

- `gs.getSession().putProperty("result.status", status)`: se o usuário foi inscrito com sucesso.
- `gs.getSession().putProperty("result.message", message)`: uma mensagem associada a ser retornada à IU, como uma mensagem de erro detalhada.
- `gs.getSession().putProperty("result.value", value)`: um valor personalizado associado à inscrição.

Nome	Descrição
PwdEnrollQuestionsProcessor	Lida com perguntas e respostas para verificação.
PwdEnrollSampleProcessor	Fornece um processador de inscrição para a verificação de amostra.
PwdEnrollSMSProcessor	Fornece um processador de inscrição para a verificação por SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inclusões de script da "pesquisa de conta de usuário"

As inclusões de script da pesquisa de conta de usuário retorna o account_id do armazenamento de credenciais de um determinado usuário.

O parâmetro seguinte retorna o account_id do armazenamento de credenciais de um determinado usuário. `params.userId`: o sys_id do usuário que está sendo verificado (tabela: [sys_user]).

Nome	Descrição
PwdDefaultUserAccountLookup	Fornece um script padrão para pesquisa de conta de usuário de um user_id para a conta em um armazenamento de credenciais. O mapeamento padrão é usar o nome de usuário como o nome da conta.

Inclusões de script do "gerador de senha"

As inclusões de script do gerador de senha contêm o seguinte parâmetro e retornam uma senha de cadeia de caracteres gerada automaticamente.

`params.credentialStoreId`: o sys_id do processo de chamada do Redefinição de senha (tabela: [pwd_process]).

Nome	Descrição
PwdDefaultAutoGenPassword	Gera uma senha de uma palavra aleatória e 4 dígitos.

Inclusões de script do "processador de verificação"

Se a identidade do usuário for verificada, as inclusões de script do processador de verificação retornarão como verdadeiro.

As inclusões de script do processador de verificação contêm os seguintes parâmetros:

- `params.resetRequestId`: o sys_id da solicitação atual do Redefinição de senha (tabela: [pwd_reset_request]).
- `params.userId`: o sys_id do usuário a ser verificado (tabela: [sys_user]).
- `params.verificationId`: o sys_id da verificação (tabela: [pwd_verification]).
- `request`: o objeto de solicitação do formulário. Acesse os campos do formulário com `request.getParameter('<element-id>')`.

Nome	Descrição
PwdVerifyPersonalDataConfirmationProcess	Verifica se o usuário aceita a resposta.
PwdVerifyPersonalDataProcessor	Verifica se as respostas do usuário correspondem aos dados esperados no sistema.
PwdVerifyQuestionsProcessor	Fornece verificação por pergunta e resposta da entrada do usuário na segunda página do formulário de verificação.
PwdVerifySimpleProcessor	Fornece verificação simples da entrada do usuário na segunda página do formulário de verificação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
PwdVerifySMSProcessor	Fornece verificação por SMS da entrada do usuário na segunda página do formulário de verificação.

Inclusões de script do "processador de publicação"

As inclusões de script de pós-processador executam ações personalizadas após a conclusão do processo Redefinição de senha.

Todas as inclusões de script do processador de publicação contêm os seguintes parâmetros:

- `params.resetRequestId`: o sys_id da solicitação atual do Redefinição de senha (tabela: [pwd_reset_request]).
- `params.wfSuccess`: um sinalizador que indica se o fluxo de trabalho foi concluído com sucesso: verdadeiro se, e somente se, for bem-sucedido.

Nome	Descrição
PwdPostProcessor	Executa ações após a conclusão do processo com sucesso, falha ou ambas as condições.

Tópicos relacionados

- Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação
- Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor
- Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor
- Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Exemplos de scripts personalizados do Redefinição de senha

Os scripts de exemplo executam uma pesquisa da conta de usuário e processam um formulário de identificação, definem um armazenamento de credenciais e criam um tipo de identificação.

Executar uma pesquisa de conta de usuário e processar um formulário de identificação

O script principal aciona dois scripts de extensão, um para executar a pesquisa de conta do usuário e o outro para processar o formulário de identificação.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension',
 'user_account_lookup');
var lookupExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.userId= 'joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: ' + answer);

//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId = getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension',
 'identification_form_processor');
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
var identificationExtension = new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ;
params.processId = 'pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request = new SNC.PwdExtensionPointParameter() ; // A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id', 'joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: ' + userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension script
function getExtensionScriptSysId(scriptName, category) {
  var result;
  var now_GR = new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script', 'CONTAINS', 'category: \'password_reset.extension.' + category + '\'');
  gr.query();

  if (gr.next() ) {
    result = gr.getValue('sys_id');
  }
  return result;
}
```

Definir um armazenamento de credenciais

A seguir está um exemplo de uma função de processo estendido na categoria Pesquisa de conta de usuário usada para definir um armazenamento de credenciais. Para criar este script de extensão, acesse **Password Reset** > **Extensões** > **Novo script de extensão** e crie um novo script conforme descrito em Criar um Script de extensão. Para configurar a Pesquisa de usuário em um processo do Redefinição de senha, consulte Armazenamentos de credenciais.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
 <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
  <active>true</active>
  <client_callable>false</client_callable>
  <description>Simple account lookup that returns the supplied user id</description>
  <name>SampleUserAccountLookupExtension</name>
  <script><![CDATA[var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Returns the credential-store account id for a given user
  *
  * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process: function(params) {
  return params.userId;
 },
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 type: 'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
    <sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id>
    <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
  </sys_script_include>
  <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
    <customer_update>false</customer_update>
    <publish_override/>
    <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
    <restore/>
    <sys_app/>
    <sys_code>!!1W4/</sys_code>
    <sys_created_by>admin</sys_created_by>
    <sys_created_on>2013-07-30 16:44:55</sys_created_on>
    <sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id>
    <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
    <sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name>
    <sys_parent/>
    <sys_path>!!1W4/</sys_path>
    <sys_policy/>
    <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
    <sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id>
    <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
    <sys_type>code</sys_type>

  <sys_update_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_n
ame>
    <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
    <sys_updated_on>2013-07-30 16:46:00</sys_updated_on>
  </sys_app_file>
</record_update>
```

Criar um tipo de identificação

A seguir está um exemplo de uma função processForm estendida na categoria Processador do formulário de identificação que pode ser usada para criar um tipo de identificação. Para criar este script de extensão, acesse **Password Reset** > **Extensões** > **Novo script de extensão** e crie um novo script conforme descrito em Criar um Script de extensão.

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<record_update table="sys_script_include">
  <sys_script_include action="INSERT_OR_UPDATE">
    <active>true</active>
    <client_callable>false</client_callable>
    <description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found,
 null should be returned.
</description>
    <name>SampleIdentificationProcessorExtension</name>
    <script><![CDATA[var SampleIdentificationProcessorExtension = Class.create();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype = {
 category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table: pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using: request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                           sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was found, null should be returned.
  **********/
 processForm: function(params, request) {
  return request.getParameter('sysparm_user_id') + '_' + params.processId;
 },

 type: 'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
   <sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id>
   <sys_mod_count>1</sys_mod_count>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
 </sys_script_include>
 <sys_app_file action="INSERT_OR_UPDATE">
   <customer_update>false</customer_update>
   <publish_override/>
   <replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade>
   <restore/>
   <sys_app/>
   <sys_code>!!1W5/</sys_code>
   <sys_created_by>admin</sys_created_by>
   <sys_created_on>2013-07-30 17:00:28</sys_created_on>
   <sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id>
   <sys_mod_count>0</sys_mod_count>
   <sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_name>
   <sys_parent/>
   <sys_path>!!1W5/</sys_path>
   <sys_policy/>
   <sys_source_deleted>false</sys_source_deleted>
   <sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_id>
   <sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table>
   <sys_type>code</sys_type>

 <sys_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_name>
   <sys_updated_by>admin</sys_updated_by>
   <sys_updated_on>2013-07-30 17:08:41</sys_updated_on>
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 </sys_app_file>
</record_update>
```

Usar as extensões process e processForm

Este exemplo mostra um script que usa duas extensões de amostra, uma extensão *process* e uma extensão *processForm*.

```
// User account lookup
var lookupExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleUserAccountLookupExtension','user_account_lookup');
var lookupExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(lookupExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - userId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.userId='joe.employee';

// Invoke the extension
var answer = lookupExtension.process(params);
gs.print('user: '+ answer);


//Form processor sample - Identification form processor
var identExtensionSysId =
 getExtensionScriptSysId('SampleIdentificationProcessorExtension','identification_form_process
or');
var identificationExtension =new SNC.PwdExtensionPoint(identExtensionSysId);

// Setup parameters required for this extension type - processId
var params =new SNC.PwdExtensionPointParameter();
params.processId='pwdreq1234';

// Simulate the posted form parameter for the indentification processor
var request =new SNC.PwdExtensionPointParameter();// A real life case will inject it's own
 request object
request.setParameter('sysparm_user_id','joe.employee');

var userIdentity = identificationExtension.processForm(params, request);
gs.print('identity: '+ userIdentity);

// Simple helper to return the sys-id for a given extension scriptfunction
getExtensionScriptSysId(scriptName, category){
var result;
var now_GR =new GlideRecord('sys_script_include');
  gr.addQuery('name', scriptName);
  gr.addQuery('script','CONTAINS','category: \'password_reset.extension.'+ category +'\'');
  gr.query();

  if(gr.next()){
    result = gr.getValue('sys_id');}return result;}
```

função *process*:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Simple account lookup that returns the supplied user
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
id</description><name>SampleUserAccountLookupExtension</name><script><![CDATA[
var SampleUserAccountLookupExtension =Class.create();
SampleUserAccountLookupExtension.prototype={
 category:'password_reset.extension.user_account_lookup',// DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
  * Returns the credential-store account id for a given user
  *
  * @param params.userId  The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @return              The credential-store account-id (string) for a given user
  **********/
 process:function(params){return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3016:44:5
5</sys_created_on><sys_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_mod_count
>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07
-3016:46:00</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_overri
de/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code
>!!1W4/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3
016:44:55</sys_created_on><sys_id>8306e143d73201002bb9af728e6103d3</sys_id><sys_m
od_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleUserAccountLookupExtension</sys_name
><sys_parent/><sys_path>!!1W4/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>false</sy
s_source_deleted><sys_source_id>2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_source_id><sy
s_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sys_upd
ate_name>sys_script_include_2df5a103d73201002bb9af728e610333</sys_update_name><sys
_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3016:46:00</sys_updated
_on></sys_app_file></record_update>
```

função *processForm*:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><record_update
 table="sys_script_include"><sys_script_include
 action="INSERT_OR_UPDATE"><active>true</active><client_callable>false</client_callable
><description>Script that processes an identification form.
Returns the sys-id of the user that corresponds to the requested input;if no user was found,null
 should be returned.
</description><name>SampleIdentificationProcessorExtension</name><script><![CDATA[
var SampleIdentificationProcessorExtension =Class.create();
SampleIdentificationProcessorExtension.prototype={
 category:'password_reset.extension.identification_form_processor',// DO NOT REMOVE THIS
 LINE!

 /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id.  if user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys-id of the calling password-reset process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed using:
 request.getParameter('<element-id>')
  *                        Supported request paramters:
  *                          sysparm_user_id - the user identifier value entered in the form.
  * @return The sys-id of the user that corresponds to the requested input; if no user was
 found, null should be returned.
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 **********/
 processForm:function(params, request){return request.getParameter('sysparm_user_id')+'_'+
 params.processId;},

 type:'SampleIdentificationProcessorExtension'

};]]></script><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3017:00:2
8</sys_created_on><sys_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_id><sys_mod_count
>1</sys_mod_count><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07
-3017:08:41</sys_updated_on></sys_script_include><sys_app_file
 action="INSERT_OR_UPDATE"><customer_update>false</customer_update><publish_overri
de/><replace_on_upgrade>false</replace_on_upgrade><restore/><sys_app/><sys_code
>!!1W5/</sys_code><sys_created_by>admin</sys_created_by><sys_created_on>2013-07-3
017:00:28</sys_created_on><sys_id>4799ed03d73201002bb9af728e610333</sys_id><sys_m
od_count>0</sys_mod_count><sys_name>SampleIdentificationProcessorExtension</sys_na
me><sys_parent/><sys_path>!!1W5/</sys_path><sys_policy/><sys_source_deleted>fals
e</sys_source_deleted><sys_source_id>3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_source_i
d><sys_source_table>sys_script_include</sys_source_table><sys_type>code</sys_type><sy
s_update_name>sys_script_include_3a79a503d73201002bb9af728e610349</sys_update_name
><sys_updated_by>admin</sys_updated_by><sys_updated_on>2013-07-3017:08:41</sys_up
dated_on></sys_app_file></record_update>
```

Categorias de script de extensão do Redefinição de senha

Você pode usar um script de extensão personalizado para estender a funcionalidade do Redefinição de senha para armazenamento de credenciais, verificação ou tipos de identificação.

Nota:
Para usar uma inclusão de script como um script de extensão, você deve defini-la com o status **Ativo**.

Categorias de script de extensão do Redefinição de senha

Os scripts de extensão devem especificar uma categoria que indica qual inclusão de script está sendo estendida, por exemplo, category:'password_reset.extension.enrollment_check'. A plataforma ServiceNow instala vários scripts em cada categoria. Um script na categoria **Verificação de inscrição** pode executar a verificação de inscrição para uma verificação. Informações detalhadas sobre cada script de extensão são apresentadas em Scripts de extensão do Redefinição de senha.

Categoria do script de extensão	Descrição
Verificação de inscrição	Define como verificar se um usuário está inscrito no processo do Redefinição de senha. Os scripts dessa categoria estão disponíveis no campo **Verificação de inscrição** quando você define um tipo de verificação (formulário Tipo de verificação do Redefinição de senha).
Processador de formulários de inscrição	Define como um formulário de inscrição é processado (se a inscrição automática não estiver configurada). Os scripts dessa categoria estão disponíveis no campo **Processador do formulário de inscrição** quando você define um tipo de verificação (formulário Tipo de verificação do Redefinição de senha).
Processador de formulários de identificação	Define como uma identificação de usuário é processada. Os scripts dessa categoria estão disponíveis no campo **Processador de identificação** quando você define um tipo de verificação (formulário Tipo de verificação do Redefinição de senha).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria do script de extensão	Descrição
Gerador de senha	Define como gerar uma senha. Os scripts dessa categoria estão disponíveis no campo **Gerar senha automaticamente** quando você configura um armazenamento de credenciais (formulário Tipo de armazenamento de credenciais do Redefinição de senha).
Script de pós-redefinição	Executa no final de um processo do Redefinição de senha. Os scripts dessa categoria estão disponíveis no campo **Script de pós-redefinição** quando você configura um processo (formulário Processo do Redefinição de senha).
Pesquisa de conta de usuário	Define como pesquisar uma conta de usuário. Os scripts dessa categoria estão disponíveis no campo **Pesquisa de conta de usuário** quando você configura um armazenamento de credenciais (formulário Armazenamento de credenciais do Redefinição de senha).
Processador de formulários de verificação	Define como um formulário de verificação é processado. Os scripts dessa categoria estão disponíveis no campo **Processador de verificação** quando você define um tipo de verificação (formulário Tipo de verificação do Redefinição de senha).

Tópicos relacionados

Scripts de extensão do Redefinição de senha

Scripts de extensão do Redefinição de senha

Os scripts de extensão permitem que você estenda a funcionalidade do Redefinição de senha para armazenamento de credenciais, verificação ou tipos de identificação.

Inclusões de script de extensão do Redefinição de senha

Cada inclusão de script está associada a uma categoria específica, que está disponível no campo apropriado de um formulário do Redefinição de senha.

Nota:
Crie scripts de extensão somente a partir do formulário Redefinição de senha Script de extensão (**Password Reset** > **Extensões** > **Novo script de extensão**). Scripts de extensão são inclusões de script para fins especiais que não são criadas no **Definição do Sistema** > **Inclusões de script** interface. Para usar uma inclusão de script como um script de extensão, você deve defini-la com o status **Ativo**.

Categoria de inclusão de script "Verificação de inscrição"

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
Verificação de inscrição	Verifica se um usuário está inscrito para uma determinada verificação.	process(params)	Parâmetros: • `params.userId`: o sys_id do usuário a ser verificado (tabela: sys_user).	Retorna: (booliano) verdadeiro, se o usuário estiver inscrito na verificação especificada; caso contrário, falso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
			• `params.verificationId`: o sys_id da verificação a ser checada (tabela: pwd_verification).	

Esse exemplo de Verificação de inscrição sinaliza que o usuário está inscrito se os dois parâmetros esperados forem fornecidos. O código estaria contido no campo **Script** de um script de extensão chamado `SampleEnrollmentCheck`:

```
var SampleEnrollmentCheck = Class.create ();
SampleEnrollmentCheck. prototype = {
 category:'password_reset.extension.enrollment_check', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Returns boolean telling whether the user is enrolled.
  * This sample returns true if both parameters are supplied, false otherwise
  *
  * @param params.userId         The sys-id of the user being checked (table: sys_user)
  * @param params.verificationId The sys-id of the verification being checked (table:
 pwd_verification)
  * @return Boolean indicating whether the user is enrolled into the specified verification
  **********/
 process:function (params) {return (params.userId && params.verificationId)? true:false; },

 type:'SampleEnrollmentCheck'};
```

Categoria de inclusão de script do "Processador do formulário de inscrição"

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
Processador do formulário de inscrição	Verifica se todas as informações necessárias foram coletadas do usuário. Armazena as informações para que possam ser usadas para verificação quando o usuário redefinir a senha.	process(params)	Parâmetros: • `params.resetRequestId`: o sys_id da solicitação atual do Redefinição de senha (tabela: pwd_reset_request). • `params.userId`: o sys_id do usuário a ser verificado (tabela: sys_user). • `params.verificationId`: o sys_id da verificação a ser processada (tabela: pwd_verification). • `request`: o objeto de solicitação do formulário. Os campos no formulário podem ser acessados com request.getParameter('<element-id>'). As seguintes informações devem ser adicionadas ao estado do processo de inscrição:	Retorna: (booliano) verdadeiro, se o usuário estiver inscrito na verificação especificada; caso contrário, falso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
			• gs.getSession().putProperty("result.status",status): se o usuário foi inscrito com sucesso. • gs.getSession().putProperty("result.message", message): uma mensagem associada a ser retornada à IU, como uma mensagem de erro detalhada. • gs.getSession().putProperty("result.value", value): um valor personalizado associado à inscrição.	

Esse exemplo processa um envio de formulário de inscrição com sucesso se a resposta enviada pelo usuário foi bem-sucedida. O código estaria contido no campo **Script** de um script de extensão chamado *`SampleEnrollmentProcessor`*:

```
var SampleEnrollmentProcessor = Class.create ();
SampleEnrollmentProcessor.prototype = {
   category: 'password_reset.extension.enrollment_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

    /**********
   * Process the enrollment form request, and return whether the user was successfully enrolled.
   *
   * @param params.userId         The sys_id of the user trying to enroll (table: sys_user)
   * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be enrolled into (table: pwd_verification)
   * @param params.enrollmentId   The sys_id of this enrollment process
   * @param request               The form request object. Felds in the form can be accessed with
   *                              request.getParameter('<element-id>')
   * @return boolean telling whether the user was successfully enrolled
   * The following information should be added to the state of the enrollment process
   *     gs.getSession().putProperty("result.status",status) - whether the user was successfully enrolled
   *     gs.getSession().putProperty("result.message",message) - an associated message to be returned
   *           to the UI. Eg. a detailed error message
   *     gs.getSession().putProperty("result.value",value) - custom value associated with the enrollment
   **********/
   processForm:function (params, request) {var verificationId = params.verificationId; var sampleInput = request.getParameter ('sample_input');

 if (gs.nil (verificationId) || (sampleInput!= 'success')) { return false; }

 var now_GR = new GlideRecord ('sys_user');
now_GR.get (params. userId);
now_GR.print ('User:' + now_GR.getValue ('user_name') + ' successfully enrolled'); return true; },
   type: 'SampleEnrollmentProcessor' };
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria de inclusão de script do "processador do formulário de identificação"

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
Processador do formulário de identificação	Processa uma solicitação do formulário de identificação.	processForm(params, request)	Parâmetros: • *params.processId*: o sys_id do processo de chamada do Redefinição de senha (tabela: pwd_process). • *request*: o objeto de solicitação do formulário. Os campos no formulário podem ser acessados com request.getParameter('<element-id>'). Use request.getParameter('sysparm_user_id') para obter o ID do usuário que foi informado no formulário.	Retorna: o sys_id do usuário que corresponde à entrada solicitada. Retorna nulo, se nenhum usuário for encontrado.

Este exemplo tenta identificar o usuário na tabela sys_user de acordo com um nome de usuário enviado do formulário de identificação. O código estaria contido no campo **Script** de um script de extensão chamado *PwdIdentifyViaUsername*:

```
var PwdIdentifyViaUsername = Class.create ();
PwdIdentifyViaUsername. prototype = {
    category: 'password_reset.extension.identification_form_processor', // DO NOT REMOVE
 THIS LINE!

    initialize: function () { },

  /**********
  * Process the identification form request, and returns the user's sys_id. If user was not
 identified return null.
  *
  * @param params.processId   The sys_id of the calling Redefinição de senha process (table:
 pwd_process)
  * @param request           The form request object. fields in the form can be accessed with
  *  request.getParameter('<element-id>')
  *  Supported request parameters: sysparm_user_id - the user identifier value entered in the
 form
  * @return The sys_id of the user that corresponds to the requested input;
  *  if no user was found, null should be returned
  **********/
  processForm: function (params, request) {var processId = params. processId; var
 sysparm_user_id = request.getParameter ('sysparm_user_id');
      now_GR = new GlideRecord ('sys_user') ;
      now_GR.addQuery ('user_name', sysparm_user_id) ;
      now_GR.query (); if (!now_GR.next ()) {return null; } return now_GR.sys_id;},

    type:'PwdIdentifyViaUsername' }
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria de inclusão de script do "gerador de senha"

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
Gerador de senha	Retorna uma senha gerada automaticamente.	process(params)	Parâmetros: `params.processId`: o sys_id do processo de chamada do Redefinição de senha (tabela: pwd_process).	Retorna: (cadeia de caracteres) uma senha gerada automaticamente.

Este exemplo gera aleatoriamente uma senha de uma palavra base e números. A palavra base é selecionada dependendo do armazenamento de credenciais. O código estaria contido no campo **Script** de um script de extensão chamado `SamplePasswordGenerator`:

```
var SamplePasswordGenerator = Class.create ();
SamplePasswordGenerator. prototype = {
 category: 'password_reset.extension.password_generator', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

  /**********
  * Returns an auto-generated string password.
  * This sample randomly generates 4 digits to add to the password.
  *
  * @param params.credentialStoreId The sys_id of the target Redefinição de senha credential
 store to generate
  *  a password for (table: pwd_cred_store)
  * @return An auto-generated string password
  **********/
 process:function (params) { var basePassword ;

 var now_GR = new GlideRecord ('pwd_cred_store');
now_GR.addQuery ('name', 'Local ServiceNow Instance');
now_GR.query (); if (now_GR.next ()) { if (params.credentialStoreId = now_GR.getValue
('sys_id'))
  basePassword = "Password"; else
  basePassword = "Dorwssap"; } return this. generateSimple (basePassword); },

 generateSimple:function (base) {var pwd = base; var numbers = '0123456789'; var length = 4;

    for (var i  = 0 , n  = numbers. length ; i  < length ; i ++) {
      pwd += numbers.charAt (Math.floor (Math.random () * n) + 1); } return pwd;},

 type:'SamplePasswordGenerator'} ;
```

Categoria de inclusão de script de "Pós-redefinição"

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
Pós-redefinição	Realiza operações adicionais após a conclusão do	process(params)	Parâmetros:	Retorna: vazio

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
	processo do Redefinição de senha.		• `params.resetRequestId`: o sys_id do processo de chamada do Redefinição de senha (tabela: pwd_process). • `params.wfSuccess`: um sinalizador que indica se o fluxo de trabalho foi concluído com sucesso. Verdadeiro se, e somente se, for bem-sucedido.	

Este exemplo adiciona solicitações de redefinição com falha ao log do sistema. O código estaria contido no campo **Script** de um script de extensão chamado `PwdPostProcessor'`:

```
var PwdPostProcessor = Class.create ();

PwdPostProcessor. prototype = {
   category: 'password_reset.extension.post_reset_script', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

   initialize:function () { },

    /**********
    * Execute custom actions after the Redefinição de senha process has completed.
   *
   * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Redefinição de senha request
 (table: pwd_reset_request)
   * @param params.wfSuccess      A flag indicating if the workflow completed sucessfully.
   *  True if (and only if) successful.
   * @return no return value
   **********/
   process: function (params) {if (!params. wfSuccess) {
         now_GS.log ('[PwdPostProcessor.process] failure post processing for request [' +
 params. resetRequestId + ']'); }

       // We could place actions here that we always want executed return; },

   type:'PwdPostProcessor' }
```

Categoria de inclusão de script da "pesquisa de conta de usuário"

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
Pesquisa de conta de usuário	Obtém o ID da conta de armazenamento de credenciais de um determinado usuário.	process(params)	Parâmetros: `params.userId`: o sys_id do usuário que está sendo verificado (tabela: sys_user).	Retorna: (cadeia de caracteres) o ID da conta de armazenamento de credenciais de um determinado usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este exemplo obtém a conta de armazenamento de credenciais de um usuário. O código estaria contido no campo **Script** de um script de extensão chamado `SampleUserAccountLookupExtension`:

```
var SampleUserAccountLookupExtension = Class.create ();
SampleUserAccountLookupExtension. prototype = {
 category:'password_reset.extension.user_account_lookup', // DO NOT REMOVE THIS LINE!

 /**********
 * Returns the credential store account id for a given user.
 * This sample echoes the user_id supplied as the credential store account id for that user.
 *
 * @param params.userId  The sys_id of the user being checked (table: sys_user)
 * @return               The credential store account id (string) for a given user
 **********/
 process:function (params) {return params.userId;},

 type:'SampleUserAccountLookupExtension' }
```

Categoria de inclusão de script do "processador do formulário de verificação"

Categoria de inclusão de script	Descrição	Assinatura de método	Campos de entrada	Campos de saída
Processador do formulário de verificação	Processa uma solicitação do formulário de verificação e indica se o usuário foi verificado ou não.	processForm(params, request)	Parâmetros: • `params.resetRequestId`: o sys_id da solicitação atual do Redefinição de senha (tabela: pwd_reset_request). • `params.userId`: o sys_id do usuário a ser verificado (tabela: sys_user). • `params.verificationId`: o sys_id da verificação a ser processada (tabela: pwd_verification). • `request`: o objeto de solicitação do formulário. Os campos no formulário podem ser acessados com request.getParameter('<element-id>').	Retorna: (booliano) verdadeiro, se o usuário foi verificado; caso contrário, falso.

Este exemplo mostra um processador de verificação que retorna verdadeiro somente se o usuário enviou **ok** no campo de entrada; caso contrário, ele retorna como falso. O código estaria contido no campo `Script` de um script de extensão chamado `SampleVerificationFormProcessor`:

```
var SampleVerificationFormProcessor = Class.create ();
SampleVerificationFormProcessor.prototype = {
 category:'password_reset.extension.verification_form_processor', // DO NOT REMOVE THIS
 LINE!
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
 /**********
  * Process the verification form request, and return whether the user was successfully verified.
  * This is a sample verification processor returns true only if the user sent "ok" in the input
field;
  * otherwise, it returns false.
  *
  * @param params.resetRequestId The sys_id of the current Redefinição de senha request (table:
pwd_reset_request)
  * @param params.userId         The sys_id of the user trying to be verified (table: sys_user)
  * @param params.verificationId The sys_id of the verification to be processed (table:
pwd_verification)
  * @param request               The form request object. Fields in the form can be accessed with
  * request.getParameter('<element-id>')
  * @return Boolean indicating whether the user is successfully verified
  **********/
 processForm:function (params, request) {if (request.getParameter ("sysparm_simple_input")
== "ok") return true; else return false; },

 type:'SampleVerificationFormProcessor'};
```

Tópicos relacionados

Pontos de extensão

Criar um script de extensão Redefinição de senha

Crie scripts de extensão somente a partir do formulário Script de extensão do Redefinição de senha. Não crie scripts de extensão no **Definição do Sistema** > **Inclusões de script** interface.

Antes de Iniciar

Função necessária: password_reset_admin ou administrador

Nota:
Para usar uma inclusão de script como um script de extensão, você deve defini-la com o status **Ativo**.

Procedimento

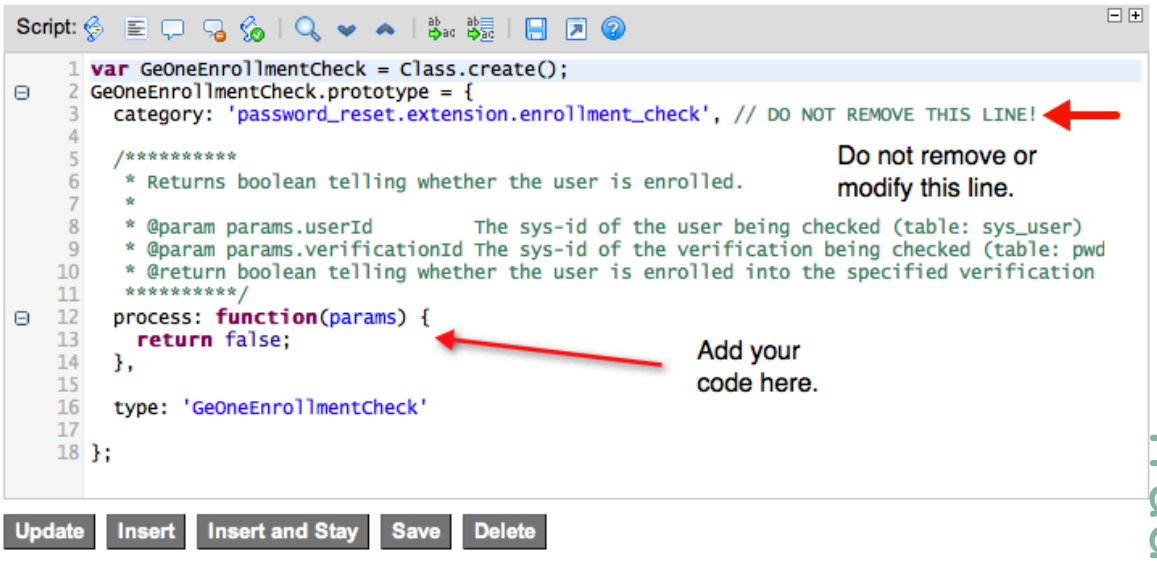
1. Navegar até **Password Reset** > **Extensões** > **Novo script de extensão**.
2. Digite um nome no campo **Nome do script de extensão**.
   Use CamelCase para criar um nome sem espaços, por exemplo, PwdEnrollmentCustom.
3. Selecione uma **Categoria do script de extensão**.
   - Verificação de inscrição
   - Processador de formulários de inscrição
   - Processador de formulários de identificação
   - Gerador de senha
   - Pesquisa de conta de usuário
   - Processador de formulários de verificação
4. Clique em **Enviar**.
   Uma nova instância de inclusão de script para a categoria selecionada é aberta.
5. Edite o script fornecendo uma implementação no corpo do processo ou na função `processForm`, dependendo da categoria do script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode adicionar funções adicionais, desde que a função process ou `processForm` aceite os parâmetros definidos e retorne os resultados esperados.

Nota:
Não edite ou exclua a declaração de `Categoria`.



6. Clique em **Atualizar**.

Relatórios e logs do Redefinição de senha e Password Change

A aplicação Redefinição de senha fornece várias ferramentas para monitorar e solucionar problemas de atividades de redefinição de senha.

Usuários com a função password_reset_credential_manager ou password_reset_admin podem visualizar o status das atividades de redefinição de senha, identificar possíveis ameaças à segurança e monitorar a conformidade com as políticas de segurança de senha.

Os módulos **Solicitações de redefinição**, **Log de atividades** e **Usuários bloqueados** são úteis para monitorar atividades de redefinição de senha e para solucionar problemas de redefinição de senha. Eles também fornecem acesso a informações mais detalhadas do que as fornecidas no módulo de Visão geral.

Para liberar espaço para novos dados, o sistema limpa periodicamente os dados usados para monitoramento e geração de relatórios de redefinição de senha.

Módulo de visão geral de Redefinição de senha

O **Password Reset** > **Visão geral** O módulo exibe relatórios sobre atividades de redefinição de senha e mudança de senha. Usuários com a função password_reset_admin podem personalizar o layout dos relatórios que aparecem no módulo Visão geral.

Relatórios do Password Reset

Título	Descrição
Solicitações de senha (últimos 7 dias)	Número de solicitações de redefinição de senha por tipo durante os últimos 7 dias.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relatórios do Password Reset

Título	Descrição
Usuários bloqueados (últimos 7 dias)	Número de usuários bloqueados nos últimos 7 dias.
Status da solicitação do Redefinição de senha (últimos 7 dias)	Status de todas as solicitações do Password Reset por processo.
Solicitação do Redefinição de senha por ação (últimos 30 dias)	Número de solicitações de redefinição de senha por tipo de ação: **Password Reset**, **Desbloquear conta** ou **Redefinir e desbloquear**.
Principais usuários do Redefinição de senha (últimos 30 dias)	Número de solicitações de redefinição de senha por usuário. Muitas solicitações de redefinição de senha de um único usuário podem indicar um problema de segurança.
Verificações com falha do Redefinição de senha (últimos 7 dias)	Número de tentativas de verificação com falha, por instância de verificação. Uma verificação com falha ocorre quando um usuário tenta redefinir a senha, mas falha por um motivo ou outro, durante a etapa de verificação de identidade. Muitas tentativas de verificação com falha para um tipo específico de verificação podem indicar que o processo é muito complexo ou confuso.
Inscrição do Redefinição de senha por verificação	Número de usuários por tipo de verificação que se inscreveram e não se inscreveram no programa Password Reset. Um grande número de usuários que não se inscreveram pode indicar um problema de conformidade ou comunicação dentro da organização.
Principais usuários de mudança de senha (últimos 30 dias)	Número de solicitações de mudança de senha por usuário. Muitas solicitações de mudança de senha de um único usuário podem indicar um problema de segurança.

Tradução automática

Log de atividades do Redefinição de senha

O log de atividades (**Password Reset** > **Log de Atividades**) fornece informações detalhadas que você pode usar para solucionar problemas e gerar relatórios sobre métricas de redefinição de senha. As informações contidas no log de atividades são armazenadas na tabela de log de atividades do Redefinição de senha [pwd_reset_activity].

Você deve ter a função password_reset_credential_manager ou password_reset_admin para visualizar o log.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Log de eventos do Redefinição de senha

O log de eventos é um recurso valioso para solução de problemas. No menu **Iniciar**, clique em **Programas (ou Todos os Programas)** > **Ferramentas administrativas** > **Visualizador de eventos**.

Se o log não for exibido, no menu **Logs do Windows**, clique em **Aplicações** > **Logs de serviço**.

Você deve ter a função de administrador para visualizar o log.

Para gravar no log de eventos do Redefinição de senha

Edite a entrada da chave de registro DebugFlag em: Computador > HKEY_LOCAL_MACHINE > SOFTWARE > Microsoft > Windows > CurrentVersion > Authentication > Credential Providers > {B6EFF27D-C1C4-481F-B81B-F3547C47D58A}

Por padrão, a chave é definida como 0. Defina a chave como 1 para gravar entradas de log no log de eventos do ServiceNowPwdReset.

Você deve ter a função password_reset_credential_manager ou password_reset_admin para gravar no log.

Notificação de usuário bloqueado do Redefinição de senha

Você pode receber notificações por e-mail quando o número de usuários bloqueados exceder o limite de senha bloqueada. As notificações podem alertá-lo sobre atividades suspeitas. O limite padrão é 10.

Para assinar: adicione um dispositivo de notificação por e-mail ou modifique um dispositivo existente e, em seguida, assine a notificação **Password Reset — bloqueio do monitor de atividade**.

Você deve ter a função password_reset_credential_manager ou password_reset_admin para assinar.

Programar limpeza de dados do Redefinição de senha

Para liberar espaço para novos dados, o sistema limpa periodicamente os dados usados para monitoramento e geração de relatórios de redefinição de senha. As informações contidas em relatórios e ferramentas de monitoramento podem mudar de maneira drástica imediatamente após uma limpeza de dados.

Usuários com a função password_reset_credential_manager ou password_reset_admin podem seguir este procedimento para modificar o intervalo de limpeza:

1. Em uma instância de não produção: navegue até **Automated Test Framework** > **Administração** > **Limpeza de Tabela**.
2. Modifique as tabelas designadas.
3. Teste todas as mudanças na instância de não produção.
4. Modifique as tabelas em sua instância de produção e teste.

Como alternativa, entre em contato com o suporte técnico da ServiceNow para modificar o intervalo de limpeza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Intervalos de limpeza de tabelas do Redefinição de senha

Nome da tabela	Intervalo de limpeza
[pwd_reset_request]	90 dias (7.776.000 segundos). Dependendo dos requisitos de monitoramento de dados organizacionais, você pode configurar a regra para: • Limpar solicitações bem-sucedidas após 90 dias • Manter solicitações com falha por 120 dias
[pwd_user_lockout]	90 dias (7.776.000 segundos). Dependendo dos requisitos de monitoramento de dados organizacionais, você pode configurar a regra para: • Limpar solicitações bem-sucedidas após 90 dias • Manter solicitações com falha por 120 dias
[pwd_reset_activity]	90 dias (7.776.000 segundos).
[pwd_activity_monitor]	90 dias (7.776.000 segundos).
[pwd_dvc_enrollment_code]	1 dia (86.400 segundos).
[pwd_sms_code]	1 dia (86.400 segundos).

Tópicos relacionados

Exibir solicitações do usuário para redefinição de senha

Desbloquear um usuário do Redefinição de senha

Ações no Redefinição de senha para Virtual Agent

As ações no Virtual Agent usam plug-ins.

- Redefinição de senha (com.glideapp.password_reset): este plug-in está ativo por padrão.
- Redefinição de senha para Virtual Agent (com.snc.password_reset.virtual_agent): você deve instalar este plug-in para usar Redefinição de senha para Virtual Agent.

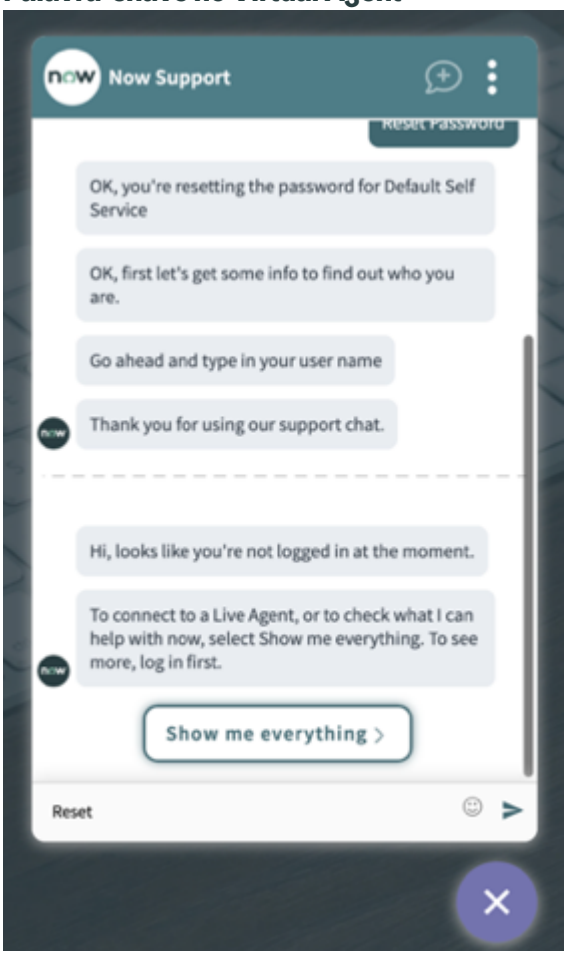
Para obter mais informações sobre como criar o seu processo de redefinição de senha, consulte Password Reset.

Os usuários finais podem iniciar uma conversa de redefinição de senha com Virtual Agent digitando palavras-chave específicas. Por exemplo, quando um usuário digita a palavra-chave Redefinir, o Virtual Agent mostra a ação **Redefinir senha**. Os usuários podem selecionar a ação para iniciar a redefinição de senha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

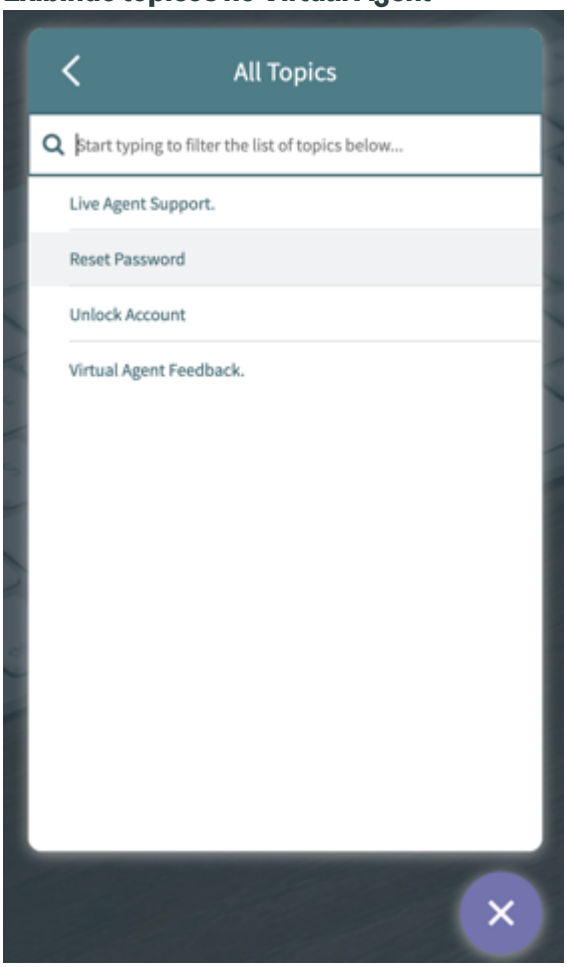
Palavra-chave no Virtual Agent



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibindo tópicos no Virtual Agent



Inscrição no Redefinição de senha para Virtual Agent

Você pode permitir que os usuários finais se inscrevam em verificações do Redefinição de senhausando o Virtual Agent. O Virtual Agent inclui um tópico de inscrição e seus blocos de tópico para cada verificação, como SMS, e-mail, pergunta de segurança, Soft PIN ou um aplicativo autenticador de terceiros. Os usuários podem selecionar qualquer um dos blocos de tópico para se inscrever para verificação.

Você pode modificar o tópico de inscrição, mas deve duplicar o tópico de inscrição padrão e modificar o tópico duplicado.

Este é o fluxo de inscrição no Virtual Agent:

1. Os usuários selecionam o tópico de inscrição no Virtual Agent.
2. Os usuários selecionam qualquer um destes tipos de verificação:

Perguntas de segurança

- Se os usuários não estiverem inscritos, o Virtual Agent exibirá as perguntas e os usuários precisarão selecionar perguntas e dar respostas a elas.
- Se os usuários já estiverem inscritos, o Virtual Agent mostrará opções aos usuários para:
  - Mudar respostas para as perguntas existentes
  - Reinscrever-se

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Soft PIN

- Se o usuário não estiver inscrito, o Virtual Agent exibirá regras que são seguidas por uma pergunta de Soft PIN. Os usuários digitam um Soft PIN válido e concluem a inscrição.
- Se os usuários já estiverem inscritos, eles receberão uma mensagem perguntando se devem atualizar a inscrição do Soft PIN existente.

  Se o usuário selecionar **Sim**, o Virtual Agent exibirá regras que são seguidas por uma pergunta de Soft PIN.

  Os usuários devem digitar um Soft PIN válido para concluir a inscrição.

  Nota:
  Quando os usuários mudam o Soft PIN existente, eles devem usar um novo que deve ser diferente do Soft PIN anterior existente.

Aplicativo autenticador de terceiros

- Se os usuários não estiverem inscritos, eles receberão um código QR e um código alfanumérico. Os usuários podem verificar o código QR ou digitar o código alfanumérico no aplicativo autenticador.
- Se os usuários já estiverem inscritos, eles terão duas opções:
  - Gerar um novo código QR e um código alfanumérico
  - Desabilitar autenticação multifator

  Se os usuários selecionarem uma opção para gerar um novo QR, o novo fluxo de inscrição será iniciado. Se os usuários selecionarem a outra opção, a autenticação multifator será desabilitada. Se a autenticação multifator estiver desabilitada, para se inscrever novamente, os usuários deverão habilitá-la de novo.

O Password Reset é compatível com os seguintes aplicativos autenticadores de terceiros:

- Google Authenticator
- Microsoft Authenticator
- Cisco Duo

E-mail e SMS

- Se os usuários não estiverem inscritos, eles poderão adicionar novos dispositivos móveis para verificação por SMS ou adicionar um endereço de e-mail para verificação por e-mail.
- Se os usuários já estiverem inscritos, eles poderão visualizar a lista de dispositivos móveis inscritos para verificação por SMS ou visualizar um endereço de e-mail. Para SMS, os usuários podem verificar, remover ou autorizar dispositivos móveis. Para e-mail, os usuários podem verificar ou autorizar o endereço de e-mail.

3. Os usuários concluem a inscrição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de verificação do Redefinição de senha para conversas do Virtual Agent

As opções de verificação de identidade a seguir são compatíveis com conversas do Virtual Agent. As verificações personalizadas não são compatíveis com Virtual Agent.

- Dados pessoais: o usuário fornece partes específicas de dados pessoais.
- Aplicativo autenticador: o usuário digita o código gerado por um aplicativo autenticador em um dispositivo móvel.
- SMS: o usuário digita o código recebido em um telefone celular.
- E-mail: o usuário digita o código recebido em um e-mail.
- Verificação por perguntas de segurança: o usuário digita as respostas para as perguntas de segurança.

Estrutura de expiração do Soft PIN para Redefinição de senha

O Virtual Agent oferece suporte à estrutura de expiração para contabilizar a verificação do Soft PIN durante a Redefinição de senha. Como usuário final, você pode usar o tópico do Virtual Agent existente para se inscrever no Soft PIN para:

- Inscreva-se novamente quando o Soft PIN expirar.
- Informe o número de dias a partir da hora em que você configurou um novo Soft PIN, após o qual seu token expira.
- Redefina o Soft PIN para contabilizar as políticas de histórico.
- Configure o tópico para solicitar a senha antes de prosseguir com a redefinição do Soft PIN.

Redefinir fluxo de conversa de senha para Virtual Agent

1. O Virtual Agent envia informações de verificação de identidade para os usuários finais, com base na configuração do processo do Password Reset.
2. Se o usuário verificar com sucesso sua identidade com as entradas fornecidas, o Virtual Agent fornecerá as etapas de redefinição.
3. Virtual Agent exibe as regras de senha.
4. O usuário digita uma nova senha, aderindo às regras de senha.
5. Se a senha não atender aos critérios, o Virtual Agent solicitará que o usuário digite a senha novamente.
6. Quando a senha atende aos critérios, o Virtual Agent redefine a senha.
7. Os usuários fazem login usando a nova senha.

Fluxo de redefinição de senha usando RVI (resposta de voz interativa)

Um usuário pode redefinir uma senha usando RVI (resposta de voz interativa). Por exemplo, usando uma chamada telefônica. Um usuário recebe as instruções para verificação em uma chamada telefônica. Assim que a verificação estiver concluída, o usuário receberá uma senha gerada automaticamente ou um e-mail contendo um URL, que o usuário pode usar para redefinir a senha com base na configuração do processo.

Depois de redefinir a sua senha, a senha recém-gerada automaticamente será falada via RVI. Se o processo Redefinição de senha for configurado com um e-mail ou SMS, a senha também será enviada para o e-mail e SMS registrados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os seguintes tipos de verificação são compatíveis via RVI:

- Aplicativo autenticador
- SMS
- E-mail

Você pode usar a propriedade do sistema *sn_pwdreset_va.supported_channels* para habilitar o RVI Microsoft Teams ou ambos.

Nota:
Por padrão, o tamanho mínimo é de 8 caracteres. O tamanho máximo na política de senha deve ser modificado para uma melhor experiência em RVI.

Fluxo de conversa para mudar senha do Virtual Agent

1. O usuário inicia a ação para Mudar senha. O usuário seleciona o processo de redefinição de senha ou, se apenas um processo estiver disponível, o processo será selecionado automaticamente.
2. O Virtual Agent solicita as diretrizes ou regras de senha.
3. O usuário digita a senha antiga, a nova senha, confirma a nova senha e envia a solicitação.
4. O Virtual Agent mostra o status da solicitação se a senha foi alterada ou não.
5. Se a senha for alterada, os usuários poderão usar a nova senha para fazer login.

Desbloquear fluxo de conversa da conta para Virtual Agent

Quando uma conta de usuário é bloqueada, o usuário não consegue fazer login na conta. Mas usando o Virtual Agent, o usuário pode desbloquear a conta e fazer login.

1. O Virtual Agent envia informações de verificação de identidade para o usuário final, com base na configuração do processo do Password Reset.
2. Se o usuário verificar com sucesso sua identidade com as entradas fornecidas, o Virtual Agent fornecerá as informações de verificação.
3. Depois que o usuário foi identificado e verificado, o Virtual Agent desbloqueia a conta do usuário.

Nota:
Os usuários também podem usar o canal Microsoft Teams para desbloquear contas e redefinir senhas.

Notify

Notify fornece suporte para canais de SMS e voz na plataforma ServiceNow para comunicação interna com membros da equipe e externamente com clientes e prestadores de serviços. O plug-in também fornece APIs e atividades de fluxo de trabalho para atingir o objetivo acima. Alguns clientes usam as APIs diretamente em seus produtos, e outros, por meio de produtos como Gestão de incidentes graves, de plantão e CTI Softphone.

Explorar	Configurar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Driver Notify Twilio Direct
- Conector do Notify Zoom
- Recursos de voz e SMS do Notify
- Notify Cisco Webex Connector
- Notify connector for Microsoft Teams

- Ativação do Notify
- Configuração do Notify com Twilio
- Configuração do conector Notify para Zoom no Notify
- Configuração de um provedor no Notify
- Configuração de preferências de recusa de SMS
- Configuração do Notify Cisco Webex Connector
- Install Notify connector for Microsoft Teams

Usar

- Uso do Notify com SMS
- Uso do Notify para fazer chamadas em conferência
- Uso do Notify com tarefas
- Uso do Notify com o Incident Communications Management
- Usando Notify com Programação de plantão
- Uso do Notify Cisco Webex Connector com um incidente grave
- Use Notify connector for Microsoft Teams

Referência

- Diferenças entre Notify-Twilio e Notify-Twilio Direct
- Atividades do fluxo de trabalho do Notify
- Componentes instalados com Notify
- Desenvolver treinamento
- Desenvolver documentação

Como explorar o Notify

Use e integre o Notify com os provedores de serviços de terceiros como um canal de comunicação para se encontrar com as partes interessadas e resolver os incidentes.

Driver Notify Twilio Direct

A integração Notify-Twilio com o driver Notify-Twilio Direct fornece APIs e atividades de fluxo de trabalho para aplicações para lidar com vários recursos de notificação.

O driver Notify-Twilio Direct fornece os seguintes recursos de notificação:

- Iniciar e gerenciar uma conferência
- Enviar e receber mensagens SMS
- Enviar e receber chamadas

O Notify cria automaticamente uma aplicação TwiML na conta do Twilio e a configura para usar a instância como um endpoint.

Os números de telefone associados à conta do Twilio são importados para o Notify. Para gerenciar números de telefone por instância, configure uma conta do Twilio para cada instância e configure todos os números de telefone relevantes para a instância nessa conta.

Nota:
Somente uma conta do Twilio (ou subconta) pode ser configurada em um determinado driver Notify de cada vez. O driver antigo e o novo podem ser usados simultaneamente porque podem ser configurados com contas diferentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O driver direto Notify-Twilio oferece suporte ao uso de Chaves de API e Segredo de API para fazer chamadas de saída REST APIs para o Twilio. Para obter mais detalhes, consulte Recurso de Chave de API .

Para aprimorar a segurança, outro conjunto de credenciais de usuário é adicionado ao sistema para as credenciais na forma de chaves de API do Twilio. O registro contém a chave de API gerada e o segredo de API como nome de usuário e senha, respectivamente.

Nota:
O Twilio Direct cria as chaves de API do tipo padrão.

Se a instância estiver conectada ao Twilio e você atualizar para Washington DC, o Twilio não será desconectado da sua instância e continuará a usar o SID da conta e a chave de autenticação. No entanto, se o administrador desconectar o Twilio da instância e reconectar o serviço do Twilio, o registro adicional será criado para aprimorar a segurança.

Informações de ativação

Para novos clientes, somente o driver Notify-Twilio Direct está disponível por padrão. Para clientes que estão atualizando para a versão mais recente, os drivers Notify-Twilio Direct e Notify-Twilio estão disponíveis.

O plug-in Notify deve estar ativo para acessar Notify.

Tópicos relacionados

Configuração do Notify com Twilio

Conector do Notify Zoom

O Conector do Notify Zoom expande o canal de comunicação Notify gerenciando e iniciando uma reunião do Zoom diretamente de qualquer registro de tarefa, como um incidente ou uma mudança.

Compatibilidade

Nova York e posteriores.

Principais recursos

- Inicie e termine a reunião do Zoom diretamente de qualquer registro de tarefa, como incidente, ou uma mudança, ou até mesmo do Workbench de incidentes graves.
- Gerencie uma reunião do Zoom adicionando ou removendo participantes.
- Rastreie e relate os detalhes da reunião, como a duração da reunião e os participantes, para análise posterior.

Requisitos do Sistema

- Instale e ative o plug-in Notify (com.snc.notify) antes de instalar a aplicação.
- Certifique-se de que o sistema tenha o spoke do Zoom, versão 1.0.2, para plug-in ServiceNow IntegrationHub (sn_zoom_spoke) instalado e a licença IntegrationHub necessária para usar o Zoom para gerenciamento de reuniões.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins

- ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations): pacote de plug-ins necessários para criar fluxos de integração na aplicação Flow Designer.
- O spoke do Zoom, versão 1.0.2 (com.sn.zoom.spoke) para ServiceNow IntegrationHub IntegrationHub fornece ações que permitem ao usuário criar e gerenciar as reuniões da conferência.

Recursos de voz e SMS do Notify

Notify fornece suporte para canais de SMS e voz para comunicação interna com membros da equipe e externamente com clientes e prestadores de serviços.

Notify fornece uma maneira para as aplicações iniciarem e gerenciarem uma conferência, enviar/receber SMS, enviar/receber chamadas e apresentá-los com sistemas como o RVI.

Como o Notify processa as chamadas de entrada

Notify processa chamadas de entrada usando atividades de fluxo de trabalho.

Qualquer atividade do Notify que gerencie chamadas telefônicas de entrada cria um registro na tabela Atividades de fluxo de trabalho Notify [notification_wf_activity]. Cada registro notify_wf_activity está associado a uma única chamada. Esses registros armazenam dados JSON detalhando as ações a serem enviadas para o provedor de telefonia.

Notify processa as chamadas de entrada da seguinte forma:

1. Uma pessoa liga para um número de telefone do Notify.
2. Notify inicia o fluxo de trabalho de chamada de entrada associado a esse número de telefone do Notify.
3. O fluxo de trabalho atinge uma atividade do Notify e invoca a função `onExecute ()` da atividade.
4. A atividade cria um novo registro notify_wf_activity detalhando todas as ações a serem tomadas, com um valor de **estado** de executar.
5. Notify envia as ações especificadas para o provedor de telefonia.
6. O **estado** do registro notify_wf_activity muda para processado.
7. O provedor de telefonia envia uma resposta.
8. Argumentos de resposta, como informações de registro ou entrada do usuário, são armazenados como dados JSON no campo notify_wf_activity **response_args**.
9. O **estado** do registro notify_wf_activity muda para concluído.
10. Os dados JSON do registro notify_wf_activity são copiados para o campo **Última ação** no registro de chamada do Notify que acionou o fluxo de trabalho.
11. O fluxo de trabalho invoca a função `onUpdate ()` na execução de atividades.
12. A atividade confirma que o registro notify_wf_activity associado foi concluído e muda o estado da atividade para concluído.
13. As transições de fluxo de trabalho para a próxima atividade.

Notify Cisco Webex Connector

O conector Notify Cisco Webex permite que você gerencie e inicie uma reunião Webex diretamente de um incidente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

- Inicie e encerre as reuniões do Cisco Webex diretamente no workbench de incidentes graves.
- Gerencie uma reunião do Cisco Webex adicionando ou removendo participantes.

Requisitos do Sistema

Instale e ative o plug-in Notify (com.snc.notify) antes de instalar a aplicação.

Instale o plug-in ServiceNow IntegrationHub Installer (com.glide.hub.integrations) para projetar os fluxos de integração na aplicação Flow Designer. Para obter mais informações, consulte Solicitação de IntegrationHub .

Configuração do Notify

Configure e use a aplicação Notify com as aplicações de terceiros em seu ambiente para resolver os incidentes.

Ativação do Notify

Você pode ativar o plug-in Notify (com.snc.notify) se você for um administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Notify ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Plug-ins para Notify

Plug-in	Descrição
Número de telefone compatível com E164 [com.glide.phone_number]	Fornece suporte para número de telefone compatível com E-164.
Preferências de SMS [com.snc.sms_pref]	Fornece a capacidade de definir preferências de SMS para receber mensagens de diferentes provedores.

Nota:
Se você estiver atualizando de uma versão anterior do Notify, o driver Notify-Twilio permanecerá ativo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Configuração do campo de número de telefone E.164

Diferenças entre Notify e Notify Legado

Descreve as diferenças entre as aplicações Notify e Notify legado, incluindo arquitetura, fluxos de trabalho, suporte do Twilio e chamadas em conferência iniciadas por tarefa.

Migração do Notify legado

Ao migrar para Notify da funcionalidade Notify legado, várias mudanças são feitas na instância.

Se a funcionalidade Notify legada já estiver habilitada, várias mudanças automáticas ocorrerão quando você ativar o Notify:

- O menu Notify legado é removido do navegador de aplicações.
- Dois separadores são adicionados ao novo menu Notify: **Notify legado** e **Administrador do Notify Legado**. Novos módulos que substituem os módulos Notify legado são adicionados a essas seções.

Nota:
Os módulos adicionados não são os mesmos módulos que estavam no menu do Notify legado. Quaisquer personalizações feitas nos módulos do Notify legado não são preservadas.

- A função notify_admin permite acesso aos módulos Notify.
- A função notifynow_admin permite acesso aos módulos Notify legado.
- Todas as atividades de fluxo de trabalho da aplicação Notify legada são movidas para o grupo **Notify legado**.

Configuração do Notify com Twilio

Configure Notify para usar o serviço de telefonia do Twilio.

Antes de Iniciar

Você deve ter um SID e um token de autenticação para uma conta do Twilio ativa (https://www.twilio.com/). Você deve ter um contrato separado com a Twilio.

Você deve usar exclusivamente uma conta do Twilio para conectar sua instância da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Certifique-se de que cada instância na qual você configura Notify use uma conta do Twilio diferente. Cada conta especifica um SID de conta exclusivo, token de autenticação, números de telefone e endpoint. Usar a mesma conta em várias instâncias pode fazer com que a configuração do serviço Twilio seja sobrescrita.

Conta e subconta são categorizações do Twilio e ambas agem da mesma forma para uma instância ServiceNow.

Função necessária: notify_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Configuração da Twilio Direct**.
2. Na página Propriedades da conta do Twilio, insira o **SID da conta**.
3. Insira o seu **Token de Autenticação**.
4. Clique em **Conectar**.
   Se a conta não estiver associada a uma instância e a conexão for bem-sucedida, uma lista somente leitura de E.164 e números de telefone de código curto associados a esta conta do Twilio serão exibidos. Esta lista exibe o número de telefone, os recursos compatíveis, como voz ou SMS, o país de cada número do Twilio e o grupo de números Notify ao qual o número pertence.

   Se a conta já estiver associada a uma instância, o sistema exibirá uma mensagem de erro. Para se conectar a esta conta,

   - Desconecte a conta da instância.
   - Exclua os aplicativos TwiML na conta do Twilio.

   Nota:
   Se você comprar ou liberar números na conta do Twilio, abra a página de configuração novamente para atualizar a lista de números. Os números removidos do serviço Twilio permanecem como registros de Número do Notify, mas com o campo **Ativo** definido como falso. Use somente números de telefone ativos para comunicação de entrada ou saída.

O que Fazer Depois

Números de telefone e códigos curtos são fornecidos pela Twilio depois que a conta é conectada com sucesso e são armazenadas na tabela Números de telefone do Notify [notify_number]. Atribua cada número a um grupo de números. Os grupos de números permitem que você controle quais fluxos de trabalho são executados ao usar os números de telefone em cada grupo de números.

Testes de retorno de chamada Twilio-Direct

Faça uma chamada de saída ou envie um SMS usando o Twilio e acione retornos de chamada para ServiceNow para testar se o Twilio pode acessar a instância. Você também pode ver quando o último teste de retorno de chamada foi executado, seu status e os logs de teste.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin, notify_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Configuração da Twilio Direct**.
2. Clique **Testar Retornos de Chamada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione a opção SMS e clique em **Iniciar SMS**.
4. Selecione a opção SMS e clique em **Iniciar Teste de Chamada**.

Nota:
Os retornos de chamada podem ser testados somente depois que uma conexão é estabelecida com o Twilio.

Configurações avançadas para SMS

Use os recursos de copiloto do Twilio para melhorar a entrega de SMS com número de telefone, como o uso de vários números para enviar mensagens de alto volume e inteligência de conteúdo para formatar automaticamente todas as mensagens sem escrever um código personalizado. Alcance listas grandes de usuários com uma solicitação de API.

Antes de Iniciar
Função necessária: notify_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os recursos de copiloto do Twilio são habilitados em sua instância depois de configurados. Um exemplo de um recurso de copiloto é que você pode configurar qual identidade (número de telefone, código curto ou ID de remetente alfa) usar para enviar uma mensagem. Você também pode distribuir o tráfego de mensagens por vários números de telefone ou priorizar um ID de remetente alfa ao enviar mensagens para países onde os remetentes alfa são comumente usados. Para saber mais sobre esses recursos, visite https://www.twilio.com/copilot .

Importante:
Todos os números do Twilio devem fazer parte do mesmo serviço de mensagens para o qual você habilitou o recurso **Recursos Avançados de SMS**.

O recurso Notficação Twilio de SMS em massa é usado para enviar SMS em massa para os clientes. Use a API `sendBulkSMS` de passagem para alcançar um grande número de usuários usando uma única solicitação de API. Para obter mais informações sobre esses recursos, visite https://www.twilio.com/notify

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Configuração da Twilio Direct**.
2. Na página Propriedades da conta do Twilio, insira o **SID da conta**.
3. Insira o seu **Token de Autenticação**.
4. Clique em **Conectar**.
5. Na guia **Recursos Avançados de SMS**, marque a caixa **Manipulação inteligente de SMS**.

Nota:
Para configurar a ID do remetente alfa, os usuários precisam ir para o console do Twilio.

Quando você habilita a **Manipulação inteligente de SMS**, o "SID do serviço de mensagens" é usado para enviar o SMS, mesmo se um número Twilio for usado na API Notify.sendSMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Na guia **Recursos Avançados de SMS**, marque a caixa **Notificação Twilio de SMS em Massa**.

> **Nota:**
> Este recurso usa o recurso de notificação do Twilio e pode ter um custo associado. Entre em contato com o suporte da Twilio para obter mais detalhes.

Tópicos relacionados

Uso do Notify com SMS

Configurações avançadas para Voz

Configure Detectar secretária eletrônica (AMD) para determinar se uma pessoa atendeu a chamada ou não.

Antes de Iniciar

Função necessária: notify_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Configuração da Twilio Direct**.
2. Na página Propriedades da conta do Twilio, insira o **SID da conta**.
3. Insira o seu **Token de Autenticação**.
4. Clique em **Conectar**.
5. Na guia **Recursos Avançados de Voz**, marque a caixa **Detectar secretária eletrônica**.
6. Na guia **Recursos Avançados de Voz**, insira o número de segundos no campo **Tempo limite de detecção da máquina**para definir um valor de tempo limite.

Desconexão de uma conta do Twilio

Se uma conta do Twilio já estiver associada a um sistema diferente, desconecte a conta do outro sistema antes de se conectar à instância atual.

Antes de Iniciar

Função necessária: notify_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Configuração da Twilio Direct**.
2. Na página Propriedades da conta da Twilio, clique em **Desconectar**.
3. Na janela pop-up Desconectar conta da Twilio, clique em **OK**.

   A conta é desconectada da instância. O sistema limpa os campos **SID da conta** e **Token de Autenticação** e desativa a lista de números de telefone associados.

Configuração do Amazon Polly como tom de voz padrão para conversão de texto em fala

Você pode configurar a Amazon Polly como a voz padrão substituindo o tom de voz padrão para conversão de texto em fala.

Antes de Iniciar

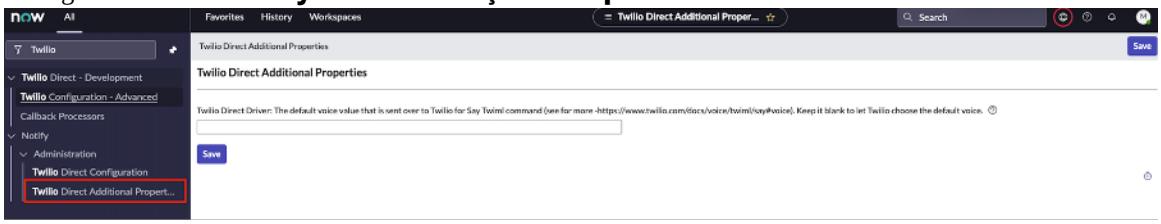
Função necessária: notify_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Propriedades adicionais do Twilio Direct**.



2. No campo de propriedade do driver Twilio Direct, insira o tom de voz preferencial.

   Por exemplo: "Polly.Joanne". A instância do ServiceNow® passa o valor de Polly.Joanne para o serviço Twilio e renderiza a voz no tom de Joanne.

   Se você tiver uma nova instância de versão *San Diego* ou superior, a propriedade de voz não será definida por padrão e as configurações de voz no Twilio serão consideradas. Para obter mais informações sobre o Amazon Polly Voice, consulte Twilio Texto em fala . No entanto, se você estiver atualizando para *San Diego* ou uma versão superior, a propriedade de voz padrão será "alice".

   Nota:
   Se você estiver definindo a propriedade na sua instância da ServiceNow®, as configurações de voz do Twilio serão substituídas.

Configuração do conector Notify para Zoom no Notify

Configure o Notify para receber as informações de evento do Zoom. Um evento geralmente é qualquer ação relacionada a uma reunião.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Zoom** > **Configuração**.
2. Cole o token de verificação que você gravou na tela Assinatura de evento Zoom no campo **Token de validação do webhook**.
3. Salve o registro.

O que Fazer Depois
Configure e use o Zoom como um provedor de conferência de qualquer um dos registros de tarefa.

Nota:
A pessoa que cria uma conferência é o host da conferência e deve ter seu e-mail definido em seu perfil do ServiceNow e usar o mesmo e-mail para a conta do Zoom.

Tópicos relacionados

Configuração de um provedor no Notify

Como iniciar uma chamada em conferência

Configuração do conector Notify Zoom no Zoom

Use o conector Notify Zoom para expandir o canal de comunicação Notify gerenciando e iniciando uma reunião do Zoom diretamente de qualquer registro de tarefa, como um incidente ou uma mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador, administrador do Zoom

1. Certifique-se de ter o spoke do Zoom instalado na sua instância.
2. Verifique se você tem as credenciais e conexões necessárias para o Zoom na sua instância.
3. Configure o conector Notify para Zoom com a mesma conta do Zoom com a qual você criou o aplicativo OAuth para o spoke do Zoom.

Procedimento

1. No app OAuth do Zoom, navegue até **Recurso** > **Adicionar Recurso** > **Assinatura de evento**.
2. Use o botão de alternância para habilitar o recurso de assinatura de evento.
3. No formulário que aparece, preencha o URL usando o seguinte formato: https://yourinstancename.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent .
   O URL é usado para publicação de informações sobre eventos no Zoom na sua instância.
4. Use o botão **Adicionar eventos** para listar todos os eventos sobre os quais o Zoom está informando o Notify.
5. Nas categorias que aparecem, selecione **Reunião** e selecione todos os eventos relacionados à reunião na lista e clique em **Concluído.**
6. Em **Gravação**, selecione **Todas as gravações foram concluídas** e **os arquivos de transcrição de gravação foram concluídos** na lista e clique em **Concluído**.
7. Clique em **Salvar**na tela Adicionar recurso.
   Um *Verification Token* aparece na tela Adicionar recurso.
8. Registre o token clicando em **Copiar**.

O que Fazer Depois

Configure o Notify com o token de verificação do Zoom.

Tópicos relacionados

Configuração do conector Notify para Zoom no Notify

Desabilitação de senha de reunião do Zoom

Desabilite a senha de reunião do Zoom para que você possa ingressar em uma reunião do Zoom sem nenhuma senha de reunião.

Antes de Iniciar

Função necessária: notify_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Notify** > **Zoom** > **Configuração**.
2. Selecione **Não definir senha**.
3. Clique em **Atualizar**.

Configuração de um provedor no Notify

Configure um provedor de conferência ou um número de telefone a ser usado como opções para iniciar uma chamada em conferência. Para enviar SMS, configure preferências para números de telefone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: notify_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Notify** > **Seletor de Provedor**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos de seletor de provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor que você está adicionando.
Ordem	Ordem na qual o provedor aparece quando vários provedores são configurados.
Tabela de origem	A tabela à qual este provedor precisa ser adicionado.
Condição	Condições na tabela de origem com base em quais seletores de provedor são aplicados.
Ativo	Indica se o provedor está ativo.
Catch-all	Seleciona este provedor se nenhum outro Seletor de provedor corresponder.
Seleção manual	Desabilita a seleção automática deste provedor, por exemplo, se em um plano de comunicação você quiser usar este provedor somente como um canal de comunicação forçado.

4. Clique em **Enviar**.
5. Na seção Opções do seletor de provedor, clique em **Novo.**
6. Pesquise o provedor de conferência ou o grupo de notificação que contém os números de telefone para iniciar uma conferência.
   Para enviar SMS, pesquise o grupo Notify que contém os números de telefone.
7. Clique em **Enviar**.

Configuração de preferências de recusa de SMS

Permitir que os destinatários recusem o recebimento de mensagens de texto.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin, notify_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
De acordo com os regulamentos do CTIA Short Code Monitoring Handbook, os destinatários devem ter permissão para recusar o recebimento de mensagens de texto. A funcionalidade de recusa é aplicável somente a Notify. Quando o usuário envia uma mensagem SMS com uma palavra-chave de recusa para qualquer número do Notify, o usuário opta por não receber mensagens apenas do número Notify para o qual a mensagem foi enviada, não de todos os números Notify nessa instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
O recurso de recusa avançado é habilitado automaticamente para números de código curto e longo associados a um serviço de mensagens. Para obter mais informações, consulte Getting Started with Advanced Opt-Out for Messaging Services . Como este recurso é uma duplicata do novo recurso de Recusa Avançada do Twilio, você não deve ativar o recurso para números que fazem parte do serviço de mensagens. Para números de código longos que não fazem parte de um serviço de mensagens, o Twilio lida com a recusa para palavras-chave de interrupção padrão listadas em Twilio support for opt-out keywords .

Este recurso está desabilitado por padrão e é significativo para códigos curtos e longos que não fazem parte do Messaging Service. Só um administrador do Notify pode habilitar este recursos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Configuração de Preferências de SMS**.
2. Clique em **Novo** na janela Configuração de Preferências de SMS.
3. Preencha os campos de formulário.

Campos de Configurações de Preferências de SMS

Campo	Descrição
Provedor	Selecione o provedor para o qual você está configurando as preferências de SMS.
Nome	Um nome simples para a configuração.
Ordem	Ordem na qual as configurações de preferência se aplicam. Se você tiver várias configurações, este campo indicará qual configuração considerar primeiro.
Preferência padrão	A preferência padrão para a configuração. As duas opções são: ○ **Aceitação**: por padrão, os usuários receberão mensagens SMS. ○ **Recusa**: por padrão, os usuários não receberão mensagens SMS. Eles podem começar a receber mensagens SMS de um número Notify específico depois de enviar uma mensagem com uma palavra-chave de aceitação, como INICIAR ou COMEÇAR.
Habilitar para código longo	Opção que habilita o recurso de recusa para números de código longo ou gratuitos.
Habilitar para código curto	Habilita o recurso de recusa somente para códigos curtos.
Recusar palavras-chave	Respostas de palavras-chave que impedem um cliente de receber novas mensagens do número de telefone ao qual está respondendo. Você pode configurar palavras-chave padrão como PARAR, PARARTODAS, ENCERRAR, CANCELAR, SAIR e CANCELAR ASSINATURA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Recusar mensagem de aceitação	Mensagem de confirmação personalizada para enviar aos clientes quando eles optarem por não receber mensagens SMS.
Aceitar palavras-chave	Respostas de confirmação personalizadas que permitem que os clientes recebam as mensagens provenientes de um número de telefone. Você pode configurar palavras-chave padrão como INICIAR, REINICIAR e SIM.
Aceitar mensagem de confirmação	Uma mensagem de confirmação personalizada para enviar aos clientes quando eles optarem por não receber mensagens SMS.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração do Notify Cisco Webex Connector

Configure o Notify Cisco Webex Connector em seu ambiente para poder usar a aplicação Cisco Webex para fazer chamadas em conferência.

Instalação do Notify Cisco Webex Connector

Você pode instalar a aplicação Notify Cisco Webex Connector (sn_notify_webex) se tiver a função de administrador.A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação Notify Cisco Webex Connector (sn_notify_webex) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.
4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

Importante:
Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Criação de um app Cisco Webex

Crie uma app no portal Cisco para fazer chamadas de saída de um incidente usando o Webex.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador Cisco

Procedimento

1. Faça login no Cisco portal do administrador.
2. Navegar até **Começar a criar aplicações** > **Começar a criar aplicações** > **Criar uma nova aplicação** > **Criar uma integração**.
3. No formulário, preencha os detalhes da aplicação de integração.

   a. **Esta integração usará um SDK móvel**: selecione **Não**.

   b. **Nome da integração**: opção para fornecer o nome do aplicativo Notify com Cisco Webex.

   c. **Ícone**: opção para escolher um ícone para o app.
   Selecione carregar para selecionar um ícone para o app Cisco Webex.

   d. **Descrição**: uma descrição resumida do app.

   e. **Redirecionar URI (s)**: URL da sua instância da ServiceNow.
   O URL deve estar no formato: "http://<instance_url>/oauth_redirect.do" onde <instance_url> é o URL da sua instância.

   f. **Escopos**: opção para selecionar os escopos necessários para chamadas em conferência.
   Selecione **meeting:admin_participants_read**, **meeting:admin_schedule_read**, **meeting:admin_schedule_write**, e **spark:all**.

   g. Selecione **Adicionar Integração**.

   O app foi criado com sucesso. Salve o **ID do cliente** e o **segredo do cliente** clicando no botão **Copiar** em um bloco de notas.

   Você deve atualizar os valores de **ID do cliente** e **segredo do cliente** na instância do ServiceNow.

Configuração de entidade OAuth para Notify Cisco Webex

Configure o Cisco Webex como um provedor OAuth e permita que a instância da ServiceNow solicite tokens OAuth 2.0.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **OAuth de Sistema** > **Registro de aplicações**.
2. Selecione **Cisco Webex Teams spoke**.
3. Atualize os seguintes valores no registro da aplicação.
   - **ID do cliente**: cole o ID do cliente gerado ao criar o app de integração Cisco.
   - **Segredo do cliente**: cole o segredo do cliente gerado ao criar o app de integração Cisco.
   - **Redirecionar URL**: forneça os detalhes da sua instância da ServiceNow. O URL deve estar no formato: "http://<instance_url>/oauth_redirect.do" onde <instance_url> é o URL da sua instância.
4. Selecione **Atualizar**.
5. Selecione a guia **Escopos de entidade OAuth**.

   Os seguintes escopos estão disponíveis por padrão:
   - meeting:admin_participants_read
   - meeting:admin_schedule_read
   - meeting:admin_schedule_write
   - spark:all

Criação de um registro de credencial OAuth para Notify com Cisco Webex

Crie um registro de credencial para o Notify com a conta do Cisco Webex.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.

   O sistema exibe a mensagem: Que tipo de Credenciais você deseja criar?
3. Selecione **Credenciais OAuth 2.0**.
4. No formulário, preencha estes valores.

Formulário de credenciais OAuth 2.0

Campo	Descrição
Nome	Nome para identificar exclusivamente o registro. Por exemplo, Cisco WebEx Teams Cred.
Ativo	Opção de usar ativamente o registro de credencial.
Perfil de Entidade OAuth	Perfil OAuth criado durante o registro do Cisco Webex Teams como um provedor OAuth. Por exemplo, Perfil OAuth Cisco WebEx Teams Cred.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Aplica-se a	Opção para especificar se a credencial se aplica a todos os MID Servers em sua rede ou a um ou mais **MID Servers específicos**. Especifique os MID Servers que devem usar essa credencial no campo **MID Servers**.
Ordem	A ordem na qual aplicar esta credencial. Por exemplo, 100.
Alias de credencial	Alias de credencial associado ao spoke.

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Enviar**.
6. Selecione o link relacionado **Obter token OAuth**.

   Você deve fazer login na conta do Cisco Webex para recuperar os detalhes do token.

   Insira o endereço de e-mail da conta Cisco que conecta sua instância do ServiceNow ao portal Cisco Webex. Este endereço de e-mail deve ser exclusivo e não pode ser atribuído a nenhum usuário. Por exemplo: cisco_servicenow@webex.com.

   Na autenticação bem-sucedida, uma mensagem de confirmação é exibida no cabeçalho.

Criação de um alias de conexão e credencial para o conector do Notify para Cisco Webex Spoke

Crie um registro de credencial para o conector Notify com a conta do Cisco Webex. O conector do Notify para conexão e alias de credencial do Cisco Webex Spoke usam essas credenciais para autorizar ações.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conexões e Credenciais** > **Credenciais**.
2. Selecione o registro **CiscoWebexTeams**.
3. Selecione **Novo** na guia **Conexões**.
4. No formulário, preencha estes valores.

Conexão e credencial para Cisco Webex Teams

Campo	Descrição
Nome	Nome do registro de conexão HTTPS para Cisco Webex Teams Spoke
Credenciais	Nome da credencial criada para o Cisco WebEx Teams Spoke Forneça o valor criado em "Criar um registro de credencial OAuth para o Cisco Webex Teams Spoke".
URL de Conexão	Opção para fornecer o URL de conexão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Forneça o valor como https://webexapis.com

5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Enviar**.

Como tornar o Notify Cisco Webex Connector o canal de comunicação padrão

Faça do Notify Cisco Webex Connector o canal de comunicação padrão para iniciar uma reunião para resolver os incidentes graves.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Seletor de Provedor**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.

Seletor de Provedor

Campo	Descrição
Nome	Nome do provedor que você está adicionando. Por exemplo, Notify Cisco Webex.
Ordem	Ordem na qual esse provedor aparece quando vários provedores são configurados.
Tabela de origem	A tabela à qual o Notify Cisco Webex deve ser adicionado. Por exemplo: incidente.
Ativo	Opção para indicar se o Notify Cisco Webex como provedor está ativo.
Padrão	Opção para tornar o Notify Cisco Webex o provedor padrão se outros provedores de notificação, como Zoom ou Twilio, estiverem configurados. Habilite a opção padrão.

4. Selecione **Enviar**.
5. Selecione o provedor de serviço recém-criado.
6. Na seção **Escolha do Seletor de Provedor**, selecione **Novo**.
   a. Selecione **Webex** como o provedor de conferência.
7. Selecione **Enviar**.

Gestão de propriedades Notify

Gerencie as propriedades da aplicação Notify Webex Connector para configurar os recursos da reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Propriedades de Notificação**.
2. No formulário, preencha os campos.

Propriedades do Notify

Campo	Descrição
Habilitar integração do Notify para tabela de tarefas e extensões	Opção para Habilitar integração do Notify para tabela de tarefas e extensões Marque a caixa de seleção.
Habilite a integração do Notify para o Incident Communications Management. Inserir o número de telefone na propriedade "com.snc.iam.notify_number" equivale a defini-lo como verdadeiro.	Opção de usar o Notify Webex Connector para incidentes e registros relacionados a incidentes graves. Marque a caixa de seleção.

3. Selecione **Salvar**.

Uso do Notify

Use os provedores de serviço para programar as chamadas em conferência com as partes interessadas para resolver os incidentes.

Uso do Notify com SMS

Envie e receba mensagens SMS com o Notify.

O Notify armazena mensagens SMS de entrada e saída na tabela Notify Messages [notify_message].

O Notify oferece suporte ao envio de mensagens SMS concatenadas. As mensagens que excedem 160 caracteres, ou 70 caracteres Unicode, são divididas em várias mensagens. Isso pode afetar o custo total de telefonia porque cada mensagem pode incorrer em um custo. Algumas operadoras móveis, como a Sprint, não oferecem suporte a mensagens SMS concatenadas.

Para enviar mensagens SMS para um destinatário individual, use o método *sendSMS* da API do Notify. Este método usa um destinatário como parâmetro de entrada. Você também pode usar a atividade de fluxo de trabalho de **enviar SMS**.

Para enviar mensagens SMS para um ou mais destinatários, use o método *sendBulkSMS* da API do Notify. Este método usa uma lista como um parâmetro de entrada e usa uma chamada de API para enviar várias mensagens. Incluir a lista de números de telefone em uma matriz na chamada de API. Este método melhora o desempenho ao simplificar as verificações de plataforma e a validação de números do Notify.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Ao usar a API `SNC.Notify.sendBulkSMS`, em vez de simplesmente iterar os números, todos os números fornecidos são enviados por SMS para o Twilio em uma chamada de API. Isso acontece somente quando o driver Twilio Direct está ativo e o recurso Notificação Twilio de SMS em massa está habilitado para o número em Recursos de SMS avançados.

A integração Notify-Twilio fornece rastreamento de status de mensagem de saída de SMS programável com Retorno de chamada de status. Esses retornos de chamada podem ser úteis para ver se uma mensagem foi entregue, falhou ou teve outros problemas de entrega.

Status SMS

Cada solicitação de mensagem SMS do Twilio tem um valor de status que descreve o estado atual da mensagem. Use essas informações para solucionar problemas/incidentes relacionados a SMS. Aqui estão algumas descrições de possíveis status de SMS enviados do Notify por meio da REST API do Twilio.

Progressão do status da mensagem de saída

Status	Descrição
em fila	A mensagem foi colocada em fila pelo provedor para ser enviada à rede da operadora.
aceita	A mensagem está sendo processada pelo provedor antes de ser enviada para a rede da operadora.
enviando	A mensagem está sendo encaminhada para a rede da operadora.
enviado	A mensagem foi encaminhada para a rede da operadora com sucesso.
recebendo	O provedor recebeu uma mensagem de entrada da rede da operadora e a está processando.
recebido(a)	ServiceNow recebeu a mensagem de entrada do provedor.
entregue	A mensagem foi entregue ao dispositivo de destino. **Nota:** Um provedor pode não ser capaz de relatar este status se a operadora ascendente não relatar isso.
não entregue	A mensagem não pôde ser entregue ao dispositivo de destino. **Nota:** Um provedor pode não ser capaz de relatar este status se a operadora ascendente não relatar isso.
falha	A mensagem falhou ao ser encaminhada para a rede da operadora.
desconhecido	O driver não é compatível com o status

Envio de um convite de reunião do Zoom por SMS

Envie um SMS com convite de reunião do Zoom para garantir que os participantes da reunião ou qualquer participante recém-adicionado sejam atualizados com os detalhes da reunião quando o host da reunião iniciar a conferência ou adicionar um participante à conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: notify_view, notify_admin ou administrador

Nota:
Você precisa de um provedor de telefonia como Twilio ou Nexmo.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Zoom** > **Configuração**.
2. No campo **Executar fluxo de trabalho na mudança de conferência**, insira `Notify Zoom: Enviar SMS na mudança de conferência`.
   O fluxo de trabalho Notify Zoom: Enviar SMS na mudança de conferência está disponível com os dados de demonstração do plug-in Notify Zoom Connector (sn_notify_zoom).
3. Clique em **Atualizar**.

Requisitos de comunicação de saída

As comunicações de saída iniciadas por meio do Notify, como chamadas telefônicas e mensagens SMS, devem atender aos requisitos de número do destinatário.

Requisitos de número de destinatário

Esses requisitos se aplicam a qualquer número que receba uma chamada telefônica ou mensagem do Notify.

- O número deve ser compatível com E.164.
- O número deve ser diferente do número de telefone usado para iniciar a chamada ou mensagem.

Esses requisitos se aplicam a todas as comunicações de saída iniciadas por meio do Notify, como usando atividades de fluxo de trabalho do Notify ou a API JavaScript do Notify.

Números inválidos impedem a execução de fluxos de trabalho do Notify e causam o registro de um erro. Defina a propriedade **glide.notify.debug** como true para criar logs de erro detalhados.

Uso do Notify para fazer chamadas em conferência

Administradores, gerentes de incidentes graves ou gerentes de comunicações do Notify podem gerenciar chamadas em conferência.

Os registros de chamada em conferência são armazenados na tabela Chamadas em Conferência do Notify [notify_conference_call]. Os participantes de chamada em conferência são armazenados na tabela Participantes de Chamadas em Conferência do Notify [notify_conference_call].

Os registros de chamada em conferência e de participantes são criados automaticamente ao iniciar e conectar-se a uma chamada em conferência. A maioria dos campos, como a **Duração** de uma chamada, é definida automaticamente usando regras de negócios.

Nota:
Se um participante tentar ingressar em uma chamada em conferência usando um número de telefone inválido, o chamador será adicionado à lista de participantes e o número de telefone será marcado com um status **Inválido**.

Administradores, gerentes de incidentes graves ou gerentes de comunicações do Notify podem gerenciar participantes de chamadas em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Vários fluxos de trabalho de chamada em conferência estão disponíveis por padrão. Esses fluxos de trabalho podem ser usados para chamadas de entrada e saída e mensagens SMS de entrada. Os fluxos de trabalho da chamada em conferência são:

- Notify: (Re)ingressar na chamada em conferência
- Notify: Ingressar na chamada em conferência
- Notify: (Re)ingressar na chamada em conferência sem áudio

Nota:
Notificar: (Re)ingressar na chamada em conferência sem áudio está disponível somente com dados de demonstração.

Os grupos de números Grupo de chamada em conferência e Notify em grupo de tarefas usam esses fluxos de trabalho de chamada em conferência por padrão.

Como iniciar uma chamada em conferência

Inicie uma chamada em conferência a partir de uma tarefa ou um plano de comunicação de incidente convidando um ou mais usuários para ingressar em uma chamada. A conferência não iniciará até que pelo menos dois participantes ingressem.

Antes de Iniciar
Função necessária: notify_view, incident_communication_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os participantes da chamada podem incluir:

- Usuários com responsabilidades específicas
- Contatos de usuário ad-hoc
- Outras partes envolvidas que não estão registradas como usuários, como contatos de terceiros

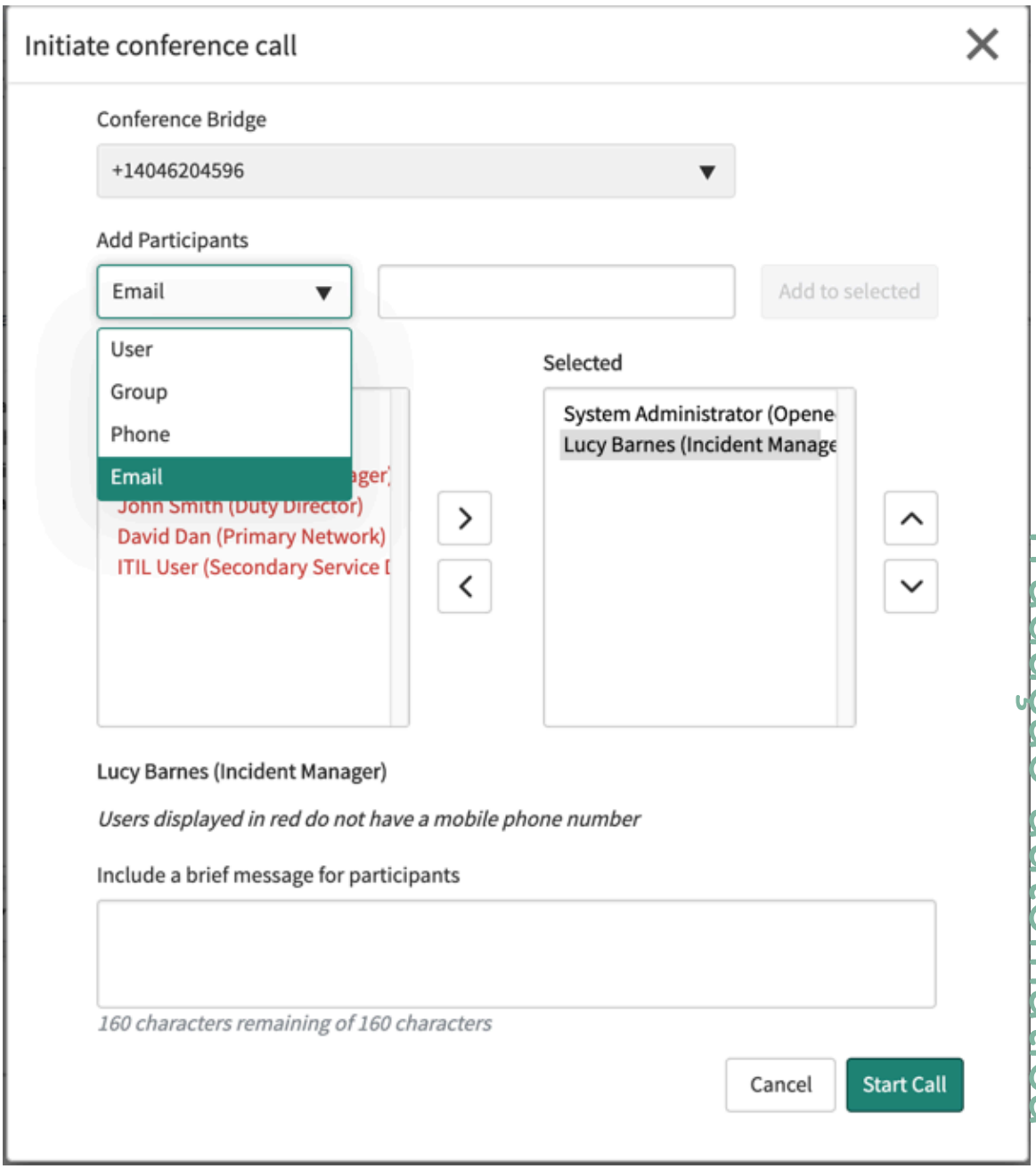
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incident Communications Management** > **Abrir**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique em **Iniciar chamada em conferência** no link relacionado.
4. Na caixa de diálogo que aparece, escolha a **Ponte de conferência** a partir da qual você deseja discar.
5. Selecione os participantes da conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como iniciar uma chamada em conferência



A caixa de diálogo exibe os participantes Recomendados e Selecionados para a conferência. Todos os usuários da lista **Contatos do usuário**no plano de comunicação de incidente estão na seção Recomendados por padrão. O usuário que inicia a chamada em conferência é adicionado à lista de participantes Selecionados.

Se houver um turno para os contatos do grupo, os recursos de plantão primários e secundários serão mostrados na lista **Recomendados**.

As chamadas são feitas para o número no campo **Telefone** celular no registro do usuário. Se essas informações estiverem em branco, o usuário não poderá ser contatado pelo Notify. O número de telefone celular deve ser um número de telefone compatível com E.164. Se o número de telefone for um número local, sem o prefixo +, o número será recuperado com base na localização do usuário e, se possível, convertido em um número E.164 válido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

6. Para selecionar participantes ad-hoc,

Opção	Descrição
Clique no ícone de pesquisa de referência e selecione o usuário relevante.	Clique em **Adicionar ao selecionado**.
Insira o número de telefone do participante.	Clique em **Adicionar ao selecionado**.

7. Depois que a lista de participantes for finalizada, clique em **Iniciar chamada**.
   A chamada em conferência é iniciada e uma mensagem de **Chamada em conferência iniciada** é exibida na parte superior do formulário do plano de comunicação do incidente. Cada usuário é chamado e pode aceitar a chamada para ingressar na conferência.
8. Clique na mensagem **Chamada em conferência iniciada** para ver os detalhes dessa chamada em conferência.
   Quando o participante final sai da conferência, a chamada em conferência é encerrada.

Nota:
Os sistemas de telefone VoIP, que não usam telefones multifrequenciais, podem encontrar problemas ao reconhecer as teclas pressionadas. Para evitar problemas, certifique-se de que os usuários da chamada em conferência usem telefones multifrequenciais ou defina as configurações do sistema VoIP para reconhecer teclas pressionadas, conforme descrito na documentação do sistema VoIP.

Como adicionar participantes a uma chamada em conferência

Adicione um participante a uma chamada em conferência com o Notify.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: notify_view, notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode adicionar os seguintes participantes:

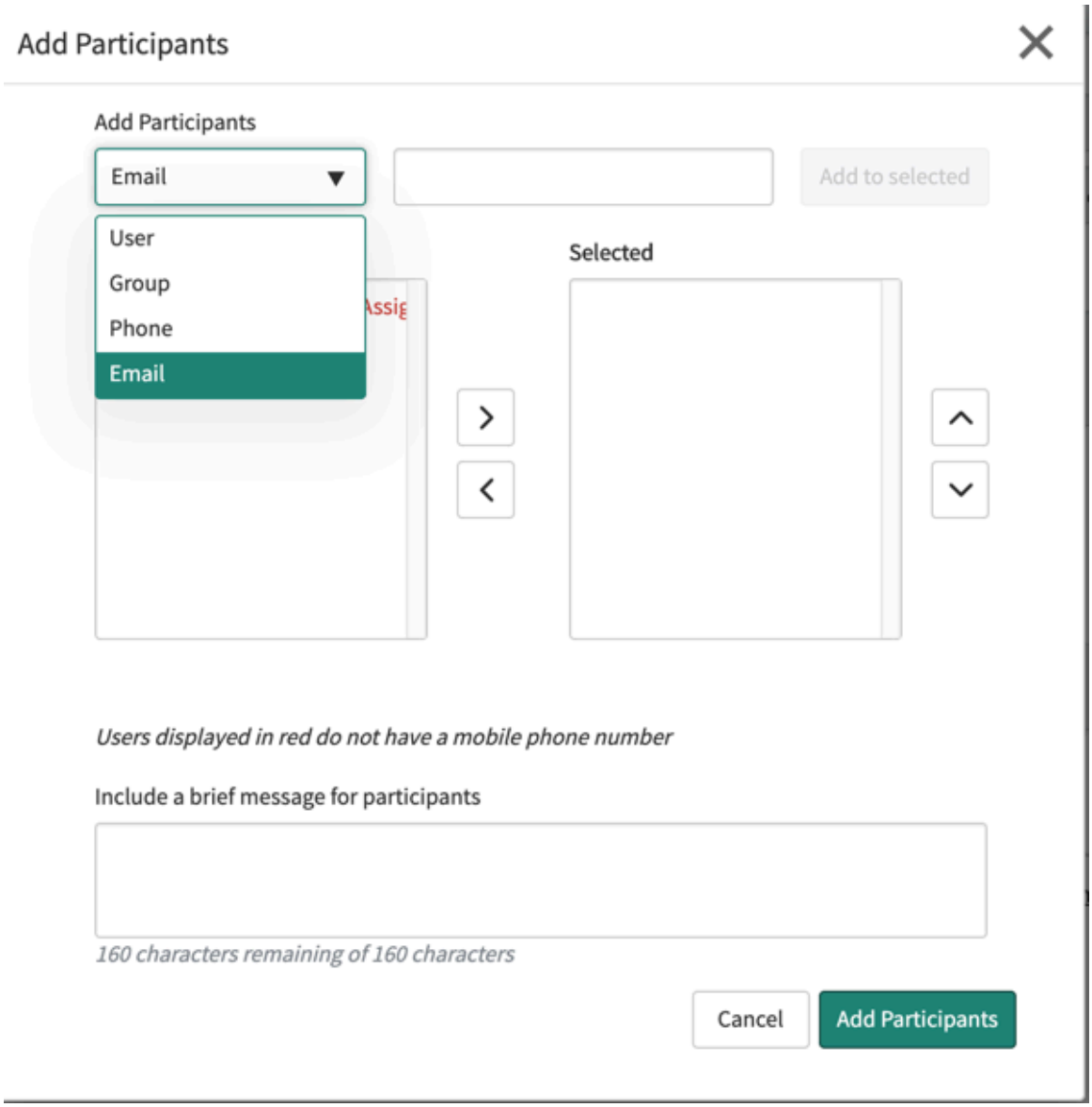
- Usuários com responsabilidades específicas
- Contatos de usuário ad-hoc necessários
- Outras partes envolvidas que não estão registradas como usuários, como contatos de terceiros

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Chamadas em conferência**.
2. Abra a chamada em conferência à qual você deseja adicionar um participante.
3. Clique no link relacionado **Adicionar participante**.
4. Na caixa de diálogo que aparece, selecione os participantes que você deseja adicionar à conferência.
   Você pode adicionar um único participante, um grupo de participantes ou um número de telefone.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Você pode enviar uma mensagem para o participante que deseja adicionar no campo **Incluir uma breve mensagem para os participantes**.
6. Clique em **Adicionar participante**.
   O usuário, grupo ou número de telefone selecionado é adicionado à chamada em conferência selecionada.

Tópicos relacionados

Como ativar o mudo para um participante ou removê-lo da chamada em conferência

Ativação ou desativação do mudo de todos os participantes

Como gerente de comunicações ou host de chamada em conferência, ative/desative o mudo de todos os participantes da conferência no workbench.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_view, notify_admin, major_incident_manager, ou communications_manager

Antes de iniciar este procedimento, verifique se há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

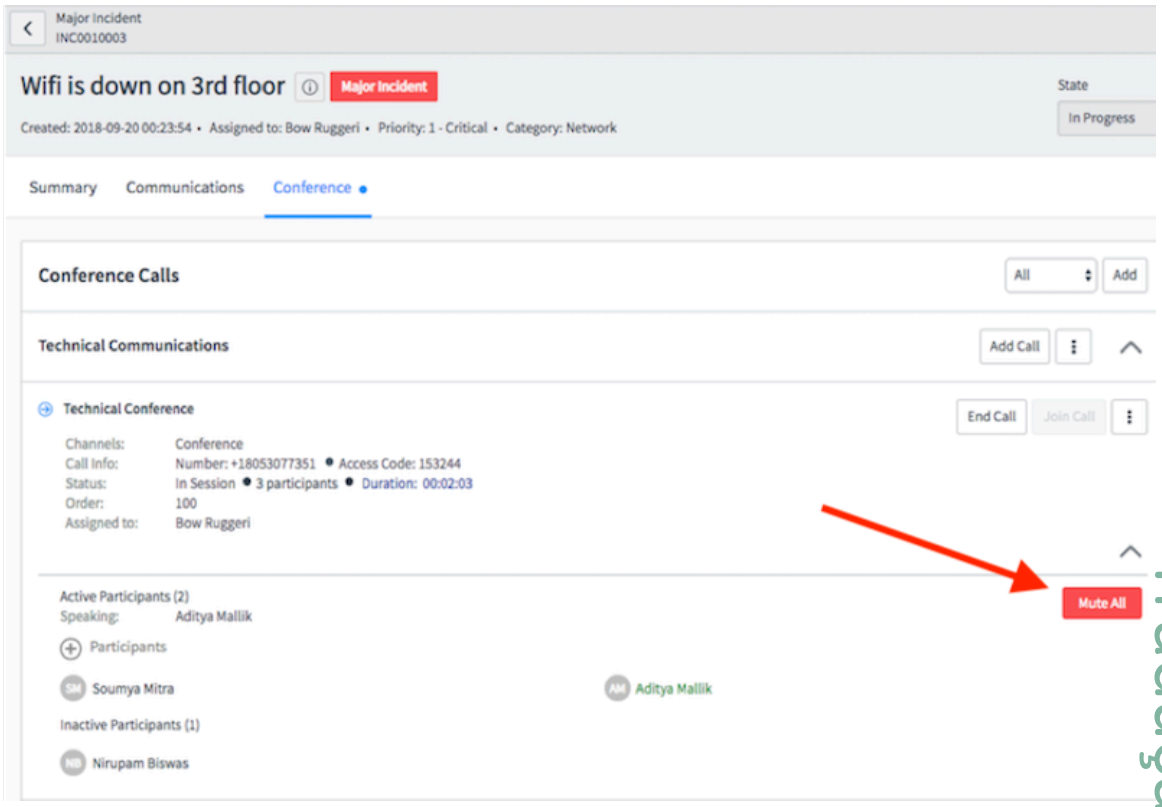
1. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de incidentes graves** nos filtros da aplicação.
2. Selecione o incidente que você está tentando resolver.
3. No incidente, clique em **Exibir Workbench**
4. Na guia **Conferências**, selecione uma conferência

Opção	Descrição
Sem Áudio	Clique neste botão para desativar o microfone de todos os participantes da conferência
Desativar Mudo	Clique neste botão para reativar o microfone todos os participantes da conferência

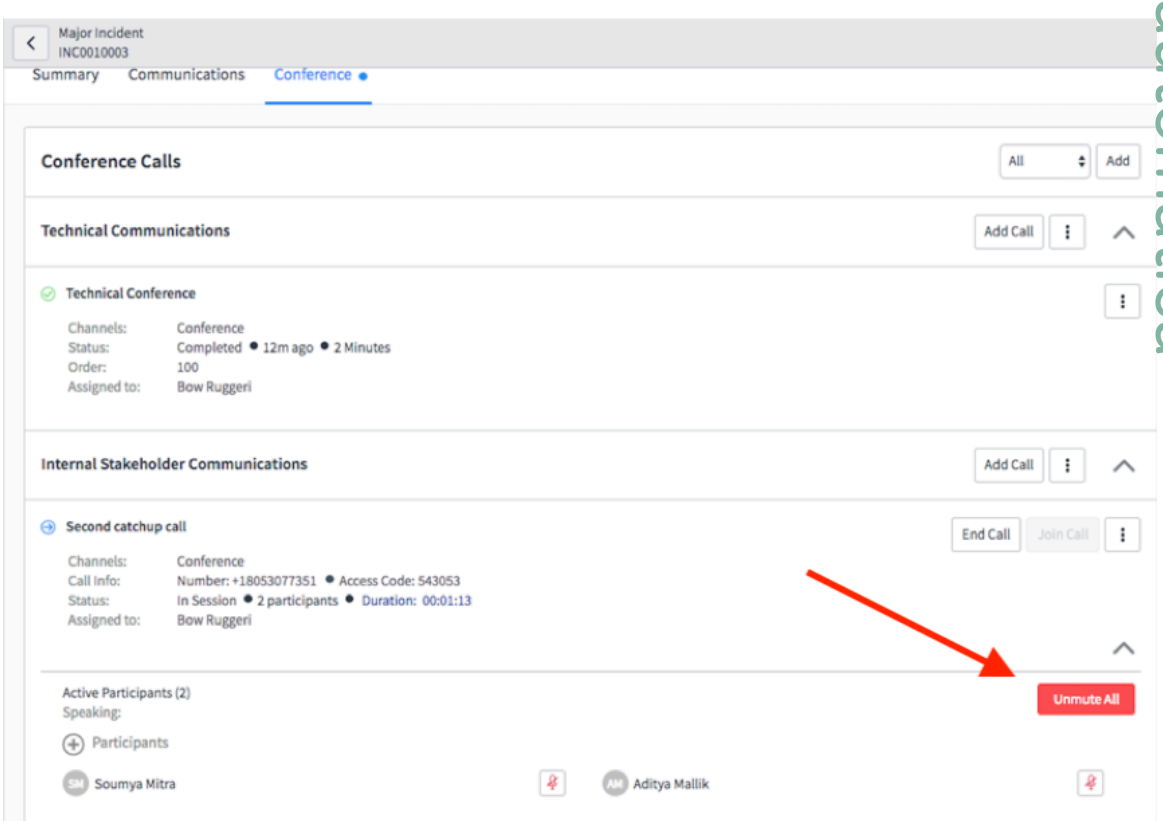
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Sem Áudio



Desativar Mudo



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como ativar o mudo para um participante ou removê-lo da chamada em conferência

Como gerente de comunicações, você pode ativar o mudo ou retirar os participantes da chamada em conferência.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_view, notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager
Antes de iniciar este procedimento, verifique se há uma chamada em conferência ativa com um ou mais participantes.

Nota:
Qualquer participante com o sinalizador de host definido como ativo pode silenciar ou retirar um participante de uma chamada em conferência.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Chamadas em conferência**.
2. Selecione uma chamada em conferência.
3. Na lista relacionada **Participantes de chamadas em conferência do Notify**, selecione um participante.
4. Clique em **Mudo** ou **Retirar**.

Nota:
Você pode desativar o mudo de um participante. Um participante retirado pode reingressar na chamada em conferência ligando novamente.

Envio de uma mensagem a participantes da chamada em conferência

Envie uma mensagem breve como mensagem de texto ou de voz para os participantes de uma chamada em conferência para definir um contexto para a chamada.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_view, gerente de incidentes graves

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve configurar um provedor de telefonia como o Twilio para usar um dos números do Notify para enviar SMS para os participantes da chamada em conferência.

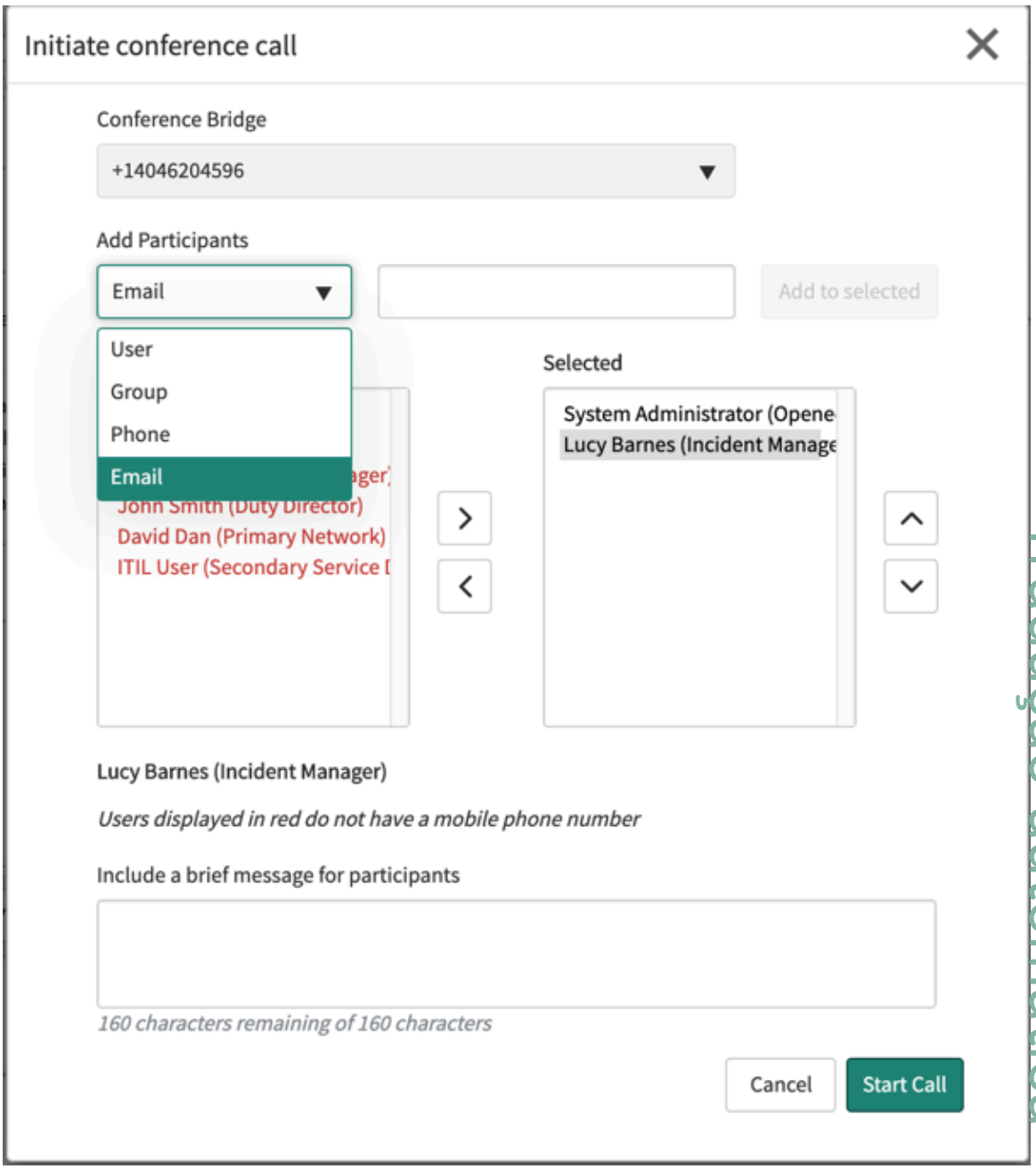
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gerenciamento de incidentes graves** > **Exibir Workbench**.
2. Na guia **Conferência**, selecione o tipo da chamada e clique em **Iniciar chamada**.
3. No campo **Incluir uma breve mensagem para os participantes**, digite a mensagem que você deseja enviar aos participantes da chamada em conferência e clique em **Iniciar chamada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como iniciar uma chamada em conferência



Nota:
Ao clicar em **Iniciar Chamada**, o texto da mensagem inserida será armazenado como descrição no registro da chamada em conferência. Se o fluxo de trabalho OOB não for modificado, o fluxo de trabalho se encarregará de enviar esse texto de mensagem como SMS para o usuário. Isso é aplicável se você configurou um provedor de telefonia.

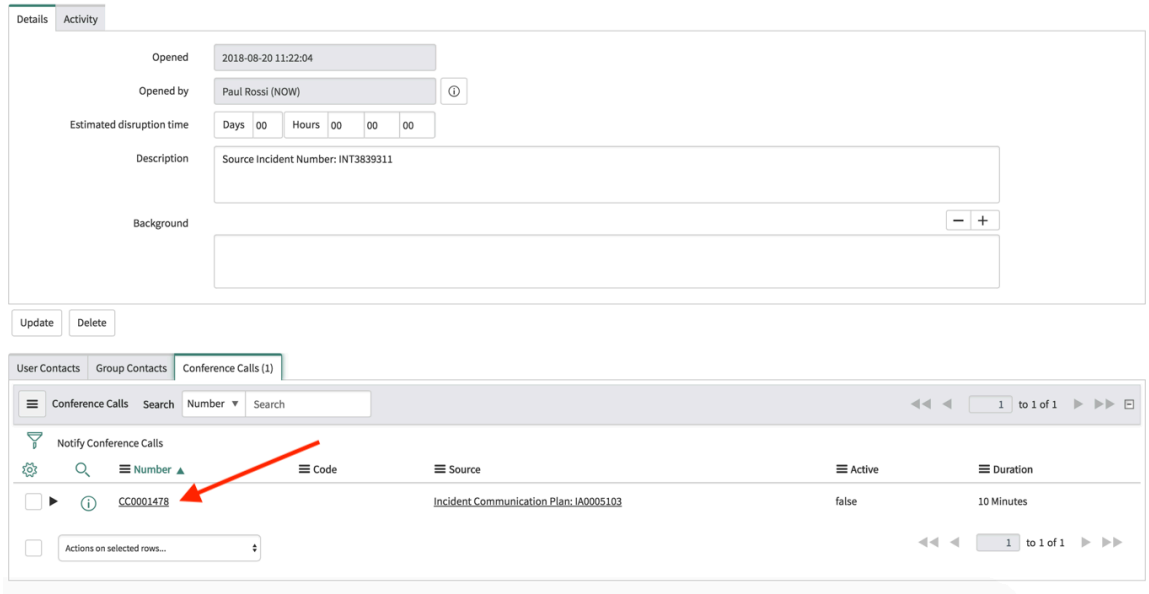
Exibição de informações da chamada em conferência

As chamadas em conferência são listadas como atividades do sistema na seção **Atividade** do formulário Plano de comunicação de incidente e também são listadas na lista relacionada **Chamadas em conferência**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de informações da chamada em conferência



Lista de chamadas do Notify

Se você for um administrador do Notify, poderá exibir uma lista de chamadas e o status de uma chamada feita para ou do Notify. Os registros de chamadas ajudam na geração de relatórios e análises.

Para exibir uma lista de chamadas, navegue até **Notify** > **Chamadas**.

Registros de chamada são gerados automaticamente quando um usuário liga para um número do Notify ou quando um usuário faz uma chamada pelo Notify. Você não pode criar registros de chamadas manualmente.

Nota:
Embora você possa excluir um registro de chamada, isso pode resultar na exclusão em cascata de registros relacionados.

Para chamadas do Notify em que a origem é especificada, como um número de tarefa, a origem é adicionada à tabela Chamadas Notify [notify_call] na coluna **Origem**. Para chamadas em conferência do Notify em que a origem é especificada, a origem é adicionada aos registros de cada uma das chamadas na conferência.

Status da chamada	Descrição
iniciada	O número acabou de ser discado
chamando	A chamada está tocando no momento.
em_andamento	A chamada foi atendida e está em andamento.
sem_resposta	A chamada não foi atendida.
concluída	A chamada foi atendida e encerrada normalmente.
ocupado	O chamador recebeu um sinal de ocupado.
falha	Não foi possível concluir a chamada iniciada, provavelmente porque o número de telefone não existia.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status da chamada	Descrição
inválida	Não foi possível conectar a chamada porque a entrada é inválida.
desconhecido	O driver não é compatível com o status

Uso do Notify com tarefas

O Notify permite que você inicie chamadas em conferência e envie alertas por SMS a partir de registros de tarefa.

Esta funcionalidade está disponível para todas as tabelas que estendem a tabela Tarefa, como incidente, problema ou solicitação de mudança. Todas as chamadas e mensagens feitas de tarefas são iniciadas usando um único número de telefone do Notify (E.164 ou código curto). Você pode configurar qual número de telefone será usado definindo a propriedade **glide.notify.task.phone_number**.

Como iniciar uma chamada em conferência a partir de uma tarefa

Use o Notify para iniciar chamadas em conferência a partir de um registro de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: notify_view ou itil

O Notify deve ser configurado antes que você possa usar o Notify na tarefa. Verifique se há números de telefone Notify (E.164 ou código curto) em grupos de números com fluxo de trabalho de chamada telefônica.

Use a propriedade **glide.enable.notify_on_task** para habilitar a integração do Notify para a tabela de tarefas e suas extensões. Inserir um número de telefone na propriedade **glide.notify.task.phone_number** é equivalente a definir **glide.enable.notify_on_task** como verdadeiro.

Procedimento

1. Navegue até qualquer registro de tarefa, como um incidente ou solicitação de mudança.
2. Clique em **Iniciar chamada em conferência** no link relacionado.
3. Selecione um ou mais **Destinatários** para participar da chamada em conferência.
4. Clique em **Iniciar**.
   Todos os registros de chamada em conferência criados a partir de uma tarefa são associados a essa tarefa. Você pode exibir chamadas em conferência associadas do registro da tarefa na lista relacionada **Chamadas em conferência**. Talvez você precise configurar o formulário para adicionar a lista relacionada.

Gerenciamento de chamadas em conferência em uma tarefa

Adicione e gerencie vários participantes na conferência, incluindo o ingresso na chamada em conferência e finalize a chamada em conferência quando a discussão terminar.

Antes de Iniciar

- Funções necessárias: notify_view, itil, itil_admin, ou administrador
- Uma chamada em conferência já foi iniciada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A ação de IU **Gerenciar chamadas em conferência** está disponível para qualquer tabela que estenda a tabela Tarefa [task]. Se pelo menos uma chamada em conferência estiver ativa em um registro de tarefa, o link aparecerá na seção de links relacionados do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fora das tabelas que estendem a tabela de tarefas, a ação de IU **Gerenciar chamadas em conferência** está intencionalmente oculta para a tabela Plano de comunicação de incidente [incident_alert] e a tabela Tarefa de comunicação [comm_task]. Para essas duas tabelas, a funcionalidade já está disponível como ações de IU **Ingressar na chamada em conferência** e **Encerrar chamada em conferência**.

Procedimento

1. Navegue até qualquer registro de tarefa, como Incidente, Problema ou Solicitação de mudança.
2. Abra o registro no qual a conferência está ativa.
3. No link relacionado, clique em **Gerenciar chamadas em conferência**.
4. Na janela Gerenciar conferências, você pode executar as seguintes atividades:

Opções	Descrição
Ingressar na chamada de conferência	Se o usuário conectado ainda não fizer parte da chamada de conferência, ele poderá ingressar na conferência.
Adicionar Participantes	Adicione participantes à conferência que podem contribuir para a discussão.
Finalizar chamada de conferência	Encerre a conferência quando a discussão terminar.

5. **Opcional:** Na janela Gerenciar conferências, clique no número da chamada em conferência para saber os detalhes da conferência.

Envio de um alerta por SMS de uma tarefa

Use o Notify para enviar informações relacionadas a uma chamada por meio de alertas SMS de um registro de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: notify_view ou itil

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Verifique se há números de telefone do Notify (E.164 ou código curto) em grupos de números com fluxo de trabalho de SMS.

Use a propriedade **glide.enable.notify_on_task** para habilitar a integração do Notify para a tabela de tarefas e suas extensões. Inserir um número de telefone na propriedade **glide.notify.task.phone_number** é equivalente a definir **glide.enable.notify_on_task** como verdadeiro.

Procedimento

1. Navegue até qualquer registro de tarefa, como um incidente ou uma solicitação de mudança.
2. Clique no link relacionado **Enviar SMS**.
3. Na lista de seleção **De**, selecione o número de telefone do qual você deseja enviar a mensagem SMS.
4. Selecione e adicione os participantes para os quais você deseja enviar a mensagem SMS.
   Todos os usuários da lista **Contatos do usuário** no plano de comunicação de incidente estão na seção Recomendados por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A caixa de diálogo exibe os participantes Recomendados e Selecionados para enviar uma mensagem SMS.

5. Para selecionar participantes ad-hoc, escolha uma das seguintes ações.

Opção	Descrição
Clique no ícone de pesquisa de referência e selecione o usuário relevante	Clique em **Adicionar ao selecionado**.
Insira o número de telefone do participante.	Clique em **Adicionar ao selecionado**.

6. Depois que a lista de participantes for finalizada, digite a mensagem que você deseja enviar aos participantes no campo **Mensagem** e clique em **Enviar SMS**.

Resultado

Todos os registros de SMS criados a partir de uma tarefa são associados a essa tarefa. Você pode exibir as mensagens SMS associadas do registro da tarefa na lista relacionada **Mensagens SMS**. Talvez você precise configurar o formulário para adicionar a lista relacionada.

Uso do Notify com o Incident Communications Management

Use o Notify com o plano de comunicação de incidente para enviar mensagens SMS ou iniciar chamadas em conferência.

Certas etapas de configuração são necessárias para usar o Notify com um plano de comunicação de incidente.

- O Notify e o Incident Communications Management devem estar ativos.
- O Notify deve ser configurado e capaz de iniciar e receber chamadas e mensagens SMS.
- A propriedade **com.snc.iam.notify_number** deve ser definida como um número Notify ativo com voz de saída e funcionalidade de SMS.
- Este número Notify deve pertencer a um grupo de números configurado com fluxos de trabalho de chamada em conferência de entrada e saída.

Nota:
O grupo de números Grupo de chamada em conferência é configurado com fluxos de trabalho de chamada em conferência por padrão.

Tópicos relacionados

Incident Communications Management

Números e grupos de números

Uso do Notify para fazer chamadas em conferência

Como iniciar uma chamada em conferência na tarefa de comunicação de incidente

Use o Notify para iniciar uma chamada em conferência a partir de um plano de comunicação de incidente convidando um ou mais usuários.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_view ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Incident Communications Management** > **Tudo**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Para a tarefa de comunicação de incidente relevante, em **Ações**, clique em **Iniciar chamada em conferência**.
5. Selecione a ponte de conferência e os participantes da chamada em conferência.
   As opções disponíveis na ponte de conferência dependem dos provedores de conferência configurados. Para obter mais informações, consulte Configuração de um provedor no Notify.

Como ingressar e encerrar uma chamada em conferência do gerenciamento de comunicações de incidentes

Após o início de uma chamada de conferência, entre na chamada para participar da discussão ou encerre a chamada quando a conferência não for mais necessária.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_view, ia_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Incident Communications Management** > **Tudo**.
2. Abra o plano de comunicação de incidente relevante.
3. Clique na guia **Conferências**
4. Para a tarefa de comunicação de incidente relevante, em **Ações**, execute uma das ações a seguir.

Envio de atualizações de comunicação para um plano de comunicação de incidente

Atualize os usuários sobre a comunicação mais recente em um incidente por meio de canais de comunicação selecionados.

Antes de Iniciar

- Funções necessárias: notify_view ou administrador
- Ative o plug-in Notify (com.snc.notify) se quiser enviar comunicação por SMS.
- Defina pelo menos um canal de comunicação para uma tarefa de comunicação como SMS ou e-mail.

Procedimento

1. Navegar até **Incident Communications Management** > **Tudo**.
2. Abra um registro de plano de comunicação de incidente.
3. Na lista relacionada Tarefas de comunicação de incidente, abra a tarefa de comunicação de incidente para a qual deseja enviar atualizações.
4. Nos links relacionados, clique em **Iniciar atualizações**.
5. Preencha as informações necessárias e clique em **Enviar**.
   Para enviar uma comunicação SMS, na lista de seleção **De**, selecione um número do qual você deseja enviar a comunicação.
6. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Incident Communications Management

Usando Notify com Programação de plantão

Ao usar Notify e Programação de plantão, você pode enviar notificações de escalação de plantão como mensagens SMS, além de e-mails.

Configure os seguintes itens para usar Notify com Programação de plantão:

- Você deve adicionar pelo menos um Notify número de telefone ao grupo de números do Grupo de Plantão. Este grupo é configurado por padrão para lidar com respostas de SMS de entrada (via Em Chamada: Verificar Resposta de Atribuição) que aceita ou rejeita uma atribuição de plantão e para lidar com chamadas de voz de saída (via Em Chamada: Atribuir por Voz de Confirmação) para aceitar ou rejeitar atribuições.
- Você deve configurar fluxos de trabalho, como De plantão: Atribuir por Confirmação para direcionar escalações via SMS e voz.

Configuração do Notify com Programação de plantão

Você pode configurar o On-Call Scheduling para usar a funcionalidade de Notify para enviar alertas por SMS e atribuir usuários a tarefas com base nas respostas de SMS.

Antes de Iniciar

Certifique-se de que os plug-ins Notify e Programação de plantão em sua instância estejam ativados.

Funções necessárias: notify_view ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Configure o Notify com Programação de plantão pela primeira vez ou migre do Programação de plantão com NotifyNow.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Números**.
2. Selecione o número de telefone que você deseja usar para enviar e receber mensagens de programação de plantão.
3. No campo **Notificar grupo**, selecione **Grupo de plantão**.
   O grupo de plantão é configurado com os fluxos de trabalho de plantão: **De plantão: verificar resposta de atribuição**e **De plantão: atribuir por voz de confirmação** por padrão.
4. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
5. Selecione o fluxo de trabalho **De plantão: atribuir por confirmação**.
   Se estiver migrando do NotifyNow e você tiver personalizado este fluxo de trabalho, será necessário importar a nova versão do fluxo de trabalho manualmente. Consulte KB0551603 para mais informações.
6. Clique no ícone de menu de fluxo de trabalho na barra de título e selecione **Copiar** para copiar o fluxo de trabalho **De plantão: atribuir por confirmação por rotação**.

   Salve o fluxo de trabalho copiado com um nome diferente do nome padrão.

   Nota:
   Você deve evitar a modificação de fluxos de trabalho padrão e, em vez disso, optar por copiar e modificar o fluxo de trabalho necessário.

7. Selecione uma atividade **Enviar SMS**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. No campo **Para (script)**, modifique o `getRecipientsAndNumberToSendFrom ()` para usar o valor correto da ID do sistema do número de notificação `getNotifyNumber ()`.
9. Feche o **Editor de Fluxo de Trabalho**
10. Navegar até **Programação de plantão** > **Regras do gatilho**.
11. Selecione uma regra do gatilho que inicie um fluxo de trabalho de atribuição
12. No campo **Ação do gatilho**, selecione **Fluxo de trabalho**.
13. No **fluxo de trabalho Gatilho**, selecione o fluxo de trabalho De plantão: atribuir por confirmação.
14. Clique em **Atualizar.**
15. Repita as 3 etapas anteriores para cada regra de gatilho de atribuição.
    Cada vez que as condições para uma dessas regras de gatilho são atendidas, o fluxo de trabalho De plantão: atribuir por confirmação é executado.

Tópicos relacionados

Barra de título do Editor de fluxo de trabalho

Como controlar o canal de comunicação de plantão com o Notify

Configure o Programação de plantão com o Notify para sempre usar o canal de comunicação preferencial do usuário.

Se **Forçar canal de comunicação** for especificado nas **Configurações de escalação** para escalas, o método de contato preferencial será usado: SMS, voz ou e-mail.

Por exemplo, se o dispositivo preferencial for SMS e o membro de plantão não tiver um dispositivo SMS definido, o usuário não será contatado mesmo que tenha um endereço de e-mail. Quando forçar um canal de comunicação em um nível de escalação não tiver êxito, nenhuma tentativa de comunicação será feita. O fato de que o usuário não pôde ser encontrado é registrado.

Tópicos relacionados

Notificações baseadas em assinatura

Fluxo de trabalho de atribuição de plantão por confirmação

O fluxo de trabalho **De plantão: atribuir por confirmação** é fornecido com o Notify.

O fluxo de trabalho usa dados de configurações de escalação, incluindo turnos sobrepostos e configurações de escalação personalizadas de turnos e escalas. Dependendo dessas configurações de escalação, o fluxo de trabalho itera por meio da cadeia de escalação definida e envia notificações por SMS, e-mail ou voz para os usuários solicitando a atribuição do incidente. O fluxo de trabalho respeita o tempo limite especificado nas escalas. Pessoas que têm tempo limite não são incluídos no caminho de escalação e nenhuma notificação é enviada a elas.

Quando você instala Programação de plantão e Notify, a coluna message_number é adicionada à tabela Mensagens de Notificação [notify_messages] para rastrear respostas a solicitações de atribuição de plantão. Esta coluna indica se o usuário contatado aceitou ou rejeitou a atribuição. Antes de enviar notificações, você deve definir regras de gatilho. As regras de gatilho determinam as condições que devem ser atendidas antes que uma notificação seja enviada e qual ação deve ser realizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Chamar um usuário da IU do WebRTC

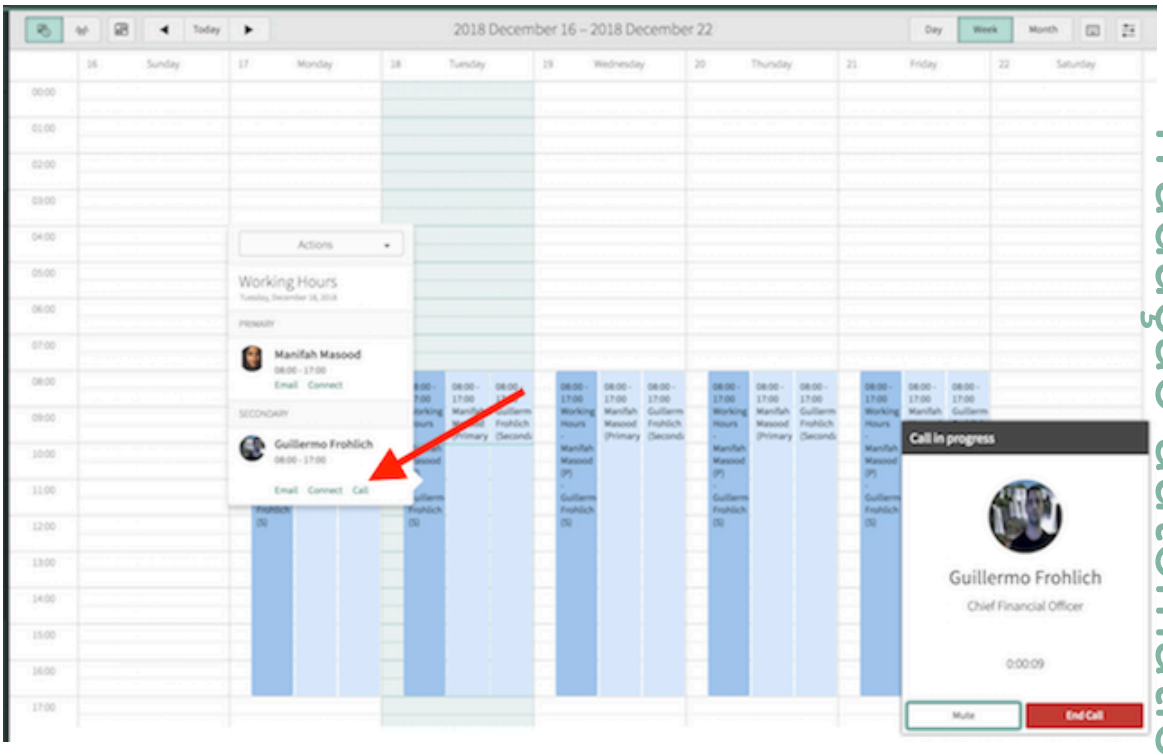
Faça e receba uma chamada de voz no navegador por meio da interface WebRTC da página principal do On-Call Schedules, modal de detalhes de escala e escalações e calendário de plantão.

Antes de Iniciar

Função necessária: notify_view ou itil

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Programação de plantão** > **Calendários de plantão**.
2. No calendário que é aberto, clique no nome do usuário que você deseja chamar.
3. Escolha **Chamar** para chamar o usuário.



Tradução automática

Principais diferenças entre programação de plantão com o NotifyNow e com o Notify

Existem diferenças importantes entre On-Call Scheduling com NotifyNow e On-Call Scheduling com Notify.

Acompanhamento de respostas a perguntas

O fluxo de trabalho De plantão: Atribuir por confirmação não usa mais as tabelas de pergunta de notificação para rastrear respostas de atribuição. Quando você instala Programação de plantão com Notify, a coluna message_number é adicionada à tabela Mensagens de Notificação [notify_messages] para rastrear respostas a solicitações de atribuição de plantão. Esta coluna indica se o usuário contatado aceitou ou rejeitou a atribuição.

Uso do Notify Cisco Webex Connector com um incidente grave

Inicie uma chamada em conferência no workbench de incidente grave convidando um ou mais usuários para ingressar em uma chamada.

Administradores, gerentes de incidentes graves ou gerentes de comunicações do Notify podem gerenciar chamadas em conferência.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de uma tarefa de comunicação colaborativa no workbench do MIM

Crie um novo plano de comunicação ou adicione uma nova tarefa de comunicação a um plano de comunicação existente para resolver um incidente grave do workbench de gestão de incidentes graves.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_view ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Abrir**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Selecione **Exibir Workbench**.
4. Selecione a guia **Colaborar**.
5. Selecione **Adicionar** que aparece na seção **Tarefas de comunicação**.
6. No formulário, preencha os campos.

Tarefa de colaboração

Campo	Descrição
Descrição resumida da tarefa	Opção para fornecer uma descrição resumida da tarefa de comunicação.
Canais	Opção para escolher o canal de comunicação. Selecione **Conferência**.
Frequência	Opção para selecionar a frequência com que a tarefa deve ser executada. Uma tarefa pode ser executada apenas uma vez ou em durações específicas.
Vencimento em (Minutos)	Intervalo de tempo até quando a tarefa deve ser executada após o início da tarefa.

7. Selecione **Avançar**.
8. Na guia **Gerenciar destinatários**, adicione os usuários necessários para se envolver na tarefa de comunicação do incidente grave.
9. Selecione **Adicionar**.

Como iniciar conferência Notify Cisco Webex no workbench do MIM

Inicie uma conferência Webex no workbench do MIM para trabalhar na resolução do incidente grave.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_view, ou major_incident_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Abrir**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Selecione **Exibir Workbench**.
4. Selecione a guia **Colaborar**.
5. Selecione o botão **Iniciar**.
6. No formulário, preencha os campos.

Tabela Iniciar modal de tarefa

Campo	Descrição
Ponte de Conferência	Opção para selecionar a ponte de conferência para a reunião. A ponte de conferência será selecionada como Webex, somente o Webex é o seletor de provedor padrão.
Adicionar Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. ○ **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído na chamada. ○ **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído na chamada. ○ **E-mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído na chamada. Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, clique em **Adicionar aos selecionados**.
Título	O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.

7. Selecione **Iniciar**.
8. Selecione **Abrir Link** na caixa de diálogo que aparece.

Você também pode clicar no link do workbench para iniciar a chamada em conferência do Webex.

Como adicionar participantes a uma chamada em conferência

Adicione um participante a uma chamada em conferência para participar da discussão e resolver o incidente grave.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Abrir**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Selecione **Exibir Workbench**.
4. Selecione a guia **Colaborar**.
5. Selecione (+) Participantes em **Participantes Ativos**.
6. No formulário, preencha os campos.

Adicionar participantes

Campo	Descrição
Adicionar Participantes	Opção para adicionar os usuários e as partes interessadas para trabalhar na resolução do tíquete. ○ **Usuários**: insira o nome do usuário a ser incluído na chamada. ○ **Grupo**: insira o grupo de usuários a ser incluído na chamada. ○ **E-mail**: insira um e-mail válido do participante a ser incluído na chamada. Depois de adicionar as partes interessadas necessárias, clique em **Adicionar aos selecionados**.
Título	O título padrão é o número do tíquete anexado à descrição resumida.
Incluir uma breve mensagem para os participantes	Opção para fornecer uma mensagem de abertura ao usuário antes de iniciar a interação.

7. Selecione **Adicionar participantes**.

Você pode exibir o status do participante em uma chamada em conferência ativa.

Como ingressar em uma chamada em conferência

é possível participar de uma chamada de conferência ativa de um incidente para discutir sobre a resolução de um incidente.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: notify_view, notify_admin, major_incident_manager, ou communication_manager

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Incidentes graves** > **Abrir**.
2. Abra o incidente grave relevante.
3. Selecione **Exibir Workbench**.
4. Selecione a guia **Colaborar**.
5. Selecione **Ingressar na chamada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Referência do Notify

Exiba as informações adicionais sobre a aplicação Notify nesta seção.

Diferenças entre Notify-Twilio e Notify-Twilio Direct

Descreve as diferenças entre os drivers Notify-Twilio e Notify-Twilio Direct, incluindo arquitetura, fluxos de trabalho, suporte do Twilio e chamadas em conferência iniciadas por tarefa.

Diferenças entre Notify-Twilio e Notify-Twilio Direct

Notify-Twilio (com.snc.notify.twilio)	Notify-Twilio Direct (com.snc.notify.twilio_direct)
Este plug-in está obsoleto. O driver Notify-Twilio Direct agora substitui este plug-in.	Fornece integração de última geração com Twilio e Notify.
Usa integração baseada em Java SDK com Twilio.	É um driver baseado em JavaScript que usa REST APIs de saída fornecidas pela plataforma para se conectar ao Twilio.
N/D	Adiciona suporte a vários recursos SMS avançados, como mensagens de copiloto e Notificação Twilio de SMS em massa.
N/D	Adiciona suporte para várias funcionalidades em chamadas em conferência, como exibir o participante que está falando na chamada em conferência, desabilitar o bipe quando alguém entra/sai de uma conferência, recursos avançados de chamada, como detecção de máquina e assim por diante.

Migração para driver Notify-Twilio Direct

A migração para o driver Notify-Twilio Direct fornece integração de última geração com Twilio e Notify.

Antes de Iniciar

Você deve estar conectado ao Twilio usando o driver Notify-Twilio.

Função necessária: notify_admin

Procedimento

1. Navegar até **Notify** > **Administração** > **Configuração do Twilio (Legado)**.
2. Clique em **Migrar agora**.
3. Clique em **Ok**no diálogo de confirmação.
   Uma desconexão do driver do Twilio é iniciada e o SID da conta e o token de autenticação são copiados para a página de configuração do Twilio Direct. O Twilio Direct é então conectado automaticamente a essa conta e você é redirecionado para a página de configuração do driver.

URLs Públicos

Os clientes no local devem garantir que os URLs sejam acessíveis pela Internet para que o driver Notify-Twilio funcione corretamente.

Os drivers Notify-Twilio (novos e antigos) exigem que URLs específicos na instância sejam acessíveis pela Internet pelo servidor Twilio sem autenticação. Se a instância estiver em uma rede privada, será necessário encaminhar a porta ou configurar um proxy reverso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para o driver Notify-Twilio, os URLs são:

- /NotifyTwilioCallProcessor.do
- /NotifyTwilioCallStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioSMSProcessor.do
- /NotifyTwilioDialStatusProcessor.do
- /NotifyTwilioEventProcessor.do
- /NotifyTwilioDialProcessor.do
- /NotifyTwilioRecordingProcessor.do

Para o driver Notify-Twilio Direct, os URLs são:

- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/twiml/{callback_name}
- /api/sn_twilio_direct/twilio_callbacks/process/xml/{callback_name}

Nota:
A propriedade `glide.notify.endpoint` precisa ser definida como um nome visível na Internet porque o nome da instância dentro de uma rede privada pode ser diferente do domínio da internet.

Componentes instalados com o driver Twilio Direct

Vários tipos de componentes são instalados com o driver Twilio Direct para integração com o Notify.

Regras de negócio instaladas com o driver Twilio Direct

O Twilio instala as seguintes regras de negócios.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Mensagem desconectada de conta conectada	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Verifica se o Twilio está completamente configurado e exibe uma mensagem informativa.
Calcular duração do teste	[sn_twilio_direct_callback_test]	Define a duração dos testes de retorno de chamada do Twilio.
Verificação de intervalo de tempo limite de detecção da secretária eletrônica	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Verifica os valores de tempo limite para detectar a secretária eletrônica se a opção **Detectar secretária eletrônica** estiver habilitada. O intervalo válido do tempo limite é de 3 a 120 segundos.
Mover credenciais	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Move as credenciais da conta para [sn_twilio_direct_basic_auth]
Preencher credenciais	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Preenche o SID atual e o token de autenticação da tabela [sn_twilio_direct_basic_auth] para exibi-los.
Definir campos calculados de saída e autenticação	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Define as credenciais da conta no perfil de autenticação básico
Definir chave de redefinição do JWT	[sn_twilio_direct_basic_auth]	Copia o token de autenticação de [sn_twilio_direct_basic_auth] para a senha da chave de assinatura em [jwt_keystore_aliases].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Validar e definir campos calculados de entrada	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Preenche o campo callback_endpoint com base no valor do campo REST de entrada. Exibe uma mensagem de erro se os URLs do endpoint não estiverem no formato correto.
Validar opção de SMS em Massa Rápido	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Quando a **Notificação Twilio de SMS em massa** está habilitada, valida o ID de serviço de notificação e de mensagens do Twilio.
Validar opção SMS inteligente	[sn_twilio_direct_twilio_config]	Quando a **Manipulação inteligente de SMS** está habilitada, valida o ID do serviço de mensagens do Twilio.

Tabelas instaladas com o driver Twilio Direct

As tabelas instaladas com o driver Twilio Direct são descritas abaixo.

Tabelas instaladas com o driver Twilio Direct

Tabela	Descrição
[sn_twilio_direct_callback_processor]	Estende o arquivo da aplicação. Contém scripts que processam cargas de retorno de chamada do Twilio e geram um documento de resposta XML ou TwiML apropriado. **Nota:** Tenha cuidado ao editar, excluir ou adicionar novos scripts do Processador de retorno de chamada, pois eles são um dos principais componentes do driver.
[sn_twilio_direct_twilio_config]	Estende o arquivo da aplicação. Contém valores de opção de configuração para o driver.
[sn_twilio_direct_basic_auth]	Estende as credenciais de autenticação básica. O SID da conta e o token de autenticação são armazenados nesta tabela.
[sn_twilio_direct_callback_test	Armazena o histórico de execuções de teste de retorno de chamada.

Números e grupos de números

Os grupos de números permitem agrupar números de telefone Notify e compartilhar fluxos de trabalho entre números agrupados.

Cada número de telefone no Notify tem um grupo de números associado. Os números dentro de um grupo usam os mesmos fluxos de trabalho para lidar com chamadas de entrada e saída e mensagens SMS.

Os números associados a um grupo aparecem na lista relacionada **Números de telefone no Notify** no formulário Grupo de números de telefone Notify.

Se os fluxos de trabalho do grupo de números tiverem condições incorretas, será exibido um aviso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de um grupo de número

Agrupe números de telefone Notify e compartilhe fluxos de trabalho entre números agrupados.

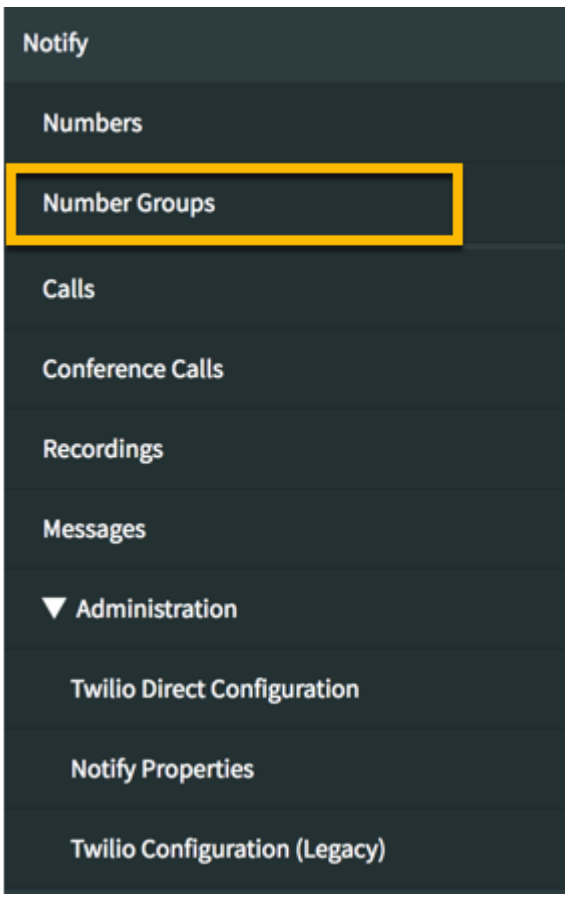
Antes de Iniciar
Função necessária: notify_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Cada número de telefone no Notify tem um grupo de números associado. Os números dentro de um grupo usam os mesmos fluxos de trabalho para lidar com chamadas de entrada e saída e mensagens SMS.

Os números associados a um grupo aparecem na lista relacionada **Números de telefone no Notify** no formulário Grupo de números de telefone Notify.

Procedimento

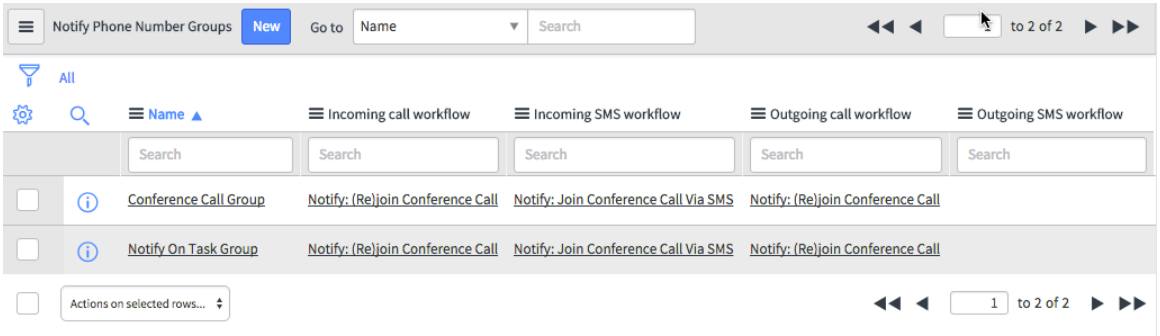
1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Grupos de números**.



2. Clique em **Novo**.
3. Insira um **Nome** e selecione **Notify: (Re)ingressar na chamada em conferência** para o campo **Fluxo de trabalho de chamada de entrada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Nota:
Certifique-se de não configurar um fluxo de trabalho, que envia ele mesmo um SMS de saída, resultando em chamadas recursivas do fluxo de trabalho.

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo para o grupo de números.
Fluxo de trabalho de chamada de entrada	Fluxo de trabalho a ser executado quando há chamada telefônica de entrada para este grupo.
Fluxo de trabalho de SMS de entrada	Fluxo de trabalho a ser executado quando há mensagem SMS de entrada para este grupo.
Fluxo de trabalho de chamadas de saída	Fluxo de trabalho a ser executado quando há chamada telefônica de saída para este grupo.
Fluxo de trabalho de SMS de saída	Fluxo de trabalho a ser executado quando há mensagem SMS de saída para este grupo. **Nota:** O fluxo de trabalho pronto para uso "Notify: Ingressar na chamada em conferência via SMS" não deve ser preenchido para "Fluxo de trabalho de SMS de saída". Preencher um fluxo de trabalho que envia um SMS em Fluxo de trabalho de SMS de saída acionará o mesmo fluxo de trabalho, causando um loop recursivo.

Os fluxos de trabalho de chamadas de entrada devem ser executados na tabela Chamadas Notify [notify_call]. Os fluxos de trabalho de SMS de entrada e saída devem ser executados nas tabelas Mensagens Notify [notify_message] ou Global [global].

Os códigos curtos só podem ser associados a grupos de fluxo de trabalho de SMS. Você não pode adicionar uma chamada de entrada ou de saída a um grupo de código curto.

4. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois

Associação de cada número a um grupo de números

Depois de criar um grupo de números, associe números a esse grupo para usar os fluxos de trabalho selecionados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Cada número de telefone só pode ser associado a um grupo de números.

Associação de cada número a um grupo de números

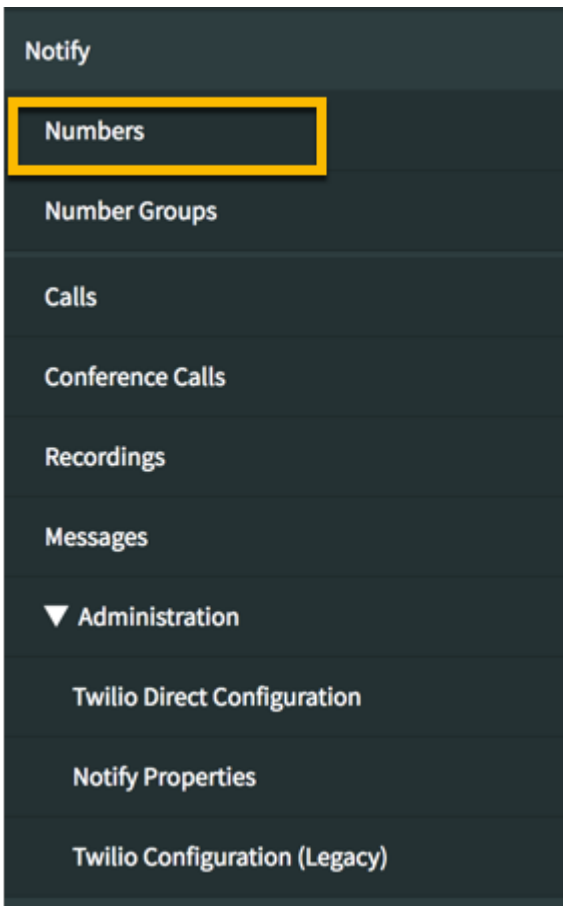
Associe um número do Notify a um grupo de números para usar fluxos de trabalho de entrada e saída.

Antes de Iniciar

Função necessária: notify_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Números**.



2. Clique no número de telefone listado e atribua-o a um **Grupo de números**, conforme apropriado.

Nota:
Cada número de telefone só pode ser associado a um grupo de números.

3. Clique em **Atualizar**.

Atividades do fluxo de trabalho do Notify

Notify atividades de fluxo de trabalho gerenciam chamadas e mensagens SMS em Notify.

Todos os fluxos de trabalho Notify que gerenciam uma chamada telefônica devem ser executados na tabela notify_call. Atividades relacionadas a chamadas do Notify podem ser

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionadas somente a fluxos de trabalho em que o valor do campo **Tabela** é **Chamada Notify [notification_call]**.

Você pode identificar se uma chamada de saída foi atendida por uma pessoa ou por uma secretária eletrônica de dentro de um fluxo de trabalho do Notify avaliando a variável *current.is_human*, como com uma atividade de fluxo de trabalho **If**. Esta variável é definida pelo provedor de telefonia quando uma chamada de saída é atendida. Esta variável é sempre verdadeira para chamadas de entrada.

Nota:
Não adicione uma atividade de **Temporizador** entre várias atividades Notify que interagem com chamadas telefônicas ativas.

Importante:
Ao criar um fluxo de trabalho Notify, defina o fluxo de trabalho **Se a condição corresponder** ao campo como **- Nenhum -**. Notify controla qual fluxo de trabalho será executado com base nos grupos de números configurados.

Tópicos relacionados

Usando variáveis em atividades do Notify fluxo de trabalho

Atividade fluxo de trabalho Ingressar na chamada em conferência

A atividade **Ingressar na chamada em conferência** conecta uma chamada de entrada ou de saída a uma chamada em conferência Notify.

Notify inclui os fluxos de trabalho Notify: (Re)ingressar na chamada em conferência e Notify: Ingressar chamada em conferência via SMS para demonstrar como usar a atividade **ingressar na chamada em conferência** para conectar chamadas de entrada e de saída e mensagens SMS de entrada a uma chamada em conferência.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Registro	Marque esta caixa de seleção para gravar a chamada em conferência.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para exibir opções de configuração avançadas.
Script	Especifique opções de configuração avançadas usando JavaScript, por exemplo, se o novo participante deve ficar mudo ao ingressar na chamada em conferência. Você pode acessar valores no bloco de anotações do fluxo de trabalho.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **ingressar chamada em conferência** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. As transições de atividade por meio da condição de erro se a variável do bloco de anotações conference_call não estiver definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas do Bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para ler valores persistentes.

Valores lidos do bloco de anotações

Variável do bloco de anotações	Descrição
workflow.scratchpad.conference_call	Um GlideRecord para um único registro de chamada em conferência. Uma chamada processada por esta atividade é adicionada a esta chamada em conferência. Se este valor não for especificado, a atividade **ingressar chamada em conferência** registrará um erro. Ao iniciar um fluxo de trabalho de chamada de saída usando o método Notify API `(String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber, GlideRecord conferenceCall)`, este valor de bloco de anotações é definido automaticamente para a chamada em conferência GlideRecord. Para fluxos de trabalho de chamada de entrada ou fluxos de trabalho iniciados usando um mecanismo diferente, você deve definir explicitamente este valor de bloco de anotações.

Habilitação de diferentes atributos disponíveis com a atividade Ingressar Chamada em conferência

Os administradores do sistema podem habilitar qualquer um ou todos os atributos abaixo e usá-los na atividade de fluxo de trabalho Ingressar Chamada em conferência.

Atributo	Descrição
hangupOnStar	Quando o hangupOnStar está habilitado (definido como verdadeiro), os participantes de uma chamada em conferência podem pressionar o botão * para se desconectar da chamada. O controle é retornado ao fluxo de trabalho, que pode ser usado para acionar ações definidas pelo cliente.
muted	Quando o mudo estiver habilitado (definido como verdadeiro), o participante ingressará na conferência em estado mudo.
beepOnEnter	Quando o beepOnEnter está habilitado (definido como verdadeiro), um bipe de notificação é reproduzido quando um usuário ingressa na conferência.
beepOnExit	Quando o beepOnExit está habilitado (definido como verdadeiro), um bipe de notificação é reproduzido quando um usuário sai da conferência.
enableImmediateInput	Quando enableImmediateInput está habilitado (definido como verdadeiro), ele permite a entrada de um único dígito imediatamente após o término da conferência para este usuário e define isso em workflow.scratchpad.confDigits. Esta opção será ignorada se hangupOnStar for falso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para habilitar qualquer um dos atributos acima, execute as seguintes etapas:

1. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Versões de Fluxo de Trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho Notify: (Re)ingressar chamada em conferência.
3. Clique no link relacionado **Mostrar fluxo de trabalho**.
4. Para modificar o fluxo de trabalho, clique no ícone Ações do Fluxo de Trabalho e clique em **Check- out**.
5. Abra a atividade de fluxo de trabalho Ingressar chamada em conferência.
6. Habilite a caixa de seleção **Avançado** para exibir o campo **Script**.
7. Defina o atributo **hangupOnStar** como verdadeiro na variável de `config` no script. A configuração padrão é falso.
8. Clique em **Atualizar**.
9. Clique no ícone Ações de Fluxo de Trabalho e clique em **Publicar** para salvar as mudanças.

Da mesma forma, você pode habilitar os outros atributos.

Atividades Chamada fluxo de trabalho

A atividade de **chamada** faz chamadas telefônicas de saída usando um fluxo de trabalho do Notify. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Número do Notify	O número de telefone do Notify para fazer a chamada. Quando você inicia uma chamada, o fluxo de trabalho de chamada de saída para o grupo de números associado a este número é executado.
Número de telefone para ligar	O número de telefone compatível com E.164 a ser chamado.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para determinar o número a ser chamado e o número do Notify a ser chamado em vez de usar as variáveis **Número de telefone para ligar** e **Número do Notify**.
Script	Defina um script que controle para qual número ligar. Este script deve retornar uma cadeia de caracteres listando o número do Notify sys_id, bem como o número de telefone para chamada, como {notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316 ...'}

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **chamar** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade transiciona por meio da condição de erro se a chamada não puder ser configurada devido a dados inválidos retornados pelo script avançado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade Enviar SMS fluxo de trabalho.

A atividade de **enviar SMS** fluxo de trabalho para enviar mensagens de texto curtas usando o Notify para os telefones dos usuários. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
De	Selecione o número de telefone do Notify a ser usado para enviar a mensagem SMS.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar o JavaScript para determinar para quais números a mensagem será enviada e o número do Notify a ser usado para enviar a mensagem.
Para	Selecione qualquer número de usuários para os quais a mensagem será enviada. O registro do usuário deve ter um número de telefone compatível com E.164 ou dispositivo de notificação configurado para mensagens SMS.
Para (grupos)	Selecione qualquer número de grupos para os quais a mensagem será enviada. Todos os membros desse grupo com um número de telefone compatível com E.164 ou dispositivo de notificação por SMS recebem a mensagem.
Mensagem	Insira a mensagem ser enviada. Você pode adicionar valores de campos do registro atual usando a caixa **Selecionar variáveis**. Você também pode adicionar valores no bloco de anotações do fluxo de trabalho. Se um campo e uma variável de bloco de anotações tiverem o mesmo nome, o valor do campo será usado. Como você pode usar variáveis nesta mensagem, não é possível determinar o tamanho da mensagem em tempo de design. Se a atividade enviar uma mensagem mais longa do que a suportada pelo provedor de telefonia, a mensagem será truncada e a instância registrará em log um aviso.
Para (script)	Insira um script para determinar para quais números a mensagem será enviada e o número do Notify a ser usado para enviar a mensagem. O script deve retornar um objeto JavaScript com o formato `{notify_number: \'...sys_id...\', users: [...], groups: [...], numbers: [...]}`. Especifique os usuários ou grupos para os quais a mensagem será enviada como uma matriz de valores de sys_id. Especifique outros números como uma matriz de números de telefone compatíveis com E.164. Este campo aparece apenas se **Avançado** estiver selecionado.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. Esta atividade não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade passa pela condição de erro se o número do Notify usado para fazer a chamada não estiver configurado corretamente ou não for possível enviar mensagens SMS, ou se ocorrer um erro ao enviar o SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade Encaminhar chamada do fluxo de trabalho

A atividade **Encaminhar chamada** encaminha uma chamada do Notify para um número de telefone compatível com E.164.

Se a pessoa que recebe uma chamada encaminhada desligar, a atividade **encaminhar chamada** será concluída e fará a transição para a próxima atividade. Quaisquer outras atividades do Notify no fluxo de trabalho serão executadas somente para o solicitante.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Número de telefone para ligar	Insira o número de telefone para o qual a chamada será encaminhada.
Tempo de espera (em segundos)	Insira o tempo de espera para a chamada ser atendida antes de desconectar.
Registro	Marque esta caixa de seleção para gravar a conversa.

Condições

As condições determinam qual transição vem após esta atividade. A atividade **encaminhar chamada** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade transiciona pela condição de erro se o número de telefone a ser chamado for inválido.

Atividade Entrada fluxo de trabalho

A atividade **entrada** cria um menu de telefone, apresentando uma lista de opções em uma chamada do Notify.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Número de algarismos	Especifique o número máximo de dígitos que o chamador pode inserir. Um chamador pode inserir menos dígitos do que o máximo e pressionar a **tecla Concluir** para concluir a entrada.
Tecla Finalizar	Especifique a tecla que um chamador pode pressionar no telefone quando terminar de selecionar uma opção de menu.
Tempo de espera (em segundos)	Especifique a quantidade de tempo de espera antes de fechar o menu automaticamente quando o chamador não selecionar uma opção de menu.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para criar o menu do telefone, em vez de usar as condições de atividade.
Script	Defina o script para criar o menu do telefone. O script deve especificar uma variável `answer` como um objeto JavaScript com o seguinte formato:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição

	answer = {
	"1": {
	"play": "https://some_url.com/options/one.mp3",
	"myCustomData": "some data here"
	},
	"2": {
	"play": "https://some_url.com/options/two.mp3",
	"myCustomData": "some other data here"
	},
	"3": {
	"speak": "type 3 to speak to a representative",
	"language": "en-US",
	"myCustomData": "some more data here"
	}
	};
	
	O script pode especificar uma cadeia de caracteres de texto para fala e um código de idioma usando o atributo *speak* ou o URL da música a ser reproduzida usando o atributo *play*. Você também pode adicionar atributos opcionais para armazenar informações relacionadas, como *myCustomData* no exemplo acima.
	
	Nota:
	O objeto de script continua a oferecer suporte ao atributo *say* para compatibilidade com versões anteriores.

Condições

As condições determinam a transição aparece após esta atividade.

A atividade **entrada** não especifica nenhuma condição por padrão. Você deve definir condições para criar o menu do telefone. Cada condição é uma opção no menu do telefone. O Notify lê o texto de cada condição **Nome** para o solicitante, até 100 caracteres por condição.

Você pode especificar um idioma para cada condição prefixando a mensagem com o código do idioma, no formato **xx-XX:<Message>**. Por exemplo, adicione **fr-CA:** para francês canadense. Os idiomas disponíveis são armazenados na tabela Idioma Notify [notify_language].

A condição pela qual a atividade faz a transição depende dos dígitos inseridos pelo solicitante. Defina o valor da **Condição** como **parseInt(workflow.scratchpad.digits) ==**<expected digits> . Por exemplo, para fazer a transição por meio de uma condição quando o chamador pressiona o número 3, defina a **Condição** como **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. As transições de atividade por meio da condição de erro se o script avançado retornar um valor inválido ou se o texto para dizer para uma condição estiver vazio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Entradas do Bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para gravar valores persistentes.

Valores gravados no bloco de anotações

Entrada	Descrição
workflow.scratchpad.digits	Os dígitos inseridos pelo solicitante, como uma cadeia de caracteres.

workflow.scratchpad.menu<activity name>	A variável *answer* inteira, se estiver usando a opção de script avançado. Você pode acessar este menu a partir de outras atividades depois que esta atividade for executada com sucesso.
	
	Por exemplo, se o nome da atividade for escolhas, você poderá acessar valores no menu usando
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits];`
	`// Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the custom data for the selected menu item.`

Atividade de fluxo de trabalho de desconexão

A atividade de **desconexão** desconecta uma chamada telefônica do Notify ativa.

Você pode usar a atividade de **desconexão** para desconectar somente as chamadas que foram atendidas. Você pode usar a atividade de **rejeitar** para desconectar somente as chamadas que foram atendidas.

Atividade Reprodução fluxo de trabalho

A atividade **Reprodução** reproduz um arquivo de som em uma chamada do Notify.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
URL	Insira o URL de um arquivo de som a ser reproduzido. Se o URL estiver inacessível ou se o provedor de telefonia não oferecer suporte ao tipo de arquivo de áudio, a atividade **reprodução** será ignorada.
Loop	Insira o número de vezes que o arquivo de som deve ser reproduzido.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **reprodução** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode criar uma condição de erro para lidar com erros com o arquivo de som. As transições de atividade por meio da condição de erro se o arquivo de som especificado não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

estiver disponível ou tiver um tipo MIME incompatível. Os tipos de MIME compatíveis são listados na tabela Tipos de MIME de Áudio do Notify [notify_mime_type].

Atividade Gravar fluxo de trabalho

A atividade de fluxo de trabalho **Gravar** grava o áudio de um usuário em uma chamada do Notify.

Nota:
A atividade de fluxo de trabalho Gravar grava a chamada do Notify, mas não a chamada em conferência do Notify. Para gravar a chamada em conferência do Notify, você pode definir a variável de atividade **Gravar** na atividade de fluxo de trabalho Ingressar na chamada em conferência.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Duração máxima (em segundos)	Insira a duração máxima, em segundos, permitida para uma gravação.
Tempo de espera (em segundos)	Insira o tempo de espera antes de terminar uma gravação automaticamente quando o solicitante estiver em silêncio.
Tecla Finalizar	Especifique a tecla que um solicitante pode pressionar no telefone para encerrar a gravação.

Entradas do Bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para armazenar valores persistentes.

A atividade **gravar** adiciona a variável *recording* ao bloco de anotações do fluxo de trabalho. Esta variável armazena metadados sobre a gravação, como URI, ID e duração. Você pode acessar os seguintes valores desta variável.

Valores gravados no bloco de anotações

Valor	Descrição
record.recordingDuration	A duração da gravação, em segundos.
recording.from_number	O número de telefone do solicitante, incluindo o código do país.
recording.notify_number	O número de telefone do Notify usado para responder à chamada, incluindo o código do país.
record.recordingID	O ID usado pelo provedor de telefonia para identificar a gravação.
recording.recordingURL	O URL do provedor de telefonia para acessar a gravação.

Rejeita fluxo de trabalho

A atividade de fluxo de trabalho **Rejeitar** rejeita uma chamada de entrada do Notify.

Você pode usar a atividade **rejeitar** para desconectar somente as chamadas que foram atendidas. Use a atividade de **desconexão** para desconectar as chamadas que foram atendidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
motivo	Selecione um motivo para rejeitar a chamada, como **ocupado**.

Atividade Falar fluxo de trabalho

A atividade de fluxo de trabalho **falar** permite que você reproduza uma mensagem, usando texto para fala, em uma chamada do Notify.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Texto a ser dito	Especifique o texto a ser lido.
Idioma	Selecione o idioma e a localidade a serem usados ao ler o texto.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para definir o idioma e a mensagem, em vez de usar os valores **Texto para falar** e **Idioma**.
Script	Defina um script para definir o texto que será lido na chamada. O script deve retornar uma cadeia de caracteres que define o idioma e o texto a ser lido. Por exemplo, para reproduzir uma mensagem no idioma inglês, retorne {language: 'en-US', text: 'Text to read'}.

Atividade Encaminhar para cliente Notify fluxo de trabalho

A atividade **encaminhar para cliente Notify** fluxo de trabalho conecta uma chamada telefônica a um cliente Notify WebRTC.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Usuário	Selecione o usuário ao qual a chamada será conectada.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para determinar a qual cliente se conectar, em vez de usar a variável de **usuário**.
Script	Defina um script que controle com qual cliente se conectar. Este script deve retornar um GlideRecord para um único registro de usuário [sys_user].
Tempo de espera (em segundos)	Insira o tempo de espera para conectar a chamada antes de desconectá-la.
Registro	Marque esta caixa de seleção para gravar a chamada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **Encaminhar para cliente Notify** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade transiciona para a condição de erro se houver um problema com o cliente Notify.

Atividade Colocar em fila fluxo de trabalho

A atividade **Colocar em fila** coloca uma chamada do Notify ativa em uma fila.

Adicione a atividade **Colocar em fila** a um fluxo de trabalho na tabela Chamadas Notify [notification_call] para colocar a chamada atual em espera. Esta atividade não especifica nenhuma variável de entrada.

A fila à qual a chamada é adicionada recebe uma ID aleatória.

Manipuladores de evento de atividade do Notify

As atividades de fluxo de trabalho do Notify fornecem funções JavaScript que são invocadas automaticamente quando o provedor de telefonia transmite determinados eventos.

Quando o provedor de telefonia transmite um evento relacionado a uma chamada do Notify, como a desconexão do solicitante, o evento é processado pelo fluxo de trabalho associado a essa chamada do Notify. Todas as atividades do Notify em execução nesse fluxo de trabalho invocam uma função JavaScript associada a esse evento.

Nem todas as atividades que oferecem suporte a um evento fornecem uma implementação de manipulador de eventos padrão. Você pode fornecer uma implementação para esses manipuladores de eventos ao criar atividades personalizadas do Notify.

Tópicos relacionados

- Como criar atividades do Notify
- Manipuladores de evento de atividade do Notify disponíveis

Como criar atividades do Notify

O fluxo de trabalho padrão do Notify geralmente executa uma única ação, como iniciar uma chamada telefônica. Você pode criar atividades de fluxo de trabalho do Notify personalizadas para implementar funcionalidades mais complexas.

Use funções de manipulador de eventos em cada definição de atividade do Notify para criar seu próprio comportamento de atividade. Por exemplo, você pode definir o resultado da atividade se o solicitante desligar usando a função *`onCompleted`*.

```
onCompleted: function() {
activity.result = 'call_ended';
},
```

Ao criar uma nova atividade de fluxo de trabalho do Notify, siga estes princípios de design.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Na função de manipulador de eventos *onExecute*, crie um novo objeto NotifyAction. Use este objeto para criar uma ação simples ou complexa e, em seguida, serialize o objeto para a tabela notify_wf_activity.
- Na função de manipulador de eventos *onUpdate*, desserialize o objeto NotifyAction da tabela notify_wf_activity e use esse objeto para executar quaisquer outras operações.
- Use as outras funções de manipulador de eventos e o Notify conforme necessário para implementar o comportamento da atividade desejada.

Tópicos relacionados

NotifyAction - Global

Idiomas do Notify

O Notify oferece suporte a vários idiomas ao usar conversão de texto para fala.

Por exemplo, ao usar as atividades de fluxo de trabalho **entrada** ou **falar**, você pode especificar qual idioma usar ao ler o texto.

A lista de idiomas disponíveis é armazenada na tabela Notify Idiomas [notify_language]. Por padrão, os idiomas compatíveis com todos os provedores de telefonia Notify estão disponíveis. Você pode adicionar outros idiomas se eles forem compatíveis com seu provedor de telefonia específico.

Manipuladores de evento de atividade do Notify disponíveis

Ao criar atividades de fluxo de trabalho do Notify, você pode usar funções de manipulador de eventos para responder a eventos de um provedor de telefonia.

Nem todas as atividades ou provedores de telefonia oferecem suporte a todos os eventos. Por exemplo, a atividade **Rejeitar** encerra a chamada antes que o solicitante se conecte, portanto, a função *onNoAnswer* nunca é invocada a partir desta atividade.

Nota:
Ao configurar uma atividade para responder a um evento, verifique se o provedor de telefonia oferece suporte a esse evento.

A tabela a seguir descreve os manipuladores de eventos disponíveis e lista as atividades de fluxo de trabalho do Notify que podem invocar cada manipulador.

Manipuladores de eventos

Manipulador	Descrição	Atividades
onExecute	É executado quando a atividade é executada pela primeira vez.	Todas as atividades relacionadas a chamadas
onUpdate	É executado quando o registro de chamada associado ao fluxo de trabalho é atualizado.	Todas as atividades relacionadas a chamadas
onCompleted	É executado quando uma chamada termina.	Todas as atividades relacionadas a chamadas
onRinging	É executado quando uma chamada começa a tocar.	Encaminhar chamada, ligar, ingressar na chamada em conferência, encaminhar para cliente Notify
onInProgress	É executado quando ambas as partes estão conectadas em uma chamada.	Encaminhar chamada, ligar, ingressar na chamada em conferência, encaminhar para cliente Notify

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Manipuladores de eventos

Manipulador	Descrição	Atividades
onNoAnswer	É executado quando uma chamada não é atendida.	Encaminhar chamada, ligar, ingressar na chamada em conferência, encaminhar para cliente Notify
onBusy	É executado quando um número chamado está ocupado.	Encaminhar chamada, ligar, ingressar na chamada em conferência, encaminhar para cliente Notify
onFailed	É executado quando ocorre um erro.	Todas as atividades relacionadas a chamadas

Componentes instalados com Notify

Vários componentes são instalados com a aplicação Notify.

Funções instaladas com Notify

Notify adiciona as seguintes funções de usuário.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do Notify [notify_admin]

Administrador com privilégios para a funcionalidade do Notify 2.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- workflow_admin
- workflow_creator
- workflow_publisher

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando funções mais especializadas estiverem disponíveis.

Notificar visualizador [notify_viewer]

Atribua a usuários que precisam exibir o conteúdo do Notify.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Esta função tem acesso somente leitura à tabela Chamadas em Conferência do Notify [Notify_conference_call] e à tabela Participantes da Chamadas em Conferência do Notify [Notify_participant].

A função itil herda a função notify_view quando os plug-ins Incident Communications Management e Notify são ativados.

Tabelas instaladas com Notify

Notify adiciona as seguintes tabelas.

Tabelas

Tabela	Descrição
Notificar Chamadas em conferência [notify_conference_call]	Uma lista de chamadas em conferência iniciadas usando Notify
Notificar Chamadas [notify_call]	Uma lista de chamadas iniciadas usando Notify
Notificar Fila de Chamada [notify_queue]	Uma lista de chamadas que estão na fila
Status de chamada do Notify [notify_call_status]	Lista de possíveis status de chamadas, como; iniciada, chamando etc.
Notificar Sessões Conectadas do Cliente [notify_client_session]	Lista das sessões conectadas
Notificar Participantes da Chamada em Conferência [notify_participant]	Lista de participantes em uma chamada em conferência
Sessões de Notificação do Participante da Chamada em Conferência [notify_participant_session]	Lista de associações de um registro de chamada e um registro de participante do Notify
Mensagens de Notificação [notification_message]	Lista de mensagens enviadas de/para Notify
Números de telefone no Notify [notify_number]	Lista de números de telefone usados por Notify para fazer chamadas e enviar mensagens

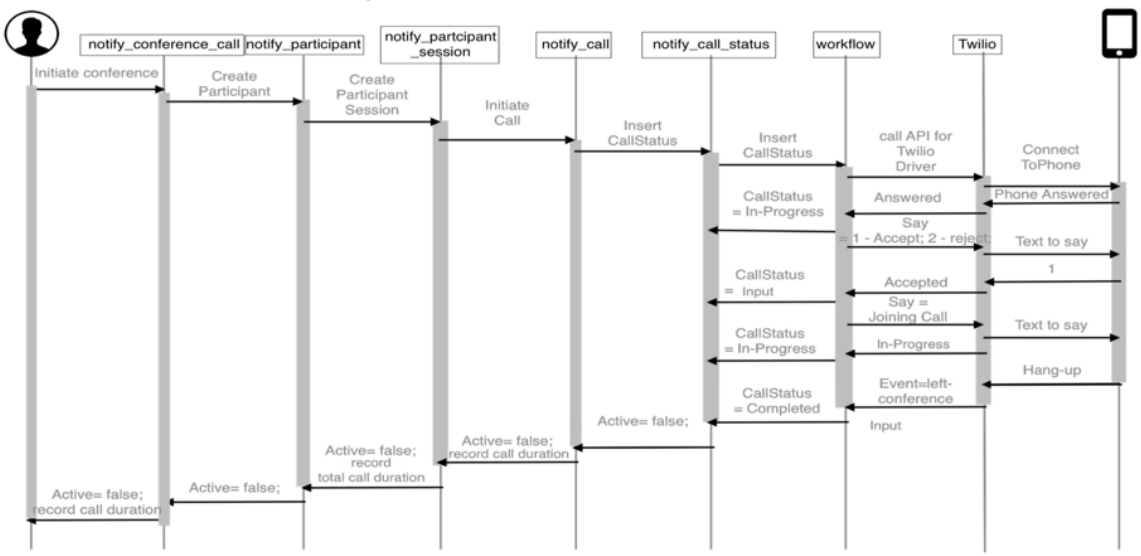
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Tabela	Descrição
Grupos de números de telefone no Notify [notify_group]	Lista de números de telefone usados pelo Notify para fazer chamadas e enviar mensagens
Idiomas de Notificação [notify_language]	Lista de idiomas compatíveis com o Notify ao usar atividades de fluxo de trabalho de conversão de texto em fala.
Notificar Gravações [notify_recording]	Lista de gravações de chamadas em conferência
Notificar Atividade de Fluxo de Trabalho [notify_wf_activity]	Lista de atividades de fluxo de trabalho Notify
Tipos de MIME de Áudio de Notificação [notify_mime_type]	Lista de formatos de arquivo de áudio
Cache Temporários de Ação de Notificação Serializada [notify_action]	Lista de ações serializadas Notify aguardando processamento
Modelo de notificação SMS [notify_sms_template]	Contém os modelos que são usados ao enviar um SMS do Notify.

Sequência de chamada Notify



Propriedades instaladas com Notify

Notify adiciona as seguintes propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para Notify

Propriedade	Descrição
sn_twilio_driver.max_conference_participants	Limite máximo do Twilio para o número de participantes na chamada em conferência.
com.snc.iam.notify_number	O número do Notify a ser usado em chamadas em conferência. **Nota:** Este número deve ter um grupo configurado com fluxos de trabalho de chamada em conferência.
glide.notify.sms.max_characters	Número máximo de caracteres permitidos para enviar mensagens SMS.
glide.enable.notify_on_task	Use a propriedade Integração Notify para habilitar a integração do Notify para a tabela de tarefas e suas extensões. Inserir um número de telefone na propriedade 'glide.notify.task.phone_number' é equivalente a defini-la como verdadeira.
glide.notify.endpoint	Se a instância for acessível na Internet pública usando outro nome, o que pode acontecer se a instância estiver em uma rede privada e for acessível por meio de um proxy reverso externo. Nesse caso, o nome público precisa ser fornecido aqui. Por exemplo, https://some_public_domain.com
glide.notify.sms.save_confirmation_in_db	Marque **Sim**se quiser rastrear a confirmação de solicitações por SMS de entrada/saída. As confirmações são salvas na tabela notify_message.
com.snc.iam.enable_notify	Use esta propriedade para habilitar a integração do Notify para o Incident Communications Management. Inserir o número de telefone na propriedade "com.snc.iam.notify_number" equivale a defini-lo como verdadeiro.
com.snc.iam.notify_number	O número do Notify a ser usado em chamadas em conferência. Observe que este número deve ter um grupo configurado com fluxos de trabalho de chamada em conferência.
com.snc.on_call_rotation.notify_webrtc_number	Especifique um número do Notify válido com capacidade de voz. Esta ação permitirá a integração de plantão com o Notify, o que permite aos usuários de plantão fazerem chamadas para as pessoas diretamente nas escalas do navegador.
sn_major_inc_mgmt.notify_webrtc_number	Especifique um número do Notify válido com capacidade de voz. Esta ação permitirá a integração da Gestão de incidentes graves com o Notify, o que permite aos usuários de Workbench fazerem chamadas para as pessoas diretamente do navegador.

Regras de negócios instaladas com Notify

Notify adiciona as seguintes regras de negócios.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Nenhum fluxo de trabalho de chamada para códigos curtos	[notify_group]	Verifica e exibe um erro se a chamada estiver sendo acionada por um código curto.
Atualizar duração do participante	[notify_participant]	Atualiza a duração do participante quando ele se torna inativo.
Verificar se a chamada do Notify existe e se está ativa	[notify_participant_session]	Verifica se a chamada do Notify tem um registro de referência válido e o atualiza se a chamada estiver inativa no momento.
Atualizar última vez ativo	[notify_participant]	Define a atividades mais recente ativo antes da inserção/atualização do participante do Notify.
Mostrar mensagem informativa sobre a seleção na opção	[notify_group_selector_choice]	Exibe uma mensagem se o grupo do Notify ou o provedor de conferência não estiver selecionado.
Validar valores na opção	[notify_group_selector_choice]	Verifica se o grupo do Notify ou o provedor de conferência está preenchido.
Definir valores do bloco de anotações	[notify_group_selector_choice]	Verifica se o provedor de conferência está disponível iterando a lista de provedores de serviços.
Mostrar mensagem para opções vazias	[notify_group_selector]	Exibe uma mensagem informativa se não houver opções para o seletor de provedor.
Limpar campos quando a Seleção manual estiver definida	[notify_group_selector]	Limpa alguns campos quando a seleção manual é definida na tabela do seletor de grupo do Notify.
Atualizar duração do participante	[notify_participant_session]	Calcula a duração do participante na chamada em conferência.
Atualizar estado mudo da sessão	[notify_participant]	Define o valor de mudo e expulso como verdadeiros quando o participante da chamada em conferência se torna inativo.
Atualizar chamada em conferência	[notify_participant]	Define o estado da chamada em conferência com base na saída ou entrada do participante na chamada.
Validar valor do campo Ordem	[notify_group_selector]	Valida o valor do campo Ordem para ser exclusivo entre todos os seletores de provedor.
Restringir fluxos de trabalho para números somente de voz	[notify_number]	Restringe a associação de números somente de voz em grupos de números que tenham fluxos de trabalho de entrada/saída de SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócio	Tabela	Descrição
Restringir fluxos de trabalho para números somente de SMS	[notify_number]	Restringe a assoicação de números somente de SMS em grupos de números que tenham fluxos de trabalho de entrada/saída de voz.
Validações no registro padrão	[notify_group_selector]	Valida que a tabela de origem e o campo de ordem são obrigatórios no caso de padrão definido como falso e ambos os campos vazios no caso de padrão definido como verdadeiro.
Limpar campos quando o padrão for verdadeiro	[notify_group_selector]	Limpa alguns campos quando o padrão é definido como verdadeiro.
Nenhum seletor padrão definido	[notify_group_selector]	Garante que um seletor de provedor ativo seja definido como padrão.
Verificar se o seletor padrão ativo é exclusivo	[notify_group_selector]	Garante que apenas um seletor de provedor ativo seja definido como padrão.
Processar preferências de SMS para SMS de entrada	[notification_message]	Quando uma configuração de preferência de SMS for definida para um provedor de telefonia específico, aplique-a a todos os SMS de entrada.
Verificar se o grupo do Notify padrão é exclusivo	[notify_group]	Valida que não mais de um grupo está definido como grupo do Notify padrão.
Acionar o fim da conferência	[notify_conference_call]	Quando uma chamada em conferência termina, aciona o evento notify.conference.end
Atualizar estado ativo da chamada	[notify_call_status]	Atualiza o status da chamada em notify_call_status com o status recebido de Twilio.
Atualizar estado ativo da chamada em conferência	[notify_participant]	Atualiza o sinalizador ativo na tabela notify_participant. Também calcula a duração quando a chamada é encerrada por um participante.
Atualizar estado ativo de participante	[notify_participant_session]	Atualiza o sinalizador ativo para o participante (notify_participant) e calcula o tempo total na chamada após desconectar-se da chamada.
Atualizar estado de sessão ativa de participante	[notify_call]	Sincroniza o estado da chamada entre notify_call e notify_participant_session. Ao desconectar da chamada, atualiza notify_participant_session com a duração da chamada.
Avisar sobre fluxo de trabalho configurado incorretamente	[notify_group]	Verifica a tabela notify_group e exibe um erro se um fluxo de trabalho não estiver configurado corretamente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gestão de pessoas e recursos de trabalho

Use essas aplicações para simplificar as comunicações, gerenciar as atribuições e interações de trabalho e avaliar as habilidades dos funcionários.

Advanced Work Assignment Manipule atribuições de equipe, roteie fluxo de trabalho e forneça assistência ao usuário.	**Gestão de habilidades** Avaliar habilidades de indivíduos e equipes.	**Omnichannel Callback** Conecte usuários e agentes com opções de serviço de retorno de chamada.	**Assinatura eletrônica** Gerencie assinaturas de documentos ou artigos de conhecimento em qualquer dispositivo.
Gestão de interações Centralize todas as comunicações na plataforma para melhorar o tratamento de chamadas de serviço.	**Redefinição de senha** Forneça redefinição de senha segura, opções de verificação do usuário e muito mais.	**ServiceNow Voz** Gerencie sistemas de chamada de terceiros e melhore a experiência de chamada de serviço para usuários e agentes.	

Advanced Work Assignment (AWA)

Mantenha e melhore o fluxo de trabalho de negócio na Now Platform. O Advanced Work Assignment tem opções para atribuição de tarefas a equipes e funcionários individuais com base na disponibilidade e na demanda, bem como nos níveis de habilidade. Forneça aos usuários o melhor serviço possível, com mensagens de serviço e gestão de funções em tempo real para cada tarefa ou atribuição.

Gestão de habilidades

Acompanhe as habilidades que as equipes mais usam e das quais mais precisam, associe habilidades a grupos ou indivíduos e melhore o treinamento e a contratação com este módulo. O Gestão de habilidades ajuda a gerenciar dados de várias proficiências definidas ou conjuntos delas. Crie avaliações de habilidades eficientes e associe-as a equipes ou funcionários individuais para melhorar a atribuição de tarefas, encontrar e resolver lacunas de conhecimento da organização e personalizar os planos de contratação e treinamento.

Omnichannel Callback

Expanda as oportunidades de contato de serviço com o Omnichannel Callback. Esse módulo permite que os agentes entrem em contato de volta com os usuários quando eles fizerem chamadas para obter ajuda ou solicitar serviços durante períodos de alta atividade. Exiba ou anuncie opções de retorno de chamada em outros aplicativos da Now Platform, configure

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

opções de retorno de chamada para rotear usuários para agentes virtuais ou atendentes e muito mais.

Assinatura eletrônica

Manipule assinaturas eletrônicas e confirmações com a Assinatura eletrônica. Use interfaces de desktop ou móveis para assinar documentos e artigos da base de conhecimento. Personalize as funções relacionadas à manipulação de assinaturas e forneça aos usuários a opção de assinaturas digitadas ou manuais, credenciais ou confirmações.

Gestão de interações

Manipule todas as interações de serviço em um só lugar com esse sistema extensível e altamente flexível. Chamadas, bate-papos e outros contatos são roteados e enfileirados por um local centralizado com o Sistema Gestão de interações (IMS), para que cada produto use a mesma estrutura para comunicação.

ServiceNow Voz

Mantenha o sistema de chamada de serviço funcionando de forma eficiente com o Voz. Esse módulo integra-se facilmente com sistemas telefônicos de terceiros e reduz a navegação por várias redes, o que possibilita interações de call center mais eficientes. As métricas e análises adicionadas permitem que os gerentes analisem os dados das chamadas em um só lugar.

Advanced Work Assignment

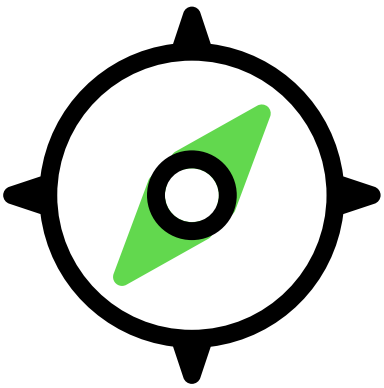
Advanced Work Assignment (AWA) atribui automaticamente itens de trabalho aos agentes, com base em disponibilidade, capacidade e, como opção, habilidades. AWA envia trabalho para agentes qualificados usando filas de itens de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

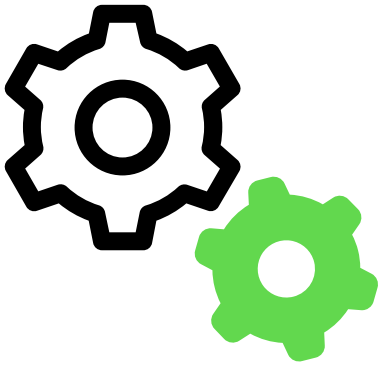
Iniciar

Explorar



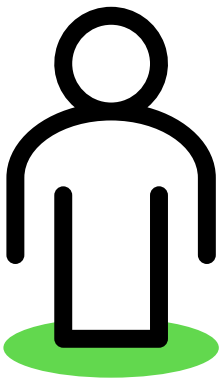
Saiba mais sobre Advanced Work Assignment (AWA) conceitos e recursos.

Configurar



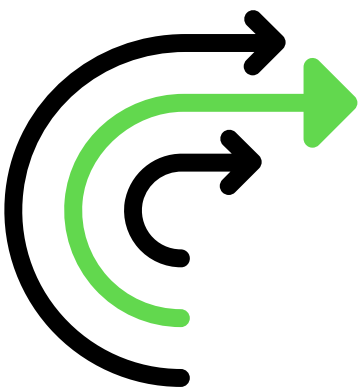
Instale Advanced Work Assignment (AWA) e ative os plug-ins relevantes. Configure AWA para atribuir automaticamente itens de trabalho a agentes qualificados usando filas de item de trabalho definidas, condições de roteamento e critérios de atribuição.

Usar



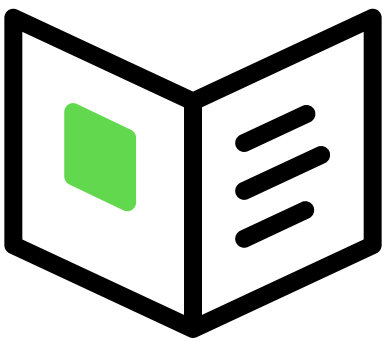
Use Advanced Work Assignment (AWA) para compor conversas por SMS, verificar itens de trabalho e eventos AWA e habilitar o registro em log.

Soluções de análise e relatório



Trabalhe com painéis, como Soluções Análise da plataforma, para analisar informações.

Referência



Obtenha Advanced Work Assignment (AWA) detalhes para separação de domínio, componentes e propriedades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como explorar o Advanced Work Assignment

Use Advanced Work Assignment (AWA) para atribuir de maneira automática itens de trabalho aos agentes, com base em disponibilidade, capacidade e, como opção, habilidades. O AWA envia trabalho para agentes qualificados usando filas de itens de trabalho, condições de roteamento e critérios de atribuição definidos por você. Os agentes veem as atribuições na caixa de entrada do Espaço do agente.

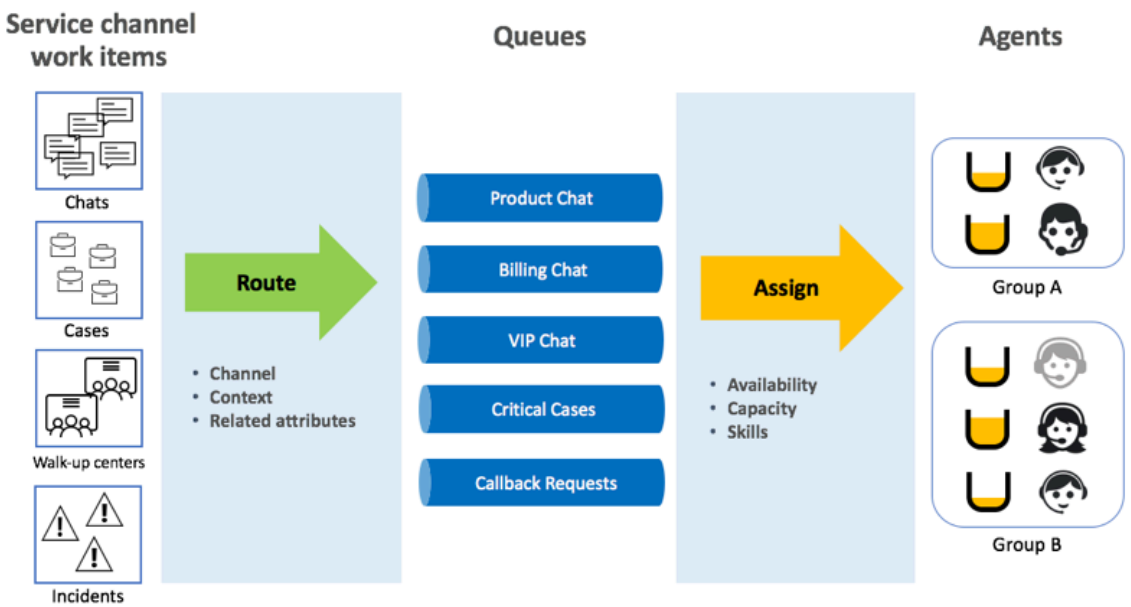
Visão geral

Os clientes usam diferentes canais para solicitar serviço, por exemplo, bate-papos, casos ou incidentes. As solicitações dos clientes criam registros de tarefa ou interação que armazenam informações sobre esses objetos, chamados de itens de trabalho. O AWA roteia automaticamente itens de trabalho para filas que se concentram em determinados tipos de suporte usando critérios (como prioridade ou status do cliente) fornecidos por você.

As filas podem ser definidas com base na necessidade ou no tipo, por exemplo, produto ou casos críticos. Também é possível identificar os grupos de agentes responsáveis pelo trabalho na fila. O AWA aplica as regras de atribuição definidas por você e usa disponibilidade, capacidade e habilidades (se definidas) para atribuir trabalho ao agente mais qualificado.

Fluxo de trabalho

Consulte o diagrama a seguir para saber mais sobre o fluxo do processo Advanced Work Assignment.



Navegue até**Advanced Work Assignment** > **Página inicial** para começar a explorar recursos do AWA.

Benefícios

Advanced Work Assignment fornece os benefícios a seguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Benefício	Recurso	Usuário
Ao automatizar a atribuição de tarefas de trabalho, o AWA elimina os esforços manuais envolvidos na distribuição de cargas de trabalho. Os itens de trabalho são convenientemente enviados para a caixa de entrada do agente, para que ele possa se concentrar na execução do trabalho, em vez de procurar trabalho.	Atribuições de trabalho	awa_admin ou admin
O AWA ajuda as organizações a fazer o melhor uso dos recursos disponíveis, combinando as habilidades e os conhecimentos certos com tarefas específicas. Isso leva à redução do tempo ocioso e à melhor alocação de talentos em toda a organização.	Configuração de regras de atribuição de agente	awa_admin ou admin
O AWA garante uma distribuição justa e equilibrada das tarefas de trabalho entre os recursos. Ele leva em consideração fatores como carga de trabalho, capacidade e disponibilidade para evitar sobrecarregar determinados indivíduos e subutilizar outros.	Controles da caixa de entrada do agente	awa_admin ou admin

Tradução automática

Componentes do Advanced Work Assignment

Canais de serviço

Um jeito de fornecer atendimento ao cliente. O AWA oferece canais do sistema de base para bate-papos, casos, incidentes e centros de balcão de serviços. Para cada canal, é possível definir atributos como capacidade do agente e condições de utilização para controlar o trabalho tratado no canal.

Itens de trabalho

Um único trabalho tratado por um agente do início à conclusão. Por exemplo, um bate-papo ou um caso é um objeto que é roteado e atribuído a agentes.

Filas de item de trabalho

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma fila armazena um tipo específico de item de trabalho para um canal de serviço. Os administradores do AWA podem criar filas que se concentram em determinados tipos de suporte dentro do canal, como clientes VIP ou casos críticos. O AWA roteia itens de trabalho para filas com base em condições ou requisitos específicos que você define, como status do cliente, ou região. Os grupos atribuídos a cada fila tratam dos itens de trabalho de entrada. Depois que os itens de trabalho forem colocados em uma fila, o AWA poderá atribuir itens aos agentes disponíveis com base em regras de atribuição, disponibilidade e capacidade do agente.

Grupos de atribuição

Os agentes pertencem a grupos específicos organizados pelo tipo de trabalho atribuído a eles. Você fornece detalhes sobre um grupo de atribuição, inclusive o nome e a descrição, o gerente e o e-mail do grupo. Você também consegue configurar funções, grupos e membros do grupo, filas e substituições de capacidade para agentes de um grupo de atribuição.

Regra de atribuição

Critérios que determinam como os itens de trabalho são enviados para o agente apropriado de um grupo de atribuição qualificado.

Capacidade do agente

O número máximo de itens de trabalho de um canal de serviço específico em que um agente pode trabalhar ativamente por vez. Para especificar uma capacidade máxima para um agente em todos os canais de serviço, defina a capacidade universal máxima para esse agente. Para obter informações sobre como configurar a capacidade universal máxima, consulte Configuração da capacidade universal máxima de um agente. As interações de mensagens no estado Em espera não são calculadas como parte da capacidade de um agente.

Disponibilidade do agente

Estados que indicam a presença do agente e se o agente está disponível para trabalho, ocupado ou off-line. O AWA usa o estado da disponibilidade para determinar se um agente pode receber trabalho.

Layout da caixa de entrada

Uma configuração vinculada a um canal de serviço que define quais campos de um registro que representa um item de trabalho são mostrados nas caixas de entrada do agente. Um layout define o que o agente vê no Espaço do agente.

Como reatribuir conversas de mensagens

Se você quiser que as conversas de mensagens sejam reatribuídas automaticamente se o agente Atribuído a atual na conversa não estiver disponível, defina a propriedade do sistema *glide.messaging.reassign.enabled* como verdadeira. A propriedade do sistema só afeta as conversas de mensagens e o agente Atribuído a será considerado não disponível se o status da caixa de entrada do AWA não estiver definido como "Disponível".

Configuração do Advanced Work Assignment

Instale rapidamente os plug-ins necessários e populares por meio da página do plug-in depois de selecionar qualquer botão **Obter [plug-in]** na página inicial Advanced Work Assignment. Planejar e configurar Advanced Work Assignment (AWA).

Antes de Iniciar

A página inicial AWA aparece depois que você instalou e atualizou o conjunto de recursos padrão Omni-Experience para a versão mais recente por meio de ServiceNow Store.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Depois de instalar o plug-in do Advanced Work Assignment e quaisquer plug-ins relevantes específicos da organização, a lista a seguir descreve as etapas básicas de planejamento e configuração que você deve determinar para AWA:

- Definir o que rotear: configuram os canais de serviço de base que devem ser usados.
- Definir para onde rotear: definem as filas de itens de trabalho e as regras de roteamento, a ordem de execução, a ordem de classificação do item de trabalho e a estratégia.
- Definir como atribuir itens de trabalho: definem as regras de atribuição que determinam os itens de trabalho enviados para os agentes.
- Definir o que o agente vê: definem os layouts de cartão da caixa de entrada e os estados de presença (disponibilidade) que os agentes usam nas caixas de entrada do Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**e selecione o botão **Obter plug-in Advanced Work Assignment** na seção Primeiro, instale um plug-in necessário.

   Nota:
   Somente usuários com a função sys_admin podem instalar um plug-in pela página inicial do Advanced Work Assignment. Por exemplo, se um usuário com a função awa_admin tentar instalar o plug-in Advanced Work Assignment, ele terá que entrar em contato com o administrador antes da instalação. Depois que o plug-in Advanced Work Assignment é instalado, todas as opções da página inicial do AWA ficam disponíveis no navegador de aplicações para usuários com as funções de administrador e awa_admin.

   A página Todos as aplicações é aberta em uma nova janela ou guia.

2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter recursos de roteamento direcionado é exibida.

3. **Opcional:** Instale plug-ins AWA específicos da organização por meio do botão **Obter plug-in** para os plug-ins ServiceNow® Gestão de serviços de TI (ITSM), ServiceNow® Customer Service Management e/ou ServiceNow® HR Service Delivery (HRSD).
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter os plug-ins mais populares é exibida.

4. **Opcional:** Instale plug-ins populares, como Bate-papo do agente, Walk-up Experience e/ou Performance Analytics, para melhorar a sua experiência AWA.

5. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço** para configurar os canais de serviço ativados.

   a. Criação ou mudança de layout de caixa de entrada..

   b. Substitua a capacidade do agente, conforme necessário.

6. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas** para criar filas de item de trabalho para os canais de serviço.

   a. Defina a ordem de classificação dos itens de trabalho na fila.

7. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição** para configurar as regras de atribuição de trabalho usadas para enviar trabalho para os agentes apropriados.

8. **Opcional:** Na seção Configurações adicionais, configure os seguintes parâmetros para melhorar a funcionalidade do AWA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Selecione **Configurar estados de presença** para configurar os estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes.

b. Selecione **Configurar motivos de rejeição** para definir os motivos de rejeição que os agentes podem usar para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Agent Workspace.

c. Selecione **Configurar a capacidade universal** para configurar a capacidade universal máxima da equipe e impedir que um agente receba muitos itens de trabalho.

d. Selecione **Configurar grupos** para criar grupos de conjuntos de usuários que compartilham uma finalidade comum.

9. **Opcional:** Na seção Configurações avançadas, configure os seguintes parâmetros para melhorar a funcionalidade do AWA.

Nota:
Os cartões de configurações avançadas aparecem de forma provisória após a instalação do respectivo plug-in.

a. Selecione **Configurar afinidade do agente** para criar ou mudar o Afinidade do agente regras que roteiam itens de trabalho em Advanced Work Assignment.

b. Selecione **Configurar Atribuição baseada em turno** para atribuir itens de trabalho a agentes com base em turnos.

Página inicial do Advanced Work Assignment

Explore, implemente e mantenha o ServiceNow® Advanced Work Assignment pela experiência na página inicial. Descubra o AWA, instale plug-ins relevantes e defina as configurações do AWA pela página inicial do Advanced Work Assignment disponibilizada para administradores.

Vantagens da página inicial do Advanced Work Assignment

A página inicial do Advanced Work Assignment facilita o início e o trabalho para você alcançar resultados positivos com sua implementação. A página inicial do Advanced Work Assignment é ideal para usuários iniciantes que nunca instalaram ou configuraram o Advanced Work Assignment (AWA) e para usuários experientes que querem expandir os recursos e manter as implementações existentes.

A página inicial do AWA tem os seguintes recursos:

- Cartões que explicam a ordem das configurações essenciais, como criar canais de serviço, configurar filas e adicionar regras de atribuição. Cartões que redirecionam você para configurações adicionais e avançadas, como configuração de estados de presença, configuração de motivos de rejeição, determinação de capacidade universal, configuração de afinidade do agente e estabelecimento de atribuições baseadas em turno.
- Listas de plug-ins instalados e disponíveis.
- Instalação rápida de plug-ins pela página do plug-in. A página do plug-in aparece em uma nova janela ou guia após a seleção de qualquer botão **Obter [plug-in]**. A caixa de diálogo aberta da página do plug-in é exibida na página inicial, onde é possível selecionar **Não agora** para continuar com a experiência na página inicial atual ou **Concluído** para atualizar a página inicial após a instalação do plug-in.
- Acesso a recursos e vídeos úteis para você saber mais sobre como configurar e gerenciar o AWA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Página inicial** para começar a explorar os recursos de AWA.

Importante:
A página inicial de AWA aparece depois que você instala e atualiza o Conjunto de recursos padrão do Omni-Experience para a versão mais recente por meio de ServiceNow Store. Os clientes existentes não precisam fazer a instalação a partir da loja. No entanto, atualizações posteriores ficam disponível nela. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Como planejar, instalar e explorar o AWA

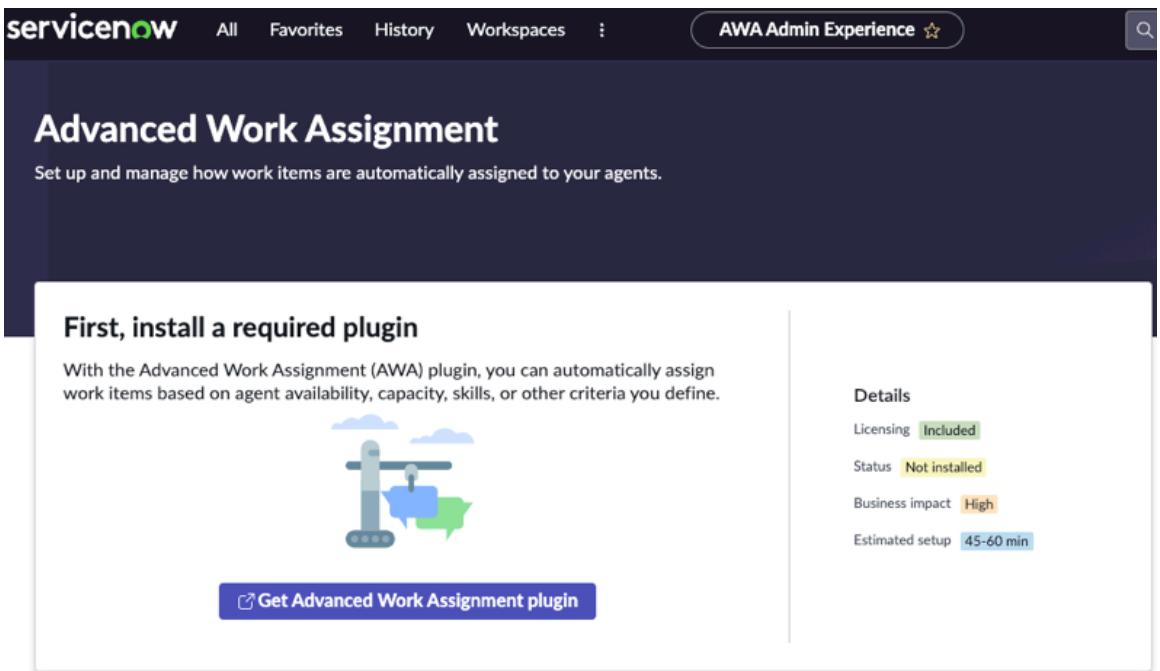
Se você nunca instalou o AWA, a página inicial do Advanced Work Assignment solicita que você faça isso primeiro. Antes de implementar o AWA, reflita sobre algumas perguntas importantes da lista Analise essas perguntas com sua equipe. Essas perguntas têm o objetivo de ajudar você a visualizar a experiência do AWA que você precisa e deseja para o seu negócio. Expanda as perguntas disponíveis para explorar considerações mais ponderadas, como quais filas funcionariam melhor para a equipe e quais habilidades a equipe possui.

O layout da página inicial pode variar dependendo de quais recursos foram instalados e configurados.

Primeiro, instale o plug-in necessário

Instale o plug-in Advanced Work Assignment para começar. Selecione **Obter o plug-in Advanced Work Assignment** para instalá-lo.

Nota:
Somente usuários com a função sys_admin podem instalar um plug-in pela página inicial do Advanced Work Assignment. Por exemplo, se um usuário com a função awa_admin tentar instalar o plug-in Advanced Work Assignment, ele terá que entrar em contato com o administrador antes da instalação. Depois que o plug-in Advanced Work Assignment é instalado, todas as opções da página inicial do AWA ficam disponíveis no navegador de aplicações para usuários com as funções de administrador e awa_admin.

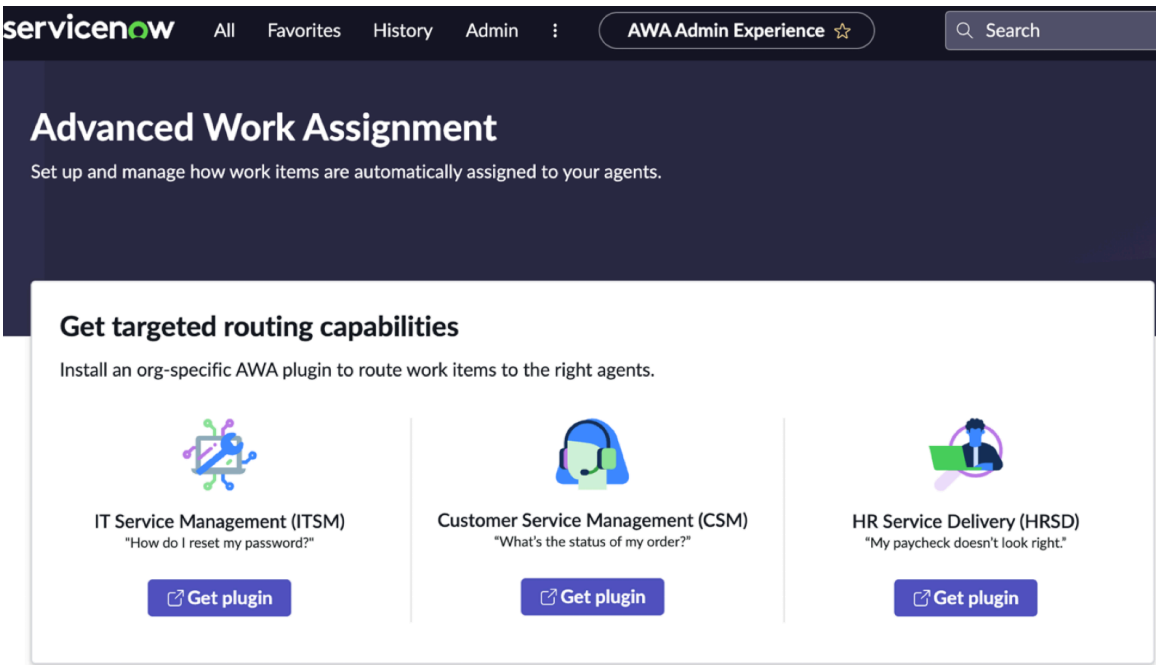


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Obtenha recursos de roteamento direcionado

Ative plug-ins AWA específicos da organização pelo botão **Obter plug-in** para rotear itens de trabalho para os agentes corretos para os plug-ins ServiceNow® Gestão de serviços de TI (ITSM), ServiceNow® Customer Service Management e ServiceNow® HR Service Delivery (HRSD). Esses plug-ins habilitam canais de serviço específicos da organização no AWA, inclusive dados configurados e dados de demonstração.



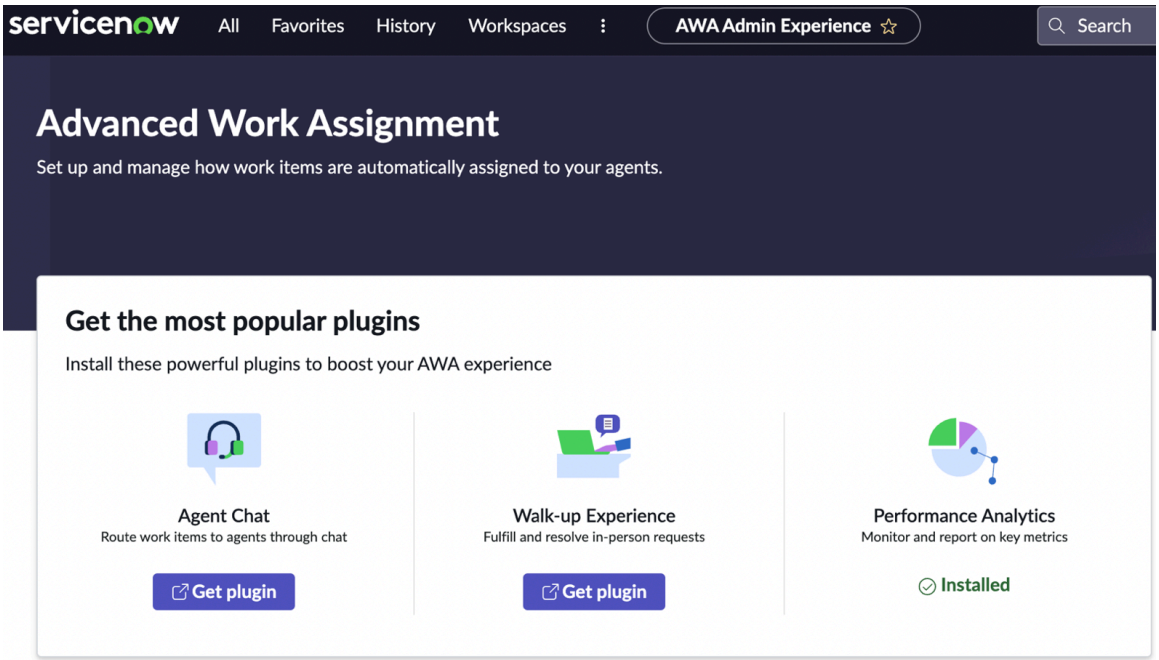
Obtenha os plug-ins mais populares

Depois de instalar qualquer um dos plug-ins de recursos de roteamento direcionado, instale os plug-ins populares abaixo para melhorar sua experiência AWA.

- Bate-papo do agente: O plug-in Bate-papo do agente habilita o canal de serviço de bate-papo no AWA e o monitoramento de bate-papo no Espaço do agente.
- Walk-up Experience: O plug-in Walk-up Experience ativa o canal de serviço de contato de balcão de serviços para salas de espera de tecnologia pré-criadas.
- Performance Analytics: O plug-in Performance Analytics ativa o pacote de conteúdo do Performance Analytics para o AWA.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Assista e aprenda

Assista ao guia de implementação incorporado do AWA para obter mais informações sobre como instalar e implementar o AWA diretamente pelo lado direito da página inicial.

Recursos Úteis

Explore os recursos úteis do AWA, como notas de versão, documentação de produto e conteúdo e fóruns do ServiceNow Community diretamente pelo lado direito da página inicial. Esses recursos fornecem informações para que você entenda o processo de configuração e os benefícios dos recursos do AWA.

Os usuários com a função de administrador podem selecionar um link do plug-in para que a página de plug-ins desse aplicativo ou o site do apareça em uma janela ou guia separada.

Exiba uma lista de plug-ins instalados. Os usuários com a função de administrador podem selecionar um link do plug-in para que a página de plug-ins dessa aplicação apareça em uma janela ou guia separada.

Plug-ins disponíveis

Exiba uma lista de plug-ins disponíveis que ajudam a economizar tempo na configuração do AWA. Os usuários com a função de administrador podem selecionar um link do plug-in para que a página de plug-ins dessa aplicação ou o site do ServiceNow Store apareça em uma janela ou guia separada. Os usuários com a função Awa_admin podem exibir a página de plug-in do aplicativo da loja para saber mais sobre o plug-in, mas somente usuários com a função de administrador podem instalá-los.

Como definir configurações essenciais do AWA

Siga a ordem da configuração orientada para estabelecer as configurações do AWA na ordem mais lógica.

Cartões de configurações essenciais

Cartão	Recurso	Descrição
	Criar canais de serviço	Roteie automaticamente para os agentes o trabalho recebido pelos canais de serviço para fornecer suporte ao cliente. Os canais de serviço atribuem um tipo e escopo específicos de trabalho para os agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

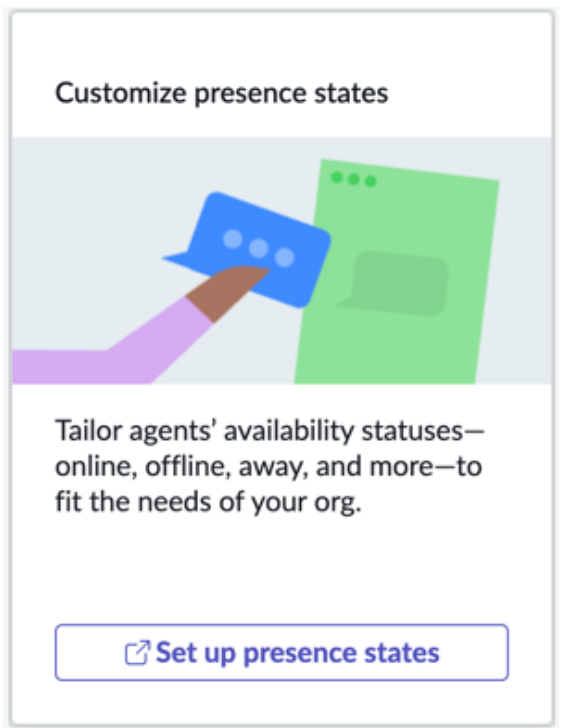
Cartões de configurações essenciais

Cartão	Recurso	Descrição
	Configurar filas de itens de trabalho	Determine condições de roteamento e destinos para filas.
	Adicionar regras de atribuição	Estabeleça critérios de atribuição como agentes que estão a mais tempo sem receber um item de trabalho, que estão com maior disponibilidade de trabalho ou que possuam as habilidades necessárias.

Como definir configurações adicionais e avançadas do AWA

As configurações adicionais do cartão expandem a capacidade da organização de maximizar a produtividade com o AWA.

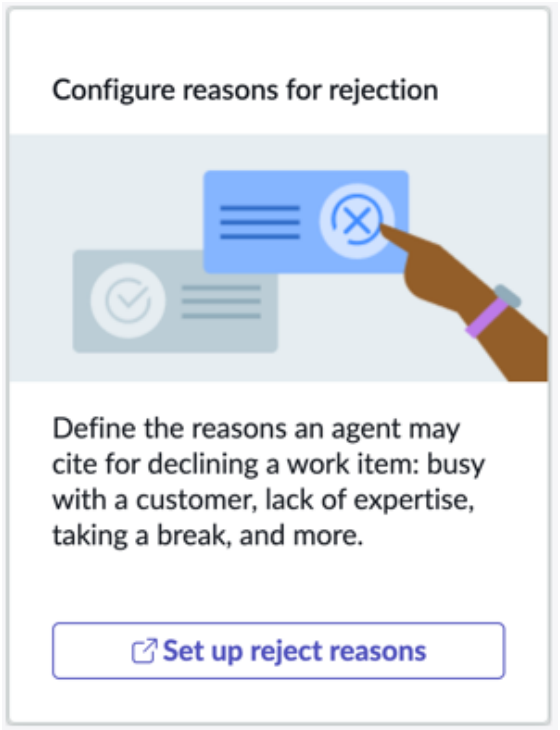
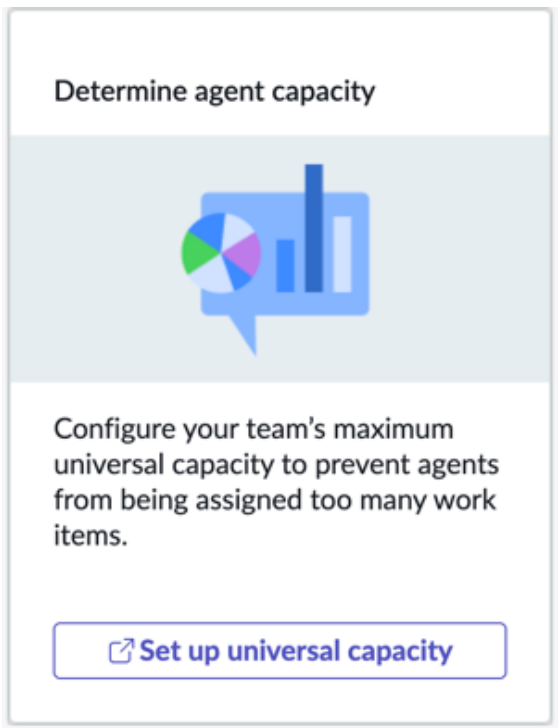
Cartões de configurações adicionais

Cartão	Recurso	Descrição
	Personalizar estados de presença	Configure estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

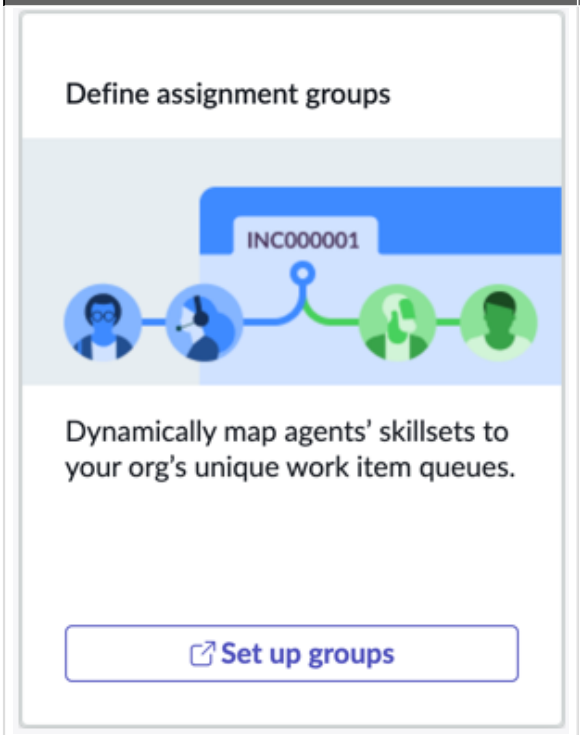
Cartões de configurações adicionais

Cartão	Recurso	Descrição
	Configurar motivos para rejeições	Defina os motivos que os agentes podem usar para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Espaço do agente.
	Determinar a capacidade do agente	Configure a capacidade universal máxima da equipe para impedir que um agente receba muitos itens de trabalho. Se o agente atingir a capacidade universal máxima, itens de trabalho adicionais não serão atribuídos a ele.
Selecione **Ver mais** para exibir este cartão.	Definir grupos de atribuição	Crie grupos de conjuntos de usuários que compartilham uma finalidade comum.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cartões de configurações adicionais

Cartão	Recurso	Descrição
		

Os cartões de configurações avançadas aparecem de forma provisória após a instalação do respectivo plug-in.

Cartões de configurações avançadas

Cartão	Recurso	Descrição
	Configurar afinidade do agente	Instale o plug-in Afinidade do agente para que este cartão seja exibido de forma provisória. Crie ou mude as regras de Afinidade do agente que roteiam itens de trabalho no Advanced Work Assignment.
	Configurar atribuição baseada em turno	Instale um ou ambos os plug-ins a seguir para que esse cartão apareça de forma provisória: • Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente • Otimização da força de trabalho para ITSM Atribua itens de trabalho aos agentes de acordo com turnos.

Para começar com Advanced Work Assignment

Para implementar o Advanced Work Assignment, siga estas etapas iniciais de configuração e instalação.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin e administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Selecione **Obter o plug-in Advanced Work Assignment** para instalar o plugin Advanced Work Assignment para a instância.
   A página Todas as aplicações é aberta em uma nova janela ou guia.
3. Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
4. Volte para a página inicial Advanced Work Assignment (AWA) e selecione **Concluído** na caixa de diálogo aberta da página do plug-in.
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter recursos de roteamento direcionado é exibida.
5. Selecione **Obter plug-in** para ativar os plug-ins Gestão de serviços de TI (ITSM), Customer Service Management e HR Service Delivery (HRSD) específicos da organização.
   A página Todas as aplicações é aberta em uma nova janela ou guia.
6. Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
7. Volte para a página inicial Advanced Work Assignment (AWA) e selecione **Concluído** na caixa de diálogo aberta da página do plug-in.
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter os plug-ins mais populares é exibida.
8. **Opcional:** Instale plug-ins adicionais de várias maneiras.
   - Selecione **Obter plug-in** para instalar plug-ins populares.
   - Selecione o nome do plug-in nas seções Plug-ins disponíveis.

   A página Todas as Aplicações é aberta em uma nova janela ou guia.
9. **Opcional:** Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
10. **Opcional:** Volte para a página inicial Advanced Work Assignment (AWA) e selecione **Concluído** na caixa de diálogo aberta da página do plug-in.

    (Optional) A caixa de diálogo aberta da página de plug-in aparece somente quando os plug-ins são instalados pela seção Obter os plug-ins mais populares.

    A experiência na página inicial do AWA é atualizada e a seção Obter os plug-ins mais populares é atualizada com o plug-in instalado ou o plug-in aparece na seção Plug-ins instalados.
11. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço** para configurar os canais de serviço ativados.
    a. Crie ou altere um layout de caixa de entrada.
    b. Substitua a capacidade do agente, conforme necessário.
12. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas** para criar filas de item de trabalho para os canais de serviço.
    Defina a ordem de classificação dos itens de trabalho na fila.
13. Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição** para configurar as regras de atribuição de trabalho usadas para enviar trabalho para os agentes apropriados.
14. **Opcional:** Na seção Configurações adicionais, configure os seguintes parâmetros para melhorar a funcionalidade do AWA.
    a. Selecione **Configurar estados de presença** para configurar os estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes.
    b. Selecione **Configurar motivos de rejeição** para definir os motivos que os agentes usam para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Agent Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

c. Selecione **Configurar a capacidade universal** para configurar a capacidade universal máxima da equipe e impedir que um agente receba muitos itens de trabalho.

d. Selecione **Configurar grupos** para criar grupos de conjuntos de usuários que compartilham uma finalidade comum.

15. **Opcional:** Na seção Configurações avançadas, configure os seguintes parâmetros para melhorar a funcionalidade do AWA.

Nota:
Os cartões de configurações avançadas aparecem de forma provisória após a instalação do respectivo plug-in.

a. Selecione **Configurar Afinidade do agente** para criar ou alterar as regras do Afinidade do agente que roteiam itens de trabalho no Advanced Work Assignment.

b. Selecione **Configurar atribuição baseada em turno** para atribuir itens de trabalho a agentes com base em turnos.

Como ativar Advanced Work Assignment

Você pode ativar o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Advanced Work Assignment ativa o plug-in Skills Management (com.snc.skills_management) para implementar habilidades de usuário e grupo.

Plug-ins para o Skills Management

Plug-in	Descrição
Skills Management [com.snc.skills_management]	Implementa habilidades do usuário e do grupo de usuários. Com base nos mesmos princípios de gerenciamento de funções, que usa herança entre grupos de usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Selecione **Obter o plug-in Advanced Work Assignment** para instalar o plugin Advanced Work Assignment para a instância.
   A página Todas as Aplicações é aberta em uma nova janela ou guia. Caso não veja o botão **Obter plug-in Advanced Work Assignment**, você não tem as permissões para instalar o plug-in ou o plug-in já foi instalado.
3. Na página Todas as Aplicações, selecione **Instalar** e conclua as solicitações de instalação.
4. Na caixa de diálogo aberta da página do plug-in de experiência na página inicial do Advanced Work Assignment (AWA), selecione **Concluído**.
   A experiência na página inicial do AWA é atualizada, a seção Obter recursos de roteamento direcionado é exibida e o AWA é instalado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Ative os plug-ins de recursos de roteamento direcionado e outros plug-ins populares do AWA para habilitar os canais de serviço apropriados e o Soluções Análise da plataforma para o Advanced Work Assignment.

Ativar plug-ins relacionados para o Advanced Work Assignment

Depois de ativar o plug-in Advanced Work Assignment, ative os plug-ins do AWA relacionados para habilitar outros canais de serviço do sistema de base e o painel de soluções do Performance Analytics para o AWA.

Você deve ter a função de administrador para ativar esses plug-ins adicionais para o AWA.

Plug-ins de recursos de roteamento direcionado

Instale os plug-ins a seguir pela seção Obter recursos de roteamento direcionado da experiência na página inicial do AWA ou pela seção Plug-ins disponíveis. Se você preferir procurar cada plug-in individualmente, consulte Ativação de um plug-in .

Plug-in	Descrição
Advanced Work Assignment para incidentes [com.snc.incident.awa]	Habilita o canal de serviço de incidentes no AWA. Inclui uma configuração padrão para oferecer suporte ao AWA para incidentes.
Advanced Work Assignment para CSM [com.sn_csm.awa]	Habilita o canal de serviço de casos no AWA. Inclui dados de configuração que oferecem suporte a roteamento, enfileiramento e atribuição de casos de CSM.
Advanced Work Assignment para HRSD [com.sn_hr_awa]	Habilita dados de configuração do sistema de base compatíveis com roteamento, enfileiramento e atribuição de casos de HRSM, bate-papos e chamadas para agentes.

Plug-ins populares

Instale os plug-ins a seguir pela seção Obter os plug-ins mais populares da experiência na página inicial do AWA ou pela seção Plug-ins disponíveis. Se você preferir procurar cada plug-in individualmente, consulte Ativação de um plug-in .

Plug-in	Descrição
Bate-papo do agente [com.glide.interaction.awa]	Habilita o canal de serviço de bate-papo no AWA e as mensagens de bate-papo no Agent Workspace. Inclui dados de configuração padrão para bate-papos, inclusive dados de demonstração.
Walk-Up Experience [com.snc.walkup]	Ativa o canal de serviço de contato do balcão de serviços para lounges tecnológicos predefinidos. Permite que uma organização de TI ofereça suporte a check-in on-line e externo.
Pacote de conteúdo do Performance Analytics - Advanced Work Assignment [com.snc.pa.awa]	Ativa o pacote de conteúdo do Performance Analytics para AWA Fornece KPIs do sistema de base.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mudar do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente

Mudar do ServiceNow® Suporte do Connect para o Bate-papo do agente (bate-papo ao vivo), que é o sistema de mensagens que os agentes usam no Espaço do agente para interagir com os clientes. Mudar do Suporte do Connect também envolve o uso do Advanced Work Assignment (AWA) para a criação de filas de bate-papo para o roteamento de itens de trabalho de bate-papo para os agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Importante:

A partir de Utah, o Suporte do Connect fica obsoleto. Para recursos similares, mude para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Mudar para aplicações modernas como o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente oferece recursos e benefícios que não estão disponíveis no Suporte do Connect. Esses novos recursos são:

- Atribuição automática de bate-papos e itens de trabalho a agentes com base em critérios que você define, como disponibilidade do agente, capacidade, habilidades, afinidade do agentee dimensionamento variável do item de trabalho.
- Manipulação de estouro de fila automática
- Reatribuição de tempo limite de bate-papo
- Pesquisas de bate-papo nativo
- Recursos do supervisor, como Conversa particular entre agentes, que permite que os gerentes participem de bate-papos públicos em andamento com os agentes ou enviem mensagens privadas para eles.
- Recursos do agente, como controles da caixa de entrada do espaço para exibir, aceitar ou rejeitar bate-papos recebidos.

Se você estiver usando APIs do Suporte do Connect, consulte informações sobre as APIs do AWA em API de roteamento do AWA .

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Ative os plug-ins Advanced Work Assignment e Bate-papo do agente se eles não estiverem ativos no momento.
3. Se necessário, revise as filas de bate-papo atuais do Suporte do Connect e determine se você deseja criar um conjunto semelhante de filas para o canal de serviço de bate-papo no AWA.

   Nota:
   Não é possível usar as filas de bate-papo do Suporte do Connect no AWA. As filas de bate-papo para o Suporte do Connect são armazenadas na tabela Fila de bate-papo [chat_queue]. As filas de bate-papo para o AWA são armazenadas na tabela Fila do AWA [awa_queue].

4. Na página inicial do AWA, configure o canal de serviço de bate-papo, crie as filas de bate-papo associadas e estabeleça as atribuições de trabalho do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Nas configurações do Bate-papo do agente, acesse o formulário de configuração do bate-papo para especificar Espaço do agente como a interface executante do bate-papo ao vivo e habilitar outros recursos de bate-papo ao vivo.
6. Ative o cliente de bate-papo no Portal de serviços do usuário final.

Trouble?

As sugestões de solução de problemas incluem os problemas e soluções comuns a seguir:

Problema: ao usar o AWA, o bate-papo permanece no roteamento e não é oferecido a um agente disponível.

Solução: esse problema pode ocorrer se o AWA tentar rotear o bate-papo para uma fila do Suporte do Connect. Nesse caso, a interação permanece atribuída ao usuário do Virtual Agent e nenhum registro awa_work_item é criado. Uma causa comum desse problema é a entrada de Configuração de bate-papo da aplicação de bate-papo que ainda está sendo definida como **Connect**.

Problema: ao tentar rotear para um atendente, o solicitante é informado incorretamente de que não há atendentes disponíveis.

Solução: esse problema pode ser causado por uma destas situações:

- Condições de fila que dependem da verificação de campos ou contexto de interação que foram criados na interação tarde demais para o roteamento.
- O canal de serviço de bate-papo não está associado ao estado de presença Disponível. Uma causa comum desse problema é desativar e reativar o canal de bate-papo.

As sugestões de depuração incluem a consideração destas perguntas:

Estas são algumas perguntas que precisam ser feitas e locais que devem ser observados caso os agentes não recebam bate-papos:

- Existe um registro awa_work_item para a interação? Caso contrário, o campo **Atribuído a** da interação está vazio ou está definido como Virtual Agent? Se o campo **Atribuído a** estiver definido como Virtual Agent, provavelmente ele está tentando usar o Suporte do Connect.
- Na configuração do bate-papo, os executantes estão definidos corretamente para cada aplicação?
- No interaction_json_blob referenciado pelo campo **Interaction.context_document**, a variável `Liveagent_application` está definida com o valor esperado?

Instalar o Conversational SMS Service Channel

Você pode instalar a aplicação Conversational SMS Service Channel (sn_awa_sms_int) se tiver a função de administrador. A aplicação instala plug-ins e aplicações ServiceNow® Store relacionados caso eles ainda não estejam instalados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que a aplicação e todas as suas aplicações da store relacionadas tenham direitos ServiceNow válidos. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Instale o plug-in de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa).

  Para obter mais informações sobre a ativação de plug-ins, consulte Ativar um plug-in .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
O Conversational SMS Service Channel é instalado automaticamente com uma aplicação que implementa um provedor de SMS, como a aplicação Conversational SMS Integration with Twilio (sn_va_sms_twilio). Para obter mais informações, consulte Instalar o Conversational SMS Integration with Twilio.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Na seção Plug-ins disponíveis, selecione **SMS de conversa**.

   Nota:
   Se você não encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la à ServiceNow Store. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Instalar, selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Configuração do Conversational SMS Service Channel

Como ativar Afinidade do agente

Você pode ativar o plug-in Afinidade do agente (com.glide.awa.agent_affinity) se tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Na seção Plug-ins disponíveis, selecione **Afinidade do agente**.

   Nota:
   Se o plug-in não for exibido na seção Plug-ins disponíveis, tente pesquisar o plug-in pela barra de pesquisa. Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo para a equipe da ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Selecione **Instalar/atualizar todos** e, na caixa de diálogo Instalar, selecione **Instalar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Ativação de mensagens de conversa

É possível ativar o plug-in de mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa) se você tiver a função de administrador.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
2. Na seção Plug-ins disponíveis, selecione **Mensagens de conversa**.

Nota:
Se o plug-in não for exibido na seção Plug-ins disponíveis, tente pesquisar o plug-in pela barra de pesquisa. Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo para a equipe da ServiceNow.

3. Selecione **Instalar/atualizar todos** e, na caixa de diálogo Instalar, selecione **Instalar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Canais de serviço

Roteie automaticamente o trabalho recebido para os agentes pelos canais de serviço para fornecer suporte ao cliente.

Um *canal de serviço* é um meio de atribuir um tipo e escopo específicos de trabalho aos agentes. É possível configurar canais de serviço do sistema de base para determinar o contexto e os atributos que definem o trabalho tratado no canal ou criar seu próprio canal de serviço personalizado.

O Advanced Work Assignment fornece vários canais de serviço dos quais os itens de trabalho se originam. Esses canais são:

Canal de serviço	Descrição	Plug-in
Caso	Usado para roteamento e atribuição de casos de atendimento ao cliente	Incluído com o Atendimento ao cliente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Canal de serviço	Descrição	Plug-in
Bate-papo	Usado para roteamento e atribuição de interações de bate-papo	Incluído com o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa).
Bate-papo - Assíncrono	Usado para roteamento de conversas de longa duração que usam vários canais de serviço.	Incluído com o plug-in Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa).
Facebook Messenger	Usado para roteamento de solicitações de conversas de bate-papo do Facebook Messenger	Incluído com o aplicativo da loja Conversational Integration with Facebook Messenger.
Incidente	Usado para roteamento e atribuição de incidentes	Incluído com o plug-in Advanced Work Assignment para incidentes (com.snc.incident.awa).
Linha	Usado para roteamento de solicitações de conversas de bate-papo do LINE	Incluído com o Conversational Integration with LINE aplicação da loja.
SMS	Usado para roteamento de conversas de longa duração por SMS e conversas que usam vários canais de serviço.	Incluído com a aplicação Instalar Conversational SMS Service Channel.
Balcão de serviços	Usado para roteamento de solicitações de um canal de contato do balcão de serviços	Incluído no plug-in Walk-up Experience (com.snc.walkup).
WhatsApp	Usado para roteamento de solicitações de conversas de bate-papo do WhatsApp	Incluído com o Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) aplicação da loja.

Também é possível configurar um canal de serviço personalizado para lidar com o trabalho que não é compatível com os canais do sistema de base. Para obter mais informações, consulte Configuração de um canal de serviço personalizado.

Para cada canal de serviço, você define atributos como:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Capacidade do agente: quantidade de trabalho que pode ser realizada pelos agentes que oferecem suporte ao canal.
- Filtros: condições que filtram o tipo de trabalho tratado no canal.
- Utilização: condições que determinam quando os itens de trabalho são gerados.

Para cada canal de serviço, você também:

- Cria o layout do cartão da caixa de entrada do agente usado no Agent Workspace.
- Define substituições de capacidade para agentes específicos.
- Revisa e modifica as filas de item de trabalho associadas. Para o canal de serviço de Bate-papo, é possível criar filas usando a lista relacionada de **filas**.

Capacidade e utilização do canal de serviço

No Advanced Work Assignment, capacidade é o número de itens de trabalho atribuídos automaticamente a agentes que oferecem suporte a um canal de serviço. Utilização é a condição que identifica os estados do item de trabalho com suporte no canal.

Os agentes têm uma capacidade atribuída para cada canal de serviço. Essa capacidade é baseada na capacidade padrão definida para o canal. A capacidade do agente para um canal de serviço (por exemplo, bate-papo) não interfere na capacidade de outros canais de serviço (por exemplo, caso ou incidente). Os administradores podem definir a **capacidade padrão** de um canal no formulário do canal de serviço. Essa configuração se aplica a todos os agentes que oferecem suporte ao canal.

Os gerentes podem substituir a capacidade padrão para:

- Agentes individuais usando a lista relacionada de **substituição de capacidade do agente** do formulário de canal de serviço.
- Grupos de agentes usando a lista relacionada de **substituição de capacidade do agente** do formulário de grupo.

Se um agente já tiver uma substituição de capacidade, definir a substituição novamente atualiza a capacidade atual desse agente. A capacidade substituída fica armazenada na tabela Capacidade do agente (awa_agent_capacity).

Criar ou configurar um canal de serviço

Crie ou configure um canal de serviço que seja usado no Advanced Work Assignment (AWA).

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
É possível especificar condições adicionais para filtrar os itens de trabalho manipulados no canal, mudar a capacidade do agente (carga de trabalho) do canal, definir os layouts de caixa de entrada que os agentes usam no Espaçoe exibir as filas de item de trabalho associadas.

Se você ativar os plug-ins correspondentes ou instalar aplicações da store correspondentes, o AWA fornecerá canais do sistema de base para estes serviços:

- Plug-in de casos (com.snc_csm.awa)
- Plug-ins de bate-papo (com.glide.interaction.awa)
- Bate-papos - plug-in assíncrono (com.glide.interaction.awa)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Aplicação do Conversational Integration with Facebook Messenger (sn_va_fb_messenger)
- Plug-in de incidentes (com.snc.incident.awa).
- Aplicação Conversational Integration with LINE (sn_va_line)
- Plug-in de interações de balcão de serviços (com.snc.walkup)
- Aplicação Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio) (sn_va_whatsapp_twi)

Para cada canal, é possível alterar determinadas configurações padrão, como a capacidade padrão (carga de trabalho) para agentes. Você pode usar as listas relacionadas para revisar as filas associadas, definir os layouts de caixa de entrada associados (cartões de item de trabalho) que são exibidos no Espaço e substituir o valor da capacidade do agente.

Você também consegue criar um registro de canal de serviço pelo módulo Canal de serviço, mas deve criar uma fila, uma regra de atribuição e um grupo de atribuição qualificada para rotear o trabalho pelo canal de serviço. Para obter mais informações, consulte Configuração de um canal de serviço personalizado.

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar um canal de serviço, selecione **Novo**.
   - Para atualizar um canal de serviço, selecione o registro do canal de serviço que você deseja atualizar.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário do canal de serviço

Campo	Definição
Nome	Nome do canal de serviço do sistema de base selecionado que será configurado: ○ Bate-papo ○ Bate-papo - Assíncrono ○ Caso ○ Facebook Messenger ○ Incidente ○ Linha ○ Balcão de serviços ○ WhatsApp
Ordem da caixa de entrada	Ordem na qual os itens do canal aparecem na caixa de entrada do agente.
Aplicação	Nome da aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	○ Bate-papo: global ○ Bate-papo - Assíncrono: global ○ Caso: Advanced Work Assignment para CSM ○ Facebook Messenger: Conversational Integration with Facebook Messenger ○ Incidente: Advanced Work Assignment para incidentes ○ Linha: Conversational Integration with LINE ○ Balcão de serviços: Walk-Up Experience ○ WhatsApp: Conversational Integration with WhatsApp (powered by Twilio)
Ativo	Opção de ativação do canal de serviço. Quando você seleciona essa opção, as filas associadas do canal de serviço podem começar a aceitar itens de trabalho.
Descrição resumida	Breve descrição do canal de serviço: ○ Bate-papo: interações de bate-papo do Atendente ○ Bate-papo - Assíncrono: interações de bate-papo assíncronas do Atendente ○ Caso: casos de agentes ○ Facebook Messenger: interações do Atendente Facebook Messenger ○ Incidente: incidentes para agentes ○ Line: interações LINE do Atendente ○ Balcão de serviços: interações do balcão de serviços para os agentes trabalharem ○ WhatsApp: interações do Atendente WhatsApp
Tabela	Tabela que armazena os registros do canal de serviço.
Condição avançada	Se estiver habilitado, as condições avançadas que se aplicam ao canal. Por exemplo: ○ Bate-papo: **[Type] [is] [Chat]** ○ Bate-papo - Assíncrono: **[Subtype] [is] [mweb]**, **[Type] [is] [Messaging]** ○ Facebook Messenger: **[Subtype] [is] [Facebook Messenger]** ○ Linha: **[Subtype] [is] [Line]** ○ Balcão de serviços: **[Type] [is] [Walk-up]** ○ WhatsApp: **[Subtype] [is] [WhatsApp]**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Atribuir ao campo	Campo que faz referência ao usuário atribuído ao item. Nas tabelas Caso e Interação, e na maioria das outras tabelas, esse é o campo **Atribuído a** (assigned_to).
Campo grupo de atribuição	Campo que faz referência ao grupo de atribuição do item. Na maioria das tabelas, esse é o campo **Grupo de atribuição**.
Tipo	Indicador que mostra se um canal de serviço de comunicação é tratado como um canal de conversa síncrono ou assíncrono. Esse campo aparece quando você seleciona **Interação** no campo **Tabela**. ○ Bate-papo ○ Telefone ○ Mensagens ○ Outro
Nível de log	Quantidade de informações registradas quando os eventos do AWA são registrados em log. ○ Nenhum: nenhuma informação é registrada em log. ○ Básico: somente as informações básicas são registradas em log. ○ Detalhado: informações detalhadas, incluindo detalhes do registro e do evento, são registradas em log. Esse campo aparece se **Habilitar registro em log** estiver habilitado.
Áudio de alerta da caixa de entrada	Alerta sonoro que avisa quando um novo item chega na caixa de entrada deste canal de serviço. Se você não especificar um arquivo de áudio, o arquivo de áudio padrão será reproduzido.
Áudio de alerta de mensagem	Alerta sonoro que avisa quando uma nova mensagem chega na conversa deste canal de serviço. Se você não especificar um arquivo de áudio, o arquivo de áudio padrão será reproduzido.
Capacidade e Utilização	
Tamanho do item de trabalho padrão	Valor da capacidade de um agente que é usado quando esse item de trabalho é atribuído. O padrão é 1.
Capacidade padrão	Número de itens atribuídos automaticamente a agentes (substituições pendentes). ○ Caso: o padrão é 2. ○ Bate-papo: o padrão é 4.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	○ Bate-papo assíncrono: o padrão é 4. ○ Facebook Messenger: o padrão é 4. ○ Incidente: o padrão é 2. ○ Line: o padrão é 4. ○ Balcão de serviços: o padrão é 1. ○ WhatsApp: o padrão é 4.
Condição de utilização	Condição que determina o que constitui um item ativo que conta para a carga de trabalho/capacidade do agente. Por exemplo, o estado do registro é Novo, Aberto ou Aguardando informações. ○ Para bate-papo: o estado não é Encerrado concluído ou Encerrado abandonado ○ Para bate-papo - assíncrono: o estado é Encerrado concluído ou Encerrado abandonado ○ Para o caso: o estado é Novo ou Aberto ○ Para Facebook Messenger: o estado é Novo ou Trabalho em andamento ○ Para incidente: o estado é Novo, Em andamento ou Em espera ○ Para Line: o estado é Novo ou Trabalho em andamento ○ Para balcão de serviços: o estado não é Em espera, Encerrado concluído ou Encerrado abandonado ○ Para WhatsApp: o estado é Novo ou Trabalho em andamento
Registro em Log	
Habilitar registro em log	Opção para registrar informações na tabela syslog_awa quando os eventos do AWA são registrados em log. Especifique o nível de detalhe que será registrado no campo **Nível de log** nessa tela.
Parar de fazer login em	Data e hora em que o registro em log deve ser interrompido. Esse campo aparece se **Habilitar registro em log** estiver habilitado.

4. Selecione **Enviar** ou **Atualizar**.
   O canal é adicionado à tabela Canais de serviço [awa_service_channel] ou atualizado nela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Substitua a capacidade do agente para agentes ou grupos selecionados.
- Crie ou modifique um layout de caixa de entrada para o canal de serviço.
- Configuração de regras de atribuição de agente para o canal.
- Definição de grupos de agentes qualificados para atribuição.
- Crie ou modifique uma fila de item de trabalho para o canal.
- Crie ou modifique uma substituição de tamanho de item de trabalho para o canal.

Conversational SMS Service Channel

Usando o app Conversational SMS Service Channel na ServiceNow Store, os agentes do espaço podem fornecer suporte para conversas por SMS de longa execução e conversas que precisam de vários canais de serviço.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Visão geral

Os solicitantes podem iniciar conversas de suporte por SMS. Como essas conversas de suporte podem ser de longa duração, os agentes do espaço precisam da capacidade de acompanhar conversas em andamento e, ao mesmo tempo, abordar os solicitantes em outros canais de serviço. Com a aplicação da Store Conversational SMS Service Channel, os agentes do espaço podem iniciar ou continuar conversas por SMS e aceitar itens de trabalho de SMS pela caixa de entrada do espaço. Os solicitantes em conversas por SMS veem um subconjunto limitado de mensagens do sistema. Isso minimiza o número de mensagens do sistema caso a conversa seja de longa duração.

Perfis de mensagens

Os perfis de mensagens fornecem uma maneira de corresponder um número de telefone recebido a um solicitante:

Se	Então
Um novo SMS é recebido de um solicitante que está associado a um número de telefone na tabela Usuário [sys_user], mas não tem correspondência de perfil de mensagens	• Um registro de perfil de mensagens é gerado para que o número corresponda à tabela Usuário. • Um registro de interação é associado à tabela Usuário correspondente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se	Então
Nova mensagem recebida de um solicitante que não tem uma correspondência de número de telefone na tabela Usuário, mas tem correspondência de perfil de mensagens	• Um registro de interação é associado ao usuário do perfil de mensagens correspondente. • O registro da tabela Usuário não é associado ao número de telefone. O agente pode verificar manualmente.
Nova mensagem recebida de um solicitante que não tem uma correspondência de número de telefone na tabela Usuário nem perfis de mensagens	• Um registro de interação é associado ao usuário convidado (o agente virtual ou o atendente podem verificar manualmente). • Um registro de perfil de mensagens é gerado para o número de telefone, mas não é associado a um usuário.
Novo SMS de um solicitante que está em conflito com uma tabela Usuário ou perfil de mensagens existente	• Uma interação é associada ao perfil de mensagens/usuário atualmente associado ao número. • O agente virtual ou o atendente podem verificar o usuário e associar novamente a interação/perfil ao usuário correto.

Ações de Mensagens

Ações de mensagens fornecem uma maneira de acionar ações com base na atividade de mensagens de uma conversa.

Parâmetros de ação de mensagens	Descrição
Evento 1. Mensagem do solicitante sem resposta do agente 2. Mensagem do agente sem resposta do solicitante	O envio de uma mensagem de um solicitante ou agente inicia um temporizador que pode acionar uma ação
Duração	Tempo definido para acionar uma ação com base no parâmetro do evento que está sendo definido
Condições do filtro	Condição necessária no registro de interação para que uma ação de mensagem seja acionada. Por exemplo, o estado é "Em espera"
Ação	As possíveis ações são: • Avisar agente: enviar notificação do espaço para o agente • Avisar solicitante: enviar mensagem do sistema na conversa de mensagens para o solicitante

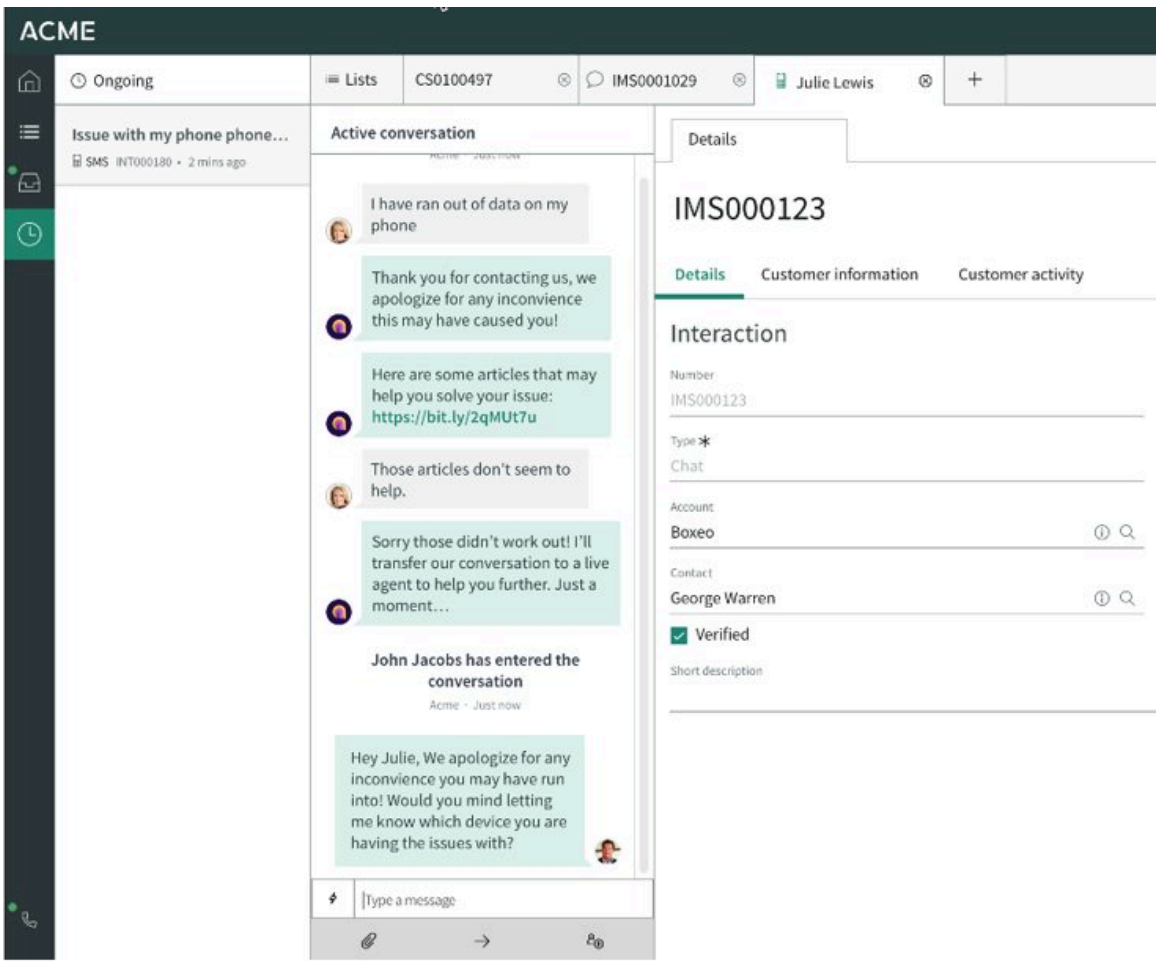
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de ação de mensagens	Descrição
	• Reatribuir: remover agente atribuído da interação • Definir estado: definir o estado de interação desejado

Conversas em andamento

A caixa de entrada do agente exibe novas mensagens SMS e os agentes podem localizar as conversas por SMS atribuídas no momento na guia Em andamento. O indicador da guia e o realce do registro indicam quando uma conversa por SMS tem uma nova mensagem. Ao contrário das conversas de bate-papo, as conversas por SMS podem ser de longa duração. Conversas por SMS concluídas não são exibidas na guia Em andamento.



Conversas por SMS iniciadas pelo solicitante

Quando um solicitante inicia uma conversa de suporte, um agente virtual ou um atendente aborda a conversa. Como outros canais de serviço, o Advanced Work Assignment lida com o roteamento de conversas por SMS para atendentes. É assim que as conversas por SMS iniciadas pelo solicitante são tratadas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se	Então
Não há interação por SMS ativa	• Criar nova interação por SMS • Atribuir a interação a um agente virtual ou atendente
Há uma interação ativa que envolve um atendente	• Injetar a mensagem em uma conversa existente • Continuar com o agente na conversa atual • Acompanhar com o mesmo registro de interação
Há uma interação ativa que envolve um agente virtual	• Injetar a mensagem em uma conversa existente • Continuar com o tópico do agente virtual existente • Acompanhar com o mesmo registro de interação

Uma interação por SMS ativa representa uma conversa em andamento entre o número de telefone de um solicitante e o número de telefone de uma empresa.

Conversas por SMS iniciadas pelo agente

Para iniciar uma conversa por SMS com um solicitante, os agentes podem selecionar um número de provedor para um serviço de saída ou inserir manualmente um número de provedor. Se uma conversa por SMS estiver em andamento, ela será exibida automaticamente. Quando um agente inicia uma conversa por SMS:

Se	Então
Não há interação por SMS ativa	• Criar nova interação por SMS • Atribuir interação ao agente
Há uma interação ativa que envolve um agente	• Injetar a mensagem em uma conversa existente • Adicionar agente ao perfil do grupo em tempo real • Nenhuma reatribuição
Há uma interação ativa que envolve VA	• Encerrar interação atual • Criar uma nova interação e atribuir ao agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se	Então
Há uma interação ativa que envolve um contato/ consumidor/usuário diferente	• Encerrar interação atual • Criar um novo perfil de usuário do canal e desativar o perfil de usuário do canal existente • Criar uma nova interação e atribuir ao agente

Uma interação por SMS ativa representa uma conversa em andamento entre o número de telefone de um solicitante e o número de telefone de uma empresa.

Configuração do Conversational SMS Service Channel

Configure a aplicação Conversational SMS Service Channel da Store.

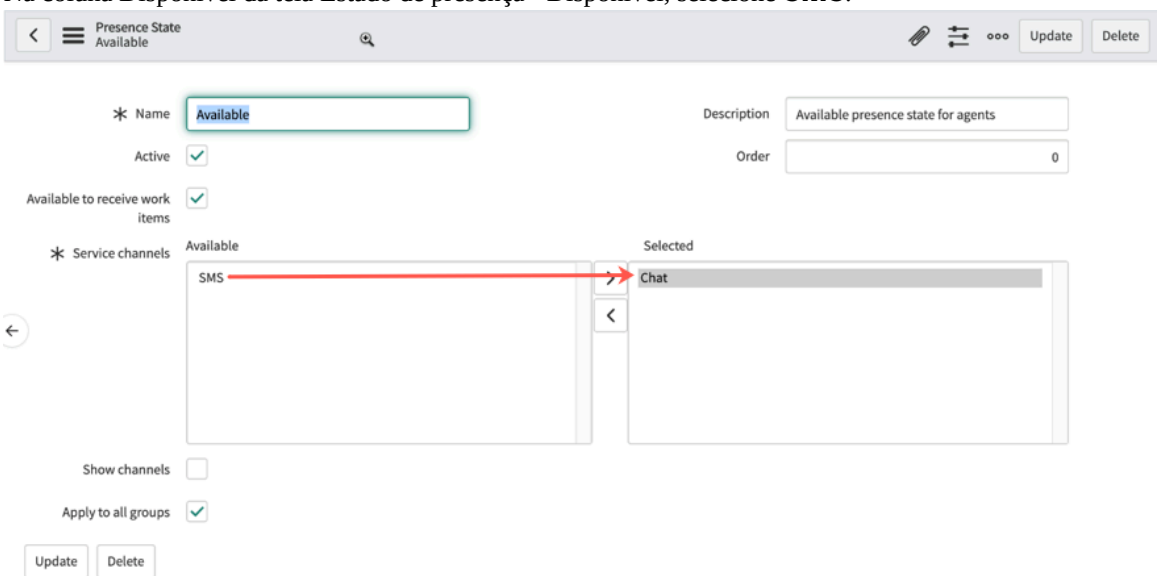
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações do canal de serviço:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Selecione o canal de serviço de SMS.
3. Na tela Canal de serviço - SMS, marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o canal de serviço.
4. Como o grupo SMS não tem usuários por padrão, adicione usuários manualmente ao grupo SMS.
5. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
6. Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar estados de presença**.
7. Na coluna Nome, clique em **Disponível**.
8. Na coluna Disponível da tela Estado de presença - Disponível, selecione **SMS**.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Selecione a seta que aponta para a direita para mover o SMS da coluna Disponível para a coluna Selecionado.
10. Selecione **Atualizar**.

Configuração de um canal de serviço personalizado

Configure um canal de serviço personalizado para expandir o tipo e o escopo do trabalho que é roteado automaticamente para seus agentes.

Antes de Iniciar

- Selecione a tabela que você deseja usar para rotear o trabalho para os agentes automaticamente. Somente as tabelas Tarefa [task] e Interação [interaction] são compatíveis.
- O layout do formulário da tabela selecionada deve estar configurado para a exibição do espaço. Os tipos de registro sem uma exibição do espaço aparecem como somente leitura no Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Configuração de formulários no espaço legado.
- Se você quiser abrir um registro no AWA para uma tabela que estende outra tabela com um canal de serviço definido, a exibição do espaço dessa tabela já deve estar definida.
- Atribua as funções awa_agent e workspace_agent aos agentes que recebem itens de trabalho no Espaço do agente pelo canal de serviço personalizado.

Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível criar um registro de canal de serviço pelo módulo Canal de serviço, mas você deve criar fila de item de trabalho, regra de atribuição e grupo de atribuição qualificada para rotear o trabalho pelo canal de serviço. Você também deve configurar o canal de serviço personalizado para disponibilizá-lo na caixa de entrada de um agente no Espaço do agente.

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.

   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. Preencha os campos do canal de serviço e selecione **Enviar**.
   Para obter mais informações, consulte Criar ou configurar um canal de serviço.
4. Criar uma regra de atribuição
   Para obter mais informações, consulte Configuração de regras de atribuição de agente.
5. Crie uma fila de item de trabalho para o canal de serviço.

   Para obter mais informações, consulte Criação de fila de item de trabalho.
6. No formulário da fila de item de trabalho criada, acesse o link relacionado **Qualificação de atribuição** e crie um grupo de atribuição qualificada.

   A regra de atribuição deve ser associada ao grupo de atribuição qualificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Definição de grupos de agentes qualificados para atribuição.

7. Disponibilize o canal de serviço no Espaço do agente.
   a. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.
   b. Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar estados de presença** e abra **Disponível**.
   c. No formulário, mova o canal de serviço personalizado para a lista **Selecionado**.
   d. Selecione a opção **Ativa**, se ainda não estiver selecionada.
   e. Selecione **Atualizar**.
8. **Opcional:** Crie ou altere o layout do cartão da caixa de entrada para mostrar as informações mais importantes de um item de trabalho.
   Para obter mais informações, consulte Criação ou mudança de layout de caixa de entrada..

Resultado

Seu canal de serviço personalizado roteia o trabalho para os agentes. No Espaço do agente, o canal de serviço aparece como um canal de serviço disponível na caixa de entrada do agente.

Tutorial: configuração de um canal de serviço personalizado para solicitações de mudança

Aprenda a configurar o Advanced Work Assignment para atribuir solicitações de mudança automaticamente aos agentes. Use este tutorial como diretriz para entender como registros de canal de serviço, filas e regras de atribuição funcionam juntos para criar um canal de serviço personalizado.

Com este tutorial, você aprende como configurar um canal personalizado que:

- Atribui novas solicitações de mudança a qualquer agente do Change Management que tenha mais capacidade
- Preenche a caixa de entrada do agente do designado no Espaço do agente com solicitações de mudança da fila
- Exibe o número da solicitação de mudança, a descrição resumida e o tipo no cartão da caixa de entrada
- Permite que o agente aceite ou rejeite solicitações de mudança

Para obter informações sobre como configurar canais de serviço personalizados, consulte Configuração de um canal de serviço personalizado.

Antes de começar:

- O layout do formulário da tabela de solicitação de mudança deve estar configurado para a exibição do espaço, caso contrário, os itens de trabalho do canal de serviço de solicitação de mudança aparecem como somente leitura no Espaço do agente. Para obter mais informações, consulte Configuração de formulários no espaço legado.
- Atribua as funções awa_agent e workspace_agent ao grupo do Change Management para que os membros possam abrir itens de trabalho no Espaço do agente.

Criação de um canal de serviço para rotear solicitações

Crie um canal de serviço no Advanced Work Assignment para rotear solicitações de mudança para os agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: Solicitação de mudança
   - Ordem da caixa de entrada: 100
   - Tabela: solicitação de mudança [change_request]
   - Ativa: selecionada
   - Condição de utilização: [Active] [is] [true]
4. Selecione **Enviar**.

Criação de uma regra de atribuição para solicitações de mudança

Crie uma regra de atribuição no Advanced Work Assignment que atribua solicitações de mudança para agentes disponíveis para fazer as tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de regras de atribuição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Regras de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: regra de atribuição de solicitação de mudança
   - Atribuir por: maior capacidade
   - Permitir que os agentes rejeitem: selecionado
4. Selecione **Enviar**.

Criação de uma fila para roteamento de novas solicitações de mudança

Crie uma fila de item de trabalho no Advanced Work Assignment que roteie novas solicitações de mudança pelo canal de serviço que lida com as solicitações de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione **Novo**.
3. No formulário, preencha os campos.
   - Nome: Change Management
   - Canal de serviço: solicitação de mudança
   - Modo de condição: simples
   - Condição de roteamento do item de trabalho: [State] [is] [New]
4. No menu de contexto do formulário, selecione **Salvar**.

Criação de um grupo de atribuição de agentes

Crie um grupo de atribuição qualificada no Advanced Work Assignment que receba itens de trabalho de estouro, caso você precise de mais ajuda de outros agentes para lidar com solicitações de mudança.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Abra a fila do Change Management.
3. No formulário, acesse a lista relacionada **Qualificação de atribuição** e selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.
   - Regra de atribuição de agente: regra de atribuição de solicitação de mudança
   - Grupos: Change Management
5. Selecione **Enviar**.

Disponibilização do canal de serviço no Espaço do agente

Disponibilize o canal de serviço no Espaço do agente para que os agentes recebam solicitações de mudança na caixa de entrada.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de estados de presença:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar estados de presença**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Estados de presença**.
2. Abra **Disponível**.
3. No formulário, mova a **Solicitação de mudança** para a lista **Selecionado**.
4. Selecione **Ativo**, se ainda não estiver selecionado.
5. Selecione **Atualizar**.

Personalização de como as solicitações de mudança aparecem na caixa de entrada do agente

Personalize como as solicitações de mudança aparecem na caixa de entrada do agente para que eles recebam informações suficientes para decidir se aceitam ou rejeitam o item de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Selecione o registro do canal de serviço de **Solicitação de mudança**.
3. No formulário de canal de serviço de solicitação de mudança, acesse a lista relacionada **Layouts de caixa de entrada** e abra o **layout de solicitação de mudança padrão**.
4. No formulário, preencha os campos.
   - Campo 1: número
   - Campo 2: descrição resumida
   - Campo 3: tipo
5. Clique em **Atualizar**.

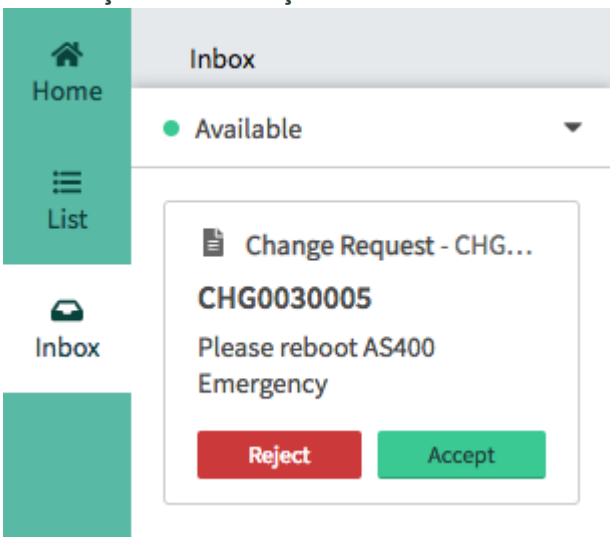
Resultado

Ao criar uma solicitação de mudança, o item é roteado pelo canal de serviço de solicitação de mudança e atribuído ao agente do grupo de atribuição do Change Management que está disponível para recebê-la. Quando o designado verifica a caixa de entrada do agente, a solicitação de mudança aparece com a opção para rejeitar ou aceitar o item de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de mudança em uma caixa de entrada do agente



Layout da caixa de entrada

O layout da caixa de entrada determina as informações mostradas nos cartões de item de trabalho exibidos na caixa de entrada de um agente.

O administrador do AWA (awa_admin) pode configurar layouts que representam itens de uma caixa de entrada do agente. A configuração permite que os agentes vejam os atributos mais importantes por itens de trabalho do canal de serviço. Os campos especificados no layout da caixa de entrada determinam as informações exibidas para um item de trabalho.

Cada canal de serviço do sistema de base fornece layouts de caixa de entrada pré-configurados para itens de trabalho. O administrador do AWA pode exibir e editar esses layouts e criar novos layouts.

Até cinco campos podem ser mostrados no layout do cartão.

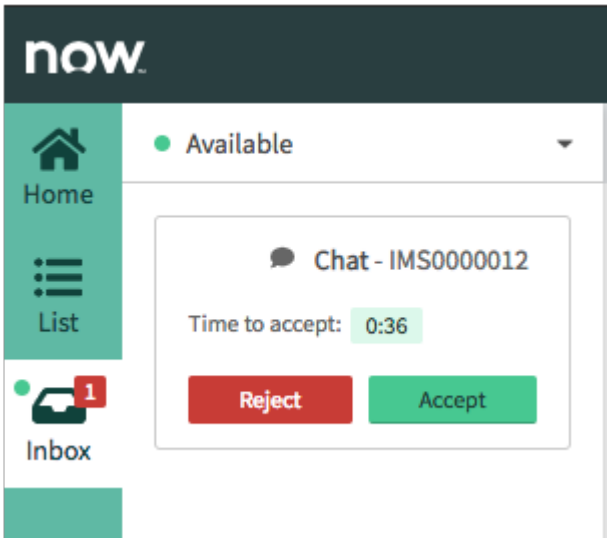
- Campos podem ser adicionados da tabela para a qual o canal de serviço aponta.
- Os campos podem usar referência com pontos.
- O primeiro campo adicionado ao layout se torna o campo de título no cartão.

Exemplo de layout

Para bate-papos que não têm um contato ou consumidor, o layout inclui apenas o assunto do bate-papo. Você controla a exibição da contagem de **tempo para aceitar** (temporizador) e o botão **Rejeitar** pelas regras de atribuição de agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Consulte Criar ou alterar um layout de caixa de entrada para obter mais informações sobre como acessar e modificar um layout de caixa de entrada.

Criação ou mudança de layout de caixa de entrada.

Crie ou mude o layout do cartão para itens de caixa de entrada de um determinado canal de serviço. Os layouts de cartão são exibidos na caixa de entrada do agente do Espaço do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador. Usuários com a função awa_manager ou agente podem revisar layouts de caixa de entrada.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os cartões representam itens de trabalho na caixa de entrada de um agente no Espaço do agente. Cada canal tem um layout padrão para esses cartões, que pode exibir até cinco campos do registro da tabela relacionada. Use o formulário Layout da caixa de entrada para alterar um layout padrão, como o nome, a descrição resumida e os campos específicos exibidos no cartão, por exemplo, canal e nome do contato ou do consumidor. Também é possível especificar condições que determinam quando o layout do cartão é usado.

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Selecione o canal de serviço que será atualizado.
3. No formulário Canal de serviço, selecione o link relacionado **Layouts de caixa de entrada**.
   - Para criar um layout, selecione **Novo**.
   - Para mudar um layout, selecione o layout que será atualizado.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Nome	O nome do layout da caixa de entrada.
Canal de serviço	O nome do canal de serviço selecionado.
Descrição resumida	A descrição do layout da caixa de entrada.
Ordem	A ordem em que os layouts aparecem na caixa de entrada do agente.
Condição	Uma condição que determina quando o layout é usado. Use o construtor de condição para especificar uma condição que deve ser avaliada como verdadeira para aplicação do layout.
Layout do cartão	Exemplo de layout de cartão.
Campo 1	O campo da tabela para o canal, por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para remover um campo existente.
Campo 2	O campo da tabela para o canal, por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para remover um campo existente.
Campo 3	O campo da tabela para o canal, por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para removê-lo.
Campo 4	O campo da tabela para o canal, por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para removê-lo.
Campo 5	O campo da tabela para o canal. Por exemplo, a tabela Interação [interaction] para o canal de serviço de bate-papo. Selecione o campo ou selecione **Nenhum** para removê-lo.

5. Selecione **Enviar** para um novo layout ou **Atualizar** para modificar um layout.
   O layout é adicionado à tabela Layout da caixa de entrada [awa_inbox_layout] ou atualizado nela.

O que Fazer Depois

Conforme necessário:

- Substituição do valor de capacidade de agentes ou grupos selecionados.
- Criação ou mudança de uma fila de item de trabalho para o canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Substituição da capacidade de agentes selecionados

Altere o número padrão de itens de trabalho que um agente pode manipular para um canal de serviço.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para mudar a capacidade dos agentes selecionados, use a lista relacionada **Substituição de capacidade do agente** para o canal de serviço. Para mudar a capacidade de um ou mais membros de um grupo selecionado, use a lista relacionada **Substituição de capacidade do agente** para o grupo (**Advanced Work Assignment** > **Grupos**).

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Selecione o canal de serviço.
3. Na lista relacionada **Substituição de capacidade do agente**, selecione **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Canal de serviço	Nome do canal selecionado.
Substituir capacidade	Número de itens de trabalho que os agentes selecionados podem processar.
Usuários	Agentes aos quais essa substituição se aplica. Mova o nome de agentes da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**. Use o filtro para identificar condições que restringem a lista de agentes. **Nota:** O filtro mostra somente usuários ou grupos com funções AWA (awa_agent, awa_manager, awa_admin, admin).

5. Selecione **Enviar**.
   Os agentes selecionados e os valores de capacidade associados são listados na tabela Capacidades do agente.

O que Fazer Depois

Se você estiver configurando um canal de serviço, poderá criar ou mudar um layout de caixa de entrada para o canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação ou mudança de substituição de tamanho de item de trabalho

Crie uma substituição de tamanho de item de trabalho se quiser que o Afinidade do agente calcule a carga de trabalho de um agente pelo tamanho de item de trabalho diferente do padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegue até as configurações do canal de serviço por meio de um dos seguintes caminhos de navegação:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar canais de serviço**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Canais de serviço**.
2. Selecione o canal de serviço.
3. No formulário, selecione a lista de **Substituição de tamanho de item de trabalho**.
   - Para criar uma substituição, selecione **Novo**.
   - Para mudar uma substituição existente, selecione a substituição que será atualizada.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mudança de tamanho de item de trabalho

Campo	Definição
Nome	Nome da substituição.
Canal de serviço	Canal de serviço atribuído à substituição.
Substituir tamanho	Tamanho que será usado em vez do padrão.
Ordem	Ordem na qual o Advanced Work Assignment considera essa substituição de tamanho.
Modo de condição	Tipo de condição para roteamento de itens de trabalho usando a substituição de tamanho: ○ Simples: especifique uma condição de rotina usando o construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script JavaScript.
Condições	Condição que se aplica aos tamanhos do item de trabalho de substituição. Esse campo é exibido quando a opção **Simples** é selecionada no campo **Modo de condição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Script	Declaração de condição JavaScript que especifica o tamanho do item de trabalho de substituição. A condição deve ser avaliada como verdadeira. Esse campo é exibido quando a opção **Avançado** é selecionada no campo **Modo de condição**.

5. Selecione **Enviar** para criar a substituição ou **Atualizar** para mudar a substituição.

Itens de trabalho

Exiba os itens de trabalho do Advanced Work Assignment usando as opções do menu Itens de trabalho.

Itens de trabalho são um único trabalho tratado por um agente do início ao fim. Por exemplo, um bate-papo ou um caso é um objeto que é roteado e atribuído a agentes. Somente usuários com privilégios awa_manager podem acessar as opções do menu Gerenciamento.

Filas de item de trabalho

No Advanced Work Assignment, filas armazenam um tipo específico de item de trabalho para um canal de serviço.

Os administradores do AWA podem criar ou modificar filas com base na necessidade do cliente. Como parte da criação ou modificação de uma fila, o awa_admin identifica algumas informações sobre a fila, inclusive o canal de serviço ao qual a fila pertence e quais grupos de agentes manipulam os itens de trabalho recebidos.

O awa_admin pode selecionar uma programação que define quando a fila fica disponível e identifica um limite de tempo no qual um agente deve aceitar um item de trabalho da fila. Se o canal de serviço selecionado for **Bate-papo**, o awa_admin criará as mensagens de bate-papo que são exibidas para os usuários.

As condições de roteamento identificam os itens de trabalho roteados para uma fila. Crie condições de roteamento de duas maneiras:

- Simples: use um construtor de condição para selecionar condições de roteamento. Os campos disponíveis para seleção são baseados no canal de serviço selecionado.
- Avançado: use um script JavaScript para identificar condições de roteamento.

O awa_admin também pode criar uma fila sem condições de roteamento para que os itens de trabalho não sejam roteados para essa fila automaticamente. Os clientes podem atribuir itens de trabalho manualmente à fila ou atribuir itens de trabalho por ferramentas de atribuição, como regras de correspondência ou Flow Designer.

Quando um caso de uma fila é atribuído manualmente, o caso é removido da fila. O estado do item de trabalho é definido como **Cancelado** e o motivo do cancelamento é definido como **Atribuído manualmente**.

Nota:
Novos itens de trabalho podem não ser atribuídos se forem roteados para filas com mais de 10.000 itens de trabalho no estado enfileirado.

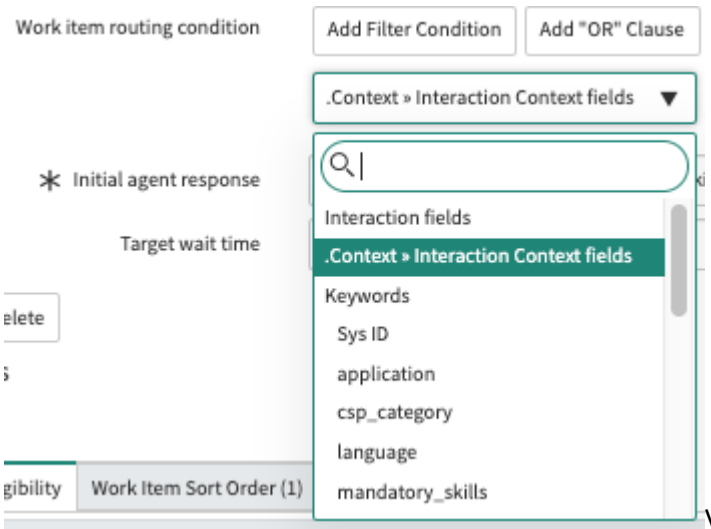
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de regras de roteamento que usam variáveis de contexto de bate-papo

É possível especificar regras de roteamento de fila que usam variáveis de contexto de bate-papo no construtor de condição. Para obter detalhes sobre como criar variáveis de contexto de bate-papo, consulte Como configurar variáveis de contexto para armazenar informações relacionadas ao bate-papo. Essas variáveis podem armazenar informações contextuais que podem ser usadas em condições de roteamento para controlar para onde os itens de trabalho de bate-papo são roteados.

Por exemplo, você pode definir variáveis de contexto de bate-papo para armazenar as respostas do usuário a pesquisas anteriores ao bate-papo que você cria. Se você armazenar essas respostas em variáveis de contexto de bate-papo, como o departamento de um usuário ou o nome de um produto, poderá especificar as variáveis de contexto nas condições de roteamento da fila para direcionar para onde o bate-papo ao vivo é roteado. Ao especificar uma condição de roteamento pelo construtor de condição, você pode fazer uma referência com pontos nos campos Contexto. No menu de campos, selecione **Mostrar campos relacionados** e abra o menu de campos novamente para selecionar **Campos Contexto → Contexto de interação**.



Você pode selecionar as variáveis de contexto de bate-papo disponíveis no construtor de condição. Por exemplo, escolher **csp_category** se torna **Context.csp_category**.

Atribuição de grupos de agentes qualificados para trabalhar em uma fila

Atribua um ou mais grupos de agentes a uma fila pela lista relacionada **Atribuição de qualificação**. Esses grupos são qualificados para receber itens de trabalho da fila, o que permite que o trabalho seja priorizado para agentes qualificados.

Selecione uma regra de atribuição de agente e quaisquer restrições de tempo de qualificação para cada grupo. As restrições de tempo de qualificação determinam quando o próximo grupo de agentes está qualificado para atribuição. Por exemplo, você pode atribuir um grupo para lidar com itens de trabalho imediatamente e um segundo grupo para lidar com o estouro do primeiro grupo depois que os itens de trabalho permanecem na fila por um período especificado.

Nota:
Se nenhum grupo for atribuído a uma fila, os itens de trabalho podem ser roteados para a fila, mas o Advanced Work Assignment não os atribuirá.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de ordem de classificação para uma fila

Use a lista relacionada Ordem de classificação do item de trabalho para criar uma ou mais condições de classificação para itens de trabalho de uma fila. Para cada condição de classificação, especifique um campo da tabela de canal de serviço selecionada e a direção da classificação, em ordem crescente ou decrescente. Os itens da fila são classificados e atribuídos aos agentes com base nessas condições.

Criação de fila de item de trabalho

Defina ou mude uma fila para que você possa determinar quais itens de trabalho são roteados automaticamente para os agentes por um determinado canal de serviço.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Dependendo do canal de serviço, opções de configuração adicionais ficam disponíveis. Por exemplo, no canal de bate-papo, você define as mensagens padrão exibidas durante uma sessão de bate-papo com um usuário.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar uma fila, selecione **Novo**.
   - Para mudar uma fila, selecione o registro da fila que será atualizado.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Nome	Nome da fila. Uma fila padrão pode ficar disponível para o canal de serviço que você ativou pelos plug-ins relacionados ao AWA.
Número	Número de base da tabela. Para obter mais informações, consulte Numeração de registro.
Canal de serviço	Canal ao qual a fila pertence. Para o canal de bate-papo, defina as mensagens padrão exibidas para os usuários do bate-papo na seção Mensagens de bate-papo.
Ativo	Opção que indica se a fila está habilitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Aplicação	Tipo de aplicação com escopo.
Programação	Programação de suporte que define quando a fila fica disponível.
Ordem	Durante o roteamento, a ordem na qual o AWA considera a condição de roteamento para a fila de item de trabalho, em comparação com outras filas.
Descrição resumida	Breve explicação da fila.
Condição de roteamento	
Definir condição aqui	Opção que indica que uma condição de roteamento deve ser aplicada à fila. Se for marcada, defina o **modo de condição** e a **condição de roteamento de item de trabalho**.
Modo de condição	Tipo de condição para roteamento de itens de trabalho da fila. ○ Simples: especifique uma condição de roteamento pelo construtor de condição. ○ Avançado: especifique uma condição de script JavaScript.
Condição de roteamento do item de trabalho	Condição que se aplica a roteamento de itens de trabalho para esta fila Use um construtor de condição para selecionar condições de roteamento. Os campos disponíveis para seleção são baseados no canal de serviço selecionado. Para o canal de serviço de bate-papo, você pode especificar variáveis de contexto de bate-papo no construtor de condição com referência com pontos a campos de contexto relacionado. Por exemplo, se você definiu variáveis de contexto de bate-papo que armazenam informações de roteamento anteriores ao bate-papo, é possível fazer referência por pontos a essas variáveis de contexto de bate-papo no construtor de condição. Use as variáveis nas condições de roteamento para especificar para onde os bate-papos são roteados.
Script	Declaração de condição JavaScript que especifica os itens de trabalho que serão roteados para a fila. A condição deve ser avaliada como verdadeira.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	Esse campo somente é exibido quando a opção **Avançado** é selecionada no Modo de condição.
Resposta inicial do agente	Mensagem exibida para os usuários quando um agente aceita um bate-papo. Por exemplo: Agradecemos por entrar em contato com o suporte. Estou verificando sua pergunta agora e falarei com você em breve.
Mensagem de tempo máximo de espera	Mensagem exibida para os usuários quando um bate-papo termina porque o tempo máximo de espera expirou. Esse campo será obrigatório se o **Tempo máximo de espera** for maior que 0.
Tempo de espera de destino	Tempo estimado (dias ou horas, minutos, segundos) alocado para um agente aceitar um item da fila.
Tempo máximo de espera	Tempo máximo que todos os agentes disponíveis têm para aceitar ou rejeitar uma solicitação de bate-papo. Depois que o tempo se esgota, o solicitante recebe o valor no campo **Mensagem de tempo máximo de espera** ou no campo **Mensagem de agente não disponível** definidos nas configurações do Bate-papo do agente. **Nota:** O campo **Tempo máximo de espera** fica disponível depois que a fila é associada ao canal de serviço de bate-papo.

4. Selecione **Enviar** para uma nova fila ou **Atualizar** para mudar a fila.
   A fila é adicionada na tabela Filas [awa_queue_list] ou atualizada nela.

O que Fazer Depois

- Definição de **Qualificação de atribuição**.
- Opcionalmente, defina a **ordem de classificação de item de trabalho**.
- Opcionalmente, defina os **Gatilhos de fila**.
- Opcionalmente, defina **Configurar regras de afinidade do agente**.

Definição de grupos de agentes qualificados para atribuição

Especifique grupos de agentes qualificados para receber atribuições de trabalho de estouro de uma fila. Um grupo de atribuição qualificada pode ter um ou mais grupos de agentes disponíveis para trabalhar em itens da fila. Este recurso permite que Advanced Work Assignment encontre um agente qualificado em um grupo maior de agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o link relacionado **Qualificação de atribuição** para expandir o grupo de agentes qualificados para trabalhar em itens da fila quando outros agentes estiverem ocupados ou indisponíveis. Para cada grupo de agentes, selecione a regra de atribuição que determina a qualificação da atribuição. Se você não definir um grupo de atribuição qualificada para uma fila, os itens de trabalho serão roteados para a fila, mas o AWA não os atribuirá.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila.
3. Para criar um grupo de atribuição, acesse o link relacionado **Qualificação de atribuição**.
   - Para criar um novo grupo de atribuição qualificada, selecione **Novo**.
   - Para mudar a qualificação da atribuição de um grupo de agentes, selecione o grupo que será atualizado.
4. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Regra de atribuição de agente	O nome da regra que determina como os itens de trabalho devem ser atribuídos. Selecione uma regra de atribuição da lista.
Qualificado em	A duração em segundos antes de o AWA considerar o próximo conjunto de agentes para atribuição.
Grupos	O conjunto de grupos qualificados para atribuição. ○ Clique no ícone de cadeado para desbloqueá-lo e selecione os grupos de agentes no pool de atribuição qualificado. ○ Clique no ícone de cadeado para bloqueá-lo.

5. Selecione **Enviar** para criar a qualificação ou **Atualizar** para modificar um grupo de atribuição qualificada. A tabela Filas [awa_queues] é atualizada com o grupo de atribuição qualificada.

Definição de ordem de classificação de item de trabalho

Especifique a ordem na qual os itens de trabalho de uma fila são classificados.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O campo **Ordem de classificação do item de trabalho** determina somente a ordem em que o AWA atribui o item de trabalho e não afeta a ordem dos itens de trabalho no cartão da caixa de entrada do agente. Os itens de trabalho no cartão da caixa de entrada são exibidos com base na hora em que chegam. O campo **Ordem de classificação do item de trabalho** atribui um conjunto de itens de trabalho pendentes aos agentes projetados pela ordem de classificação do item de trabalho definida. Por exemplo, se dois itens de trabalho estiverem pendentes quando um agente se tornar disponível, a **Ordem de classificação do item de trabalho** decidirá qual item de trabalho será atribuído primeiro a um agente por meio de AWA.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila.
3. Selecione a lista relacionada **Ordem de classificação de item de trabalho** e selecione **Novo**.
4. No formulário de Ordem de classificação de item de trabalho, selecione:
   - **Campo**: o campo que será usado para a classificação. Os campos são da tabela do canal associado. Por exemplo, os campos disponíveis para o canal de serviço de bate-papo são da tabela Interação.
   - **Direção de classificação**: a ordem na qual os itens de trabalho são classificados. Selecione Crescente (do menor para o maior ou do mais antigo para o mais recente) ou Decrescente (do maior para o menor ou do mais recente para o mais antigo).
   - **Ordem**: o valor da **ordem** em relação a outros itens da fila.
5. Selecione **Enviar**.

Criação e gerenciamento de gatilhos de fila

Crie e gerencie gatilhos de fila para gerar várias ações durante os tempos de espera do cliente de uma fila específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila.
3. Selecione a lista relacionada Gatilhos de fila.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para criar um gatilho de fila, selecione **Novo**.
- Para mudar um gatilho de fila, selecione o registro do gatilho de fila que será atualizado.

4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de gatilho de fila

Campo	Descrição
Fila	Itens de trabalho que pertencem a um canal de serviço.
Mensagem	Mensagem exibida para os usuários quando o **Tempo do gatilho** expirar. Se o valor do campo **Tipo de gatilho** for **Espera máxima**, o campo se torna somente leitura e exibe o valor inserido no campo **Mensagem de tempo máximo de espera** do formulário Fila. Quando a **Mensagem de tempo máximo de espera** é exibida para os usuários, eles precisam selecionar um tópico do Virtual Agent e, se selecionarem um tópico, não retornarão para a fila do atendente.
Tipo de gatilho	Tipo de gatilho configurável: **espera** ou **espera máxima**. O gatilho **Espera** define as ações que acontecem quando os usuários estão aguardando na fila e o **tempo máximo de espera** não é atendido. O gatilho **Espera máxima** define as ações que acontecem quando os usuários estão aguardando na fila e o **tempo máximo de espera** é atendido.
Hora de acionamento	Tempo (dias ou horas, minutos, segundos) alocado para o **Tipo de gatilho**. Se o valor do campo **Tipo de gatilho** for **Espera máxima**, o campo se torna somente leitura e exibe o valor inserido no campo **Tempo máximo de espera** do formulário Fila.
Fluxo	Nome do fluxo ou subfluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Subfluxos do Flow Designer devem ter um parâmetro de entrada de cadeia de caracteres chamado `conversation_id` para que os gatilhos de fila do AWA detectem o subfluxo apropriado. O subfluxo que você deseja usar deve ter um parâmetro de entrada de cadeia de caracteres chamado `conversation_id` pela guia **Execução** do Flow Designer.
Tópico do Virtual Agent	Nome do tópico do Virtual Agent existente que é exibido para os usuários quando o tempo máximo de espera é atendido.

5. Selecione **Enviar** para uma nova fila ou **Atualizar** para mudar a fila.
   Os gatilhos de fila são adicionados à lista relacionada Gatilhos de fila ou atualizados nela.

Visão geral do roteamento externo

O roteamento externo permite que o trabalho seja roteado para uma fila com base no canal de serviço e nas condições da fila. Em seguida, ele usa uma solução externa para atribuir o item de trabalho da fila a um agente.

Fluxo do processo

É assim que os itens de trabalho são processados quando se usa o roteamento externo:

1. Os itens de trabalho são roteados para a fila com o estado enfileirado, mas não estão atribuídos. Os itens de trabalho expiram se o tempo limite máximo estiver definido.
2. A solução externa pesquisa itens de trabalho no estado enfileirado pela API da tabela Item de trabalho.
3. A solução externa pesquisa a disponibilidade do agente na API do agente do AWA antes de atribuir para ele.
4. A solução externa usa a API Assignment do AWA para atribuir o item de trabalho ao agente.
5. O agente verá um cartão de caixa de entrada com um botão "aceitar" (estado de aceitação pendente) sem opções de rejeição.

Quando o Advanced Work Assignment é configurado para usar roteamento externo:

- As filas não verificam os agentes disponíveis.
- As filas não precisam ter grupos de qualificação de atribuição definidos.
- Os itens de trabalho permanecem na fila com um status "enfileirado" até que o sistema externo roteie o item de trabalho ou o tempo máximo de espera expire.
- As listas relacionadas não são exibidas na parte inferior da tela Filas.

Estas APIs são necessárias para o roteamento externo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- REST API para oferecer suporte ao sistema de roteamento externo. Para obter informações sobre a REST API, consulte AWA API de atribuição .
- API da tabela de item de trabalho (awa_work_item) para pesquisar os itens de trabalho enfileirados que aguardam atribuição. Para obter informações sobre a API da tabela, consulte API da tabela .
- API do agente AWA, se a solução externa exigir validação da disponibilidade do agente no Espaço antes da atribuição. Para obter informações sobre AWA a API Agent, consulte API AWA Agent .

Funcionalidade dos componentes do AWA

Quando o roteamento externo está habilitado, esta é a funcionalidade dos componentes do AWA:

Agente

- Componentes utilizados
  - Botão "aceitar"
  - A capacidade do agente em uso (capacidade do canal de serviço) aumenta, mas não é utilizada em relação à capacidade máxima do canal de serviço
  - A capacidade universal do agente em uso aumenta, mas não é utilizada em relação à capacidade universal máxima
- Componentes não utilizados
  - Disponibilidade do agente
  - Botão "rejeitar" com motivos de rejeição
  - Capacidade máxima do agente
  - Capacidade universal máxima

Canal de serviço

- Componentes utilizados
  - Condição avançada de canal
  - Layouts de caixa de entrada
  - Ordem da fila
- Componentes não utilizados
  - Campos Atribuir para e de grupo de atribuição
  - Recursos de capacidade e utilização
  - Substituições de capacidade de agente
  - Substituição de item de trabalho

Fila

- Componentes utilizados
  - O tempo máximo de espera vai expirar os itens de trabalho se forem definidos como enfileirados
  - Condições de roteamento do item de trabalho
  - Ordem da fila

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Componentes não utilizados
  - Verificações de presença de agentes da fila
  - Os itens de trabalho permanecem na fila com um status "enfileirado" até que o sistema externo roteie o item de trabalho
  - Programações de fila
  - As listas relacionadas a seguir ficam ocultas na fila porque não são utilizadas:
    - Regras e qualificação de atribuição
    - Ordem de classificação de item de trabalho
    - Afinidade do agente
    - Atribuições do agente
    - Prioridades de fila de grupo
    - Itens de trabalho

Uso de roteamento externo para filas

Configure o Advanced Work Assignment para rotear itens de trabalho nas filas pelo roteamento externo.

Antes de Iniciar

Certifique-se de ter revisado a funcionalidade de roteamento externo e configurado as APIs necessárias. Para obter mais informações, consulte Visão geral do roteamento externo.

Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Se o campo **Externo** não for exibido, selecione o ícone Atualizar lista personalizada (ícone) e adicione o campo **Externo** à tela.
3. Defina o campo **Externo** como **verdadeiro** para usar o roteamento externo.
   Se você não quiser usar o roteamento externo, defina o campo **Externo** como **falso**.

Tutorial: roteamento de interações por contexto

Saiba como configurar o Advanced Work Assignment para rotear conversas para agentes de acordo com o contexto da conversa.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in de dados de demonstração do Customer Service Management (com.snc.customerservice.demo).

É necessário ter um conhecimento básico das variáveis de contexto. Para obter mais informações sobre variáveis de contexto, consulte Virtual Agent scripts.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: awa_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O produtor de registro **Como podemos ajudar você?** está disponível por padrão com o plug-in de dados de demonstração do Customer Service Management (com.snc.customerservice.demo). No produtor de registro, os solicitantes do bate-papo podem especificar uma das três categorias de problema com as quais eles precisam de ajuda:

- Produto
- Faturamento
- Ordem

Qualquer categoria selecionada passa um valor por meio da variável de contexto *liveagent_csp_category*. Saiba como criar filas que roteiam conversas para agentes de acordo com os valores passados por essa variável de contexto.

Criação de fila para problemas de produto

Crie uma fila para o canal de serviço de bate-papo que roteia problemas de produto.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - Nome: suporte de produto
   - Canal de serviço: bate-papo
   - Modo de condição: avançado
4. No campo **Script**, insira este script:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'product')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

5. Clique em **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de fila para problemas de cobrança

Crie uma fila para o canal de serviço de bate-papo que roteia problemas de cobrança.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Na exibição da lista Filas, clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - Nome: suporte de cobrança
   - Canal de serviço: bate-papo
   - Modo de condição: avançado
3. No campo **Script**, insira este script:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();

 if(interactionBlobRecord.next()){
  var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
  if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'billing')
   return true;
 }
 return false;
})(current);
```

4. Clique em **Enviar**.

Criação de fila para problemas de pedido

Crie uma fila para o canal de serviço de bate-papo que roteia problemas de pedido.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Na exibição da lista Filas, clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - Nome: suporte de pedido
   - Canal de serviço: bate-papo
   - Modo de condição: avançado
3. No campo **Script**, insira este script:

```
(function executeCondition(/* glide record */ current) {
 var contextTable = current.getValue('context_table');
 var interactionBlobRecord = new GlideRecord(contextTable);
 interactionBlobRecord.addQuery('sys_id',current.getValue('context_document'));
 interactionBlobRecord.query();
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
if(interactionBlobRecord.next()){
 var jsonBlob = JSON.parse(interactionBlobRecord.getValue('value'));
 if(jsonBlob.liveagent_csp_category == 'order')
  return true;
}
return false;
})(current);
```

4. Clique em **Enviar**.

Atribuições de trabalho

Após rotear itens de trabalho para as filas apropriadas e os grupos de agentes correspondentes, Advanced Work Assignment (AWA) envia o trabalho para o agente mais qualificado com base nos critérios de atribuição especificados. Os critérios de atribuição giram em torno do tipo de regra de atribuição (maior capacidade ou última atribuição) e se as habilidades estão definidas.

Os administradores podem enviar itens de trabalho para os agentes com base em uma destas regras de atribuição:

- Mais capacidade: essa opção envia trabalho para os agentes com mais capacidade (disponibilidade de trabalho) para um determinado canal. Por exemplo, suponha que dois agentes disponíveis (Agente 1 e Agente 2) tenham capacidades diferentes. O Agente 1 tem capacidade para três bate-papos, mas o Agente 2 tem capacidade para dois bate-papos e está trabalhando em um bate-papo no momento. O AWA atribui o próximo item de trabalho para o Agente 1, que tem maior capacidade.
- Última atribuição: essa opção envia trabalho para o agente que está há mais tempo sem uma atribuição de trabalho no canal de serviço. Se mais de um agente tiver a mesma capacidade sobressalente em um canal de serviço, o AWA criará e atribuirá o próximo item de trabalho ao agente que ficou por mais tempo sem trabalho no canal de serviço.

Além de selecionar a regra de atribuição, os administradores do AWA também podem determinar se:

- Os Agentes podem rejeitar itens de trabalho.
- Os agentes aceitam as interações de bate-papo automaticamente.
- Um temporizador é usado para definir um tempo limite (a quantidade de tempo que um agente tem para rejeitar ou aceitar um item de trabalho).
- As habilidades do agente devem ser consideradas na atribuição.

Processo de atribuição

Quando um agente está disponível, o AWA:

- Verifica a prioridade da fila e obtém um item da fila com a prioridade mais alta. O AWA também revisa itens que expiraram ou foram rejeitados pelos agentes.
- Identifica o grupo de atribuição qualificada. O grupo de atribuição de qualificação amplia o grupo de agentes qualificados para trabalhar em um item.
- Determina os agentes disponíveis com base no estado de presença, na regra de atribuição selecionada (capacidade máxima ou última atribuição) e nas habilidades, se forem definidas. Os agentes têm capacidade sobressalente quando recusam, transferem ou concluem um item de trabalho. Por exemplo, após transferir um bate-papo, o agente obtém capacidade adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Envia o item para a caixa de entrada do agente mais qualificado (o temporizador é iniciado).
- Aceita itens de trabalho automaticamente quando a opção **Habilitar atribuição automática de itens de trabalho** tiver sido selecionada. Os agentes não podem **aceitar** ou **rejeitar** itens de trabalho manualmente.

Atribuição de trabalho baseada em habilidade

No AWA, é possível habilitar a atribuição baseada em habilidade e, se necessário, avaliar níveis de habilidade e tornar a atribuição de habilidade obrigatória (necessária). O processo básico para configurar habilidades tem as seguintes etapas:

1. Identifique agentes que possuem habilidades específicas (por exemplo, um idioma estrangeiro ou conhecimento em determinada área, como roteadores de rede), e então atribua as habilidades a esses agentes através do recurso Gestão de habilidades.
2. Transforme os agentes em membros dos grupos de atribuição das filas de item de trabalho que envolvem essas habilidades.
3. Crie uma regra de atribuição no AWA que habilite a manipulação de habilidades específicas.

   Se você optar por selecionar a opção **Avaliar nível de habilidade** ao criar a regra de atribuição, AWA também revisará os níveis de habilidade dos agentes antes de atribuir o item de trabalho ao agente mais qualificado. Se vários agentes tiverem o mesmo número de habilidades correspondentes, os agentes com mais habilidades no nível de habilidade suficiente serão priorizados em relação aos agentes com menos habilidades no nível suficiente. Por exemplo, um bate-papo é iniciado por meio da listagem de três habilidades em um alto nível de habilidade. O Agente A e o Agente B possuem as três habilidades. O Agente A possui três habilidades com os seguintes níveis de habilidade: dois altos e um baixo. O Agente B possui três habilidades com os seguintes níveis de habilidade: um alto e dois baixos. Neste exemplo, o Agente A seria o primeiro da lista de atribuição para o item de trabalho, porque ele tem mais habilidades com o nível de habilidade suficiente do que o Agente B. O item de trabalho só seria atribuído ao Agente B se o Agente A rejeitasse o trabalho.

   AWA também prioriza o número de habilidades correspondentes em relação ao número de habilidades com o nível de habilidade suficiente. Por exemplo, um bate-papo é iniciado por meio da listagem de duas habilidades e seus níveis de habilidade suficientes: A habilidade Inglês e a habilidade Bancos de dados estão associadas a um nível de habilidade avançado. O agente 1 possui as duas habilidades, mas apenas no nível iniciante. O Agente 2 possui apenas a habilidade Inglês no nível de habilidade avançado suficiente, mas não possui a habilidade Bancos de Dados. Neste exemplo, o bate-papo é roteado para o Agente 1 porque este agente tem as duas habilidades, mesmo que elas não estejam no nível de habilidade suficiente.

   Caso você também opte por selecionar a opção **Impor habilidades obrigatórias** ao criar a regra de atribuição, AWA atribuirá o item de trabalho somente a agentes que tenham as habilidades obrigatórias no nível de habilidade suficiente. Por exemplo, um item de trabalho com duas habilidades obrigatórias de alto nível associadas e uma habilidade opcional está pronto para atribuição. O Agente C possui todas as três habilidades, mas apenas uma das habilidades obrigatórias no nível de habilidade suficientemente alto. O Agente D possui apenas duas habilidades obrigatórias, mas ambas estão em níveis suficientemente altos. Neste exemplo, o Agente D seria o único designado aplicável para o item de trabalho porque ele é o único agente com as duas habilidades obrigatórias em um nível suficientemente alto.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Crie a fila de item de trabalho com uma condição de roteamento que contenha a habilidade específica. Em seguida, inclua o grupo apropriado no grupo de atribuição qualificada.
5. Crie uma regra de negócio com script que inclua a habilidade na tabela associada ao canal de serviço relevante (por exemplo, a tabela Caso).

Durante a atribuição de trabalho, o AWA roteia e atribui itens de trabalho para a caixa de entrada do Espaço do Agente do agente mais qualificado com base nas habilidades do agente e, se aplicável, configurações de nível de habilidade e habilidade obrigatória.

Configuração de regras de atribuição de agente

Defina os critérios do Advanced Work Assignment para atribuição de itens de trabalho a agentes. Escolha a regra de atribuição que considera o agente com mais capacidade ou o agente que está há mais tempo sem trabalho. Estabeleça as configurações para as listas relacionadas de manipulação de atribuição automática, manipulação de rejeição e manipulação de habilidade.

Antes de Iniciar

- Um conhecimento básico do recurso Gestão de habilidades é recomendado.
- Se você quiser que as habilidades sejam consideradas quando o trabalho for roteado para os agentes apropriados, defina as habilidades dos agentes ou grupos. Ao habilitar as opções de manipulação de habilidades no formulário de Regras de atribuição, o AWA atribui os usuários em grupos com as habilidades apropriadas aos itens de trabalho correspondentes.
- Você pode usar regras para identificar habilidades e atribuí-las aos itens de trabalho correspondentes. Para obter mais informações sobre como definir e atribuir habilidades para itens de trabalho, consulte Como rotear itens de trabalho para agentes com base em habilidades.

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de regras de atribuição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Regras de atribuição**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar uma regra, selecione **Novo**.
   - Para mudar uma regra, selecione a regra que será atualizada.
3. No formulário Regra de atribuição, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de Regra de Atribuição.
4. Selecione **Enviar** para novas regras ou **Atualizar** se estiver mudando regras existentes.
   A regra de atribuição é adicionada à tabela Regras de atribuição [awa_assignment_rule] ou atualizada nela.

Tutorial: atribuição automática de trabalho para agentes por habilidade

Saiba como configurar o Advanced Work Assignment para rotear automaticamente os casos para agentes que falam alemão. Use esse tutorial como uma diretriz para entender como rotear itens de trabalho para os agentes de acordo com as habilidades designadas.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de começar:

- Ative o plug-in Skills Management (com.snc.skills_management).
- Um conhecimento básico do recurso Skills Management é exigido.
- Para que as habilidades sejam atribuídas automaticamente aos casos, considere ativar o plug-in Determinação de habilidade (com.snc.skill_determination).
- Crie um grupo de usuários que trabalham no suporte ao cliente.
- Atribua as funções awa_agent e workspace_agent ao grupo de suporte ao cliente.

Tutorial do Advanced Work Assignment (AWA): atribua trabalho automaticamente aos agentes por habilidade Assista a este vídeo para obter uma representação visual do exemplo de tutorial a seguir.

Criação de habilidade

Crie a habilidade "Alemão".

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Todas as habilidades**e, em seguida, clique em **Novo**.
2. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - **Nome**: alemão
   - **Ativo**: selecionado
3. Selecione **Enviar**.

Criação de regra de atribuição que atribui automaticamente o trabalho para os agentes

Crie uma regra de atribuição que roteie os casos de acordo com as habilidades.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de regras de atribuição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar regras de atribuição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Regras de atribuição**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - **Nome**: regra de atribuição de caso com habilidades
   - **Atribuir por**: maior capacidade
   - **Habilitar atribuição automática de itens de trabalho**: selecionado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A seleção dessa opção aceita automaticamente as interações de bate-papo em nome dos agentes. O campo **Opções de exibição** é exibido e você pode selecionar o **cartão da caixa de entrada** ou o **cartão da caixa de entrada e a guia do espaço**.

- **Habilitar habilidades**: selecionado
- **Avaliar nível de habilidade**: não selecionado
- **Impor habilidades obrigatórias**: selecionado

4. Selecione **Enviar**.

Criação de fila

Crie uma fila na qual você possa rotear o trabalho para agentes que tenham a habilidade Alemão.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione **Novo**.
3. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - **Nome**: Fila de casos em alemão
   - **Canal de serviço**: caso
4. Selecione **Enviar**.

Definição de qualificação de atribuição

Defina quem está qualificado para receber casos da fila de casos em alemão.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila Casos em alemão.
3. No formulário, acesse o link relacionado Qualificação de atribuição e selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. No campo **Regra de atribuição de agente**, selecione **Regra de atribuição de caso com habilidades**.
5. No campo **Grupos**, selecione seu grupo de suporte ao cliente.
6. Selecione **Enviar**.

Habilitação de determinação de habilidade

Ative a regra de negócio de determinação de habilidade para marcar habilidades para os itens de trabalho.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definições do sistema** > **Regras de negócios**.
2. Selecione o registro **determinação de habilidade para casos**.
3. No formulário, selecione o campo **Ativo**.
4. Selecione **Atualizar**.

Definição de regra de determinação de habilidade

Crie uma regra de determinação de habilidade para marcar a habilidade de alemão para casos recebidos de falantes de alemão.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Regras de Determinação de Habilidades**e, em seguida, selecione **Novo**.
2. Insira as seguintes informações nos campos listados:
   - **Nome**: Skill determination for German cases
   - **Ativo**: true
   - **Tabela de origem**: **Caso [sn_customerservice_case]**
   - **Condição**: **Opened by.language é alemão**

     Nota:
     Pesquise a opção Mostrar campos relacionados ao definir as condições para obter a opção Opened by.language.

   - **Habilidades**: alemão
3. Selecione **Enviar**.

Resultado
Os casos que precisam de falantes de alemão são roteados para usuários do Suporte e atendimento ao cliente que têm a habilidade de alemão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar Afinidade do agente

Afinidade do agente é um recurs do Advanced Work Assignment que permite atribuir itens de trabalho por histórico de trabalho de um agente, tarefa relacionada ou afinidade de equipe de conta.

O Advanced Work Assignment atribui itens de trabalho aos agentes por disponibilidade, capacidade e habilidades. Use o Afinidade do agente para personalizar esse processo de atribuição do AWA e identificar o agente mais adequado para o item de trabalho. O Afinidade do agente garante que o mesmo agente seja atribuído a um item de trabalho semelhante em vez de orientar um novo agente todas as vezes.

Nota:
As regras do Afinidade do agente não substituem a qualificação de atribuição ou as restrições especificadas nas regras de atribuição do AWA.

Os tipos de afinidade são:

Histórico

Identifica o melhor agente com base no histórico do agente de atender o mesmo cliente.

Tarefa relacionada

Identifica o melhor agente com base nas atribuições anteriores do agente de tarefas relacionadas.

Equipe de conta

Identifica o melhor agente com base na responsabilidade ou na função do agente na equipe de conta.

Nota:
A afinidade da equipe de conta está disponível somente para clientes do Customer Service Management.

As regras de afinidade são associadas às filas do AWA. Até três regras podem ser associadas a cada fila. A ordem de afinidade determina como o mecanismo de atribuição classifica os agentes. O agente com a regra de afinidade de ordem mais alta é considerado o melhor agente primeiro.

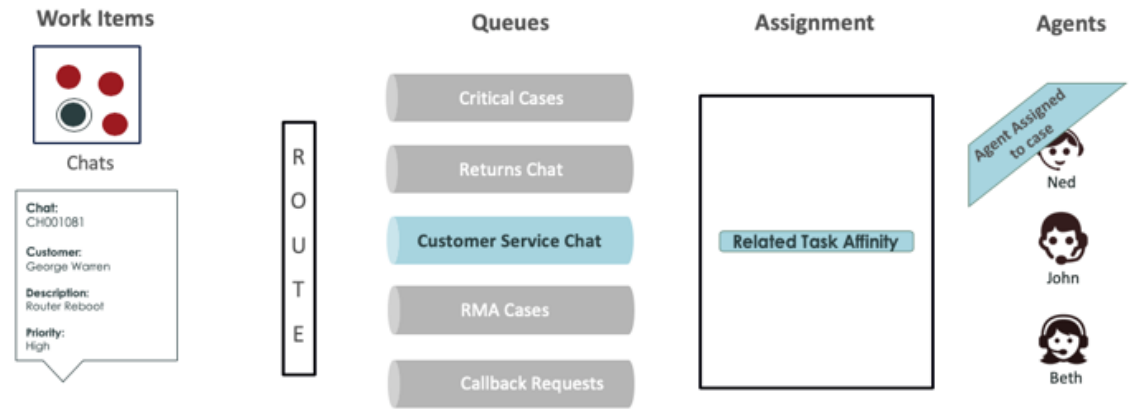
O exemplo a seguir mostra como o AWA usa o Afinidade do agente para determinar o melhor agente para um item de trabalho. Neste exemplo, o AWA está configurado para usar as três afinidades nesta ordem: afinidade de tarefa relacionada, afinidade de equipe de conta e afinidade de histórico. George Warren, que é um cliente da empresa Boxeo, tem um problema de roteador. George entrou em contato com o suporte anteriormente para relatar um problema. Esse caso foi atribuído ao agente Ned. John é o agente primário de suporte da Boxeo. Nos últimos sete dias, outro agente, a agente Beth, conversou em um bate-papo com a Boxeo.

Na próxima vez que George iniciar um bate-papo de atendimento ao cliente na página do caso, o caso será adicionado automaticamente como uma tarefa relacionada à interação de bate-papo. O Afinidade do agente usa a afinidade de tarefa relacionada para procurar um agente que executou atribuições anteriores para uma tarefa relacionada. Como o agente Ned foi atribuído a uma tarefa relacionada no registro, o AWA atribui o item de trabalho ao agente Ned, se houver capacidade disponível.

Tradução automática

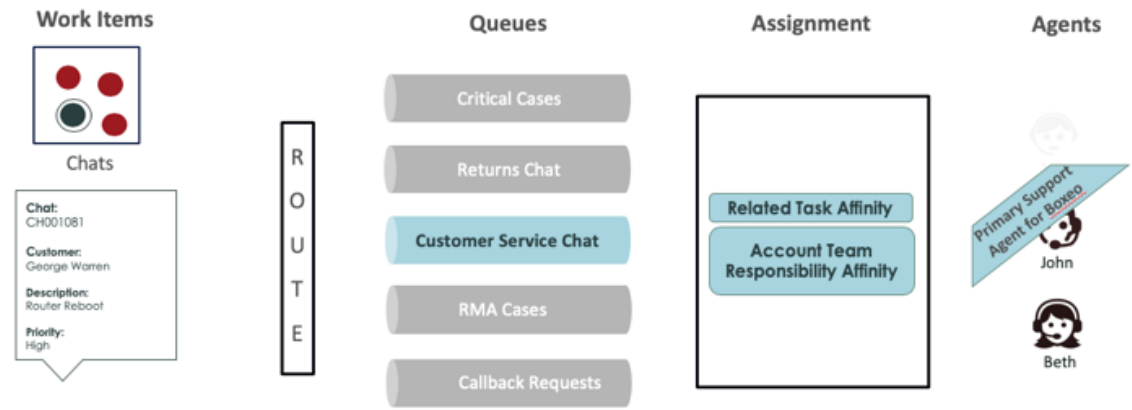
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de afinidade de tarefa relacionada



Se o agente Ned estiver indisponível ou não tiver a capacidade, o AWA usará a afinidade de equipe de conta. O AWA procura outro agente com base na responsabilidade ou na função de um agente na equipe de conta. Como o agente John é o agente de suporte primário da empresa Boxeo, o AWA atribui o item de trabalho ao agente John, se houver capacidade disponível.

Exemplo de afinidade de equipe de conta

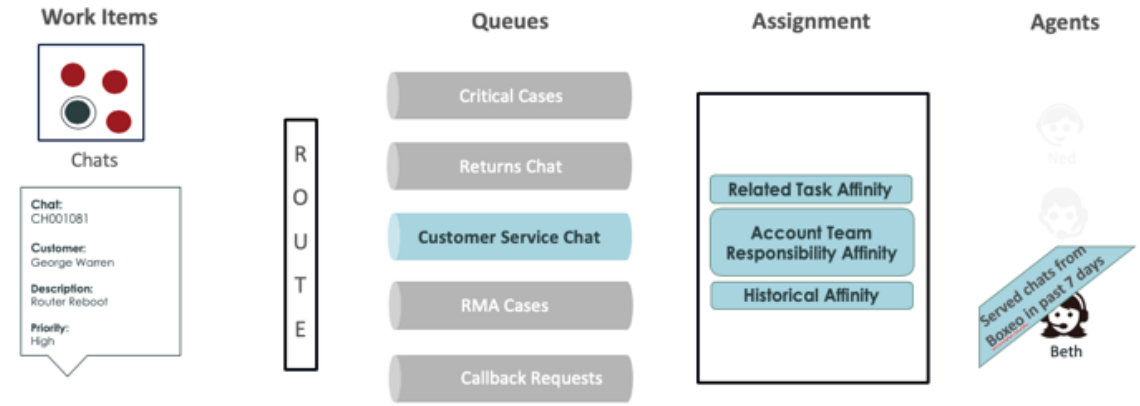


Se o agente John não estiver disponível, o AWA usará a afinidade de histórico e buscará um agente que tenha interagido recentemente com a empresa. Essas informações são armazenadas na tela do Afinidade do agente. Como a agente Beth abordou um bate-papo com a Boxeo nos últimos sete dias, o AWA atribui o item de trabalho à agente Beth, se houver capacidade disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de afinidade de histórico



Configuração de regras do Afinidade do agente

Crie ou mude as regras de Afinidade do agente que roteiam itens de trabalho no Advanced Work Assignment.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de afinidade do agente:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações avançadas, selecione **Configurar afinidade do agente**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Regras de afinidade do agente**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar uma regra de afinidade, selecione **Novo**.
   - Para atualizar uma regra de afinidade existente, selecione a regra de afinidade.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Nome	Nome da regra de afinidade.
Canal de serviço	Canal de serviço ao qual a regra se aplica.
Aplicação	Nome da aplicação.
Afinidade baseada em	Tipo de afinidade. Somente os tipos de afinidade correspondentes à sua seleção são exibidos. ○ Histórico ○ Tarefas relacionadas ○ Responsabilidade da equipe de contas
Afinidade do agente com	Nível de conta ou nível de contato. Esse campo aparece quando você seleciona **Histórico** no campo **Afinidade com base em**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Número de dias	Número de dias durante os quais o agente trabalhou com o cliente. O número máximo de dias é 30. Esse campo aparece quando você seleciona **Histórico** no campo **Afinidade com base em**.
Responsabilidade	Agente que faz parte da equipe de conta. Esse campo aparece quando você seleciona **Responsabilidade da equipe de conta** no campo **Afinidade com base em**.

4. Clique em **Enviar** para uma nova regra de afinidade ou em **Atualizar** para modificar uma regra de afinidade existente.

Definição de regras do Afinidade do agente

Especifique as regras do Afinidade do agente para determinar a ordem na qual os itens de trabalho de uma fila são classificados.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de fila:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações essenciais, selecione **Configurar filas**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Filas**.
2. Selecione a fila.
3. Selecione a lista relacionada do Afinidade do agente.
   - Para criar um mapeamento de regra do Afinidade do agente, selecione **Novo**.
   - Para mudar um mapeamento de regra do Afinidade do agente existente, selecione o mapeamento que será atualizado.
4. No formulário, preencha os campos.

Formulário de mapeamento de regra do Afinidade do agente

Campo	Definição
Regra do Afinidade do agente	Regra do Afinidade do agente que será usada para a classificação.
Ordem	Valor dessa regra em relação às outras regras da fila. As regras são classificadas da menor para a maior, portanto, uma regra com uma classificação de 100 é considerada antes de uma regra com uma classificação de 200.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
   Você pode especificar no máximo três regras do Afinidade do agente por fila.

Desativação do Afinidade do agente

Desative o Afinidade do agente se você não quiser que o Afinidade do agente atribua trabalho aos agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

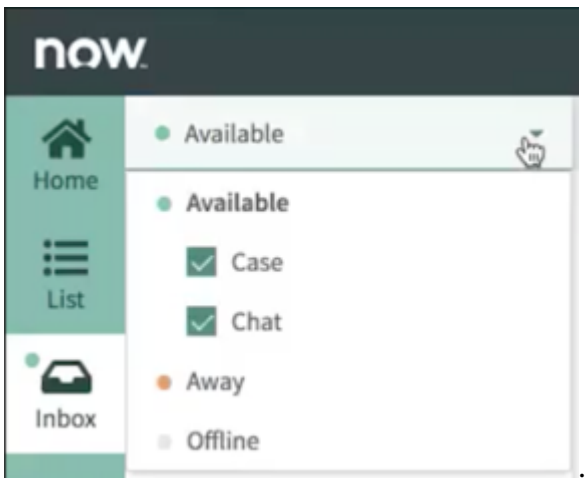
1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. No campo **Pesquisar**, insira `glide.awa.agent_affinity.enabled`.
3. Clique em **glide.awa.agent_affinity.enabled**.
4. Na tela de propriedades do sistema, mude o **valor** de **verdadeiro** para **falso** e clique em **Atualizar**.
   O Agent Affinity foi desativado.

Controles da caixa de entrada do agente

Controle determinados elementos da experiência do agente no Espaço do agente. Defina os estados de presença (disponibilidade) do agente e os motivos de rejeição do item de trabalho usados pelos agentes para recusar atribuições de trabalho da caixa de entrada do Espaço do agente .

Estados de presença do agente

Disponibilidade do agente na caixa de entrada do Espaço do agente



Os administradores do AWA podem definir os estados de presença que os agentes escolhem na caixa de entrada para indicar sua disponibilidade. Os estados padrão são

- Disponível: o ponto verde sólido indica que o agente está disponível para receber trabalho.
- Ausente: o ponto amarelo sólido indica que o agente não está disponível para receber trabalho.
- Off-line: o ponto cinza sólido indica que o agente não está disponível para receber trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os desenvolvedores do AWA com a função awa_integration_user também podem usar APIs JavaScript ou REST para obter ou definir a presença do agente e a disponibilidade do canal do agente. Para obter mais informações, consulte

- API Agent Presence (REST APIs)
- Agente - Global (APIs JavaScript)

Controles de rejeição do agente

Os administradores do AWA podem dar aos agentes a opção de rejeitar atribuições de trabalho e especificar o motivo da rejeição. O botão **Rejeitar** é exibido em cartões de atribuição de trabalho. Quando um agente rejeita uma atribuição, uma janela pop-up permite que o agente selecione um motivo para recusar o item de trabalho.

Configuração de estados de presença do agente

Crie ou modifique os estados de disponibilidade que os agentes usam para indicar se podem receber trabalho, estão off-line ou ausentes. Os agentes definem esses estados na caixa de entrada do Espaço.

Antes de Iniciar
Função necessária: awa_admin ou administrador. Usuários com as funções awa_manager e awa_agent podem revisar os estados de presença.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os estados de presença padrão são disponível, ausente e off-line. Habilite o estado Disponível pela caixa de seleção Ativo para que o AWA possa rotear o trabalho para os agentes.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de estados de presença:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar estados de presença**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Estados de presença**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar um estado de presença, selecione **Novo**.
   - Para atualizar um estado de presença, selecione o registro de presença que você deseja atualizar.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Nome	Nome do estado de presença, por exemplo: fora do escritório. Os estados de presença padrão são disponível, ausente e off-line.
Ativo	Habilita esse estado de presença para os agentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	Nota: Para o estado Disponível padrão, habilite essa caixa de seleção **Ativo** para que os itens de trabalho sejam roteados para agentes disponíveis. Se o estado **Ativo** não estiver habilitado, o AWA não roteará itens de trabalho para os agentes.
Disponível para receber itens de trabalho	Indica que os agentes podem lidar com itens de trabalho nesse estado de presença. Se o estado de presença for Ausente ou Off-line, essa caixa não será selecionada.
Canais de serviço	Canais de serviço que podem usar esse estado de presença. Para selecionar um canal de serviço, mova o nome do canal da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**.
Descrição	Breve descrição do estado.
Ordem	Ordem na qual esse estado é exibido na caixa de entrada do agente.
Mostrar canais	Permite restringir os canais de serviço nos quais os agentes podem atualizar a presença usando esse estado. Ao selecionar esse campo, o campo **Restringir atualização do agente** é exibido.
Desabilitar verificação de inatividade do agente	Se essa caixa de seleção estiver marcada, a presença do agente não será definida automaticamente como "off-line" com base na inatividade e deverá ser definida manualmente pela API AWA Agent. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Restringir atualizações do agente	Canais de serviço nos quais os agentes não podem usar esse estado para atualizar a presença. Selecione o ícone de cadeado e os canais apropriados. Ao concluir as marcações, selecione o ícone de cadeado para bloquear o campo. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Aplicar a todos os grupos	Indica que todos os grupos podem usar esse estado de presença. Para especificar somente determinados grupos que podem usar esse estado de presença, desmarque essa caixa de seleção para exibir a lista **Aplicar aos grupos**. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
Aplicar a grupos	Grupos selecionados que podem usar esse estado de presença. Para selecionar um grupo, mova o nome do grupo da lista **Disponível** para a lista **Selecionado**. Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione **Enviar** para um novo estado de presença ou **Atualizar** para modificar um estado de presença existente.
   O estado de presença é adicionado na tabela Estados de presença [awa_presence_state] ou atualizado nela. O estado de presença também é listado na seção Disponibilidade da caixa de entrada do Agent Workspace para os agentes pertencentes aos grupos e canais que usam esse estado.

Configuração de motivos para rejeição de itens de trabalho

Defina os motivos que os agentes podem usar para recusar as atribuições de trabalho recebidas na caixa de entrada do Agent Workspace. Um motivo de rejeição pode ser aplicado a todos os canais de serviço ou a um único canal especificado.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de motivos de rejeição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar motivos de rejeição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Motivos de rejeição**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar um motivo de rejeição, selecione **Novo**.
   - Para atualizar um motivo de rejeição existente, selecione o registro do motivo.
3. No formulário, preencha os campos.

Campo	Definição
Motivo	Nome do motivo para rejeitar itens de trabalho.
Selecionável pelo agente	Indica que o motivo da rejeição pode ser selecionado pelos agentes na caixa de entrada do Agent Workspace.
Ordem	Ordem na qual os motivos da rejeição são listados na caixa de entrada do agente.
Aplicar a todos os canais de serviço	Indica que o motivo da rejeição se aplica a todos os canais de serviço. Para disponibilizar o motivo para um único canal, desmarque essa caixa de seleção e, no campo **Canal de serviço**, selecione o canal apropriado.
Canal de serviço	Canal de serviço ao qual a regra se aplica. Esse campo é exibido quando **Aplicar a todos os canais de serviço** não está habilitado.
Reatribuível	Indica se o item de trabalho pode ser reatribuído ao agente que o rejeitou.

4. Selecione **Enviar** para um novo motivo ou, para alterar um motivo existente, selecione **Atualizar**.
   O motivo da rejeição é adicionado à tabela Motivos da rejeição [awa_reject_reason] ou atualizado nela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reatribuição de itens de trabalho rejeitados ou com tempo esgotado

Configure se um agente que rejeitou um item de trabalho está qualificado para receber o mesmo item de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de motivos de rejeição:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar motivos de rejeição**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Motivos de rejeição**.
2. Selecione o registro do motivo que você deseja alterar.
3. No formulário, configure o campo **Reatribuível**:
   - Se você quiser que um agente que rejeitou um item de trabalho seja qualificado para receber o mesmo item de trabalho, selecione o campo **Reatribuível**.
   - Se você não quiser que um agente que rejeitou um item de trabalho seja qualificado para receber o mesmo item de trabalho, desmarque o campo **Reatribuível**.

Gestão

Configure as propriedades do Advanced Work Assignment pelas opções do menu Gerenciamento.

Somente usuários com privilégios awa_manager podem acessar as opções do menu Gerenciamento.

Configuração da capacidade universal máxima de um agente

Configure a capacidade universal máxima do agente para evitar que ele receba muitos itens de trabalho. Se o agente atingir a capacidade universal máxima, itens de trabalho adicionais não serão atribuídos a ele.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de capacidade universal:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Configurar capacidade universal**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Capacidade universal**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar uma nova capacidade universal máxima para um agente, selecione **Novo**:

Campo	Definição
Capacidade universal máxima	Capacidade máxima de um agente em todos os canais de serviço. Se a capacidade atual de um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	agente for igual à capacidade universal máxima, itens de trabalho adicionais não serão atribuídos a ele.
Usuários	A capacidade universal máxima é atribuída aos usuários (agentes) da lista Selecionado. Escolha agentes da lista Disponível e selecione a seta que aponta para a direita para adicioná-los à lista Selecionado. Para filtrar os agentes da lista Disponível, selecione **Adicionar filtro** para criar um filtro ou selecione **Executar filtro** para executar um filtro existente.

- Para atualizar uma capacidade universal máxima existente de um agente, selecione a capacidade universal máxima que será atualizada:

Campo	Definição
Capacidade universal máxima	Capacidade máxima de um agente em todos os canais de serviço. Se a capacidade atual de um agente for igual à capacidade universal máxima, itens de trabalho adicionais não serão atribuídos a ele.
Capacidade universal em uso	Carga de trabalho atual para um agente em todos os canais de serviço.
Agente	Nome do agente.

3. Selecione **Enviar** para uma nova capacidade universal ou **Atualizar** para uma capacidade universal existente.

Criação ou mudança de grupos para filas do Advanced Work Assignment

Crie ou gerencie grupos que tenham filas associadas do Advanced Work Assignment.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_manager ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Grupos são conjuntos de usuários que compartilham uma finalidade comum. Ao criar esses grupos, as informações exibidas eno AWA ficam limitadas apenas a usuários dos grupos do AWA. O grupo de atribuição pode ser configurado para que os itens de trabalho sejam atribuídos pela prioridade da fila do grupo. Cada rodada de atribuição pode incluir várias etapas pelos itens de trabalho, cada uma com um conjunto de grupos cada vez mais inclusivo. Esse processo garante que os agentes de cada grupo recebam itens de acordo com a ordem de prioridade da fila do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Siga um dos caminhos de navegação abaixo para acessar as configurações de grupo:
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Página inicial**.

     Na seção Configurações adicionais, selecione **Ver mais** e **Configurar grupos**.
   - **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Grupos**.
2. Escolha uma situação.
   - Para criar um grupo, selecione **Novo**.
   - Para mudar um grupo, selecione o grupo que será atualizado.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de grupos

Campo	Descrição
Nome	Nome do grupo.
Descrição	Informações úteis sobre o grupo.
Ativo	Opção que indica se o grupo está ativo ou inativo. Grupos inativos ainda aparecem em qualquer campo de referência que já faz referência ao grupo, mas não são visíveis para usuários que não sejam administradores em: ○ Listas de grupos ○ Lista de pesquisa de referência para campos de referência ○ Lista de preenchimento automático de grupos exibida ao inserir informações em um campo de referência
Gerente	Gerente ou líder do grupo.
E-mail do grupo	Lista de distribuição de e-mail do grupo ou o endereço de e-mail do ponto de contato, como o gerente do grupo.
Primário	Outro grupo do qual esse grupo é membro. Se um grupo tiver um grupo primário, o grupo secundário herdará as funções do grupo primário. Os membros do grupo secundário não são membros do grupo primário. Por exemplo, se um incidente for atribuído ao grupo primário e você clicar no ícone de pesquisa Atribuído para, somente os membros do grupo primário ficarão disponíveis. Os membros do grupo secundário não ficam disponíveis.
Atualizado	Data e hora em que esse grupo foi atualizado pela última vez.

4. Selecione **Enviar**.
5. Se você quiser configurar a ordem de prioridade da fila para o grupo, selecione o nome do grupo na lista.
6. Selecione a lista relacionada Filas na parte inferior da tela.
7. Clique duas vezes no campo de número de ordem que você deseja mudar.
8. Na caixa de diálogo pop-up Ordem, insira o novo número de ordem.
9. Selecione a marca de seleção verde para salvar a mudança.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo de item pós-trabalho do AWA

Defina a informação no Flow Designer para configurar o subfluxo de item pós-trabalho do AWA do sistema de base.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. Na tela do Flow Designer, selecione **Subfluxos**.
3. Na coluna Nome, insira o Template: AWA post work item.

   Pesquisa o modelo: item pós-trabalho do AWA.
4. Selecione **Template: AWA post work item**
5. No cabeçalho do subfluxo, selecione o ícone de mais ações (ícone) e, em seguida, **Copiar subfluxo.**
6. Na caixa de diálogo Criar uma cópia deste subfluxo, insira um nome exclusivo e descritivo para o subfluxo copiado no campo **Novo nome do subfluxo**.
7. Selecione **Copiar**.
   O novo subfluxo é criado e exibido como uma guia no editor do designer de subfluxo.
8. Siga um dos procedimentos a seguir para personalizar o subfluxo:
   - Integrar com um sistema de terceiros adicionando uma ação com um spoke do Hub de integração (para obter mais informações, consulte Spokes)
   - Usar uma etapa de ação REST e chamar o endpoint externo (para obter mais informações, consulte Etapa REST).
   - Chamar uma mensagem REST no próprio subfluxo (para obter mais informações, consulte Serviço Web REST de saída).

Configuração de ações de mensagens

Crie ou modifique ações de mensagens realizadas quando ocorre um evento. Essas ações se aplicam somente a mensagens.

Antes de Iniciar

Ative o plug-in Mensagens de conversa (com.glide.messaging.awa). Para obter informações sobre como ativar esse plug-in, consulte Ativar ações de mensagens.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Para o evento Mensagem do solicitante sem resposta do agente, o tempo padrão que decorre antes de um lembrete ser enviado a um agente é de 30 minutos.

- Para o evento Mensagem do agente sem resposta do solicitante, o tempo padrão que decorre antes que a conversa seja definida para o estado Encerrado abandonado é de 2 dias.

  Se você estiver usando o Virtual Agent e o Live Agent, o sistema fechará uma conversa ao vivo abandonada com base no menor tempo limite para encerramento de conversas. Saiba que outros comportamentos de tempo limite de conversa podem afetar os

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

tempos limites de bate-papo ao vivo ocioso, independentemente da **Duração** e da **Ação** especificadas. Para obter detalhes, consulte Fechar conversas Virtual Agent e Bate-papo do agente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Mensagens** > **Ações**.
   - Para criar uma nova ação de mensagens, clique em **Novo**.
   - Para atualizar uma ação de mensagens existente, clique na ação de mensagens.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de ação de mensagens

Campo	Definição
Nome	Nome da ação de mensagens
Evento	Evento que inicia o temporizador: ○ Mensagem do solicitante sem resposta do agente: mensagem de um solicitante que não foi respondida por um agente. ○ Mensagem do agente sem resposta do solicitante: mensagem de um agente que não foi respondida por um solicitante.
Duração	Tempo decorrido após o evento, antes da execução da ação.
Ativo	Opção para rastrear os temporizadores e executar ações.
Condições do filtro	Condição para a qual o temporizador é avaliado.
Ação	Ação que será executada depois de o tempo expirar: ○ Avisar agente: avisar o agente pela notificação do espaço. ○ Avisar solicitante: exibir mensagem do sistema com o aviso para o solicitante. ○ Reatribuir: limpar o campo **Atribuído a** da interação para que ela seja redirecionada para outro agente. ○ Definir estado: definir a interação para o estado determinado.
Aviso	Mensagem exibida para o solicitante. Esse campo aparece quando você seleciona **Avisar agente** no campo **Ação**.
Estado	Estado da interação. Esse campo aparece quando você seleciona **Estado** no campo **Ação**.

3. Clique em **Enviar** para uma nova ação de mensagens ou em **Atualizar** para modificar uma ação de mensagens existente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Habilitação do registro em log para o Advanced Work Assignment

Habilite o registro em log para monitorar o roteamento e a atribuição do AWA.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_logger_configuration.list`.
2. Na tela Configurações do agente, selecione **Novo**.
3. Na tela Novo registro, preencha os campos:

Campo	Descrição
Nome do agente	Nome do agente ao qual essa configuração se aplica. Deve ser definido como `com.snc.awa`.
Aplicação	O padrão desse campo é `Global` e não pode ser alterado.
Ativo	Opção para ativar o registro em log.
Aditivo	Opção de usar o novo registro em log além de qualquer registro em log existente. Deve ser definido como `falso`.
Nível	Tipos de erros que devem ser registrados em log: ◦ FATAL: erros que fazem com que o serviço seja encerrado (status 0). ◦ ERROR: mensagens de erro de serviço não fatais. ◦ WARN: mensagens de aviso que indicam possíveis problemas. ◦ INFO: mensagens informativas que representam ações de serviço. ◦ DEBUG: mensagens de operação de serviço detalhadas que ajudam a solucionar problemas. ◦ TRACE: mensagens de operação de serviço muito detalhadas que ajudam a solucionar problemas. ◦ ALL: todos os erros devem ser registrados em log. Deve ser definido como `INFO`.
Filtros	Insira todos os filtros e os valores que você deseja aplicar aos resultados.
Destino	Para onde o log de formato é enviado. Deve ser definido como `banco de dados`.
Layout	Formato de layout que deve ser aplicado aos logs.

4. Selecione `Enviar`.
   O registro em log do mecanismo de atribuição do AWA fica habilitado na tabela syslog.
5. Para exibir o log do sistema, navegue até **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Tudo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar Advanced Work Assignment

As seções a seguir detalham como as funções de awa_manager ou awa_agent podem usar Advanced Work Assignment (AWA) para concluir tarefas variadas, como verificar a presença e a capacidade de um agente, verificar itens de trabalho não atribuídos e criar conversas por SMS.

Verificação da presença e da capacidade de um agente

Exiba uma lista de agentes no Advanced Work Assignment, inclusive o status de presença e a capacidade de cada um dos canais de serviço do agente para ver qual agente pode lidar com um caso. Essa lista é filtrada em diferentes equipes, canais nas equipes e painéis de canais.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Capacidade e Presença do Agente**.
2. Na lista, verifique qual agente está disponível para lidar com um caso:

Formulário de presença e capacidades do agente do AWA

Campo	Definição
Agente	Nome do agente.
Estado atual de presença	Estado de presença atribuído ao agente.
Atualizado	Data e hora em que esse agente foi atualizado pela última vez.
Canal	Canal de serviço atribuído ao agente.
Capacidade em uso	Carga de trabalho atual do agente.
Capacidade	Capacidade máxima que o agente pode processar.

Verificação de interações não atribuídas

Exiba uma lista de interações não atribuídas de bate-papo e telefone no Advanced Work Assignment, que estão aguardando na fila e não são atribuídas a nenhum agente. É possível usar essa lista para depurar, implementar atribuições de trabalho avançadas ou determinar por que certos itens de trabalho não estão sendo atribuídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_manager ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Interações não atribuídas**.
2. Na lista, verifique as interações não atribuídas:

Campo	Descrição
Número	Número de interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Tipo	Como a interação começou, por exemplo, bate-papo, telefone ou balcão de serviços.
Criado	Data em que a interação foi criada.
Aberto para	Nome do usuário que iniciou a interação.
Conta	Nome da empresa associada à interação.
Atribuído a	Usuário atribuído à interação.
Estado	Status da interação.
Fila	Fila atribuída à interação.
Oferecido em	Data em que a interação foi oferecida pela primeira vez a um agente.
Rejeitado	Interação que foi rejeitada pelo agente.
Tempo esgotado	Interação que excedeu o tempo limite especificado na regra de atribuição.
Tempo de espera da fila de destino excedido	Interação que esperou mais do que o tempo de espera de destino da fila.

Verificação de itens de trabalho de tarefa não atribuídos

Exiba uma lista de itens de trabalho de tarefa não atribuídos, como casos e incidentes, no Advanced Work Assignment, que estão aguardando na fila e não são atribuídos a nenhum agente. É possível usar essa lista para depurar, implementar atribuições de trabalho avançadas ou determinar por que certos itens de trabalho não estão atribuídos.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_manager ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Itens de Trabalho de Tarefas Não Atribuídas**.
   - Para criar uma tarefa, clique em **Novo**.
   - Para modificar uma tarefa existente, selecione a tarefa que será atualizada.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de item de trabalho

Campo	Descrição
Ativo	Se a tarefa ainda está sendo trabalhada ou foi concluída.
Nome de exibição	Nome da tarefa.
Oferecido em	Data em que a tarefa foi oferecida pela primeira vez a um agente.
Estado	Lista que mostra o status da tarefa: ○ Aceito ○ Cancelado ○ Aceitação pendente ○ Em fila

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Regra de atribuição	Regra que atribui casos que atendem aos critérios da regra de correspondência a um agente de atendimento ao cliente.
Tempo de espera da fila de destino excedido	Tarefa que esperou mais do que o tempo de espera de destino da fila.
Rejeitado	Tarefa rejeitada pelo agente.
Tempo esgotado	Tarefa que excedeu o tempo limite especificado na regra de atribuição.
Atribuído a	Usuário atribuído à tarefa.
ID do documento	ID do documento atribuído à tarefa.
Item de trabalho anterior	Referência a um item de trabalho anterior para o mesmo ID do documento.
Estado alterado em	Data em que o estado da tarefa foi alterado mais recentemente.
Motivo do cancelamento	Motivo pelo qual a tarefa foi cancelada: ○ Desqualificado do canal de serviço ○ Atribuídos manualmente ○ Tempo limite ○ A transferência foi cancelada ou rejeitada
Está descartado	Se a tarefa foi descartada.
Tamanho do item de trabalho	Capacidade de um agente que será usada se essa tarefa for atribuída.
Tempo de espera	Tempo que a tarefa aguardou na fila antes de ser atribuída.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à tarefa.
Tabela de documentos	Tabela de documentos atribuída à tarefa.
Fila	Fila atribuída à tarefa.

3. Clique em **Enviar** para criar a tarefa ou em **Atualizar** para modificar a tarefa.

Verificação de itens de trabalho e eventos do AWA

Exiba uma lista de itens de trabalho e eventos do AWA.

Antes de Iniciar

Função necessária: awa_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Item de trabalho** > **Tudo**.
   Uma lista dos itens de trabalho é exibida.
2. Selecione o botão de visualização (botão) do item de trabalho que você deseja exibir.
3. No modal do Item de trabalho, selecione **Abrir registro**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de item de trabalho

Campo	Definição
Tempo de espera da fila de destino excedido	Indica que a interação esperou mais do que o tempo de espera de destino da fila.
Fila	Fila atribuída à tarefa.
Atribuído a	Usuário atribuído à tarefa.
ID do documento	ID do documento atribuído à tarefa.
Estado	Status da tarefa: ○ Aceito ○ Cancelado ○ Aceitação pendente ○ Em fila
Ativo	Indica se a tarefa ainda está sendo trabalhada (ativa) ou se foi concluída.
Motivo do cancelamento	Motivo do cancelamento da tarefa: ○ Desqualificado do canal de serviço ○ Atribuídos manualmente ○ Tempo limite ○ A transferência foi cancelada ou rejeitada
Está descartado	Indica se a tarefa foi descartada.
Rejeitado	Tarefa rejeitada pelo agente.
Tempo esgotado	Tarefa que excedeu o tempo limite especificado na regra de atribuição.
Grupo de atribuição	Grupo atribuído à tarefa.
Tabela de documentos	Tabela de documentos atribuída à tarefa.
Item de trabalho anterior	Referência a um item de trabalho anterior para o mesmo ID do documento.
Estado alterado em	Data em que o estado da tarefa foi alterado mais recentemente.
Alocado por	Usuário que atribuiu o item de trabalho.
Nome de exibição	Nome da tarefa.
Oferecido em	Data em que a tarefa foi oferecida pela primeira vez a um agente.
Tamanho do item de trabalho	Capacidade de um agente que será usada quando essa tarefa for atribuída ao agente.
Tempo de espera	Tempo que a tarefa aguardou na fila antes de ser atribuída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Regra de atribuição	Regra que atribui casos que atendem aos critérios da regra de correspondência a um agente de atendimento ao cliente.
Contagem de ofertas	Número de vezes que o item de trabalho foi oferecido aos agentes.

4. Role até a parte inferior do formulário de item de trabalho para exibir a lista de eventos do AWA.
5. Selecione o botão de visualização do evento do AWA que você deseja exibir.
6. No modal do evento do AWA, selecione **Abrir registro**.

Formulário de evento do AWA

Campo	Definição
Causado por	Usuário que acionou o evento do AWA.
Identificador do Registro	ID do registro de interação
Tipo	Tipo de evento do AWA: ○ Atribuição ○ Atribuição Manual ○ Roteamento ○ Aceitação ○ Rejeitado ○ Cancelamento
Nome	Nome da interação correspondente.
Canal	Canal de serviço usado para o evento do AWA.
Tabela de registro	Nome da tabela do documento que está sendo registrado.
Detalhes do registro	Detalhes do registro do item de trabalho.
Carimbo de data/hora	Data e hora em que o evento do AWA ocorreu.
Detalhes do evento	Detalhes sobre o evento do AWA: ○ Evento de roteamento: detalhes da fila selecionada. ○ Evento de atribuição: detalhes sobre qual agente foi selecionado e quais grupos de qualificação foram considerados. Esses detalhes incluem uma lista de todos os agentes-candidatos de cada grupo e um resumo de quais agentes foram filtrados para consideração. ○ Eventos de rejeição: detalhes sobre o usuário que rejeitou o item e o motivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
	○ Atribuições manuais: detalhes sobre o gerente que faz a atribuição, os agentes anteriores e os novos e o item de trabalho anterior, se houver. ○ Eventos de cancelamento: sem detalhes adicionais.
Resumo	Resumo do evento.

O formulário de evento do AWA é exibido.

Conversas por SMS iniciadas pelo agente

O Customer Service Management oferece suporte a canais de mensagens adicionais, como SMS, que acompanha as interações entre o agente e o cliente.

Requisitos

Pelo menos uma configuração de provedor para o canal do tipo de mensagens deve estar disponível para exibir a opção **Compor SMS** na tela de interação do agente. Para obter mais informações sobre a sys_cs_provider_application.list de provedor, consulte Criar um identificador de canal.

Validação de número de telefone

O endpoint REST /api/now/initiate_message/validate_phone_number é usado para validar se o número de telefone está no formato E.164. Se o número de um consumidor conhecido não estiver no formato E.164, o sistema o converte para o formato E.164 com base, por exemplo, na localização do consumidor. Se o local não for encontrado, por padrão, ele converterá o número em um formato E.164. Para obter mais informações sobre formatos E.164 e validação, consulte Tipo de campo de número de telefone .

Validação de perfil de cliente

O endpoint REST /api/now/initiate_message/validate_profile é usado para validar o perfil do usuário do canal. Ao enviar um SMS em resposta a uma interação do tipo telefone, a mensagem é enviada a um consumidor originalmente associado à interação. Se o mesmo número de telefone estiver associado a um consumidor diferente e você enviar um SMS, receberá uma mensagem informando que o número de telefone está associado a outro consumidor e que o envio da nova mensagem associará o número de telefone ao usuário atual.

Um número de telefone está associado ao consumidor A e ocorreu uma interação após a qual o número de telefone foi desconectado para o consumidor A. Há uma nova interação com o consumidor B, e você seleciona o mesmo número de telefone que estava associado ao consumidor A. Uma mensagem informa que o número de telefone está associado ao consumidor A e que o envio de uma nova mensagem associará o número de telefone do consumidor A ao consumidor B, que é o usuário atual.

Conversas por SMS iniciadas pelo agente

Para iniciar uma conversa por SMS com um solicitante, os agentes podem selecionar um número de provedor para um serviço de saída ou inserir manualmente um número de provedor. Se uma conversa por SMS estiver em andamento, ela será exibida automaticamente. Quando um agente inicia uma conversa por SMS:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se	Então
Não há interação por SMS ativa	• Criar nova interação por SMS • Atribuir interação ao agente
Há uma interação ativa que envolve um agente	• Injetar a mensagem em uma conversa existente • Adicionar agente ao perfil do grupo em tempo real • Nenhuma reatribuição
Há uma interação ativa que envolve VA	• Encerrar interação atual • Criar uma nova interação e atribuir ao agente
Há uma interação ativa que envolve um contato/consumidor/usuário diferente	• Encerrar interação atual • Criar um novo perfil de usuário do canal e desativar o perfil de usuário do canal existente • Criar uma nova interação e atribuir ao agente

Tradução automática

Personalização do comportamento dos números de envio de e para

O ponto de extensão AgentInitiatedConversationUtil é adicionado para implementar uma lógica de clientes para mudar o comportamento padrão dos campos **Enviar de** e **Enviar para**. Para obter mais informações, consulte Como associar perfis de usuário a interações de mensagens. Para esse aplicativo da loja, o ponto de extensão AgentInitiatedMessagingUtilExtPointImpl está configurado para obter os números de e para.

Composição de uma conversa por SMS

Um agente pode compor um SMS para interagir com um cliente e resolver vários problemas. Se a interação não for do tipo de mensagem, você verá a opção **Compor SMS**.

Antes de Iniciar

Função necessária: agent_workspace_user

Um provedor está configurado para o canal do tipo de mensagens SMS.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Como agente, você pode compor e enviar um SMS para uma interação em andamento que não seja do tipo de mensagem.

Procedimento

1. Clique em **Compor SMS**.
   A tela "Enviar via SMS" é exibida.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Selecione um número de telefone na lista suspensa **Enviar de:**.
   - Se houver apenas um número de telefone do provedor, esse campo será preenchido previamente com o número.
   - Se vários perfis de provedor estiverem disponíveis para canais SMS, você poderá escolher na lista suspensa.
3. Selecione um número de telefone na lista suspensa **Enviar para:**.
   - Os números de telefone são preenchidos previamente a partir dos registros do consumidor ou de contato.
   - Se ambos não estiverem preenchidos, o sistema procura o número pelo registro aberto na tabela sys_user.
   - Se um perfil de usuário do canal já estiver associado a um consumidor ou contato, o número de telefone será preenchido previamente.

   a. Escolha **Outro** e selecione um número de telefone na lista suspensa.

   Nota:
   Todos os números de telefone devem estar no formato E.164. Para obter mais informações sobre validação de perfil de usuário de canal e número de telefone, consulte Validação de número de telefone.

   Se um tipo de interação por SMS já estiver em andamento com o mesmo consumidor ou consumidor diferente, você poderá exibir o cartão de interação na mesma tela. O cartão de interação para o número de consumidor que você selecionou contém o número de interação, o tipo de mensagem, a hora do último upgrade, o consumidor e as informações atribuídas a ele.
4. Insira sua mensagem no campo **Mensagem**.
5. Clique **em Anexar arquivo**, navegue, selecione o arquivo e anexe-o.

   Nota:
   Você pode anexar somente arquivos de imagem à mensagem. Para obter mais informações sobre a REST API para carregar anexos, consulte Anexo – POST /now/attachment/upload .
6. Clique em **Enviar**.
   Para obter mais informações, consulte Conversas por SMS iniciadas pelo agente.

Análise e soluções de relatório

As seções a seguir examinam a análise avançada e Soluções Análise da plataforma. A análise avançada permite a você exibir cartões que representam os painéis Advanced Work Assignment aos quais tem acesso.

Usando a Análise avançada para acessar painéis do AWA

A análise avançada permite exibir os cartões que representam os painéis do Advanced Work Assignment aos quais você tem acesso. Também é possível ver um seletor de painel, que permite exibir os cartões de todos os painéis de um grupo. Você pode pesquisar e escolher um painel de uma lista.

Navegar até **Advanced Work Assignment** > **Gestão** > **Análise Avançada**.

A análise avançada de painéis permite ver os painéis de uma das categorias a seguir. Por padrão, a categoria Recente é selecionada quando você visita a análise avançada dos painéis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Recente** mostra até nove painéis que você visitou recentemente. Os mais recentes são mostrados primeiro.
- **Pertence a mim** mostra os painéis que você criou e os painéis atribuídos a você como proprietário.
- **Compartilhado comigo** mostra os painéis que foram compartilhados com você como usuário ou membro de um grupo ou função.
- **Todos** mostra todos os painéis aos quais você tem acesso.

Nota:
A categoria escolhida limita os grupos de painéis e os painéis individuais que você vê ao escolher da lista Grupos e do campo **Seletor de painel**. Se nenhum painel do grupo de incidentes for compartilhado com você e você selecionar Incidente na lista Grupos, a visão geral exibirá uma observação de que nenhum painel corresponde à sua pesquisa.

Todas as guias, exceto a guia Recente, são classificadas em ordem crescente por:

1. Grupos de Painéis - Ordem

   O proprietário do painel pode especificar um número de ordem no formulário do grupo do painel. Este campo é opcional.

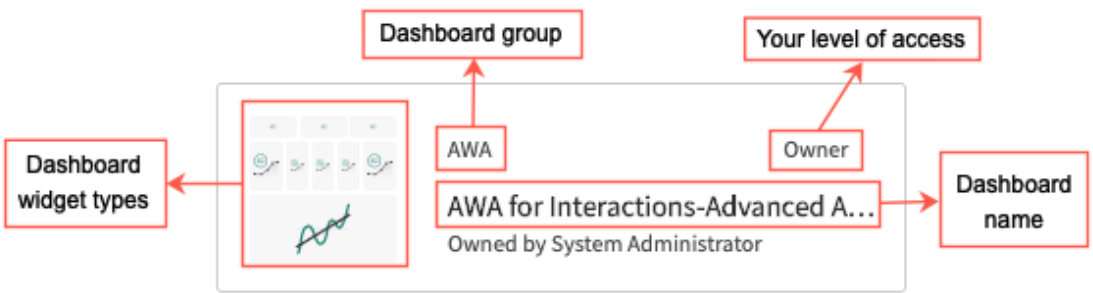
2. Grupo de Painéis - Nome
3. Painel - Ordem

   O proprietário do painel pode especificar um número de ordem no formulário do painel. Este campo é opcional.

4. Painel - Nome

Como usar blocos de análise avançada

Blocos de análise avançada mostram miniaturas dos widgets no painel, o grupo do painel, seu nível de acesso no painel, o nome do painel e o proprietário do painel. Os níveis de acesso ao painel são Proprietário, Editor e Visualizador. Para obter mais informações, consulte Compartilhar um painel dinâmico .



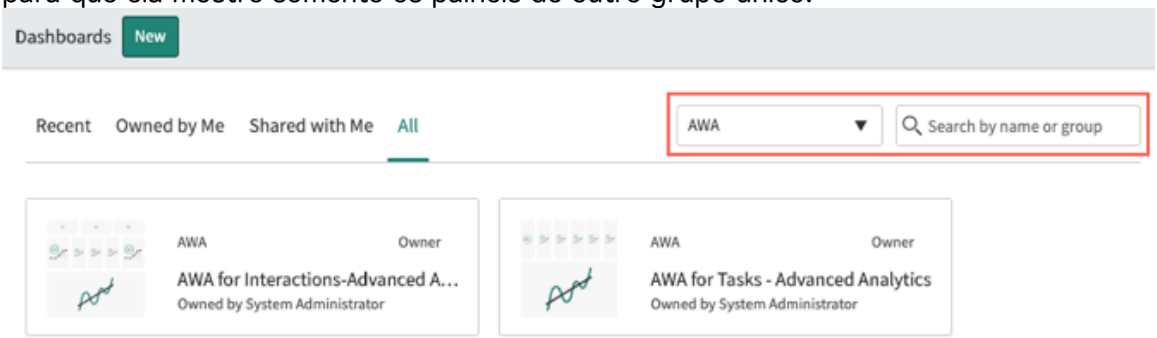
Nota:
Se não for possível exibir um widget do painel, você verá uma mensagem solicitando que você entre em contato com o administrador. Você pode não conseguir exibir um widget do painel devido a configurações incorretas, restrições de acesso ou porque não há dados para serem exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como usar a lista Grupos de análise avançada

O padrão da tela de análise avançada é mostrar somente os painéis relacionados ao AWA. Para ver outros painéis, mude a lista Grupos para que ela mostre somente os painéis de outro grupo único.



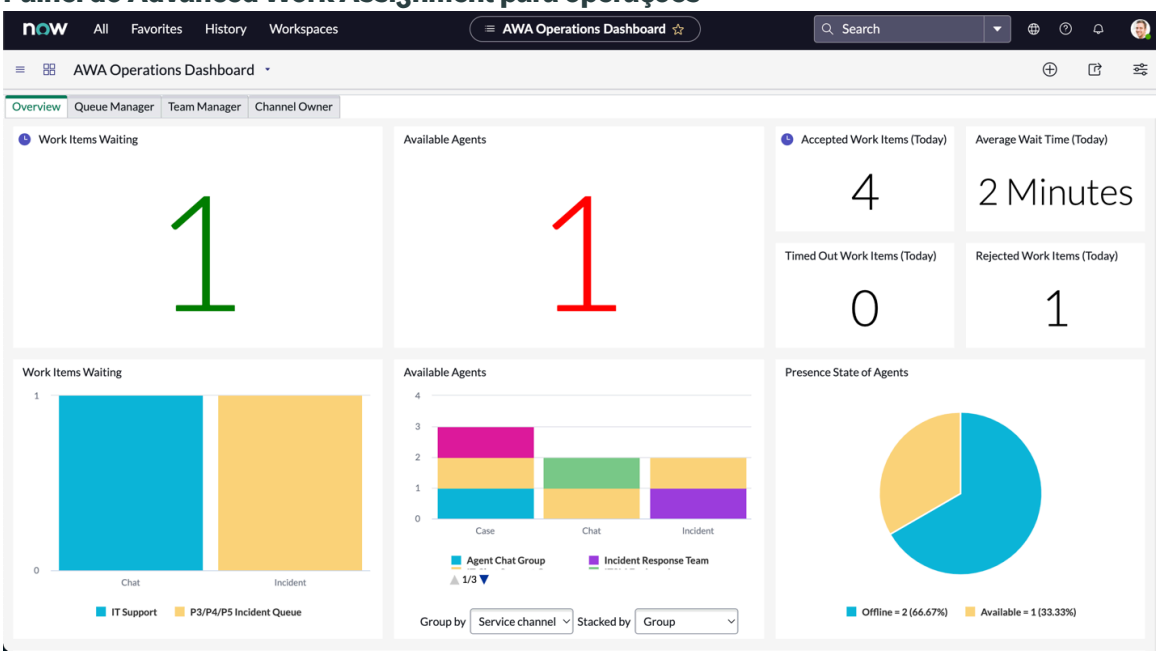
Clique em **Novo** para Criar ou configurar um painel dinâmico .

Painel de operações

Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho em todos os canais de serviço para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

Este painel está disponível no pacote de conteúdo do Advanced Work Assignment. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Solução Análise da plataforma para Advanced Work Assignment.

Painel do Advanced Work Assignment para operações



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador de AWA: configura o Advanced Work Assignment para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usuário final e objetivo	Função necessária
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para roteamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes quer saber em que os agentes estão trabalhando para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_viewer

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Indicadores

Indicador	Descrição
Novos Itens de Trabalho	Número total de itens de trabalho de interação que foram criados hoje. O objetivo desse indicador é minimizar o número de itens de trabalho de interação que os agentes recebem.
Itens de Trabalho Aceitos	Porcentagem de itens de trabalho de interação que os agentes aceitaram.
Itens de Trabalho de Destino Excedentes	Porcentagem de itens de trabalho de interação que excederam o tempo de espera de destino.
Itens de Trabalho Rejeitados	Porcentagem de itens de trabalho de interação que os agentes rejeitaram.
Itens de Trabalho com Tempo Esgotado	Porcentagem de itens de trabalho de interação com tempo esgotado.
Tendências Semanais	Número de itens de trabalho de cada um dos seguintes estados da semana anterior: • Novo • Destino excedente • Abandonado • Rejeitado • Tempo esgotado

Detalhamentos

Para analisar dados de acordo com diferentes categorias, selecione um detalhamento no menu do painel:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Canal de serviço
- Fila
- Grupo de atribuição

Para obter mais informações sobre como analisar dados com detalhamentos, consulte Como usar detalhamentos em painéis .

Relatórios

Título	Tipo	Descrição
Itens de trabalho aceitos - Última hora	Pontuação única	Número de itens de trabalho de interação que os agentes aceitaram na última hora.
Itens de trabalho abandonados - Última hora	Pontuação única	Número de itens de trabalho de interação que os agentes abandonaram na última hora.
Tempo médio de espera - Última hora	Pontuação única	Tempo médio que os clientes esperaram pela resposta de um agente na última hora.

Solução Análise da plataforma para Advanced Work Assignment

Este Solução Análise da plataforma contém painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Habilitando Soluções Análise da plataforma

Use os widgets Performance Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com as soluções, você pode obter valor de Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As Soluções incluem alguns painéis que estão inativos por padrão. Você pode ativar esses painéis para torná-los visíveis para os usuários finais de acordo com suas necessidades de negócios.

Para ter acesso ilimitado a todos os recursos deste Solução Análise da plataforma, adquira uma assinatura do Performance Analytics. Para obter mais informações, consulte Como ativar sua assinatura do Performance Analytics .

Para habilitar uma solução para Advanced Work Assignment, um administrador navega até **Definições do sistema** > **Plug-ins** e ativa o plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment.

Virtual Agent Academy: como usar análises para otimizar o Advanced Work Assignment Assista a este vídeo para obter mais informações sobre a Solução Platform Analytics para Advanced Work Assignment.

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

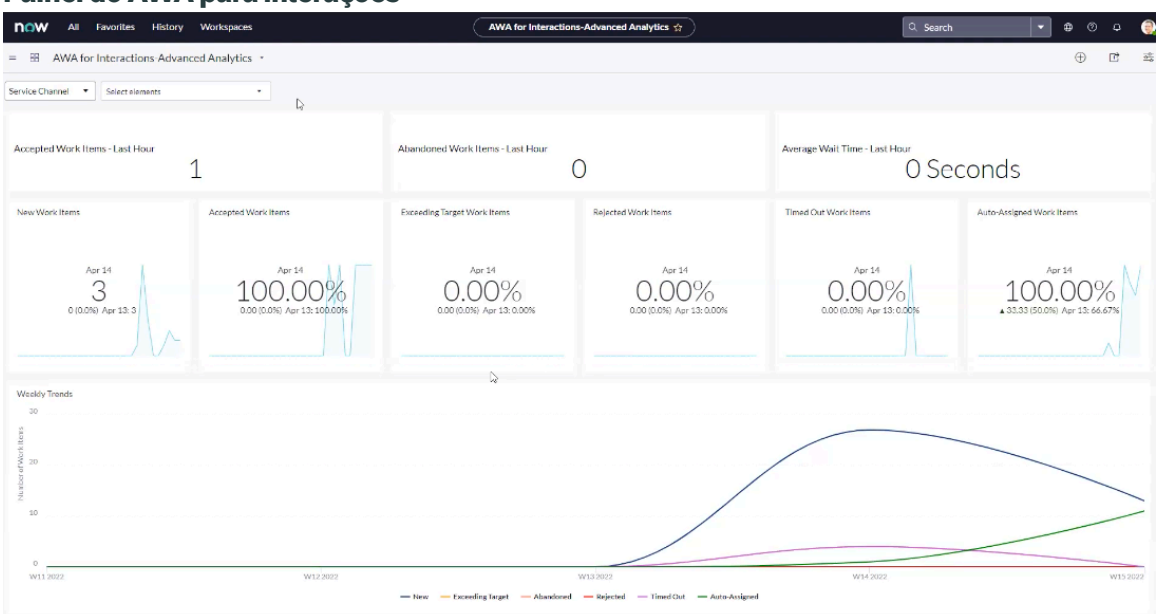
Ative sua assinatura do Performance Analytics

Painel do Advanced Work Assignment para interações

Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho de interação [interação] para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

Este painel está disponível no plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Solução Análise da plataforma para Advanced Work Assignment.

Painel do AWA para interações



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador do AWA: configura o Advanced Work Assignment para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_admin
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para roteamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes precisa saber em que os agentes trabalham para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_viewer

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional.

Indicador	Descrição
Novos Itens de Trabalho	Número total de itens de trabalho que foram criados hoje. O objetivo desse indicador é minimizar o número de itens de trabalho de interação que os agentes recebem.
Itens de Trabalho Aceitos	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que os agentes aceitaram na última hora.
Itens de Trabalho de Destino Excedentes	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que excederam o tempo de espera de destino.
Itens de Trabalho Rejeitados	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que os agentes rejeitaram.
Itens de Trabalho com Tempo Esgotado	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação com tempo esgotado.
Itens de trabalho atribuídos automaticamente	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que foram atribuídos automaticamente.
Tendências Semanais	Número de itens de trabalho de cada um dos seguintes estados da semana anterior:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Descrição
	• Novo • Destino excedente • Abandonado • Rejeitado • Tempo esgotado • Atribuído automaticamente

Detalhamentos

Para analisar dados de acordo com diferentes categorias, selecione um detalhamento no menu do painel:

- Canal de serviço
- Fila

Para obter mais informações sobre como analisar dados com detalhamentos, consulte Como usar detalhamentos em painéis .

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Itens de trabalho aceitos - Última hora	Pontuação única 	Número de itens de trabalho de interação que os agentes aceitaram na última hora.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Itens de trabalho abandonados - Última hora	Pontuação única	Número de itens de trabalho de interação que os agentes abandonaram na última hora.
Tempo médio de espera - Última hora	Pontuação única	Tempo médio que os clientes esperaram pela resposta de um agente na última hora.

Painel do Advanced Work Assignment para operações

Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho em todos os canais de serviço para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

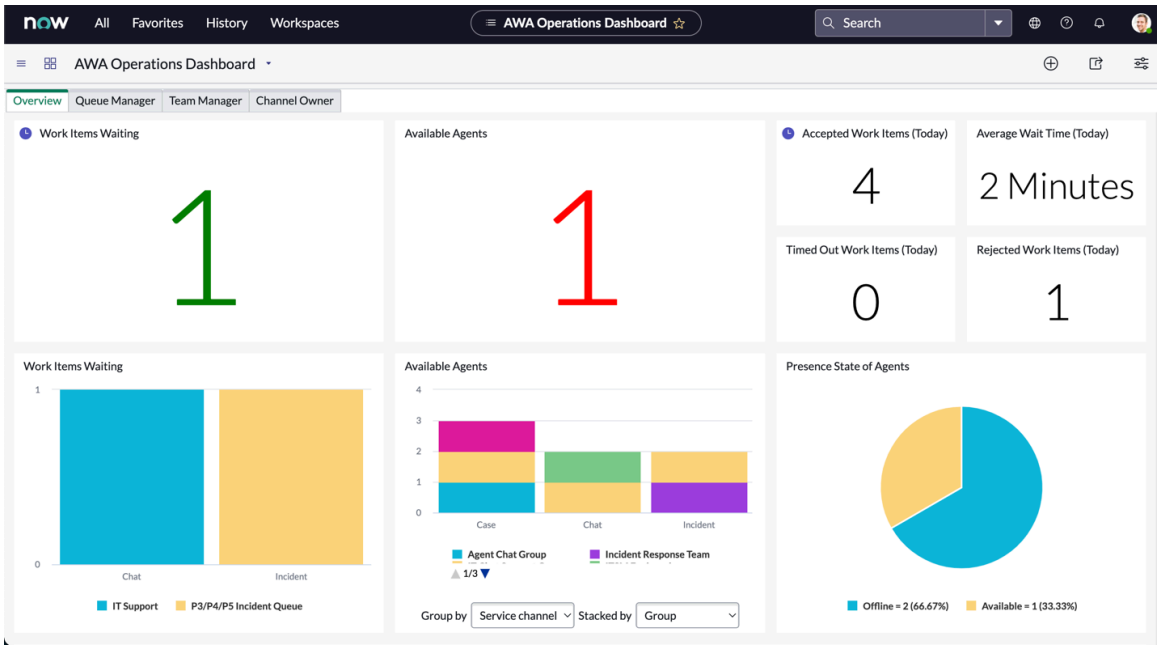
Este painel está disponível no plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Solução Análise da plataforma para Advanced Work Assignment.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

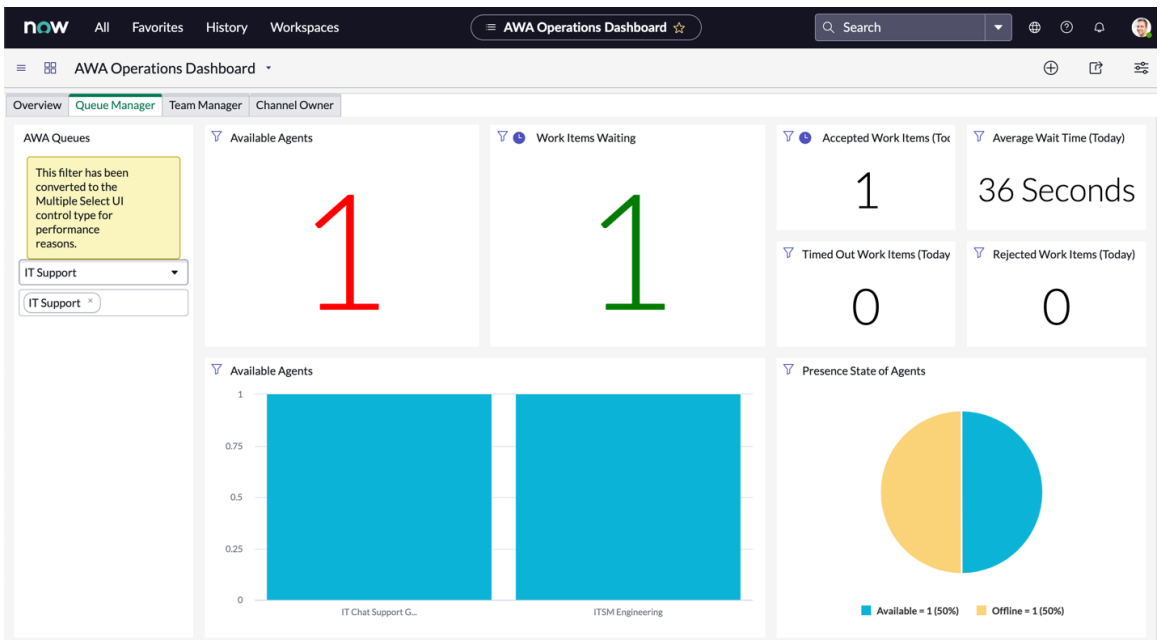
Painel do AWA para operações - Visão geral

A guia Visão geral do painel Operações exibe informações em todas as filas, equipes e canais.



Painel do AWA para operações - Gerenciador de filas

A guia Gerenciador de filas do painel Operações exibe informações gerais da fila. Você pode selecionar a fila que deseja exibir no painel esquerdo.

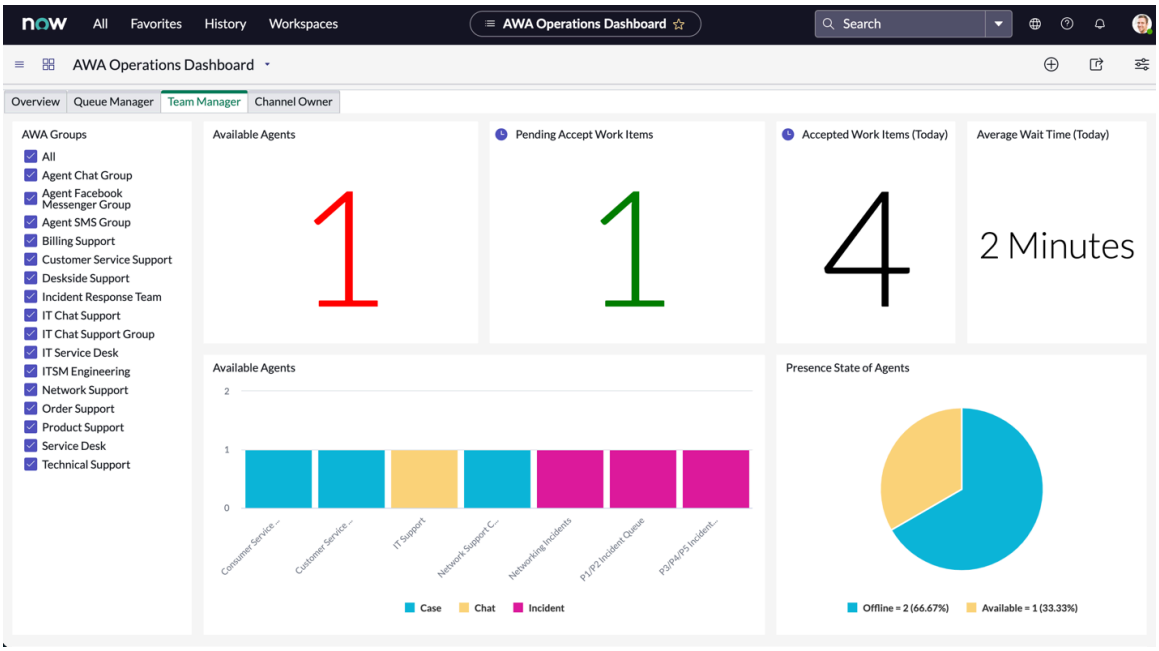


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

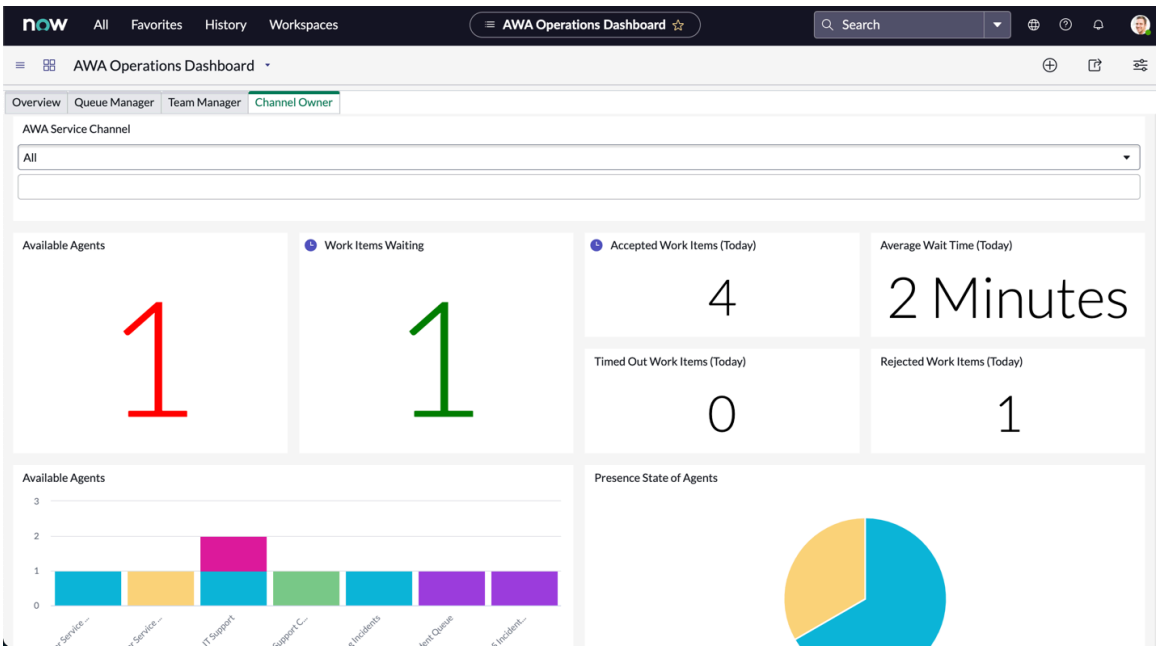
Painel do AWA para operações - Gerenciador de equipes

A guia Gerenciador de equipes do painel Operações exibe informações no nível do grupo. Você pode selecionar o grupo que deseja exibir no painel esquerdo.



Painel do AWA para operações - Proprietário do canal

A guia Proprietário do canal do painel Operações exibe dados gerais do canal, dependendo do canal de serviço selecionado na lista suspensa.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador do AWA: configura o AWA para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_admin
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para roteamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes quer saber em que os agentes estão trabalhando para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_viewer

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Detalhamentos

Os detalhamentos dividem as informações em diferentes categorias. Para analisar dados de acordo com diferentes categorias, selecione um detalhamento no menu do painel:

- Canal de serviço
- Fila

Para obter mais informações sobre como analisar dados com detalhamentos, consulte Como usar detalhamentos em painéis .

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Aguardando itens de trabalho	Pontuação única	Itens de trabalho com aceitação pendente ou enfileirados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Agentes Disponíveis	Pontuação única	Número de agentes disponíveis.
Itens de trabalho aceitos (hoje)	Pontuação única	Número de itens de trabalho de operação que os agentes aceitaram hoje. Inclui itens de trabalho atribuídos automaticamente que são aceitos.
Tempo médio de espera (hoje)	Pontuação única	Tempo médio que um agente demora para aceitar um bate-papo da fila hoje.
Itens de trabalho com tempo esgotado (hoje)	Pontuação única	Itens de trabalho que expiraram hoje.
Itens de trabalho rejeitados (hoje)	Pontuação única	Itens de trabalho que foram rejeitados, mas não atingiram o tempo limite.
Estado de presença dos agentes		Distribuição de agentes em diferentes estados de presença.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

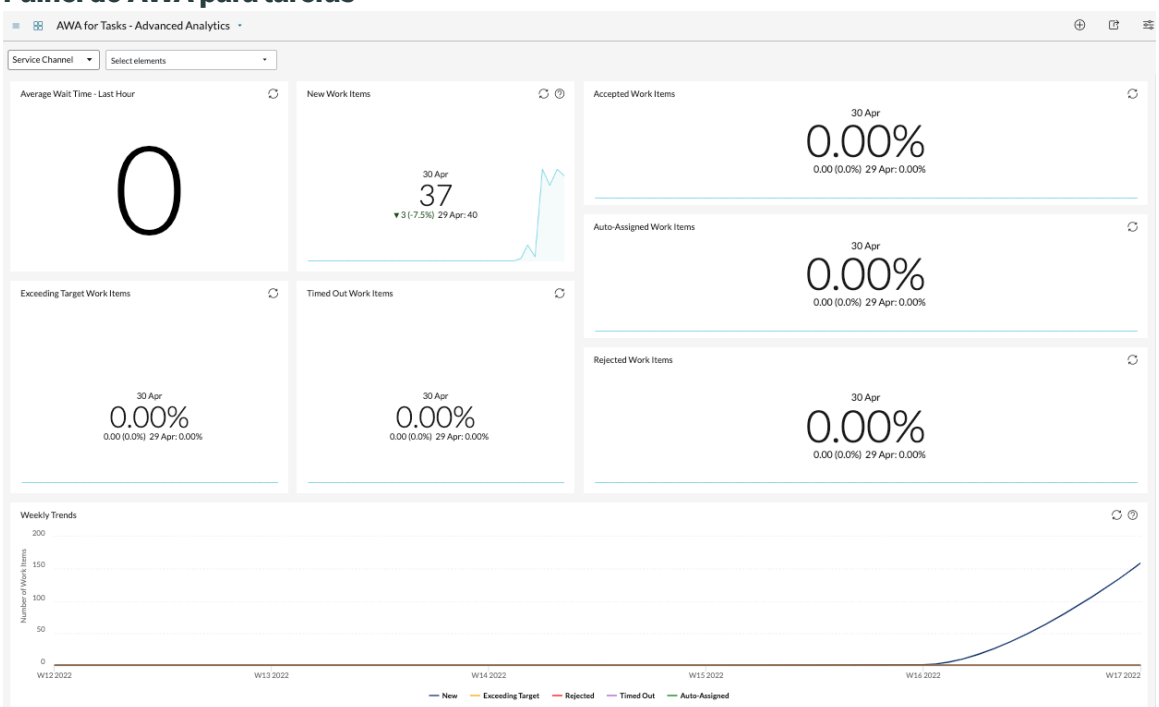
Título	Tipo	Descrição
Capacidade e Presença do Agente		Contagem e lista de agentes de um grupo de atribuição com o estado de presença atual, a hora em que o usuário entrou nele e a capacidade em uso de cada canal. • Agente • Estado atual de presença • Atualizado • Canal • Capacidade em uso • Capacidade máx. aplicada • Capacidade universal em uso • Capacidade universal máxima

Painel do Advanced Work Assignment para tarefas

Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho de tarefa [tarefa] para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

Este painel está disponível no plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Solução Análise da plataforma para Advanced Work Assignment.

Painel do AWA para tarefas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador do AWA: configura o Advanced Work Assignment para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_admin
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para roteamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes precisa saber em que os agentes trabalham para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_viewer

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional.

Indicador	Descrição
Novos Itens de Trabalho	Número total de tarefas que foram criadas hoje. O objetivo desse indicador é minimizar a quantidade de tarefas que os agentes recebem.
Itens de Trabalho Aceitos	Porcentagem de todos os itens de trabalho de tarefa que os agentes aceitaram.
Itens de trabalho atribuídos automaticamente	Porcentagem de todos os itens de trabalho de tarefa que foram atribuídos automaticamente.
Itens de Trabalho de Destino Excedentes	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que excederam o tempo de espera de destino.
Itens de Trabalho com Tempo Esgotado	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação com tempo esgotado.
Itens de Trabalho Rejeitados	Porcentagem de todos os itens de trabalho de interação que os agentes rejeitaram.
Tendências Semanais	Número de itens de trabalho de cada um dos seguintes estados da semana anterior:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Indicador	Descrição
	• Novo • Destino excedente • Abandonado • Rejeitado • Tempo esgotado • Atribuído automaticamente

Detalhamentos

Para analisar dados de acordo com diferentes categorias, selecione um detalhamento no menu do painel:

- Canal de serviço
- Fila

Para obter mais informações sobre como analisar dados com detalhamentos, consulte Como usar detalhamentos em painéis .

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Tempo médio de espera da tarefa - Última hora	Pontuação única	Tempo médio que os clientes esperaram pela resposta de um agente na última hora.

Painel do Advanced Work Assignment para mensagens

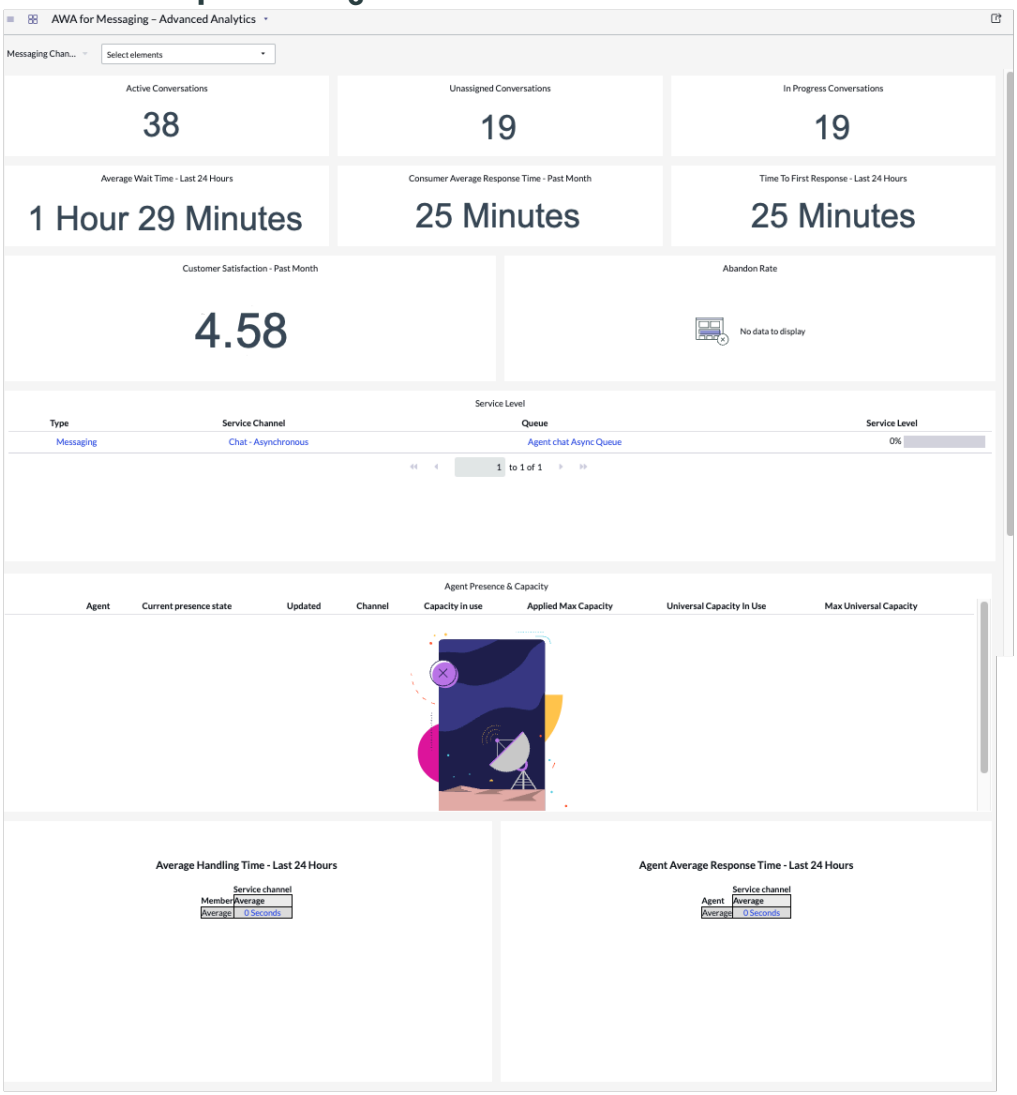
Permita que os gerentes monitorem itens de trabalho de Conversação [interação] para que seus agentes possam oferecer melhor suporte às necessidades do cliente.

Este painel está disponível no plug-in Performance Analytics - Pacote de conteúdo - Advanced Work Assignment. Para obter informações sobre como ativar o pacote de conteúdo, consulte Solução Análise da plataforma para Advanced Work Assignment.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Painel do AWA para mensagens



Funções e usuário finais

Usuário final e objetivo	Função necessária
Administrador do AWA: configura o Advanced Work Assignment para melhor atender às necessidades de negócio do atendimento ao cliente.	awa_admin
Gerente do AWA: identifica as áreas de preocupação para roteamento e atribuição de itens de trabalho entre os canais de serviço.	awa_manager
Gerente de agentes: gerencia agentes ou grupos de agentes. O gerente de agentes precisa saber em que os agentes trabalham para garantir que as necessidades do cliente sejam atendidas.	sn_customerservice_manager
Administrador do Performance Analytics: garante que os gerentes de negócio façam o melhor uso das soluções do Performance Analytics.	pa_admin ou pa_viewer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso de uso

Este painel fornece aos gerentes de suporte uma visão geral dos itens de trabalho de entrada e a disponibilidade de agentes para manipulá-los. Os gerentes podem monitorar as tendências diárias para determinar se os ajustes devem ser feitos nos critérios de roteamento, nos valores de capacidade do agente e em outras configurações que determinam como o trabalho é enviado por Push para os agentes.

Indicadores

Os indicadores definem uma medição de desempenho feita em intervalos regulares de um serviço de negócio, uma atividade ou comportamento organizacional.

Indicador	Descrição
Taxa de abandono	Porcentagem de conversas que foram abandonadas pelo solicitante.

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Conversas ativas	Pontuação única	Conversas de mensagens do Bate-papo do agente que não foram encerradas como concluídas ou encerradas abandonadas nem canceladas.
Conversas não atribuídas	Pontuação única	Conversa de mensagens do Bate-papo do agente que está em estado de aceitação pendente ou enfileirado.
Conversas em andamento	Pontuação única	Conversa de mensagens do Bate-papo do agente que está em espera, é nova ou trabalho em andamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Tempo médio de espera - Últimas 24 horas	Pontuação única	Tempo médio que um agente demora para aceitar um bate-papo da fila hoje.
Tempo médio de resposta do consumidor - Mês passado	Pontuação única	Conversa de mensagens que está Encerrada concluída ou Encerrada abandonada e atribuída e o tempo médio de resposta do solicitante não está em branco e foi criado após um mês.
Tempo até a primeira resposta - Últimas 24 horas	Pontuação única	Conversa de mensagens recebida cujo tempo de espera da primeira resposta não está em branco e foi criado após 24 horas.
Satisfação do cliente - mês passado	Pontuação única	Pontuação de satisfação do cliente no último mês
Nível de serviço	Pontuação única	• Tipo • Canal de serviço • Fila • Nível de serviço
Capacidade e Presença do Agente		• Agente • Estado atual de presença

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
		• Atualizado • Canal • Capacidade em uso • Capacidade máx. aplicada • Capacidade universal em uso • Capacidade universal máxima
Tempo médio de processamento - Últimas 24 horas	Pontuação única	Tempo médio da duração de interações nas últimas 24 horas.
Tempo médio de resposta do agente - últimas 24 horas	Pontuação única	Tempo médio de resposta do agente nas últimas 24 horas.

Tradução automática

Referência do Advanced Work Assignment

As seções a seguir detalham as propriedades e os componentes instalados para Advanced Work Assignment (AWA), além da separação de domínio e das informações de estatísticas de desempenho.

Formulário de Regra de Atribuição

Ao criar ou mudar uma Advanced Work Assignmentregra de atribuição, o formulário de Regra de atribuição contém os seguintes campos.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Definição
Nome	Nome da regra de atribuição.
Aplicação	Nome da aplicação a qual esta regra de atribuição pertence. A aplicação padrão é **Global**.
Descrição resumida	Breve descrição da regra de atribuição.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Definição
Atribuir por	Tipo de atribuição. Selecione um dos seguintes valores: • **Última atribuição**: roteia um item de trabalho para o agente que está há mais tempo sem atribuição de trabalho. • **Mais capacidade**: roteia um item de trabalho para o agente com mais disponibilidade para lidar com o trabalho.
Manipulação da atribuição automática	Os itens de trabalho são aceitos automaticamente sem que os agentes precisem selecionar **Aceitar** ou **Rejeitar** • **Habilitar atribuição automática de itens de trabalho**: marque essa opção para que os itens de trabalho sejam aceitos automaticamente em nome dos agentes. Os agentes não podem **Aceitar** ou **Rejeitar** itens de trabalho manualmente. • **Opções de exibição**: selecione um dos seguintes valores: ◦ Selecione **cartão da caixa de entrada** para aceitar as interações de bate-papo e adicioná-las à caixa de entrada do agente. Os agentes podem abrir a interação aceita pela caixa de entrada. ◦ Selecione **cartão da caixa de entrada e guia do espaço** para aceitar as interações de bate-papo e abrir uma guia para cada interação aceita.
Manipulação de rejeição	Itens de trabalho são rejeitados ou manipulados. • Permitir que os agentes rejeitem: permita que os agentes rejeitem itens de trabalho da caixa de entrada. • Reatribuir no tempo limite: habilite a reatribuição de itens de trabalho não aceitos ou rejeitados pelos agentes dentro do tempo limite especificado: ◦ Valor do tempo limite (dias e horas, minutos, segundos): período permitido para um agente aceitar ou rejeitar um item de trabalho antes que a atribuição atinja o tempo limite (termine) e seja reatribuída a outro agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Definição
	◦ Estado de presença de tempo limite: estado de disponibilidade do agente após o tempo limite: disponível, ausente ou off-line. Essa guia não fica disponível quando a manipulação de atribuição automática está ativado.
Manipulação de habilidade	Atribuições de trabalho baseadas em habilidade. • **Habilitar habilidades**: roteie itens de trabalho para agentes com as habilidades apropriadas. Quando selecionadas, as opções **Avaliar nível de habilidade** e **Impor habilidades obrigatórias** aparecem desmarcadas. • **Avaliar o nível de habilidade**: Roteie itens de trabalho para os agentes mais qualificados com base em seus níveis de habilidade. • **Impor habilidades obrigatórias**: roteie itens de trabalho para agentes com habilidades obrigatórias.
Administração de turnos	Itens de trabalho são atribuídos aos agentes com base em turnos. • Habilitar atribuição baseada em turnos: atribua itens de trabalho a agentes com base no tempo disponível dos turnos. • Adicionar restrições de tempo: adicione o tempo necessário para concluir um item de trabalho em turnos e defina se os agentes devem ficar continuamente disponíveis pelo período necessário. Esse campo aparece apenas quando a opção **habilitar atribuição baseada em turnos** for selecionada. • Critérios do agente: selecione um agente com base no tempo restante do turno dele. Esse campo aparece apenas quando a opção **habilitar atribuição baseada em turnos** for selecionada. Opções disponíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de Regra de Atribuição

Campo	Definição
	◦ Menor tempo restante no turno: atribua um item de trabalho a um agente de um grupo de agentes disponíveis com base no menor tempo disponível em seus turnos. ◦ Maior tempo restante no turno: atribua um item de trabalho a um agente de um grupo de agentes disponíveis com base no maior tempo disponível em seus turnos. • Tempo necessário: tempo necessário para a conclusão de um item de trabalho. • Disponível continuamente pelo tempo necessário: atribua itens de trabalho a agentes que ficam continuamente disponíveis pelo tempo necessário, sem intervalos em um turno. Os agentes que não têm o tempo mínimo necessário nos turnos não são considerados para as atribuições de item de trabalho. **Nota:** O campo **Manipulação de turno** fica disponível somente se o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) for ativado e se o plug-in Workforce Optimization for Customer Service (com.snc.wfo.csm) ou o plug-in Otimização da força de trabalho para ITSM (com.snc.wfo_itsm), ou ambos, forem ativados. Como gerente, você deve ter programações planejadas para os agentes para atribuir turnos. Para obter mais informações, consulteScheduling in Workforce Optimization for Customer Service eScheduling in Workforce Optimization for ITSM . Esse campo aparece apenas quando a opção **Adicionar restrições** de tempo for selecionada.

Domain Separation e Advanced Work Assignment

Domain Separation é compatível com o recurso do Advanced Work Assignment. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

O Advanced Work Assignment permite a atribuição automática de itens de trabalho a agentes qualificados por filas de item de trabalho definidas para canais de serviço específicos. Os provedores de serviços gerenciados podem criar filas específicas de domínio, indicando um domínio particular como uma condição de roteamento de fila.

Como o Domain Separation funciona no Advanced Work Assignment

Quando uma instância tem uma hierarquia de domínio na qual usuários e grupos pertencem a diferentes domínios, talvez seja necessário restringir a visibilidade dos itens de trabalho a determinados agentes de um domínio. Talvez também seja necessário garantir que os itens de trabalho sejam roteados para os agentes do domínio apropriado. Os administradores do AWA podem configurar canais de serviço e filas de itens de trabalho associados para:

Rotear trabalho por domínios

Para enviar itens de trabalho para agentes de domínios onde somente determinadas tarefas ou interações ficam visíveis para eles, use uma condição de roteamento que roteia esses itens para as filas apropriadas. Por exemplo:

- Para restringir uma fila somente para itens que correspondam exatamente a um domínio X específico, use esta condição: **[Domain] [is] [X]**
- Para rotear todos os itens de trabalho do domínio X e seus domínios secundários para uma fila, use o campo **Caminho de domínio** e especifique uma condição como: **[Caminho de domínio] [começa com] [!!!!/!!#/]**

Atribuir trabalho a agentes no domínio apropriado

Para atribuir itens de trabalho para agentes no domínio apropriado, verifique se os grupos de atribuição especificados na fila Grupos de atribuição de qualificação têm agentes que pertencem aos domínios onde eles podem ver os itens de trabalho roteados para a fila.

Se ocorrer uma incompatibilidade e os agentes de um grupo de atribuição qualificado não puderem ver um item de trabalho em uma fila, o AWA poderá atribuir temporariamente um item a um agente. No entanto, antes que o item seja movido para a caixa de entrada do agente, o AWA rejeita automaticamente a atribuição com o motivo **Sem acesso**. O AWA reatribui o item de trabalho a um agente diferente que pode ter acesso. Se nenhum dos agentes disponíveis puder ver o item de trabalho, o item poderá ser rejeitado várias vezes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

> **Aviso:**
> O item pode ficar preso na fila até que o administrador do AWA corrija a configuração de atribuição qualificada.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Componentes instalados com Advanced Work Assignment

Vários componentes, como tabelas, funções do usuário e trabalhos programados, são instalados com a ativação do plug-in Advanced Work Assignment.

> **Nota:**
> A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

O AWA adiciona as funções a seguir para usuários que configuram, gerenciam e recebem atribuições de trabalho.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Advanced Work Assignment [awa_admin]	Função de administrador do recurso do AWA. Configura e gerencia AWA.	awa_manager
Advanced Work Assignment desenvolvedor [awa_integration_user]	Função do desenvolvedor para o recurso AWA. Usa as APIs de integração AWA.	Nenhuma
Advanced Work Assignment agente [awa_agent]	Função de agente do recurso do AWA. Lida com interações com o cliente e gerencia a carga de trabalho em vários canais de serviço.	Nenhuma
Advanced Work Assignment gerente [awa_manager]	Função de gerente do recurso do AWA. Monitora o desempenho dos agentes em todos os canais de serviço.	Nenhum

Trabalhos programados instalados

Trabalho programado	Descrição
AWA WorkItem TimeOut Job	
Trabalho de limpeza do AWA	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Capacidade do agente do AWA [awa_agent_capacity]	Armazena registros de substituição de capacidade dos agentes nos canais individuais.
Disponibilidade de canal do agente do AWA [awa_agent_channel_availability]	Armazena os registros que determinam os agentes disponíveis no canal.
Presença de agente do AWA [awa_agent_presence]	Armazena os registros que definem o estado de disponibilidade do agente.
Histórico da presença do agente do AWA [awa_agent_presence_history]	Armazena registros sobre as mudanças de estado de presença do agente.
Regra de atribuição do AWA [awa_assignment_rule]	Armazena os registros da regra de atribuição usados para determinar os itens de trabalho enviados aos agentes.
Grupo de qualificação do AWA [awa_eligibility_pool]	Armazena os registros que definem o agrupamento de agentes qualificados para receber itens de trabalho na fila quando os itens foram rejeitados por agentes ou os agentes estão indisponíveis.
Prioridade de fila do grupo do AWA [awa_group_queue_priority]	Armazena os valores de prioridade para filas atribuídas a grupos.
Layout da caixa de entrada do AWA [awa_inbox_layout]	Defina os campos exibidos em um cartão de item de trabalho na caixa de entrada do Espaço do agente.
Detalhes da oferta do AWA [awa_offer_details]	Armazena se um item de trabalho foi atribuído pelo Afinidade do agente e como a atribuição foi concluída.
Estado de presença do AWA [awa_presence_state]	Define estados de presença.
Fila do AWA [awa_queue]	Armazena os registros da fila do item de trabalho.
Classificação de item da fila do AWA [awa_queue_item_sorting]	Define quais campos de um item de trabalho de uma fila são possíveis classificar.
Motivo de rejeição do AWA [awa_reject_reason]	Armazena os registros que definem os motivos que os agentes usam para recusar itens de trabalho atribuídos a eles.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Canais de serviço do AWA [awa_service_channel]	Define o canal de comunicação para os quais os itens de trabalho podem ser enfileirados.
Item de trabalho do AWA [awa_work_item]	Armazena itens de trabalho, por exemplo, bate-papos, casos ou incidentes, que são roteados dos canais de serviço para as filas e, em seguida, para os agentes.
Rejeição de item de trabalho do AWA [awa_work_item_rejection]	Armazena os registros de histórico de rejeição de cada item de trabalho.

Propriedades instaladas

Propriedade	Descrição
glide.awa.enabled	Habilita a atribuição automática de itens de trabalho para o Advanced Work Assignment. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]
com.snc.awa.cache.enabled	Habilita o cache do Advanced Work Assignment. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: Tabela propriedades do sistemna [sys_properties]

Propriedades do Advanced Work Assignment

A página Propriedades do Advanced Work Assignment tem opções de configuração do AWA.

Se você tiver a função de administrador, poderá criar ou alterar essas propriedades navegando até **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**.

Propriedades para AWA

Propriedade	Descrição
AWA Tempo de retrospectiva do roteamento *com.glide.awa.routinglookback*	O AWA assume como padrão o roteamento de itens de trabalho criados nos últimos 10 minutos. Se um item de trabalho tiver sido criado mais de 10 minutos antes, ele não será considerado para o roteamento AWA. Para itens de trabalho criados fora da janela padrão de 10 minutos, crie esta propriedade do sistema para expandir o tempo de retrospectiva do roteamento AWA: • **Nome**: com.glide.awa.routinglookback • **Tipo**: **Inteiro**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades para AWA

Propriedade	Descrição
	• **Valor**: número de segundos Por exemplo, defina a propriedade **Valor** como 86400 (24 horas) a fim de abranger um turno completo para todos os itens de trabalho perdidos. • **Descrição**: o número de segundos *AWA* analisa o roteamento em retrospectiva uma vez que os itens de trabalho são qualificados para *AWA*. **Nota:** Esta propriedade afeta todos os canais de serviço do sistema.
Desabilitar regras de negócio da consulta `glide.awa.query_br_disable`	Se a propriedade estiver habilitada, o AWA é desabilita a regra de negócio antes da consulta durante a execução. Por exemplo, se habilitada, uma instância pode ter uma regra de negócio antes da consulta personalizada na tabela de interação sem afetar como AWA roteia ou atribui interações. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Propriedades do sistema** > **Todas as Propriedades**
Ignorar *AWA* Tempo Máximo de Espera da Fila `glide.awa.bypass_max_wait_time.enabled`	Essa propriedade substitui o valor de tempo máximo de espera da fila pelo valor de tempo limite da regra de atribuição para ajudar a evitar que os itens de trabalho desapareçam prematuramente na caixa de entrada de um agente.

Para obter informações sobre como adicionar uma propriedade do sistema, consulte Adicionar uma propriedade do sistema .

Página de monitoramento do Advanced Work Assignment

Os administradores (admin ou awa_admin) podem monitorar a atividade do Advanced Work Assignment revisando as informações da página Estatísticas do Advanced Work Assignment.

A página Estatísticas do Advanced Work Assignment exibe estatísticas de desempenho do AWA. Os administradores podem acessar a página Estatísticas do Advanced Work Assignment inserindo <instance_url>/awa_stats.do em que instance_url é a base do URL da ServiceNow.

Nota:
As estatísticas de média, mediana, máximo e mínimo representam o nó específico exibido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo total do agente

Campo	Descrição
Status do Agente	Visão geral do status do agente para todos os agentes atribuídos

Resumos do canal

Itens de trabalho

Campo	Descrição
Número na fila	Número de itens de trabalho enfileirados no momento
Número com aceitação pendente	Número de itens de trabalho com aceitação pendente no momento
Número de duplicatas	Número de itens de trabalho duplicados (o que significa o mesmo ID de documento, geralmente de transferências)
Número de rejeições	Número de itens de trabalho rejeitados
Número atual que atende à condição do canal	Número de itens de trabalho com a condição de canal atendida
Número atual que atende à condição de utilização	Número de itens de trabalho com a condição de utilização atual atendida
Número atual que atende às condições do canal e de utilização	Número de itens de trabalho que atendem às condições de canal e de utilização
Contagem total de itens de trabalho	Número total de itens de trabalho de determinado canal

Desempenho da Consulta

Campo	Descrição
Tempo máximo de resposta de consulta	Tempo máximo para a resposta da consulta de todos os itens de trabalho ativos e não atribuídos de um determinado canal
Tempo mínimo de resposta de consulta	Tempo mínimo para a resposta da consulta de todos os itens de trabalho ativos e não atribuídos de um determinado canal
Tempo médio de resposta de consulta	Tempo médio para a resposta da consulta de todos os itens de trabalho ativos e não atribuídos de um determinado canal
Tempo mediano de resposta de consulta	Tempo mediano para a resposta da consulta de todos os itens de trabalho ativos e não atribuídos de um determinado canal
Contagem total de consultas	Número total de vezes que a consulta de itens de trabalho inativos/não atribuídos foi feita para o canal determinado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Observadores de registro

Campo	Descrição
Entradas de observador de registro presentes	Verdadeiro, se os observadores de registro necessários para o canal existirem (respondente de qualificação de canal, respondente de item de trabalho, respondente de carga de trabalho).
Número de entradas acionadas	Número de vezes que onEntry foi chamado nesse nó para o observador de registro determinado
Número de saídas acionadas	Número de vezes que onExit foi chamado nesse nó para o observador de registro determinado
Número de mudanças acionadas	Número de vezes que onChange foi chamado nesse nó para o observador de registro determinado

Filas

Campo	Descrição
Número total de filas	Número total de filas ativas para um determinado canal
Número de filas na programação	Número de filas de um determinado canal, que estão programadas no momento
Número de filas fora da programação	Número de filas de um determinado canal de serviço, que estão fora da programação no momento
Número de filas inativas	Número de filas que não estão marcadas como ativas

Agentes

Campo	Descrição
Visão geral do status do agente do canal determinado	Número de agentes com esse status

Detalhamento do canal

Filas

Campo	Descrição
Na programação	Verdadeiro, se a fila estiver na programação, caso contrário, falso
Agentes Disponíveis	Verdadeiro, se a fila determinada tiver agentes disponíveis, caso contrário, falso
Número de agentes disponíveis	Número de agentes marcados como disponíveis para a fila determinada
Número de itens de trabalho enfileirados	Número de itens de trabalho enfileirados para a fila determinada
Número de itens de trabalho com aceitação pendente	Número de itens de trabalho com aceitação pendente para a fila determinada

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filas

Campo	Descrição
Tempo máximo de roteamento para itens de trabalho	Tempo máximo de roteamento para criar um item de trabalho para um determinado registro e atribuí-lo à fila
Tempo mínimo de roteamento para itens de trabalho	Tempo mínimo de roteamento para criar um item de trabalho para um determinado registro e atribuí-lo à fila
Tempo médio de roteamento para itens de trabalho	Tempo médio de roteamento para criar um item de trabalho para um determinado registro e atribuí-lo à fila
Tempo mediano de roteamento para itens de trabalho	Tempo mediano de roteamento para criar um item de trabalho para um determinado registro e atribuí-lo à fila
Contagem total de roteamento de itens de trabalho	Número total de itens de trabalho roteados para a fila de registros criados

Funções Advanced Work Assignment

Advanced Work Assignment (AWA) é instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador AWA [awa_admin]

O administrador AWA configura e gerencia AWA.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

- chat_survey_admin
- interaction_agent
- quickactions_user
- sn_ace.ace_user
- sn_ci_gs_content.ci_guided_setup_admin

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Agente AWA [awa_agent]

O agente AWAlida com interações com o cliente e gerencia a carga de trabalho em vários canais de serviço.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

- quickactions_user
- sn_templated_snip.template_snippet_reader

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Usuário de integração do AWA [awa_integration_user]

O usuário de integração AWA usa as APIs de integração AWA.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

Considerações especiais

Nenhum

Gerente AWA [awa_manager]

O gerente AWA monitora o desempenho dos agentes em todos os canais de serviço.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- interaction_agent
- quickactions_user

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não

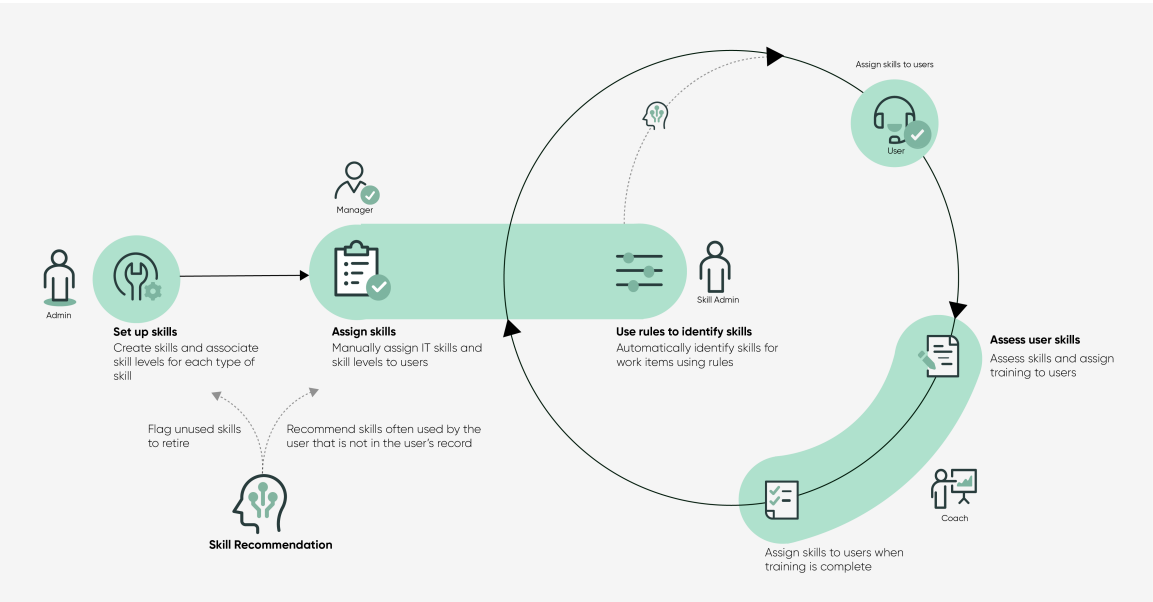
Considerações especiais

Nenhum

Gestão de habilidades

Use o Gestão de habilidades para associar habilidades a usuários individuais ou grupos e atribuí-los a tarefas ou projetos. Também é possível avaliar as habilidades necessárias para a organização, identificar lacunas e implementar planos eficazes para contratação ou treinamento de equipes.

Visão geral

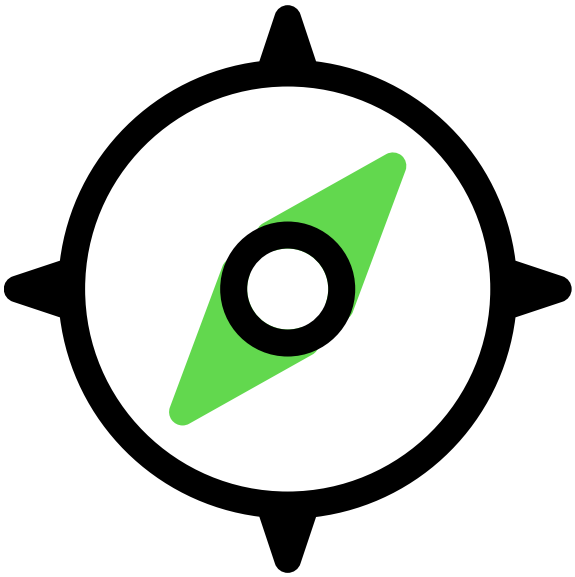


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

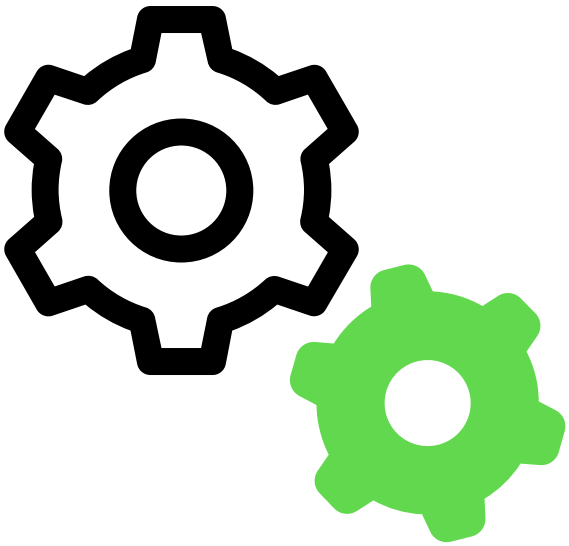
Primeiros passos

Explorar



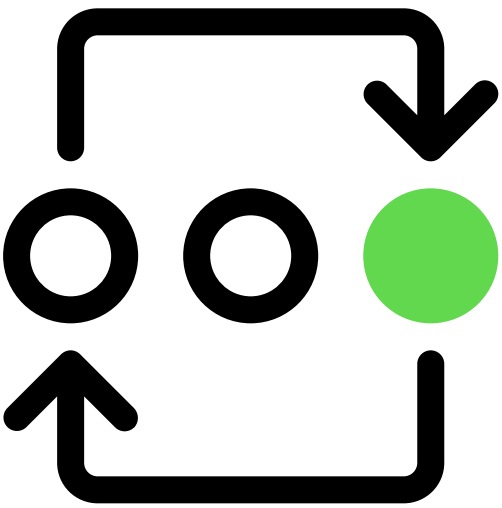
Saiba como você pode implementar e gerenciar habilidades para indivíduos ou equipes.

Configurar



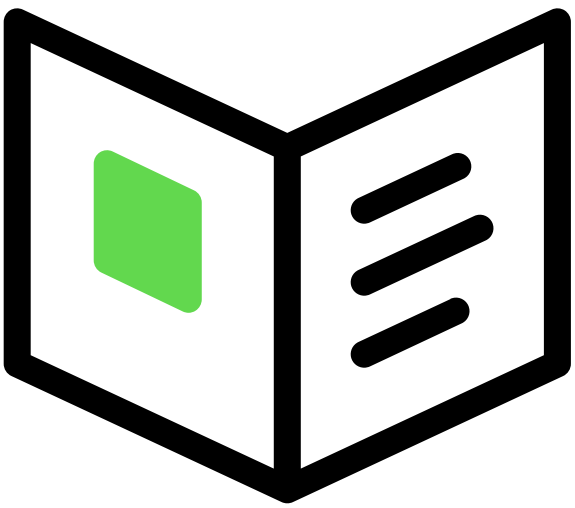
Planeje e configure sua implementação.

Integrar



Implemente habilidades em toda a organização.

Referência



Obtenha detalhes sobre funções e pontos de extensão no Skills Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Comunidade da ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Como explorar o Skills Management

Use o Gestão de habilidades para associar habilidades a usuários individuais ou grupos e atribuí-los a tarefas ou projetos. Também é possível avaliar as habilidades necessárias para a organização, identificar lacunas e implementar planos eficazes para contratação ou treinamento de equipes.

Importante:
Usando a aplicação Gestão de habilidades, você pode criar habilidades e categorias de habilidades manualmente e também atribuí-las manualmente aos usuários. Inteligência de habilidades usa Inteligência Artificial (IA) para ajudar sua organização a aproveitar dados de habilidades para gestão de talentos e desenvolvimento de funcionários. Quando você ativa o plug-in Inteligência de habilidades (com.sn_skills_int), ele também ativa o plug-in Gestão de habilidades (com.snc.skills_management). Para obter informações sobre Inteligência de habilidades, consulte Skills Intelligence .

As habilidades podem conter outras habilidades. Por exemplo, se você definir rede como uma habilidade, poderá adicionar roteador como a habilidade que ela contém. Um usuário atribuído a uma habilidade primária concede acesso a uma habilidade secundária. Depois que uma habilidade é atribuída a um grupo, todos os membros do grupo herdam essa habilidade e todas as outras contidas nela. A gestão de habilidades funciona de maneira semelhante à plataforma ServiceNow Create a role .

Ao usar esse aplicativo, também é possível:

- Gerencie as habilidades dos agentes e de seus funcionários a partir de um local central.
- Use uma maneira padrão de identificar habilidades da sua organização e mantê-las atualizadas.
- Agrupe as habilidades em categorias e defina os níveis de habilidade para rastrear a experiência de seus recursos em nível granular.
- Reduza as reatribuições de tarefas ou projetos atribuindo tarefas a agentes e projetos a equipes que tenham as habilidades certas para trabalhar com esses itens.
- Identificar lacunas de habilidades e resolvê-las com a implementação de planos eficazes de coaching e treinamento de recursos.
- Gerenciar a eficácia da equipe pela avaliação das habilidades que a equipe possui e determinação das habilidades necessárias para os projetos.

Integração com os aplicativos da ServiceNow®

Uma habilidade é uma capacidade de fazer algo que vem de treinamento, experiência e prática. Como administrador do sistema, você consegue definir habilidades para a organização e atribuí-las a usuários e grupos de um local central. Como gerente de aplicações, você pode atribuir usuários a tarefas com base nessas habilidades. Por exemplo, gerentes de TI podem usar a aplicação Skills Management para definir e atribuir habilidades a usuários e grupos, o que facilita o roteamento de incidentes a agentes com as habilidades necessárias.

Agrupe as habilidades em categorias e defina os níveis de habilidade para padronizar a implementação de habilidades na organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use as habilidades do local centralizado nas seguintes aplicações:

- Gestão de serviços de TI – Como gerente de TI, reduza seu tempo e custos enquanto resolve incidentes atribuindo itens de trabalho ao agente certo. Avalie as lacunas de habilidade que os agentes têm na sua equipe e oriente ou treine agentes com base nessas necessidades. Identifique e defina uma maneira padronizada de manter as categorias e os níveis de habilidade consistentes na equipe.
- Customer Service Management – Como gerente de atendimento ao cliente, identifique as habilidades do agente e roteie automaticamente as tarefas para os agentes que têm a habilidade necessária para trabalhar nessas tarefas. Gerencie a eficácia da equipe ao entender que tipo de habilidades os funcionários precisam para serem contratados ou treinados para assumirem outras funções.
- Field Service Management – Como gerente de serviço de campo ou de atendimento ao cliente, use regras para identificar habilidades e níveis de habilidade dos quais os agentes precisam para resolver itens de trabalho, como casos, tarefas de ordem de serviço e interações com agente. Automatize a atribuição de habilidades para reduzir a carga de trabalho de um gerente. Use a programação dinâmica do serviço de campo para atribuir tarefas automaticamente para os agentes.
- Gestão de recursos humanos – Como gerente de RH, identifique os tipos de habilidades dos quais a organização precisa e tome decisões de contratação com base nessas necessidades. Gerencie a eficácia da equipe ao entender que tipo de habilidades os funcionários precisam para serem contratados ou treinados para assumirem outras funções.
- Project Portfolio Management – Como gerente de projetos e portfólios, padronize como você categoriza habilidades, defina tipos de nível de habilidade e adicione níveis de habilidade para a sua equipe. Configure habilidades para a equipe em um local central e disponibilize-as na equipe. Atribua projetos para os membros da equipe que têm as habilidades certas para trabalhar neles para evitar reatribuições.

Funções usadas no Skills Management

Função	Descrição
Administrador de habilidade [skill_admin]	• Herda as funções de gerente de habilidade [skill_manager] e usuário de habilidade [skill_user]. • Pode executar operações de criação, leitura, atualização e exclusão (CRUD) em habilidades, níveis de habilidade, tipos de nível de habilidade, categorias de habilidade e subcategorias.
Gerente de habilidade [skill_manager]	• Herda a função de usuário de habilidade [skill_user]. • Pode executar operações de leitura em habilidades, níveis de habilidade, tipos de nível de habilidade, categorias de habilidade e subcategorias. • Pode atribuir habilidades a usuários e grupos.
Usuário de habilidade [skill_user]	Pode executar operações de leitura em habilidades, níveis de habilidade e tipos de nível de habilidade.

Ativação do Skills Management

A aplicação Skills Management é ativada quando o plug-in Skills Management (com.snc.skills_management) é habilitado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como configurar o Skills Management

Crie habilidades, identifique o tipo de nível de habilidade ao qual pertence e associe níveis de habilidade a cada tipo para definir habilidades para os usuários de forma consistente em toda a organização e atribuir recursos adequadamente. Por exemplo, é possível adicionar o francês como uma habilidade, o idioma como o tipo de nível de habilidade e familiar, proficiente e especialista como os níveis da habilidade.

Identifique todas as habilidades que você tem atualmente e quais seriam necessárias para a organização para começar a implementá-las. Por exemplo, se você estiver no Atendimento ao cliente, pode ter agentes com habilidade técnica de Java e talvez precisar de agentes com experiência em administração de rede. Se você estiver no setor de Recursos Humanos, pode ter funcionários com habilidade de coaching e talvez precisar de funcionários que consigam novas contratações.

Associe cada habilidade identificada a um tipo de nível de habilidade. Por exemplo, é possível associar Java com programação e coaching com liderança como o tipo de nível de habilidade.

Defina os níveis de habilidade para cada tipo identificado. Como exemplo, você pode usar familiar, proficiente e especialista como níveis de habilidade para o tipo de habilidade Java e iniciante, intermediário e avançado como os níveis de habilidade para o tipo de nível de habilidade de coaching.

Definição da taxonomia da habilidade

Organize as habilidades relacionadas em categorias e subcategorias para gerenciar as habilidades e criar relatórios com rapidez e eficiência.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

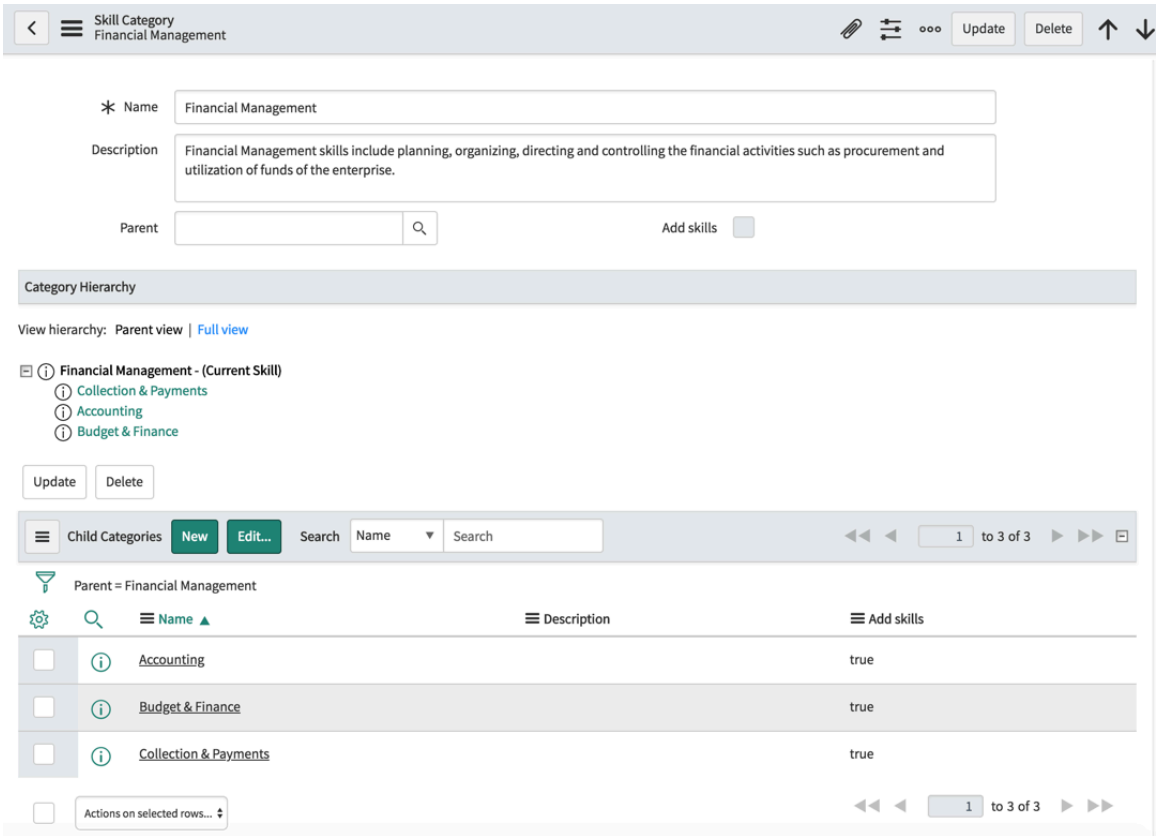
Uma categoria de habilidade pode conter categorias primárias e secundárias que, juntas, criam uma hierarquia de categorias. É possível habilidades à categoria mais baixa da hierarquia.

Crie sua taxonomia de habilidades do zero ou use os exemplos de dados fornecidos com a aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Taxonomia de habilidades



Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Taxonomia de habilidades**.
2. Na lista **Categorias de habilidades**, clique em **Novo**.
3. No campo **Nome**, insira um nome exclusivo para o catálogo.
4. **Opcional:** No campo **Primário**, selecione uma categoria primária.
5. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e clique em **Salvar**.
   A categoria é adicionada à **Hierarquia de categoria**.
6. Adicione subcategorias ou habilidades.
7. Clique em **Enviar**.

Criação de categorias de habilidade usando amostra de dados

Integre a equipe rapidamente usando a estrutura de taxonomia de habilidades fornecida com a aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A amostra de dados tem 150 registros que você pode usar para criar sua taxonomia de habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ative o plug-in Skills Library Data for Skills Management (com.snc.skills_management.seed_data).
2. Navegar até **Habilidades** > **Taxonomia de habilidades**.
3. Na lista **Categorias de habilidade**, analise cada categoria e defina o campo **Adicionar habilidades** como **verdadeiro** para todas as categorias de habilidade que você deseja adicionar à aplicação.

Definição de tipo de nível de habilidade

Defina níveis de habilidade, por exemplo, iniciante, intermediário, avançado, para diferentes tipos de nível de habilidade, como um idioma ou uma certificação de TI, para que seja possível associar níveis de habilidade a usuários e definir níveis e tipos de habilidade necessários para as tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou admin

Procedimento

1. Identifique tipos de nível de habilidade.

   É possível agrupar habilidades que pertencem à mesma categoria em um tipo de nível de habilidade. Por exemplo, você pode usar idioma como o tipo de nível de habilidade se japonês e francês forem definidos como habilidades. Faça um inventário de cada tipo de habilidade de que a organização precisa.

2. Adicione tipos de nível de habilidade, defina níveis de habilidade e associe-os a um tipo de nível de habilidade.
   Depois de adicionar um tipo de nível de habilidade, você pode definir diferentes níveis para esse tipo de habilidade. Por exemplo, é possível adicionar idioma como um tipo de habilidade e associar familiar, proficiente e especialista como os níveis da habilidade. Ao selecionar o francês, por exemplo, como uma habilidade para um usuário, é possível definir o nível de habilidade em francês do usuário como familiar, proficiente ou especialista.

   a. Navegar até **Habilidades** > **Tipos de Nível de Habilidades**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. Insira um nome e uma descrição do tipo de nível de habilidade, clique com o botão direito do mouse no formulário e clique em **Salvar**.

   d. Associe níveis de habilidade a esse tipo de habilidade.
   Por padrão, os tipos de nível de habilidade são associados ao nível de habilidade **padrão** e têm um valor de 1. É possível mudar o nome e o valor desse nível de habilidade padrão. O valor é usado para medir lacunas de habilidades. Por exemplo, se você fornecer um valor de 10 para um nível de habilidade definido como proficiente e um valor de 25 para um nível de habilidade definido como especialista, ao criar um relatório de habilidade para medir lacunas, você verá um valor de 15 como uma medida da lacuna de habilidade.

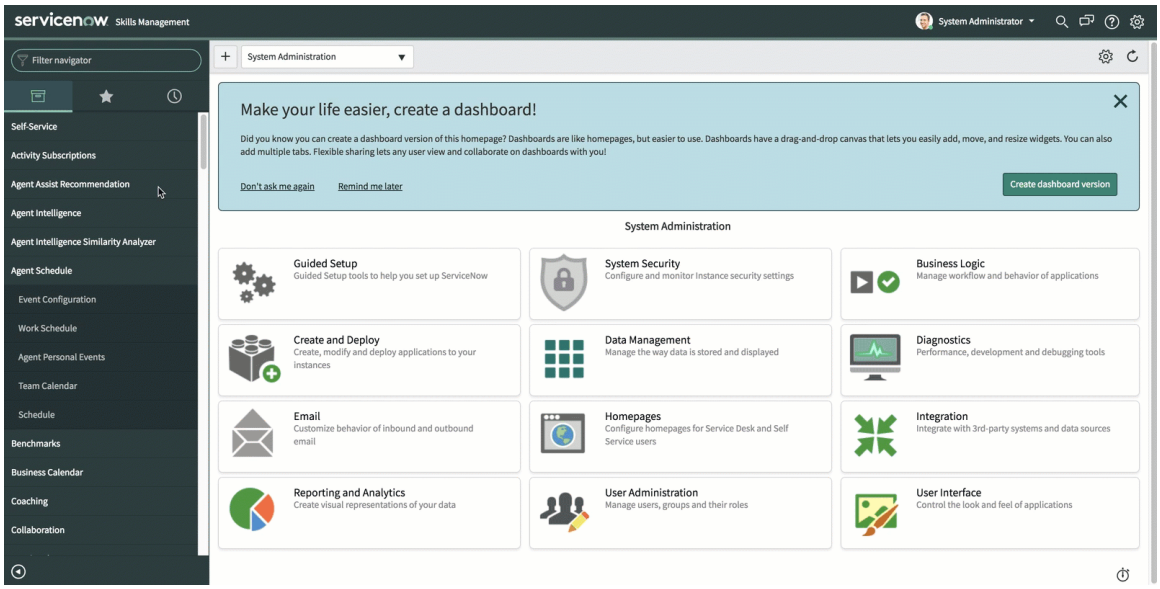
3. Clique em **Enviar**.

Example:

Este exemplo mostra um administrador do sistema criando o tipo de nível de habilidade Idioma, adicionando o nível de habilidade Proficiente a esse tipo e associando um valor ao nível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Adicionar uma habilidade

Crie habilidades para especificar as competências dos usuários e associá-las a usuários e itens de configuração.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou admin

Procedimento

1. Identifique habilidades.

Faça um inventário de todas as habilidades que você tem atualmente e das quais precisaria na organização. Por exemplo, se você estiver usando o Atendimento ao cliente, pode ter agentes com habilidade técnica de Java e talvez precisar de agentes com experiência em administração de rede. Se você estiver usando Recursos Humanos, pode ter funcionários com habilidade de coaching e talvez precisar de funcionários que consigam novas contratações.

2. Adicione habilidades.

É possível associar cada habilidade a outras habilidades, usuários ou itens de configuração. Você pode atribuir usuários a tarefas ou projetos ou identificar funcionários com habilidades específicas usando essas associações.

a. Navegar até **Habilidades** > **Todas as habilidades**.

b. Clique em **Nova**.

c. Insira um nome e uma descrição da habilidade, clique com o botão direito do mouse no formulário e clique em **Salvar**.

d. Se você quiser associar habilidades secundárias à habilidade, clique na guia **Contém habilidades** e crie uma nova habilidade ou adicione uma habilidade existente como uma habilidade secundária.
A habilidade secundária é herdada automaticamente pelo usuário ou grupo que contém a habilidade associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e. Clique na guia **Usuários** e crie um novo usuário para a habilidade ou adicione usuários existentes para especificar habilidades para eles.

f. Clique na guia **Modelo** e adicione um ou mais itens de configuração para associar a habilidade a itens de configuração.

3. Clique em **Atualizar**.

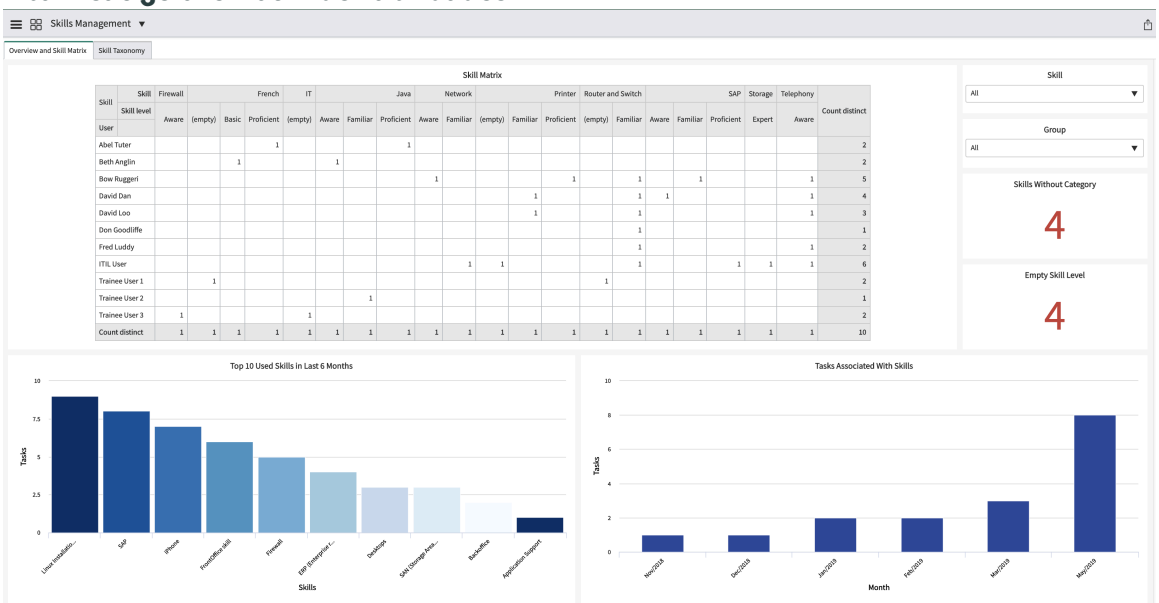
Como usar o Skills Management

Use o painel do Skills Management para analisar tendências na avaliação de lacunas de habilidades da organização e planejar a orientação ou o treinamento dos funcionários de acordo com as necessidades. Identifique usuários e equipes com as habilidades certas para trabalhar em tarefas e projetos.

O painel do Skills Management fornece relatórios abrangentes sobre as competências de habilidade dos usuários, as tarefas que exigem essas habilidades e as lacunas que você pode abordar para atender às necessidades organizacionais.

Você pode acessar o painel navegando até **Habilidades** > **Painel**.

Aba Visão geral e matriz de habilidades



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Taxonomia de Habilidades

É possível filtrar os relatórios com base na categoria de habilidade e exibir os relatórios de cada categoria.

Usuário final e funções

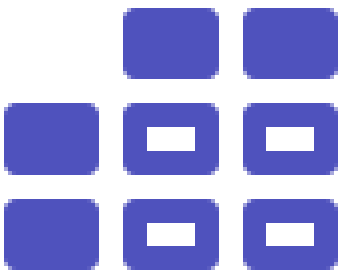
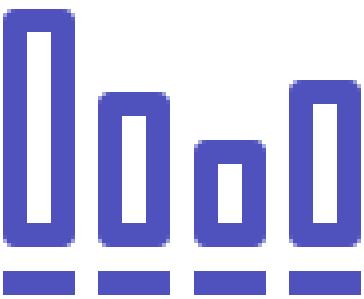
Usuário final e objetivo	Função necessária
Como um gerente de habilidades, você pode: • Criar equipes com base no conjunto de habilidades que a organização precisa. • Ter mais clareza sobre as competências de habilidade dos funcionários. • Analisar as lacunas de habilidade e planejar a orientação ou o treinamento dos funcionários de acordo com as necessidades. • Identificar os usuários com habilidade específica ou pertencem a categorias de habilidade específicas. • Acompanhar as proficiências de habilidade dos usuários ao longo do tempo. • Identificar as principais habilidades usadas para resolver as necessidades de negócio e os usuários com essas habilidades. • Criar programas de aprendizagem com base em pontos fortes, fracos, preferências e lacunas de habilidades e riscos identificados para a organização.	skill_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

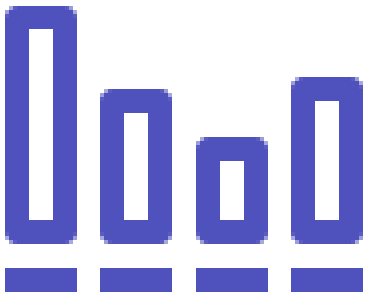
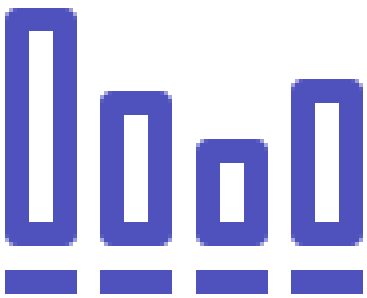
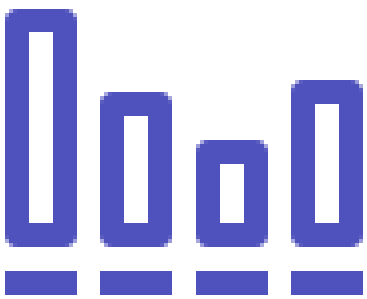
Usuário final e objetivo	Função necessária
• Criar equipes com base nas habilidades necessárias para a conclusão de projetos. • Avaliar a eficácia com que os usuários usam as competências de habilidade para resolver necessidades de negócio e forneça feedback para implementar melhorias. • Analisar a eficiência das atribuições de trabalho com base nos níveis de habilidade. • Combinar as habilidades do usuário com as habilidades necessárias para a conclusão de itens de trabalho e atribua projetos a equipes com base nelas.	

Visualizações de dados

Título	Tipo	Descrição
Matriz de habilidades	 Tabela dinâmica de vários níveis	• Exibição de competências de todos os usuários de um grupo específico. • Exibição de competências de todos os usuários para uma habilidade específica de um grupo.
As dez principais habilidades usadas nos últimos seis meses	 Gráfico de barras	Identificação das dez principais habilidades usadas e de quais usuários têm essas habilidades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Tarefas associadas a habilidades	 Gráfico de barras	Exibição do número de tarefas com atribuição de habilidades. O relatório de exemplo mostra dados dos últimos seis meses.
Usuários com habilidades	 Gráfico de barras	Exibição do número total de usuários com atribuição de habilidades em cada categoria.
Habilidades na categoria	 Gráfico de barras	Exibição do número total de habilidades da categoria selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título	Tipo	Descrição
Lista de habilidades do usuário	Lista de habilidades com contagem total de usuários para cada habilidade	Exibição do número de usuários disponíveis para cada habilidade.

Gestão de habilidades

Gerencie a atribuição de habilidades com eficiência, atribuindo habilidades a usuários e analisando a cobertura de habilidades de suas equipes.

Nota:
A página **Gerenciar habilidades** usa a interface do usuário de Next Experience. Para obter mais informações, Next Experience consulteNext Experience UI .

Você pode analisar as habilidades de suas equipes com base em um departamento. Por exemplo, se você selecionar Finanças como o departamento, a página exibirá todas as habilidades que contêm a habilidade Finanças. Ao selecionar um departamento, a página exibirá todos os usuários de tal departamento. Você também pode exibir todos os usuários e suas habilidades com base nos grupos que gerencia.

Se você quiser adicionar seus próprios tipos de grupo personalizados, o administrador poderá configurar pontos de extensão do Skills Management para adicioná-los.

A matriz de habilidades exibe a cobertura de habilidades e a proficiência em habilidades de todos os usuários de uma equipe. Se uma habilidade não tiver sido adicionada ao usuário, a matriz de habilidades exibirá um botão **Adicionar**. Você pode clicar neste botão, adicionar a habilidade e associar uma proficiência em habilidade para o usuário. Se uma habilidade não tiver uma proficiência definida, ele exibirá a habilidade como adquirida. Para obter mais informações sobre como adicionar habilidades, consulte Adicionar uma habilidade.

Para cada equipe, a barra de cobertura de habilidades exibe o número de usuários que possuem tal habilidade e o número de usuários em cada proficiência. Se a proficiência da habilidade não estiver definida, ele exibirá o número de usuários com ou sem a habilidade.

Você pode selecionar o ícone de filtro e restringir a exibição da matriz de habilidades usando os filtros Usuários, Habilidades e Local.

Adicionar uma habilidade

Adicione uma habilidade e atribua níveis de habilidade aos usuários para facilitar a atribuição automática de tarefas baseadas em habilidades aos agentes.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_manager ou skill_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Somente administradores de habilidade podem criar ou editar habilidades. Os gerentes de habilidades podem atribuir habilidades aos usuários.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Gerenciar Habilidades de TI**.
2. Atribua um nível de habilidade a um usuário ou crie uma habilidade.

Como associar habilidades a itens de trabalho

Atribua habilidades a tarefas manualmente ou use regras para associá-las de forma automática a itens de trabalho, como casos, tarefas ou interações de bate-papo.

O vídeo abaixo mostra o aspecto geral da adição automática de habilidades aos itens de trabalho.

Roteamento baseado em habilidades

Atribuir habilidades a tarefas

Adicione as habilidades e o nível necessário para cada habilidade às tarefas. Identifique se a habilidade é obrigatória para a execução da tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Acesse o incidente, o problema, a solicitação de mudança ou qualquer registro de tarefa ao qual você deseja associar habilidades.
2. Na lista relacionada, selecione a guia **Habilidades de tarefas**.

   Nota:
   Configure a lista relacionada e adicione **Habilidade da tarefa->Tarefa** à coluna **Selecionada** para exibir essa guia.

3. Na tabela Habilidades da tarefa, faça o seguinte:
   a. No campo **Habilidade**, clique no ícone de pesquisa e selecione uma habilidade.
   b. No campo **Nível de habilidade**, selecione um nível para a habilidade selecionada.
   c. No campo **Obrigatório**, selecione **verdadeiro** se a habilidade for obrigatória para a tarefa selecionada.
4. Clique em **Enviar**.

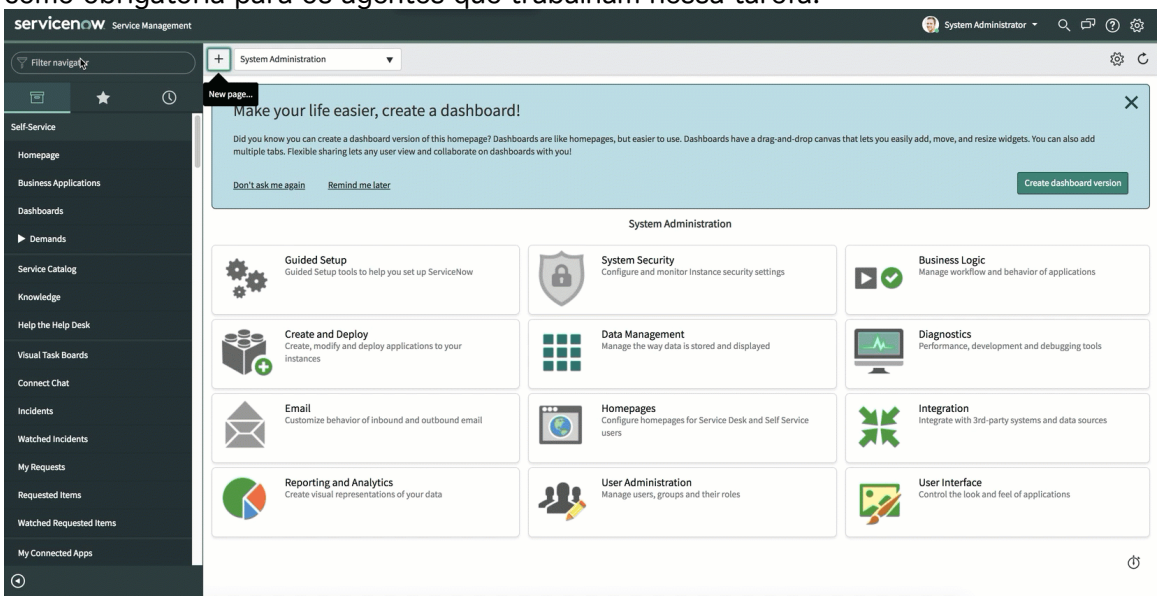
Example:

A imagem abaixo mostra um administrador configurando habilidades para uma tarefa de incidente e adicionando a habilidade de TI

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

como obrigatória para os agentes que trabalham nessa tarefa.



Como rotear itens de trabalho para agentes com base em habilidades

Use regras para rotear automaticamente os itens de trabalho para os agentes.

Para obter mais informações sobre como rotear agentes para itens de trabalho, consulte Advanced Work Assignment

Como ativar regras de negócio para determinação de habilidades

Habilite as regras de negócio para determinar habilidades para casos, tarefas de ordem de serviço e interações de bate-papo que estão disponíveis na aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você também pode Criar uma regra de negócio para tarefas como incidentes, problemas e solicitações de mudança para associar habilidades a elas.

Crie regras de determinação de habilidade com base em qualquer um dos seguintes tipos de regra:

- **Simples**

  Adiciona habilidades aos itens de trabalho com base em um conjunto de condições usado para avaliação da tabela de origem.

- **Pesquisar**

  Adiciona habilidades aos itens de trabalho com base em seleções de duas tabelas diferentes conectadas por um ou mais campos de referência.

- **Avançado**

  Adiciona habilidades aos itens de trabalho usando um script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Habilite o plug-in Determinação de habilidade [com.snc.skill_determination].
2. Habilite ou crie regras de negócio para tarefas ou casos.

Crie regras para atribuir habilidades aos itens de trabalho

Crie regras para identificar habilidades e associá-las automaticamente a itens de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível adicionar automaticamente uma habilidade a um caso com base no produto associado a ele se você habilitar a tabela de mapeamento de Produto para habilidade (Habilidade necessária para manutenção de modelo [cmn_m2m_skill_model]).

Uma regra de determinação de habilidade é criada para cada nova habilidade necessária para um item de trabalho.

- Se uma habilidade não for mais necessária para um item de trabalho, desative ou remova a regra aplicada a ele.
- Se duas regras tiverem a mesma habilidade associada a um item de trabalho e uma regra avaliar a habilidade como obrigatória e a outra regra a avaliar como opcional, a regra que avalia a habilidade como obrigatória será sempre usada.

Nota:
Se você criar uma nova regra de determinação de habilidade, também precisará criar uma regra de negóciocorrespondente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Habilidades** > **Regras de Determinação de Habilidades**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo **Nome**, insira um nome para a regra.
4. Marque a caixa de seleção **Ativa** para habilitar a regra e atribuir habilidades a itens de trabalho.
5. No menu suspenso **Tabela de origem**, selecione a tabela de origem do item de trabalho para essa regra.
6. Com o construtor de condição, selecione as condições para avaliar o item de trabalho.
7. Crie a regra.
8. Clique em **Enviar**.

Qualifique e classifique usuários com base em habilidades e níveis de habilidade

Classifique os usuários para que você possa selecionar os usuários certos com base nas habilidades necessárias para a conclusão das tarefas. Qualifique os usuários para trabalhar em tarefas como caso, tarefa de ordem de serviço ou interação de bate-papo com base no número e níveis de habilidades necessários para trabalhar nessas tarefas.

Antes de Iniciar

Função necessária: skill_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a API UserSkillAnalyzer para analisar as habilidades e os níveis de habilidade dos usuários e a API UserSkillRanking para classificá-los e atribuí-los a tarefas. Por exemplo, ao usar a aplicação Field Service Management para atribuir agentes a tarefas, é possível analisá-los e classificá-los com base em habilidades e níveis de habilidade com essas APIs e usar a programação dinâmica para atribuí-los às tarefas.

Nota:
Adicione o critério de lacuna de nível de habilidade correspondente para programação dinâmica ao filtro de tarefa para classificar os agentes avaliados com base nas lacunas de habilidades. Para obter mais informações sobre como adicionar esse critério, consulte Criar um filtro de tarefa

Procedimento

1. Analise as habilidades e os níveis de habilidade dos usuários para concluir itens de trabalho com a API UserSkillAnalyzer.

   A API verifica se os usuários são qualificados para serem atribuídos aos itens de trabalho da seguinte forma:

   a. Se o usuário tiver todas as habilidades obrigatórias para concluir o item de trabalho, mas não tiver o nível de habilidade, o agente não está qualificado para trabalhar na tarefa se o nível de habilidade for obrigatório.
   b. Se o usuário não tiver todas as habilidades obrigatórias para concluir a tarefa, o agente não está qualificado para trabalhar nela.
   c. Se o usuário tiver todas as habilidades e níveis de habilidade necessários para concluir a tarefa, o agente está qualificado para trabalhar nela.
   d. Se o usuário tiver todas as habilidades necessárias mas não obrigatórias para concluir a tarefa, o agente está qualificado para trabalhar nela.

   Se o usuário estiver qualificado para trabalhar na tarefa, a API executa a verificação a seguir para analisar as lacunas de nível de habilidade e o número total de habilidades dos usuários para executar tarefas com base nos requisitos de habilidade do item de trabalho:

   a. Verifica se um item de trabalho requer uma habilidade que não tenha um tipo de nível definido.
   b. Verifica se um item de trabalho requer uma habilidade que tenha um tipo de nível definido, mas não um nível de habilidade definido.
   c. Verifica se um item de trabalho requer uma habilidade que tenha um nível de habilidade definido, mas o agente não tem esse nível definido. Se o nível de habilidade for obrigatório para conclusão da tarefa, o usuário que não tiver esses níveis de habilidade não será atribuído a essas tarefas.
   d. Verifica se um usuário tem todos os níveis de habilidade obrigatórios, mas não opcionais, para executar uma tarefa.

2. Classifique os usuários qualificados para concluir itens de trabalho com a API UserSkillRanking . A API recupera uma lista de usuários qualificados com base nas habilidades e níveis de habilidade correspondentes e obrigatórios.

Tópicos relacionados

Programação dinâmica

Referência para Skills Management

Valide se Gestão de habilidades ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar uma atualização ou desenvolver um aplicativo. Copie e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Gestão de habilidades exigem a ativação do plug-in Skills Management (com.snc.skills_management).

Pacote de testes do Skills Management

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Skills MGMT: herança de nível de habilidade do usuário quando ele faz parte de vários grupos	Verifique se o usuário recebe o nível de habilidade mais alto quando ele pertence a vários grupos que foram atribuídos às mesmas habilidades com diferentes níveis de habilidade.	New York
Skills MGMT: adicionar habilidades à categoria de nível mais baixo	Verifique se as habilidades podem ser adicionadas à categoria de nível mais baixo.	New York
Skills MGMT: criar uma categoria secundária em uma categoria primária	Verifique se uma categoria de nível inferior pode ser criada quando o sinalizador para **Adicionar habilidades** está desmarcado na categoria primário.	New York
Skills MGMT: criar uma categoria de habilidade	Verifique se uma categoria de habilidade pode ser criada no formulário de categoria de habilidade.	New York
Skills MGMT: criar tipo de nível de habilidade e níveis de habilidade	Defina o tipo de nível de habilidade e diferentes níveis de habilidade para o tipo.	New York
Skill MGMT: herança de nível de habilidade do grupo para o usuário	Verifique se os níveis de habilidade podem ser herdados de um grupo para os usuários do grupo e se os campos **Herdado** e **Nível de habilidade herdado** estão definidos como verdadeiros.	New York
Skills MGMT: criar uma habilidade na interface do usuário gerenciar habilidades de TI.	Verifique se é possível criar uma habilidade na interface do usuário gerenciar habilidades de TI.	Orlando
Skills MGMT: adicione habilidades e níveis de habilidade aos usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Verifique se é possível adicionar habilidades e níveis de habilidade associados aos usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Orlando
Skills MGMT: selecione uma habilidade e adicione usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Verifique se é possível selecionar uma habilidade e adicioná-la e os níveis de habilidade associados a um ou mais usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Orlando
Skills MGMT: selecione uma habilidade que não tenha um nível de habilidade e adicione usuários	Verifique se é possível selecionar uma habilidade que não tenha um nível de habilidade e adicioná-la a	Orlando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes do Skills Management

Teste	Descrição	Versão de lançamento
a ela na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	um ou mais usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	

Domain Separation e Skills Management

O Domain Separation é compatível com o app Skills Management e está configurado para ser aplicado a todos os recursos dele. A separação de dados é configurada junto com a separação de lógica e processo.

O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode então controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Como o Domain Separation funciona no Skills Management

O Domain Separation é compatível com o Skills Management sem requisitos específicos de instalação ou configuração. Habilidades, categorias e níveis de habilidades podem ser criados em domínios separados, inclusive no domínio global. Quando a separação de domínio é implementada, as pessoas com funções de aplicativos de habilidade podem exibir informações de habilidade somente no domínio atribuído. As colunas **Domínio** e **Caminho de domínio** estão disponíveis para todas as tabelas de habilidades fornecidas com o sistema base. A coluna **Domínio** contém o nome do domínio ao qual o evento ou alerta pertence e a coluna **Caminho do Domínio** contém o identificador exclusivo do domínio.

Nome da tabela	Descrição
sys_user_has_skill	Informações de habilidade de usuário
cmn_skill	Tabela de habilidade principal
cmn_skill_category	Definição de categorias de habilidade
cmn_skill_level_type	Definição de tipo do nível de habilidade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome da tabela	Descrição
cmn_skill_level	Definição do nível de habilidade
sys_group_has_skill	Habilidades do grupo
cmn_skill_contains	Definição de habilidades contidas em habilidades
task_m2m_skill	Informações de habilidade de tarefa

Nota:
Se a coluna de domínio não for mostrada, clique no ícone **Atualizar Lista Personalizada** e adicione a coluna necessária. Você também pode adicionar a coluna de caminho de domínio, se quiser.

Casos de uso:

- Um gerente de habilidades que pertence ao domínio Acme cria uma habilidade e deseja exibi-la e associá-la ao usuário no domínio Acme. Um usuário precisa pertencer ao domínio Acme, ao domínio primário ou ao domínio global para exibir o registro de habilidades.
- Um gerente de habilidades que pertence a um domínio primário tenta exibir uma habilidade em um domínio secundário. O usuário de um domínio primário pode exibir um registro de habilidades do domínio primário, assim como todos os domínios secundários dele.
- Um gerente de habilidades que pertence ao domínio primário deseja criar/associar uma habilidade em nome de outro usuário no domínio Acme. Um usuário deve pertencer ao mesmo domínio que o usuário para o qual o registro de habilidades foi criado.
- Um gerente de habilidades deseja associar um registro a uma aplicação integrada no domínio Acme. Um usuário deve pertencer ao domínio da aplicação integrada do qual um registro está associado.
- Um gerente de habilidades tem acesso a vários domínios, mas deseja atualizar um registro com conteúdo em um domínio específico. O domínio especificado para o registro atual orienta a funcionalidade desse registro e dos campos de referência.

Testes de início rápido para Gestão de habilidades

Valide se Gestão de habilidades ainda funciona depois de fazer qualquer alteração na configuração, como aplicar uma atualização ou desenvolver um aplicativo. Copie e personalize esses testes de início rápido para aprovar ao usar seus dados específicos da instância.

Os testes de início rápido Gestão de habilidades exigem a ativação do plug-in Skills Management (com.snc.skills_management).

Pacote de testes do Skills Management

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Skills MGMT: herança de nível de habilidade do usuário quando ele faz parte de vários grupos	Verifique se o usuário recebe o nível de habilidade mais alto quando ele pertence a vários grupos que foram atribuídos às mesmas habilidades com diferentes níveis de habilidade.	New York
Skills MGMT: adicionar habilidades à categoria de nível mais baixo	Verifique se as habilidades podem ser adicionadas à categoria de nível mais baixo.	New York

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacote de testes do Skills Management

Teste	Descrição	Versão de lançamento
Skills MGMT: criar uma categoria secundária em uma categoria primária	Verifique se uma categoria de nível inferior pode ser criada quando o sinalizador para **Adicionar habilidades** está desmarcado na categoria primário.	New York
Skills MGMT: criar uma categoria de habilidade	Verifique se uma categoria de habilidade pode ser criada no formulário de categoria de habilidade.	New York
Skills MGMT: criar tipo de nível de habilidade e níveis de habilidade	Defina o tipo de nível de habilidade e diferentes níveis de habilidade para o tipo.	New York
Skill MGMT: herança de nível de habilidade do grupo para o usuário	Verifique se os níveis de habilidade podem ser herdados de um grupo para os usuários do grupo e se os campos **Herdado** e **Nível de habilidade herdado** estão definidos como verdadeiros.	New York
Skills MGMT: criar uma habilidade na interface do usuário gerenciar habilidades de TI.	Verifique se é possível criar uma habilidade na interface do usuário gerenciar habilidades de TI.	Orlando
Skills MGMT: adicione habilidades e níveis de habilidade aos usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Verifique se é possível adicionar habilidades e níveis de habilidade associados aos usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Orlando
Skills MGMT: selecione uma habilidade e adicione usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Verifique se é possível selecionar uma habilidade e adicioná-la e os níveis de habilidade associados a um ou mais usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Orlando
Skills MGMT: selecione uma habilidade que não tenha um nível de habilidade e adicione usuários a ela na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Verifique se é possível selecionar uma habilidade que não tenha um nível de habilidade e adicioná-la a um ou mais usuários na interface de usuário gerenciar habilidades de TI.	Orlando

Tópicos relacionados

Testes de início rápido

Pontos de extensão na Gestão de habilidades

Use pontos de extensão para chamar scripts a fim de adicionar tipos de grupo personalizados para gerenciar habilidades.

Para ver uma lista de pontos de extensão que você pode usar para Otimização da força de trabalho para ITSM, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script**. Na lista Pontos de extensão, abra o ponto de extensão `sn_skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use pontos de extensão com script para integrar personalizações sem alterar os componentes principais no código da aplicação. Ao personalizar um aplicativo de base, você implementa os pontos de extensão com script criando o Script Includes personalizado e registrando-os em relação aos pontos de extensão com script.

Pontos de extensão para tipos de evento

Nome do ponto de extensão	Descrição
`sn_skill_cfg_page.ManageSkillsExtnPt`	Implemente este ponto de extensão para personalizar a lógica de criação de usuários por grupos para a página Gerenciar habilidades de TI.

Importante:
Você pode configurar grupos adicionais usando a inclusão de script sn_skill_cfg_page.ManageSkillsConstants. Para obter informações sobre inclusões de script, consulte Script includes .

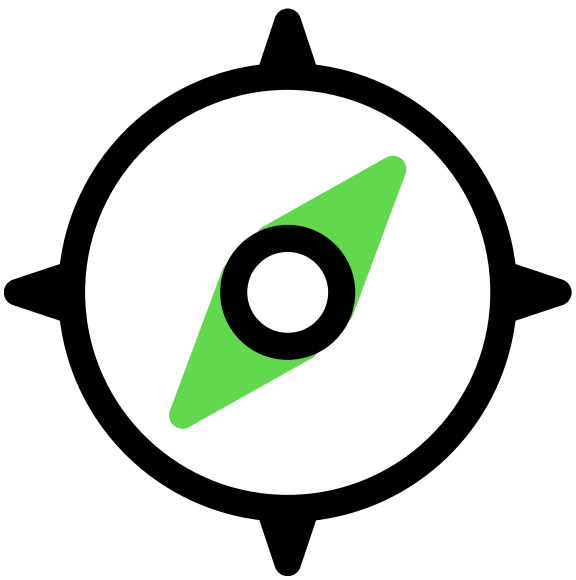
Omnichannel Callback

O app ServiceNow® Omnichannel Callback permite que outros apps ServiceNow® exibam ou anunciem opções de retorno de chamada para os usuários. O app Omnichannel Callback está disponível na ServiceNow® Store.

Para começar com Omnichannel Callback

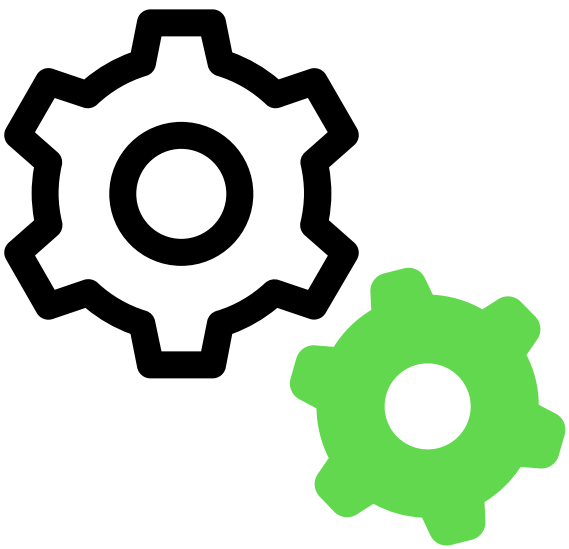
Selecione um bloco para começar a usar Omnichannel Callback.

Explorar



Saiba mais sobre Omnichannel Callback e analise seus benefícios

Configurar

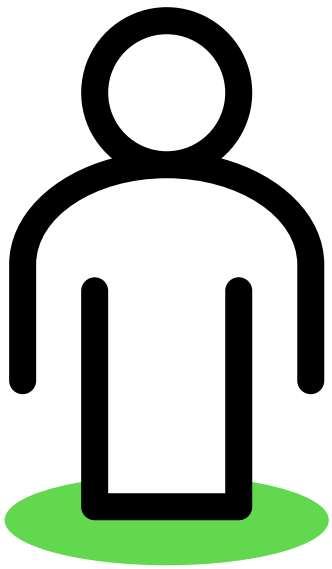


Configure recursos e componentes necessários para oferecer suporte aos agentes com solicitações de retorno de chamada

Tradução automática

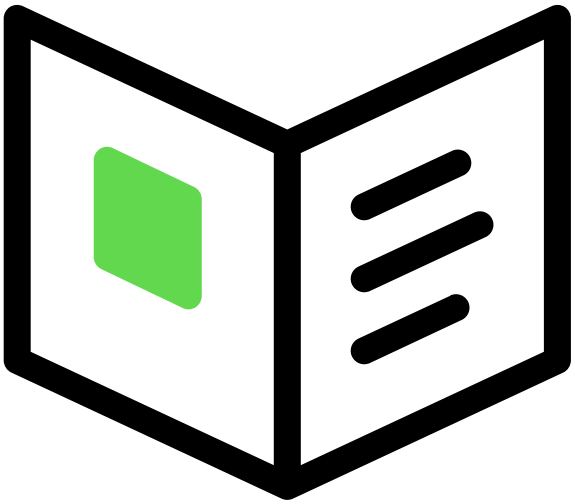
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Trabalhar em registros de retorno de chamada



Saiba como trabalhar em registros de retorno de chamada

Referência



Obter informações adicionais para configurar e administrar Omnichannel Callback

Solucionar problemas e obter ajuda

- Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Explorando Omnichannel Callback

Saiba mais sobre O Omnichannel Callback e analise seus benefícios.

Visão geral Omnichannel Callback

O app Omnichannel Callback é um recurso da Now Platform® que oferece uma experiência do usuário aprimorada com a opção de os agentes ligarem de volta para os usuários, em vez de esperarem na fila por um agente disponível. Por exemplo, é possível usar a funcionalidade de retorno de chamada para ligar de volta para os usuários quando o tempo de espera do agente for longo ou quando os agentes não estiverem disponíveis.

Retornos de chamada são uma adição interessante a qualquer resposta de voz interativa (IVR). É possível invocar retornos de chamada em qualquer canal de integração de conversa compatível.

Fluxo de trabalho do Omnichannel Callback

Neste fluxo de trabalho:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Usuários que procuram ajuda de um atendente solicitam um retorno de chamada quando o atendente está indisponível ou o tempo de espera para falar com ele é longo.
2. Omnichannel Callback determina a disponibilidade dos agentes por meio de ServiceNow® Advanced Work Assignment (AWA) e coloca um item de trabalho de retorno de chamada para um agente disponível.
3. AWA seleciona a tarefa de retorno de chamada e a coloca na fila de retorno de chamada.
4. O agente recebe um cartão de aceitação de **Retorno de chamada**. O agente pode encerrar a interação ou enfileirar de novo o retorno de chamada de forma manual no espaço.

Benefícios das Omnichannel Callback

Benefício	Recurso	Usuários
Omnichannel Callback cria itens de trabalho de retorno de chamada para agentes disponíveis por meio de AWA com base nos intervalos recorrentes pré-configurados.	Retorno de chamada recorrente	Agentes
O agente pode ligar diretamente para o usuário final. **Nota:** Quando um agente disca para o usuário final pelo **Clicar para chamar**, a lógica de retorno de chamada programada automaticamente não inclui essa tentativa nos retornos de chamada restantes.	Clique para Chamar	Agentes
Os usuários que solicitam um retorno de chamada podem programar por data e hora com base nos intervalos de tempo disponíveis. O Omnichannel Callback fornece a estrutura para o retorno de chamada programado. No momento, os casos de uso do consumidor para retorno de chamada programado são compatíveis somente com a aplicação Customer Service Management (CSM).	Retorno de chamada programado	Clientes
O usuário pode solicitar um retorno de chamada de vídeo em um horário determinado. Atualmente, o retorno de chamada de vídeo só é possível pelo serviço Zoom e requer a aplicação da Store Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal. Consulte mais informações em Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal.	Retorno da chamada de vídeo	Clientes

Configurando Omnichannel Callback

Configure os recursos Omnichannel Callback e os componentes necessários para oferecer suporte aos agentes com solicitações de retorno de chamada.

Visão geral da configuração

Os administradores podem habilitar o recurso de retorno de chamada e configurar um ou mais canais de retorno de chamada navegando até **Conversational Interfaces** >

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurações > **Geral** > **Omnichannel Callback** e clicando em **Gerenciar**. O comportamento de retorno de chamada por canal pode ser configurado pelos seguintes parâmetros de retorno de chamada: tópico, máximo de tentativas de retorno de chamada e tempo limite de retorno de chamada. Para obter mais informações sobre como configurar o comportamento do retorno de chamada, consulte Configuração do comportamento do retorno de chamada para um canal.

O app Omnichannel Callback inclui os tópicos Callback-Phone e Callback-General. Os tópicos Callback-Phone e Callback-General são acionados quando os agentes não estão disponíveis ou o tempo de espera do agente é maior do que o tempo limite do retorno de chamada, que é a média do tempo de fila mais recente do AWA. É possível personalizar os tópicos de retorno de chamada padrão com base nos seus requisitos. Para obter mais informações sobre como personalizar tópicos de retorno de chamada, consulte Personalização de um tópico de retorno de chamada padrão.

1. Introdução ao Omnichannel Callback

   Leia estas informações antes de iniciar a configuração do Omnichannel Callback.

2. Instalar Omnichannel Callback

   Você pode instalar o Omnichannel Callback se tiver a função de administrador.

3. Configuração do comportamento do retorno de chamada para um canal

   Configure o comportamento do retorno de chamada para um canal usando os parâmetros de retorno de chamada.

4. Personalização de um tópico de retorno de chamada padrão

   Personalize o tópico de retorno de chamada padrão com base nos seus requisitos.

Para começar com Omnichannel Callback

Leia as informações a seguir antes de iniciar a configuração do Omnichannel Callback.

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se as principais aplicações ou plug-ins da ServiceNow necessários para o Omnichannel Callback estão instalados e ativados.	Verifique se as aplicações ou plug-ins abaixo estão instalados e ativados na ServiceNow Store. Ao ativar o primeiro plug-in, os plug-ins secundários são ativados automaticamente. Se não estiverem instalados, instale e ative um aplicativo de cada vez na ordem a seguir para garantir uma implementação sem problemas. • com.glide.cs • com.glide.interaction.awa • com.glide.cs.custom.adapter • com.snc.appointment_booking Para obter mais informações, consulte Como instalar Omnichannel Callback.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Check-list

Configuração de tarefa	Descrição
Verifique se você atribuiu as funções obrigatórias da Now Platform.	Estas funções são usadas nos recursos do Omnichannel Callback: • O administrador (admin) instala a aplicação pela ServiceNow Store e atribui as funções. • sn_omni_callback.callback_api

Como instalar Omnichannel Callback

Se você tiver a função de administrador, é possível instalar a aplicação Omnichannel Callback (sn_omni_callback).A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Consulte informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versões nos detalhes da aplicação Omnichannel Callback na ServiceNow Store.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com Omnichannel Callback:

- Funções
- Trabalhos programados
- Tabelas

Para mais informações, consulte Componentes instalados com Omnichannel Callback.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Use os critérios de filtro e a barra de pesquisa para encontrar a aplicação Omnichannel Callback (sn_omni_callback).

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.
3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.
6. Selecione **Instalar**.

Configuração do comportamento do retorno de chamada para um canal

Configure o comportamento do retorno de chamada para um canal usando os parâmetros de retorno de chamada. É possível criar uma configuração de retorno de chamada separada para cada canal de integração de conversa compatível.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral**.
2. No formulário de configuração de retorno de chamada, deslize o botão **Ativar** para a direita, insira o limite de tempo de espera e selecione **Salvar**.

   Nota:
   Certifique-se de que o escopo da aplicação da instância da ServiceNow esteja definido como global antes de editar o formulário de configuração de retorno de chamada.

3. Selecione um canal para o qual você deseja configurar o retorno de chamada na lista suspensa Canal.
4. Selecione um tópico de retorno de chamada na lista suspensa Tópico de retorno de chamada.
   Selecione **Callback-Phone** para canais de voz e **Callback-General** para canais de mensagens ou de bate-papo. Esses tópicos de retorno de chamada padrão são acionados quando não há agentes disponíveis para atender à chamada ou quando o tempo médio de espera na fila está acima do limite predefinido. Você também pode usar um tópico de retorno de chamada personalizado com base em seus requisitos. Para obter mais informações sobre como personalizar um tópico de retorno de chamada, consulte Personalização de um tópico de retorno de chamada padrão.
5. Forneça o **máximo de tentativas de retorno de chamada**.
   Quando o número máximo de tentativas de retorno de chamada é atingido, a tarefa de retorno de chamada é encerrada e nenhuma outra tentativa de retorno de chamada é feita.
6. Forneça o **Tempo limite de retorno de chamada (limite em horas)**.
   Quando o tempo limite de retorno de chamada é atingido, nenhuma outra tentativa de retorno de chamada é feita e a tarefa de retorno de chamada é encerrada.

Personalização de um tópico de retorno de chamada padrão

Personalize os tópicos de retorno de chamada padrão com base nos seus requisitos.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

É possível personalizar um destes tópicos de retorno de chamada padrão: Callback-Phone para canais de voz e Callback-General para canais de mensagens ou de bate-papo. O procedimento a seguir explica como personalizar o tópico Callback-Phone.

Procedimento

1. Duplique o tópico Callback-Phone do Designer do Virtual Agent.
   Para obter mais informações sobre como duplicar um tópico, consulte Duplicação de um tópico do Virtual Agent.
2. Na seção Propriedades avançadas da guia **Propriedades**, selecione o canal de voz que você deseja associar ao tópico de retorno de chamada personalizado.
3. Na guia **Fluxo**, modifique o fluxo de retorno de chamada padrão e defina as propriedades a seguir no utilitário de ação de script, se necessário.

   a. Defina Retorno de chamada global executado (vaVars.global_callback_executed) como **verdadeiro**.

   b. Defina Nenhum agente disponível (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) como **falso**.

   c. Defina as propriedades a seguir no nó Criar tarefa de retorno de chamada.

   - Defina Retorno de chamada global executado (vaVars.global_callback_executed) como **verdadeiro**.
   - Defina Nenhum agente disponível (vaVars.global_show_no_agent_available_msg) como **falso**.
   - Número de retorno de chamada (callback_number): campo obrigatório que precisa ser preenchido com o número para o qual o usuário solicitou um retorno de chamada. Esse número pode ser o número de onde o usuário está chamando ou o número discado.
   - Descrição resumida (short_description): descrição do problema do usuário.
   - Interação inicial (initial_interaction): detalhe da interação a partir da qual a tarefa de retorno de chamada foi iniciada.
   - Máximo de repetição de tentativas (max_retry_Attempts): máximo de tentativas após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
   - Tempo de expiração (expire_time): tempo limite de retorno de chamada após o qual a tarefa de retorno de chamada é encerrada.
   - Canal de mensagens (messaging_channel): canais de mensagens configurados para uso. Se não for fornecido, o canal de retorno de chamada padrão será usado.
   - Programado (scheduled): defina como **verdadeiro** para que a tarefa de retorno de chamada seja qualificada como automática.

4. Clique em **Salvar** e **Publicar** para salvar e publicar seu tópico de retorno de chamada personalizado.
5. Mapeie o tópico de retorno de chamada personalizado até o provedor de serviço de voz.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Busque o sys_id do seu tópico de retorno de chamada personalizado na tabela Tópicos [sys_cs_topic].

b. Selecione o provedor de serviço de voz na tabela Identidades do canal do provedor [sys_cs_provider_application].

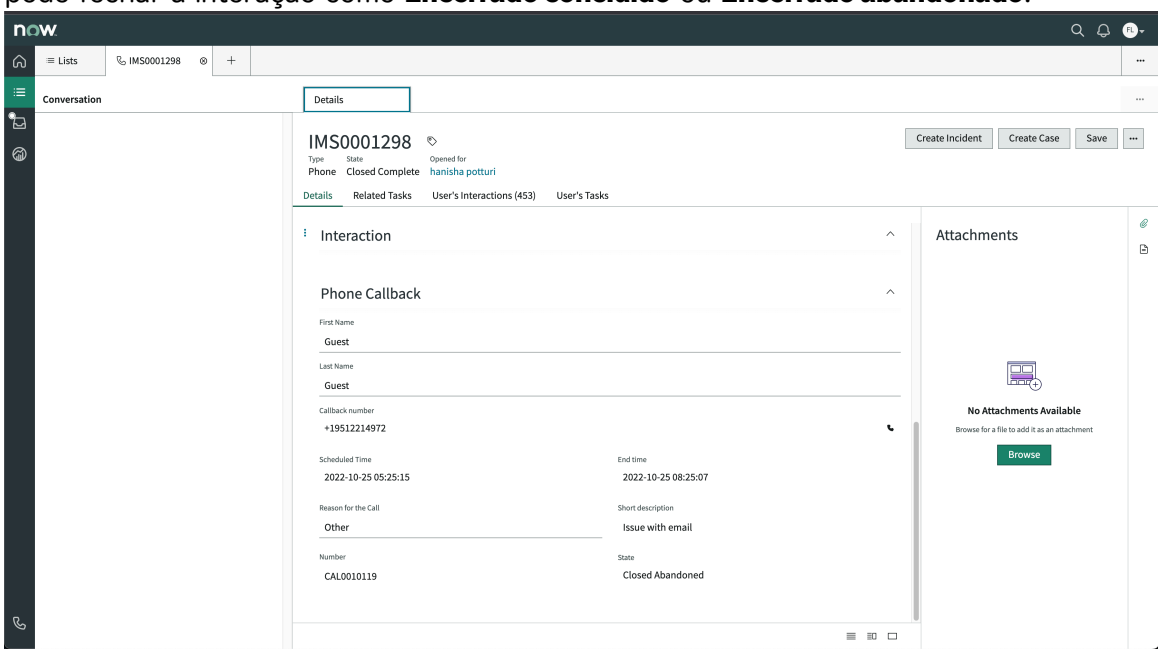
c. Na guia **Propriedades da identidade do provedor**, atualize o valor da propriedade **callback_topic_id** com o sys_id do seu tópico de retorno de chamada personalizado e clique em **Atualizar**.

Trabalhar em registros de retorno de chamada

Use Espaço para trabalhar em registros de retorno de chamada originados de Omnichannel Callback.

Os agentes podem trabalhar nos registros dos seguintes cenários de retorno de chamada.

- Retorno de chamada recorrente: AWA roteia um item de trabalho de retorno de chamada para um agente disponível com base no intervalo de tentativa de retorno de chamada predefinido. O agente recebe um cartão de aceitação de **Retorno de chamada**. Quando o agente aceita o item de trabalho de retorno de chamada, a discagem automática inicia uma chamada para o usuário. Com base na resolução, o agente pode fechar a interação ou enfileirar novamente o retorno de chamada.
- Clique para chamar: O agente pode chamar diretamente o usuário final usando o ícone de telefone no registro de interação se a discagem automática não estiver habilitada ou a chamada inicial não tiver sido bem-sucedida.
- Retorno de chamada de voz programado: quando um usuário solicita um retorno de chamada de voz em sua data e hora preferenciais, um registro de interação com detalhes de retorno de chamada é criado um minuto antes da hora da chamada programada e um agente recebe o item de trabalho de retorno de chamada. Quando o agente aceita o item de trabalho de retorno de chamada, a discagem automática inicia uma chamada para o usuário. Com base no resultado, o agente pode fechar a interação como **Encerrado concluído** ou **Encerrado abandonado**.

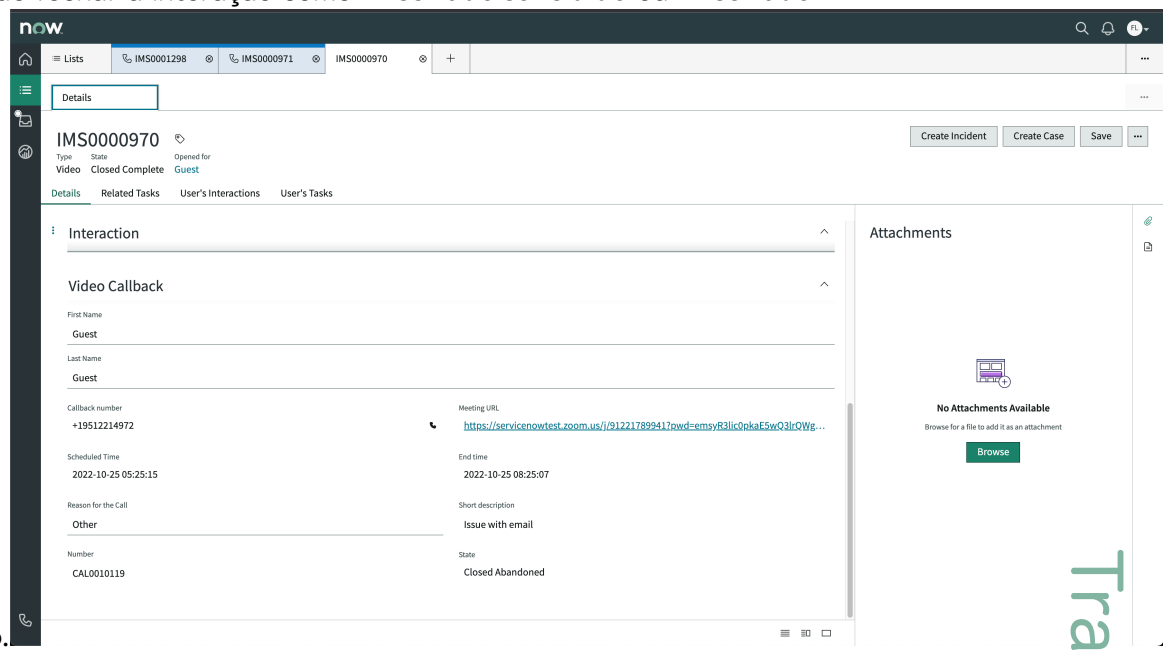


- Retorno de chamada de vídeo programado: quando um usuário solicita um retorno de chamada de vídeo em sua data e hora preferenciais, um registro de interação com detalhes de retorno de chamada é criado,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

incluindo uma URL para iniciar a chamada de vídeo. Com base no resultado, o agente pode fechar a interação como **Encerrado concluído** ou **Encerrado abandonado**.



Referência Omnichannel Callback

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais que você usa para configurar e administrar Omnichannel Callback.

Componentes instalados com Omnichannel Callback

Vários componentes, como funções do usuário, trabalhos programados e tabelas, são instalados com a ativação do plug-in Omnichannel Callback.

Trabalhos programados instalados

Trabalho programado	Descrição
Agendador de retorno de chamada: programado	Executa a tarefa de retorno de chamada do tipo programado um minuto antes da hora de início marcada.
Agendador de retorno de chamada: recorrente	Executa a tarefa de retorno de chamada do tipo Recorrente após a criação da tarefa de retorno de chamada ou na próxima tentativa.
Encerrar tarefas expiradas do Omnichannel Callback	Marca as tarefas de retorno de chamada como abandonadas e encerradas nos cenários a seguir. • Retorno de chamada recorrente: se a hora atual passar do tempo de expiração ou o número de tentativas de retorno de chamada exceder o máximo de novas tentativas. • Retorno de chamada programado: quando a tarefa de retorno de chamada não é encerrada uma hora após a hora de término programada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Propriedades do retorno de chamada [sn_omni_callback_st_callback_properties]	Lista as propriedades que determinam o comportamento do retorno de chamada.
Retorno de chamada [sys_cs_callback]	Lista as tarefas de retorno de chamada programado e recorrente.

Funções instaladas

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

API de retorno de chamada [sn_omni_callback.callback_api]

Ler/gravar na tabela [sys_cs_callback] e acessar todas as APIs fornecidas pelo app Omnichannel Callback.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Domain Separation e Omnichannel Callback

A separação de domínio é compatível com Omnichannel Callback. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão

- Inclui nível de suporte **Básico**.
- Lógica de negócios: o provedor de serviço (SP) cria ou modifica processos por cliente. Os casos de uso refletem o uso adequado do aplicativo por vários clientes de SP em uma única instância.
- O proprietário da instância deve configurar a lógica de negócios do produto minimamente viável (MVP) e os parâmetros de dados por locatário conforme esperado para o aplicativo específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de caso de uso: um administrador deve ser capaz de fazer os comentários necessários quando um registro é encerrado para um locatário, mas não para outro.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

A separação de domínios permite que você segmente os dados e o controle administrativo da sua organização em domínios separados. Isso permite isolar os dados e controlar o acesso a eles, o que é particularmente importante em ambientes onde vários locatários compartilham uma plataforma comum.

Como o Domain Separation funciona no Omnichannel Callback

A separação de domínios em Omnichannel Callback funciona roteando solicitações de retorno de chamada para agentes disponíveis específicos do domínio.

Ao usar a separação de domínios em Omnichannel Callback, lembre-se dos seguintes pontos:

- A separação de domínios se aplica ao agente e ao cliente que solicita um retorno de chamada. Isso significa que os agentes só poderão acessar registros de interações criados no domínio do usuário que solicita o retorno de chamada.
- O agente deve estar no mesmo domínio que o usuário para receber uma solicitação de retorno de chamada no espaço de trabalho.
- Nenhuma configuração é necessária para a separação de domínios em Omnichannel Callback.

Tabelas separadas por domínio

A tabela sys_cs_callback tem separação de domínios.

Casos de uso

Quando a separação de domínios é usada, uma solicitação de retorno de chamada de usuários convidados é encaminhada para o agente com o mesmo domínio que o usuário convidado. Para canais de bate-papo personalizados, o domínio da aplicação do provedor é usado como referência para rotear o retorno de chamada para o agente específico do domínio.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

A aplicação ServiceNow® Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal permite que outras aplicações da ServiceNow® exibam uma opção de retorno de chamada pelo Zoom para os usuários. A aplicação Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal está disponível na Store ServiceNow®.

Visão geral

O app Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal é um recurso do Now Platform® que permite aos usuários solicitar um retorno de chamada via Zoom quando o tempo de espera

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

do agente é longo ou os agentes estão indisponíveis. Agentes e usuários podem colaborar em uma reunião do Zoom em data e hora solicitadas pelos usuários.

Recursos

O Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal tem os seguintes recursos:

- Permite que os usuários solicitem um retorno de chamada de vídeo de omnicanais, como Virtual Agent, Engagement Messenger, portais e bate-papos.
- Permite que agentes e usuários colaborem para resolver um problema.
- Permite que os agentes ingressem em uma reunião do Zoom por um registro de interação.
- Importa a transcrição da reunião do Zoom para o registro de interação. As transcrições inseridas não são analisadas pelo sentimento.
- Importa o URL de gravação da reunião do Zoom para o registro de interação.
- Exibe os nomes dos participantes da reunião.
- Marca a interação como Encerrada quando as seguintes condições são atendidas:
  - Ambos os participantes ingressaram na reunião.
  - A reunião Zoom foi encerrada.

Como instalar Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

Se você tiver a função de administrador, é possível instalar a aplicação Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal (com.sn.zoom.callback).

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Analise a lista de aplicações do Zoom Extension for Omnichannel Callback na ServiceNow Store para obter informações sobre dependências, requisitos de licenciamento ou assinatura e compatibilidade de versão.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens a seguir são instalados com o Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal:

- Script Includes
- Regras de negócios

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Use os critérios de filtro e a barra de pesquisa para encontrar a aplicação Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal (com.sn.zoom.callback).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

Na lista ao lado do botão **Instalar**, são exibidas as versões disponíveis.

3. Escolha uma versão na lista e selecione **Instalar**.

   Na caixa de diálogo Instalar exibida, todas as dependências instaladas junto com a aplicação são listadas.

4. Se for solicitado, siga os links para ServiceNow Store e obtenha direitos adicionais para as dependências.

5. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

6. Selecione **Instalar**.

Componentes instalados com Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

Vários componentes são instalados com a aplicação Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal.

Inclusões de script

Inclusões de script do Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

Script Include	Descrição
ZoomCallDatabase	Contém funções relacionadas ao banco de dados.
ZoomCallDriver	Implementa o ponto de extensão para sn_omni_callback.VideoCallDriver.
ZoomCallEventHandler	Substitui as funções de ZoomCallEventHandlerSNC.
ZoomCallEventHandlerSNC	Contém funções de utilitário para manipular os eventos concluídos de transcrição.
ZoomCallTranscriptProcessor	Contém funções de utilitário para processar a transcrição do Zoom.
ZoomCallUtils	Substitui as funções de ZoomCallUtilsSNC.
ZoomCallUtilsSNC	Contém as funções de utilitário para retorno de chamada do Zoom.

Regras de negócio

Regras de negócios do Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

Encerrar interação (retorno de chamada do Zoom)	Notificar chamada em conferência	Encerra a interação depois que as reuniões do Zoom terminam. O agente e o solicitante devem ingressar na chamada para encerrar a interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios do Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

	[notify_conference_call]	
Criar registro de chamadas em conferência do Notify	Retorno de chamada [sys_cs_callback]	Cria um registro de chamadas em conferência do Notify quando o retorno de chamada do Zoom é criado.
Gravação concluída (retorno de chamada do Zoom)	Notificar Gravação [notify_recording]	Armazena o URL de gravação na interação quando a gravação é concluída.
Atualizar host do Zoom quando o agente for atribuído	Interação [interaction]	Faz o agente se tornar o host quando a interação é aceita pelo agente.

Configuração do Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

Permita que seus usuários solicitem um retorno de chamada pelo Zoom com integração da conta do Zoom à instância da ServiceNow. Também é possível criar uma aplicação OAuth personalizada na conta para habilitá-la para autenticar solicitações da instância.

O processo de configuração consiste nas tarefas listadas na tabela a seguir.

Tarefa	Descrição
Configuração do spoke Zoom para Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal	Integre a conta do Zoom da organização à instância ServiceNow pelo spoke do Zoom para criar reuniões no Zoom.
Configurar o conector Notify Zoom para Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal	Configure o conector do Notify Zoom no Zoom para receber as informações do evento do Zoom.
Configurar um webhook do Zoom para Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal	Configure um webhook do Zoom na ServiceNow para notificar o app de extensão do Zoom quando determinados eventos ocorrerem no Zoom.
Configurar o canal do Zoom para retornos de chamada no Zoom	Habilite o canal de retorno de chamada do Zoom e especifique o endereço de e-mail do host para um retorno de chamada no Zoom.

Configuração do spoke Zoom para Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

Habilite o spoke do Zoom para realizar várias ações, como criar, remarcar e excluir reuniões ou buscar os detalhes do participante na conta do Zoom por meio da integração da conta do Zoom à instância da ServiceNow.

Criação de um aplicativo conectado no Zoom

Crie um app conectado na sua conta Zoom para habilitar a autenticação do OAuth 2.0 com o spoke Zoom.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

- Verifique se você tem uma assinatura IntegrationHub.
- O Omnichannel Callback deve estar instalado na instância.
- Verifique se o spoke Zoom está ativado. Para obter mais informações, consulte Spoke do Zoom

Função necessária: administrador do Zoom

Procedimento

1. Faça login no mercado do Zoom .
2. Na lista suspensa **Desenvolver**, selecione **Criar aplicativo**.
3. Escolha o cartão **OAuth** entre os cartões disponíveis.
4. Desabilite a opção **Deseja publicar este app no mercado de aplicativos do Zoom?**.
5. Selecione **Criar.**
6. Forneça um nome exclusivo para o aplicativo no campo **Nome**.
7. Defina o tipo de aplicativo como **aplicativo no nível de conta**.

   Nota:
   Os aplicativos no nível da conta devem ser instalados por um administrador Zoom, que gerencia o app para todos os usuários na conta.

8. Configure os URLs de redirecionamento para autenticação.

   a. Na seção Credenciais do aplicativo, insira o URL de redirecionamento da instância ServiceNow no campo **URL de redirecionamento para OAuth** no seguinte formato:
   https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

   b. Na seção da lista de permissões do OAuth, adicione o URL de redirecionamento da instância ServiceNow no seguinte formato:
   https://<instance name>.com/oauth_redirect.do

   c. Registre os valores dos campos **ID do cliente** e **Segredo do cliente** para usá-los no registro da aplicação.

9. No painel esquerdo, selecione **Escopos**.
10. Na seção Adicionar escopos, selecione **Adicionar escopos**.
11. Na caixa de diálogo **Adicionar escopos**, selecione o tipo de escopo.
12. Selecione o tipo de escopo **Reunião**.
13. Selecione os seguintes escopos:
    - Exibir todas as reuniões de usuário
    - Exibir e gerenciar todas as reuniões de usuário
14. Selecione o tipo de escopo **Gravação**.
15. Selecione os seguintes escopos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Exibir todas as gravações de usuário
- Exibir e gerenciar todas as gravações de usuário

16. Selecione o tipo de escopo **Usuário**.
17. Selecione o escopo **Exibir todas as informações do usuário**.
18. Selecione **Concluído**.

Resultado
As ações nos escopos selecionados são disponibilizadas para o spoke Zoom.

Configuração de uma conexão do Zoom na instância da ServiceNow

Use as informações geradas durante a configuração da conta Zoom para registrar o spoke Zoom como um provedor do OAuth e permitir que a instância solicite tokens do OAuth 2.0.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento
1. Em sua instância ServiceNow, navegue até **Automação de Processo** > **Flow Designer**.
2. No Flow Designer, selecione a guia **Conexões**.
3. Procure a conexão Zoom e selecione **Exibir detalhes**.
4. No cartão de conexão do Zoom, selecione **Editar**.
5. No formulário, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome da conexão	Nome para identificar o registro de conexão.
URL de Conexão	URL de base para conexão à instância do Zoom: https://api.zoom.us.
Nome da entidade OAuth	Nome para identificar o registro da aplicação.
ID do cliente OAuth	ID do cliente criado durante o registro do aplicativo.
Segredo do cliente OAuth	Segredo do cliente criado durante o registro do aplicativo.
URL de redirecionamento do OAuth	Endpoint do retorno de chamada do OAuth: https://instance name.service-now.com/oauth_redirect.do.

6. Selecione **Editar e obter token OAuth**.
   Uma mensagem de confirmação é exibida informando que o token está disponível.

Configurar o conector Notify Zoom para Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

Configurar o conector Notify Zoom no Zoom e na instância da ServiceNow permite que sua instância receba as informações de evento do Zoom. Um evento geralmente é qualquer ação relacionada a uma reunião.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Atualmente, apenas a URL de gravação Zoom sem senha é armazenada na interação. Você pode configurar a conta do Zoom para desativar a opção de senha.

Configuração do conector Notify Zoom em Zoom

Configure o conector Notify Zoom em Zoom para receber informações do evento na instância ServiceNow de Zoom.

Antes de Iniciar

- Verifique se o Notify Zoom Connector e o Omnichannel Callback estão instalados na instância.
- Verifique se o Spoke do Zoom está instalado na instância.
- Verifique se você tem as credenciais e as conexões obrigatórias para o Zoom na instância.
- O conector Notify Zoom deve ter sido configurado com a mesma conta Zoom com a qual você criou o aplicativo OAuth para o spoke Zoom.

Função necessária: administrador, administrador do Zoom

Procedimento

1. Na aplicação Zoom OAuth, navegue até **Recurso** > **Adicionar Recurso** > **Assinatura de evento**.
2. Habilite o recurso de assinatura de evento.
3. Selecione **Adicionar assinatura de evento** para adicionar a primeira assinatura de evento.
4. Insira o URL que será usado para publicação de informações sobre eventos no Zoom na instância:
   https://<instance name>.com/api/sn_notify_zoom/notify_zoom/ZoomEvent
5. Selecione o botão **Adicionar eventos**.
6. Selecione **Reunião** e as seguintes reuniões da lista:
   - Iniciar reunião
   - Encerrar reunião
   - Participante/host entrou na reunião
   - Participante/host saiu da reunião
7. Selecione **Gravação** e **Todas as gravações foram concluídas** na lista.
8. Selecione **Concluído**.
9. Na tela Adicionar recurso, selecione **Salvar** para salvar a configuração de assinatura de evento.
10. Selecione **Adicionar assinatura de evento** para adicionar a segunda assinatura de evento.
11. No formulário, insira o URL que será usado para publicação de informações sobre eventos no Zoom na instância:
    https://<instance name>.com/api/sn_zoom_spoke/zoom_webhook_endpoint/webhook
12. Selecione o botão **Adicionar eventos**.
13. Selecione **Gravação** e **Arquivos de transcrição de gravação concluídos** na lista.
14. Selecione **Concluído**.
15. Na seção Adicionar recurso, selecione **Salvar** para salvar a configuração de assinatura de evento.
16. Na seção Token, selecione **Copiar** para registrar o token de verificação a ser usado durante a configuração do conector Notify Zoom.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do conector Notify Zoom em ServiceNow

Configure o Notify na instância de ServiceNow para receber as informações de evento do Zoom.

Antes de Iniciar

Você deve ter copiado o token de verificação exibido durante a configuração do conector para Notify Zoom no Zoom.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Zoom** > **Configuração**.
2. Cole o token de verificação no campo **Token de validação do webhook**.
3. Selecione **Atualizar**.

O que Fazer Depois

Configurar um webhook do Zoom para Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

Configurar um webhook do Zoom para Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal

Configure um webhook do Zoom no ServiceNow para notificar o app Extensão do Zoom para retorno de chamada onmicanal quando determinados eventos ocorrerem no Zoom

Antes de Iniciar

Você deve ter copiado o token de verificação exibido durante a configuração do conector para Notify Zoom no Zoom.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Spoke do Zoom** > **Registros do webhook do Zoom**.
2. Selecione **Transcrição de retorno de chamada do Zoom concluída** na lista.
3. Cole o token de verificação para validar as notificações de evento no campo **Token**.
4. Selecione **Atualizar**.

Configurar o canal do Zoom para retornos de chamada no Zoom

Habilite os agentes a fazer retorno de chamada do Zoom habilitando o canal no Zoom e especifique o endereço de e-mail do host.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Todos** e, em seguida, insira `sys_cs_channel.list` no filtro de navegação.
2. No formulário Canais de mensagens, selecione o canal do **Zoom**.
3. Se uma mensagem na parte superior do formulário solicitar que você alterne entre aplicações para poder editar o registro, selecione a palavra **aqui**.
4. Na seção Propriedades do canal, configure as propriedades do canal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Defina a propriedade *enabled* como verdadeira.
- Na propriedade *host_email*, insira o e-mail com o qual as reuniões devem ser criadas.

5. Selecione **Atualizar**.

Gatilhos proativos

O Gatilhos proativos fornece ações de plataforma úteis por dados em tempo real para auxiliar os usuários finais. Os usuários administradores podem personalizar regras e ações para apresentar mensagens pop-up em rich text para usuários específicos.

Visão geral

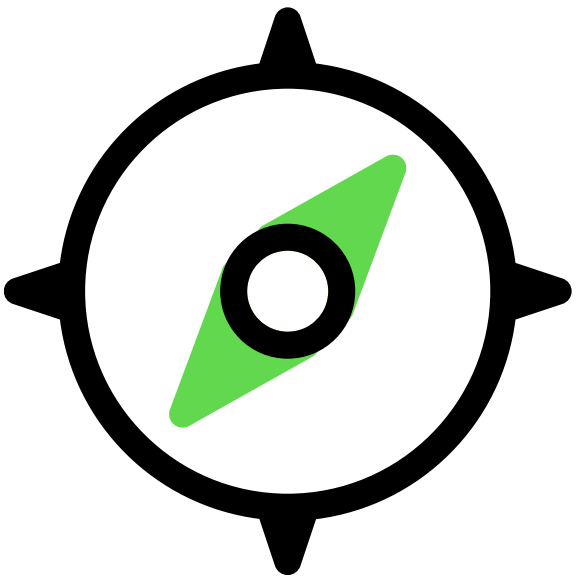
Para obter uma introdução ao Gatilhos proativos e se familiarizar com o produto, assista a este vídeo. Visão geral de alto nível dos gatilhos proativos do produto

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

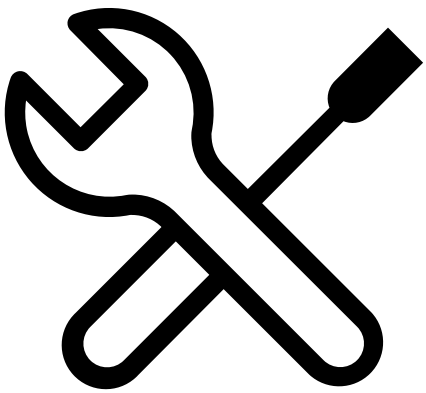
Iniciar

Explorar



Saiba mais sobre Gatilhos proativos conceitos e fluxos de processo.

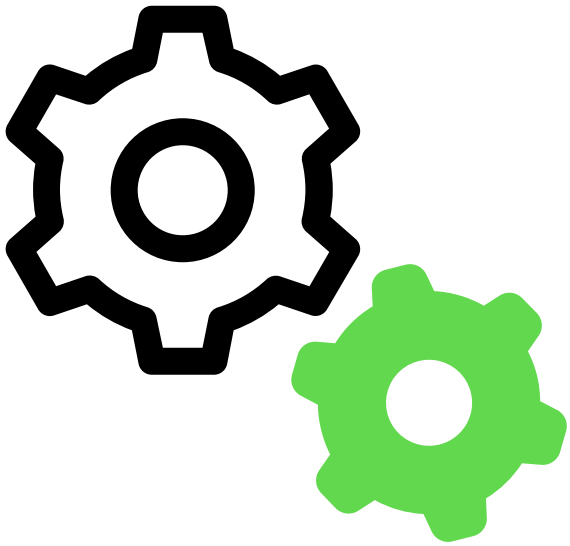
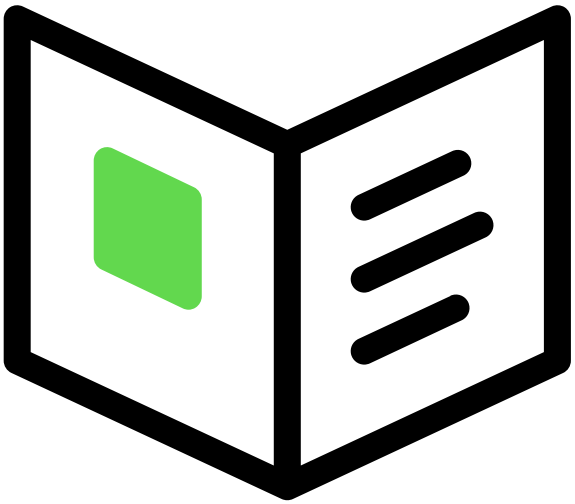
Instalar



Ative o recurso Gatilhos proativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar	Referência
	
Gerencie e configure regras e ações para Gatilhos proativos para determinar quando as mensagens acionadas são exibidas para os usuários finais no portal ServiceNow®.	Obtenha detalhes do componente para Gatilhos proativos.

Tradução automática

Explorar o Gatilhos proativos

O Gatilhos proativos é um aplicativo da ServiceNow®Store que está disponível para todos os clientes Web do Virtual Agent e clientes do Bate-papo do agente por padrão. O Gatilhos proativos pode aumentar a adoção do Virtual Agent ao enviar mensagens específicas de contexto de forma proativa para os usuários finais.

Visão geral Gatilhos proativos

As mensagens pop-up em rich text Gatilhos proativos fornecem ações aos usuários de acordo com os dados em tempo real do Gatilhos proativos. Quando os usuários finais interagem com a mensagem de Gatilhos proativos, o Virtual Agent é aberto. Se houver um tópico Virtual Agent associado à ação, o tópico será executado. Se os botões forem apresentados aos usuários finais (no máximo três), eles poderão selecionar o botão mais relevante para executar o tópico do Virtual Agent associado. Os Gatilhos proativos também podem ser usados com o Bate-papo do agente para conectar clientes a um atendente em configurações sem o Virtual Agent. Para obter mais informações sobre o processo do Gatilhos proativos, consulte Como o Gatilhos proativos funciona.

Os administradores Gatilhos proativos usam regras Gatilhos proativos para definir quando, onde e como se envolver com os clientes. As ações Gatilhos proativos definem o que a regra faz, usando vários campos-chave. Os administradores personalizam essas regras e ações com base em quando e como seus clientes provavelmente precisarão de ajuda. Por exemplo, os clientes podem precisar de ajuda ao solicitar equipamentos, abrir um incidente/caso ou exibir informações em um artigo Base de conhecimento. As regras Gatilhos proativos podem ser aplicadas a qualquer URL definido, incluindo qualquer URL de portal, item do catálogo ou site externo. As regras Gatilhos proativos podem ser aplicadas à API Gatilhos proativos depois

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

que a regra de negócio do **gatilho proativo na pesquisa** e o tipo de gatilho relacionado, regra e ação são habilitados. Para mais informações e exemplos sobre o script API Gatilhos proativos, consulte ProactiveTriggerAPI - Scoped .

Exemplos de Gatilhos proativos

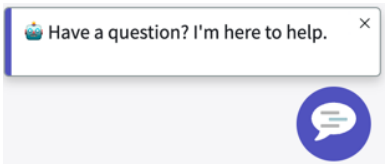
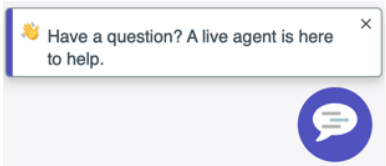
O recurso Gatilhos proativos usa regras e ações relacionadas com base nessas regras e apresenta mensagens para o usuário final. Essas regras e ações são específicas do contexto e baseadas em dados em tempo real coletados conforme o usuário final navega pelas páginas do portal ou pela solicitação da API Gatilhos proativos.

Por padrão, o recurso Gatilhos proativos inclui estes exemplos de regras: Virtual Agent saudação e mensagem de boas-vindas do bate-papo quando um atendente está disponível.

Consulte a tabela a seguir para obter informações sobre exemplos de tipo de ação.

Nota:
Dependendo dos plug-ins instalados, talvez você só veja uma dessas regras ou outras regras também.

Regras de amostra padrão

Regras de amostra padrão	Descrição	Exemplo
Saudação do Virtual Agent	Essa regra mostra um exemplo de mensagem de boas-vindas para os usuários finais em uma página do portal. Essa mensagem apresenta o Virtual Agent aos usuários finais internos e externos.	
Mensagem de boas-vindas do bate-papo quando um atendente está disponível	Essa regra mostra um exemplo de mensagem de boas-vindas para os usuários finais quando o cliente Web está configurado somente para o atendente. Ela apresenta o Bate-papo do agente para os usuários finais. **Nota:** Essa mensagem é exibida somente se o plug-in Advanced Work Assignment (AWA) (bate-papo do agente) estiver instalado.	

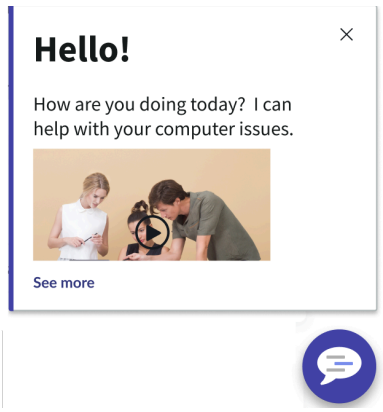
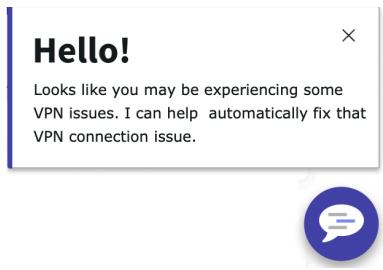
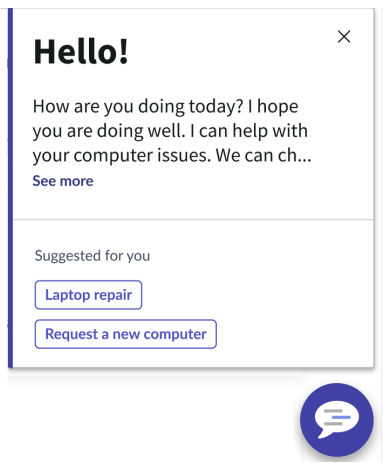
Depois que uma regra for criada, o administrador vai criar uma ou mais ações acionadas pela regra. As ações definem as mensagens que os usuários finais veem com base na regra e as próximas etapas disponíveis para eles. Essas mensagens são exibidas de forma diferente dependendo do tipo de ação selecionado.

Consulte a tabela a seguir para obter informações sobre exemplos de tipo de ação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipos de ação

Tipo de ação	Descrição	Exemplo
Apenas mensagem	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML.	
Mensagem que inicia um tópico do Virtual Agent	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML que o direciona para um tópico disponível de Virtual Agent.	
Mensagem que inicia uma seleção de tópicos do Virtual Agent	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML com até três botões de ação sugeridos, que o direciona para um tópico relevante de Virtual Agent.	

Você pode personalizar a aparência da mensagem do Gatilhos proativos. Por exemplo, você pode mudar a cor da barra lateral da mensagem. Para obter mais informações sobre personalização, consulte Configure Agent Chat in a portal .

Como o Gatilhos proativos funciona

Explore casos de uso de exemplo e como as informações fluem pelo processo Gatilhos proativos.

Casos de uso do Gatilhos proativos

Gatilhos proativos são úteis em vários cenários. Explore os casos de uso de exemplo a seguir para determinar como usar o Gatilhos proativos de maneira eficaz para a sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Um administrador cria uma regra de Gatilhos proativos que é executada quando um usuário exibe um artigo do Knowledge que contenha a palavra-chave "VPN" (ou qualquer outra palavra-chave que tenha um tópico do Virtual Agent correspondente). O administrador configura a regra para executar a conversa de conectividade VPN do Virtual Agent, o que ajuda de forma proativa o usuário a resolver os problemas de VPN.
- Um administrador cria uma regra de Gatilhos proativos que é executada quando um usuário exibe qualquer item do catálogo com uma descrição resumida que inclua uma palavra-chave específica, como "laptop". O administrador configura a regra para conectar o usuário a um atendente pelo tópico de suporte do Atendente, que ajuda proativamente o usuário a obter ajuda ao solicitar um laptop.

Também é possível usar o Gatilhos proativos para interagir com clientes em cenários mais complexos. Os usuários administradores podem criar várias regras usando diferentes tempos de atraso e diferentes critérios do usuário para criar uma experiência do usuário personalizada. Para obter mais informações sobre como configurar cenários mais complexos, consulte Várias ações e regras do Gatilhos proativos.

Processo Gatilhos proativos

1. Sempre que um usuário final navega até uma página habilitada do Gatilhos proativos, Gatilhos proativos lê o URL ou API chamado e determina se alguma regra do Gatilhos proativos deve ser executada.
2. Durante essa análise, o Gatilhos proativos determina o Tipo de Gatilho desse fonte.
3. Em seguida, Gatilhos proativos avalia todas as regras de Gatilhos proativos para esse tipo de gatilho, uma por uma, até que uma regra correspondente seja encontrada.

   Nota:
   As regras são criadas com os campos necessários **Tempo de atraso** e **Ordem**. Durante o processo de correspondência de regra, as regras são analisadas em ordem crescente, de acordo com o número de ordem atribuído. Se o Tempo de atraso for atingido antes do número de ordem, o Tempo de atraso terá precedência.

4. Depois que uma regra proativa tiver sido correspondida, as ações da regra serão avaliadas uma a uma. Essa avaliação prossegue em ordem crescente, de acordo com o campo **Ordem** das ações de proatividade associadas. Como parte desse processo, o campo **Aplica-se a** é comparado com o usuário que visita a página para determinar se a ação se aplica a esse usuário.
5. Depois que o Gatilhos proativos identificar ao menos uma regra e uma ação aplicáveis ao usuário visitante e o Tempo de atraso tiver sido atendido, uma mensagem pop-up será exibida diretamente na página da web. O conteúdo dessa mensagem é configurado pelo administrador para a ação correspondente.
6. Se o usuário selecionar a mensagem pop-up, o cliente Web será aberto. Se a ação correspondente for do tipo `Virtual Agent Topic`, o cliente Web também executará o tópico configurado nessa ação.

Instalação de Gatilhos proativos

Habilite Gatilhos proativos para que você possa começar a trabalhar com o recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

O recurso [sn_pt] do Gatilhos proativos está disponível como um app e deve ser instalado a partir do ServiceNow Store. Esse recurso só fica disponível após a instalação e atualização do Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience para a versão mais recente através do ServiceNow Store.

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As etapas a seguir dão uma visão geral de alto nível de como habilitar Gatilhos proativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral**.
2. Em Gatilhos proativos, selecione o botão de alternância do campo de Habilitação do Gatilhos proativos para habilitar o recurso.
3. Defina a propriedade do sistema com.glide.cs.advanced-chat-popover como **Verdadeira**.

Habilitação do Gatilhos proativos

Utilize o Gatilhos proativos para exibir mensagens específicas do contexto e utilize ações relevantes no cliente Web.

Antes de Iniciar

Nota:
O recurso [sn_pt] do Gatilhos proativos está disponível como um app e deve ser instalado a partir do ServiceNow Store. Esse recurso só fica disponível após a instalação e atualização do Conjunto de Recursos Padrão do Omni-Experience para a versão mais recente através do ServiceNow Store. Atualizações posteriores também ficam disponíveis lá. Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os apps disponíveis e para obter mais informações sobre o envio de solicitações para a loja. Para obter informações sobre as notas de versão cumulativas para todas as aplicações lançadas, consulte ServiceNow Store histórico de versão notas de versão.

Para obter informações conceituais sobre o Gatilhos proativos, consulte Como explorar o Proactive Triggers.

O recurso Gatilhos proativos pode ser usado com Domain separation. Para obter mais informações sobre Domain separation, consulte Domain separation explained.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Primeiro, um administrador habilita e, em seguida, cria regras e ações como tarefas separadas.

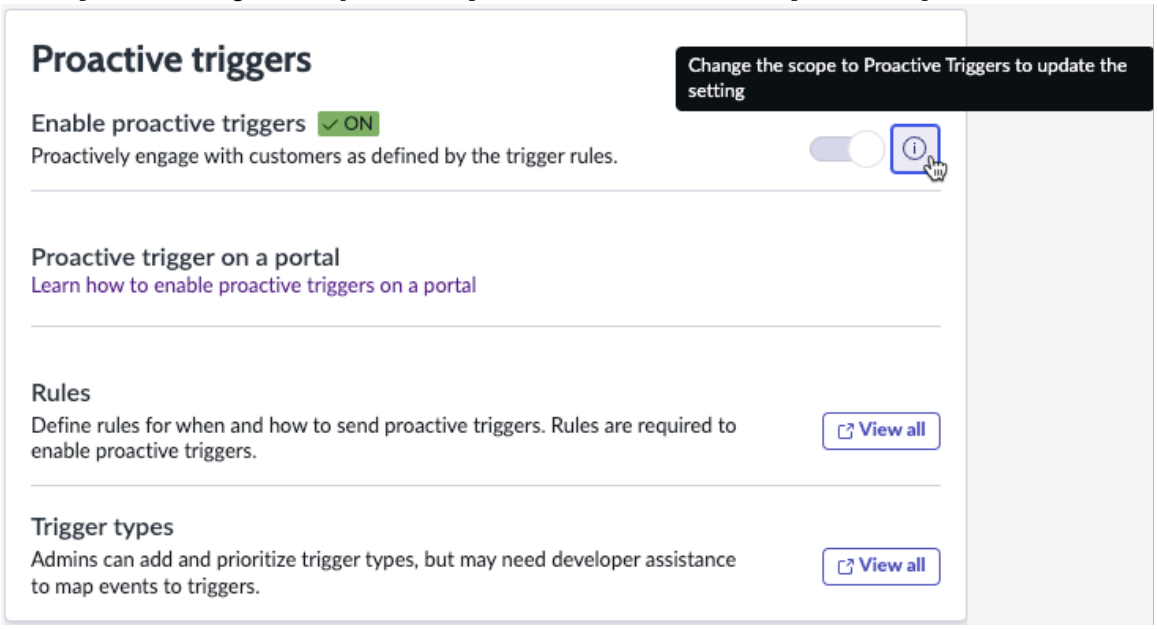
Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do Sistema [sys_properties] é exibida.
2. Pesquise a propriedade do sistema `com.glide.cs.advanced-chat-popover` e então mude o valor de **false** (padrão) para **true**.
   Essa propriedade do sistema habilita o componente de bate-papo inteligente no Portal de serviços.
3. Navegar até **Conversational Interfaces** > **Configurações**.
   Você precisa estar no escopo do Gatilhos proativos para habilitar esse recurso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Em Gatilhos proativos, selecione o ícone de mais informações (ícone de ⓘ) ao lado do botão de alternância do campo **Habilitar gatilhos proativos** para exibir o lembrete do escopo Gatilhos proativos.

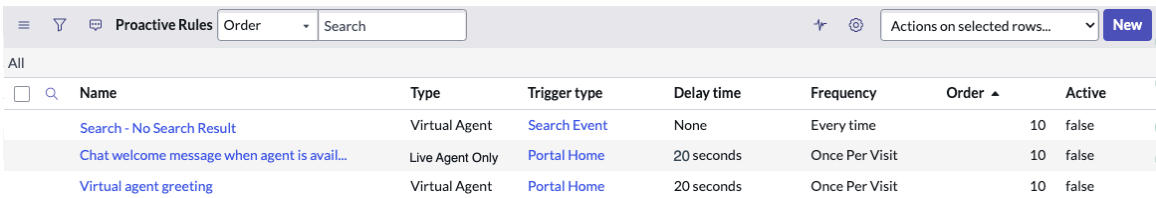


Para obter mais informações sobre escopos e como mudá-los, consulte Escopos de aplicação.

5. Em **Gatilhos proativos**, selecione o botão de alternância do campo **Habilitar gatilhos proativos** para habilitar o recurso.

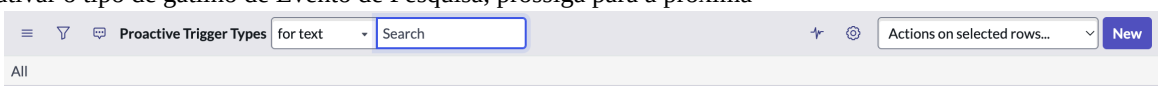
Por padrão, o recurso Gatilhos proativos fica inativo.

6. Ao lado de **Regras**, selecione **Exibir tudo**.
As regras padrão de exemplo incluídas no Gatilhos proativos são exibidas.



Name	Type	Trigger type	Delay time	Frequency	Order	Active
Search - No Search Result	Virtual Agent	Search Event	None	Every time	10	false
Chat welcome message when agent is avail...	Live Agent Only	Portal Home	20 seconds	Once Per Visit	10	false
Virtual agent greeting	Virtual Agent	Portal Home	20 seconds	Once Per Visit	10	false

7. Navegar de volta para **Conversational Interfaces** > **Configurações** página e ao lado de **Tipos de gatilho**, selecione **Exibir tudo**.
Os tipos de gatilho padrão são exibidos. O padrão de Todos os tipos de gatilho é **Ativo é verdadeiro,** exceto o tipo de gatilho de Evento de Pesquisa.
Para ativar o tipo de gatilho de Evento de Pesquisa, prossiga para a próxima etapa.



Name	ID	Source	Description	Trigger table	Active
Search Event	sn_pt.search_event	System API	Search Events will use this trigger type...	Search Event [sys_search_event]	false
Knowledge	sn_pt.knowledge	Web browsing	Knowledge trigger type. URL with a knowl...	Knowledge [kb_knowledge]	true
Portal Home	sn_pt.portal_home	Web browsing	URL for portal home will use this trigge...	Service Portal [sp_portal]	true
URL	sn_pt.url	Web browsing	The default trigger type. This trigger t...	Proactive URL Trigger [sys_cs_ptrigger_url_trigger]	true
Catalog Item	sn_pt.catalog_item	Web browsing	Catalog item trigger type. URL with a ca...	Catalog Item [sc_cat_item]	true

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. **Opcional:** Ative o gatilho de Evento de Pesquisa.

(Optional) O Evento de Pesquisa aciona uma mensagem pop-up no Perfil de pesquisa padrão do Portal de serviços sempre que um resultado de pesquisa não produzir qualquer resultado. O gatilho de Evento de Pesquisa é um tipo de gatilho padrão inativo que utiliza a origem da API do Sistema em vez da origem da navegação na Internet. Como esse tipo de gatilho está inativo por padrão, um administrador deve ativar a regra de negócio relacionada, o tipo de gatilho, a regra Gatilhos proativos e a ação antes de usar este gatilho.

a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.

b. Pesquise o Gatilho Proativo na Pesquisa no campo **Regras de Negócios** e selecione a regra de negócios.

c. Selecione a opção **Ativo** para ativar a regra de negócios.

d. **Opcional:** Ajuste as configurações, conforme necessário.

> **Nota:**
> Sua organização pode atualizar as **Condições de filtro** na guia relacionada **Quando executar**. Por exemplo, se sua organização não usa Portal de serviços, atualize os valores padrão na seção Condições do filtro para refletir o portal ou site preferencial da sua organização. Sua organização também pode ajustar o script da API Gatilhos proativos na guia relacionada **Avançado**. Para obter mais informações sobre o script de API Gatilhos proativos, consulte ProactiveTriggerAPI - Scoped .

e. Selecione **Atualizar**.

f. Navegar até **Conversational Interfaces** > **Configurações** e em **Gatilhos proativos**, selecione **Exibir tudo** ao lado de **Tipos de gatilho**.

g. Selecione **Evento de Pesquisa**.

h. No formulário Tipo de Gatilho Proativo para Evento de Pesquisa, selecione a opção **Ativo** para ativar o tipo de gatilho e ajustar as configurações, conforme necessário.

i. Selecione **Atualizar**.

j. Selecione **Pesquisa - Nenhum resultado encontrado** na lista relacionada a Regras Proativas.

k. No formulário Tipo de Regra Proativa para Pesquisa - Nenhum Resultado Encontrado, selecione a opção **Ativo** para ativar a regra e ajustar as configurações, conforme necessário.

l. Selecione **Atualizar**.

m. Selecione **Mensagem de Nenhum Resultado Encontrado** na lista relacionada a Ações Proativas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

n. No formulário Ação Proativa para Mensagem de Nenhum Resultado Encontrado, selecione a opção **Ativo** para ativar a ação e ajustar as configurações, conforme necessário.

o. Selecione **Enviar**.

O tipo de gatilho de Evento de Pesquisa está ativado.

Resultado

O recurso Gatilhos proativos está habilitado e você sabe onde criar regras, ações e tipos de gatilho personalizados.

O que Fazer Depois

Criação de regras e ações para o Gatilhos proativos. Para obter mais informações, consulte Criação de regras e ações para o Gatilhos proativos.

Crie tipos de gatilhos personalizados. Para obter mais informações, consulte Criar tipos de gatilho personalizados.

Tópicos relacionados

Como habilitar pré-visualização de mensagem no cliente web

Escopos de aplicação

Para carregar e distribuir aplicativos personalizados na ServiceNow Store, é necessário criar um escopo privado para suas aplicações.

Todas as aplicações têm um escopo da aplicação que determina quais de seus recursos estão disponíveis para outras partes do sistema. A definição do escopo da aplicação garante que uma aplicação não afete outra aplicação. Você especifica quais partes de uma aplicação outras aplicações podem acessar definindo controles de acesso à aplicação.

Por exemplo, se você criar uma aplicação de reserva de sala de conferência em seu próprio escopo da aplicação, por padrão, a aplicação poderá acessar e alterar suas próprias tabelas e lógica de negócios, mas outras aplicações, como o Incident Management, não poderão fazer mudanças nela sem permissão explícita.

O escopo da aplicação garante que:

- A aplicação de reserva de sala de conferência não interrompe os principais serviços de negócios.
- Outras aplicações não interferem no funcionamento normal.

O escopo da aplicação está disponível para instâncias novas e atualizadas, começando com a versão Fuji.

Configuração do Gatilhos proativos

Planeje, configure e analise Gatilhos proativos.

Antes de Iniciar

Ative o recurso Gatilhos proativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para novos clientes que integram a partir de Vancouver, o cliente web só pode ser acessado por usuários autenticados por padrão. Para permitir que usuários não autenticados acessem o cliente web, você deve habilitar as páginas $sn-va-web-client-app e sn_va_web_client_app_embed para acesso público. Para obter mais informações, consulte Make UI pages public or private .

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As etapas a seguir oferecem uma visão geral de alto nível do processo de configuração de Gatilhos proativos.

Procedimento
1. Navegar até **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral**e selecione o botão **Exibir tudo** ao lado das **Regras**de Gatilhos proativos.
2. Selecione **Novo** para criar regras e definir ações acionadas por essas regras.
3. **Opcional:** Navegar até **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral**e selecione o botão **Exibir tudo** ao lado dos **Tipos de gatilho**de Gatilhos proativos.
4. **Opcional:** Selecione **Novo** para criar tipos de gatilho personalizados.
5. **Opcional:** Crie várias regras relacionadas ao mesmo tipo de gatilho, se necessário.

O que Fazer Depois
Analise tabelas de registro em log da execução e explore problemas comuns e as resoluções para garantir que o recurso Gatilhos proativos esteja funcionando conforme o esperado.

Criação de regras e ações para o Gatilhos proativos

Criação de regras e ações relacionadas para Gatilhos proativos. Essas regras e as ações relacionadas determinam as mensagens exibidas para o usuário final no portal de ServiceNow.

Antes de Iniciar
Habilitar o Gatilhos proativos featuree revise a lista de regras padrão incluídas com Gatilhos proativos.

Função necessária: sn_pt.proactive_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Selecione uma regra padrão na lista de regras de Gatilhos proativos para ver como a regra padrão é definida. Administradores ou administradores proativos podem usar essas regras, modificá-las ou criar regras novas. Depois que uma regra for criada, o administrador vai criar uma ou mais ações acionadas pela regra. As ações definem as mensagens que os usuários finais veem com base na regra e as próximas etapas disponíveis para eles. Para obter exemplos de regras padrão e tipos de ação, consulte Explorar o Gatilhos proativos.

Procedimento
1. Navegar até **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral**e selecione **Exibir tudo** ao lado de Gatilhos proativos **Regras**.
   A lista de regras padrão incluídas com Gatilhos proativos é exibida.
2. Selecione **Novo** para exibir o formulário de Regra proativa.
3. No formulário de Regra Proativa, preencha os campos.
   Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de regra proativa.
4. Selecione **Enviar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A regra é criada e exibida na lista de regras disponíveis.

5. Selecione a regra recém-criada e vá para a lista relacionada de Ações proativas.
6. Selecione **Novo** e, quando solicitado, escolha o tipo de ação para a regra.

Tipos de ação

Tipo de ação	Descrição
Apenas mensagem	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML.
Mensagem que inicia um tópico do Virtual Agent	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML que o direciona para um tópico disponível de Virtual Agent.
Mensagem que inicia uma seleção de tópicos do Virtual Agent	O usuário final vê uma mensagem pop-up em HTML com até três botões de ação sugeridos, que o direciona para um tópico relevante de Virtual Agent.

Nota:
Se você tiver criado Regras do atendente, só poderá selecionar os tipos de ação de mensagem para essas regras.

7. No formulário de Ação Proativa, preencha os campos.
Para obter uma descrição dos valores dos campos, consulte Formulário de ação proativa.
8. **Opcional:** Se você selecionar o tipo de ação **Mensagem que inicia uma seleção de tópicos do Virtual Agent**, trabalhe com as seguintes colunas de lista padrão na lista relacionada de controles de tópicos do Virtual Agent de ação proativa para determinar a ordem de exibição do botão:

Lista relacionada de controles de tópico do Virtual Agent de ação proativa

Coluna	Descrição
Rótulo	O rótulo do botão que aparece para os usuários finais. Clique duas vezes sobre o valor (ou use o atalho do teclado) para inserir um rótulo de até 40 caracteres para o botão. Deixe este valor em branco se quiser que o rótulo seja preenchido automaticamente com o título do tópico.
Tópico	O tópico de Virtual Agent com o qual os usuários finais interagem após selecionarem o botão. Clique duas vezes sobre o valor (ou use o atalho do teclado) para inserir ou pesquisar por um tópico de Virtual Agent.
Ativo	O status ativo da ação da regra. Para ser acionada, uma regra precisa de pelo menos uma ação ativa. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) para selecionar **verdadeiro** ou **falso**. Deixe este valor em branco para que seja preenchido automaticamente com **verdadeiro**.
Ordem	A ordem dos botões exibidos nas telas dos usuários finais. Clique duas vezes (ou use o atalho do teclado) para inserir a ordem de preferência do botão. Deixe este valor em branco se quiser que seja preenchido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
	automaticamente com o próximo número de ordem disponível gerado em incrementos de uma unidade.

Nota:
Até três botões podem aparecer na mensagem proativa.

9. Selecione **Enviar**.
O Ação proativa é criado.

É possível criar mais regras e ações conforme o necessário. Para obter informações sobre como usar várias regras e ações, consulte Várias ações e regras do Gatilhos proativos.

Você pode localizar o texto para o idioma dos usuários finais alimentado a tabela de Textos traduzidos. Para obter mais informações sobre como fazer entradas na tabela Texto traduzido, consulte Translating text fields .

Resultado
As regras e ações de gatilho estão prontas para você validá-las e testá-las.

Criar tipos de gatilho personalizados

Crie seu próprio tipo de gatilho durante o processo de criação de regra específico para sua organização para uso aprimorado de Gatilhos proativos.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_pt.proactive_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para uma configuração mais avançada, crie seus próprios tipos de gatilho personalizados. Você pode criar tipos de gatilho personalizados por meio de dois caminhos diferentes.

1. Por meio do botão **Exibir tudo** ao lado do campo **Tipos de gatilho** em **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral** > **Gatilhos proativos**.
2. Por meio do processo de criação de regra.

Procedimento

1. Navegar até **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral**e selecione **Exibir tudo** ao lado do campo **Regras** em Gatilhos proativos.
2. Selecione **Novo** para exibir o formulário de Regra proativa.
3. Ao lado do campo **Tipo de gatilho**, selecione o ícone criar novo tipo de gatilho ( ).
4. No formulário, preencha os campos.

Gatilhos proativos Formulário para Criar tipo de gatilho

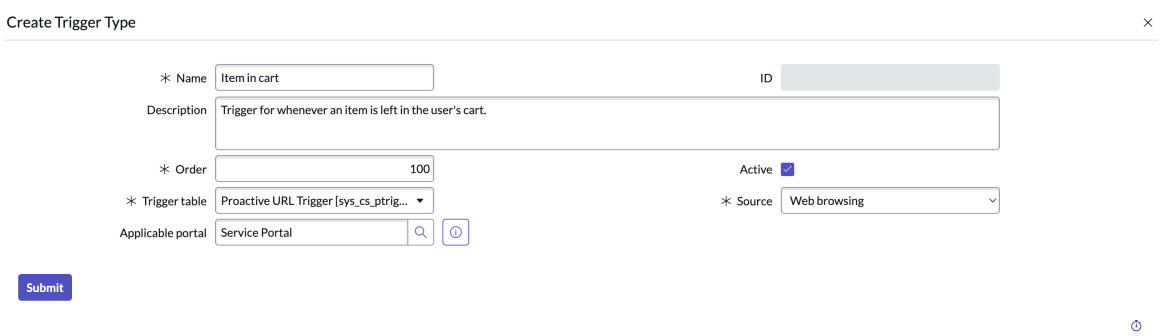
Campo	Descrição
Nome	Nome do tipo de gatilho personalizado.
ID	ID somente leitura gerado pelo sistema necessário para chamadas de API. Este ID só é exibido depois que você envia o novo tipo de gatilho e exibe o registro do gatilho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Descrição	Descrição do tipo de gatilho.
Ordem	Acione a ordem de execução sempre que duas regras entrarem em conflito no mesmo intervalo de tempo. O número mais baixo é avaliado primeiro quando vários gatilhos estão em execução ao mesmo tempo.
Ativo	Opção para ativar o tipo de gatilho de modo que ele esteja disponível como um tipo de gatilho ao criar uma regra.
Tabela do gatilho	Tabela referenciada no construtor de condições de regra. Somente um tipo de gatilho pode existir para a mesma tabela referenciada. Por exemplo, se você tentar criar um tipo de gatilho que faça referência à tabela Conhecimento [kb_knowledge] com uma origem de navegação na Web, será exibido um erro ao salvar o tipo de gatilho. Este erro aparece porque o gatilho de conhecimento padrão já usa esta mesma tabela e origem.
Fonte	A iniciação do gatilho é a **API do sistema** ou a **navegação na Web**. ○ **API do sistema**: chama a API de Gatilhos proativos. Por exemplo, uma regra de negócios na tabela do gatilho chama a API que inicia o gatilho. **Nota:** Os tipos de gatilho com a origem da **API do sistema** funcionam somente para sites internos de ServiceNow e não para sites externos. ○ **Navegação na Web**: chamadas para uma URL. Os tipos de gatilho ativos padrão estão associados à origem da navegação na Web.
Portal aplicável	O tipo de gatilho só é aplicável a algumas páginas de um portal específico.

Exemplo de um tipo de gatilho personalizado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Enviar**.
   O novo tipo de gatilho personalizado aparece como o valor do campo **Tipo de gatilho**.

O que Fazer Depois

Depois de criar o tipo de gatilho personalizado, o botão **Criar novo tipo de gatilho** é atualizado para o botão **Visualizar este registro** (ⓘ). Selecione **Visualizar este registro** para visualizar o novo tipo de gatilho criado e exibir o ID gerado pelo sistema. Para fazer edições neste tipo de gatilho, selecione **Abrir registro** para gerenciar os parâmetros do tipo de gatilho personalizado.

Além disso, você pode fazer edições neste novo tipo de gatilho selecionando **Exibir tudo** ao lado do campo **Tipos de gatilho** em **Conversational Interfaces** > **Configurações** > **Geral** > **Gatilhos proativos**.

Várias ações e regras do Gatilhos proativos

O recurso Gatilhos proativos usa regras e ações para acionar conversas específicas de contexto do Virtual Agent com usuários finais no cliente Web.

Um administrador pode habilitar o recurso Gatilhos proativos.

Em seguida, o administrador cria regras e define ações acionadas por essas regras. Os administradores podem criar várias regras e ações. Eles também especificam o usuário final ao qual se aplicam as regras e as ações.

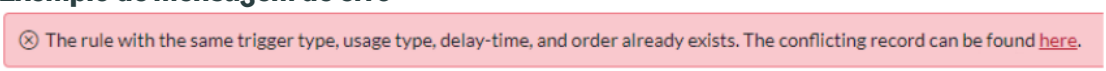
Várias regras podem ser definidas com as mesmas referências de tipo de gatilho (por exemplo, item do catálogo, conhecimento, página inicial do portal, URL), desde que as configurações de **Ordem** e **Tempo de atraso** sejam diferentes. Usar várias regras definidas nas mesmas referências de tipo de gatilho permite que você mostre mensagens diferentes de acordo com o tempo que o usuário final permanece na página.

Uma regra pode incluir mais de uma ação, mas certifique-se de aplicar a ação a usuários diferentes nos campos **Aplicar a**.

Se houver erros ao criar uma regra, verifique os seguintes campos para ver se há algum conflito:

Dica:
A mensagem de erro que aparece inclui um link que você pode selecionar para ajudar a identificar os conflitos.

Exemplo de mensagem de erro



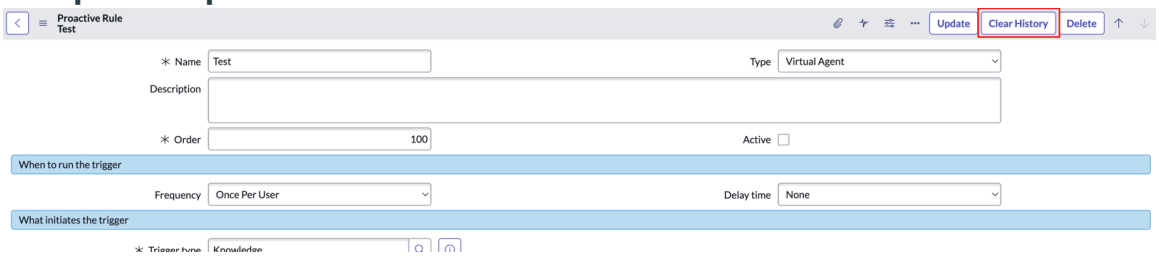
- **Tipo de gatilho**
- **Tempo de atraso**
- **Ordem**

Pode ser necessário limpar o histórico da regra para que ela funcione conforme o previsto. Se você definir o campo **Frequência** da regra como **Uma vez por usuário** e quiser executar a regra novamente, terá que limpar o histórico. Limpar o histórico permite que você aplique a regra novamente para esse usuário. Para limpar o histórico de uma regra, selecione **Limpar histórico** no formulário Novo registro de regra proativa. Depois que o histórico for apagado, um administrador precisar reativar a regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de Limpar histórico



Tópicos relacionados

Gerenciamento de Gatilhos proativos

Gerenciamento de Gatilhos proativos

Depois que os administradores instalaram o Gatilhos proativos e criaram ações e regras relacionadas, os administradores podem verificar se o recurso Gatilhos proativos está funcionando conforme o esperado. Por exemplo, os administradores podem exibir as tabelas Histórico de execução proativa e Relatório diário proativo.

Este tópico inclui informações que os administradores podem usar para ver se o recurso Gatilhos proativos está funcionando conforme o esperado. Por exemplo, os administradores podem revisar as tabelas de histórico do Gatilhos proativos para verificar se as regras e as ações estão funcionando conforme o esperado.

Este tópico também inclui problemas comuns que os administradores podem encontrar ao criar regras e ações, junto com as soluções propostas.

Exibição do histórico e das tabelas de relatório do Gatilhos proativos

Para ver se o recurso Gatilhos proativos está sendo executado conforme o esperado, os administradores podem revisar os dados dessas duas tabelas:

- Tabela Histórico de execução proativa (sys_cs_ptrigger_execution)
  - Histórico de execução em tempo real de eventos do Gatilhos proativos.

    Dica:
    A coluna Anotações fornece um breve status de execução da regra. Para obter informações adicionais sobre o motivo pelo qual Gatilhos proativos não foi executado com sucesso, selecione o evento de execução na coluna Criado e exiba o campo **Detalhes** na seção **Outros**.

  - Os dados desta tabela são removidos a cada sete dias.
- Tabela Relatório diário proativo (sys_cs_ptrigger_report_daily)
  - Dados de execução agregados por usuário, regra ou ação por dia.
  - Os dados de execução são processados a cada hora e atualizam esta tabela.
  - Os dados desta tabela são removidos a cada 35 dias.

Problemas comuns e soluções

A tabela a seguir lista os problemas que você pode encontrar ao criar regras e ações e as soluções sugeridas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Problema	Resolução
Se um tipo de acionador for definido como um URL na regra, quando a página for um item do catálogo, conhecimento ou portal, a regra não será executada.	O administrador deve corrigir a regra para corresponder ao tipo de página.
A **Frequência** está definida como execução uma vez por usuário, mas as regras não são executadas.	Limpe o histórico de regras no nível da regra. Para obter detalhes sobre como limpar o histórico de regras, consulte Várias ações e regras do Gatilhos proativos.
A regra não é executada para alguns usuários finais e o tipo de **ação** selecionado é **tópico do Virtual Agent**.	Os usuários finais podem não ter acesso ao tópico do Virtual Agent definido na ação. Verifique o acesso ao tópico no Designer do Virtual Agent.
A regra Gatilhos proativos não é executada.	Feche todas as conversas ativas no cliente Web do Virtual Agent.

Gatilhos proativos referência

A seção a seguir detalha os componentes instalados para Gatilhos proativos.

Componentes instalados com o recurso Gatilhos proativos

Quando Gatilhos proativos é instalado, o recurso inclui os componentes necessários, como funções e tabelas específicas. Os administradores podem analisar essas funções e tabelas para garantir que o recurso foi instalado corretamente.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar essa tabela, consulte Como encontrar componentes instalados com uma aplicação Find components installed with an application .

Funções instaladas com o recurso Gatilhos proativos

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Proactive_admin [sn_pt.proactive_admin]	Permite aos usuários criar regras proativas e ter acesso a tabelas e registros relacionados	• user_criteria_admin • sp_admin

Tabelas instaladas com o recurso Gatilhos proativos

Tabela	Descrição
Tipos de gatilhos personalizados proativos [sys_cs_ptrigger_trigger_type_list]	Criar e exibir tipos de gatilho personalizados
Regras proativas [sys_cs_ptrigger_rule]	Armazena todas as regras Gatilhos proativos
Ações proativas [sys_cs_ptrigger_action]	Tabela de ações primária
Ação de tópico Virtual Agent proativo [sys_cs_ptrigger_va_topic_action]	Tabela estendida da ação para ação Virtual Agent
Histórico de execuções proativas # [sys_cs_ptrigger_execution]	Histórico de execuções nos últimos sete dias

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Relatório diário proativo [sys_cs_ptrigger_report_daily]	Dados de execução agregados por usuário, regra ou ação por dia

Funções de Gatilhos Proativos

Gatilhos proativos adiciona a função de administrador de Gatilhos Proativos.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as Funções	Grupos	Elevado	Considerações
Administrador de Gatilhos Proativos [sn-pt.proactive_admin]	Usuários que criam regras proativas e que têm acesso às tabelas e registros relacionados.	• Administrador de critérios do usuário [user_critera_admin] • Administrador do Portal de Serviços [sp_admin]	Nenhum.	Não	Os usuários atribuídos a esta função podem acessar quaisquer tabelas e registros relacionados, incluindo informações potencialmente protegidas, bem como regras proativas.

Nota:

Simplifique a administração de usuários criando grupos que contêm todas as funções necessárias para personas específicas em vez de usuários individuais. Você pode atribuir usuários individuais a esses grupos. Quando os usuários fazem a transição para novas funções, você pode reatribuir suas associações de grupos e evitar cenários em que os usuários retêm funções inesperadas.

Para obter mais informações sobre a administração de usuários, grupos e funções, consulte Administração de Usuários .

Administrador de gatilhos proativos [sn-pt.proactive_admin]

Usuários que criam regras proativas e que têm acesso às tabelas e registros relacionados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- Administrador de critérios do usuário [user_critera_admin]
- Administrador do Portal de Serviços [sp_admin]

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando funções mais especializadas estiverem disponíveis.

Domain Separation e Gatilhos proativos

O Domain Separation é compatível com Gatilhos proativos. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Visão geral

As mensagens pop-up em rich text Gatilhos proativos fornecem ações aos usuários de acordo com os dados em tempo real do Gatilhos proativos. A opção Domain separation está habilitada e é compatível no nível básico.

Como o Domain Separation funciona no Gatilhos proativos

Cada domínio tem seu próprio conjunto de regras e tipos de gatilho que são avaliados independentemente de outros domínios.

Tópicos relacionados

Domain separation explained

Domain separation for service providers

Formulário de regra proativa

Ao criar uma Gatilhos proativosregra, o formulário Regra proativa inclui os seguintes campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de regra proativa

Campo	Descrição
Nome	Nome da nova regra que você deseja criar.
Tipo	Tipo de conversa Gatilhos proativos para o usuário final. As escolhas são: • Virtual Agent As regras são acionadas quando o Virtual Agent fica disponível. • Somente atendente Regras que são acionadas quando o cliente Web é configurado somente para atendente. É possível configurar o cliente Web somente para atendente no Portal de serviços. Para obter instruções, consulte Configure Agent Chat in a portal .
Descrição	Descrição da regra.
Pedido	Pedido de quando uma regra do Gatilhos proativos deve ser aplicada. Se houver mais de uma regra, as regras com números mais baixos de um tempo de atraso específico serão aplicadas primeiro.
Ativo	Opção para ativar a regra.
Quando executar o gatilho	
Frequência	A frequência com que a regra deve ser aplicada. As escolhas são: • Toda vez: toda vez que um usuário final visita a página. • Uma vez por visita: sempre que um usuário final visita uma página por login de usuário. • Uma vez por usuário: aplica a regra somente na primeira vez em que um usuário final visita a página. Com esta configuração de frequência, você deve limpar o histórico da regra se quiser executar esta regra novamente para um usuário. Para obter mais informações sobre como limpar o histórico de regras, consulte Várias ações e regras do Gatilhos proativos.
Tempo de atraso	Tempo de espera antes que a regra seja aplicada. As escolhas são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

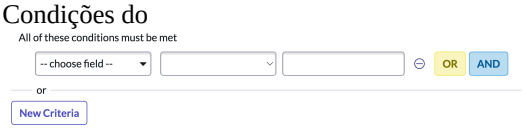
Formulário de regra proativa

Campo	Descrição
	• Nenhum • 10 segundos • 20 segundos • 30 segundos • 1 minuto • 3 minutos
O que inicia o gatilho	
Tipo de gatilho	API do sistema ou URL de navegação na Web para o tipo de gatilho. Selecione o ícone da lista de pesquisa (ícone) para exibir suas escolhas padrão. Se habilitada, a opção padrão da API do sistema será **Pesquisar evento**. Este tipo de gatilho ativa o gatilho de uma ação quando nenhum resultado de pesquisa é encontrado em Portal de serviços ou Central de serviços ao funcionário. **Dica:** Certifique-se de que a regra de negócio do gatilho **proativo (Gatilho proativo na pesquisa**), o tipo de gatilho (**Pesquisar evento**), a regra (**Pesquisa - nenhum resultado** de pesquisa) e a ação (**Nenhuma mensagem de resultado de pesquisa**) tenham a opção **Ativo** ativada para que esta regra seja executada com eficácia. Esses parâmetros são inativos por padrão. Suas possíveis escolhas da URL de navegação na Web padrão são: • **Item do catálogo**: aciona uma ação com base nos campos de referência do item do catálogo. • **Conhecimento**: aciona uma ação com base nos campos de referência do artigo de conhecimento. • **Página inicial do portal**: ativa o gatilho de uma ação com base nos campos de referência da página inicial do portal. • **URL**: Aciona uma ação com base na URL definida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

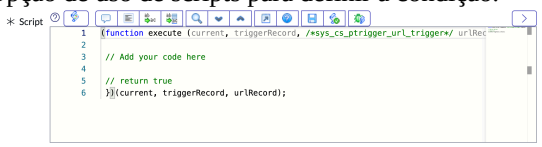
Formulário de regra proativa

Campo	Descrição
	Defina os componentes da URL conforme mostrado neste exemplo. **Importante:** ○ Se você estiver usando o cliente Web do Virtual Agent fora da instância da ServiceNow, por exemplo, como parte de um site de terceiros, use o tipo de gatilho da URL. Não use nenhum dos outros tipos de gatilho. ○ O tipo de gatilho da URL se aplica somente se nenhum outro tipo de gatilho disponível corresponder a URL. Se você não vir o tipo de gatilho necessário usando o ícone de lista de pesquisa (ícone), poderá criar seu próprio tipo de gatilho personalizado. Para obter mais informações sobre tipos de gatilho personalizados, consulte Criar tipos de gatilho personalizados.
Condições	Condições que devem ser atendidas para que o tipo de gatilho seja executado conforme definido pelo administrador. As condições variam de acordo com o tipo de gatilho. Especifique as condições do Gatilhos proativos que você deseja usar. Para obter mais informações sobre como usar condições, consulte Condition builder . **Nota:** As condições da regra fazem distinção entre maiúsculas e minúsculas e devem ser correspondentes. Por exemplo, se você quiser usar o nome de um item do catálogo, como um iPhone como condição, a inserção de "iphone" não trará os resultados desejados. Condições do 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de regra proativa

Campo	Descrição
	Nota: Ao especificar as condições que devem ser atendidas para um tipo de gatilho, tome cuidado para não especificar tipos e condições de gatilho conflitantes. Tipos e condições de gatilho da URL conflitantes podem causar erros. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento de Gatilhos proativos.
Condições avançadas	Opção de uso de scripts para definir a condição. 
Encontrar agente disponível	Opção para verificar atendentes disponíveis.

Formulário de ação proativa

Ao criar uma regra de Gatilhos proativos, o formulário de ação proativa inclui os seguintes campos.

Formulário de ação proativa

Campo	Descrição
Nome	Nome da ação que você deseja associar a uma regra.
Descrição	Descrição da ação que será aplicada.
Aplica-se a	O conjunto de usuários finais ao qual essa ação se aplica. Por exemplo, você pode aplicar uma ação aos critérios do usuário **Qualquer usuário** ou **Usuários convidados**. Use o ícone Pesquisar usando lista ( ) para selecionar o usuário. As configurações **Aplica-se a** devem ser exclusivas para as ações de cada regra. Para criar um registro de critérios do usuário, consulte Create a user criteria record for Service Portal . **Nota:** Se você não especificar um usuário, essa regra será aplicada a todos os usuários.
Tópico	Lista de tópicos disponíveis do Virtual Agent. O tópico selecionado é executado quando os usuários finais abrem a mensagem do Gatilhos proativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de ação proativa

Campo	Descrição
	Nota: Somente os tópicos ativos e publicados são exibidos na lista. Os tópicos do sistema não estão incluídos na lista de tópicos. (Somente para ações de **Mensagens que iniciam tópicos do Virtual Agent**.)
Ativo	Opção para ativar a ação.
Ordem	Ordem de quando uma ação do Gatilhos proativos deve ser aplicada. Se houver mais de uma ação, as ações com números menores serão aplicadas primeiro.
Regra	Regra à qual essa ação se aplica.
Selecionar origem de variáveis	Opção para escolher em uma lista de variáveis para usar na mensagem. As opções são: • Tipo de gatilho: faz referência à tabela de tipo de gatilho selecionada para a regra. • Usuário: referência à tabela do usuário. Usa os atributos da tabela do usuário para a mensagem do Gatilhos proativos.
Mensagem	Texto que os usuários finais veem quando a ação é aplicada. Para inserir o texto, você pode: • Usar as ferramentas e opções do editor de HTML. **Nota:** O suporte ao uso do botão de link pode ser incluído em versões futuras. • Use variáveis (tipo de gatilho ou usuário).
Slogan	Texto que os usuários finais veem acima dos botões que você criou. O texto do slogan padrão é Sugerido para você. (Somente para ações de **Mensagens que iniciam uma seleção de tópicos do Virtual Agent**.)

Gestão de interações

As interações proporcionam um local centralizado para todos os canais de comunicação da plataforma. Cada interação representa uma solicitação de assistência por meio de um determinado canal, por exemplo, uma chamada ou um bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Visão geral

O Now Platform oferece várias maneiras de gerenciar filas e comunicações, mas cada sistema está estreitamente vinculado à área específica. As interações oferecem uma opção alternativa, flexível e mais extensível para que cada área de produto possa usar a mesma estrutura.

Iniciar

Ativar Ative o Interaction Management.	Configurar Configure os componentes de interação, determine quais ações ocorrem dependendo do estado da interação e configure Os estados determinam o comportamento das interações. Para cada estado do ciclo de vida da interação, determine as ações de rotina que serão executadas.
Uso Crie interações manualmente ou associe registros a uma interação.	Referência Saiba mais sobre os componentes instalados com o Interaction Management.

Solucionar problemas e obter ajuda

- Virtual Agent registro de interação
- Fóruns da comunidade do ServiceNow
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Ativar o sistema de Gestão de interações

Um administrador pode ativar o plug-in de registro em log, roteamento e enfileiramento de interações (com.glide.interaction) para acessar a funcionalidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in de registro em log, roteamento e enfileiramento de interações (com.glide.interaction) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.

3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Configuração do Gestão de interações

Estados de interação

Configure o comportamento de uma interação determinando o comportamento de rotina para cada estado pelo qual a interação passa durante o ciclo de vida.

Estrutura de interação

Configure cada um dos seguintes componentes de interação para determinar o comportamento e o ciclo de vida.

- Listas: configure a exibição da lista de interações. Você também pode estender a tabela de interações.
- Formulários: configure a exibição de formulário para personalizar as interações de cada aplicação.

Estados de interação

Os estados determinam o comportamento das interações. Para cada estado do ciclo de vida da interação, determine as ações de rotina que serão executadas. Por exemplo, o estado `On Created` pode ter um script que cria uma interação e adiciona o usuário final como 'aberto para'. O script envia uma mensagem ao usuário final para que ele saiba que a interação foi aberta.

Estados de interação

Estado	Descrição
Novo	Uma interação é inserida na tabela de interações.
Em espera	A interação está aguardando atribuição.
Trabalho em andamento	Um agente aceita uma interação não atribuída.
Encerrar	Este estado indica que o agente concluiu uma conversa com um cliente e está encerrando a interação. Este estado está disponível se uma configuração de finalização de interação foi criada para o tipo específico de interação e essa configuração está ativa. Para obter mais informações, consulte Conclusão da interação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de interação

Estado	Descrição
Encerrado concluído	A interação expirou ou o agente ou consumidor fechou intencionalmente a interação.
Encerrado abandonado	A interação é encerrada porque o consumidor se desconectou ou parou de responder.

Contexto de interação e metadados do canal

Os metadados de contexto e de canal são campos de ID de documento incluídos como parte das interações. Os dois tipos de registros armazenam informações sobre a interação.

Contexto

O contexto de uma interação rastreia as informações de uma interação, como a pergunta inicial, a marcação de ativo ou o local do dispositivo. Registros de contexto são armazenados na tabela integration_json_blob por padrão. No entanto, você pode usar qualquer tabela para armazenar um registro de contexto.

Tabela de metadados de canal

Os metadados do canal contêm as informações necessárias para interagir com o canal no qual a comunicação está acontecendo, por exemplo, os canais de bate-papo ou telefone. Os metadados do canal podem ser JSON de forma livre ou uma referência a outro registro.

Encerramento da interação

O encerramento da interação fornece aos agentes um breve período de encerramento no final das conversas com o cliente. Os agentes podem usar esse tempo para concluir seu trabalho antes de prosseguir para ajudar outros clientes.

O encerramento da interação é um recurso disponível para todos os tipos de interação. Quando habilitado, um registro de interação passa do estado Trabalho em andamento para o estado Encerramento no final de uma conversa com o cliente. Esse breve período configurável permite que os agentes concluam tarefas como publicar anotações de trabalho e atualizar informações de registro antes de passar para outros itens de trabalho.

Enquanto estiver no estado Encerramento, a capacidade de um agente não será reduzida até que o estado da interação mude para Encerrado concluído.

Nota:
O recurso de encerramento de interação funciona com vários tipos de canais de comunicação. Esse recurso é compatível com um sistema baseado em bate-papo e interações de mensagens.

Configuração do encerramento da interação

Os usuários com a função de administrador do sistema criam uma configuração de encerramento de interação para o canal de comunicação desejado. A criação de uma configuração habilita automaticamente o recurso e o estado Encerramento para interações que correspondem às definições de configuração.

A configuração de encerramento da interação inclui as seguintes informações:

- O canal de comunicação selecionado.
- Condições adicionais que se aplicam aos registros de interação incluídos na configuração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o encerramento é finalizado automaticamente pelo sistema e, se realizado automaticamente, a duração do período de encerramento.
- Se um temporizador de contagem regressiva que exibe a duração do encerramento é mostrado para os agentes no Espaço configurável do CSM.

A configuração de encerramento da interação adiciona o estado Encerramento ao campo **Estado** no registro da interação. Para obter mais informações sobre o encerramento, consulte Estados de interação.

Como iniciar o encerramento

O período de encerramento começa quando o agente ou o cliente encerra uma conversa. O sistema então executa o seguinte:

- Muda o estado da interação de Trabalho em andamento para Encerramento.
- Inicia um temporizador de contagem regressiva para a duração do encerramento.

Como finalizar manualmente o encerramento

O término do período de encerramento pode ser realizado manualmente pelo agente ou automaticamente pelo sistema.

Os agentes podem finalizar o encerramento clicando em **Finalizar encerramento** no registro de interação, o que passa a interação do estado Encerramento para Fechado e concluído.

Os agentes também podem finalizar o período de encerramento fechando a guia de registro de interação.

- Se a interação estiver no estado Encerramento, o fechamento da guia finalizará o período de encerramento e mudará a interação para Encerrado concluído. O sistema exibe uma mensagem para o usuário sobre o término do período de encerramento.
- Se a interação estiver no estado Trabalho em andamento, o fechamento da guia ignorará o período de encerramento e mudará a interação para Encerrado concluído.

Como finalizar automaticamente o encerramento

Se um agente ainda não finalizou o encerramento, o sistema pode finalizar automaticamente o encerramento após um período definido . O encerramento automático deve ser habilitado na configuração de encerramento da interação.

- O sistema inicia o temporizador da duração do encerramento quando o período de encerramento começa.
- Quando o temporizador da duração do encerramento atinge zero, o sistema finaliza o encerramento e muda o estado de Encerramento para Encerrado concluído.
- O sistema define o campo **Encerramento do sistema** no registro de interação como Verdadeiro.

Nota:
Os agentes podem finalizar manualmente o encerramento, mesmo se o encerramento automático esteja habilitado.

Formulário Interação

O formulário de interação exibe informações sobre uma interação com o cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O formulário Interação inclui os seguintes campos.

Campo	Descrição
Número	O número da interação atribuído automaticamente.
Tipo	O tipo de interação do cliente, como bate-papo ou chamada telefônica.
Conta	O nome da empresa do contato do cliente. Este campo será preenchido automaticamente se as informações estiverem disponíveis no registro do contato.
Contato	O nome do contato do cliente.
Consumidor	O nome do consumidor.
Estado	O estado atual da interação. Para obter mais informações, consulte Estados de interação.
Atribuído a	O nome do usuário atribuído.
Descrição resumida	Uma breve descrição do problema do cliente.
Anotações de trabalho	Registra informações sobre o cliente e o trabalho que está sendo feito para resolver o problema do cliente.
Duração do encerramento	Se estiver usando o recurso Encerramento de interação, o administrador do sistema poderá configurar o formulário Interação e adicionar o campo **Duração do encerramento**. Esse campo registra o tempo que o registro de interação passa no estado Encerramento. Esse é um campo somente leitura. Se uma duração não for calculada, o campo será definido como 0. A duração é calculada como o tempo em que uma interação fica no estado Encerramento antes de mudar para Encerrado concluído ou Encerrado abandonado. **Nota:** Se um agente fechar a guia e finalizar a interação, a duração do encerramento será registrada como 0 segundo.
Encerramento do sistema	Se estiver usando o recurso Encerramento de interação, o administrador do sistema poderá configurar o formulário Interação e adicionar o campo **Encerramento do sistema**. O sistema determina se o encerramento da interação foi realizado manualmente por um agente (clicando em **Finalizar encerramento**)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	ou automaticamente pelo sistema e define este campo adequadamente. • Defina como **Verdadeiro** quando o encerramento automático estiver habilitado e o sistema mudar o estado de uma interação de Encerramento para Encerrado concluído ou Encerrado abandonado ao término do período de encerramento. • Defina como **Falso** quando um agente encerrar uma interação manualmente. O valor padrão do campo é falso.

Temporizado de encerramento da interação

O temporizador de encerramento da interação exibe uma contagem regressiva do período de duração do encerramento no Espaço configurável do CSM.

O administrador do sistema pode configurar a exibição do temporizador de encerramento habilitando o campo **Mostrar duração para o agente** no formulário Configuração de encerramento de interação.

O temporizador somente leitura aparece nos valores secundários de um registro de interação. Dependendo da configuração dos valores secundários, esses valores podem ser exibidos no cabeçalho do formulário ou no painel lateral contextual.

Nota:
O temporizador de encerramento de interação funciona no Espaço configurável do CSM e no Espaço do agente do CSM, mas a exibição do temporizador só está disponível no Espaço configurável do CSM.

O temporizador faz a contagem regressiva do tempo especificado no campo **Duração em segundos** no formulário Configuração de encerramento de interação. A cor de fundo do temporizador muda conforme ele faz a contagem regressiva da duração.

Cor do temporizador	Descrição
Verde	O tempo restante está entre 100% a 50% da duração.
Amarelo	O tempo restante está entre 50% e 25% da duração.
Laranja	O tempo restante está entre 25% e 0% da duração.
Vermelho	Quando o temporizador atinge 0,00, a tela fica vermelha e desaparece. O sistema atualiza o estado do registro de interação para Encerrado concluído.

Trabalho programado de encerramento de interação

O recurso de encerramento de interação inclui um trabalho programado para fechar todas as interações no estado Encerramento que não foram finalizadas manualmente por um agente ou automaticamente pelo sistema.

A finalização do período de encerramento geralmente é realizada das seguintes maneiras:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Manualmente pelo agente.
- Automaticamente pelo sistema, se a configuração **Impor duração do encerramento** estiver habilitada na configuração de encerramento de interação.
- Quando a guia do espaço de trabalho é fechada.

Embora a maioria dos registros de interação seja encerrada automaticamente quando o período de encerramento configurado termina, o recurso de encerramento de interação também inclui um trabalho programado para fechar todos os registros restantes. Por exemplo, se a configuração **Impor duração do encerramento** não estiver habilitada na configuração e os agentes fecharem as interações fechando o navegador, essas interações poderão permanecer no estado Encerramento.

O trabalho programado **Tempo limite de fallback no encerramento** funciona como um método à prova de falhas para fechar registros de interação que permanecem no estado Encerramento. Esse trabalho programado:

- Avalia registros de interação no estado Encerramento.
- Fecha os registros que estão no estado Encerramento há mais tempo do que o tempo especificado na propriedade do sistema Encerramento máximo.

A propriedade do sistema Encerramento máximo (**com.glide.interaction.max_wrapup_duration**) define o período em que um registro de interação pode ficar no estado Encerramento. O valor padrão dessa propriedade é 15 minutos.

O valor de tempo definido na propriedade do sistema Encerramento máximo deve ser maior do que o valor de tempo definido no campo **Impor duração do encerramento** no formulário Configuração de encerramento de interação.

O intervalo de execução padrão para esse trabalho programado é de cinco minutos. O administrador do sistema pode configurar esse intervalo de tempo.

Nota:
Este trabalho programado está inativo por padrão.

Criação de uma configuração de encerramento de interação

Crie uma configuração para cada tipo de interação que usa o recurso de encerramento de interação.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A criação de uma configuração habilita automaticamente o recurso de encerramento de interação e adiciona o estado Encerramento para interações que correspondem às definições de configuração.

O **Interação** > **Encerrar** O módulo inclui uma lista de registros de configuração de encerramento. Essas configurações são armazenadas na tabela Configuração de encerramento de interação (Interaction_wrap_up_configuration).

Procedimento

1. Navegar até **Interação** > **Encerrar**.
2. Clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Preencha os campos no formulário Configuração de encerramento de interação.

Campo	Descrição
Nome	O nome da configuração de encerramento de interação.
Ativo	Indica se a configuração está ativa. O valor padrão é verdadeiro.
Tabela	Somente leitura. A tabela que armazena os registros de interação aos quais a configuração se aplica.
Condições	Use o Construtor de condição para selecionar as condições que se aplicam aos registros de interação incluídos na configuração.
Impor duração do encerramento	Permite que o sistema finalize automaticamente o período de encerramento. O valor padrão é falso. Se habilitado, o sistema finalizará automaticamente o período de encerramento no final da duração do encerramento (definido no campo **Duração em segundos**) e mudará o estado do registro de interação de Encerrado para Encerrado concluído.
Duração em segundos	A duração do período de encerramento. ○ O valor padrão é 60 segundos. ○ O valor deve ser maior que 0. O sistema exibe este campo quando você habilita o campo **Impor duração de encerramento**.
Mostrar duração ao agente	Habilita um temporizador de contagem regressiva de duração para o agente. O valor padrão é falso. O sistema exibe este campo quando você habilita o campo **Impor duração de encerramento**. **Nota:** O temporizador de encerramento de interação funciona no Espaço configurável do CSM e no Espaço do agente do CSM, mas a exibição do temporizador só está disponível no Espaço configurável do CSM.
Ordem	A ordem da configuração, que é usada no processamento de avaliação de registros de configuração de encerramento. Se houver vários registros, o número de ordem mais baixo terá

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	precedência sobre os números mais altos. O valor padrão é 100.

4. Clique em **Enviar**.

Como usar o Gestão de interações

Outros aplicativos usam Gestão de interações para controlar canais, mas você também pode trabalhar manualmente com as interações.

Criação de uma interação

A maior parte da criação de interações ocorre em outras aplicações, já que as interações são meramente um método de controle de canais. No entanto, se necessário, você pode criar uma interação a partir da aplicação Interação.

Antes de Iniciar
Função necessária: interaction_agent

Procedimento

1. Navegar até **Interação** > **Tudo**.
2. Clique em **Nova**.
3. No campo Tipo, insira a forma como a interação começou.
   Por exemplo, bate-papo, chamada ou balcão de serviços.
4. No campo Aberto para, digite o nome do usuário que está iniciando a interação.
5. Inclua informações adicionais nos campos de descrição resumida e de anotações de trabalho.
6. Clique em **Enviar**.

O que Fazer Depois
Para exibir todos os incidentes abertos pelo mesmo usuário, clique na lista relacionada Usar os incidentes pelo mesmo solicitante.

Associação de uma interação a um registro de tarefa

Como agente, talvez você precise criar um registro em outra tabela para trabalhar em uma interação. Você pode associar o registro à interação.

Antes de Iniciar
Função necessária: interaction_agent

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interação** > **Atribuído a mim**.
2. Abra a interação que você deseja associar a outro registro.
3. No cabeçalho do formulário, clique em **Associar registro**.
4. No campo ID do registro relacionado, clique no ícone de pesquisa.
5. Na lista Tabela de documentos, selecione a tabela da qual você deseja associar um registro.
6. No campo Documento, clique no ícone de pesquisa.
7. Selecione um registro existente na lista ou clique em **Novo** para criar um.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Clique em **OK**.
9. Clique em **Enviar**.

Resultado
O registro associado aparece na lista relacionada Tarefas relacionadas no formulário Interação.

Referência do Gestão de interações

Saiba mais sobre os componentes instalados com Gestão de interações.

Componentes instalados com o gerenciamento de interação

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in de registro em log, roteamento e enfileiramento de interações, incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de interação [interaction_admin]	Configurar interações para usuários.	interaction_agent
Agente de interação [interaction_agent]	Criar e editar interações. Transferir interações para diferentes agentes ou filas.	Nenhuma

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Interação [interaction]	Tabela para todos os registros de interação.
Blob JSON de interação [interaction_json_blob]	Lista de registros que armazenam informações sobre o contexto de cada interação.
Registro relacionado à interação [interaction_related_record]	Lista de registros relacionados que estão associados a uma interação.

Live Feed IU principal

O Live Feed é um aplicativo de TI social que fornece um local para publicar e compartilhar conteúdo em uma instância do ServiceNow®.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:

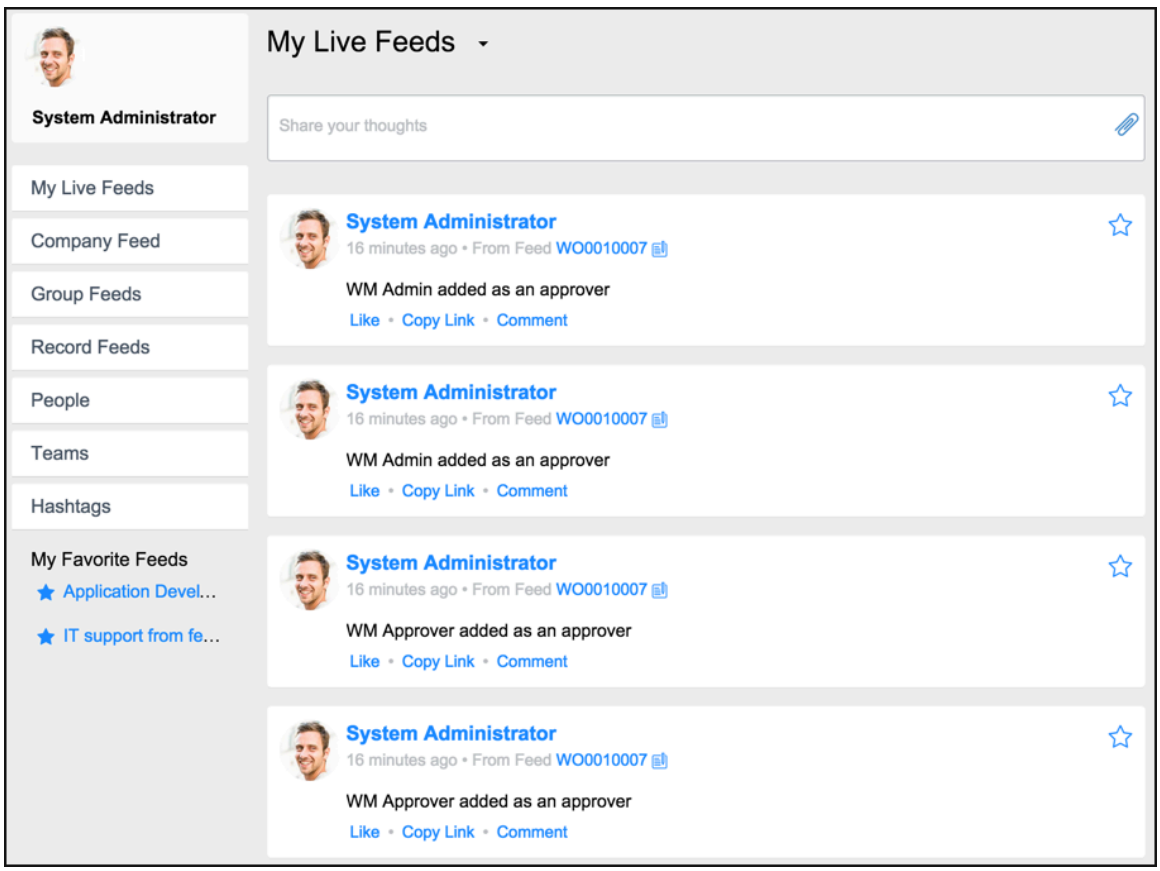
O IU principal é necessário para usar o Live Feed. O Live Feed não é compatível com o Next Experience. Se você ativar o Next Experience, o Live Feed deixará de funcionar. Consulte IU do Next Experience para obter mais informações.

O conteúdo do Live Feed forma uma fonte de conhecimento pesquisável para compartilhar informações dentro de uma organização. Os principais recursos são os seguintes:

- Os usuários podem publicar, responder e classificar mensagens, incluindo links e imagens.
- Os administradores podem configurar as mensagens automáticas que são geradas quando registros específicos são atualizados em todo o sistema.
- Os usuários podem assinar para receber notificações por e-mail quando novas mensagens forem publicadas.
- Os usuários que usam as opções de acessibilidade na plataforma podem usar a tecla Tab para navegar no Live Feed.

O Live Feed inclui diferentes tipos de feeds.

Meus Live Feeds



Nota:

Por padrão, o Live Feed v2 está ativo para todas as novas instâncias. Se você estiver atualizando de uma versão anterior do ServiceNow®, precisará ativar o Live Feed v2 para usar esses recursos.

O Live Feed pode ser separado por domínio somente no nível de dados. Para obter mais informações sobre o Live Feed e separação de domínio, consulte Separação de domínio no Live Feed.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte a navegadores no Live Feed

O plug-in Live Feed v2 não é compatível com o Internet Explorer 7 a 9.

Importante:

O IU principal é necessário para usar o Live Feed. O Live Feed não é compatível com o Next Experience. Se você ativar o Next Experience, o Live Feed deixará de funcionar. Consulte IU do Next Experience para obter mais informações.

Os usuários que acessam a instância usando essas versões do navegador podem usar a funcionalidade do Live Feed v1. Os usuários que acessam a instância usando navegadores compatíveis com HTML5 podem usar a funcionalidade do Live Feed v2.

Ativação do Live Feed

O Live Feed está ativo para todas as instâncias. Um administrador pode ativar o plug-in Live Feed se ele ainda não está ativo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:

O Live Feed não é compatível quando Next Experience está habilitado. Para obter mais informações, consulte Considerations for activating Next Experience .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:

Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Administração do Live Feed

Os administradores e os usuários com a função live_feed_admin podem configurar a segurança do Live Feed e dar acesso ao Live Feed a partir de páginas de gerenciamento de conteúdo. Os administradores também podem configurar notificações de tabela do Live Feed.

Feeds de documentos

Um feed de documento é um grupo de Live Feed que está associado a um registro, como um incidente ou uma mudança.

Os feeds de documentos permitem que os usuários trabalhem em tarefas e outros registros usando a interface de Live Feed. Os usuários podem publicar mensagens no Live Feed que são mantidas automaticamente como comentários ou anotações de trabalho no registro, se o registro tiver esses campos de diário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os benefícios do uso de feeds de documentos incluem o seguinte.

- Melhorar a comunicação entre usuários que trabalham no mesmo registro.
- Melhorar a visibilidade do andamento para os usuários finais.
- Fornecer um único local para ver atualizações em vários registros.
- Salvar o histórico da conversa no registro para que o conhecimento não seja perdido em uma cadeia de e-mails.

Para usar feeds de documentos, ative o plug-in Live Feed Document, que está ativo por padrão em novas instâncias. Consulte Uso do Live Feed para trabalhar em registros para aprender a usar este recurso.

O sistema cria automaticamente um grupo de documentos para o feed quando um usuário segue ou mostra um registro no Live Feed. O sistema também cria um grupo de documentos quando um usuário cria um novo registro em uma tabela com o Live Feed habilitado.

A lista a seguir descreve os recursos do grupo de feeds de documentos.

- Não está listado; ele não aparece quando os usuários exibem todos os grupos no Live Feed.
- Aprova automaticamente a associação para todos os usuários que podem acessar o registro.
- Usa o número do registro como nome do grupo.
- Usa a descrição resumida do registro como descrição do grupo.
- Mantém todas as mensagens publicadas no Live Feed do registro, se o registro tiver um campo de diário para comentários. Se o registro tiver um campo de texto padrão para comentários, cada publicação dinâmica substituirá o valor do campo.
- Mantém todas as mensagens publicadas no registro no Live Feed se o registro tiver um campo de diário para comentários. Quando o grupo é criado, as mensagens existentes são adicionadas ao feed de documentos.

Um usuário que participa do Live Feed se torna um membro do grupo.

Tópicos relacionados

Ativar um plug-in

Adição de uma ação de IU do Live Feed em uma tabela

Você pode adicionar ações de IU em uma tabela para permitir que os usuários sigam registros no Live Feed.

Antes de Iniciar

Função necessária: ui_action_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Abra uma das ações de IU do feed dinâmico, por exemplo, a ação de IU da lista `Follow on Live Feed`.
3. No campo *Tabela*, selecione o nome da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir** para criar uma cópia da ação de IU para a tabela desejada.
5. Repita as etapas 1 a 4 para todas as ações de IU do Live Feed.

Configuração de feeds de documentos

Você pode configurar uma tabela para oferecer suporte a feeds de documentos.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A configuração de uma tabela para oferecer suporte a feeds de documentos inclui as seguintes etapas:

Procedimento

1. Adição do Live Feed a um cabeçalho de formulário.
2. Adicione *`Follow on Live Feed`* e *`Show Live Feed`* como ações de IU de formulário e lista.

Configuração de segurança para feeds de documentos

Os feeds de documentos respeitam as regras de controle de acesso (ACLs) para o registro associado. Os usuários só poderão exibir mensagens no feed de documentos se tiverem acesso às mesmas informações no registro.

Considere os exemplos a seguir.

- Se uma ACL permitir que um usuário leia e crie comentários em um incidente, o usuário poderá exibir e adicionar mensagens publicadas como comentários no feed de incidentes.
- Se uma ACL restringir a leitura de anotações de trabalho, o usuário não poderá exibir mensagens publicadas como anotações de trabalho no feed de incidentes.

Nota:
As regras de controle de acesso são verificadas somente quando um usuário acessa o feed de documentos pela primeira vez. Depois que os usuários exibem o feed, um administrador deve removê-los manualmente para alterar seu acesso.

Como desabilitar um feed de registro

Você pode desabilitar a funcionalidade de Live Feed no formulário de qualquer tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para a tabela.
3. Adicione `live_feed=false` no campo **Atributos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique em **Atualizar**.

Nota:
Se o recurso Colaboração estiver ativado, você poderá remover o ícone Mostrar Live Feed ( ) de todos os cabeçalhos do formulário. Defina a propriedade `glide.live_feed.task_header_button` como **collaboration**.

Como desabilitar um feed de documentos

Você pode desabilitar um feed de documentos no formulário de qualquer tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
2. Abra o registro de tabela.
3. Desmarque a caixa de seleção **Live feed**.
4. Clique em **Atualizar**.

Regra de negócios instalada com Live Feed Document

Essa regra de negócios é instalada com o Live Feed Document. Nenhuma tabela, função ou notificação é instalada com ele.

Regra de negócios	Descrição
Integração do Live Feed	Grava comentários de diário no Live Feed se houver um grupo para este registro.

Feeds de registros

Um feed de registro é um grupo de Live Feed que está associado a um registro, como um incidente ou uma mudança.

Os feeds de registros permitem que os usuários trabalhem em tarefas e outros registros usando a interface de Live Feed. Os usuários podem publicar mensagens no Live Feed que são mantidas automaticamente como comentários ou anotações de trabalho no registro, se o registro tiver esses campos de diário.

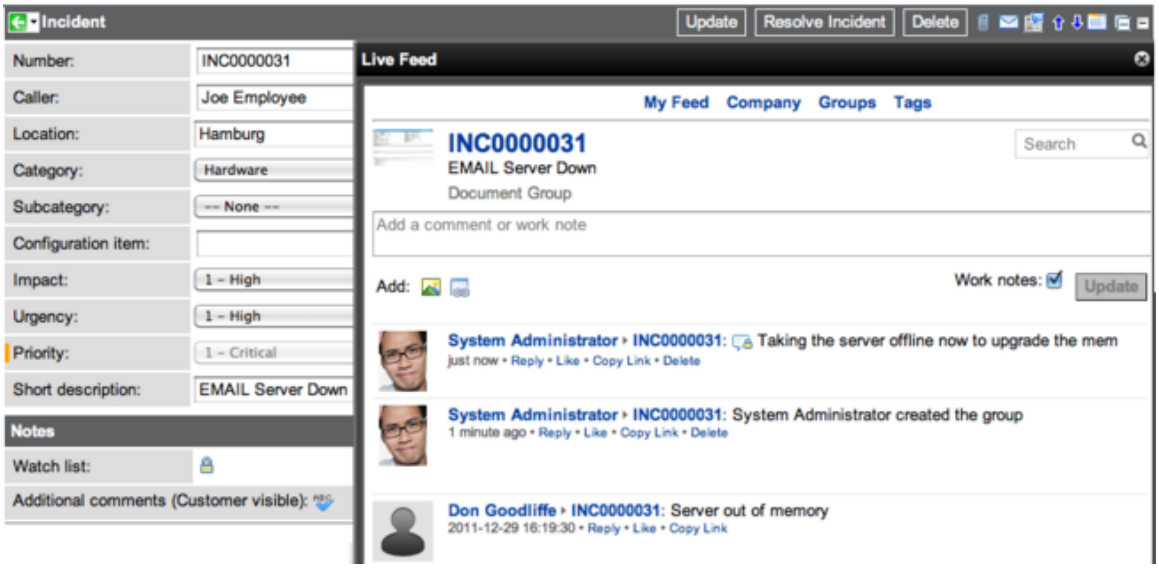
Você pode usar feeds de registro para:

- Melhorar a comunicação entre usuários que trabalham no mesmo registro.
- Melhorar a visibilidade do andamento para os usuários finais.
- Fornecer um único local para ver atualizações em vários registros.
- Salvar o histórico da conversa no registro para que o conhecimento não seja perdido em uma cadeia de e-mails.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Documento de Live Feed



Nota:
Muitos desses recursos fazem parte do Live Feed v2.

Ativação do documento de Live Feed

O plug-in Live Feed Document está ativo por padrão.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os administradores podem habilitar feeds de registros em uma instância ativando o plug-in de Documento de Live Feed, que ativa o plug-in de Live Feed, caso não esteja ativo. Para atualizações, os administradores devem ativar o plug-in.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Configuração de feeds de registros

Configure uma tabela para oferecer suporte a feeds de registros. Você pode adicionar o botão Mostrar Live Feed no cabeçalho do formulário e adicionar as ações de IU Acompanhar no Live Feed e Mostrar Live Feed como Lista e Formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por padrão, o ícone Mostrar Live Feed aparece no cabeçalho do formulário para todas as tabelas que estendem a tarefa, inclusive as tabelas Incidente, Solicitação de mudança e Problema, e nos menus de contexto de lista e de formulário de todas as tabelas de tarefas.

Adição do Live Feed a um cabeçalho de formulário

Adicione o botão **Live Feed** no cabeçalho do formulário de uma tabela.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

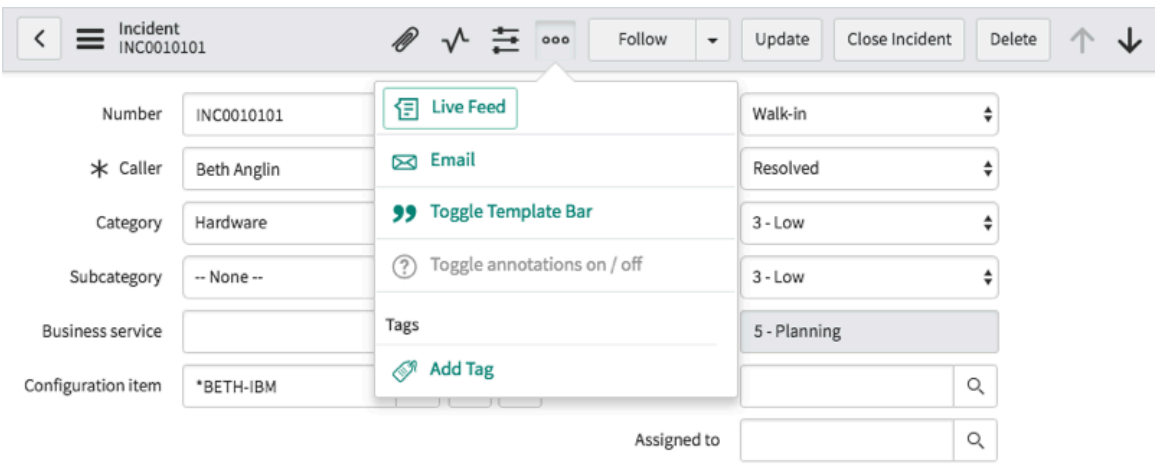
1. Digite `sys_properties.list` no navegador de aplicações.
2. Abra o registro de *`glide.live_feed.task_header_button`*.
3. No campo **Valor**, altere o valor para `ambos`.

> **Nota:**
> Por padrão, o valor é `colaboração` para que a propriedade seja compatível com o plug-in Collaboration (com.glide.collaboration). A alteração do valor para `ambos` permite que a propriedade do sistema tenha suporte em Colaboração e Live Feed.

4. Clique em **Atualizar**.
5. Navegar até **Definição do Sistema** > **Tabelas**.
6. Abra o registro de tabela.
7. Se a caixa de seleção **Live feed** não for exibida no formulário, configure o layout do formulário para adicionar o campo **Live feed**.
8. No formulário, marque a caixa de seleção **Live feed**.
9. Clique em **Atualizar**.
   Como alternativa, você pode adicionar **live_feed=true** ao campo **Atributos** na entrada de dicionário da tabela.

Resultado

O botão **Live feed** aparece no menu flutuante do cabeçalho do formulário.



Adição do Live Feed a um menu de contexto

Adicione uma ação de IU do Live Feed em uma tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Ações de IU**.
2. Abra uma das ações de IU do Live Feed, por exemplo, **Acompanhar no Live Feed**.
3. No campo **Tabela**, selecione o nome da tabela.
4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Inserir** para criar uma cópia da ação de IU para a tabela desejada.
5. Repita as etapas 1 a 4 para todas as ações de IU do Live Feed.

Como desabilitar um feed de registro

Você pode desabilitar a funcionalidade de Live Feed no formulário de qualquer tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: personalize_dictionary ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Dicionário**.
2. Abra a entrada do dicionário para a tabela.
3. Adicione `live_feed=false` no campo **Atributos**.
4. Clique em **Atualizar**.

Nota:
Se o recurso Colaboração estiver ativado, você poderá remover o ícone Mostrar Live Feed ( ) de todos os cabeçalhos do formulário. Defina a propriedade *`glide.live_feed.task_header_button`* como **collaboration**.

Configuração da segurança

Os feeds de registros respeitam as regras de controle de acesso (ACLs) para o registro associado.

Os usuários só poderão exibir mensagens no feed de registros se tiverem acesso às mesmas informações no registro. Por exemplo:

- Se uma ACL permitir que um usuário leia e crie comentários em um incidente, o usuário poderá exibir e adicionar mensagens publicadas como comentários no feed de incidentes.
- Se uma ACL restringir a leitura de anotações de trabalho, o usuário não poderá exibir mensagens publicadas como anotações de trabalho no feed de incidentes.

Nota:
As regras de controle de acesso são verificadas somente quando um usuário acessa o feed de registros pela primeira vez. Depois que os usuários exibem o feed, um administrador deve removê-los manualmente para alterar seu acesso.

Notificações de tabela do Live Feed

As notificações de tabela do Live Feed geram mensagens automáticas do Live Feed. O plug-in Live Feed deve ser ativado para usar notificações de tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando um registro é inserido ou atualizado em uma tabela de tarefa específica e as condições de notificação são atendidas, uma mensagem é gerada e publicada no grupo especificado ou no feed da empresa. Por padrão, as notificações de tabela são compatíveis com todas as tabelas de tarefas e todos os tipos de tarefa.

Administradores e usuários com as funções live_feed_admin ou chat_admin podem configurar notificações de tabela para qualquer tabela em uma instância.

Configuração de notificações de tabela para tabelas de tarefas

Você pode configurar uma notificação de tabela para uma tabela de tarefas para habilitar mensagens automáticas do Live Feed.

Antes de Iniciar

Função necessária: live_feed_admin ou chat_admin

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Administração de Feeds** > **Notificações de Tabela**.
2. Clique em **Novo** ou selecione uma notificação para abri-la.
3. Preencha o formulário.

Notificações de tabela em tempo real

Campo	Descrição
Tabela	Selecione a tabela para a qual as notificações são geradas. **Nota:** A lista mostra apenas as tabelas e as exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo da notificação de tabela.
Publicar em salas de bate-papo	Marque a caixa de seleção para gerar a notificação em salas de bate-papo associadas ao registro. Isso se aplica somente a registros de tarefa e requer que o plug-in de bate-papo esteja ativo.
Publicar no live feed	Marque a caixa de seleção para gerar a notificação no Live Feed. Se os feeds de registro não estiverem configurados e o campo **Grupo de feeds** estiver em branco, a notificação será publicada no feed da empresa.
Registrar Feeds	Selecione os campos a serem publicados nos feeds de registro. Este campo estará disponível somente se **Publicar no Live Feed** estiver selecionado.
Aplicação	Selecione a aplicação que contém o registro.
Ativo	Marque a caixa de seleção para habilitar a notificação.
Inserir	Marque a caixa de seleção para gerar a notificação quando um registro for inserido no banco de dados.
Atualizar	Marque a caixa de seleção para gerar a notificação quando um registro for atualizado.
Feed	Selecione a equipe do Live Feed para a qual você deseja publicar mensagens. Este campo estará disponível somente se **Publicar no Live Feed** estiver selecionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Limpe o campo para publicar notificações no feed da empresa.
Condições	Crie a condição que deve ser atendida para gerar a notificação. Se você adicionar uma declaração de condição, primeiro o sistema avaliará a condição e somente analisará o campo **Antes do script** se a condição for atendida. Você pode deixar este campo em branco e incluir condições no script.
Descrição	Insira uma descrição da notificação de tabela.

Mensagem	Crie a mensagem automática que você deseja gerar. Você pode incluir valores de campo como variáveis e um link para o registro.
	
	Para adicionar uma variável, posicione o cursor no texto e clique no nome do campo no campo **Selecionar variáveis**. Para adicionar um link ao registro, insira ${URI} no texto da mensagem, conforme mostrado no exemplo a seguir.
	
	`High priority incident opened: ${URI}`
	`Short description: ${short_description}`
	
	Nota:
	Por motivos de segurança, qualquer código HTML é automaticamente retirado de uma mensagem antes de ser publicada.

Antes do script	Crie um script para ser executado antes que uma notificação seja gerada. O script será executado somente se a condição for avaliada como verdadeira ou vazia. As seguintes variáveis estão disponíveis no script: ◦ `current`: o objeto GlideRecord que acionou a notificação. ◦ `changeFields`: uma ArrayList de campos modificados no envio. Use changesFields.contains('nomedocampo') para verificar se há mudanças. ◦ `answer`: defina a resposta como falsa para cancelar a notificação. ◦ `profileSource`: defina como um objeto GlideRecord válido para definir o perfil que está publicando a mensagem. ◦ `profileID`: defina como live_profile sys_id para definir o perfil que está publicando a mensagem; por padrão, é o registro atual. Substitui profileSource se ambos forem especificados. Qualquer variável personalizada criada no script também é exposta na mensagem na forma de `${myVariableName}`.

4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

Configuração de notificações de tabela para tabelas sem tarefas

Por padrão, as notificações de tabela são compatíveis com todas as tabelas de tarefas e você pode configurar uma notificação de tabela para qualquer outra tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: live_feed_admin ou chat_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Definição do Sistema** > **Regras de negócios**.
2. Abra a regra de negócios *`live feed events`*.
3. Na seção Avançado, selecione e copie o texto no campo **Script**.
4. Clique na seta de voltar na parte superior esquerda para sair do registro e retornar à lista Regras de negócios.
5. Clique em **Nova**.
6. Insira os seguintes valores na parte superior do formulário.
   - **Nome**: insira um nome, como `eventos do live feed real para minha tabela`.
   - **Tabela**: selecione a tabela para a qual você está configurando uma notificação.
   - **Ativo** e **Avançado**: marque estas caixas de seleção.
7. Na seção **Quando executar**, insira os seguintes valores.
   - **Quando**: selecione **antes**.
   - **Inserir**, **Atualizar** e **Excluir**: marque as caixas de seleção.
8. Na seção **Avançado**, cole o script da regra de negócios *`live feed events`* na caixa de script.
9. Clique em **Enviar**.
   A regra de negócios *`live feed events`* é executada na tabela sem tarefa. Ela aciona o evento *`live_feed.update`*, que está associado à ação de script *`Live Feed Update`*. A ação de script configura variáveis e processa as notificações de tabela.

O que Fazer Depois

Depois de salvar a regra de negócios, crie um registro de notificação de tabela do live feed para a nova tabela como você faria para uma tabela de tarefas.

Exemplos de notificação de tabela do Live Feed

Os exemplos a seguir demonstram como configurar diferentes tipos de notificações de tabela que são úteis para o Live Feed.

Solução alternativa publicada

Este exemplo demonstra uma notificação de tabela que gera uma mensagem automática no Live Feed sempre que uma solução alternativa é adicionada a um problema em aberto.

- **Tabela**: problema [problema]
- **Ativo**: marque a caixa de seleção.
- **Atualizar**: marque a caixa de seleção.
- **Publicar no Live Feed**: marque a caixa de seleção.
- **Condições**: [State] [is] [Open]
- **Descrição**: `solução alternativa publicada`
- **Mensagem**:

```
${sys_updated_by} posted a workaround for ${URI}.
Short description: ${short_description}
```

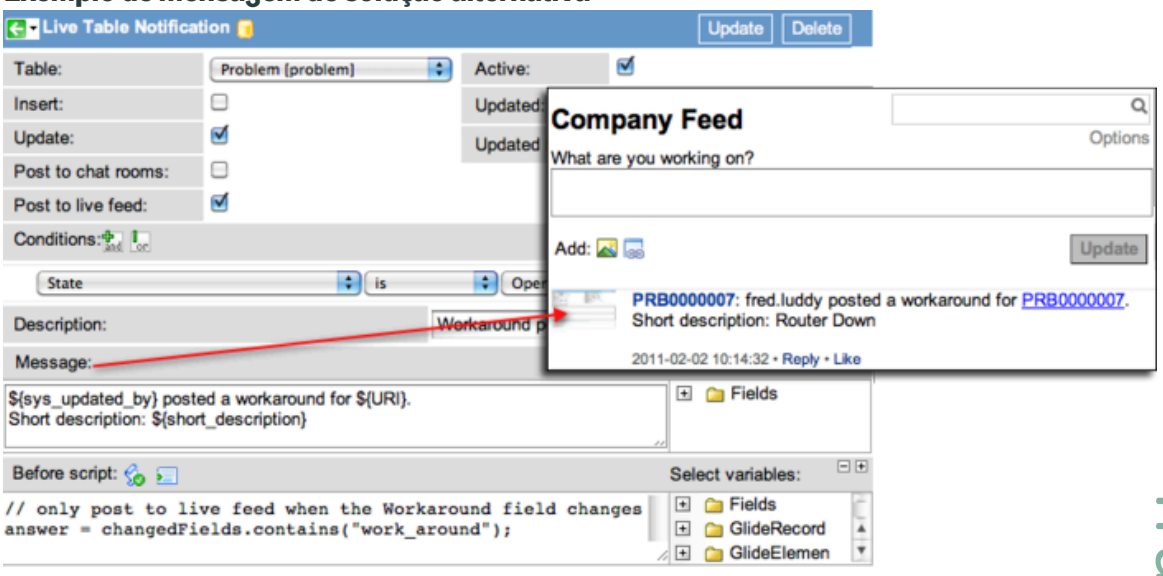
- **Antes do script**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
// only post to live feed when the Workaround field changes
answer = changedFields.contains("work_around");
```

Exemplo de mensagem de solução alternativa



Tópicos relacionados

Notificações de tabela do Live Feed

Problema resolvido (avançado)

Este exemplo avançado demonstra uma notificação de tabela que gera uma mensagem automática no Live Feed sempre que um problema é fechado.

Ele também adiciona uma mensagem sobre o usuário atribuído e publica a mensagem do perfil do grupo de atribuição em vez do registro do problema.

- **Tabela**: problema [problema]
- **Ativo**: marque a caixa de seleção.
- **Atualizar**: marque a caixa de seleção.
- **Publicar no Live Feed**: marque a caixa de seleção.
- **Condições**: [Problem State] [is] [Closed/Resolved]
- **Descrição**: problema resolvido
- **Mensagem**:

```
Problem ${number} - ${short_description} has been resolved. ${fixedByMsg}
```

- **Antes do script**:

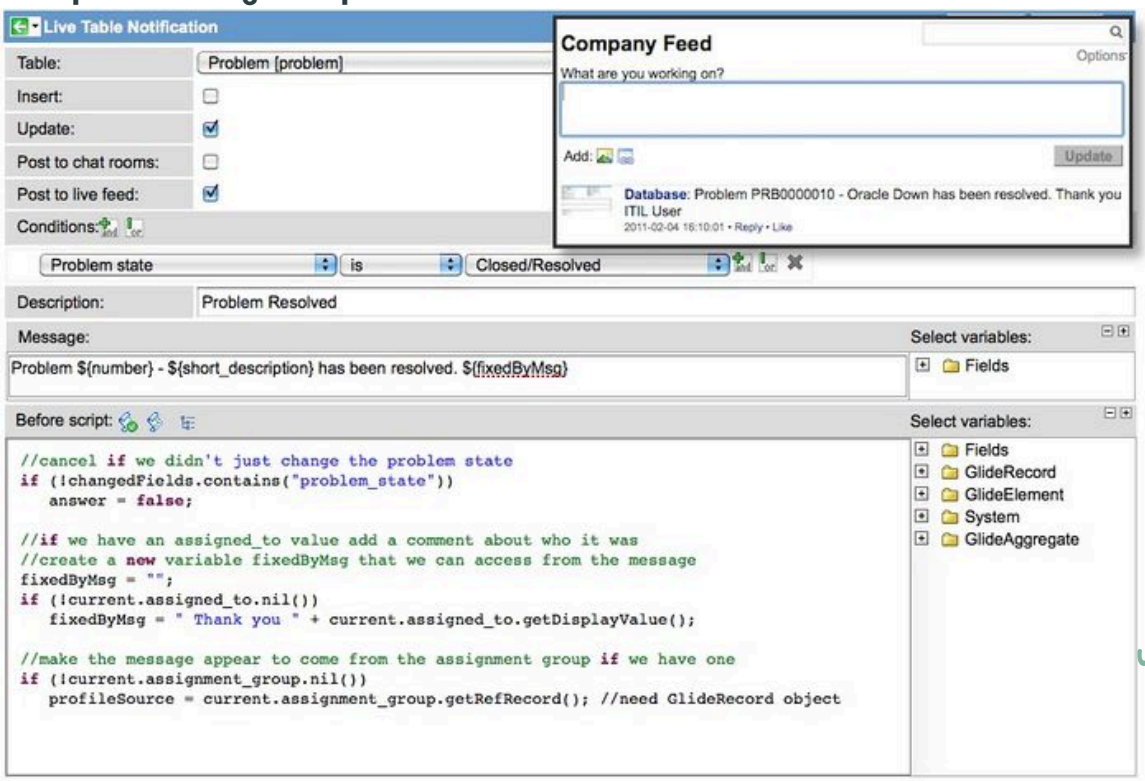
```
//cancel if we didn't just change the problem state if ( !changedFields. contains
 ( "problem_state" ) )
answer = false ;

 //if we have an assigned_to value add a comment about who it was //create a new variable
 fixedByMsg that we can access from the message
fixedByMsg = "" ; if ( !current. assigned_to. nil ( ) )
fixedByMsg = " Thank you " + current. assigned_to. getDisplayValue ( ) ;
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
//make the message appear to come from the assignment group if we have one if ( !current.
assignment_group. nil ( ) )
profileSource  = current. assignment_group. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Exemplo de mensagem de problema resolvido



Tópicos relacionados

Notificações de tabela do Live Feed

Oportunidade ganha (sem tarefa)

Este exemplo demonstra uma notificação de tabela em uma tabela sem tarefa. Ele gera uma mensagem automática no Live Feed sempre que uma oportunidade de vendas é ganha, se você ativou o plug-in Sales Force Automation.

Crie uma regra de negócios na tabela Oportunidade [sales_opportunity] que corresponda à regra de negócios de **eventos do Live Feed** na tabela de tarefas.

Crie uma notificação de tabela com os seguintes valores:

- **Tabela**: Oportunidade [sales_opportunity]
- **Ativo**: marque a caixa de seleção.
- **Atualizar**: marque a caixa de seleção.
- **Publicar no Live Feed**: marque a caixa de seleção.
- **Condições**: [State] [is] [Closed Won]
- **Descrição**: oportunidade ganha
- **Mensagem**:

```
${owner} closed a sale with ${account}!
```

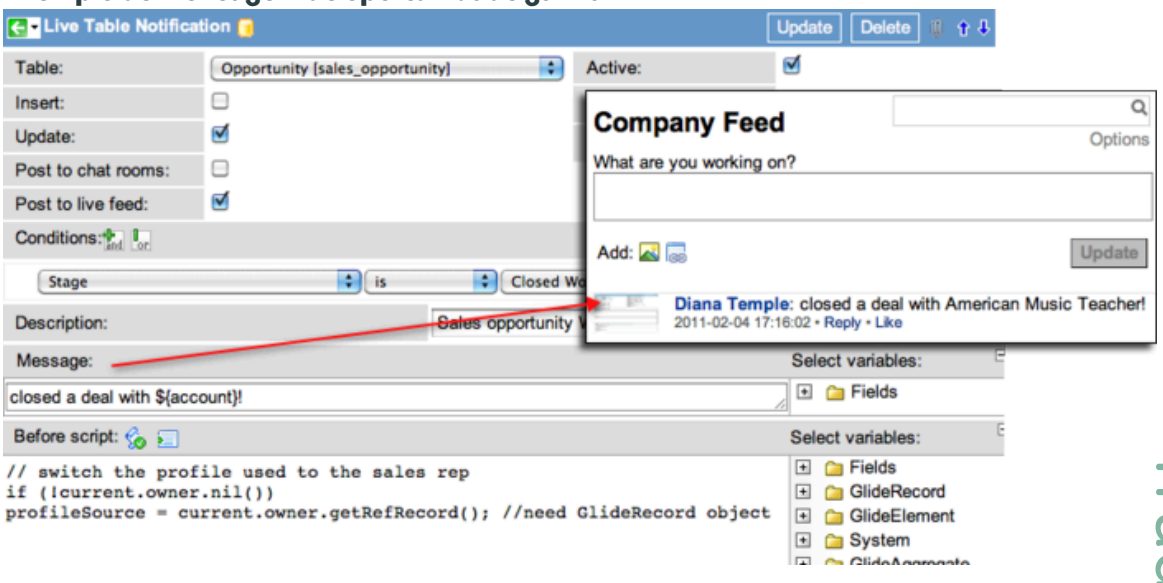
- **Antes do script**:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
//make the message appear to come from the assigned salesperson if there is one if
 ( !current. owner. nil ( ) )
profileSource  = current. owner. getRefRecord ( ) ; //need GlideRecord object
```

Exemplo de mensagem de oportunidade ganha



Tópicos relacionados

Notificações de tabela do Live Feed

Notificação da tabela de feeds relacionados

Este exemplo demonstra as notificações de tabela a serem enviadas para feeds relacionados.

Para este exemplo, sempre que o status de uma história muda para **Concluído**, uma mensagem de notificação de tabela é enviada para o sprint, versão ou épico relacionado. As mensagens serão publicadas somente se o feed relacionado já existir; esta notificação não cria um novo feed.

- **Tabela**: História [rm_story]
- **Ativo**: marque a caixa de seleção.
- **Atualizar**: marque a caixa de seleção.
- **Publicar no Live Feed**: marque a caixa de seleção.
- **Feeds de registro**: Mova **Sprint**, **Versão** e **Épico** para a coluna **Selecionado**.
- **Condições**: [State] [changes to] [Complete]
- **Descrição**: a história está pronta; mensagem para Épico, Versão e Sprint
- **Mensagem**:

```
${URI} status changed to ${state}
```

Segurança do Live Feed e acesso a tabelas

Por padrão, os administradores e usuários com a função live_feed_admin podem configurar a segurança do Live Feed e exibir todas as tabelas do Live Feed.

Você também pode modificar as seguintes tabelas do Live Feed.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Notificação de Tabela em Tempo Real [live_table_notification]: configure as mensagens automáticas que são geradas quando registros específicos são atualizados em todo o sistema.
- Mensagem do Live Feed [live_message]: modifique somente se necessário, por exemplo, para excluir uma mensagem inadequada ou restaurar uma mensagem que um usuário excluiu acidentalmente. Essa tabela normalmente é gerenciada pela funcionalidade do sistema.

Não é recomendável estender ou modificar os dados nessa tabela.

Separação de domínio no Live Feed

Esta é uma visão geral da separação de domínio e Live Feed. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Visão geral

Suporte: nível 2

Os domínios primário e secundário definem o conteúdo do Live Feed que pode ser exibido e compartilhado com outros usuários.

- Um usuário em um domínio primário pode ver os usuários e o conteúdo em seu domínio e em todos os domínios secundários que estão na hierarquia do domínio.
- Um usuário em um domínio secundário pode ver os usuários e o conteúdo em seu domínio, mas não pode ver o domínio primário ou outros domínios secundários que estão no mesmo nível na hierarquia do domínio.

Habilitação da separação de domínio no Live Feed

A separação de domínio para a aplicação Live Feed está disponível a partir da versão Eureka. Para usuários que estão atualizando para a versão Eureka, uma coluna sys_domain é adicionada às tabelas de banco de dados existentes relacionadas ao Live Feed. Para registros de banco de dados existentes, o valor do campo sys_domain é definido como vazio (global). Isso permite que o recurso de separação de domínio funcione com registros de Live Feed existentes.

Como mostrar ou ocultar a aplicação Live Feed para um domínio

O administrador pode exibir a visibilidade do Live Feed para um domínio. Isso inclui:

- Exibindo o Live Feed no navegador de aplicações.
- Seguindo um feed de documento para um registro.
- Exibindo o Live Feed de um registro.

Uso do Live Feed com separação de domínio

Todos os recursos do Live Feed estão disponíveis para usuários em um domínio e funcionam da mesma maneira, com algumas exceções de visibilidade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *Publicação e compartilhamento de conteúdo*
  - Os usuários em um domínio secundário podem interagir com outros usuários no mesmo domínio. Isso inclui publicar e responder a mensagens, excluir mensagens, anexar arquivos e links e classificar o conteúdo.
  - Os usuários em um domínio primário podem interagir com outros usuários no mesmo domínio e com usuários em todos os domínios secundários. As mensagens adicionadas a threads secundários por usuários primários recebem a visibilidade do domínio secundário, não do domínio primário.
- *Exibição de conteúdo*
  - Os usuários em um domínio secundário podem exibir o conteúdo que reside em seu domínio. Isso inclui filtrar por feed, classificar, pesquisar e exibir mensagens mais antigas.
  - Os usuários em um domínio primário podem exibir o conteúdo que reside em seu domínio e em todos os domínios secundários.
  - Meu Feed mostra mensagens, equipes e hashtags de acordo com o domínio do usuário. A exibição do feed de outro usuário mostra somente as publicações visíveis no domínio do usuário atual.
- *Uso de hashtags*
  - As hashtags são separadas por domínio. Os usuários em um domínio secundário podem usar todas as funções de hashtag em seu domínio. Isso inclui marcação de mensagens, exibição de hashtags disponíveis, mudança de nomes de hashtag e pesquisa e filtragem por hashtag.
  - Os usuários em um domínio primário podem usar todas as funções de hashtag em seu domínio e podem ver as hashtags em todos os domínios secundários.
- *Uso de equipes*
  - As equipes são separadas em domínios. Os usuários em um domínio secundário podem ingressar e seguir equipes em seu domínio e podem convidar outros usuários em seu domínio para ingressar em equipes.
  - Os usuários em um domínio primário podem ingressar e seguir equipes que pertencem ao seu domínio ou a qualquer domínio secundário.
- *Exceções para equipes*
  - Novas equipes são criadas no domínio do usuário. No entanto, se a equipe tiver um registro associado a ela, a equipe será criada no domínio do registro.
  - Novos threads em uma equipe existente são criados no domínio da equipe existente.
  - Quando um usuário está criando uma nova equipe a partir de um documento, se o domínio do documento não estiver vazio ou global, o domínio da equipe precisará ser mudado para ser o domínio do documento.
  - Para uma equipe gerada por documento, quando o domínio do documento muda, o domínio de todos os registros de Live Feed também muda.
- *Assinatura de notificações por e-mail*

  Os usuários podem assinar notificações por e-mail de usuários e equipes somente em seu domínio.

Tópicos relacionados

Segurança do Live Feed e acesso a tabelas

Como limitar o acesso ao Live Feed por função

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciamento do conteúdo de mensagem de Live Feed

Segurança de equipe do Live Feed

Restrição à renomeação de hashtags

Separação de Domínio

Como limitar o acesso ao Live Feed por função

Todos os usuários ativos na instância têm acesso ao Live Feed por padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: live_feed_admin e admin

Procedimento

1. Conclua as etapas a seguir para definir as funções que permitem que os usuários vejam o módulo Live Feed.

   a. Execute a ação apropriada para sua versão da UI:

      - IU principal: navegar até **Definição do Sistema** > **Menus da aplicação** > **Live Feed** e selecione **Live Feed**.
      - UI15: clique com o botão direito do mouse no ícone ao lado do módulo Live Feed e selecione **Editar módulo**.

   b. Insira as funções que têm acesso no campo **Funções**.

   c. Clique em **Atualizar**.

2. Conclua as etapas a seguir para definir as funções que permitem que os usuários vejam o Live Feed em um dispositivo móvel.

   a. Navegar até **Definição do Sistema** > **Aplicativos (Mobile)**.

   b. Clique em **Live Feed**.

   c. Insira as funções que têm acesso no campo **Funções**.

   d. Clique em **Atualizar**.

3. Use as configurações a seguir no formulário Controle de acesso para criar regras de controle de acesso para limitar quem pode exibir as páginas do live_feed.

   - **Tipo**: página de iu
   - **Operação**: ler
   - **Nome**: crie um registro de regra de controle de acesso para cada uma das páginas a seguir
     - live_feed
     - live_feed_small
     - $live_feed
     - $live_feed_small
   - **Requer função**: nesta lista relacionada, adicione funções para definir quem pode acessar as páginas do Live Feed. Os usuários que não têm essas funções não podem acessar o Live Feed.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerenciamento do conteúdo de mensagem de Live Feed

Os usuários podem remover suas próprias mensagens de feeds. Se necessário, os administradores podem remover mensagens inadequadas publicadas por qualquer usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: live_feed_admin e admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Por motivos de segurança, qualquer código HTML é automaticamente retirado de uma mensagem antes de ser publicada. Essa medida garante que os usuários não possam modificar as configurações da página quando publicam uma mensagem.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Administração de Feeds** > **Mensagens**.
2. Abra a mensagem a ser removida.
3. No campo **Estado**, selecione **excluído**.
   Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar esse campo.
4. Clique em **Atualizar**.

Segurança de equipe do Live Feed

Você pode restringir quem pode criar equipes modificando uma regra de controle de acesso.

Modifique a regra de controle de acesso a seguir.

- **Tabela**: Perfil de grupo em tempo real [live_group_profile]
- **Operação**: criar

Restrição à renomeação de hashtags

Você pode restringir quem pode renomear hashtags.

Para restringir a renomeação de hashtag, modifique a seguinte regra de controle de acesso:

- **Tabela**: Marcador em Tempo Real [live_tag]
- **Operação**: gravar

Acesso ao Live Feed das páginas do CMS

Você pode conceder acesso ao Live Feed de páginas criadas no Sistema de gestão de conteúdo (CMS). Por exemplo, você pode permitir que um usuário final acesse o feed da sua empresa usando o portal ESS.

Antes de Iniciar
Função necessária: content_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O modelo do Portal ESS inclui os blocos dinâmicos **Portal - Live page** e **Live Feed**. Para fornecer acesso ao Live Feed das páginas do CMS, adicione o bloco dinâmico do Live Feed a uma página do CMS ou inclua o **Portal - Live page** em um site.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **iFrames**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira os detalhes do bloco iFrame.

Campos de bloco iFrame

Campo	Descrição
Nome	Insira um nome exclusivo, como **Quadro dinâmico**.
Nome do quadro	Insira um nome de quadro, como **live_frame**.
URL	https://INSTÂNCIA/live_feed.do?sysparm_doctype=true em que INSTÂNCIA é o URL da sua instância (exemplo, [nome da instância] .service-now.com)
Aplicação	Exibe informações de escopo.
Dimensionamento	Selecione **Tamanho fixo** e insira as dimensões em pixels de altura e largura de acordo com a página em que você planeja exibir o feed (por exemplo, largura de 1024 e altura de 768).

4. Clique em **Enviar**.
5. Adicione o bloco a uma página.

Tópicos relacionados

Administração do Live Feed

Sistema de gestão de conteúdo

Componentes instalados com o Live Feed

Vários tipos de componentes são instalados com o Live Feed.

Dados de demonstração estão disponíveis com o Live Feed.

Tabelas instaladas com o Live Feed

O plug-in do Live Feed instala as tabelas a seguir.

Tabela	Descrição
Anexos do link [live_link]	Armazena links e anexos adicionados às mensagens.
Favorito Dinâmico [live_favorite]	Armazena as conversas, os grupos de usuários e as mensagens favoritas.
Pesquisa do Live Feed [live_feed_search]	Armazena pesquisas de texto do Live Feed. Acesso em **Live Feed** > **Administração de Feeds** > **Log de Pesquisa**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Acompanhamentos em Tempo Real [live_follow]	Mantém as preferências dos usuários para seguir feeds do usuário.
Perfil do grupo em tempo real [live_group_profile]	Armazena as propriedades das conversas, incluindo o nome, a descrição e o status público. Também são armazenadas as propriedades do grupo de usuários, como o nome, a descrição e o status público.
Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Mantém as listas do membro para conversas e grupo de usuários.
Menção Dinâmica [live_mention]	Armazena os perfis mencionados em uma mensagem. Faz referência à tabela sys_user.
Label do Live Message [live_message_tag]	Armazena mensagens associadas a marcadores criados pelo usuário. Aparece como uma lista relacionada em registros de marcadores em tempo real.
Mensagens Dinâmicas [live_message]	Armazena mensagens. Faz referência à tabela sys_user. Acesso em **Live Feed** > **Administração de Feeds** > **Mensagens**.
Pesquisa dinâmica [live_poll]	Armazena uma pergunta de pesquisa.
Captação da pesquisa dinâmica [live_poll_cast]	Armazena perfis de usuários que votaram em uma opção específica de uma pesquisa.
Opções dinâmicas de pesquisa [live_poll_option]	Armazena opções de pesquisa.
Perfis em Tempo Real [live_profile]	Armazena perfis do Live Feed do usuário. Faz referência à tabela sys_user. Acesso em **Live Feed** > **Administração de Feeds** > **Perfis**.
Notificação de Tabela em Tempo Real [live_table_notification]	Gera notificações automáticas de tabela, por exemplo, quando um usuário lê o Live Feed pela primeira vez e quando um incidente de alta prioridade é aberto. Acesso em **Live Feed** > **Administração de Feeds** > **Notificações de Tabela**.
Marca em Tempo Real [live_tag]	Mantém os marcadores criados pelo usuário. Acesso em **Live Feed** > **Administração de Feeds** > **Marcadores**.
Acompanhamentos de marcadores em Tempo Real [live_tag_follow]	Mantém as preferências dos usuários para seguir marcadores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Mensagens Apreciadas por [live_message_like]	Mantém classificações de curtidas para publicações. Acesso em **Live Feed** > **Administração de Feeds** > **Curtidas**.

Funções do usuário instaladas com o Live Feed

O plug-in do Live Feed instala as funções de usuário a seguir.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Função	Descrição
live_feed_admin	Pode gerenciar funções do Live Feed. Por exemplo, os usuários com a função live_feed_admin podem: • Configuração de notificações de tabela para tabelas de tarefas. • Configuração de notificações de tabela para tabelas sem tarefas. • Como limitar o acesso ao Live Feed por função. • Gerenciamento do conteúdo de mensagem de Live Feed.
chat_admin	Pode gerenciar funções de bate-papo (se o plug-in de bate-papo estiver ativado). Por exemplo, os usuários com a função chat_admin podem: • Mudança do acesso de leitura às mensagens da sala de bate-papo. • Definição de direitos de acesso à sala de bate-papo.

Inclusões de script instaladas com o Live Feed

O plug-in do Live Feed instala as inclusões de script a seguir.

Nome	Descrição
LiveMsgUtil	Fornece funções de ajuda para o trabalho com registros live_message.
LiveFeedFilter	Filtros de consultas para o trabalho com registros live_feed.
LiveFeedUtil	Fornece funções de ajuda para o trabalho com registros live_feed.

Regras de negócios instaladas com o Live Feed

O plug-in do Live Feed instala as regras de negócios a seguir.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
O criador do grupo de feed se torna administrador	Perfil do Grupo em Tempo Real [live_group_profile]	Designa o criador do grupo como o administrador do grupo.
eventos do live feed	Tarefa	É executada no momento da inserção, da atualização e da exclusão da tarefa. Aciona o evento associado à

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
	[task]	ação do script de atualização do Live Feed que processa as notificações de tabela em tempo real para gerar automaticamente mensagens do Live Feed.
Eventos de atualização de membros do Live Feed	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Gera um evento de notificação quando o estado do membro muda (convidado, aceito, recusado, saiu, rejeitado, solicitação, request_accepted).
Integração do Live Feed	Entrada de Período [sys_journal_field]	Grava comentários de diário no Live Feed se houver um grupo para esse registro.
Eventos de novo membro do Live Feed	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Gera um evento de notificação quando novos membros são adicionados.
Eventos de perfil do Live Feed	Perfil em tempo real [live_profile]	É executado quando há inserção/atualização/exclusão de live_profile, aciona o evento associado à ação do script de atualização do Live Feed que processa as notificações de tabela em tempo real para gerar automaticamente mensagens do Live Feed.
Eventos de mensagem do Live Feed	Mensagem do Live Feed [live_message]	É executado em live_message, aciona eventos de notificação para novas mensagens em tempo real.
Eventos de curtida de mensagem do Live Feed	Mensagem Apreciada por [live_message_like]	É executado em live_message_like, aciona eventos de notificação para novas mensagens em tempo real.
LiveFeed Group Member Visibility 2.0	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Garante que os usuários só possam ver a lista de membros de grupos públicos e dos grupos aos quais pertencem.
Validação de perfil de grupo do Live Feed	Perfil do Grupo em Tempo Real [live_group_profile]	Garante que um grupo público esteja visível.
LiveFeed Group Profile Visibility 2.0	Perfil do Grupo em Tempo Real [live_group_profile]	Garante que a lista de todos os grupos exiba somente grupos públicos, grupos privados que estão visíveis e grupos aos quais o usuário pertence.
Mudanças de associação do Live Feed	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Impõe que somente o administrador do grupo e os usuários com a função live_feed_admin possam gerenciar a associação de um grupo.
Associação de grupo único do Live Feed	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Garante que um usuário não seja adicionado várias vezes ao mesmo grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Curtidas de mensagens em tempo real	Curtida de mensagem em tempo real [live_message_like]	Atualiza o número de curtidas de uma mensagem.
Verificação de ingresso em grupo do Live Feed	Membro do grupo em tempo real [live_group_member]	Garante que os usuários não possam ingressar automaticamente em grupos privados visíveis.
Atualizar contagens de seguidas/ seguidores	Acompanhamento em Tempo Real [live_follow]	Atualiza as contagens de seguidas/seguidores.
Grupo do Live Feed	Registro avaliável [asmt_assessable_record]	Cria/exclui um grupo do Live Feed para um registro avaliável
Visibilidade de mensagens do Live Feed	Mensagem do Live Feed [live_message]	Garante o acesso do usuário às mensagens do Live Feed

Notificações por e-mail instaladas com o Live Feed

O plug-in do Live Feed instala as seguintes notificações por e-mail.

Notificação por e-mail	Descrição
Membro aceitou convite do feed do Live Feed	Envia um e-mail para o administrador quando um usuário aceita ingressar no feed.
Membro recusou convite do feed do Live Feed	Envia um e-mail para o administrador quando um usuário recusa ingressar no feed.
Membro convidado para feed do Live Feed	Envia um e-mail para um usuário quando ele é convidado a ingressar em um feed.
Membro saiu do feed do Live Feed	Envia um e-mail para o administrador quando um usuário sai do feed.
Membro removido do feed do Live Feed	Envia um e-mail para um usuário quando ele é removido do feed.
Membro solicitou ingresso no feed do Live Feed	Envia um e-mail para os administradores quando um usuário solicita o ingresso em um feed.
Aprovação da solicitação de ingresso do membro no feed do Live Feed	Envia um e-mail para o usuário quando sua solicitação para ingressar no feed é aceita.
Rejeição da solicitação de ingresso no feed do Live Feed	Envia um e-mail para o usuário quando sua solicitação para ingressar no feed é rejeitada por um administrador.
Assinatura de MsgReply do Live Feed	Envia um e-mail quando uma mensagem de resposta ou de resposta a uma resposta é inserida no thread de uma mensagem em um feed.
Membro aceitou convite da equipe do Live Feed	Envia um e-mail para os administradores quando um usuário aceita um convite para ingressar em uma equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Notificação por e-mail	Descrição
Membro recusou convite da equipe do Live Feed	Envia um e-mail para os administradores quando um usuário recusa um convite para ingressar em uma equipe.
Membro convidado para equipe do Live Feed	Envia um e-mail quando um usuário é convidado a ingressar em uma equipe.
Membro saiu da equipe do Live Feed	Envia um e-mail quando um usuário sai de uma equipe.
Membro removido da equipe do Live Feed	Envia um e-mail quando um administrador remove um usuário de uma equipe.
Membro solicitou ingresso na equipe do Live Feed	Envia um e-mail quando um usuário solicita ingresso em uma equipe.
Solicitação aceita de ingresso do membro na equipe do Live Feed	Envia um e-mail quando é aceita a solicitação de ingresso em uma equipe por um usuário.
Solicitação rejeitada de ingresso do membro na equipe do Live Feed	Envia um e-mail quando é rejeitada a solicitação de ingresso em uma equipe por um usuário.
Assinatura de todas as mensagens do Live Feed	Envia um e-mail para os usuários inscritos quando qualquer mensagem (nova ou resposta) é publicada.
Assinatura de mensagens de feed em tempo real	Envia um e-mail quando uma nova mensagem é inserida em um feed.
Mensagem curtida em tempo real	Envia um e-mail para o criador de uma mensagem quando outro usuário curtir a mensagem.
Menção de mensagem em tempo real	Envia um e-mail para um usuário quando esse usuário é mencionado em uma mensagem.
Assinatura de novas publicações de mensagem em tempo real	Envia um e-mail para os usuários inscritos quando uma mensagem nova (não uma resposta) é publicada.
Resposta de mensagem em tempo real	Envia um e-mail para todos os usuários em um thread de feed quando um usuário publica uma resposta (evento live_message.replied).

Uso do Live Feed

O Live Feed fornece muitos métodos que você pode usar para compartilhar conteúdo com outras pessoas na sua organização.

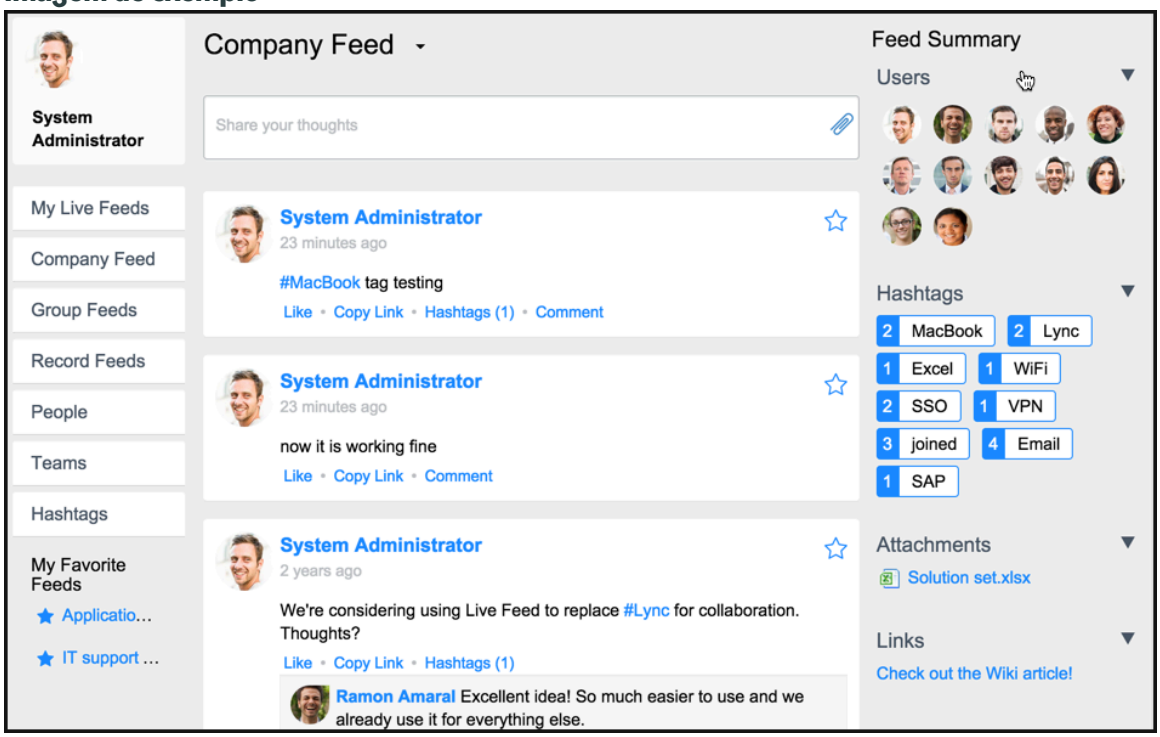
Dependendo da sua função, há vários tipos diferentes de feeds que você pode acessar, equipes das quais pode participar para compartilhar informações, além de hashtags que você pode usar para categorizar mensagens.

Nota:
O Live Feed não é compatível quando Next Experience está habilitado. Para obter mais informações, consulte Considerations for activating Next Experience .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Imagem de exemplo



Nota:
Por padrão, o Live Feed v2 está ativo para todas as novas instâncias. Se você estiver atualizando de uma versão anterior do ServiceNow, precisará ativar o Live Feed v2 para usar esses recursos.

Uso de hashtags no Live Feed

As hashtags são palavras marcadas com um símbolo de hash (#) nas mensagens. As hashtags são uma maneira de categorizar mensagens por palavra-chave ou tópico para melhorar os resultados da pesquisa.

Por exemplo, para identificar mensagens associadas a perguntas sobre VPN, adicione a hashtag #VPN no texto da mensagem.

Nota:
Muitos desses recursos fazem parte do Live Feed v2. Se você estiver usando o Live Feed v1 ou não tiver ativado o Live Feed v2, consulte Live Feed legado.

Marcar mensagens

Para marcar uma palavra-chave ou um tópico em uma mensagem, insira o símbolo # antes da palavra. Um link para a hashtag é adicionado abaixo da mensagem e todos os usuários do feed podem pesquisar e filtrar pela hashtag para encontrar a mensagem.

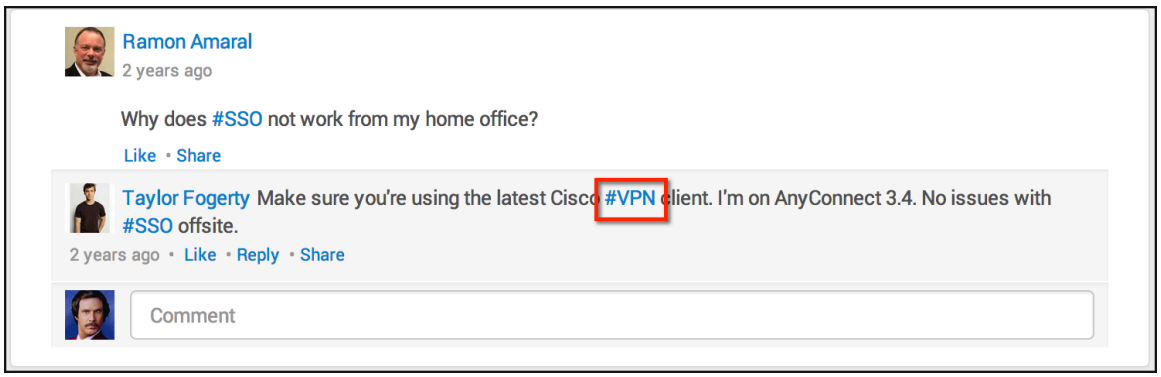
Dicas para usar hashtags com eficácia:

- Limite o número de hashtags por mensagem (no máximo 3 é uma boa prática).
- Use hashtags somente em mensagens que sejam relevantes para o tópico marcado.
- Escreva a mensagem primeiro e adicione hashtags somente se elas agregarem valor. Responda à pergunta "Em que você está trabalhando?" em vez de "Quais hashtags se aplicam ao que você está fazendo?"
- Use maiúsculas e minúsculas para criar uma hashtag que tenha mais de uma palavra. Para maiúsculas e minúsculas, remova o espaço e use uma letra maiúscula para iniciar cada palavra. Por exemplo, para criar um tópico sobre a central de serviços, use #CentralDeServiços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Marcador



Exibir uma hashtag disponível

Exibir uma hashtag de qualquer feed.

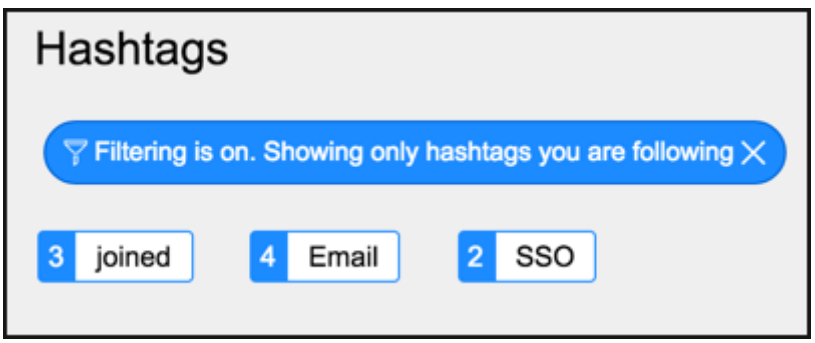
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Hashtags** na barra lateral.
   Todas as hashtags já definidas serão exibidas. É possível exibir até 36 hashtags. Há opções disponíveis para pesquisar e classificar as hashtags. Ao pesquisar, você não precisa incluir o símbolo de hash (#).

Barra lateral de marcadores

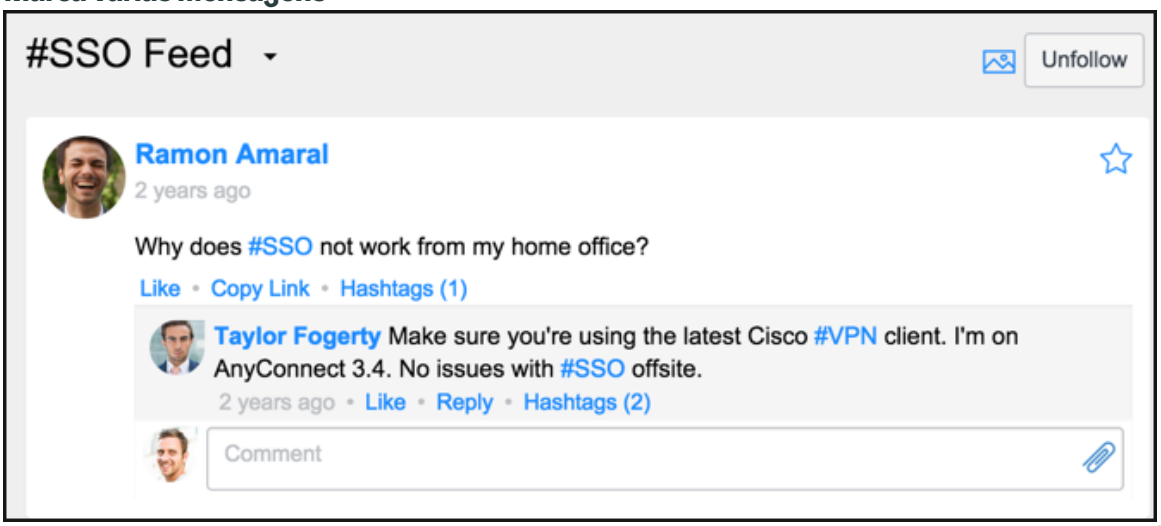


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Clique em uma hashtag para exibir todas as mensagens que contêm essa hashtag.

Marca várias mensagens



Alterar o nome de uma hashtag e mesclar uma hashtag

Com o tempo, os usuários podem criar muitas hashtags com nomes semelhantes, por exemplo, concorrente e concorrência. Para combinar hashtags a fim de melhorar a pesquisa e a filtragem, mude os nomes de hashtags semelhantes para um nome padrão.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

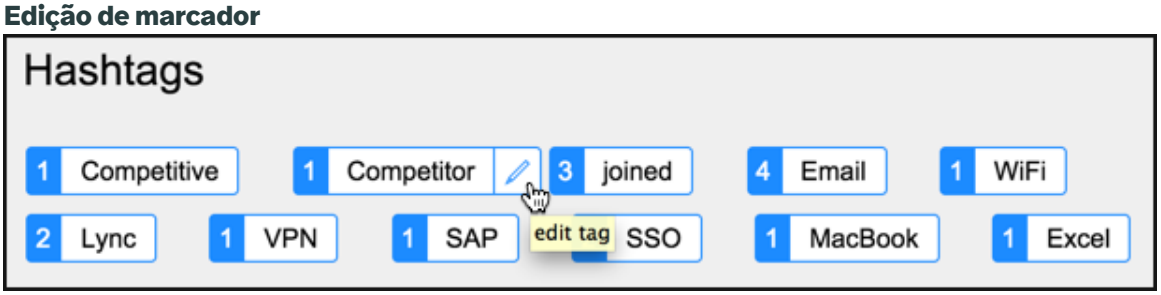
Os administradores podem restringir quem pode renomear hashtags.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Hashtags** na barra lateral para revelar as hashtags definidas no momento.
3. Desative o filtro para mostrar todas as hashtags.
4. Aponte para a hashtag que você deseja mudar.

   Se você tiver direitos para editar hashtags, um ícone de edição de marcador ( ) será exibido.
5. Clique no ícone de edição de marcador.

Edição de marcador



6. Insira um novo nome da hashtag.
7. Pressione **Enter**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se o novo nome for diferente das outras hashtags, o novo nome da hashtag substituirá o nome antigo na lista e no texto de todas as mensagens que incluírem a hashtag.
- Se o nome for igual ao de uma hashtag existente, as hashtags serão mescladas. Por exemplo, se você tiver duas hashtags chamadas **Concorrência** e **Concorrentes** e alterar o nome de **Concorrentes** para **Concorrência**, todas as mensagens marcadas anteriormente com **Concorrentes** mudarão para **Concorrência** e a hashtag **Concorrentes** será removida.

Nota:
Se uma hashtag for removida da mensagem, a renomeação dessa hashtag não mudará o texto da mensagem.

Adicionar uma imagem a uma hashtag

Se você tiver a função de administrador, poderá adicionar uma imagem no nível de domínio das hashtags já definidas.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Clique em **Hashtags** na barra lateral.
2. Selecione a hashtag apropriada.

   Marcador com ícone de imagem

3. Siga um destes procedimentos:
   - Localize a imagem no seu sistema de arquivos e a arraste e solte no ícone adicionar uma imagem ( ).
   - Clique no ícone adicionar uma imagem ( ), selecione o arquivo de imagem e clique em **Abrir**.
4. Para mudar a imagem, arraste e solte uma nova imagem sobre a antiga ou clique na existente e selecione uma nova imagem.

   Quando você exibe uma mensagem que contém uma hashtag com uma imagem, essa imagem aparece na barra de título da hashtag.

   Ícone de mensagem com marcador

Seguir e parar de seguir uma hashtag

Para exibir todas as publicações atribuídas a uma hashtag específica, siga a hashtag. Se você não quiser mais exibir essas publicações, também poderá parar de seguir a hashtag.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

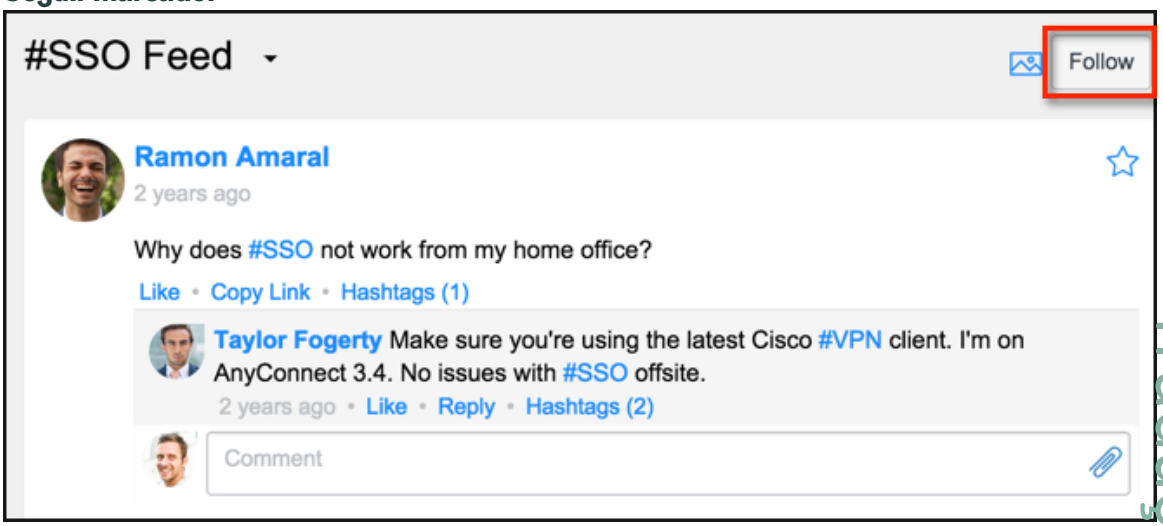
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Hashtags** na barra lateral.
3. Selecione a hashtag que você deseja seguir.
4. Clique em **Seguir**.

Seguir marcador



Uma mensagem de confirmação é exibida.

5. Clique no **X** para descartar a mensagem.
   Para parar de seguir uma hashtag, repita as mesmas etapas e clique em **Parar de seguir**.

Remover uma hashtag de uma mensagem publicada

Como participante de uma conversa, você pode remover hashtags de mensagens que já foram publicadas.

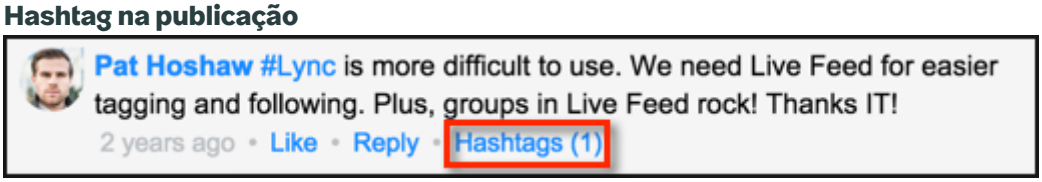
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até a mensagem publicada.
2. Clique em **Hashtags** na publicação da mensagem.

Hashtag na publicação

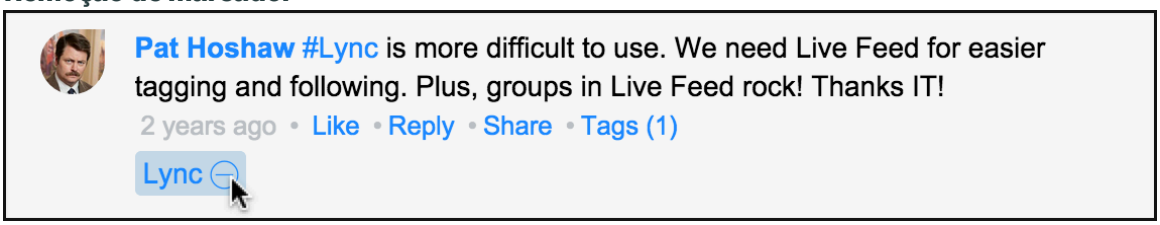


As hashtags associadas à mensagem são exibidas, bem como o ícone de remoção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Remoção de marcador



3. Clique no ícone de remoção.

Uso de equipes no Live Feed

Os usuários podem ser agrupados em equipes para fins de assinatura de feeds específicos.

É possível criar equipes de acordo com qualquer critério que faça sentido para sua organização. Por exemplo, você pode criar uma equipe chamada Desenvolvedores de TI e inscrever a equipe em feeds como Padrões de codificação, Desenvolvimento de AngularJS e Práticas recomendadas de personalização da ServiceNow. Quando um novo desenvolvedor é adicionado à equipe de desenvolvedores de TI, esse usuário herda automaticamente direitos de participar de todos os feeds seguidos pela equipe.

Criar uma equipe de Live Feed

Ao criar uma equipe, você se torna o administrador da equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como administrador da equipe, você pode:

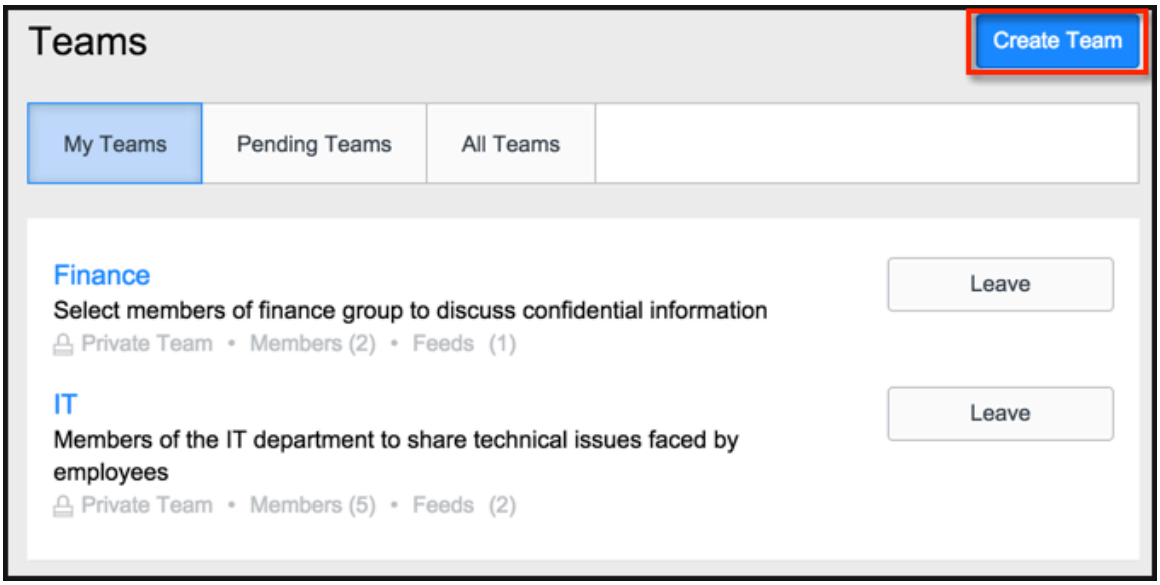
- Modificar propriedades da equipe
- Aceitar ou rejeitar solicitações de associação
- Remover membros da equipe
- Excluir a equipe

Procedimento

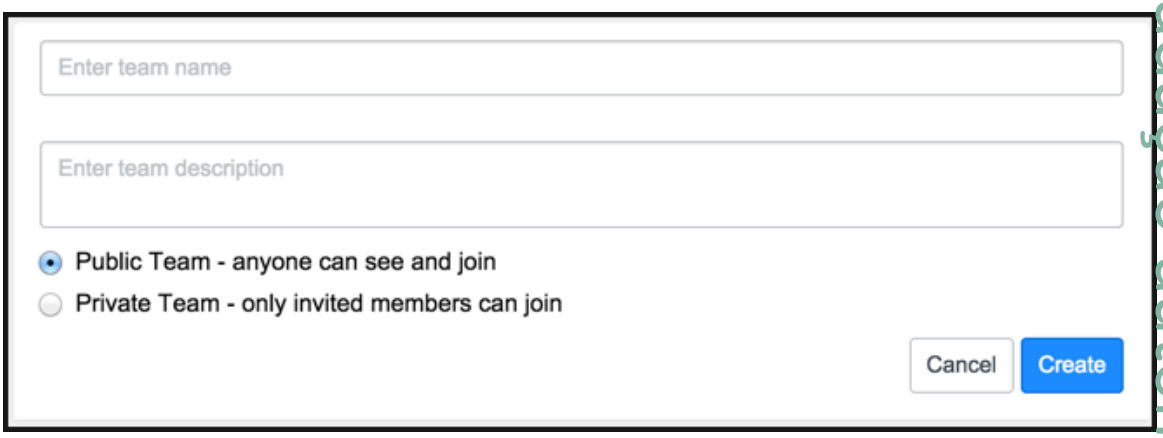
1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Equipes**.
2. Na barra lateral, clique na sua imagem de perfil e selecione a guia **Equipes**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Clique em **Criar equipe**.



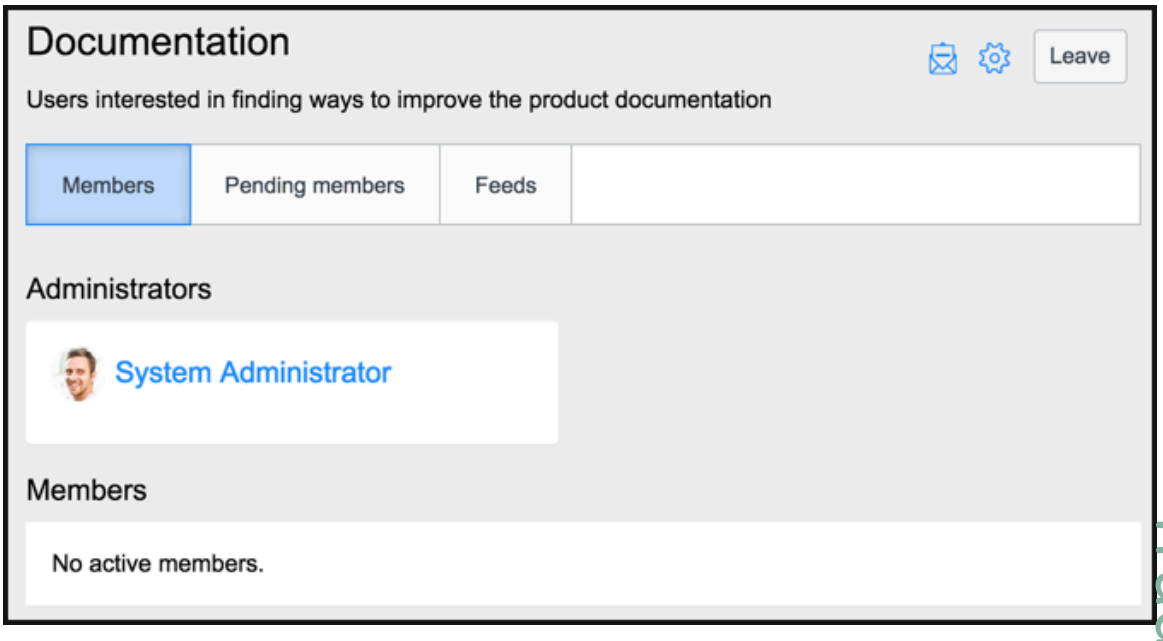
4. Insira um **Nome** para ser exibido na parte superior do feed e nas mensagens publicadas para a equipe. Esse nome está vinculado ao feed da equipe.
5. Insira uma **Descrição** para aparecer na parte superior do feed e abaixo do nome da equipe na lista de todas as equipes.
6. Selecione o nível de acesso da equipe:
   - **Equipe pública**: na lista de todas as equipes, qualquer usuário pode ver o nome da equipe. Qualquer usuário também pode ver o feed e ingressar na equipe. As mensagens em uma equipe pública aparecem no feed da empresa com um link para o feed da equipe.
   - **Equipe privada**: na lista de todas as equipes, qualquer usuário pode ver o nome da equipe, mas não pode ver o feed. As mensagens em equipes privadas não aparecem no feed da empresa.

     Quando a opção **Equipe privada** é selecionada, a caixa de seleção **Mostrar esta equipe para qualquer um para localizar e solicitar ingresso** é exibida. Marque essa caixa de seleção para permitir que qualquer usuário pesquise a equipe e solicite ingresso nela. Desmarque a caixa de seleção para permitir que somente usuários convidados vejam o feed e ingressem na equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Clique em **Criar**.
   A equipe é criada com você como administrador da equipe.



Nota:
O administrador de uma equipe pode criar um ou mais feeds de grupo especificamente para os membros da equipe clicando na guia **Feeds de grupo** e em **Criar feed de grupo**. Além disso, a equipe pode ser convidada a ingressar em um feed. Ter vários feeds para a equipe permite que as discussões sejam focadas em tópicos de interesse do grupo e dá a opção para que a equipe convide seletivamente outras equipes e membros para colaborar em feeds específicos.

Criação automática de equipe

Se você criar um registro em uma tabela que tenha o Live Feed habilitado, como a tabela Incidentes, e clicar na opção Seguir/Mostrar Live Feed do registro, um feed de registro será criado para o registro.

O nome do feed de registro é baseado no nome da tabela.

Ingressar em uma equipe

Você pode ingressar em uma equipe pública, aceitar um convite ou solicitar acesso a uma equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Como um membro da equipe, você pode:

- Exibir mensagens publicadas para a equipe (feed da equipe). Os não membros também podem exibir o feed de uma equipe pública.
- Exibir uma lista dos membros da equipe.
- Convidar outra equipe para ingressar na equipe.
- Assinar as notificações por e-mail da equipe.
- Sair da equipe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Equipes** e em **Todas as equipes**.
   - Se você recebeu um convite, clique em **Aceitar**. Você pode **Recusar** o convite caso você não queira ingressar na equipe.
   - Se a equipe for pública, clique em **Ingressar**.
   - Se a equipe for privada, clique em **Solicitar**. O administrador da equipe recebe uma notificação por e-mail e deve aceitar sua solicitação para que você possa ingressar na equipe.

Exibir um feed de equipe

Exiba um feed de equipe para ver as mensagens que pertencem a essa equipe.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Na barra lateral, clique na sua imagem de perfil e selecione a guia **Equipes**.
   - Para exibir uma equipe à qual você pertence, selecione o nome da equipe.
   - Para exibir uma equipe pública à qual você não pertence, selecione **Todas as equipes** e clique no nome da equipe.

     Você deve ser um membro para exibir o feed de uma equipe privada.

Exibir um membro da equipe

Exibe uma lista de membros que pertencem a uma equipe do Live Feed.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Na barra lateral, clique na sua imagem de perfil e selecione a guia **Equipes**.
3. Na lista de equipes, selecione o nome da equipe.
   Você deve ser um membro da equipe para exibir os membros.
4. Clique em **Membros**.
   A lista de membros da equipe é exibida, organizada por administradores de equipe e membros da equipe.

Convidar um novo membro

Você pode convidar outro usuário para ingressar em uma equipe.

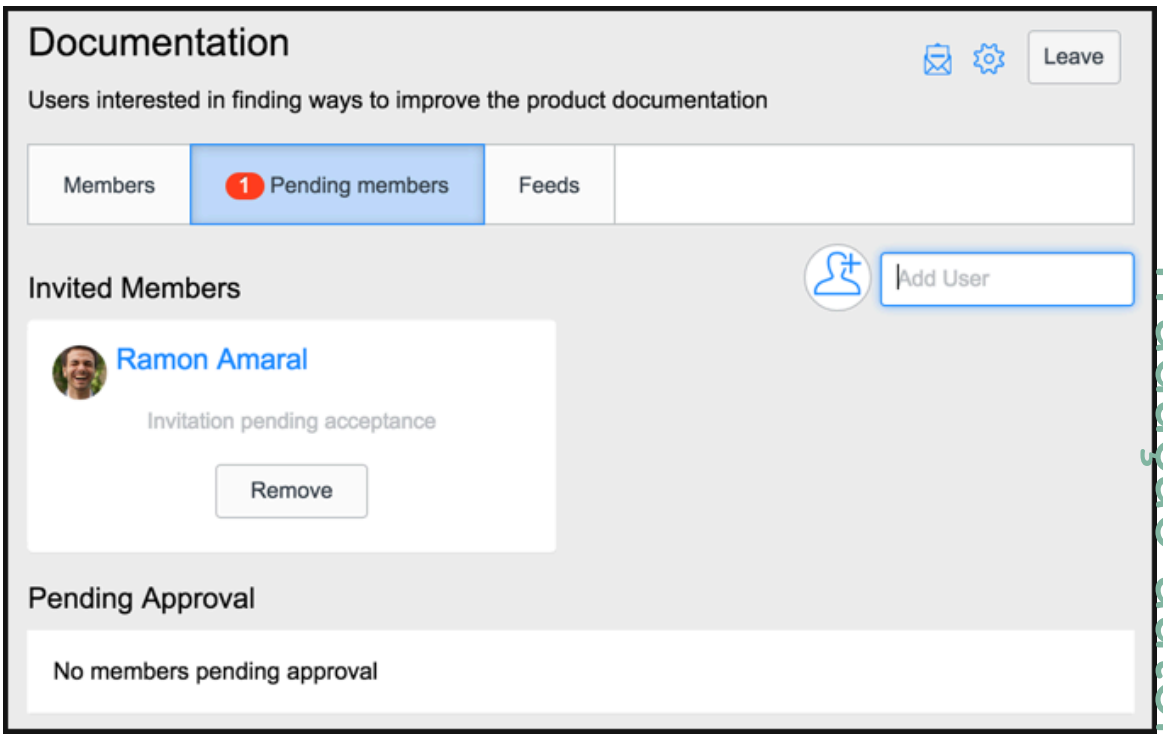
Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Na barra lateral, clique na sua imagem de perfil e selecione a guia **Equipes**.
3. Na lista de equipes, selecione o nome da equipe.
4. Clique na guia **Membros pendentes**.
5. No campo **Adicionar usuário**, insira o nome do usuário que deseja convidar.
   A imagem do membro convidado é exibida.



Tradução automática

Remover um membro

Se você for administrador da equipe, poderá remover qualquer membro da equipe.

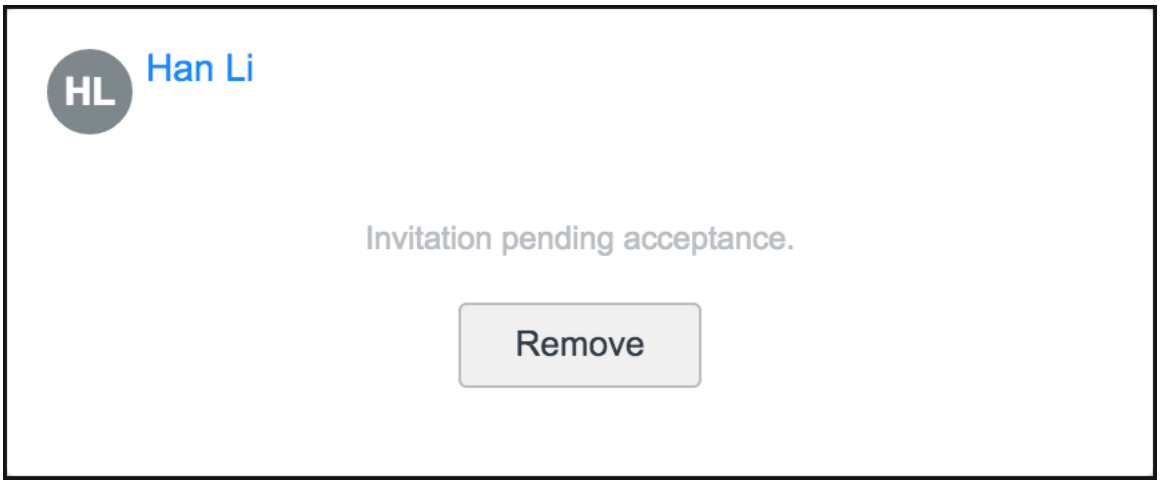
Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Na barra lateral, clique na sua imagem de perfil e selecione a guia **Equipes**.
3. Na lista de equipes, selecione o nome da equipe.
4. Clique na guia **Membros**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **Remover** abaixo do nome do membro.
6. Clique em **Remover** novamente na caixa de confirmação que é exibida.

> **Nota:**
> Você pode remover membros independentemente do seu estado atual. Ou seja, você pode remover membros que já ingressaram na equipe ou cuja associação está pendente.

Assinar notificações por e-mail e da equipe

Os usuários podem assinar e cancelar a assinatura para receber notificações por e-mail geradas por feeds dos quais a equipe participa.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
São geradas notificações por e-mail sempre que ações como publicar mensagens, respostas, curtidas, pesquisas e @menções são realizadas.

Todas as notificações relacionadas a uma mensagem de nível superior, como respostas, menções e curtidas, são enviadas com o mesmo assunto. O padrão da linha de assunto é **Live Feed** seguido pelo início da linha de assunto da mensagem de nível superior. Por exemplo, se o assunto do feed for **Suporte de TI**, o assunto da notificação por e-mail será **Live Feed Suporte de TI**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Equipes** e selecione o nome da equipe.
3. Clique no ícone Assinar ( ).

   Você pode clicar no ícone Cancelar assinatura ( ) para parar de receber notificações por e-mail.

Assinar notificações por e-mail do feed para uma equipe

Um administrador de equipe pode inscrever uma equipe em feeds específicos para que os membros recebam notificações por e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Equipes** e selecione o nome da equipe.
   Você pode usar a pesquisa avançada para localizar a equipe da qual é o administrador.
3. Clique em **Feeds**.
4. Clique no ícone Assinar ( ) ao lado do nome do feed.

   Você pode clicar no ícone Cancelar assinatura ( ) para parar de receber notificações por e-mail.

Responder a notificações por e-mail usando e-mail

Depois de receber um e-mail sobre uma mensagem publicada ou uma resposta, você pode responder ao Live Feed usando seu cliente de e-mail.

O corpo do e-mail de resposta se torna uma resposta à mensagem do Live Feed. Todos os anexos incluídos no e-mail de resposta são incluídos na resposta do Live Feed.

Sair de uma equipe

Você pode desistir de ser membro de uma equipe saindo dela.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Na barra lateral, clique na sua imagem de perfil e selecione a guia **Equipes**.
3. Clique em **Sair** ao lado do nome da equipe.

Modificar uma equipe

Se você for administrador de equipe, poderá modificar uma equipe existente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Na barra lateral, clique na sua imagem de perfil e selecione a guia **Equipes**.
3. Na lista de equipes, selecione o nome da equipe.
4. Clique no ícone de edição ( ).
5. Modifique as propriedades da equipe conforme necessário.
6. Clique em **Salvar**.

Gerenciar uma solicitação de associação

Quando um usuário solicita a associação a uma equipe privada, o administrador da equipe recebe um e-mail.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

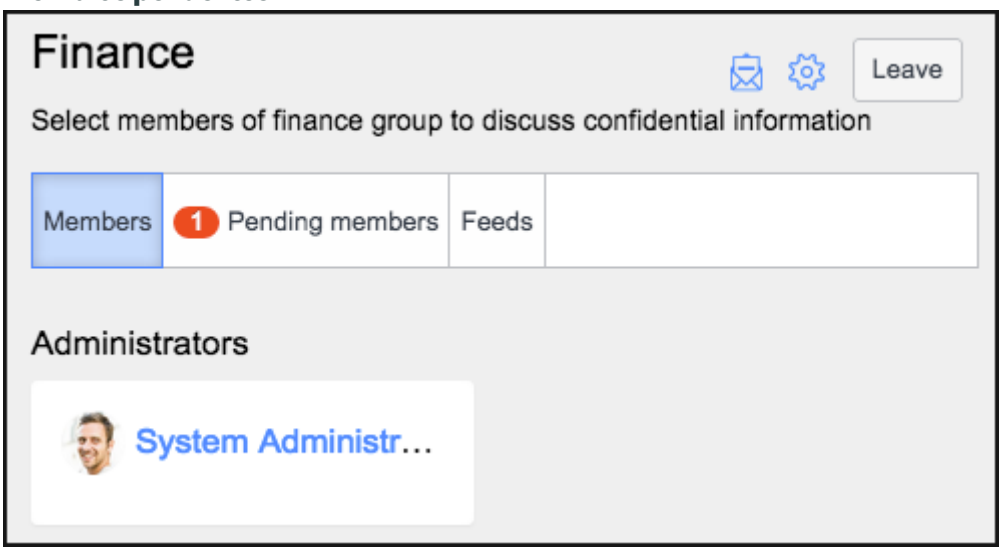
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você for o administrador da equipe, poderá gerenciar as solicitações de associação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Equipes** e selecione o nome da equipe.
   Se um ou mais usuários tiverem sido convidados para a equipe, a guia **Membros pendentes** mostrará o número de convites enviados.

Membros pendentes



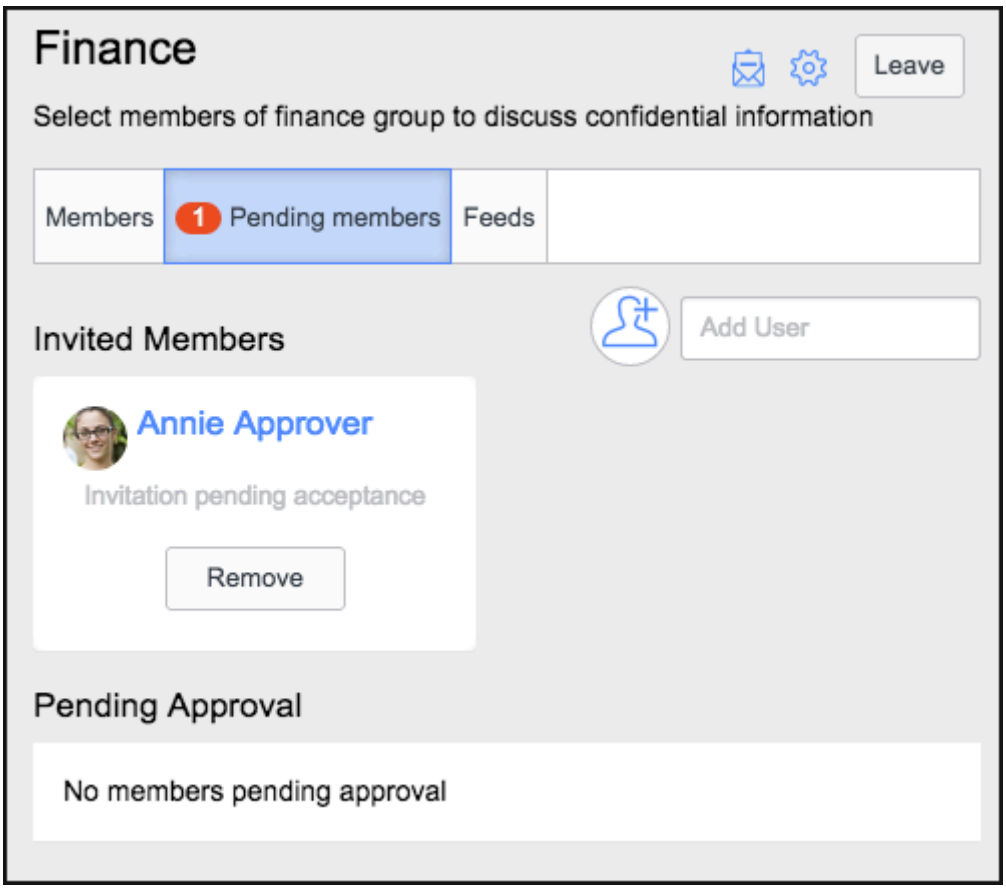
3. Clique em **Membros pendentes**.

   Isso mostra os usuários que receberam convites, mas que ainda não aceitaram.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Membros convidados



4. Para cancelar o convite de um usuário, clique em **Remover**.
5. Para convidar outro usuário para a equipe, insira o nome dele no campo **Adicionar usuário** e clique no botão Convidar membro ( ).

Exclusão de uma equipe

Se você for o administrador da equipe, poderá excluir uma equipe.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Na barra lateral, clique na sua imagem de perfil e selecione a guia **Equipes**.
3. Na lista de equipes, selecione o nome da equipe.
4. Clique no ícone de edição ( ).
5. Clique em **Excluir**.
6. Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.
   A equipe é excluída do Live Feed. As mensagens publicadas em uma equipe privada são excluídas; as mensagens publicadas em uma equipe pública permanecem no feed da empresa sem um link de equipe.

   Se você excluir uma equipe associada a um registro ativo, como um incidente que ainda não foi encerrado, a equipe se tornará ativa novamente quando qualquer usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

modificar esse registro ou seguir o registro no Live Feed. O primeiro usuário que modifica o registro se torna o administrador da equipe. As mensagens anteriores que existiam como parte do feed do registro não são excluídas.

Uso do Live Feed para trabalhar em registros

Um feed de registro está associado a um registro, como um incidente ou uma mudança.

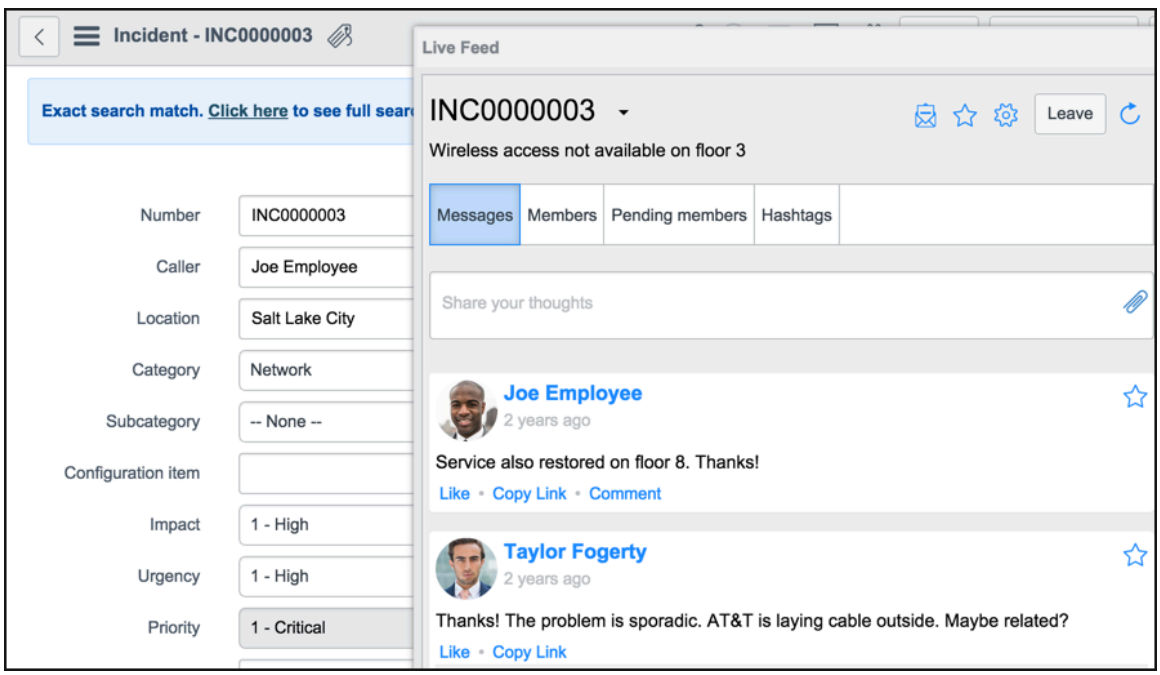
Os feeds de registro ajudam os usuários a colaborar em registros, fornecendo a qualquer pessoa que possa acessar o registro um local para compartilhar mensagens e publicar anexos específicos ao registro.

Com feeds de registro, os usuários podem:

- Seguir os feeds de registro e publicar mensagens no Live Feed. Essas mensagens podem ser mantidas automaticamente nos comentários ou em campos de diário de anotações de trabalho nos registros.
- Exibir o Live Feed de registros.
- Trabalhar em vários registros de **Meu feed**.
- Acessar as funções da equipe do Live Feed, como enviar convites e assinar notificações por e-mail.

Todos os usuários com acesso ao registro também podem usar o feed de registro. Por padrão, os feeds de registro estão disponíveis nas tabelas de incidentes, mudanças e problemas. Os administradores podem configurar feeds de registro para tabelas adicionais.

Documento do Live Feed



Como funcionam os feeds de documento

A aplicação Live Feed cria um grupo de documentos para cada feed de documento. O grupo de documentos:

- Aprova automaticamente a associação para todos os usuários que podem acessar o registro.
- Usa o número do registro como nome do grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usa a descrição resumida do registro como descrição do grupo.
- Mantém todas as mensagens publicadas no registro no Live Feed se o registro tem um campo de diário para comentários. Quando o grupo é criado, as mensagens existentes são adicionadas ao feed de documento.
- Lista o grupo quando os usuários selecionam **Exibir todos os grupos** na interface do Live Feed, a menos que o registro associado ao feed de documento tenha sido fechado. Quando o estado do registro muda para fechado, o grupo do Live Feed se torna inativo e não aparece na lista.
- Adiciona usuários automaticamente ao grupo de documentos quando exibem o registro.

Criação de grupo de documentos

Quando um usuário segue ou mostra um registro no Live Feed, um grupo do Live Feed é criado automaticamente e associado ao registro (caso um ainda não exista). O usuário se torna membro do grupo e pode usar o Live Feed para trabalhar no registro. Caso tenha acesso às anotações de trabalho no registro, o usuário também se torna um administrador do grupo.

Um grupo do Live Feed também é criado automaticamente quando um usuário cria um registro em uma tabela que usa feeds de documentos, como a tabela Incidentes. O criador do registro se torna o administrador do grupo e qualquer outro usuário que modifique o mesmo registro ingressará automaticamente no grupo.

Adição do Live Feed a uma página inicial

Adicione o Live Feed a uma página inicial para que seja a primeira coisa que você vê ao fazer login.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

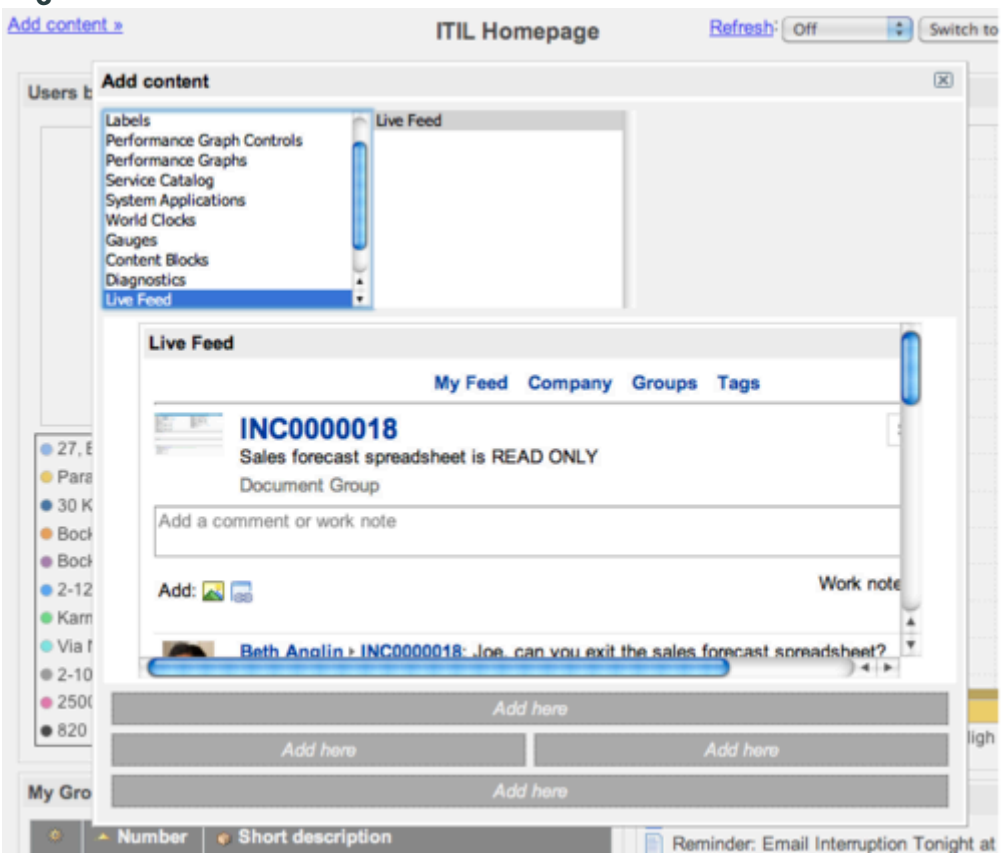
1. Clique em **Adicionar conteúdo** na parte superior da página inicial.
2. Selecione **Live Feed** no painel esquerdo.
3. Na parte inferior da janela, clique em **Adicionar aqui** na posição de layout apropriada e feche a janela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os administradores podem adicionar o Live Feed a uma página inicial global para disponibilizá-lo para todos os usuários da página inicial por padrão. Por padrão, usuários com qualquer função podem adicionar o Live Feed à própria página inicial. Os administradores podem restringir essa capacidade.

Página inicial do Live Feed



Modificação e exclusão de feeds de documentos

O criador de um feed de registro se torna o administrador do grupo, o que permite que o usuário modifique as seguintes propriedades do feed de registro.

- **Nome**: o valor padrão é o número do registro.
- **Descrição**: o valor padrão é a descrição resumida do registro.
- **Imagem**: o valor padrão é uma imagem em miniatura do registro.

Os administradores de feed também podem excluir o feed. Quando excluído, o feed é removido do Live Feed, mas as mensagens permanecem no campo de diário do registro associado.

Exibição do Live Feed em registros

Interaja com o feed de registro em qualquer formulário em que o Live Feed foi habilitado.

O feed de registro aparece em uma janela pop-up. O feed de registro também aparecerá no formatador de atividade do formulário de registro se o administrador habilitar a propriedade do sistema de feed de registro (glide.ui.show_live_feed_activity).

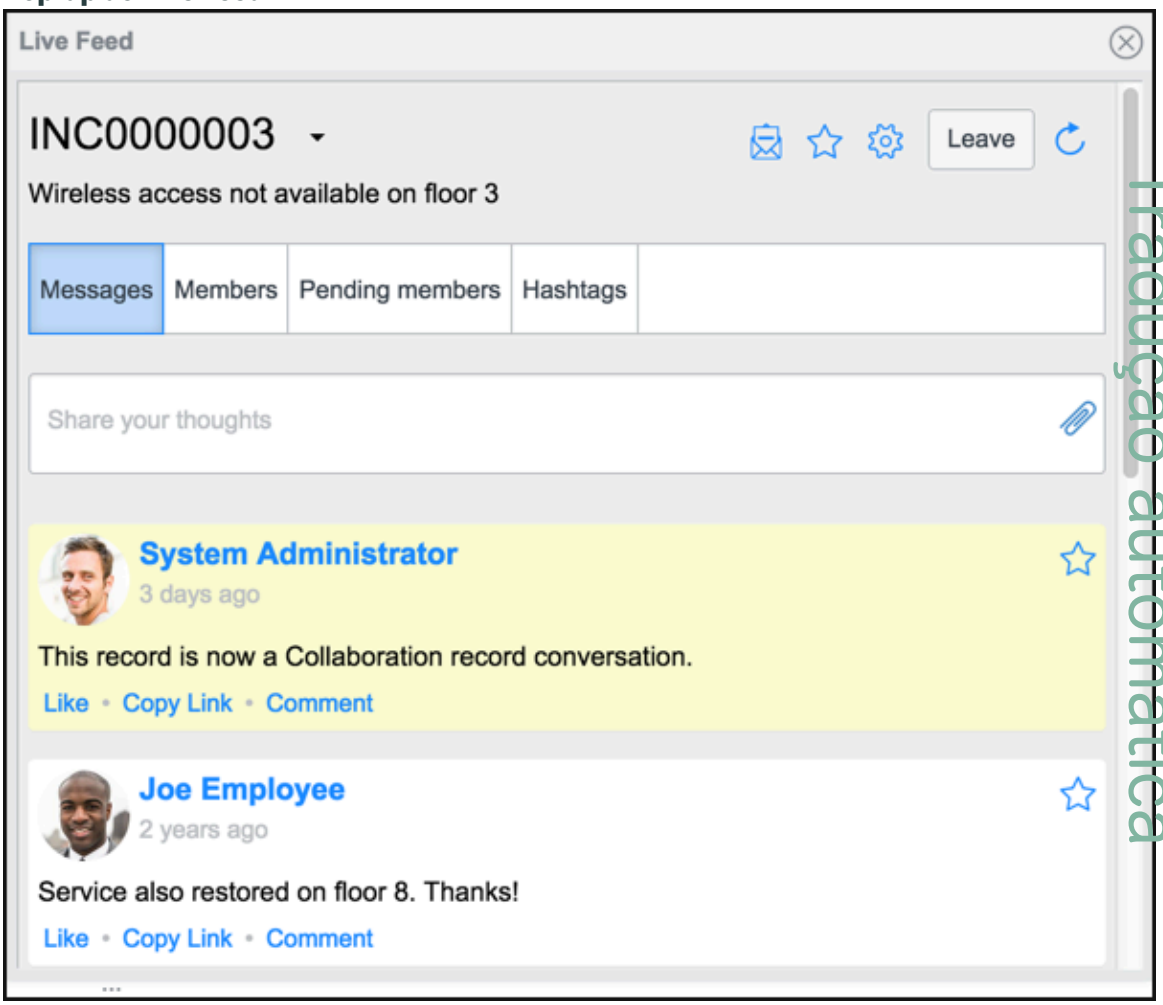
Para acessar um feed de registro no formulário, siga um destes procedimentos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Clique no botão **Mostrar Live Feed** no cabeçalho do formulário. O pop-up do Live Feed é exibido.
- Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho do formulário e selecione **Mostrar Live Feed**. O pop-up do Live Feed é exibido.
- Role para baixo no formulário até a área do formatador de atividade. Clique em uma das seguintes guias:
  - **Live Feed**: clique para mostrar uma caixa de texto para digitar no feed.
  - **Atividade**: clique para mostrar o resumo da atividade. O filtro de atividade determina o conteúdo no resumo da atividade.

Pop-up do Live Feed



Tradução automática

Se o formatador de atividade ou as guias **Live Feed** e **Atividade** não estiverem visíveis, os administradores poderão fazer o seguinte:

- Configurar o layout do formulário e adicionar **Atividades (filtradas)** ao formulário. Isso adiciona o formatador de atividade.
- Personalizar o layout do formulário e adicionar **Atividades (filtradas)** ao formulário. Isso adiciona o formatador de atividade.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Ir para **Definição do Sistema** > **Tabelas**, acesse a tabela associada ao registro e verifique se o atributo do dicionário live_feed está definido como verdadeiro no formulário. Isso adiciona o Live Feed ao formatador de atividade.
- Ir para **Live Feed** > **Administração de Feeds** > **Propriedades** e habilite a seguinte propriedade:**Alternar a exibição da guia Live Feed no formatador de atividade**

Trabalho com feeds de registro

Quando um usuário segue um registro, ele se torna membro de um grupo privado do registro.

Os membros da equipe podem:

- Exibir o feed do registro no Live Feed.
- Exibir a lista dos membros do grupo (outros usuários que estão seguindo o registro).
- Convidar outro usuário para ingressar no grupo. Somente usuários com acesso ao registro têm acesso ao feed de registros.
- Assinar notificações por e-mail.
- Sair da equipe para parar de seguir o registro.

Como seguir um feed de registro em um formulário

Você pode acompanhar registros que têm um feed de registro associado a eles no formulário de registro.

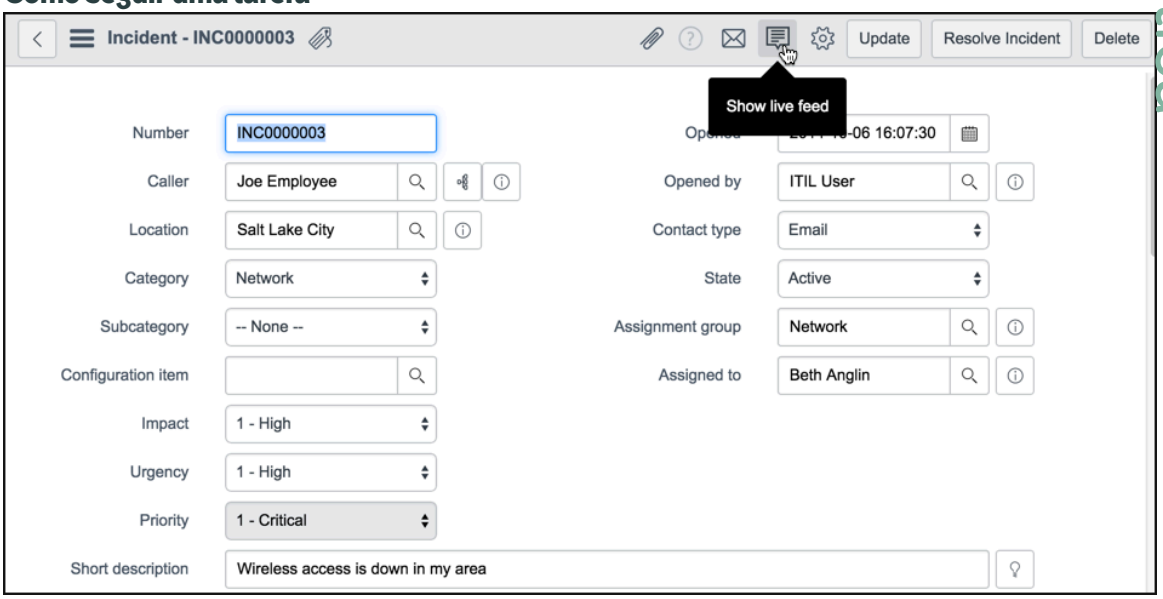
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até o registro em uma lista ou um formulário.
2. Clique no ícone **Mostrar no Live Feed** no cabeçalho.

Como seguir uma tarefa



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como seguir um feed de registro em uma lista

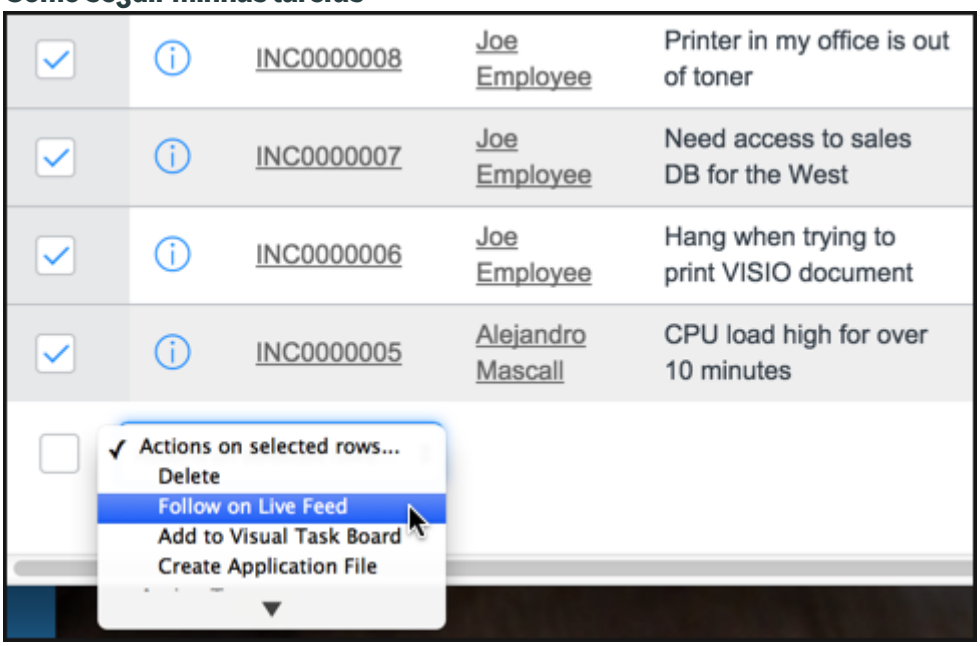
Você pode seguir registros que têm um feed de registro associado a eles quando está exibindo uma lista de registros. Esse método permite que você selecione vários registros para seguir.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegue até uma lista de registros (por exemplo, **Atribuído a mim**).
2. Marque a caixa de seleção **Ação** ao lado de cada registro a ser seguido.
3. Na lista de seleção **Ações**, selecione **Seguir no Live Feed**.

Como seguir minhas tarefas



Publicação de uma mensagem em um feed de registro

Use o Live Feed para publicar uma mensagem em um feed de registro.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra o feed de registro de uma das seguintes maneiras:
   - Na sua página inicial (já deve estar seguindo o registro)
   - Como uma equipe no Live Feed (já deve estar seguindo o registro)
   - Em Meu Live Feed (já deve estar seguindo o registro)
   - Na janela pop-up **Live Feed**
   - Na guia **Live Feed** no formatador de atividade
   - Clique no botão **Mostrar Live Feed** ( ) no cabeçalho do formulário.
2. Componha a mensagem e adicione imagens e links.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na lista Para, selecione o registro onde você deseja publicar a mensagem.

Nota:
Aplica-se somente ao Live Feed.

4. **Opcional:** Marque a caixa de seleção **Anotações de trabalho** para publicar a mensagem como uma anotação de trabalho.
Somente usuários com acesso a anotações de trabalho no registro podem publicar e ver anotações de trabalho. Essa opção está disponível somente para registros que têm um campo de diário.

5. Clique em **Publicar**.

Nota:
Se o registro tiver campos de diário para comentários ou anotações de trabalho, sua mensagem será adicionada automaticamente ao campo apropriado no registro. Se o registro tiver um campo de texto padrão para comentários no formatador de atividade, cada publicação dinâmica substituirá o valor do campo. Os comentários adicionados por meio do Live Feed começam com #LiveFeed no formatador de atividade.

Uso de feeds no Live Feed

Os feeds permitem que os usuários criem discussões focadas no Live Feed.

O feed dinâmico inclui diferentes tipos de feeds. O usuário que cria um feed de grupo ou de registro se torna o administrador do feed. Esse usuário configura o nível de acesso ao feed:

- **Público**: qualquer usuário pode ver o nome na lista de todos os feeds, exibir o feed e ingressar nele. As mensagens aparecem no feed da empresa com um link para o feed público.
- **Privado**: qualquer usuário pode ver o nome na lista de todos os feeds, mas apenas os membros convidadoes podem exibir o feed e ingressar nele. As mensagens não aparecem no feed da empresa.

Nota:
O conceito de grupos mudou no Live Feed v2 (começando com a versão Fuji).

Criação de um feed de grupo

Os feeds de grupo são criados por usuários para que membros com interesses semelhantes possam encontrar essas informações em um lugar. Usuários individuais ou equipes podem ingressar em feeds de grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

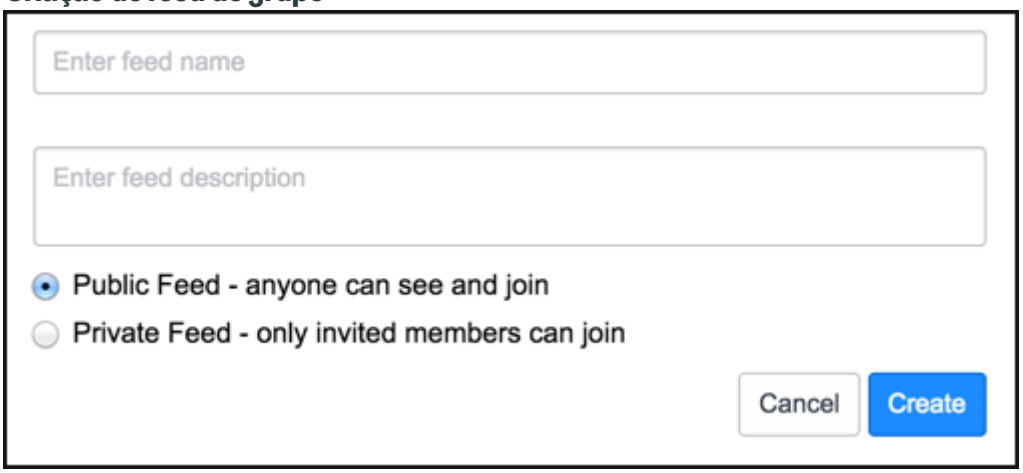
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Agrupar feeds** e em **Todos os feeds**.
3. Clique em **Criar feed de grupo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de feed de grupo



4. Insira o nome e a descrição do feed.
   Isso será exibido na lista de feeds do grupo.
5. Indique como os membros podem ingressar no feed:
   - **Feed público**: selecione esta opção para permitir que qualquer pessoa exiba e participe do feed do grupo.
   - **Feed privado**: selecione esta opção para restringir a associação somente a membros convidados pelo administrador.

     Quando a opção **Equipe privada** é marcada, a caixa de seleção **Mostrar este feed para que qualquer um o localize e solicite ingresso** é exibida. Se estiver marcada, qualquer usuário poderá pesquisar este feed de grupo e ingressar nele. Se a caixa de seleção não estiver marcada, somente os usuários convidados poderão ver o feed e ingressar no feed do grupo.
6. Clique em **Criar**.

Criação de feeds de registro

Quando um usuário exibe um registro em uma tabela na qual o Live Feed está habilitado, como a tabela **Incidente** [incidente], o usuário pode clicar no botão **Mostrar Live Feed** na parte superior do formulário para criar automaticamente um feed de registro.

Quando um usuário com acesso de gravação ao campo de diário **work_notes** de um registro clica no botão **Mostrar Live Feed**, esse usuário se torna o administrador do feed de registro. Se, por exemplo, um cliente ligar para o suporte técnico para relatar um incidente e clicar em **Mostrar Live Feed** em um registro, um feed de registro será criado, mas o cliente não será o administrador do feed de registro. Quando um representante do suporte abre o incidente e participa do feed de registro, o usuário se torna o administrador do feed.

Por padrão, os feeds de registro são privados e não listados. Ou seja, somente membros convidados podem ver o nome do feed de registro na lista de feeds e ingressar nele. Os administradores do feed de registro, no entanto, têm a capacidade de mudar o nível de acesso a qualquer momento. Isso pode ser útil se, por exemplo, um usuário estiver trabalhando em uma oportunidade de vendas e quiser que os clientes participem de um feed de registro sem conceder acesso aos registros.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como controlar como o Live Feed é habilitado para registros

Uma propriedade chamada *glide.ui.show_live-feed_activity* controla se o Live Feed é habilitado automaticamente para todos os registros.

Este registro de glide está desabilitado por padrão. Se a propriedade for habilitada, um feed de registro será criado automaticamente sempre que um registro for exibido e você se tornará um membro desse feed.

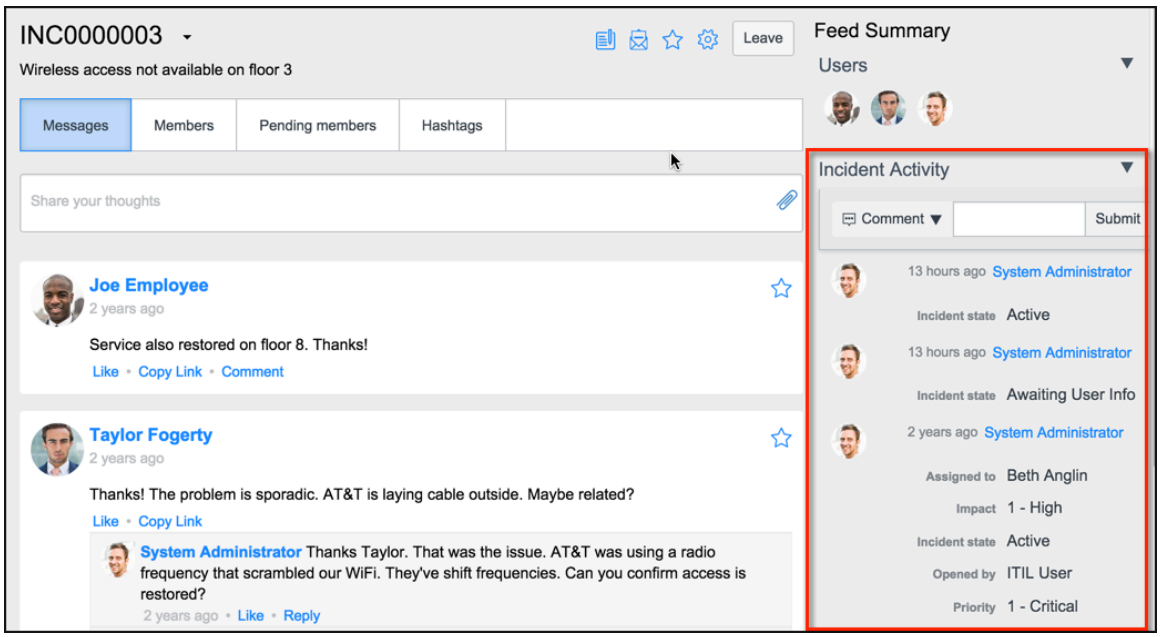
Uma segunda propriedade, glide.live-feed.auto_join_document_group, habilita a associação automática a um feed de registro sempre que o documento associado é visitado e o usuário clica em **Mostrar Live Feed**.

Exibição do fluxo de atividades em feeds de registro

Quando você exibe feeds de registro, o Live Feed exibe o fluxo de atividades do documento.

Por exemplo, para um feed de incidente, a tela exibe a atividade recente do incidente. O fluxo de atividades é atualizado sempre que há alguma mudança no registro associado.

Fluxo de atividades do Live Feed



Nota:
As informações no fluxo de atividades estão sujeitas às mesmas regras de ACL para exibição do documento subjacente.

Participação em um feed

Ao ingressar em um feed, você se torna um membro do feed.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os membros do feed podem:

- Exibir mensagens publicadas no feed. Os não membros também podem exibir as mensagens de um feed público.
- Exibir uma lista dos membros do feed.

Tradução automática

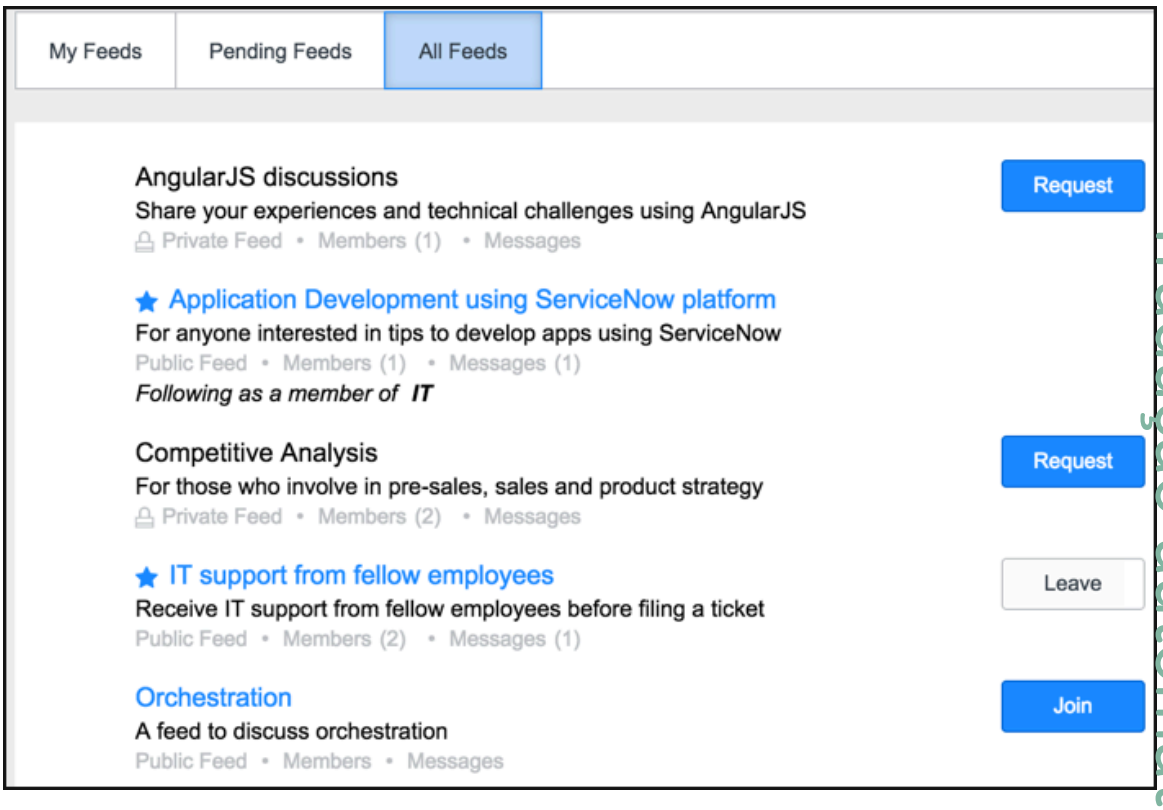
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Convidar outro usuário para ingressar no feed.
- Assinar notificações por e-mail do feed.
- Sair do feed.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de grupo** ou **Feeds de registro** e, em seguida, em **Todos os feeds**.

Todos os feeds



   - Se você recebeu um convite, clique em **Aceitar**. Você pode **Recusar** o convite caso não queira ingressar no feed.
   - Se o feed for público, clique em **Ingressar**.
   - Se o feed for privado, clique em **Solicitar**. O administrador do feed recebe uma notificação por e-mail e deve aceitar sua solicitação para que você possa ingressar no feed.

Marcação de um feed como favorito

Mensagens de nível superior em feeds podem ser marcadas como favoritas somente pelo usuário.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você também pode pesquisar mensagens marcadas como favoritas e remover a designação de favorito conforme necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de grupo** ou **Feeds de registro** e, em seguida, em **Todos os feeds**.
3. Na lista de feeds, clique no ícone de estrela ( ) ao lado do nome do feed que você deseja marcar como favorito.

   Para cancelar o favorito de uma mensagem, clique no ícone de estrela ( ) de uma mensagem que já é favorita.

Exibição de um feed

Você tem várias opções para exibir um feed.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de grupo** ou **Feeds de registro**.
   Isso exibe uma lista de feeds aos quais você pertence e uma opção para exibir todos os feeds.
   - Para exibir um feed ao qual você pertence, selecione o nome do feed.
   - Para exibir um feed público ao qual você não pertence, selecione **Mostrar tudo** e clique no nome do feed. Você deve ser um membro para exibir o feed de um feed privado.

Nota:
Se você sair do Live Feed e voltar, o sistema exibirá o último feed que você visitou, caso seja membro dele.

Exibição de um membro do feed

Exiba um membro específico de um feed de grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de grupo** ou **Feeds de registro**.
   Isso exibe uma lista de feeds aos quais você pertence e uma opção para exibir todos os feeds.
3. Clique no nome do feed.
   A lista de membros da equipe é exibida, organizada por administradores e membros do feed.

Como convidar um novo membro para um feed de grupo

O administrador do feed pode convidar outro usuário ou um grupo para ingressar em um feed.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma equipe é adicionada a um feed, todos os membros da equipe se tornam membros do feed indiretamente. Somente usuários, e não equipes, podem ser os administradores do feed. Um membro de equipe que está seguindo um feed pode se tornar administrador convidando diretamente outro usuário para o feed.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de grupo** ou **Feeds de registro** e selecione o nome do feed.
3. Clique na guia **Membros pendentes**.
4. No campo **Adicionar usuário ou equipe**, comece a inserir um nome de usuário ou equipe e selecione um usuário ou uma equipe na lista de sugestões.
   O usuário convidado ou os membros da equipe recebem uma notificação por e-mail.

Como convidar um novo membro para um feed de registro

O administrador do feed pode convidar outro usuário ou um grupo para ingressar em um feed de registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando uma equipe é adicionada, todos os membros da equipe se tornam membros do feed indiretamente. Ou seja, se a Equipe ABC for adicionada a um feed, o feed não mostrará que a Equipe ABC é um membro. Em vez disso, o feed mostra cada um dos membros individuais da Equipe ABC como membros do feed.

Quando os usuários são convidados, seu estado de associação é inicialmente **Convidado**. Quando eles aceitam o convite, o sistema verifica o acesso ao campo de diário **work_notes**. Se tiverem acesso de gravação, eles se tornarão membros administradores; caso contrário, eles se tornarão membros ativos.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de registro** e selecione o nome do feed de registro.
3. Clique na guia **Membros pendentes**.
4. No campo **Adicionar usuário ou equipe**, comece a inserir um nome de usuário ou equipe e selecione um usuário ou uma equipe na lista de sugestões.

   Se você convidar uma equipe, os membros individuais da equipe serão convidados.

   Os usuários convidados recebem uma notificação por e-mail.

Remoção de um membro de um feed

O administrador do feed pode remover qualquer membro do feed.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

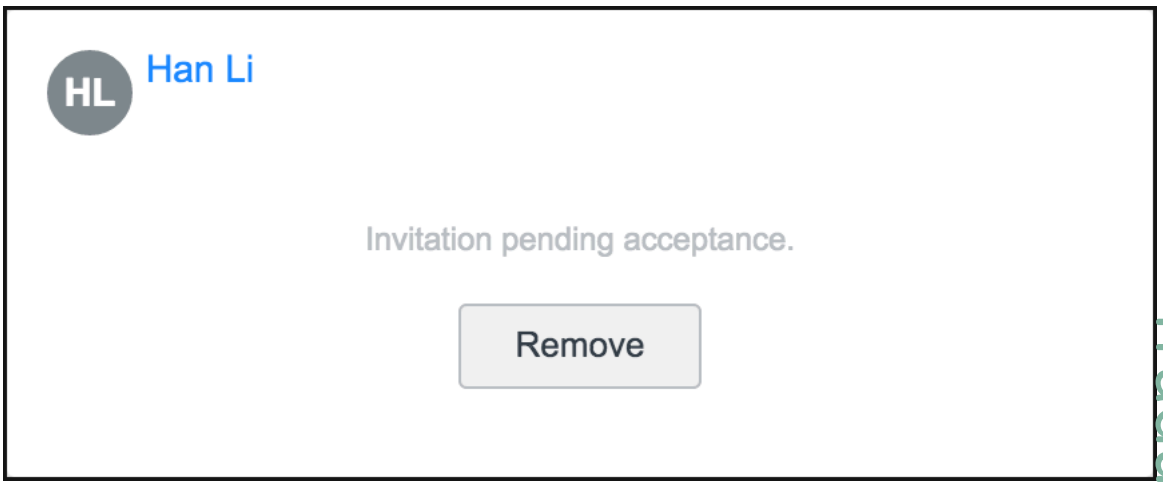
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de grupo** ou **Feeds de registro** e selecione o nome do feed.
3. Clique na guia **Membros**.
4. Localize o membro que você deseja remover e clique em **Remover**.

Remover membro



Nota:
Você pode remover membros independentemente do seu estado atual. Ou seja, você pode remover membros que já ingressaram no feed ou cuja associação está pendente.

Assinatura de um feed

Membros diretos de um feed podem assinar e cancelar a assinatura do feed para receber notificações por e-mail sempre que ocorrer qualquer atividade no feed, como publicação de novas mensagens e respostas, curtidas, pesquisas e @menções.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Membros indiretos individuais, ou seja, membros de uma equipe que participa de um feed, não podem assinar ou cancelar a assinatura de um feed diretamente. Se o administrador da equipe inscrever a equipe em um feed, os membros individuais receberão uma notificação por e-mail para atividades no feed, como publicação de novas mensagens e respostas, curtidas, pesquisas e @menções.

Todas as notificações relacionadas a uma mensagem de nível superior, como respostas, menções e curtidas, são enviadas com o mesmo assunto. O padrão da linha de assunto é **Live Feed** seguido pelo início da linha de assunto da mensagem de nível superior. Por exemplo, se o assunto do feed for **Suporte de TI**, o assunto da notificação por e-mail será **Live Feed Suporte de TI**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de grupo** ou **Feeds de registro** e selecione o nome do feed.
3. Clique no ícone Assinar ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode clicar no ícone Cancelar assinatura ( ) para parar de receber notificações por e-mail.

Nota:
Se uma equipe estiver inscrita para receber notificações por e-mail de um feed, mas um membro da equipe não se inscrever na equipe, esse membro não receberá as notificações por e-mail.

Navegação entre o Live Feed e outros módulos

Se você estiver participando de um feed e navegar para outro módulo, quando retornar ao Live Feed, ele exibirá o feed que estava sendo exibido anteriormente, se for público ou se for um feed privado do qual você é membro.

Por exemplo, suponha que você esteja exibindo um feed público e navegue até o registro de um incidente específico. Ao retornar ao Live Feed, o feed que você estava exibindo anteriormente será aberto. Se você exibiu pela última vez um feed privado do qual não é membro, retornar ao Live Feed abrirá o feed da empresa.

Como sair de um feed

Os membros podem optar por sair de um feed de grupo.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de grupo** ou **Feeds de registro** e selecione o nome do feed.
3. Clique em **Sair**.

Nota:
Se você sair de um feed associado a um registro, como um incidente, ingressará nesse feed automaticamente se modificar o registro associado de novo.

Exclusão de um feed

Se você for um administrador de feed, poderá excluir o feed.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds de grupo** ou **Feeds de registro** e selecione o nome do feed.
3. Clique em **Excluir**.
4. Clique em **Sim** para confirmar a exclusão.
   O feed é excluído do Live Feed. As mensagens publicadas em um feed privado são excluídas. As mensagens publicadas em um feed público permanecem no feed da empresa sem um link de feed.

Visão geral da IU do Live Feed

A interface de usuário do Live Feed fornece muitos métodos para compartilhar conteúdo com outras pessoas na sua organização.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualização do seu perfil do Live Feed

Suas informações de perfil incluem uma foto ou imagem e guias para diferentes tipos de informações, incluindo mensagens, feeds, equipes, seguidores e aqueles que estão seguindo você. Você pode atualizar suas informações de perfil e imagem a qualquer momento.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A funcionalidade descrita aqui se aplica a navegadores compatíveis com HTML5, como Chrome, Firefox, Safari e IE10 e posteriores.

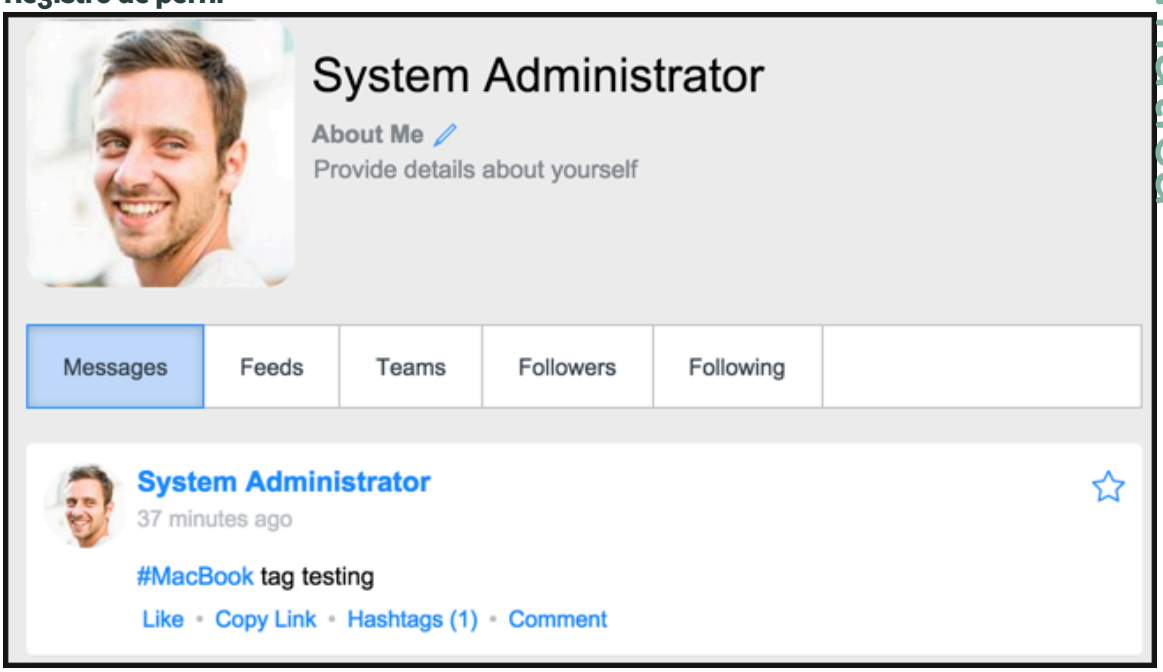
Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique no seu nome ou título exibido abaixo da imagem.

Perfil

O registro do perfil é aberto.

Registro de perfil



3. Clique no ícone de lápis ao lado de **Sobre mim** e digite uma descrição resumida sobre você que deseja compartilhar com outras pessoas que exibirem seu perfil.

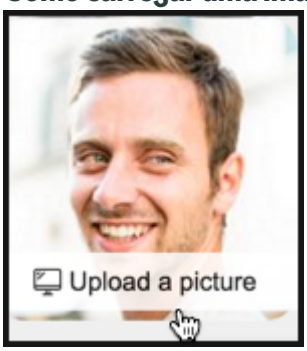
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esse texto não precisa ser mudado com frequência.

4. Você pode mudar sua foto de perfil usando um dos dois métodos a seguir:
   - Localize o arquivo de foto que deseja usar e arraste e solte-o sobre a foto existente.
   - Passe o mouse sobre a imagem existente (ou toque na foto, no caso da interface do smartphone ou tablet) para exibir o link **Carregar uma imagem**. Clique no link, navegue até o local da foto que deseja usar e clique em **Abrir**.

Como carregar uma imagem

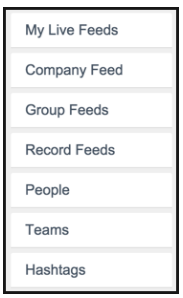


Nota:
Sua imagem de perfil será usada pelo Connect e pelos recursos de bate-papo legados se eles estiverem ativados.

Trabalho com mensagens do Live Feed

Esta parte da IU fornece ao usuário acesso a vários tipos de mensagens e ferramentas para agrupar e categorizar mensagens. Também inclui métodos para identificar quais feeds de usuário você está seguindo e quais usuários estão seguindo você.

Ferramentas para trabalhar com mensagens do Live Feed

Seção do menu	Descrição
	• *Meus Live Feeds*: são feeds personalizados que permitem que você personalize o Live Feed para exibir o conteúdo mais importante para você. • *Feed da empresa*: feed que exibe todas as publicações, exceto as publicadas em grupos privados ou não listados. • *Feeds de grupo*: feeds criados por usuários. Feeds de registro: feeds associados a um registro, como um incidente ou uma mudança. • *Feeds de registro*: ajudam os usuários a colaborar em registros, fornecendo a qualquer pessoa que possa acessar o registro um local para compartilhar mensagens e publicar anexos específicos ao registro. • *Pessoas*: esta opção exibe as pessoas que estão seguindo o usuário atual e as pessoas que o usuário atual está seguindo. • *Equipes*: esta opção é usada para combinar usuários em grupos para fins de assinatura de conversas específicas. • *Hashtags*: as hashtags são palavras marcadas com um símbolo de hash (#) nas mensagens. As hashtags são usadas para categorizar mensagens

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ferramentas para trabalhar com mensagens do Live Feed

Seção do menu	Descrição
	por palavra-chave ou tópico para obter resultados aprimorados de pesquisa de mensagens mostrando apenas as conversas que incluem hashtags específicas.

Exibição de outro usuário do Live Feed

Quando um usuário solicitante, que não tem função do ServiceNow, está exibindo um feed e aponta para a imagem de outro usuário, as informações desse usuário aparecem na exibição Cartão de visita da tabela Usuário [sys_user].

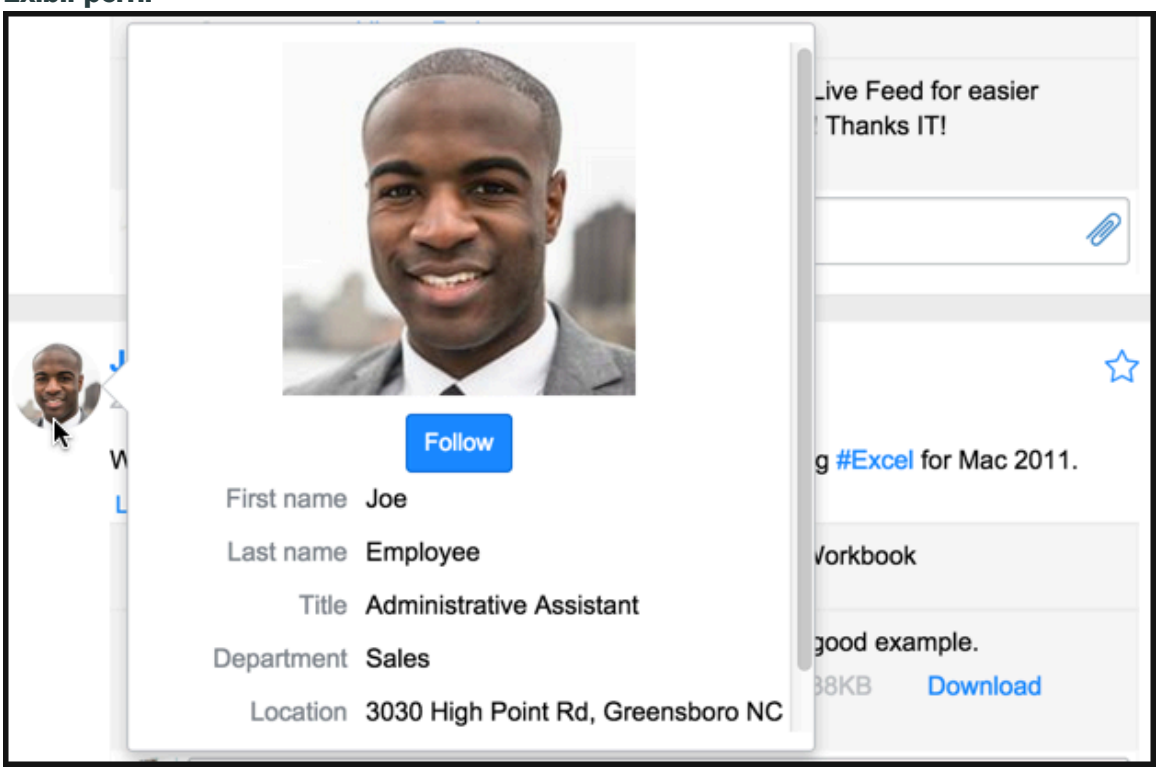
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode personalizar ACLs para aumentar a quantidade de informações que deseja exibir para usuários com funções diferentes.

Exibir perfil

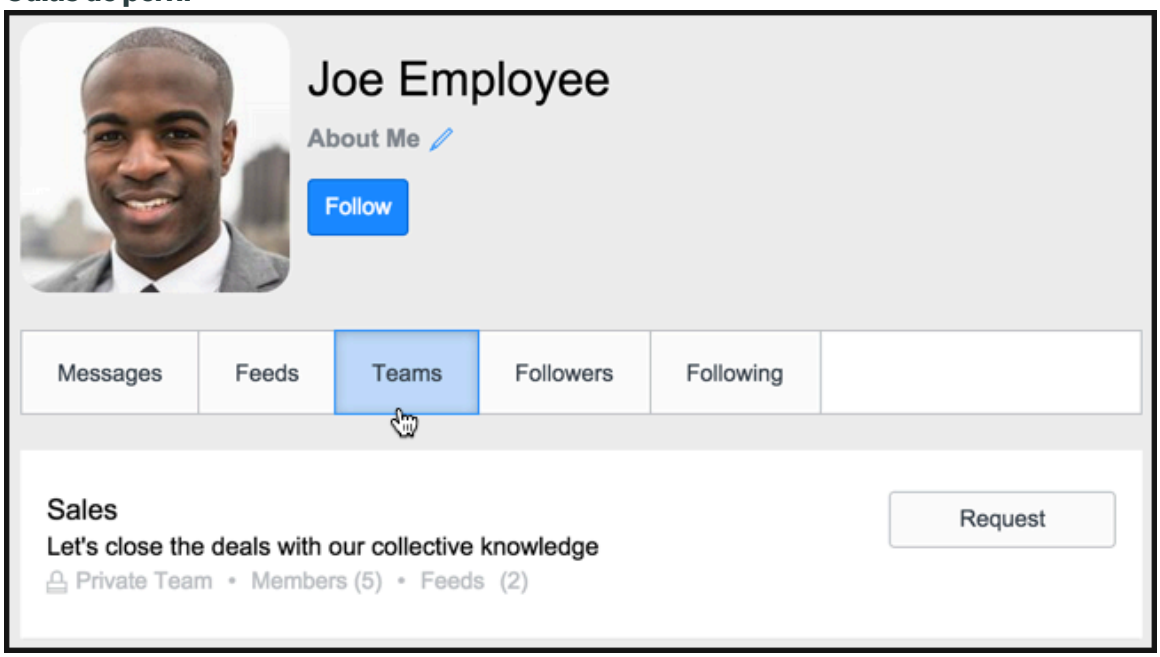


Se você clicar no nome ou no cargo de um usuário, o perfil desse usuário será exibido. Clique nas guias para exibir diferentes tipos de informações do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de perfil



Como seguir outros usuários do Live Feed

Ao usar o Live Feed, você pode acompanhar os threads de mensagens de outros usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

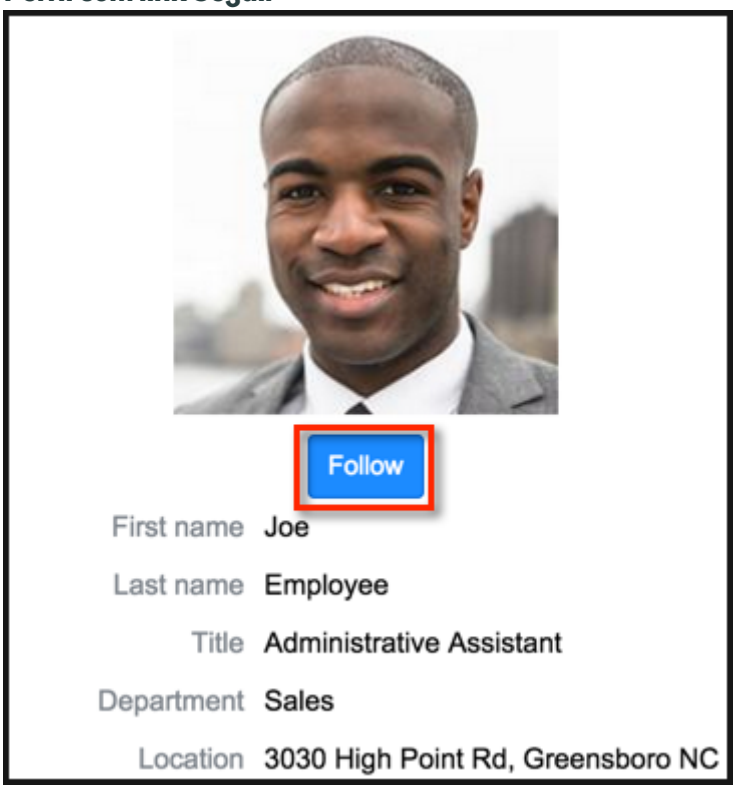
Procedimento

1. Navegue até um thread em que o usuário que você deseja seguir está envolvido.
2. Clique no nome desse usuário ou aponte para a imagem do usuário.
   Um link **Seguir** aparece no perfil do usuário.

Tradução automática

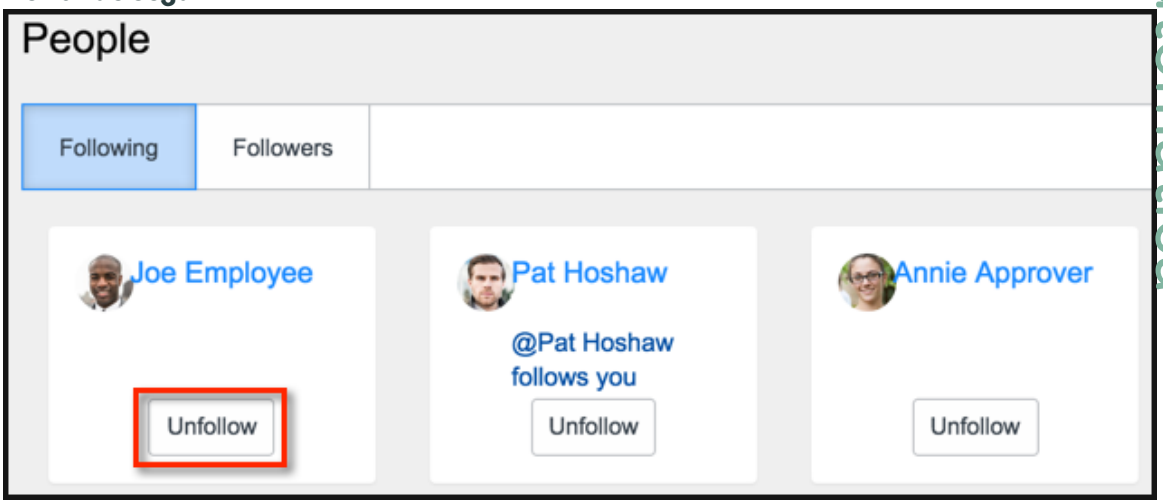
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Perfil com link Seguir



3. Clique em **Seguir**.
4. Para parar de seguir o usuário, navegue até **Pessoas** > **Seguinte**.

Deixar de seguir



5. Clique em **Deixar de seguir**.
6. Para exibir as pessoas que estão seguindo você, navegue até **Pessoas** > **Seguidores**.

Seleção de feeds

Um feed é um fluxo de mensagens relacionadas. Você pode usar o seletor de feed para alternar entre os tipos de feed e exibir feeds de grupo e de registro específicos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

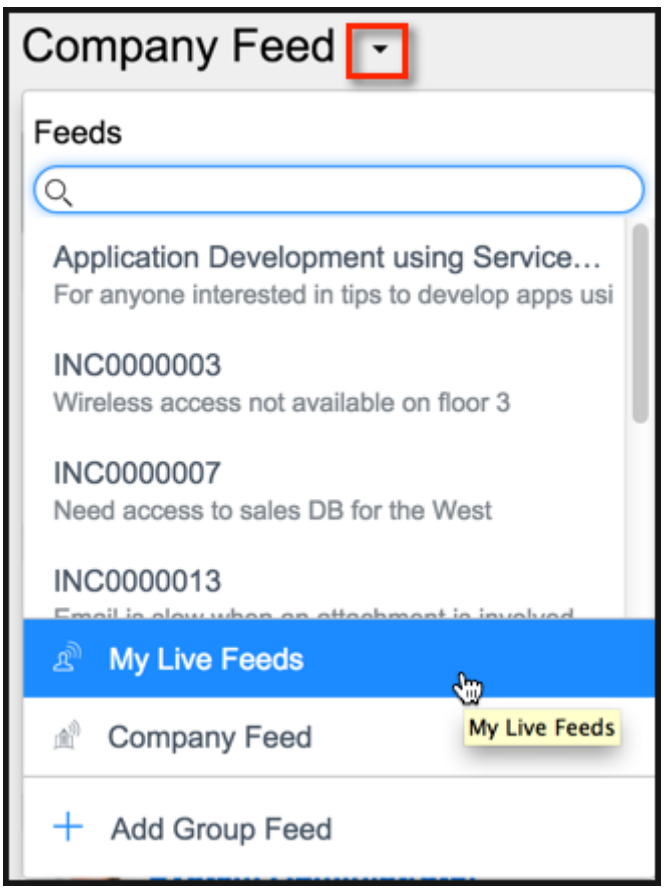
Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Use o campo **Pesquisar** para localizar qualquer tipo de feed.
   Conforme você digita no campo **Pesquisar**, os resultados são exibidos dinamicamente. Por exemplo, se você digitar *INC*, os registros que são incidentes serão forçados para o topo da lista de resultados.

Seletor de feed



2. Você também pode selecionar os seguintes tipos de informações de feed.

Tipos de feeds

Feed	Descrição
Meus Live Feeds	Exibe as seguintes publicações: ○ mensagens de usuários que você segue ○ mensagens com hashtags que você segue
Feed da Empresa	Exibe todas as publicações, exceto as publicadas em grupos privados ou não listados.
Adicionar feed do grupo	Permite que você adicione um feed de grupo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como seguir feeds

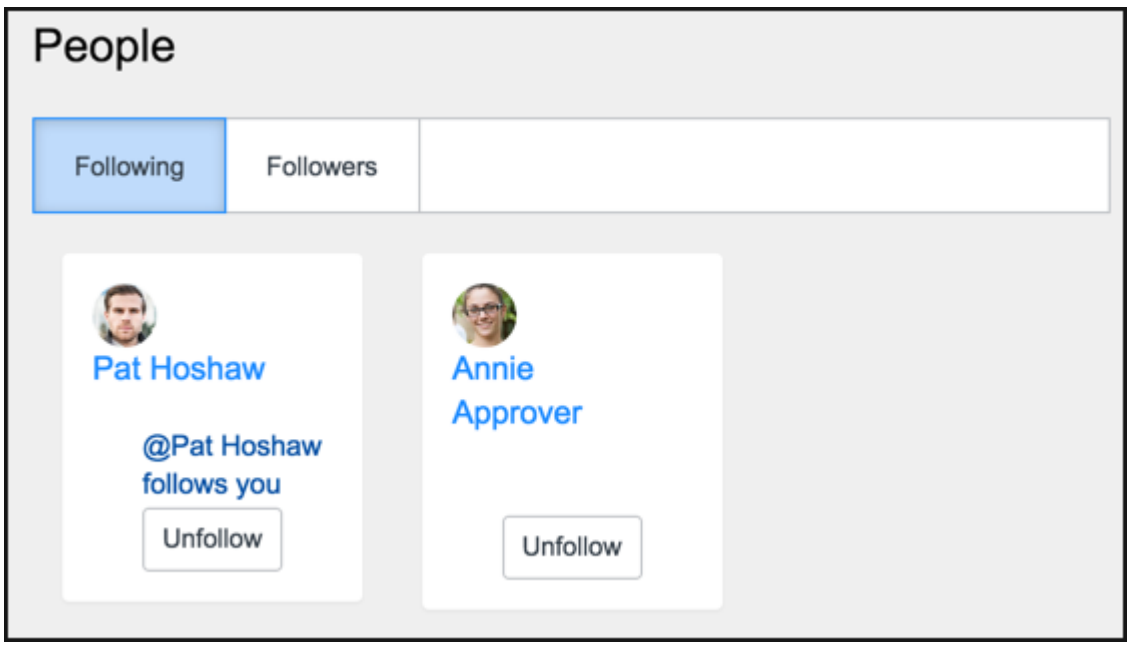
É possível exibir os usuários que estão seguindo você ou outros usuários que você está seguindo.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para exibir os usuários que estão seguindo você ou outros usuários que você está seguindo, clique em **Pessoas** na barra lateral.

O sistema mostra os 10 mais recentes seguidores ou usuários que você está seguindo.

Pessoas



Se qualquer uma das listas contiver mais de 10 usuários, um link Mostrar mais será exibido.

Nota:
Se você estiver seguindo um usuário específico cujo perfil for alterado, esse usuário será movido para o início da lista Seguindo. Isso alerta para mudanças no perfil de um usuário que você está seguindo.

Marcação de feeds e hashtags como favoritos

A interface do Live Feed usa a funcionalidade de marcador padrão para feeds e hashtags.

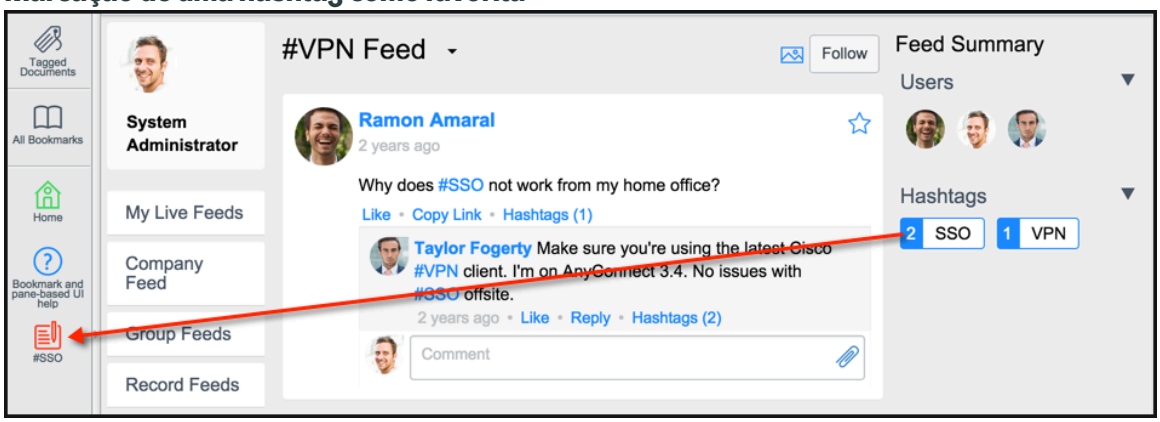
Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Na UI15, você pode arrastar e soltar feeds de grupo e hashtags da seção Resumo de feed para o Edge para acesso rápido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Marcação de uma hashtag como favorita



Adição do Live Feed à sua página inicial

Você pode adicionar o Live Feed à sua própria página inicial ou a uma página inicial global.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

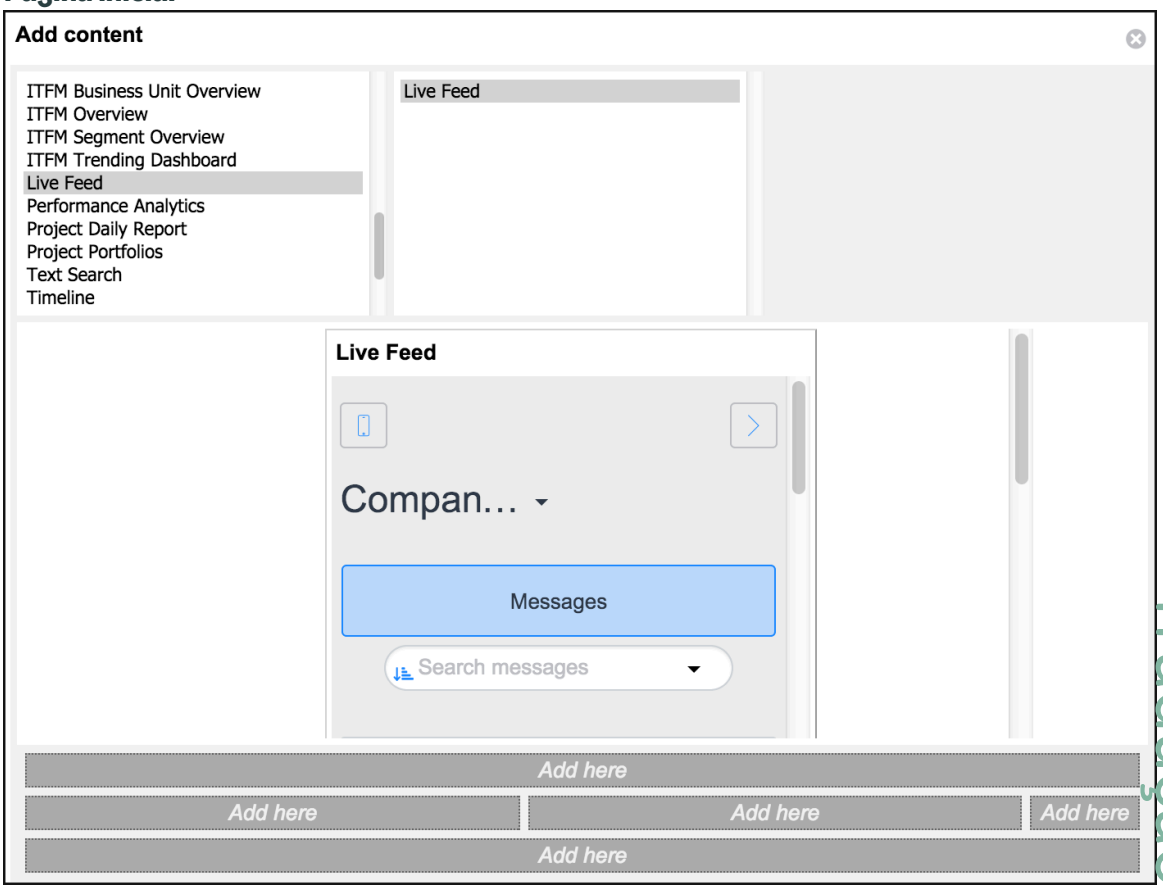
Procedimento

1. Navegue até uma página inicial.
2. Clique no ícone Adicionar conteúdo (ícone +) no canto superior esquerdo da página inicial.
3. Selecione Live Feed no painel esquerdo.
4. Na parte inferior da janela, clique em **Adicionar aqui** na posição de layout apropriada e feche a janela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial



Nota:
Os administradores podem adicionar o Live Feed a uma página inicial global para disponibilizá-lo para todos os usuários da página inicial por padrão. Usuários com qualquer função podem adicionar o Live Feed à página inicial; no entanto, os administradores podem restringir essa habilidade.

Publicação de conteúdo no Live Feed

No Live Feed, você pode publicar novas mensagens e respostas a mensagens existentes para todos os usuários no feed. Você também pode enviar uma mensagem de resposta a uma equipe ou um registro.

Publicação de uma mensagem do Live Feed

Você pode publicar uma mensagem para abrir um novo feed.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique no feed no qual você deseja publicar sua mensagem, por exemplo, Meu Live Feed, Feed da empresa etc.
3. Insira uma mensagem no campo **Compartilhe suas ideias**.
   Se desejar, use hashtags.
4. Conforme necessário, clique no , ou para adicionar uma pesquisa, um anexo ou uma imagem de captura de tela, respectivamente.
5. Clique em **Publicar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

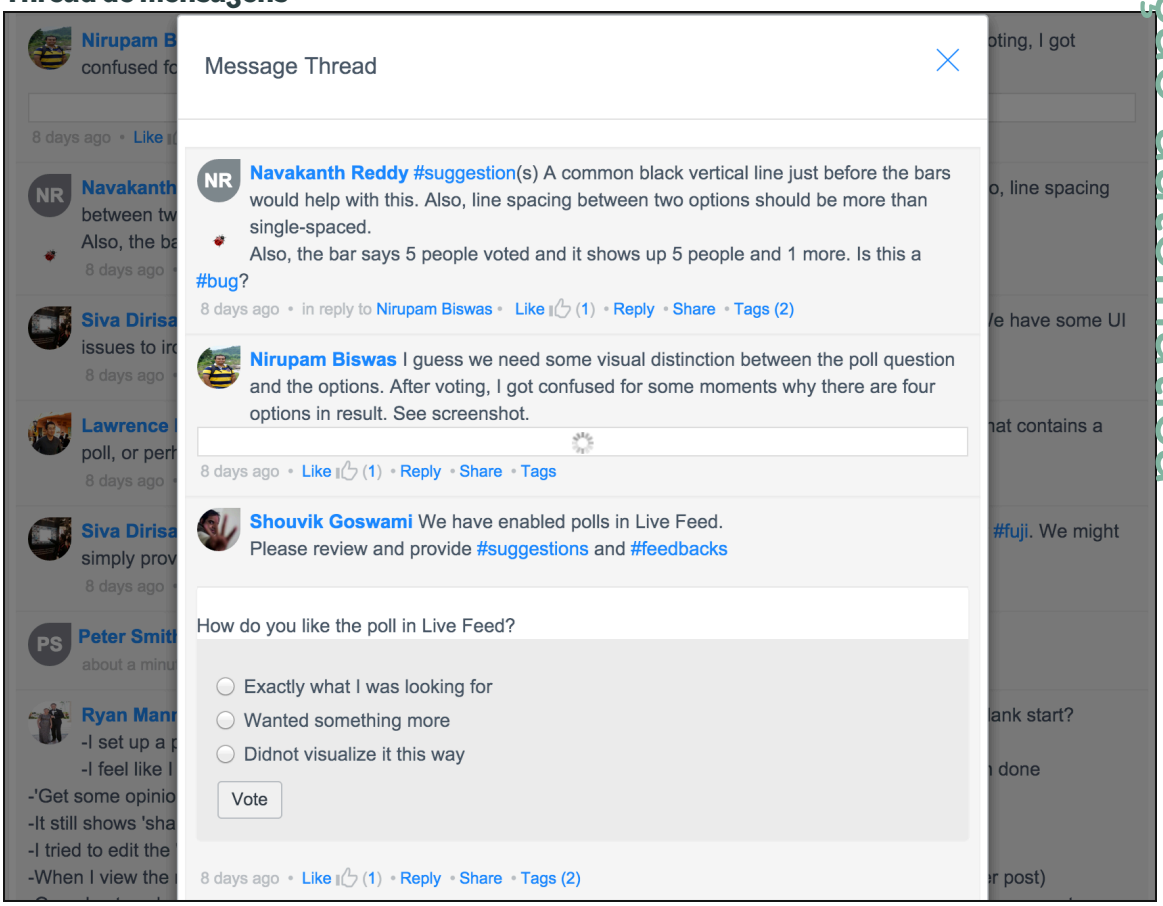
Como responder a uma mensagem do Live Feed

Para participar de um thread existente de um feed, você pode redigir e enviar uma mensagem de resposta. Por padrão, a mensagem está visível para todos os membros do feed.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Localize a mensagem à qual você deseja responder.
3. Digite sua resposta na caixa de mensagem e clique em **Responder**.
   Conforme necessário, você pode adicionar hashtags, anexos, links ou artigos da base de conhecimento.
4. Para limitar quem pode exibir a resposta a apenas um indivíduo, selecione um usuário na lista de seleção **Para**.
5. Clique em **Responder**.
6. Para exibir mais respostas, clique em **Mostrar todas as respostas**.
   Por padrão, sete respostas são visíveis para cada mensagem. Qualquer resposta a uma resposta inclui um link **Threads**.
7. Clique em **Threads** para exibir todas as respostas na resposta selecionada em ordem cronológica reversa na janela pop-up **Thread de mensagens**, semelhante a um thread de e-mail.

Thread de mensagens



Anexação de arquivos, links, imagens e artigos de conhecimento a mensagens

Além de inserir texto, você pode anexar arquivos, como imagens, documentos e planilhas em qualquer tipo de arquivo compatível com o ServiceNow às mensagens do Live Feed.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores podem gerenciar configurações de arquivo de anexo, como tipos de arquivo compatíveis e tamanho máximo do arquivo de anexo, editando propriedades do sistema .

Você também pode incluir links para URLs definidos pelo usuário e artigos de conhecimento contidos na base de conhecimento da sua instância.

Nota:
A funcionalidade descrita aqui se aplica a navegadores compatíveis com HTML5, como Chrome, Firefox, Safari e Internet Explorer 10 e posteriores. Diferenças significativas ao usar navegadores diferentes são realçadas.

Anexação de um arquivo a uma publicação ou uma resposta

Você pode anexar arquivos a uma publicação arrastando um arquivo para uma publicação ou colando uma imagem da área de transferência.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use o ícone de clipe de papel (ícone) para arrastar arquivos para uma publicação. Você também pode colar imagens em uma publicação ou responder da área de transferência.

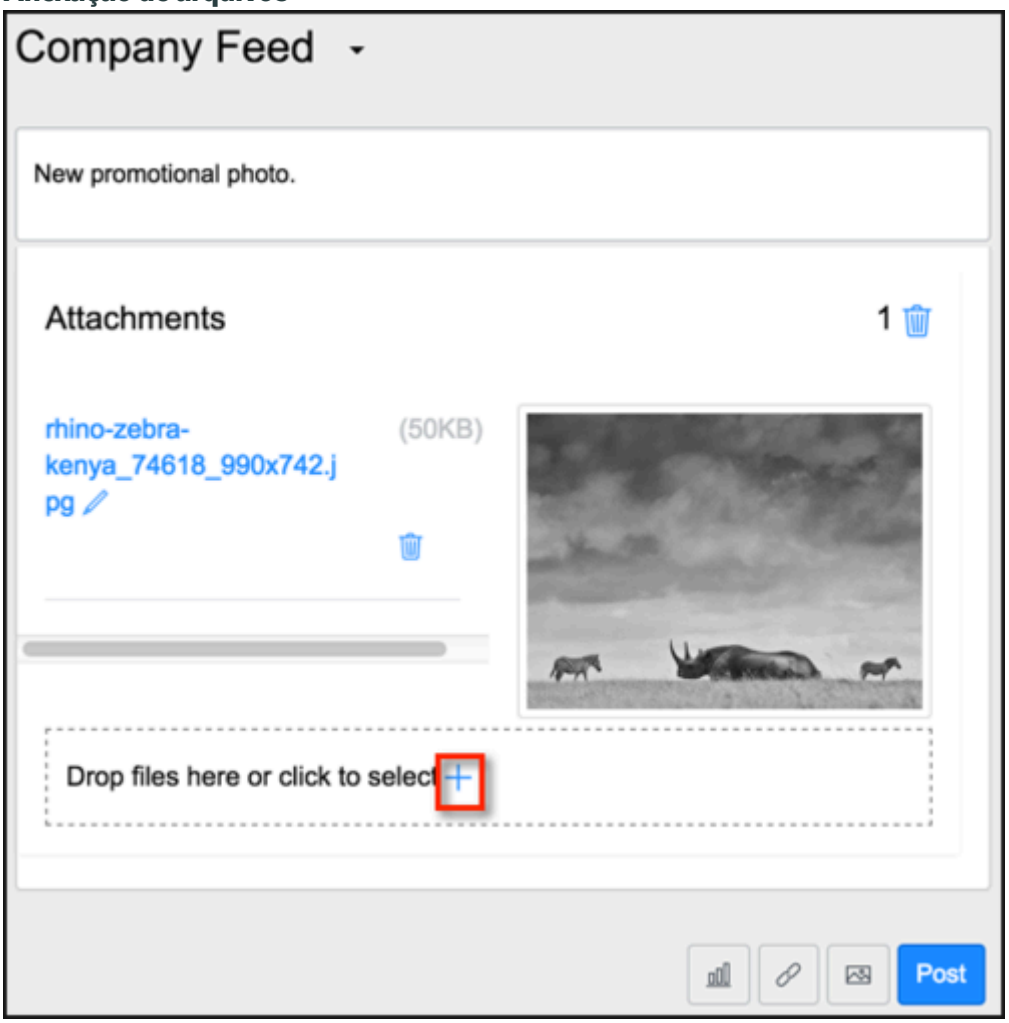
Procedimento

1. Siga um destes procedimentos:
   - Ao compor uma publicação ou uma resposta (consulte Resposta a uma mensagem), localize uma ou mais imagens ou outros tipos de arquivos compatíveis e arraste-os para a caixa de mensagem.
   - Clique no ícone de clipe de papel ( ) na caixa de mensagem, navegue até o local dos arquivos que você deseja anexar, selecione-os e clique em **Abrir**.
2. Para adicionar mais arquivos, arraste e solte arquivos adicionais na caixa de texto abaixo dos arquivos ou imagens exibidas, ou clique no sinal de mais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Anexação de arquivos



3. Se você quiser excluir um anexo antes de publicar a mensagem, clique no ícone da lixeira ao lado do anexo.
4. Insira um comentário para compartilhar suas ideias sobre a imagem.

> **Nota:**
> O botão **Publicar** é habilitado somente depois que você adiciona o comentário.

5. Clique em **Publicar** ou em **Responder**.
6. Se você adicionou arquivos que não contêm visualizações e publicou a mensagem, eles serão listados na caixa de mensagem com um link **Download**.
7. Clique no link para baixar os arquivos.

Cópia de uma imagem da área de transferência

Além de adicionar arquivos a uma mensagem, você também pode copiar imagens para a área de transferência e colá-las em uma mensagem ou uma resposta.

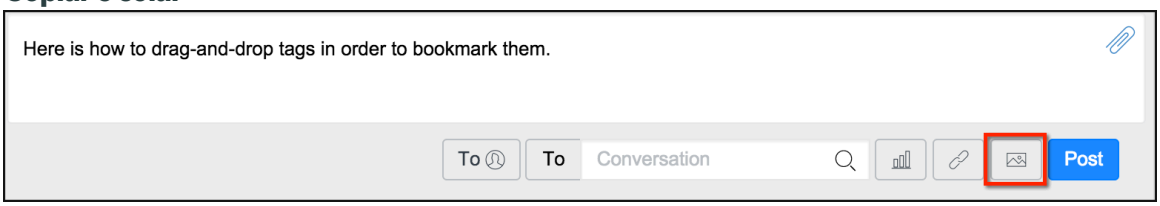
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

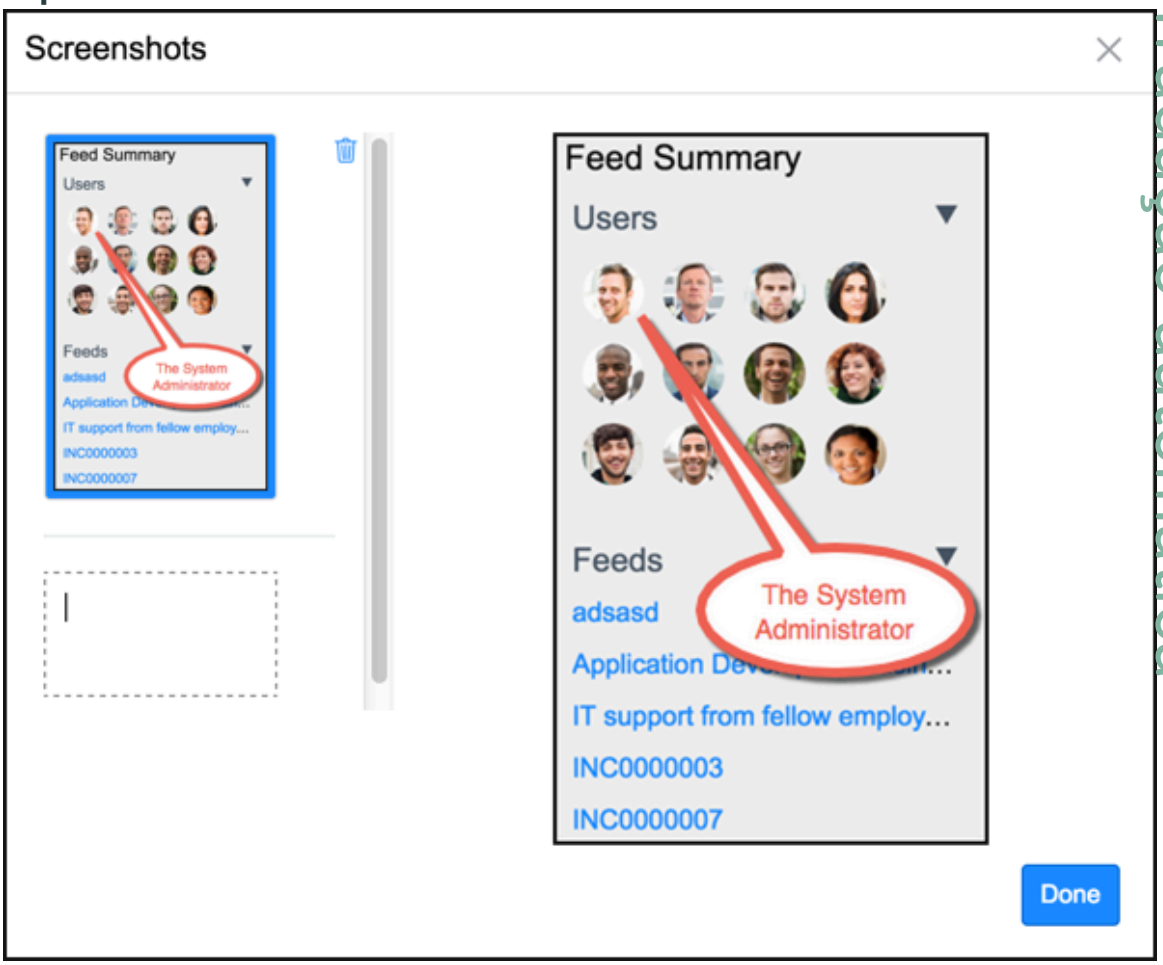
1. Clique na caixa **Comentário** e adicione um comentário.

Copiar e colar



2. Clique no botão **Adicionar uma imagem**.
   A caixa de diálogo **Capturas de tela** é aberta.
3. Clique com o botão direito do mouse na caixa **Colar uma imagem aqui** e selecione **Colar** para colar a imagem da área de transferência.

Cópia colada



4. Para adicionar outra imagem, repita as etapas anteriores.
5. Quando você terminar de colar as imagens na mensagem, clique em **Concluído**.
6. Para alterar o texto do link, clique em **Imagem colada** e insira um novo rótulo.
7. Quando terminar, clique em **Publicar** ou **Responder**.
8. Para remover uma imagem, clique no ícone da lixeira ao lado do link.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. Para fazer mudanças em uma imagem existente, clique no ícone de edição ( ).

Nota:
A funcionalidade de copiar e colar é compatível com o Chrome, Firefox e Internet Explorer 11.

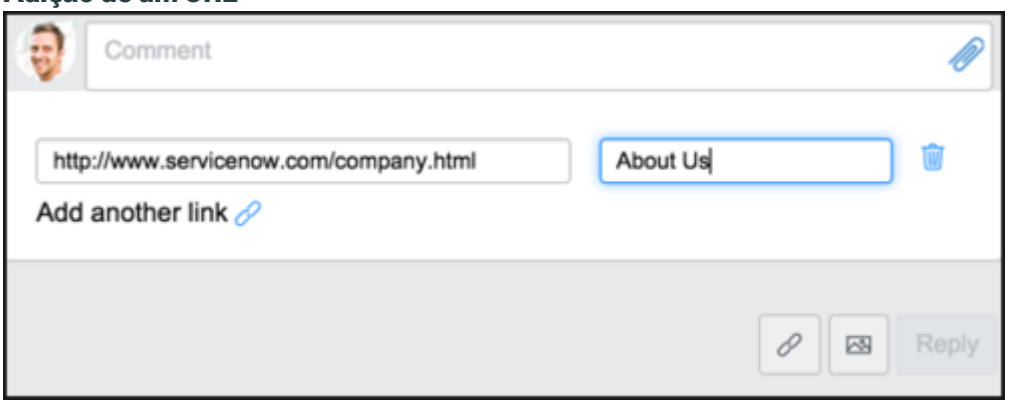
Adição de um link a uma publicação ou resposta

Adicione ou modifique um link para uma publicação do Live Feed.

Procedimento

1. Clique na caixa **Comentário**.
   O botão **Adicionar um link** é exibido.
2. Clique no botão **Adicionar um link**.
   Os campos de texto **URL** e **Texto do link** são exibidos.

Adição de um URL



3. Insira o URL e o texto que você deseja exibir como link.
4. Para adicionar outro link, clique no ícone de link no campo **URL**.
5. Quando terminar de inserir sua mensagem, clique em **Publicar** ou **Responder**.

URL salvo

Para remover um link, clique no ícone de lixeira ao lado do link. Para fazer mudanças em um link existente, clique no ícone de edição ( ).

Adição de um artigo de conhecimento a uma publicação ou resposta

Use a ID de um artigo de conhecimento para publicá-lo como resposta a uma conversa no Live Feed.

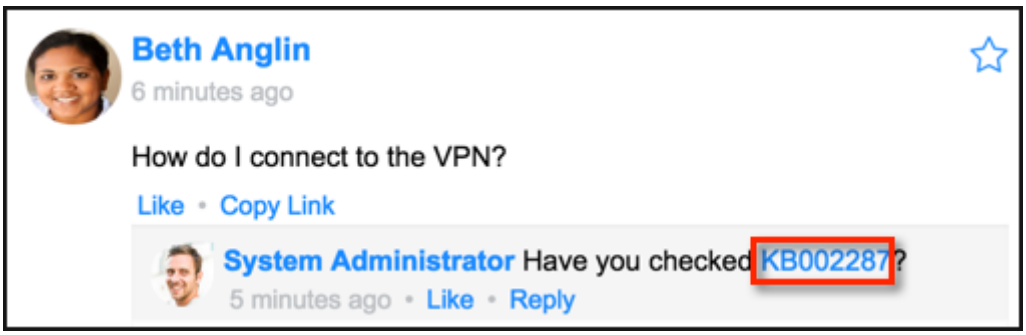
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ao compor uma publicação ou resposta, digite a ID do artigo de conhecimento ao qual você deseja vincular. Não é necessário identificar a ID do artigo de conhecimento como um hiperlink. O feed de atividades o reconhece como tal e o converte automaticamente em um link quando a mensagem é publicada.
2. Quando terminar de inserir sua mensagem, clique em **Publicar** ou **Responder**.

Link da base de conhecimento



Adição de uma pesquisa a uma mensagem

Ao publicar uma mensagem, você tem a opção de criar uma pesquisa para registrar a opinião dos leitores. À medida que os usuários participam da pesquisa, suas estatísticas de feedback são exibidas no feed.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

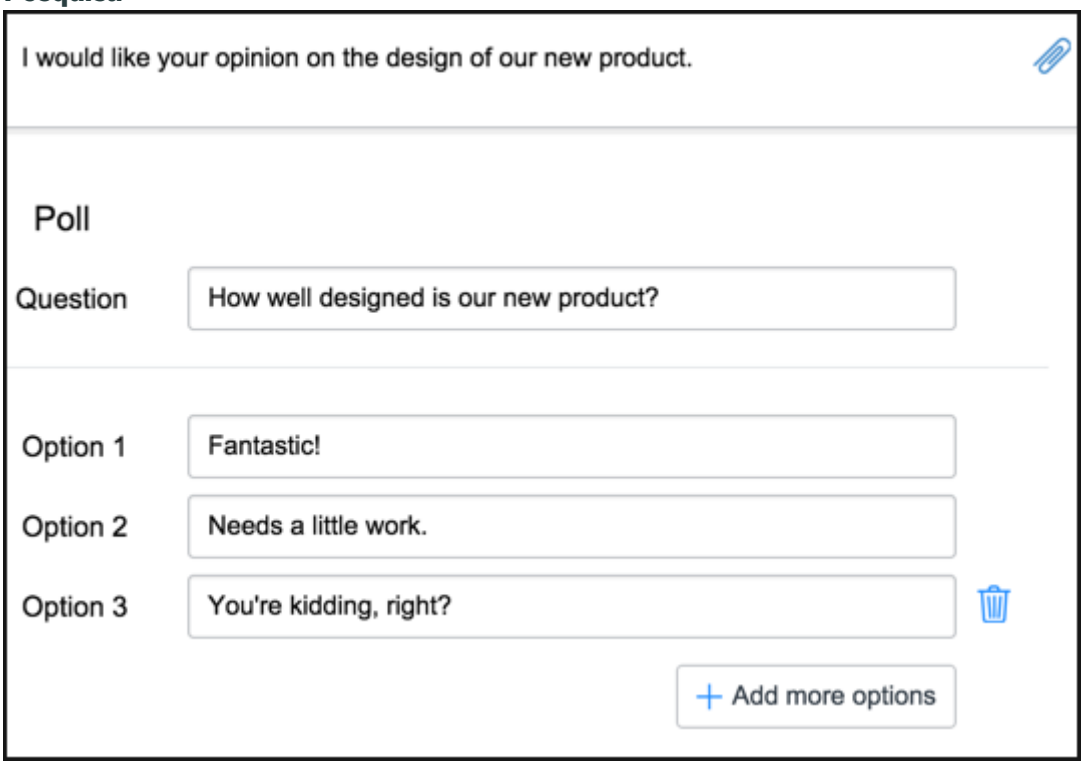
Procedimento

1. Abra o feed no qual você deseja criar uma mensagem com uma pesquisa.
2. Insira a mensagem com um convite para responder à pesquisa na caixa **Compartilhe suas ideias**.
3. Clique no ícone de pesquisa ( ).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pesquisa



4. No campo **Pergunta**, insira a pergunta sobre a qual você está solicitando opiniões.
5. Nos campos **Opção**, insira as respostas possíveis para a consulta.
6. Para adicionar mais opções de resposta, clique em **Adicionar mais opções**.
7. Clique em **Publicar**.
   Depois que a pesquisa é publicada, os usuários que exibem a mensagem podem votar. Depois que eles votarem, as fotos deles aparecerão ao lado da resposta, com outras pessoas que votaram na mesma opção.

   Uma notificação por e-mail com o resultado da pesquisa é enviada a todos os participantes informando que a pesquisa foi encerrada.

Adição de menções a uma mensagem

Uma @menção é qualquer atualização publicada que contém @nomedousuário em qualquer lugar no corpo da mensagem.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O nome do usuário, com um link para o feed desse usuário, é inserido na mensagem. Além disso, o usuário mencionado recebe uma notificação por e-mail sobre a menção. Essa é uma ótima maneira de chamar a atenção de outros membros em uma conversa. Todas as @menções são incluídas no Meu feed do usuário conectado.

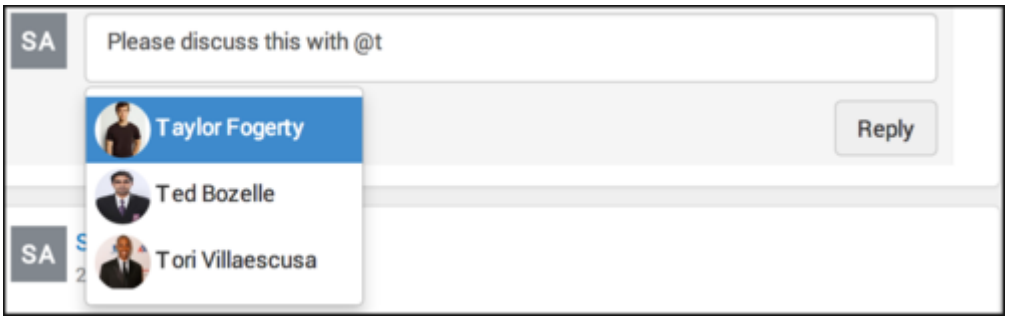
Nota:
Se uma @menção for usada por um membro de uma equipe, somente os membros dessa equipe serão exibidos na lista de sugestão automática.

Tradução automática

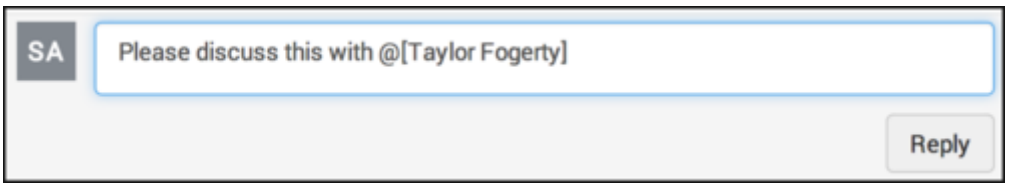
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ao inserir uma mensagem ou resposta em uma conversa, digite `@nomedousuário` em qualquer lugar da mensagem.
   À medida que você digita, uma lista de sugestões automáticas é exibida com nomes e imagens de usuários que correspondem às suas entradas. Por exemplo, se você digitar `@t`, a lista de sugestões automáticas mostrará as imagens e os nomes de todos os usuários que começam com T.



2. Clique no usuário que você deseja adicionar.
   O nome desse usuário é inserido na @menção no corpo da mensagem.



Nota:
Meu feed exibe @menções feitas a você e às equipes das quais você é membro. Os feeds de perfil de outro usuário exibem somente @menções desse usuário.

Como curtir uma mensagem

Curta uma mensagem para dar feedback ao autor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Live Feed** > **Live Feed**.
2. Clique em **Feeds**.
3. Localize o feed que contém a mensagem que você deseja curtir.
4. Abaixo do título da mensagem, clique em **Curtir**.
   Se a mensagem tiver sido curtida anteriormente, o número de curtidas de uma mensagem será exibido ao lado do link Curtir.

   Para uma mensagem de nível superior, as fotos de perfil dos primeiros 5 usuários que curtiram a mensagem são exibidas. Todos demais os usuários que curtiram a mensagem podem ser exibidos passando o mouse sobre o link **# mais**. Se o usuário conectado gostou da mensagem, a imagem desse usuário aparecerá primeiro, seguida pela imagem do usuário que gostou da mensagem por último.

   Para obter uma resposta, você deve passar o ponteiro do mouse sobre o link de **contagem** para exibir os usuários que curtiram a mensagem.

Nota:
Depois que uma mensagem é curtida, ela não pode ser descurtida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exclusão de uma mensagem

Os usuários podem excluir qualquer uma de suas próprias publicações ou respostas. Um administrador de conversa também pode excluir mensagens.

Procedimento

1. Passe o mouse sobre a mensagem que você deseja excluir.
2. Clique no ícone de lixeira no canto superior direito da caixa de mensagem.
3. Clique em **Excluir** na caixa de confirmação.
   A mensagem desaparece do feed.

Assinatura eletrônica

Assine documentos eletrônicos de qualquer desktop ou dispositivo móvel com a assinatura eletrônica. A assinatura eletrônica é uma aplicação com escopo que permite aos usuários assinar documentos gerenciados ou artigos de conhecimento com sua assinatura eletrônica digitada ou desenhada, credenciais ou como uma confirmação.

Atribuição de função

Antes de começar a usar a assinatura eletrônica, você deve atribuir as funções de assinatura eletrônica às funções, aos grupos ou aos usuários apropriados na sua aplicação. Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o e-signature.

Como usar modelos de assinatura eletrônica

Os usuários com a função de administrador de assinatura eletrônica [sn_esign.admin] ou gerente [sn_esign.config_manager] podem criar modelos de assinatura eletrônica. Cada modelo de assinatura eletrônica emparelha um tipo de documento a ser assinado (documento gerenciado ou artigo de conhecimento) com um tipo de assinatura (assinatura, credencial ou confirmação). Por exemplo, você pode criar um modelo de assinatura eletrônica para um acordo de não divulgação que exija uma assinatura digitada ou desenhada.

Configuração de um modelo de assinatura eletrônica

Você pode usar o modelo de assinatura eletrônica em formulários de tarefa para solicitar assinaturas eletrônicas dos usuários. Na aplicação HR Service Delivery, por exemplo, você pode adicionar tarefas de RH a casos de RH ou configurar modelos de tarefa de RH para solicitar assinaturas eletrônicas de acordo com o modelo de assinatura eletrônica selecionado. Consulte Assinatura eletrônica para RH para obter exemplos específicos de RH.

Informações de ativação

Para usar a assinatura eletrônica na sua aplicação, você deve ativar a assinatura eletrônica. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com o e-signature.

Ativação de assinatura eletrônica

Você poderá ativar o plug-in e-signature (com.snc.esign) se tiver a função de administrador. Esse plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in E-signature ativa os plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para assinatura eletrônica

Plug-in	Descrição
Visualizador de documento da ServiceNow [com.snc.documentviewer]	O Visualizador de documento é um recurso da plataforma que permite que os usuários exibam documentos de classe empresarial em linha no anexo da plataforma em vez de baixá-los para o dispositivo local para abri-los com um visualizador instalado localmente.
Documentos gerenciados [com.snc.document_management]	Aplicação Managed Documents. Para habilitar a capacidade de publicar na base de conhecimento, ative o plug-in do documento de conhecimento.
Assinatura eletrônica [com.snc.signaturepad]	Fornece uma ferramenta para permitir uma assinatura digital em um documento .pdf. A aplicação Human Resources usa isso com vários documentos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Componentes instalados com o e-signature

Vários tipos de componentes são instalados com a ativação do e-signature, incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador de assinaturas eletrônicas	Pode gerenciar o módulo de assinatura eletrônica.	sn_esign.config_manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
[sn_esign.admin]		
Gerenciador de assinaturas eletrônicas [sn_esign.config_manager]	Pode gerenciar as configurações de assinatura eletrônica.	Nenhuma

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Configuração de Assinatura Eletrônica [sn_esign_configuration]	Tabela de configuração de Assinatura Eletrônica.
Confirmação de Assinatura Eletrônica [sn_esign_acknowledgement]	Tabela de confirmação de Assinatura Eletrônica.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Configuração de um modelo de assinatura eletrônica

Crie ou modifique um modelo de assinatura eletrônica para definir uma configuração de documento eletrônico e assinatura para uso em formulários de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_esign.admin ou sn_esign.config_manager

Cada modelo é associado a um tipo de documento, como um documento gerenciado ou artigo de conhecimento, e você pode configurar o modelo para que o signatário seja solicitado a assinar o documento usando a assinatura digitada ou desenhada, credenciais ou como uma confirmação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Assinatura eletrônica** > **Modelo de assinatura eletrônica**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Modelo de assinatura eletrônica

Campo	Descrição	
Nome	Nome do modelo de assinatura eletrônica.	
Tabela de tarefa	Tabela de tarefas à qual o modelo de assinatura eletrônica está associado.	
Tipo de documento	Tipo de documento do modelo de assinatura eletrônica. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	modelo de documento de RH	(Somente HR Service Delivery) Um modelo de documento de RH é o tipo de documento para assinatura. **Nota:** ◦ Verifique se o campo **Tabela de tarefas** está definido como Tarefa de RH [sn_hr_core_task]. ◦ O modelo de documento de RH que o signatário assinará é selecionado no formulário Caso de RH. Consulte Seleção de um modelo de documento de RH para uma tarefa de assinatura eletrônica para obter mais informações.
	Artigo de conhecimento	Um artigo de conhecimento é o tipo de documento para assinatura. No campo **Artigo de conhecimento**, selecione o artigo de conhecimento que o signatário assinará.
	Documento gerenciado	Um documento gerenciado é o tipo de documento para assinatura. No campo **Documento gerenciado**, selecione o documento gerenciado que o signatário assinará.
Tipo de assinatura	O tipo de documento do modelo de assinatura eletrônica. Selecione uma das seguintes propriedades:	
	Confirmação	O signatário confirma o documento ao aceitar e concluir a tarefa. **Nota:** Esta opção não está disponível para modelos de documento de RH.
	Credencial	O signatário assina o documento com suas credenciais. **Nota:** Esta opção não está disponível para modelos de documento de RH.
	Assinatura	O signatário assina o documento com sua assinatura digitada ou desenhada.

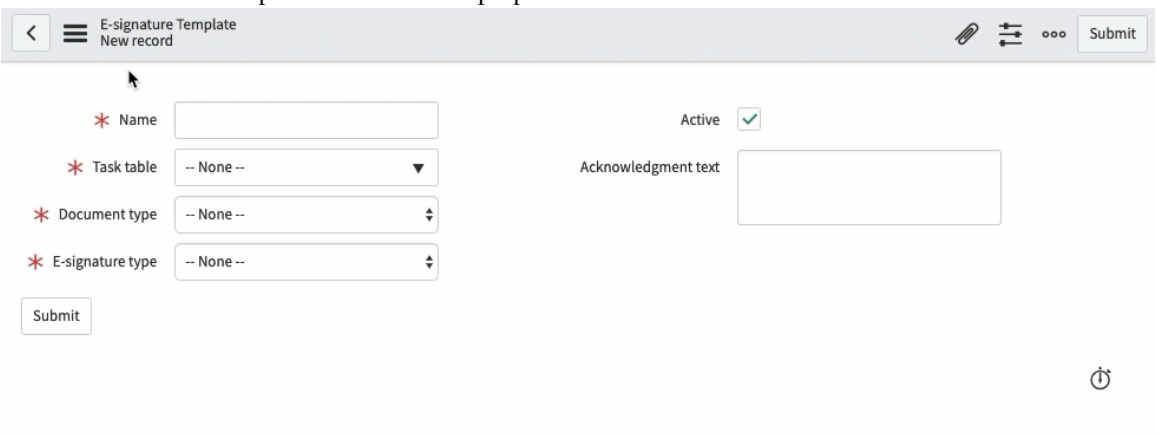
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Texto de confirmação	Adiciona uma caixa de seleção com o texto de confirmação que o usuário deve selecionar antes que a assinatura seja concluída. Esta opção pode ser usada com qualquer tipo de assinatura. **Nota:** O texto de confirmação está limitado a 1.000 caracteres.

Example

O GIF a seguir mostra o exemplo de um agente de RH criando um modelo de assinatura eletrônica para um contrato de propriedade intelectual.o



4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.

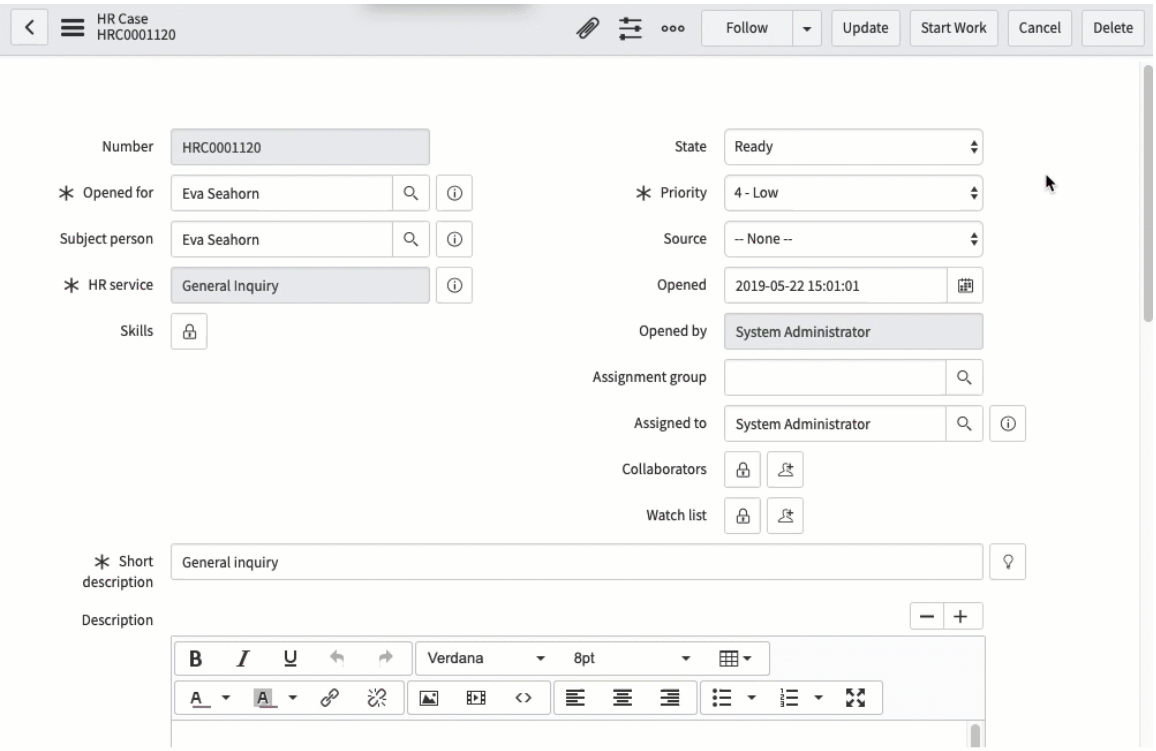
O que Fazer Depois

Você pode usar o modelo de assinatura eletrônica em formulários de tarefa para solicitar assinaturas eletrônicas dos usuários.

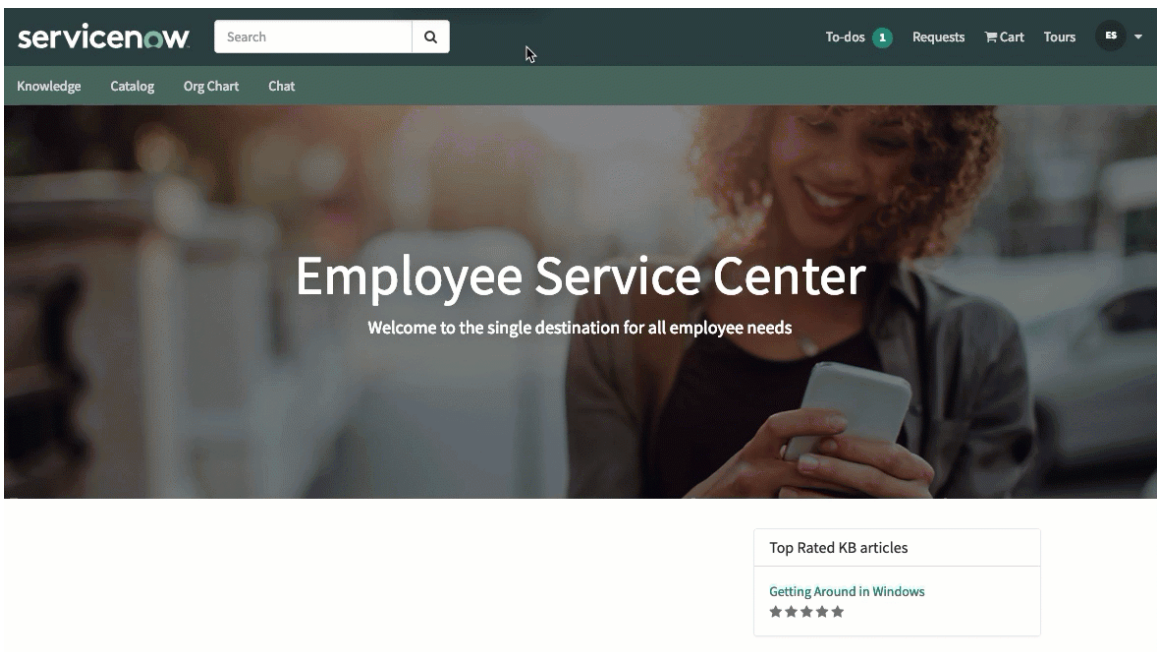
O GIF a seguir mostra o exemplo de um agente de RH criando uma tarefa de assinatura eletrônica para uma funcionária, Eva Seahorn, como parte de um caso de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



O GIF a seguir mostra o exemplo da funcionária, Eva Seahorn, concluindo a assinatura eletrônica no Central de serviços ao funcionário.



ServiceNow Voz

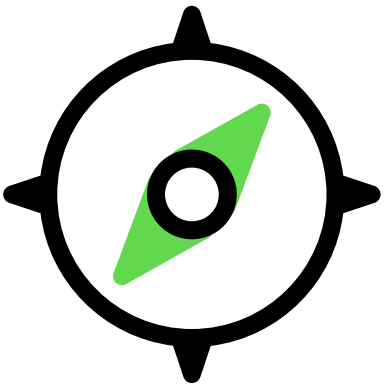
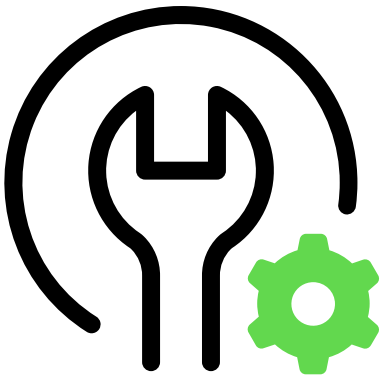
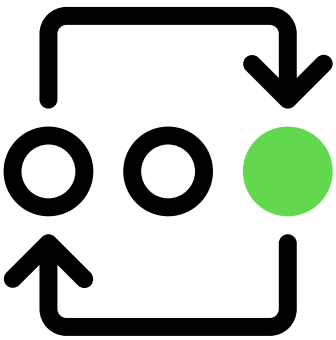
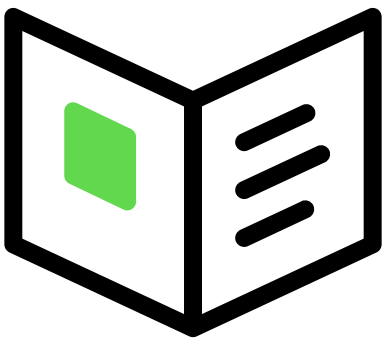
Integre um sistema telefônico de terceiros à sua instância do ServiceNow® Voz para aumentar a eficiência do call center sem precisar navegar por vários sistemas enquanto participa de uma chamada. Ajude os gerentes a analisar as chamadas e a exibir as métricas de chamada em um só lugar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ServiceNow Voz em ação

Esta é uma visão geral de como o ServiceNow Voice é integrado ao Amazon Connect.
ServiceNow Voice com Amazon Connect

Explorar	Configurar	Integrar
		
Saiba como clientes, agentes e gerentes usam o ServiceNow Voz.	Configure ServiceNow Voz.	Estenda os recursos do ServiceNow Voz integrando-os a outras aplicações.
Uso	**Referência**	
		
Receba chamadas, faça e monitore chamadas.	Obtenha detalhes sobre componentes como funções, fluxos de contato e manipuladores de operação.	

Recursos adicionais

Voz API no ServiceNow® Site do desenvolvedor

Como explorar o ServiceNow Voz

Use o ServiceNow Voz para facilitar chamadas telefônicas de entrada e saída integrando sua instância ServiceNow com um sistema telefônico de terceiros, como Amazon Connect.

Tradução automática

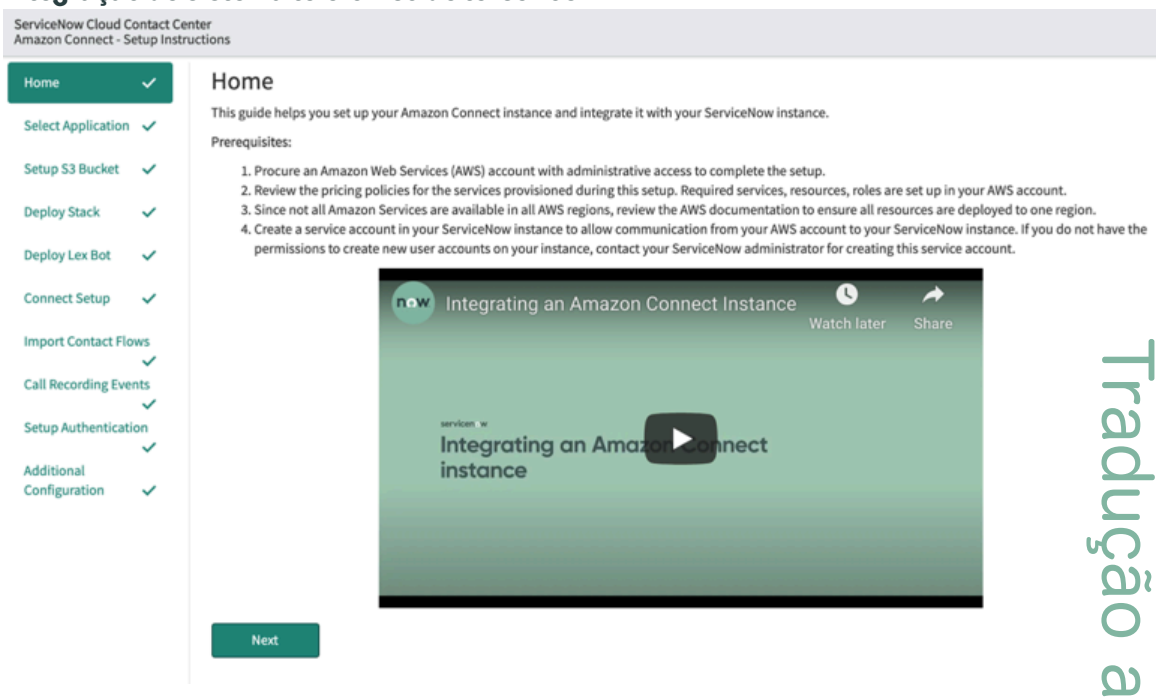
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Principais recursos

Integrar um sistema telefônico de terceiros com o Voz na instância ServiceNow

Ofereça uma experiência de chamada de voz de entrada e saída perfeita para seus clientes e agentes usando sistemas de terceiros. Consulte o ServiceNow Store para obter uma lista completa de integrações.

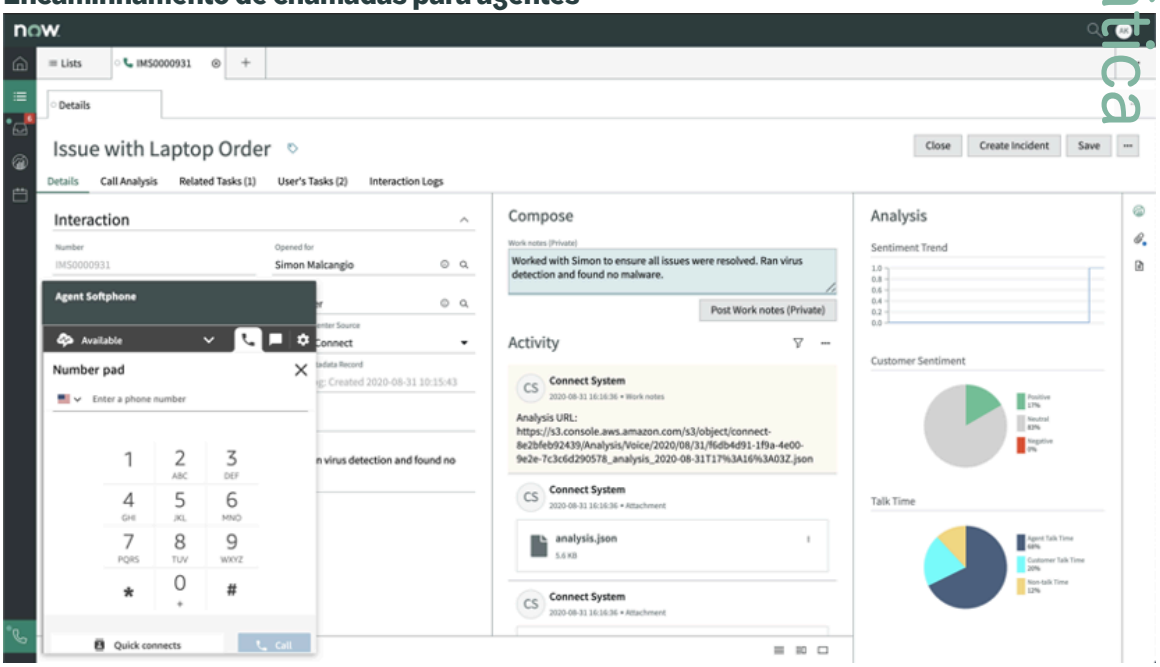
Integração de sistema telefônico de terceiros



Exibição de dados relevantes para um agente no momento certo

Exiba dados relevantes em uma interação para um agente ajudar um cliente durante uma chamada.

Encaminhamento de chamadas para agentes



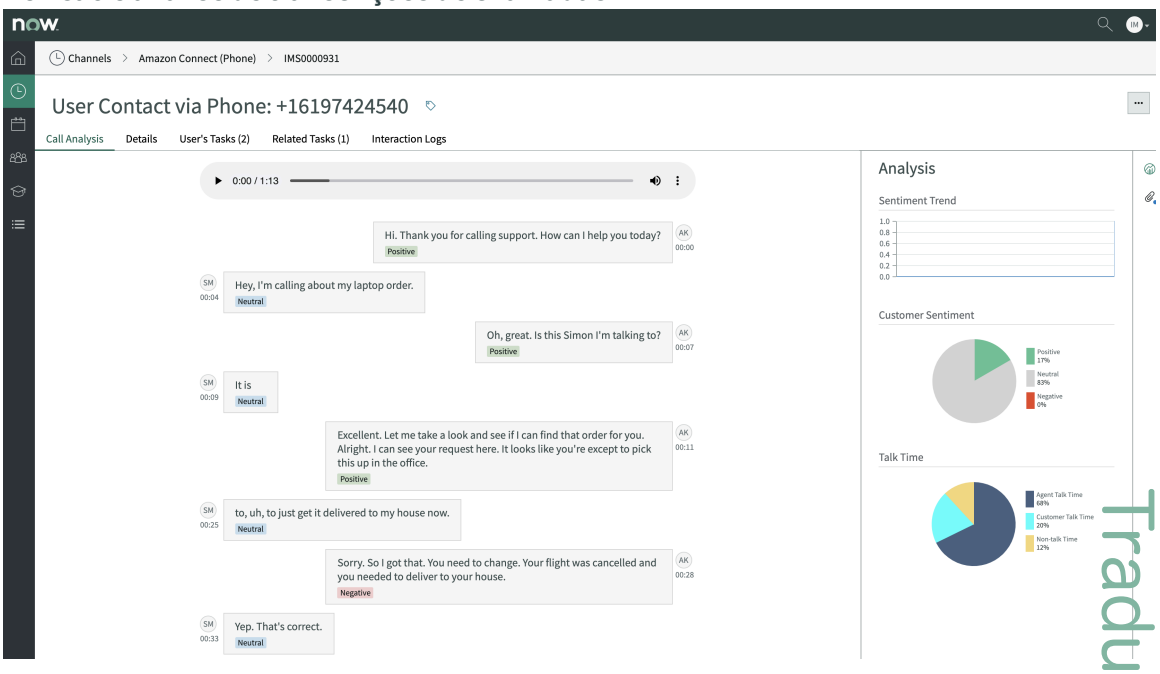
Análise de métricas de chamada e registros das interações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Em sua instância ServiceNow, acesse gravações, métricas de chamada e transcrições de chamada de agentes para analisar as interações.

Revisão e análise de transcrições de chamadas



Como administrador, você pode:

- Usar instruções e modelos pré-criados para integrar sua instância ServiceNow a um sistema telefônico de terceiros, como Amazon Connect.
- Usar manipuladores de operação pré-criados que invocam interações para atender a solicitações entre um sistema telefônico de terceiros e o Voz.

Como gerente, você pode:

- Exibir a transcrição da chamada e a gravação para fins de coaching.
- Exibir métricas de chamada (por exemplo, tempo de chamada do agente) para relatórios.
- Analisar as conversas dos agentes e dar feedback para garantia de qualidade.

Como agente, você pode:

- Receber chamadas roteadas para suas filas atribuídas e aceitar ou rejeitar as chamadas por meio do softphone integrado de dentro da instância do ServiceNow.
- Transfira uma chamada para outro agente ou para uma fila usando a Conexão **rápida**.
- Obter o contexto das informações do chamador antes de aceitar uma chamada.
- Exibir transcrições em tempo real das chamadas enquanto interage com um cliente. Para obter mais informações sobre transcrições em tempo real, consulte
- Colaborar com gerentes que podem analisar as conversas dos agentes e dar feedback para garantia de qualidade.
- Gerenciar estados de presença na instância ServiceNow. Para obter informações sobre os estados de presença de um agente, consulte Controles da caixa de entrada do agente.
- Acesse e use seu softphone diretamente na interface do ServiceNow usando a integração OpenFrame. Para obter informações sobre o OpenFrame, consulte Visão geral do OpenFrame .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como chamador, você pode:

- Criar uma tarefa usando interações baseadas em voz. Por exemplo, você pode criar um incidente ou caso ou desbloquear sua conta.
- Atender às suas solicitações na instância integrada ServiceNow por meio de interações de bots usando as entradas de voz ou de multifrequência de dois tons (DTMF). Essas interações de bot são definidas nos fluxos de contato no sistema telefônico de terceiros.
- Fale com um agente que possa ajudar a atender sua solicitação.

Fluxo de trabalho de chamada de entrada para a integração do Voz com o Amazon Connect

Quando um chamador contata o call center usando as entradas de voz ou de multifrequência de tom dual (DTMF), um fluxo de contato é invocado na instância do Amazon Connect de acordo com o contexto do chamador, como o idioma. Um registro de interação é criado para a chamada.

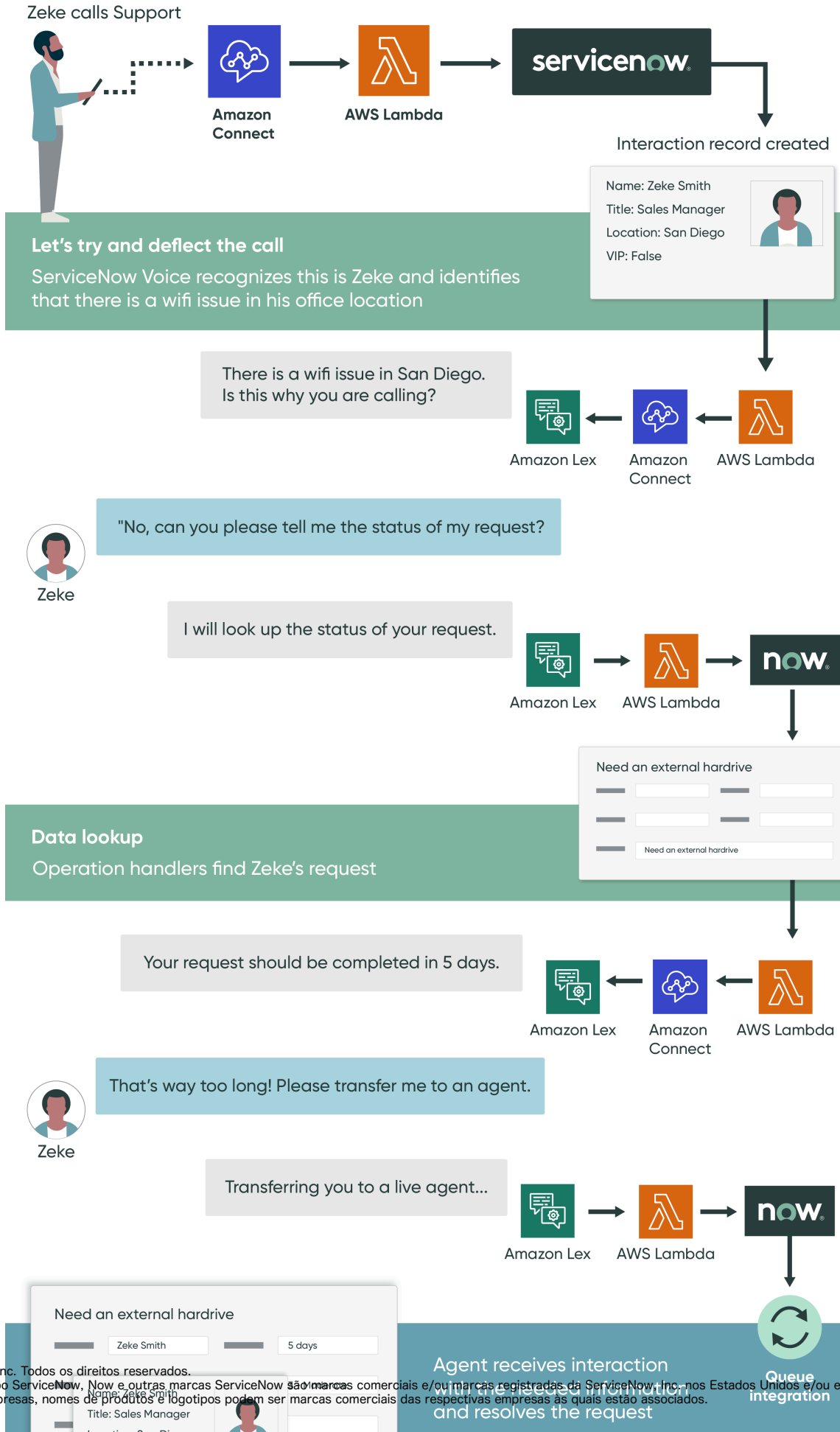
- A solicitação do chamador invocará um manipulador de operação na instância do ServiceNow.
- A solicitação pode ser resolvida por uma interação automatizada com um bot. Se a solicitação não for resolvida por uma interação automatizada com o bot, a chamada entrará na fila para o próximo agente disponível. Um agente recebe a chamada e a interação e resolve a solicitação.

Este é um exemplo de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integração do Amazon Connect



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do ServiceNow Voz

Habilite o ServiceNow Voz e integre-o a um sistema telefônico de terceiros, como o Amazon Connect.

Quando você configura um sistema telefônico de terceiros e o integra à instância do ServiceNow, um agente pode aceitar uma chamada de entrada ou fazer uma chamada de saída da instância do ServiceNow usando o softphone integrado. Essa experiência depende das configurações feitas no sistema telefônico de terceiros.

Esta é uma visão geral da configuração do Voz: Vídeo que fornece uma visão geral da configuração do ServiceNow Voice no Amazon Connect.

Para começar com Voz

1. Adquira uma licença para uma aplicação ServiceNow, como ITSM ou CSM, que inclui ServiceNow Voz.
2. Instale as aplicações ServiceNow Voz na ServiceNow® Store. Para obter informações sobre essa instalação, consulte Instalação de aplicações do ServiceNow Voz.
3. Cadastre-se e crie uma conta em um sistema telefônico de terceiros. Por padrão, o Amazon Connect é compatível. Para obter informações sobre como criar uma conta Amazon Web Services (AWS), consulte a documentação da Amazon.
4. Configure a estrutura do sistema telefônico de terceiros na instância da ServiceNow. Por padrão, a estrutura é compatível com o Amazon Connect. Para obter informações sobre essa configuração, consulte Integração do ServiceNow Voz com Amazon Connect.

Instalação de aplicações do ServiceNow Voz

Você poderá instalar as aplicações ServiceNow Voz se tiver a função de administrador. A aplicação inclui dados de demonstração e instala aplicações ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Sua organização deve ter adquirido uma licença de uma aplicação ServiceNow, como GSTI ou CSM, que inclui o SKU do ServiceNow Voz.
- Você deve instalar pelo menos um pacote de conteúdo, por exemplo, CSM ou ITSM.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As seguintes aplicações ServiceNow Voz devem ser instaladas.

Aplicações ServiceNow Voz

Aplicação	Descrição	Componentes instalados
ServiceNow Voice [sn_cti_core]	Fornece a estrutura que oferece suporte à integração com o sistema telefônico de terceiros.	Para obter informações sobre os componentes instalados com a aplicação, consulte Componentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicações ServiceNow Voz

Aplicação	Descrição	Componentes instalados
		instalados com o ServiceNow Voz Core..
ServiceNow Voice com Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Integra o Amazon Connect com o ServiceNow Voz Core.	Para obter informações sobre os componentes instalados com a aplicação, consulte Componentes instalados com a integração do Amazon Connect com o ServiceNow Voz.
Componentes da IU do ServiceNow Voice [sn_cti_ux]	Permite a gravação, a transcrição e a análise de sentimento de chamadas para o ServiceNow Voz com a experiência do Workspace.	Nenhum
ServiceNow Real Time Transcription [sn_cti_amzn_cct] (Disponível para ServiceNow Voz para Customer Service Management somente.)	Habilita a transcrição de chamadas em tempo real para que o agente possa ver a transcrição da chamada enquanto estiver em uma chamada com o cliente.	[sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update]

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Procure essas aplicações usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.
   - ServiceNow Voz (sn_cti_core)
   - ServiceNow Voice com Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - Componentes da IU do ServiceNow Voice (sn_cti_ux)

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar as aplicações do Voz.
   - ServiceNow Voice (sn_cti_core)
   - ServiceNow Voice com Amazon Connect (sn_cti_amzn_cct)
   - Componentes da IU do ServiceNow Voice (sn_cti_ux)

   Para obter a experiência completa do Voz, instale o ServiceNow Voz para ITSM ou o ServiceNow Voz para aplicações CSM. Para obter informações sobre essas instalações, consulte Instalação do ServiceNow Voz para ITSM e Instalação do ServiceNow Voz para CSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.

5. Selecione **Instalar**.

Separação de domínio e ServiceNow Voz

A separação de domínio é compatível com o ServiceNow Voz. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Básico

- Lógica de negócios: confirme se os dados vão para o domínio adequado para os casos de uso do provedor de serviço de aplicativo.
- O aplicativo oferece suporte à separação de domínio em tempo de execução. O Domain Separation inclui separação de domínio de interface do usuário, chaves de cache, relatórios, acúmulos e agregações.
- O proprietário da instância deve configurar o aplicativo para funcionar em vários locatários.

Exemplo de caso de uso: quando um SP (service provider, provedor de serviço) usa o bate-papo para responder à mensagem de um locatário-cliente, o cliente deve conseguir ver a resposta do SP.

Para obter mais informações sobre os níveis de suporte, consulte Suporte de aplicação para separação de domínio .

Tabelas separadas por domínio

- Instância de CTI [sn_cti_instance]
- Configurações do log do componente de CTI
- Manipulador de operação [sn_cti_operation_handler]
- Componente do provedor [sn_cti_provider_component]
- Configuração do provedor [sn_cti_provider_config]
- Transformador de mensagem do provedor [sn_cti_provider_msg_transformer]
- Usuário do CTI [sn_cti_user]
- Recurso do AWS [sn_cti_aws_resource]
- Instância do Amazon Connect [sn_cti_connect_instance]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Configuração de um PIN de telefone

Você pode configurar ou redefinir um PIN de telefone para ser usado na autenticação do chamador durante uma chamada com um agente.

Se o campo **Requer autenticação** estiver definido como **verdadeiro** para um manipulador de operação, a operação correspondente será invocada somente depois que o solicitante inserir o PIN.

Importante:
É aplicável às aplicações Voz para ITSM e ServiceNow Voz para CSM.

Redefinição do PIN do telefone de um chamador

Redefina o PIN do telefone de um chamador se a conta do chamador estiver bloqueada.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_cti_core.user_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Voz da ServiceNow - Núcleo** > **Redefinição de PIN do usuário**.
2. Para o usuário CTI necessário, clique no ícone de visualização e abra o registro para redefinir o PIN.
   a. No campo **PIN**, insira o novo PIN.
   b. Desmarque a caixa de seleção **Desabilitado**.
   c. Clique em **Atualizar**.

Definir ou redefinir o PIN do telefone

Você pode definir ou redefinir um PIN de telefone para ser usado na autenticação do chamador durante uma chamada com um agente.

Antes de Iniciar
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Voz da ServiceNow - Núcleo** > **Meu PIN de telefone**.
2. No formulário Solicitar PIN de telefone, insira o PIN e insira-o novamente.
3. Clique em **Enviar**.

Configure o formato E.164 para um número de telefone de consumidor

Confirme se todas as informações necessárias para um número de telefone foram incluídas e formatadas corretamente para rotear com êxito uma chamada internacional pela rede telefônica pública de um território. Forneça a formatação e a validação compatíveis com E.164 para o número de telefone.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um campo de número de telefone E.164 exibe os seguintes tipos de campo:

- Uma lista do território do número de telefone
- Uma caixa de entrada para inserir números de telefone

O formato E.164 que não contém hifens ou espaços e deve incluir o sinal +. Por exemplo, +14152223456.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Atendimento ao cliente** > **clientees**.
2. Selecione o registro de consumidor necessário.
3. No formulário Consumidor, clique com o botão direito em qualquer campo de telefone e selecione **Configurar dicionário**.
4. No formulário Entrada de dicionário, no campo **Tipo**, selecione **Número de telefone (E164)**.
5. Clique em **Atualizar**.

Resultado

Após essa configuração, ao inserir o número de telefone do consumidor no campo de telefone, selecione o território e insira o número de telefone correspondente. O mesmo formato é refletido no Espaço do agente.

Configurando o registro em log do componente de CTI

Configure o registro em log do componente CTI para habilitar o registro em log do componente nos logs do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar logs para os seguintes componentes:

- Manipulador de operações
- Componente do provedor
- Configuração do provedor
- Transformador de mensagem do provedor

Nota:
Não deixe as configurações de log em uma instância de produção, pois isso pode afetar o desempenho.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **ServiceNow Voice Core** > **Configuração de Log** > **Novo**.
2. Selecione o componente, a tabela de componentes e o nível de log que você deseja configurar.
3. Escolha a opção do nível de log.
   As opções incluem o seguinte:
   - Desligado
   - Erro
   - Aviso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Informações
- Depurar

4. Clique em **Enviar**.
5. Crie um registro separado para cada tipo de tabela de componentes que você deseja registrar.
   Se houver várias configurações de registro em log, o nível do log final será o nível de log do componente selecionado, com base na seguinte priorização:
   a. Manipulador de operações
   b. Transformador de mensagem do provedor
   c. Componente do provedor
   d. Configuração do provedor
6. Para exibir os logs, navegue até **Tudo** > **Logs do sistema** > **Log do Sistema** > **Tudo**.
   Você pode ver os logs dos módulos `sn_cti` invocados, incluindo a data de criação, o nível do log, a mensagem de log e a origem. Nos logs do sistema, o nível do log de mensagens é sempre **info**. Para logs básicos de `sn_cti_core` sem nenhuma configuração de registro em log, o nível de log varia.

Para uma entrada em `sn_cti_log_cfg.list` para um manipulador de operações com o agente de nível de log de **aviso** localizado no manipulador da operação, o código é o seguinte:

```
var log= ctx.getLogger();
log.warn("CTX Logger Demo from Operation Handler");
```

Saída de amostra:

```
cti_core:: P:c4bae70xxxxf6a9a|C:bxxxx44|T:793cxxxx7b|O:6fb1xxxx4006dabb45vc::CTX Logger Demo from Operation Handler
```

- P: Provedor
- C: Componente
- T: Transformador
- O: Manipulador de operações

Configuração da transcrição em tempo real para o ServiceNow Voz Customer Service Management

Defina as configurações nas suas instâncias do Amazon Connect e do ServiceNow para permitir que os agentes vejam uma transcrição em tempo real das chamadas de voz com os clientes.

Antes de Iniciar

- Uma instância do Amazon Connect configurada usando a Configuração assistida.
- Transcrições em tempo real estão disponíveis apenas para o ServiceNow Voz para Customer Service Management
- Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para novas implantações, o recurso de transcrição em tempo real é habilitado durante a Configuração assistida do Voz para Customer Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se você já implantou o Voz para CSM e está fazendo um upgrade, execute todas as etapas de Configuração do ServiceNow Voz e Configuração da transcrição em tempo real para o ServiceNow Voz antes de concluir a configuração no Amazon Connect.

Procedimento

1. Vá para sua instância do Amazon Connect.
2. Habilite a Lente de contato na instância do Amazon Connect.
   Consulte o Amazon documentação para obter instruções completas. Consulte também a documentação da Lente de contato para obter mais informações sobre a Lente de contato para o Amazon Connect.
   a. No bloco "Definir comportamento de gravação e análise", habilite a Lente de contato.
   b. Habilite a análise de fala com análises em tempo real e pós-chamada.
3. Acesse o **Guia de configuração** para Amazon Connect.
4. Execute as instruções da seção Transcrição em tempo real.

Configuração da transcrição em tempo real para o ServiceNow Voz

Configure as propriedades na integração com o Amazon Connect para habilitar a transcrição em tempo real.

Antes de Iniciar

Função necessária: admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para novas implantações, o recurso de transcrição em tempo real é habilitado durante a Configuração assistida de ServiceNow Voz.

Se você já implantou ServiceNow Voz e está fazendo um upgrade, execute todas as etapas para Configuração do ServiceNow Voz e as etapas deste procedimento antes de concluir a configuração em Amazon Connect.

Procedimento

1. Adicione a propriedade do sistema `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` e defina-a como **verdadeira**.
   Para obter mais informações sobre como adicionar uma nova propriedade do sistema, consulte Adição de uma propriedade do sistema .
2. Navegar até **Tudo** > **Integração do Amazon Connect** > **Exibir instâncias**.
3. Escolha sua instância e clique no link relacionado ao **Guia de configuração**.
4. Marque a caixa de seleção na parte superior do guia de configuração para habilitar a configuração de Transcrição em tempo real.
   Depois de marcar a caixa de seleção de Transcrição em tempo real, os agentes podem ver o painel de conversa no espaço de trabalho.
5. Prossiga com o guia de configuração.
   Mesmo que você já tenha configurado sua integração do Amazon Connect, será necessário concluir as tarefas de configuração novamente, devido a mudanças no modelo do Lambda Cloudformation e no fluxo de contato.
6. Na etapa **Configurar autenticação**, crie um usuário com "Acesso somente serviço Web".
   Esse usuário se destina apenas à comunicação entre o ServiceNow e o Amazon Connect.
   a. Vá para a lista relacionada **Funções**.
   b. Edite o usuário e adicione a função `integration_integration_user`.
   c. Clique em **OK**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Prossiga com as tarefas de configuração na sua instância do Amazon Connect detalhada no guia de configuração.

Scripts para manipuladores de operação

Você pode usar as APIs na estrutura do ServiceNow Voz para criar uma experiência de chamada de voz integrada para seus chamadores e agentes.

A API `CTIOperationRequest` fornece métodos para definir e obter dados sobre o objeto CTIOperationRequest atual. Para obter informações sobre esta API, consulte CTIOperationRequest – Com escopo, global .

A API `CTIOperationResponse` fornece métodos para definir e obter dados sobre o objeto CTIOperationResponse atual. Para obter informações sobre esta API, consulte CTIOperationResponse – Com escopo, global .

A `API de CTI` fornece recursos REST que permitem que os provedores de integração de telefonia e computador (CTI) interajam com a estrutura do Voz. Para obter mais informações sobre esta API, consulte API CTI .

Configuração do provedor no Voz

Para chamadas de entrada e de saída, a configuração de um provedor contém definições sobre os componentes envolvidos e os transformadores de mensagem de um provedor de sistema telefônico de terceiros específico. Qualquer solicitação desse provedor de sistema telefônico é processada no ServiceNow de acordo com essas definições.

Para exibir as configurações de provedor disponíveis, navegue até **Voz da ServiceNow - Núcleo** > **Configurações do Provedor**.

Qualquer solicitação de um sistema telefônico de terceiros é passada para uma instância do ServiceNow por meio do ponto de extremidade `Operação de CTI` da `API de CTI`. Para obter mais informações sobre esta API, consulte API CTI . Dependendo do provedor e do componente especificado no ponto de extremidade, os transformadores de mensagem correspondentes são invocados para executar o seguinte:

- Transformar a solicitação do sistema telefônico de terceiros antes de passá-la para um manipulador de operação.
- Transformar a resposta do manipulador de operação antes de passá-la para o sistema telefônico de terceiros.

Componente do provedor

Para cada componente ou nó disponível no sistema telefônico de terceiros, uma configuração de provedor contém um componente do provedor. Ele contém o mapeamento entre o componente e um transformador de mensagem.

Para exibir os componentes do provedor disponíveis, navegue até **Voz da ServiceNow - Núcleo** > **Componentes do Provedor**.

Transformador de mensagem

Um transformador de mensagem define como uma solicitação e uma resposta podem ser transformadas entre um sistema telefônico de terceiros e a instância do ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O campo **Transformador de entrada** tem um script que define como uma solicitação de um sistema telefônico de terceiros deve ser transformada na instância do ServiceNow antes de passar a solicitação para um manipulador de operação.
- O campo **Transformador de entrada** tem um script que define como uma resposta do manipulador de operação deve ser transformada antes de ser passada para o sistema telefônico de terceiros.

Para exibir os transformadores de mensagem disponíveis, navegue até **Voz da ServiceNow - Núcleo** > **Transformadores de Mensagem do Provedor**.

Configuração do provedor para a integração do Voz com o Amazon Connect

Para a integração do ServiceNow Voz com a aplicação ServiceNow Voz com o Amazon Connect, o componente do provedor *`AWS Connect Default Handler`* está disponível por padrão.

Nota:
A integração do ServiceNow Voz com o Amazon Connect com a aplicação ServiceNow [sn_cti_amzn_cct] deve ser instalada do ServiceNow® Store. Para obter informações sobre como instalar esse aplicativo, consulte Instalação de aplicações do ServiceNow Voz.

Para cada nó que pode ser usado como ponto de integração entre os serviços da Amazon e a instância do ServiceNow, os seguintes componentes do provedor e os transformadores de mensagem correspondentes estão disponíveis.

Transformadores de mensagem e componentes do provedor

Nó	Componente do provedor	Transformador de mensagem
Obter entrada do cliente	sn_aws_connect_lex_intent_processor_component	AWS - Lex - Intenção - Transformador de mensagem (proxy SN)
Invocar função do AWS Lambda	sn_aws_connect_lambda_proxy_component	AWS - Connect - Lambda - Transformador de mensagem

Quando um cliente disca usando um número de telefone, uma chamada é feita por meio do sistema telefônico do Amazon Connect. Usando um de seus componentes, o Amazon Connect envia a solicitação para a instância do ServiceNow por meio do ponto de extremidade *`Operação de CTI`* da *`API de CTI`*. Para obter mais informações sobre esta API, consulte API CTI. Dependendo do provedor e do componente especificado aqui, os transformadores de mensagem correspondentes são invocados para executar o seguinte:

- Transformar a solicitação do Amazon Connect antes de passá-la para um manipulador de operação.
- Transformar a resposta do manipulador de operação antes de passá-la para o Amazon Connect.

Pontos de extensão no Voz

Usando pontos de extensão, você pode chamar scripts personalizados para estender a funcionalidade do ServiceNow Voz. Ao integrar um sistema telefônico de terceiros com o ServiceNow Voz, você pode invocar pontos de extensão usando a *`API de CTI`* para manipular eventos no ServiceNow Voz.

Usando pontos de extensão, você pode facilmente integrar personalizações sem ter que alterar o código de base. Você pode estender a funcionalidade padrão da base usando

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

scripts personalizados. Para obter mais informações Uso dos pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação .

Para exibir os pontos de extensão que estão disponíveis por padrão, navegue até **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script** e agrupe pela aplicação ServiceNow Voz.

Nota:
Você deve instalar ServiceNow Voz, ServiceNow Voz para ITSM, ServiceNow Voz para CSM e ServiceNow Voz com aplicações Amazon Connect do ServiceNow® Store. Para obter informações sobre essas instalações, consulte Instalação de aplicações do ServiceNow Voz, Instalação do ServiceNow Voz para ITSM e Instalação do ServiceNow Voz para CSM.

Pontos de extensão no Voz

Ponto de extensão	Descrição
sn_cti_core.clickToCallContextMap	Permite a cópia de valores de campo específicos da aplicação para registros de interação para chamadas de saída do ServiceNow Voz.
sn_cti_core.CTICallAnalysisExtractor	Define como a transcrição e os dados de gravação são recuperados para uma interação com base no sistema telefônico de terceiros integrado com o ServiceNow Voz.
sn_cti_core.SoftPhoneEventSink	Define se o sistema telefônico de terceiros pode processar um evento. Mapeia eventos da interface do Softphone para eventos de back-end.

Como usar Voz

Os agentes podem usar o ServiceNow Voz para receber e fazer chamadas com uma experiência de chamada de voz contínua. Os gerentes podem usar a aplicação para monitorar e analisar chamadas.

Recebimento de chamadas de entrada no ServiceNow Voz

Um agente pode receber chamadas usando a interface do Softphone do agente para lidar com a solicitação de um chamador.

Como agente, você deve ter uma das funções a seguir para receber uma chamada de entrada:

- sn_openframe.user e interaction_agent
- Se o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) estiver instalado, awa_agent e awa_integration_user.

Depois que um cliente disca, o fluxo de contato correspondente é invocado no Amazon Connect. Por meio dos nós configurados, a solicitação é encaminhada para um manipulador de operação na instância do ServiceNow.

Se um agente estiver disponível, ele poderá receber a chamada e processar a solicitação usando a interface do Softphone do agente. Para obter informações sobre os estados de presença de um agente, consulte Controles da caixa de entrada do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do registro de interação

Se	A interação
A interação acabou de ser criada, está em uma árvore de chamadas desviada por um fluxo de RVI ou ainda não foi roteada e atribuída a um agente	Está no estado **Novo**.
O bot do Lex desvia a chamada ou o usuário é desconectado a qualquer momento antes que a chamada entre na fila	Muda para o estado **Encerrado concluído**.
A interação é atribuída a um agente	Muda para o estado **Trabalho em andamento**.
O usuário desconecta a chamada enquanto aguarda na fila	Muda para o estado **Encerrado abandonado**.

Como iniciar chamadas de saída com o ServiceNow Voz

Melhore sua produtividade como agente iniciando chamadas de saída para se conectar com os clientes usando o recurso de clicar para chamar na aplicação ServiceNow Voz.

Como agente, você pode iniciar chamadas usando o recurso de clicar para chamar ao acessar o número de telefone de um usuário. O número de telefone de um usuário, se disponível, é exibido nas IUs da aplicação ServiceNow. Os exemplos de IUs da aplicação incluem os detalhes de contato no formulário Caso, o registro do usuário no formulário Incidente, bem como os formulários Consumidor, Contato e outras IUs da aplicação.

Nota:

- Se não estiver disponível, você poderá adicionar o campo **Chamador** a um formulário de incidente.
- O número de telefone de um usuário deve estar no formato E.164. Para obter informações sobre como configurar um número de telefone nesse formato, consulte Configure o formato E.164 para um número de telefone de consumidor.

Você deve ter uma das funções a seguir para iniciar uma chamada de saída:

- sn_openframe.user e interaction_agent
- Se o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) estiver instalado, awa_agent e awa_integration_user.

Você pode clicar no link do número de telefone do usuário exibido na IU da aplicação. O registro do usuário deve conter o telefone celular, telefone comercial ou ambos. A janela pop-up do Softphone do agente é exibida, informando que a chamada será gravada e que o número do usuário está conectado. Um registro de interação do tipo Telefone no estado **Trabalho em andamento** é criado para a chamada.

Para o ServiceNow Voz Core, se o sinalizador `createConversation` estiver definido como verdadeiro, um registro de conversa será criado para uma chamada de saída.

Para o ServiceNow Voz com o Customer Service Management, se o sinalizador `sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update` estiver definido como verdadeiro, um registro de conversa será criado para uma chamada de saída.

Os estados de presença de agente a seguir são configurados por padrão para a aplicação Voz e são exibidos na sua caixa de entrada do Espaço do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status da caixa de entrada do Espaço do agente

Status	Descrição
CallingCustomer	Indica que você está se conectando a um cliente. Depois que a chamada é conectada, o status aparece como **Ocupado**.
Ocupado	Indica que você está na chamada.
AfterCallWork	Indica que você encerrou a chamada e está trabalhando agora na atualização da tarefa, por exemplo, fornecendo detalhes do caso. O status é exibido depois que você clica em **Encerrar chamada** na janela pop-up do Softphone do agente.
Disponível	Indica que você está disponível para aceitar outra tarefa, por exemplo, um caso. O status é exibido depois que você clica em **Limpar contato** na janela pop-up do Softphone do agente.
FailedConnectAgent	Indica que você não conseguiu se conectar com o cliente. Depois que a chamada não for concluída, o status será exibido como **Disponível**.

Nota:
Os status da caixa de entrada do Espaço do agente são sincronizados com a sua atividade no Advanced Work Assignment (AWA).

O fluxo de atividades do registro de interação associado é preenchido com os detalhes do status, o URL da gravação da chamada, o registro de rastreamento do contato e a transcrição da chamada.

[store-future: BEGIN review]

Monitoramento de chamadas em Voz

Um gerente pode monitorar e analisar chamadas para dar feedback e treinar agentes.

Como gerente, você pode:

- Exibir a transcrição da chamada e a gravação para fins de coaching.
- Exibir métricas de chamada (por exemplo, tempo de chamada do agente) para relatórios.
- Analisar as conversas dos agentes e dar feedback para garantia de qualidade.

No Espaço do agente, no Espaço do gerente do ITSM e no Espaço do gerente de CSM, você pode usar a guia **Análise de chamada** em uma interação para analisar transcrições, gravações e sentimentos.

[End]

Transferindo uma chamada para um agente ou fila

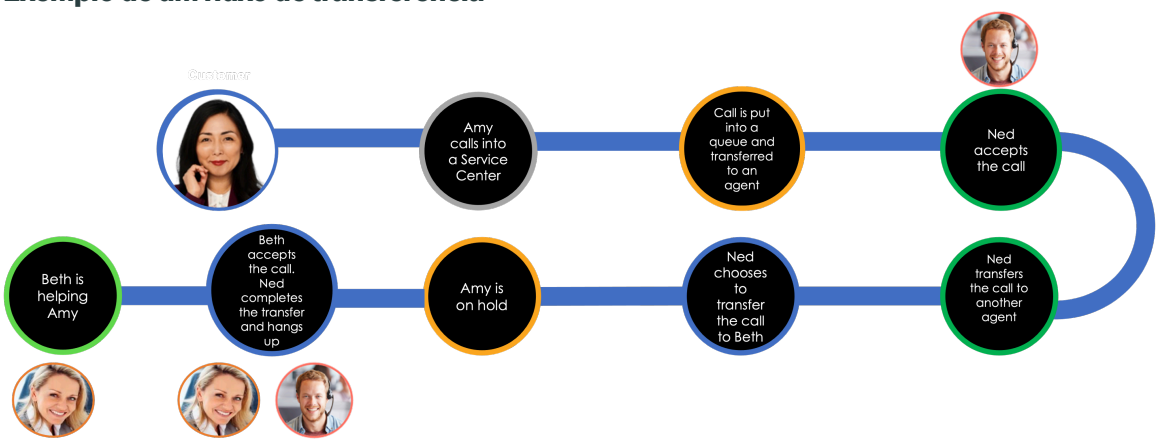
Quando em uma chamada com um cliente, o agente pode transferir a chamada para outro agente ou para uma fila a fim de obter mais assistência para o cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este recurso está disponível para ServiceNow Voz para Customer Service Management. Para obter mais informações, consulte Integração do ServiceNow Voz com o CSM.

Exemplo de um fluxo de transferência



1. Navegar até **Tudo** > **Experiência de espaço** > **Espaço configurável do CSM/FSM**.
2. Ned usa o Agent Softphone para aceitar uma chamada de entrada de um cliente.
3. Para transferir a chamada, Ned clica em **Conexões rápidas** e escolhe outro agente ou uma fila (por exemplo, "Fila de faturamento"). A transferência começa e **INTERNAL-TRANSFER** é exibido no softphone. O cliente é colocado em espera até que o próximo agente aceite a chamada.
4. Depois que o próximo agente (Beth) selecionar **Ingressar**e ingressar na chamada, o primeiro agente (Ned) poderá permanecer ou sair da chamada.
5. Quando o Ned sai da chamada, a chamada é reatribuída à Beth no registro de interação.

Integração do Voz a outras aplicações

Você pode estender as funcionalidades do ServiceNow Voz para chamadas de entrada e de saída por meio da integração a outras aplicações.

Integração do ServiceNow Voz com Amazon Connect

Conecte o ServiceNow Voz de sua instância ServiceNow com a instância do Amazon Connect para proporcionar uma experiência de chamada de voz de entrada e saída contínua para seus chamadores e agentes.

Antes de Iniciar

- Adquira uma conta Amazon Web Services (AWS) com o acesso administrativo para concluir a configuração da integração entre o Amazon Connect e o ServiceNow. Para obter informações sobre como criar uma conta (AWS), consulte a documentação da Amazon.
- Crie uma conta de serviço em sua instância do ServiceNow para permitir a comunicação entre a sua conta do AWS com a sua instância do ServiceNow. Se você não tiver as permissões para criar contas de serviço na sua instância, entre em contato com o administrador do ServiceNow para criar essa conta de serviço.

Função necessária: sn_cti_amzn_cct.admin

Assista ao vídeo abaixo para saber mais sobre como integrar uma instância do Amazon Connect. Este vídeo aborda: implantação de recursos da Amazon e o bot Lex, configuração da instância do Amazon Connect e o fluxo de contato, autenticação e funções e parâmetros de ID de usuário e senha

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login em sua conta do Amazon Web Services (AWS) e configure uma instância do Amazon Connect. Para obter instruções sobre como configurar essa instância, consulte a documentação do Amazon Connect.
2. Integre o Amazon Connect à sua instância do ServiceNow.

   a. Faça login na sua instância ServiceNow.

   b. Navegar até **Integração do Amazon Connect** > **Configurar instância**.

   c. No formulário, preencha os campos.

Formulário da instância do Amazon Connect

Campo	Descrição
Nome	Nome da instância do Amazon Connect.
ARN da AWS	Nome do recurso da Amazon da instância do Amazon Connect. Para obter informações sobre o ARN do AWS, consulte a documentação do Amazon Connect.
Ativo	Opção que indica se o registro está ativo.
Substituir parâmetros	Opção para editar o domínio dos parâmetros da instância do Amazon Connect. Você deve selecionar esta opção somente quando quiser integrar a instância do ServiceNow com uma instância do Amazon Connect criada antes de incluir o novo domínio para o console do Amazon Connect. Para obter informações sobre o novo domínio, consulte a Amazon Connect documentação.

Parâmetros de instância	Parâmetros gerados automaticamente de acordo com o nome da instância do Amazon Connect.
	
	Por exemplo, aqui estão os parâmetros da instância do Amazon Connect antes e depois de incluir o novo domínio do console do Amazon Connect.
	▪ Antes de incluir o novo domínio
	`{"ccpHost":"acmesupport.awsapps.com","ccpUrl":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/ccp-v2","audioRecordingUrlPrefix":"https://acmesupport.awsapps.com/connect/get-recording?format=wav&callLegId="}`
	▪ Depois de incluir o novo domínio
	`{"ccpHost":"acmesupport.my.connect.aws","ccpUrl":"https://acmesupport.my.connect.aws/ccp-v2","audioRecordin`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	gUrlPrefix":"https://acmesupport.my.connect.aws/get-recording?format=wav&callLegId="}

3. Configure os componentes do Amazon Connect na instância do ServiceNow.

   a. Navegar até **Integração do Amazon Connect** > **Exibir instâncias**.

   b. Selecione a instância que você deseja configurar.

   c. Clique no link relacionado ao **Guia de configuração**.

   d. Conclua as instruções para os componentes especificados em cada seção.

Etapas para configurar os componentes do Amazon Connect

Etapa	Descrição
Selecionar Aplicação	Selecione uma aplicação para a qual você deseja configurar os componentes do Amazon Connect.
Configurar Bucket do S3	Hospede conteúdo que pode ser implantado pelo Amazon CloudFormation. Para obter mais informações sobre como criar um bucket do S3, consulte a documentação da Amazon
Implantar pilha	Configure uma coleção dos recursos necessários do Amazon Web Services (AWS). Para obter mais informações, consulte a documentação da Amazon. Você pode implantar a pilha do AWS usando modelos do AWS CloudFormation. ▪ Use o modelo do AWS CloudFormation para descrever recursos e propriedades do AWS ▪ Use a pilha do AWS CloudFormation para provisionar os recursos descritos no modelo **Nota:** Se você estiver atualizando de uma versão anterior, aponte a implantação existente da função Lambda em execução em Node.js 10.x para Node.js 14.x. Para obter mais informações, consulte a Amazon documentação .
Implantar bot do Lex	Crie interfaces de conversação baseadas em voz para seus usuários. Para obter mais informações sobre o bot Lex, consulte a documentação da Amazon.
Configuração do Connect	Integre com sua instância do ServiceNow e os serviços da AWS

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição

Importar fluxos de contato	▪ Para habilitar o Roteamento de voz Advanced Work Assignment (AWA), marque a caixa de seleção sob o título **Roteamento de voz do AWA**. Conclua as etapas especificadas no guia de configuração:
	  ▪ Completo AWS Lambda e configuração de credencial OAuth.
	  ▪ Baixe a música de espera recomendada usando o link no guia de configuração (você pode escolher sua própria música de espera, mas ela não pode ser mais longa que 5 segundos).
	  ▪ Carregue a música de espera. Consulte o AWS documentação .
	▪ Defina uma árvore de chamadas para chamadas de entrada e saída entre o Amazon Connect e a sua instância do ServiceNow. Para obter mais informações sobre fluxos de contato, consulte a documentação da Amazon.
	▪ Dependendo da sua assinatura, você terá fluxos de contato de entrada e saída padrão. Por exemplo, para a integração do ServiceNow Voz com aplicativos ITSM, consulte Componentes instalados com o ServiceNow Voz para ITSM.
	▪ Para um fluxo de contato de entrada, crie filas para rotear contatos das filas do AWS para as filas do ServiceNow. Para obter mais informações sobre como criar filas no AWS, consulte a documentação da Amazon.
	▪ Configure fluxos de transferência de chamadas por meio de Amazon Connect usando Transferir para fluxo do agente e Transferir para fluxo da fila. Os fluxos de transferência são reutilizáveis e também podem ser aplicados a ServiceNow Voz para ITSM.
	▪ Amazon Connect (Phone) é um canal telefônico de espaço reservado para integração com o Amazon Connect. Para filas que você implementa em sua instância do Amazon Connect, esse canal pode ser usado para criar filas de Advanced Work Assignment correspondentes. Para ver um exemplo de implementação, consulte Associate Amazon Connect queues for ITSM to a ServiceNow instance ou Associate Amazon Connect queues for CSM to a ServiceNow instance .

Configurar a transcrição em tempo real	Configure as propriedades na integração com o Amazon Connect para habilitar a transcrição em tempo real. Consulte Configuração da transcrição em tempo real para o ServiceNow Voz Customer Service Management para instruções de configuração.
Eventos de registro de chamada	Envie os eventos de registro para a instância do ServiceNow habilitando a gravação de chamadas na sua instância do Amazon Connect. Para obter mais informações sobre o comportamento da gravação, consulte a documentação da Amazon.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Etapa	Descrição
Configurar autenticação	Integre sua instância do Amazon Connect com a sua conta ServiceNow criando uma conta de serviço
Configuração adicional	Inicie a interface do softphone Amazon Connect na IU do ServiceNow configurando o Openframe. A configuração OpenFrame criada na sua instância do ServiceNow permite que os agentes iniciem o softphone de dentro da interface do ServiceNow. Você também pode configurar grupos de usuários para restringir essa configuração a grupos de usuários de agentes específicos. **Nota:** Os agentes devem fazer login na interface do softphone em uma guia separada do navegador usando as credenciais do Amazon Connect ou as credenciais de SSO (se configuradas). Depois de fazer login, o softphone pode ser iniciado e usado na interface do ServiceNow.

Configuração de um fluxo de contato para uma interação automatizada com chamador

Invoque uma interação automatizada com o chamador usando bots para atender à solicitação do chamador na instância do ServiceNow.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_cti_core.admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando um chamador contata o call center usando as entradas de voz ou de multifrequência de tom dual (DTMF), um fluxo de contato é invocado na instância do Amazon Connect de acordo com o contexto do chamador, como o idioma. O fluxo de contato contém nós que atuam como pontos de integração entre os serviços da Amazon e a instância ServiceNow. Com base nos nós definidos no fluxo de contato, os manipuladores de operação correspondentes são acionados na instância ServiceNow. O chamador recebe a resposta definida no manipulador de operação. Para obter mais informações sobre fluxos de contato, consulte a documentação da Amazon.

No sistema de base ServiceNow, alguns manipuladores de operação estão disponíveis por padrão. Para obter informações sobre manipuladores de operação, consulte Referência do ServiceNow Voz.

Procedimento

1. **Opcional:** Se você não quiser usar um manipulador de operação padrão, crie e configure um manipulador de operação na instância do ServiceNow.

   a. Navegar até **Voz da ServiceNow - Núcleo** > **Manipuladores de Operações**.

   b. Clique em **Nova**.

   c. No formulário, preencha os campos.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Manipulador de operação

Campo	Descrição
Nome da operação	O nome da operação que você deseja automatizar.
Tipo	O tipo que especifica como a operação é implementada. ▪ Script: a implementação está incluída em um script. ▪ Encaminhar para manipulador: a solicitação é encaminhada para um manipulador de operação, que é invocado por uma pesquisa pelo sys_id desse manipulador. Esse cenário é possível quando você tem intenções diferentes para operações semelhantes, por exemplo, Criar um incidente de RH e Criar incidente. ▪ Encaminhar para operação: a solicitação é encaminhada para um manipulador de operação, que é invocado no nome do manipulador e depois na resolução do nome para encontrar o manipulador. ▪ Hub de integração - Ação: chama uma ação do IntegrationHub. ▪ Hub de integração - Subfluxo: chama um fluxo ou subfluxo do IntegrationHub.
Aplicação	A aplicação associada ao manipulador de operação.
Domínio	O domínio associado ao manipulador de operação.
Ativo	A opção para ativar o manipulador de operação.
Requer Autenticação	A opção para habilitar a autenticação para o manipulador de operação. **Nota:** Se a opção for selecionada, a operação correspondente será invocada somente quando um token de autenticação válido for passado na solicitação. Isso é compatível com um manipulador de operação de autenticação compatível com a autenticação baseada em PIN, que pode ser aproveitada em seus fluxos de contato. Para obter informações sobre como configurar o PIN, consulte Configuração de um PIN de telefone.
Descrição	Resumo sobre o manipulador de operação.
Script	O script que contém a implementação da operação e a resposta do solicitante. Esse campo aparece somente quando **Script** é selecionado em **Tipo**.
Encaminhar para	Manipulador de operação para o qual você deseja encaminhar a solicitação. Esse campo aparece quando **Encaminhar para manipulador** ou **Encaminhar para operação** é selecionado como **Tipo**.
Hub de integração - Ação	(Optional) A ação do IntegrationHub que você deseja chamar para concluir a solicitação. Esse campo aparece somente quando **Hub de integração - Ação** é selecionado em **Tipo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Hub de Integração - Fluxo/ Subfluxo	(Optional) O fluxo ou o subfluxo do IntegrationHub que você deseja chamar para concluir a solicitação. Esse campo aparece somente quando **Hub de integração - Subfluxo** é selecionado em **Tipo**.

d. Clique em **Enviar**.

2. Crie um fluxo de contato no Amazon Connect para definir uma experiência de cliente de ponta a ponta.

Para obter mais informações sobre a criação de um fluxo de contato, consulte a documentação da Amazon.

Ao criar um fluxo de contato no Amazon Connect, use qualquer um desses nós para acionar manipuladores de operação definidos na instância do ServiceNow. O fluxo de contato contém nós que atuam como pontos de integração entre os serviços da Amazon e a instância do ServiceNow.

Nós em fluxos de contato

Nó	Descrição	Configuração
Obter entrada do cliente	Invoca um bot do Lex. O manipulador de operação que é acionado depende do nome da intenção associada ao bot do Lex. Para obter mais informações sobre esse nó, consulte a documentação da Amazon. **Nota:** Esse nó pode ser usado quando a integração é entre o Amazon Lex e a instância do ServiceNow.	**a.** Crie uma intenção para o bot do Lex necessário em sua instância do Amazon Connect. Para obter informações sobre como criar uma intenção, consulte a documentação da Amazon. **b.** Especifique as seguintes informações na intenção. ▪ Nome da intenção: o nome da intenção. **Nota:** O nome da intenção deve corresponder a um manipulador de operação na instância do ServiceNow com o mesmo nome, ou nome + '_<sufixo>' em que o sufixo pode conter cinco caracteres alfabéticos maiúsculos. ▪ Enunciados de exemplo: enunciados do solicitante que acionam o manipulador de operação. ▪ Inicialização e validação do Lambda: se o manipulador da operação que está sendo invocado exigir autenticação, marque a caixa de seleção **Gancho de código de validação e inicialização** e selecione a função do AWS Lambda implantada. ▪ Função do Lambda: a função do AWS Lambda implantada que é invocada. **c.** Salve, crie e publique a intenção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nó	Descrição	Configuração
		d. Abra o fluxo de contato necessário no designer de fluxo de contato na sua instância do Amazon Connect. **e.** Clique no nó Obter entrada do cliente e especifique os detalhes do bot do Lex na seção **Amazon Lex**. **f.** Clique em **Salvar**.
Invocar função do AWS Lambda	Invoca uma função do AWS Lambda. O manipulador de operação que é acionado depende do parâmetro *sn_operation* definido no nó no fluxo de contato. Para obter mais informações sobre esse nó, consulte a documentação da Amazon. **Nota:** Esse nó pode ser usado para reduções de dados (por exemplo, autorizando um solicitante) em que a integração é entre o call center e a instância do ServiceNow. A configuração de redução de dados permite que um chamador insira informações, como um número de conta, para rotear chamadas para uma fila específica. Usando esse número, você pode pesquisar o nome do solicitante e criar um registro de interação após o início da chamada. Além disso, você pode personalizar a saudação com o nome do chamador posteriormente no fluxo.	**a.** Abra o fluxo de contato necessário no designer de fluxo de contato na sua instância do Amazon Connect. **b.** Clique no nó Invocar função do AWS Lambda e especifique os seguintes parâmetros de entrada. ▪ Chave de destino: sn_component, Valor: Componente do qual a função Lambda é invocada. Por exemplo, sn_aws_connect_lambda_proxy_component. ▪ Chave de destino: sn_operation, valor: nome do manipulador de operação que você deseja invocar. Por exemplo, interactionEvent. ▪ (opcional) Chave de destino: queueName, valor: nome da fila para a qual você deseja transferir o fluxo. **Nota:** Esse parâmetro é usado para invocar o manipulador de operação workItemEvent. ▪ (opcional) Chave de destino: queueId, valor: o ARN da fila para a qual você deseja transferir o fluxo. **Nota:** Esse parâmetro é usado para invocar o manipulador de operação workItemEvent. ▪ (opcional) Chave de destino: authToken, valor: AuthToken recebido por meio de chamada de autenticação. Esse parâmetro é necessário para invocar um manipulador de operação que requer autenticação. ▪ (opcional) Chave de destino: interactionId, valor: a ID da interação recebida por meio da chamada interactionEvent. **c.** Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Confirme se o número de telefone de um solicitante está associado ao fluxo de contato depois que ele foi criado e publicado.

   Esse processo garante que sempre que o chamador fizer uma chamada, o fluxo de contato correspondente será invocado. Para obter mais informações sobre como associar um número de telefone a um fluxo de contato, consulte a documentação da Amazon.

   Nota:
   Para obter um exemplo de implementação da chamada de manipuladores de operação em um fluxo de contato, consulte os fluxos de contato padrão. Para obter mais informações sobre fluxos de contato padrão, consulte Componentes instalados com o ServiceNow Voz para ITSM e Componentes instalados com o ServiceNow Voice for CSM.

Integração do ServiceNow Voz com ITSM

Encaminhe as chamadas recebidas por meio do ServiceNow Voz para filas telefônicas específicas de acordo com a preferência do usuário, enunciados ou outros dados do ServiceNow para otimizar a resolução do incidente.

Exemplo de fluxo de contato de ITSM

Use os exemplos de fluxos de contato do ITSM de entrada **(demonstração do fluxo de entrada do ServiceNow ITSM)** e de saída **(demonstração do fluxo de saída do ServiceNow ITSM) do** Amazon Connect que acompanham a integração do Voz para começar a trabalhar rapidamente. O exemplo de fluxo permite desviar chamadas de voz ou encaminhá-las para filas diferentes de acordo com o contexto do chamador. Quando uma chamada chega por meio do ServiceNow Voz, a aplicação Amazon Connect usa imersões de dados para identificar o chamador e, em seguida, desviar a chamada ou encaminhá-la para o agente certo. Para obter mais informações sobre como integrar o ServiceNow Voz ao Amazon Connect, consulte Integrar o ServiceNow Voice ao Amazon Connect.

Os chamadores podem acessar atualizações de status ou fazer atualizações em seus registros quando são autenticados.

Autenticação baseada em PIN

Os chamadores podem usar autenticação baseada em PIN para acessar o canal telefônico. Os gerentes podem definir ou redefinir o PIN dos usuários, que também podem definir ou redefinir o PIN do telefone. Para obter mais informações, consulte Configurar um PIN de telefone.

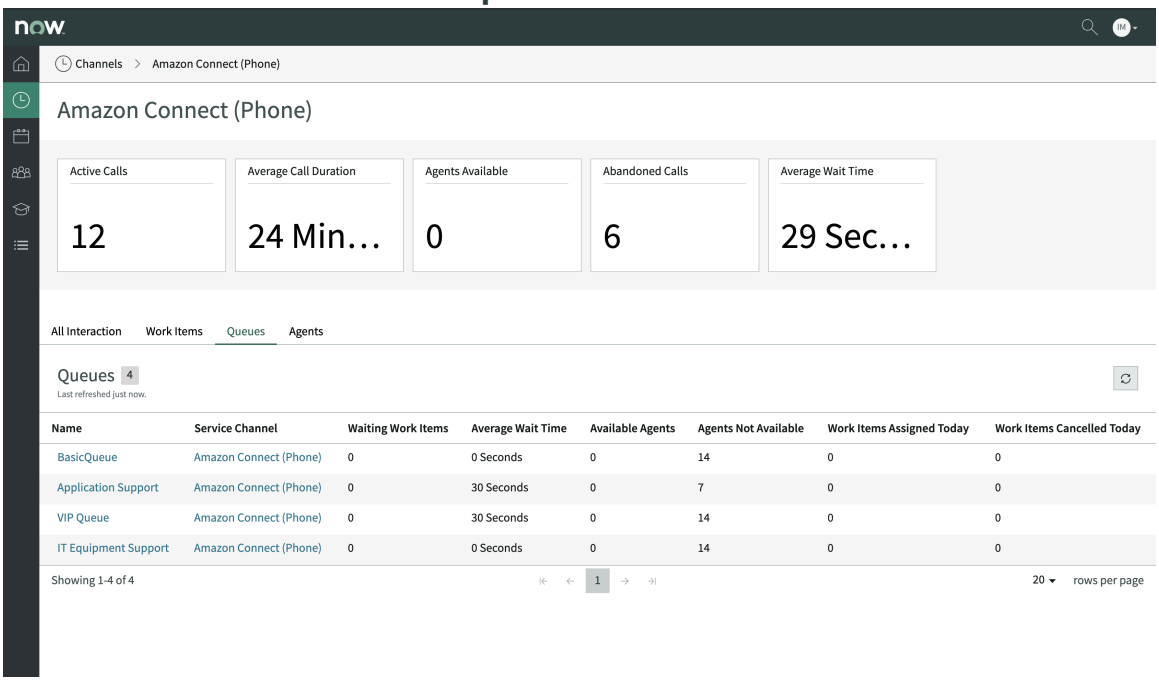
Otimização da força de trabalho para ITSM

Integre o Voz com o Otimização da força de trabalho para ITSM para visualizar as métricas de chamada do Amazon Connect. O Voz usa o Advanced Work Assignment para exibir as métricas de chamada e as chamadas ativas junto com todas as métricas de canal no Manager Workspace.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amazon Connect Phone Workforce Optimization for ITSM



Instalação do ServiceNow Voz para ITSM

Você poderá instalar a aplicação ServiceNow Voz para ITSM (sn_cti_itsm_cnt) se tiver a função de administrador. Esse plug-in instala o conteúdo do ITSM para integração entre o ServiceNow Voz e um sistema telefônico de terceiros.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Sua organização deve ter comprado a assinatura do ITSM Pro, que inclui o SKU do ServiceNow Voz.
- O ServiceNow Voz para ITSM requer a seguinte aplicação ServiceNow Store. Confirme que a aplicação está instalada antes de instalar o ServiceNow Voz para ITSM.

Aplicações necessárias ServiceNow Store

Integração do Amazon Connect com ServiceNow Voz (sn_cti_amzn_cct)

Integra a instância do ServiceNow com o servidor Amazon Connect.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os seguintes itens são instalados com a aplicação ServiceNow Voz para ITSM (sn_cti_itsm_cnt):

- Fluxos de contato
- Manipuladores de operações

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o ServiceNow Voz para ITSM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação ServiceNow Voz para ITSM (sn_cti_itsm_cnt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar o aplicativo, talvez seja necessário solicitá-lo ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação do aplicativo, revise as dependências do aplicativo.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalado, será necessário fazer isso antes de instalar as aplicações do ServiceNow Voz para ITSM (sn_cti_itsm_cnt).
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

Integração do ServiceNow Voz com o CSM

Acesse os fluxos de contato e os manipuladores de operação específicos do CSM quando integrar a aplicação ServiceNow Voz com o Customer Service Management.

A aplicação ServiceNow Voz para CSM fornece resposta de voz interativa (IVR) e experiências de chamada contínuas para seus clientes e agentes, integrando um provedor de central de contato em nuvem com os recursos robustos da aplicação Customer Service Management.

Visão geral

A aplicação ServiceNow Voz para CSM fornece os seguintes recursos Atendimento ao cliente para integração com um provedor de call center em nuvem, como o serviço Amazon Connect:

- Uma estrutura de criação de bot para automatizar as interações com os consumidores e os contatos do cliente.
- Um fluxo de contato de entrada para definir a experiência do cliente em um RVI.
- Um fluxo de contato de saída para se conectar com consumidores e contatos do cliente a partir do campo de número de telefone exibido em qualquer um dos ServiceNow IUs da aplicação.
- Manipuladores de operação para configurar interações automatizadas para casos de atendimento ao cliente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Uma opção de configuração de PIN de telefone para consumidores e contatos de clientes.
- Amazon Connect filas de telefone para o Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente Aplicação.

Para começar a usar a aplicação ServiceNow Voz para CSM, consulte Instalação do ServiceNow Voz para CSM.

Principais recursos

Experiência do Cliente

Envolva-se por meio de interações baseadas na voz usando um processo de linguagem natural para fazer o seguinte:

- Criar um caso
- Atualizar e verificar o status do caso
- Falar com um agente
- Solicitar um retorno de chamada de um agente

Experiência do agente

- Visualize as informações do chamador exibidas no Espaço do agente antes de aceitar uma chamada de entrada.
- Indique sua presença na caixa de entrada do Espaço do agente com a voz como canal de serviço quando a caixa de entrada do Espaço do agente estiver integrada ao softphone do agente.
- Exiba transcrições em tempo real das chamadas enquanto interage com um cliente. Para obter mais informações sobre transcrições em tempo real, consulte Transcrições em tempo real para o ServiceNow Voz para Customer Service Management
- Transfira chamadas para outro agente ou para uma fila e inclua transcrições e histórico de interações com a transferência.
- Faça chamadas para se conectar com um cliente e capture automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados.

Experiência do gerente

- Analise as transcrições de chamadas, os sentimentos e as gravações para identificar oportunidades de coaching para os agentes.
- Use métricas de chamada, como o tempo de chamada do agente, para criar relatórios sobre os agentes.
- Monitore as métricas telefônicas capturadas em tempo real em um painel unificado usando a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente.

> **Nota:**
> Esse recurso está disponível quando a aplicação Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente está habilitada para a aplicação Customer Service Management.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções de usuário do ServiceNow Voz para CSM

Os usuários com as funções listadas na tabela a seguir podem usar a aplicação ServiceNow Voz para CSM.

Funções necessárias para o ServiceNow Voz para CSM

Funções	Tarefas
agent_workspace_user	Iniciar ou aceitar chamadas de voz para entender e resolver os problemas do cliente.
sn_customerservice_manager	Exibir detalhes de chamadas de voz usando o registro de interação do tipo Telefone.
sn_customerservice.consumer, sn_customerservice.customer	Iniciar ou aceitar chamadas de voz para criar e rastrear seus próprios casos de atendimento ao cliente.

Exemplo de fluxo de trabalho

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação ServiceNow Voz para CSM na resolução de um problema do cliente:

1. Um cliente está em uma chamada de RVI usando a aplicação ServiceNow Voz para CSM.
2. A aplicação ServiceNow Voz para CSM identifica o cliente e inicia uma interação.
3. Uma mensagem de boas-vindas é lida para o cliente, incluindo comunicados, se houver.
4. Com base na identificação do cliente, a aplicação Call center na nuvem para CSM atende à chamada.
   - Se o chamador for identificado como um cliente existente que tem um contato de cliente ou registro de consumidor com os detalhes do número de telefone disponíveis na aplicação Customer Service Management, uma saudação pessoal será lida para o chamador e as interações automatizadas serão disponibilizadas.
   - Se o chamador não for identificado, a chamada será roteada para um atendente.
5. A aplicação ServiceNow Voz para CSM identifica a intenção do cliente usando interações automatizadas e, de acordo com as respostas das interações, cria ou atualiza um caso.

Nota:
Essa etapa do fluxo se aplica somente quando o chamador é um cliente existente.

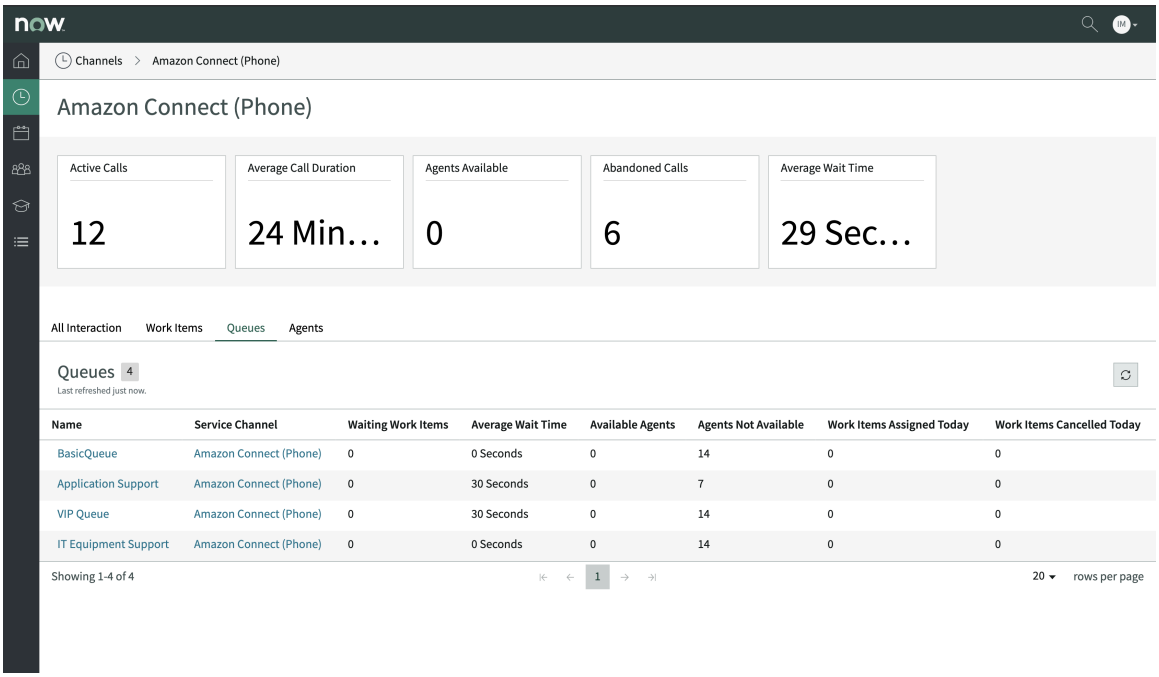
Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente

Integre o Voz a Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente para visualizar métricas de chamada do serviço Amazon Connect. O Voz usa o recurso Advanced Work Assignment para exibir as métricas de chamada e as chamadas ativas com todas as outras métricas de canal no Manager Workspace. Para obter mais informações, consulte Using Voice with Workforce Optimization for Customer Service .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Filas de telefone do Amazon Connect no Otimização da força de trabalho para atendimento ao cliente



Tópicos relacionados

Configuração do ServiceNow Voz

Como usar Voz

Componentes instalados com o ServiceNow Voz para CSM

Instalação do ServiceNow Voz para CSM

Você poderá instalar a aplicação ServiceNow Voz para CSM (sn_cti_csm_cnt) se tiver a função de administrador. A aplicação instala as aplicações relacionadas do ServiceNow® Store caso ainda não estejam instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um ServiceNow produto ou aplicação .
- Sua organização deve ter comprado a assinatura do CSM Pro, que inclui o SKU do ServiceNow Voz.
- O ServiceNow Voz para CSM requer as seguintes aplicações do ServiceNow Store. Confirme que a aplicação está instalada antes de instalar o ServiceNow Voz para CSM.

  Aplicações necessárias ServiceNow Store

  Integração do Amazon Connect com ServiceNow Voz (sn_cti_amzn_cct)

  Integra a instância do ServiceNow com o servidor Amazon Connect.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os itens abaixo são instalados com o ServiceNow Voz para CSM:

- Fluxos de contato
- Manipuladores de operações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com o ServiceNow Voz para CSM.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre a aplicação ServiceNow Voz para CSM (sn_cti_csm_cnt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e as aplicações dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados. Se algum plug-in ou aplicação precisar ser instalada, será necessário fazer isso antes de instalar o ServiceNow Voz para CSM.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Para configurar o Voz para CSM, consulte Configuração do ServiceNow Voz

Definição das configurações de PIN do telefone para o ServiceNow Voz

Use um mecanismo de autenticação baseado em PIN para permitir que um contato de cliente ou um consumidor se conecte com a aplicação ServiceNow Voz para CSM.

Um mecanismo de autenticação para discagem de entrada protege os detalhes de contatos do cliente e dos consumidores contra acesso de usuários não autorizados. Ao usar a aplicação ServiceNow Voz para CSM como administrador, você pode configurar o mecanismo de autenticação baseado em PIN disponível no aplicativo ServiceNow Voz para CSM ou configurar um mecanismo de autenticação personalizado.

O mecanismo de autenticação baseado em PIN disponível na aplicação ServiceNow Voz para CSM permite que os contatos do cliente e os consumidores usem um PIN de telefone personalizado para acessar detalhes relacionados aos próprios casos de atendimento ao cliente durante a discagem de entrada.

Por padrão, o link **Meu PIN de telefone** na seção Configuração adicional do guia de configuração dos componentes do Amazon Connect habilita o mecanismo de autenticação baseado em PIN. Para obter mais informações sobre o guia de configuração, consulte Integração do ServiceNow Voz com Amazon Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O link **Meu PIN de telefone** para contatos de cliente e consumidores está disponível somente nos exemplos de fluxo de contato específicos do CSM.

Para habilitar um mecanismo de autenticação baseado em PIN, o link **Meu PIN de telefone** no guia de configuração usa o produtor de registro de PIN de configuração predefinido que é configurado por padrão para consumidores e contatos do cliente. Como administrador, você pode editar o produtor de registro de PIN de configuração para adicionar outras funções do ServiceNow, incluir o produtor de registro em um Catálogo de serviços e exibir esse catálogo como um módulo em um portal voltado para o cliente. Os clientes podem usar o módulo para configurar e redefinir o PIN do telefone. Para obter mais informações, consulte Produtor de registro e Configuração de um catálogo de serviços.

Transcrições em tempo real para o ServiceNow Voz para Customer Service Management

Os agentes podem ver uma transcrição das chamadas de voz enquanto interagem com os clientes. A transcrição em tempo real permite que os agentes entendam melhor os problemas do cliente e que os gerentes obtenham informações sobre as tendências do cliente e as lacunas no treinamento do agente.

Exemplo de fluxo de chamada de entrada para clientes e agentes

Os exemplos abaixo ilustram cenários comuns do uso de transcrições em tempo real em chamadas de entrada. O cliente liga e solicita para falar com um agente. Assim que a chamada começa, o agente pode ver a transcrição da chamada no painel de bate-papo enquanto trabalha com o cliente. A transcrição em tempo real não está visível para o cliente, no entanto, ela pode ajudar o agente a entender melhor o problema do cliente e consultar a conversa sempre que precisar esclarecer alguma dúvida.

Personas:

- Agente de atendimento ao cliente
- Cliente

Exemplo de fluxo do cliente para chamadas de entrada.

1. O cliente disca um número de serviço de atendimento ao cliente do Amazon Connect.
2. Ele confirma a aprovação para gravação (pressiona 1#).E
3. Dá a instrução: "Falar com um atendente".
4. Fornece um assunto para o agente de atendimento ao cliente: "Problema de roteador".
5. Confirma o assunto e aguarda o agente atender a chamada.

Exemplo de fluxo do agente para chamadas de entrada.

1. Faça login na sua instância do ServiceNow e abre o Espaço configurável
2. Faça login no Amazon Connect.
3. Defina o status como **Online**.
4. Aguarda um alerta de chamada e atende a chamada.
5. É aberta uma nova interação com o assunto e o painel de bate-papo com a transcrição em tempo real.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de fluxo de chamada de saída para agentes

O exemplo abaixo ilustra um cenário comum do uso de transcrições em tempo real em chamadas de saída. O agente entra em contato com o cliente e, assim que a chamada começa, ele vê a transcrição da chamada no painel de bate-papo enquanto trabalha com o cliente. A transcrição em tempo real não está visível para o cliente, no entanto, ela pode ajudar o agente a entender melhor o problema do cliente e consultar a conversa sempre que precisar esclarecer alguma dúvida.

Persona: agente de atendimento ao cliente.

1. Faça login e abra o Espaço configurável.
2. Faça login no Amazon Connect.
3. Defina o status como **Online**.
4. Abra um registro de contato e clique no ícone de telefone ao lado do número de telefone do cliente.

> **Nota:**
> A transcrição em tempo real só funciona quando você faz a chamada usando o botão "clicar para ligar".

Uma interação é criada com o assunto "chamada de saída para `<nome do cliente>`" e um painel de bate-papo é aberto com a transcrição.

Integração do ServiceNow® Voz com o Virtual Agent

O ServiceNow® Voz com Virtual Agent permite que você use a conversa do ServiceNow Virtual Agent como RVI (Resposta de voz interativa) no telefone e use o ServiceNow Advanced Work Assignment existente para encontrar um agente em caso de escalação e permite que os agentes trabalhem no ServiceNow Espaço para gerenciar os casos que entram na fila.

A aplicação ServiceNow Voz para Virtual Agent fornece resposta de voz interativa (RVI) e experiências de chamada contínuas para seus clientes e agentes quando integrado a uma central de contato. Na versão Washington DC, temos o Amazon Connect, um adaptador pré-criado que integra com o ServiceNow Voice with Virtual Agent para fornecer as funcionalidades robustas da aplicação Virtual Agent.

Para usar nosso conector do adaptador pré-criado com o ServiceNow Voz com Virtual Agent, instale o plug-in Virtual Agent API (sn_va_as_service).

Principais recursos

Experiência do usuário

- Configure o Virtual Agent para responder a chamadas e interagir com usuários finais para desvio automatizado no canal telefônico.
- Fluxo de trabalho completo, incluindo pesquisa de caso, interação e gerenciamento de tarefas usando o Virtual Agent.
- Permita que os agentes interajam com usuários no telefone no espaço de trabalho em caso de escalações.
- Receba chamadas na caixa de entrada que são roteadas por meio das regras de Advanced Work Assignment.

Chamadas e roteamentos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Faça chamadas de saída por meio de clique para ligar ou via conexão automática do recurso Omnichannel Callback.

  Para obter mais informações, consulte Configurar IVR conversacional com Amazon Connect..

- Transfira para um número de telefone externo usando o Amazon Connect Softphone.
- Atribuição de chamada baseada em habilidades usando o Advanced Work Assignment.

Inteligência artificial

- Corresponda a intenção e a entidade usando o ServiceNow Virtual Agent.
- Analise os sentimentos dos enunciados.
- Transcrição em tempo real e armazenamento da gravação.

Benefícios do usuário

- Login de conta usando voz para receber serviço Enterprise.
- Opções de retorno de chamada.

Exemplo de fluxo de trabalho

O exemplo de fluxo de trabalho a seguir mostra o uso da aplicação ServiceNow Voz para Virtual Agent na resolução de um problema do cliente:

- Um cliente está em uma chamada de RVI usando a aplicação ServiceNow Voz para Virtual Agent.
- A aplicação ServiceNow Voz para Virtual Agent identifica o cliente e inicia uma interação.
- Uma mensagem de boas-vindas é lida para o cliente, incluindo comunicados, se houver.
- Com base na identificação do cliente, a aplicação ServiceNow Voz para Virtual Agent atende à chamada.
  - Se o chamador for identificado como um cliente existente que tem um contato de cliente ou registro de consumidor com os detalhes do número de telefone disponíveis na aplicação ServiceNow Voz para Virtual Agent, uma saudação pessoal será lida para o chamador e as interações automatizadas com o Virtual Agent serão disponibilizadas.
  - Se o chamador não for identificado, os tópicos de convidado e de atendente serão apresentados ao chamador. O chamador pode selecionar o tópico do atendente para se encaminhar a um atendente.
- A aplicação ServiceNow Voz para Virtual Agent identifica a intenção do cliente usando interações automatizadas e as conversas do Virtual Agent orientam os clientes para concluir o fluxo de trabalho, inclusive para mudar registros ou senhas ou para ouvir o status de um caso.

Nota:
Essa etapa do fluxo se aplica somente quando o chamador é um cliente existente.

Tópicos relacionados

IVR conversacional com Amazon Connect

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Integrar roteamento de voz do Advanced Work Assignment

Forneça aos clientes a capacidade de usar o AWA como o mecanismo de roteamento do ServiceNow Voice no Amazon Connect.

Integração de ServiceNow Voz para RH

O ServiceNow Voz para Espaço do agente de RH fornece resposta de voz interativa (RVI) e experiências de chamada contínuas para seus funcionários e agentes, integrando um provedor de central de contato em nuvem com os recursos robustos do Espaço do agente para Gestão de casos de RH.

O ServiceNow Voz para RH fornece os seguintes recursos:

- Um fluxo de contato de entrada para definir a experiência do funcionário em um RVI.
- Um fluxo de contato de saída para se conectar com os contatos do funcionário a partir do campo de número de telefone exibido em qualquer uma das ServiceNow interfaces da aplicação.
- Manipuladores de operação para configurar interações automatizadas para casos de serviço do funcionário.

Experiência do funcionário com ServiceNow Voz para RH

O exemplo a seguir fornece uma visão geral de como um funcionário usa ServiceNow Voz para o RH resolver suas solicitações e problemas de RH.

Um funcionário liga para o número de telefone geral do RH com uma solicitação. O funcionário fornece informações por meio da resposta de voz interativa (RVI). Usando as informações fornecidas, ServiceNow Voz para RH tenta identificar o solicitante.

Se o chamador for identificado como um funcionário existente no Espaço do agente de RH, Voz lerá uma saudação pessoal para o funcionário e oferecerá interações automatizadas para permitir que o funcionário atenda à solicitação de forma independente. Se o funcionário não puder resolver sua solicitação usando o RVI, o sistema roteará a chamada para um atendente.

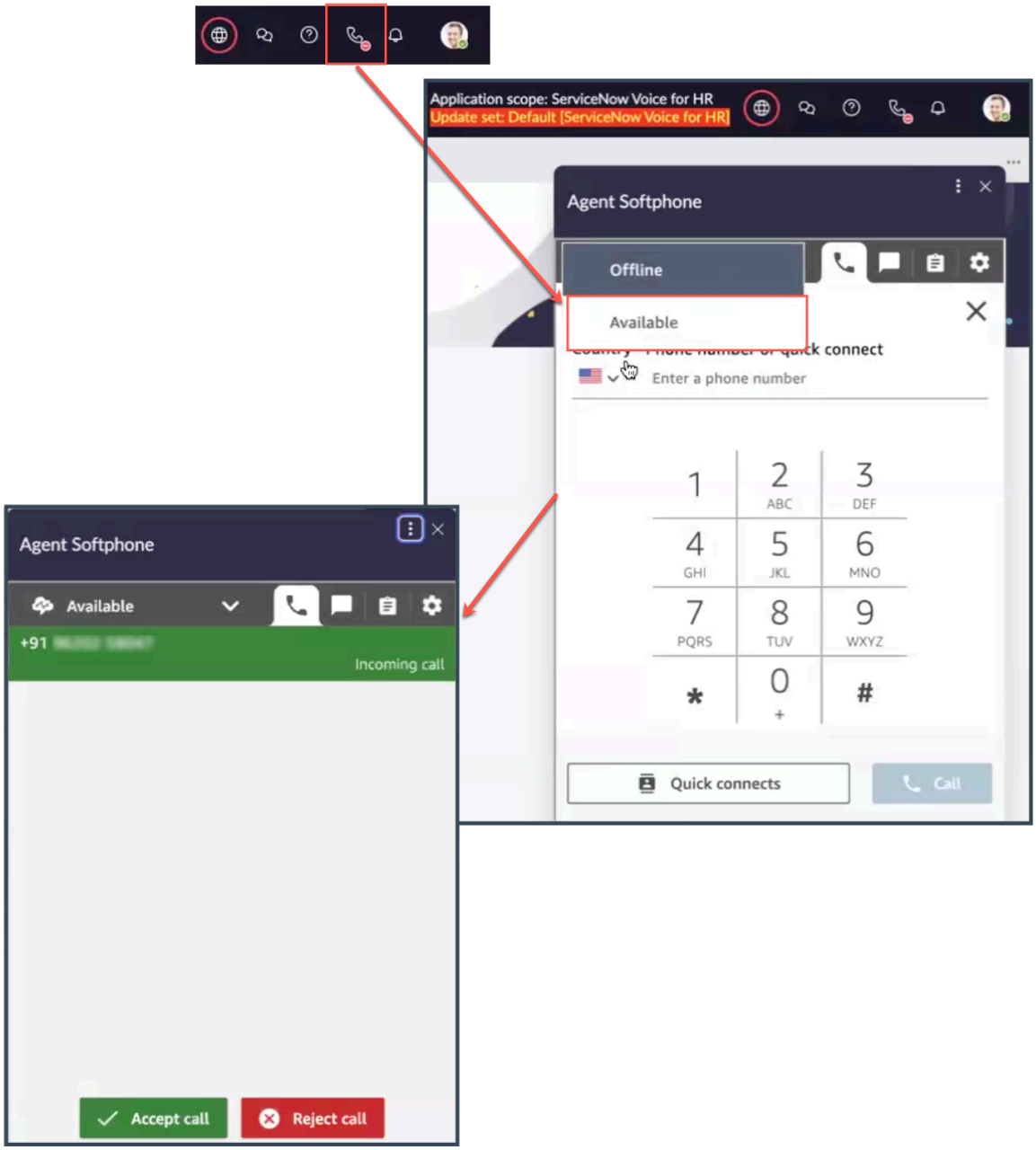
Se o chamador não for identificado, a chamada será roteada para um atendente.

Experiência do agente com ServiceNow Voz para RH

Depois de instalado, ServiceNow Voz aparece como um pop-up no Espaço do agente de RH, onde os agentes podem fazer o seguinte:

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

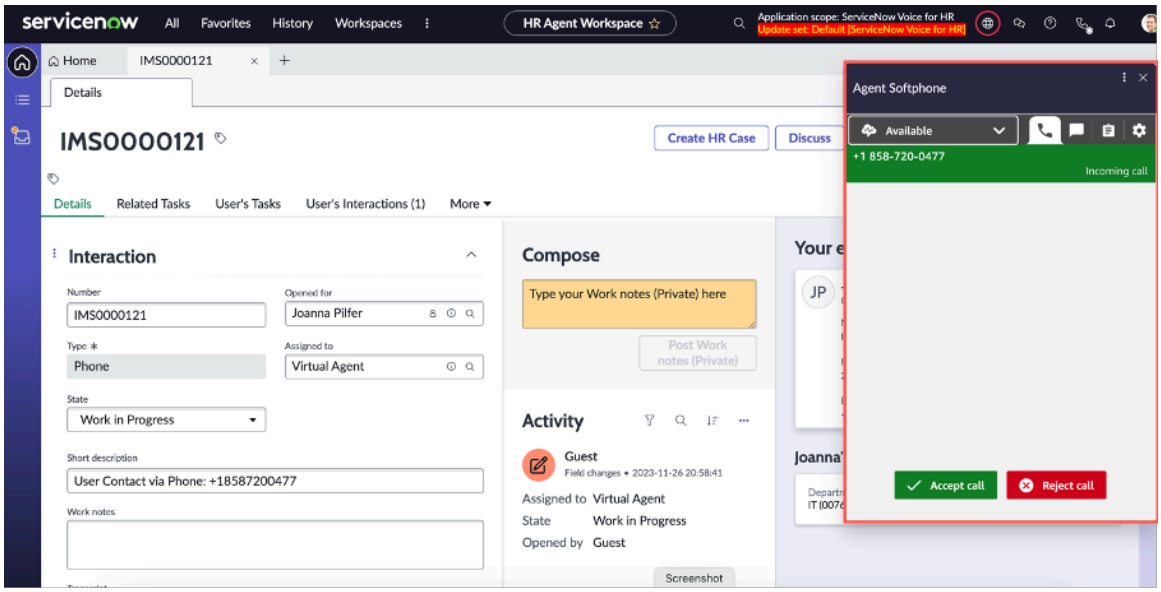
- Indicar disponibilidade para receber chamadas no softphone do agente



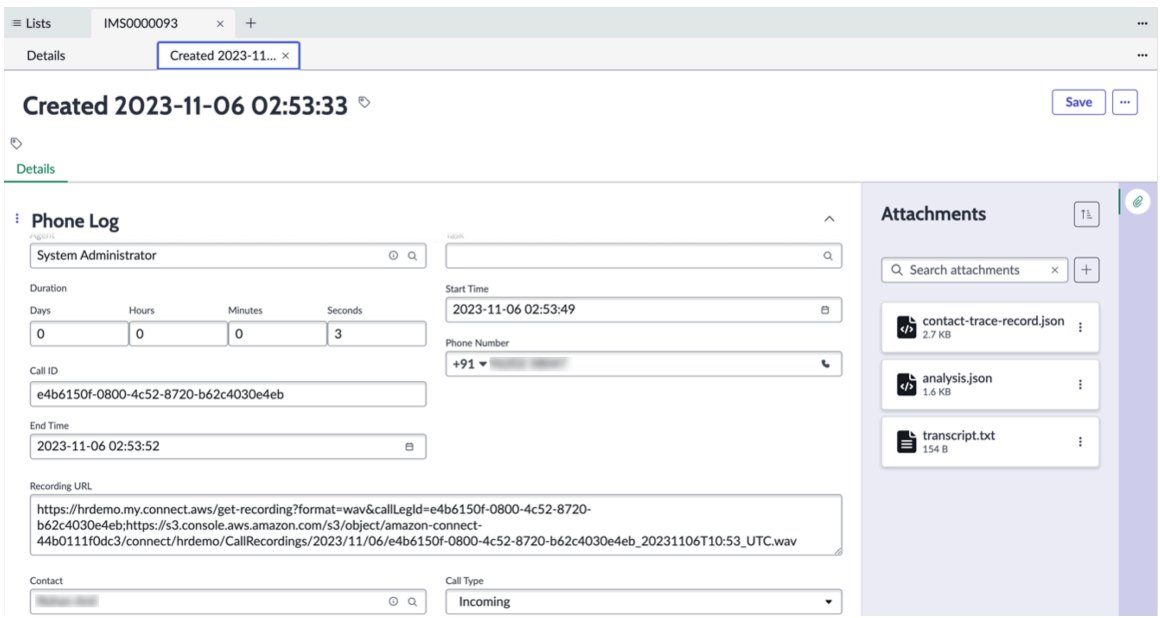
- Visualize as informações do chamador antes de aceitar uma chamada de entrada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



- Exiba a transcrição da chamada, ouça a gravação e revise a análise da chamada na lista relacionada de interações.



- Faça chamadas para se conectar com um funcionário e capturar automaticamente os detalhes da interação para simplificar a entrada de dados

Configuração

ServiceNow Voz para RH (sn_cti_hr_cnt) é ativado na loja e requer as seguintes aplicações de dependência:

Aplicação	Descrição
ServiceNow Voice com Amazon Connect [sn_cti_amzn_cct]	Integra a instância da ServiceNow ao servidor do Amazon Connect. Para obter informações sobre os componentes instalados com esta aplicação, consulte Componentes

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aplicação	Descrição
	instalados com a integração do Amazon Connect com o ServiceNow Voz
Espaço do agente para Gestão de casos de RH [sn_hr_agent_ws]	Permite a gravação, a transcrição e a análise de sentimento de chamadas para o ServiceNow Voz com a experiência do Workspace.
ServiceNow Voice para Espaço do agente de RH [sn_cti_hr_cnt]	Fornece a estrutura que oferece suporte à integração com o sistema telefônico de terceiros.

Você deve instalar as aplicações de dependência primeiro e, em seguida, instalar ServiceNow Voz para RH. Para obter mais informações, consulte Instalar ServiceNow Voz para RH.

ServiceNow O Voice for HR cria um registro de interação para cada chamada entre um funcionário e um agente de RH com o prefixo IMS. Esses registros contêm listas relacionadas de detalhes relacionados ao funcionário e à interação. Para maximizar a capacidade total do recurso, adicione o registro de interação ao Espaço do agente de RH. Para obter mais informações, consulte Adicionar registros relacionados à interação ao Espaço do agente de RH.

Instalar ServiceNow Voz para RH

Você pode instalar ServiceNow Voz para RH se tiver a função de administrador. O aplicativo inclui dados de demonstração e instala aplicativos ServiceNow® Store e plug-ins relacionados se eles ainda não estiverem instalados.

Antes de Iniciar

- Certifique-se de que o aplicativo e todos os seus aplicativos ServiceNow® Store associados tenham direitos válidos ServiceNow. Para obter mais informações, consulte Obter direito de um produto ou aplicação da ServiceNow .
- Sua organização deve ter adquirido a assinatura do Espaço do agente para Gestão de casos de RH (sn_hr_agent_ws).
- Certifique-se de que o Amazon Connect Integration with ServiceNow Voice (sn_cti_amzn_cct) esteja instalado. Para obter mais informações, consulte Instalação de aplicações do ServiceNow Voz.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Siga as etapas abaixo para instalar esses aplicativos para usar ServiceNow Voz para RH.

Os itens a seguir são instalados com ServiceNow Voz para RH:

- Fluxos de contato
- Manipuladores de operações

Para obter mais informações, consulte Componentes instalados com ServiceNow Voz para o Espaço do agente de RH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o ServiceNow Voz do Espaço do agente de RH (sn_cti_hr_cnt) usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Você pode pesquisar a aplicação pelo nome ou ID. Se você não conseguir encontrar a aplicação, talvez seja necessário solicitá-la ao ServiceNow Store.

   Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .
3. Na caixa de diálogo de instalação da aplicação, revise as dependências da aplicação.

   Os plug-ins e aplicativos dependentes serão listados se forem, estiverem ou precisarem ser instalados.
4. **Opcional:** Se os dados de demonstração estiverem disponíveis e você quiser instalá-los, marque a caixa de seleção **Carregar dados de demonstração**.
   Os dados de demonstração compreendem registros de amostra que descrevem os recursos da aplicação para casos de uso comuns. Carregue os dados de demonstração ao instalar a aplicação pela primeira vez em uma instância de desenvolvimento ou teste.

   Importante:
   Se você não carregar os dados de demonstração durante a instalação, eles não estarão disponíveis para serem carregados mais tarde.
5. Selecione **Instalar**.

O que Fazer Depois

Siga estas etapas para Integração do ServiceNow Voz com Amazon Connect.

Adicionar registros relacionados à interação ao Espaço do agente de RH

ServiceNow O Voice for HR cria um registro de interação para cada chamada entre um funcionário e um agente de RH, que contém listas relacionadas de detalhes relacionados ao funcionário e à interação. Para maximizar a capacidade total do recurso, adicione o registro de interação ao Espaço do agente de RH.

Antes de Iniciar

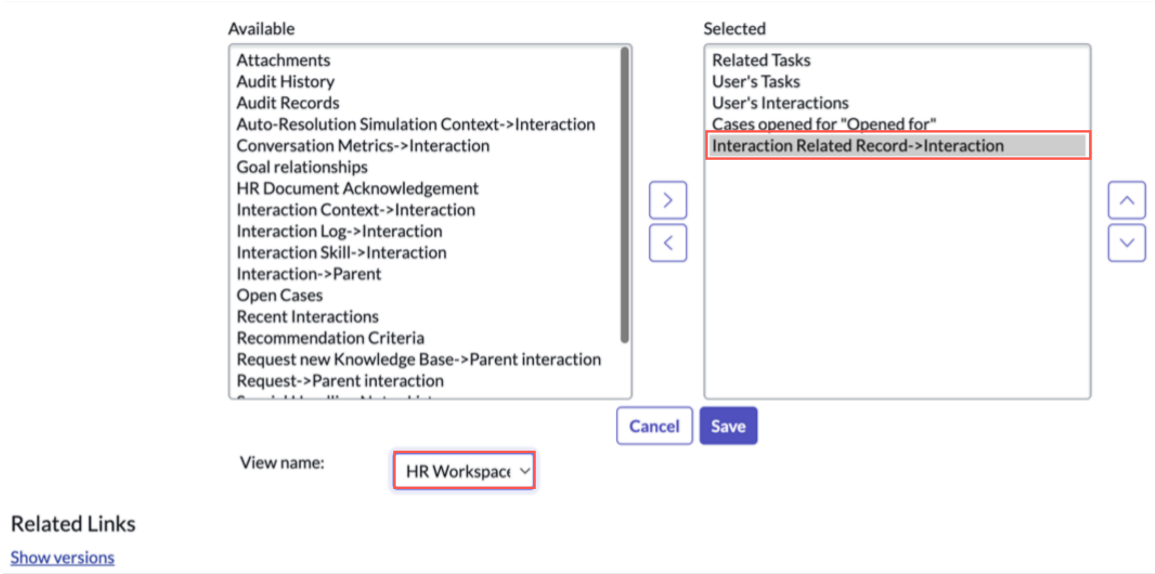
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Interação** > **Tudo**.
2. Abra qualquer registro IMS.
   Se não houver registros, crie um registro fictício.
3. Clique em **Ações adicionais** > **Configurar** > **Listas relacionadas**.
4. Selecione a exibição do **Espaço de RH**.
5. Localize a opção **Registro relacionado à interação -> Interação** e adicione-a à lista **Selecionada**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique em **Salvar**.

Referência do ServiceNow Voz

Os tópicos de referência apresentam informações adicionais sobre os componentes instalados com o ServiceNow Voz.

Componentes instalados com o ServiceNow Voz Core.

Vários componentes são instalados com a ativação da aplicação ServiceNow Voz Core (sn_cti_core), incluindo funções de usuário, plug-ins e manipuladores de operação.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Conta de serviço de CTI [sn_cti_core.service]	Permite a comunicação entre a instância do sistema telefônico de terceiros e a instância do ServiceNow.	sn_openframe_api_user
Administrador de CTI [sn_cti_core.admin]	Cria a estrutura para integração com um sistema telefônico de terceiros.	Nenhum
Gerente de usuário de CTI [sn_cti_core.user_manager]	• Pode acessar a guia Análise de chamada e uma interação para analisar transcrições, gravações e sentimentos. • Pode gerenciar o PIN do usuário habilitado para CTI.	Nenhum

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
Interaction Management (com.glide.interaction)	Habilita o registro em log, o roteamento e o enfileiramento de interações
Openframe (com.sn_openframe)	Fornece uma interface para integrar um quadro de comunicação para fazer e receber chamadas.

Manipuladores de operações instalados

Os manipuladores de operação são definidos na instância do ServiceNow para executar um script com base na intenção do chamador e fornecer resposta a ele.

Plug-in	Descrição
$transcript	Salva a transcrição da chamada
$query2ssml	Consulta tabelas com segurança e retorna a resposta como ssml
workItemEvent	Se o plug-in Advanced Work Assignment (com.glide.awa) estiver instalado, criará um item de trabalho na tabela Advanced Work Assignment antes de rotear a chamada para o agente e associará uma interação ao item de trabalho. **Nota:** Em um fluxo de contato, invoque este manipulador de operação no nó Invoke AWS Lambda antes de transferir o fluxo para uma fila
InteractionEvent	Define o ciclo de vida de um evento de interação do Amazon Web Services (AWS), por exemplo, iniciar uma interação e associar um agente e chamador à interação
authenticate	Autentica um usuário com base no PIN. Para obter informações sobre a configuração do PIN, consulte Configuração de um PIN de telefone.
fetchVoiceInteraction	Busca a interação e processa o sinalizador createConversation para criar a conversa.

Componentes instalados com a integração do Amazon Connect com o ServiceNow Voz

Vários componentes são instalados com a instalação da integração do Amazon Connect com a aplicação Voz (sn_cti_amzn_cct), incluindo funções de usuário, plug-ins e manipuladores de operação.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Funções instaladas

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Administrador do Amazon Connect	Configura a integração com a instância do Amazon Connect.	sn_cti_core.admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
[sn_cti_amzn_cct.admin]		

Plug-ins instalados

Plug-in	Descrição
ServiceNow Voz - Core (sn_cti_core)	Fornece a estrutura que oferece suporte à integração com o sistema telefônico de terceiros.
Openframe (com.sn_openframe)	Fornece uma interface para integrar um quadro de comunicação para fazer e receber chamadas.

Manipuladores de operações instalados

Os manipuladores de operação são definidos na instância do ServiceNow para executar um script com base na intenção do chamador e fornecer resposta a ele.

Plug-in	Descrição
$connect.kinesis.event	Recebe e processa o registro de rastreamento de chamada criado pelo Amazon Connect no fluxo do Amazon Kinesis.
$connect.s3.event	Recebe e processa eventos JSON dos buckets do S3 onde os dados de gravação, transcrição e análise de chamadas são criados e armazenados. Associa essas informações a uma interação e aos registros do log de chamadas do Openframe.
createPhoneLog	Cria um PhoneLog para cada transferência de chamada e vincula o PhoneLog ao registro relacionado à interação

Componentes instalados com o ServiceNow Voz para ITSM

Vários fluxos de contato e manipuladores de operação são instalados com a ativação da aplicação ServiceNow Voz para ITSM (sn_cti_itsm_cnt).

Fluxos de contato instalados

Fluxo de contato	Descrição
Fluxo de demonstração de entrada do ServiceNow ITSM	Contém a árvore de chamadas para chamadas de entrada. Quando um chamador contata o call center usando as entradas de voz ou de multifrequência de tom dual (DTMF), um fluxo de contato é invocado na instância do Amazon Connect de acordo com o contexto do chamador. O fluxo de contato contém nós que atuam como pontos de integração entre os serviços da Amazon e a instância do ServiceNow. Com base nos nós definidos no fluxo de contato, os manipuladores de operação correspondentes são acionados na instância ServiceNow. O chamador recebe a resposta definida no manipulador de operação.
Fluxo de demonstração de saída do ServiceNow ITSM	Contém a árvore de chamadas para chamadas de saída. Ele especifica a mensagem privada que um chamador ouve antes de se conectar a um agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Manipuladores de operações instalados

Manipulador de operações	Descrição
sn_FallbackIntent	Captura a entrada do usuário
manageIncident	Gerencia um incidente existente
unlockAccount	Desbloqueia a conta de um usuário
Comunicados	Faz um comunicado para um chamador
manageIncident.DialogCodeHook	Inicializa a instância do Amazon Connect e valida as chamadas de entrada
createIncident	Cria um incidente

Componentes instalados com o ServiceNow Voz para CSM

Vários fluxos de contato e manipuladores de operação são instalados com a aplicação Call center na nuvem para CSM (sn_cti_csm_cnt).

Fluxos de contato instalados

Fluxo de contato	Descrição
Fluxo de demonstração de entrada do ServiceNow CSM	Contém a árvore de chamadas para chamadas de entrada. Quando um chamador contata o call center usando as entradas de voz ou de multifrequência de tom dual (DTMF), um fluxo de contato é invocado na instância do Amazon Connect de acordo com o contexto do chamador. O fluxo de contato contém nós que atuam como pontos de integração entre os serviços da Amazon e a instância do ServiceNow. Com base nos nós definidos no fluxo de contato, os manipuladores de operação correspondentes são acionados na instância ServiceNow. O chamador recebe a resposta definida no manipulador de operação.
Fluxo de demonstração de saída do ServiceNow CSM	Contém a árvore de chamadas para chamadas de saída. Ele especifica a mensagem privada que um chamador ouve antes de se conectar a um agente.
ServiceNow Transferência CSM para fluxo do agente	A chamada é realocada para outra persona usando a funcionalidade de transferência de chamada. Um novo PhoneLog é criado com cada transferência. O PhoneLog também inclui todos os anexos associados à interação. As transferências de chamadas podem ser feitas com chamadas de entrada e de saída.
ServiceNow Transferência CSM para fluxo da fila	A chamada de entrada é realocada para uma fila usando a funcionalidade de transferência de chamadas. Um novo PhoneLog é criado com cada transferência. O PhoneLog também inclui todos os anexos associados à interação. As transferências de chamadas podem ser feitas com chamadas de entrada e de saída.

Manipuladores de operações instalados

Manipulador de operações	Descrição
$csm.connect.s3.event	Recebe e processa eventos de buckets do S3 em que os dados de conexão de áudio, transcrição e análise são criados e armazenados e tenta associar com

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Manipulador de operações	Descrição
	registros de log de chamada de interação e openframe. Este é o manipulador de operação do CSM para o novo modelo de dados que tem conversa como metadados
$csm.connect.kinesis.event	Manipulador para processar eventos de CTR do fluxo do Kinesis para integração do CSM com conversas do VA
speakToCSMAgent	Permite que consumidores e contatos de cliente falem com um atendente.
createCSMCase	Permite que consumidores e contatos de cliente criem um caso de atendimento ao cliente.
manageCSMCase	Permite que consumidores e contatos de cliente atualizem um caso existente.
csmAnnouncements	Faz comunicados para um chamador.
createCSMInteraction	Cria um registro de interação na instância do ServiceNow para as chamadas de entrada.
updateCSMInteraction	Atualiza um registro de interação na instância do ServiceNow para as chamadas de entrada.
fetchCSMInteraction	Busca a interação e processa a propriedade sys sn_cti_csm_cnt.enable_ims_update para criar conversa.

Componentes instalados com ServiceNow Voz para o Espaço do agente de RH

Vários fluxos de contato e manipuladores de operação são instalados com ServiceNow Voz para o Espaço do agente de RH.

Fluxos de contato instalados

Fluxo de contato	Descrição
Fluxo de demonstração de entrada de RH da ServiceNow	Contém a árvore de chamadas para chamadas de entrada. Quando um chamador contata o call center usando as entradas de voz ou de multifrequência de tom dual (DTMF), um fluxo de contato é invocado na instância do Amazon Connect de acordo com o contexto do chamador. O fluxo de contato contém nós que atuam como pontos de integração entre os serviços da Amazon e a instância do ServiceNow. Com base nos nós definidos no fluxo de contato, os manipuladores de operação correspondentes são acionados na instância ServiceNow. O chamador recebe a resposta definida no manipulador de operação.
Fluxo de demonstração de saída de RH da ServiceNow	Contém a árvore de chamadas para chamadas de saída. Ele especifica a mensagem privada que um chamador ouve antes de se conectar a um agente.

Manipuladores de operações instalados

Os manipuladores de operação são componentes de código reutilizáveis que são executados na instância da ServiceNow. Eles trabalham no padrão de troca de mensagens de solicitação/resposta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Manipulador de operações	Descrição
criarInteraçãoDeRH	Cria um registro de interação na instância da ServiceNow para as chamadas de entrada.
buscar HRInteraction	Busca a interação e processa a propriedade sys sn_cti_hr_cnt.enable_ims_update para criar conversa.

Recursos legados do Now Platform

Explore as opções do ServiceNow Legado para liberações e versões anteriores do Now Platform.

Bate-papo legado

Habilite o bate-papo entre usuários e com suporte do atendente.

Notify legado

Comunique e processe notificações por meio de Twilio.

Orquestração

Estenda os recursos de automação para serviços externos.

Gestão de comunicações de tarefa

Crie planos de comunicação para qualquer evento.

Workflow

Bate-papo Legado

Forneça recursos de comunicação com o app de bate-papo do ServiceNow legado. Crie conversas individuais ou em grupo com mensagens instantâneas ou salas de bate-papo, vincule a registros de tarefa para habilitar a colaboração em tempo real e conecte usuários ao suporte em tempo real com agentes de help desk.

Legado Notify

Mantenha os usuários em contato uns com os outros usando o Notify. este aplicativo se conecta à conta da sua empresa no Twilio e fornece vários formatos de comunicação. Configure chamadas em conferência para coordenar várias equipes ou indivíduos e crie notificações para enviar para contatos específicos. Implementado por padrão com o Gestão de comunicações de incidentes, o Notify está disponível para uso com vários outras aplicações ServiceNow.

Orquestração

Leve o poder da ServiceNow além do Now Platform. A orquestração estende os recursos de automação da plataforma para instâncias externas, com pacotes de atividades para automatizar os processos de negócios e de TI. Crie mais atividades e pacotes usando o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Activity Designer e as aplicações com escopo e acompanhe o fluxo de dados por meio de suas atividades externas com o Databus.

Gestão de comunicações de tarefa

Defina e implemente planos de comunicação baseados em qualquer evento que você escolher. O app Gestão de comunicações de tarefa auxilia na comunicação baseada em eventos por meio de Slack, SMS e e-mail. Defina planos, conecte planos a tabelas de tarefas e garanta uma colaboração fácil e a resolução de problemas.

Workflow

Crie planos de ação claros e automatize seu negócio passo a passo com o Workflow. Este app oferece uma interface gráfica com a ação de arrastar e soltar para manipular com facilidade o design de processos de várias etapas. Existem várias atividades, como geração de registros, notificação do usuário, ações de script e assim por diante. Essas atividades se encaixam em um fluxograma personalizado e fornecem aos usuários uma imagem clara dos processos de trabalho da sua empresa.

Connect

ServiceNow® O Connect é uma plataforma de mensagens em tempo real que conecta você aos seus colegas de trabalho, sem precisar envolver e-mails e documentos estáticos.

O Connect se integra a outros recursos do sistema, como Visual Task Boards, Human Resources Management e Customer Service Management. A janela do Connect fica por cima da interface padrão, o que permite que os usuários participem de conversas enquanto trabalham.

O Connect contém os seguintes recursos:

- Bate-papo do Connect: permite que os usuários conversem em grupos ou diretamente com outros colegas, compartilhem arquivos rapidamente e colaborem em qualquer registro se conectando com a pessoa certa instantaneamente.
- Suporte do Connect: permite que os agentes de suporte forneçam assistência em tempo real aos usuários finais, usando filas. Requer o plug-in do Suporte do Connect.

IU principal é necessário para usar o Connect.

Importante:
O Connect não é compatível no Next Experience. Se você ativar o Next Experience, a funcionalidade do Connect será desativada. Consulte Next Experience .

Nota:
O Connect não substitui ferramentas de bate-papo legadas, mas oferece algumas das mesmas funcionalidades. Não use esses recursos simultaneidade

Explorar	Configurar	Administrar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

• Atualizar para Nova York • Interface do Connect • Bate-papo do Connect • Suporte do Connect	• Ativar o Connect • Ativar o Suporte do Connect • Navegadores compatíveis para o Bate-papo do Connect	• Propriedades do Connect • Ações do Connect • Configure os campos em um cartão de registro no Connect • Propriedades do Suporte do Connect
Usar • Iniciar uma conversa direta ou em grupo • Acompanhar um registro no Connect •	**Desenvolver** • Desenvolver treinamento • Desenvolver documentação	**Solucionar problemas e obter ajuda** • Pergunte ou responda questões na comunidade do Connect • Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente

Navegadores compatíveis para o Bate-papo do Connect

O sistema é compatível com o Bate-papo do Connect na maioria dos navegadores modernos.

Importante:

A IU principal é necessária para usar o Bate-papo do Connect. O Bate-papo do Connect não é compatível com Next Experience. Se você ativar o Next Experience, o Bate-papo do Connect deixará de funcionar. Consulte IU do Next Experience para obter mais informações.

- A versão pública mais recente do Firefox ou Firefox ESR
- A versão pública mais recente do Chrome
- Safari versão 9.1 e mais recentes
- Microsoft Edge versão 90
- Internet Explorer versão 11
  - O modo Edge é compatível.
  - O modo de compatibilidade não é compatível.
  - Configuração do modo de segurança como alto (por meio do **Opções da Internet** > **Segurança** guia) não é compatível.
  - O Internet Explorer 11 é suscetível a vazamentos de memória, o que pode afetar o desempenho, especialmente no Windows 7.

Ativar o Connect

Connect está ativo por padrão em novas instâncias. Para instâncias atualizadas, usuários com função de administrador podem ativar o plug-in do Connect (com.glide.connect).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você usou a Colaboração na versão Fuji, o plug-in do Connect será ativado automaticamente.

Importante:
O Connect não é compatível no Next Experience. Se você ativar o Next Experience, a funcionalidade do Connect será desativada. Consulte Next Experience .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Propriedades instaladas com o Connect

As propriedades são adicionadas com a ativação do Connect.

Nota:
Para abrir a tabela Propriedades do sistema [sys_properties], digite `sys_properties.list` no filtro de navegação.

Nome	Descrição
collaboration.email_interval	Define o número de minutos que o sistema espera antes de enviar um e-mail de notificação do Connect para um usuário inativo. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: 3 • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Configure o intervalo das notificações por e-mail
collaboration.frameset	Determina se a sobreposição do Connect está visível (habilitada). Esta propriedade também afeta o Suporte do Connect. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Desabilitar a sobreposição do Connect

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
collaboration.polling_interval	Define o número de segundos que o sistema espera entre a pesquisa de novas mensagens do Connect. Esta propriedade também afeta o Suporte do Connect. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: 10 • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
connect.notification.audio_alert	Especifica o arquivo de áudio que será tocado para notificar aos usuários quando chegam novas mensagens, transferências de conversa de suporte e @menções no Connect. O valor desta propriedade deve apontar para o campo **Nome** de uma gravação na tabela Audio File [db_audio]. Esta propriedade também afeta o Suporte do Connect. • **Tipo**: cadeia de caracteres • Valor padrão: connect_alert.mp3 • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Personalizar o som de notificação por áudio do Connect
connect.retrieve_external_link_content	Permite que o Connect renderize URLs de sites externos como links. Quando esta propriedade está desativada, os URLs que apontam para qualquer lugar fora da instância aparecem como texto sem formatação. Esta propriedade também afeta o Suporte do Connect. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades**
connect.roles	Determina quais funções de usuário são necessárias para acessar o Connect. Quando o valor está em branco, nenhuma função é necessária. Esta propriedade também afeta o Suporte do Connect. **Nota:** Se você optar por restringir o acesso Connect a funções específicas, considere atualizar os requisitos de função para Connect módulos e outros pontos de acesso. • **Tipo**: cadeia de caracteres • Valor padrão: <vazio> • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades**
glide.connect.enabled	Oculta o link relacionado **Criar ou ingressar na sala de bate-papo**, que aparece no formulário de incidente quando o bate-papo legado está habilitado. O bate-papo legado e o bate-papo do Connect não devem ser usados simultaneamente, e esta propriedade não deve ser modificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades**
glide.connect.chat.disabled	Desabilita e oculta todos os elementos de IU relacionados ao Connect. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]
glide.live_feed.task_header_button	Determina se o ícone "Mostrar Live Feed" ( ) e o botão **Seguir** estão disponíveis no cabeçalho do formulário das tabelas que têm o atributo de dicionário `live_feed=true`. • **Tipo**: lista de seleção • Valor padrão: colaboração • Outros valores possíveis: ◦ **ambos**: habilita o ícone "Mostrar Live Feed" e o botão **Seguir**. ◦ **live_feed**: habilita o ícone "Mostrar Live Feed". ◦ **nenhum**: desabilita o ícone "Mostrar Live Feed" e o botão **Seguir**. • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: configurar conversas de registro

Ativar o Suporte do Connect

O plug-in Suporte do Connect (com.glide.connect.support) não está mais disponível.

Antes de Iniciar

Importante:

Este plug-in não está mais disponível. A partir da versão Paris, o Suporte do Connect não recebe mais melhorias ou correções de erros não prioritários. Considere migrar para ServiceNow® Advanced Work Assignment e Bate-papo do agente no espaço de trabalho para atribuir automaticamente solicitações de bate-papo e outros itens de trabalho aos agentes. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente.

Se você estiver usando o recurso de bate-papo legado para fornecer suporte de help desk, feche todos os bate-papos de help desk abertos antes de ativar o Suporte do Connect. O bate-papo legado e o Suporte do Connect não devem ser usados simultaneamente. Quando você ativa o Suporte do Connect, o sistema define automaticamente o estado de todos os registros de entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry] como **Encerrado totalmente**. Isso encerra todos os bate-papos de help desk abertos. Para obter mais informações, consulte Migrar do bate-papo legado para o Suporte do Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Propriedades instaladas com o Suporte do Connect

As propriedades são adicionadas com a ativação do Suporte do Connect.

Nome	Descrição
connect.support.conversation_limit	Determina quantas conversas de suporte um agente individual pode ter de cada vez. Quando o valor é definido como **-1**, um agente pode participar de um número ilimitado de conversas. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: -1 • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
connect.support.idle.delay	Determina quantos segundos um usuário deve estar inativo em uma conversa de suporte antes que um temporizador de contagem regressiva de ociosidade seja exibido. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: 120 • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
connect.support.idle.count_down	Determina por quantos segundos o temporizador de contagem regressiva de ociosidade permanece aberto depois de aparecer. Se o usuário ocioso não descartar o temporizador antes que a contagem regressiva seja concluída, o sistema fechará a sessão de suporte. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: 60 • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
connect.support.show_agent_avatar	Determina se o avatar de um agente é mostrado em uma conversa de suporte (habilitado). Quando a propriedade está desabilitada, os usuários veem somente o nome do agente. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
connect.support.user.closed.conversation_limit	Determina quantas conversas encerradas aparecem no histórico de conversa de suporte de um usuário. Quando o valor é definido como **0**, todas as conversas anteriores aparecem no histórico. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
glide.connect.support.enabled	Desabilita ou habilita o suporte do Connect. Quando a propriedade está habilitada, o botão **Bate-papo do Service Desk** no portal de autoatendimento para funcionários abre a conversa no suporte do Connect, em vez do bate-papo legado. Além disso, a guia Suporte aparece na barra lateral do Connect. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
glide.connect.support.reflect_system_messages	Controla se o Suporte do Connect refletirá mensagens do sistema em registros criados a partir de um bate-papo de suporte, por exemplo, avisos de transferência, mensagens automáticas de fila etc. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor-padrão**: falso • Local: Tabela propriedades do sistema [sys_properties]

Plug-ins adicionais para o suporte do Connect

Plug-ins adicionais estão disponíveis para o Suporte do Connect. Esses plug-ins integram o Suporte do Connect com outros recursos e fornecem habilidades para rastrear métricas de desempenho.

Você deve ter a função de administrador para ativar esses plug-ins adicionais. Para obter detalhes, consulte Ativar um plug-in .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins adicionais para o suporte do Connect

Plug-in	Descrição
Integrações do Suporte do Connect e Portal de serviços [com.glide.connect.support.service-portal]	Adiciona componentes de Suporte do Connect para uso no Portal de serviços.
Connect Support Manager's Dashboard [com.glide.connect.managers_dashboard]	Fornece uma página inicial para o Suporte do Connect e todos os registros de configuração necessários. Embora o nome do plug-in contenha o termo "painel", ele não fornece funcionalidades relacionadas a painéis do Performance Analytics. As páginas iniciais são similares a painéis, mas não requerem funções do Performance Analytics para serem exibidas. **Nota:** O plug-in do Connect Support Manager's Dashboard não ativa o Suporte do Connect automaticamente. Você deve ativar o Suporte do Connect para coletar dados para a página inicial.
Human Resources Application: HR Connect [com.snc.hr.hr_connect]	Configura uma fila de bate-papo de recursos humanos (RH) e a disponibiliza no Portal de Serviço de RH. **Nota:** Este plug-in não aparece na lista **Definição do sistema>Plug-ins**. Entre em contato com a equipe da ServiceNow para ativá-lo. Se ainda não estiver ativo, o plug-in Human Resources Application: HR Connect ativará o plug-in Human Resources Application: Core [com.snc.hr.core] que fornecerá recursos básicos de RH.
Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Fornece o painel do **Monitor de bate-papo do Service Desk**, que analisa as principais métricas e indicadores de Suporte do Connect. O plug-in Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat ativa o painel do Connect Support Manager [com.glide.connect.managers_dashboard].
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Fornece análises no formulário para o Suporte do Connect. Essas análises estão disponíveis como um link relacionado no formulário de entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry] e também como o painel **Context Sensitive Analytics - Chat**. O plug-in Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Chat ativa o plug-in Performance Analytics - Content Pack -

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins adicionais para o suporte do Connect

Plug-in	Descrição
	Service Desk Chat [com.snc.pa.chat] caso ele ainda não esteja ativo.

Interface do Connect

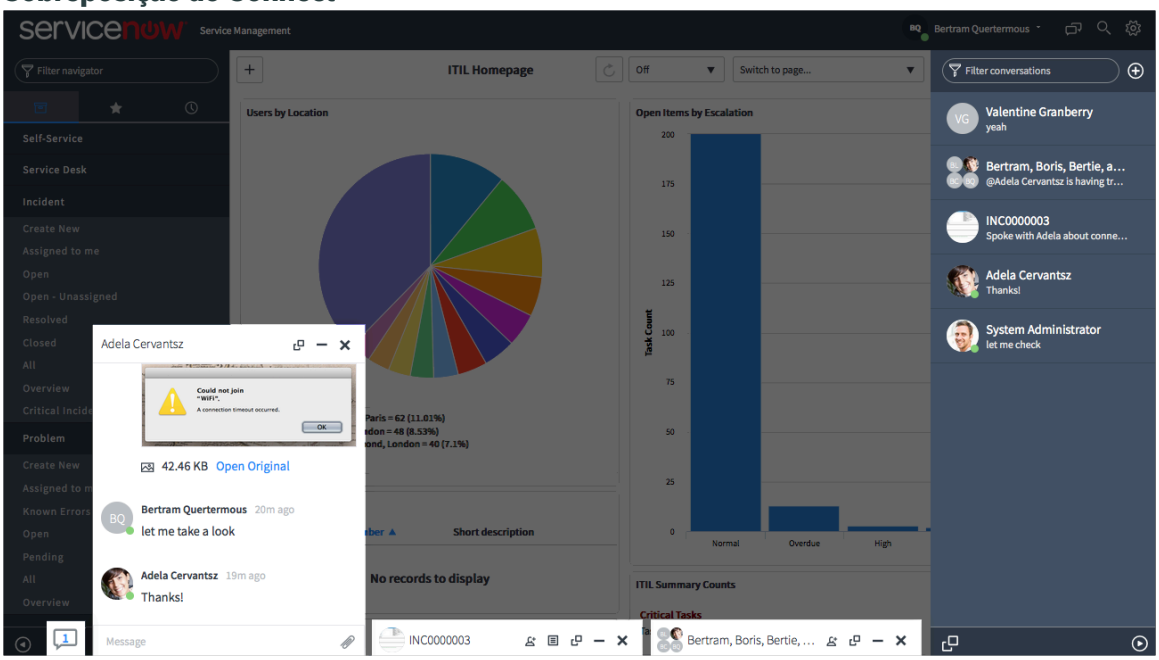
Os usuários podem trabalhar em uma exibição compacta do Connect, que se sobrepõe à interface do usuário padrão, ou em um espaço em tela cheia.

O Bate-papo do Connect e o Suporte do Connect compartilham a mesma interface, para que os agentes de suporte possam acompanhar todas as conversas em um só lugar.

Sobreposição do Connect

A sobreposição do Connect aparece sobre a interface do usuário padrão. Ele consiste na barra lateral do Connect, que é a interface principal do Bate-papo do Connect e do Suporte do Connect, e todas as janelas do Connect que estão abertas. Cada mini-janela contém um cabeçalho, uma área de conversa e um campo de mensagem.

Sobreposição do Connect



Nota:
Um administrador pode desabilitar a Sobreposição do Connect para que os usuários só possam usar o espaço do Connect, uma interface de tela cheia com ferramentas adicionais do Connect.

Barra lateral do Connect

A barra lateral do Connect é a interface principal do Bate-papo do Connect e do Suporte do Connect. Ele lista suas conversas e fornece acesso para criar conversas.

A barra lateral fica recolhida por padrão. Clique no ícone de alternância da barra lateral do Connect (ícone de) na faixa superior para expandir ou recolher a barra lateral, que aparece na borda direita da interface.

Tradução automática

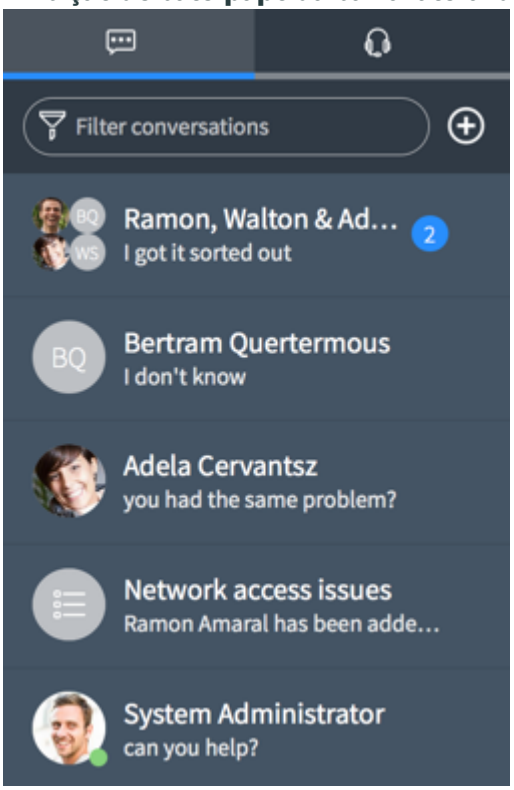
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo do Connect

A exibição do bate-papo da barra lateral está disponível para todos os usuários. Se o Suporte do Connect estiver habilitado, os usuários deverão clicar na guia de bate-papo da barra lateral, que é representada por um ícone de bolha de fala. Se o Suporte do Connect não estiver habilitado, não haverá guias na barra lateral e a exibição do bate-papo será exibida por padrão.

A exibição de bate-papo da barra lateral lista todas as conversas atuais do Bate-papo do Connect. Ele também contém uma ferramenta de filtro e um botão para criar conversas.

Exibição de bate-papo da barra lateral do Connect



Se você tiver mensagens não lidas em uma conversa, um número será exibido ao lado da conversa na barra lateral. Aponte para uma conversa e clique no ícone **x** para remover a conversa da barra lateral.

Suporte do Connect

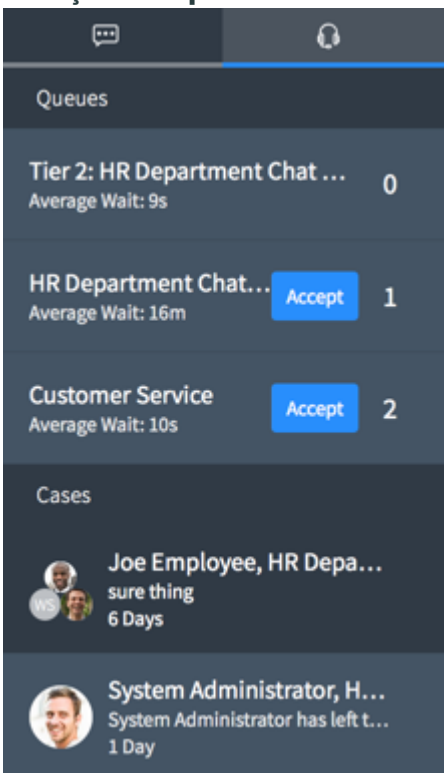
A exibição de suporte da barra lateral está disponível quando o Suporte do Connect está ativado. A exibição de suporte está visível somente para usuários que são agentes de pelo menos uma fila de suporte. Os usuários deverão clicar na guia de suporte da barra lateral, que é representada por um ícone de fone de ouvido.

A exibição de suporte mostra as **Filas** às quais você pertence. Ela também mostra suas conversas de suporte aberta em **Casos**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de suporte da barra lateral do Connect



Se você tiver mensagens não lidas em uma conversa, um número será exibido ao lado da conversa na barra lateral.

Conectar minijanelas

Quando você abre uma conversa do Bate-papo do Connect ou do Suporte do Connect na sobreposição do Connect, ela é aberta em uma minijanela do Connect. Cada minijanela contém um cabeçalho, uma área de conversa e um campo de mensagem.

Vários ícones aparecem no cabeçalho da minijanela e pelo campo de mensagem.

Nota:
Os ícones que você vê para cada conversa dependem do tipo de conversa e de outras condições.

Ícones da minijanela de bate-papo

Ícone	Nome	Descrição
	Adicionar usuário	Adicione um usuário à conversa. Este ícone está visível somente para conversas em grupo e de registro. Os administradores podem habilitar este ícone para conversas de suporte do Connect.
	Exibir documento	Exiba o registro associado à conversa. Este ícone está visível somente para conversas de suporte e de registro.
	Nova janela	Abra a conversa no Espaço do Connect, uma janela de tela inteira com ferramentas adicionais do Connect.
	Recolher/ Expandir conversa	Ocultar ou mostrar a conversa. Você também pode clicar m qualquer lugar do cabeçalho da minijanela à esquerda dos ícones.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ícones da minijanela de bate-papo

Ícone	Nome	Descrição
	Fechar janela	Feche a minijanela. A conversa permanece na barra lateral do Connect e o histórico é preservado quando você reabrir a conversa. Você também pode fechar uma minijanela pressionando a tecla Escape.
	Ações do Connect	Abra o menu de ações do Connect, que contém opções como **Transferir** e **Criar Incidente**. Este ícone fica visível somente quando as ações do Connect estão disponíveis para a conversa. Por padrão, este ícone fica visível somente para conversas de suporte. Os administradores podem adicionar opções a este menu criando ações do Connect.
	Tipo de mensagem	Escolha se as mensagens serão adicionadas ao registro associado como comentários ou anotações de trabalho. Este ícone está visível somente para conversas de suporte e de registro.
	Anexar arquivo	Anexar e enviar um arquivo Selecione um ou mais arquivos e clique em Abrir. Você também pode adicionar um anexo arrastando-o e soltando-o diretamente na conversa.

Espaço do Connect

O espaço do Connect é uma exibição em tela cheia de todas as conversas do bate-papo do Connect e do suporte do Connect em um só lugar. Ele contém o painel de conversas, que exibe o cabeçalho da conversa e uma versão expandida da minijanela, além da área de ferramentas de conversa.

Para abrir o espaço do Connect, navegue até **Colaborar** > **Bate-papo do Connect** ou clique no ícone de nova janela (Ícone de) em uma minijanela do Connect. Se você não tiver conversas recentes, será exibida uma tela com informações úteis sobre o Connect.

O espaço do Connect é composto pelos seguintes elementos.

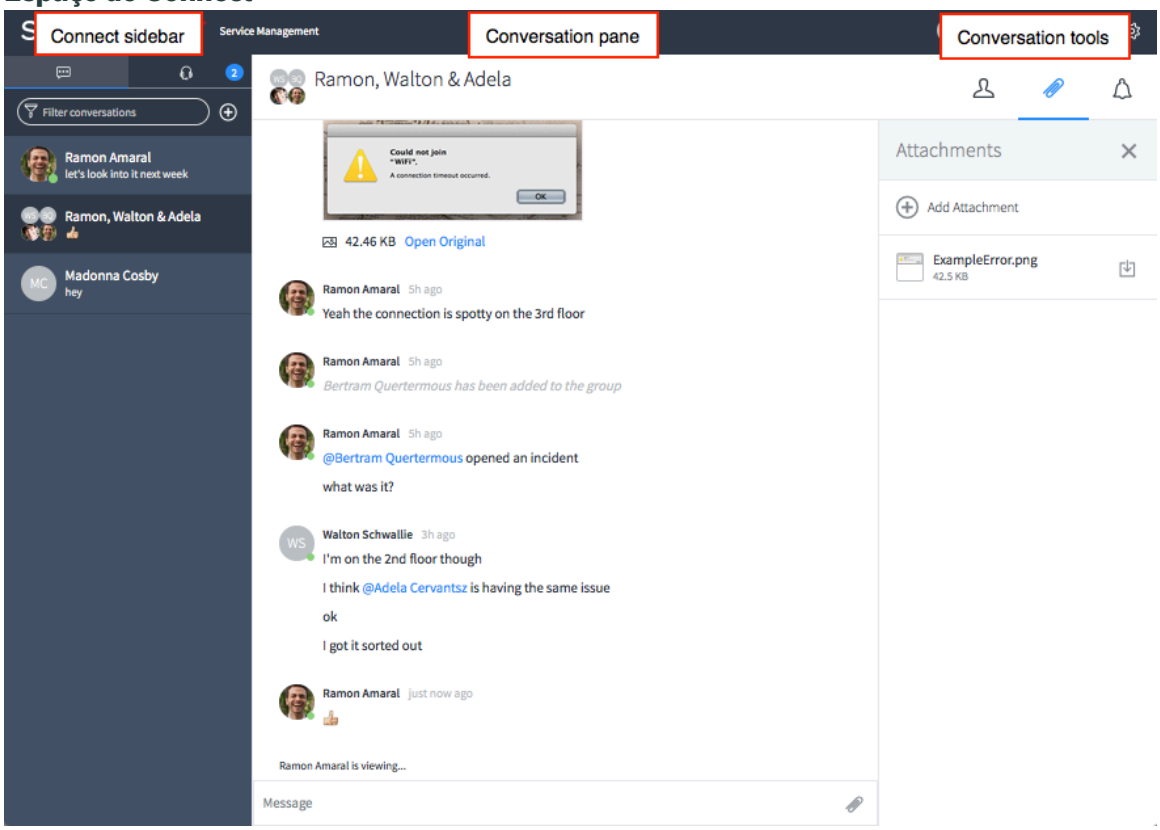
Elementos do espaço do Connect

Elemento	Descrição
Barra lateral	Fornece acesso a conversas. A barra lateral do Connect se comporta da mesma forma no espaço e na sobreposição do Connect. A única diferença é que a barra lateral aparece na borda esquerda do espaço do Connect. Para mais informações sobre como usar a barra lateral, consulte Barra lateral do Connect.
Painel da conversa	Exibe a conversa selecionada no momento.
Ferramentas de conversa	Fornece acesso rápido às principais informações, membros da conversa, anexos e preferências de notificação para a conversa selecionada no momento. Algumas das ferramentas variam dependendo do tipo de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Espaço do Connect



Painel de conversas

O painel de conversa do espaço do Connect exibe o cabeçalho da conversa e uma versão expandida da minijanela.

O cabeçalho exibe detalhes básicos da conversa, como avatar e nome. Você pode editar esses detalhes para conversas em grupo ou registro.

Abaixo do cabeçalho, as mensagens aparecem em ordem cronológica. Você pode inserir mensagens no campo de entrada de texto na parte inferior da janela.

Ferramentas de conversa do Connect

A área de ferramentas de conversa no espaço do Connect contém várias guias, cada uma representada por um ícone.

Clique em um ícone para abrir a guia. Clique no mesmo ícone novamente para ocultar a guia. As guias que você vê para cada conversa dependem do tipo de conversa e de outras condições.

Guias de ferramentas de conversa

Ícone da guia	Nome da guia	Descrição
ⓘ	Informação	Contém as seções a seguir, cada uma delas exibida somente se contiver informações. • **Registro**: lista detalhes sobre o registro seguido pela conversa atual, como número de registro, estado, responsável e descrição resumida. Os campos exibidos nesta seção variam de acordo com o tipo de registro. Esta seção está disponível somente para conversas de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guias de ferramentas de conversa

Ícone da guia	Nome da guia	Descrição
		• **Registros relacionados**: lista os quadros de tarefas visuais e os registros de tarefas que foram referenciados na conversa, como incidentes, problemas ou mudanças. Quando você envia um número de registro como uma mensagem ou arrasta um registro em uma conversa, ele aparece como um link. A lista exibe a descrição resumida de cada tarefa. Clique em uma tarefa para abrir o registro em uma nova guia do navegador. Somente membros da conversa com direitos para exibir as tarefas podem acessá-las. • **Links**: lista os URLs que foram referenciados na conversa. Clique em um link para abrir a página de destino em uma nova guia do navegador. Esta guia não está disponível para conversas de suporte.
	Registro	Exibe uma exibição de formulário compacto de um registro criado a partir da conversa atual, como um incidente. Se mais de um registro tiver sido criado a partir da conversa, haverá uma guia de registro separada para cada um. Estas guias estão disponíveis apenas para conversas de suporte.
	Base de conhecimento	Exibe uma exibição compacta da página inicial de conhecimento. Para mais informações, consulte Compartilhar conhecimento em uma conversa do Suporte do Connect.
	Membros	Lista todos os membros da conversa atual. Você pode adicionar ou remover membros da conversa para conversas de grupo e registro.
	Anexos	Lista todos os anexos da conversa. Clique em um anexo para abri-lo. Clique em **Adicionar anexo** para carregar um anexo.
	Preferências de notificação	Contém configurações para controlar quais notificações você recebe referentes à conversa atual. Para obter mais informações, consulte Editar quais notificações você recebe para uma conversa.

Habilitar ou desabilitar globalmente as notificações do Connect

Você pode editar globalmente suas configurações de notificação do Connect para habilitar ou desabilitar notificações de dispositivo móvel, desktop, e-mail ou áudio para todas as suas conversas no bate-papo do Connect e suporte do Connect.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, as notificações de celular, e-mail e áudio do Connect são habilitadas globalmente. Você deve habilitar as notificações na área de trabalho.

Um administrador pode personalizar o som usado para notificações de áudio.

Nota:
Você receberá notificações no dispositivo móvel somente se tiver instalado o aplicativo para celular do ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Na faixa superior, clique no ícone de engrenagem ( ) para abrir as configurações do sistema.
2. Na janela de configurações do sistema, clique na guia **Notificações**.
3. Em Notificações por categoria, navegue até **Connect**.
4. Habilitar ou desabilitar notificações de celular, desktop, e-mail ou áudio do Connect.
5. **Opcional:** Configure as seguintes notificações do sistema.
   Para mais informações sobre como configurar notificações do sistema, consulte Aplicar condições de notificação .

Notificação	Descrição
E-mail para @menções no Fluxo de atividades	Envia um alerta por e-mail para um usuário sempre que ele é @mencionado em um fluxo de atividades
Mensagens do grupo off-line de colaboração	Envia e-mail para usuários off-line que são membros de uma conversa em grupo após um determinado número de minutos definido pela propriedade `collaboration.email_interval` para limitar o spam. **Nota:** Depois de um usuário fazer logout, são necessários 90 segundos para que o sistema registre que o usuário está off-line. Se uma mensagem for enviada ao usuário em até 90 segundos após o logout, o usuário não receberá a notificação.
Agrupamento de mensagens off-line de colaboração	Envia e-mail para usuários off-line após um determinado número de minutos definido pela propriedade `collaboration.email_interval` para limitar o spam. **Nota:** Depois de um usuário fazer logout, são necessários 90 segundos para que o sistema registre que o usuário está off-line. Se uma mensagem for enviada ao usuário em até 90 segundos após o logout, o usuário não receberá a notificação.
ConnectMessagePushNotification	Usa uma notificação por push para informar aos usuários quando há novas mensagens em uma conversa
ConnectNotificationPushNotification	Usa uma notificação por push para informar um usuário quando ele foi @Mencionado em um registro

O que Fazer Depois

Editar quais notificações você recebe para uma conversa específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suporte ao navegador para notificação do Connect

Os navegadores a seguir são compatíveis com notificações de bate-papo do Connect.

Suporte ao navegador de bate-papo do Connect

Navegador	Etapas para habilitar notificações
Chrome	1. Em uma janela do Chrome, clique no menu no canto superior direito. 2. Ir para **Configurações** > **Mostrar configurações avançadas...** > **Privacidade** > **Configurações de conteúdo**. 3. Na janela Configurações de conteúdo, na seção de notificações, selecione suas configurações de notificação.
Mozilla Firefox (a partir da versão 44)	Gerencie as configurações de notificação do navegador usando o ícone de informações ao lado do URL.
Safari (a partir da versão OS X Mavericks)	1. Em uma janela do Safari, abra **Preferências**. 2. Selecione a guia Notificações. 3. Selecione **Permitir** ou **Negar** para controlar quais sites têm acesso às notificações.
Microsoft Edge	As notificações são habilitadas por padrão em PCs com Windows 10 e tablets a partir da versão EdgeHTML 14. Para mais informações, consulte https://blogs.windows.com/msedgedev/2016/05/16/web-notifications-microsoft-edge/#pVkwubg7uvROayyI.97 .

Nota:
O Internet Explorer não oferece suporte a notificações do Connect prontas para uso.

Editar quais notificações você recebe para uma conversa

Você pode controlar quais tipos de notificações do Connect você recebe para cada conversa e quando as recebe.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Connect pode enviar notificações móveis, da área de trabalho, e-mail e áudio para informar sobre mensagens e outras atividades quando você não estiver exibindo o Connect ativamente. Você pode editar suas preferências de notificação em cada conversa para controlar quais notificações você receberá para a conversa e em quais circunstâncias. Por exemplo, se você for um membro de uma grande conversa em grupo, talvez queira receber notificações móveis, da área de trabalho e por e-mail para todas as atividades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e notificações por áudio somente quando alguém menciona você. Você também pode desabilitar um determinado tipo de notificação para uma conversa.

Por padrão, você recebe notificações móveis, por e-mail e de áudio para todas as atividades em todas as conversas às quais você pertence. Você deve habilitar as notificações na área de trabalho manualmente. Nem todos os navegadores permitem notificações na área de trabalho. Para mais informações, consulte Habilitar ou desabilitar globalmente as notificações do Connect.

Um administrador pode personalizar o som usado para notificações de áudio.

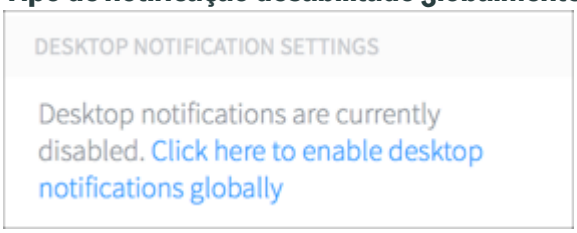
Nota:
Você receberá notificações no dispositivo móvel somente se tiver instalado o aplicativo para celular do ServiceNow.

Procedimento

1. Abra uma conversa o Espaço do Connect.
2. Nas ferramentas de conversa à direita, clique na guia de configurações de notificação ( ).
3. Edite as configurações a seguir de acordo com suas preferências.

Nota:
Se um tipo de notificação for desabilitado globalmente, um link para habilitar esse tipo será exibido. Você deve clicar no link antes de editar as configurações de notificação específicas da conversa.

Tipo de notificação desabilitado globalmente



Configurações de notificação móvel	Escolha receber notificações por push: ○ Para toda atividade ○ Somente quando @mencionado (esta opção não está disponível para conversas diretas) ○ Nunca
Configurações de Notificação da Área de Trabalho	Escolha receber notificações da área de trabalho: ○ Para toda atividade ○ Somente quando @mencionado (esta opção não está disponível para conversas diretas) ○ Nunca
Configurações de E-mail	Escolha receber notificações por e-mail:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

	○ Para toda atividade ○ Somente quando @mencionado (esta opção não está disponível para conver–sas diretas) ○ Nunca
Configurações de Notificação por Áudio	Escolha receber notificações de áudio: ○ Para toda atividade ○ Somente quando @mencionado (esta opção não está disponível para conver–sas diretas) ○ Nunca
Notificações de Mensagens do Sistema	Habilite ou desabilite as notificações de mensagens do sistema, que são geradas automaticamente por eventos como mudanças de associação de conversa e atualizações do Visual Task Board. Esta opção não está disponível para conversas diretas.

Carregar imagem de perfil

Você pode carregar uma imagem de perfil no seu perfil do Live Feed para usar como avatar nas conversas de bate-papo do Connect e no suporte do Connect.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários que não têm fotos de perfil são representados por um avatar com suas iniciais. Os administradores podem carregar uma imagem de perfil em um registro de usuário que será exibida se não houver uma foto no Live Feed.

Procedimento

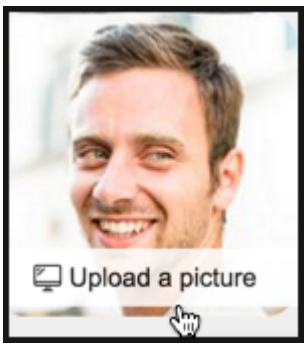
1. Navegar até **Tudo** > **Colaborar** > **Live Feed**.
2. Clique no bloco com sua imagem ou iniciais e título.

3. Use uma das ações a seguir para adicionar sua foto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Localize o arquivo de foto que você quer usar e arraste-o para a foto existente.
- Posicione o mouse sobre a imagem existente (ou toque na foto na interface do smartphone ou tablet) para exibir o link **Carregar uma imagem**. Clique no link, navegue até o local da foto que você quer usar e clique em **Abrir**.



Tópicos relacionados

Atualização do seu perfil do Live Feed

Arraste um arquivo para uma conversa do Connect

A funcionalidade de arrastar e soltar no bate-papo do Connect e no Suporte do Connect fornece uma maneira fácil de compartilhar anexos e links externos ou itens de dentro da sua instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode arrastar vários itens de dentro de uma instância, incluindo itens do navegador de aplicações, registros ou trilhas de listas e Visual Task Boards da página Meus Quadros de Tarefas.

Procedimento

Arraste um item em uma minijanela do Connect.

Para arrastar um registro de uma lista, arraste o ícone de referência ( ), o número do registro ou um valor de coluna de referência.

O Connect aceita as mesmas extensões de arquivo da plataforma. Para obter mais informações, consulte Adicionar e gerenciar anexos .

Compartilhar uma Visual Task Board em uma conversa do Connect

Você pode compartilhar um Visual Task Board em um Bate-papo do Connect ou em uma conversa do Suporte do Connect.

Antes de Iniciar

Função necessária: none

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Arraste um quadro de tarefas para uma mini-janela do Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um link para o quadro de tarefas aparece na conversa. O quadro de tarefas também está listado nas ferramentas de conversa, que estão visíveis no Espaço do Connect. Somente membros da conversa que são membros do quadro podem acessá-lo. Se você compartilhar um quadro de tarefas em um Seguir um registro no Connect, ele será exibido como um URL no fluxo de atividades do registro.

Tópicos relacionados

Connect

Visual Task Boards

Mencionar um usuário em uma conversa do Connect

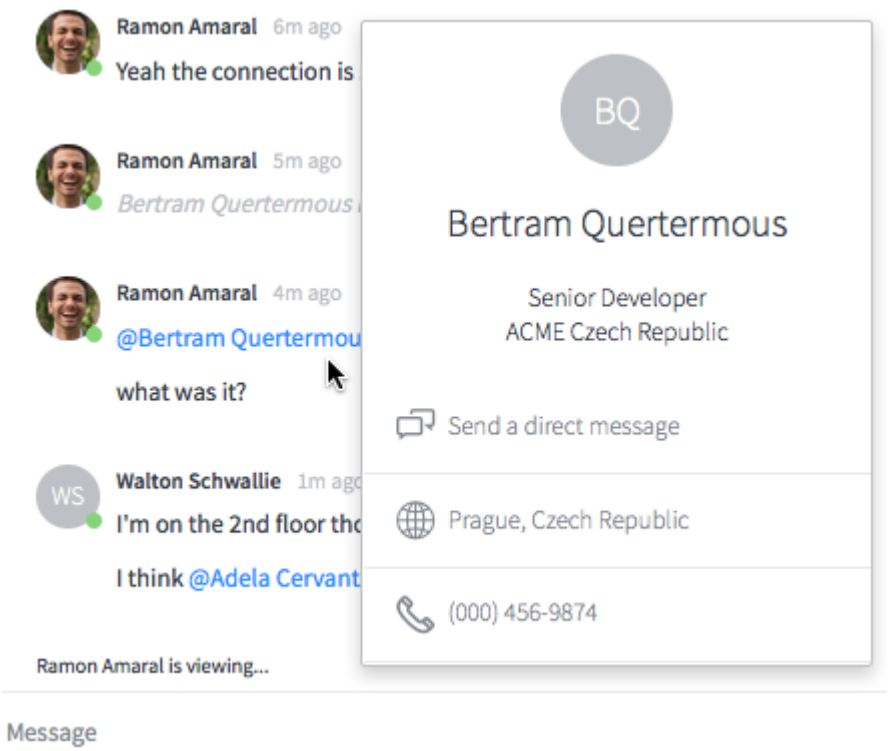
Para chamar a atenção de alguém em uma conversa em grupo basta mencioná-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários podem definir suas preferências para que recebam notificações somente quando forem mencionados. Mencionar um usuário cria um atalho para exibir suas informações básicas e enviar a ele uma mensagem direta.



Procedimento

1. Abra uma conversa em grupo do Connect.
2. No campo da mensagem, digite o caractere @.
   Um menu de sugestões aparece com os nomes dos membros da conversa.
3. Selecione a pessoa que você deseja mencionar e enviar a mensagem.

Administração do Connect

Os administradores podem definir várias configurações de desempenho e recursos que afetam o Bate-papo do Connect e o Suporte do Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Também há opções administrativas específicas para o Bate-papo do Connect ou o Suporte do Connect. Para obter mais informações, consulte Administração do Bate-papo do Connect e Administração do Suporte do Connect.

Propriedades do Connect

A página Propriedades do Connect fornece várias opções de configuração para o Connect.

Importante:

IU principal é necessário para usar o Connect Chat. O Bate-papo do Connect não é compatível com Next Experience. Se você ativar o Next Experience, o Bate-papo do Connect não funcionará mais. Consulte IU do Next Experience para obter mais informações.

Usuários com a função de administrador podem acessar essas propriedades navegando até **Connect** > **Administração** > **Propriedades**.

Nota:
Muitas das propriedades também afetam o Suporte do Connect.

Propriedades do Connect

Propriedade	Descrição
Desabilitar Presença glide.ui.presence.disabled	Desativa a presença do usuário globalmente quando habilitada. Habilitar esta propriedade desativa a presença do usuário em toda a plataforma, não apenas no Connect. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: falso • Local: **Connect** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Presença do usuário
Habilitar Connect no conjunto de estruturas collaboration.frameset	Determina se a sobreposição do Connect está visível (habilitada). Esta propriedade também afeta o Suporte do Connect. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Desabilitar a sobreposição do Connect
Permitem que o Connect recupere metadados de link externo para renderizar conteúdo mais rico em mensagens com links para o YouTube, artigos de notícias, imagens, etc.	Permite que o Connect renderize URLs de sites externos como links. Quando esta propriedade está desativada, os URLs que apontam para qualquer lugar fora da instância aparecem como texto sem formatação. Esta propriedade também afeta o Suporte do Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Connect

Propriedade	Descrição
glide.ui.url.external, glide.ui.url.external.content	• **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades**
Número de minutos para aguardar antes de coletar mensagens não lidas e enviar um e-mail para usuários off-line. collaboration.email_interval	Define o número de minutos que o sistema espera antes de enviar um e-mail de notificação do Connect para um usuário inativo. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: 3 • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Configure o intervalo das notificações por e-mail
Número máximo de conversas mais recentes para exibição durante a pesquisa. (Padrão = 50)	Define o número de resultados que aparecem quando você pesquisa conversas no Connect. Na tabela Propriedades do sistema [sys_properties], esta propriedade é exibida como *connect.search.conversation_limit*. • Tipo: inteiro • Valor padrão: 50
Arquivo de áudio a ser reproduzido para notificar os usuários sobre novas mensagens, transferências de conversa de suporte e @menções no Connect. O valor desta propriedade deve apontar para o campo "nome" de um arquivo de áudio na tabela db_audio. connect.notification.audio_alert	Especifica o arquivo de áudio que será tocado para notificar aos usuários quando chegam novas mensagens, transferências de conversa de suporte e @menções no Connect. O valor desta propriedade deve apontar para o campo **Nome** de uma gravação na tabela Audio File [db_audio]. Esta propriedade também afeta o Suporte do Connect. • **Tipo**: cadeia de caracteres • Valor padrão: connect_alert.mp3 • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: Personalizar o som de notificação por áudio do Connect
Lista de permissões, separadas por vírgulas, das funções capazes de acessar o Connect Vazio permite todas as funções. connect.roles	Determina quais funções de usuário são necessárias para acessar o Connect. Quando o valor está em branco, nenhuma função é necessária. Esta propriedade também afeta o Suporte do Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Connect

Propriedade	Descrição
	Nota: Se você optar por restringir o acesso Connect a funções específicas, considere atualizar os requisitos de função para Connect módulos e outros pontos de acesso. • **Tipo**: cadeia de caracteres • Valor padrão: <vazio> • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades**
Determina se um botão deve aparecer em formulários de tarefas para exibir a conversa do documento de Colaboração ou o Live Feed ou Feed de Registro relacionado à tarefa. Observação: o botão Colaboração só será habilitado se a exibição do conjunto de quadros também estiver habilitada com collaboration.frameset = true glide.live_feed.task_header_button	Determina se o ícone "Mostrar Live Feed" ( ) e o botão **Seguir** estão disponíveis no cabeçalho do formulário das tabelas que têm o atributo de dicionário *live_feed=true*. • **Tipo**: lista de seleção • Valor padrão: colaboração • Outros valores possíveis: ◦ **ambos**: habilita o ícone "Mostrar Live Feed" e o botão **Seguir**. ◦ **live_feed**: habilita o ícone "Mostrar Live Feed". ◦ **nenhum**: desabilita o ícone "Mostrar Live Feed" e o botão **Seguir**. • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades** • Saiba mais: configurar conversas de registro
Desabilite o link "Criar ou entrar na Sala de bate-papo" legado do bate-papo no formulário de Incidente (para ver o link, é preciso que o plug-in de bate-papo esteja habilitado) glide.connect.enabled	Oculta o link relacionado **Criar ou ingressar na sala de bate-papo**, que aparece no formulário de incidente quando o bate-papo legado está habilitado. O bate-papo legado e o bate-papo do Connect não devem ser usados simultaneamente, e esta propriedade não deve ser modificada. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades**

Configurar o intervalo de pesquisa

O intervalo de pesquisa determina com que frequência o sistema pesquisa novas mensagens do Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O intervalo padrão é de 10 segundos. Você pode mudar este valor. Quanto mais curto for o intervalo de pesquisa, mais frequentemente o sistema verificará se há novas mensagens e maior será o impacto no desempenho.

Nota:
Esta configuração afeta o Bate-papo do Connect e o Bate-papo do Connect.

Procedimento

1. Navegue até **sys_properties.list**.
2. Localize a propriedade *collaboration.polling_interval*.
3. Defina o **valor** como um número diferente de segundos.
   Definir o intervalo de pesquisa com um valor menor que 2 provavelmente sobrecarregará o sistema, enquanto um valor maior que 10 provavelmente resultará em uma experiência do usuário ruim.

Desabilitar a sobreposição do Connect

A sobreposição do Connect é habilitada por padrão e integrada à interface do usuário padrão. É possível desabilitar a sobreposição do Connect.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para desabilitar a sobreposição do Connect e remover o ícone de alternância da barra lateral do Connect do quadro da faixa, defina a propriedade *collaboration.frameset* como **false**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Connect** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Localize a propriedade chamada **Habilitar Connect no conjunto de quadros** (*collaboration.frameset*) e desmarque a caixa de seleção.
3. Clique em **Salvar**.

Resultado
Quando o conjunto de quadros está desabilitado, todos os bate-papos do Connect são abertos no espaço do Connect. Para obter mais informações sobre como desabilitar completamente o Bate-papo do Connect, consulte Desabilitar Bate-papo do Connect.

Personalizar o som de notificação por áudio do Connect

Você pode substituir o som de notificação de áudio padrão do Connect por um arquivo de áudio de sua escolha.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Carregue o arquivo de áudio que você deseja usar como o som de notificação.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O som de notificação em áudio é usado para todos os tipos de conversa do Connect, incluindo conversas do Suporte do Connect.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **IU do Sistema** > **Arquivos de Áudio**.
2. Localize o arquivo de áudio que deseja usar como som de notificação e copie o valor de **Nome**.
3. Navegar até **Connect** > **Administração** > **Propriedades**.
4. Localize a propriedade chamada **Arquivo de áudio a ser reproduzido para notificar os usuários sobre novas mensagens, oferecer suporte a transferências de conversa e @menções no Connect** (`connect.notification.audio_alert`) e substitua o valor padrão pelo nome do arquivo de áudio.
5. Clique em **Salvar**.

Resultado

Os usuários finais recebem notificações de áudio ao enviar e receber bate-papos de suporte. Os agentes de suporte só recebem notificações de áudio para bate-papos de entrada quando a janela de bate-papo não está em foco.

Administrar ações do Connect

Você pode criar ou modificar ações do Connect para fornecer funcionalidade personalizada no bate-papo do Connect ou nas conversas do Connect Support.

Antes de Iniciar

Importante:

IU principal é necessário para usar o Connect Chat. O Bate-papo do Connect não é compatível com Next Experience. Se você ativar o Next Experience, o Bate-papo do Connect não funcionará mais. Consulte IU do Next Experience para obter mais informações.

Se você quiser personalizar o ícone de uma ação do Connect, navegue até **Colaborar** > **Administração** > **Ícones de Ação** para exibir os ícones disponíveis e os nomes de classe. Anote o nome da classe do ícone que você deseja usar.

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O menu Ação do Connect aparece pelo campo de entrada da mensagem quando uma ou mais ações do Connect estão disponíveis para uma conversa, com base em condições definidas. Quando um usuário seleciona uma ação do Connect, o sistema executa o script definido para essa ação.

Procedimento

1. Navegar até **Connect** > **Administração** > **Ações**.
2. Clique em **Novo** ou abra um registro existente para editar uma tabela.
3. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Ação do Connect

Campo	Descrição
Condição	Declaração de condição JavaScript que deve retornar verdadeiro para que a ação esteja disponível em uma conversa. Por exemplo, para mostrar a ação somente nas conversas do Suporte do Connect, insira `conversation.type === "support"` ou `conversation.table === 'chat_queue_entry'`. Para obter informações sobre o objeto de *`conversa`*, consulte a documentação de referência da API GlideConversation.
Dica	Este campo não é usado.
Nome de Classe do Ícone	Nome da classe do ícone a ser usado. Para exibir todos os ícones disponíveis e seus nomes de classe, navegue até **Colaborar** > **Administração** > **Ícones de Ação**.
Ordem	Ordem da ação em relação a outros itens no menu de ação do Connect.

Script	Script a ser executado quando a ação for executada. Por exemplo, para criar um novo incidente que é baseado na conversa, insira o seguinte código:
	
	`response.newRecord("incident",{`
	`  short_description: conversation.document.short_description ||"",`
	`  caller_id: conversation.document.opened_by`
	`});`
	
	Para obter informações sobre o objeto de *`resposta`*, consulte a documentação de referência da API ConnectActionResponse.
	
	Nota:
	Você só pode criar uma ação do Connect baseada em uma tabela de tarefas.

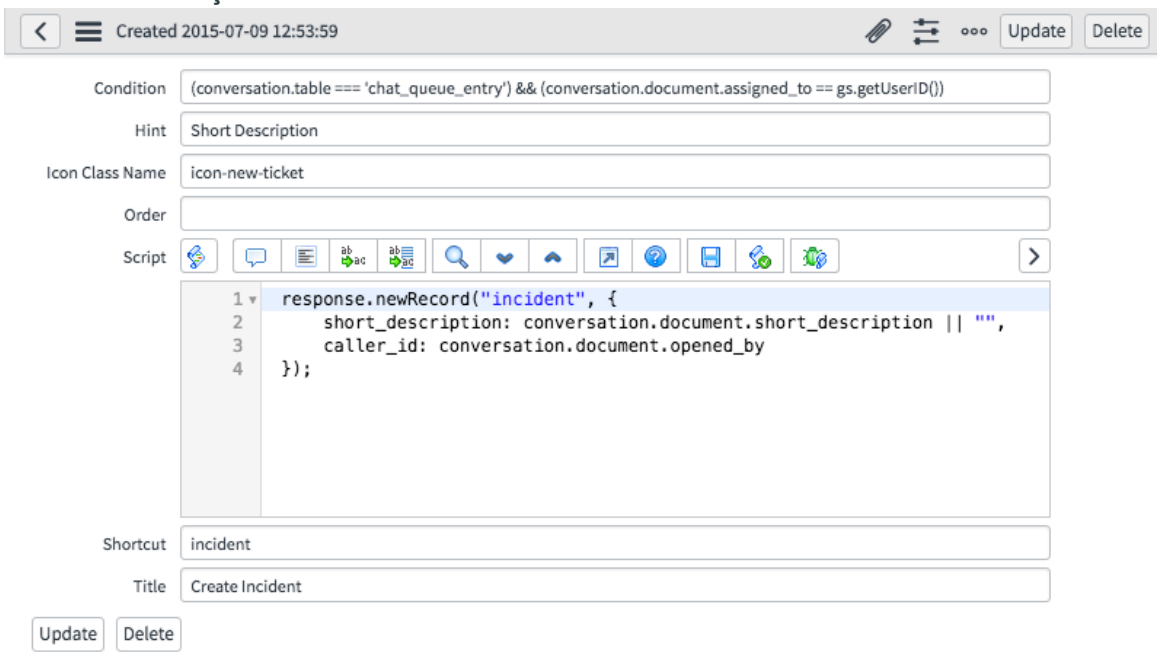
Atalho	Texto que aciona a ação quando inserida após o caractere "/" em uma conversa.
Título	Texto que aparece no menu de ação do Connect. O título de cada ação do Connect deve ser exclusivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Formulário de Ações do Connect



Configure os campos em um cartão de registro no Connect

Quando um registro é vinculado ou criado a partir de uma conversa do Bate-papo do Connect, os detalhes do registro são exibidos como um cartão na janela de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

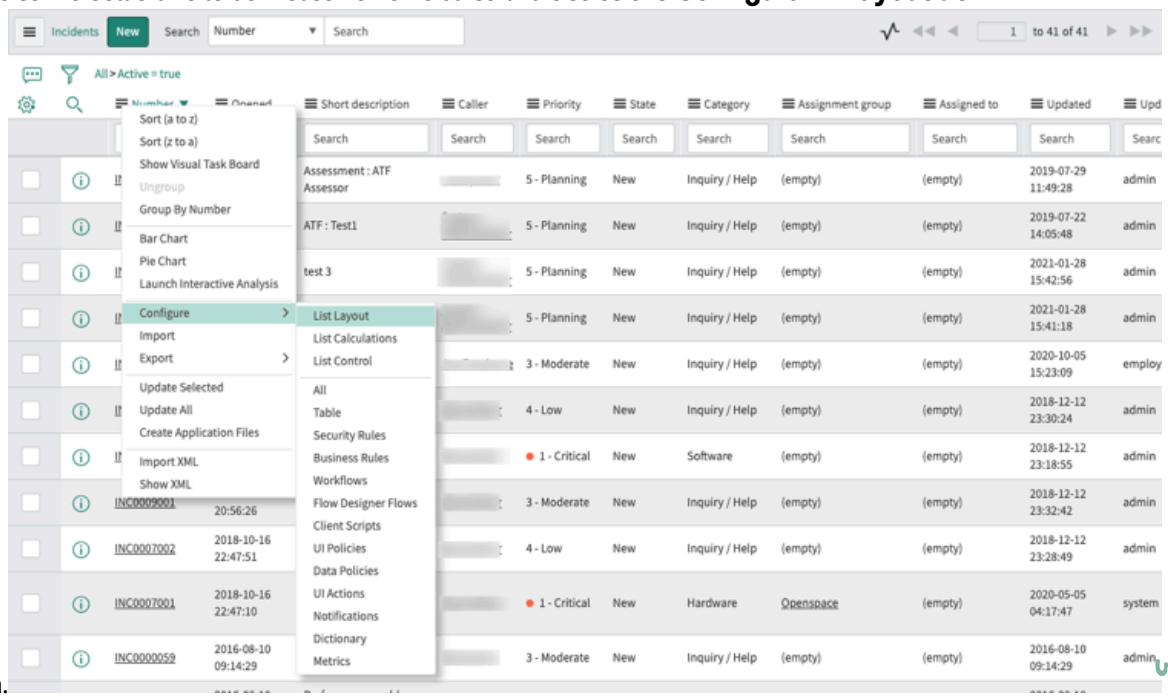
A exibição do cartão se aplica somente à página Bate-papo do Connect completa e à exibição do usuário final das conversas de suporte do Connect.

Tradução automática

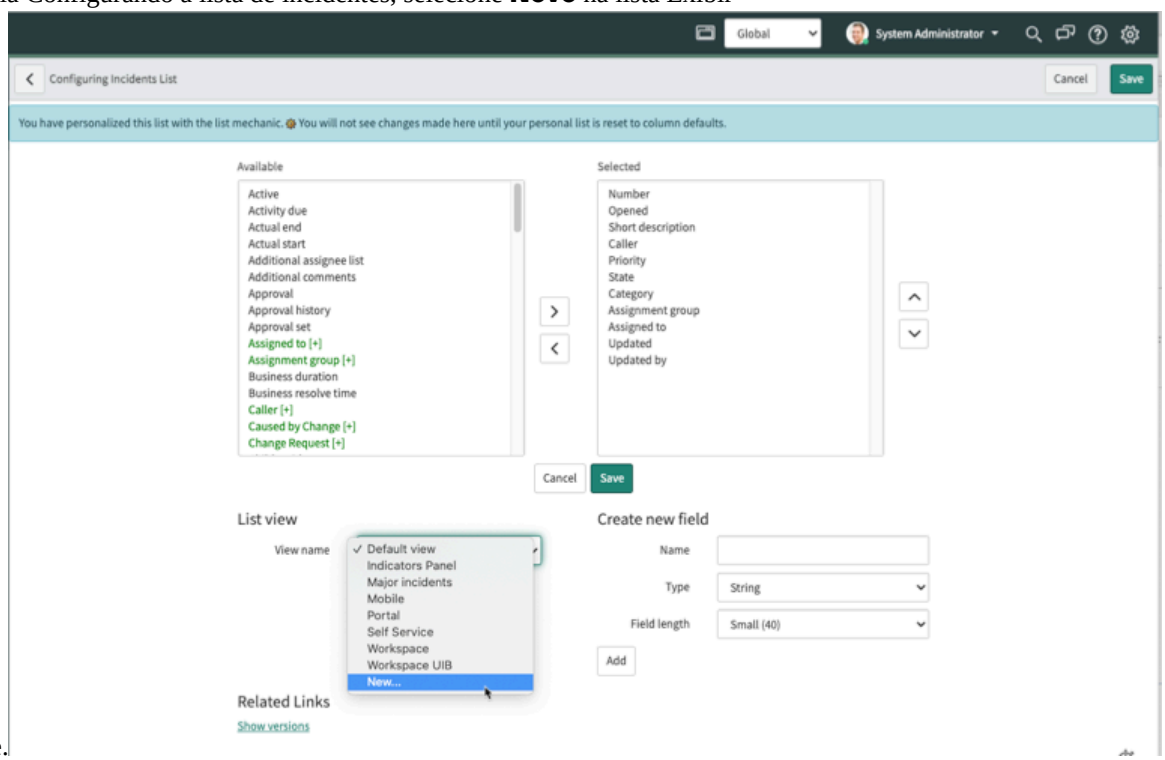
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

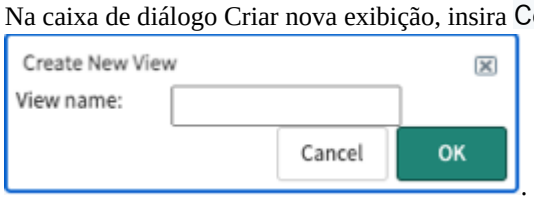
1. Selecione o ícone de menu ( ) em qualquer um dos nomes de coluna da exibição da lista de incidentes.
2. Clique com o botão direito do mouse no nome da coluna e selecione **Configurar** > **Layout de Lista**.



3. Na tela Configurando a lista de incidentes, selecione **Novo** na lista Exibir nome.



4. Na caixa de diálogo Criar nova exibição, insira `Conectar` no campo Nome da exibição.



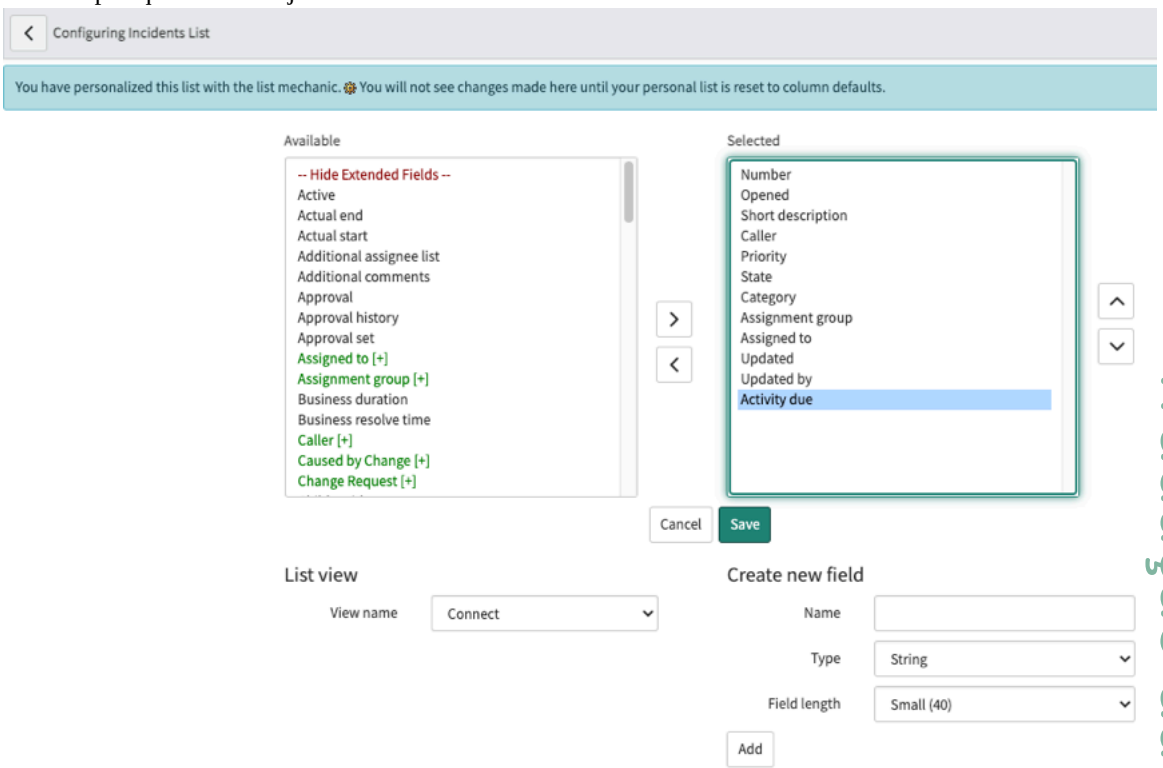
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações sobre como criar uma exibição de formulário, consulte Criar e excluir exibições .

Você não pode remover os campos Autor ou Atualizado do cartão, independentemente de eles estarem na exibição ou não. O cartão sempre mostra o campo Descrição resumida na parte superior, mesmo se ele estiver em uma ordem diferente na lista.

5. Escolha os campos que você deseja exibir no cartão do Connect e selecione



Salvar.

6. Valide se o cartão exibe os campos em uma conversa Bate-papo do Connect.

Desabilitar URLs específicos para o Connect

Impeça que os usuários acessem determinados sites desabilitando os links para Domínios de Nível Superior (TLDs) específicos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `sys_properties.list`.
2. Pesquise a propriedade do sistema `glide.ui.url.external.top_level_domains`.
3. No campo de valor, remova todos os TLDs aos quais você não deseja que os usuários tenham acesso.
   Por exemplo, remova todos os TLDs que são normalmente usados para sites restritos, como `xxx` ou `adult`.

   A lista de TLDs é baseada nos 200 principais domínios mais comuns .

Resultado

Qualquer TLD não incluído no campo de valor se torna não clicável no Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Bate-papo do Connect

O Bate-papo do Connect é uma ferramenta de mensagens em tempo real que permite aos usuários bater papo com indivíduos e grupos, compartilhar arquivos rapidamente e colaborar em qualquer registro, conectando-se com as pessoas certas instantaneamente.

Importante:

Bate-papo do Connect não está disponível em Next Experience. A partir da versão Washington DC, determinadas funções do Bate-papo do Connect estão disponíveis em Next Experience usando a Sidebar. Consulte KB1123615 – Como mover do Bate-papo do Connect para a Barra lateral ou Next Experience para obter mais informações sobre as diferenças entre Bate-papo do Connect e Sidebar.

O Bate-papo do Connect anima a comunicação em torno de registros, Visual Task Boards, tópicos de interesse ou grupos de pessoas.

Os recursos incluem:

- Conversas diretas entre dois usuários.
- Conversas de grupo entre três ou mais usuários.
- Conversas vinculadas a registros. Comentários e anotações de trabalho aparecem em conversas em tempo real e os usuários podem atualizar o registro diretamente da conversa.
- Compartilhamento de arrastar e soltar links, arquivos e registros.

IU principal é necessário para usar o Bate-papo do Connect.

Este vídeo demonstra como usar o Bate-papo do Connect.

Como usar o Bate-papo do Connect

Este vídeo demonstra como usar o Suporte do Connect.

Como usar o Suporte do Connect

Nota:

O Bate-papo do Connect não substitui o bate-papo legado, mas oferece algumas das mesmas funcionalidades. Os recursos não devem ser usados simultaneamente.

Uso do Bate-papo do Connect

Todos os usuários têm acesso ao Bate-papo do Connect, uma maneira conveniente de se manter atualizado sobre todas as pessoas e documentos com que você trabalha em uma interface de bate-papo familiar.

Você pode começar a usar o Bate-papo do Connect imediatamente, praticamente sem configuração. O Bate-papo do Connect oferece suporte a alguns tipos diferentes de conversas para que você possa usá-lo como uma ferramenta social ou uma maneira rápida de acompanhar registros específicos.

Iniciar uma conversa direta ou em grupo

Você pode iniciar uma conversa com um ou mais usuários no Bate-papo do Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Importante:

IU principal é necessário para usar o Connect Chat. O Bate-papo do Connect não é compatível com Next Experience. Se você ativar o Next Experience, o Bate-papo do Connect não funcionará mais. Consulte IU do Next Experience para obter mais informações.

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma conversa entre dois usuários é chamada de conversa direta. Uma conversa entre três ou mais usuários é chamada de conversa em grupo.

Procedimento

1. Na exibição de bate-papo da barra lateral do Connect, clique no ícone de adição (**+**) ao lado do filtro.
   Uma minijanela do Connect é exibida.
2. No campo **Para**, insira o nome do usuário com quem você deseja bater papo.
   As sugestões aparecem conforme você digita.
3. **Opcional:** Insira outros nomes para criar uma conversa em grupo.
   Você pode adicionar ou remover membros da conversa em grupo mais tarde. Você não pode adicionar membros a uma conversa direta depois de criá-la.
4. Pressione a tecla Enter para mudar o foco para o campo da mensagem.
5. Envie uma mensagem para criar a conversa.
   A conversa é adicionada à barra lateral do Connect para acesso rápido.

Acompanhar um registro no Connect

Você pode acompanhar um registro no Bate-papo do Connect para rastrear a atividade conforme ela acontece, em uma interface de bate-papo familiar. Ao seguir um registro, você se torna um membro de uma conversa de registro.

Antes de Iniciar

Importante:

IU principal é necessário para usar o Connect Chat. O Bate-papo do Connect não é compatível com Next Experience. Se você ativar o Next Experience, o Bate-papo do Connect não funcionará mais. Consulte IU do Next Experience para obter mais informações.

Função necessária: a função necessária para acessar o registro que você deseja seguir no Connect

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve primeiro ativar o plug-in Connect (com.glide.connect) para concluir esta tarefa.

Qualquer conversa de registro que você cria no Connect se torna um feed de registro no live feed e vice-versa. Ao contrário das conversas diretas ou em grupo, todas as mensagens em conversas de registro são comentários ou anotações de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Por padrão, o registro de conversas está habilitado para todas as tabelas que estendem a tarefa [task]. Os administradores podem habilitar o registro de conversas para tabelas adicionais ou desabilitá-las, se desejado.

Procedimento

1. Navegue até um registro de tarefa.
2. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Acompanhar o registro	No cabeçalho do formulário, clique em **Seguir**. O sistema adiciona você como membro do registro de conversa, mas não abre a conversa. Você pode abrir a conversa na barra lateral do Connect.
Acompanhe o registro e abra uma minijanela de bate-papo	**a.** No cabeçalho do formulário, clique na seta para baixo no botão **Seguir**. **b.** Selecione **Abrir Connect Mini**. O sistema adiciona você como membro do registro de conversa e a abre em uma minijanela do Connect.
Acompanhe o registro e abra o espaço do Connect	**a.** No cabeçalho do formulário, clique na seta para baixo no botão **Seguir**. **b.** Selecione **Abrir Connect Full**. O sistema adiciona você como membro do registro de conversa e a abre em um espaço do Connect, na visualização completa.

O botão **Seguir** foi renomeado como **Seguindo**.

3. Adicione comentários ou anotações de trabalho ao registro diretamente do Connect.
Quaisquer comentários ou anotações de trabalho adicionados ao registro aparecem na conversa do registro. Da mesma forma, os comentários e anotações de trabalho que você adiciona à conversa aparecem no registro.
   a. No registro de conversa, ao lado do campo de entrada de texto, clique no ícone do tipo de mensagem ( ).
   b. Selecione **Comentário** ou **Anotação de Trabalho**.
   c. Insira uma mensagem.
Por padrão, as mensagens de conversa do registro são adicionadas como anotações de trabalho.

Nota:
Se você adicionar um anexo a uma conversa de registro, ele também será anexado ao registro subjacente.

O que Fazer Depois

Edite suas configurações de notificação para a conversa de registro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Live Feed IU principal

Editar detalhes básicos da conversa

No Bate-papo do Connect, você pode personalizar o avatar, o nome e a descrição de uma conversa em grupo ou registro.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Esses detalhes não são editáveis para conversas diretas.

Nota:
O nome e a descrição de uma conversa de registro são padrão para o nome do registro e a descrição resumida. No entanto, editar o nome ou a descrição de uma conversa de registro não muda nada no registro subjacente.

Procedimento

1. Abra uma conversa em grupo ou registro no espaço do Connect.
2. Clique em qualquer lugar no cabeçalho da conversa à esquerda dos ícones.
   Um pop-up aparece para editar os detalhes da conversa.
3. Edite a imagem da conversa, o nome e a descrição conforme necessário.
4. Clique em **Salvar**.

Adicionar ou remover membros da conversa

No Connect Chat, qualquer membro de uma conversa em grupo ou registro pode adicionar ou remover outros membros. Em uma conversa direta com apenas mais uma pessoa, você não pode adicionar membros.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra uma conversa em grupo ou registro no espaço do Connect.
2. Nas ferramentas de conversa à direita do painel de conversa, clique na guia da lista de membros ( ).
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar Membro	**a.** Clique em **Adicionar Membro ao Grupo**. **b.** Use o campo de pesquisa para localizar e selecionar um usuário.
Remover um membro	**a.** Aponte para o nome de um membro. **b.** Clique no ícone de subtração(**-**).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar uma conversa do Connect a partir de um Visual Task Board

Crie uma conversa do Bate-papo do Connect a partir de um Visual Task Board para colaborar com os membros do quadro e acompanhar as atividades conforme elas acontecem.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Quando você cria uma conversa a partir de um quadro de tarefas, todos os membros do quadro se tornam membros da conversa. Os membros são sincronizados entre o quadro de tarefas e a conversa. Por exemplo, se você remover um usuário da conversa, o sistema também removerá automaticamente o usuário do quadro.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Autoatendimento** > **Visual Task Boards**.
2. Abra um quadro de tarefas.
3. No cabeçalho do quadro, clique no ícone conectar com membros do quadro ( ).
   O sistema abre automaticamente um registro de conversa para o quadro. Cada membro do quadro se torna um membro da conversa.

Tópicos relacionados

Bate-papo do Connect

Visual Task Boards

Administração do Bate-papo do Connect

Os administradores pode definir várias configurações e recursos de desempenho do Bate-papo do Connect.

Nota:
Também há configurações que se aplicam ao Bate-papo do Connect e ao Connect Support. Para obter mais informações, consulte Administração do Connect.

Configurar o intervalo de notificação por e-mail

O intervalo de notificação por e-mail determina quanto tempo o sistema espera antes de enviar uma notificação por e-mail do Bate-papo do Connect para um usuário inativo.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O intervalo padrão é de 3 minutos. Você pode mudar este valor.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Connect** > **Administração** > **Propriedades**.
2. Localize a propriedade chamada **Número de minutos de espera antes de coletar mensagens não lidas e enviar um e-mail para usuários off-line.** (`collaboration.email_interval`) e defina o valor como um número diferente.
3. Clique em **Salvar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultado

Quando uma mensagem do Connect é enviada a um usuário off-line, o evento collaboration.new_offline_message é acionado. O sistema espera a quantidade de tempo informada na propriedade collaboration.email_interva e, em seguida, aciona os eventos collaboration.notify_offline_user e collaboration.notify_offline_user.group (dependendo se a conversa foi ponto a ponto ou uma conversa em grupo) .O registro sysevent_email_action escuta o collaboration.notify_offline_user(.group) e cria uma notificação por e-mail contendo todas as mensagens dos últimos minutos de collaboration.email_interval que o usuário recebeu nessa conversa.

Habilitar conversas de registro para uma tabela

O registro de conversas está habilitado para todas as tabelas que estendem a tarefa [task]. Você pode configurar conversas de registro para tabelas adicionais que estendem a tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar conversas de registro, os usuários devem ter acesso ao botão **Seguir** no cabeçalho do formulário. Para mostrar o botão e, assim, habilitar o registro de conversas para uma tabela, as seguintes condições devem ser verdadeiras.

- O atributo de dicionário *`live_feed`* deve ser definido como **true** para a tabela. Por padrão, *`live_feed=true`* para todas as tabelas que estendem a tarefa [task].
- A propriedade *`glide.live_feed.task_header_button`* deve ser definida como **both** ou **collaboration**. Por padrão, *`glide.live_feed.task_header_button`* é definido como **collaboration**.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista de uma tabela para a qual você deseja habilitar o registro de conversas.
2. Execute a ação apropriada para a versão da lista.
   A lista de entradas do dicionário para a tabela é exibida.
3. Abra a entrada do dicionário que tem o **Tipo** definido como **Coleção**.
   O formulário de Entrada de Dicionário é exibido.
4. Na lista relacionada **Atributos** , clique em **Novo**.
   O formulário de Atributos de Dicionário é exibido.
5. No campo **Atributo**, insira `Feed dinâmico`.
6. No campo **Valor**, insira `verdadeiro`.
7. Clique em **Enviar**.
8. Navegar até **Colaborar** > **Administração** > **Propriedades**.
9. Localize a propriedade chamada **Determine se um botão deve aparecer em formulários de tarefas para exibir a conversa do documento de Colaboração ou o Live Feed ou Feed de Registro relacionado à tarefa** (*`glide.live_feed.task_header_button`*).
10. A propriedade deve ser definida como **both** ou **collaboration**.
    A propriedade *`glide.live_feed.task_header_button`* também controla se o ícone mostrar feed dinâmico ( ) é exibido. Se a propriedade estiver definida como **collaboration**, o ícone de mostrar feed dinâmico não aparecerá nos cabeçalhos do formulário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Atributos do dicionário

Impedir que usuários sigam registros no Connect para todas as tabelas

Os usuários podem seguir registros no Connect para qualquer tabela que estenda a tarefa [task] por padrão. Você pode desabilitar esta funcionalidade para todas as tabelas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para desabilitar o registro de conversas para todas as tabelas, evite que o botão **Seguir** apareça em todos os cabeçalhos do formulário, editando a propriedade `glide.live_feed.task_header_button`.

Procedimento

1. Navegue até **sys_properties.list**.
2. Localize a propriedade `glide.live_feed.task_header_button`.
3. Defina o **valor** como **live_feed**.

Impedir que usuários sigam registros no Connect para uma tabela específica

Os usuários podem seguir registros no Connect para qualquer tabela que estenda a tarefa [task] por padrão. Você pode desabilitar esta funcionalidade para uma tabela específica.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para desabilitar o registro de conversas para uma tabela específica, evite que o botão **Seguir** apareça no cabeçalho do formulário da tabela. Para isso, o atributo de dicionário `live_feed` deve ser definido como **false** para a tabela.

Procedimento

1. Navegue até a exibição de lista de uma tabela para a qual você deseja desabilitar o registro de conversas.
2. Execute a ação apropriada para a versão da lista.
   A lista de entradas do dicionário para a tabela é exibida.
3. Abra a entrada do dicionário que tem o **Tipo** definido como **Coleção**.
   O formulário de Entrada de Dicionário é exibido.
4. Na lista relacionada **Atributos**, localize o atributo de dicionário do **feed** dinâmico.
5. Defina o **valor** como **false**.

   Definir o atributo de dicionário como **false** também remove o ícone de mostrar feed dinâmico ( ) da tabela.

Tópicos relacionados

Atributos do dicionário

Desabilitar Bate-papo do Connect

Você pode desabilitar Bate-papo do Connect para impedir que os usuários possam bater papo na plataforma.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Desabilitar Bate-papo do Connect oculta o ícone da barra lateral Bate-papo do Connect. Os usuários que tentam acessar o Bate-papo do Connect no painel de navegação recebem uma mensagem informando que o Connect foi desabilitado.

Procedimento
1. No filtro de navegação, digite `sys_properties.list` e pressione Enter.
2. Pesquise pela propriedade *`glide.connect.chat.disabled`*.
3. Defina a propriedade valor como **true**.

Suporte do Connect

O Suporte do Connect é uma ferramenta de mensagens em tempo real que permite aos agentes rastrear facilmente seus casos de suporte, encontrar soluções rapidamente e resolver problemas de forma mais rápida

Importante:

A partir de Utah, o Suporte do Connect foi descontinuado e não é mais compatível ou disponível para nova ativação. Para recursos similares, mude para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente.

O Suporte do Connect baseia-se na plataforma de mensagens fornecida com o Connect. Para informações gerais sobre interface, configuração e administração do Connect, consulte Connect. Quando o Suporte do Connect está habilitado, os usuários designados como agentes de suporte podem acessar a guia de suporte da barra lateral do Connect.

Usando Suporte do Connect:

- Os administradores podem criar filas de bate-papo e permitir que os usuários acessem o suporte ao vivo.
- Os agentes de suporte podem monitorar as filas para fornecer suporte snapshot.
- Os usuários podem compartilhar links, arquivos e registros usando o recurso de arrastar e soltar.

O IU principal é necessário para usar o Suporte do Connect.

Nota:
O Suporte do Connect não substitui ferramentas de bate-papo legadas, mas oferece algumas das mesmas funcionalidades. Não use os recursos simultaneamente.

Monitorar conversas de entrada do suporte do Connect

Na guia de suporte da barra lateral do Connect, você pode monitorar as filas das quais você é um agente e aceitar conversas de entrada.

Antes de Iniciar
Função necessária: none

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

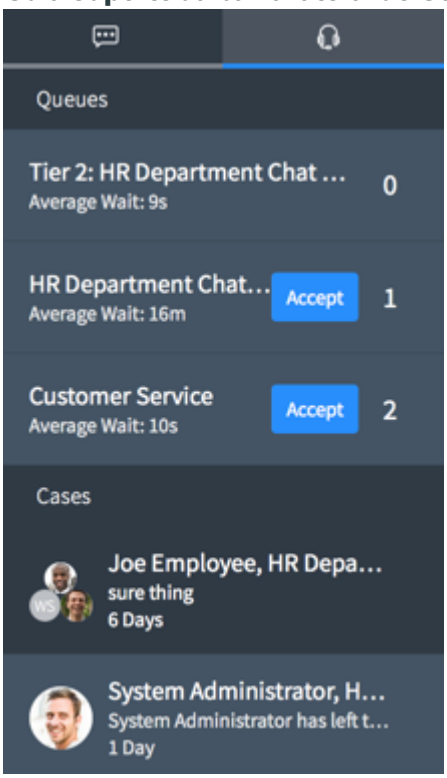
Nota:
A guia de suporte ficará visível somente se você for um agente de uma ou mais filas.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Connect** > **Suporte do Connect**.
   O espaço do Connect é aberto em uma nova guia.

2. Clique na guia de suporte da barra lateral do Connect, indicada por um ícone de fone de ouvido ( ).
   A guia de suporte exibe **Filas** às quais você pertence. Ele também exibe suas conversas de suporte em aberto em **Casos**. Quando um usuário inicia uma conversa de suporte ou um agente transfere uma conversa para uma fila, qualquer agente que pertença à fila associada pode aceitar a conversa. Um agente também pode solicitar a transferência de uma conversa diretamente para você.

Guia Suporte da barra lateral do Connect

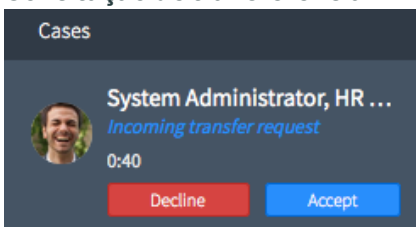


3. Aceite uma conversa de uma das maneiras a seguir.

Opção	Descrição
Aceitar uma conversa de uma fila	Em **Filas**, clique em **Aceitar** na fila. A conversa é aberta no painel de conversas e uma entrada aparece na seção **Casos** da barra lateral.
Aceitar uma solicitação de transferência	Em **Casos**, clique em **Aceitar** na solicitação de transferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Solicitação de transferência  A conversa é aberta no painel de conversas. O agente que transferiu a conversa pode permanecer nela.

4. Responda ao usuário e ajude a resolver o problema.
   Por padrão, suas mensagens são adicionadas ao registro da conversa como comentários e ficam visíveis para o usuário.
5. **Opcional:** Inicie uma reunião no Zoom para ajudar a resolver os problemas do cliente com mais rapidez. Para obter mais informações, consulte Como iniciar reuniões do Zoom a partir de bate-papos .

Tópicos relacionados

Configurar uma pesquisa no suporte por bate-papo do Connect

Compartilhar conhecimento em uma conversa do Suporte do Connect

A exibição de suporte do espaço do Connect tem uma ferramenta de conhecimento interna que facilita a pesquisa de artigos de conhecimento e o compartilhamento em uma conversa.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Use a ferramenta de conhecimento para pesquisar as perguntas do usuário e fornecer soluções com rapidez e facilidade.

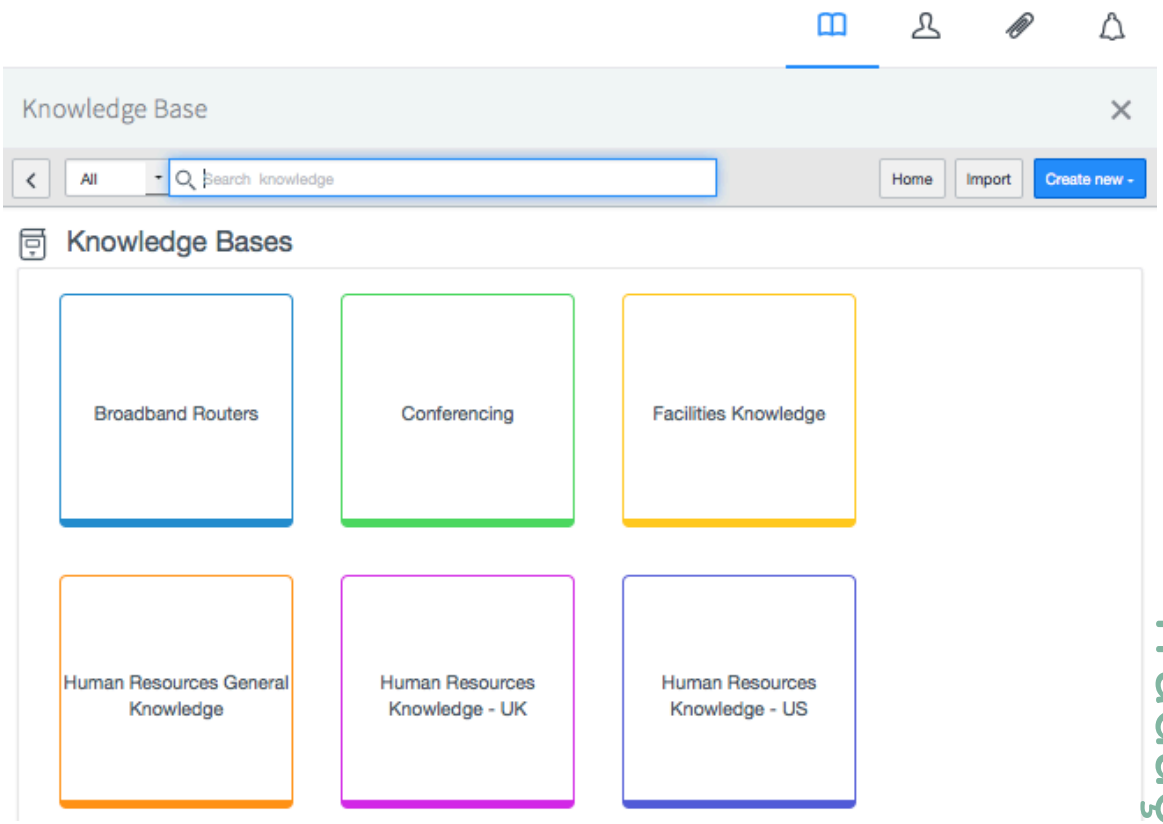
Procedimento

1. Abra uma conversa de suporte no Espaço do Connect.
   A ferramenta de conhecimento não está disponível nas minijanelas do Connect.
2. Na área de ferramentas à direita do painel de conversa, clique na guia da base de conhecimento, que é representada por um ícone de livro aberto.

   A página inicial de conhecimento aparece no painel de ferramentas de conversa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Pesquise artigos relacionados ao problema do usuário.
   Para mais informações sobre como buscar conhecimento, acesse Pesquisa usando o Gestão de conhecimento v3.
4. Para compartilhar um artigo na conversa, arraste um link do artigo de conhecimento para o painel de conversas e solte-o em qualquer lugar na zona designada.

Transfira a conversa de suporte do Connect para outro agente ou fila

Você pode transferir a conversa de suporte do Connect para outro agente na msma ou em outra fila.

Antes de Iniciar

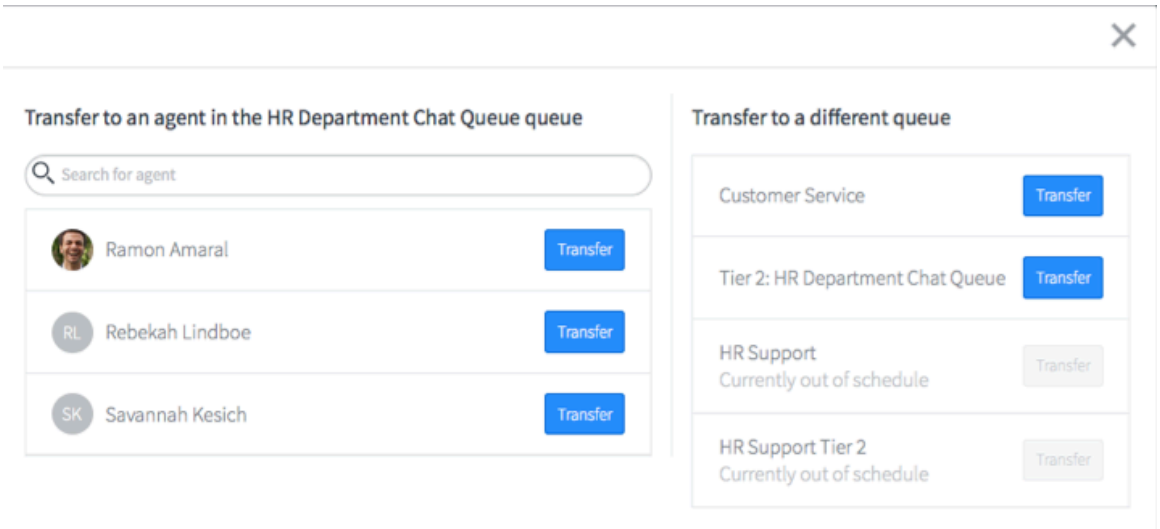
Função necessária: none

Procedimento

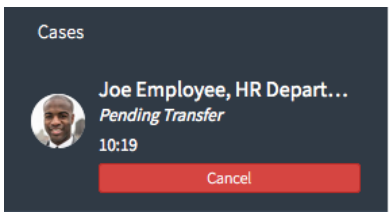
1. Abra uma conversa de suporte do Connect.
2. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu ( ) para abrir o menu de ações do Connect.
3. No menu Ações do Connect, selecione **Transferir**.
   Uma caixa de diálogo de transferência é aberta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Realize uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Transferir a conversa para um agente	**a.** Para iniciar a solicitação de transferência, clique em **Transferir** no nome de um agente. Certifique-se de escolher um agente que esteja online. Um ponto verde no avatar indica que um usuário está online. Você pode cancelar a transferência a qualquer momento antes que ela seja aceita.  **b.** Quando a transferência for aceita, selecione uma das seguintes opções na caixa de diálogo que aparece. ▪ Permanecer: permanecer na conversa, o que também é conhecido como warm transfer. Esta opção é ideal se você quiser fornecer informações de segundo plano ao novo agente ou apresentar o novo agente ao usuário. ▪ Sair: sir da conversa, o que também é conhecido como cold transfer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Transferir a conversa para uma fila	Clique em **Transferir** na fila. O sistema remove você automaticamente da conversa e a conversa entra na fila selecionada.

Adicionar usuário à conversa do Suporte do Connect

Você pode adicionar usuários adicionais a uma conversa do Suporte do Connect.

Antes de Iniciar

Um administrador deve habilitar a propriedade *glide.connect.support.add_members* antes que os usuários possam ser adicionados às conversas.

Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Abra uma conversa de grupo ou de registro no Espaço do Connect.
2. Nas ferramentas de conversa à direita do painel de conversas, clique na guia da lista de membros ( ).
3. Realize qualquer uma das ações a seguir.

Opção	Descrição
Adicionar Membro	**a.** Clique em **Adicionar Membro ao Grupo**. **b.** Use o campo de pesquisa para localizar e selecionar um usuário.
Remover um membro	**a.** Aponte para o nome de um membro. **b.** Clique no ícone de menos (**-**). O agente de suporte atribuído não pode ser removido de uma conversa do Suporte do Connect.

Nota:
Somente o agente de suporte atribuído pode criar um incidente a partir da conversa do Suporte do Connect.

Escalar uma conversa de suporte do Connect

Se um caminho de escalonamento for definido para uma conversa do Suporte do Connect, você poderá usar um atalho para escalonar uma conversa do Suporte do Connect para uma fila diferente.

Antes de Iniciar

Defina um caminho de **escalonamento** para a fila, usando o campo Escalonar para na tabela Fila de bate-papo [chat_queue]. Para mais informações, consulte Administrar filas de Suporte do Connect.

Procedimento

1. Abra uma conversa de suporte do Connect.
2. Na parte inferior da conversa, clique no ícone de menu ( ) para abrir o menu de ações do Connect.
3. No menu Ações do Connect, selecione **Escalar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

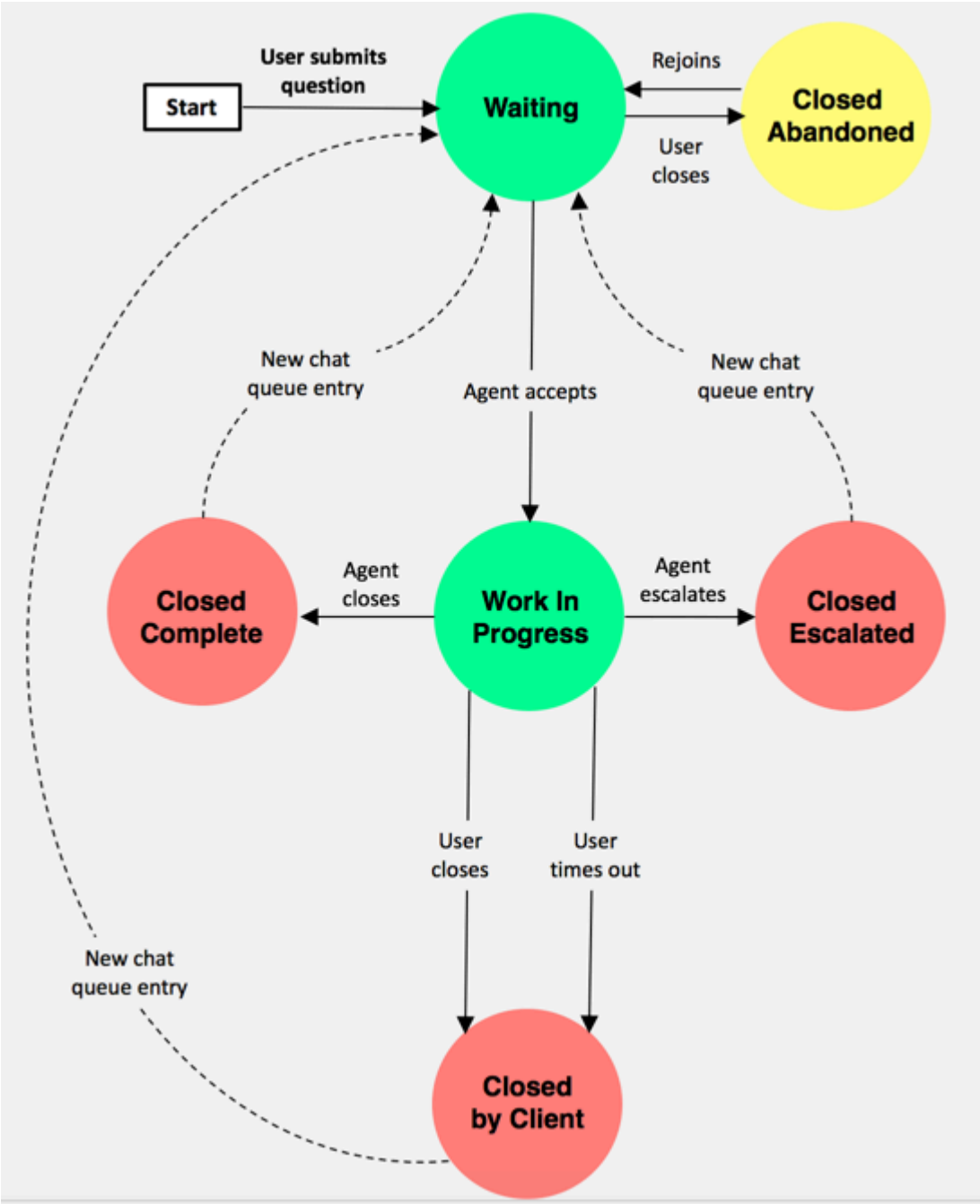
Uma caixa de diálogo de confirmação é exibida.

4. Na caixa de diálogo, clique em **Escalar**.
   O sistema remove você automaticamente da conversa e a conversa entra na fila de encaminhamento.

Estados do bate-papo do Connect Support

Os bate-papos do Suporte do Connect passam por estados específicos.

Diagrama de estados do Connect Support



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do bate-papo do Connect Support

Estado composto	Estado	Definição
Ativo	Aguardando	• O solicitante / usuário final entra em uma fila enviando uma mensagem. O agente ainda não aceitou. • O solicitante / usuário final ingressa em uma sessão que está no estado Reabrir.
	Trabalho em andamento	• O agente aceita um bate-papo de uma fila. O solicitante e o agente participam de uma sessão de bate-papo. • O solicitante / usuário final sai temporariamente de uma conversa em andamento; o solicitante ou o agente não encerra a sessão; o solicitante ingressa novamente na sessão.
Reabrir	Encerrado abandonado	O solicitante / usuário final clica no botão **Encerrar bate -papo** antes que o agente aceite a solicitação.
Encerrado permanentemente	Encerrado pelo Cliente	• O solicitante / usuário final clica no botão **Encerrar bate-papo** depois que o agente aceita a solicitação. • Tempo esgotado do solicitante / usuário final.
	Encerrado escalonado	O agente escalona uma conversa em andamento executando a ação Escalar no ícone do menu.
	Encerrado concluído	• O agente encerra a sessão. • Durante um bate-papo, se um agente criar um incidente ou caso e o fechar, a sessão de bate-papo será fechada automaticamente.

Administração do Suporte do Connect

Os administradores pode definir várias onfigurações e recursos de desempenho do Suporte do Connect.

Nota:
Há também configurações que se aplicam ao Bate-papo do Connect e ao Suporte do Connect. Para obter mais informações, consulte Administração do Connect.

Migrar do bate-papo legado para o Suporte do Connect

Suporte do Connect é uma extensão do Connect. Os usuários designados como agentes de suporte podem acessar a guia de suporte da barra lateral do Connect. Não use o Suporte do Connect simultaneamente com o bate-papo legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Antes de ativar o Suporte do Connect, informe seus agentes de suporte para fechar todos os bate-papos existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O bate-papo legado usa um campo diferente para determinar em que estado está um bate-papo de help desk. Um script de correção está incluído no plug-in do Suporte do Connect que contorna esse problema, fechando todas as sessões de bate-papo de help desk existentes. Fechar manualmente qualquer bate-papo existente antes de permitir que este script seja executado ajuda a evitar qualquer perda de informações do bate-papo.

Se você não fechar os bate-papos de help desk existentes, suas métricas e fila de bate-papo não funcionarão com precisão.

Procedimento

1. Ativar o plug-in do Suporte do Connect.
   Quando você ativa o plug-in do Suporte do Connect, a propriedade `glide.connect.support.enabled` redireciona o URL de bate-papo legado para o Suporte do Connect.

   Para obter mais informações, consulte Ativar o Suporte do Connect.

2. Oculte a aplicação de Social IT.
   Ativar o Suporte do Connect não elimina completamente o módulo de bate-papo legado. Para impedir que os usuários usem o bate-papo legado, oculte o menu da aplicação Social IT. Para obter mais informações, consulte Habilitação ou desabilitação de um menu ou módulo de aplicação .

Propriedades do Suporte do Connect

A página Propriedades do Suporte do Connect oferece diversas opções de configuração especificamente para o Suporte do Connect.

Importante:

A partir da versão com Utah, o Suporte do Connect foi descontinuado. Para recursos similares, mude para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente. Para obter detalhes, consulte Migração do Suporte do Connect para o Advanced Work Assignment e o Bate-papo do agente.

Essas propriedades estão disponíveis para o Suporte do Connect.

Propriedades do Suporte do Connect

***Usuários com a função de administrador podem acessar essas propriedades navegando até* Connect > Administração de Suporte > Propriedades.**

Nota:
A página Propriedades do Connect contém muitas propriedades gerais do Connect que afetam o Suporte do Connect.

Propriedade	Descrição
O Connect deve ser usado para processar entradas da fila de bate-papo glide.connect.support.enabled	Desabilita ou habilita o suporte do Connect. Quando a propriedade está habilitada, o botão **Bate-papo do Service Desk** no portal de autoatendimento para funcionários abre a conversa no suporte do Connect, em vez do bate-papo legado. Além disso, a guia Suporte aparece na barra lateral do Connect.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Suporte do Connect

Usuários com a função de administrador podem acessar essas propriedades navegando até **Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**.

Nota:
A página Propriedades do Connect contém muitas propriedades gerais do Connect que afetam o Suporte do Connect.

Propriedade	Descrição
	• **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
Número de conversas de suporte que um agente individual pode ter de uma vez (-1 é ilimitado) connect.support.conversation_limit	Determina quantas conversas de suporte um agente individual pode ter de cada vez. Quando o valor é definido como **-1**, um agente pode participar de um número ilimitado de conversas. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: -1 • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
Mostrar avatar do agente nas conversas do Suporte do Connect. connect.support.show_agent_avatar	Determina se o avatar de um agente é mostrado em uma conversa de suporte (habilitado). Quando a propriedade está desabilitada, os usuários veem somente o nome do agente. • **Tipo**: verdadeiro | falso • Valor padrão: verdadeiro • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
Número de segundos de espera (sem interação do usuário) antes de apresentar aos usuários finais um contador regressivo de ociosidade connect.support.idle.delay	Determina quantos segundos um usuário deve estar inativo em uma conversa de suporte antes que um temporizador de contagem regressiva de ociosidade seja exibido. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: 120 • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
Número de segundos em contagem regressiva antes de marcar a saída do usuário final da sessão de suporte	Determina por quantos segundos o temporizador de contagem regressiva de ociosidade permanece aberto depois de aparecer. Se o usuário ocioso não

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades do Suporte do Connect

Usuários com a função de administrador podem acessar essas propriedades navegando até **Connect** > **Administração de Suporte** > **Propriedades.**

Nota:
A página Propriedades do Connect contém muitas propriedades gerais do Connect que afetam o Suporte do Connect.

Propriedade	Descrição
connect.support.idle.count_down	descartar o temporizador antes que a contagem regressiva seja concluída, o sistema fechará a sessão de suporte. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: 60 • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**
Limita o número de conversas encerradas que o usuário do suporte pode ver. (0 = ilimitado) connect.support.user.closed.conversation_limit	Determina quantas conversas encerradas aparecem no histórico de conversa de suporte de um usuário. Quando o valor é definido como **0**, todas as conversas anteriores aparecem no histórico. • **Tipo**: inteiro • Valor padrão: 0 • Local: **Colaborar** > **Administração de Suporte** > **Propriedades**

Administrar filas de Suporte do Connect

Você pode definir os agentes de suporte, as mensagens padrão, a programação e o caminho de escalação para cada fila do Suporte do Connect.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
As filas de Suporte do Connect e as filas de bate-papo legado são armazenadas na tabela Fila de bate-papo [chat_queue]. Não use o Connect simultaneamente com o bate-papo legado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Connect** > **Filas**.
2. Clique em **Nova** ou abra uma fila existente na lista.
3. Preencha o formulário de Filas de bate-papo, conforme apropriado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de filad de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Nome da fila.
Ativo	Não usado no Connect.
Grupo de atribuição	Grupo de usuários que contém a equipe de suporte da fila. Qualquer usuário do grupo pode exibir a fila na barra lateral do Connect e aceitar bate-papos. Nenhum outro usuário pode acessar a fila. Este campo deve ser preenchido.
Tempo médio de espera	Tempo médio que leva para um agente aceitar um bate-papo na fila. Este valor é calculado automaticamente. Não edite manualmente.
Confirmar problema	Não usado no Connect.
Escalar para	Fila diferente para a qual um agente pode escalonar um bate-papo. Por exemplo, há uma fila para bate-papos de suporte de alta prioridade. Quando uma fila é definida neste campo, os agentes podem acessar a opção **Escalar** nas conversas.
Resposta inicial do agente	Mensagem que os usuários veem quando um agente aceita o bate-papo. Por exemplo, **Obrigado por entrar em contato com o suporte. Estamos verificando sua pergunta agora e falaremos com você em breve.**
Indisponível	Mensagem que os usuários veem quando tentam iniciar um bate-papo fora da **programação**da fila definida. Você pode usar HTML para formatar a mensagem e incluir links ou mídia.
Questão	Frase inicial que os usuários veem quando iniciam um novo bate-papo na fila. Por exemplo, **Como posso ajudá-lo?**
Programação	Programação que define quando a fila fica disponível. Deixe o campo em branco para disponibilizar a fila o tempo todo. Os usuários não podem iniciar uma nova conversa na fila fora do horário programado.

4. Manage the HR chat queue

Tornar uma fila de suporte do Connect acessível aos usuários finais

Para tornar uma fila de suporte do Connect acessível aos usuários finais, use um formato de URL aceito.

Antes de Iniciar

Crie uma fila. Crie agentes para a fila atribuindo usuários ao grupo de atribuição associado à fila.
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, você pode criar um módulo ou adicionar um link a um portal. O formato de URL aceito é https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Connect** > **Administração** > **Filas**.
2. Clique com o botão direito do mouse no nome da fila à qual você deseja vincular.
3. No menu de contexto, selecione **Copiar sys_id**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Siga as instruções do navegador para copiar o sys_id se as medidas de segurança do navegador restringirem esta função.
5. Visualize a fila de suporte navegando atéo https://<instancename>.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>.
6. Crie um módulo ou outro link para a fila usando o URL.

Adicionar um ponto de extensão com script para bates-papo do Suporte do Connect

Implemente o ponto de extensão `ConversationServerInteractionService`, que permite criar scripts personalizados que usam variáveis de contexto de pesquisas pré-bate-papo apresentadas aos solicitantes no cliente Bate-papo do agente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Pontos de Extensão do Sistema** > **Pontos de extensão com script** e selecione o ponto de extensão com script `ConversationServerInteractionService`.
2. Clique no link **Criar implementação** relacionada para criar uma nova inclusão de script personalizada.
3. No formulário de Inclusão de Script, crie o código que usa as variáveis de contexto pré-bate-papo para rotear bate-papos para a fila do Suporte do Connect apropriada.
4. Clique em **Atualizar**.

Resultado

O script personalizado é criado e registrado em relação ao ponto de extensão com script `ConversationServerInteractionService`.

Métricas do Suporte do Connect

Plug-ins opcionais fornecem uma página inicial e painéis Performance Analytics, que contêm métricas úteis do Suporte do Connect.

A página inicial de relatórios é ideal para gerentes de suporte que desejam uma solução simples para rastrear o desempenho recente da organização de suporte. Os painéis Performance Analytics fornecem uma solução com mais recursos para gerentes de suporte que desejam analisar tendências ao longo do tempo.

Usuários com a função de administrador podem ativar os plug-ins a seguir para usar esses recursos.

Página inicial do Suporte do Connect e plug-ins do painel

Plug-in	Descrição
Connect Support Manager's Dashboard [com.glide.connect.managers_dashboard]	Fornece uma página inicial para o Suporte do Connect e todos os registros de configuração necessários. Embora o nome do plug-in contenha o termo "painel", ele não fornece funcionalidades relacionadas a painéis do Performance Analytics. As páginas iniciais são similares a painéis, mas não requerem funções do Performance Analytics para serem exibidas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Página inicial do Suporte do Connect e plug-ins do painel

Plug-in	Descrição
Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat [com.snc.pa.chat]	Fornece o painel do **Monitor de bate-papo do Service Desk**, que analisa as principais métricas e indicadores de Suporte do Connect.
Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Chat [com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics]	Fornece análises no formulário para o Suporte do Connect. Essas análises estão disponíveis como um link relacionado no formulário de entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry] e também como o painel **Context Sensitive Analytics - Chat**.

Nota:
Para obter mais informações sobre esses plug-ins, incluindo quais outros plug-ins eles ativam, consulte Plug-ins adicionais para o suporte do Connect.

Tópicos relacionados

Performance Analytics conceitos

Use a página inicial do Suporte do Connect

Use a página inicial do Suporte do Connect para exibir os principais indicadores e métricas relacionados a conversas de suporte, filas e agentes.

Antes de Iniciar
Ative o plug-in do painel do Connect Support Manager (com.glide.connect.managers_dashboard) para exibir esta página inicial.
Função necessária: chat_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
A página inicial é chamada **Service Desk - Bate-papo**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Connect** > **Administração de Suporte** > **Painel de Relatórios**.

   Nota:
   Embora o nome do módulo contenha o termo painel, o módulo não fornece funcionalidade relacionada a painéis Performance Analytics. As páginas iniciais são semelhantes aos painéis, mas não requerem funções Performance Analytics para serem exibidas.

   A página inicial do Suporte do Connect, chamada **Service Desk - Bate-papo**, é aberta.

2. Clique em um widget para detalhar seus dados.

Usar os painéis do Suporte do Connect

Use os painéis do Suporte do Connect no Performance Analytics para entender as tendências de desempenho da sua organização de suporte ao longo do tempo.

Antes de Iniciar
Ative um ou ambos os plug-ins a seguir, de acordo com suas necessidades de análise:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Performance Analytics - Pacote de Conteúdo - Bate-papo do Service Desk (com.snc.pa.chat)
- Performance Analytics - Análise sensível ao contexto para bate-papo (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics)

Função necessária: chat_admin e pa_viewer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in Performance Analytics - Content Pack - Service Desk Chat (com.snc.pa.chat) inclui o painel **Monitor do Bate-papo do Service Desk**, que contém as seguintes guias:

- **Monitor de bate-papo por estado**: contém métricas relacionadas a conversas de suporte encerradas.
- **Visão geral**: contém várias métricas relacionadas a conversas de suporte, filas e agentes.
- **Processo de KPI**: contém métricas que são os principais indicadores de desempenho (KPIs) do processo de suporte do Connect, incluindo o tempo médio de resposta da fila, a duração média das conversas de suporte e o número de novas conversas de suporte por dia.

O plug-in Performance Analytics - Context Sensitive Analytics for Chat (com.snc.pa.chat.context_sensitive_analytics) inclui o painel **Context Sensitive Analytics - Chat**. O painel contém métricas adicionais relacionadas às filas de suporte, incluindo o número de conversas de suporte encerradas.

Nota:
Você deve licenciar o Performance Analytics para coletar pontuações para os indicadores nos painéis. Sem oPerformance Analytics premium, os painéis exibem os indicadores sem dados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Performance Analytics** > **Painéis**.
   O último painel exibido é aberto.
2. No seletor de painel, no grupo **Bate-papo do Connect**, selecione o painel que você deseja exibir.
3. Veja os indicadores.

Tópicos relacionados

Performance Analytics conceitos

Configurar a propriedade adicionar usuários de suporte

Para permitir que os agentes de suporte adicionem usuários a uma conversa do Connect Support, adicione a propriedade `glide.connect.support.add_members`.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Aviso:
Habilitar a propriedade `glide.connect.support.add_members` pode afetar negativamente o desempenho da instância se houver um grande número de usuários conectados à instância.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando a propriedade `glide.connect.support.add_members` é adicionada e habilitada, os agentes de suporte podem adicionar usuários a uma conversa de suporte. Qualquer usuário adicionado também pode

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

adicionar outros usuários. Somente o agente atribuído pode criar um incidente a partir da conversa do bate-papo. Quando agentes que não são do suporte são adicionados a um bate-papo, o bate-papo aparece em sua guia.

Nota:
Certifique-se de estar no escopo Global ao adicionar esta propriedade.

Procedimento

1. No filtro do navegador, insira `sys_properties.list`.
   A lista inteira de propriedades na tabela Propriedades do sistema [sys_properties] é exibida.
2. Verifique se a propriedade não existe pesquisando o nome da propriedade.
   Se houver, atualize a propriedade com as informações na tabela a seguir.
3. Selecione **Novo**.
4. Preencha o formulário.

Bate-papo do Service Desk Soluções Análise da plataforma

As Soluções Análise da plataforma contêm painéis pré-configurados. Esses painéis contêm visualizações de dados acionáveis que ajudam você a melhorar suas práticas e processos empresariais.

Use os widgets Platform Analytics no painel para visualizar dados ao longo do tempo, analisar seus processos de negócios e identificar áreas de melhoria. Com o Soluções Análise da plataforma, você pode obter valor do Performance Analytics para seu aplicativo com o mínimo de configuração. Você sempre pode criar seus próprios objetos.

Importante:
Configure e teste Soluções Análise da plataforma em uma instância de não produção antes de habilitá-los na produção.

Para habilitar a solução para Bate-papo do Service Desk, um administrador pode navegar até **Performance Analytics** > **Configuração assistida**. Clique em **Iniciar** e role até a seção para Bate-papo do Service Desk. A guided setup orienta você por todo o processo de instalação e configuração.

Tópicos relacionados

Soluções Análise da plataforma

Ative sua assinatura do Performance Analytics

Suporte do Connect e Portal de serviços

Use o Suporte do Connect no portal para permitir que os usuários façam perguntas ou enviem solicitações aos agentes de suporte. Você configura as opções de instância para controlar a aparência do widget e como ele funciona.

A integração Suporte do Connect e Portal de serviços cria um widget Suporte do Connect que você pode adicionar a uma página em Portal de serviços.

Configurar opções de instância do widget do Suporte do Connect

Você pode controlar a aparência do widget e como ele funciona configurando as opções de instância.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Portal de serviços** > **Configuração do Portal de serviços** e abra o Designer do Portal de serviços.
2. No Designer do Portal de serviços, selecione a página à qual você adicionou o widget do Connect Support. Se você ainda não adicionou o widget a uma página, consulte Criar e editar uma página usando o Portal de serviços Designer para obter mais informações.
3. Clique no ícone de edição no canto do widget para abrir o menu de opções da instância.
4. Preencha os campos usando a tabela a seguir.
   Dependendo da funcionalidade que você deseja adicionar, talvez não seja necessário adicionar todos esses campos.

Opções de instância do widget do Suporte do Connect

Campo	Descrição
Cor de inicialização	Selecione uma cor para o widget em uma lista de cores comuns de inicialização. Os temas controlam a cor geral de um widget, mas se você quiser que o widget tenha uma cor específica, poderá selecioná-lo na lista.
URL da fila	O URL da fila de bate-papo do Suporte do Connect para a qual você deseja que as perguntas sejam direcionadas. Por exemplo, https://<instancename.service-now.com/$chat_support.do?queueID=<sys_id>
Nome da Fila	O nome da fila para a qual você deseja que as perguntas sejam direcionadas. Você pode encontrar uma lista de nomes de fila em **Colaborar** > **Suporte do Connect** > **Filas**.
ID de Fila	O sys_id da fila para a qual você deseja que as perguntas sejam direcionadas. Você pode encontrar este ID acessando a fila de suporte e copiando o ID da fila do link de suporte ou selecionando **Copiar sys_id** no menu de contexto.
Mensagem	O texto do botão no widget do Suporte do Connect
Janela	Use esta opção para abrir o bate-papo em outra guia em vez de em uma nova janela.
Título	O nome no cabeçalho do widget

Orquestração clássica

ServiceNow® A Orquestração estende o mecanismo de fluxo de trabalho para gerenciar processos e automatizar coisas fora de uma instância do ServiceNow.

A Orquestração está disponível como uma assinatura separada do resto da plataforma do ServiceNow. Consulte Ativar Orquestração para mais detalhes.

Explorar

- Introdução à Orquestração
- Aplicações do Orchestration
- ROI do Orchestration
- Exemplos do Orchestration
- Domain Separation e Orquestração

Configurar

- Ativar Orquestração
- MID Servers para Orchestration
- Pacotes de atividades disponíveis
- Distribuição de software cliente de configuração

Administrar

- Lista de plug-ins para a Orquestração
- Plug-in Orchestration Runtime

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Usar	Desenvolver	Solucionar problemas e obter ajuda
• Pacotes de atividade do Orchestration • Redefinição de senha • Distribuição de software cliente	• Designer de atividades do Orchestration • Modelos de atividade personalizada do Orchestration • Estrutura de extensão de distribuição de software cliente • Desenvolver treinamento	• Pergunte ou responda questões na comunidade da Orquestração • Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente

Introdução à Orquestração

A Orquestração automatiza tarefas simples ou complexas de vários sistemas em serviços, servidores, aplicações e hardware remotos.

Tutorial em vídeo da Orquestração

Um processo da Orquestração pode cruzar todas as disciplinas de gerenciamento e interagir com serviços hospedados e todos os tipos de elementos de infraestrutura. Esses recursos fornecem um sistema poderoso para gerenciar processos de TI e de negócios de forma rápida e confiável.

As soluções orquestradas auxiliam a colaboração entre as equipes, fornecendo dados reutilizáveis e controle de versões para os fluxos de trabalho e as atividades dentro deles. Os especialistas no assunto podem criar atividades que são reutilizáveis por vários desenvolvedores de fluxo de trabalho. Quando uma atividade requer uma mudança, os desenvolvedores podem ver a implicação dela imediatamente, sabendo quais fluxos de trabalho usam a atividade. Orquestrações bem projetadas nunca falham e aplicam tarefas manuais para corrigir erros conforme eles surgem.

Ferramentas de orquestração

A Orquestração pode fazer chamadas fora de uma instância do ServiceNow, diretamente para serviços Web ou por meio de um MID Server para sistemas dentro do firewall corporativo. Ele também permite a criação de atividades reutilizáveis que envolvem funções de Java Script para manipular coisas dentro da plataforma. A Orquestração estende o Workflow editor por meio destes recursos:

- Pacotes de atividades que contêm atividades prontas para uso.
- Designer de atividades, que permite que os desenvolvedores criem atividades personalizadas sem uma dependência excessiva para criar scripts para orquestrar sistemas de terceiros.
- Capacidade de criar pacotes de atividades usando aplicações com escopo.
- Um Databus para seguir o fluxo de dados nas atividades de orquestração.

O Orquestração Core fornece direitos para usar aplicações específicas:

Distribuição de software cliente

Uma aplicação que automatiza a entrega de software do Catálogo de serviços. Fornece suporte OOB para SCCM. As soluções de parceiros são compatíveis com Macs usando JAMF. Outras soluções de terceiros fornecem suporte por meio da estrutura de extensão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurando Redefinição de senha

Uma aplicação para os usuários redefinirem suas senhas no Active Directory. Ele pode expandir para se comunicar com outros sistemas de terceiros.

ROI do Orchestration

Permite que os usuários avaliem os custos estimados e reais, automatizem e acompanhem o ROI de tarefas.

Sistemas que a Orquestração pode automatizar

A Orquestração pode automatizar tarefas como integração de funcionários, direitos de acesso do usuário, gerenciamento de servidores, transferências de arquivos gerenciados e atividades do Security Operations Orchestration. Por exemplo, você pode usar as atividades do Active Directory e do Exchange fornecidas no sistema de Orquestração básico para configurar contas de rede e caixas de e-mail para novos funcionários.

Se a Orquestração não fornecer as atividades necessárias para uma integração, crie as atividades necessárias usando os modelos no Designer de atividades de Orquestração. Sistemas externos que a Orquestração pode automatizar:

- Qualquer sistema que exponha serviços Web (SOAP, REST)
- Qualquer sistema acessível a partir da linha de comando (como um sistema UNIX acessível por SSH, um sistema Windows habilitado para comunicação remota do PowerShell ou WMI)
- Vários serviços proprietários: Windows Active Directory, servidores de e-mail Microsoft Exchange, InfoBlox e F5 Networks.

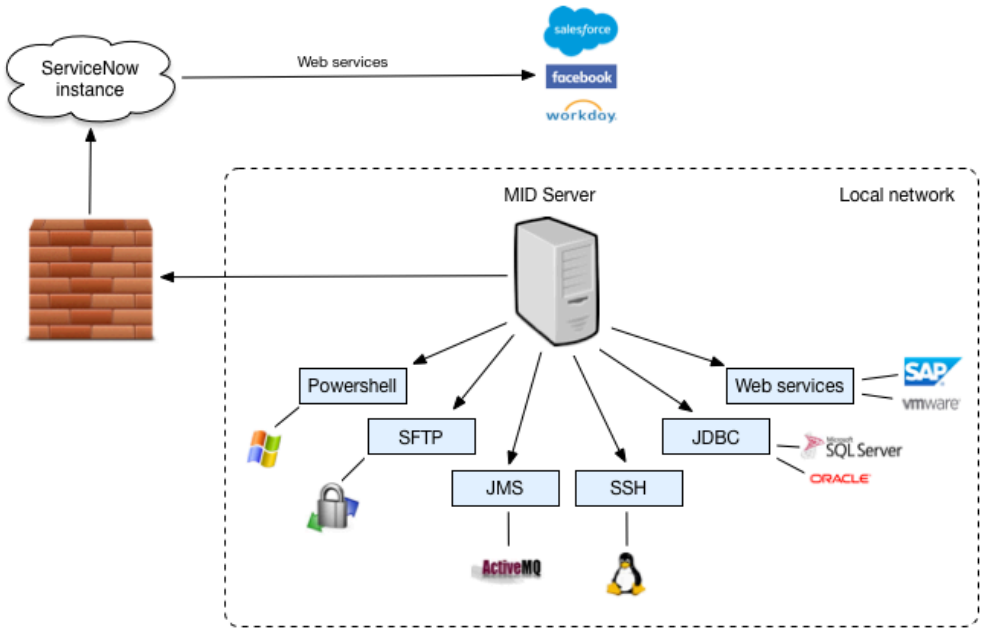
Nota:
Para obter uma lista completa de ofertas de serviço do pacote de atividades, consulte Pacotes de atividade de Orquestração.

- Qualquer sistema de arquivos acessível por SFTP
- Qualquer banco de dados com um driver JDBC compatível
- Pacotes de atividades adicionais também estão disponíveis com outros produtos do ServiceNow, como Security Operations

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

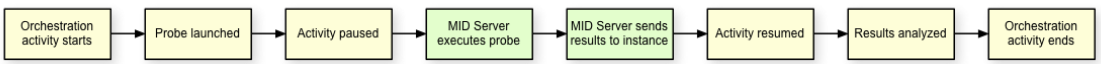
Recursos de Orquestração



Fluxo de trabalho de orquestração

Quando é iniciada em um fluxo de trabalho, uma atividade de Orquestração inicia Probes e sensores de Descoberta e grava um registro de probe na Fila do ECC. O fluxo de trabalho é pausado conforme o MID Server seleciona a solicitação e executa o probe. Quando o probe retorna, o fluxo de trabalho é retomado conforme os resultados são analisados. O fluxo de trabalho pode sair ou continuar neste ponto.

Fluxo de trabalho de orquestração



Domain Separation e Orquestração

O Domain Separation é compatível com Orquestração. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão*

- Inclui nível **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviço. Os casos de uso refletem o uso apropriado da aplicação por vários clientes do provedores de serviço em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do MVP e os parâmetros de dados por locatário conforme previsto para a aplicação específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso de uso: como administrador, preciso tornar os comentários obrigatórios no fechamento de um registro para um locatário, mas não para outro.

Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Ativar Orquestração

O plug-in Orquestração (com.snc.runbook_automation) está disponível em uma assinatura separada do restante da plataforma ServiceNow.

Antes de Iniciar

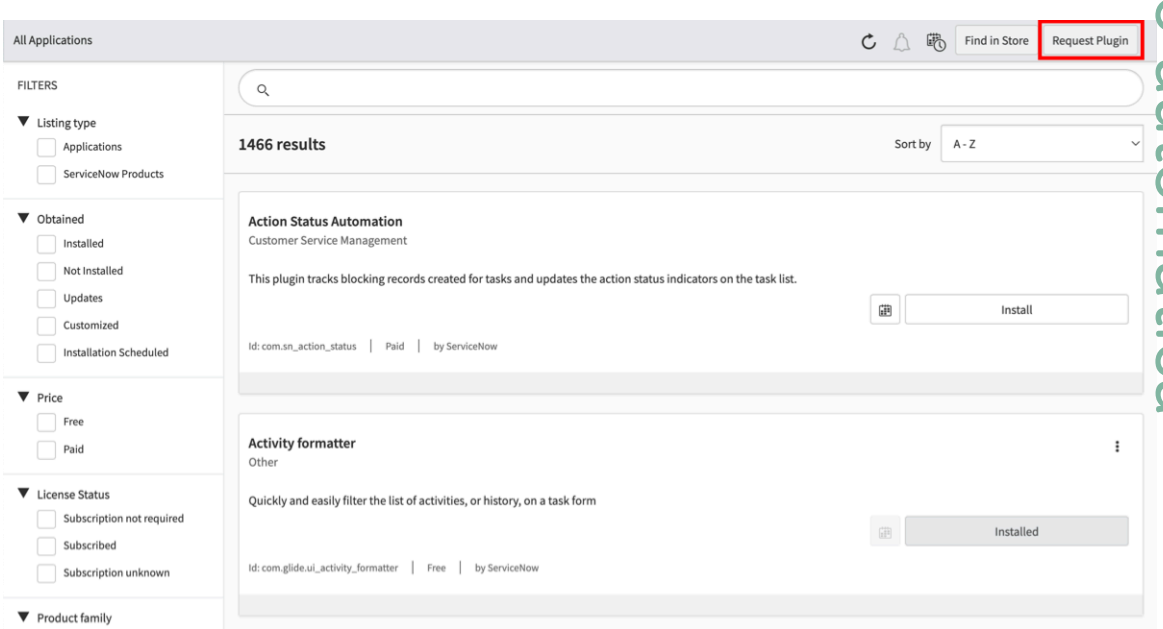
Para adquirir uma assinatura, entre em contato com o seu gerente de contas ServiceNow. O gerente de contas pode providenciar para que o plug-in seja ativado nas instâncias de produção e subprodução da sua organização, geralmente dentro de alguns dias.

Se você não tem um gerente de conta, se decidiu atrasar a ativação após a compra ou se quer avaliar o produto em uma instância de subprodução sem custos, siga estas etapas.

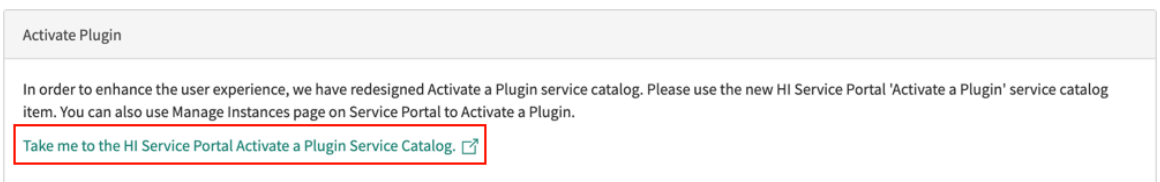
Função necessária: nenhuma

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

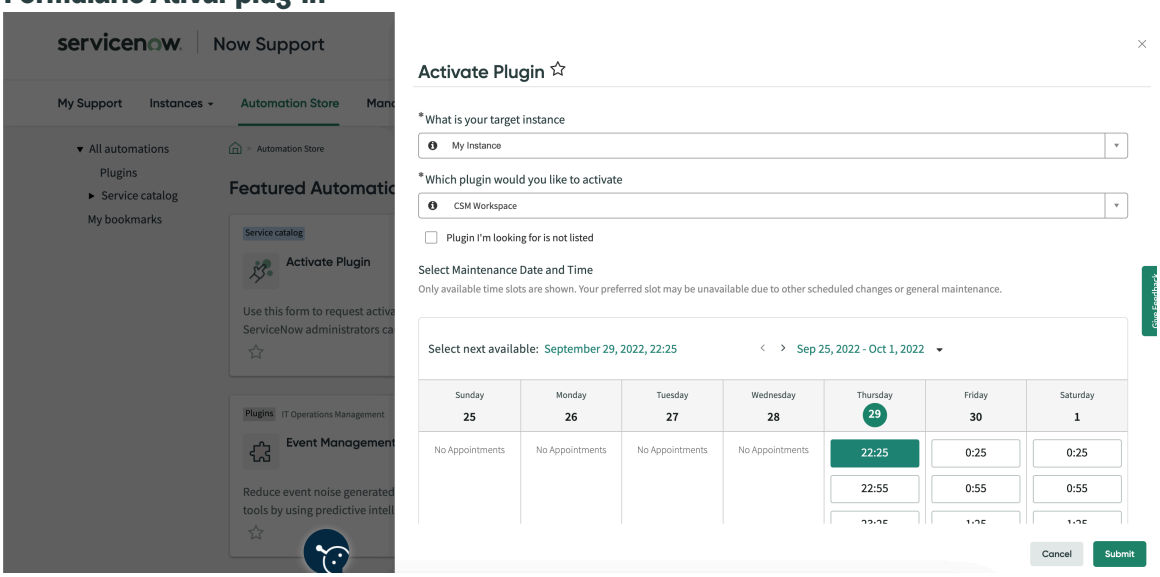
Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Lista de plug-ins para a Orquestração

Esta tabela lista todos os plug-ins disponíveis para a Orquestração e suas dependências.

Esses plug-ins de Orquestração estão disponíveis para compra ou podem ser solicitados como parte da sua assinatura da Orquestração. Entre em contato com o representante de conta para mais detalhes.

Nome	Descrição	Dependências
Orchestration [com.snc.runbook_automation]	Plug-in principal para o recurso Orquestração. Este plug-in estende o fluxo de trabalho para automatizar operações com sistemas externos. Use este plug-in para orquestrar serviços de negócios, aplicações e infraestrutura. Este plug-in automatiza operações como implantações, configurações e coleta de informações. O Orchestration pode automatizar os serviços Web e usa MID Servers para executar comandos em dispositivos dentro da rede de uma empresa.	• Orchestration - ROI • Orchestration - Runtime
Orchestration - Active Directory [com.snc.orchestration.ad]	Instala o Pacote de atividades do Active Directory. Essas atividades criam, excluem e gerenciam objetos no Windows Active Directory.	Orquestração
Orchestration - Asset Lease Management [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Fornece a funcionalidade de leasing de software para distribuição de software do cliente. Permite que os usuários selecionem as datas de início e término dos leasing de software e solicitem uma extensão de um leasing. **Nota:** Este plug-in não é habilitado automaticamente quando o Orchestration está ativo.	Nenhum
Orchestration - Azure Active Directory [com.snc.orchestration.azure.ad]	Instala o pacote de atividades do Azure AD. Essas atividades automatizam as funções de integração e desligamento do funcionário no Azure Active Directory e gerenciam o licenciamento do Office 365.	Orquestração
Orchestration - Client Software Distribution [com.snc.orchestration.client_sf_distribution]	Permite a distribuição de software do catálogo de serviços usando sistemas de gerenciamento de terceiros, como o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM)	• Orchestration - System Center Configuration Manager

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição	Dependências
	Nota: Este plug-in não é habilitado automaticamente quando a Orquestração está ativa.	• Orchestration - Asset Lease Management • API Catálogo de serviços Scoped • Software Asset Management
Orchestration - Exchange [com.snc.orchestration.exchange]	Instala o pacote de atividades do Exchange. Essas atividades gerenciam os sistemas de e-mail do Microsoft Exchange.	Orquestração
Orchestration - F5 network management [com.snc.orchestration.f5]	Instala o pacote de atividades F5 network management. Essas atividades configuram elementos de um balanceador de carga F5, incluindo pools, membros do pool e os servidores virtuais contidos no pool.	Orquestração
Orchestration - Infoblox DDI Activity Pack [com.snc.orchestration.infoblox]	Instala o pacote de atividades Infoblox DDI. Essas atividades oferecem suporte ao gerenciamento do Infoblox DDI.	Orquestração
Orchestration - PowerShell [com.snc.orchestration.powershell]	Instala o pacote de atividades do PowerShell. Essas atividades controlam e automatizam a administração de máquinas e aplicações Windows, usando o Windows .NET Framework.	Orquestração
Orchestration - Probe [com.snc.orchestration.probe]	Instala o pacote de atividades do Probe. Essas atividades executam ServiceNow® probes nos hosts de destino para retornar informações específicas.	Orquestração
Orchestration - ROI [com.snc.runbook_automation.roi]	Instala uma aplicação Orquestração que estima a economia resultante de tarefas automatizadas em uma instância e calcula a economia real. O Orchestration - ROI é ativado automaticamente com uma assinatura básica da Orquestração.	• Performance Analytics • Gestão de custos
Orchestration - ROI Premium [com.snc.runbook_automation.roi_premium]	Instala um painel premium que exibe relatórios detalhados sobre economias calculadas para tarefas automatizadas ao longo do tempo. O plug-in Orchestration - ROI Premium requer a compra e a ativação do plug-in Performance Analytics - Premium para exibir seus relatórios. **Nota:** Este plug-in não é habilitado automaticamente quando a Orquestração está ativa.	• Orchestration - ROI • Performance Analytics - Premium

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição	Dependências
Orchestration - Runtime [com.snc.runbook_automation.runtime]	Permite que outras aplicações na plataforma ServiceNow® distribuam e usem conteúdo de orquestração sem exigir uma assinatura de Orquestração. O plug-in Orchestration - Runtime exibe as atividades de orquestração enviadas com essas aplicações no Editor de fluxo de trabalho e permite que os clientes modifiquem as atividades sem exigir uma licença de Orquestração.	• Workflow Runtime Engine • Core Automation
Orchestration - SFTP [com.snc.orchestration.sftp]	Instala o pacote de atividades de transferência de arquivos SFTP. Essas atividades gerenciam arquivos e diretórios em um servidor SFTP e movem arquivos de um servidor SFTP para outro.	Orquestração
Orchestration - SSH [com.snc.orchestration.ssh]	Instala o pacote de atividades do SSH. Essas atividades leem, gravam e copiam arquivos e redefinem senhas de usuários em computadores Linux.	Orquestração
Orchestration - System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Instala o pacote de atividades do SCCM (System Center Configuration Manager). Essas atividades gerenciam implantações e coleções de software em um servidor SCCM.	Orquestração

Plug-in Orchestration Runtime

O plug-in Orchestration - Runtime permite que outras aplicações na plataforma ServiceNow® automatizem tarefas sem precisar de uma assinatura do Orchestration.

O plug-in Orchestration - Runtime pode ser ativado como parte de outro plug-in ou aplicação. Ele é usado por parceiros de tecnologia estratégicos e aplicações da ServiceNow para distribuir pacotes de atividades para clientes que podem não ter a Orquestração. Por exemplo, a aplicação Security Incident Response Management (SIRM) fornece conteúdo de orquestração, que inclui atividades que estão disponíveis na guia **Pacotes** no Editor de fluxo de trabalho. Os clientes que compram o SIRM podem consumir e modificar as atividades que o SIRM envia sem precisar comprar uma licença de Orquestração.

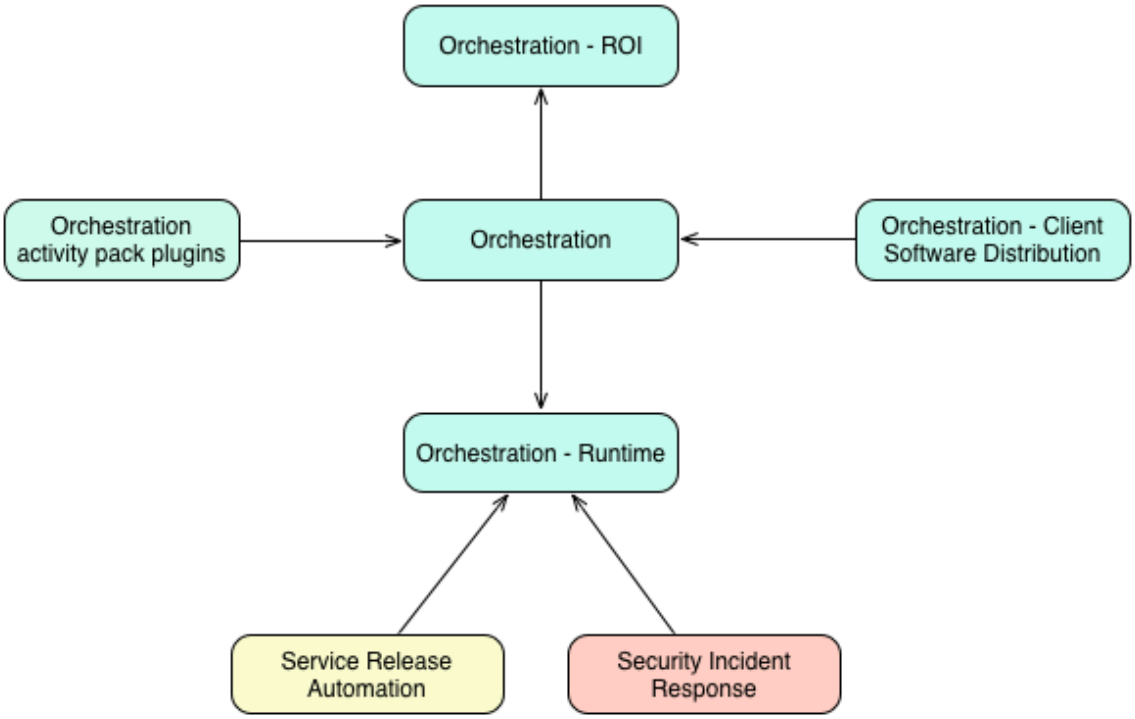
Incluído com o plug-in

O plug-in Orchestration - Runtime fornece acesso às guias **Pacotes** e **Dados** no Editor de fluxo de trabalho. Este plug-in fornece aos usuários acesso a atividades personalizadas para suas aplicações e permite que elas reutilizem dados do Databus. Este plug-in não fornece acesso a pacotes de atividades de Orquestração personalizados ou ao Designer de atividades. A guia **Personalizado** no Editor de fluxo de trabalho não está disponível sem uma assinatura de Orquestração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Relacionamentos do plug-in de Orquestração



Dependências

O plug-in Orchestration - Runtime ativa estes plug-ins da aplicação:

- Security Incident Response Orchestration
- Service Release Automation

.

Acesso às atividades

Atividades personalizadas enviadas com aplicações do ServiceNow® estão disponíveis na guia **Pacotes** do Editor de fluxo de trabalho para uso em fluxos de trabalho. Para editar essas atividades, navegue até **Orquestração** > **Atividades do Designer de atividades** e selecione a atividade que você deseja modificar. Para obter informações sobre os modelos de provedor usados para criar essas atividades, consulte Modelos de atividade personalizada do Orchestration.

Lista de atividades de Orquestração

Use Orquestração atividades em um Workflow para integrar com sistemas de terceiros.

Várias atividades da Orquestração foram reescritas como atividades do Escopo da aplicação usando o Designer de atividades e agrupadas em Pacotes de atividades. Outras atividades sem escopo foram descontinuadas e podem ou não aparecer no Editor de fluxo de trabalho. No entanto, todas as atividades descontinuadas ainda funcionam nos fluxos de trabalho existentes que as usam.

Atividades globais

Essas atividades são executadas somente no escopo global. Todas as atividades criadas no escopo global são organizadas na categoria Global nas guias **Pacotes** e **Personalizado** no Editor de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Testar Servidor ativo	Executa um comando (incluindo scripts de shell) em um computador Linux ou UNIX via SSH para validar se o sistema de destino está ativo.

Atividades do Active Directory (AD)

Todas as atividades de Orquestração do AD foram reescritas na versão Geneva como atividades com escopo e estão disponíveis no pacote de atividades do Active Directory. Todas as atividades do AD da versão anterior que foram criadas em definições de atividade foram descontinuadas e não estão disponíveis para uso em novos fluxos de trabalho.

Atividade	Descrição
Criar Objeto do AD	Cria uma conta de usuário no Windows Active Directory quando uma conta de usuário é criada em uma instância ServiceNow.
Desabilitar Conta do Usuário do AD	Marca uma conta de usuário do Active Directory do Windows como desabilitada, tornando-a inativa.
Habilitar Conta do Usuário do AD	Habilita uma conta de usuário do Active Directory do Windows, tornando-a inativa.
AD de Consulta	Recupera entradas do Active Directory do Windows com base em um filtro de pesquisa.
Remover Objeto do AD	Exclui uma conta de usuário do Active Directory do Windows.
Redefinir Senha do Usuário do AD	Redefine a senha de uma conta de usuário no Active Directory do Windows.
Mudar Senha de Usuário do AD	Muda a senha de uma conta de usuário no Active Directory do Windows.
Atualizar Objeto do AD	Atualiza uma conta de usuário do Active Directory do Windows.
A Conta do AD está Bloqueada?	Determina se uma conta de usuário do Active Directory está bloqueada.
Desbloquear Conta do AD	Desbloqueia uma conta de usuário bloqueada do Active Directory.

Azure AD

Todas essas atividades têm escopo e fazem parte do pacote de atividades do Azure AD. Eles não têm versões legadas.

Atividade	Descrição
Adicionar usuário ao grupo	Adiciona um usuário a um grupo de segurança existente no Azure Active Directory.
Atribuir Licença de Usuário	Atribui uma licença de software extra do Office 365 ao usuário nomeado.
Criar usuário	Cria um usuário para o locatário do Azure Active Directory.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Excluir usuário	Exclui a conta do usuário nomeado do locatário do Azure Active Directory.
Obter Informações do Usuário	Retorna as informações do usuário nomeado do Azure Active Directory.
Remover usuário do grupo	Remove um usuário de um grupo de segurança no Azure Active Directory.
Remover Licença de usuário	Revoga a licença do software Office 365 especificada para o usuário nomeado.
Redefinir senha do usuário	Altera a senha do Azure Active Directory do usuário nomeado.

Atividades do F5 Network Management

Todas essas atividades têm escopo e fazem parte do pacote de atividades do F5 Network Management. Eles não têm versões legadas.

Atividade	Descrição
Adicionar Pool F5	Cria o pool de balanceadores de carga.
Verificar Pool F5	Verifica o status de um pool para validar se ele está disponível para aceitar tráfego.
Excluir Pool F5	Exclui um Pool F5
Adicionar Membro de Pool F5	Adiciona um membro a um grupo F5.
Obter Membro do Pool F5	Retorna os membros do grupo e verifica o status do grupo.
Excluir Membro do Pool F5	Exclui um membro do Pool F5
Adicionar Servidor Virtual F5	Adiciona um servidor virtual.
Modificar Servidor Virtual F5	Configura um servidor virtual atribuído a um pool F5 com irules e uma vlan.
Excluir Servidor virtual F5	Exclui um servidor virtual de um pool F5.
Adicionar Perfil F5 ao Servidor Virtual	Adiciona um perfil a um servidor virtual atribuído a um pool F5.

Atividades do Infoblox

Todas essas atividades têm escopo e fazem parte do pacote de atividades do Infoblox DDI. Eles não têm versões legadas.

Atividade	Descrição
Intervalo de Endereços IPv4 de Reserva DHCP	Reserva um intervalo de endereços IP para uso de DHCP.
Reserva e Exclusão de IP no DHCP	Exclui reservas de IP no DHCP usando um intervalo de endereços IPv4 ou IPv6.
Reservas de Lista de IPs DHCP	Gera uma lista de todas as reservas de intervalo DHCP em um servidor Infoblox específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Listar registros-C DNS	Recupera todos os registros canônicos (CNAME) de um servidor Infoblox especificado.
Registrar Registro-A DNS	Cria um registro DNS A em um servidor Infoblox especificado.
Registrar Registro-C DNS	Cria um registro canônico de DNS (CNAME) em um servidor Infoblox especificado.
Listar Registros DNS	Gera uma lista de todas as entradas DNS em um servidor Infoblox específico.
Exclusão de DNS	Exclui registros DNS de qualquer tipo do servidor Infoblox, como registros C e A.
Registrar endereço IP IPAM	Registra um endereço IP em uma rede usando o Infoblox IPAM.
Reservar Endereço IP IPAM	Reserva um endereço IP em uma rede usando o Infoblox IPAM.
Reservas de Lista de IPs IPAM	Retorna uma matriz de todos os endereços IP no servidor Infoblox nomeado.
Exclusão de IPAM	Exclui um endereço IP em um servidor Infoblox nomeado.
Criar rede	Cria redes em um servidor Infoblox especificado.
Obter Detalhes da Rede	Recupera as informações sobre uma rede específica em um servidor Infoblox.
Excluir Rede	Exclui uma rede em um servidor Infoblox.
Listar Redes registradas	Recupera todas as redes associadas a um servidor Infoblox.

Atividades do Microsoft Exchange

Todas as atividades de Orquestração do Exchange foram reescritas na versão Geneva como atividades com escopo e estão disponíveis no pacote de atividades do Exchange. Todas as atividades do Exchange da versão anterior que foram criadas em definições de atividade foram descontinuadas e não estão disponíveis para uso em novos fluxos de trabalho.

Atividade	Descrição
Criar lista de endereços	Cria uma lista de endereços que atua como um alias para enviar e-mails a todos os usuários do grupo. Este alias não pode ser usado para gerenciar permissões de usuário.
Excluir lista de endereços	Remove uma lista de endereços existente de um servidor do Exchange.
Obter listas de endereços	Recupera todos os atributos da lista de endereços do Exchange especificada.
Mover lista de endereços	Move uma lista de endereços do Exchange para outro local na hierarquia de endereços.
Definir lista de endereços	Modifica uma lista de endereços do Exchange.
Atualizar lista de endereços	Adiciona ou remove usuários da lista de endereços especificada e imediatamente aplica quaisquer mudanças de lista de endereço salvas em cache ao servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Criar caixa de correio	Se um usuário não existir, criará um novo usuário do Active Directory e uma caixa de correio associada do Exchange.
Excluir caixa de correio	Exclui a caixa de correio do Exchange de um usuário do Active Directory.
Desabilitar caixa de correio	Desabilita a caixa de correio associada a uma conta do Active Directory especificada.
Habilitar Caixa de Correio	Cria uma caixa de correio para um usuário do Active Directory.
Obter caixa de correio	Obtém a caixa de correio do usuário especificado ou todas as caixas de correio em um servidor Exchange.
Definir caixa de correio	Modifica as configurações de uma caixa de correio do Exchange existente.

Atividades do PowerShell

Essas atividades do PowerShell foram reescritas como atividades com escopo e estão disponíveis no pacote de atividades do PowerShell. Todas as atividades do PowerShell da versão anterior que foram criadas em definições de atividade foram descontinuadas e não estão disponíveis para uso em novos fluxos de trabalho.

Atividade	Descrição
Instalar Aplicativo para Windows	Instala uma aplicação em uma máquina de destino do Windows.
Ingressar no domínio	Ingressa uma máquina Windows em um domínio.
Reiniciar Servidor do Windows	Reinicia um servidor Windows usando o PowerShell.
Desinstalar Aplicativo para Windows	Desinstala um aplicativo de uma máquina de destino do Windows.
Mudar Estado do Serviço	Inicia ou interrompe um serviço do Windows em um sistema remoto.

Atividades de probe

Essas atividades do probe foram reescritas como atividades com escopo e estão disponíveis no pacote de atividades do probe. Todas as versões anteriores das atividades que foram criadas em definições de atividade foram descontinuadas e não estão disponíveis para uso em novos fluxos de trabalho.

Atividade	Descrição
Resolver Nome DNS	Resolve um endereço IP ou um nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) em um ou mais endereços IP.
Consulta de SNMP	Consulta um dispositivo SNMP.

Atividades do SCCM

Todas essas atividades têm escopo e fazem parte do pacote de atividades do Azure AD. Eles não têm versões legadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Adicionar à Coleção de Dispositivos	Adiciona um dispositivo a uma coleção de dispositivos do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Adicionar à Coleção de usuários	Adiciona um usuário a uma coleção de usuários do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obter Aplicações	Retorna uma lista de todas as aplicações disponíveis em um servidor do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obter Implantações	Retorna a lista de implantações realizadas pela Orquestração usando um servidor Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obter Coleções de Dispositivos	Retorna uma lista de coleções de dispositivos disponíveis em um host do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Obter Coleções de Usuários	Retorna uma lista de coleções de usuários disponíveis em um host do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Remover da Coleção de Dispositivos	Remove um dispositivo de uma coleção de dispositivos do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).
Remover da Coleção de Usuários	Remove um usuário de uma coleção de usuários do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

Atividades de SSH

Essas atividades de SSH foram reescritas como atividades com escopo e estão disponíveis no pacote de atividades de SSH. As atividades SSH não convertidas em atividades com escopo foram movidas para a categoria Orquestração - Descontinuadas, mas ainda estão disponíveis para todos os fluxos de trabalho.

Atividade	Descrição
Cópia de Arquivo	Copia um arquivo em um computador Linux ou Unix, via SSH.
Leitura de Arquivo	Lê um arquivo em um computador Linux ou Unix, via SSH.
Gravação de Arquivo	Grava um arquivo em um computador Linux ou UNIX.
Cadeia de caracteres de Substituição de arquivo	Localiza e substitui uma cadeia de caracteres em um arquivo em um computador Linux ou UNIX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Comparação de Arquivos	Compara dois arquivos em um computador Linux ou Unix, via SSH.
Redefinir senha do usuário do Linux	Redefine a senha de um determinado usuário em um computador Linux.
Proteger cópia	Copia um arquivo de um host para outro, sem armazenar o arquivo copiado no MID Server.

Atividades de SFTP

Todas essas atividades têm escopo e fazem parte do pacote de atividades do SFTP File Transfer. Eles não têm versões legadas.

Atividade	Descrição
Copiar arquivo	Copia um arquivo de um servidor SFTP (host de origem) para outro servidor SFTP (host de destino).
Criar diretório	Cria um diretório em um servidor SFTP.
Obter lista de arquivos	Retorna uma lista de arquivos de um determinado diretório e seus subdiretórios em um servidor SFTP (host de origem).
Remover arquivo ou diretório	Remove um arquivo ou diretório em um servidor SFTP, incluindo subdiretórios, quando configurado.
Renomear arquivo ou diretório	Renomeia um arquivo ou diretório com um novo nome em um servidor SFTP.
Definir atributos de arquivo	Define atributos de arquivo comuns, como carimbos de data / hora, tamanho, permissões e UID / GID, para um arquivo ou diretório em um servidor SFTP.

Atividades descontinuadas

Essas atividades foram removidas do Editor de Fluxo de Trabalho e não estão disponíveis para novos fluxos de trabalho, mas continuam funcionando normalmente nos fluxos de trabalho existentes. Você pode reativar a atividade descontinuada ou duplicar a funcionalidade de uma atividade descontinuada como uma atividade com escopo, recriando-a usando o designer de atividades.

Atividade	Descrição
Executar Probe	Inicia uma probe MID Server em nome de um documento.
Solicitação SOAP	Executa uma solicitação SOAP em um servidor de destino. A atividade Mensagem SOAP substitui esta atividade.
Executar Comando	Executa um comando (incluindo scripts de shell) em um computador Linux ou UNIX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade	Descrição
Executar SCP	Usa o Protocolo de Cópia de Segurança (SCP) para copiar um arquivo de um computador para outro, incluindo o diretório no qual o arquivo reside. A atividade de Cópia Segura substitui a atividade Executar SCP.
Executar PowerShell	Executa Windows comandos do PowerShell em um MID Server.

Pacotes de atividades disponíveis

Os pacotes de atividades estão disponíveis com sua assinatura da Orquestração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

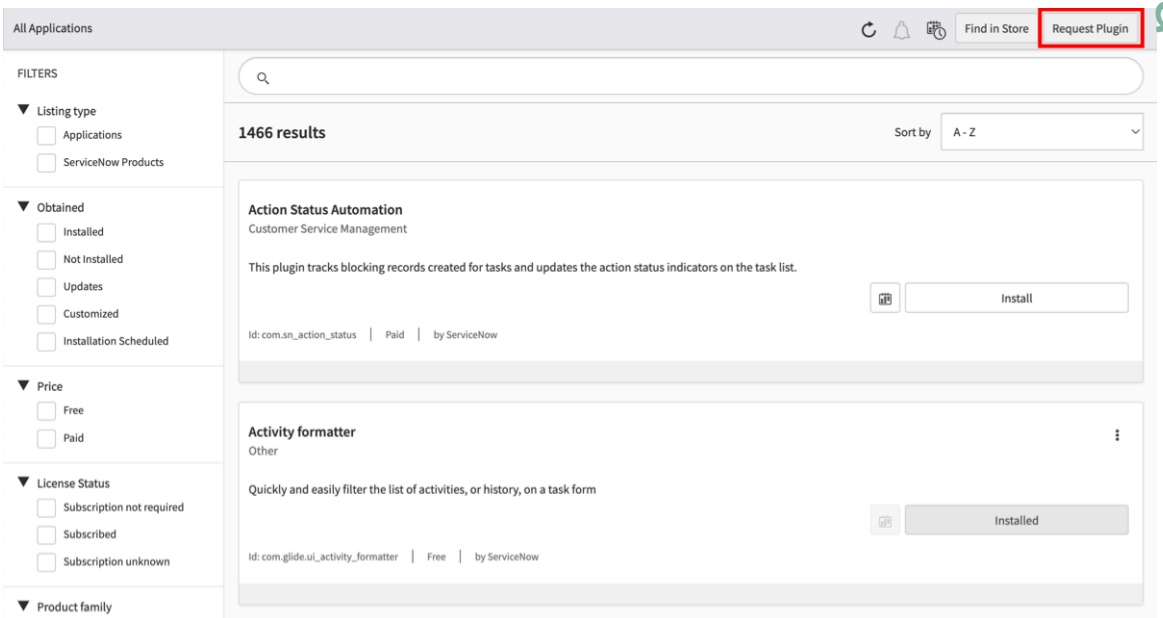
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os pacotes de atividades a seguir estão disponíveis e ativos com sua assinatura da Orquestração:

- Orquestração - Active Directory (com.snc.orchestration.ad)
- Orquestração - Azure Active Directory (com.snc.orchestration.azure.ad)
- Orquestração - Exchange (com.snc.orchestration.exchange)
- Orquestração - SFTP (com.snc.orchestration.sftp)
- Orquestração - Infoblox DDI Activity Pack (com.snc.orchestration.infoblox)
- Pacote de atividade F5 Network Management (com.snc.orchestration.f5)
- Orquestração - SSH (com.snc.orchestration.ssh)
- Orquestração - PowerShell (com.snc.orchestration.powershell)
- Orquestração - System Center Configuration Manager (com.snc.orchestration.sccm_mgnt)

Procedimento

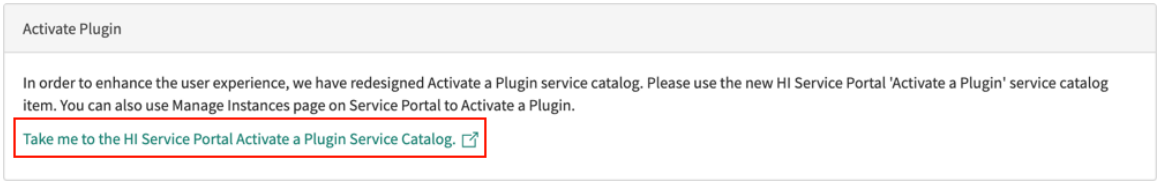
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

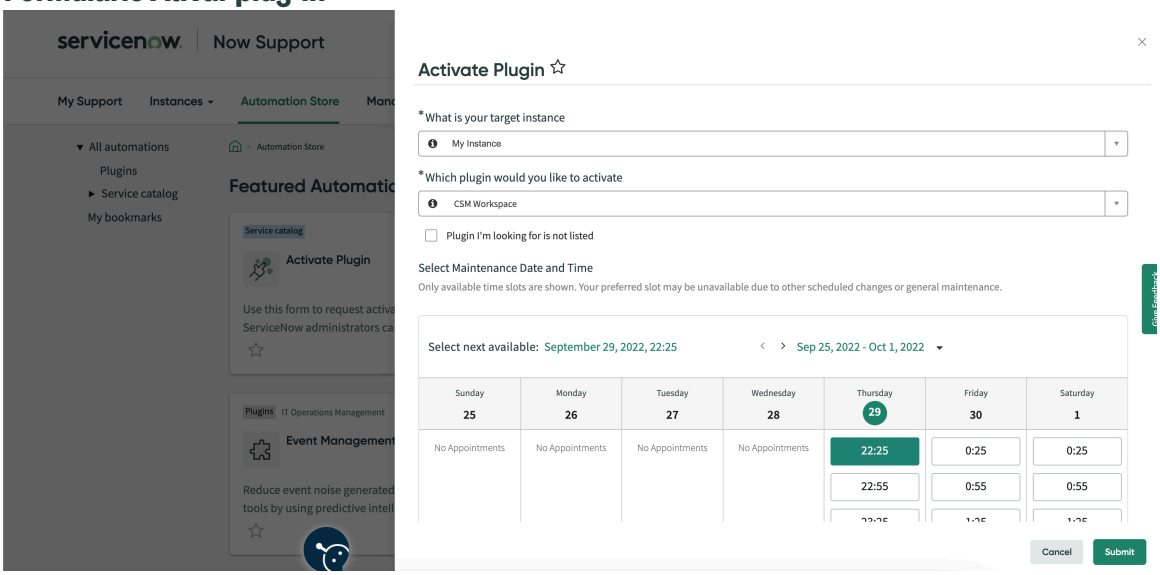
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Atividades de Orquestração descontinuadas

Essas atividades de Orquestração foram descontinuadas.

Executar Probe

A atividade "Run Probe" inicia uma probe MID Server em nome de um documento. Todas as atividades de orquestração que iniciam um probe em uma máquina de destino são baseadas na atividade de execução do probe. Sua instância ServiceNow deve ter acesso a um MID Server configurado para usar o SSH para executar esta atividade.

Importante:
Esta atividade foi descontinuada e não está disponível para novos fluxos de trabalho. Para substituir a funcionalidade desta probe, use o modelo de atividade do probe para criar uma atividade personalizada. Fluxos de trabalho de uma versão anterior que usam a atividade Run Probe podem continuar a fazer isso.

Executar variáveis de entrada de probe

Campo	Descrição
Probe	Selecione o probe do MID Server na lista. Este é o nome do probe como ele aparece na tabela `discovery_probes`.
Origem da probe	Insira o endereço IP do sistema host no qual a probe é executada (o destino da probe).
Script do sensor	O script a ser executado usando os resultados da probe. A saída da probe está contida em uma variável chamada `saída`. Qualquer erro do probe está contido em uma variável chamada `erro`.

Solicitação SOAP

A atividade "SOAP Request" executa uma solicitação SOAP em um servidor de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Esta atividade foi descontinuada e foi substituída pela atividade Atividade fluxo de trabalho de Mensagens SOAP. Fluxos de trabalho de uma versão anterior que usam a atividade SOAP Request podem continuar a fazer isso. No entanto, esta atividade não está disponível para novos fluxos de trabalho.

Variáveis de entrada da solicitação SOAP

Campo	Descrição
URL SOAP	O endpoint SOAP.
Nome do usuário	Nome de usuário para credenciais de autenticação básica.
Senha	Senha para credenciais de autenticação básica.
Script de envelope	Script para configurar parâmetros do serviço Web.
Script do Sensor	O script a ser executado depois que a solicitação tiver sido feita e uma resposta tiver sido recebida.

Reativar uma atividade descontinuada

As atividades de orquestração que foram convertidas em pacotes de atividades estão descontinuadas para instâncias novas e atualizadas, mas podem ser reativadas para uso em novos fluxos de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, admin

Nota:
A reativação de atividades descontinuadas para uso em novos fluxos de trabalho não é recomendada. Atividades legadas não podem usar os recursos exclusivos das aplicações com escopo, como reutilização de dados do databus e teste de variável de entrada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workflow** > **Administração** > **Definições de Atividades**.
2. Na lista de atividades, limpe a condição **Categoria! = descontinuada** do filtro.

3. Abra o registro de definição da atividade que você deseja reativar.
4. Selecione a guia **O que exibir**.
5. No campo **Categoria**, substitua o valor **descontinuada** por outra categoria.
   Esta pode ser uma cadeia de caracteres arbitrária.
6. Clique em **Atualizar**.
   O sistema cria uma nova categoria usando o valor fornecido e reativa a atividade, que se torna disponível na guia **Principal** do Editor de Fluxo de Trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade fluxo de trabalho de Mensagens SOAP

A atividade **SOAP Message** usa mensagens SOAP definidas no plug-in System Web Services e pode chamar as mensagens usando um MID Server.

Sua instância deve ter acesso a um MID Server configurado para usar o SOAP.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada da atividade Mensagem SOAP

Campo	Parâmetro	Descrição
Mensagem SOAP	soap_message	A mensagem SOAP definida na tabela Mensagem SOAP de saída do plug-in Serviços Web do sistema [sys_soap_message]. (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem SOAP**)
Função da Mensagem SOAP	soap_message_function	A função de chamada que é definida na Mensagem SOAP. As funções são listadas na lista relacionada **Funções de mensagem SOAP** em cada registro de mensagem SOAP.
Endpoint SOAP	soap_endpoint	Endpoint a ser usado em vez do valor de ponto de **extremidade SOAP** no registro da Função da Mensagem SOAP. Deixe este campo em branco para usar o endpoint definido no registro Função de Mensagem SOAP.
Variáveis	variáveis	Variáveis a serem substituídas no **Envelope** SOAP definido no registro da Função da Mensagem SOAP. Use este formato para a cadeia de caracteres: `name1=value1, name2=value2, . . .` Se o nome ou o valor contiver uma vírgula ou sinal de igual, escape desses caracteres com uma barra invertida.
Usar MID Server	use_midserver	Marque a caixa de seleção para usar um MID Server para enviar a mensagem SOAP. Um MID Server pode ser necessário para alcançar um endpoint dentro de um firewall ou uma sub-rede que não é visível da instância. Se esta caixa de seleção estiver marcada (verdadeira), mas nenhum MID Server estiver definido no campo **MID Server** , o fluxo de trabalho tentará automaticamente encontrar um MID Server.
MID Server	midserver	Nome do MID Server a ser usado. Este campo aparece quando você marca a caixa de seleção **Use MID Server**. O fluxo de trabalho ignora esse parâmetro se o parâmetro `use_midserver` estiver desabilitado. **Nota:** Você só pode selecionar um MID Server específico na atividade de mensagem SOAP legada e nas mensagens de REST. Estas atividades legadas não usam a seleção do MID Server disponível a partir da versão Istambul.
Script do Sensor	sensor_script	O script a ser executado depois que a solicitação tiver sido feita e uma resposta tiver sido recebida. Você pode acessar o corpo completo da resposta XML a partir do objeto `activity.output`.

Probes usadas pela Orquestração

Determinadas probes, controladas por MID Servers, executam tarefas de Orquestração em computadores remotos, como reiniciar um servidor ou criar máquinas virtuais a partir de modelos.c

Tradução automática

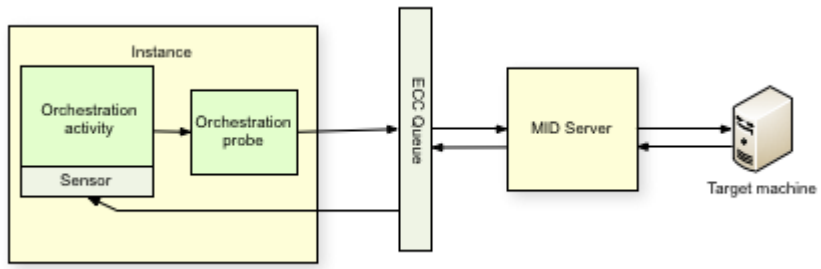
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como os probes de Orquestração funcionam

Quando um fluxo de trabalho executa uma atividade de orquestração, essa atividade inicia um probe, que grava um registro de *saída* na Fila do ECC. O MID Server selecionado para a atividade verifica se há atribuições na Fila do ECC e executa a probe apropriada para fazer o trabalho na máquina de destino. As informações sobre a atividade (máquina reiniciada, arquivos copiados etc.) que são retornadas da máquina de destino pelo probe são gravadas na Fila do ECC como um registro de *entrada*. Essas informações são enviadas da Fila do ECC para um sensor que está integrado à atividade de fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho é atualizado e a próxima atividade é executada.

Nota:
Os parâmetros do probe são definidos pelas atividades que iniciam o probe.

Como a Orquestração usa probes



Lista de Probes

O sistema de base inclui os seguintes probes do Orchestration (**Orquestração** > **Definição** > **Probes**).

Lista de Probes

Nome da Probe	Tópico de Fila do ECC	Nome da Fila do ECC	Descrição
Comando	Comando		Uma probe que executa um comando local no MID Server.
Solucionador de nomes DNS	DNSNameResolver		Um probe que resolve um nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) em um endereço IP. O probe executa consultas do MID Server em paralelo. Ele utiliza a pesquisa de DNS pelo SO do host do MID Server para fazer uso do cache DNS mantido do SO. Ele também aproveita o arquivo de hosts no sistema operacional.
SCPCommand	SCPCommand		Uma probe que copia arquivos com segurança de uma máquina para outra. A função de cópia é realizada usando o MID Server como um túnel.
Shazzam	Shazzam		Uma probe que identifica dispositivos ativos.
SNMPProbe	SNMP	Consulta de SNMP	Esta é uma probe SNMP genérica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de Probes

Nome da Probe	Tópico de Fila do ECC	Nome da Fila do ECC	Descrição
SOAPProbe	SOAPProbe		Uma probe que envia uma solicitação SOAP para a máquina de destino.
SSHCommand	SSHCommand		Um probe que executa scripts de shell de uma linha de comando após fazer login em uma máquina de destino via SSH.
SSHCommandLong	SSHCommandLong		Um probe que executa scripts de shell de longa duração a partir de uma linha de comando após fazer login em uma máquina de destino via SSH.
VMWare	VMWareProbe		Um probe VMware genérico que executa a inclusão de script do MID Server no *nome da fila do ECC* que é definido por uma atividade de Orquestração do VMware. Esta probe pode executar qualquer script include do MID Server.
Windows - PowerShell	PowerShell	Windows - PowerShell	Uma probe que executa um script Windows PowerShell no MID Server. O script do PowerShell é fornecido como o valor de um parâmetro com o nome terminado em `.ps1`. Duas variáveis estão disponíveis para o script: • `$computer`: o computador apontado como a *origem* desta probe • `$cred`: uma credencial do PowerShell, usando um nome de usuário e senha da tabela Credenciais, que efetua login em `$computer` com êxito.

Atividades do PowerShell

O PowerShell foi criado no Windows .NET Framework e foi projetado para controlar e automatizar a administração de máquinas e aplicações Windows.

O PowerShell deve ser instalado em qualquer MID Server que use essas atividades. Os MID Servers que usam o PowerShell devem ser instalados em um sistema operacional compatível com Windows. ServiceNow é compatível com o PowerShell 3.0 ao 5.1.

O plug-in ServiceNow Orchestration adiciona essas atividades básicas do PowerShell aos fluxos de trabalho. Para obter instruções sobre como usar atividades do pacote de atividades do PowerShell, consulte Pacote de atividade do PowerShell

Atividade de Execução de Legado do PowerShell

A atividade Executar PowerShell executa comandos do PowerShell do Windows em um MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
Esta atividade foi descontinuada e não está disponível para novos fluxos de trabalho. Para substituir a funcionalidade desta atividade, use o modelo de atividade do Powershell para criar uma atividade com escopo personalizado. Fluxos de trabalho de uma versão anterior que usam a atividade Run PowerShell podem continuar a fazer isso.

Valores de resultado

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando activity.result de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o sucesso ou a falha dos comandos do PowerShell usados determina o valor do resultado da atividade Executar PowerShell. Os valores de resultado possíveis são:

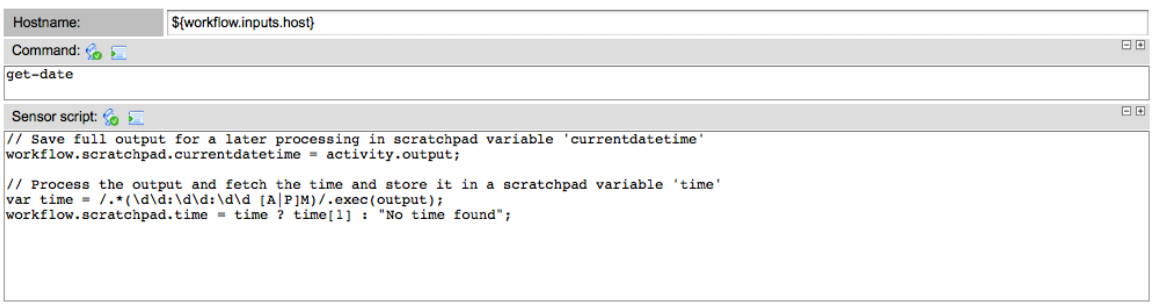
- Êxito
- Falha

Entradas do Bloco de anotações

As informações gravadas em `stdout` pelo script em execução são capturadas e retornadas para a atividade na variável `activity.output`. Essas informações podem ser analisadas, processadas ou salvas (em uma variável do bloco de anotações, por exemplo) para processamento futuro no script do sensor da atividade.

Um exemplo seria executar o comando get-date para obter a hora atual do MID Server. Este script de sensor salva a saída completa recebida, mas podemos processá-la para retornar e salvar somente o tempo.

Atividade PowerShell



Nota:
Este é um exemplo simplificado demais. Na maioria dos casos, o script opera em algum computador remoto Windows. No entanto, o principal é o mesmo - tudo o que é gravado em `stdout` é retornado em `activity.output` e fica disponível para processamento.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada

Campo	Descrição
Nome do host	Endereço IP da máquina Windows de destino. Este valor é mapeado para a variável `$computer` para uso em comandos (consulte o exemplo no campo **Comando**). Uma variável de credencial do PowerShell chamada `$cred` que se baseia nas informações da tabela ServiceNow Credenciais será autenticada no computador apontado por **Hostname**.
Comando	Insira o comando do PowerShell a ser executado. Por exemplo, para executar uma consulta de WMI simples em uma máquina remota apontada pela variável `hostname`, o comando é:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Campo	Descrição
	`get-wmiobject <class> -computer $computer -credential $cred` Se nenhuma credencial for autenticada no computador, o comando será executado no contexto do usuário do MID Server. Você não pode executar um comando e um arquivo de script. Especificar um comando oculta a variável do *`arquivo de script`*.
Script do sensor	O script a ser executado usando os resultados da probe. A saída da probe está contida em uma variável chamada *`saída`*. Qualquer erro do probe está contido em uma variável chamada *`erro`*.
Arquivo de script	O Habilitar sincronização de arquivo de script para Windows segurança aprimorada. Você não pode executar um arquivo de script e um comando ao mesmo tempo. A seleção de um arquivo de script oculta a variável *`Command`*.
Variáveis de script do PowerShell	Parâmetros adicionais, no formato JSON, usados pelo arquivo de script especificado.

Estados

O estado da atividade diz ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função onExecute da atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade foi cancelado.

Adicione variáveis de fluxo de trabalho para a linha de comando usando a sintaxe de variável de fluxo de trabalho normal. No exemplo acima, se <class> estava em uma variável de entrada de fluxo de trabalho chamada *`myclass`*, o comando seria semelhante a:

```
get-wmiobject $ {workflow. inputs. myclass } -computer $computer –credential $cred
Similarly  if the variable  is a scratchpad variable named myclass , the command would look
 like :
get -wmiobject $ {workflow. scratchpad. myclass } -computer $computer –credential $cred
```

Códigos HResult

Quando um script do PowerShell encontra um erro, a máquina do Windows pode retornar um código de HResult como parte da mensagem de erro.

As atividades do PowerShell podem ler e interpretar este código. Nem todos os erros do PowerShell incluem um código HResult. Em caso de falha no script do PowerShell, você pode usar o código HResult para mover o fluxo de trabalho por meio de uma condição específica.

Por exemplo, ao redefinir uma senha do Active Directory para uma senha que não atende aos requisitos de política, como tamanho mínimo ou complexidade, o script do PowerShell retorna o código HResult -2146022651. Para usar este código, crie uma condição de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

atividade com o valor de **condição***`activity.hresult = -2146022651`*. Se o script do PowerShell retornar este código quando a atividade for executada, o fluxo de trabalho passará por essa nova condição.

Atividades de SSH

As atividades SSH permitem que os fluxos de trabalho executem operações em computadores Linux e Unix.

Sua instância ServiceNow deve ter acesso a um MID Server configurado para usar SSH para executar essas atividades de orquestração.

Executar atividade de comando

A atividade *Executar comando* executa um comando (incluindo scripts de shell) em um computador Linux ou UNIX.

Importante:
A atividade Executar Comando foi descontinuada nesta versão. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa esta atividade, seu fluxo de trabalho continuará a funcionar normalmente após a atualização para o Helsinki. No entanto, para usar esta funcionalidade em um novo fluxo de trabalho, você deve criar uma atividade personalizada usando o modelo de atividade SSH no designer de atividades ServiceNow®.

Variáveis de entrada

Executar variáveis de entrada de comando

Campo	Descrição
Execução longa	Marque esta caixa de seleção para desativar o tempo limite da conexão SSH se achar que o comando levará mais tempo para ser executado do que os 60 segundos padrão. A Orquestração verifica periodicamente o processo em execução para determinar seu status até que seja concluído.
Nome do host	Nome de host ou endereço IP do servidor de destino para atividade SSH.
Diretório	Nome do diretório de trabalho.
Comando	O comando a ser executado para esta atividade.
Sudo	Marque esta caixa de seleção para usar o sudo para executar o comando na máquina host.
Script do sensor	O script a ser executado usando os resultados da probe. A saída da probe está contida em uma variável chamada *`saída`*. Qualquer erro do probe está contido em uma variável chamada *`erro`*.

Executar atividade SCP

A atividade Executar SCP usa o Secure Copy Protocol (SCP) para copiar um arquivo de um computador para outro, incluindo o diretório no qual o arquivo reside.

Nota:
Esta atividade foi descontinuada na versão Geneva e não está disponível para uso em novos fluxos de trabalho. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade, seu fluxo de trabalho continuará funcionando normalmente após a atualização. O Atividade Proteger cópia personalizado substitui a atividade Executar SCP na versão Geneva.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Executar variáveis de entrada SCP

Campo	Descrição
Do host	Nome do host ou endereço IP do computador de origem.
Do Arquivo	Caminho absoluto para o arquivo a ser copiado. Este valor pode ser um diretório.
Para Host	Nome do host ou endereço IP do computador de destino.
Para Arquivo	Caminho para o arquivo de destino. Este caminho pode ser absoluto ou relativo ao diretório inicial do usuário conectado. O diretório especificado já deve existir no computador de destino.
Copiar diretório	Marque a caixa de seleção para copiar um diretório definido na variável **Do arquivo** e todos os arquivos contidos nesse diretório.

Aplicações do Orchestration

O Orchestration fornece várias aplicações com sua assinatura.

ROI do Orchestration

A aplicação Orchestration ROI permite estimar e calcular economias de custo para tarefas em seu sistema que podem ser automatizadas com o Orchestration.

Depois de automatizar as tarefas, você pode rastrear as economias de custo associando fluxos de trabalho do Orchestration às áreas de tarefa correspondentes. A configuração na aplicação permite que você selecione a taxa por hora para executar a tarefa manualmente, as regras que o sistema usa para selecionar tarefas para avaliação e o intervalo de tempo da avaliação. O Orchestration ROI estima sua economia multiplicando o custo de executar tarefas repetitivas manualmente pelo número estimado de vezes que o sistema executa essas tarefas automaticamente durante um intervalo de data / hora específico. O sistema também calcula a economia real de suas automações. O Orchestration ROI está incluído na assinatura básica do Orchestration.

Os relatórios do Orchestration ROI oferecem várias exibições dos dados comparativos e permitem que você acesse os registros associados diretamente dos relatórios. Os relatórios padrão incluídos com o plug-in Orchestration ROI fornecem resumos, custos estimados e custos calculados para processos automatizados. O painel premium de ROI usa o Performance Analytics para fornecer relatórios detalhados sobre economias calculadas ao longo do tempo. O Performance Analytics requer um plug-in e uma assinatura diferentes.

Nota:
Quando o Orchestration ROI é ativado como um plug-in dependente do Orchestration, os dados de demonstração não são instalados. Se você quiser usar dados de demonstração como modelo para sua própria avaliação de ROI, envie uma solicitação ao ServiceNow® suporte técnico para uma atualização do plug-in Orchestration ROI com dados de demonstração selecionados.

Para configurar o Orchestration ROI, conclua as tarefas de configuração na ordem mostrada aqui.

Criar tabelas de valores de trabalho da Orquestração ROI

Antes de calcular a Orquestração ROI, você deve criar tabelas de valores de trabalho para o trabalho manual que seria necessário para concluir as tarefas correlacionadas aos cálculos de ROI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: orchestration_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As taxas por hora definidas nas tabelas de valores são usadas para determinar a economia de suas tarefas orquestradas.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Orquestração** > **ROI** > **Tabelas de valores de mão de obra**.
2. Preencha os campos do formulário usando as descrições em Gerenciar uma tabela de valores de trabalho .
3. Clique em **Enviar**.
4. Crie tabelas de valores adicionais conforme necessário.

Criar um registro de entrada de automação da Orquestração ROI

O registro de entrada de automação do ROI une o custo da execução de uma tarefa ao fluxo de trabalho específico que automatiza a tarefa, para fins de cálculo das economias resultantes.

Antes de Iniciar
Função necessária: orchestration_manager
Antes de iniciar este procedimento, verifique se as tabelas de valores de trabalho apropriadas foram criadas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Use este registro para aplicar uma taxa por hora manual a uma tarefa que é executada automaticamente por sua instância. Para determinar as economias realizadas ao orquestrar uma tarefa, o sistema pode avaliar se essas economias foram estimadas ou calculadas.

- **Economia estimada**: usa a taxa de mão de obra, as estimativas de tempo para a conclusão da tarefa e o número de automações executadas para determinar a economia.
- **Economia calculada**: usa a taxa de mão de obra, os cálculos de tempo para a conclusão da tarefa, com base no período de avaliação calculado, e o número de automações executadas para determinar a economia.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Orquestração** > **ROI** > **Formulário de Entrada de Automação**.
2. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

Formulário de Entrada de Automação

Campo	Descrição
Categoria	Categoria da automação de fluxo de trabalho selecionada. As seguintes categorias são fornecidas no sistema Orquestração - ROI básico: ○ **Gestão de acesso e identidade** ○ **Automação do datacenter** ○ **IT Service Management** ○ **Outro**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Para criar uma categoria, abra o registro do dicionário da tabela Formulário de Entrada de Automação [automation_entry_form] e adicione uma opção à lista de seleção.
Item	Nome exclusivo para a tarefa específica na categoria. Este valor representa o trabalho ao qual a tabela de valores de trabalho se aplica, como **Redefinição de senha**.
Recurso	Tabela de valores de trabalho a ser aplicada a esta entrada de automação. Você deve ter a Gestão de custos de TI ativa na instância para que este campo seja exibido.
Fluxos de trabalho associados	Automatizações de fluxo de trabalho criadas para automatizar esta tarefa manual. O sistema usa este campo para identificar o número de automações que foram executadas.
Duração estimada (em minutos) por tarefa	Tempo estimado para executar esta tarefa manualmente.
Volume estimado por mês	Número estimado de vezes necessárias para executar esta tarefa manualmente por mês.
Campos Somente leitura	
Hora de início	Hora de início do período de avaliação. Configure este valor no módulo Intervalo de tempo para médias calculadas.
Hora de término	Hora de término do período de avaliação. Configure este valor no módulo Intervalo de tempo para médias calculadas.
Duração de média calculada (em minutos) por tarefa	Tempo real necessário para executar esta tarefa manualmente.
Volume médio calculado por mês	Número médio real de vezes que esta tarefa é realizada manualmente por mês.

3. Selecione uma destas opções de envio:
   - **Enviar**: salva o registro na tabela sem executar cálculos.
   - **Enviar e processar agora**: salva o registro e calcula a economia com base na taxa por hora e no número de contextos de fluxo de trabalho para esta entrada de automação.

Criar uma regra de tarefa correlata da Orquestração ROI

A regra de tarefa correlata aplica condições configuráveis a campos em uma tabela selecionada que informam à instância quais tarefas manuais correspondem a um registro de entrada de automação.

Antes de Iniciar

Função necessária: orchestration_manager

Antes de iniciar este procedimento, certifique-se de ter criado tabelas de valores de trabalho e os registros de entrada de automação apropriados para as tarefas automatizadas que deseja avaliar.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie condições que o sistema pode usar para correlacionar tarefas manuais à entrada de automação. Por exemplo, uma regra na tabela Incidente [incident] usa estas condições para

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

correlacionar a tarefa de integração do funcionário com os valores configurados no registro de entrada de automação de integração do funcionário:

- **[Subcategory] [is] [Employee OnBoarding]**
- **[Sort description] [contains] [new employee]**

Quando um novo funcionário abre um incidente para solicitar serviços ou ativos que normalmente são tratados manualmente, a Orquestração aplica o valor de trabalho normal para o trabalho manual à possível solução automatizada e, em seguida, calcula a economia real.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Orquestração** > **Correlação de Tarefa de ROI** > **Regras de Tarefas Correlacionadas**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos no formulário, conforme apropriado.

Formulário de entrada de automação

Campo	Descrição
Entrada de automação	Registro de entrada de automação que se correlaciona à tarefa manual definida por essas condições. O registro de entrada nomeia o fluxo de trabalho usado para automatizar a tarefa e define o valor de trabalho usado para calcular o custo da tarefa.
Tabela	Tabela para filtrar, usando essas condições. A regra seleciona registros desta tabela que correspondem às condições. As informações desses registros são usadas para calcular o tempo real para executar uma tarefa manual e o volume real dessa tarefa manual.
Condição	Construtor de condições para filtrar registros para esta tabela. Use essas condições para identificar todas as tarefas manuais correlacionadas a esta entrada de automação.
Campos Somente leitura	
Processado em	Data e hora em que o sistema executa a pesquisa de registros correspondentes. O sistema pesquisa automaticamente novas tarefas manuais que correspondam a essas condições.

4. Selecione uma destas opções de envio:
   - **Enviar**: salva o registro na tabela sem executar cálculos.
   - **Enviar e processar agora**: salva o registro, pesquisa todas as tarefas correspondentes e salva as informações do registro correspondente na tabela Tarefas correlacionadas [manual_mapping_records].
5. Para exibir uma regra, selecione o link na coluna **Tabela** da lista relacionada **Regras de tarefas** correlacionadas para a entrada de automação que você deseja ver.
6. Para exibir a lista de tarefas que correspondem a todas as regras correlacionadas no sistema, navegue até **Orquestração** > **Correlação de Tarefa de ROI** > **Tarefas Correlacionadas**.
7. Para exibir a lista de tarefas que correspondem a esta regra no sistema, clique em **Tarefas Correlacionadas** em **Links Relacionados** neste formulário

Configurar o intervalo de tempo para cálculos de Orquestração ROI

Selecione um intervalo de datas para calcular o número médio de tarefas e a duração por mês das tarefas correlacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: orchestration_manager

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, o sistema cria um intervalo que termina na data e hora atuais e se estende até o mês anterior. Você pode alterar este intervalo a qualquer momento e recalcular o ROI instantaneamente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Orquestração** > **Correlação de Tarefa de ROI** > **Intervalo de Tempo para Médias Calculadas**.
2. Insira uma nova data e hora de início ou término ou clique no ícone para selecionar uma data usando o calendário.
3. Clique em **Calcular** para recalcular o ROI com base no novo intervalo de tempo e para salvar suas configurações.

Instalado com o Orchestration ROI

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Orchestration - ROI (com.snc.runbook_automation.roi).

Tabelas instaladas com o Orchestration ROI

As tabelas são adicionadas com a ativação do Orchestration ROI.

Tabela	Descrição
Despesas e economias [run_rate_predicted_savings]	Contém os dados para os relatórios em **Orquestração** > **Relatórios de ROI** > **Economias Previstas**.
Savings Report [savings_report]	Contém o número de automações que foram executadas antes da data especificada na coluna **Processado em**, com base em: • Fluxos de trabalho associados de cada entrada de automação • Economia estimada com base na duração estimada por tarefa. • Economias calculadas com base na duração do cálculo.
Relatório de economias detalhadas [detailed_savings_report]	Contém uma lista detalhada para a tabela Relatório de economia [savings_report]. Esta lista contém a data de execução de cada automação e as economias dessa automação.
Entradas de Automação [automation_entry_form]	Contém entradas de automação que acoplam recursos de mão de obra a tarefas manuais específicas. Você pode especificar a duração estimada para executar uma tarefa manualmente e o número estimado de vezes que uma tarefa é realizada por mês. Se esta entrada de automação já tiver automatizações de fluxo de trabalho implementadas, você poderá especificar os fluxos de trabalho associados. O sistema calcula a economia com base no cartão de taxa de mão de obra e no número de automações de fluxo de trabalho realizadas.
Roadmap Planning	Contém planejamento de roteiro para cada entrada de automação a ser implementada. Você pode fornecer horas estimadas para implementar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[roadmap_planning]	uma automação de fluxo de trabalho, a porcentagem de automação prevista até o final do ano e o mês de início para implementar o fluxo de trabalho.
Tarefas Correlacionadas [manual_mapping_records]	Contém todas as tarefas manuais correspondentes para cada entrada de automação. As informações de cada tarefa são armazenadas nesta tabela para o sistema usar para calcular a duração real e o volume de cada tarefa manual.
Regras de Tarefas Correlacionadas [manual_mapping_conditions]	Contém as regras de tarefa correlacionadas que o sistema usa para pesquisar tarefas manuais correspondentes a cada entrada de automação.

Plug-ins instalados com o Orchestration ROI

Os plug-ins são instalados com a ativação do Orchestration ROI, se ainda não estiverem ativos.

Plug-in	Descrição
Cost Management [com.snc.cost_management]	Fornece os cartões de taxa de mão de obra que o Orchestration ROI usa para determinar a economia de cada tarefa automatizada. Consulte Cost Management para obter mais informações.

Funções instaladas com Orchestration ROI

As funções são adicionadas com a ativação do Orchestration ROI.

Título da função [nome]	Descrição	Contém as funções
Orchestration manager [orchestration_manager]	Gerencia todas as atividades no módulo Orchestration ROI.	• pa_admin • report_admin

Ações de IU instaladas com Orchestration ROI.

As ações de IU são adicionadas com a ativação do Orchestration ROI.

Ações de IU para Orchestration - ROI

Ação de IU	Tabela	Descrição
Savings Report	Formulário de Entrada de Automação [automation_entry_form]	Exibe o relatório de economia específico para esta entrada de automação, se os fluxos de trabalho associados não estiverem vazios.
Economias estimadas e projetadas	Formulário de Entrada de Automação [automation_entry_form]	Exibe a economia estimada, com base na duração estimada da tarefa, e a economia calculada, com base na duração calculada da tarefa.
Mostrar Contexto	Relatório de economias detalhadas	Mostra o contexto do fluxo de trabalho relacionado.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de IU para Orchestration - ROI

Ação de IU	Tabela	Descrição
de Fluxo de Trabalho	[detailed_savings_report]	
Enviar E processar agora	Formulário de Entrada de Automação [automation_entry_form]	Processa esta nova entrada
Tarefas Correlacionadas	Regras de Tarefas Correlacionadas [manual_mapping_conditions]	Exibe todas as tarefas correspondentes da tabela Tarefas correlacionadas [manual_mapping_records].
Relatório de economias detalhadas	Formulário de Entrada de Automação [automation_entry_form]	Exibe a lista de automações que foram executadas, com base nos fluxos de trabalho associados.
Tarefa	Tarefas Correlacionadas [manual_mapping_records]	Exibe o registro da tarefa.
Enviar E processar agora	Regras de Tarefas Correlacionadas [manual_mapping_conditions]	Processa uma regra de tarefa correlacionada. Esta ação executa a correspondência na tabela especificada e nas condições do filtro.

O script inclui instalado com Orchestration ROI

As funções Script inclui são adicionadas com a ativação do Orchestration ROI.

Script Include	Descrição
OrchestrationROIAjax	Script que calcula a duração real e o volume de uma tarefa.
OrchestrationROI	Script que calcula o número de contextos do fluxo de trabalho, pesquisa todas as tarefas correspondentes, calcula a economia e outras funções usadas nas ações de IU.
ROIDemoDataUtil	Script que atualiza os carimbos de data / hora dos dados de demonstração.

Scripts de cliente instalados com o Orchestration ROI

Os scripts de cliente são adicionados com a ativação do Orchestration ROI.

Client script	Tabela	Descrição
Exibir informações para regras de processamento	Regras de Tarefas Correlacionadas [manual_mapping_conditions]	Exibe a anotação no formulário de Regra de tarefa correlacionada informando que as novas regras de tarefa não são avaliadas até a hora especificada na programação de ROI.

As regras de negócios instaladas com Orchestration ROI

As regras de negócio são adicionadas com a ativação do Orchestration ROI.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regra de negócios	Tabela	Descrição
Excluir registros correspondentes	Formulário de Entrada de Automação [automation_entry_form]	Quando um registro é excluído da tabela do formulário de entrada de automação [automation_entry_form], esta regra de negócios exclui todos os registros em outras tabelas de ROI que fazem referência a esta entrada.
Inserir na Taxa de execução e economias	Formulário de Entrada de Automação [automation_entry_form]	Quando uma nova entrada de automação é fornecida, esta regra de negócio calcula a economia estimada, com base na duração estimada de uma tarefa e seu cartão de taxa de mão de obra associado.
Inserir em Relatórios de Economia	Formulário de Entrada de Automação [automation_entry_form]	Quando uma nova entrada de automação é fornecida, esta regra de negócio insere um novo registro na tabela Relatório de economia [savings_report] com o campo **automations_run** definido como **0**.

Relatórios do Orchestration ROI

O Orchestration ROI fornece uma coleção de relatórios padrão e premium para ajudar você a calcular a economia com a automação de serviços em sua organização.

Os relatórios padrão de ROI estão incluídos no Orchestration ROI. Os relatórios premium fornecem exibições aprimoradas geradas com Performance Analytics e exigem o plug-in Orchestration - ROI Premium.

Relatórios padrão do Orchestration ROI

Oo painel dos relatórios padrão de ROI fornecem resumos, custos estimados e custos calculados para processos automatizados. Para acessar o painel padrão de ROI, navegue até **Orquestração** > **Relatórios de ROI** > **Painel**.

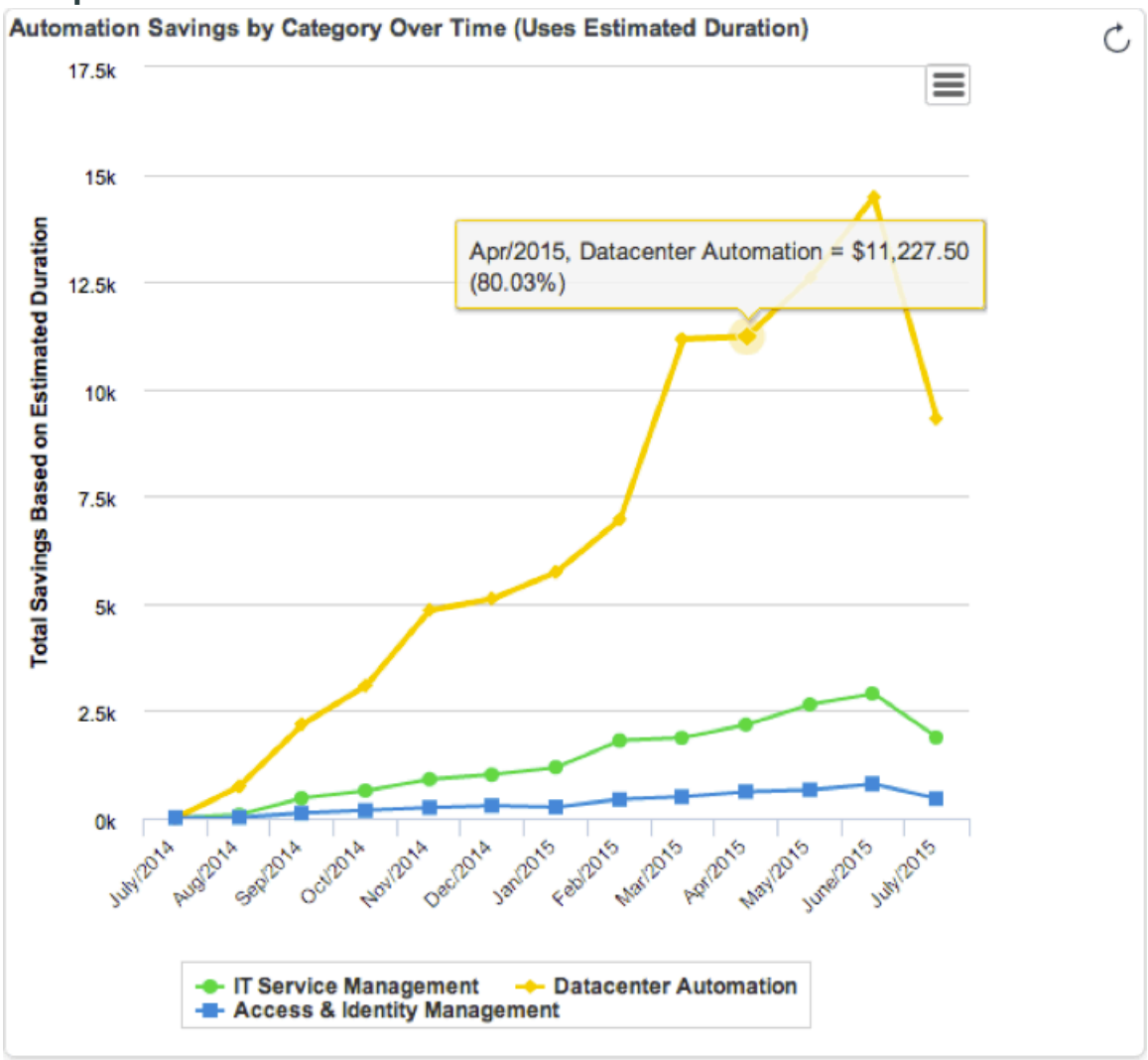
Guia Resumo

A guia Resumo contém quatro relatórios sobre categorias de automação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de relatório de resumo de ROI



Resumos de ROI padrão por categoria

Relatório	Descrição
Tarefas manuais por categoria ao longo do tempo	Tendência de tarefas manuais por categoria ao longo do tempo. Por exemplo, se você usar automações para executar uma parte das tarefas necessárias, o relatório mostrará o número de tarefas ainda executadas manualmente, diminuindo ao longo do tempo. • **Tipo**: gráfico de linhas • **Tabela**: Relatório de economia detalhado [Detailed_savings_report]
Automações por categoria ao longo do tempo	Tendência de tarefas automatizadas por categoria ao longo do tempo. Por exemplo, este gráfico pode mostrar o aumento no número de tarefas automatizadas conforme uma automação de fluxo de trabalho é implantada lentamente ao longo do tempo. • **Tipo**: gráfico de linhas • **Tabela**: Relatório de economia detalhado [Detailed_savings_report]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumos de ROI padrão por categoria

Relatório	Descrição
Economias de automação por categoria ao longo do tempo (usa duração estimada)	Valor da economia com tarefas automatizadas ao longo do tempo, com base na duração estimada da tarefa, no número de automações realizadas e no custo da tabela de valores de trabalho. • **Tipo**: gráfico de linhas • **Tabela**: Relatório de economia detalhado [Detailed_savings_report]
Economias de automação por categoria ao longo do tempo (usa duração calculada)	Valor da economia com tarefas automatizadas ao longo do tempo, com base na duração calculada da tarefa, no número de automações realizadas e no custo da tabela de valores de trabalho. • **Tipo**: gráfico de linhas • **Tabela**: Relatório de economia detalhado [Detailed_savings_report]

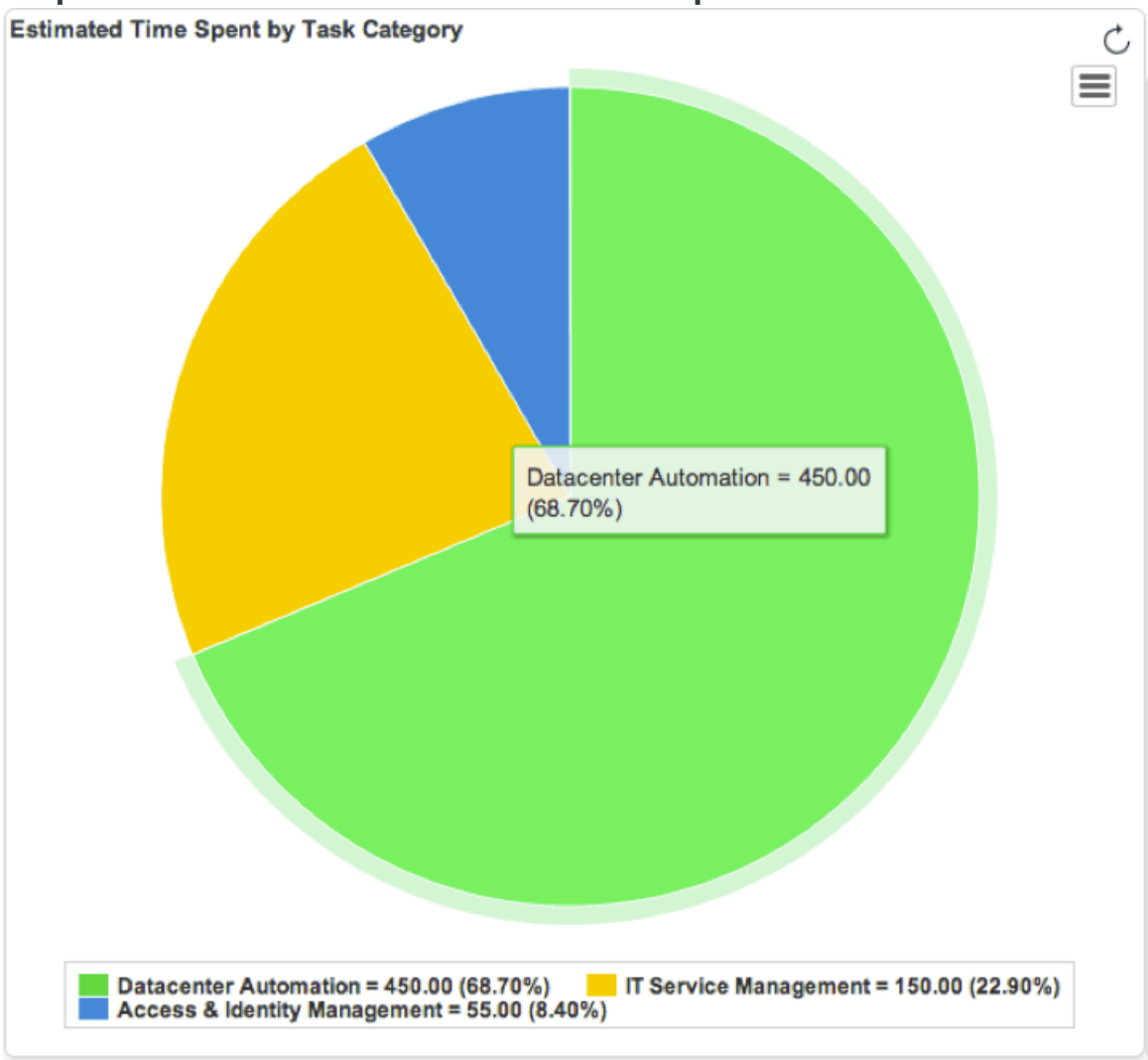
Guia Custos estimados

A guia Custos estimados contém oito relatórios sobre tempo e despesa estimados para automações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempo estimado de ROI e amostras de relatório de despesas



Estimativas de tempo e despesas de ROI padrão

Relatório	Descrição
Tempo gasto estimado por categoria de tarefa	Tempo total estimado gasto, em minutos, em todas as tarefas por categoria de tarefa. • **Tipo**: gráfico de pizza • **Tabela**: formulário de entrada de automação [automation_entry_form]
Volume estimado de tarefas manuais por mês por categoria	Volume estimado total de tarefas manuais por mês por categoria. • **Tipo**: gráfico de pizza • **Tabela**: formulário de entrada de automação [Automation_entry_form]
Horas previstas gastas mensalmente por categoria (Usa duração estimada e volume)	Total de horas previstas gastas mensalmente em todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração estimada de cada tarefa e o volume estimado de cada tarefa por mês.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estimativas de tempo e despesas de ROI padrão

Relatório	Descrição
	• **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: Despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Despesas previstas mensalmente por categoria (usa duração estimada e volume)	Total de despesas mensais previstas para todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração estimada de cada tarefa, o volume estimado de cada tarefa por mês e o custo da tabela de valores de trabalho. **Nota:** Este relatório usa números negativos para expressar uma despesa. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: Despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Horas previstas gastas trimestralmente por categoria (usa duração estimada e volume)	Total de horas previstas gastas trimestralmente em todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração estimada de cada tarefa e o volume estimado de cada tarefa por mês. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: Despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Despesas previstas trimestralmente por categoria (usa duração estimada e volume)	Total de despesas trimestrais previstas para todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração estimada de cada tarefa, o volume estimado de cada tarefa por mês e o custo da tabela de valores de trabalho. **Nota:** Este relatório usa números negativos para expressar uma despesa. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: Despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Horas previstas gastas anualmente por categoria (usa duração estimada e volume)	Total de horas previstas gastas anualmente em todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração estimada de cada tarefa e o volume estimado de cada tarefa por mês. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Despesas previstas anualmente por categoria (usa duração estimada e volume)	Total de despesas anuais previstas para todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração estimada de cada tarefa, o volume estimado de cada tarefa por mês e o custo da tabela de valores de trabalho. **Nota:** Este relatório usa números negativos para expressar uma despesa. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: despesas e economias [run_rate_predicted_savings]

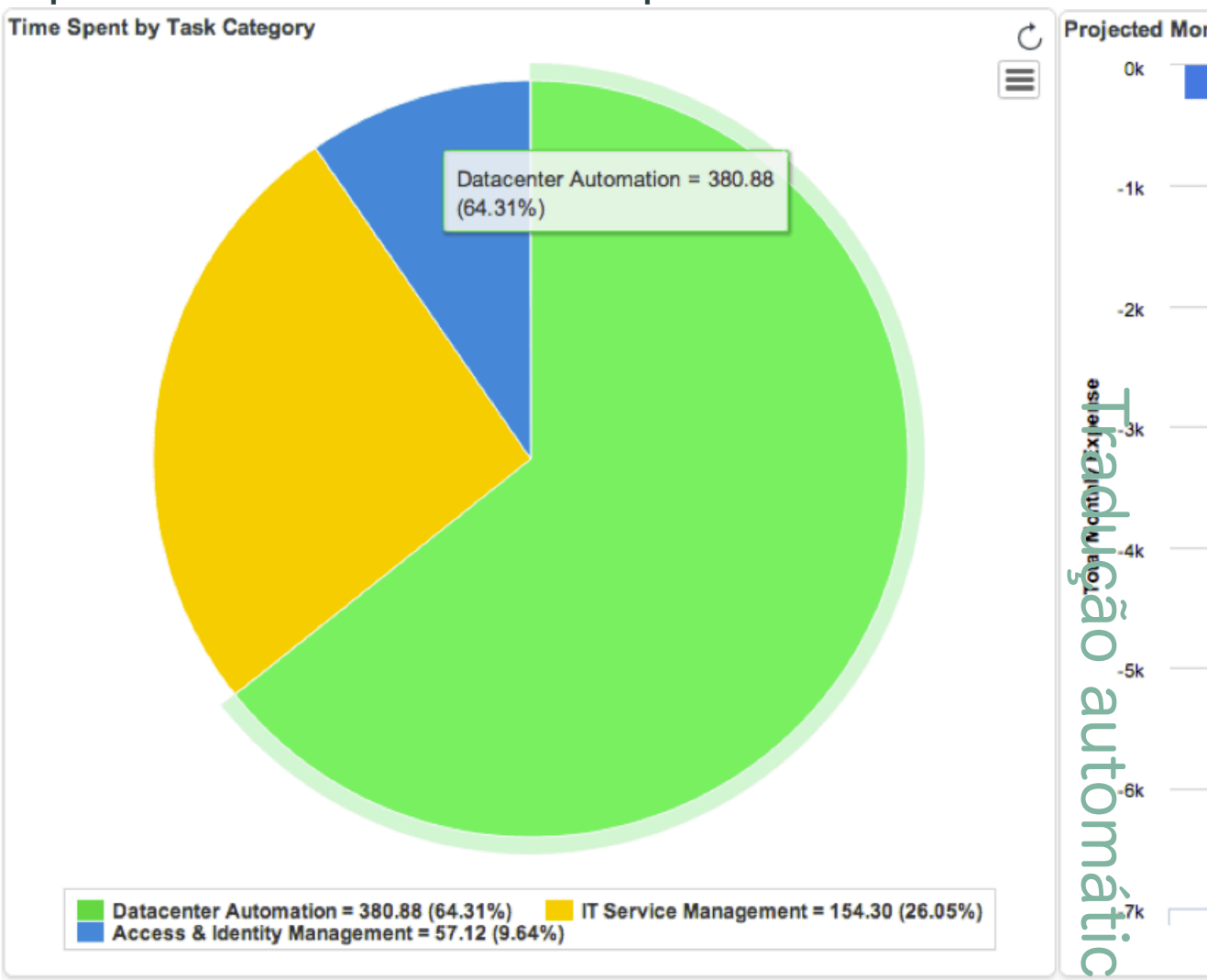
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia Custos de tarefas correlacionadas

A guia Custos de tarefas correlacionadas contém oito relatórios de tempo e despesa para automações com base em cálculos reais.

Tempo calculado de ROI e amostras de relatório de despesas



Tradução automática

Tempo e despesas calculadas do ROI padrão das automações

Relatório	Descrição
Tempo gasto por categoria de tarefa	Tempo total real gasto, em minutos, em todas as tarefas por categoria de tarefa. • **Tipo**: gráfico de pizza • **Tabela**: formulário de entrada de automação [automation_entry_form]
Volume de tarefas manuais por mês por categoria	Volume real total de tarefas manuais por mês por categoria. • **Tipo**: gráfico de pizza • **Tabela**: formulário de entrada de automação [automation_entry_form]

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempo e despesas calculadas do ROI padrão das automações

Relatório	Descrição
Horas projetadas gastas mensalmente por categoria (usa duração calculada e volume)	Total de horas projetadas gastas mensalmente em todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração calculada de cada tarefa e o volume calculado de cada tarefa por mês. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Despesas projetadas mensalmente por categoria (Usa duração calculada e volume)	Total de despesas mensais projetadas para todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração calculada de cada tarefa, o volume calculado de cada tarefa por mês e o custo da tabela de valores de trabalho. **Nota:** Este relatório usa números negativos para expressar uma despesa. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Horas projetadas gastas trimestralmente por categoria (Usa duração calculada e volume)	Total de horas projetadas gastas trimestralmente em todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração calculada de cada tarefa e o volume calculado de cada tarefa por mês. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Despesas projetadas trimestralmente por categoria (Usa duração calculada e volume)	Total de despesas trimestrais projetadas para todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração calculada de cada tarefa, o volume calculado de cada tarefa por mês e o custo da tabela de valores de trabalho. **Nota:** Este relatório usa números negativos para expressar uma despesa. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Horas projetadas gastas anualmente por categoria (usa duração calculada e volume)	Total de horas projetadas gastas anualmente em todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração calculada de cada tarefa e o volume calculado de cada tarefa por mês. • **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: despesas e economias [run_rate_predicted_savings]
Despesas projetadas anualmente por categoria (usa duração calculada e volume)	Total de despesas anuais projetadas para todas as tarefas manuais por categoria, usando a duração calculada de cada tarefa, o volume calculado de cada tarefa por mês e o custo da tabela de valores de trabalho. **Nota:** Este relatório usa números negativos para expressar uma despesa.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempo e despesas calculadas do ROI padrão das automações

Relatório	Descrição
	• **Tipo**: gráfico de barras • **Tabela**: despesas e economias [run_rate_predicted_savings]

Programar cálculos de ROI de Orquestração para relatórios padrão

O trabalho programado que calcula os relatórios padrão da Orquestração ROI está ativo por padrão e controlado pelas propriedades do sistema.

Antes de Iniciar

Função necessária: orchestration_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O sistema fornece um trabalho programado padrão chamado Processamento de programação de ROI que permite configurar quando a Orquestração calcula o ROI para relatórios padrão. Esta programação permite a criação de scripts para condições avançadas. Para modificar a programação ou gravar um script para executar, abra Processando programação de ROI em **Scheduler do Sistema** > **Trabalhos programados** > **Trabalhos programados** e clique em **Configurar definição de trabalho**. Para executar a programação diretamente na definição do trabalho, clique em **Executar agora**

Para controlar a execução do trabalho de programação com as propriedades de Orquestração.

Procedimento

1. Navegar até **ROI do Orchestration** > **Propriedades**.
2. Configure as propriedades a seguir:

Propriedades de programação de ROI

Propriedade	Descrição
roi.processing.active	Ative o trabalho programado para processamento de ROI. Esta propriedade ativa o trabalho programado de programação de ROI de processamento. ○ **Tipo**: verdadeiro | falso ○ **Padrão**: verdadeiro
roi.processing.interval	Intervalo de processamento de ROI programado (horas). Esta propriedade define o intervalo de repetição do trabalho programado que processa os relatórios de economias e tarefas correlacionadas. ○ **Tipo**: inteiro ○ **Padrão**: 24

3. Clique em **Salvar** para gravar suas alterações.

Relatórios premium do Orchestration ROI

O painel premium fornece relatórios detalhados sobre economias calculadas ao longo do tempo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os relatórios premium de ROI exigem o plug-in Orchestration - ROI Premium e são criados usando o Performance Analytics . O plug-in Orchestration - ROI Premium depende do plug-in Performance Analytics - Premium que exige uma assinatura à parte.

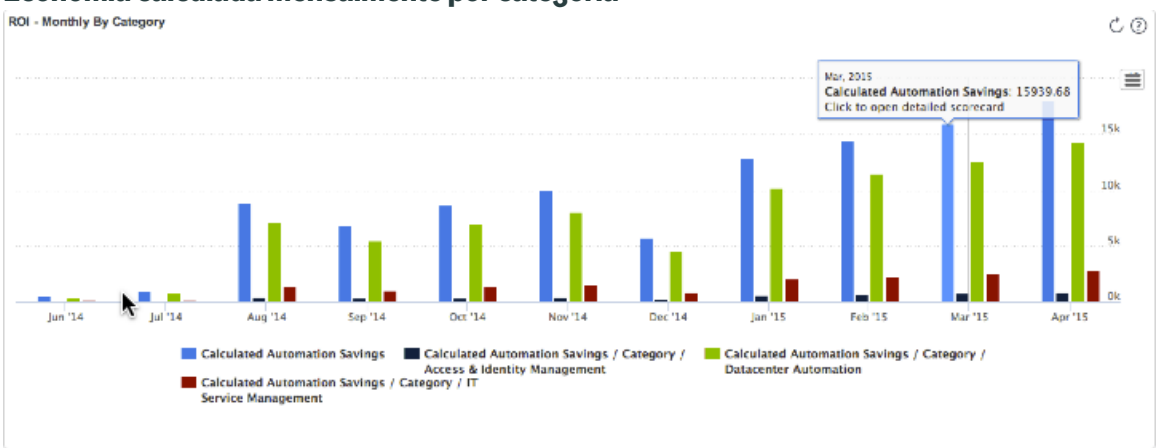
Importante:
Você deve ativar o trabalho de coleta programado do Performance Analytics para que o Orchestration ROI Premium possa exibir dados.

Para acessar o painel premium de ROI, navegue até **Orquestração** > **Relatórios de ROI** > **Painel Premium**.

Guia ROI por Categoria

A guia ROI por categoria contém três relatórios que mostram as economias calculadas ao longo do tempo por categoria.

Economia calculada mensalmente por categoria



Relatórios premium para economias calculadas ao longo do tempo por categoria

Relatório	Descrição
ROI - Mensal por Categoria	Mostra a economia calculada a cada mês por categoria. O gráfico exibe a economia total calculada em relação à economia calculada para cada categoria. • **Tipo**: gráfico de coluna • **Tabela**: Relatório de economia detalhado [Detailed_savings_report]
ROI - por Categoria	Mostra a tendência de economia calculada por categoria. • **Tipo**: gráfico de spline • **Tabela**: Relatório de economia detalhado [Detailed_savings_report]
ROI - soma de execução no período de 12 meses	Mostra a soma das economias calculadas para todas as categorias nos últimos 12 meses. • **Tipo**: gráfico de área • **Tabela**: Relatório de economia detalhado [Detailed_savings_report]

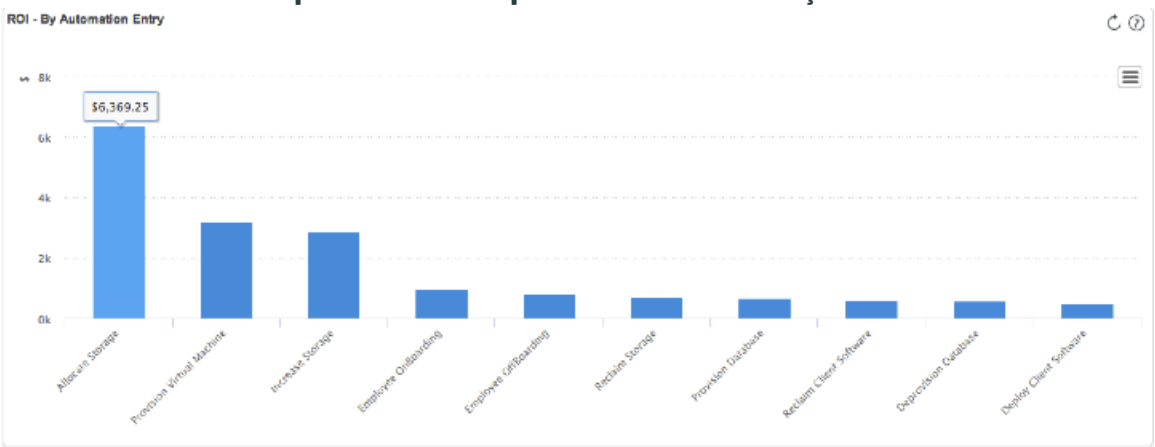
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ROI por entrada de automação

A guia ROI por entrada de automação contém dois relatórios que mostram as economias calculadas ao longo do tempo por entrada de automação.

Economias calculadas para o mês atual por entrada de automação



Economias calculadas ao longo do tempo por entrada de automação

Relatório	Descrição
ROI por entrada de automação	Mostra as economias calculadas do mês atual para cada entrada de automação. • **Tipo**: coluna • **Tabela**: Relatório de economia detalhado [Detailed_savings_report]
ROI - Lista Top 10 por Entrada de Automação	Mostra as 10 principais entradas de automação que têm a economia mais calculada no mês atual. • **Tipo**: cartão de pontuação • **Tabela**: Relatório de economia detalhado [Detailed_savings_report]

Solicitar Relatórios premium da Orquestração ROI

Para exibir os relatórios premium da Orquestração ROI, você deve solicitar a ativação do plug-in Orquestração - ROI Premium (com.snc.runbook_automation.roi_premium). O plug-in Orquestração - ROI Premium está incluído com uma assinatura da Orquestração, mas deve ser ativado por solicitação.

Antes de Iniciar

O plug-in Orquestração - ROI Premium requer o plug-in Performance Analytics - Premium que deve ser adquirido separadamente.

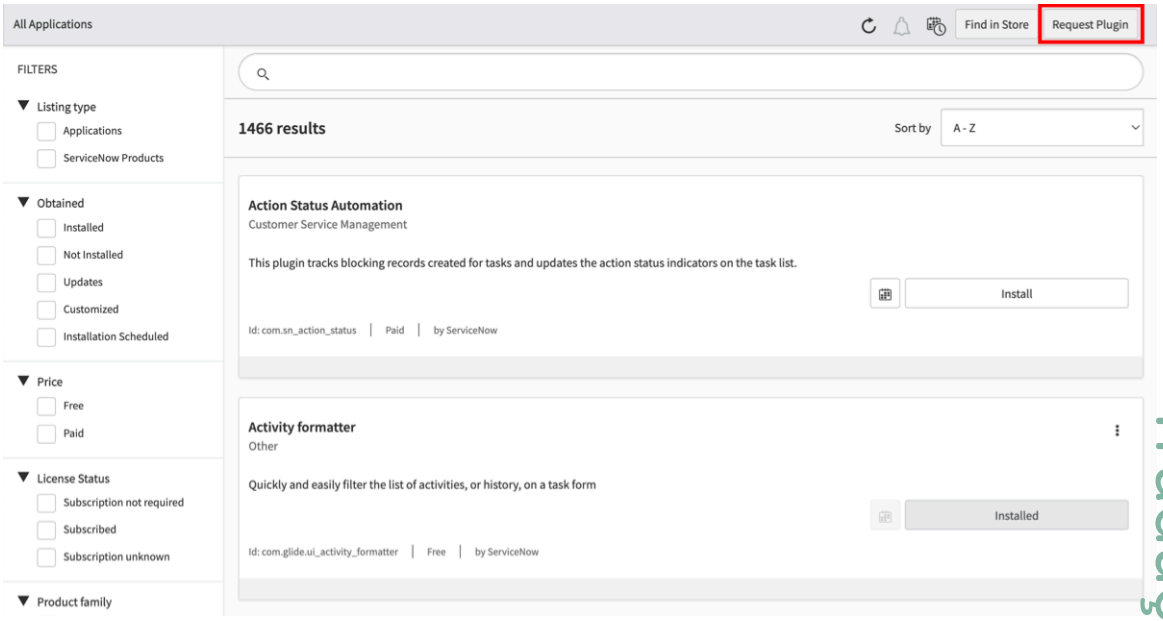
Função necessária: administrador

Tradução automática

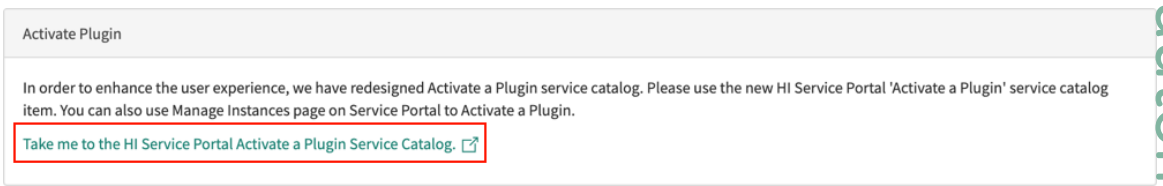
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado.

Tradução automática

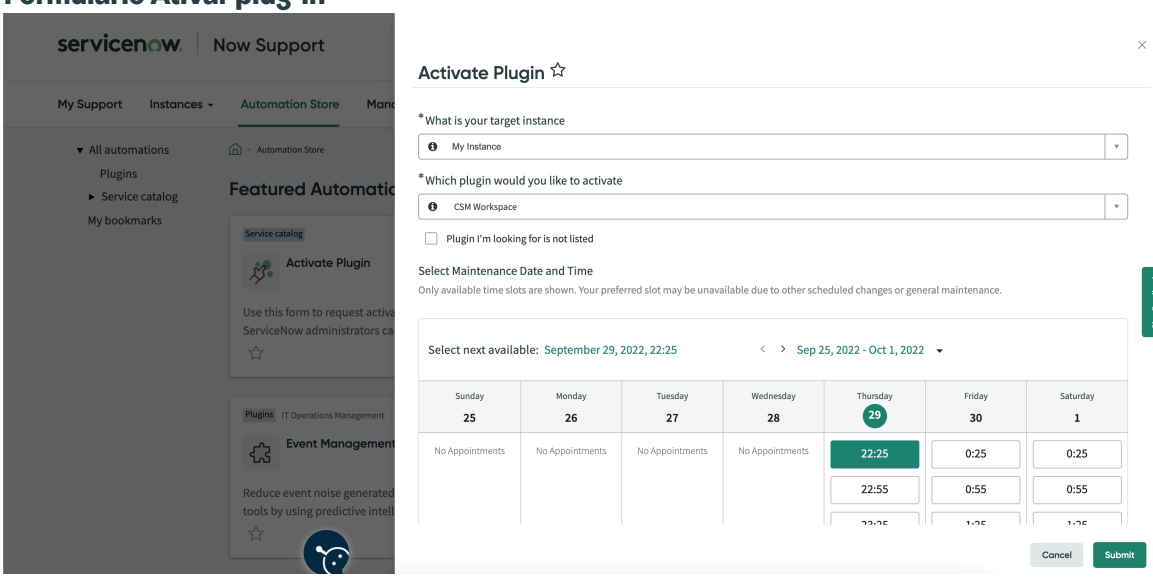
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Programar cálculos da Orquestração ROI para relatórios padrão

Os relatórios premium da Orquestração ROI usam um trabalho do Performance Analytics que deve ser ativado antes que os relatórios premium possam ser gerados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: orchestration_manager, admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O trabalho programado necessário para calcular relatórios de ROI premium é chamado de Coleta de Dados Históricos [PA ROI] e é instalado com o plug-in Orquestração - ROI Premium [com.snc.runbook_automation.roi_premium]. Este trabalho programado está ativo por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Performance Analytics** > **Coletor de dados** > **Trabalhos**.
2. Pesquise o trabalho de Coleta de Dados do Histórico [PA ROI].
3. Marque a caixa de seleção **Ativo**.
4. As opções de programação aparecem para o valor selecionado no campo **Executar**.
   Para obter mais informações sobre como criar uma programação, consulte Criar ou programar um trabalho de coleta de dados .
5. Para executar a programação diretamente na definição do trabalho, clique em **Executar agora**
6. Clique em **Atualizar**.

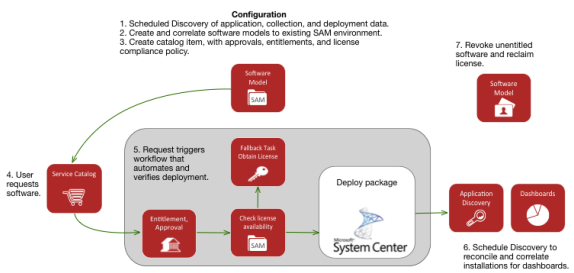
Distribuição de software cliente

A aplicação Client Software Distribution (CSD) permite que os administradores distribuam o software do catálogo de serviços usando sistemas de gerenciamento de terceiros.

O CSD permite que um administrador crie todos os registros necessários para implantar software a partir de solicitações de catálogo de serviços, incluindo modelos de software e itens do catálogo. Você pode usar a aplicação CSD para automatizar a implantação e revogação de software de um host SCCM usando o pacote de atividades SCCMpersonalizado. Você pode definir períodos de leasing para software distribuído no Catálogo de serviços e permitir extensões de leasing em alguns casos, com aprovações pendentes. A implantação é realizada usando atividades e fluxos de trabalho do Orchestration.

O CSD também se integra ao Software Asset Management para gerenciar contagens de licenças para software implantado.

Fluxo do processo de CSD usando SCCM



Solicitar Distribuição de software cliente

A distribuição de software do cliente requer o plug-in Orchestration - Client Software Distribution (com.snc.orchestration.client_sf_distribution), que está disponível por solicitação com uma assinatura da Orquestração.

Tradução automática

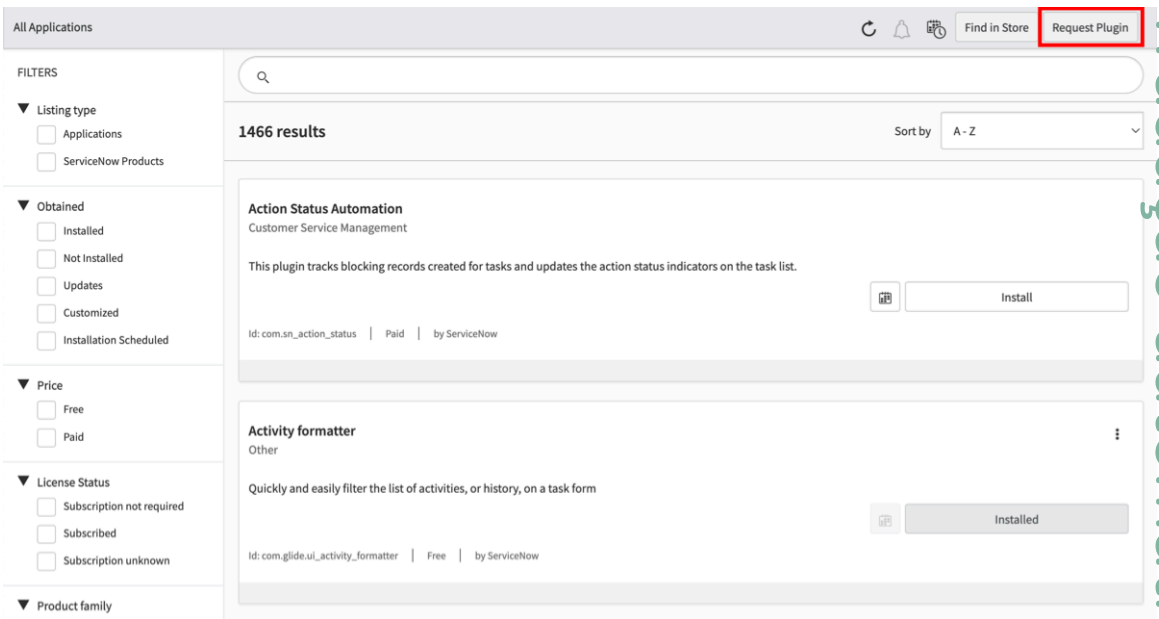
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

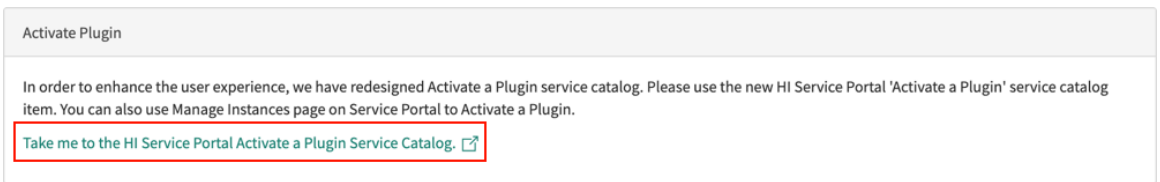
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
O plug-in Orquestração - Client Software Distribution ativa o plug-in Orchestration - System Center Configuration Manager que contém as atividades SCCM personalizadas usadas para implantar ou revogar software usando um servidor SCCM. Para dependências de plug-in adicionais, consulte Plug-ins instalado com a Distribuição de software cliente.

Nota:
O plug-in Orquestração - Client Software Distribution é executado em seu próprio escopo de aplicação.

Procedimento
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

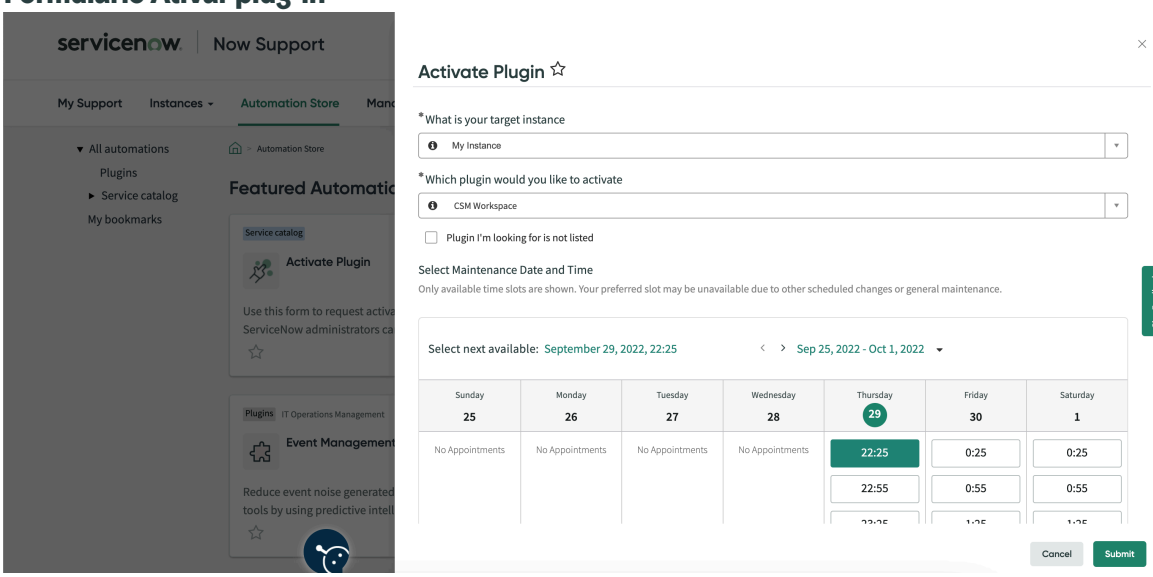
Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Instalado com a Distribuição de software cliente

Diversos tipos de componentes são instalados com a Distribuição de software cliente (CSD).

Tabelas instaladas com a Distribuição de software cliente

Essas tabelas são instaladas com o plug-in Orchestration - Client Software Distribution (com.snc.orchestration.client_sf_distribution).

Tabelas de Distribuição de software cliente

Tabela	Descrição
Item do catálogo da Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_cat_item]	Contém todos os itens do catálogo criados para distribuição de software cliente. Esta tabela estende a tabela Item do catálogo [sc_cat_item].
Solicitação de software de distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_req_software]	Contém todos os softwares solicitados e seus status.
Aplicação de Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_application]	Contém todos as aplicações CSD descobertas.
Provedor de Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_provider]	Contém todos os provedores de distribuição de software.
Chave de extensão da Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_extension_key]	Contém as chaves de extensão do CSD predefinidas.
Ponto de extensão de Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_extension_point]	Contém o script de personalização para as chaves de extensão.
Configuração de software de Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_software_config]	Tabela base para todas as configurações do provedor de software.
Instância do servidor SCCM [sn_client_sf_dist_cmdb_ci_sccm_server]	Contém todas as instâncias do servidor do SCCM. Esta tabela expande a tabela de item de configuração [cmdb_ci].
Aplicação SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_application]	Contém todos as aplicações de SCCM descobertas. Esta tabela expande a tabela de aplicações de Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_application].
Item de catálogo da aplicação SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]	Contém todos os itens do catálogo criados para aplicações SCCM. Esta tabela expande a tabela de item do catálogo da Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_cat_item].
Coleção do SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	Contém todas as coleções de SCCM descobertos. Contém todas as coleções de SCCM descobertos.
Implantação do SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	Contém todas as implementações de SCCM descobertos. Contém todas as implementações de SCCM descobertos.
Configuração do SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_sf_config]	Contém a aplicação SCCM, a instalação e a desinstalação das coleções e o modelo Descoberta. Esta tabela expande a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de Distribuição de software cliente

Tabela	Descrição
	configuração de software da Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_software_config]

Plug-ins instalado com a Distribuição de software cliente

Esses plug-ins são instalados com o plug-in Orchestration - Client Software Distribution, se ainda não estiverem ativos.

Para obter instruções sobre como solicitar a ativação da Distribuição de software cliente (CSD), consulte Solicitar Distribuição de software cliente.

Plug-ins para Orchestration - Client Software Distribution

Plug-in	Descrição
Orchestration - System Center Configuration Manager [com.snc.orchestration.sccm_mgnt]	Instala as atividades de Orquestração do SCCM personalizadas que funcionam no host de destino do SCCM.
Orchestration - Asset Lease Management [com.snc.orchestration.asset_lease_management]	Instala a funcionalidade de leasing do software distribuído por meio do Catálogo de serviços. Isso inclui iniciar, interromper e estender leasings.
API Catálogo de serviços Scoped [com.glideapp.servicecatalog.scoped.api]	Instala a API para oferecer suporte à criação de aplicações no Catálogo de serviços.
Software Asset Management [com.snc.software_asset_management]	Fornece a capacidade de gerenciar ativos de software, incluindo a reconciliação de direitos com licenças para usuários nomeados, estação de trabalho e acordos de software corporativo.

Funções instaladas com a Distribuição de software cliente

Essas funções são instaladas com o plug-in Orchestration - Client Software Distribution.

Funções para Orchestration - Client Software Distribution

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Admin da Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist.csd_admin]	Função de administrador para gerenciar a aplicação de distribuição de software cliente.	• sam • agent_admin • report_admin • catalog_admin • itil • workflow_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Inscrições de script instaladas com a Distribuição de software cliente

Essas Inclusões de script são instaladas com o plug-in Orchestration - Client Software Distribution.

Inclusões de script para Orchestration - Client Software Distribution

Script Include	Descrição
CSDExtensionPoint	Executar o código específico do provedor de CSD
CSDUtil	Funções de utilitário para a aplicação CSD.
RefQualsCSD	Filtro Qualificador de referência. Este script fornece as funções de filtro para os provedores de CSD, dispositivos, aplicação SCCM, coleções de instalação e coleções de desinstalação.
SCCMCatItemHandler	Define os valores de campos de itens do catálogo do SCCM específicos. Esses valores são o nome da tabela do item do catálogo do SCCM, o nome do item do catálogo, o provedor do SCCM e a configuração do software do SCCM.
SoftwareCatItemCreator	Cria itens do catálogo de software
CSDCatItemHandler	Classe base para criação de item do catálogo CSD. Este script é usado pela ação de IU Criar item do catálogo para criar um catálogo de aplicações.
CSDDemoDataUtil	Preenche os dados de demonstração.
CSDDemoDataUtilAjax	Preenche os dados de demonstração.

Propriedades instaladas com a Distribuição de software cliente

As propriedades de distribuição de software cliente (CSD) gerenciam o status de instalação das implantações de software solicitadas e configuram as descobertas programadas.

Para acessar as propriedades do CSD, navegue até **Distribuição de software cliente** > **Propriedades**. As seguintes propriedades estão disponíveis:

Propriedades de Distribuição de software cliente

Propriedade	Nome	Descrição
Intervalo de expiração de verificação de status (dias)	sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays	Controla quantos dias o sistema espera antes de ignorar o status de instalação do software. O limite de tempo padrão para instalar o software é de 30 dias antes que o sistema pare de verificar o status da instalação de uma implantação. Os status da instalação são: • **Não instalado**: o usuário não instalou o software solicitado antes de expirar o limite de tempo configurado. • **Instalado**: o software foi instalado dentro do limite de tempo configurado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades de Distribuição de software cliente

Propriedade	Nome	Descrição
		• **Verificação de status expirada**: o limite de tempo para o usuário instalar o software solicitado. O sistema não verifica mais o status desta implantação. • **Revogado**: o software foi revogado pelo administrador. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 30
Reconciliar intervalo de status de instalação do software (horas)	sn_client_sf_dist.softwareInstallIntervalHour	Determina quando o trabalho programado é executado que determina o status da instalação. Por padrão, o sistema verifica o status da instalação a cada hora. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 24
Defina o intervalo de descoberta programado da aplicação (dias).	sn_client_sf_dist.discoveryExeDay	Define o intervalo de repetição do trabalho programado que executa a aplicação Descoberta. Por padrão, a Descoberta é executada à meia-noite do dia definido com este valor. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5
Defina o intervalo de programação do trabalho de execução de leasing (minutos)	sn_client_sf_dist.lease_execution_interval	Intervalo no qual o trabalho programado da programação de leasing do CSD verifica se há leasings de software solicitadas para iniciar, parar ou estender. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 1
Defina o tempo de antecedência ao fim do leasing para notificar o requisitante (dias)	sn_client_sf_dist.lease_end_notification	Determina quantos dias antes do fim de um leasing de software o solicitante deve ser notificado. Se as extensões do leasing forem permitidas, certifique-se de que este período forneça tempo suficiente para o processo de aprovação ser concluído antes que o leasing expire. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 5

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho instalados com o plug-in de Distribuição de software cliente

Esses fluxos de trabalho são instalados com o plug-in Orchestration - Client Software Distribution.

Fluxos de trabalho instalados com o plug-in de Distribuição de software cliente

Fluxo de trabalho	Descrição
SCCM de descoberta	Recupera listas de aplicações, coleções e implantações de servidores SCCM usando atividades de orquestração CSD personalizadas. Um administrador executa este fluxo de trabalho a partir de uma ação de IU em um registro de instância do servidor SCCM.
Solicitar software cliente	É executado automaticamente quando um usuário solicita software do catálogo de serviços.
Implantar aplicação SCCM	Acionado pelo fluxo de trabalho Solicitar software cliente para implantar software por meio do servidor SCCM. Este fluxo de trabalho adiciona o usuário ou o dispositivo à coleção do SCCM.
Revogar software cliente	Começa o processo de revogação de software implantado por um provedor externo. Os administradores executam este fluxo de trabalho a partir de uma ação de IU no registro do Software Solicitado e no registro do Software Instalado Não Atribuído. Este fluxo de trabalho aciona o fluxo de trabalho do provedor apropriado que executa a recuperação real. Por exemplo, este fluxo de trabalho aciona o fluxo de trabalho Revogar Aplicação do SCCM para aplicações em coleções de desinstalação do SCCM.
Revogar aplicação SCCM	Revoga as aplicações do SCCM que são membros de uma coleção de desinstalação. O fluxo de trabalho Revogar software cliente aciona este fluxo de trabalho para revogar o software implantado por um servidor SCCM. Este fluxo de trabalho move o usuário ou o dispositivo da coleção do SCCM para a coleção de desinstalação apropriada.

Tópicos relacionados

- Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação
- Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor
- Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor
- Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Criar licenças e contadores para software distribuído

Licenças e contadores de software são associados ao modelo de software e devem ser criados se você quiser rastrear a licença do software implantado pela distribuição de software do cliente (CSD).

Antes de Iniciar

Função necessária: sam ou admin

Você pode criar licenças de software e contadores no Software Asset Management para itens de software implantados do catálogo de serviços por CSD. O CSD depende do resultado do contador de software para determinar se a licença está disponível para o software solicitado. Se a **avaliação** da licença for maior que 0 e o tipo de licença for **Não alocado**, o CSD presumirá que a licença está disponível para o software.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Ativo de Software** > **Licenças de software**.
2. Adicione uma nova licença de software para o modelo de software usado no CSD.
3. Navegar até **Ativo de Software** > **Reconciliação** > **Contadores de Software**.
4. Crie um contador de software para o modelo de software que você criou.
5. Execute o contador para recuperar as informações de licença do software.

Processo de pedido de distribuição de software cliente

O software implantado pelo Client Software Distribution (CSD) pode ser solicitado no catálogo de serviços por usuários individuais ou por usuários aprovados em nome de terceiros.

Os itens do catálogo de distribuição de software do cliente têm opções diferentes, dependendo de como a solicitação está configurada.

Datas de início e término do leasing

Todos os softwares implantados pelo CSD exigem que os usuários especifiquem a data de início do leasing. Isso é imposto pelo plug-in Orchestration - Asset Lease Management que é ativado automaticamente com o CSD. O sistema preenche o campo **Início do leasing** com a data e a hora atuais.

Se o item do catálogo estiver configurado para revogação (desinstalação), o formulário exibirá o campo **Término do leasing**, que permite ao solicitante definir uma data e hora de término para o leasing. O sistema valida a entrada do usuário nesses campos para garantir que as datas selecionadas definam uma janela futura. O campo **Término do leasing** não é obrigatório e pode ser deixado em branco para solicitar software sem data de término.

Nota:
Para sistemas que implantam software do Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), o campo **Término do leasing** só estará disponível se a configuração do SCCM especificar uma coleção de desinstalação.

Software oferecido somente ao usuário conectado

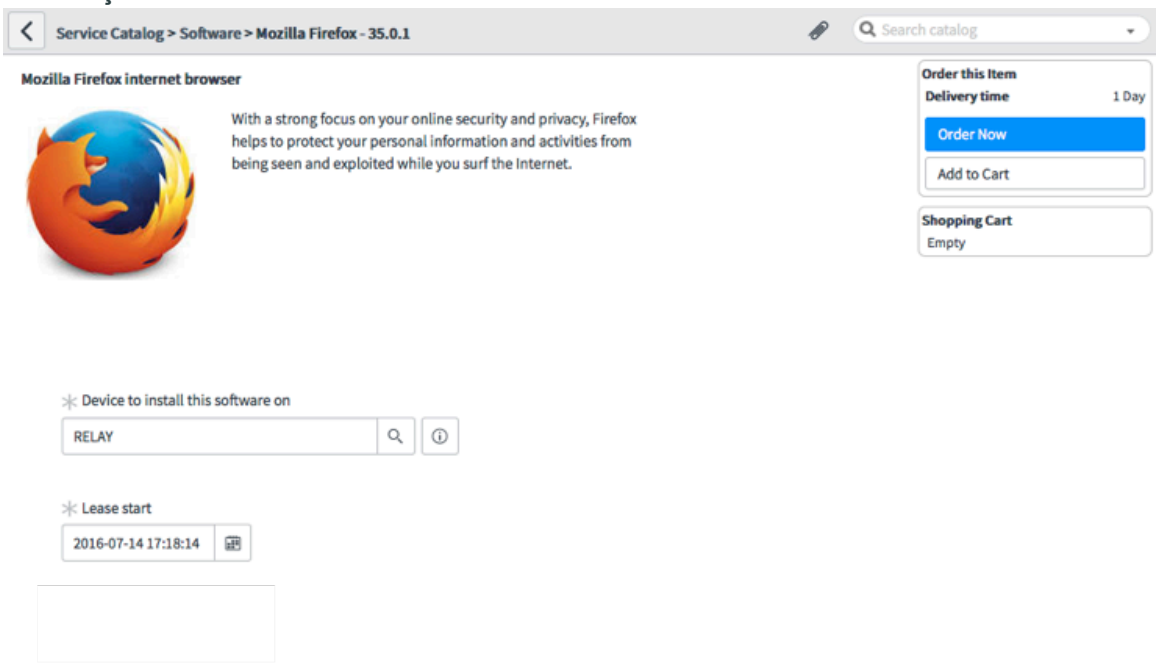
Se o item do catálogo de software estiver configurado com a caixa de seleção **Solicitar em nome de** desmarcada, o campo **Usuário** não aparecerá no formulário de pedido. O usuário conectado seleciona o dispositivo no qual implantar o software no campo **Dispositivo para instalar este software em**. Somente os dispositivos atribuídos ao usuário conectado aparecem na lista.

Neste exemplo, um usuário fez login no catálogo de serviços para solicitar o Firefox para um computador atribuído ao usuário. O usuário seleciona a máquina em uma lista de dispositivos de sua propriedade e seleciona a data e a hora em que o leasing deve começar. Este software é implantado por meio do Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), mas não tem uma coleção de desinstalação configurada e não pode ser revogado automaticamente pelo sistema. Como resultado, o campo **Término do leasing** não está disponível.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solicitação de software como usuário conectado



Software solicitado em nome de outro usuário

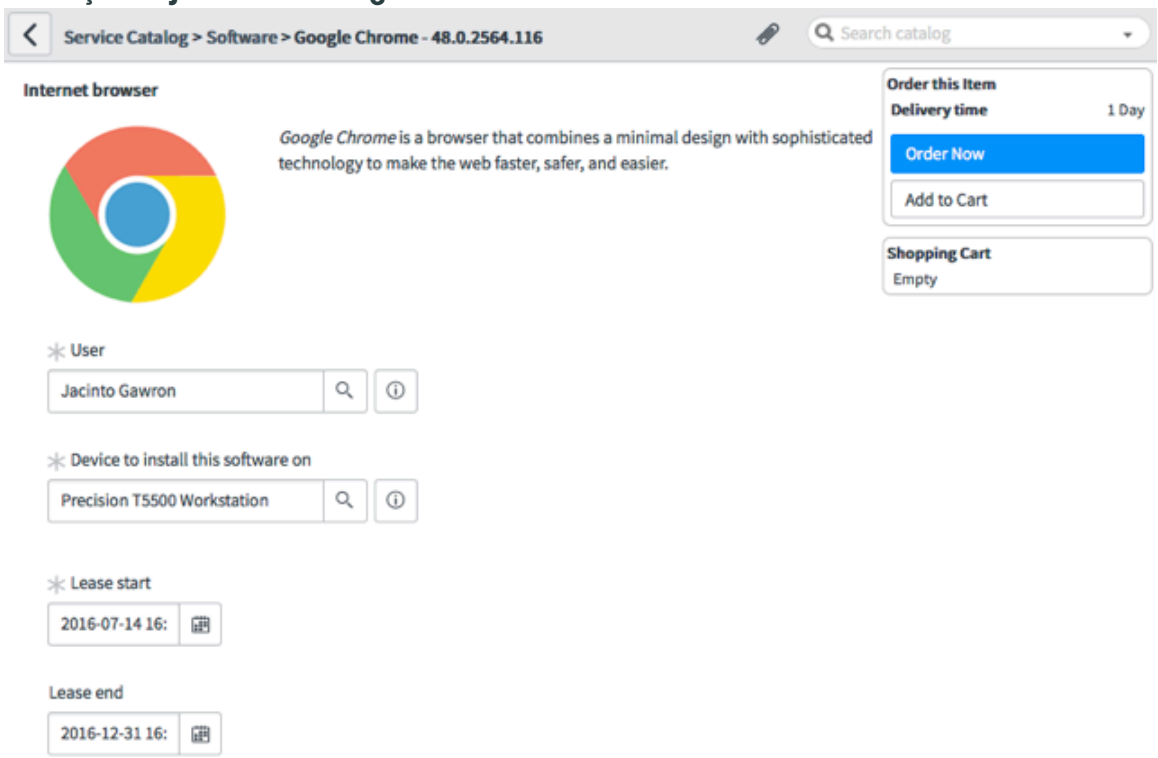
Se o item do catálogo de software estiver configurado com a caixa de seleção **Solicitar em nome de** marcada, o campo **Usuário** não aparecerá no formulário de pedido. O usuário conectado pode selecionar qualquer usuário neste campo. O campo **Dispositivo para instalar este software** lista somente os dispositivos atribuídos ao usuário selecionado no campo **Usuário**. Se uma aprovação for necessária para um software solicitado em nome de outro usuário, o sistema enviará automaticamente uma solicitação de aprovação ao gerente do usuário que está recebendo o software. A aprovação será ignorada se o solicitante for o gerente do usuário nomeado.

Neste exemplo, um gerente está solicitando o Google Chrome para um prestador de serviços. O gerente seleciona o prestador de serviço no campo **Usuário** e, em seguida, escolhe um computador na lista de dispositivos atribuídos ao prestador de serviço. Este software tem uma coleção de desinstalação do SCCM configurada, o que permite que o gerente selecione uma data de término para o leasing que coincida com o término do contrato do usuário. Quando o leasing expira, o SCCM desinstala automaticamente o software do dispositivo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definição da janela de leasing do software



Estender um leasing de software

Os usuários do software implantado pela distribuição de software do cliente (CSD) podem solicitar a extensão de uma janela de leasing, se o software for revogável por um sistema de distribuição de software.

Antes de Iniciar

Função necessária: qualquer usuário do sistema

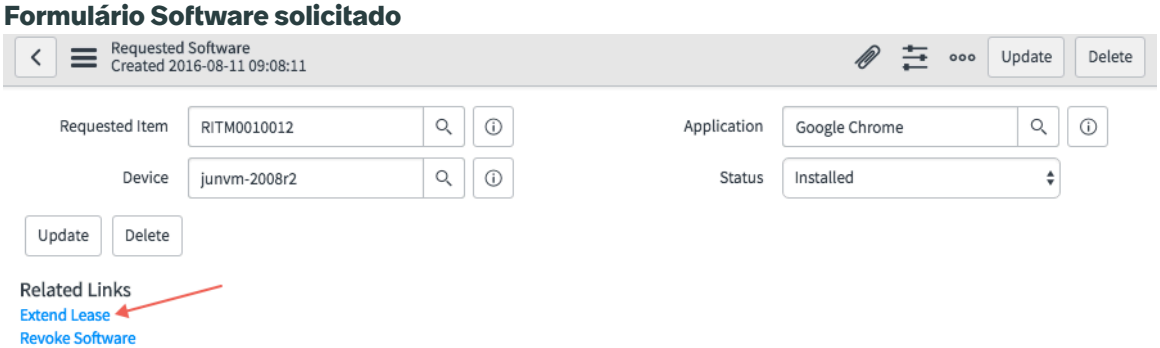
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o seu software tiver uma data de término de leasing definida e o status do software for **Instalado**, você poderá solicitar uma extensão do leasing, dependendo das aprovações necessárias para sua organização.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Meu software solicitado**.
   A lista mostra somente o software solicitado no catálogo de serviços.
2. Selecione o registro do software instalado cujo leasing você deseja estender.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Estender leasing**.

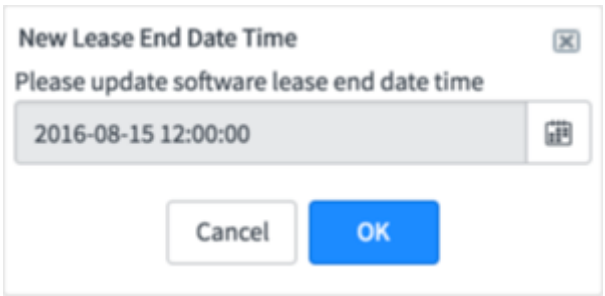
Formulário Software solicitado



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Na caixa de diálogo que aparece, selecione uma nova data de término de leasing no calendário e clique em **OK**.
   Você deve selecionar uma data posterior à data atual.



Se a extensão do leasing estiver sujeita à aprovação do gerente, você será notificado sobre a decisão. Se a solicitação for aprovada, uma notificação mostrará a nova data de término do leasing. Se a nova data de término estiver dentro de 5 dias (o período de notificação padrão) da data em que você fez a solicitação, o CSD enviará uma notificação de fim de leasing imediato.

Importante:
Se as extensões de leasing em sua organização precisarem de aprovação, certifique-se de que o aprovador esteja disponível e tenha tempo suficiente para processar sua solicitação de extensão. Se a extensão não puder ser aprovada antes da data de término original expirar, o software será revogado.

Distribuição de software cliente do SCCM

Você pode usar a distribuição de software do cliente (CSD) para implantar e revogar implantações de software do Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) e gerenciar distribuições em hosts SCCM.

O pacote de atividades do SCCM contém atividades de orquestração que o CSD usa para implantar software de uma solicitação de catálogo de serviços e gerenciar coleções de usuários e dispositivos em servidores SCCM. Além disso, o CSD pode gerenciar contagens de licença para software implantado usando o Software Asset Management do ServiceNow, revogar software implantado pelo SCCM sem interação do usuário e gerenciar períodos de leasing.

Configurar o SCCM

Siga os procedimentos de configuração do SCCM na ordem mostrada.

Configurar a função de Administrador de aplicativos no servidor SCCM

Para implantar software usando o Client Software Distribution (CSD) ServiceNow®, certifique-se de que um usuário administrativo do SCCM tenha as permissões corretas para implantar o software e que o PowerShell esteja configurado corretamente.

Antes de Iniciar
Função do SCCM necessária: administrador da aplicação

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Estas instruções são para o Microsoft 2012 R2 Server.

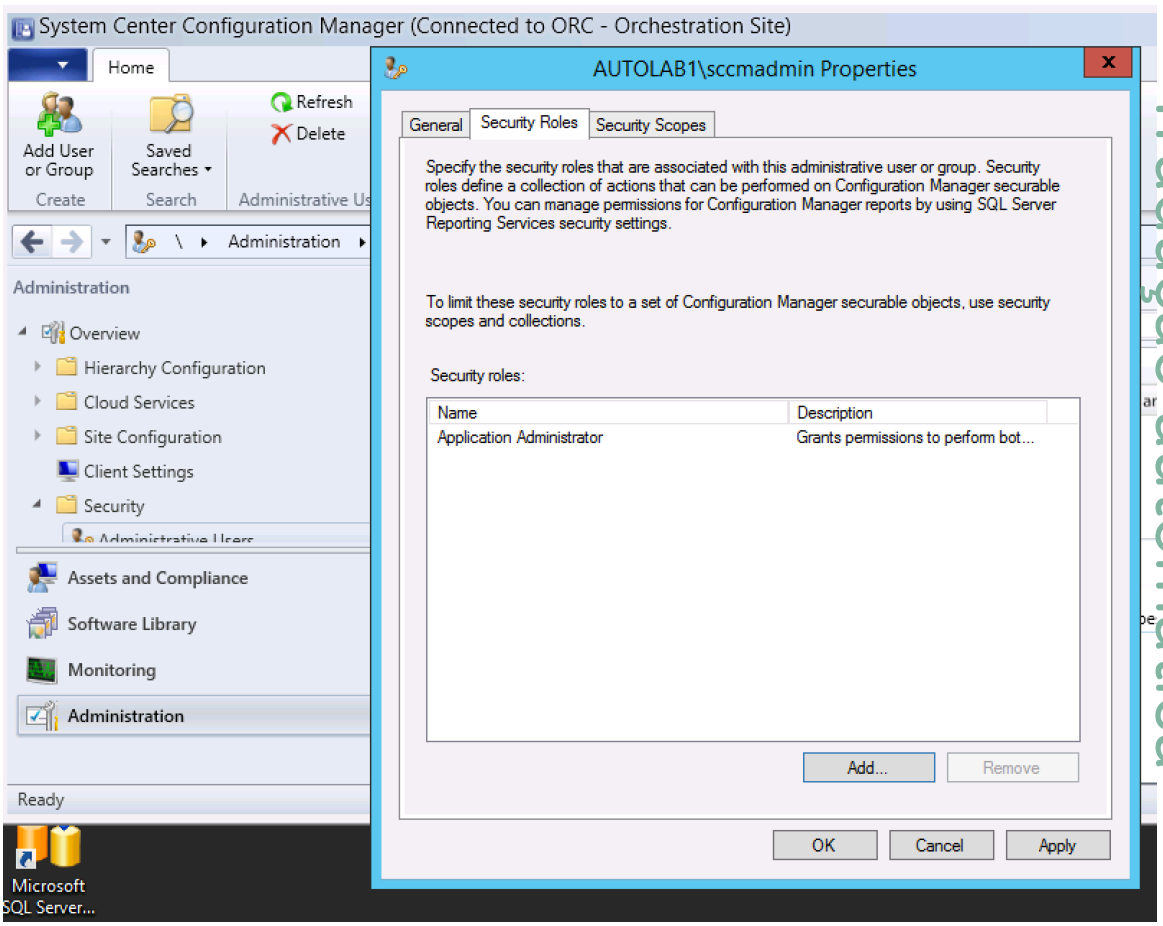
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No console do System Center Configuration Manager, navegue até **Administração** > **Segurança** > **Usuários administrativos**.
2. Clique com o botão direito do mouse no usuário a quem você deseja conceder a função de Administrador de aplicativos.
3. Selecione **Propriedades** no menu suspenso.
4. Na caixa de diálogo Propriedades, selecione a guia **Funções de segurança**.
5. Certifique-se de que o usuário tenha a função de Administrador de aplicativos.
6. Se o usuário ainda não tiver esta função, clique em **Adicionar**, selecione esta função na lista e clique em **OK**.

Concedendo a função de administrador da aplicação no servidor do SCCM

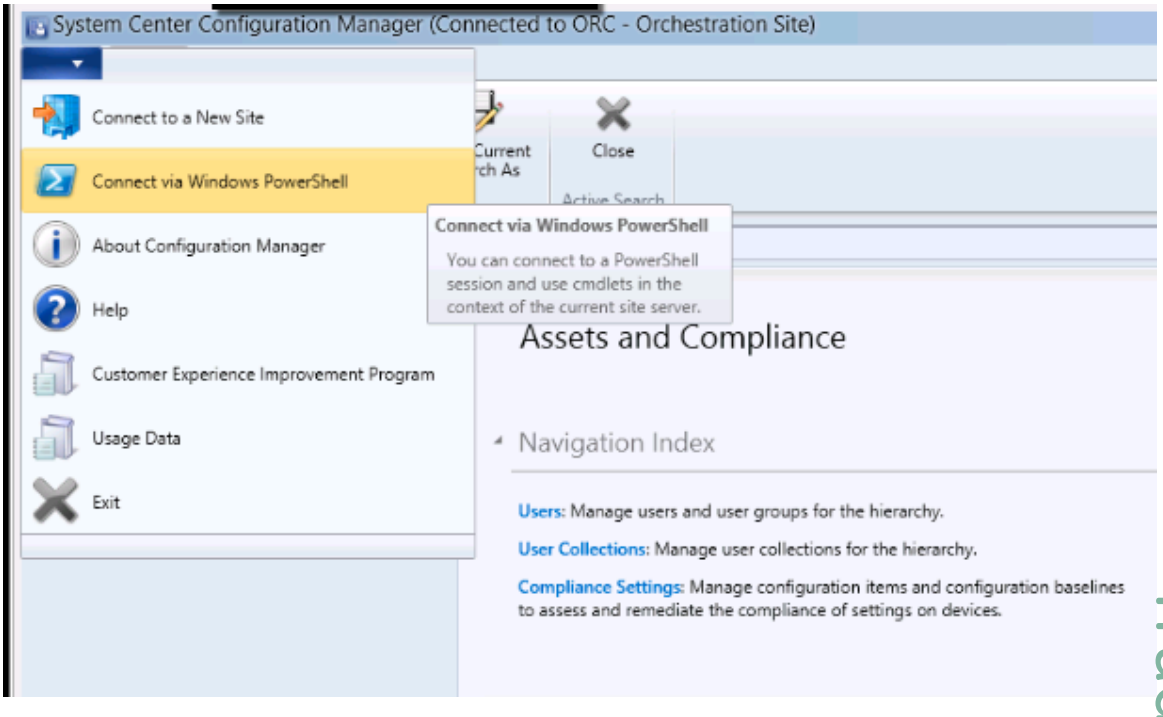


7. Faça login no SCCM como o usuário com a função de Administrador de aplicativos.
8. Abra o menu no canto superior esquerdo do console e selecione **Conectar via Windows PowerShell**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conectar-se ao PowerShell



9. Certifique-se de que o usuário possa acessar o console do CM.
   Esta ação estabelece o caminho do ambiente para o PowerShell para o usuário administrador da aplicação conectada.

Atualizar as bibliotecas de cmdlet do SCCM

Certifique-se de que a Biblioteca cmdlet do System Center Configuration Manager esteja atualizada.

Antes de Iniciar

Função do SCCM necessária: usuário atual ou administrador do sistema, dependendo das configurações.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A Biblioteca cmdlet do SCCM do System Center Configuration Manager instala e atualiza o módulo do Windows PowerShell para o SCCM. O SCCM verifica se há atualizações da biblioteca diariamente. Bibliotecas desatualizadas podem fazer com que a Descoberta do servidor SCCM falhe, pois o sistema não pode analisar a saída da atividade do SCCM. Esta mensagem de aviso aparece nos registros de entrada da fila do ECC para as atividades GET do SCCM:

```
WARNING: An update to the System Center 2012 Configuration Manager Cmdlet
Library is available. Please go to
'http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947' to download the latest version.
Running cmdlet version: 5.0.8231.1004 Latest cmdlet version: 5.0.8328.1155
```

Baixe a versão mais recente da biblioteca de cmdlet em http://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=528947. Para obter instruções de instalação, consulte https://technet.microsoft.com/en-us/library/dn958404(v=sc.20).aspx.

Se você optar por usar uma biblioteca de versão anterior, use este procedimento para desabilitar a verificação de atualização do CM, que permite que a Descoberta produza sem problemas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Faça login no console do SCCM como administrador.
2. Abra o menu no canto superior esquerdo do console.
3. Selecione **Conectar via Windows PowerShell**.
4. Execute um destes comandos para desabilitar a verificação de atualização:
   - **Por usuário**: `Set-CMCmdletUpdateCheck -CurrentUser -IsUpdateCheckEnabled 0`
   - **Por sistema**: `Set-CMCmdletUpdateCheck -System -IsUpdateCheckEnabled 0`

   Importante:
   O cmdlet por sistema deve ser executado em uma sessão elevada do Windows PowerShell.
5. Execute o comando `Get-CMCmdletUpdateCheck` para atualizar o console e verificar as configurações.
6. Certifique-se de que o valor da variável de configuração `IsEnabled` foi alterado para **False**.
   Isso indica que o aviso de uma biblioteca cmdlet desatualizada está desabilitada para os usuários especificados.
7. Para reativar a verificação de atualização, execute o comando `-IsUpdateCheckEnabled 1` para o usuário atual ou para o sistema.

Configurar o MID Server para atividades SCCM

Para usar um MID Server com atividades do Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), configure-o para se comunicar com o servidor SCCM.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira **cmdb_ci_dns_name.list** no filtro de navegação.
2. Clique em **Nova**.
3. Digite o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor do SCCM no campo **Nome**.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Endereço IP**, clique em **Novo**.
6. No campo **Endereço IP**, insira o endereço IP do servidor SCCM.
7. No campo **NIC**, selecione **eth0** ou o controlador de interface de rede de sua preferência.
8. Deixe o campo **Máscara de rede** em branco.
9. Clique em **Enviar**.

Criar credenciais do Windows para implantações de SCCM

O gerenciador de configuração do Microsoft System Center (SCCM) requer as credenciais apropriadas para implantar aplicações usando a aplicação de distribuição de software do cliente.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A distribuição de software cliente requer credenciais do Windows que tenham direitos administrativos no servidor SCCM.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Orquestração** > **Credenciais**.
2. Clique em **Nova**.
3. Na lista de tipos de credenciais, selecione **Credenciais do Windows**.
4. Forneça um nome de usuário e uma senha com direitos administrativos no servidor SCCM.

> **Importante:**
> Certifique-se do seguinte:
> - Este usuário deve ter a função de Administrador de aplicativo no servidor SCCM.
> - Use as credenciais para fazer login no SCCM Server e se conectar via Windows PowerShell no console do System Center Configuration Manager pelo menos uma vez para definir a variável de caminho dessa credencial.

5. Preencha os outros campos do formulário, conforme apropriado.

   Para obter detalhes, consulte Credenciais do Windows .

6. Clique em **Enviar**.

Recuperar dados do SCCM para distribuição de software cliente

Recupere as coleções e a lista de aplicações disponíveis para implantação de seus servidores SCCM.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Antes de iniciar este procedimento:

- Configure o servidor do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM), crie as aplicações e as coleções e configure as implantações necessárias. Para obter informações, consulte a documentação do SCCM.
- Configure um usuário com a função de Gerenciador de Implantação de Aplicações no servidor SCCM.
- Configure o MID Server para se comunicar com o servidor SCCM.
- Adicione credenciais do Powershell à tabela ServiceNow Credentials [discovery_credentials] para o usuário do SCCM que tem a função de Gerenciador de Implantação de Aplicações.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para preencher a aplicação de distribuição de software do cliente com dados do SCCM:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Distribuição de software cliente** > **SCCM** > **Instância do servidor SCCM**.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário de Instância do servidor SCCM, identifique o servidor por nome e forneça o nome de domínio totalmente qualificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

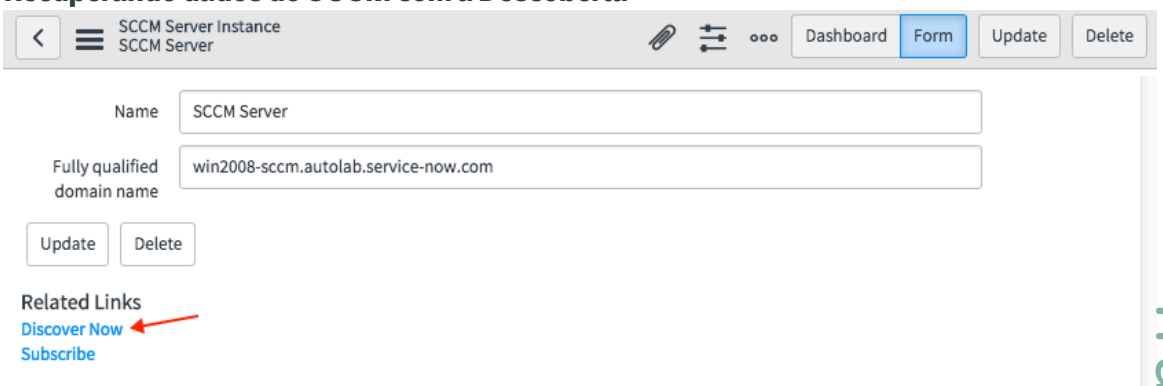
4. Clique em **Enviar**.

   O novo servidor SCCM aparece na lista.

5. Abra o novo registro do SCCM e clique em **Descobrir agora** em **Links relacionados**.

   O sistema executa o fluxo de trabalho SCCM de descoberta que recupera a aplicação, a coleta e os dados de implantação do servidor SCCM.

Recuperando dados do SCCM com a Descoberta



Descoberta do servidor SCCM para distribuição de software cliente

Um fluxo de trabalho da Descoberta preenche tabelas do ServiceNow com coleta, aplicação e dados de implantação recuperados dos servidores SCCM.

Os usuários executam o fluxo de trabalho **Descobrir SCCM** de um registro de Instância do Servidor SCCM para preencher as seguintes tabelas ServiceNow:

Dados do SCCM preenchidos em tabelas da ServiceNow

Tabela	Campos
Aplicação de SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_application]	• nome • editor • versão • modelo • sccm_server
Coleção do SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_collection]	• nome • tipo • sccm_server
Implantação do SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_deployment]	• Aplicação • collection • tipo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Para obter detalhes sobre as atividades personalizadas usadas neste fluxo de trabalho para extrair dados de um servidor SCCM, consulte Pacote de atividades de Orquestração do SCCM.

Configurar um modelo de software para uma aplicação SCCM

Usando as aplicações descobertas no servidor SCCM, configure um modelo de software usado pela aplicação Software Asset Management para gerenciar licenças.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Antes de criar modelos de software, você deve descobrir as aplicações disponíveis para implantação no servidor SCCM. Consulte Recuperar dados do SCCM para distribuição de software cliente para mais detalhes.

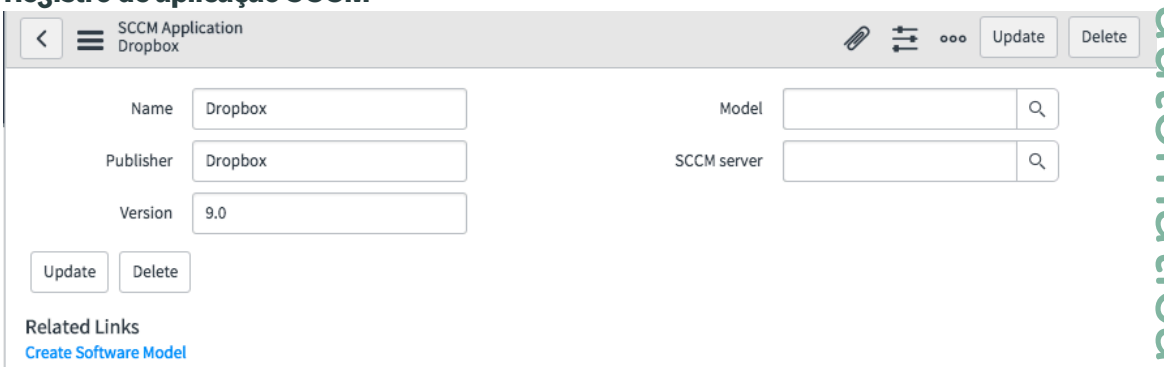
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode vincular uma aplicação SCCM a um modelo de software existente ou criar um novo modelo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Distribuição de software cliente** > **SCCM** > **Aplicações de SCCM**.
   Uma lista de aplicações descobertas no servidor SCCM é exibida.
2. Abra um registro da aplicação SCCM.
3. Para vincular a um modelo existente, clique no ícone de lupa no campo **Modelo** e selecione um modelo na lista.

Registro de aplicação SCCM



4. Para criar um modelo, clique em **Criar modelo de software** em **Links relacionados**.

   a. Preencha os campos do modelo de software.
   Consulte para obter detalhes.

   b. Clique em **Enviar**.
   A exibição retorna para o formulário Aplicações SCCM.

Definir uma configuração SCCM

Para criar itens do catálogo para implantação de software SCCM ou para configurar sua instância para revogar software por meio do SCCM, primeiro você deve associar esse software a uma coleção por meio de uma configuração do SCCM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

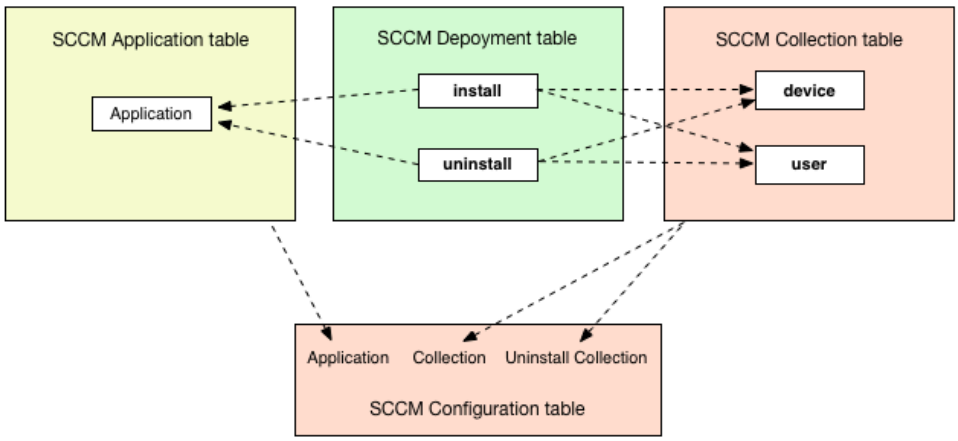
Antes de criar um registro de configuração do SCCM, certifique-se de ter descoberto as aplicações, coleções e implantações do SCCM e configurar os modelos de software necessários.

Função necessária: sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O processo de configuração do SCCM associa o software às coleções do SCCM. Para implantar software de um servidor SCCM, o usuário ou dispositivo deve ser um membro de uma coleção SCCM associada a uma implantação de **instalação**. A distribuição de software cliente (CSD) permite revogar software não autorizado usando um servidor SCCM quando esse software pode ser removido usando uma coleção de **desinstalação**. Os usuários que solicitam software revogável no Catálogo de serviços também podem definir datas de início e término de leasing e solicitar extensões de leasing.

Referências de tabela do SCCM



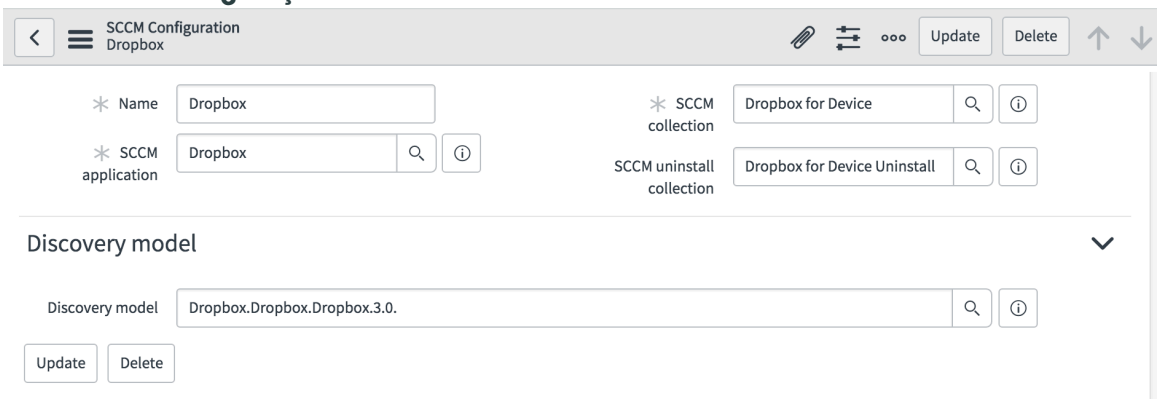
Tradução automática

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Distribuição de software cliente** > **SCCM** > **Aplicações de SCCM**.
2. Abra uma aplicação que tenha um modelo de software configurado.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Criar configuração de software**.
4. Preencha o formulário usando os campos da tabela.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Configuração do SCCM



Campos de configuração do SCCM

Campo	Descrição
Nome	Nome reconhecível para esta configuração de software SCCM.
Aplicação SCCM	Nome de uma aplicação hospedada no servidor SCCM.
Coleção do SCCM	Nome da coleção associada à implantação de **instalação** da aplicação selecionada no servidor SCCM. Somente as coleções associadas à aplicação estão disponíveis para seleção.
Coleção de desinstalação do SCCM	Nome da coleção associada à implantação de **desinstalação** para a aplicação selecionada no servidor d SCCM. Você deve especificar uma coleção de desinstalação para: ○ Definir uma data de término de leasing para o software implantado. ○ Permitir extensões de leasing. ○ Revogar software da máquina de um usuário.
Modelo da Descoberta	Modelo da Descoberta que vincula a instalação do software não autorizado à configuração do SCCM. No registro de configuração do SCCM, a distribuição de software do cliente pode determinar qual coleção usar para revogar o software. Software não autorizado é o software encontrado na máquina do usuário que o usuário não está autorizado a usar.

Tradução automática

Criar um item do catálogo para uma aplicação SCCM

Usando as aplicações descobertas no servidor SCCM, crie um item do catálogo para uma aplicação que você deseja oferecer para distribuição a partir do catálogo de serviços.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

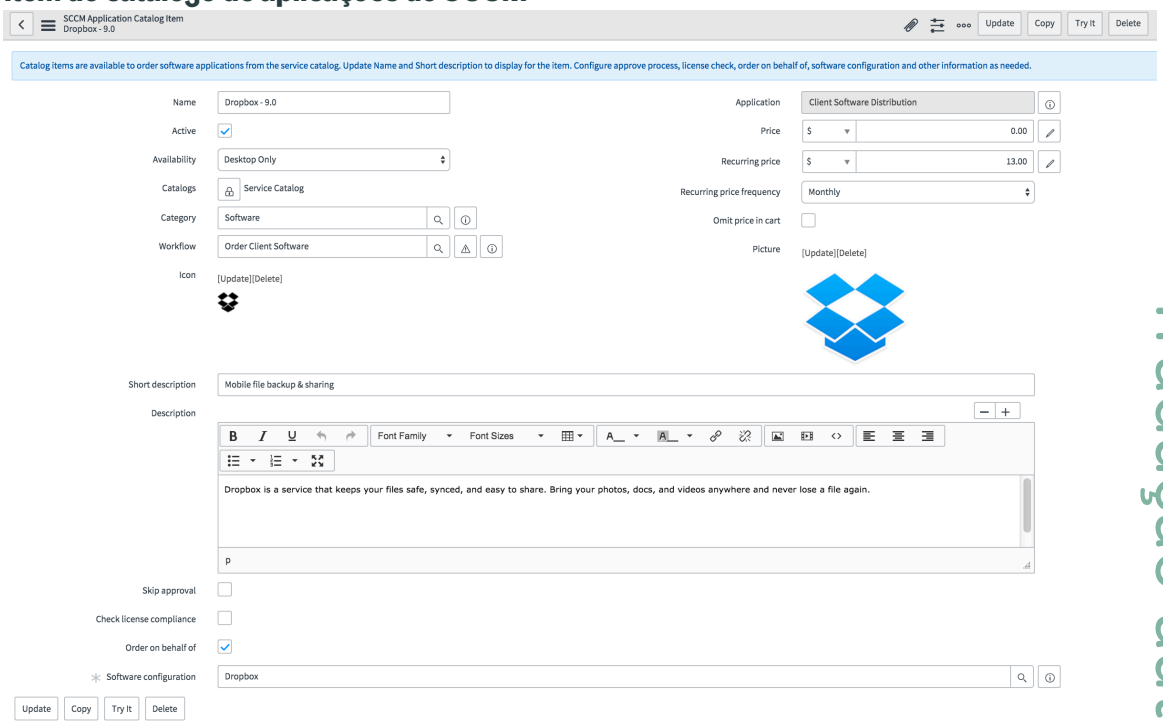
Antes de criar um item do catálogo, você deve vincular a aplicação a um modelo de software e criar pelo menos uma configuração de software.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Distribuição de software cliente** > **SCCM** > **Aplicações de SCCM**.
   Uma lista de aplicações descobertas no servidor SCCM é exibida.
2. Abra um registro para uma aplicação SCCM.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Criar item de catálogo**.
   Um novo registro de Item do Catálogo de Aplicações do SCCM aparece com informações pré-configuradas. .

Item do catálogo de aplicações do SCCM



4. Adicione informações de preço e preencha os seguintes campos adicionados à tabela Item do catálogo de distribuição de software do cliente [sn_client_sf_dist_cat_item] pelo plug-in Orquestração - Client Software Distribution:

Campos do SCCM no formulário de item do catálogo

Campo	Descrição
Ignorar aprovação (skip_approval)	Caixa de seleção que permite ignorar a aprovação deste item pelo gerente do solicitante quando um usuário o solicita do catálogo de serviços. Use este campo em conjunto com o campo **Pedido em nome de** para garantir que o software solicitado por um usuário conectado em nome de outro usuário esteja sujeito à aprovação. Por padrão, esta caixa de seleção está desmarcada, exigindo a aprovação do gerente para todos os novos itens do catálogo. **Nota:** Existem dois níveis de aprovação possíveis. Por padrão, todos os itens de categoria exigem aprovação do grupo para itens acima de $ 1.000. Se essa aprovação for fornecida ou ignorada, o sistema avaliará a caixa de seleção **Ignorar aprovação** para determinar se o item de software requer aprovação do gerente do solicitante.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Verifique a conformidade da licença (check_license_compliance)	Marque a caixa que força o sistema a determinar se a implantação deste item é permitida sob a licença atual.
Solicitar em nome de	Marque a caixa de seleção que permite ao usuário conectado solicitar este software do catálogo de serviços para outro usuário. Isso permite que o pessoal da central de serviços solicite implantações de SCCM para outros usuários no sistema. Por padrão, esse recurso está ativado. Para impedir que usuários não autorizados solicitem software, certifique-se de que as aprovações sejam necessárias para este tipo de implantação desmarcando a caixa de seleção **Ignorar aprovação**. Se uma aprovação for necessária para um software solicitado em nome de um usuário, o sistema enviará automaticamente uma solicitação de aprovação ao gerente do usuário que está recebendo o software. A aprovação será ignorada se o solicitante for o gerente do usuário nomeado. Os itens de software solicitados no catálogo de serviços em nome de um usuário diferente exigem as seguintes informações: ○ **Usuário**: usuário selecionado para implantação. Este campo é preenchido automaticamente com o nome do usuário conectado. Você pode selecionar outro usuário na lista. ○ **Dispositivo para instalar este software**: dispositivo que pertença ao usuário selecionado no qual implantar o software. Somente dispositivos pertencentes a esse usuário aparecem na lista de seleção. ○ **Início do leasing**: data e hora de implantação do software. Esta é a hora de início do leasing. Um leasing pode ser em aberto ou ter uma hora de término.
Configuração do SCCM	Nome do registro de configuração do SCCM para este aplicativo. Este registro define a coleção e a desinstalação desta aplicação. Esta configuração é necessária para todas as implantações, revogações e leasings realizadas pelo servidor SCCM.

Tradução automática

5. Se o item do catálogo precisar de aprovação por causa do custo, certifique-se de configurar um grupo de aprovação na lista relacionada**Aprovado por grupo**.
   Por padrão, o fluxo de trabalho de Solicitação do Catálogo de Serviços é executado quando um item que custa mais de $1.000 é solicitado e procura um grupo de aprovação apropriado. Se nenhum grupo de aprovação estiver configurado para o item, este fluxo de trabalho ignorará a aprovação e será encerrado. O sistema então executa o fluxo de trabalho Solicitar software cliente, que avalia a caixa de seleção **Ignorar aprovação** para determinar se a aprovação do gerente do solicitante é necessária.
6. Clique em **Atualizar**.
   A exibição retorna à lista de Aplicações SCCM.
7. Para ver todos os itens do catálogo de distribuição de software do cliente (CSD), navegue até **Distribuição de software cliente** > **Gerenciar Itens** > **Itens de software**.

Implantação do SCCM

Solicitar uma aplicação SCCM de um item do catálogo de distribuição de software cliente (CSD) no catálogo de serviços aciona o fluxo de trabalho Solicitar software cliente.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Este processo implanta uma aplicação SCCM em um usuário ou dispositivo por meio de um pedido de catálogo de serviços:

1. Se a caixa de seleção **Ignorar aprovação** estiver desmarcada no item do catálogo de software, o fluxo de trabalho Solicitar software cliente enviará a solicitação do catálogo ao gerente do usuário solicitante para aprovação.
2. Se a caixa de seleção **Verificar conformidade da licença** estiver marcada no item do catálogo de software, o fluxo de trabalho executará uma verificação de licença de software. Se não houver licença disponível, o fluxo de trabalho criará uma tarefa de catálogo para adquirir mais licenças e atribuirá a tarefa ao grupo Administradores de Distribuição de software cliente.
3. O fluxo de trabalho Solicitar software cliente aciona o fluxo de trabalho Implantar aplicação SCCM como um subfluxo. Este fluxo de trabalho adiciona o usuário ou o dispositivo à coleção do SCCM usando a atividade Adicionar à coleção do usuário ou Adicionar à coleção do dispositivo SCCM.
4. Se a configuração do software especificar a coleção de desinstalação do SCCM no item do catálogo do software, o fluxo de trabalho de implantação da aplicação SCCM verificará se o usuário ou o dispositivo existe na coleção de desinstalação. O fluxo de trabalho usa a atividade do SCCM É dispositivo na coleção ou É usuário na coleção. Se o usuário ou dispositivo existir na coleção de desinstalação, o fluxo de trabalho removerá o dispositivo ou usuário. O fluxo de trabalho usa a atividade do SCCM Remover da coleção de dispositivos ou Remover da coleção de usuários antes de adicioná-la à coleção de instalação do SCCM.

Processo de validação de distribuição de software cliente

Depois que o SCCM implanta o software em um computador de destino, a distribuição de software do cliente (CSD) detecta a instalação e valida seu status.

A distribuição de software cliente usa os seguintes métodos para detectar software instalado na máquina de destino:

- **Descoberta**: o CSD é configurado para aproveitar Descoberta para detectar instalações de software. Você pode executar o Discovery manualmente a qualquer momento ou por um trabalho programado.
- **Integração do Microsoft SCCM**: você pode importar dados do SCCM para o CMDB usando os recursos no plug-in Integration - Microsoft SCCM se o Discovery não estiver ativo na instância.

A instância usa os dados coletados pelo Discovery ou o plug-in de integração do SCCM para preencher a tabela de instalação de software [cmdb_sam_sw_install]. Para validar instalações usando esses dados, o CSD executa um trabalho programado chamado Reconciliar software solicitado que usa configurações de Propriedades instaladas. Este processo reconcilia os dados de instalação de software acumulados no CMDB e faz estas atualizações de status:

- **Não instalado** para **Instalado**: o usuário instalou o software solicitado dentro do limite de tempo configurado na propriedade `sn_client_sf_dist.softwareInstallExpDays`.
- **Não instalado** para **Verificação de status expirada**: o limite de tempo para o usuário instalar o software solicitado. O sistema para de verificar a instalação quando o limite de tempo expira.

Revogação do software SCCM

Um administrador pode revogar o software sem qualquer interação do usuário usando o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) se a configuração do software

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

especificar uma coleção de desinstalação do SCCM, mesmo que o software tenha sido instalado por algum outro processo ou usuário.

Revogar software implantado por meio do catálogo de serviços

O software implantado pelo SCCM pode ser revogado, mas somente quando o status do software é **Instalado** e a aplicação associada à configuração do software tem uma coleção de desinstalação configurada.

Antes de Iniciar

- Crie um registro de configuração do SCCM para a aplicação que nomeia uma coleção de desinstalação apropriada.
- Associe o item do catálogo CSD à aplicação com a configuração do SCCM que especifica a coleção de desinstalação.

Função necessária: sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

Um fluxo de trabalho chamado Revogar aplicação SCCM move o usuário ou o dispositivo de sua respectiva coleção e o adiciona à coleção de desinstalação apropriada. Quando o SCCM executa uma verificação de política interna e encontra o usuário ou dispositivo na coleção de desinstalação, o SCCM remove o pacote de software relacionado do computador cliente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Distribuição de software cliente** > **Relatórios** > **Software solicitado**.
2. Abra o registro do pacote de software SCCM que você deseja revogar.
   O pacote deve ter um **Status** de **Instalado** para ser revogável.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Revogar software**.

   Esta ação executa o fluxo de trabalho Revogar software cliente, que aciona o subfluxo Revogar aplicação SCCM que move o usuário ou dispositivo da coleção de instalação para a coleção de desinstalação. Quando o SCCM executa uma verificação de política interna e encontra o usuário ou dispositivo na coleção de desinstalação, o SCCM remove o pacote de software relacionado do computador cliente.

Revogar software não autorizado

Um administrador pode revogar o software usando o Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM) que um usuário não tem direito de usar, mesmo que o software tenha sido instalado por algum outro processo ou usuário.

Antes de Iniciar

Para revogar o software usando o SCCM, você deve criar um registro de configuração do SCCM para a aplicação, no qual o modelo da Descoberta de software apropriado é definido. Consulte Modelos de descoberta de software .

Função necessária: sn_client_sf_dist.csd_admin ou admin

A Distribuição de software cliente (CSD) usa o Software Asset Management para identificar instalações de software não autorizadas. A Descoberta detecta o software na máquina do usuário e o SAM determina se o usuário ou dispositivo está autorizado a usar esse software. Isso pode incluir software que não foi instalado por meio de uma solicitação de catálogo ou software que o usuário instalou sem aprovação. Se o modelo da Descoberta da instalação do software estiver associado a uma configuração de software SCCM que tenha uma coleção de desinstalação definida, um administrador poderá usar o CSD para revogar esse software da máquina do usuário sem envolver o usuário.

Tradução automática

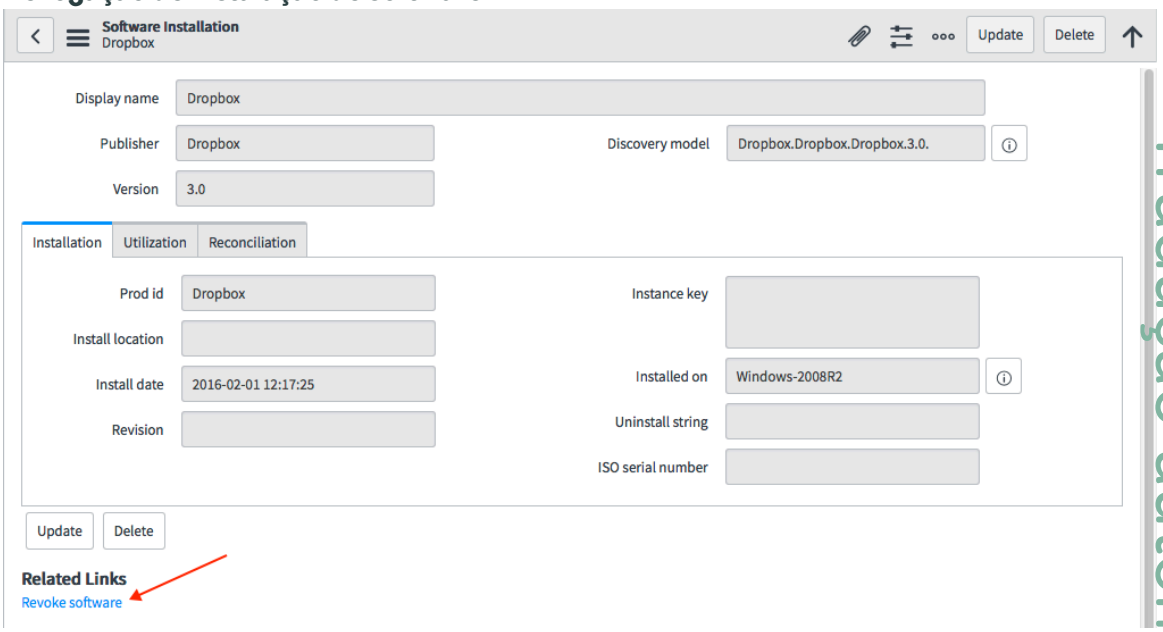
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Distribuição de software cliente** > **Relatórios** > **Software instalado não autorizado**.
2. Selecione o registro da instalação que tem usuários não autorizados.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Revogar software**.

   Esta ação executa o fluxo de trabalho Revogar software cliente, que aciona o subfluxo Revogar aplicação SCCM que move o usuário ou dispositivo da coleção de instalação para a coleção de desinstalação. Quando o SCCM executa uma verificação de política interna e encontra o usuário ou dispositivo na coleção de desinstalação, o SCCM remove o pacote de software relacionado do computador cliente.

Revogação de instalação de software



Fluxo de trabalho de revogação do software SCCM

O fluxo de trabalho Revogar Aplicação SCCM move um usuário ou dispositivo de uma coleção de instalação para uma coleção de desinstalação para revogar o software instalado do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

Para que o fluxo de trabalho de revogação seja executado, o pacote de software deve ter um status de **Instalado** e deve ser pré-configurado para uma coleção de desinstalação apropriada. Consulte Revogar software implantado por meio do catálogo de serviços para ver as instruções de configuração. Quando um administrador inicia o processo de revogação, o sistema inicia o fluxo de trabalho Revogar Aplicação do SCCM para mover a coleção de usuário ou dispositivo associada à instalação para a coleção de desinstalação do SCCM apropriada. Quando o servidor SCCM executa uma verificação de política, ele encontra as adições à coleção de desinstalação do usuário ou do dispositivo e revoga o pacote de software associado a essa coleção.

O fluxo de trabalho emprega duas atividades personalizadas, Remover da coleção de usuários e Remover da coleção de dispositivos, para remover o usuário ou o dispositivo de sua coleção original. O fluxo de trabalho adiciona o usuário ou dispositivo à coleção de desinstalação apropriada no servidor SCCM com a atividade Adicionar à coleção de usuários ou Adicionar à coleção de dispositivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Este fluxo de trabalho é acionado pelo fluxo de trabalho Revogar software cliente como um subfluxo.

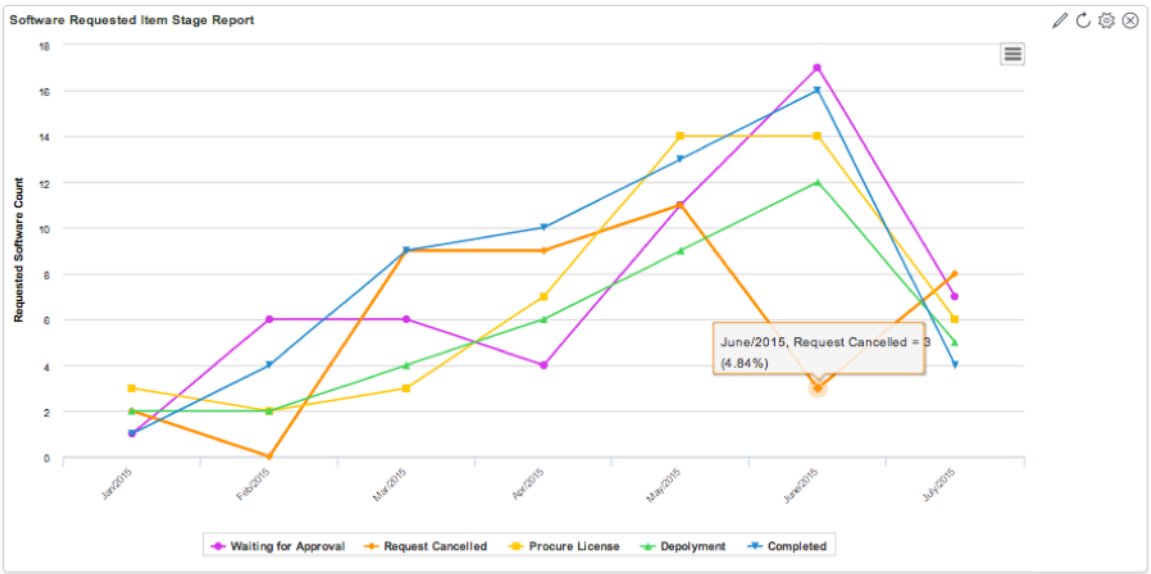
Painel de Distribuição de software cliente

O painel CSD fornece uma coleção de relatórios visuais para a aplicação de distribuição de software cliente.

Painel da CSD

Para acessar o painel do CSD, navegue até **Distribuição de software cliente** > **Software solicitado** > **Painel**.

Exemplo de relatório do painel de CSD



Registros da Distribuição de software cliente

Relatório	Descrição
Abrir Tarefas	Exibe todas as tarefas em aberto agrupadas pelo valor da fase do item solicitado. • *Tipo*: criar um relatório de lista básico • *Tabela:* tarefa de catálogo [sc_task]
10 principais aplicações instaladas	Exibe as 10 principais aplicações instaladas por contagem de solicitações. • **Tipo**: criar um relatório de barras • **Tabela**: software solicitado [sn_client_sf_dist_req_software]
Total de Itens da solicitação de software ao longo do tempo	Exibe o total de itens de software solicitados a cada mês. • **Tipo**: relatórios de linha • **Tabela**: software solicitado [sn_client_sf_dist_req_software]

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Registros da Distribuição de software cliente

Relatório	Descrição
Relatório de solicitações concluídas	Exibe o total de solicitações de software concluídas a cada mês. • **Tipo**: relatórios de linha • **Tabela**: software solicitado [sn_client_sf_dist_req_software]
Software instalado não autorizado	Exibe o software instalado que os usuários ou dispositivos não estão autorizados a usar. Pode ser um software implantado por meio do CSD ou por outro processo que não esteja em conformidade com o licenciamento. Este relatório está em uma tabela de gerenciamento de ativos de software. • **Tipo**: criar um relatório de lista básico • **Tabela**: instalação de software [cmdb_sam_sw_install]
Status da instalação de software	Exibe a contagem de software solicitado, agrupado por status de instalação, para cada mês. • **Tipo**: relatórios de linha • **Tabela**: software solicitado [sn_client_sf_dist_req_software]
Relatório de estágio do item solicitado de software	Exibe a soma de todos os itens solicitados, agrupados pela fase do item solicitado, para cada mês. • **Tipo**: relatórios de linha • **Tabela**: software solicitado [sn_client_sf_dist_req_software]
Contagens de licenças disponíveis	Exibe as contagens de licença para todas as aplicações disponíveis. • **Tipo**: criar um relatório de lista básico • **Tabela**: item de catálogo da aplicação SCCM [sn_client_sf_dist_sccm_app_cat_item]

Painel de visão geral de uso

Navegar até **Distribuição de software cliente** > **Visão geral de uso** para exibir a contagem de transações atual da sua instância.

Estrutura de extensão de distribuição de software cliente

A distribuição de software cliente (CSD) fornece pontos de extensão internos para integrar uma instância ServiceNow com provedores de distribuição de software cliente, como Casper, Altiris ou LANDesk.

Importante:
O uso de pontos de extensão CSD é um procedimento avançado destinado somente a desenvolvedores Now Platform experientes. As instruções para personalizar sua instância para implantar e revogar software de um provedor de distribuição de software podem ser encontradas no Guia de implementação de extensão do CSD.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configurar provedores de distribuição de software cliente

Identifique o provedor e especifique os fluxos de trabalho e os pontos de extensão para um processo de distribuição de software personalizado.

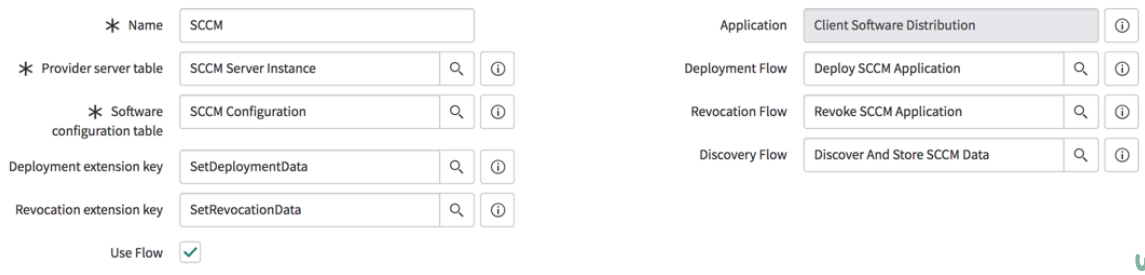
Antes de Iniciar

Execute as tarefas de desenvolvimento descritas no Guia de implementação de extensão do CSD antes de tentar este procedimento.

Função necessária: sn_client_sf_dist.csd_admin, admin

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Distribuição de software cliente** > **Extensões** > **Provedores**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencher o formulário usando os campos da tabela.



Campos do provedor de distribuição de software cliente

Campo	Descrição
Nome	Nome descritivo do provedor.
Tabela do servidor do provedor	Nome da tabela do servidor provedor. Você deve criar esta tabela como uma extensão da tabela de item de configuração [cmdb_ci]. Por exemplo, você pode chamar sua tabela de instância do servidor Casper [cmdb_ci_casper_server_instance].
Fluxo da Descoberta	Fluxo que descobre o servidor do provedor e retorna os dados desse servidor para a instância. Este é o fluxo que você cria com atividades personalizadas que consultam o servidor do provedor.
Tabela de configuração de software	Nome da tabela da configuração do software para este provedor. Você cria esta tabela como uma extensão da tabela de configuração de software da Distribuição de software cliente [sn_client_sf_dist_software_config]. Por exemplo, você pode criar uma tabela chamada Casper Software Configuration [sn_client_sf_dist_casper_sf_config].
Chave de extensão da implantação	A chave **SetDeploymentData** fornecida com o CSD. Esta chave configura os dados para o pedido de software e o fluxo de trabalho de implantação.
Fluxo de implantação	Fluxo que implanta software do servidor do provedor. Este é o fluxo que você criou com atividades personalizadas que informa ao provedor

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	onde implantar uma aplicação solicitada do catálogo de serviços.
Chave de extensão de revogação	A chave **SetRevocationData** fornecida com o CSD. Esta chave configura os dados para revogação da instalação.
Fluxo de revogação	Fluxo que revoga uma instalação de um servidor do provedor. Este é o fluxo que você criou com atividades personalizadas que informam ao provedor qual aplicação remover de um dispositivo.
Usar Fluxo	Opção para usar fluxos do IntegrationHub para distribuição de software cliente. Quando esta opção não está selecionada, fluxos de trabalho do Orquestração são usados para distribuição de software cliente. **Nota:**

Chaves de extensão de distribuição de software cliente

As chaves de extensão de distribuição de software do cliente (CSD) permitem que você personalize a implantação e a revogação de software de provedores de distribuição.

Essas chaves predefinidas permitem gerar variáveis de entrada para fluxos de trabalho que implantam e revogam software de provedores de distribuição externos:

- **SetDeploymentData**: define as informações do pedido de software e gera as variáveis de entrada para o fluxo de trabalho de implantação.
- **SetRevocationData**: gera as variáveis de entrada para o fluxo de trabalho de revogação.
- **CheckRevocable**: especifica as condições que determinam se uma instalação pode ser revogada. Se a configuração de software associada ao software instalado permitir a desinstalação, o software instalado poderá ser revogado.

Pontos de extensão de distribuição de software cliente

Os pontos de extensão de distribuição de software do cliente (CSD) criam o código de personalização para o provedor específico e as chaves de extensão.

A finalidade dos pontos de extensão é associar chaves de extensão a um provedor específico e, em seguida, criar um script que defina variáveis de entrada para seus fluxos de trabalho de implantação e revogação personalizados. Outro script de ponto de extensão informa ao CSD se o provedor tem a capacidade de revogar o software. Se este for o caso, o CSD habilitará a ação de IU que aciona a revogação do provedor.

SetDeploymentData

O script associado a esta chave de extensão deve definir o objeto `csdExtensionResult` com estes atributos:

- `deploymentWorkflowInputs`: objeto que especifica as variáveis de entrada do fluxo de trabalho de implantação.
- `softwareModel`: modelo de software sys_id.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- *deploymentType*: um número inteiro. Use **1** para implantação em um usuário e **2** para implantação em um dispositivo.
- *softwareApplication*: aplicativo de software sys_id.

CheckRevocable

O script associado a esta chave de extensão obtém o parâmetro de entrada *csdExtensionInputs.softwareConfiguration*, que é um registro de distribuição de software do cliente na tabela de configuração de software [sn_client_sf_dist_software_config]. Todas as configurações de software dos provedores são estendidas a partir desta tabela, mas podem ter atributos diferentes.

Este script deve definir o objeto *csdExtensionResult* como **verdadeiro** ou **falso**, dependendo se a configuração do software especifica a desinstalação.

SetRevocationData

O script associado a esta chave de extensão obtém o parâmetro de entrada *csdExtensionInputs.softwareConfiguration*, que é um registro de distribuição de software do cliente na tabela de configuração de software [sn_client_sf_dist_software_config]. Todas as configurações de software dos provedores são estendidas a partir desta tabela, mas podem ter atributos diferentes.

O script deve definir o objeto *csdExtensionResult* com estes atributos:

- *revocationWorkflowInput*: objeto que especifica as variáveis de entrada do fluxo de trabalho de revogação.
- *softwareModel*: modelo de software sys_id.
- *deploymentType*: um número inteiro. Use **1** para implantação em um usuário e **2** para implantação em um dispositivo.

Tópicos relacionados

Usando pontos de extensão para estender a funcionalidade da aplicação

Usando pontos de extensão com script em scripts do lado do servidor

Usando pontos de extensão de IU em macros de IU do lado do servidor

Usando pontos de extensão do cliente em scripts de IU do lado do cliente

Exemplos do Orchestration

Estes exemplos demonstram como o Orchestration pode ser usado para automatizar tarefas comuns.

Exemplo de automação do Active Directory

Um conjunto de seis atividades do Orchestration Active Directory permite que as organizações automatizem seus processos de integração/desligamento com fluxos de trabalho auditáveis e autodocumentáveis que economizam tempo e eliminam erros.

As atividades em Pacote de atividades do Active Directory são projetadas para gerenciar contas de usuário e redefinir senhas de usuário. As atividades a seguir cobrem os casos de uso mais comuns que os administradores encontram ao gerenciar contas de usuário do Active Directory:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Criar Conta do Usuário do AD
- Atualizar Conta do Usuário do AD
- Remover Conta do Usuário do AD
- Desabilitar Conta do Usuário do AD
- AD de Consulta
- Redefinir Senha do Usuário do AD

Essas atividades compartilham um design comum, têm funcionalidade complementar e compartilham um conjunto comum de parâmetros. Eles podem ser usados individualmente ou em conjunto para criar fluxos de trabalho consistentes para provisionar e desprovisionar contas de usuário.

Atualização do Active Directory com a Orquestração

Uma organização planeja tornar sua instância ServiceNow sistema único de registro para dados de conta de usuário e deseja atualizar o Active Directory com as mudanças mais recentes.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A solução é criar um fluxo de trabalho da Orquestração que envia as mudanças do registro do usuário ServiceNow para o Active Directory para criar um novo registro do usuário ou atualizar um registro existente. Isso é realizado criando um fluxo de trabalho da Orquestração que pode criar e atualizar registros no Active Directory com base nos dados da tabela ServiceNow Usuário [sys_user].

Nota:
Este exemplo de fluxo de trabalho presume que ServiceNow está configurado para LDAP e um servidor LDAP está configurado para aceitar as novas contas de usuário. As atividades de gerenciamento de usuários do Active Directory não dependem do LDAP, mas a presença do LDAP torna este exemplo de fluxo de trabalho muito mais fácil. Você deve fornecer o endereço IP do controlador de domínio ao fluxo de trabalho, codificando-o, adicionando outra entrada de fluxo de trabalho ou usando um script para pesquisá-lo no CMDB.

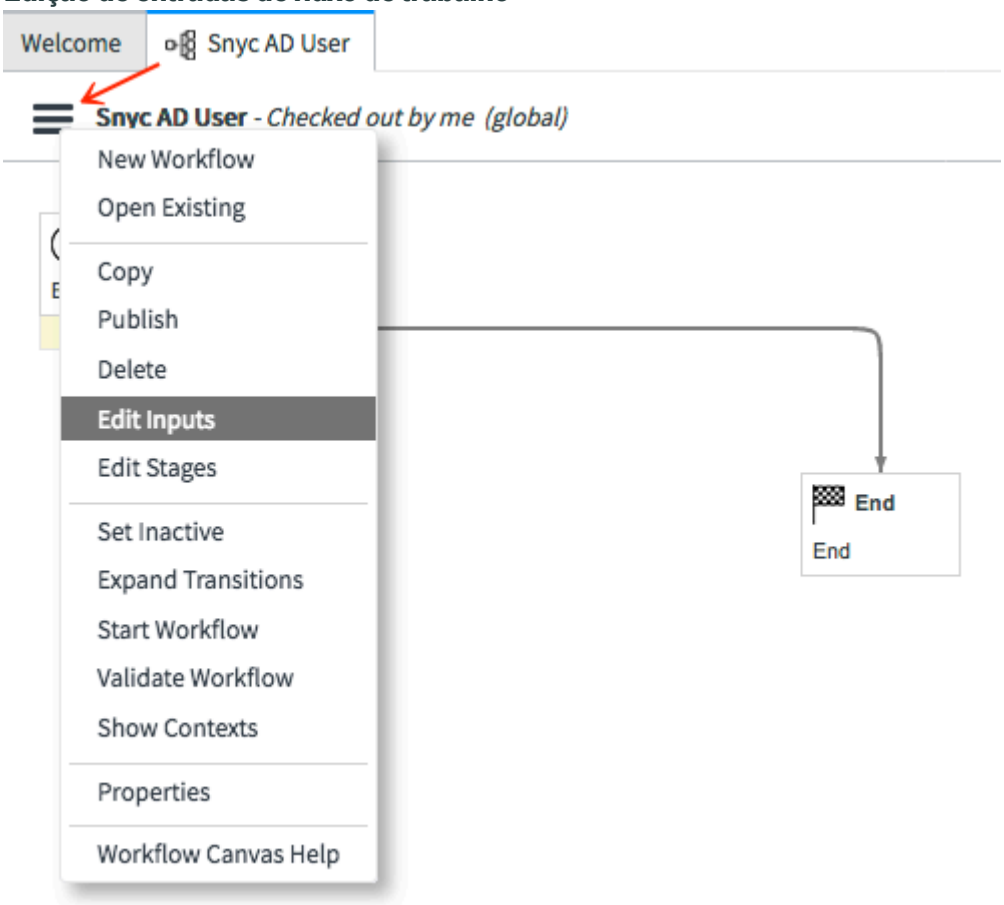
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workflow** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Na guia **Fluxo de trabalho**, clique no ícone **+** para criar um novo fluxo de trabalho usando estas variáveis:
   - *Nome*: Sincronizar usuário do AD
   - *Tabela*: Global [global]
3. Clique em **Enviar**.
   Um fluxo de trabalho básico com um ponto de início e fim aparece na tela.
4. Clique no ícone de menu no canto superior esquerdo da tela e selecione **Editar entradas** no menu de contexto.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Edição de entradas de fluxo de trabalho



5. No formulário Entradas de fluxo de trabalho, clique em **Nova** na lista de registros de **Variáveis** e crie uma nova variável usando os campos da tabela.

Campo	Valor
Tipo	Referência
Rótulo	Usuário
Nome da coluna	u_user
Especificação de referência > Referência	Usuário (sys_user)

6. Clique em **Enviar**.
7. Na guia **Personalizado**, expanda **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.
8. Arraste e solte a atividade Atualizar objeto do AD na linha de transição entre os pontos de início e fim do novo fluxo de trabalho.
   Esta ação vincula automaticamente a atividade ao ponto de fim e abre o formulário de propriedade de Atividade de fluxo de trabalho.
9. Preencha o formulário usando os campos da tabela.

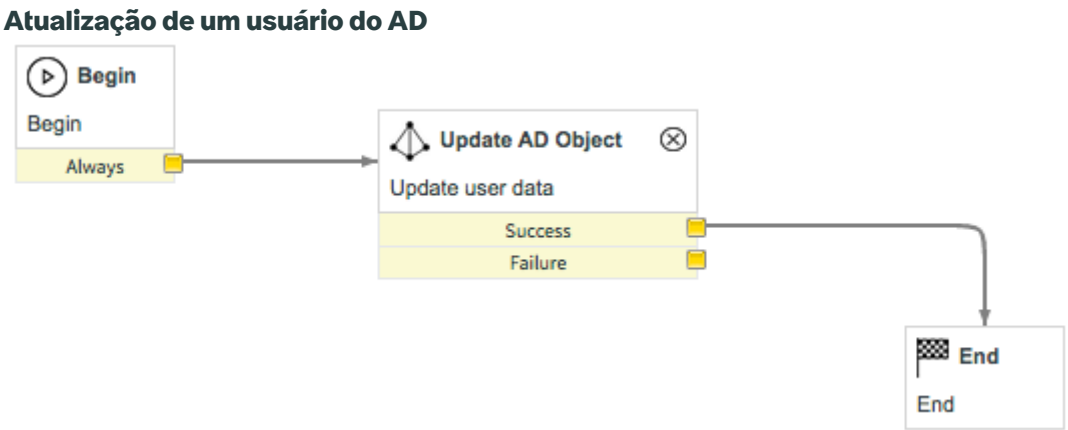
Campo	Valor
Nome	Insira um nome lógico, como **Atualizar dados do usuário**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Controlador de domínio	A integração ServiceNow LDAP adiciona uma referência ao servidor LDAP ao qual a conta do usuário está vinculada. Para identificar o servidor LDAP, insira a seguinte declaração: `${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}`
Tipo	Tipo de objeto do AD. Nesse caso, o tipo é **Usuário**, que é o padrão.
Nome do objeto	Este exemplo pressupõe que o nome de usuário ServiceNow corresponde ao sAMAccountName do Active Directory. Insira o seguinte: `${workflow.inputs.u_user.user_name}`
Dados do objeto	Atualiza a conta do usuário no Active Directory, se o usuário existir. Neste exemplo, o cargo do usuário é atualizado: `{"title": "QA"}`

10. Clique em **Enviar**.
    O fluxo de trabalho é semelhante a este:



11. Anexe os dois resultados da atividade (Êxito e Falha) ao endpoint.
    Neste ponto, o fluxo de trabalho usa um registro de usuário ServiceNow como entrada e atualiza o Nome, o Sobrenome e o Título da conta correspondente do Active Directory. Se a conta não existir no Active Directory, ocorrerá falha no fluxo de trabalho.

> **Nota:**
> Em um fluxo de trabalho normal, algum tipo de ação alternativa é desejável em caso de falha. Por exemplo, convém enviar uma Notificação via SMS e por e-mail se o fluxo de trabalho falhar ao atualizar o registro.

12. Para evitar que o fluxo de trabalho falhe, adicione uma atividade Criar objeto do AD às linhas de transição entre a atividade Iniciar e Atualizar objeto do AD.
13. Preencha o formulário de propriedade atividade de fluxo de trabalho usando os campos da tabela.

Campo	Valor
Nome	Insira um nome lógico, como **Criar dados do usuário**.

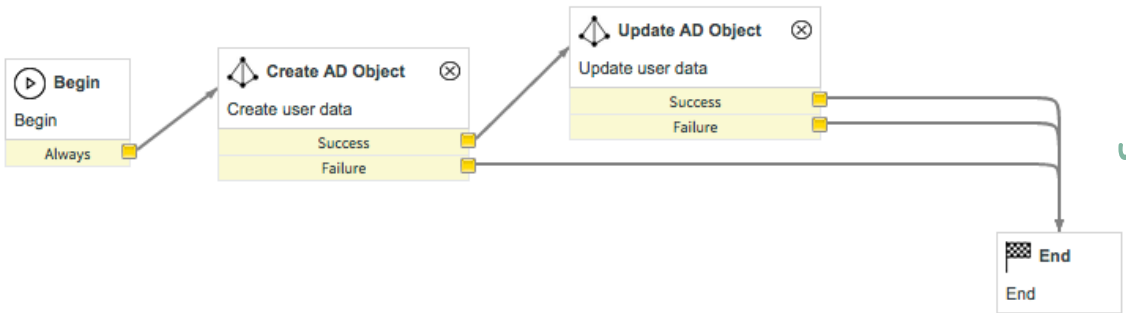
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
Controlador de domínio	O mesmo para a atividade de atualização. ${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
OU	A unidade organizacional à qual este objeto pertence. Para fins deste exemplo, você pode inserir **OU = HQ, OU = Managed Objects**
Nome do objeto	O mesmo para a atividade de atualização. ${workflow.inputs.u_user.user_name}
Dados do objeto	Cria uma conta com apenas o nome de usuário. Para fins deste exemplo, você pode inserir {"givenName": "$ {workflow.inputs.u_user.first_name}", "SN": "${workflow.inputs.u_user.last_name}"}

14. Clique em **Enviar**.
15. Conecte o resultado de Falha da atividade Criar objeto do AD ao final.
    Para este exemplo, estamos ignorando os erros. O fluxo de trabalho agora é semelhante a este:

Criação de um usuário do AD



Este procedimento cria um fluxo de trabalho simples que cria uma conta do Active Directory básica que consiste somente em um nome de usuário. O fluxo de trabalho atualiza essa conta com informações adicionais fornecidas pela tabela ServiceNow Usuário [sys_user]. No entanto, não queremos executar a atividade Criar objeto do AD se a conta de usuário já existir. O fluxo de trabalho precisa consultar o Active Directory em busca de registros de usuário correspondentes e, em seguida, ramificar o fluxo de trabalho com base nos resultados da consulta. Se já existir uma conta, o fluxo de trabalho deverá atualizar a conta. Se a conta não existir, o fluxo de trabalho precisará criar a conta no Active Directory.

16. Arraste e solte a atividade de consulta do AD na transição entre Iniciar e Criar objeto do AD.
17. Preencha o formulário de propriedade atividade de fluxo de trabalho usando os campos da tabela.

Campo	Definição
Nome	Insira um nome lógico, como **Pesquisar conta existente**.
Controlador de domínio	${workflow.inputs.u_user.ldap_server.server_url}
Propriedades	Uma lista separada por vírgulas de propriedades do Active Directory a serem retornadas. Por exemplo, givenName, SN, title. Se o campo de parâmetro estiver em branco, todas as propriedades serão retornadas. Neste fluxo de trabalho, deixamos o campo em branco.

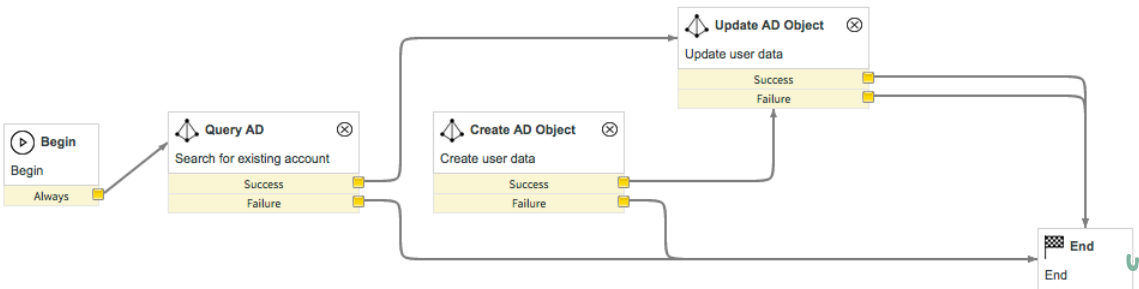
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Definição
Filtro de pesquisa	Uma cadeia de caracteres de filtro LDAP que define os parâmetros de pesquisa. Use qualquer critério de filtragem LDAP válido. Para encontrar contas de usuário correspondentes ao registro de entrada, usamos: `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

18. Clique em **Enviar**.
19. Conecte o resultado de Falha da atividade de consulta ao endpoint.
    Lembre-se de que estamos ignorando erros neste fluxo de trabalho.
20. Conecte o resultado de Sucesso da atividade de consulta à atividade Atualizar objeto do AD.
    O fluxo de trabalho agora é semelhante a este:

Consulta de contas de usuário no AD



A atividade de consulta do AD retorna seus resultados como uma cadeia de caracteres JSON no barramento de dadosdo fluxo de trabalho. Esta cadeia de caracteres JSON é sempre uma matriz de objetos. Cada objeto corresponde a uma entrada do Active Directory que correspondeu à consulta. Nosso fluxo de trabalho deve se ramificar, esteja essa matriz vazia ou não.

21. Arraste uma atividade *Se* padrão da pasta *Condições* na guia **Core** e solte-a na transição entre o AD de consulta e o objeto de atualização do AD.
22. Preencha o formulário de propriedades atividade de fluxo de trabalho usando os campos na tabela.

Campo	Valor
Nome	Insira um nome lógico, como **Conta existente**.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para abrir o campo *Script*.

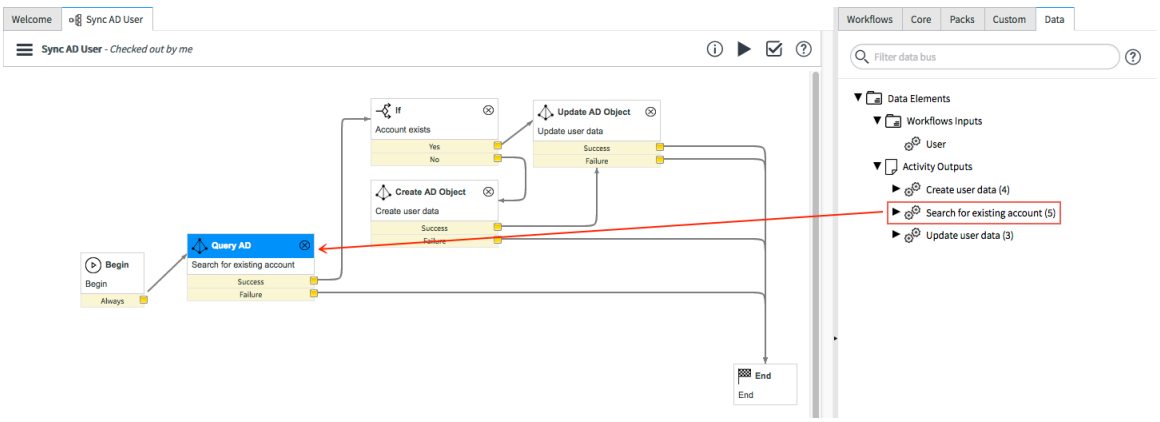
Script	Para que a atividade Se funcione corretamente, devemos retornar um **sim** ou **não** na variável de resposta (var) que corresponde aos resultados Sim e Não da atividade de consulta. A linha 1 converte os resultados de consulta do AD de uma cadeia de caracteres JSON em uma matriz Javascript chamada queryResults. A linha 2 verifica o tamanho dessa matriz. Se a matriz for maior que 0, uma correspondência para a conta foi encontrada e definimos nossa resposta como sim. Caso contrário, a resposta é não.
	
	`var queryResults=new JSON().decode(data.get(5).output);`
	
	`answer = ( queryResults.length>0 ? 'sim' : 'não' );`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
A expressão `data.get (5)` neste script identifica a saída de consulta do AD no Databus por número de pedido, já que foi a quinta atividade adicionada ao fluxo de trabalho.

Consulta de saídas do AD no Databus

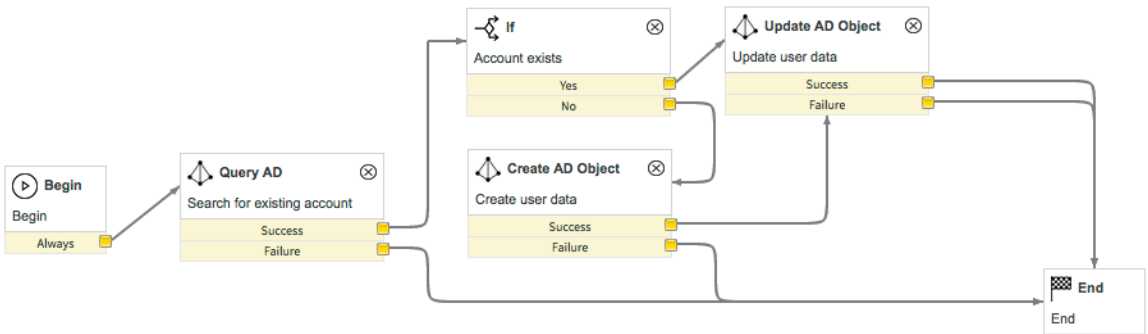


23. Clique em **Enviar**.

24. Na tela, crie uma transição do resultado Sim da atividade Se para a atividade Atualizar objeto do AD.

25. Crie uma transição do resultado Não da atividade Se para a atividade Criar objeto do AD.
Esta é a etapa final. Este fluxo de trabalho consultará o Active Directory para determinar se já existe uma conta. Se já existir uma conta, o fluxo de trabalho atualizará a conta. Se não houver uma conta, o fluxo de trabalho criará a conta e atualizará o Active Directory com o conjunto de dados do usuário configurado.

Criação dos caminhos condicionais



Pacotes de atividade do Orchestration

O sistema básico do Orchestration inclui pacotes de atividades personalizadas que você pode usar para automatizar processos de negócios e de TI típicos em sua rede.

Os pacotes de atividades permitem automatizar vários processos de negócios comuns, como o gerenciamento de contas do Active Directory e caixas de correio do Exchange Server. Os pacotes de atividades também podem automatizar funções de TI, como iniciar e parar servidores Windows, ingressar em domínios, atribuir endereços IP e configurar balanceadores de carga.

Uso de um pacote de atividades

A guia **Pacotes** do Editor de fluxo de trabalho contém todos os pacotes de atividades baixados da ServiceNow Store e todos os pacotes de atividades que você criar.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin, activity_admin, activity_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

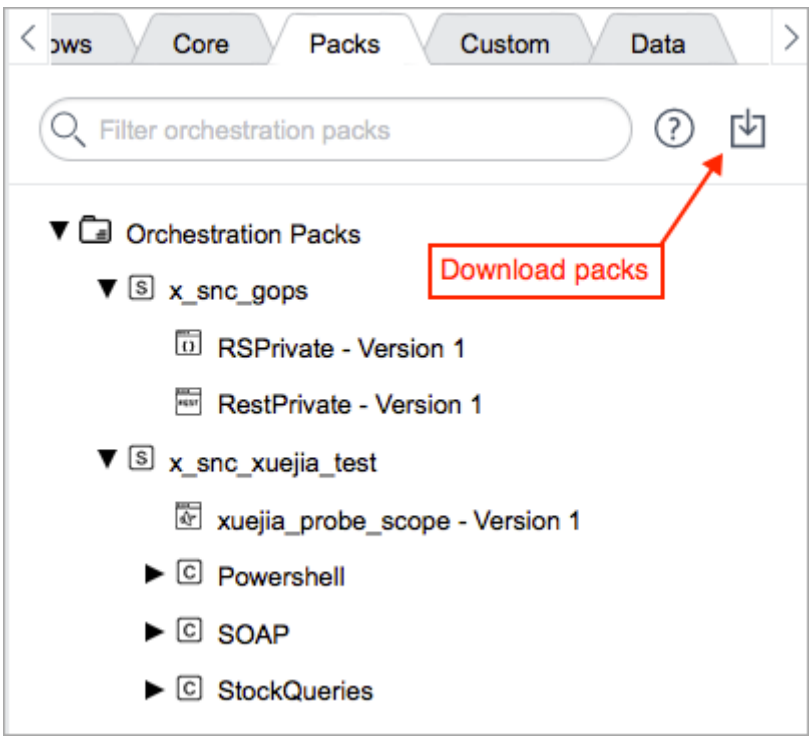
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode organizar atividades personalizadas em pacotes e carregá-las na ServiceNow Store. Seus pacotes personalizados não aparecem na árvore até que pelo menos uma atividade no pacote seja publicada. As atividades adicionadas a um pacote existente não são exibidas até que sejam publicadas. Pacotes de atividades de qualquer Escopo da aplicação podem ser exibidos na guia **Pacotes**, independentemente da configuração do escopo atual da instância.

Procedimento

1. Na paleta do Editor de fluxo de trabalho, selecione a guia **Pacotes**.
2. Clique no ícone de download.

A hierarquia na guia organiza os pacotes por fornecedor, escopo, categoria e atividade.



Pacote de atividades do Active Directory

O pacote de atividades do Active Directory (AD) permite que um administrador crie, exclua e gerencie objetos no Active Directory do Windows, como usuários, grupos e computadores, usando um fluxo de trabalho do ServiceNow Orchestration.

As atividades neste pacote podem redefinir uma senha automaticamente a partir de uma solicitação do usuário ou gerenciar qualquer conta de usuário no Active Directory, tenha ela sido criada ou não por um fluxo de trabalho do Orchestration.

Os controladores de domínio são identificados pelo endereço IP da máquina host. Para usar o nome do host do controlador de domínio, adicione a atividade Resolver Nome DNS para resolver o nome do host em um IP e, em seguida, passe o IP para a atividade do Active Directory.

Sua instância deve ter acesso a um MID Server configurado para usar o PowerShell na execução dessas atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Todas as atividades do Active Directory passam por mensagens de erro retornadas do Active Directory. Para exibir essas mensagens de erro, aponte para a atividade com falha na tela do fluxo de trabalho ou selecione a guia Log de Fluxo de Trabalho em um registro de Contextos de Fluxo de Trabalho .

Atividades personalizadas do Active Directory

O Orchestration fornece atividades personalizadas do Active Directory que foram criadas com o Orchestration Criação de uma atividade PowerShell, começando com a versão Geneva. Essas atividades executam as mesmas funções que as atividades do AD com o mesmo nome de versões anteriores e substituem essas atividades em todos os novos fluxos de trabalho. Fluxos de trabalho existentes de versões anteriores que foram criados com atividades do AD legado continuam a funcionar normalmente após um upgrade para Istanbul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar essas atividades do AD personalizadas. O modelo de atividade PowerShell oferece aos administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída da atividade de AD de consulta no Databus.

Nota:
Para usar as atividades personalizadas do Active Directory, você deve solicitar a ativação do plug-in Orchestration - Active Directory.

Credenciais do Active Directory com LDAP

Se você estiver usando um Servidor LDAP com MID Servers, observe que as atividades do Orchestration e Active Directory não usam o nome de usuário e a senha configurados nos Servidores LDAP. Você deve criar um registro de credencial de orquestração do tipo Windows Credenciais do Windows . O nome de usuário e a senha no registro de credenciais são usados para consultas LDAP que as atividades do Orchestration e do fluxo de trabalho executam.

Porta de conexão usada pelas atividades do AD Orchestration

Todas as atividades do Active Directory usam a porta 389 para acesso LDAP. Se você estiver usando atividades do AD com o Oracle Virtual Directory (OVD) como proxy, configure a passagem somente na porta 389.

Como adicionar usuário à atividade de grupo do AD

A atividade Adicionar usuário ao grupo adiciona um usuário a um grupo no Windows Active Directory.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Adicionar usuário a grupo

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
UserName	Nome do usuário a ser adicionado ao grupo.
GroupName	Nome do grupo ao qual este usuário é adicionado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Adicionar usuário ao grupo

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Condições para adicionar usuário a grupo

Condição	Descrição
Êxito	O usuário foi adicionado ao grupo com êxito.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar adicionar o usuário ao grupo. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Atividade Mudar senha de usuário do AD

A atividade Mudar senha de usuário do AD muda a senha de uma conta de usuário do Active Directory.

Esta atividade requer a senha atual do usuário para ser executada, ao contrário da atividade **Redefinir senha do usuário do AD**. Se a nova senha violar qualquer requisito de senha do Active Directory, como tamanho ou combinações de caracteres, a atividade falhará e retornará a mensagem de erro apropriada. Esta mensagem de erro aparece na fila do ECC e no texto de dica quando um usuário aponta para a atividade no Editor de fluxo de trabalho.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade, que foi criada com o Designer de atividades do PowerShell.

Variáveis de entrada

Mudança de variáveis de entrada de senha do usuário do AD

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
Usuário	O sAMAccountName da conta de usuário do Active Directory.
New_password	A nova senha a ser atribuída a este usuário.
Old_password	A senha atual do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Mudança de variáveis de saída de senha do usuário do AD

Variável	Descrição
resultado	Um dos seguintes resultados: • **falha** • **êxito** • **Falha de política** • **Senha antiga incorreta**
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.
hresult	Resultado do comando PowerShell.

Condições

A atividade fornece as seguintes condições:

Condições para Mudar Senha de Usuário do AD

Condição	Descrição
Êxito	Senha redefinida com sucesso.
Falha de política	A senha não atende aos requisitos do Active Directory da organização.
Senha antiga incorreta	A senha que está sendo alterada não foi inserida corretamente.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar mudar a senha. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Credenciais do Active Directory com LDAP

Se você estiver usando um Servidor LDAP com MID Servers, observe que as atividades do Orchestration e Active Directory não usam o nome de usuário e a senha configurados nos Servidores LDAP. Você deve criar um registro de credencial de orquestração do tipo Windows Credenciais do Windows . O nome de usuário e a senha no registro de credenciais são usados para consultas LDAP que as atividades do Orchestration e do fluxo de trabalho executam.

Atividade Criar Objeto do AD

A atividade Criar objeto do AD cria um objeto no Windows Active Directory.

Esta atividade falhará se encontrar um objeto existente com variáveis de entrada correspondentes.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade, que foi criada com o Designer de atividades do PowerShell.

Variáveis de entrada

Criação de variáveis de entrada do objeto do AD

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
Tipo	O tipo de objeto a ser criado: usuário, grupo ou computador.
OU	A unidade organizacional à qual este objeto pertence.
ObjectName	O sAMAccountName do objeto do Active Directory. **O nome do objeto** também é usado para o atributo de **nome** no Active Directory. Este comportamento está disponível em **ActiveDirectory.psm1**. O que quer que seja passado como o **nome do objeto** se torna o **samAccountName** e o **nome** do novo usuário no Active Directory.
ObjectData	Um objeto JSON que contém nomes de propriedade do Active Directory e seus valores correspondentes. Por exemplo: `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "allowLogin" : true }` Este exemplo define o nome (givenName), o sobrenome (SN) e o título na conta do usuário do Active Directory e permite que o usuário faça login (allowLogin). Este campo permite a avaliação da expressão por meio da sintaxe de substituição de variável $ {}.

Variáveis de saída

Criação de variáveis de saída do objeto do AD

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O *executionResult.errorMessages* do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Criação de condições de objeto do AD

Condição	Descrição
Êxito	Um objeto do Active Directory do Windows foi criado com sucesso.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar criar um objeto do AD. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade Desabilitar Conta do Usuário do AD

A atividade Desabilitar Conta do Usuário do AD desabilita uma conta de usuário do Windows Active Directory, tornando-a inativa.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade, que foi criada com o Designer de atividades do PowerShell.

Variáveis de entrada

Desabilitação de variáveis de entrada de Conta de Usuário do AD

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
Usuário	O sAMAccountName da conta de usuário do Active Directory.

Variáveis de saída

Desabilitação de variáveis de saída de Conta de Usuário do AD

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Condições para Desabilitar Conta do Usuário do AD

Condição	Descrição
Êxito	A conta de usuário do AD foi desabilitada com sucesso.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar desabilitar a conta. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Atividade Habilitar Conta do Usuário do AD

A atividade Habilitar Conta do Usuário do AD habilita uma conta de usuário do Windows Active Directory, tornando-a ativa.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade, que foi criada com o Designer de atividades do PowerShell.

Variáveis de entrada

Habilitação de variáveis de entrada de Conta de Usuário do AD

Variável	Descrição
Usuário	O sAMAccountName da conta de usuário do Active Directory.
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.

Variáveis de saída

Habilitação de variáveis de saída de Conta de Usuário do AD

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Condições para Habilitar Conta do Usuário do AD

Condição	Descrição
Êxito	A conta de usuário do AD foi habilitada com sucesso.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar habilitar a conta do usuário do AD. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Atividade A Conta do AD está Bloqueada?

A atividade A Conta do AD está Bloqueada? determina se uma conta de usuário do Active Directory está bloqueada.

Uma conta pode ser bloqueada automaticamente se um usuário inserir uma senha incorreta mais vezes do que o permitido pela política de segurança do Active Directory. Você pode desbloquear uma conta usando a atividade Desbloquear conta de usuário do AD.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade, que foi criada com o Designer de atividades do PowerShell.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada de A Conta do AD está Bloqueada?

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
Usuário	O sAMAccountName da conta de usuário do Active Directory.

Variáveis de saída

Variáveis de saída de A Conta do AD está Bloqueada?

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O *`executionResult.errorMessages`* do Origens de análise do designer de atividades.
saída	O resultado da consulta.

Condições

Condições para A Conta do AD está Bloqueada?

Condição	Descrição
Bloqueada	A conta do AD está bloqueada.
Desbloqueado	A conta do AD está desbloqueada.
Falha	Ocorreu um erro ao processar a consulta. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Atividade Consulta do AD

A atividade Consulta do AD recupera entradas do Windows Active Directory com base em um filtro de pesquisa LDAP e armazena os resultados como uma cadeia de caracteres JSON que pode ser usada no databus.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory** > **.**

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul e vai continuar salvando resultados de consulta no bloco de anotações. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Criação de uma atividade PowerShell, que armazena variáveis de entrada e saída no databus em vez de no bloco de anotações.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada do AD de Consulta

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
Propriedades	Uma lista separada por vírgulas de propriedades do Active Directory a serem retornadas. Por exemplo, `givenName,SN,title`. Se o campo estiver em branco, todas as propriedades serão retornadas.
SearchFilter	Uma cadeia de caracteres de filtro LDAP que define os parâmetros de pesquisa. Use qualquer critério de filtragem LDAP válido. Por exemplo, para encontrar contas de usuário correspondentes ao registro de entrada ServiceNow, use: `(samaccountname=${workflow.inputs.u_user.user_name})`

Variáveis de saída

Variáveis de saída do AD de Consulta

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.
saída	O resultado da consulta.

Condições

Condições do AD de Consulta

Condição	Descrição
Êxito	A consulta foi concluída conforme o esperado.
Falha	Ocorreu um erro ao processar a consulta. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Atividade Remover Objeto do AD

A atividade Remover objeto do AD exclui um objeto do Windows Active Directory.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade, que foi criada com o Designer de atividades do PowerShell.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Remoção de variáveis de entrada do Objeto do AD

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
ObjectName	O sAMAccountName do objeto do Active Directory.
Tipo	O tipo de objeto a ser removido: • **usuário** • **grupo** • **computador**

Variáveis de saída

Remoção de variáveis de saída do Objeto do AD

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Condições para Remover objeto do AD

Condição	Descrição
Êxito	O objeto AD foi removido com sucesso.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar remover um objeto do AD. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Atividade Remover usuário do grupo do AD

A atividade Remover usuário do grupo remove um usuário de um grupo no Windows Active Directory.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Remover usuário do grupo

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
UserName	Nome do usuário a ser removido do grupo.
GroupName	Nome do grupo do qual este usuário é removido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Remover usuário do grupo

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Condições para Remover usuário do grupo

Condição	Descrição
Êxito	Usuário foi removido com sucesso do grupo.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar remover o usuário do grupo. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Atividade Redefinir senha de usuário do AD

A atividade Redefinir senha de usuário do AD redefine a senha de uma conta de usuário no Windows Active Directory.

Se a nova senha violar qualquer requisito de senha do Active Directory, como tamanho ou combinações de caracteres, a atividade de redefinição falhará e retornará a mensagem de erro apropriada. Este erro aparece na fila do ECC e quando você aponta para a atividade no Editor de fluxo de trabalho.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade, que foi criada com o Designer de atividades do PowerShell.

Variáveis de entrada

Redefinição de variáveis de entrada de senha do usuário do AD

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
Usuário	O sAMAccountName da conta de usuário do Active Directory.
Senha	A nova senha para o usuário. A senha deve atender aos requisitos do Active Directory da organização.
ForceChange	Torna esta senha temporária, forçando o usuário a alterá-la no próximo login.
Desbloquear	Desbloqueia a conta se ela estiver bloqueada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Redefinição de variáveis de saída de senha do usuário do AD

Variável	Descrição
resultado	Um dos seguintes resultados: • **falha** • **êxito** • **Falha de política**
errorMessage	O *executionResult.errorMessages* do Origens de análise do designer de atividades.
hresult	Resultado do comando PowerShell.

Condições

Condições para Redefinir Senha de Usuário do AD

Condição	Descrição
Êxito	A senha foi redefinida com sucesso.
Falha de política	A nova senha não atende aos requisitos do Active Directory da organização.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar redefinir a senha. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Atividade Desbloquear conta do AD

A atividade Desbloquear conta do AD desbloqueia uma conta de usuário bloqueada do Active Directory.

Você pode usar a atividade Atividade A Conta do AD está Bloqueada? para determinar se uma conta está bloqueada.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade, que foi criada com o Designer de atividades do PowerShell.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Desbloquear conta do AD

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
Usuário	O sAMAccountName da conta de usuário do Active Directory.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Desbloquear conta do AD

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Condições para Desbloquear conta do AD

Condição	Descrição
Êxito	A conta foi desbloqueada com sucesso.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar desbloquear a conta. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Atividade Atualizar objeto do AD

A atividade Atualizar objeto do AD atualiza um objeto no Windows Active Directory.

Esta atividade substitui somente os valores existentes por novos valores. Não é possível adicionar novos valores aos registros do AD, como adicionar um novo membro de grupo a um grupo do AD. Para operações complexas do AD, use a atividade Executar PowerShell. A atividade falhará se não puder encontrar uma conta existente com nome de objeto e dados correspondentes.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do AD com o mesmo nome disponível em versões anteriores. Se você tiver um fluxo de trabalho que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade, que foi criada com o Designer de atividades do PowerShell.

Variáveis de entrada

Atualização de variáveis de entrada do Objeto do AD

Variável	Descrição
DomainController	Endereço IP da máquina controladora de domínio.
ObjectName	O sAMAccountName do objeto do Active Directory.
ObjectData	Um objeto JSON que contém propriedades do Active Directory e seus valores. Por exemplo, para definir o nome, o sobrenome e o cargo de um usuário, desmarcar o gerente do usuário e definir o sinalizador VIP como verdadeiro, os Dados do Objeto especificam: `{ "givenName" : "John", "SN" : "Doe", "title" : "Sr. Account Specialist", "manager" : null, "msTSAllowLogon" : false }`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atualização de variáveis de entrada do Objeto do AD

Variável	Descrição
Tipo	O tipo de objeto a ser criado: usuário, grupo ou computador.

Variáveis de saída

Atualização de variáveis de saída do Objeto do AD

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Condições para atualizar Objeto do AD

Condição	Descrição
Êxito	O objeto do AD foi atualizado com sucesso.
Falha	Ocorreu um erro ao tentar atualizar um objeto do AD. Detalhes adicionais podem estar disponíveis no log do fluxo de trabalho.

Pacote de atividade do Azure AD

O pacote de atividade do Azure AD habilita um administrador para automatizar funções de integração e desligamento de funcionários no Azure AD e gerenciar o licenciamento do Office 365.

Use as atividades do Azure AD para adicionar e remover usuários do Azure Active Directory, gerenciar a associação do grupo de segurança e atribuir ou remover licenças do Office 365 para usuários individuais.

As atividades do Azure AD foram criadas com o modelo de atividade de serviço web RESTdo Orchestration.

Atividade Como adicionar usuário ao grupo do Azure AD

A atividade Adicionar usuário ao grupo adiciona um usuário a um grupo de segurança existente no Azure Active Directory.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Azure AD**. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST.

Importante:
A mensagem REST usada para esta atividade deve ser configurada para usar o OAuth 2.0 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Adicionar usuário a grupo

Variável	Descrição
user_id	Identificador do Objeto (GUID) do membro a ser adicionado.
group_id	Identificador do Objeto (GUID) do grupo de destino.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Adicionar usuário ao grupo

Variável	Descrição
Erro	Retorna a cadeia de caracteres de erro da mensagem REST. Se não houver erros, esta variável retornará um valor nulo.
corpo	Contém um valor de cadeia de caracteres que representa a saída da mensagem REST.
status_code	Contém o código de status retornado do serviço web.

Condições

Condições para adicionar usuário a grupo

Condição	Descrição
Êxito	A atividade adicionou com sucesso o ID do objeto ao grupo de segurança.
Falha	A atividade não conseguiu atualizar a associação do grupo, ou falhou ao se conectar ao Azure AD.

Atividade de atribuir licença de usuário ao Azure AD

A atividade Atribuir licença de usuário atribui uma licença de software adicional do Office 365 ao usuário nomeado.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Azure AD**. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST.

Importante:
A mensagem REST usada para esta atividade deve ser configurada para usar o OAuth 2.0 .

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para atribuir licença de usuário

Variável	Descrição
user_id	O ID do objeto (GUID) ou o nome principal do usuário de destino. Um

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para atribuir licença de usuário

Variável	Descrição
	exemplo de nome principal de usuário é **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	ID de SKU da assinatura associado ao acordo empresarial do locatário.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para atribuir licença de usuário

Variável	Descrição
error	Retorna a cadeia de caracteres de erro da mensagem REST. Se não houver erros, esta variável retornará um valor nulo.
body	Contém um valor de cadeia de caracteres que representa a saída da mensagem REST.
status_code	Contém o código de status retornado do serviço web.

Condições

Condições para atribuir licença de usuário

Condição	Descrição
Êxito	A atividade atribuiu uma licença do Office 365 a um usuário.
Falha	A atividade não conseguiu atribuir uma licença do Office 365 a um usuário, ou falhou ao se conectar ao Azure AD.

Atividade Criar usuário do Azure AD

A atividade Criar usuário cria um usuário para o locatário Azure Active Directory.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Azure AD**. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST.

Importante:
A mensagem REST usada para esta atividade deve ser configurada para usar o OAuth 2.0 .

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Criar usuário

Variável	Descrição
display_name	Nome do usuário do Azure AD no formato de exibição aceito, como **jacinto.gawron**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Criar usuário

Variável	Descrição
user_principal_name	Nome principal do usuário (UPN) em formato de e-mail. Por exemplo, você pode inserir **jacinto.gawron@khitomer.com**.
mail_nickname	Alias de e-mail do usuário que redireciona para o endereço completo do usuário.
password	Senha do Azure AD do usuário. Essa senha deve ser passada como uma entrada de fluxo de trabalho com um tipo de **Senha (Bidirecional Criptografada)** e deve atender à política de senha definida no Azure AD.
change_password	Controle que requer que o usuário mude sua senha no próximo login, se definido como verdadeiro.
account_enabled	O controle que define a conta do usuário é habilitado, se definido como verdadeiro.
given_name	Nome do usuário.
surname	Sobrenome do usuário.
other_mails	Lista de endereços de e-mail adicionais para o usuário. Por exemplo, você pode inserir ["jac@home.com", "jgawron@fabrikam.com"].
país	O país ou região onde o usuário está localizado. Por exemplo, você pode inserir **US** ou **UK**. O valor padrão é definido como **US**.
cidade	Cidade onde o usuário está localizado.
departamento	Nome do departamento no qual o usuário trabalha.
móvel	Número de telefone celular primário do usuário.
job_title	Cargo do usuário.
physical_delivery_office_name	Local do escritório de negócios do usuário.
postal_code	Código postal do endereço do usuário.
preferred_language	Idioma no qual o usuário prefere se comunicar. Este valor deve seguir o Código ISO 639-1. Por exemplo, você pode inserir **en-US**. O valor padrão é definido como **en-US**.
estado	Estado ou província do endereço do usuário.
street_address	Endereço do local de negócios do usuário.
telephone_number	Número de telefone primário do local de negócios do usuário.
usage_location	Código de duas letras do país necessário para usuários com licenças do Office 365 atribuídas. O valor padrão é **US**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Criar usuário

Variável	Descrição
Erro	Retorna a cadeia de caracteres de erro da mensagem REST. Se não houver erros, esta variável retornará um valor nulo.
status_code	Contém o código de status retornado do serviço web.
user_exists	Variável de saída mapeada para a mensagem JSON que contém o erro `Usuário já existe`.
user_info	A matriz `user_info` contém atributos que podem ser aproveitados por outras atividades como entradas. Por exemplo, a saída do usuário `objectid` (GUID) pode ser passada para a atividade Adicionar usuário ao grupo como a entrada `user_id`. • `objectid`: Identificador do Azure AD do usuário. • `accountEnabled`: Variável booliana que indica se a conta do usuário está ativa ou inativa. • `displayName`: Nome de exibição dos usuários, como **jacinto.gawron**. • `userPrincipalName`: Nome do usuário no formato de e-mail, como **jacinto.gawron@wammo.com**. • `mailNickname`: Alias de e-mail do usuário.

Condições

Condições para Criar usuário

Condições	Descrição
Usuário criado	A atividade criou o usuário com sucesso.
O usuário já existe	O usuário já existe no domínio do locatário.
Falha	Falha na atividade de conexão com o Azure AD, ou um valor de entrada é inválido.

Atividade Excluir usuário do Azure AD

A atividade Excluir usuário exclui a conta do usuário nomeado do locatário do Azure Active Directory.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Azure AD**. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Importante:
A mensagem REST usada para esta atividade deve ser configurada para usar o OAuth 2.0 .

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Remover usuário

Variável	Descrição
user_id	O ID do objeto (GUID) ou o nome principal do usuário de destino. Um exemplo de nome principal de usuário é **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Remover usuário

Variáveis	Descrição
error	Retorna a cadeia de caracteres de erro da mensagem REST. Se não houver erros, esta variável retornará um valor nulo.
body	Contém um valor de cadeia de caracteres que representa a saída da mensagem REST.
status_code	Contém o código de status retornado do serviço web.

Condições

Condições para Criar usuário

Condição	Descrição
Usuário excluído	A atividade excluiu o usuário especificado.
Usuário não existe	O usuário especificado não tem uma conta no domínio do locatário.
Falha	Falha na atividade de conexão com o Azure AD.

Atividade Obter informações do usuário do Azure AD

A atividade Obter informações do usuário retorna a informação do usuário nomeado do Azure Active Directory.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Azure AD**. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST.

Importante:
A mensagem REST usada para esta atividade deve ser configurada para usar o OAuth 2.0 .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada Verificar se o usuário existe

Variável	Descrição
user_id	O ID do objeto (GUID) ou o nome principal do usuário de destino. Um exemplo de nome principal de usuário é **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com** **Nota:** A versão 2 desta atividade impõe validação de entrada. Se estiver em branco, será exibida a seguinte mensagem: "A entrada obrigatória 'user_id' está vazia" .

Variáveis de saída

Variáveis de saída Verificar se o usuário existe

Variável	Descrição
error	Retorna a cadeia de caracteres de erro da mensagem REST. Se não houver erros, esta variável retornará um valor nulo.
body	Contém um valor de cadeia de caracteres que representa a saída da mensagem REST.
status_code	Contém o código de status retornado do serviço web.
user_info	A matriz *user_info* contém atributos que podem ser aproveitados por outras atividades como entradas. Por exemplo, a saída do usuário *objectid* (GUID) pode ser passada para a atividade Adicionar usuário ao grupo como a entrada *user_id*. • *objectid*: Identificador do Azure AD do usuário. • *accountEnabled*: Variável booliana que indica se a conta do usuário está ativa ou inativa. • *displayName*: Nome de exibição dos usuários, como **jacinto.gawron**. • *userPrincipalName*: Nome do usuário no formato de e-mail, como **jacinto.gawron@wammo.com**. • *mailNickname*: Alias de e-mail do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Verificar se o usuário existe

Condição	Descrição
Usuário existente	A atividade encontrou o usuário nomeado.
Usuário não existe	A atividade não foi capaz de encontrar o usuário nomeado no domínio do locatário do cliente.
Falha	Falha na atividade de conexão com o Azure AD.

Atividade Remover usuário do grupo do Azure AD

A atividade Remover usuário do grupo remove um usuário existente de um grupo no Azure Active Directory.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Azure AD**. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST.

Importante:
A mensagem REST usada para esta atividade deve ser configurada para usar o OAuth 2.0 .

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Remover usuário do grupo

Variável	Descrição
user_id	Identificador do Objeto (GUID) do usuário a ser removido.
group_id	Identificador do Objeto (GUID) do grupo de destino.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Remover usuário do grupo

Variável	Descrição
error	Retorna a cadeia de caracteres de erro da mensagem REST. Se não houver erros, esta variável retornará um valor nulo.
body	Contém um valor de cadeia de caracteres que representa a saída da mensagem REST.
status_code	Contém o código de status retornado do serviço web.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Remover usuário do grupo

Variável	Descrição
Êxito	A atividade removeu o ID do objeto do grupo de segurança.
Falha	A atividade não conseguiu atualizar a associação do grupo, ou falhou ao se conectar ao Azure AD.

Atividade de Remover licença de usuário do Azure AD

A atividade Remover licença de usuário revoga a licença do software Office 365 especificada para o usuário nomeado.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Azure AD**. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST.

Importante:
A mensagem REST usada para esta atividade deve ser configurada para usar o OAuth 2.0 .

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Remover licença de usuário

Variável	Descrição
user_id	O ID do objeto (GUID) ou o nome principal do usuário de destino. Um exemplo de nome principal de usuário é **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
sku_id	ID de SKU da assinatura associado ao acordo empresarial do locatário.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Remover licença de usuário

Variável	Descrição
error	Retorna a cadeia de caracteres de erro da mensagem REST. Se não houver erros, esta variável retornará um valor nulo.
body	Contém um valor de cadeia de caracteres que representa a saída da mensagem REST.
status_code	Contém o código de status retornado do serviço web.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Remover licença de usuário

Condição	Descrição
Êxito	A atividade removeu uma licença do Office 365 do usuário nomeado.
Falha	A atividade não conseguiu remover uma licença do Office 365 a um usuário, ou falhou ao se conectar ao Azure AD.

Atividade Redefinir senha de usuário do Azure AD

A atividade Redefinir senha de usuário muda a senha do usuário do Azure Active Directory nomeado.

A política de senha do Azure impõe restrições à complexidade, ao tamanho e à reutilização de uma senha.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Azure AD**. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST.

Importante:
A mensagem REST usada para esta atividade deve ser configurada para usar o OAuth 2.0 .

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Redefinir senha de usuário

Variável	Descrição
user_id	O ID do objeto (GUID) ou o nome principal do usuário de destino. Um exemplo de nome principal de usuário é **someuser@a830edad9050849NDA1.onmicrosoft.com**.
password	Senha do Azure AD do usuário. Essa senha deve ser passada como uma entrada de fluxo de trabalho com um tipo de **Senha (Bidirecional Criptografada)** e deve atender à política de senha definida no Azure AD.
change_password	Controle que requer que o usuário mude sua senha no próximo login, se definido como verdadeiro.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Redefinir senha de usuário

Variável	Descrição
error	Retorna a cadeia de caracteres de erro da mensagem REST. Se não houver erros, esta variável retornará um valor nulo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída para Redefinir senha de usuário

Variável	Descrição
body	Contém um valor de cadeia de caracteres que representa a saída da mensagem REST.
status_code	Contém o código de status retornado do serviço web.

Condições

Condições para Redefinir Senha de Usuário

Condição	Descrição
Êxito	A atividade redefiniu a senha do usuário nomeado.
Falha	A atividade não conseguiu redefinir a senha do usuário nomeado, ou falhou ao se conectar com o Azure AD.

Pacote de atividades do Exchange

O pacote de atividades do Exchange permite que os fluxos de trabalho gerenciem Microsoft sistemas de e-mail do Exchange.

O uso de atividades do Orchestration Exchange requer o seguinte:

- Microsoft Exchange 2010, 2013 ou 2016.
- Um MID Server configurado para executar o Powershell 2.0
- Um servidor Exchange de destino no mesmo domínio do Active Directory que a instância.
- Powershell Remoting habilitado no servidor Exchange de destino.

Nota:
Essas atividades não podem ser usadas para interagir com o Microsoft Exchange Online.

O Orchestration fornece atividades personalizadas do Exchange que foram criadas com o modelo de designer de atividades do Orchestration. Essas atividades executam as mesmas funções que as atividades do Exchange com o mesmo nome de versões anteriores e substituem essas atividades em todos os novos fluxos de trabalho. As atividades personalizadas do Exchange foram criadas com um modelo de atividade do PowerShell, que oferece aos administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

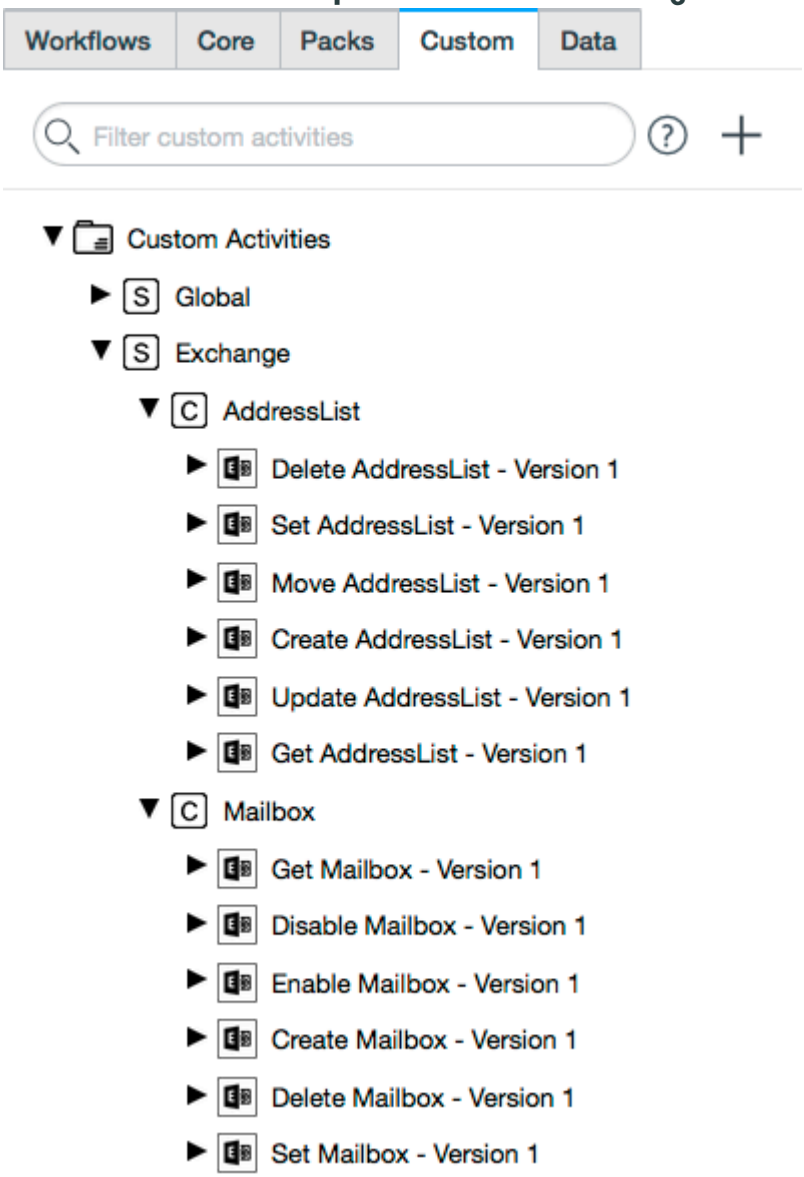
Nota:
Fluxos de trabalho existentes de versões anteriores que foram criados com atividades do Exchange legado continuam a funcionar normalmente após um upgrade para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar essas atividades personalizadas do Exchange.

Para usar as Microsoft atividades personalizadas do Exchange, você deve solicitar a ativação do plug-in Orchestration - Exchange. As atividades personalizadas do Exchange estão disponíveis no Editor de fluxo de trabalho na guia **Personalizada**. Expanda a árvore **Atividades personalizadas** e selecione a categoria do **Exchange** para a atividade que você deseja usar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como acessar atividades personalizadas do Exchange



Tradução automática

Como configurar MID Server para Exchange

Configure um MID Server com intervalos de IP definidos para usar o Exchange.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se o MID Server gerenciar recursos dentro de intervalos de IP definidos, em vez de todos os computadores em sua rede, você deverá executar etapas de configuração adicionais para executar atividades do Exchange. Você não precisa executar essas etapas se o MID Server usar a configuração padrão.

Procedimento

1. Insira `cmdb_ci_dns_name.list` no filtro de navegação.
2. Clique em **Novo**.
3. Insira o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor Exchange no campo **Nome**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Endereço IP**, clique em **Novo**.
6. No campo **Endereço IP**, insira o endereço IP do seu servidor Exchange.
7. No campo **NIC**, selecione **eth0** ou o controlador de interface de rede de sua preferência.
8. Deixe o campo **Máscara de rede** em branco.
9. Clique em **Enviar**.

Como passar propriedades de vários valores com uma atividade do Exchange

Para definir uma propriedade de vários valores usando uma atividade do Exchange, você deve usar um formato de parâmetro específico.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A variável de entrada Parâmetros opcionais compartilhada permite que você defina propriedades de vários valores .

Procedimento

- Para definir uma propriedade de vários valores, substituindo quaisquer valores existentes, use este formato: "PropertyName": "(value1, value2, value3)"
- Para adicionar valores, use este formato: "PropertyName": "+ (value1, value2, value3);"
- Para remover valores, use este formato: "PropertyName": "- (value1, value2, value3);"
- Para adicionar e remover valores, use este formato: "PropertyName": "-(value1, value2, value3);+(value1, value2, value3);"

Atividade Criar lista de endereços

A atividade Criar lista de endereços cria uma nova lista de endereços que age como um alias para enviar e-mails a todos os usuários em um grupo.

Este alias não pode ser usado para gerenciar permissões de usuário. Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange New-AddressList .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Lista de Endereços**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Criar lista de endereços

Variável	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Criar lista de endereços

Variável	Descrição
name	Nome da nova lista de endereços para criar.
parâmetros	Parâmetros opcionais a serem passados para o servidor Exchange gravados em JavaScript Object Notation (JSON). As atividades do Exchange não podem passar parâmetros que fazem referência a um objeto, como um objeto PSCredential. O texto sem formatação é convertido automaticamente em objetos SecureString para parâmetros que exigem esse tipo de dados. A tentativa de salvar uma atividade que especifica parâmetros duplicados, incluindo parâmetros de variáveis de atividade ou JSON formatado incorretamente, faz com que uma mensagem de aviso seja exibida. **Nota:** Ao passar um parâmetro de comutador, como ForceUpgrade, você deve usar o formato `"parameter":"true"`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Criar lista de endereços

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.
saída	Carga XML bruta do servidor do Exchange. Esses dados incluem todos os atributos do Exchange.

Condições

Condições para Criar lista de endereços

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu criar uma nova lista de endereços.
Falha	A atividade não conseguiu criar uma nova lista de endereços.

Atividade Excluir lista de endereços

A atividade Excluir lista de endereços remove uma lista de endereços de um servidor do Exchange.

Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Remove-AddressList .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Lista de Endereços**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Remover lista de endereços

Variável	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
identidade	Nome da lista de endereços a ser removida.
domainController	O nome do domínio totalmente qualificado (FQDN) do controlador de domínio que recupera dados do Active Directory.
recursive	Caixa de seleção que indica se a atividade deve excluir elementos do Active Directory que são secundários da lista de endereço especificada.
whatif	Caixa de seleção que indica se a atividade deve encenar as mudanças sem aplicá-las. Use esta variável para testar suas configurações de atividade antes de usar a atividade em um fluxo de trabalho dinâmico. Quando esta variável é selecionada, o servidor do Exchange não faz mudanças, mas indica se o comando será bem-sucedido ou falhará. Você pode revisar qualquer mensagem do servidor do Exchange usando a fila do ECC.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Remover lista de endereços

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.

Condições

Condições para Remover lista de endereços

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu remover a lista de endereços do servidor do Exchange.
Falha	A atividade não conseguiu remover a lista de endereços do servidor do Exchange.

Atividade Obter lista de endereços

A atividade Obter lista de endereços recupera todos os atributos da lista de endereços do Exchange especificada.

Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Get-AddressList .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Lista de Endereços**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Obter lista de endereços

Variáveis	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
domainController	O nome do domínio totalmente qualificado (FQDN) do controlador de domínio que recupera dados do Active Directory.
identidade	Nome da lista de endereços da qual os atributos serão obtidos. Se você inserir um valor nesta variável, deixe as variáveis **container** e **searchText** em branco.
organização	Organização à qual a lista de endereços especificada pertence.
searchText	Texto do filtro que faz com que a atividade retorne somente resultados que contenham esse texto. Esta variável só pode ser usada com servidores Exchange 2013. Se você inserir um valor nesta variável, deixe as variáveis de **container** e **identity** em branco.
container	Lista de endereços primária da lista de endereços da qual você deseja recuperar atributos. Se você inserir um valor nesta variável, deixe as variáveis **identity** e **searchText** em branco.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Obter lista de endereços

Variáveis	Descrições
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.
saída	Carga XML bruta do servidor do Exchange. Esses dados incluem todos os atributos do Exchange.

Condições

Condições para Obter lista de endereços

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu recuperar os atributos da lista de endereços.
Falha	A atividade não conseguiu recuperar os atributos da lista de endereços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade Mover lista de endereços

A atividade Mover lista de endereços move uma Lista de endereços do Microsoft Exchange para outro local na hierarquia de endereços.

Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Move-AddressList .

O servidor do Exchange armazena em cache as mudanças desta atividade, mas não as aplica imediatamente. Use a atividade Atualizar Lista de Endereços após esta atividade para aplicar as mudanças ou aguarde até que o servidor do Exchange aplique automaticamente as mudanças armazenadas em cache.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Lista de Endereços**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Mover lista de endereços

Variáveis	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
identidade	Nome da lista de endereços a ser movida.
destino	Caminho para o novo local da lista de endereços.
domainController	O nome do domínio totalmente qualificado (FQDN) do controlador de domínio que recupera dados do Active Directory.
whatif	Caixa de seleção que indica se a atividade deve encenar as mudanças sem aplicá-las. Use esta variável para testar suas configurações de atividade antes de usar a atividade em um fluxo de trabalho dinâmico. Quando esta variável é selecionada, o servidor do Exchange não faz mudanças, mas indica se o comando será bem-sucedido ou falhará. Você pode revisar qualquer mensagem do servidor do Exchange usando a fila do ECC.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Mover lista de endereços

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Mover lista de endereços

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu mover a lista de endereços para outro local.
Falha	A atividade não conseguiu mover a lista de endereços para outro local.

Atividade Definir lista de endereços

A atividade Definir lista de endereços modifica uma lista de endereços do Microsoft Exchange.

Use a variável de parâmetros opcionais para passar valores específicos para o servidor Microsoft Exchange. Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Set-AddressList .

O servidor do Exchange armazena em cache as mudanças desta atividade, mas não as aplica imediatamente. Use Atualizar Lista de Endereços após esta atividade para aplicar as mudanças ou aguarde até que o servidor do Exchange aplique automaticamente as mudanças armazenadas em cache.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Lista de Endereços**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Definir lista de endereços

Variáveis	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
identidade	Nome da lista de endereços a ser modificada.
parâmetros	Parâmetros opcionais a serem passados para o servidor Exchange gravados em JavaScript Object Notation (JSON). As atividades do Exchange não podem passar parâmetros que fazem referência a um objeto, como um objeto PSCredential. O texto sem formatação é convertido automaticamente em objetos SecureString para parâmetros que exigem esse tipo de dados. A tentativa de salvar uma atividade que especifica parâmetros duplicados, incluindo parâmetros de variáveis de atividade ou JSON formatado incorretamente, faz com que uma mensagem de aviso seja exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Definir lista de endereços

Variáveis	Descrição
	Nota: Ao passar um parâmetro de comutador, como ForceUpgrade, você deve usar o formato `"parameter":"true"`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Definir lista de endereços

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.

Condições

Condições para Definir lista de endereços

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu modificar a lista de endereços especificada.
Falha	A atividade não conseguiu modificar a lista de endereços especificada.

Atividade Atualizar lista de endereços

A atividade Atualizar lista de endereços adiciona ou remove usuários da lista de endereços especificada e imediatamente aplica quaisquer mudanças de lista de endereço salvas em cache ao servidor.

Use a variável de parâmetros opcionais para especificar quais usuários serão adicionados ou removidos. Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Update-AddressList .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Lista de Endereços**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Atualizar lista de endereços

Variável	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Atualizar lista de endereços

Variável	Descrição
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
identidade	Nome da lista de endereços a ser atualizada.
domainController	O nome do domínio totalmente qualificado (FQDN) do controlador de domínio que recupera dados do Active Directory.
whatif	Caixa de seleção que indica se a atividade deve encenar as mudanças sem aplicá-las. Use esta variável para testar suas configurações de atividade antes de usar a atividade em um fluxo de trabalho dinâmico. Quando esta variável é selecionada, o servidor do Exchange não faz mudanças, mas indica se o comando será bem-sucedido ou falhará. Você pode revisar qualquer mensagem do servidor do Exchange usando a fila do ECC.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Atualizar lista de endereços

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.

Condições

Condições para Atualizar lista de endereços

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu adicionar ou remover usuários da lista de endereços especificada.
Falha	A atividade não conseguiu adicionar ou remover usuários da lista de endereços especificada.

Atividade Criar caixa de correio

A atividade Criar caixa de correio cria um novo usuário do Active Directory, se esse usuário ainda não existir, e uma Microsoft caixa de correio do Exchange para esse usuário.

Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange New-Mailbox .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Caixa de correio**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Criar caixa de correio

Variável	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange. **Importante:** O MID Server deve estar no mesmo domínio do Exchange Server.
first_name	Nome do usuário.
middle_initial	Inicial do meio do novo usuário.
last_name	Sobrenome do usuário.
alias	O nome exibido pelo endereço da caixa de correio eletrônico, a parte do endereço de email à esquerda do símbolo @. Se nenhum alias for especificado, a atividade usará nome.sobrenome como o alias. O alias também será usado como o nome principal do usuário (UPN) se nenhum for especificado nos parâmetros opcionais.
password	Senha a ser usada para a nova caixa de correio. A senha é criptografada quando é enviada para o host de destino.
parâmetros	Parâmetros opcionais a serem passados para o servidor Exchange gravados em JavaScript Object Notation (JSON). As atividades do Exchange não podem passar parâmetros que fazem referência a um objeto, como um objeto PSCredential. O texto sem formatação é convertido automaticamente em objetos SecureString para parâmetros que exigem esse tipo de dados. A tentativa de salvar uma atividade que especifica parâmetros duplicados, incluindo parâmetros de variáveis de atividade ou JSON formatado incorretamente, faz com que uma mensagem de aviso seja exibida. **Nota:** Ao passar um parâmetro de comutador, como ForceUpgrade, você deve usar o formato `"parameter":"true"`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Criar caixa de correio

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.
saída	Carga XML bruta do servidor do Exchange. Esses dados incluem todos os atributos do Exchange.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Criar caixa de correio

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu criar uma nova caixa de correio para o usuário especificado. Se não houver nenhuma conta do Active Diectory para esse usuário, essa atividade terá êxito na criação de uma nova conta.
Falha	A atividade não conseguiu criar uma nova caixa de correio ou uma conta do Active Directory para o usuário especificado.

Atividade Excluir caixa de correio

A atividade Excluir caixa de correio exclui a caixa de correio do Microsoft Exchange de um usuário do Active Directory.

Os parâmetros opcionais determinam como o servidor do Exchange lida com a caixa de correio depois de excluir o usuário. Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Remove-Mailbox .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Caixa de correio**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Remover caixa de correio

Variável	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
usuário	Usuário do Active Directory a ser excluído. A atividade passa este valor para o Exchange como a variável Identity Exchange.
parâmetros	Parâmetros opcionais a serem passados para o servidor Exchange gravados em JavaScript Object Notation (JSON). As atividades do Exchange não podem passar parâmetros que fazem referência a um objeto, como um objeto PSCredential. O texto sem formatação é convertido automaticamente em objetos SecureString para parâmetros que exigem esse tipo de dados. A tentativa de salvar uma atividade que especifica parâmetros duplicados, incluindo parâmetros de variáveis de atividade ou JSON formatado incorretamente, faz com que uma mensagem de aviso seja exibida. **Nota:** Ao passar um parâmetro de comutador, como ForceUpgrade, você deve usar o formato `"parameter":"true"`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Remover caixa de correio

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.

Condições

Condições para Remover caixa de correio

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu excluir a caixa de correio do usuário especificado.
Falha	A atividade não conseguiu excluir a caixa de correio do usuário especificado.

Atividade Desabilitar caixa de correio

A atividade Desabilitar caixa de correio desabilita a caixa de correio associada a uma conta do Active Directory especificada.

Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Disable-Mailbox .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Caixa de correio**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Desabilitar caixa de correio

Variável	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
usuário	Usuário do Active Directory cuja caixa de correio deve ser desabilitada. A atividade passa este valor para o Exchange como a variável Identity Exchange.
parâmetros	Parâmetros opcionais a serem passados para o servidor Exchange gravados em JavaScript Object Notation (JSON). As atividades do Exchange não podem passar parâmetros que fazem referência a um objeto, como um objeto PSCredential. O texto sem formatação é convertido automaticamente em objetos SecureString para parâmetros que exigem esse tipo de dados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Desabilitar caixa de correio

Variável	Descrição
	A tentativa de salvar uma atividade que especifica parâmetros duplicados, incluindo parâmetros de variáveis de atividade ou JSON formatado incorretamente, faz com que uma mensagem de aviso seja exibida. **Nota:** Ao passar um parâmetro de comutador, como ForceUpgrade, você deve usar o formato `"parameter":"true"`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Desabilitar caixa de correio

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.

Condições

Condições para Desabilitar caixa de correio

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu desabilitar a caixa de correio do usuário especificado.
Falha	A atividade não conseguiu desabilitar a caixa de correio do usuário especificado.

Atividade Habilitar caixa de correio

A atividade Habilitar caixa de correio cria uma nova caixa de correio para um usuário existente do Active Directory.

Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Enable-Mailbox .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Caixa de correio**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Habilitar caixa de correio

Variável	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
usuário	Usuário do Active Directory cuja caixa de correio deve ser habilitada. A atividade passa este valor para o Exchange como a variável Identity Exchange.
parâmetros	Parâmetros opcionais a serem passados para o servidor Exchange gravados em JavaScript Object Notation (JSON). As atividades do Exchange não podem passar parâmetros que fazem referência a um objeto, como um objeto PSCredential. O texto sem formatação é convertido automaticamente em objetos SecureString para parâmetros que exigem esse tipo de dados. A tentativa de salvar uma atividade que especifica parâmetros duplicados, incluindo parâmetros de variáveis de atividade ou JSON formatado incorretamente, faz com que uma mensagem de aviso seja exibida. **Nota:** Ao passar um parâmetro de comutador, como ForceUpgrade, você deve usar o formato `"parameter":"true"`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Habilitar caixa de correio

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.

Condições

Condições para Habilitar caixa de correio

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu criar uma nova caixa de correio para o usuário especificado.
Falha	A atividade não conseguiu criar uma nova caixa de correio para o usuário especificado.

Atividade Obter caixa de correio

A atividade Obter caixa de correio obtém a caixa de correio para o usuário especificado ou todas as caixas de correio no servidor do Microsoft Exchange.

Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Get-Mailbox .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Caixa de correio**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Obter caixa de correio

Variável	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
usuário	Usuário cuja caixa de correio esta atividade deve recuperar. Se nenhum usuário for especificado, a atividade obterá todas as caixas de correio no servidor do Exchange. A atividade passa este valor para o Exchange como a variável Identity Exchange.
parâmetros	Parâmetros opcionais a serem passados para o servidor Exchange gravados em JavaScript Object Notation (JSON). As atividades do Exchange não podem passar parâmetros que fazem referência a um objeto, como um objeto PSCredential. O texto sem formatação é convertido automaticamente em objetos SecureString para parâmetros que exigem esse tipo de dados. A tentativa de salvar uma atividade que especifica parâmetros duplicados, incluindo parâmetros de variáveis de atividade ou JSON formatado incorretamente, faz com que uma mensagem de aviso seja exibida. **Nota:** Ao passar um parâmetro de comutador, como ForceUpgrade, você deve usar o formato `"parameter":"true"`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Obter caixa de correio

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.
saída	Carga XML bruta do servidor do Exchange. Esses dados incluem todos os atributos do Exchange.

Condições

Condições para Obter caixa de correio

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu recuperar os atributos da caixa de correio especificada.
Falha	A atividade não conseguiu recuperar os atributos da caixa de correio especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade Configurar caixa de correio

A atividade Configurar caixa de correio modifica as configurações de uma caixa de correio do Microsoft Exchange.

Use a variável de parâmetros opcionais para passar valores específicos para o servidor Exchange. Esta atividade implementa o comando Microsoft Exchange Set-Mailbox .

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Trocar** > **Caixa de correio**.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do Exchange com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Configurar caixa de correio

Variável	Descrição
hostname	O nome do host do servidor do Exchange com o qual a atividade interage. Não insira um endereço IP nesta variável.
domínio	O nome do domínio atribuído do servidor do Exchange.
usuário	Usuário do Active Directory cuja caixa de correio você deseja modificar. A atividade passa este valor para o Exchange como a variável Identity Exchange.
parâmetros	Parâmetros opcionais a serem passados para o servidor Exchange gravados em JavaScript Object Notation (JSON). As atividades do Exchange não podem passar parâmetros que fazem referência a um objeto, como um objeto PSCredential. O texto sem formatação é convertido automaticamente em objetos SecureString para parâmetros que exigem esse tipo de dados. A tentativa de salvar uma atividade que especifica parâmetros duplicados, incluindo parâmetros de variáveis de atividade ou JSON formatado incorretamente, faz com que uma mensagem de aviso seja exibida. **Nota:** Ao passar um parâmetro de comutador, como ForceUpgrade, você deve usar o formato `"parameter":"true"`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Configurar caixa de correio

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
error	Mensagem de erro se a operação falhar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Configurar caixa de correio

Condições	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu modificar as configurações da caixa de correio especificada.
Falha	A atividade não conseguiu modificar as configurações da caixa de correio especificada.

Pacote de atividade F5 Network Management

O Orchestration fornece atividades personalizadas para configurar elementos de um balanceador de carga F5, incluindo pools, membros do pool e os servidores virtuais contidos no pool.

Todas as atividades personalizadas F5 estão no Escopo da aplicação F5 Network Management e são ativadas pelo plug-in Orchestration - F5 network management, que deve ser ativado mediante solicitação.

ServiceNow fornece atividades F5 personalizadas, criadas a partir do modelo de atividade de serviço web REST, que você pode usar para executar as seguintes tarefas:

- Adicionar, excluir ou verificar pools.
- Adicionar, excluir ou identificar membros do pool.
- Adicionar ou excluir servidores virtuais.
- Adicionar perfil ao servidor virtual.
- Configurar o servidor virtual para vlans, irules, pool e persistência.

Atividade Adicionar Membro de Pool F5

A atividade Adicionar Membro do Pool F5 adiciona um membro a um pool de balanceadores de carga F5.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: Gerenciamento de associação de pool F5
- **Função REST**: publicar

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Adicionar Membro de Pool F5

Variável	Descrição
PoolName	Nome deste pool, como `testPool`.
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.
MemberName	Endereço IP e porta do membro do pool, como 192.168.2.19:80.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Adicionar Membro de Pool F5

Variável	Descrição
resultado	Êxito ou falha.
status_code	O código de status HTTP.
error	O erro REST.
saída	A saída REST.

Condições

Condições para Adicionar Membro de Pool F5

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu adicionar um membro do pool de balanceadores de carga F5.
Falha	A atividade não conseguiu adicionar um membro do pool de balanceadores de carga F5.

Atividade Obter Membro de Pool F5

A atividade Obter membro de pool F5 retorna os membros do pool e verifica o status do pool.

Use esta atividade para verificar se um membro do pool foi criado corretamente.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: Gerenciamento de associação de pool F5
- **Função REST**: obter

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Obter Membro de Pool F5

Variável	Descrição
PoolName	Nome deste pool, como `testPool`.
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Obter Membro de Pool F5

Variável	Descrição
MembersArray	Matriz retornada para o endereço IP e porta do membro do pool, como 192.168.2.19:80.
status_code	O código de status HTTP.
error	O erro REST.
resultado	Êxito ou falha.
saída	A saída REST.

Condições

Condições para Obter Membro de Pool F5

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu retornar membros do pool de balanceadores de carga F5.
Falha	A atividade não conseguiu retornar membros do pool de balanceadores de carga F5.

Atividade Excluir Servidor virtual F5

A atividade Excluir servidor virtual F5 exclui um servidor virtual de um pool de balanceadores de carga F5.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: F5 VIP Management
- **Função REST**: excluir

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Excluir Servidor virtual F5

Variável	Descrição
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.
name	O nome do servidor virtual, como `testVIP`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Excluir Servidor virtual F5

Variável	Descrição
resultado	Êxito ou falha.
status_code	O código de status HTTP.

Condições

Condições para Excluir Servidor virtual F5

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu excluir o servidor virtual do pool do balanceador de carga F5.
Falha	A atividade não conseguiu excluir o servidor virtual do pool do balanceador de carga F5.

Atividade Verificar Pool F5

A atividade Verificar pool F5 verifica o status de um pool para determinar se ele está disponível para aceitar tráfego.

Use esta atividade para determinar se um pool que você acabou de criar está funcionando com a configuração apropriada.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: F5 POOL Management
- **Função REST**: obter

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Verificar Pool F5

Variável	Descrição
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.
PoolName	Nome deste pool, como `testPool`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Verificar Pool F5

Variável	Descrição
resultado	Êxito ou falha.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída para Verificar Pool F5

Variável	Descrição
status_code	O código de status HTTP.
error	O erro REST.

Condições

Condições para Verificar Pool F5

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu retornar o status do pool de balanceadores de carga F5.
Falha	A atividade não conseguiu retornar o status do pool de balanceadores de carga F5.

Atividade Adicionar perfil F5 ao servidor virtual

A atividade Adicionar perfil F5 ao servidor virtual adiciona um perfil a um servidor virtual atribuído a um pool de balanceadores de carga F5.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: F5 VIP Profile Management
- **Função REST**: publicar

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Adicionar Perfil F5 ao Servidor Virtual

Variável	Descrição
name	O nome do servidor virtual, como `testVIP`
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.
VirtualServerName	Nome do servidor virtual, como `testVIP`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Adicionar Perfil F5 ao Servidor Virtual

Variável	Descrição
resultado	Êxito ou falha.
saída	A saída REST.
status_code	O código de status HTTP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Adicionar Perfil F5 ao Servidor Virtual

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu adicionar o perfil do balanceador de carga F5 ao servidor virtual.
Falha	A atividade não conseguiu adicionar o perfil do balanceador de carga F5 ao servidor virtual.

Atividade Modificar Servidor Virtual F5

A atividade Modificar servidor virtual F5 configura um servidor virtual atribuído a um pool de balanceador de carga F5 com irules e uma vlan.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: F5 VIP Management
- **Função REST**: put

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Modificar Servidor virtual F5

Variável	Descrição
name	O nome do servidor virtual, como `testVIP`.
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.
irules	As irules do servidor virtual, como `_sys_https_redirect`. • **pool**: nome do pool do servidor virtual, como `testPool`. • **persistent**: perfil persistente do servidor virtual, como `cookie`.
vlans	Vlans para o servidor virtual, como `internal`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Modificar Servidor virtual F5

Variável	Descrição
resultado	Êxito ou falha.
status_code	O código de status HTTP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída para Modificar Servidor virtual F5

Variável	Descrição
saída	A saída REST.

Condições

Condições para Modificar Servidor virtual F5

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu configurar o servidor virtual do pool do balanceador de carga F5.
Falha	A atividade conseguiu configurar o servidor virtual do pool do balanceador de carga F5.

Atividade Adicionar Servidor Virtual F5

A atividade Adicionar servidor virtual F5 adiciona um servidor virtual.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: Gerenciamento de associação de pool F5
- **Função REST**: publicar

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Adicionar Servidor virtual F5

Variável	Descrição
name	O nome do servidor virtual, como `testVIP`.
description	Descrição deste servidor virtual.
ipProtocol	Protocolo usado para este servidor virtual, como `tcp`.
destination	Endereço IP do servidor virtual e número da porta, como 192.168.4.20:80.
mask	Máscara de sub-rede para este servidor virtual, como 255.255.255.255.
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.
sourceAddressTranslation	Modo tradução do endereço de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Adicionar Servidor virtual F5

Variável	Descrição
resultado	Êxito ou falha.
status_code	O código de status HTTP.
error	O erro REST.
saída	A saída REST.

Condições

Condições para Adicionar Servidor virtual F5

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu adicionar um servidor virtual.
Falha	A atividade não conseguiu adicionar um servidor virtual.

Atividade Excluir Membro de Pool F5

A atividade Excluir Membro do Pool F5 exclui um membro de um pool de balanceadores de carga F5.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: Gerenciamento de associação de pool F5
- **Função REST**: excluir

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Excluir Membro de Pool F5

Variável	Descrição
PoolName	Nome deste pool, como `testPool`.
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.
MemberName	Endereço IP e porta do membro do pool, como 192.168.2.19:80.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Excluir Membro de Pool F5

Variável	Descrição
resultado	Êxito ou falha.
status_code	O código de status HTTP.
error	O erro REST.

Condições

Variáveis de saída para Excluir Membro de Pool F5

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu excluir um membro do pool de balanceadores de carga F5.
Falha	A atividade não conseguiu excluir um membro do pool de balanceadores de carga F5.

Atividade Excluir Pool F5

A atividade Excluir Pool F5 exclui um pool de balanceadores de carga F5.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: F5 POOL Management
- **Função REST**: excluir

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Excluir Pool F5

Variável	Descrição
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.
PoolName	Nome deste pool, como `testPool`.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Excluir Pool F5

Variável	Descrição
resultado	Êxito ou falha.
error	O erro REST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída para Excluir Pool F5

Variável	Descrição
status_code	O código de status HTTP.

Condições

Condições para Excluir Pool F5

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu excluir o pool do balanceadores de carga F5.
Falha	A atividade não conseguiu excluir o pool do balanceadores de carga F5.

Atividade Adicionar Pool F5

A atividade Adicionar Pool F5 cria um pool de balanceadores de carga F5.

Use esta atividade para verificar se um membro do pool foi criado corretamente.

Esta atividade foi criada com o modelo de atividade de serviço web REST. Para acessar a atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Active Directory**.

Configurações REST

- **Mensagem REST**: F5 POOL Management
- **Função REST**: publicar

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Adicionar Pool F5

Variável	Descrição
PoolName	Nome deste pool, como `testPool`.
F5IPAddress	Endereço IP do console F5.
MemberName	Endereço IP e porta do membro do pool, como 192.168.2.19:80.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Adicionar Pool F5

Variável	Descrição
resultado	Êxito ou falha.
status_code	O código de status HTTP.
error	O erro REST.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída para Adicionar Pool F5

Variável	Descrição
saída	A saída REST.

Condições

Condições para Adicionar Pool F5

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu criar o pool do balanceadores de carga F5.
Falha	A atividade não conseguiu criar o pool do balanceadores de carga F5.

Pacote de atividade Infoblox DDI

Este pacote de atividades oferece suporte ao gerenciamento de Infoblox DDI por meio do ServiceNow Orchestration.

O pacote de atividades Infoblox DDI gerencia os endereços IP usados em uma rede integrando DNS e DHCP. As atividades personalizadas do Orchestration usam serviços web REST da Infoblox Web API (WAPI) para acessar o servidor Infoblox GRID.

Importante:
Gerenciar endereços IP por meio do servidor Infoblox requer um MID Server totalmente funcional.

A partir da versão Jakarta, o pacote de atividades do Infoblox é atualizado para a versão 2. Esta atualização é compatível com as exibições de rede do Infoblox, o que pode restringir a visibilidade dos dados da rede. O parâmetro de exibição pode ser passado como um parâmetro de consulta ou conteúdo de carga para fazer operações em uma exibição específica. A versão 2 também oferece suporte à especificação da versão da WAPI a ser usada nos endpoints de integração.

Compatível com Infoblox:

- WAPI versão 2.0 para mensagens REST
- Dispositivo NIOS versão 7.0

Nota:
Para usar as atividades e o fluxo de trabalho do Infoblox DDI, você deve solicitar a ativação do plug-in Orchestration - Infoblox DDI Activty Pack.

Criação de uma credencial REST para atividades do Infoblox

Todas as atividades do Infoblox exigem uma credencial REST para gerenciar endereços IP do servidor Infoblox DDI.

Antes de Iniciar

Antes de iniciar este procedimento, verifique se você tem o seguinte:

- Um Infoblox DDI Grid Server configurado corretamente e em execução.
- Credenciais REST definidas no servidor Infoblox DDI.

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você deve criar um registro de credencial REST na instância ServiceNow que cada atividade do Infoblox pode usar para acessar os recursos de gerenciamento no servidor Infoblox.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Orquestração** > **Credenciais** e clique em **Novo**.
2. Na lista de tipos de credencial, selecione **Credenciais básica de autenticação**.
3. Crie o registro de credencial com um nome lógico, como **InfobloxCred**.
4. Clique com o botão direito do mouse na barra de cabeçalho do seu novo registro de credencial e selecione **Copiar sys_id** no menu de contexto.
   Siga as instruções do navegador para copiar o sys_id se as medidas de segurança do navegador restringirem esta função.
5. Cole o sys_id no campo de entrada **restCredentials** de cada atividade usada.

Fluxos de trabalho do Infoblox

O pacote de atividades do Infobox DDI inclui dois fluxos de trabalho padrão, um que reserva e registra endereços IP e outro que libera endereços IP.

Para acessar esses fluxos de trabalho, navegue até **Workflow** > **Editor de fluxo de trabalho** e selecione a guia **Fluxos** de trabalho. Clique em um fluxo de trabalho para abri-lo e clique no ícone de informações no cabeçalho do fluxo de trabalho para exibir a caixa de diálogo de propriedades.

IP de Reserva/Registro do Infoblox no IPAM

Use este fluxo de trabalho para registrar endereços IPv4 ou solicitar o próximo endereço IP disponível no IPAM. Opcionalmente, você pode usá-lo para registrar endereços IP no DNS. As atividades personalizadas do Infoblox usadas neste fluxo de trabalho são:

- Registrar endereço IP IPAM
- Reservar Endereço IP IPAM
- Registrar Registro-A DNS
- Obter Detalhes da Rede

Variáveis de entrada para IP de Reserva/Registro do Infoblox no IPAM

Campo	Descrição
Servidor Infoblox	Endereço IP do servidor Infoblox DDI.
Rede	Rede que contém o endereço IP de destino.
Zona	A zona DNS do endereço IP que está sendo registrado.
Credencias REST	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
Nome do Host DNS	Nome da máquina do servidor DNS na qual o endereço IP está sendo registrado.
Endereço IPv4	Endereço IP sendo reservado ou registrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reservas de IPAM da versão Infoblox

Use este fluxo de trabalho para liberar (excluir) todas as reservas de IPAM associadas a um endereço IPv4. As atividades personalizadas do Infoblox usadas neste fluxo de trabalho são:

- Reservas de Lista de IPs IPAM
- Listar Registros DNS
- Exclusão de DNS
- Exclusão de IPAM

Variáveis de entrada para Reservas de IPAM da versão Infoblox

Campo	Descrição
Credencias REST	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
IP para Excluir	Endereço IP a ser liberado.
Servidor Infoblox	Endereço IP do servidor Infoblox DDI.

Funções e permissões do Infoblox

Defina as funções e permissões de que as atividades do Infoblox precisam para acessar os vários recursos no servidor Infoblox.

Grupos do administrador

Existem três tipos de grupos de administradores em um servidor Infoblox:

- Superusuário
- Padrão
- Acesso limitado

Para executar operações específicas no servidor Infoblox, o usuário com Acesso Limitado deve ter um conjunto mínimo de privilégios para os recursos desejados, usando a interface do usuário ou uma API. Esses privilégios são baseados no acesso de leitura e gravação. Para obter mais informações, consulte a seção "Sobre Grupos de Administradores" no Guia do Administrador Infoblox NIOS.

Hierarquia de permissões

1. **Usuário**: um usuário pode fazer parte de vários grupos.
2. **Grupo**: um grupo pode ter várias funções.
3. **Função**: cada função consiste em permissões de recurso específicas.

Permissões necessárias

O pacote de atividades do ServiceNow Infoblox requer privilégios de leitura e gravação apropriados para estes recursos:

- Rede
- DHCP

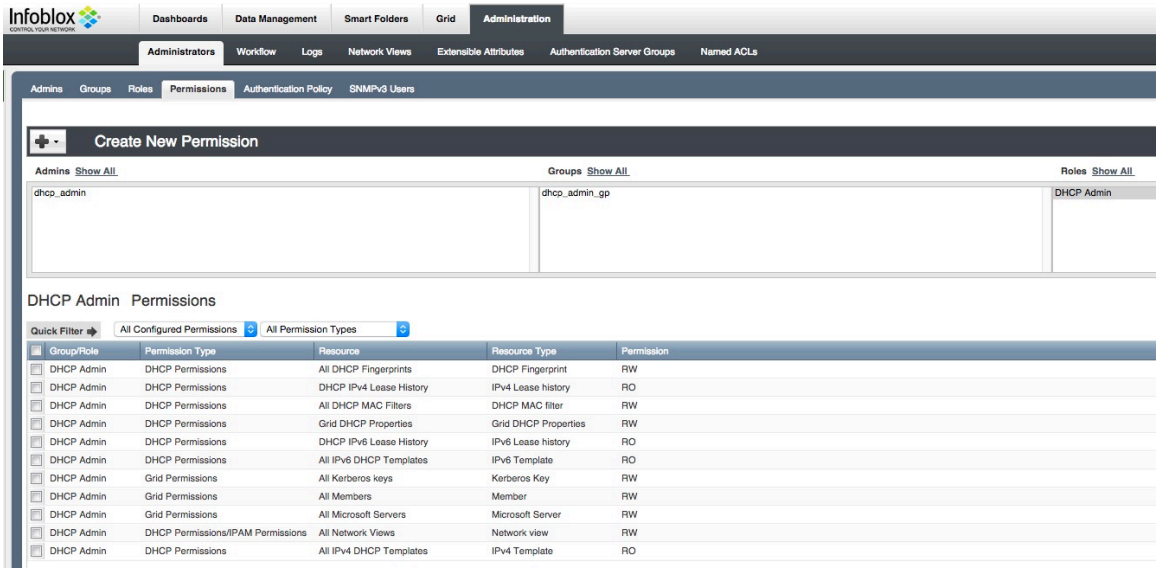
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- DNS
- IPAM

Este exemplo mostra uma função de administrador DHCP padrão, seus recursos e as permissões relacionadas a cada um.

Permissões do Infoblox



Atividades do Infoblox DHCP

As atividades DHCP do Infoblox gerenciam os endereços IP reservados para o DHCP em sua rede.

Use essas atividades para reservar, listar ou excluir endereços IP que são usados para atribuição DHCP em sua rede.

Atividade Intervalo de Endereços IPv4 de Reserva DHCP

A atividade de Reserva de intervalo de endereços IP v4 reserva um intervalo de endereços IP para uso do DHCP.

As atividades DHCP usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços IP usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Intervalo de Endereços IPv4 de Reserva DHCP

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
startIpAddress	Endereço IPv4 inicial do intervalo a ser reservado.
endIpAddress	Endereço IPv4 final do intervalo a ser reservado.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Intervalo de Endereços IPv4 de Reserva DHCP

Variável	Descrição
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo na exibição padrão.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Intervalo de Endereços IPv4 de Reserva DHCP

Variável	Descrição
DHCPIpAddressRange	Intervalo de endereços IPv4 reservados.
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Condições

Condições para Intervalo de Endereços IPv4 de Reserva DHCP

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu reservar o intervalo de endereços IPv4 especificado.
Falha	A atividade não conseguiu reservar o intervalo de endereços IPv4 especificado.

Atividade Reserva e Exclusão de IP no DHCP

A atividade Reserva e Exclusão de IP no DHCP exclui reservas IP no DHCP usando um intervalo de endereços IPv4 ou IPv6.

Uma automação pode obter um objeto DHCP Infoblox para excluir de uma destas atividades:

- Reservas de Lista de IPs DHCP
- Intervalo de Endereços IPv4 de Reserva DHCP

As atividades DHCP usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços IP usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Reserva e Exclusão de IP no DHCP

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
ipToDelete	Intervalo de endereços IP a ser excluído, no formato: `range/<encrypted code>:<start range>/<end range>/default`
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Reserva e Exclusão de IP no DHCP

Variável	Descrição
DHCPDeletedIpRange	Intervalo de endereços IP excluídos.
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Condições

Condições para Reserva e Exclusão de IP no DHCP

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu excluir o intervalo de endereços IP especificado.
Falha	A atividade não conseguiu excluir o intervalo de endereços IP especificado.

Atividade Reservas de Lista de IPs DHCP

A atividade Reservas de Lista de IPs DHCP gera uma lista de todas as reservas de intervalo DHCP em um servidor Infoblox específico.

As atividades DHCP usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços IP usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **DHCP**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Reservas de Lista de IPs DHCP

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo sem exibição e retornará os valores com dados de todas as exibições.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Reservas de Lista de IPs DHCP

Variável	Descrição
referência	Valor de referência para uma matriz de intervalos de endereços DHCP neste formato: `range/<encrypted code>:<start range>/<end range>/default`
network	Endereço da rede que contém o intervalo de endereços IP.
network_view	Domínio de roteamento associado à rede retornada.

Condições

Condições para Reservas de Lista de IPs DHCP

Variáveis	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu retornar uma matriz de intervalos de endereços IP DHCP.
Falha	A atividade não conseguiu retornar uma matriz de intervalos de endereços IP DHCP.

Atividades do Infoblox DNS

As atividades de DNS da Infoblox gerenciam registros de DNS em sua rede usando um servidor de grade Infoblox DDI.

Use essas atividades para registrar, listar ou excluir registros DNS gerenciados em um servidor Infoblox.

Atividade Listar registros-C DNS

A atividade Listar registros-C DNS recupera todos os registros canônicos (CNAME) de um servidor Infoblox especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As atividades DNS usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar registros DNS usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada Listar registros-C DNS

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo sem exibição e retornará os valores com dados de todas as exibições.

Variáveis de saída

Variáveis de saída Listar registros-C DNS

Variável	Descrição
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.
referência	Valor de referência para um registro DNS CNAME, como: `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
cannonicalName	Registro do CNAME
name	Nome da opção de rede retornada, por exemplo, *`domain-name-server`*.
exibição	A exibição atribuída dos dados DNS. Uma determinada zona pode ter várias exibições, que são acessadas dependendo do endereço IP da origem da consulta. A exibição **padrão** de dados DNS para esta atividade é a exibição de rede.

Condições

Condições para Listar registros-C DNS

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu listar os registros-C DNS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições para Listar registros-C DNS

Variável	Descrição
Falha	A atividade não conseguiu listar os registros-C DNS.

Atividade Registrar Registro-A DNS

A atividade Registrar Registro-A DNS cria um registro-A DNS em um servidor Infoblox especificado.

As atividades DNS usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar registros DNS usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Registrar Registro-A DNS

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
network	Endereço da rede que contém o endereço IP a ser registrado.
hostName	Nome da máquina do servidor real associado ao endereço IP neste registro.
zona	A zona DNS associada ao registro que está sendo criado.
ipAddress	Endereço IP específico registrado neste registro.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo na exibição padrão.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Registrar Registro-A DNS

Variável	Descrição
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.
DNSARecord	Nome do registro registrado, expresso no formato: `record:host/<encrypted code>:<network name>/default`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Registrar Registro-A DNS

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu criar o registro-A DNS.
Falha	A atividade não conseguiu criar o registro-A DNS.

Atividade Registrar Registro-C DNS

A atividade Registrar Registro-C DNS cria um registro DNS canônico (CNAME) em um servidor Infoblox especificado.

As atividades DNS usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar registros DNS usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Registrar Registro-C DNS

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
cname	O registro canônico de DNS a ser criado, conforme expresso pelo valor *c_name*.
recordName	Nome do registro a ser criado.
zona	A zona DNS que contém os registros canônicos a serem criados.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo na exibição padrão.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Registrar Registro-C DNS

Variável	Descrição
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída para Registrar Registro-C DNS

Variável	Descrição
DNSCRecord	Nome do registro registrado, expresso no formato: *record:cname/<encrypted code>:<network name>/default*.

Condições

Condições para Registrar Registro-C DNS

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu criar o registro DNS canônico.
Falha	A atividade não conseguiu criar o registro DNS canônico.

Atividade Listar registro DNS

A atividade Listar registro DNS gera uma lista de todas as entradas DNS em um servidor Infoblox específico.

As atividades DNS usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar registros DNS usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Listar registro DNS

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo sem exibição e retornará os valores com dados de todas as exibições.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Listar registro DNS

Variável	Descrição
referência	Valor de referência para um registro DNS, como: `record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkLl9kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default`
configure_for_dhcp	Retorna o status de um objeto de endereço fixo DHCP.
Host	Máquina host à qual o registro DNS está associado.
ipv4addr	O endereço IPv4 reservado associado a um registro DNS.
name	Nome da opção de rede retornada. Por exemplo, o nome do objeto de registro DNS do exemplo de **referência** é *`cname.test.com`*.
exibição	A exibição atribuída dos dados DNS. Uma determinada zona pode ter várias exibições, que são acessadas dependendo do endereço IP da origem da consulta. A exibição **padrão** de dados DNS para esta atividade é a exibição de rede.
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Condições

Condições para Listar registro DNS

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu listar todos os registros DNS disponíveis.
Falha	A atividade não conseguiu listar todos os registros DNS disponíveis.

Atividade Exclusão de DNS

A atividade Exclusão de DNS exclui registros DNS de qualquer tipo do servidor Infoblox, como registros C e A.

As atividades DNS usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar registros DNS usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **DNS**.

Nota:
É mais rápido criar um novo registro do que recuperar um que foi excluído.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Exclusão de DNS

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
RecordToDelete	Nome do registro a ser excluído. O registro é expresso neste formato:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Exclusão de DNS

Variável	Descrição
	record:cname/ZG5zLmJpbmRfY25hbWUkL19kZWZhdWx0LmNvbS50ZXN0LmNuYW1l:cname.test.com/default
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Exclusão de DNS

Variável	Descrição
DeletedRecord	Nome do registro DNS excluído.
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Condições

Condições para Exclusão de DNS

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu excluir o registro DNS especificado.
Falha	A atividade não conseguiu excluir o registro DNS especificado.

Atividades do Infoblox IPAM

As atividades do Infoblox IPAM gerenciam endereços IP em sua rede usando um servidor de grade Infoblox DDI.

Use essas atividades para registrar, reservar, listar ou excluir endereços IP.

Atividade Registrar endereço IP IPAM

A atividade Registrar endereço IP do IPAM registra um endereço IP em uma rede usando o Infoblox IPAM.

A saída desta atividade produz um registro de endereço IP InfoBlox que pode ser usado para outras funções IPAM no formato `fixedaddress/<encrypted key>:<reserved ip address>/<view>`.

As atividades IPAM usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços IP usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Registrar endereço IP IPAM

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
macAddress	Endereço Mac do computador no qual este endereço IP está registrado.
ipAddress	Endereço IP específico a ser registrado.
network	Endereço da rede que contém o endereço IP registrado.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo na exibição padrão.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Registrar endereço IP IPAM

Variável	Descrição
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.
IPAddressRecor	Registrar IPAM do endereço IP registrado.

Condições

Condições para Registrar endereço IP IPAM

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu registrar o endereço IP especificado.
Falha	A atividade não conseguiu registrar o endereço IP especificado.

Atividade Reservar endereço IP do IPAM

A atividade Reservar endereço IP do IPAM registra um endereço IP em uma rede usando o Infoblox IPAM.

A saída desta atividade produz um registro de endereço IP InfoBlox que pode ser usado para outras funções IPAM no formato `fixedaddress/<encrypted key>:<reserved ip address>/<view>`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As atividades IPAM usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços IP usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Reservar endereço IP IPAM

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
macAddress	Endereço Mac do computador no qual este endereço IP está reservado.
network	Endereço da rede que contém o endereço IP reservado. O servidor Infoblox reserva o próximo endereço IP disponível nesta rede.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo na exibição padrão.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Reservar endereço IP IPAM

Variável	Descrição
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.
IPAddressRecord	Registro IPAM do endereço IP reservado.
IPAddress	Endereço IP selecionado a ser reservado.

Condições

Condições para Reservar endereço IP IPAM

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu reservar o endereço IP especificado.
Falha	A atividade não conseguiu reservar o endereço IP especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade Reservas de Lista de IPs IPAM

A atividade Reservas de Lista de IPs IPAM retorna uma matriz de todos os endereços IP no servidor Infoblox nomeado.

As atividades IPAM usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços IP usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Reservas de Lista de IPs IPAM

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo sem exibição e retornará os valores com dados de todas as exibições.

Variáveis de saída

A saída desta atividade produz uma matriz de endereços IP reservados no formato `fixedaddress/<encrypted key>:<reserved ip address>/<view>`.

Variáveis de saída para Reservas de Lista de IPs IPAM

Variável	Descrição
referência	Valor de referência de um endereço IP reservado contido em uma matriz de endereços, como `fixedaddress/ZG5zLmZpeGVkX2FkZHJlc3MkMTAuMC4xMDMuMTEuMC4u: 0.0.0.11/default" ipv4addr:"0.0.0.11"`
ipv4addr	O endereço IPv4 reservado.
network_view	Domínio de roteamento associado à rede retornada.
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Reservas de Lista de IPs IPAM

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu recuperar a lista de endereços IP reservados do servidor Infoblox.
Falha	A atividade não conseguiu recuperar a lista de endereços IP reservados do servidor Infoblox.

Atividade Exclusão de IPAM

A atividade Exclusão de IPAM exclui um endereço IP em um servidor InfoBlox nomeado.

As atividades IPAM usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços IP usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **IPAM**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Exclusão de IPAM

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
itemToDelete	O endereço IP a ser excluído, no formato `fixedaddress/<encrypted key>:<reserved ip address>/<view>`.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Exclusão de IPAM

Variável	Descrição
DeletedRecord	Registro IPAM do endereço IP reservado.
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Condições

Condições para Exclusão de IPAM

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu excluir o endereço IP especificado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições para Exclusão de IPAM

Variável	Descrição
Falha	A atividade não conseguiu excluir o endereço IP especificado.

Atividades de rede da Infoblox

As atividades de rede da Infoblox gerenciam redes usando um servidor de grade Infoblox DDI.

Use essas atividades para criar, listar ou excluir redes em um servidor Infoblox.

Atividade Criar rede

A atividade Cria rede cria novas redes em um servidor Infoblox especificado.

As atividades de rede usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços de rede usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **Rede**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Criar rede

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
network	Endereço da rede a ser criada.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo na exibição padrão.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Criar rede

Variável	Descrição
NetworkCreated	Endereço da rede criada.
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Criar rede

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu criar a rede.
Falha	A atividade não conseguiu criar a rede.

Atividade Obter Detalhes da Rede

A atividade Obter Detalhes da Rede recupera as informações sobre uma rede específica em um servidor Infoblox.

As atividades de rede usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços de rede usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **Rede**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Obter detalhes da rede

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
network	Endereço da rede cujos detalhes você deseja ver.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo na exibição padrão.

Variáveis de saída

As variáveis de saída desta atividade são objetos no servidor Infoblox usados para identificar detalhes da rede. Para obter mais informações, consulte a documentação da Infoblox.

Variáveis de saída para Obter detalhes da rede

Variável	Descrição
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída para Obter detalhes da rede

Variável	Descrição
NetworkOptions	A matriz *`NetworkOptions`* contém estes atributos: • *`reference`*: Valor de referência para a rede solicitada. Este valor está no formato `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTAuMS4wLjAvMTYvMA:10.1.0.0%2F1` • *`options`*: A matriz *`options`* contém estes atributos: ◦ *`name`*: Nome da opção de rede retornada, por exemplo, *`domain-name-server`*. ◦ *`num`*: Número de índice da opção. Por exemplo, o índice de *`domain-name-server`* é *`6`*. ◦ *`use_option`*: Indica se uma opção DHCP é usada nesse nível na hierarquia da rede. Defina este valor como **Verdadeiro** para substituir a opção DHCP no Nível da Grade por esta opção no nível da rede. ◦ *`value`*: Valor a ser usado para esta opção. Por exemplo, o valor da opção *`domain-name-server`* é o endereço IP da máquina do servidor. ◦ *`vendor_class`*: A classe do objeto de rede. As opções são **DHCP**, **DNS**ou **IPAM**.

Condições

Condições para Obter Detalhes da Rede

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu recuperar os detalhes da rede do servidor Infoblox.
Falha	A atividade não conseguiu recuperar os detalhes da rede do servidor Infoblox.

Atividade Excluir rede

A atividade Excluir rede Exclui uma rede em um servidor Infoblox.

As atividades de rede usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços de rede usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **Rede**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Excluir rede

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
networkToDelete	Número de referência da rede a ser excluída do servidor Infoblox. Você pode obter este valor usando a atividade Listar redes registradas ou ao criar uma rede com a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Excluir rede

Variável	Descrição
	atividade Criar rede. Um exemplo do valor de referência da rede é: `network/ZG5zLm5ldHdvcmskMTUuMC40NS4wLzI0LzA:15.0.45.0/24/default`.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Excluir rede

Variável	Descrição
DeletedNetwork	Número de referência da rede excluída do servidor Infoblox.
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Condições

Condições para Excluir rede

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu excluir a rede.
Falha	A atividade não conseguiu excluir a rede.

Atividade Listar Redes registradas

A atividade Listar Redes registradas recupera todas as redes associadas a um servidor Infoblox.

As atividades de rede usam o modelo de atividade de serviço web REST para gerenciar endereços de rede usando um servidor de grade Infoblox DDI. Essas atividades são configuradas para usar um MID Server com recursos REST.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Infoblox DDI** > **Rede**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada de atividade

Variável	Descrição
InfobloxServer	Nome do Servidor de Grade Infoblox DDI.
restCredentials	O sys_id das credenciais REST da instância ServiceNow.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada de atividade

Variável	Descrição
api_version	Define a versão do WAPI a ser usada para os endpoints de integração. O valor padrão é **2.0**. **Nota:** Este campo é obrigatório. Se o campo estiver vazio, a atividade de Orquestração falhará.
exibição	Nome da exibição da rede Infoblox. O valor padrão é **padrão**. **Nota:** Se o campo estiver vazio, a operação será tratada como acontecendo sem exibição e retornará os valores com dados de todas as exibições.

Variáveis de saída

Variáveis de saída de atividade

Variável	Descrição
referência	Valor de referência de uma rede registrada.
network	Endereço de rede.
network_view	Domínio de roteamento associado à rede retornada.
error	Exibe a mensagem de qualquer erro REST encontrado.

Condições

Condições de atividade

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu recuperar a lista de redes registradas disponíveis no servidor Infoblox.
Falha	A atividade não conseguiu recuperar a lista de redes registradas disponíveis no servidor Infoblox.

Pacote de atividade do PowerShell

O PowerShell foi criado no Windows .NET Framework e foi projetado para controlar e automatizar a administração de máquinas e aplicações Windows.

O Orchestration fornece atividades personalizadas do PowerShell que foram criadas com o modelo de designer de atividades do PowerShell. Essas atividades executam as mesmas funções que as atividades do PowerShell com o mesmo nome de versões anteriores e substituem essas atividades em todos os novos fluxos de trabalho. Essas atividades personalizadas permitem a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Nota:
Fluxos de trabalho existentes de versões anteriores que foram criados com atividades do PowerShell legado continuam a funcionar normalmente após um upgrade para Geneva. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar essas atividades personalizadas do PowerShell.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A partir da versão Washington DC, há as seguintes atualizações no pacote de atividades do PowerShell:

- Um novo probe do PowerShell (V2), que aproveita as vantagens da funcionalidade IntegrationHub
- A capacidade de inserir instruções de depuração nos scripts do PowerShell e produzir as mensagens resultantes no tempo de execução

Para usar as atividades personalizadas do PowerShell, você deve solicitar a ativação do plug-in Orchestration - PowerShell. Essas atividades estão disponíveis no Editor de fluxo de trabalho na guia **Personalizado**. Expanda a árvore **Atividades personalizadas** e selecione a categoria do PowerShell para a atividade que você deseja usar.

ServiceNow é compatível com o PowerShell 3.0 ao 5.1.

Designer de atividades do PowerShell

As atividades do PowerShell são configuradas para retornar dados para um fluxo de trabalho de um host usando o Microsoft PowerShell.

Você deve comprar Classic Orchestration para usar este modelo. Para obter informações específicas sobre como usar as ferramentas no Designer de atividades, consulte estes recursos:

- Orchestration activity designer
- Create input variables
- Criação de uma regra de análise

ServiceNow é compatível com o PowerShell 3.0 ao 5.1.

Protocolos do PowerShell e solução de problemas

O PowerShell usa os protocolos Windows Management Instrumentation (WMI) e Windows Remote Management (WinRM) para permitir que as atividades de Orquestração executem comandos em hosts remotos Windows.

Windows Management Instrumentation (WMI)

O WMI fornece uma interface uniforme para qualquer aplicação ou script local ou remoto que obtenha dados de gerenciamento de um sistema de computador, uma rede ou uma empresa. O WMI contém estes componentes:

- **Objetos gerenciados e provedores WMI**: um provedor WMI é um objeto COM que monitora um ou mais objetos gerenciados para WMI. Um objeto gerenciado é um componente corporativo lógico ou físico, como uma unidade de disco rígido, adaptador de rede, sistema de banco de dados, sistema operacional, processo ou serviço.
- **Infraestrutura WMI**: a infraestrutura WMI é um componente do sistema operacional Microsoft Windows conhecido como serviço WMI (winmgmt). A infraestrutura WMI é composta pelo WMI Core e pelo repositório WMI. O repositório WMI é organizado por namespaces WMI. O serviço WMI cria namespaces, como root\default, root\cimv2e root\subscription, na inicialização do sistema e pré-instala um conjunto padrão de definições de classe, incluindo as Classes Win32, as Classes do Sistema WMI e outros. Os namespaces restantes encontrados no seu sistema são criados por provedores para outras partes do sistema operacional ou produtos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Consumidores WMI**: um consumidor WMI é um aplicativo de gerenciamento ou script que interage com a infraestrutura WMI. um aplicativo de gerenciamento pode consultar, enumerar dados, executar métodos do provedor ou assinar eventos chamando a API COM ou a API de script para WMI.

Instalação e configuração do WMI

Para que o MID Server estabeleça uma conexão remota com o host de destino, a porta TCP 135 deve estar aberta. O firewall Windows cria automaticamente uma regra de entrada para conectividade WMI chamada Windows Management Instrumentation (DCOM-In).

Windows Remote Management (WinRM)

O WinRM é a implementação da Microsoft do WS-Management Protocol, um protocolo padrão do SOAP (Simple Object Access Protocol) que permite a interoperabilidade de hardware e sistemas operacionais de diferentes fornecedores.

O WinRM contém estes componentes:

- **API do script do WinRM**: esta API de script permite que a Orquestração obtenha dados de computadores remotos, usando scripts que executam operações de protocolo WS-Management.
- **Serviço WMI**: o serviço WMI continua a ser executado lado a lado com o WinRM e fornece os dados solicitados ou o controle por meio do plug-in WMI. Você pode continuar a obter dados de classes WMI padrão, como Win32_Process.

Configuração do WinRM

O WinRM é instalado automaticamente nos sistemas operacionais Windows 2008 R2 e acima, mas deve ser configurado antes do uso.

1. Em um prompt de comando, insira **winrm quickconfig**. Este campo não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
2. Quando o console exibir **Fazer estas mudanças [y/n]?**, insira **y**.

   O comando `winrm quickconfig` executa as seguintes operações:

   - Inicia o serviço WinRM e define o tipo de inicialização do serviço como **início automático**.
   - Configura um ouvinte para as portas que enviam e recebem o protocolo WS-Management, usando HTTP ou HTTPS em qualquer endereço IP.
   - Cria uma exceção de firewall para o perfil do usuário atual.

Arquivos do PowerShell MID Server

As funções do PowerShell são armazenadas em arquivos de script (*.ps1) que usam uma extensão de nome de arquivo do módulo de Script do PowerShell (*.psm1).

As funções do PowerShell são usadas pelos arquivos de script do MID Server do PowerShell incluídos nestes pacotes de atividades:

- Active Directory
- Trocar
- SCCM
- PowerShell

Tradução automática

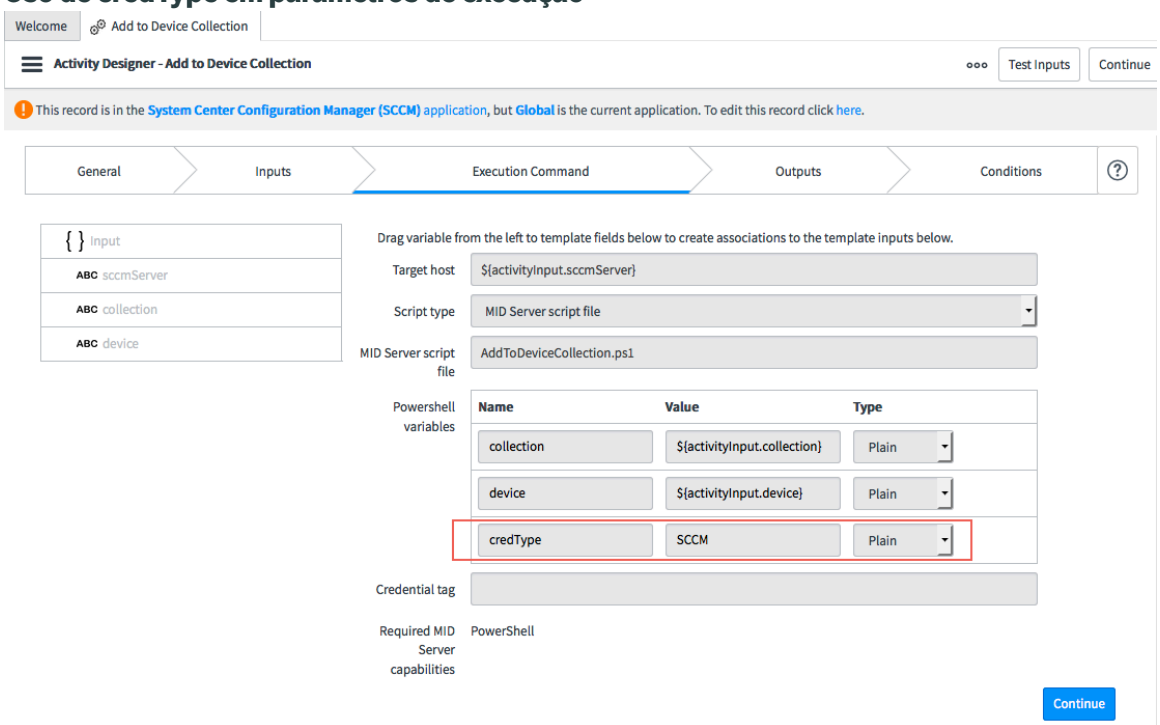
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

PSScript.ps1

Este script executa algumas tarefas, como teste de credencial, criptografia de senha e a execução de scripts configurados no Designer de atividades de Orquestração ou em Arquivos de Script MID. No entanto, o foco deste documento é como PSScript.ps1 usa o módulo credential.psm1 para testar o acesso a hosts remotos.

As variáveis do PowerShell geralmente são usadas diretamente no comando de execução do PowerShell ou como argumentos no arquivo de script do MID Server que você especifica. Existem variáveis especiais que são passadas para PSScript.ps1, como *credType*.

Uso de credType em parâmetros de execução



CredTypes do PowerShell

Os tipos de credencial do PowerShell:

Tipo	Descrição
WMI	testCredentialWMI
Trocar	testCredentilExchange
AD	testCredentilAD
SCCM	testCredentilSCCM

Se nenhum tipo de credencial for passado para o script PSScrip.ps1, o MID Server usará como padrão a função de teste WMI para testar o acesso ao host de destino. Se houver um tipo de credencial usado, o MID Server executará a função de teste correspondente para esse tipo de credencial.

Códigos de saída

Esses códigos de saída são retornados do script PSScript.ps1 e registrados no arquivo de log do MID Server.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Códigos de saída PSScript.ps1

Tipo	Função teste
0	Comando/script do PowerShell executado com sucesso.
1	Teste concluído com sucesso, mas o comando/script falhou ao executar.
2	Sintaxe incorreta passada para o script.
3	Falha em todas as credenciais, incluindo a conta de serviço do MID Server, ao executar o comando/script.
4	O teste foi aprovado e a atividade foi executada, mas foi retornado um erro. Não foi possível encontrar o usuário de exemplo.

DiagnosticsUtil.psm1

O MID Server usa este arquivo de módulo para executar o registro em log do PowerShell que auxilia na depuração de qualquer atividade de Orquestração usando scripts do PowerShell. Você também pode adicionar instruções de depuração diretamente a scripts personalizados.

Utilitários de diagnóstico do PowerShell

Serviço público	Descrição
SNCLog-DebugInfo	Registre uma mensagem de depuração para um script do PowerShell ou atividade de Orquestração do PowerShell. Exemplos: • `SNCLog-DebugInfo -message "Minha mensagem de depuração..."` • `SNCLog-DebugInfo "Minha mensagem de depuração"`
SNCLog-ParameterInfo	Registre em log um valor de parâmetro de função. Para `"function getHostName {param([String] $target)"`, o primeiro valor para a tabela de hash do PowerShell é uma cadeia de caracteres para indicar qual função será executada e os valores de cada um dos parâmetros da função. Exemplos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Utilitários de diagnóstico do PowerShell

Serviço público	Descrição
	• Função com parâmetro único: SNCLog-ParameterInfo @ ("Running getHostName", $target) **Nota:** A mensagem de depuração mostra, 'Running getHostName $target:[actual value of $target]'. • Função com vários parâmetros: SNCLog-ParameterInfo @("Running functionName", $param1, $param2, $param3)
SNCObfuscate-Value	Use este utilitário para criptografar valores para fins de segurança. A função exibe "$ variableName": ***, em que *** é o valor ofuscado. Exemplo: SNCObfuscate-Value $password **Nota:** A mensagem de depuração é: "$ password: ***".

Credentials.psm1

O MID Server usa este arquivo de módulo para testar o acesso a um host de destino. O MID Server percorre todas as credenciais Windows armazenadas em sua tabela de credenciais usando as seguintes funções de tipo de acesso, a menos que a atividade do PowerShell tenha um tipo de credencial (**credType**) definido. Todas as atividades ServiceNow® criadas do PowerShell são codificadas para usar um tipo de credencial específico. Como resultado, o MID Server testa somente o acesso à credencial em relação à função designada.

Funções de teste do PowerShell

Função	Descrição
testCredentialWMI	Testa o usuário e a senha fornecidos no host de destino usando o objeto *`Get-WMI`*.
testCredentilAD	Testa o usuário e a senha fornecidos no host de destino usando o objeto *`DirectoryEntry`* interno.
testCredentialExchange	Testa o usuário e a senha fornecidos para criar uma sessão em um host do Exchange. Este teste usa o recurso de comunicação remota do PowerShell interno em um host remoto. O WinRM é configurado nos servidores do Exchange por padrão.
testCredentialSCCM	Testa o usuário e a senha fornecidos para criar uma sessão em um servidor SCCM. Este teste usa o recurso de comunicação remota do PowerShell

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

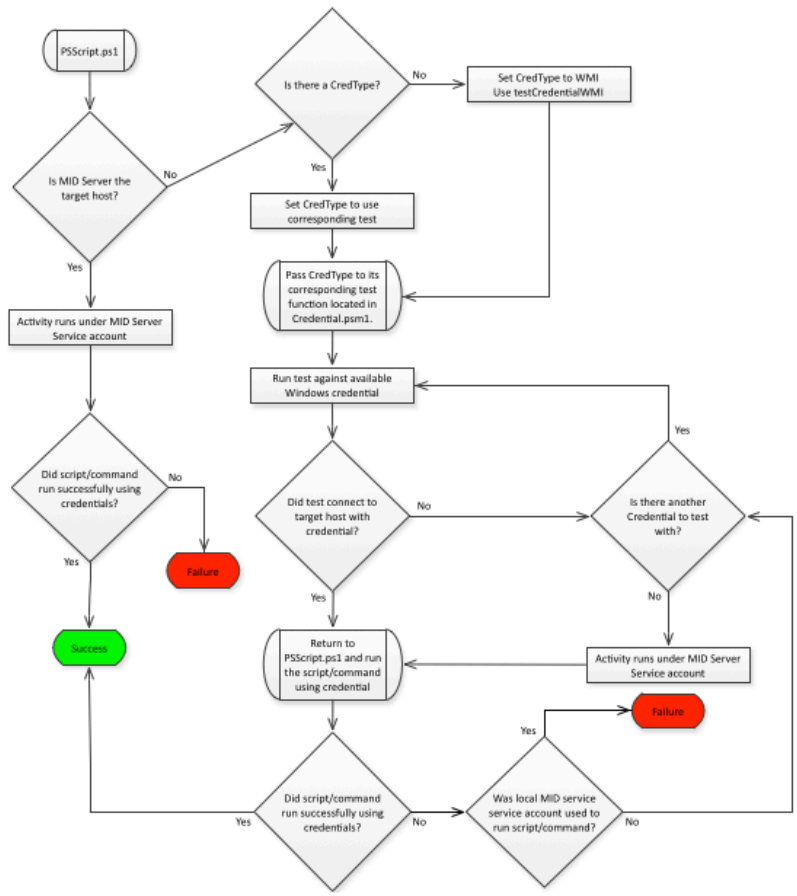
Funções de teste do PowerShell

Função	Descrição
	interno em um host remoto. Este teste requer que o WinRM seja configurado.
testNoCredentialAccessWMI	Testa o usuário e a senha fornecidos no host de destino usando o objeto `Get-WMI`. Este teste é usado quando nenhum **credType** é usado.

Nota:
Se o teste for aprovado usando uma dessas funções, essa credencial será usada para executar o script/comando do PowerShell. Se os testes não conseguirem acessar o host de destino usando essas funções, o MID Server executará o script/comando do PowerShell na conta do serviço do MID Server.

Este diagrama ilustra a dependência do comportamento de seleção de credencial no host que está sendo direcionado pela atividade do PowerShell. Se o host de destino for o endereço IP ou o nome do host do MID Server, o MID Server ignorará todas as credenciais na tabela Credenciais e usará a conta do serviço do MID Server. Se o host de destino não for o MID Server, todas as credenciais Windows serão usadas primeiro. Se todas as credenciais na tabela Credenciais não funcionarem na execução da atividade do PowerShell, o MID Server usará a conta de serviço do MID Server.

Critérios de seleção de credenciais do PowerShell



ActiveDirectory.psm1

Este arquivo de módulo armazena as funções usadas pelos scripts do PowerShell enviados com o pacote de atividades do Active Directory.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exchange.psm1

Este arquivo de módulo armazena as funções usadas pelos scripts do PowerShell enviados com o pacote de atividades do Exchange.

SCCM.psm1

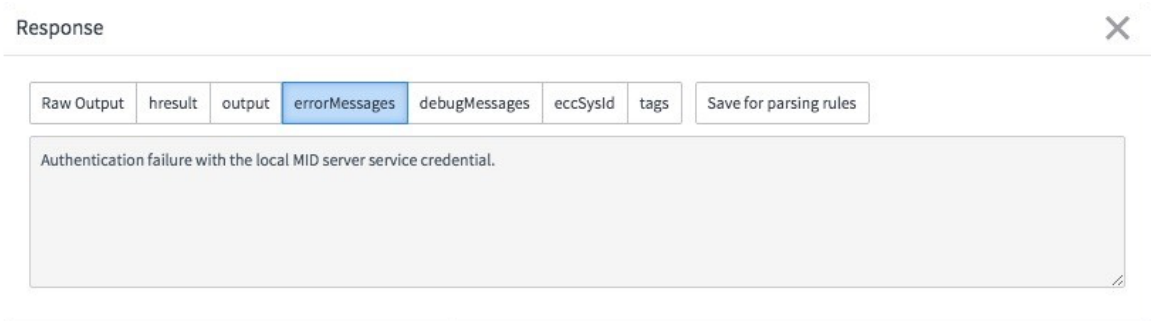
Este arquivo de módulo armazena as funções usadas pelos scripts do PowerShell enviados com o pacote de atividades SCCM.

Solução de problemas do PowerShell

Erros de autenticação e acesso negado podem impedir que as atividades do PowerShell executem um comando em um host de destino.

Use estes procedimentos para solucionar problemas de falhas de autenticação com atividades do Orchestration PowerShell e quando o Servidor de Chamada de procedimento remoto (RPC) estiver indisponível ou quando o acesso for negado. O erro de falha de autenticação é exibido quando todas as credenciais, incluindo as da conta de serviço do MID Server local, não têm as permissões corretas para executar o script/comando do PowerShell. O mesmo erro é exibido quando o host de destino está inacessível.

Mensagem de erro de autenticação



Falha de autenticação em uma atividade do Active Directory

Este exemplo usa a atividade Criar objeto do AD para ilustrar a solução de problemas de falha de autenticação no PowerShell.

Antes de Iniciar

Função necessária: permissões para acessar e criar contas no Active Directory

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Valide se a conta que você está usando tem as permissões apropriadas para executar a atividade.

Procedimento

1. Faça logon na máquina de destino usando a conta na qual você deseja executar a atividade.
   As ferramentas do Active Directory devem ser instaladas nesta máquina.
2. Inicie a aplicação Usuários e Computadores do Active Directory.
3. Navegue até a OU na qual você deseja criar o objeto do Active Directory.
4. Tentativa de criar o objeto.

   Se este procedimento for bem-sucedido no usuário especificado, o seguinte pode ser a causa da falha de autenticação:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O nome de usuário é inválido.
- Senha inserida incorretamente.
- O controlador de domínio está inacessível.

Nota:
A maioria dos códigos de retorno listados no log do MID Server para este erro é **1**s e **3**s. Isso ocorre porque as atividades do Active Directory usam o provedor ADSI e não o WMI ou o WinRM. Um código de erro **1** significa que a conta foi capaz de se conectar com a conta de teste, mas a execução do script falhou.

```
Attempting to use credential with username 'service-now\joel.zamallo
Running command:-> C:\Windows\System32\WindowsPowerShell\v1.0\powers
rShell\PSScript.ps1' -computer '10.11.144.230'   -script 'C:\Users\j
useCred $true -isDiscovery $false -debug $true; exit $LASTEXITCODE}"
Thread name is Powershell is executing...
The exit value from waitFor() is 1
The status code returned from running the command is 1
```

Um código de erro **3** significa que o MID Server tentou executar a atividade do PowerShell na conta de serviço do MID Server, mas falhou.

```
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Thread name is Powershell is executing...
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <powershell>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: <output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </output>
Gobbling stdout: Powershell is executing... Gobbled: </powershell>
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The exit value from waitFor() is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: The status code returned from running the command is 3
Worker-Standard:PowershellProbe DEBUG: Queuing Powershell Windows - Powershell (nodes: 3)
Worker-Standard:PowershellProbe Sending to queue: Powershell,Windows - Powershell (nodes: 3,1
Worker-Standard:PowershellProbe Document: <?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?><results probe
<error>Authentication failure with the local MID server service credential.</error>
```

Falha de autenticação em uma atividade do Exchange

Este exemplo usa a atividade Criar caixa de correio para ilustrar a solução de problemas de falha de autenticação no PowerShell.

Antes de Iniciar

Função necessária: permissões para acessar e criar caixas de correio no servidor do Exchange

Procedimento

1. Valide se a conta que você está usando tem as permissões apropriadas para executar a atividade do PowerShell.
2. Faça logon em uma máquina que tenha o Exchange Management Shell (EMS) instalado.
3. Crie um usuário usando o commandlet do Exchange `New-mailbox`.

Criação de um novo usuário no Exchange

```
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>
[PS] C:\Windows\system32>New-Mailbox -Name 'Test P. Smith' -Alias 'test.smith' -OrganizationalUnit 'discolab2.service-no
w.com/Managed Objects/Users/San Diego' -UserPrincipalName 'test.smith@discolab2.service-now.com' -SamAccountName 'test.s
mith' -FirstName 'Test' -Initials 'P' -LastName 'Smith' -Password 'System.Security.SecureString' -ResetPasswordOnNextLog
on $false_
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se este procedimento for bem-sucedido no usuário especificado, o seguinte pode ser a causa da falha de autenticação:

- O nome de usuário é inválido.
- Senha inserida incorretamente.
- O servidor do Exchange está inacessível.

4. Se o servidor do Exchange estiver inacessível, examine os logs do MID Server.
   Como as atividades do Exchange usam o WinRM para acessar o servidor do Exchange, os logs podem fornecer mais informações sobre a solução de problemas.

Nota:
Certifique-se de que o erro NÃO seja **WinRM não pode processar a solicitação**.

Servidor de Chamada de procedimento remoto (RPC) indisponível ou acesso negado

Normalmente, este erro é registrado ao executar um script/comando do PowerShell que usa WinRM ou WMI.

Possíveis causas de erro

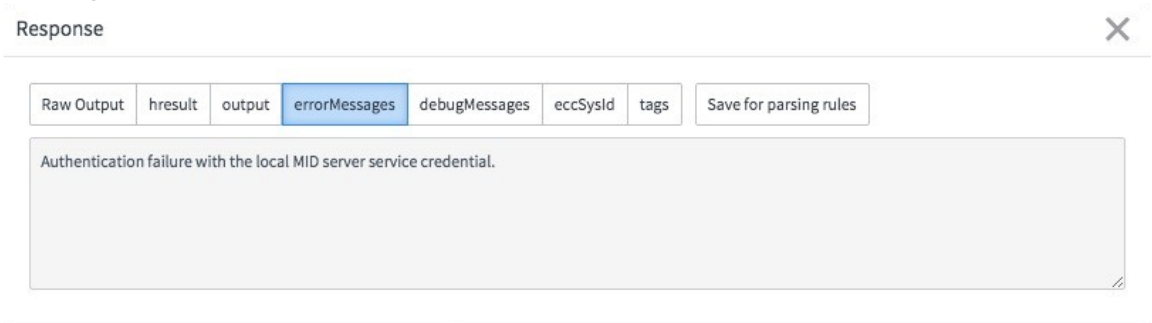
O host de destino pode ter um destes problemas:

- O WinRM não está configurado.
- O firewall está bloqueando o acesso ao host pela porta TCP 135 (WMI) ou HTTP/HTTPs e porta TCP 5985 (WinRM).
- Problema de Kerberos, causado por saltos para vários hosts usando WMI.

Exemplo de erro de WinRM

A atividade Criar caixa de correio do pacote de atividades do Exchange gerou um erro na fila do ECC que envolve a autenticação usando a credencial de serviço do MID Server. Isso ocorreu porque a credencial do MID Server será a última a ser usada se o host de destino não for o MID Server.

Mensagem de erro de falha na autenticação

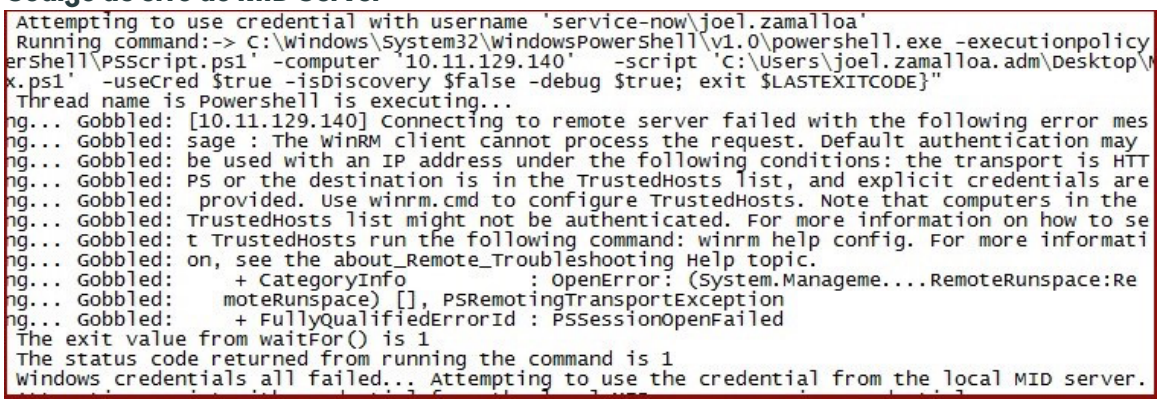


O log do MID Server mostra que o MID Server tentou executar a atividade com credenciais específicas, mas não foi bem-sucedido e recebeu um código de saída 1.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Código de erro do MID Server



Atividade Ingressar no domínio

A atividade Ingressar em Domínio une um computador Windows a um domínio.

Se o computador já for membro de um domínio, esta atividade será concluída sem modificar o computador. Ingressar em um domínio requer um nome de usuário e uma senha. O nome de um usuário com privilégios de administração do domínio ou privilégios para ingressar um computador no domínio.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do PowerShell com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Ingressar no domínio

Variáveis	Descrição
Nome do host	Nome do host ou endereço IP do servidor Windows que está ingressando no domínio.
Domínio	Nome do domínio a ser ingressado.
Domain_user	O nome de um usuário com privilégios de administração do domínio ou privilégios para ingressar um computador no domínio.
Domain_user_password	A senha para o usuário com privilégios de administração do domínio ou privilégios para ingressar um computador no domínio.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Ingressar no domínio

Variáveis	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O *executionResult.errorMessages* do Origens de análise do designer de atividades. Se esta variável não for nula, a operação falhou.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para Ingressar no domínio

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu ingressar o computador no domínio.
Falha	A atividade não conseguiu ingressar o computador no domínio.

Atividade Instalar Aplicativo para Windows

A atividade Instalar Windows app instala um aplicativo de um pacote MSI em uma Windows máquina de destino.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do PowerShell com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o Designer de atividades do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Instalar Aplicativo para Windows

Variável	Descrição
hostname	Nome de host ou endereço IP da máquina Windows de destino na qual o serviço está instalado. Uso de Resolver DNS Recursos do MID Server para resolver nomes de host em endereços IP.
installerpath	Caminho para o instalador. O instalador pode estar em qualquer máquina que esteja visível para o MID Server e a máquina de destino (unidade local, caminho UNC, unidade mapeada etc.).
installer	Nome do arquivo do instalador, como winzip150.msi. O instalador deve ser um pacote MSI.
arguments	O parâmetro que contém os argumentos da linha de comando para o pacote MSI. São pares nome=valor, separados por um espaço. Por exemplo, o argumento pode aparecer como: INSTALLDIR=c:\myinstallfolder ADDDESKTOPICON=0. Esses argumentos dependem do que o MSI real que está sendo instalado define. Se não houver argumentos, deixe o campo em branco.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Instalar Aplicativo para Windows

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

O estado da atividade diz ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições para Instalar Aplicativo para Windows

Nome	Descrição
Êxito	A aplicação Windows foi instalada com sucesso na máquina de destino.
Falha	A aplicação Windows não foi instalada na máquina de destino.

Habilitação de provedor WMI do Windows Installer

Para instalar o software em máquinas Windows usando a atividade Instalar Aplicativo para Windows, habilite o provedor WMI do Windows Installer em todas as máquinas de destino.

Antes de Iniciar

- É recomendável que o MID Server, a máquina de destino e a máquina de origem do instalador estejam no mesmo domínio do Active Directory. No entanto, se esses computadores estiverem em domínios separados, esses domínios deverão ter uma relação de confiança estabelecida entre eles.
- Se o caminho do instalador for uma máquina de compartilhamento de arquivos UNC, a conta do Active Directory do computador de destino deverá ser confiável para delegação. Para obter instruções sobre esta configuração, consulte a publicação na comunidade para instalar e desinstalar aplicações do Windows.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Consulte Provedores WMI para obter uma lista de Windows sistemas operacionais que fornecem essa ferramenta por padrão.

Procedimento

1. Abra o Painel de Controle.
2. Vá para **Adicionar ou Remover Programas**.
3. Selecione **Adicionar/Remover Componentes do Windows**.
4. Clique duas vezes em **Ferramentas de gerenciamento e monitoramento**.

   Esta ação abre uma janela secundária exibindo seleções adicionais.
5. Marque a caixa de seleção **Provedor do Windows Installer WMI**.
6. Clique em **OK** para retornar à janela do Assistente de componentes Windows .
7. Clique em **Avançar**.
   Pode ser solicitado o CD de instalação Windows para concluir este processo.

Atividade Mudar Estado do Serviço

A atividade Mudar Estado do Serviço inicia ou interrompe um serviço Windows em um sistema remoto.

Esta atividade substitui uma atividade do PowerShell com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Istambul. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

foi criada com o modelo de atividade do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada Mudar Estado do Serviço

Variável	Descrição
hostname	Nome de host ou endereço IP da máquina Windows de destino na qual o serviço está instalado. Use a atividade Resolver DNS para resolver nomes de host em endereços IP.
serviço	Nome do serviço Windows a ser iniciado ou interrompido. O parâmetro `service` é o nome do serviço, não o nome de exibição do serviço afetado.
state	Há duas ações a serem selecionadas para uma mudança de estado de serviço: **StartService** ou **StopService**.

Variáveis de saída

Variáveis de saída Mudar Estado do Serviço

Variável	Descrição
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades. Se não houver erro, este valor será nulo.

Condições

Condições para Mudar Estado do Serviço

Condição	Descrição
Êxito	O serviço de destino foi iniciado ou interrompido com sucesso.
Falha	A atualização do serviço de destino não foi bem-sucedida ou o serviço não foi encontrado no sistema de destino.

Atividade Reiniciar Servidor do Windows

A atividade de reinicialização do Windows Server para e reinicia um servidor Windows usando o Powershell.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do PowerShell com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Reiniciar Servidor do Windows

Variável	Descrição
Nome do host	Nome de host ou endereço IP do servidor Windows a ser reiniciado.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Reiniciar Servidor do Windows

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades. Se esta variável não for nula, a operação falhou.

Condições

Condições para Reiniciar Servidor do Windows

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu reiniciar o servidor Windows.
Falha	A atividade não conseguiu reiniciar o servidor Windows.

Atividade Desinstalar Aplicativo para Windows

A atividade Desinstalar app Windows desinstala um aplicativo de um pacote MSI em uma máquina de destino Windows.

As únicas aplicações que podem ser desinstaladas usando esta atividade são aquelas que foram instaladas por um Instalador Windows.

Nota:
Esta atividade substitui uma atividade do PowerShell com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade do PowerShell, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Desinstalar Aplicativo para Windows

Variável	Descrição
hostname	Nome de host ou endereço IP da máquina de destino Windows na qual desinstalar a aplicação.
Produto	O nome da aplicação a ser desinstalada exatamente como aparece na lista Adicionar/Remover Programas do Windows.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Desinstalar Aplicativo para Windows

Variável	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades. Se esta variável não for nula, a operação falhou.

Condições

Condições para Desinstalar Aplicativo para Windows

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu desinstalar a aplicação do servidor Windows.
Falha	A atividade não conseguiu desinstalar a aplicação do servidor Windows.

Pacote de atividades de probe

A Orquestração fornece um pacote de atividades personalizado usando o designer de atividades ServiceNow que executa probes em hosts de destino para retornar informações específicas.

Essas atividades personalizadas foram criadas com o Criação de uma atividade probe, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Para usar as atividades personalizadas do probe, você deve solicitar a ativação do plug-in Orchestration - Probe.

Atividade Resolver Nome DNS

A atividade Resolver Nome DNS resolve um endereço IP ou um nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) em um ou mais endereços IP.

O nome de domínio é enviado por meio do MID Server para o sistema de nomes de domínio (DNS) para resolver o nome. Se um único endereço IP for retornado, ele será armazenado em duas variáveis: `resolved_ip` e `resolved_ips`. Se vários endereços IP forem retornados, o primeiro endereço IP será armazenado na variável `resolved_ip` e todos os endereços serão armazenados na variável `resolved_ips`. Se um endereço IP for fornecido em vez de um FQDN, esse endereço será enviado diretamente para ambas as variáveis. Sua instância ServiceNow deve ter acesso a um MID Server configurado para usar Resolver DNS para executar esta atividade.

Esta atividade substitui uma atividade com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Istambul. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade do Probe, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Resolver Nome DNS

Variável	Descrição
FQDN	O nome de domínio totalmente qualificado a ser resolvido ou um endereço IP.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Resolver Nome DNS

Variável	Descrição
ip	O primeiro endereço IP do nome DNS resolvido.
ips	Lista separada por vírgulas de endereços IP resolvidos.
resultado	Um dos seguintes: • **resolved**: capaz de resolver o nome DNS especificado. • **unresolved**: incapaz de resolver o nome DNS especificado.

Condições

Condições Resolver Nome DNS

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu resolver o nome DNS.
Falha	A atividade não conseguiu resolver o nome DNS.

Atividade de Consulta SNMP

A atividade de Consulta SNMP consulta um dispositivo SNMP.

Sua instância ServiceNow deve ter acesso a um MID Server configurado para usar o SNMP para executar esta atividade.

Esta atividade substitui uma atividade com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Istambul. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade do Probe, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Consulta SNMP

Variável	Descrição
hostname	Nome do host ou endereço IP do dispositivo SNMP que está sendo consultado.
oids	Uma lista de identificadores de objetos exclusivos usados para identificar dispositivos SNMP.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Consulta SNMP

Variável	Descrição
description	Descrição do objeto SNMP.
tempo limite	Valor booliano que indica se a consulta expirou ou não.
error	Indica qualquer erro ocorrido. Se não ocorreu erro, este valor será nulo.
oid_data	Uma matriz de objetos de dados para todos os identificadores de objeto exclusivos.

Condições

Condições para Consulta SNMP

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu executar a consulta no dispositivo de destino.
Falha	A atividade não conseguiu executar a consulta no dispositivo de destino. A falha pode ser causada por credenciais inválidas ou um dispositivo que não está acessível.

Pacote de atividades do SCCM

O pacote de atividades do Microsoft System Center Configuration Management (SCCM) fornece atividades do Orchestration que você pode usar para gerenciar implantações de software e coleções em um servidor SCCM.

Você pode usar atividades de Orchestration do SCCM para implantar e revogar software de um servidor SCCM ou gerenciar coleções de usuários e dispositivos. O sistema gerencia o software em um servidor SCCM usando atividades e fluxos de trabalho do Orchestration.

Distribuição de software cliente exige:

- SCCM 2012 R2 e posterior.
- PowerShell 3.x.
- Comunicação remota Powershell habilitada.
- A política de execução do Windows PowerShell x86 deve ser definida para o modo irrestrito.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Versão mais recente da biblioteca SCCM *cmdlet* instalada no servidor SCCM.
- Use as credenciais para fazer login no servidor SCCM e se conectar pelo Windows PowerShell a partir do console do System Center Configuration Manager pelo menos uma vez para configurar a variável do caminho para aquela credencial.

Atividades Solicitar SCCM

O plug-in Orquestração - System Center Configuration Manager instala o pacote de atividades do SCCM que implanta o software de um host SCCM e gerencia coleções de usuários e dispositivos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

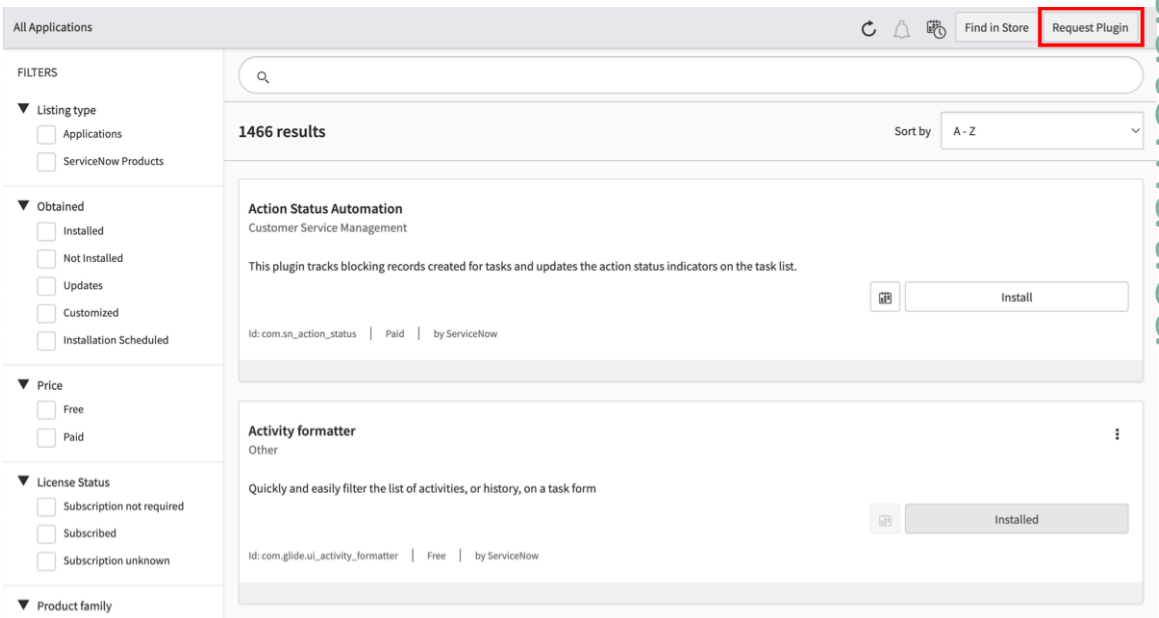
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O plug-in SCCM é ativado automaticamente quando o plug-in Orquestração - Distribuição de software cliente [com.snc.orchestration.sccm_mgnt] é ativado, mas pode ser ativado separadamente.

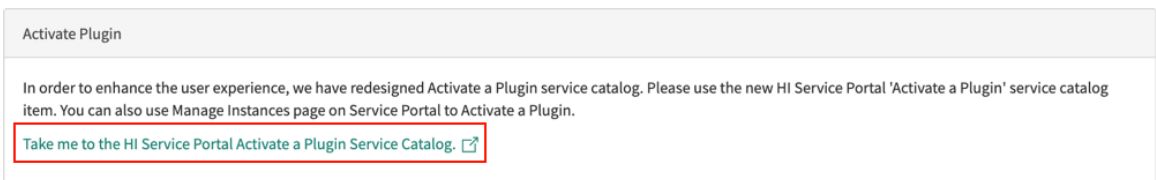
Nota:
As atividades no plug-in SCCM são executadas no escopo do System Center Configuration Manager.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione sua instância.
5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.
6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in. **Nota:** Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

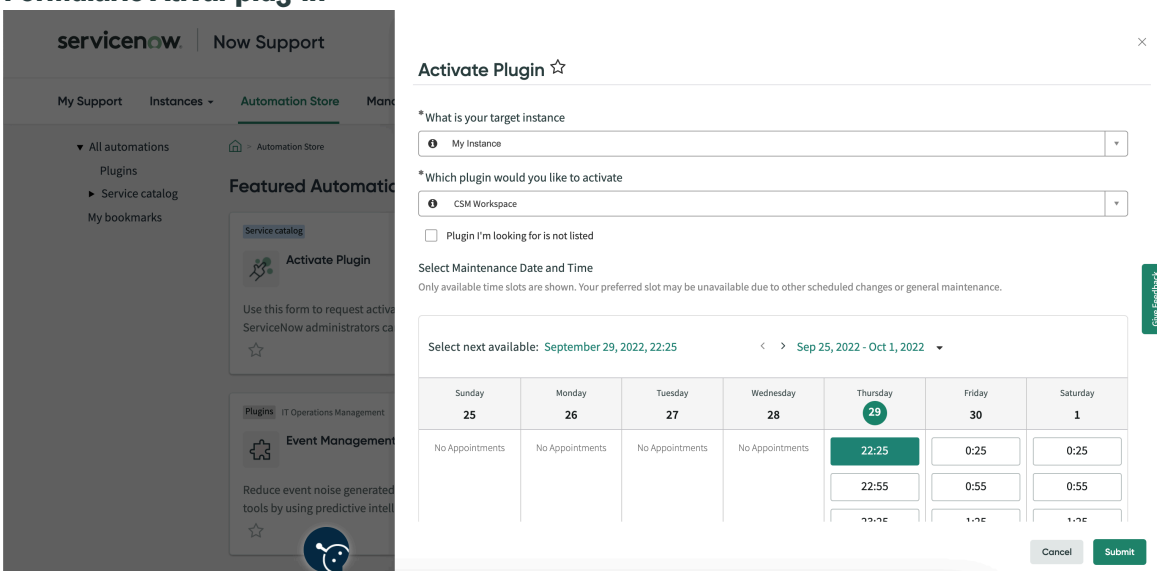
Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

Configurar o MID Server para atividades SCCM

Para usar um MID Server com atividades do Microsoft System Center Configuration Management (SCCM), configure-o para se comunicar com o servidor SCCM.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Insira **cmdb_ci_dns_name.list** no filtro de navegação.
2. Clique em **Nova**.
3. Digite o nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor do SCCM no campo **Nome**.
4. Clique com o botão direito no cabeçalho do formulário e selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Endereço IP**, clique em **Novo**.
6. No campo **Endereço IP**, insira o endereço IP do servidor SCCM.
7. No campo **NIC**, selecione **eth0** ou o controlador de interface de rede de sua preferência.
8. Deixe o campo **Máscara de rede** em branco.
9. Clique em **Enviar**.

Atividade Adicionar à coleção de dispositivos

A atividade Adicionar à coleção de dispositivos adiciona um dispositivo a uma coleção de dispositivos do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

A atividade Adicionar à coleção de dispositivos usa o modelo de atividade Powershell para adicionar um dispositivo especificado a uma coleção de dispositivos SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado `AddToDeviceCollection.ps1` para editar a coleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Nota:
A atividade Adicionar à coleção de dispositivos não usa scripts de pré-processamento ou pós-processamento.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Adicionar à coleção de dispositivos

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.
collection	Nome da coleção de dispositivos.
dispositivo	Nome do dispositivo a ser adicionado à coleção.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Adicionar à coleção de dispositivos

Variável	Descrição
saída	Variável que contém um valor que é passado para outras atividades no fluxo de trabalho.
error	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Condições

Condições para Adicionar à coleção de dispositivos

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu adicionar o dispositivo à coleção de dispositivos SCCM.
Falha	A atividade não conseguiu adicionar o dispositivo à coleção de dispositivos SCCM.

Atividade Adicionar à coleção de usuários

A atividade Adicionar à coleção de usuários adiciona um usuário a uma coleção de usuários do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

A atividade Adicionar à coleção de usuários usa o modelo de atividade Powershell para acessar o servidor SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado `AddToUserCollection.ps1` para editar a coleção.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Nota:
A atividade Adicionar à coleção de usuários não usa scripts de pré-processamento ou pós-processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Adicionar à coleção de usuários

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.
collection	Nome da coleção de usuários.
usuário	Nome do usuário a ser adicionado à coleção.

Variável de saída

Variáveis de saída para Adicionar à coleção de usuários

Variável	Descrição
saída	Variável que contém um valor que é passado para outras atividades no fluxo de trabalho.
error	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Condições

Condições para Adicionar à coleção de usuários

Êxito	A atividade conseguiu adicionar o usuário à coleção de dispositivos SCCM.
Falha	A atividade não conseguiu adicionar o usuário à coleção de dispositivos SCCM.

Atividade Obter Aplicações

A atividade Obter aplicações retorna uma lista de todos as aplicações disponíveis em um servidor do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

A atividade Obter aplicações usa o modelo de atividade Powershell para acessar os aplicações no servidor SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado `GetApplications.ps1`. Este script filtra os resultados do GET, para que somente atributos específicos sejam retornados para as aplicações no servidor SCCM. Filtrar os resultados dessa maneira controla o tamanho da carga e fornece os dados de aplicação mais desejáveis. A lista de aplicativos disponíveis é retornada como uma matriz em um objeto JSON.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Nota:
A atividade Obter aplicações não usa um script de pré-processamento.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Obter aplicações

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

As variáveis de saída da atividade Obter aplicações contêm uma matriz de objetos chamada `applications` e uma mensagem de erro. Cada objeto na matriz contém os atributos nesta tabela.

Variáveis de saída para Obter aplicações

Variáveis	Descrição
aplicativos	A matriz `applications` contém estes atributos: • `id`: Chave primária da aplicação SCCM. • `ciUniqueId`: ID exclusivo da aplicação SCCM. • `name`: Nome da aplicação. • `manufacturer`: Fabricante da aplicação. • `version`: Versão da aplicação. • `isDeployable`: Valor verdadeiro/falso que indica se este aplicativo é implantável. • `isDeployed`: Valor verdadeiro/falso que indica se este aplicativo já está implantada. • `numberOfUsersWithApp`: Contagem de usuários com este aplicativo instalada. • `numberOfDevicesWithApp`: Contagem de dispositivos nos quais esta aplicação está instalada. • `application`: Objeto que contém o conjunto de dados listado acima para este aplicativo. Use o script para analisar dados adicionais de que você pode precisar.
error	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Condições

Condições para Obter aplicações

Variáveis	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu recuperar a lista de aplicações disponíveis no host SCCM.
Falha	A atividade não conseguiu recuperar a lista de aplicações disponíveis no host SCCM.

Atividade de Obter implantações

Retorna a lista de implantações realizadas pela Orquestração usando um servidor Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

A atividade Obter implantações usa o modelo de atividade Powershell para acessar as implantações no servidor SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado `GetDeployments.ps1` que retorna as implantações no host. Este script filtra os resultados do GET, para que somente atributos específicos sejam retornados para as implatações no servidor SCCM. Filtrar os resultados dessa maneira controla o tamanho da carga e fornece

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

os dados de implantação mais desejáveis. A lista de implantações disponíveis é retornada como uma matriz em um objeto JSON.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Nota:
A atividade Obter implantações não usa um script de pré-processamento.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Obter implantações

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Obter implantações

Variável	Descrição
deployments	A matriz `deployments` contém estes atributos: • `id`: Chave primária da aplicação SCCM. • `applicationId`: Chave primária da aplicação SCCM. • `softwareName`: Nome do software que será implantado. • `collectionId`: Chave primária da coleção SCCM. • `collectionName`: Nome da coleção SCCM. • `desiredConfigType`: Os valores possíveis são: `Install` (1) e `Uninstall` (2). • `deploymentIntent`: Finalidade da implantação. Os valores possíveis são: **Disponível** (1) e **Obrigatório** (2). • `numberSuccess`: Número de clientes que instalaram a implantação com êxito. • `numberErrors`: Número de clientes com erro ao instalar a implantação. • `deployment`: Objeto que contém o conjunto de dados de atributos listados aqui para esta implantação. Use o script de pós-processamento para analisar dados adicionais desse conjunto de que você pode precisar.
error	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Condições

Condições para Obter Implantações

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu recuperar a lista de implantações realizadas pela Orquestração usando um host SCCM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições para Obter Implantações

Condição	Descrição
Falha	A atividade não conseguiu recuperar a lista de implantações realizadas pela Orquestração usando um host SCCM.

Atividade Obter coleções de dispositivos

A atividade Obter coleções de dispositivos retorna uma lista de coleções de dispositivos disponíveis em um host do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

A atividade Obter coleção de dispositivos usa o modelo de atividade Powershell para acessar as coleções no servidor SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado `GetDeviceCollection.ps1` para retornar a coleção de dispositivos no servidor. Este script filtra os resultados do GET, para que somente atributos específicos sejam retornados para as coleções de dispositivos no servidor SCCM. Filtrar os resultados dessa maneira controla o tamanho da carga e fornece os dados de coleção de dispositivos mais desejáveis. A lista de coleções disponíveis é retornada como uma matriz em um objeto JSON.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Nota:
A atividade Obter coleção de dispositivos não usa um script de pré-processamento.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Obter coleção de dispositivos

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Obter coleção de dispositivos

Variável	Descrição
deviceCollections	A matriz `deviceCollections` contém estes atributos: • `id`: Chave primária da coleção de dispositivos SCCM. • `name`: Nome da coleção de dispositivos SCCM. • `collectionType`: Nome da coleção de dispositivos SCCM. Nesse caso, o valor é **dispositivo**. • `localMemberCount`: Contagem de membros da coleção de dispositivos visíveis no SCCM local. • `memberCount`: Contagem de todos os membros da coleção de dispositivos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída para Obter coleção de dispositivos

Variável	Descrição
	• *deviceCollection*: Objeto que contém o conjunto de dados de atributos listados aqui para esta coleção de dispositivos. Use o script de pós-processamento para analisar dados adicionais desse conjunto de que você pode precisar.
error	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Condições

Condições para Obter coleção de dispositivos

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu recuperar a lista de coleções de dispositivos disponíveis no host SCCM.
Falha	A atividade não conseguiu recuperar a lista de coleções de dispositivos disponíveis no host SCCM.

Atividade Obter coleções de usuário

A atividade Obter coleções de usuário retorna uma lista de coleções de usuário disponíveis em um host do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

A atividade Obter coleção de usuários usa o modelo de atividade Powershell para acessar as coleções no servidor SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado *GetUserCollection.ps1* para retornar a coleção de usuários no host. Este script filtra os resultados do GET, para que somente atributos específicos sejam retornados para as coleções de usuários no servidor SCCM. Filtrar os resultados dessa maneira controla o tamanho da carga e fornece os dados de coleção de usuários mais desejáveis. A lista de coleções disponíveis é retornada como uma matriz em um objeto JSON.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Nota:
A atividade Obter coleção de usuários não usa um script de pré-processamento.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Obter coleções de usuário

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Obter coleções de usuário

Variável	Descrição
userCollections	A matriz *`userCollections`* contém estes atributos: • *`id`*: Chave primária da coleção de usuários SCCM. • *`name`*: Nome da coleção de usuários SCCM. • *`collectionType`*: Nome da coleção de dispositivos SCCM. Nesse caso, o valor é **usuário**. • *`localMemberCount`*: Contagem de membros da coleção de usuários visíveis no SCCM local. • *`memberCount`*: Contagem de todos os membros da coleção de usuários. • *`userCollection`*: Objeto que contém o conjunto de dados de atributos listados aqui para esta coleção de usuários. Use o script de pós-processamento para analisar dados adicionais desse conjunto de que você pode precisar.
error	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Condições

Condições para Obter coleções de usuários

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu recuperar a lista de coleções de usuários disponíveis no host SCCM.
Falha	A atividade não conseguiu recuperar a lista de coleções de usuários disponíveis no host SCCM.

Atividade O dispositivo está na coleção

Esta atividade verifica se um dispositivo existe em uma coleção de dispositivos SCCM.

A atividade O dispositivo está na coleção usa o modelo de atividade Powershell para verificar se um dispositivo específico existe em uma coleção de dispositivos SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado *`IsDeviceInCollection.ps1`* para fazer o teste.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para O dispositivo está na coleção

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.
collection	Nome da coleção de dispositivos.
dispositivo	Nome do dispositivo a ser verificado na coleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para O dispositivo está na coleção

Variável	Descrição
saída	Variável que contém o resultado do teste: Verdadeiro/Falso
errorMessage	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Condições

Condições para O dispositivo está na coleção

Condição	Descrição
Existente	O dispositivo existe na coleção.
Não existe	O dispositivo não existe na coleção.
Falha	A atividade falhou.

Atividade O usuário está na coleção

Esta atividade verifica se um usuário existe em uma coleção de usuários SCCM.

A atividade O usuário está na coleção usa o modelo de atividade Powershell para verificar se um usuário específico existe em uma coleção de usuários SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado `IsUserInCollection.ps1` para fazer o teste.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para O usuário está na coleção

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.
collection	Nome da coleção de usuários.
usuário	Nome do usuário a ser verificado na coleção.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para O usuário está na coleção

Variável	Descrição
saída	Variável que contém o resultado do teste: Verdadeiro/Falso
errorMessage	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

Condições para O dispositivo está na coleção

Condição	Descrição
Existente	O usuário existe na coleção.
Não existe	O usuário não existe na coleção.
Falha	A atividade falhou.

Atividade Remover da coleção de dispositivos

A atividade Remover da coleção de dispositivos remove um dispositivo de uma coleção de dispositivos do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

A atividade Remover da coleção de dispositivos usa o modelo de atividade Powershell para remover um dispositivo de uma coleção de dispositivos em um servidor Microsoft SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado `RemoveFromUserCollection.ps1` para editar a coleção.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Remover da coleção de dispositivos

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.
collection	Nome da coleção de dispositivos.
dispositivo	Nome do dispositivo a ser adicionado à coleção.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Remover da coleção de dispositivos

Variável	Descrição
saída	Variável que contém um valor que é passado para outras atividades no fluxo de trabalho.
error	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Condições

Condições para Remover da coleção de dispositivos

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu remover o dispositivo da coleção de dispositivos SCCM.
Falha	A atividade não conseguiu remover o dispositivo da coleção de dispositivos SCCM.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade Remover da coleção de usuários

A atividade Remover da coleção de usuários remove um usuário de uma coleção de usuários do Microsoft System Center Configuration Manager (SCCM).

A atividade Remover da coleção de usuários usa o modelo de designer de atividades do Powershell para acessar uma coleção de usuários em um host de destino Microsoft SCCM. A atividade está configurada para usar um MID Server com recursos PowerShell e para executar um script de MID Server chamado RemoveFromUserCollection.ps1 para editar a coleção.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **SCCM (System Center Configuration Manager)**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Remover da coleção de usuários

Variável	Descrição
sccmServer	Nome de domínio totalmente qualificado (FQDN) do servidor SCCM.
collection	Nome da coleção de usuários.
usuário	Nome do usuário a ser adicionado à coleção.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Remover da coleção de usuários

Variável	Descrição
saída	Variável que contém um valor que é passado para outras atividades no fluxo de trabalho.
error	Variável que contém a mensagem de erro de saída da atividade.

Condições

Condições para Remover da coleção de usuários

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu remover o usuário da coleção de usuários SCCM.
Falha	A atividade não conseguiu remover o usuário da coleção de usuários SCCM.

Pacote de atividades de Transferência de arquivos SFTP

Use as atividades de Transferência de arquivos SFTP para gerenciar arquivos e diretórios em um servidor SFTP e mover arquivos de um servidor SFTP para outro.

O pacote de atividades SFTP inclui atividades com escopo para tarefas comuns de transferência de arquivos e um fluxo de trabalho pronto para uso que inclui essas atividades. Use o fluxo de trabalho SFTP para controlar quais arquivos serão movidos, quais condições os arquivos precisam atender, a ordem em que os arquivos são movidos e quais opções de substituição são executadas.

Nota:
Para usar as atividades personalizadas de Transferência de arquivos SFTP, você deve solicitar a ativação do plug-in Orchestration - SFTP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de Transferência de arquivos SFTP

O pacote de atividades de Transferência de arquivos SFTP inclui um fluxo de trabalho com escopo que usa várias atividades para gerenciar arquivos em servidores SFTP.

A contagem máxima de atividades para o fluxo de trabalho de Transferência de arquivos SFTP está definida como 10.000. Isso permite que o fluxo de trabalho mova até 1000 arquivos de um servidor para outro.

Acesso ao fluxo de trabalho

- Navegar até **Workflow** > **Editor de fluxo de trabalho** e selecione a guia **Fluxos** de trabalho.
- Clique no fluxo de trabalho de Transferência de arquivos SFTP para abri-lo.
- Clique em um fluxo de trabalho para abri-lo e clique no ícone de informações no cabeçalho do fluxo de trabalho para exibir a caixa de diálogo de propriedades.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Fluxo de trabalho de transferência de arquivo SFTP

Variável	Descrição	Valor padrão
Host de origem	Nome ou endereço IP do servidor que contém os arquivos que você deseja mover.	
Porta de origem	Número da porta a ser usada para se comunicar com o servidor de origem.	22
Diretório de origem	Caminho completo para o diretório onde os arquivos de origem estão localizados.	
Arquivos de origem	Nomes dos arquivos de origem específicos a serem movidos. Separe os nomes de arquivo nesta lista com ponto e vírgula. Este campo oferece suporte ao uso de curingas. Para obter informações sobre como os valores neste campo são afetados pelas opções em outros campos, consulte a seção abaixo da tabela.	
Arquivos excluídos	Nomes de arquivos de origem específicos a serem excluídos da movimentação. O sistema move todos os outros arquivos encontrados no diretório ou nas subpastas de origem. Separe os nomes de arquivo nesta lista com ponto e vírgula. Este campo oferece suporte ao uso de curingas. Para obter informações sobre como os valores neste campo são afetados pelas opções em outros campos, consulte a seção abaixo da tabela.	
Host de destino	Nome ou endereço IP do servidor para o qual os arquivos estão sendo movidos.	
Porta de destino	Número da porta a ser usada na comunicação com o host de destino.	22
Formato de Data e hora	Formato de carimbo de data/hora a ser aplicado quando a variável $[DateTime] é usada no **diretório de destino** ou no campo **Arquivos de destino**. O sistema usa a hora atual da instância para criar valores de carimbo de data/hora.	aaaa-MM-dd
Diretório de meta	Caminho para o diretório no host de destino para onde os arquivos estão sendo movidos. Você pode especificar um diretório de destino cujo nome inclui o carimbo de data/hora, adicionando a variável $[DateTime] ao nome do diretório. Por exemplo, você pode inserir este caminho para um diretório de destino: /user/jacinto.gawron/documents/projects_$[DateTime]. Isso	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Fluxo de trabalho de transferência de arquivo SFTP

Variável	Descrição	Valor padrão
	apresenta o diretório projects_20150505. Quando a variável de carimbo de data/hora é usada, o sistema usa o formato especificado no campo **Formato de data/hora**.	
Arquivo de destino	Formato a ser usado para nomes de arquivo de destino quando um carimbo de data/hora for adicionado. Você pode configurar o sistema para adicionar o carimbo de data / hora como um prefixo ao nome do arquivo ou inserir o carimbo de data/hora no nome, usando estas variáveis: • $ [DateTime]: carimbo de data/hora atual, usando o formato definido no campo **Formato de data/hora**. • $ [SourceFile]: nome de arquivo completo. • $ [SourceFile: Base]: nome do arquivo base sem a extensão. • $ [SourceFile: Ext]: somente extensão de arquivo. Um nome de arquivo de destino com o carimbo de data/hora adicionado como um prefixo é expresso como: $ [DateTime] _ $ [SourceFile]. Isso produz um nome de arquivo semelhante a este: 20150505_file1.txt Um nome de arquivo de destino com o carimbo de data/hora adicionado como um prefixo é expresso como: $[SourceFile:Base]_ $[DateTime]$[SourceFile:Ext]. Isso produz um nome de arquivo semelhante a este: file1_20150505.txt	
Aplicar condições de movimentação	Caixa de seleção para aplicar condições à transferência de arquivos. Se esta caixa de seleção estiver marcada, serão exibidos campos adicionais para definir as condições.	falso
Tamanho de arquivo mínimo, em bytes	Condição que define o requisito de tamanho mínimo de um arquivo de destino. Esta configuração pode ajudar a determinar se o arquivo é válido. Este campo aparece quando a caixa de seleção **Aplicar condições de movimentação** está marcada.	0
Tamanho máximo de arquivo, em bytes	Condição que define o requisito de tamanho máximo de um arquivo de destino. Este campo aparece quando a caixa de seleção **Aplicar condições de movimentação** está marcada.	-1
O arquivo não é mais antigo que	Condição que define a data mais antiga aceitável para o intervalo de idade deste arquivo. O intervalo começa à 00:00 (meia-noite) na data especificada. Este campo aparece quando a caixa de seleção **Aplicar condições de movimentação** está marcada.	
O arquivo não é mais recente que	Condição que define a data mais recente aceitável para o intervalo de idade deste arquivo. O intervalo termina às 23:59 da data especificada. Este campo aparece quando a caixa de seleção **Aplicar condições de movimentação** está marcada.	
Incluir subpastas	Caixa de seleção para mover os arquivos das subpastas no diretório de origem. Para obter informações sobre como a sua seleção afeta outros campos no formulário, acompanhe a seção abaixo da tabela.	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Fluxo de trabalho de transferência de arquivo SFTP

Variável	Descrição	Valor padrão
Ordem de movimentação	Ordem na qual os arquivos serão movidos da origem para o destino. As opções possíveis são: • **Nenhuma** (a mesma ordem dos arquivos no diretório de origem) • **Por carimbo de data/hora** • **Por nome de arquivo** • **Por tamanho de arquivo**	
Ordem de classificação	Ordem na qual os arquivos são classificados no diretório de destino, usando a opção selecionada no campo **Ordem de movimentação**. As opções de classificação são **Crescente** e **Decrescente**.	desc
Número máximo de novas tentativas	Número de tentativas que a atividade pode fazer para se conectar ao host de destino ou para mover um arquivo antes do tempo limite. Quando o limite de novas tentativas para mover um arquivo ou para se conectar ao host é excedido, o sistema registra uma falha. Se o número máximo de falhas não for excedido, o sistema tentará se conectar novamente ou mover o próximo arquivo nomeado.	2
Tempo entre novas tentativas, em segundos	Tempo, em segundos, entre as tentativas de repetição de conexão com o destino ou de início da movimentação de um arquivo.	10
Número máximo de falhas	Número aceitável de vezes que o sistema pode falhar ao se conectar ao host de destino ou ao mover um arquivo antes de parar de tentar. Ocorre uma falha quando o número de novas tentativas configuradas é excedido. Usando as configurações padrão, ocorre falha quando o sistema não pode se conectar ao destino ou mover um arquivo após duas tentativas.	0
Ação de arquivo duplicada	Ação a ser tomada se um arquivo que está sendo movido já existir no diretório de destino. As opções são: • **Sobrescrever se o arquivo existe** (padrão) • **Renomear com índice** • **Não mover**	overwrite
Preservar atributos do arquivo	Caixa de seleção para usar o carimbo de data/hora e as informações de modo dos arquivos de origem para os arquivos copiados. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, os arquivos copiados terão um carimbo de data/hora e modo atuais. **Nota:** Este carimbo de data/hora é um atributo de arquivo e não é anexado ao nome do arquivo.	falso
Em caso de sucesso, remover arquivos da origem	Caixa de seleção para excluir arquivos originais do diretório de origem quando eles forem copiados para o novo local. Desmarque esta caixa de seleção para manter os arquivos de origem em seu local atual no host de origem.	falso

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Fluxo de trabalho de transferência de arquivo SFTP

Variável	Descrição	Valor padrão
Em caso de falha, manter arquivos movidos no destino	Caixa de seleção para manter todos os arquivos no destino que foram movidos com sucesso, mesmo se a operação de transferência de arquivos inteira terminar com falha. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada, o sistema removerá todos os arquivos transferidos com êxito do destino quando ocorrer uma falha geral.	verdadeiro
Marcador de credencial para origem	Os aliases de credencial das atividades de Orquestração nesta atividade devem ser usados para executar comandos SSH no host de origem.	
Marcador de credencial para destino	Marcador de credencial específico que esta atividade deve usar para executar comandos SSH no host de destino.	

Lógica de seleção de arquivo

Ao selecionar os arquivos a serem movidos do host de origem, o sistema usa esta lógica:

- Se os campos **Arquivos de origem** e **Arquivos excluídos** estiverem vazios, o sistema moverá todos os arquivos no diretório de origem.
- Quando a caixa de seleção **Incluir subpastas** está marcada, existem as seguintes dependências:
  - Se nenhum arquivo for especificado nos campos **Arquivos de origem** e **Excluir arquivos**, o sistema moverá todos os arquivos no diretório de origem e todos os arquivos em todas as subpastas do diretório de origem.
  - Se o campo **Arquivos de origem** contiver nomes de arquivo, o sistema moverá esses arquivos de seu local no diretório de origem ou em qualquer uma de suas subpastas.
  - Se o campo **Excluir arquivos** contiver nomes de arquivo, o sistema moverá esses arquivos de seu local no diretório de origem ou em qualquer uma de suas subpastas exceto os arquivos a serem excluídos.
- Quando a caixa de seleção **Incluir subpastas** estiver desmarcada, o sistema procurará somente no diretório de origem os arquivos a serem movidos ou excluídos.

Atividade Copiar arquivo

A atividade Copiar arquivo copia um arquivo de um servidor SFTP (host de origem) para outro servidor SFTP (host de destino).

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Copiar arquivo

Variável	Descrição
sourceHost	Nome ou endereço IP do servidor que contém os arquivos que você deseja transferir.
sourcePort	Número da porta a ser usada para se comunicar com o servidor de origem. O número da porta padrão é **22**.
sourceFilePath	Caminho completo para o arquivo a ser copiado do host de origem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Copiar arquivo

Variável	Descrição
targetHost	Nome ou endereço IP do servidor para o qual você deseja mover os arquivos.
targetPort	Número da porta a ser usada na comunicação com o servidor de destino. O número da porta padrão é **22**.
targetFilePath	Caminho completo para o arquivo copiado no host de destino.
tempFileSuffix	Sufixo temporário a ser usado ao mover um arquivo. Se este campo contiver um valor, a atividade excluirá o arquivo de destino duplicado, se houver, e copiará o arquivo de origem para um arquivo temporário usando *`targetFilePath + tempFileSuffix`* como nome. Após a conclusão, a atividade renomeia o arquivo com o nome do arquivo de destino real. Se este campo estiver em branco, a atividade copiará o arquivo de origem diretamente para o arquivo de destino e o substituirá, se ele já existir.
sourceCredentialTag	Os aliases de credencial das atividades do Orquestração nesta atividade devem ser usados para executar comandos SSH no host de origem.
targetCredentialTag	Marcador de credencial específico que esta atividade deve usar para executar comandos SSH no host de destino.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Copiar arquivo

Variável	Descrição
errorMessages	O *`executionResult.errorMessages`* do Origens de análise do designer de atividades. Se esta variável não for nula, a operação falhou.
resultado	Mensagem de texto informando que o comando foi executado com sucesso.

Condições

Condições para Copiar arquivo

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu copiar o arquivo.
Falha	A atividade não conseguiu copiar o arquivo.

Atividade Criar diretório

A atividade Criar diretório cria um novo diretório em um servidor SFTP.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Criar diretório

Variável	Descrição
sourceHost	Nome ou endereço IP do servidor que contém os arquivos que você deseja mover.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Criar diretório

Variável	Descrição
sourcePort	Número da porta a ser usada para se comunicar com o servidor de origem. O número da porta padrão é **22**.
sourceDirectory	Caminho para o diretório de destino a ser criado.
sourceCredentialTag	Os aliases de credencial das atividades da Orquestração nesta atividade devem ser usados para executar comandos SSH no host.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Criar diretório

Variável	Descrição
errorMessage	O *`executionResult.errorMessages`* do Origens de análise do designer de atividades. Se esta variável não for nula, a operação falhou.
resultado	Mensagem de texto informando que o comando foi executado com sucesso.

Condições

Condições para Criar diretório

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu criar o diretório.
Falha	A atividade não conseguiu criar o diretório.

Atividade Obter lista de arquivos

A atividade Obter lista de arquivos retorna uma lista de arquivos de um determinado diretório e seus subdiretórios em um servidor SFTP (host de origem).

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Obter lista de arquivos

Variável	Descrição
sourceHost	Nome ou endereço IP do servidor que contém os arquivos que você deseja listar.
sourcePort	Número da porta a ser usada na comunicação com o servidor de destino. O número da porta padrão é **22**.
sourceDirectory	Caminho para o diretório de destino que contém os arquivos a serem listados.
sourceFiles	Lista de arquivos de destino a serem retornados. Esta é uma lista separada por vírgulas que aceita caracteres curinga, como ***.txt**.
excludedFiles	Lista de arquivos de destino a serem excluídos. Esta é uma lista separada por vírgulas que aceita caracteres curinga, como ***.txt**.
includeSubfolders	Variável verdadeiro/falso que determina se os arquivos de subpastas serão incluídos na lista. O valor padrão para essa variável é **falso**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Obter lista de arquivos

Variável	Descrição
sourceCredentialTag	Os aliases de credencial das atividades da Orquestração nesta atividade devem ser usados para executar comandos SSH no host.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Obter lista de arquivos

Variável	Descrição
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades. Se esta variável não for nula, a operação falhou. Uma atividade pode examinar a mensagem de erro para personalizar uma condição. Por exemplo, se a mensagem de erro contiver `NO_SUCH_FILE`, a atividade poderá ser considerada bem-sucedida, dependendo das circunstâncias.
resultado	Lista de arquivos solicitados, retornada como uma cadeia de caracteres JSON.

Condições

Condições para Obter lista de arquivos

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu listar os arquivos solicitados.
Falha	A atividade não conseguiu listar os arquivos solicitados.

Atividade Remover arquivo ou diretório

A atividade Remover arquivo ou diretório remove um arquivo ou diretório em um servidor SFTP, incluindo subdiretórios, quando configurado.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Remover arquivo ou diretório

Variável	Descrição
sourceHost	Nome ou endereço IP do servidor que contém os arquivos que você deseja remover.
sourcePort	Número da porta a ser usada na comunicação com o servidor de destino. O número da porta padrão é **22**.
sourceFilePath	Caminho completo para o arquivo ou diretório a ser removido. Para remover vários arquivos ou diretórios usando uma única atividade, insira uma lista de caminhos separados por ponto e vírgula neste campo.
isDirectory	Variável verdadeiro/falso que determina se o caminho do arquivo especificado é um diretório. O valor padrão para essa variável é **falso**.
includeSubfolders	Variável verdadeiro/falso que determina se o diretório fornecido e todas as suas subpastas devem ser removidos. O valor padrão para essa variável é **falso**. Se o valor deste campo for **falso**, a atividade só poderá remover um diretório vazio. Este campo aparece apenas se a caixa de seleção **isDirectory** estiver marcada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Remover arquivo ou diretório

Variável	Descrição
sourceCredentialTag	Os aliases de credencial das atividades da Orquestração nesta atividade devem ser usados para executar comandos SSH no host.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Remover arquivo ou diretório

Variável	Descrição
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades. Se esta variável não for nula, a operação falhou.
resultado	**Êxito** ou **falha**.
deletionResults	A matriz `deletionResults` contém estes atributos: • `fullPath`: Caminho completo para o arquivo ou diretório a ser removido. • `status`: **Êxito** ou **falha**. • `reason`: Mensagem de texto que descreve a causa de uma falha.

Condições

Condições para Remover arquivo ou diretório

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu remover o arquivo ou diretório especificado.
Falha	A atividade não conseguiu remover o arquivo ou diretório especificado.

Atividade Renomear arquivo ou diretório

A atividade Renomear arquivo ou diretório renomeia um arquivo ou diretório com um novo nome em um servidor SFTP.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Renomear arquivo ou diretório

Variável	Descrição
sourceHost	Nome ou endereço IP do servidor que contém os arquivos que você deseja renomear.
sourcePort	Número da porta a ser usada na comunicação com o servidor de destino. O número da porta padrão é **22**.
sourceFilePath	Caminho completo para o arquivo ou diretório a ser renomeado.
targetFilePath	Caminho completo para o arquivo ou diretório renomeado.
sourceCredentialTag	Os aliases de credencial das atividades da Orquestração nesta atividade devem ser usados para executar comandos SSH no host.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Renomear arquivo ou diretório

Variável	Descrição
errorMessages	O *executionResult.errorMessages* do Origens de análise do designer de atividades. Se esta variável não for nula, a operação falhou.
resultado	Uma mensagem informando que a operação foi bem-sucedida. Por exemplo, você pode ver: Rename/tmp/sftp_test/subdir1 to/tmp/sftp_test/ subdir2 complete.

Condições

Condições para Renomear arquivo ou diretório

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu renomear o arquivo ou diretório especificado.
Falha	A atividade não conseguiu renomear o arquivo ou diretório especificado.

Atividade Definir atributos de arquivo

A atividade Definir atributos de arquivo define atributos de arquivo comuns, como carimbos de data/hora, tamanho, permissões e UID/GID, para um arquivo ou diretório em um servidor SFTP.

Uma prática recomendada é usar a atividade Obter lista de arquivos para retornar uma lista de arquivos e seus atributos primeiro. Em seguida, quando mover um arquivo de um host de origem para um host de destino, use a atividade Definir atributos do arquivo para definir os atributos do arquivo de origem no arquivo de destino. Isso é demonstrado no fluxo de trabalho Rransferência de arquivos SFTP.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada Definir atributos de arquivo

Variável	Descrição
sourceHost	Nome ou endereço IP do servidor que contém o arquivo ou diretório cujos atributos você deseja mudar.
sourcePort	Número da porta a ser usada na comunicação com o servidor de destino. O número da porta padrão é **22**.
sourceFilePath	Caminho completo para o arquivo ou diretório cujos atributos você deseja mudar.
userID	Atributo de ID do usuário a ser aplicado ao arquivo ou diretório. As variáveis UID e GUID devem ser definidas juntas como um par.
groupID	Atributo de ID de grupo a ser aplicado ao arquivo ou diretório. As variáveis UID e GUID devem ser definidas juntas como um par.
permissões	Permissões de arquivo ou diretório a serem definidas para o usuário e o grupo especificados. Este valor deve ser expresso como um número inteiro, como **16877**, que define estas permissões: *rwxr-xr-x*.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada Definir atributos de arquivo

Variável	Descrição
	Nota: O número de permissões é um valor interno retornado pela atividade Obter lista de arquivos.
accessTimestamp	Substitua o carimbo de data/hora da última vez em que o arquivo ou diretório foi acessado. Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser definidos juntos como um par.
modificaçãoTimestamp	Substitui o carimbo de data/hora de quando o arquivo ou diretório foi modificado pela última vez. Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser definidos juntos como um par.
sizeInBytes	Tamanho do arquivo ou diretório, expresso em bytes.
sourceCredentialTag	Os aliases de credencial das atividades da Orquestração nesta atividade devem ser usados para executar comandos SSH no host.

Variáveis de saída

Variáveis de saída Definir atributos de arquivo

Variável	Descrição
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades. Se esta variável não for nula, a operação falhou.
resultado	Mensagem de texto informando que o comando foi executado com sucesso.

Condições

Condições para Definir atributos de arquivo

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu mudar os atributos do arquivo ou diretório especificado.
Falha	A atividade não conseguiu mudar os atributos do arquivo ou diretório especificado.

Pacote de atividades do SSH

O Orchestration fornece um pacote de atividades de SSH que foram personalizadas usando o designer de atividades ServiceNow.

Essas atividades executam as mesmas funções que as atividades do SSH com o mesmo nome de versões anteriores e substituem essas atividades em todos os novos fluxos de trabalho. Essas atividades personalizadas do SSH foram criadas com o Criação de uma atividade SSH, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Nota:
Fluxos de trabalho existentes de versões anteriores que foram criados com atividades do SSH legado continuam a funcionar normalmente após uma atualização para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar essas atividades personalizadas do SSH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para usar as atividades personalizadas do SSH, você deve solicitar a ativação do plug-in Orchestration - SSH.

Atividade Proteger cópia

A atividade Proteger cópia copia um arquivo de um host para outro, sem armazenar o arquivo copiado no MID Server.

Esta atividade substitui uma atividade do SSH com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de designer de atividades do SSH, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Proteger cópia

Variável de entrada	Descrição
from_host	Nome do host ou endereço IP da máquina de origem.
from_scp_file	Nome do arquivo a ser copiado, incluindo o caminho absoluto.
to_host	Nome do host ou endereço IP da máquina de destino.
to_scp_file	Caminho para o arquivo de destino. Este caminho pode ser absoluto ou relativo ao diretório inicial do usuário conectado.
debug_mid	Caixa de seleção que habilita o log de depuração quando selecionada.
debug_ssh	Caixa de seleção que habilita o log de depuração J2SSH quando selecionada.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Proteger cópia

Variável de saída	Descrição
carga	O `executionResult.payload` do Origens de análise do designer de atividades.
saída	O `executionResult.output` das origens de análise.

Condições

Condições para Proteger cópia

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu copiar o arquivo de um host para outro.
Falha	A atividade não conseguiu copiar o arquivo de um host para outro.

Atividade Comparar arquivos

A atividade Comparar arquivos compara dois arquivos em um computador Linux ou UNIX.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta atividade substitui uma atividade do SSH com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de designer de atividades do SSH, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Global** > **Orchestration - SSH**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Comparar arquivos

Variável de entrada	Descrição
Nome do host	Nome de host ou endereço IP do servidor de destino para atividade SSH.
Diretório	Nome do diretório de trabalho.
OldFile	Nome do primeiro arquivo a ser comparado.
NewFile	Nome do segundo arquivo a ser comparado.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Comparar arquivos

Variável de saída	Descrição
contents	Resultado da comparação de arquivos. Esta é a diferença dos dois arquivos comparados.
resultado	**Êxito** ou **falha**.
return-code	**0**, se os dois arquivos forem iguais, ou **1**, se os dois arquivos forem diferentes.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Condições para Comparar arquivos

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu comparar os arquivos especificados.
Falha	A atividade não conseguiu comparar os arquivos especificados.

Atividade Leitura de arquivo

A atividade Leitura de arquivo lê um arquivo em um computador Linux ou UNIX.

Esta atividade substitui uma atividade do SSH com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de designer de atividades do SSH, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Global** > **Orchestration - SSH**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Leitura de arquivo

Variável de entrada	Descrição
Nome do host	Nome de host ou endereço IP do servidor de destino para atividade SSH.
Diretório	Nome do diretório de trabalho.
Arquivo	O nome do arquivo a ser lido.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Leitura de arquivo

Variável de saída	Descrição
contents	Conteúdo do arquivo a ser lido.
resultado	**Êxito** ou **falha**.
errorMessage	O `executionResult.errorMessages` do Origens de análise do designer de atividades.

Condições

Condições para Leitura de arquivo

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu ler o conteúdo dos arquivos especificados.
Falha	A atividade não conseguiu ler o conteúdo dos arquivos especificados.

Atividade Gravação de arquivo

A atividade Gravação de arquivo lê um arquivo em um computador Linux ou UNIX.

O arquivo de origem pode ser um caminho absoluto ou relativo do Diretório. Se um caminho absoluto for usado, nenhum valor será necessário no campo *Diretório*.

Esta atividade substitui uma atividade SSH com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Istambul. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade do SSH, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Gravação de arquivo

Campo	Descrição
hostname	Nome de host ou endereço IP do servidor de destino para atividade SSH.
diretório	Nome do diretório de trabalho (destino).
arquivo	Nome do arquivo a ser gravado.
behavior	Selecione uma das seguintes propriedades: • **substituir**: cria o arquivo se ele não existir e substitui o arquivo se ele existir. • **anexar**: cria o arquivo se ele não existir e anexa o novo conteúdo a um arquivo existente. • **criar apenas**: cria o arquivo se ele não existir e falha se ele existir.
contents	O que gravar ou anexar (dependendo do comportamento) ao arquivo

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Gravação de arquivo

Variável	Descrição
return_code	Indica se a operação de gravação do arquivo foi bem-sucedida.
ErrorMessage	Mensagem que indica se ocorreu um erro. Qualquer valor diferente de **0** indica uma falha.

Condições

Condições para Gravação de arquivo

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu gravar um arquivo no diretório de destino.
Falha	A atividade não conseguiu gravar um arquivo no diretório de destino.

Atividade Cópia de arquivo

A atividade Cópia de arquivo personalizada copia um arquivo em um computador Linux ou UNIX.

Esta atividade substitui uma atividade do SSH com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Genebra. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Genebra. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de designer de atividades do SSH, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para acessar esta atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, selecione a guia **Personalizado** e navegue até **Atividades Personalizadas** > **Global** > **Orchestration - SSH**.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Cópia de arquivo

Variável de entrada	Descrição
hostname	Nome de host ou endereço IP do servidor de destino para atividade SSH.
diretório	Nome do diretório de trabalho.
src_file	Nome do arquivo de origem.
dst_file	O nome do arquivo de destino.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Cópia de arquivo

Variável de saída	Descrição
resultado	**Êxito** ou **falha**.

Condições

Condições para Cópia de arquivo

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu copiar os arquivos no host especificado.
Falha	A atividade não conseguiu copiar os arquivos no host especificado.

Atividade Substituir cadeia de caracteres em arquivo

A atividade Substituir cadeia de caracteres em arquivo localiza e substitui uma cadeia de caracteres em um arquivo em um computador Linux ou UNIX.

Esta atividade substitui uma atividade SSH com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Istambul. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade do SSH, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Substituir cadeia de caracteres em arquivo

Variável	Descrição
hostname	Nome de host ou endereço IP do servidor de destino para atividade SSH.
diretório	Nome do diretório de trabalho (destino).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Substituir cadeia de caracteres em arquivo

Variável	Descrição
arquivo	Nome do arquivo no qual a cadeia de caracteres deve ser substituída.
find_pattern	Uma expressão regular do texto a ser substituído.
replace_string	A cadeia de caracteres de substituição para o texto encontrado pela expressão na variável *`find_pattern`*.
opções	Opções de substituição: • **first**: substitui a primeira ocorrência do padrão. • **all**: substitui todas as ocorrências do padrão.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Substituir cadeia de caracteres em arquivo

Variável	Descrição
return_code	Indica se a cadeia de caracteres foi substituída ou não no arquivo de destino.
ErrorMessage	Mensagem que indica se ocorreu um erro. Qualquer valor diferente de **0** indica uma falha.

Condições

Condições para Substituir cadeia de caracteres em arquivo

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu substituir a cadeia de caracteres no arquivo.
Falha	A atividade não conseguiu substituir a cadeia de caracteres no arquivo.

Atividade Redefinir senha de usuário do Linux

A atividade *Redefinir senha de usuário do Linux* redefine a senha de um determinado usuário em um computador Linux.

Esta atividade requer que o usuário que executa o comando seja capaz de executar o comando **chpasswd** e, se a senha expirar imediatamente, para executar **chage** com comandos do MID Server com privilégio.

Esta atividade substitui uma atividade SSH com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Istambul. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade do SSH, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Redefinir senha de usuário do Linux

Variável	Descrição
hostname	Endereço IP da máquina Linux de destino.
usuário	Nome do usuário cuja senha está sendo redefinida.
password	Nova senha definida para este usuário. A senha é uma variável de fluxo de trabalho que é criptografada como um campo **password2** ou chamando o método de criptografia de um objeto `Packages.com.glide.util.Encrypter`.
force_change	Indica se esta senha é temporária e para forçar o usuário nomeado a mudar a senha no login.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Redefinir senha de usuário do Linux

Variável	Descrição
return_code	Indica se a ação de redefinição de senha do usuário foi bem-sucedida.
ErrorMessage	Descreve qualquer erro ocorrido durante a redefinição de senha. Se não ocorreu erro, este valor será nulo.

Condições

Condições para Redefinir senha de usuário do Linux

Variável	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu mudar a senha do usuário especificado
Falha	A atividade não conseguiu mudar a senha do usuário especificado.

Atividades globais

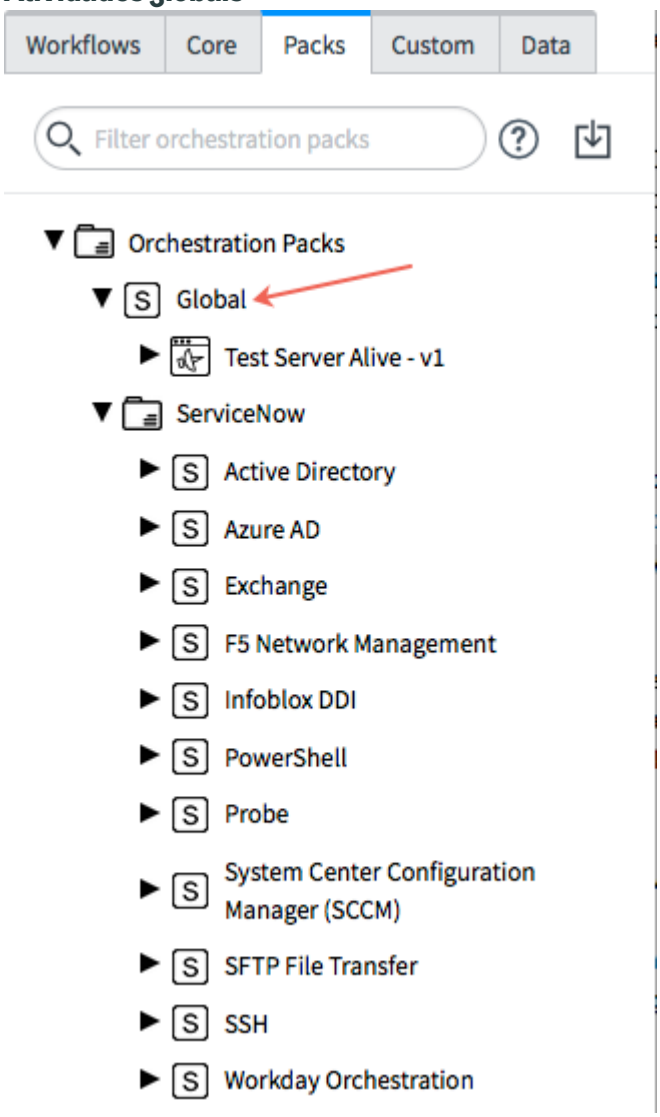
Atividades globais são atividades da Orquestração criadas no escopo global.

Todas as atividades criadas no escopo global são organizadas na categoria Global nas guias **Pacotes** e **Personalizado** no Editor de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades globais



Atividade Testar servidor ativo

A atividade Testar servidor ativo determina se um sistema de destino está ativo por sua resposta a um protocolo particular.

Esta atividade substitui uma atividade com o mesmo nome disponível em versões anteriores à Istambul. Se você tiver um fluxo de trabalho criado em uma versão anterior que usa essa atividade descontinuada, o seu fluxo de trabalho vai continuar funcionando normalmente após atualizar para a versão Istambul. No entanto, todos os novos fluxos de trabalho devem usar a versão personalizada desta atividade. Esta atividade foi criada com o modelo de atividade do Probe, que permite a administradores de fluxo de trabalho a capacidade de armazenar variáveis de entrada e saída no databus.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada para Testar servidor ativo

Variável	Descrição
port_probes	Uma lista separada por vírgulas de protocolos a serem usados para verificar se há sinais de atividade na máquina de destino (exemplo: `wmi,wins,https,ssh,http,https,snmp dns`)

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada para Testar servidor ativo

Variável	Descrição
hostname	Nome do host ou endereço IP da máquina de destino a ser verificada.

Variáveis de saída

Variáveis de saída para Testar servidor ativo

Variável	Descrição
ativo	Código que indica se o servidor está ativo ou não. Se qualquer valor além de **'1'** for retornado, o servidor não está ativo.

Condições

Condições para Testar servidor ativo

Condição	Descrição
Êxito	A atividade conseguiu determinar que o dispositivo está em execução.
Falha	A atividade não conseguiu determinar que o dispositivo está em execução. A falha pode ser causada por credenciais inválidas ou um dispositivo que não está acessível.

Designer de atividades do Orchestration

O designer de atividades do Orchestration permite que um usuário com as funções workflow_admin ou activity_creator e workflow_creator construa atividades reutilizáveis que atendam às necessidades de negócios de uma organização.

As atividades criadas pelo designer de atividades oferecem as seguintes vantagens sobre as atividades principais oferecidas em versões anteriores:

- Reutilizar atividades personalizadas em vários fluxos de trabalho.
- Carregar e baixar atividades personalizadas da ServiceNow Store.
- Analisar dados dos formatos de entrada padrão.
- Testar as variáveis de entrada em relação a um host de destino ou endpoint e inspecionar a carga.
- Mapear automaticamente os valores de uma carga de teste para as variáveis de saída de uma atividade.
- Compartilhar dados entre atividades.
- Visualizar versões anteriores de uma atividade.

O acesso ao designer de atividade requer a ativação do ServiceNow Orchestration. Para obter instruções sobre como gerenciar transições e condições para todas as atividades, consulte Workflow activities .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O Orchestration fornece várias atividades predefinidas, que são componentes reutilizáveis que podem ser usados em vários fluxos de trabalho sem a necessidade de entender as complexidades do sistema subjacente. Essas atividades são agrupadas em pacotes de atividades, que atendem a necessidades de negócio específicas, como: Active Directory, Azure AD, Exchange, Infoblox DDI e PowerShell. Existem outras ServiceNow aplicações que fornecem e mantêm seus próprios pacotes de atividades separados, como Security Incident Response, Gestão de nuvemou Automação de versão.

Os clientes também podem criar suas próprias atividades e pacotes de atividades. Você pode criar atividades personalizadas com um modelo especificado por meio do Orchestration Activity Designer. Atividades personalizadas criadas com o Designer de atividades são chamadas de elementos de atividade. Os elementos de atividade fornecem operações ideais, permitem a reutilização de código e minimizam a necessidade de escrever código. Eles também permitem que você siga o fluxo de dados em um determinado fluxo de trabalho nas atividades de orquestração. A incorporação de elementos de atividade limita a dependência no bloco de anotações, o que reduz problemas em fluxos de trabalho complexos. Limite o uso de atividades principais, como "Executar Script", a menos que você precise de acesso direto ao bloco de anotações, por exemplo, para um contador. Os elementos de atividade não têm acesso direto ao bloco de anotações. Você pode, no entanto, passar variáveis do bloco de anotações como entradas em suas atividades.

Atividades de orquestração criadas pelo designer de atividades:

- Podem ser carregadas e compartilhadas na loja de aplicativosServiceNow.
- Usam o databus, que permite que a atividade tenha entradas e saídas bem definidas.
- Compartilham dados entre atividades em um fluxo de trabalho.
- Usam controle de versões.
- Fornecem uma abordagem consistente para o desenvolvimento de atividades, independentemente do protocolo.

Nota:
Antes da versão Fuji, as atividades eram criadas com Definições de atividade . Na versão Fuji, foi introduzida uma nova arquitetura usando o Designer de atividades. As atividades Orquestração Core, criadas originalmente como Definições de Atividade, foram convertidas para usar o novo formato de modelo (Elementos de Atividade) e o databus oferecido com o designer de atividades. Fluxos de trabalho em instâncias atualizadas que usam atividades legadas continuam funcionando normalmente.

Para obter instruções sobre como usar atividades para criar um fluxo de trabalho, consulte Adição de uma atividade a um fluxo de trabalho .

Introdução a credenciais, conexões e aliases para o Orchestration

Todas as integrações de aplicação no Orchestration exigem informações de conexão, credenciais e aliases de conexão e credencial para suas respectivas aplicações acessarem recursos.

Antes de executar uma integração de aplicação no Orchestration, você deve criar e configurar as informações de conexão e as credenciais correspondentes. As Conexões pertencem a uma integração com um sistema, como um endereço IP ou endpoint com protocolos. Contêm detalhes específicos, como detalhes do banco de dados, ao integrar com um banco de dados. As Credenciais associadas são os dados de autenticação necessários para fazer a conexão.

As informações de conexão e as credenciais podem variar entre os ambientes de CQ/desenvolvimento/produção para a mesma integração. O acoplamento estreito entre esses dados e os metadados da aplicação, como fluxo de trabalho ou programação de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

trabalho, torna os metadados da aplicação obsoletos quando você muda de ambiente. Para atenuar esse problema, é introduzido o conceito de um alias para conexões e credenciais, para separar esses dados dos metadados da aplicação. Esses aliases permitem que os clientes projetem seus metadados de aplicação para se acoplar a um alias, que durante o tempo de execução é resolvido nos dados de conexão e de credencial.

Existem dois tipos de aliases, um alias de conexão e credencial e um alias de credencial. Existem regras de negócio que impõem determinadas restrições para esses aliases. Os nomes devem conter letras, números e sublinhados, mas não podem ter caracteres especiais. O alias deve ser exclusivo em um escopo. Caso opte por ter várias conexões ativas, você poderá ter mais de uma conexão ativa no mesmo domínio. Caso não escolha esta opção, poderá ter apenas uma conexão ativa por domínio.

Nota:
Se você habilitar várias conexões ativas, quando os registros de conexão forem resolvidos, sua aplicação escolherá uma conexão com base em uma ordem estabelecida. A ordem das conexões depende da API usada para recuperar dados de conexão.

Você pode adicionar atributos de conexão adicionais a um alias, que estão disponíveis nos dados de conexão durante o tempo de execução. As variáveis substituídas pela administração da conexão durante o tempo de execução não devem afetar o alias.

O alias de credencial resolve somente dados de credencial. Junto com o modelo de dados do alias, você pode usar uma API passível de script que pode obter dados de conexão e de credencial durante o tempo de execução.

Uso do alias de conexão e credencial com o Orchestration

Defina um alias para rotular uma credencial ou registro de conexão.

O Alias de Credencial e de Conexão define um alias que rotula uma credencial ou registro de conexão. Ele é estendido da tabela sys_metadata. Requer a função de administrador. O credential_admin e o connection_admin têm acesso de leitura ao sys_alias. Um alias de conexão contém:

Nome

Nome do alias.

ID

Este campo é baseado no índice exclusivo no formato "nome do escopo.nome do alias" para garantir um registro exclusivo com base no nome do escopo + nome. Se o escopo for global, o ID será o nome do alias.

Tipo

Você pode selecionar "Credencial" ou "Conexão e credencial". O padrão é Conexão e Credencial.

Tipo de conexão

Este campo é aplicável quando o tipo de alias é definido como Conexão e Credencial. Existem três tipos de conexão: HTTP, JDBC e JMS. O padrão é HTTP.

Se você criar um alias de dia útil no escopo global, o ID será definido como dia útil

Se você criar um alias de dia útil no escopo do app de RH, ele definirá o ID para x_hr_app.workday.

- O nome só pode conter letras, números e sublinhado.
- Durante o upgrade, o marcador no registro de credencial será migrado para o alias de conexão. Se o marcador no registro de credencial da versão anterior contiver caracteres

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

especiais diferentes de alfabetos, números e sublinhado, os dados do marcador serão preservados durante o upgrade. O usuário ainda pode usar esses alias de conexão, mas não pode atualizar esses alias, a menos que ele remova esses caracteres especiais quando fizer a atualização.

Uso de credenciais com o Orchestration

O Orchestration requer credenciais para acessar recursos.

Tabela de credenciais

A tabela de credenciais (discovery_credential) define as credenciais que podem ser usadas para integração. Na versão anterior, a tabela de credenciais continha um campo de marcador do tipo cadeia de caracteres, que rotula uma credencial e o marcador é usado em atividades de orquestração. Na versão Madri, renomeamos o marcador para alias de credencial e mudamos o tipo de cadeia de caracteres para GlideList, que é uma referência à tabela de alias de conexão.

Tipos de credencial

Os seguintes tipos de credencial são fornecidos:

Tipo de credencial	Descrição	Oferece suporte à opção de credencial de teste
Credenciais de aplicativo	As credenciais para explorar as aplicações em um dispositivo ou computador. Padrões de descoberta usados por Visibilidade do ITOM geralmente precisam de credenciais de aplicativo.	Não
Credenciais do Amazon Web Service	A conta principal do Amazon Web Services (AWS), o ID da chave de acesso e a chave de acesso secreta. **Nota:** Você não pode testar as credenciais da AWS por meio do Teste	Não
Credenciais de Contrato do Azure Service Principal and Enterprise	As entidades de serviço do Azure necessárias para uma assinatura do Azure.	Não
Credenciais de autenticação básica	Um nome de usuário e senha.	Não
Credenciais CIM	O nome de usuário e a senha necessários para acessar um servidor CIMOM - Common Information Model Object Manager (CIM), que obtém informações sobre servidores VMware ESX.	Não
Credenciais da nuvem	Credenciais que o Orchestration usa para acessar os recursos da nuvem.	Não
Credenciais JDBC	Um nome de usuário e uma senha para acessar uma conexão JDBC (Java Database Connectivity).	Sim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tipo de credencial	Descrição	Oferece suporte à opção de credencial de teste
Credenciais JMS	Um nome de usuário e uma senha para acessar um Java Message Service (JMS).	Sim
Credenciais OAuth 2.0	As credenciais do OAuth 2.0 permitem que a ServiceNow obtenha acesso às contas de usuário em um serviço HTTP.	
Credenciais da comunidade SNMP	A cadeia de caracteres da comunidade para acessar dispositivos via SNMP.	Sim
Credenciais SNMPv3	O nome de usuário e as chaves necessárias para acessar dispositivos na rede SNMP v3.	Sim
Credenciais SSH	O nome de usuário e a senha para acessar dispositivos Linux e Unix.	Sim
Credenciais SSH	As credenciais de chave privada para acessar dispositivos Linux e Unix. **Nota:** Para melhor segurança, as credenciais de chave privada SSH são recomendadas em vez de credenciais de senha SSH.	Sim
Credenciais do VMware	Credenciais para acessar recursos do vCenter. Essas credenciais são necessárias para qualquer trabalho realizado no vCenter, como a clonagem de uma máquina virtual.	Sim
Credenciais do Windows	O nome de usuário e a senha necessários para acessar computadores Windows. Diversas credenciais do Windows devem ser atendidas para uso de credenciais do Windows.	Sim

Como os MID Servers usam credenciais

Por padrão, os MID Servers do Windows usam as credenciais de login do serviço do MID Server na máquina do host para descobrir dispositivos Windows na rede. Você deve Configurar credenciais de serviço do MID Server do Windows para que elas tenham privilégios de administrador local ou de domínio. Para Linux e UNIX máquinas e dispositivos de rede, o MID Server usa as credenciais SSH e SNMP configuradas na instância em **Descoberta** > **Credenciais**.

MID Servers aos quais o Orquestração deve ter acesso para que as credenciais necessárias executem comandos nos computadores na rede, conforme especificado pelas Atividades de fluxo de trabalho . O Orchestration pode usar as mesmas credenciais de SSH e SNMP que Descoberta, mas possui duas credenciais adicionais projetadas para atividades de fluxo de trabalho específicas: Windows (para PowerShell) e VMware.

Criptografia e descriptografia

A plataforma armazena credenciais em um campo criptografado na tabela Credenciais [discovery_credentials]. Depois de inseridos, eles não podem ser exibidos.

Quando as credenciais são solicitadas pelo MID Server, a plataforma as descriptografa usando o seguinte processo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. As credenciais são descriptografadas na instância com a chave fixa password2.
2. As credenciais são criptografadas novamente na instância com a chave pública do MID Server.
3. As credenciais são criptografadas no balanceador de carga com SSL.
4. As credenciais são descriptografadas no MID Server com SSL.
5. As credenciais são descriptografadas no MID Server com a chave privada do MID Server.

Nota:
A plataforma não tem chaves de criptografia separadas para instâncias de vários locatários.

Pedido de credenciais

As credenciais podem receber um valor de pedido no formulário Credenciais, que força a aplicação a tentar todas as credenciais à sua disposição em uma determinada sequência. Se você não especificar um valor de ordem, a aplicação tentará as credenciais na tabela Credenciais [discovery_credential] aleatoriamente, até encontrar uma que funcione, como quando o Orchestration tenta executar um comando em um servidor SSH (como uma máquina Linux ou UNIX), ou quando o Discovery tenta consultar um dispositivo SNMP (como uma impressora, roteador ou no-break).

Depois de identificar as credenciais para um dispositivo, o Descoberta e a Orquestração criam uma afinidade entre as credenciais e o dispositivo que usa a tabela Afinidade de credencial [dscy_credentials_affinity]. Todas as descobertas subsequentes ou atividades da Orquestração tentam corresponder as credenciais nesta tabela a um dispositivo para o qual existe uma afinidade. Se as credenciais de um dispositivo forem alteradas, o Descoberta e a Orquestração tentarão todas as credenciais disponíveis novamente até criarem uma nova afinidade.

Nota:
Se a Orquestração e o Descoberta estiverem instalados e o alias de credencial estiver habilitado, poderão existir várias afinidades. Nesse caso, a plataforma pesquisa as credenciais de cada afinidade e insere a credencial da afinidade com a ordem mais baixa no probe.

Solicitar credenciais é útil nas seguintes situações:

- A tabela de credenciais contém muitas credenciais, com algumas usadas com mais frequência do que outras. Por exemplo, se a tabela contiver 150 credenciais SSH e 5 delas forem usadas para fazer login em 90% dos dispositivos, é uma prática recomendada configurar essas cinco credenciais com números de ordem baixa, o que as coloca no topo da lista de execução. Descoberta e o Orchestration funcionam mais rápido quando tentam essas credenciais comuns primeiro. Depois da primeira conexão bem-sucedida, o sistema saberá quais credenciais usar na próxima vez para cada dispositivo.
- O sistema tem segurança de login intensa. Por exemplo, se os servidores de banco de dados Solaris na rede permitirem apenas três tentativas de login com falha antes de bloquearem o MID Server, configure as credenciais do banco de dados com um valor de ordem baixo.

Alias de credencial

O alias de credencial permite que os criadores de fluxo de trabalho:

- Atribuam credenciais individuais a qualquer atividade em um fluxo de trabalho do Orchestration
- Atribuam credenciais individuais a qualquer ação no Flow Designer

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atribuam credenciais diferentes para cada ocorrência do mesmo tipo de atividade em um fluxo de trabalho de Orquestração.
- Atribuam credenciais diferentes a cada ocorrência da mesma ação no fluxo do designer.

O alias de credencial também funciona com afinidades de credencial.

Armazenamentos de credenciais externas

Se não quiser que as credenciais sejam armazenadas em sua instância, use repositórios de credenciais externas. Os armazenamentos de credenciais externas salvam as credenciais em um site externo que sua instância pode acessar. Somente o CyberArk é compatível.

Conexões com o Orchestration

Use a tabela de conexões para configurar uma conexão JMS, JDBC ou HTTP (s) com um host de destino.

Tabela de Conexão

A tabela de conexão (sys_connection) é a tabela base para todas as tabelas de conexão. Você pode configurar conexões para os seguintes protocolos:

- JDBC
- JMS
- HTTP(s)

A tabela de conexão faz referência à tabela de alias de conexão, que acopla o alias de conexão às informações de conexão. Cada conexão registra as seguintes informações:

Propriedades de conexão base

Campo	Descrição
Nome	Nome da conexão. Este campo deve ser exclusivo na tabela.
Credencial	Especifique a credencial a ser usada com esta conexão. Isso é opcional.
Alias de conexão	O alias de conexão resolve sua conexão e credenciais no tempo de execução. Somente uma conexão está ativa por alias de conexão de cada vez.
Ativo	Marque para tornar a conexão atual ativa.
Domínio	Domínio ao qual a conexão pertence.

A credencial é exclusiva nas conexões ativas, se não estiver vazia.

Atualização de informações de conexão

As tabelas de conexão JDBC (jdbc_connection) e conexão JMS (orch_jms_ds) são tabelas de conexão do Orchestration existentes. Na versão Madrid, elas foram alteradas para terem a tabela de conexão (sys_connection) como primária. Elas foram movidas de plug-ins de tempo de execução do Orchestration para plug-ins de Credenciais e Conexões. Elas são estendidas originalmente de sys_metadata. Os dados relacionados ao sys_metadata serão removidos. Mudanças no nome do campo JDBC:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- O servidor JDBC foi renomeado para host
- A porta do banco de dados foi renomeada para porta

Criação de atividades personalizadas usando modelos personalizados do designer de atividades

Você pode criar e atualizar diferentes tipos de atividades personalizadas no Editor de Fluxo de Trabalho usando um modelo personalizado.

Antes de Iniciar

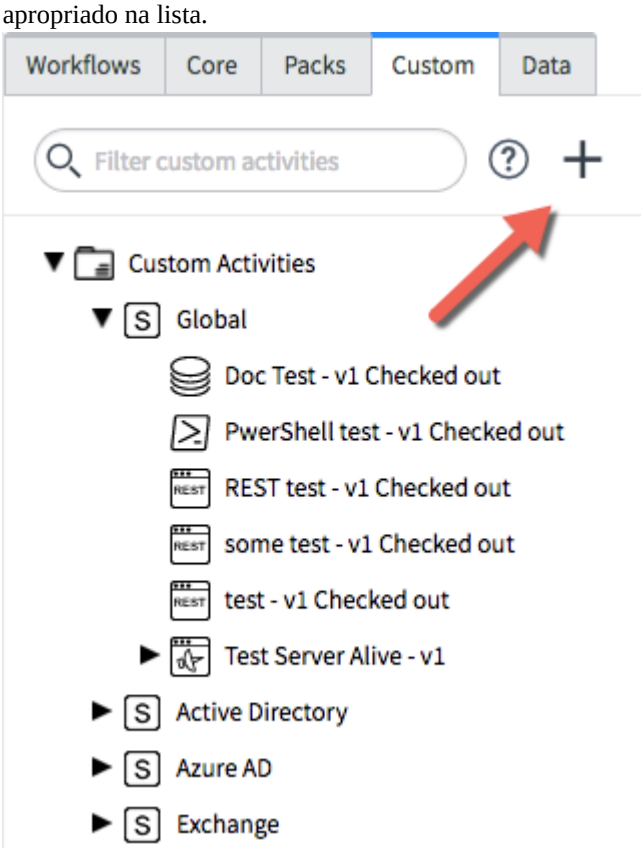
Funções necessárias: workflow_admin ou activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O Designer de atividades contém etapas comuns que são aplicáveis a todas as atividades que você cria. Este procedimento orienta você nas etapas comuns e na ordem em que devem ser configuradas. Você especifica um modelo de atividade antes de criar uma atividade personalizada.

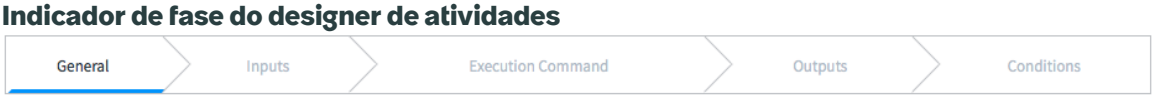
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Orquestração** > **Editor de fluxo de trabalho**.
   A guia **Boas-vindas** do Editor de fluxo de trabalho é aberta.
2. Na guia **Personalizado** da paleta, clique em **+** para criar uma nova atividade e selecione o modelo apropriado na lista.



O formulário do Designer de atividades é exibido, com um indicador de fase na parte superior. Todas as novas atividades começam na fase **Geral**. A fase atual é exibida com um sublinhado azul.

Indicador de fase do designer de atividades



Tradução automática

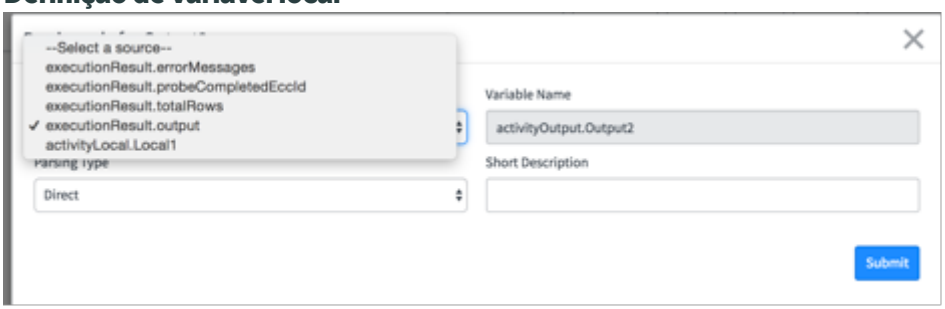
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Adicione as propriedades gerais .
   Essas informações são padrão para cada atividade personalizada, incluindo um nome, uma descrição e outras informações relacionadas.
4. Crie o modelo Create input variables para o modelo.
   Crie as variáveis a serem passadas para a atividade no formulário de Entradas do designer de atividades.
5. **Opcional:** Adicione um script de pré-processamento
   Para validação de entrada ou transformação de dados de entrada, pode ser necessário um script de pré-processamento.

   Nota:
   Esta etapa não está incluída na atividade Executar Script.

6. Clique em **Continuar** para abrir o formulário de Comando de Execução e preencha a etapa de **Comando de Execução** com base nos modelos de execução correspondentes:
   - Criar uma atividade de SOAP Web Services
   - Criar uma atividade JDBC
   - Criar uma atividade probe JavaScript
   - Criar uma atividade PowerShell
   - Criar uma atividade de serviço web REST
   - Criar uma atividade Probe
   - Criar uma atividade SFTP
   - Criar uma atividade de Executar script
   - Criar uma atividade SSH
   - Criar uma atividade JMS
7. **Opcional:** Teste suas entradas.
8. **Opcional:** No formulário Saídas, defina as variáveis locais e/ou de saída.
   Variáveis locais podem ser usadas para armazenamento temporário ao colocar regras de análise em cascata. Por exemplo, você pode extrair uma carga XML de dentro de uma carga JSON. Uma variável local pode acessar o documento XML e usá-lo como origem para outra regra de análise. O gráfico mostra uma origem de variável `Local1` para analisar dados para `Saída2`.

   Definição de variável local

9. Use uma das opções para atribuir valores às Saídas.

Opção	Descrição
Regra de análise	Você pode criar uma regra de análise e mapeá-la para os campos de saída, arrastando e soltando as va-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	riáveis na estrutura de regras de análise. Os modelos REST, SOAP e JDBC fornecem mapeamento automático para criar regras de análise automaticamente. Se disponível no formulário de entradas de teste, o mapeamento automático deve ser usado quando possível.
Pós-processamento	Os scripts de pós-processamento permitem codificar sua própria validação de dados de saída, código de análise de saída e tarefas relacionadas. O pós-processamento é executado depois que os resultados do comando de execução são retornados e antes que as regras e condições de análise sejam executadas. Clique **em Ir para Pós-processamento (Avançado)** para criar um script de pós-processamento. **Nota:** Se você criar um script, esta etapa será refletida como uma fase no indicador.

10. Clique em **Continuar** para abrir o formulário Condições para criar regras de condição de saída para sua atividade e clique em **Salvar**.

Propriedades gerais dos modelos de designer de atividades

Os seguintes campos de propriedade geral são comuns a todos os modelos de designer de atividades.

Campos de propriedade gerais comuns a todos os modelos de designer de atividades

Campos	Descrição
Nome	Nome descritivo da atividade. Selecione um nome exclusivo que torne a atividade facilmente identificável na paleta. Se você não nomear a atividade, ela será identificada na guia **Dados** do Editor de Fluxo de Trabalho com um número de índice quando for adicionada a um fluxo de trabalho. Este índice reflete a ordem na qual a atividade personalizada foi adicionada ao fluxo de trabalho. Somente atividades personalizadas e suas variáveis de saída aparecem na guia **Dados**.
Descrição resumida	Descrição resumida da atividade.
Imagem	Ícone que identifica uma atividade deste tipo na paleta de fluxo de trabalho.
Modelo de execução	Modelo predefinido selecionado para esta atividade.
Aplicação	Escopo da aplicação atual definido na instância. Para exibir o escopo, clique no ícone de engrenagem no lado direito da barra de título em qualquer registro ou lista e observe o valor no campo **Aplicação**. A atividade é executada neste escopo em um fluxo de trabalho. Você não pode exibir ou mudar o escopo da instância no Editor de Fluxo de Trabalho.
Acessível de	Configuração de acessibilidade para esta atividade, por escopo. As seguintes opções estão disponíveis:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de propriedade gerais comuns a todos os modelos de designer de atividades

Campos	Descrição
	• **Todos os escopos da aplicação**: esta atividade está disponível a todos os escopos da aplicação. • **Somente este escopo da aplicação**: o uso dessa atividade é restrito ao escopo nomeado no campo **Aplicação**.
Categoria	Categoria para esta atividade nas guias **Personalizado** e **Pacotes**. Todas as categorias são listadas em seu escopo na hierarquia recolhível.
Descrição	Descrição detalhada da atividade.

Criação de variáveis de entrada

Crie as variáveis a serem passadas para a atividade no formulário de **Entradas** do designer de atividades.

Antes de Iniciar

Você deve nomear sua atividade no formulário **Geral** antes de avançar para a fase de **Entradas**.

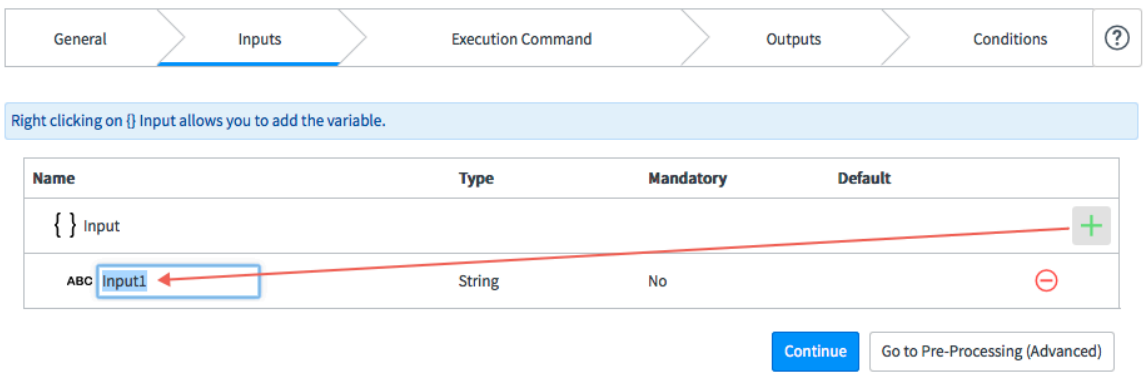
Funções necessárias: workflow_admin ou activity_creator

Nota:
As cadeias de caracteres variáveis no formulário **Entradas** têm um limite de 255 caracteres.

Procedimento

1. Clique em **+** para criar uma nova variável de entrada.

   O designer cria uma variável padrão chamada **Entrada1**.



2. Digite o novo nome da variável no campo.
3. Para mudar o nome de uma variável ou qualquer um de seus atributos, clique duas vezes no valor e selecione ou insira um novo valor no campo que aparece.
4. Configure sua variável usando estes campos:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de variável

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de dados para esta variável. Clique duas vezes no campo para exibir a lista de seleção. Além dos tipos de dados normais, você pode criar matrizes de entrada e criptografar variáveis individuais que contenham dados confidenciais. Variáveis criptografadas são passadas para a Fila do ECC e, em seguida, descriptografadas pelo MID Server quando são executadas no host de destino. Os dados confidenciais retornados da execução dessas variáveis no host podem ser passados para outra atividade por meio de variáveis de saída criptografadas.
Obrigatório	Marca uma variável de entrada como obrigatória. Variáveis marcadas como obrigatórias são campos obrigatórios no formulário de propriedades para a atividade no fluxo de trabalho. O recurso de teste de entrada permite filtrar variáveis obrigatórias.
Padrão	Valor padrão para esta variável de entrada. Os valores padrão são preenchidos previamente para variáveis no formulário de propriedades da atividade no fluxo de trabalho. Você pode substituir este valor ao testar as variáveis.

5. Para reordenar a lista de variáveis, selecione uma linha e arraste a linha para seu novo local.

   Quando você seleciona uma linha para movê-la, o ícone do ponteiro muda para um ícone de seta para cima/para baixo (ícone de seta para).

6. Para excluir uma variável, clique no ícone de exclusão ( ) na linha.
7. Clique em **Continuar** para avançar para a fase **Comando de execução** ou clique em **Ir para pré-processamento (avançado)** para criar um script que seja executado antes da execução da atividade.

Mapeamento de uma variável de entrada

Depois de criar as variáveis de entrada, mapeie-as para os campos no formulário de Comando de Execução.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Esses campos contêm valores exigidos pelo host de destino ou endpoint para autenticar e consultar os dados. Incluídos neste exemplo estão os campos para um comando ser executado no destino e o MID Server a ser usado, se for necessário.

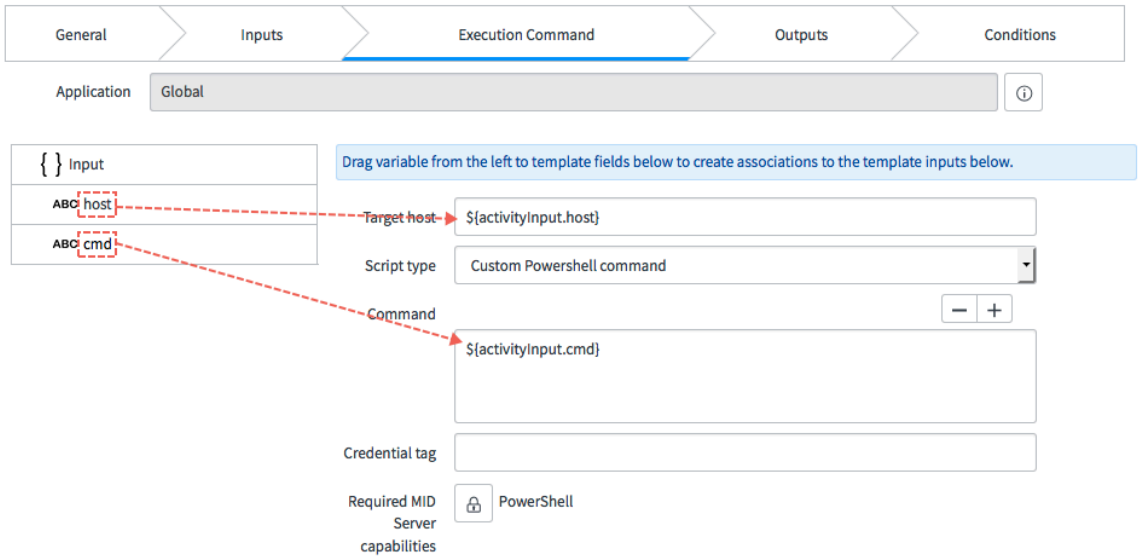
Procedimento

Para mapear uma variável, arraste-a para o campo apropriado.

O designer expressa automaticamente a variável na sintaxe que o sistema requer.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Configuração do comando de execução do PowerShell

Use as variáveis de entrada que você criou para configurar o comando que a Orquestração executa na máquina de destino do Windows.

Antes de Iniciar

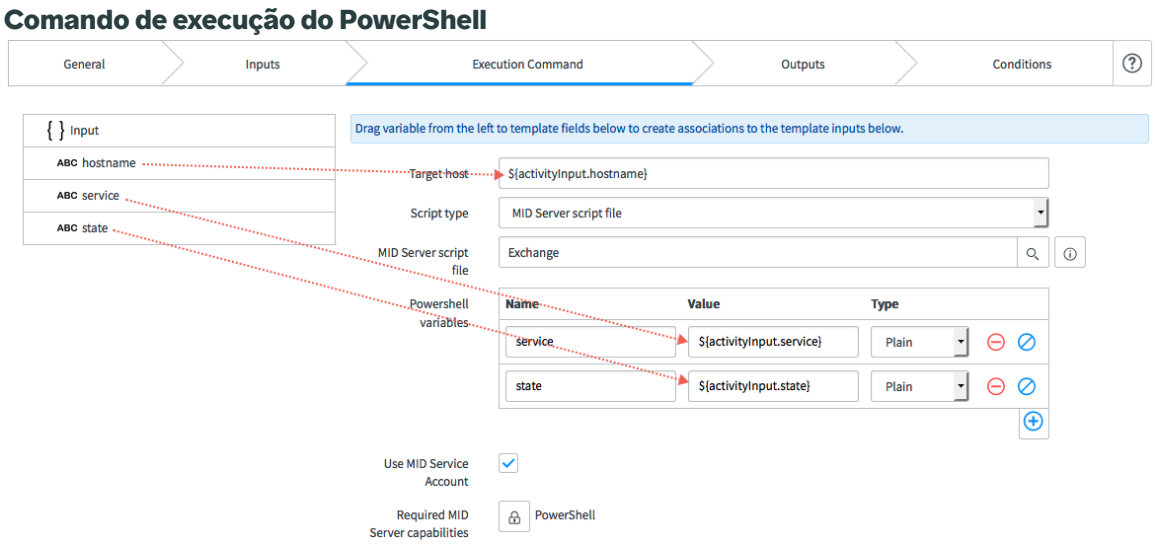
Crie as variáveis de entrada necessárias no formulário **Entradas** antes de avançar para a fase **Comando de Execução**.

Funções necessárias: activity_creator, administrador

Nota:
Você pode testar a conexão do PowerShell entre o MID Server e o computador de destino sem precisar executar a atividade em um contexto de fluxo de trabalho. Para obter detalhes, consulte saídas do modelo de teste.

Procedimento

1. Arraste as variáveis da lista de entradas e solte-as nos campos de comando.
   O sistema formata a variável na sintaxe apropriada para o comando.



2. Preencha os campos exibidos na tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campos de comando do PowerShell

Campo	Descrição
Entrada	Construtor de variáveis de entrada. Crie variáveis para mapear para os campos disponíveis.
Host de destino	Nome do host ou endereço IP do servidor de destino para esta atividade do PowerShell.
Tipo de script	Tipo de script a ser executado no host do PowerShell. Opções disponíveis incluem: ○ Comando PowerShell personalizado ○ Arquivo de script do MID Server
Arquivo de script do MID Server	Arquivo de script do MID Server a ser executado Este campo está disponível quando o **tipo de script** selecionado é *o arquivo de script do MID Server*.
Comando	Comando para que esta atividade seja executada no host de destino. Este campo está disponível quando o **tipo de script** selecionado é o *comando PowerShell personalizado*. Você pode arrastar e soltar variáveis de entrada do construtor de variáveis para este campo para criar seu comando.
Variáveis do PowerShell	Pares de nome-valor a serem passados para o host com o PowerShell. Você pode criar essas variáveis manualmente ou arrastar variáveis de entrada para o campo **Valor**. As variáveis de entrada criptografadas mantêm sua criptografia, independentemente das configurações de tipo de dados neste campo. Se você digitar um valor e selecionar o tipo de dado **Criptografado**, o valor aparecerá em texto sem formatação neste campo e só será criptografado quando for passado para a Fila do ECC.
Usar conta de serviço do MID	Força esta atividade a ser autenticada no host de destino usando somente as credenciais da conta de serviço do MID Server, sem tentar nenhuma outra credencial. Quando esta caixa de seleção está marcada, o campo de **marcador de credencial** não está disponível.
Marcador de credencial	Os aliases de credencial das atividades da Orquestração nesta atividade devem ser usados para executar comandos Powershell no host. Se este campo for deixado em branco, o MID Server tentará todas as credenciais disponíveis até encontrar uma credencial válida, terminando com a conta de serviço do MID Server. Se um alias de credencial for definido, o MID Server tentará as credenciais somente para esse alias e não tentará a conta de serviço do MID Server. Este campo não está disponível quando a caixa de seleção **Usar conta de serviço do MID** está marcada.
Requer recursos do MID Server	MID Server a ser usado para consultar o PowerShell, por recursos. Por padrão, o sistema seleciona um PowerShell MID Server.

3. Clique em **Salvar**.
4. Clique em **Continuar** para avançar para a fase **Saídas**.

Teste de entradas de modelo de atividade

Você pode testar os parâmetros de entrada de uma atividade personalizada durante seu desenvolvimento sem precisar executar a atividade em um contexto de fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Crie variáveis de entrada e mapeie-as para campos no formulário de **Comando de Execução** ou forneça valores reais para esses campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

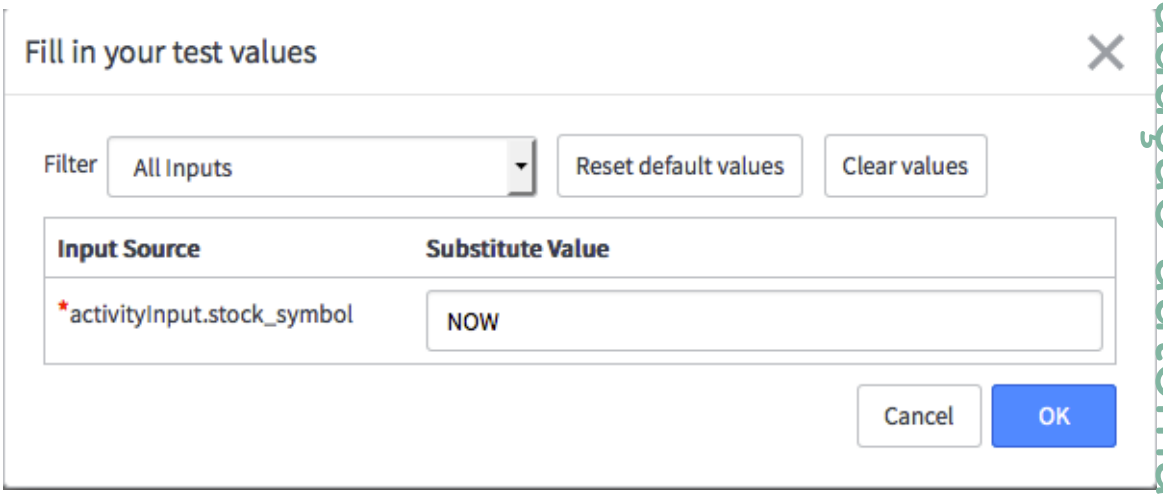
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Um teste de entrada executa somente os parâmetros de entrada em um endpoint e não os scripts de pré-processamento ou pós-processamento. Você precisa usar um fluxo de trabalho para testar um script de pré-processamento ou pós-processamento. Você não precisa fazer check-out da atividade para testá-la e pode testar variáveis de entrada de qualquer fase no Designer de atividades, se sua atividade estiver configurada corretamente. Normalmente, a fase de **Comando de Execução** é o ponto em que suas entradas estão prontas para teste.

Nota:
Se você pretende usar o mapeamento automático, teste as variáveis de entrada.

Procedimento

1. Clique em **Testar entradas**.
   A lista de variáveis de origem de entrada é exibida. Se você adicionou valores padrão para essas variáveis, esses valores serão exibidos na coluna **Valor substituto**. As variáveis obrigatórias são marcadas com uma estrela vermelha. Neste exemplo, um endpoint SOAP retorna um valor para uma variável de cotação de ações.

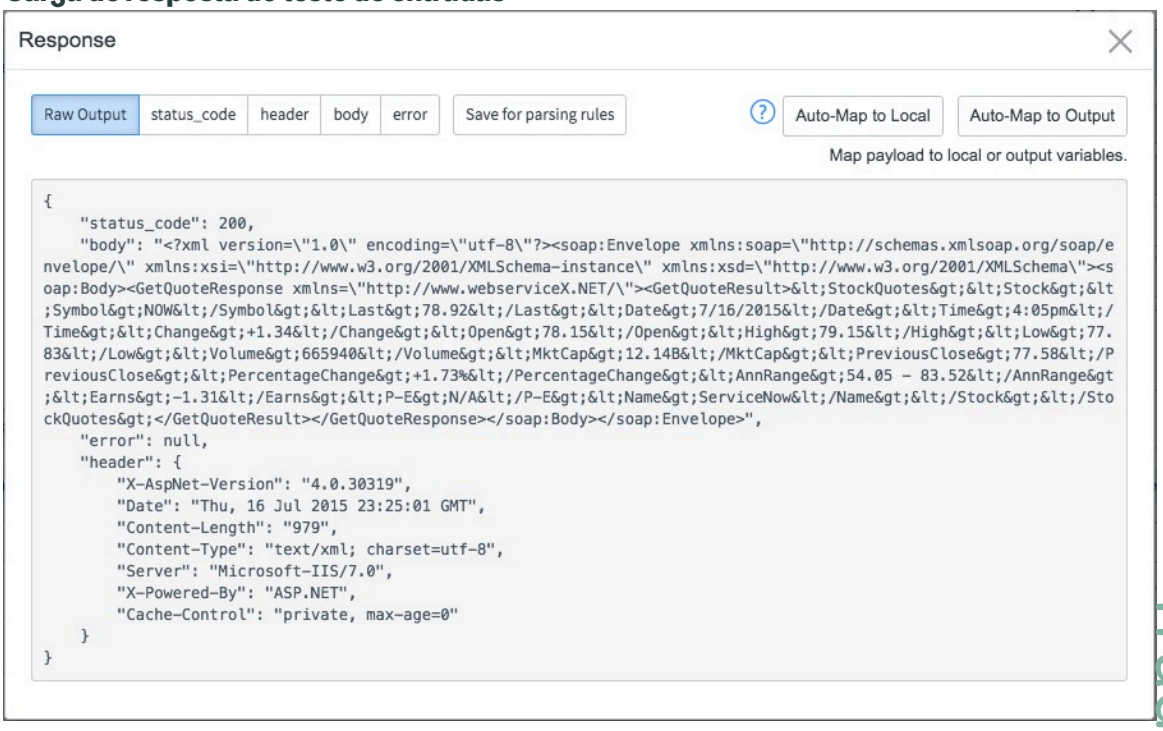


2. Filtre a lista de variáveis com estes controles:
   - **Todas as entradas**: exibe todas as variáveis de entrada. Esta é a visualização padrão.
   - **Entradas obrigatórias**: exibe somente variáveis de entrada obrigatórias.
   - **Entradas sem padrões**: mostra as variáveis de entrada que não têm valores padrão atribuídos.
3. Redefina os valores conforme necessário.
   - **Redefinir valores padrão**: substitui todos os valores de teste definidos neste formulário pelos valores padrão, se estiverem presentes.
   - **Limpar valores**: limpa todos os valores na lista de variáveis de entrada, mesmo se houver valores padrão.
4. Quando os valores de teste estiverem configurados corretamente, clique em **OK**.
   O sistema executa os valores de todas as entradas configuradas em relação ao destino especificado e retorna a carga resultante. Os botões no formulário de resposta exibem diferentes exibições da carga. A carga inteira aparece na janela **Saída bruta**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Carga de resposta do teste de entradas



5. Para mapear valores de parâmetro apropriados na carga para variáveis na fase de **Saídas** automaticamente, selecione uma opção de mapeamento automático.
6. Como alternativa, você pode clicar em **Salvar para regras de análise** para copiar a carga inteira para as regras de análise.
   Isso permite que você selecione manualmente valores para as variáveis de saída diretamente da carga. Esta ação substitui completamente qualquer carga anterior existente nas regras de análise.
7. Clique no **X** no canto superior direito da janela para fechá-la.

Criptografia de dados para variáveis de atividade

Você pode proteger dados confidenciais passados de atividades do Orchestration criptografando variáveis de entrada e saída.

O sistema nunca armazena variáveis criptografadas como texto não criptografado. Se o MID Server for usado para realizar a atividade, a carga de entrada da Fila do ECC correspondente será criptografada se uma variável de saída criptografada for definida no modelo. As variáveis de saída passadas para uma atividade descendente como variáveis de entrada mantêm sua criptografia durante o processamento.

As entradas que exigem criptografia de dados vêm de uma destas fontes:

- Fluxos de trabalho: essas entradas são fornecidas por meio do Editor de fluxo de trabalho e devem estar no formato password2 para criptografia bidirecional.
- Solicitações do catálogo de serviços: esses valores de entrada são fornecidos para uma atividade como variáveis criptografadas de um item do Catálogo de serviços.
- GlideRecord: são variáveis anexadas a qualquer tabela ServiceNow. A coluna de origem na tabela deve ser uma variável do tipo password2.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Saídas da atividade: são as variáveis passadas como saídas de uma atividade para uma atividade descendente como entradas, por meio do barramento de dados.
- Cadeia de caracteres vazia: o sistema permite que você defina variáveis de entrada criptografadas, mas nunca passe um valor para a variável.

Campos de pré-processamento do modelo de designer de atividades

Use o formulário de **pré-processamento** do designer de atividades para definir um script a ser executado antes da execução da atividade.

Campos de pré-processamento

Campo	Descrição
Script de processos de entrada	Script a ser executado antes da execução da atividade.
Variáveis	Variáveis de entrada que estão disponíveis para uso como blocos de construção no script do processo de entrada. Clique na seta acima do campo para abrir a lista de variáveis. Clique em um item na árvore para adicioná-lo ao seu script na sintaxe apropriada. A lista exibe parâmetros de execução e variáveis de entrada que você passou para a atividade no formulário de **Entradas**. Todas as variáveis de atividade adicionadas ao formulário de **entradas** são somente leitura e são expressas no script de pré-processamento com esta sintaxe: `activityInput.variable`. Antes que a atividade seja executada e faça uma chamada para o serviço ou host, você pode substituir o valor de execução efetiva desta variável atribuindo valores ao parâmetro de `execução` incidentParam.variable_name. Consulte os parâmetros de execução específicos do seu modelo.

Registro em Log

Os designers de atividades podem adicionar registro em log ao pré-processamento usando a API *`ActivityLogger`*, que funciona para aplicações com escopo ou globais. Os dados registrados do script aparecem na lista relacionada ao **Log de fluxo de trabalho** nos registros de contexto de qualquer fluxo de trabalho que use a atividade. A **Origem** dessas mensagens no log do fluxo de trabalho é **ATIVIDADE**.

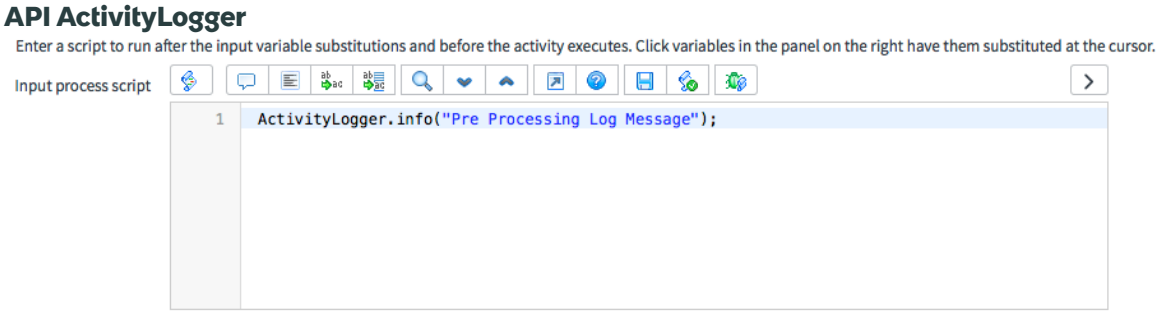
Importante:
Para exibir as mensagens de depuração no log do fluxo de trabalho, defina a propriedade *`glide.workflow.log.debug`* como **verdadeira**.

As mensagens compatíveis são:

- `ActivityLogger.debug ("Mensagem de Log de Pré-processamento");`
- `ActivityLogger.info ("Mensagem de log de pré-processamento");`
- `ActivityLogger.warn ("Mensagem de log de pré-processamento");`
- `ActivityLogger.error("Mensagem de log de pré-processamento");`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Campos de pós-processamento do modelo

A partir do formulário de **pré-processamento** do designer de atividades você pode definir um script a ser executado antes da execução da atividade.

Campos de pós-processamento

Para usar os resultados retornados pela atividade, anexe o prefixo `executionResult.` a esses parâmetros.

Campo	Descrição
Script de processos de saída	Script a ser executado após a execução da atividade.
Variáveis	Variáveis de entrada que estão disponíveis para uso como blocos de construção no script do processo de saída. Clique na seta acima do campo para abrir a lista de variáveis. Clique em um item na árvore para adicioná-lo ao seu script na sintaxe apropriada. A lista exibe resultados de execução e as variáveis que você passou para a atividade no formulário de **Entradas**. Todas as variáveis de atividade adicionadas ao formulário de **entradas** são somente leitura e são expressas no script de pós-processamento com esta sintaxe: `activityInput.variable`. Para obter descrições de parâmetro, consulte a tabela no tópico de parâmetros de pós-processamento desta atividade.

Registro em Log

Os designers de atividades podem adicionar registro em log ao pós-processamento usando a API *`ActivityLogger`*, que funciona para aplicações com escopo ou globais. Os dados registrados do script aparecem na lista relacionada ao **Log de fluxo de trabalho** nos registros de contexto de qualquer fluxo de trabalho que use a atividade. A **Origem** dessas mensagens no log do fluxo de trabalho é **ATIVIDADE**.

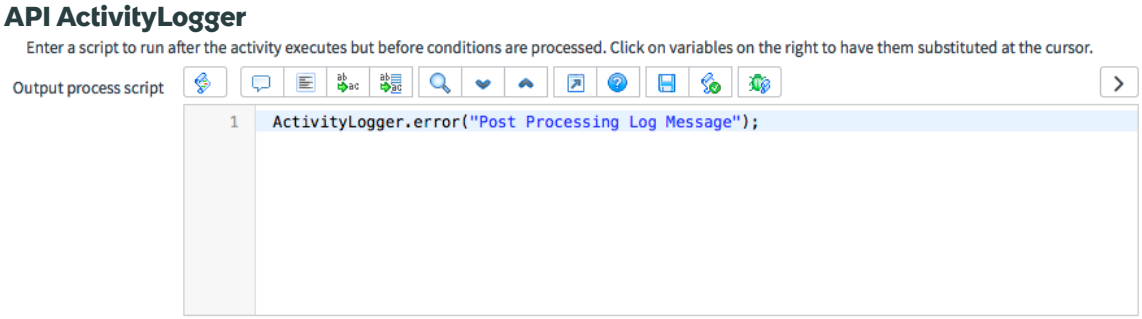
Importante:
Para exibir as mensagens de depuração no log do fluxo de trabalho, defina a propriedade *`glide.workflow.log.debug`* como **verdadeira**.

As mensagens compatíveis são:

- `ActivityLogger.debug ("Mensagem de Log de Pós-processamento");`
- `ActivityLogger.info ("Mensagem de Log de Pós-processamento");`
- `ActivityLogger.warn ("Mensagem de Log de Pós-processamento");`
- `ActivityLogger.error("Mensagem de Log de Pós-processamento");`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Mapeamento automático de variáveis de saída de atividade

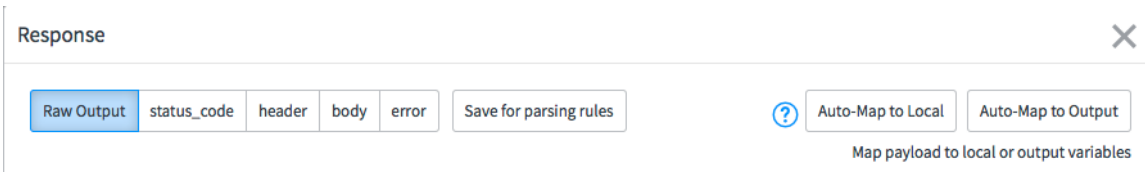
Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Comando de execução do modelo, selecione a guia **Entradas**.
2. Clique em **Testar entradas** para testar os parâmetros de entrada.
   Se você adicionou valores reais para os parâmetros e campos, o sistema executará esses valores no destino especificado e retornará a carga resultante. Se você mapeou variáveis de entrada para campos e parâmetros, o sistema exibirá uma caixa de diálogo para atribuir valores de teste a essas variáveis.
3. Forneça valores de teste, se solicitado, e clique em **OK** para exibir a carga.
   A carga inteira aparece na janela **Saída bruta** do formulário de Resposta.



4. Selecione uma opção de mapeamento automático.

Opção	Descrição
Mapeamento Automático para Local	Converte toda a carga em um objeto JSON e a coloca no barramento de dados. Isso permite a manipulação de pós-processamento em JavaScript. Esta seleção faz com que o campo de dados inteiro à direita desapareça e a estrutura de entradas seja preenchida automaticamente com estas variáveis padrão: ○ saída ○ totalRows ○ errorMessage ○ eccSysId

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Mapeamento Automático para Saída	Preenche automaticamente as variáveis de saída na atividade com as mesmas variáveis padrão usadas como entradas para a variável local.

Nota:
Não há regras de análise disponíveis com as seleções de mapeamento automático.

Criação de uma variável de saída

O formulário de **Saídas** no designer contém um construtor de variável para criar estruturas de dados de objetos e matrizes.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os elementos nesta estrutura são mapeados com Criação de uma regra de análise para dados específicos contidos em cargas retornadas de um endpoint ou host. Essas variáveis e seus valores são disponibilizados localmente ou para reutilização em outras atividades.

Procedimento

1. Clique no ícone **+** na coluna **Saídas** para criar uma variável local ou de saída.

   Variáveis locais só estão disponíveis em uma atividade e não estão visíveis nas estruturas de dados exibidas na guia **Personalizado**. As variáveis de saída estão disponíveis para reutilização em outras atividades, individualmente ou como uma estrutura de dados inteira. Quando você cria uma nova variável de qualquer tipo, o designer fornece um nome padrão de **Local1** ou **Saída1**.

2. Digite seu novo nome de variável no campo e selecione o tipo de dado.

   Os nomes de variáveis devem ser exclusivos em uma matriz ou objeto. Você pode atribuir um tipo de dado **Criptografado** às variáveis de saída que contêm dados confidenciais. Os dados protegidos por criptografia são passados para outras atividades ou processos criptografados e nunca são exibidos em texto sem formatação.

3. Para mudar o nome de uma variável ou qualquer um de seus atributos, clique duas vezes no valor e digite um novo valor no campo de edição e aperte **Enter**.

   O ícone à esquerda do nome reflete o tipo de dado da variável.

4. Para reordenar a lista de variáveis, selecione uma linha e arraste a linha para seu novo local.

   Quando você seleciona uma linha para movê-la, o ícone do ponteiro muda para um ícone de seta para cima/para baixo ( ).

5. Arraste a linha para outro local.

6. Escolhas dentre as seguintes opções.

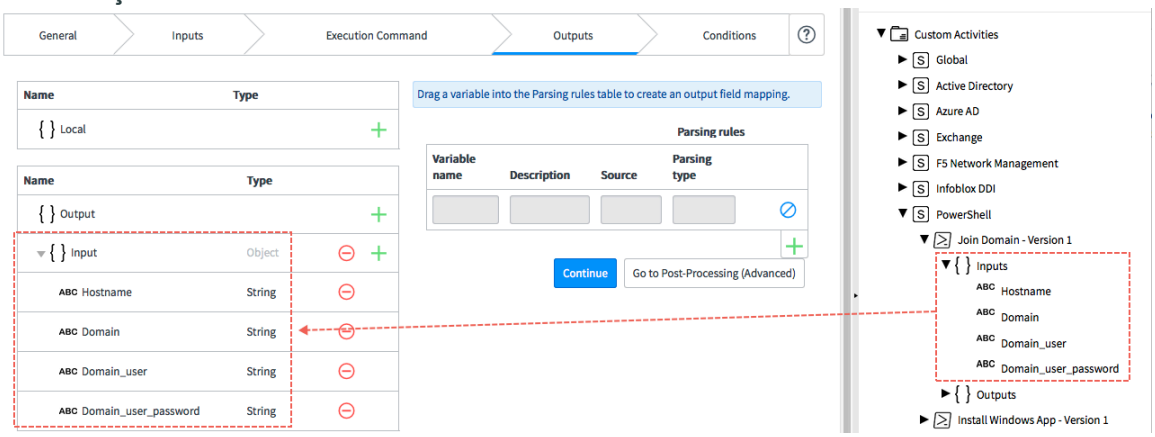
   - Para reutilizar uma variável de outra atividade, arraste-a da guia **Personalizado** na paleta até o **Local** ou **Saída** na parte superior da lista de variáveis.
   - Para copiar uma estrutura de dados inteira, arraste o objeto primário ou a matriz para o cabeçalho da lista de variáveis.

   O designer duplica a estrutura de dados copiada no construtor de variáveis de saídas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reutilização de estruturas de dados



7. Para excluir uma variável, clique no ícone de exclusão ( ) na linha.

Saídas do modelo de designer de atividades

As variáveis de saída contêm mensagens retornadas de um destino que estão disponíveis para outras atividades em um fluxo de trabalho ou internamente para a atividade.

Campos de saída do designer de atividades

Campo	Descrição
Nome da variável	Nome de uma variável, **Local** ou **Saída**, que esta atividade aprova.
Local	Variável que contém um valor usado em uma atividade. Por exemplo, use uma variável local para identificar metadados que são processados em uma atividade antes que o valor final seja exportado para uma variável de saída.
Saída	Variável que contém um valor que é passado a outras atividades no fluxo de trabalho.

Mapeamento de um campo de saída

O mapeamento é configurado com regras de análise que permitem criar expressões no formato de dados apropriado para a carga selecionada.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando terminar de criar a estrutura de dados de saída, mapeie cada variável para os dados específicos que você deseja extrair do host de destino.

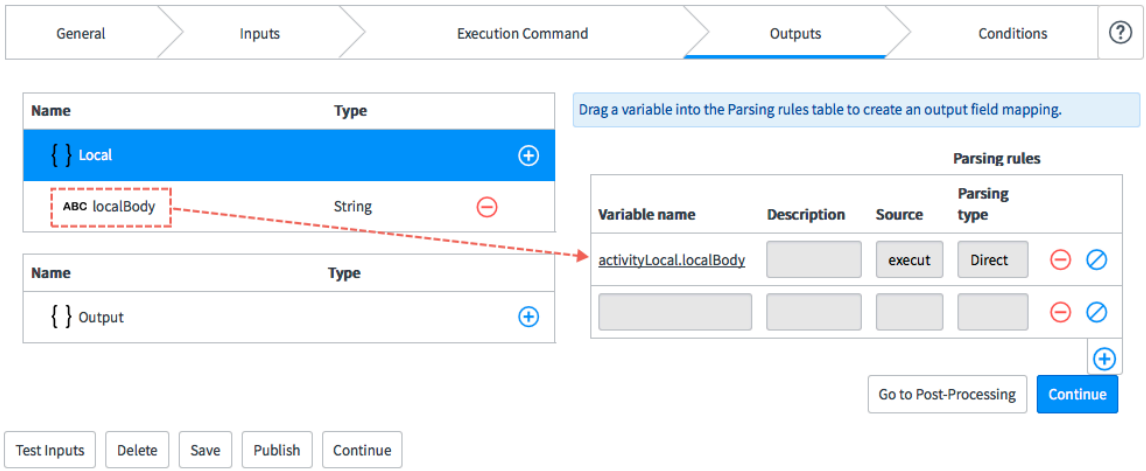
Procedimento

Para mapear uma variável, arraste-a do construtor de variáveis de **Saídas** e solte-a em um campo **Nome de variável** vazio na seção Regras de análise.

Consulte Criar uma regra de análise para obter instruções sobre como configurar a análise de variáveis de saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Criação de uma regra de análise

Preencha as variáveis de saída definidas em uma atividade personalizada com dados de carga retornados de um teste de entradas em um host externo ou endpoint.

Antes de Iniciar

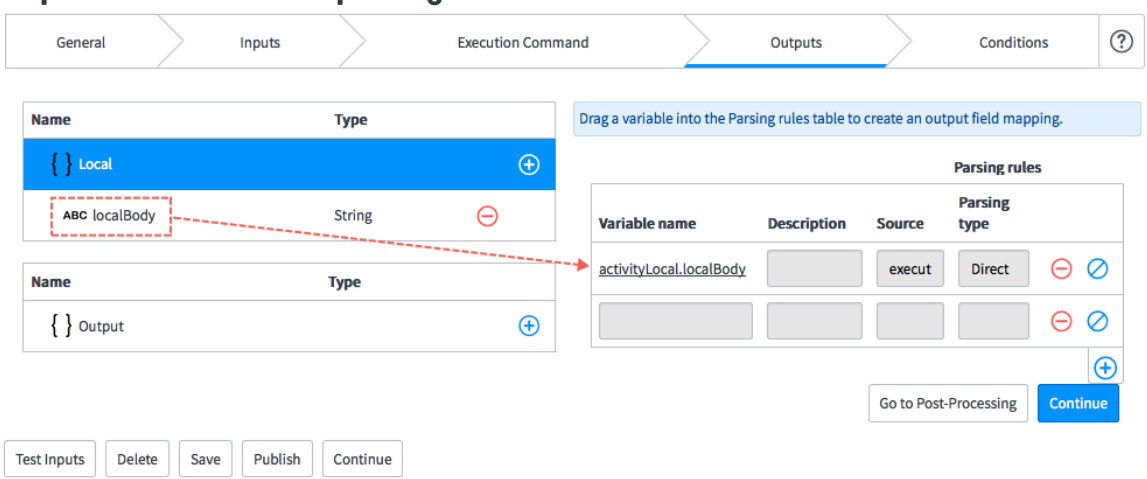
Funções necessárias: activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workflow** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Na guia **Personalizado** na paleta, abra uma atividade personalizada.
3. No formulário Designer de atividades, avance para a fase de **Saída**.
4. Arraste uma variável de saída do construtor de estrutura de dados para o campo **Nome da variável** no construtor de **regras de análise**.

Mapeamento de variáveis para regras de análise



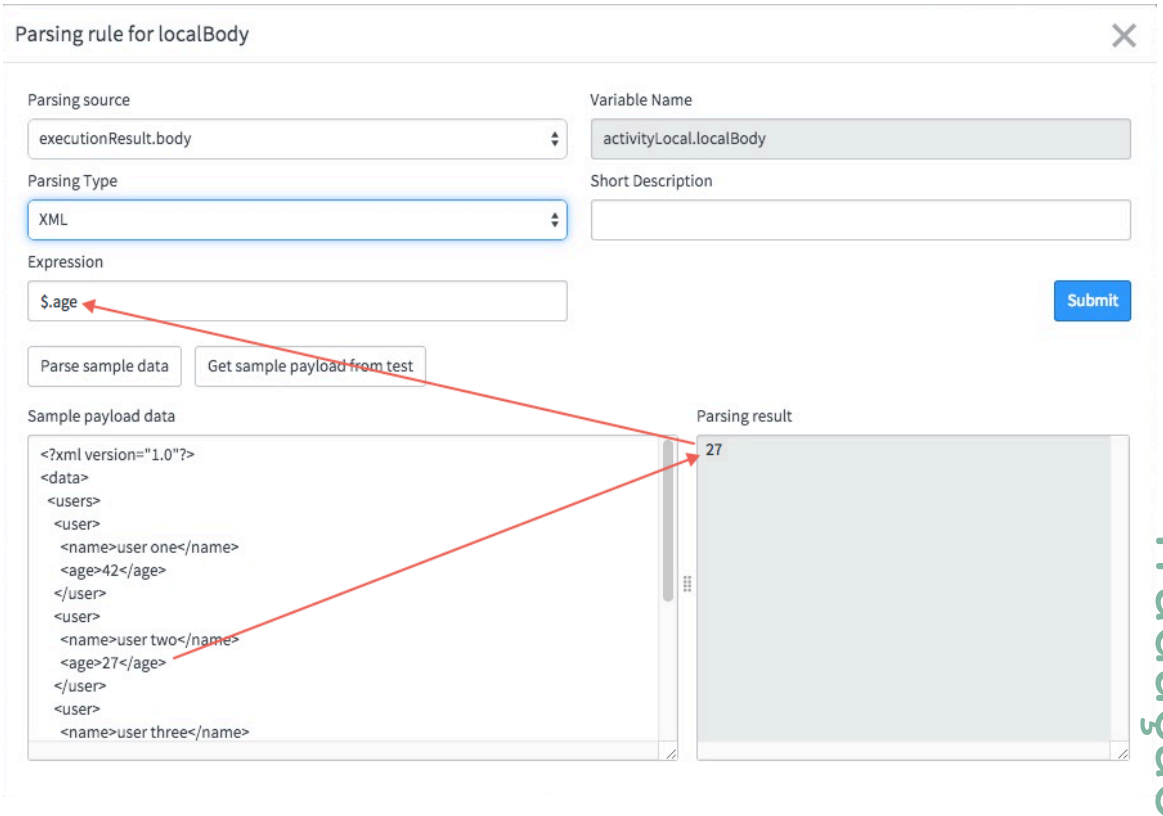
O formulário de regras de análise aparece para a variável selecionada. Por padrão, o tipo de análise é definido como **Direto**, o que preenche a variável com todos os dados da carga selecionada, sem analisar o conteúdo. Cada modelo tem uma origem de análisepadrão específica.

5. Preencha o formulário usando os campos da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, o tipo de análise selecionado é **XML**, o que permite selecionar parâmetros específicos da carga para analisar.



Campos de regras de análise

Campo	Descrição
Analisando origem	Origem dos dados retornados do host ou endpoint de destino. Cada modelo é aberto para uma carga padrão específica. As opções disponíveis dependem do modelo de execução selecionado para a atividade. Você também pode usar variáveis locais como uma origem de análise se uma regra de análise tiver sido definida para elas. Para obter uma lista das cargas disponíveis para cada modelo, consulte Origens de análise do designer de atividades.
Expressão	Expressão usada para extrair dados específicos da origem de análise selecionada. Esta expressão é criada a partir de *dados clicáveis* na carga de amostra e aparece no formato selecionado no campo **Tipo de análise**. Ao testar, a expressão pode retornar vários resultados. Verifique qual opção fornece resultados confiáveis ou previsíveis antes de escolher sua expressão. **Nota:** O sistema não pode gerar expressões **RegEx** clicáveis a partir de dados de amostra. Você deve gravar todas as expressões regulares manualmente.
Nome da variável	Nome da variável revisada conforme usado na expressão de saída final. O sistema adiciona o prefixo **activityOutput** ou **activityLocal** à variável especificada.
Tipo de análise	A linguagem a ser usada para consultar a carga do host de destino. As seleções são: ○ **Direta**: mapeia para todo o conteúdo da carga selecionada no campo de **origem de análise**, sem qualquer análise. Esse é o tipo de análise padrão. ○ **XML**: consulta XPath usada para selecionar nós de uma carga XML.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	○ **JSON**: consulta JSONPath para selecionar partes de uma carga JSON. ○ **RegEx**: método de análise que usa uma expressão regular para extrair dados de uma carga. O tipo de análise RegEx não oferece suporte à análise de várias linhas e não faz distinção entre maiúsculas e minúsculas.
Descrição resumida	Descrição resumida desta regra de análise.
Exemplo de dados de carga	Dados de amostra da origem que contém os dados solicitados. Este campo não está disponível para tipos de análise **direta**. Depois de clicar em **Analisar dados de amostra**, os dados neste campo não podem ser editados, mas se tornam clicáveis para a finalidade de criar expressões. Clique em **Editar dados de amostra** para tornar o campo editável novamente.
Resultados da análise	Exibe os dados retornados da origem pela expressão selecionada. Este campo não está disponível para tipos de análise **direta**.

6. Para testar novamente as entradas, clique em **Obter carga de amostra do teste**.
   Esta ação reabre o formulário de teste, permitindo que você substitua diferentes valores de teste e crie uma carga diferente.
7. Clique em **Salvar** para que as regras de análise substituam a carga anterior pela que você acabou de criar.
8. Para criar uma expressão para a regra de análise, clique no parâmetro específico que você deseja ver na carga de amostra.
   O valor desse parâmetro aparece no campo **Resultado da análise** e o sistema cria a expressão apropriada no campo **Expressão**.
9. Clique em **Enviar** para salvar a regra de análise dessa variável.

Origens de análise do designer de atividades

Esta tabela lista as origens de análise disponíveis com cada modelo de execução.

Origens de análise

Modelo	Fonte
SOAP Web Service	• executionResult.body (Padrão) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error
JDBC	• executionResult.output (Padrão) • executionResult.errorMessages • executionResult.probeCompletedEccId • executionResult.totalRows
JavaScript Probe	• executionResult.payload (Padrão) • executionResult.output

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Origens de análise

Modelo	Fonte
	• executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
Powershell	• executionResult.output (Padrão) • executionResult.tags • executionResult.hresult • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages
Serviços web REST	• executionResult.body (Padrão) • executionResult.status_code • executionResult.header • executionResult.error
SFTP	• executionResult.output (Padrão) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
Probe	• executionResult.output (Padrão) • executionResult.payload • executionResult.eccSysId
SSH	• executionResult.output (Padrão) • executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages • executionResult.tags
JMS	• executionResult.status • executionResult.standardHeaders • executionResult.customHeaders • executionResult.messagePayload

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Origens de análise

Modelo	Fonte
	• executionResult.eccSysId • executionResult.errorMessages

Exemplo de regra de análise do designer de atividades

Neste exemplo, a regra de análise é configurada para preencher a variável *activityOutput.ipv4* com o valor do endereço IP de um servidor de domínio, usando o PowerShell.

Antes de Iniciar

Função necessária: activity_creator, activity_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para gerar os dados de amostra, o administrador deve executar o comando no host e colar os dados retornados no campo **Dados de carga de amostra** ao criar a regra de análise. O administrador pode criar uma expressão que retorna endereços IP dessa amostra em dois formatos: `ipv4` e `ipv6`. Neste exemplo, o sistema produz duas expressões a serem usadas para a regra de análise.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Workflow** > **Editor de fluxo de trabalho** e abra a atividade que é executada no host.
2. Clique na guia **Entradas** e observe o **Comando**.

Regra de análise do comando de entradas do PowerShell

Script Type: Custom Powershell Command

Command:

```
if ($cred) {
   $networkAdapter = Get-WmiObject WIN32_NetworkAdapterConfiguration -ComputerName
$computer -Credential $cred | where {$_.IPAddress} | Select-Object -first 1
} else {
   $networkAdapter = Get-WmiObject WIN32_NetworkAdapterConfiguration | where {$_.IPAddress} |
Select-Object -first 1
}


write-host "<adapter><ip type='ipv4'>"$networkAdapter.IPAddress[0]"</ip><ip
type='ipv6'>"$networkAdapter.IPAddress[1]"</ip><domain>"$networkAdapter.DNSDomain"
</domain></adapter>"
```

3. Em um console do PowerShell, execute o **comando** no host para extrair a amostra XML que contém os valores necessários.
4. Copie os dados que são retornados para a área de transferência.
5. No designer de atividades, clique na guia **Saídas** e cole os dados retornados no campo **Dados de carga de amostra**.

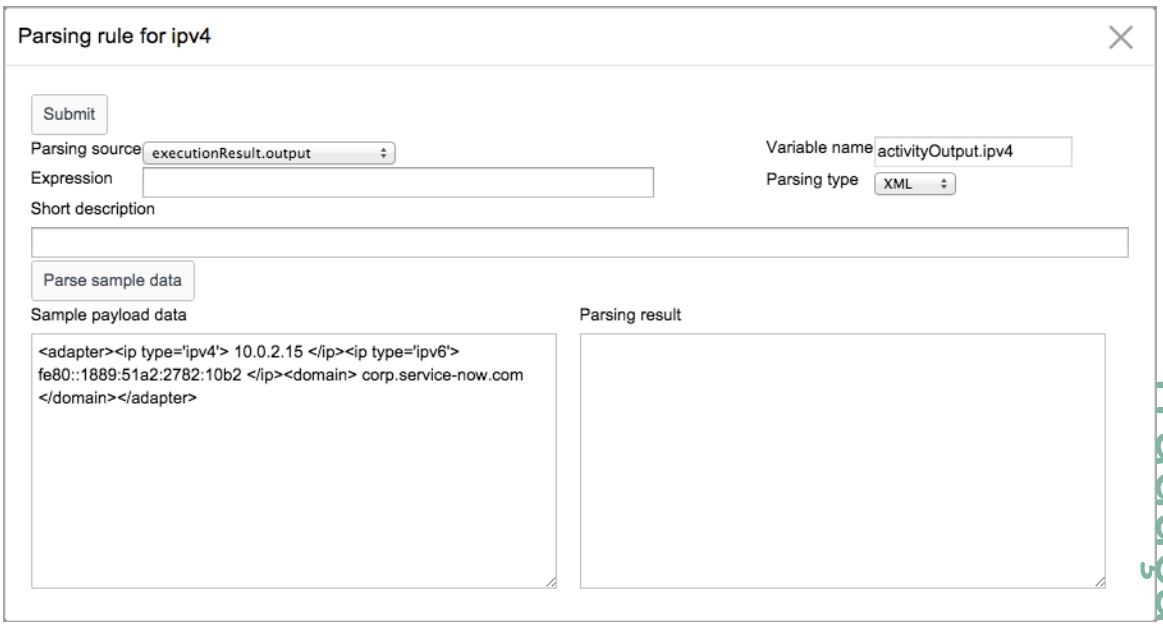
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Neste exemplo, os dados incluem endereços IP em dois formatos diferentes e o nome do domínio.

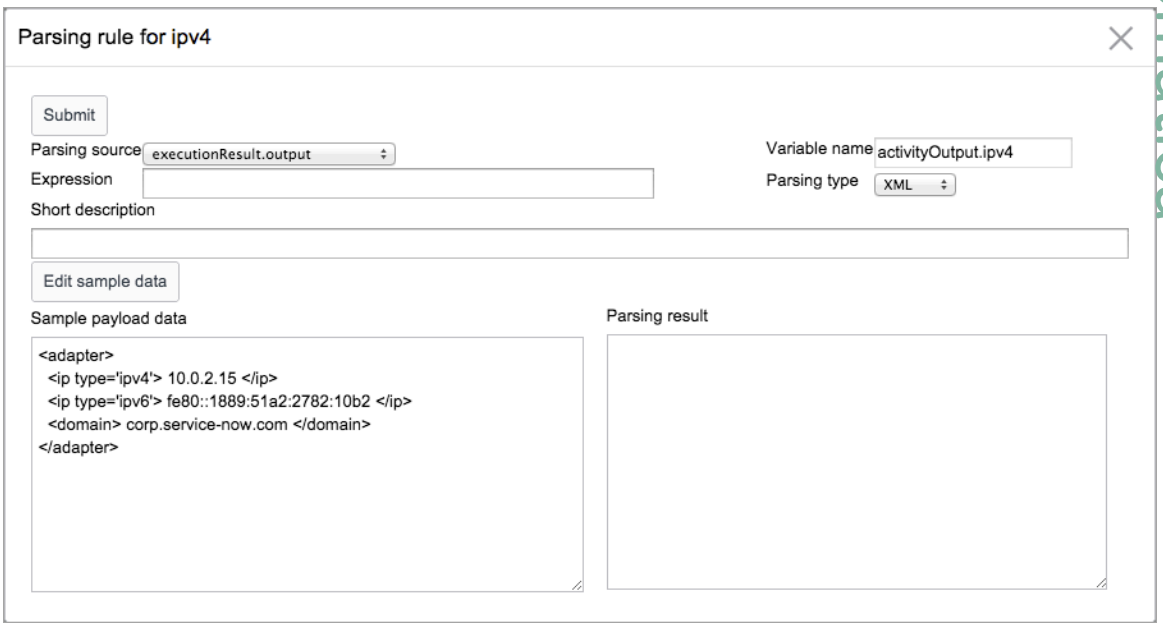
6. Selecione o tipo de análise para a origem.

Example
No exemplo a seguir, você selecionaria **XML**.



7. Clique em **Analisar dados de amostra**

O sistema exibe o XML no formato apropriado e ele se torna *clicável*. Nesta exibição, o sistema pode converter os dados clicados da amostra em uma expressão.

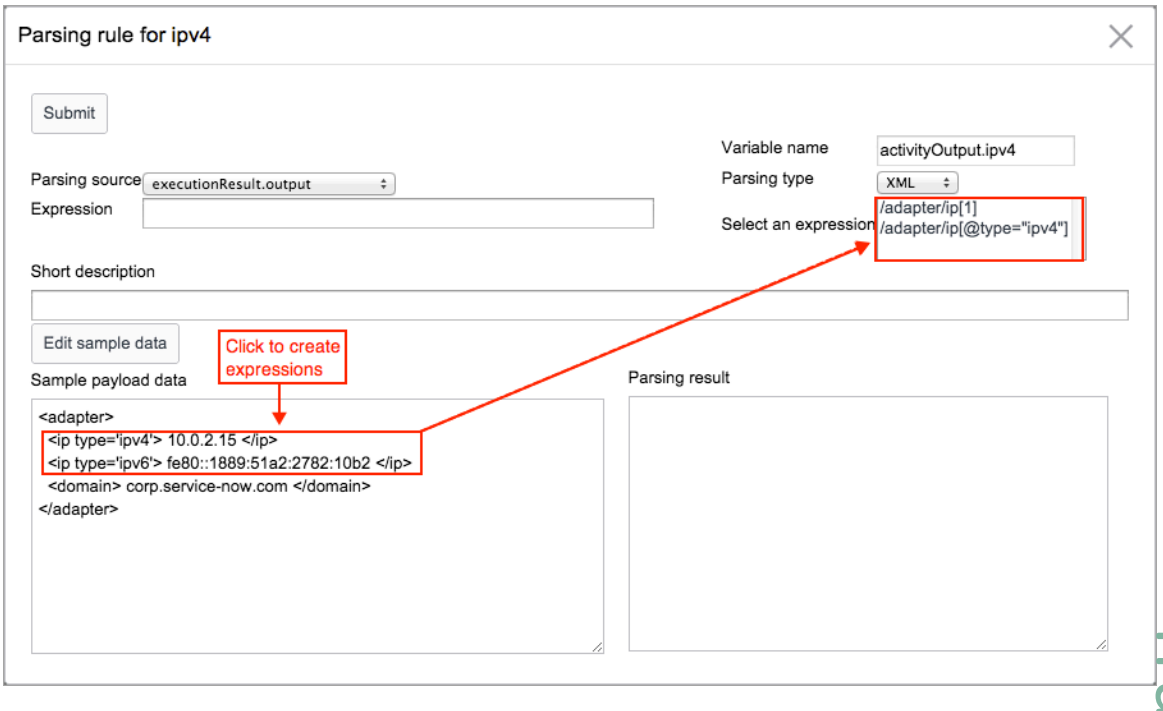


8. Para criar a expressão, clique nos elementos da amostra de dados que você deseja mapear para a variável.

Com base nos dados de amostra em que você clicou, o sistema cria duas expressões.

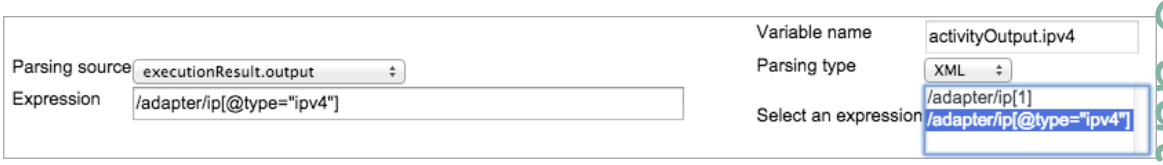
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



9. Selecione uma expressão na lista.

O resultado desejado é o endereço IP que tem um atributo de **tipo** de **ipv4**. O sistema preenche o campo **Expressão** com esta opção.

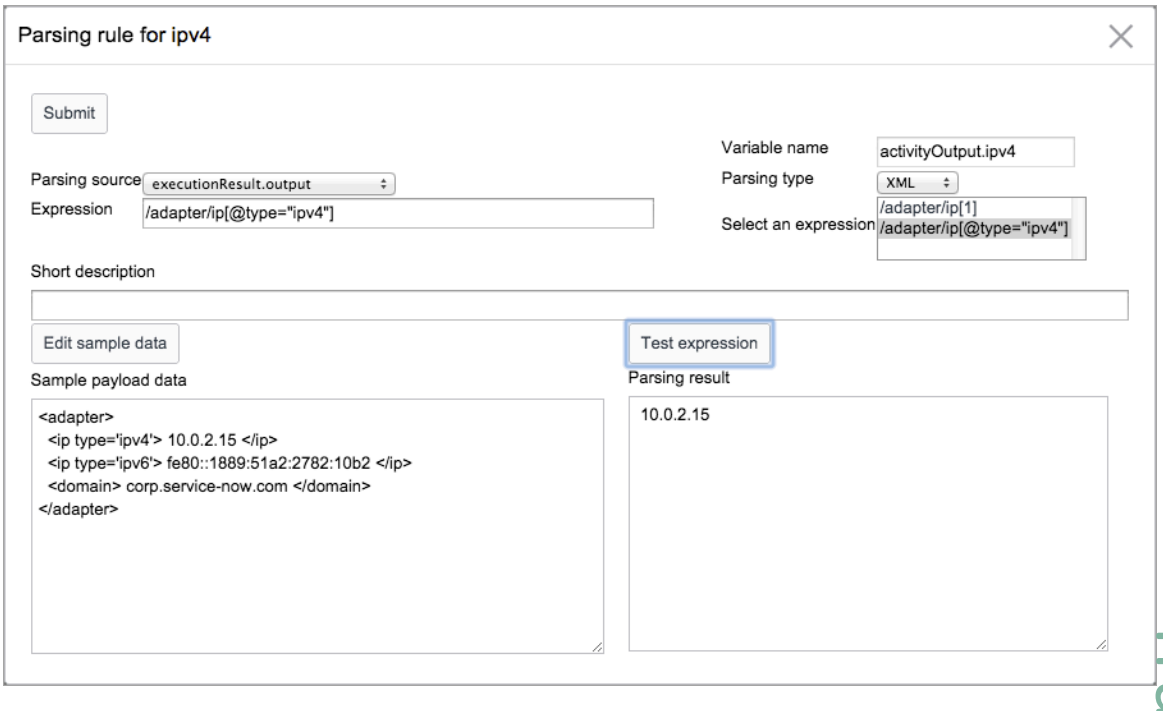


10. Clique em **Testar expressão**.

O sistema analisa a carga usando a expressão selecionada e retorna os dados solicitados no campo **Resultado da análise**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



11. Clique em **Enviar**.

A exibição retorna para a guia **Saídas** do Designer de atividades. A nova regra de análise é listada e uma linha em branco é disponibilizada para outra regra.

Condições de atividade

Crie as condições de saída para sua atividade na coluna **Condição** e defina a ordem de cada uma.

O sistema avalia a condição com o número de ordem mais baixo primeiro e para quando encontra a primeira condição verdadeira. O sistema atrasa a avaliação de condições com um valor **Else** definido como **verdadeiro** até que todas as condições com um valor **Else** definido como **falso** sejam avaliadas. Se o sistema não encontrar uma condição verdadeira, ele vai procurar uma condição padrão em que o valor de **Else** seja **verdadeiro** e usará esta saída. Você deve ter pelo menos uma condição de saída padrão, ou a atividade trava quando o fluxo de trabalho é executado.

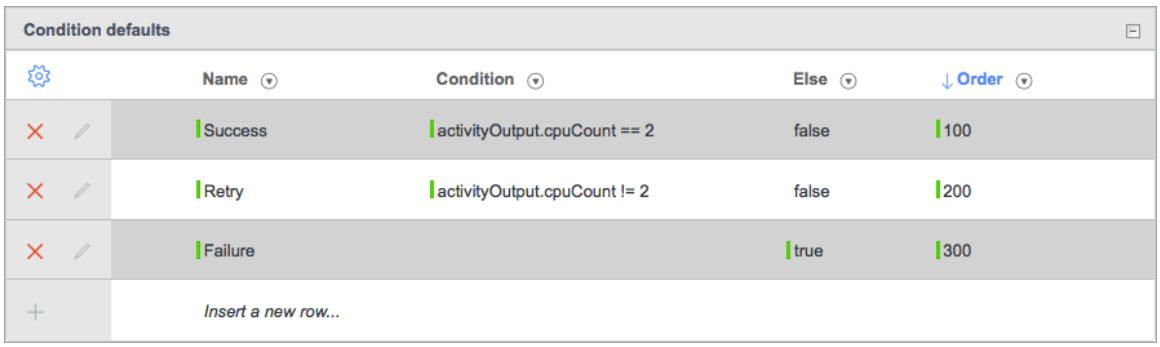
A seguir estão as condições possíveis que você pode criar para uma atividade:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Amostra de condições de atividade

Condição	Avaliação
Êxito	Testa uma condição de êxito. **Else** é definido como **falso** e a **Ordem** é definida como **100**. Se esta condição for verdadeira, a atividade terá a saída **Êxito**. Se esta condição for falsa, o sistema avaliará a próxima condição na ordem.
Tentar novamente	Testa uma condição que executa a atividade novamente. **Else** é definido como **falso**. Se esta condição for verdadeira, a atividade será executada novamente. Se esta condição for falsa, o sistema usará a saída de **Falha** padrão.
Falha	Condição padrão que permite que o fluxo de trabalho continue se as outras condições na atividade forem falsas. **Else** é definido como **verdadeiro**.



Modelos de atividade personalizada do Orchestration

O Orchestration fornece modelos de atividade personalizáveis para criar e gerenciar atividades personalizadas no Editor de fluxo de trabalho.

Você pode criar e atualizar diferentes tipos de atividades Orquestração com o Activity Designer usando modelos de atividade para SSH, PowerShell, REST, SOAP, JMS, SFTP, JDBC, Probes JavaScript e Probes.

Centenas de fluxos de trabalho podem compartilhar essas atividades simultaneamente. Antes de alterar uma atividade, você deve verificar os fluxos de trabalho dos quais eles fazem parte clicando no ícone de menu do formulário (☰) e selecionando **Usado em**. Qualquer mudança central em uma atividade com controle de versões é atualizada automaticamente nos fluxos de trabalho, a menos que você tenha fixado essa atividade .

Todas as atividades do Orquestração Core são criadas usando o Activity Designer em aplicações com escopo. Atividades personalizadas podem ser desenvolvidas no escopo global ou no próprio escopo da aplicação, mesmo se esse escopo for diferente do escopo do fluxo de trabalho. Use Escopo de atividade ao criar seus próprios pacotes de atividades.

Criação de uma atividade JDBC

Crie uma atividade JDBC personalizada para automatizar comandos SQL e chamadas de procedimento armazenado para bancos de dados relacionais do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O modelo de atividade JDBC permite executar instruções ANSI SQL ou procedimentos armazenados em um banco de dados de destino. O suporte para procedimentos armazenados com parâmetros IN, OUT e INOUT está disponível em Washington DC. Para saber como configurar esses parâmetros, consulte Parâmetros de procedimento armazenado JDBC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você estiver transferindo dados em massa para uma instância ServiceNow a partir de uma fonte de dados externa, use Principais conceitos de Conjuntos de importação . As atividades JDBC permitem transferir dados entre fontes de dados externas e ServiceNow em um fluxo de trabalho. Não se destinam a substituir os recursos de importação em massa de fontes de dados.

Procedimento

1. Criar ou verificar sua credencial JDBC .
   Suas credenciais JDBC devem ter permissão para o banco de dados de destino e configuração apropriada para a conexão JDBC correspondente. As credenciais devem ser configuradas antes de criar uma atividade JDBC.
2. Crie ou verifique sua conexão JDBC.
   Sua conexão JDBC deve ser configurada com credenciais JDBC válidas antes que você possa criar uma atividade JDBC.
3. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
4. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução JDBC.

Opção	Descrição
Conexão JDBC	Configure ou faça referência à conexão JDBC apropriada para o banco de dados. A conexão selecionada fornece a atividade com as seguintes informações: ○ Informações do banco de dados de destino (nomes do servidor e do banco de dados) ○ URL de Conexão ○ Porta do banco de dados de destino (se diferente do número da porta padrão) ○ Nome da instância do banco de dados
Credencial	Credencial JDBC a ser usada na conexão JDBC.
Instrução SQL	Insira o ANSI SQL a ser executado no banco de dados de destino JDBC. **Nota:** Este campo é ocultado quando a caixa de seleção Procedimento armazenado é selecionada. Você pode mapear as variáveis de entrada criadas para configurar as instruções SQL. Por padrão, você pode executar as seguintes instruções SQL. ○ selecionar ○ inserir ○ atualizar ○ excluir ○ mostrar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ criar ○ descrever Para medida de segurança adicional, uma propriedade do MID Server controla as operações que este JDBCOrchestrationProbe executa, o que restringe os comandos SQL usados. Esta propriedade protege contra comandos potencialmente destrutivos, como descartar banco de dados. O mid.property.jdbc_operations contém os controles de propriedade do MID Server. **Nota:** Você não pode executar várias instruções de tipos diferentes. Por exemplo, você não pode executar uma instrução "selecionar" e uma instrução "atualizar" juntas, mas você pode executar duas instruções "inserir". No entanto, você não pode executar várias instruções "selecionar" nesta atividade.
Máximo de linhas	Número máximo de registros para recuperar da banco de dados. O padrão é 1000.
Tamanho de carga máximo (KB)	Você pode definir um limite para o tamanho máximo da carga de dados recuperados do banco de dados. O padrão é 64 KB.
Tempo limite de conexão	Quanto tempo a atividade espera para fazer a conexão. Este campo é preenchido automaticamente a partir da fonte de dados, mas pode ser alterado para esta atividade.
Tempo limite da consulta	Tempo decorrido de espera após a execução da consulta até que os dados sejam retornados. Este campo é preenchido automaticamente a partir da fonte de dados, mas pode ser alterado para esta atividade.
Requer recursos do MID Server	MID Server a ser usado pelos recursos para consultar o JDBC. Por padrão, o sistema seleciona um MID Server que tenha o recurso JDBC.
Usar procedimento armazenado	Se marcado, você poderá executar um procedimento armazenado nos bancos de dados MySQL, Oracle ou SQL Server inserindo o nome e os parâmetros do procedimento. Consulte Parâmetros de procedimento armazenado JDBC.

Nota:
Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente. Consulte variáveis de saída do mapeamento automático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

- Testar entradas de atividade JDBC
- Use o mapeamento automático para gerar saídas e regras de análise (recomendado para JDBC)
- Se você não usar o mapeamento automático, poderá criar variáveis de saída e regras de análise manualmente

Tópicos relacionados

Criação de atividades personalizadas usando modelos personalizados do designer de atividades

Criação de uma conexão JDBC para uma atividade Orquestração

A tabela Conexão JDBC [jdbc_connection] fornece as informações que as atividades personalizadas de JDBC da Orquestração usam para se conectar a vários bancos de dados de destino.

Antes de Iniciar

Você deve ter um arquivo JAR apropriado, seja ele fornecido com a instância ou um arquivo JAR personalizado.

Nota:
A instância ServiceNow fornece arquivos mysql-connector-java-5.1.21.jar, sql-server-jdbc-4.0.jare ojdbc6.jar como parte da versão atual, que suporta bancos de dados MySQL, SQLServer e Oracle. Outros bancos de dados, como Sybase ou DB2 Universal, devem usar um arquivo JAR personalizado que deve ser carregado para a instância antes de definir a conexão JDBC.

Funções necessárias: activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As credenciais JDBC credenciais JDBC são recuperadas separadamente pelo modelo do designer de atividades e dão suporte ao armazenamento de credenciais externo, como CyberArk .

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Orquestração** > **Credenciais e Conexões** > **Conexões JDBC** e clique em **Novo**.
2. Preencha o formulário usando os campos da tabela.
   A seleção do banco de dados no campo **Formato** determina quais campos estão disponíveis.

Campos de conexão JDBC

Campo	Formato do banco de dados	Descrição
Nome	Todos	Nome exclusivo desta conexão JDBC. Por exemplo, você pode inserir **JDBC MySQLProd**.
Tempo limite da consulta	Todos	Tempo máximo decorrido em que a consulta JDBC pode ser executada sem uma resposta.
Tempo limite de conexão	Todos	Tempo máximo decorrido para a atividade JDBC aguardar ao tentar se conectar ao banco de dados de destino.
Aplicação	Todos	Escopo desta tabela. Por padrão, a tabela Conexão JDBC [jdbc_connection] é executada no escopo **Global**.
Domínio	Todos	Domínio desta tabela. Por padrão, a tabela Conexão JDBC [jdbc_connection] é executada no domínio **global**.

Tradução automática

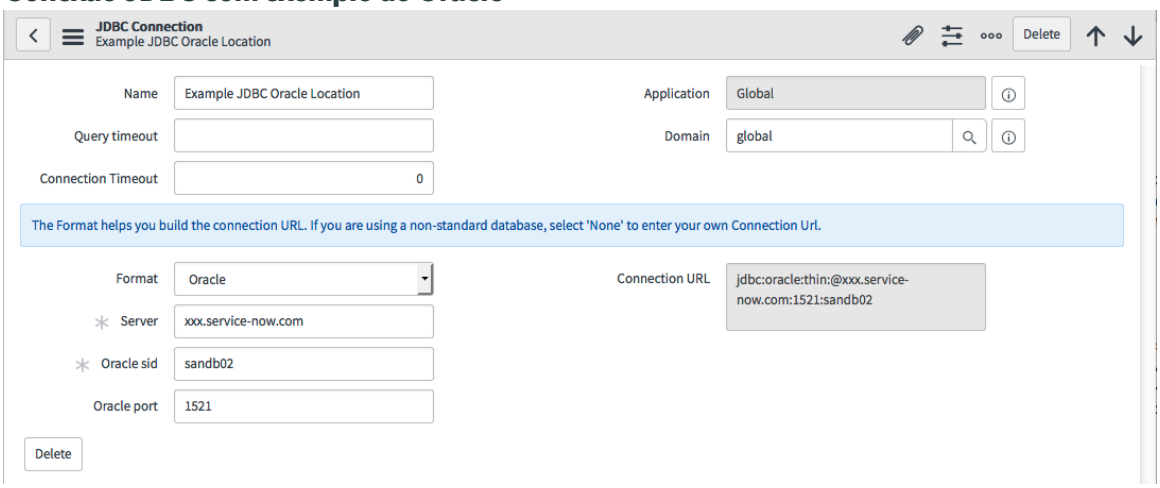
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Formato do banco de dados	Descrição
Formato	Todos	Tipo de banco de dados para esta conexão. As opções padrão são: ○ **MySQL** ○ **Oracle** ○ **SQLServer** ○ **Nenhum(a)** Você pode adicionar **Sybase** ou **DB2 Universal** à lista de seleção carregando o arquivo JAR do driver JDBC apropriado para a instância. A Orquestração reconhece automaticamente esses drivers quando eles são carregados no sistema e os adiciona a esta lista.
Servidor	Oracle, MySQL, SQLServer	Nome do host ou endereço IP do servidor do banco de dados.
Oracle sid	Oracle	O identificador do site do banco de dados Oracle. O valor padrão é **orcl**.
Porta Oracle	Oracle	Porta que o banco de dados Oracle está usando. O valor padrão é **1521**.
Nome do banco de dados	MySQL, SQLServer	Nome do banco de dados.
Porta do banco de dados	MySQL, SQLServer	Porta que o banco de dados selecionado está usando.
Nome da instância	SQLServer	Nome da instância do SQLServer selecionado
URL de Conexão	Todos	URL que o MID Server usa para se conectar ao banco de dados especificado. O URL é criado automaticamente quando você salva o formulário e é somente leitura para os bancos de dados padrão. **Nota:** Se o formato selecionado não for um dos bancos de dados padrão, você deve criar o URL de conexão manualmente para que o MID Server saiba como criar a conexão.
Driver JDBC	Nenhum, DB2 Universal, Sybase	O driver JDBC a ser usado para esta conexão quando não for um banco de dados padrão. **Nota:** Se você adicionar um banco de dados Sybase ou DB2 Universal, deverá inserir o nome do driver neste campo e carregar o arquivo JAR do driver para a instância.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Conexão JDBC com exemplo do Oracle



3. Clique em **Enviar**.

Tópicos relacionados

Credenciais JDBC

Mapeamento automático de variáveis de saída de atividade JDBC

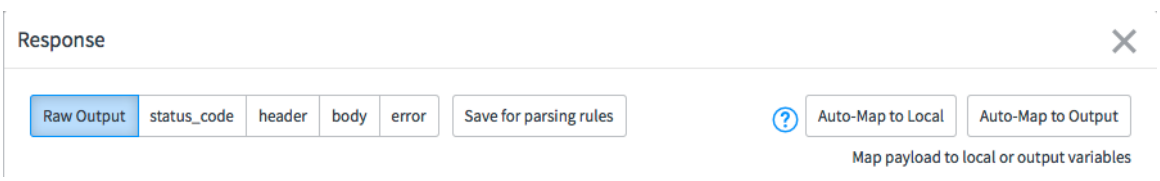
Com o ServiceNow designer de atividades você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saída** automaticamente.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No formulário de modelo do provedor JDBC, selecione a guia **Entradas**.
2. Clique em **Testar atividade** para testar os parâmetros de entrada.
   Se você adicionou valores reais para os parâmetros e campos, o sistema executará esses valores no destino especificado e retornará a carga resultante. Se você mapeou variáveis de entrada para campos e parâmetros, o sistema exibirá uma caixa de diálogo para atribuir valores de teste a essas variáveis.
3. Forneça valores de teste, se solicitado, e clique em **OK** para exibir a carga.
   A carga inteira aparece na janela **Saída bruta** do formulário de Resposta.



4. Selecione uma das seguintes opções de mapeamento automático.
   - **Mapear automaticamente para local**: mapeia valores diretamente para uma variável local para uso na atividade.
   - **Mapear automaticamente para saída**: mapeia valores diretamente para a variável de saída para passar para outras atividades no fluxo de trabalho. O mapeamento automático para uma variável de saída cria uma matriz de objetos, cada um contendo os nomes das colunas do resultado da consulta.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de procedimento armazenado JDBC

Você pode usar Orquestração para executar um procedimento armazenado nos bancos de dados MySQL, Oracle DB e MS-SQL.

Há suporte para vários tipos de dados, com as seguintes limitações:

- Somente um conjunto de resultados é retornado.
- A ordem dos tipos de dados de entrada e saída nos parâmetros do procedimento armazenado deve corresponder à definição da atividade.
- Binário, Blob, Varbinary e LongBinary devem ser codificados em base64.
- Data, hora e carimbo de data/hora têm um formato específico:

  Formato de data: AAAA-MM-DD

  AAAA-MM-DD é o formato compatível.

  Formato de hora: hh:mm:ss[.sss]

  hh:mm:ss[.sss] é o formato compatível. A precisão é em milissegundos apenas. Microssegundos ou nanossegundos não podem ser processados.

  Nota:
  `10:30:59` e `10:30:59.999000` estão corretos, mas `10:30:59.` está incorreto.

  Formato de carimbo de data/hora: AAAA-MM-DD hh:mm:ss[.ffffff]

  AAAA-MM-DD hh:mm:ss[.ffffff] é o formato compatível. A precisão é de microssegundos.

- ResultSet é o primeiro conjunto de resultados que retorna do servidor de banco de dados.
- O MS-SQL não oferece suporte a parâmetros INOUT. Se você usar parâmetros INOUT, o modelo de atividade os mapeia de forma transparente para os parâmetros OUT.

Nota:
Se você não quiser fazer uma validação de tipos de dados em parâmetros de procedimento armazenado, como o comportamento legado, defina glide.stored_proc.data_type.validation como falso. Consulte Propriedades do MID Server para obter mais informações.

Parâmetros de procedimento armazenado

Campo	Descrição
Modo	Tipo de parâmetro de procedimento armazenado. Parâmetros compatíveis: • IN • OUT • INOUT
Tipo de SQL	Um tipo de dados SQL. Tipos de dados compatíveis: • ARRAY • BIGINT • BINARY • BIT

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de procedimento armazenado

Campo	Descrição
	• BLOB • CHAR • CLOB • DATA • DECIMAL • DISTINCT • DOUBLE • FLOAT • INT • INTEGER • JAVA_OBJECT • LONGVARBINARY • LONGVARCHAR • NULO • NUMERIC • OUTRO • REAL • REF • REF_CURSOR • SMALLINT • STRUCT • HORA • TIMESTAMP • TINYINT • VARBINARY • VARCHAR
Nome/Valor	Pares de nome-valor a serem passados para o host. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar e soltar variáveis de entrada nos campos de parâmetro e atribuir um valor.

Nota:
Nem todos os provedores de banco de dados oferecem suporte a toda a gama de tipos de dados JDBC. Consulte o manual de referência do banco de dados para entender os tipos de dados compatíveis com sua instalação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Teste de entradas de modelo de atividade

Você pode testar os parâmetros de entrada de uma atividade personalizada JDBC durante seu desenvolvimento sem precisar executar a atividade em um contexto de fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Crie variáveis de entrada e mapeie-as para campos no formulário de Comando de Execução ou forneça valores reais para esses campos. Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este teste de entrada executa somente os parâmetros de entrada em um endpoint e não os scripts de pré-processamento ou pós-processamento. Não é necessário fazer o check-out da atividade para testá-la.

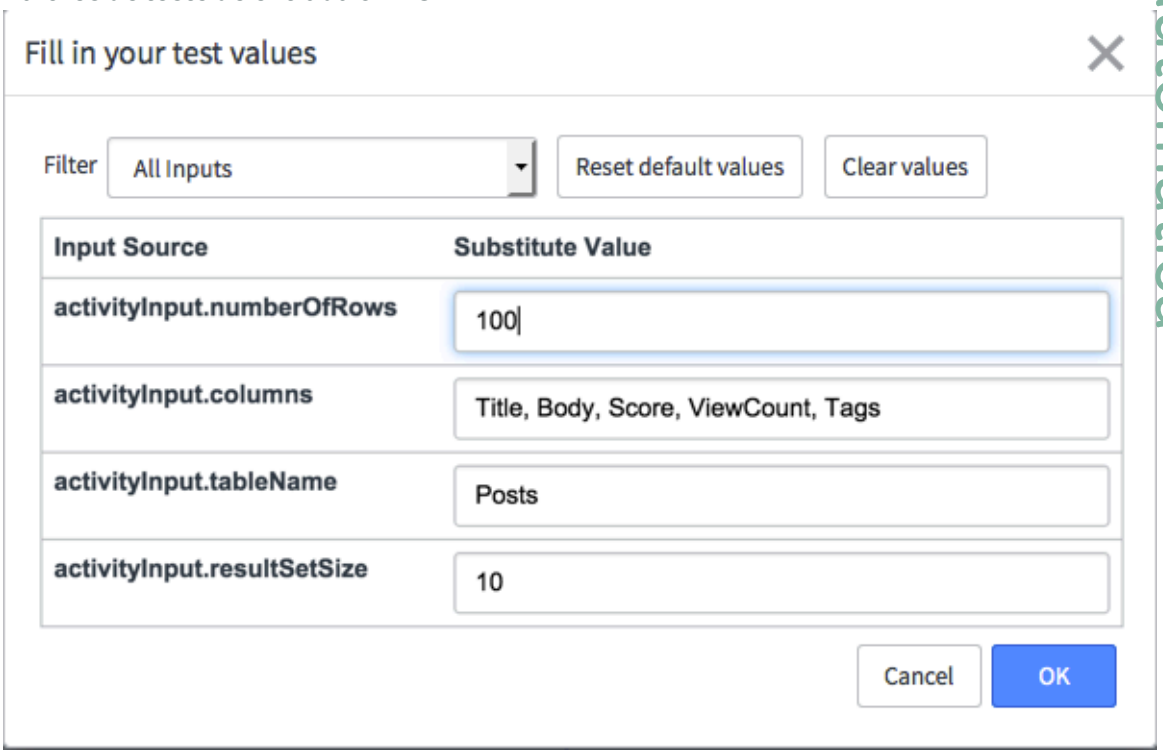
Nota:
Se você fornecer informações suficientes para a Orquestração contatar o endpoint ou o host e retornar dados, poderá testar as variáveis de entrada. Você pode testar a partir de qualquer fase no designer de atividades. Normalmente, a fase de Comando de Execução é o ponto em que suas entradas estão prontas para teste.

Procedimento

1. No Comando de Execução JDBC, clique em **Testar entradas**.
   A lista de variáveis de origem de entrada é exibida. Se você adicionou valores padrão para essas variáveis, esses valores serão exibidos na coluna **Valor substituto**. As variáveis obrigatórias são marcadas com uma estrela vermelha.

   Nota:
   O teste falhará se o MID Server não puder ser encontrado ou se ele não puder se conectar ao destino.

   Valores de teste de entrada JDBC



2. Filtre a lista de variáveis com estes controles:

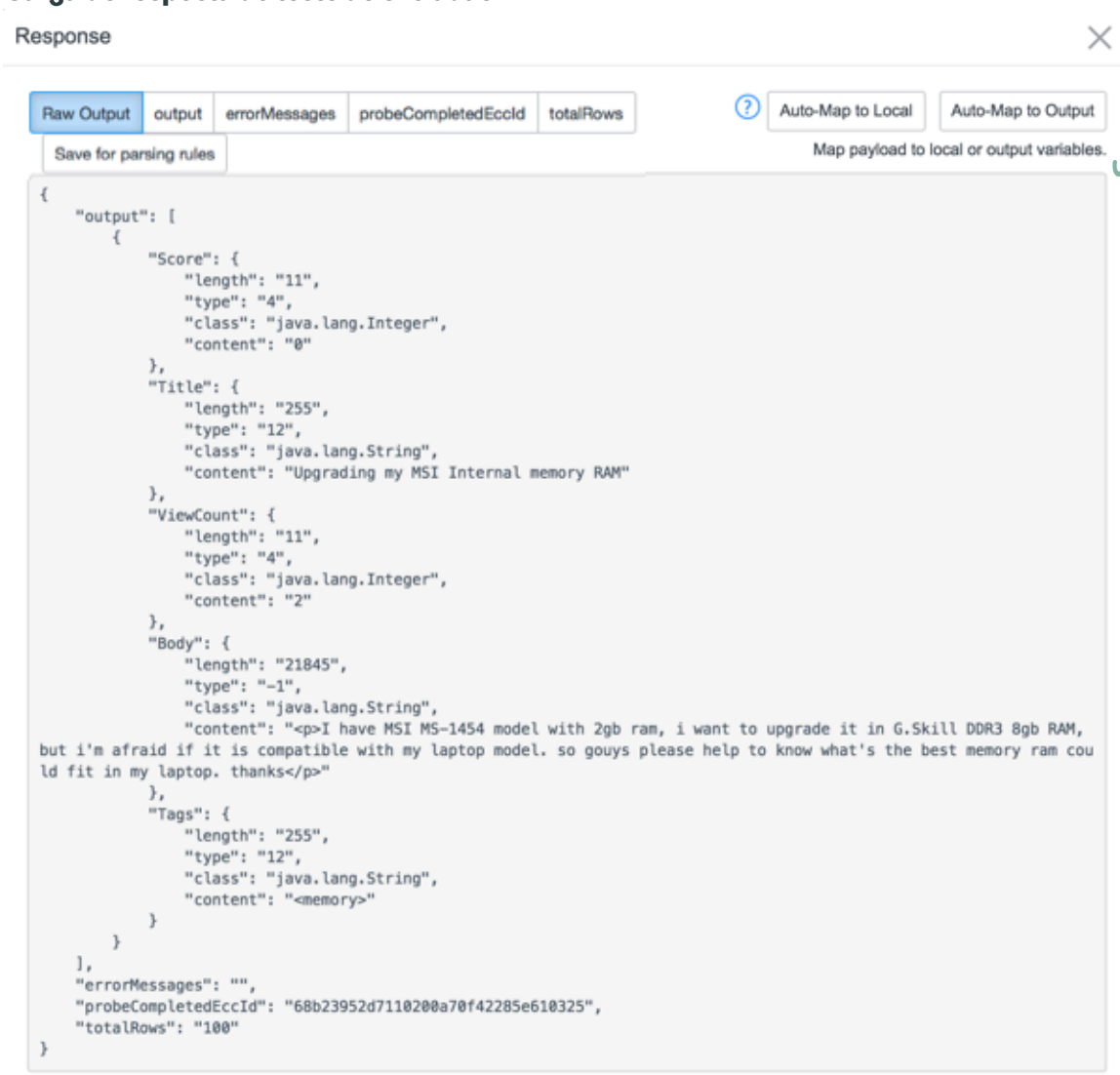
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Todas as entradas**: exibe todas as variáveis de entrada. Este controle é a visualização padrão.
- **Entradas obrigatórias**: exibe somente variáveis obrigatórias.
- **Entradas sem padrões**: mostra as variáveis de entrada que não têm valores padrão atribuídos.

3. Redefina os valores conforme necessário.
   - **Redefinir valores padrão**: se estiverem presentes, este controle substitui todos os valores de teste definidos neste formulário pelos valores padrão.
   - **Limpar valores**: limpa todos os valores na lista de variáveis de entrada, mesmo se houver valores padrão.
4. Quando os valores de teste estiverem configurados corretamente, clique em **OK**.
   O sistema executa os valores de todas as entradas configuradas em relação ao destino especificado e retorna a carga resultante. Os botões no formulário de resposta exibem diferentes exibições da carga. A carga inteira aparece na janela **Saída bruta**.

Carga de resposta do teste de entradas



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Para mapear valores de parâmetro apropriados na carga para variáveis na fase de **Saídas** automaticamente, selecione uma opção de mapeamento automático.
6. Clique no **X** no canto superior direito da janela para fechá-la.

Criação de uma atividade de SOAP Web Services

Use este modelo para criar uma atividade SOAP personalizada.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter instruções sobre como usar o fluxo do processo do modelo de atividade, consulte Como criar atividades personalizadas.

Procedimento

1. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
2. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução SOAP Web Services.

Opção	Descrição
Mapear as variáveis de entrada	Use as variáveis de entrada que você criou para configurar o comando que a Orquestração executa no SOAP Web Services.
Mensagem de serviço da web	Especifique a mensagem de SOAP Web Services a ser usada para esta atividade. Se você precisar de informações sobre mensagens do SOAP Web Services, consulte Mensagem SOAP .
Função de mensagem de serviço da web	Especifique a função de mensagem SOAP disponível em conjunto com o SOAP Web Services.
Endpoint	Se você inserir um endpoint neste campo, ele substituirá o URL do endpoint configurado na mensagem do SOAP Web Services. Clique no ícone de cadeado para abrir o campo de entrada e adicionar o endpoint.
Parâmetros de mensagem SOAP	Pares de nome-valor a serem passados para o endpoint SOAP. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar variáveis de entrada para os campos de parâmetro e então atribuir um valor. Parâmetros definidos na mensagem SOAP que usam ${} podem ser dados atribuídos a partir deste modelo de atividade. Use a coluna **Atributo adicional** para configurar o sistema para não escapar o texto. Por padrão, o texto enviado para a mensagem SOAP tem escape. A coluna **Nome** será preenchida automaticamente se os usuários tiverem fornecido variáveis usando Substituição de variável em mensagens REST de saída na mensagem SOAP.
Usar MID Server	Marque a caixa que determina se um MID Server deve ser usado para invocar o SOAP Web Services. Se a função de mensagem do SOAP Web Services defi-

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	nir um MID Server, esse MID Server será usado em vez do selecionado aqui.
Requer recursos do MID Server	MID Server com os recursos do MID Server apropriados para conexão com o endpoint SOAP. Por padrão, o sistema seleciona um MID Server que tenha o recurso SOAP. Este campo está disponível quando a caixa de seleção **Usar MID Server** está marcada.
Tempo limite	Duração permitida, em segundos, da solicitação de SOAP Web Services antes do tempo limite. O padrão é **10**.
Autenticação	Determina que tipo de autenticação é necessária para o endpoint. As opções são: ○ **Usar credenciais existentes na mensagem SOAP**: usa definições de credencial da definição de mensagem SOAP. ○ **Substituir por credenciais de autenticação básica:** usa credenciais |Habilitação de autenticação básica para SOAP de saída . Substitui as credenciais na definição da mensagem SOAP. As credenciais de autenticação básica devem ser provisionadas antes de ficarem disponíveis para seleção. ○ **Substituir por credenciais de autenticação de certificado**: substitui as credenciais na definição de mensagem SOAP por credenciais de autenticação de certificado. ○ **Substituir por credenciais de autenticação básica e de certificado**: substitui as credenciais na definição de mensagem SOAP por credenciais de autenticação básicas ou de certificado. ○ **Substituir pelo perfil WS-Security Username**: substitui as credenciais na definição da mensagem SOAP por credenciais definidas em um WS-Security .
Credenciais	Requer credenciais de autenticação básicas de endpoint REST. Este campo está disponível quando **Substituir por credenciais de autenticação básica** é selecionado no campo **Autenticação**. Somente as credenciais de autenticação básica aparecem na lista de seleção, que inclui credenciais armazenadas na instância e IDs de credencial de um sistema de armazenamento externo. Se você estiver usando credenciais armazenadas em um cofre CyberArk, poderá substituir o cofre padrão definido no arquivo de configuração do MID Server adicionando o nome de um cofre diferente como um prefixo para o ID de credencial, separado por dois pontos. Por exemplo,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	newsafe:orch-test-f5. Consulte Configuração do MID Server para CyberArk para obter detalhes.
Perfil de Protocolo	Autenticação mútua de serviços da web de saída a ser usada na autenticação. Este campo está disponível quando o tipo de autenticação é **Substituir por credenciais de autenticação de certificado** ou **Substituir por credenciais de autenticação básica e de certificado**.

Nota:
Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente. Consulte variáveis de saída do mapeamento automático.

O que Fazer Depois

- Use o mapeamento automático para gerar saídas e regras de análise (recomendado para JDBC)
- Se você não usar o mapeamento automático, poderá criar variáveis de saída e regras de análise manualmente

Mapeamento automático de variáveis de saída de atividade SOAP

Com o ServiceNow designer de atividades você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste SOAP para variáveis na fase **Saída** automaticamente.

Antes de Iniciar

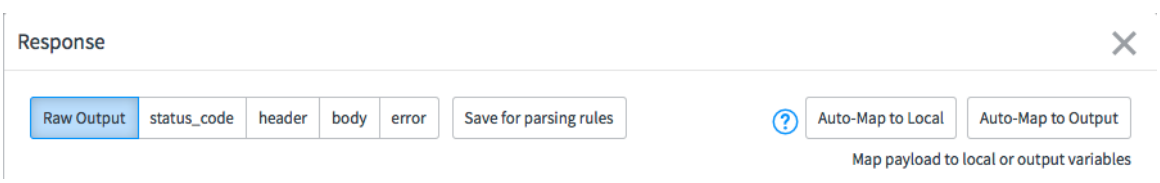
Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você pode testar variáveis de entrada de cada fase do designer de atividades se tiver fornecido informações suficientes para a Orquestração contatar o endpoint e retornar dados. Normalmente, a fase de **Comando de Execução** é o ponto em que suas entradas estão prontas para teste.

Procedimento

1. No designer de atividades, prossiga para a fase de **Comando de Execução**.
2. Defina um MID Server apropriado, se solicitado.
   O teste falhará se o MID Server não puder ser encontrado ou se ele não puder se conectar ao destino.
3. Clique em **Testar atividade** para testar os parâmetros de entrada.
   Se você adicionou valores reais para os parâmetros e campos, o sistema executará esses valores no destino especificado e retornará a carga resultante. Se você mapeou variáveis de entrada para campos e parâmetros, o sistema exibirá uma caixa de diálogo para atribuir valores de teste a essas variáveis.
4. Forneça valores de teste, se solicitado, e clique em **OK** para exibir a carga.
   A carga inteira aparece na janela **Saída bruta** do formulário de Resposta.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Selecione uma das seguintes opções de mapeamento automático.
   - **Mapear automaticamente para local**: mapeia valores diretamente para uma variável local para uso na atividade.
   - **Mapear automaticamente para saída**: mapeia valores diretamente para a variável de saída para passar para outras atividades no fluxo de trabalho. O mapeamento automático para uma variável de saída cria uma matriz de objetos, cada um contendo os nomes das colunas do resultado da consulta.

Fornecimento de credenciais para acessar um WSDL de mensagem SOAP

Se o WSDL SOAP que você está solicitando em uma carga de teste exigir autenticação, será necessário fornecer credenciais de autenticação básicas na mensagem SOAP ou na atividade SOAP.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

A instância ServiceNow só oferece suporte a credenciais de autenticação básicas para acessar um WSDL. Se a função SOAP ou a mensagem SOAP não fornecerem essas credenciais, será necessário configurá-las no modelo de atividade SOAP. A Orquestração usa as seguintes prioridades para decidir quais credenciais de autenticação básica serão usadas:

- Mensagem SOAP: as credenciais de uma mensagem SOAP serão usadas se nenhuma outra credencial for definida.
- Função SOAP: as credenciais de uma função SOAP substituem as credenciais configuradas para a mensagem SOAP.
- Modelo de atividade SOAP: as credenciais de um modelo de atividade SOAP substituem a função SOAP e as credenciais de mensagem SOAP.

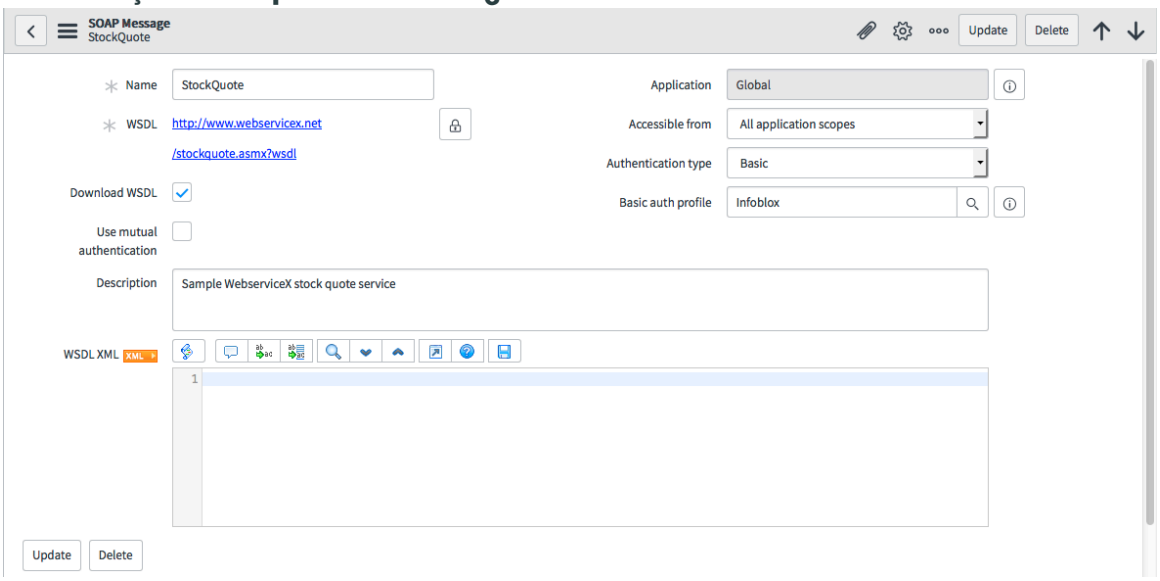
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem SOAP**.
2. Selecione a mensagem SOAP que você deseja que a atividade use.
3. No registro de Mensagem SOAP, marque a caixa de seleção **Baixar WSDL**.
4. No campo **Tipo de autenticação**, selecione **Básica**.
   O campo **Perfil de autenticação básico** é exibido.
5. Selecione o perfil de autenticação básico a ser usado com esta mensagem SOAP.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Autenticação básica para uma mensagem SOAP



6. Como alternativa, você pode configurar credenciais de autenticação básica em Configuração do comando de execução do SOAP.

   a. No campo **Autenticação**, selecione **Substituir por credenciais de Autenticação básica**. O campo **Credenciais** é exibido.

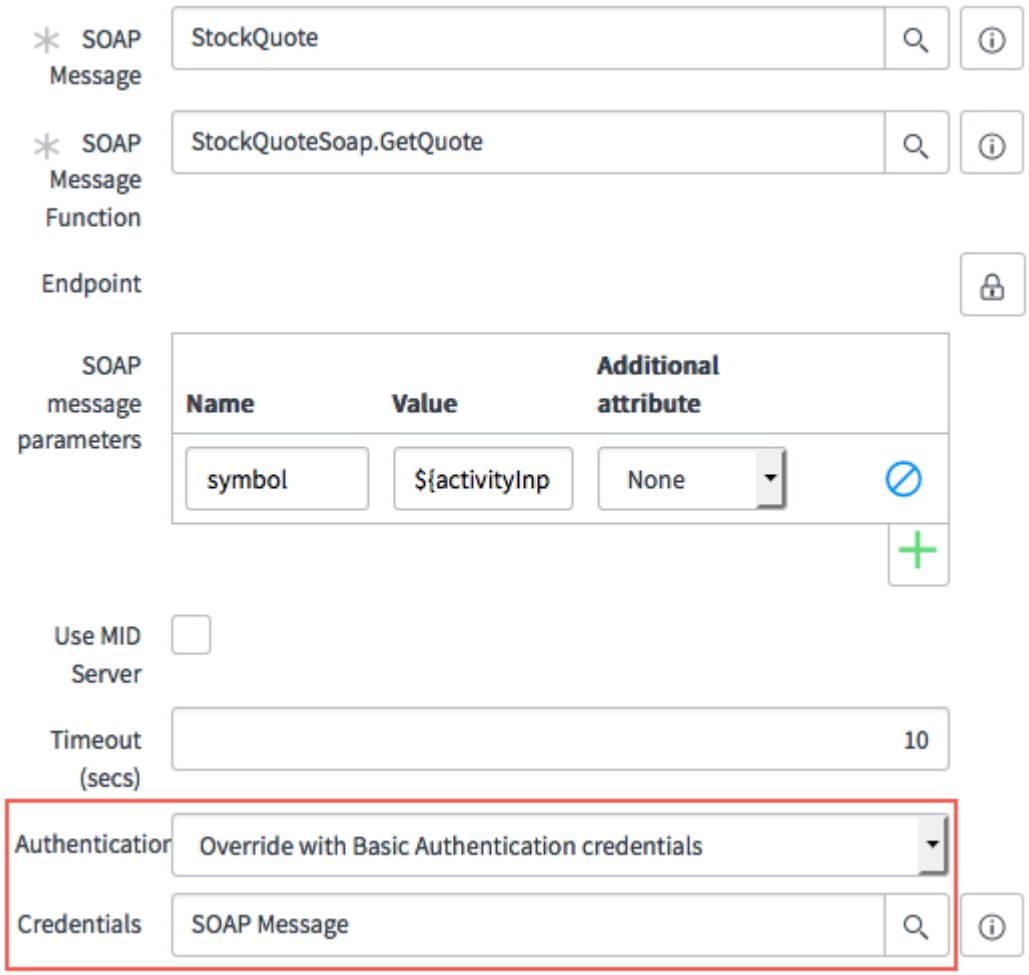
   b. Selecione as credenciais básicas de autenticação a serem usadas para acessar o WSDL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta configuração substitui todas as credenciais configuradas na mensagem SOAP.

Substituição de credenciais básicas de autenticação



Configuração do comando de execução do SOAP

Use as variáveis de entrada que você criou para configurar o comando que a Orquestração executa no endpoint do SOAP.

Antes de Iniciar

Crie as variáveis de entrada necessárias no formulário **Entradas** antes de avançar para a fase **Comando de Execução**.

Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Nota:
Você pode testar a conexão SOAP entre o MID Server e o endpoint sem ter que executar a atividade em um contexto de fluxo de trabalho. Para obter detalhes, consulte saídas do modelo de teste.

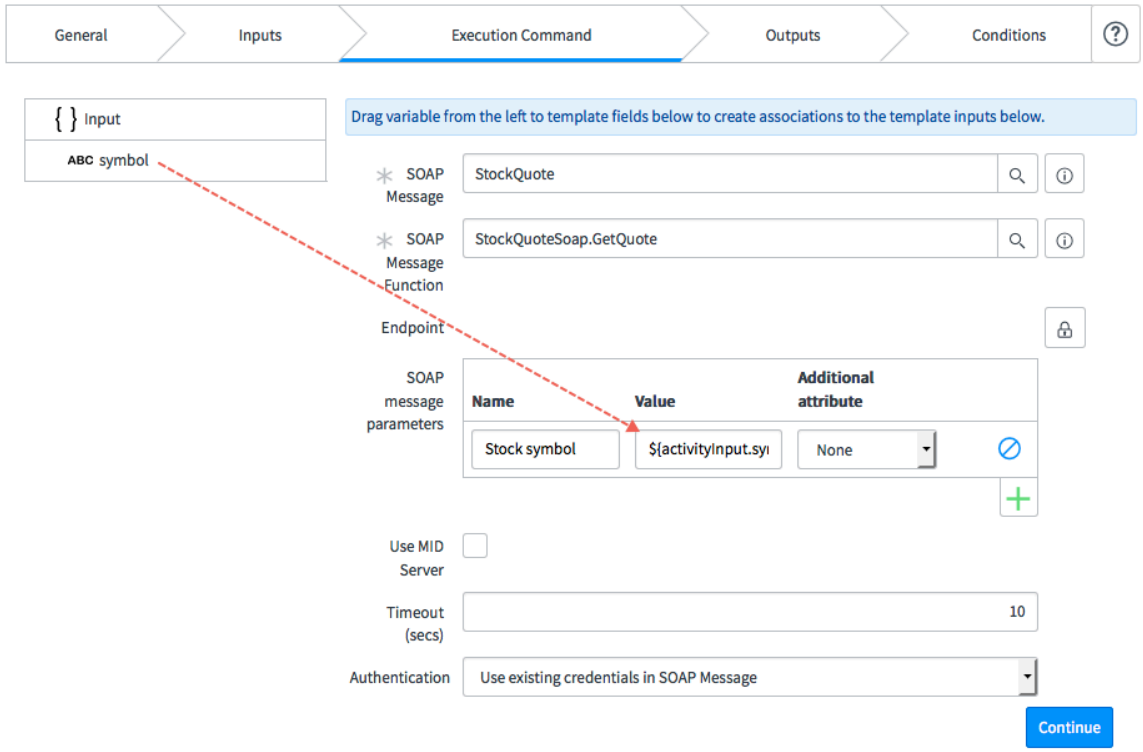
Procedimento

1. Arraste as variáveis da lista de entradas e solte-as nos campos de comando.
   O sistema formata a variável na sintaxe apropriada para o comando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comando de execução do SOAP



2. Preencha os campos exibidos na tabela.

Campos de comando de execução do modelo SOAP

Campo	Descrição
Entrada	Construtor de variável de entrada. Criação de variáveis de entrada para mapear para campos disponíveis.
Mensagem de serviço da web	Mensagem SOAP a ser usada nesta atividade. Os usuários devem ter a função web_service_admin para configurar este campo.
Função de mensagem de serviço da web	Funções da mensagem SOAP Mensagem SOAP a serem usadas nesta atividade. Os usuários devem ter a função web_service_admin para configurar este campo.
Endpoint	URL do endpoint para o SOAP Web Services que esta atividade usa. Insira um endpoint neste campo para substituir o endpoint configurado na mensagem SOAP. Clique no ícone de cadeado para abrir o campo de entrada.
Parâmetros de mensagem SOAP	Pares de nome-valor a serem passados para o endpoint SOAP. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar variáveis de entrada para os campos de parâmetro e então atribuir um valor. Parâmetros definidos na mensagem SOAP que usam $ {} podem ser dados atribuídos a partir deste modelo de atividade. Use a coluna **Atributo adicional** para configurar o sistema para não escapar o texto. Por padrão, o texto enviado para a mensagem SOAP tem escape. A coluna **Nome** será preenchida automaticamente se os usuários tiverem fornecido variáveis usando Substituição de variável em mensagens REST de saída na mensagem SOAP.
Usar MID Server	Marque a caixa que determina se um MID Server deve ser usado para invocar o SOAP Web Services.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Se a função de mensagem do SOAP Web Services definir um MID Server, esse MID Server será usado em vez do selecionado aqui.
Requer recursos do MID Server	MID Server com os recursos do MID Server apropriados para conexão com o endpoint SOAP. Por padrão, o sistema seleciona um MID Server que tenha o recurso SOAP. Este campo está disponível quando a caixa de seleção **Usar MID Server** está marcada.
Tempo limite	Duração permitida, em segundos, da solicitação de SOAP Web Services antes do tempo limite. O padrão é **10**.
Autenticação	Determina que tipo de autenticação é necessária para o endpoint. As opções são: ○ **Usar credenciais existentes na mensagem SOAP**: usa definições de credencial da definição de mensagem SOAP. ○ **Substituir por credenciais de autenticação básica:** usa credenciais |Habilitação de autenticação básica para SOAP de saída . Substitui as credenciais na definição da mensagem SOAP. As credenciais de autenticação básica devem ser provisionadas antes de ficarem disponíveis para seleção. ○ **Substituir por credenciais de autenticação de certificado**: substitui as credenciais na definição de mensagem SOAP por credenciais de autenticação de certificado. ○ **Substituir por credenciais de autenticação básica e de certificado**: substitui as credenciais na definição de mensagem SOAP por credenciais de autenticação básicas ou de certificado. ○ **Substituir pelo perfil WS-Security Username**: substitui as credenciais na definição da mensagem SOAP por credenciais definidas em um WS-Security .
Credenciais	Requer credenciais de autenticação básicas de endpoint REST. Este campo está disponível quando **Substituir por credenciais de autenticação básica** é selecionado no campo **Autenticação**. Somente as credenciais de autenticação básica aparecem na lista de seleção, que inclui credenciais armazenadas na instância e IDs de credencial de um sistema de armazenamento externo. Se estiver usando credenciais armazenadas em um cofre CyberArk, você poderá substituir Configurar o MID Server para CyberArk definido no arquivo de configuração do MID Server adicionando o nome de um cofre diferente como um prefixo para o ID de credencial, separado por dois-pontos. Por exemplo, `newsafe:orch-test-f5`.
Perfil de Protocolo	Autenticação mútua de serviços da web de saída a ser usada na autenticação. Este campo está disponível quando o tipo de autenticação é **Substituir por credenciais de autenticação de certificado** ou **Substituir por credenciais de autenticação básica e de certificado**.

3. Clique em **Salvar**.
4. Clique em **Continuar** para avançar para a fase **Saídas**.

Parâmetros de execução do modelo SOAP

Você usa parâmetros de execução para criar o script do processo de entrada no formulário de **pré-processamento** do designer de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter descrições dos campos de comando do SOAP Web Services, consulte a tabela em Configuração do comando de execução do SOAP.

Nota:
É necessário usar o prefixo `executionParam.` com todas as variáveis nesta tabela.

Parâmetros de execução do SOAP

Nome	Variável	Tipo	Uso
Mensagem de serviço da web	web_service_message	Referência	O sys_id da mensagem SOAP correspondente.
Função de mensagem de serviço da web	web-service_message_function	Referência	O sys_id da função da mensagem SOAP.
Endpoint de serviço da web	web_service_endpoint	Cadeia de caracteres	URL do endpoint do SOAP.
Parâmetros	parâmetros	Matriz de objetos JavaScript	Matriz de objetos JavaScript, expressa com o prefixo `executionParam.` Para obter instruções sobre como criar matrizes usando este parâmetro, consulte Criação de uma matriz JavaScript em um modelo SOAP.
Usar MID Server	use_mid_server	Booliano	Quando verdadeiro, indica que um MID Server está sendo usado.
MidCapabilities	midCapabilities	Cadeia de caracteres (separados por vírgulas)	Lista de referências para os recursos MID Server exigidos
Tempo limite	time_out	Cadeia de caracteres	Duração permitida, em segundos, da solicitação de SOAP Web Services antes do tempo limite. O padrão é **10**.

ValueCapabilities	valueCapabilities	Matriz de hashmap	Valores de recursos usados para selecionar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Recursos do MID Server. Use este exemplo para personalizar a seleção do MID Server se houver recursos adicionais atribuídos por valor:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Tipo de autenticação	auth_type	Booliano	Tipo de credenciais a serem usadas. As opções são: • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de execução do SOAP

Nome	Variável	Tipo	Uso
Credenciais	credenciais	Referência	Credenciais a serem usadas para esta mensagem SOAP quando o auth_type for basic_auth_pick_credentials.

Criação de uma matriz JavaScript em um modelo SOAP

Estas são as instruções para criar matrizes JavaScript usando parâmetros de execução SOAP.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para adicionar mais pares de nome-valor à matriz do parâmetro, anexe os valores à matriz existente.

Procedimento

1. Crie um objeto JavaScript com a seguinte sintaxe e adicione-o à matriz executionParam.parameter :

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   Ao adicionar o novo objeto JavaScript de parâmetro à matriz, você garante que os elementos já disponíveis na matriz não sejam afetados.

2. Certifique-se de definir o valor na coluna **Atributo adicional** no campo de entrada **Parâmetros da mensagem SOAP** como **Do not escape text**.

   Nesse caso, o sistema não escapa o valor especificado para o atributo de **valor**. Um exemplo disso é:

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

Nota:
Se o valor do campo **additional_attribute** for **None**, o sistema escapará do valor especificado pelo atributo **value**. No primeiro exemplo, parameterValue está escapado.

Parâmetros de pós-processamento do modelo SOAP

Use esses parâmetros para criar um script de pós-processamento.

Parâmetros de pós-processamento do designer de atividades

Nome	Variável	Tipo	Uso
Código de status	status_code	Inteiro	Contém o código de status retornado do serviço web.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de pós-processamento do designer de atividades

Nome	Variável	Tipo	Uso
Cabeçalho	cabeçalho	Hashmap do objeto JavaScript	Contém o hashmap de par de chave-valor associado aos valores de cabeçalho passados para o serviço da web. Você pode acessar cada valor com `executionResult.header[keyName]`.
Corpo	corpo	Cadeia de caracteres	Contém um valor de cadeia de caracteres representando a saída da mensagem SOAP
Erro	error	Cadeia de caracteres	Retorna a cadeia de caracteres de erro do SOAP Web Services, a menos que não haja erros. Nesse caso, ele retorna**nulo**.

Criação de uma atividade JavaScript Probe

Crie uma atividade de JavaScript Probe para instruir um MID Server a executar o javascript do lado do servidor.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_creator ou workflow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A atividade JavascriptProbe tem a mesma funcionalidade que fazer chamadas de "Pacotes" em bibliotecas Java padrão. Ele permite que você tenha mais controle sobre as bibliotecas Java no MID Server. Você pode carregar seus próprios arquivos JAR no MID Server e fazer com que o JavascriptProbe faça chamadas de pacote nesses arquivos Java.

Procedimento

1. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
2. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução JavaScript probe.

Opção	Descrição
Mapear as variáveis de entrada	Use as variáveis que você criou para configurar o comando que o Orchestration executa no MID Server.
Tipo de script	Selecione o tipo de script a ser incluído. Opções disponíveis incluem: ○ JavaScript personalizado ○ Inclusão de script do MID Server
Script	JavaScript personalizado para executar com este probe. **Nota:** Este campo está disponível quando o **tipo de script** selecionado é **JavaScript personalizado**.
Inclusão de script do MID Server	Script para o MID Server executar com este probe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	Nota: Este campo está disponível quando o **tipo de script** selecionado for **Inclusões de script do MID Server**.
Selecionar MID Server por host	MID Server no qual o probe é executado.
Requer recursos do MID Server	MID Server a ser usado, por recursos
Parâmetros	Pares de nome-valor a serem passados para o host com este probe. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar variáveis de entrada para os campos **Parâmetros** e atribuir um valor.

Nota:
Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente. Consulte variáveis de saída do mapeamento automático.

O que Fazer Depois

Conclua a criação da sua atividade de probe JavaScript criando variáveis de saída, criando uma regra de análise ou Condições. Consulte o tópico criar atividades personalizadas para conhecer as opções de modelo.

Parâmetros de execução do modelo JavaScript Probe

Você usa parâmetros de execução para criar o script do processo de entrada no formulário de **pré-processamento** do designer de atividades.

Para obter descrições dos campos de comando do JavaScript Probe, consulte a tabela em Configuração do comando de execução do JavaScript Probe.

Nota:
É necessário usar o prefixo `executionParam.` com todas as variáveis nesta tabela.

Parâmetros de execução do modelo JavaScript

Nome	Variável	Tipo	Uso
Tipo de Script	script_type	Enumerado	Tipo de script a ser executado. Os tipos possíveis são: • custom_javascript_typ • mid_script_include_type
Script	script	Cadeia de caracteres	Script que executa JavaScript personalizado quando **script_type** é **custom_javascript_type**.
MID script include	mid_script_include	Referência	A referência sys_id associada ao script include do MID Server a ser chamado, quando o **script_type** for **mid_script_include_type**.
Fonte	origem	Cadeia de caracteres	Host de destino no qual o script será executado.
MidCapabilities	midCapabilities	Cadeia de caracteres	Lista de recursos do MID Server exigidos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de execução do modelo JavaScript

Nome	Variável	Tipo	Uso
		(separados por vírgulas)	

Parâmetros	parâmetros	Matriz de objeto JavaScript	Matriz de objetos JavaScript, expressa com o prefixo `executionParam.`. Para adicionar mais pares de nome-valor à matriz **parâmetros**, anexe-os à matriz existente. Crie um objeto JavaScript com a seguinte sintaxe e adicione-o à matriz `executionParam.parameter` . Isso atribui parâmetros adicionais à mensagem:
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

ValueCapabilities	valueCapabilities	Matriz de hashmap	Valores de recursos usados para selecionar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Recursos do MID Server. Se houver recursos adicionais atribuídos por valor, use este exemplo para personalizar a seleção do MID Server:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Parâmetros de pós-processamento do modelo JavaScript Probe

Use esses parâmetros para criar um script de pós-processamento.

Parâmetros de pós-processamento do JavaScript Probe

Nome	Variável	Tipo	Uso
Carga	carga	Cadeia de caracteres	Contém carga bruta retornada do probe JavaScript Probe.
Saída	saída	Cadeia de caracteres	Contém dados de saída retornados do JavaScript Probe.
EccSysId	eccSysId	Cadeia de caracteres	Contém o ID de referência associado à mensagem de entrada da Fila do ECC.
Mensagens de Erro	errorMessages	Cadeia de caracteres	Contém as mensagens de erro retornadas do JavaScript Probe. Se nenhuma mensagem de erro for retornada, este valor será nulo.

Configuração do comando de execução do JavaScript Probe

Use as variáveis de entrada que você criou para configurar o comando que a Orquestração executa no host de destino do JavaScript Probe.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Crie as variáveis de entrada necessárias no formulário **Entradas** antes de avançar para a fase **Comando de Execução**.

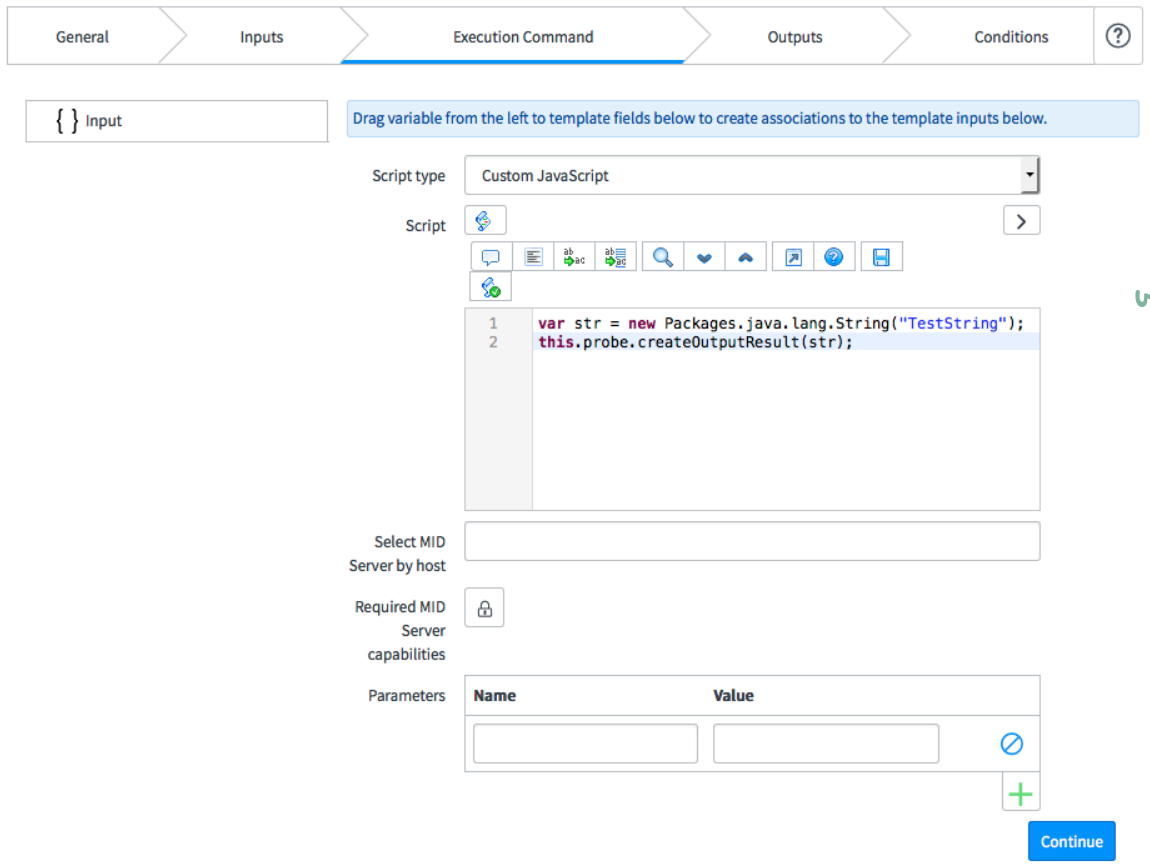
Funções necessárias: activity_creator, administrador

Nota:
Você pode testar a conexão JavaScript Probe entre o MID Server e o destino sem ter que executar a atividade em um contexto de fluxo de trabalho. Para obter detalhes, consulte saídas do modelo de teste.

Procedimento

1. Arraste as variáveis da lista de entradas e solte-as nos campos de comando.
   O sistema formata a variável na sintaxe apropriada para o comando.

Comando de execução do JavaScript Probe



2. Preencha os campos exibidos na tabela.

Campos de comando de execução do JavaScript Probe

Campo	Descrição
Entrada	Construtor de variável de entrada. Criação de variáveis de entrada para mapear para campos disponíveis.
Tipo de script	Selecione o tipo de script a ser incluído. Opções disponíveis incluem: ○ JavaScript personalizado ○ Inclusão de script do MID Server

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Script	JavaScript personalizado para executar com este probe. Este campo está disponível quando o **tipo de script** selecionado é **JavaScript personalizado**.
Inclusão de script do MID Server	Script para o MID Server executar com este probe. Este campo está disponível quando o **tipo de script** selecionado for **Inclusões de script do MID Server**.
Selecionar MID Server por host	MID Server no qual o probe é executado.
Requer recursos do MID Server	MID Server a ser usado, por recursos
Parâmetros	Pares de nome-valor a serem passados para o host com este probe. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar variáveis de entrada para os campos **Parâmetros** e atribuir um valor.

3. Clique em **Salvar**.
4. Clique em **Continuar** para avançar para a fase **Saídas**.

Criação de uma atividade PowerShell

Crie uma atividade PowerShell personalizada para retornar dados a um fluxo de trabalho a partir de um host usando o Microsoft PowerShell.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_creator ou workflow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

ServiceNow é compatível com o PowerShell 3.0 ao 5.1.

Procedimento

1. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
2. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução PowerShell.

Opção	Descrição
Mapear as variáveis de entrada	Use as variáveis que você criou para configurar o comando que a Orquestração executa no MID Server.
Host de destino	Nome do host ou endereço IP do servidor de destino para esta atividade do PowerShell.
Tipo de script	Tipo de script do PowerShell a ser executado no host do PowerShell. Opções disponíveis incluem: ○ Comando PowerShell personalizado ○ Arquivo de script do MID Server
Arquivo de script do MID Server	O arquivo de script do MID Server contém os scripts do PowerShell. Este campo está disponível quando o

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	tipo de script selecionado é o arquivo de script do MID Server.
Comando	Comando do PowerShell que a atividade executa. Este campo está disponível quando o **tipo de script** selecionado é o *comando PowerShell personalizado*. Você pode criar seus comandos arrastando e soltando variáveis de entrada do construtor de variáveis para este campo.
Variáveis do PowerShell	Pares de nome-valor a serem passados para o host com o PowerShell. Você pode criar essas variáveis manualmente ou arrastar variáveis de entrada para o campo **Valor**. As variáveis de entrada criptografadas mantêm sua criptografia, independentemente das configurações de tipo de dados neste campo. Se você digitar um valor e selecionar o tipo de dado **Criptografado**, o valor aparecerá em texto sem formatação. Ele só é criptografado quando passa para a Fila do ECC.
Usar conta de serviço do MID	Se marcada, esta atividade autentica no host de destino usando somente as credenciais da conta de serviço do MID Server, sem tentar nenhuma outra credencial. **Nota:** O campo de **marcador de credencial** não está disponível.
Marcador de credencial	Marcador de credencial que esta atividade deve usar para executar comandos do PowerShell no host. Se este campo for deixado em branco, o MID Server tentará todas as credenciais disponíveis até encontrar uma credencial válida, terminando com a conta de serviço do MID Server. Se um marcador de credencial for definido, o MID Server tentará as credenciais somente para esse marcador e não tentará a conta de serviço do MID Server. **Nota:** Este campo não está disponível quando a caixa de seleção **Usar conta de serviço do MID** está marcada.
Requer recursos do MID Server	MID Server a ser usado pelos recursos para consultar o PowerShell. Por padrão, o sistema seleciona um PowerShell MID Server.

Nota:
Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente. Consulte variáveis de saída do mapeamento automático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Conclua a criação da sua atividade PowerShell criando variáveis de saída, criando uma regra de análise ou Condições. Consulte o tópico criar atividades personalizadas para conhecer as opções de modelo.

Parâmetros de execução do modelo PowerShell

Você usa parâmetros de execução para criar o script do processo de entrada no formulário de **pré-processamento** do designer de atividades.

Para obter descrições dos campos de comando do PowerShell, consulte a tabela em Configuração do comando de execução do PowerShell.

Nota:
É necessário usar o prefixo `executionParam.` com todas as variáveis nesta tabela.

Parâmetros de execução do PowerShell

Nome	Variável	Tipo	Uso
Origem	origem	Cadeia de caracteres	Host de destino no qual o comando será executado.
Tipo de script	script_type	Enumeração	Tipo de script a ser executado. Os tipos possíveis são: • **command**: comando PowerShell personalizado. • **file:** identifica o arquivo de script do MID Server a ser executado.
Comando	comando	Cadeia de caracteres	Comando enviado ao MID Server para ser executado no host de destino.
MidScriptFile	midScriptFile	Referência	Sys_id de referência do arquivo de script do MID Server a ser executado, quando o **script_type** for **file**.
PowershellVariables	powershellVariables	Matriz de hashmap	Hashmap de objetos JavaScript com **nome**, **valor**e **tipo** de cada objeto. O **tipo** de cada objeto pode ser **simples**, **criptografado**, **booliano**ou **nulo**, correspondendo ao **tipo** de variável do PowerShell selecionada na guia de entradas. Por exemplo, você pode inserir: `var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue", "type": "plain" }; executionParam.powershellVariables.push(newParameter);`
Marcador de credencial	credential_tag	Cadeia de caracteres	Marcador de credencial específico que esta atividade deve usar para executar comandos do PowerShell no host.
MidCapabilities	midCapabilities	Cadeia de caracteres (separados	Lista de recursos MID Server exigidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de execução do PowerShell

Nome	Variável	Tipo	Uso
		por vírgulas)	
ValueCapabilities	valueCapabilities	Matriz de hashmap	Valores de recursos usados para selecionar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Recursos do MID Server. Se houver recursos adicionais atribuídos por valor, use este exemplo para personalizar a seleção do MID Server: `var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'}; executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Análise de carga e parâmetros de pós-processamento do PowerShell

Use esses parâmetros para criar um script de pós-processamento, análide se carga e marcação.

Parâmetros de pós-processamento do PowerShell

Nome	Variável	Tipo	Uso

Marcadores	marcadores	Hashmap de valores de marcador a serem retornados do comando do PowerShell.	Contém os marcadores usados para extrair a saída usando os comandos do PowerShell. A saída do marcador é delimitada por sinais de porcentagem dupla, como em **%%tagname%%...%%**. Configure o comando usando o formato neste exemplo:
			`Write-Host %%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`Write-Host%%`
			
			`Write-Host %%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`Write-Host%%`
			
			Os marcadores retornados são objetos de hashmap JavaScript em que cada chave é prefixada com **tag** anexada ao **tagname**.
			`{"__text__": "", "tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n", "tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de pós-processamento do PowerShell

Nome	Variável	Tipo	Uso
Hresult	hresult	Cadeia de caracteres	Contém qualquer **hresult** retornado do comando do PowerShell. Se nenhum **hresult** for retornado, este parâmetro será **nulo**.
Saída	saída	Cadeia de caracteres	Contém a saída bruta do comando do PowerShell.
EccSysID	eccSysID	Cadeia de caracteres	Contém o ID de referência associado à mensagem de entrada da Fila do ECC retornada pela atividade.
ErrorMessages	errorMessages	Cadeia de caracteres	Contém qualquer mensagem de erro retornada do comando do PowerShell. Este valor será **nulo** se não houver mensagens de erro.

Criação de uma atividade de serviço web REST

Use este procedimento para criar uma atividade de serviço web REST personalizada Orquestração .

Antes de Iniciar

Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para criar e usar uma atividade de fluxo de trabalho de serviço web REST:

- Crie uma Criar uma mensagem REST se uma apropriada ainda não estiver configurada.
- Atribua a função web_service_admin a qualquer usuário que precise criar ou editar uma atividade REST personalizada.
- Determine uma aplicação, ou Escopo da aplicação , para esta atividade.
- Determine o Criar uma mensagem REST a ser usada para a atividade. Use este valor para substituir o endpoint configurado na mensagem REST.
- Opcionalmente, crie credenciais de autenticação básica . Use este valor para substituir as credenciais configuradas na mensagem SOAP.

Procedimento

1. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
2. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução do serviço web REST.

Opção	Descrição
Mapear as variáveis de entrada	Use as variáveis que você criou para configurar o comando que a Orquestração vai executar.
Mensagem REST	Nome de uma mensagem REST existente a ser usada nesta atividade.
Função da mensagem REST	Função da mensagem REST a ser usada para esta atividade.
Endpoint	URL do endpoint para o serviço web REST que esta atividade usará. Insira um endpoint neste campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	para substituir o endpoint configurado na mensagem REST. Clique no cadeado para abrir o campo de entrada.
Substituições de variáveis	Pares de nome-valor a serem passados para o endpoint REST. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar variáveis de entrada para os campos de parâmetro e então atribuir um valor. Parâmetros definidos na mensagem REST que usam **${}** podem ser dados atribuídos a partir deste modelo de atividade. Use a coluna **Atributo adicional** para configurar o sistema para não escapar o texto. Por padrão, o texto enviado para a mensagem REST tem escape. Se os usuários tiverem fornecido variáveis usando a Substituição de variável em mensagens REST de saída na mensagem REST, a coluna **Nome** será preenchida automaticamente.
Cabeçalhos adicionais	Parâmetros de cabeçalho HTTP adicionais para a mensagem REST selecionada. Você também pode usar esses valores para substituir parâmetros herdados da mensagem REST.
Parâmetros de consulta adicionais	Parâmetros de consulta adicionais para a mensagem REST selecionada. Você também pode usar esses valores para substituir parâmetros herdados da mensagem REST.
Usar MID Server	Marque a caixa que determina se um MID Server deve ser usado para invocar o serviço web REST. **Nota:** Se a função de mensagem do serviço web REST definir um MID Server, esse MID Server será usado em vez do selecionado aqui.
Requer recursos do MID Server	MID Server com os recursos do MID Server apropriados para conexão com o endpoint REST. Por padrão, o sistema seleciona um MID Server que tenha o recurso REST. Este campo está disponível quando a caixa de seleção **Usar MID Server** está marcada.
Tempo limite	Duração permitida da solicitação de serviço web REST em segundos antes do tempo limite. O padrão é **10**.
Autenticação	Determina que tipo de autenticação é necessária para o endpoint. As opções são: ○ **Usar credenciais existentes na mensagem REST**: usa definições de credencial da definição de mensagem REST. ○ **Substituir por credenciais de autenticação básica**: usa credenciais Habilitar autenticação básica para SOAP de saída para substituir as credenciais na definição de mensagem REST. As credenciais de au–

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	tenticação básica devem ser provisio–nadas antes de ficarem disponíveis para seleção. ○ **Substituir por credenciais de autentica ção de certificado**: usa um certificado, como uma chave privada, para substituir as credenciais na definição de mensagem REST. ○ **Substituir por credenciais de autentica ção básica e de certificado**: usa tanto a autenticação básica e a por certificado para substituir as credenciais na defini–ção de mensagem REST. ○ **Substituir por credenciais de autentica ção OAuth**: usa credenciais OAuth 2.0 para substituir as credenciais na defi–nição de mensagem REST. A mensagem REST selecionada para esta atividade deve ter seu Tutorial OAuth 2.0 – criar uma mensagem REST definido como **OAuth 2.0** e os perfis OAuth e escopos configura–dos corretamente.
Credenciais	Requer credenciais de autenticação básicas de end-point REST. Este campo está disponível quando **Substituir por credenciais de autenticação básica** é selecionado no campo **Autenticação**. Somente as credenciais de autenticação básica apare-cem na lista de seleção, que inclui credenciais arma-zenadas na instância e IDs de credencial de um siste-ma de armazenamento externo. Se você estiver usan-do credenciais armazenadas em um cofre CyberArk, poderá substituir o cofre padrão definido no arquivo de configuração do MID Server. Consulte Configura-ção do MID Server para CyberArk para obter de-talhes. Adicione o nome de um cofre diferente como um prefixo ao ID de credencial, separado por dois pontos. Por exemplo, `newsafe:orch-test-f5`.
Perfil de Protocolo	Autenticação baseada em certificados a ser usada. Este campo está disponível quando as seleções em **Autenticação** são **Substituir por credenciais de autenticação de certificado** ou **Substituir por credenciais de autenticação básica e de certificado**.
Perfil OAuth	Perfil do provedor OAuth para esta mensagem REST. Consulte Especificação de um perfil OAuth para obter mais informações.

Nota:
Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente. Consulte variáveis de saída do mapeamento automático.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Conclua a criação de sua atividade de serviço web REST criando variáveis de saída, criando uma regra de análise ou Condições. Consulte o tópico criar atividades personalizadas para conhecer as opções de modelo.

Mapeamento automático de variáveis de saída de atividade REST

Com o ServiceNow designer de atividades você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste REST para variáveis na fase **Saída** automaticamente.

Antes de Iniciar

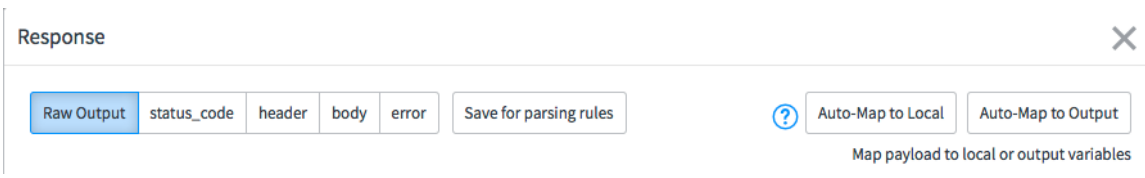
Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você pode testar variáveis de entrada de cada fase do designer de atividades se tiver fornecido informações suficientes para a Orquestração contatar o endpoint e retornar dados. Normalmente, a fase de **Comando de Execução** é o ponto em que suas entradas estão prontas para teste.

Procedimento

1. No designer de atividades, prossiga para a fase de **Comando de Execução**.
2. Defina um MID Server apropriado, se solicitado.
   O teste falhará se o MID Server não puder ser encontrado ou se ele não puder se conectar ao destino.
3. Clique em **Testar atividade** para testar os parâmetros de entrada.
   Se você adicionou valores reais para os parâmetros e campos, o sistema executará esses valores no destino especificado e retornará a carga resultante. Se você mapeou variáveis de entrada para campos e parâmetros, o sistema exibirá uma caixa de diálogo para atribuir valores de teste a essas variáveis.
4. Forneça valores de teste, se solicitado, e clique em **OK** para exibir a carga.
   A carga inteira aparece na janela **Saída bruta** do formulário de Resposta.



5. Selecione uma das seguintes opções de mapeamento automático.
   - **Mapear automaticamente para local**: mapeia valores diretamente para uma variável local para uso na atividade.
   - **Mapear automaticamente para saída**: mapeia valores diretamente para a variável de saída para passar para outras atividades no fluxo de trabalho. O mapeamento automático para uma variável de saída cria uma matriz de objetos, cada um contendo os nomes das colunas do resultado da consulta.

Parâmetros de execução do modelo REST

Você usa parâmetros de execução para criar o script do processo de entrada no formulário de **pré-processamento** do designer de atividades.

Para obter descrições dos campos de comando do serviço web REST, consulte Configuração do comando de execução do REST.

Nota:
É necessário usar o prefixo `executionParam.` com todas as variáveis nesta tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de execução do modelo REST

Nome	Variável	Tipo	Uso
Mensagem de serviço da web	web_service_message	Referência	O sys_id da mensagem web service correspondente.
Função de mensagem de serviço da web	web_service_message_functions	Referência	O sys_id da função da mensagem REST.
Endpoint de serviço da web	web_service_endpoint	Cadeia de caracteres	URL do endpoint REST.
Parâmetros	parâmetros	Matriz de objetos JavaScript	Matriz de objetos JavaScript, expressa com o prefixo `executionParam.`. Para obter instruções sobre como criar matrizes usando este parâmetro, consulte Criação de uma matriz JavaScript em um modelo REST.
Usar MID Server	use_mid_server	Booliano	Seleciona se o MID Server deve ser usado ou não. Um valor **verdadeiro** usa o MID Server e um valor **falso** não usa o MID Server.
MidCapabilities	midCapabilities	Cadeia de caracteres (separados por vírgulas)	Lista de referências para os recursos MID Server exigidos
Tempo limite	time-out	Cadeia de caracteres	Duração permitida do tempo limite, expressa em segundos.

ValueCapabilities	valueCapabilities	Matriz de hashmap	Valores de recursos usados para selecionar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Recursos do MID Server. Use este exemplo para personalizar a seleção do MID Server se houver recursos adicionais atribuídos por valor:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Tipo de autenticação	auth-type	Booliano	Tipo de credenciais a serem usadas. As opções são: • basic_auth_pick_credentials • use_existing_credentials
Credenciais	credenciais	Referência	Credenciais a serem usadas para esta mensagem REST quando o **auth_type** selecionado for **basic_auth_pick_credentials**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de uma matriz JavaScript em um modelo REST

Estas são as instruções para criar matrizes JavaScript usando parâmetros de execução REST.

Antes de Iniciar
Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para adicionar mais pares de nome-valor à matriz do parâmetro, anexe os valores à matriz existente.

Procedimento

1. Crie um objeto JavaScript com a seguinte sintaxe e adicione-o à matriz `executionParam.parameter` :

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"none"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   Ao adicionar o novo objeto JavaScript de parâmetro à matriz, você garante que os elementos já disponíveis na matriz não sejam afetados.

2. Certifique-se de definir o valor na coluna **Atributo adicional** no campo de entrada **Parâmetros da mensagem REST** como **Do not escape text**.

   Nesse caso, o sistema não escapa o valor especificado para o atributo de **valor**. Um exemplo disso é:

```
var newParameter =
 {"name":"parameterName","value":"parameterValue","additional_attribute":"do_not_escape_t
ext"};
executionParam.parameters.push(newParameter);
```

   Nota:
   Se o valor do campo **additional_attribute** for **None**, o sistema escapará do valor especificado pelo atributo **value**. No primeiro exemplo, `parameterValue` está escapado.

Parâmetros de pós-processamento do modelo REST

Use esses parâmetros para criar um script de pós-processamento.

Parâmetros de pós-processamento do designer de atividades

Nome	Variável	Tipo	Uso
Código de status	status_code	Inteiro	Contém o código de status retornado do serviço web REST.
Cabeçalho	cabeçalho	Hashmap do objeto JavaScript	Hashmap de par de chave-valor associado aos valores de cabeçalho passados para o serviço web. Você pode acessar cada valor com `executionResult.header[keyName]`.
Corpo	corpo	Cadeia de caracteres	Contém um valor de cadeia de caracteres representando a saída da mensagem REST
Erro	error	Cadeia de caracteres	Retorna a cadeia de caracteres de erro do serviço web REST, a menos que não haja erros. Nesse caso, ele retorna **nulo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do comando de execução do REST

Use as variáveis de entrada que você criou para configurar o comando que a Orquestração executa no endpoint do REST.

Antes de Iniciar

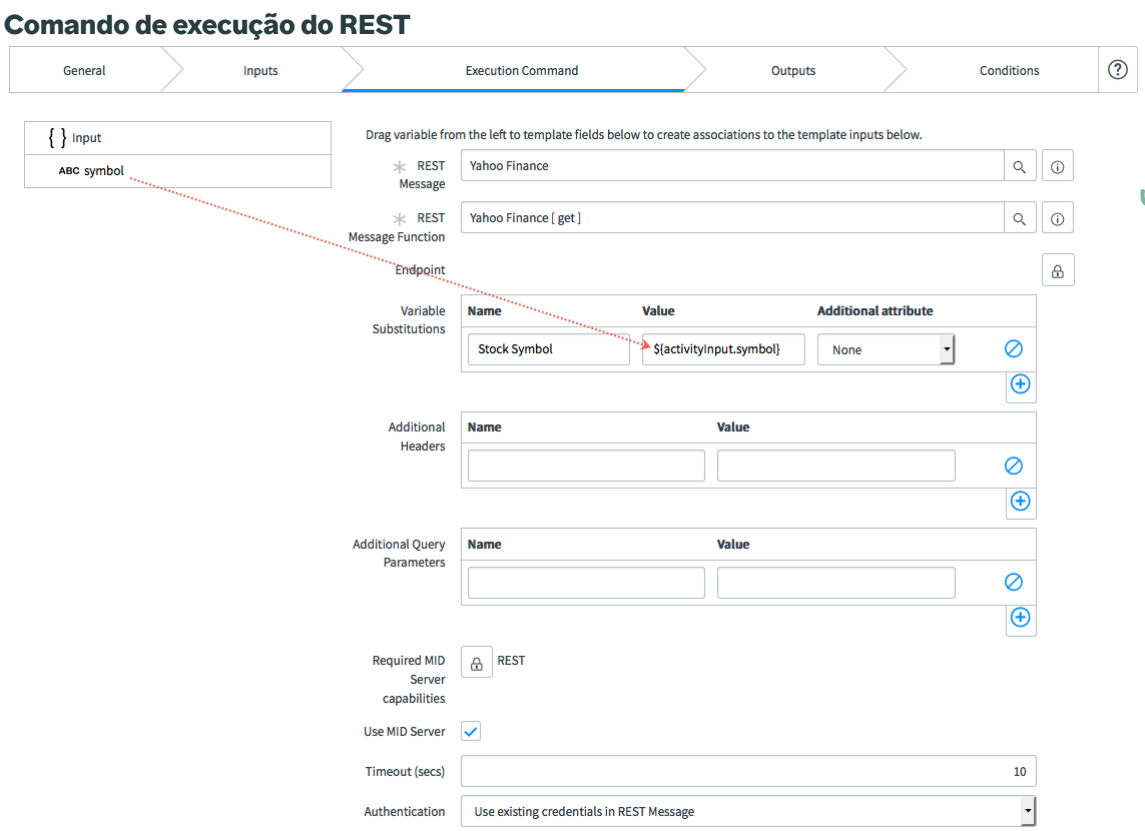
Crie as variáveis de entrada necessárias no formulário **Entradas** antes de avançar para a fase **Comando de Execução**.

Funções necessárias: web_service_admin, activity_admin, activity_creator

Nota:
Você pode testar a conexão REST entre o MID Server e o endpoint sem ter que executar a atividade em um contexto de fluxo de trabalho. Para obter detalhes, consulte saídas do modelo de teste.

Procedimento

1. Arraste as variáveis da lista de entradas e solte-as nos campos de comando.
   O sistema formata a variável na sintaxe apropriada para o comando.



2. Preencha os campos exibidos na tabela.

Campos do comando de execução do REST

Campo	Descrição
Entrada	Construtor de variável de entrada. Criação de variáveis de entrada para mapear para campos disponíveis.
Mensagem REST	Nome de uma mensagem REST existente a ser usada nesta atividade. Os usuários devem ter a função web_service_admin para configurar este campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Função da mensagem REST	Função da mensagem REST a ser usada para esta atividade. Os usuários devem ter a função web_service_admin para configurar este campo.
Endpoint	URL do endpoint para o serviço web REST que esta atividade usará. Insira um endpoint neste campo para substituir o endpoint configurado na mensagem REST. Clique no cadeado para abrir o campo de entrada.
Substituições de variáveis	Pares de nome-valor a serem passados para o endpoint REST. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar e soltar variáveis de entrada nos campos de parâmetro e então atribuir um valor. Parâmetros definidos na mensagem REST que usam **$ {}** podem ser dados atribuídos a partir deste modelo de atividade. Use a coluna **Atributo adicional** para configurar o sistema para não escapar o texto. Por padrão, o texto enviado para a mensagem REST tem escape. A coluna **Nome** será preenchida automaticamente se os usuários tiverem fornecido variáveis usando Substituição de variável em mensagens REST de saída na mensagem REST.
Cabeçalhos adicionais	Parâmetros de cabeçalho HTTP adicionais para a mensagem REST selecionada. Você também pode usar esses valores para substituir parâmetros herdados da mensagem REST.
Parâmetros de consulta adicionais	Parâmetros de consulta adicionais para a mensagem REST selecionada. Você também pode usar esses valores para substituir parâmetros herdados da mensagem REST.
Usar MID Server	Marque a caixa que determina se um MID Server deve ser usado para invocar o serviço web REST. **Nota:** Se a função de mensagem do serviço web REST definir um MID Server, esse MID Server será usado em vez do selecionado aqui.
Requer recursos do MID Server	MID Server com os recursos do MID Server apropriados para conexão com o endpoint REST. Por padrão, o sistema seleciona um MID Server que tenha o recurso REST. Este campo está disponível quando a caixa de seleção **Usar MID Server** está marcada.
Tempo limite	Duração permitida da solicitação de serviço web REST em segundos antes do tempo limite. O padrão é **10**.
Autenticação	Determina que tipo de autenticação é necessária para o endpoint. As opções são: ○ **Usar credenciais existentes na mensagem REST**: usa definições de credencial da definição de mensagem REST. ○ **Substituir por credenciais de autenticação básica**: usa credenciais Habilitar autenticação básica para SOAP de saída para substituir as credenciais na definição de mensagem REST. As credenciais de autenticação básica devem ser provisionadas antes de ficarem disponíveis para seleção. ○ **Substituir por credenciais de autenticação de certificado**: usa um certificado, como uma chave privada, para substituir as credenciais na definição de mensagem REST. ○ **Substituir por credenciais de autenticação básica e de certificado**: usa tanto a autenticação básica e a por certificado para substituir as credenciais na definição de mensagem REST. ○ **Substituir por credenciais de autenticação OAuth**: usa credenciais OAuth 2.0 para substituir as credenciais na definição de mensagem REST. A

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	mensagem REST selecionada para esta atividade deve ter seu Tutorial OAuth 2.0 – criar uma mensagem REST definido como **OAuth 2.0** e os perfis OAuth e escopos configurados corretamente.
Credenciais	Requer credenciais de autenticação básicas de endpoint REST. Este campo está disponível quando **Substituir por credenciais de autenticação básica** é selecionado no campo **Autenticação**. Somente as credenciais de autenticação básica aparecem na lista de seleção, que inclui credenciais armazenadas na instância e IDs de credencial de um sistema de armazenamento externo. Se estiver usando credenciais armazenadas em um cofre CyberArk, você poderá substituir Configurar o MID Server para CyberArk definido no arquivo de configuração do MID Server adicionando o nome de um cofre diferente como um prefixo para o ID de credencial, separado por dois-pontos. Por exemplo, *`newsafe:orch-test-f5`*.
Perfil de Protocolo	Autenticação baseada em certificados a ser usada. Este campo está disponível quando as seleções no campo **Autenticação** são **Substituir por credenciais de autenticação de certificado** ou **Substituir por credenciais de autenticação básica e de certificado**.
Perfil OAuth	Perfil do provedor OAuth para esta mensagem REST. Consulte Especificação de um perfil OAuth para obter mais informações.

3. Clique em **Salvar**.
4. Clique em **Continuar** para avançar para a fase **Saídas**.

Criação de uma atividade SFTP

Crie uma atividade que execute comandos SFTP básicos em um servidor remoto.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_creator ou workflow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode criar uma atividade personalizada que gerencie arquivos e diretórios em um host de destino ou copie um arquivo de um servidor SFTP para outro. O conteúdo do arquivo é transmitido por meio de um MID Server, o que evita a necessidade de armazenar os dados no disco rígido da máquina host do MID Server.

Nota:
Esta atividade requer as credenciais de um usuário que pode executar comandos SFTP no host de origem. A atividade Copiar arquivo, fornecida no pacote de atividades, requer credenciais separadas para acessar o host de destino.

Procedimento

1. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
2. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução SFTP.

Opção	Descrição
Comando	Tipo de atividade a ser criada. As opções são: ○ Copiar arquivo ○ Criar diretório ○ Obter lista de arquivos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	○ Remover arquivo ou diretório ○ Renomear arquivo ou diretório ○ Definir atributos de arquivo **Nota:** Os campos exibidos no formulário dependem do comando selecionado.
Host de origem	Nome ou endereço IP do servidor contendo os arquivos de destino da atividade.
Porta de origem	Número da porta a ser usada na comunicação com o servidor de origem. O número padrão da porta é **22**.
Caminho do arquivo de origem	Caminho completo para um arquivo (/temp/test_data_file.txt) ou diretório (/temp/test_dir) em um host de origem, dependendo do comando selecionado. Campo disponível nos seguintes comandos: ○ Copiar arquivo ○ Remover arquivo ou diretório ○ Definir atributos de arquivo
Diretório de origem	Caminho para o diretório onde os arquivos de origem são localizados. Campo disponível nos seguintes comandos: ○ Criar diretório ○ Obter lista de arquivos
Arquivos de origem	Nomes de arquivos de origem específicos a serem incluídos na transferência de arquivos. Separe os nomes de arquivosa com ponto e vírgula. Este campo oferece suporte a uma lista separada por ponto e vírgula de padrões de curinga. Por exemplo: *.txt; a?cd.pdf. Se este campo estiver em branco, todos os arquivos serão incluídos. Campo disponível nos seguintes comandos: Obter lista de arquivos **Nota:** Para obter informações sobre como os valores neste campo afetam as opções em outros campos, acompanhe a explicação lógica a seguir.
É um diretório	Se marcado, especifica que o caminho do arquivo é um diretório. Campo disponível nos seguintes comandos: Remover arquivo ou diretório
Marcador de credencial para origem	Marcador de credencial específico que esta atividade deve usar para executar comandos SFTP no host de origem.
Marcador de credencial para destino	Marcador de credencial específico que esta atividade deve usar para executar comandos SFTP no host de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	destino. Campo disponível nos seguintes comandos: Copiar arquivo
Arquivos excluídos	Nomes de arquivos de origem específicos a serem excluídos da transferência de arquivos. A atividade atua em todos os outros arquivos encontrados no diretório ou nas subpastas de origem. Separe os nomes de arquivos com vírgula. Este campo oferece suporte a uma lista separada por vírgula de padrões de curinga. Por exemplo: *.txt; a?cd.pdf. Campo disponível nos seguintes comandos: Obter lista de arquivos **Nota:** Para obter informações sobre como os valores neste campo afetam as opções em outros campos, acompanhe a explicação lógica a seguir.
Incluir subpastas	Se marcada, inclui os arquivos das subpastas no diretório de origem. Campo disponível nos seguintes comandos: Obter lista de arquivos **Nota:** Para obter informações sobre como a sua seleção afeta outros campos no formulário, acompanhe a explicação lógica a seguir.
Host de destino	Nome ou endereço IP do servidor para o qual os arquivos estão sendo transferidos. Campo disponível nos seguintes comandos: Copiar arquivo
Porta de destino	Número da porta a ser usada na comunicação com o host de destino. O número padrão da porta é **22**. Campo disponível nos seguintes comandos: Copiar arquivo
Caminho de arquivo de destino	Caminho completo para um arquivo em um host de destino. Campo disponível nos seguintes comandos: ○ Copiar arquivo ○ Renomear arquivo ou diretório
Sufixo do arquivo temporário	Se existir um arquivo em um host de destino, este comando permitirá que um sufixo temporário seja usado para um nome de arquivo. Se este arquivo contiver um valor, a atividade primeiro copiará o arquivo de origem para um arquivo temporário no host de destino usando *`targetFilePath + tempFileSuffix`* como o nome. Ao concluir, a atividade renomeia o arquivo para o nome real do arquivo de destino. Se o campo não estiver preenchido, a atividade copiará o arquivo de origem diretamente para o arquivo de destino e o substituirá, caso exista. Campo disponível nos seguintes comandos: Copiar arquivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
UID	Atributo de ID de usuário a ser aplicado a um arquivo ou diretório. Os valores de UID e GID devem ser definidos juntos como um par ou eles serão ignorados. Os números de UID e GID são valores internos retornados pela atividade Obter lista de arquivos. Tipicamente, você usará primeiro a atividade Obter lista de arquivos para retornar uma lista de arquivos e seus atributos. Depois você poderá mover um arquivo de um host de origem a um host de destino e definir os atributos do arquivo de origem no arquivo de destino. Este fluxo é demonstrado em Fluxo de trabalho de Transferência de arquivos SFTP. Campo disponível nos seguintes comandos: Definir atributos de arquivo
GID	Atributo de ID de grupo a ser aplicado a um arquivo ou diretório. Os valores de UID e GID devem ser definidos juntos como um par ou eles serão ignorados. Os números de UID e GID são valores internos retornados pela atividade Obter lista de arquivos. Tipicamente, você usará primeiro a atividade Obter lista de arquivos para retornar uma lista de arquivos e seus atributos. Depois você poderá mover um arquivo de um host de origem a um host de destino e definir os atributos do arquivo de origem no arquivo de destino. Este fluxo é demonstrado em Fluxo de trabalho de Transferência de arquivos SFTP. Campo disponível nos seguintes comandos: Definir atributos de arquivo
Permissões	Permissões de arquivo ou diretório a serem definidas para o usuário e grupo especificados. Este valor deve ser expresso como inteiro, por exemplo **16877**, o que define estas permissões: `rwxr-xr-x`. Os números de permissão são valores internos retornados pela atividade Obter lista de arquivos. Tipicamente, você usará primeiro a atividade Obter lista de arquivos para retornar uma lista de arquivos e seus atributos. Depois você poderá mover um arquivo de um host de origem a um host de destino e definir os atributos do arquivo de origem no arquivo de destino. Este fluxo é demonstrado em Fluxo de trabalho de Transferência de arquivos SFTP. Campo disponível nos seguintes comandos: Definir atributos de arquivo
Carimbo de data/hora de acesso	Substitui o carimbo de data/hora de quando o arquivo ou diretório foi acessado pela última vez. Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser configurados juntos como um par. Campo disponível nos seguintes comandos: Definir atributos de arquivo
Carimbo de data/hora da modificação	Substitui o carimbo de data/hora de quando o arquivo ou diretório foi modificado pela última vez. Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser configurados juntos como um par. Campo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
	disponível nos seguintes comandos: Definir atributos de arquivo
Tamanho em bytes	Tamanho de um arquivo, expressado em bytes. Campo disponível nos seguintes comandos: Definir atributos de arquivo
Requer recursos do MID Server	MID Server com os recursos do MID Server apropriados para conexão com os servidores de origem e destino.

O sistema usa esta lógica para determinar quais arquivos serão movidos do host de origem:

- Se o campo Arquivos de origem estiver vazio, o sistema selecionará todos os arquivos no diretório de origem. Caso contrário, ele selecionará somente os arquivos cujos nomes correspondam a um dos padrões de nome de arquivo fornecidos no campo.
- Se o campo Arquivos excluídos estiver vazio, o sistema não excluirá nada. Caso contrário, ele excluirá somente os arquivos cujos nomes correspondam a um dos padrões de nome de arquivo fornecidos no campo.
- A regra de exclusão tem uma preferência maior do que a regra de inclusão. Se um nome de arquivo corresponder a um dos padrões de nome de arquivo no campo Arquivos excluídos, ele não será incluído na seleção, independentemente da regra de inclusão.
- Quando a caixa de seleção Incluir subpastas estiver desmarcada, o sistema vai considerar apenas o diretório de origem para arquivos a incluir ou excluir. Caso contrário, ele procurará no diretório de origem e em qualquer uma de suas subpastas os arquivos a serem incluídos ou excluídos.

Nota:
Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente. Consulte variáveis de saída do mapeamento automático.

O que Fazer Depois

- Use o mapeamento automático para gerar saídas e regras de análise (recomendado para JDBC)
- Se você não usar o mapeamento automático, poderá criar variáveis de saída e regras de análise manualmente

Parâmetros de execução do modelo SFTP

Você usa parâmetros de execução para criar o script do processo de entrada no formulário de **pré-processamento**.

Para obter descrições dos campos de comando, consulte Configuração do comando de execução do SFTP.

Nota:
É necessário usar o prefixo `executionParam.` com todas as variáveis nesta tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de execução do SFTP

Nome	Variável	Tipo	Uso
Comando	comando	Cadeia de caracteres	Identifica a função desta atividade. Os comandos possíveis são: • Copiar arquivo • Criar diretório • Obter lista de arquivos • Remover arquivo ou diretório • Renomear arquivo ou diretório • Definir atributos de arquivo
Origem	origem	Cadeia de caracteres	Identifica o host de origem.
Porta de origem	source_port	Inteiro	Identifica a porta usada para se comunicar com o host de origem.
Diretório de origem	source_directory	Cadeia de caracteres	Caminho para o diretório dos arquivos de origem a serem movidos.
Arquivos de origem	source_files	Cadeia de caracteres	Nomes dos arquivos na origem a serem movidos.
Arquivos excluídos	excluded_files	Cadeia de caracteres	Lista os arquivos excluídos da operação.
Caminho do arquivo de origem	source_file_path	Cadeia de caracteres	Caminho para os arquivos de origem a serem movidos.
Host de destino	target_host	Cadeia de caracteres	Identifica o host de destino.
Porta de destino	target_port	Inteiro	Identifica a porta usada para se comunicar com o host de destino.
Diretório de meta	target_directory	Cadeia de caracteres	Caminho completo para o diretório de destino no host de destino.
Caminho de arquivo de destino	target_file_path	Cadeia de caracteres	Caminho completo para um arquivo ou diretório no host de origem ou no host de destino. Por exemplo, este valor é usado na atividade de Renomear Arquivo ou Diretório no pacote de atividades.
Postfix de arquivo temporário	temp_file_postfix	Cadeia de caracteres	Extensão de nome de arquivo temporário usada pela atividade Copiar arquivo ao mover um arquivo. Se este campo contiver uma extensão, o arquivo de origem será copiado para um arquivo temporário usando `target file name + temp_file_postfix`, antes de ser renomeado para o arquivo de destino real. Se este campo estiver em branco,

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de execução do SFTP

Nome	Variável	Tipo	Uso
			o arquivo de origem será copiado diretamente para o arquivo de destino.
É um diretório	is_directory	Booliano	Indica se o caminho do arquivo fornecido é um diretório.
Incluir subpastas	include_subfolders	Booliano	Indica se o sistema pesquisa nas subpastas do diretório de origem os arquivos a serem incluídos e excluídos.
UID de atributo de arquivo	file_attribute_uid	Inteiro	ID do usuário associado a um arquivo ou diretório.
GID de atributo de arquivo	file_attribute_gid	Inteiro	ID do grupo associado a um arquivo ou diretório.
Permissões de atributo de arquivo	file_attribute_permissions	Inteiro	Permissões de arquivo ou diretório para o usuário e grupo especificados.
Atributo de arquivo atime	file_attribute_atime	Inteiro	Carimbo de data/hora de acesso dos atributos do arquivo.
Atributo de arquivo mtime	file_attribute_mtime	Inteiro	Carimbo de data/hora de modificação dos atributos do arquivo.
Atributo de arquivo tamanho	file_attribute_size	Inteiro	Tamanho do arquivo, em bytes.
Marcador de credencial de origem	source_credential_tag	Cadeia de caracteres	Aliases de credencial para atividades de Orquestração usado para executar o comando no host de origem.
Marcador de credencial de destino	target_credential_tag	Cadeia de caracteres	Marcador de credencial usado para executar o comando no host de destino.
MidCapabilities	midCapabilities	Cadeia de caracteres (separados por vírgulas)	Lista de recursos MID Server exigidos.

Análise de carga e parâmetros de pós-processamento do SFTP

Use esses parâmetros para criar um script de pós-processamento, análise de carga e marcação.

Parâmetros de pós-processamento do SFTP

Nome	Variável	Tipo	Uso
Saída	saída	Cadeia de caracteres	Contém dados de saída retornados pela consulta.
EccSysId	eccSysId	Cadeia de caracteres	Contém o ID de referência associado à mensagem de entrada da Fila do ECC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de pós-processamento do SFTP

Nome	Variável	Tipo	Uso
ErrorMessages	errorMessages	Cadeia de caracteres	Contém as mensagens de erro retornadas de uma consulta. Se nenhuma mensagem de erro for retornada, este valor será nulo.

Marcadores	marcadores	Hashmap de valores de marcador a serem retornados do comando do SSH.	Contém os marcadores usados para extrair a saída usando os comandos do SSH. A saída do marcador é delimitada por sinais de porcentagem dupla, como em `%%tagname %%...%%`. Configure o comando usando o seguinte formato:
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			Os marcadores retornados são objetos de hashmap JavaScript em que cada chave é prefixada com `tag` anexada ao tagname.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Configuração do comando de execução do SFTP

Use as variáveis de entrada que você criou para configurar o comando que a Orquestração executa no endpoint do SFTP.

Antes de Iniciar

Crie as variáveis de entrada necessárias no formulário **Entradas** antes de avançar para a fase **Comando de Execução**.

Funções necessárias: activity_creator, administrador

Nota:
Você pode testar a conexão JDBC entre o MID Server e o destino sem ter que executar a atividade em um contexto de fluxo de trabalho. Para obter detalhes, consulte saídas do modelo de teste.

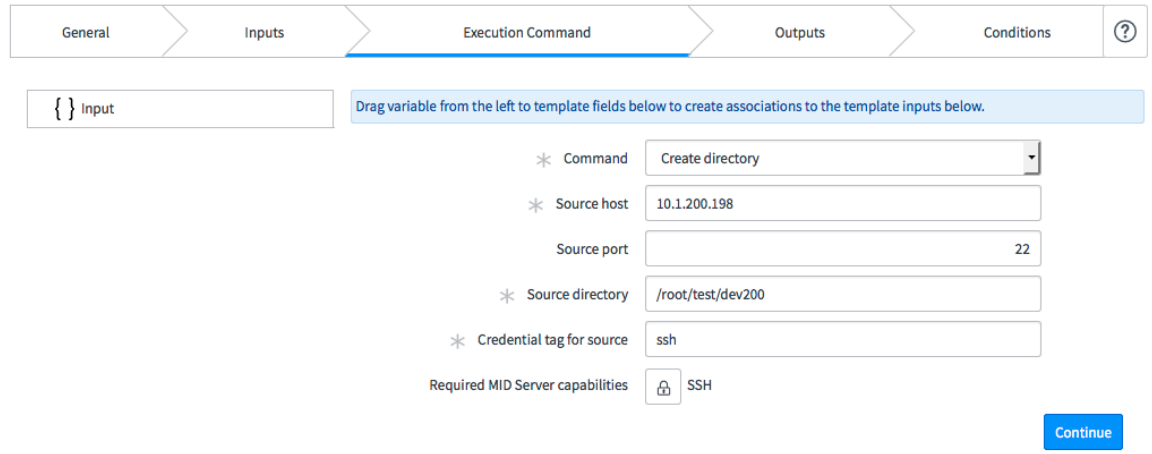
Procedimento

1. Arraste as variáveis da lista de entradas e solte-as nos campos de comando.
   O sistema formata a variável na sintaxe apropriada para o comando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comando de execução do SFTP



2. Preencha os campos exibidos na tabela.

Campos de comando SFTP

Campo	Descrição	Comando
Comando	Tipo de atividade a ser criada. As opções são: ○ Copiar arquivo ○ Criar diretório ○ Obter lista de arquivos ○ Remover arquivo ou diretório ○ Renomear arquivo ou diretório ○ Definir atributos de arquivo **Nota:** Os campos exibidos no formulário dependem do comando selecionado.	Todos
Host de origem	Nome ou endereço IP do servidor contendo os arquivos de destino da atividade.	Todos
Porta de origem	Número da porta a ser usada na comunicação com o servidor de origem. O número padrão da porta é **22**.	Todos
Caminho do arquivo de origem	Caminho completo para um arquivo em um servidor de origem.	○ Copiar arquivo ○ Remover arquivo ou diretório ○ Definir atributos de arquivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	Comando
Diretório de origem	Caminho para o diretório onde os arquivos de origem são localizados.	○ Criar diretório ○ Obter lista de arquivos
Arquivos de origem	Nomes de arquivos de origem específicos a serem incluídos na ação de gerenciamento. Separe os nomes de arquivos nesta lista com ponto e vírgula. Este campo permite o uso de curingas. Se este campo estiver em branco, todos os arquivos serão incluídos. Para obter informações sobre como os valores neste campo afetam as opções em outros campos, acompanhe a seção abaixo da tabela.	Obter lista de arquivos
É um diretório	Caixa de seleção que determina de o caminho de arquivo especificado é um diretório.	Remover arquivo ou diretório
Marcador de credencial para origem	Aliases de credencial específicos das atividades da Orquestração nesta atividade devem ser usados para executar comandos SFTP no host de origem.	Todos
Marcador de credencial para destino	Marcador de credencial específico que esta atividade deve usar para executar comandos SFTP no host de destino.	Copiar arquivo
Arquivos excluídos	Nomes de arquivos de origem específicos a serem excluídos da ação de gerenciamento. A atividade atua em todos os outros arquivos encontrados no diretório ou nas subpastas de origem. Separe os nomes de arquivos nesta lista com ponto e vírgula. Este campo oferece suporte ao uso de curingas. Para obter informações sobre como os valores neste campo afetam as opções em outros campos, acompanhe a seção abaixo da tabela.	Obter lista de arquivos
Incluir subpastas	Caixa de seleção para gerenciar arquivos de subpastas no diretório de origem. Para obter informações sobre como a sua seleção afeta outros campos no formulário, acompanhe a seção abaixo da tabela.	Obter lista de arquivos
Host de destino	Nome ou endereço IP do servidor para o qual os arquivos estão sendo transferidos.	Copiar arquivo
Porta de destino	Número da porta a ser usada na comunicação com o host de destino. O número padrão da porta é **22**.	Copiar arquivo
Caminho de arquivo de destino	Caminho completo para um arquivo em um host de destino.	○ Copiar arquivo ○ Renomear arquivo ou diretório
Sufixo do arquivo temporário	Sufixo temporário a ser usado para um nome de arquivo se o arquivo já existir em um host de destino. Se este arquivo contiver um valor, a atividade excluirá o arquivo de destino duplicado, se existir, e copiará o arquivo de origem para um arquivo temporário usando `targetFilePath + tempFileSuffix` como o nome. Ao concluir, a atividade renomeia o arquivo para o nome real do arquivo de destino. Se o campo não estiver	Copiar arquivo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição	Comando
	preenchido, a atividade copiará o arquivo de origem diretamente para o arquivo de destino e o substituirá, caso já exista.	
UID	Atributo de ID de usuário a ser aplicado a um arquivo ou diretório. Os valores de UID e GID devem ser definidos juntos como um par ou eles serão ignorados.	Definir atributos de arquivo
GID	Atributo de ID de grupo a ser aplicado a um arquivo ou diretório. Os valores de UID e GID devem ser definidos juntos como um par ou eles serão ignorados.	Definir atributos de arquivo
Permissões	Permissões de arquivo ou diretório a serem definidas para o usuário e grupo especificados. Este valor deve ser expresso como um número inteiro, como **16877**, que define estas permissões: *rwxr-xr-x*. Os números de permissão são valores internos retornados pela atividade Obter lista de arquivos. Tipicamente, você usará primeiro a atividade Obter lista de arquivos para retornar uma lista de arquivos e seus atributos. Depois você poderá mover um arquivo de um host de origem a um host de destino e definir os atributos do arquivo de origem no arquivo de destino. Isso é demonstrado em Fluxo de trabalho de Transferência de arquivos SFTP.	Definir atributos de arquivo
Carimbo de data/hora de acesso	Substitui o carimbo de data/hora de quando o arquivo ou diretório foi acessado pela última vez. Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser configurados juntos como um par.	Definir atributos de arquivo
Carimbo de data/hora da modificação	Substitui o carimbo de data/hora de quando o arquivo ou diretório foi modificado pela última vez. Os carimbos de data/hora de acesso e modificação devem ser configurados juntos como um par.	Definir atributos de arquivo
Tamanho em bytes	Tamanho de um arquivo, expressado em bytes.	Definir atributos de arquivo
Requer recursos do MID Server	MID Server com os recursos do MID Server apropriados para conexão com os servidores de origem e destino. Por padrão, o sistema seleciona um MID Server SSH.	Todos

O sistema usa esta lógica para determinar quais arquivos serão movidos do host de origem:

- Se o campo **Arquivos de origem** estiver vazio, o sistema selecionará todos os arquivos no diretório de origem. Caso contrário, ele selecionará somente os arquivos cujos nomes correspondam a um dos padrões de nome de arquivo fornecidos no campo.
- Se o campo **Arquivos excluídos** estiver vazio, o sistema não excluirá nada. Caso contrário, ele excluirá somente os arquivos cujos nomes correspondam a um dos padrões de nome de arquivo fornecidos no campo.
- A regra de exclusão tem uma preferência maior do que a regra de inclusão. Se um nome de arquivo corresponder a um dos padrões de nome de arquivo no campo **Arquivos excluídos**, ele não será incluído na seleção, independentemente da regra de inclusão.
- Quando a caixa de seleção **Incluir subpastas** estiver desmarcada, o sistema vai considerar apenas o diretório de origem para arquivos a incluir ou excluir. Caso contrário, ele procurará no diretório de origem e em qualquer uma de suas subpastas os arquivos a serem incluídos ou excluídos.

3. Clique em **Salvar**.
4. Clique em **Continuar** para avançar para a fase **Saídas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de uma atividade probe

Crie uma atividade que execute uma probe no host de destino configurado para retornar informações específicas.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_creator ou workflow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter instruções sobre como usar o fluxo do processo do modelo de atividade, consulte Como criar atividades personalizadas.

Procedimento

1. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
2. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução Probe.

Opção	Descrição
Mapear as variáveis de entrada	Use as variáveis que você criou para configurar o comando que a Orquestração vai executar.
Probe	Probe a ser executado com esta atividade, na lista de probes no sistema
Host de destino	Nome do host ou endereço IP do servidor de destino para esta atividade.
Parâmetros	MID Server a ser usado, por recursos.
Requer recursos do MID Server	Pares de nome-valor a serem passados para o host com este probe. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar e soltar variáveis de entrada nos campos de parâmetro e atribuir um valor.

Nota:
Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente. Consulte variáveis de saída do mapeamento automático.

O que Fazer Depois

- Use o mapeamento automático para gerar saídas e regras de análise
- Se você não usar o mapeamento automático, poderá criar variáveis de saída e regras de análisemanualmente

Parâmetros de execução do modelo probe

Você usa parâmetros de execução para criar o script do processo de entrada no formulário de **pré-processamento**.

Para obter descrições dos campos de comando, consulte Configuração do comando de execução do Probe.

Nota:
É necessário usar o prefixo `executionParam.` com todas as variáveis nesta tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de execução da atividade probe

Nome	Variável	Tipo	Uso
Probe	probe	Referência	O sys_id do probe do MID Server.
Origem	origem	Cadeia de caracteres	Host de destino pretendido

Parâmetros	parâmetros	Matriz de objeto JS	Matriz de objetos JavaScript, expressa com o prefixo `executionParam.`. Para adicionar mais pares de nome-valor à matriz **parâmetros**, anexe-os à matriz existente. Crie um objeto JavaScript com a seguinte sintaxe e adicione-o à matriz `executionParam.parameter` . Isso atribui parâmetros adicionais à mensagem:
			`var newParameter = {"name":"parameterName","value":"parameterValue"};`
			`executionParam.parameters.push(newParameter);`

MidCapabilities	midCapabilities	Cadeia de caracteres (separados por vírgulas)	Lista de recursos MID Server exigidos.

ValueCapabilities	valueCapabilities	Matriz de hashmap	Valores de recursos usados para selecionar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Recursos do MID Server. Se houver recursos adicionais atribuídos por valor, use este exemplo para personalizar a seleção do MID Server:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Parâmetros de pós-processamento do modelo probe

Use esses parâmetros para criar um script de pós-processamento.

Parâmetros de pós-processamento do probe

Nome	Variável	Tipo	Uso
Carga	carga	Cadeia de caracteres	Contém carga bruta retornada do probe.
Saída	saída	Cadeia de caracteres	Contém dados de saída retornados do probe.
EccSysId	eccSysId	Cadeia de caracteres	Contém o ID de referência associado à mensagem de entrada da Fila do ECC.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do comando de execução do Probe

Use as variáveis de entrada que você criou para configurar o comando que a Orquestração executa no destino.

Antes de Iniciar

Crie as variáveis de entrada necessárias no formulário **Entradas** antes de avançar para a fase **Comando de Execução**.

Funções necessárias: activity_creator, administrador

Nota:
Você pode testar a atividade de conexão entre o MID Server e o destino sem ter que executar a atividade em um contexto de fluxo de trabalho. Para obter detalhes, consulte saídas do modelo de teste.

Procedimento

1. Arraste as variáveis da lista de entradas e solte-as nos campos de comando.
   O sistema formata a variável na sintaxe apropriada para o comando.

2. Preencha os campos exibidos na tabela.

Campos de comando de execução do probe

Campo	Descrição
Entrada	Construtor de variável de entrada. Criação de variáveis de entrada para mapear para campos disponíveis.
Probe	Probe a ser executado com esta atividade, na lista de probes no sistema.
Host de destino	Nome do host ou endereço IP do servidor de destino para esta atividade.
Requer recursos do MID Server	MID Server a ser usado, por recursos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Parâmetros	Pares de nome-valor a serem passados para o host com este probe. Você pode criar esses parâmetros manualmente ou arrastar e soltar variáveis de entrada nos campos de parâmetro e atribuir um valor.

3. Clique em **Salvar**.
4. Clique em **Continuar** para avançar para a fase **Saídas**.

Criação de uma atividade SSH

Crie uma atividade que extraia dados de um host de destino que usa o protocolo de rede SSH.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_creator ou workflow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para obter instruções sobre como usar o fluxo do processo do modelo de atividade, consulte Como criar atividades personalizadas.

Procedimento

1. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
2. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução SSH.

Opção	Descrição
Mapear as variáveis de entrada	Use as variáveis que você criou para configurar o comando que a Orquestração vai executar.
Host de destino	Nome do host ou endereço IP do servidor de destino para esta atividade.
Comando	Comando para que esta atividade seja executada no host de destino. Você pode invocar um script do MID Server a partir deste campo usando qualquer tipo de script compatível com a linha de comando SSH. Para obter mais informações, consulte **Opções de script SSH avançado** abaixo da tabela.
Diretório	Diretório no host de destino em que o comando é executado.
Marcador de credencial	O marcador de credencial da Orquestração a ser usado ao executar o comando.
Requer recursos do MID Server	MID Server com os recursos apropriados para conexão com o host. Por padrão, o sistema seleciona um MID Server que tenha o recurso SSH.
Execução longa	Se marcada, essa opção desativa o tempo limite da conexão para comandos que podem levar mais tempo para executar que o padrão de 60 segundos. A Orquestração verifica periodicamente o processo em execução para determinar seu status até ser concluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Deve Sudo	Se marcado, permitirá o uso de sudo para executar comandos.

Nota:
Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente. Consulte variáveis de saída do mapeamento automático.

Example: Opções de script SSH avançadas

Para executar um script MID Server no host de destino, especifique o tipo de script e passe o nome do script para o parâmetro ${syncFile()}. O sistema usa este parâmetro para localizar o script nomeado na tabela Arquivo de script do MID Server [ecc_agent_script_file] e executá-lo no host de destino. Por exemplo, um script bash pode ser expresso como:

```
bash ${syncFile("<MID script name>")} argument1 argument2 argument3
```

Um script de base (main_script.bash) pode fazer referência a outro script (my_include.bash), bem como a um arquivo separado (.my_profile) localizado no host de destino. Os scripts e o arquivo referenciado devem ser sincronizados com o MID Server, usando o parâmetro ${syncFile()}, para serem executados corretamente.

```
source ${syncFile(".my_profile")}
cp ${syncFile("my_include.bash")} /usr/ssmith/my_include.bash
bash ${syncFile("main_script.bash")} one two three four five six
rm /usr/ssmith/my_include.bash
```

Um exemplo de Python com comentários em linha pode ser semelhante a este:

```
set $LIB_DIR=/usr/bin;.
# Sync a file that is referenced inside myF5CreateLBPool.py
cp ${syncFile("specialFunctions.py")} ~/specialFunctions.py
# set up environment variables
source ${syncFile(".python_profile")}
# call script that sets up dependencies on the box from remote package repos
python ${syncFile("setupPythonDependencies.py")} pycontrol
# call a script that requires functions from the package as well as a function from
 myIncludedFile
python ${syncFile("myF5CreateLBPool.py")} snow_pool myActualValue
# user is responsible for their own cleanup
rm ~/specialFunctions.py
```

O que Fazer Depois

- Use o mapeamento automático para gerar saídas e regras de análise
- Se você não usar o mapeamento automático, poderá criar variáveis de saída e regras de análisemanualmente

Parâmetros de execução do modelo SSH

Use parâmetros de execução para criar o script do processo de entrada no formulário de **pré-processamento** do designer de atividades.

Para obter descrições dos campos de comando, consulte Configuração do comando de execução do SSH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
É necessário usar o prefixo `executionParam.` com todas as variáveis nesta tabela.

Parâmetros de execução do SSH

Nome	Variável	Tipo	Uso
Origem	origem	Cadeia de caracteres	Host ou destino pretendido.
Comando	comando	Cadeia de caracteres	Comentário a ser executado no host.
Diretório	diretório	Cadeia de caracteres	Diretório no host no qual o comando será executado.
Marcador de credencial	credential_tag	Cadeia de caracteres	O marcador de credencial da Orquestração a ser usado ao executar o comando.
MidCapabilities	midCapabilities	Cadeia de caracteres (separados por vírgulas)	Lista de recursos MID Server exigidos.

ValueCapabilities	valueCapabilities	Matriz de hashmap	Valores de recursos usados para selecionar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Recursos do MID Server. Se houver recursos adicionais atribuídos por valor, use este exemplo para personalizar a seleção do MID Server:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Execução longa	long_running	Booliano	Indica se o comando é de longa execução. Um valor verdadeiro indica que o comando é de longa execução.
Deve Sudo	must_sudo	Booliano	Indica se esta atividade deve ou não usar sudo para executar comandos raiz. Um valor verdadeiro indica que sudo credenciais SSH devem ser usadas.

Análise de carga e parâmetros de pós-processamento do SSH

Use esses parâmetros para criar um script de pós-processamento, análise de carga e marcação.

Parâmetros de pós-processamento do SSH

Nome	Variável	Tipo	Uso
Saída	saída	Cadeia de caracteres	Contém a saída retornada do comando SSH.
EccSysID	eccSysID	Cadeia de caracteres	Contém o ID de referência associado à mensagem de entrada da Fila do ECC retornada pela atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de pós-processamento do SSH

Nome	Variável	Tipo	Uso
ErrorMessages	errorMessages	Cadeia de caracteres	Contém qualquer mensagem de erro retornada do comando do SSH. Este valor será **nulo** se não houver mensagens de erro.

Marcadores	marcadores	Hashmap de valores de marcador a serem retornados do comando do SSH.	Contém os marcadores usados para extrair a saída usando os comandos do SSH. A saída do marcador é delimitada por sinais de porcentagem dupla, como em `%%tagname %%...%%`. Configure o comando usando o seguinte formato:
			`%%tagname1%%`
			`output1 line 1`
			`output1 line 2`
			`…`
			`%%`
			
			`%%tagname2%%`
			`output2 line 1`
			`output2 line 2`
			`…`
			`%%`
			Os marcadores retornados são objetos de hashmap JavaScript em que cada chave é prefixada com `tag` anexada ao tagname.
			`{"__text__": "",`
			`"tagtagname1":"output1 line1\noutput1 line2\n",`
			`"tagtagname2":"output2 line1\noutput2 line2\n"}`

Configuração do comando de execução do SSH

Use as variáveis de entrada que você criou para configurar o comando que a Orquestração executa no host de destino.

Antes de Iniciar

Crie as variáveis de entrada necessárias no formulário de **Entradas** antes de avançar para a fase de **Comando de Execução**.

Funções necessárias: activity_creator, administrador

Nota:
Você pode testar a conexão de SSH entre o MID Server e o destino sem ter que executar a atividade em um contexto de fluxo de trabalho. Para obter detalhes, consulte saídas do modelo de teste.

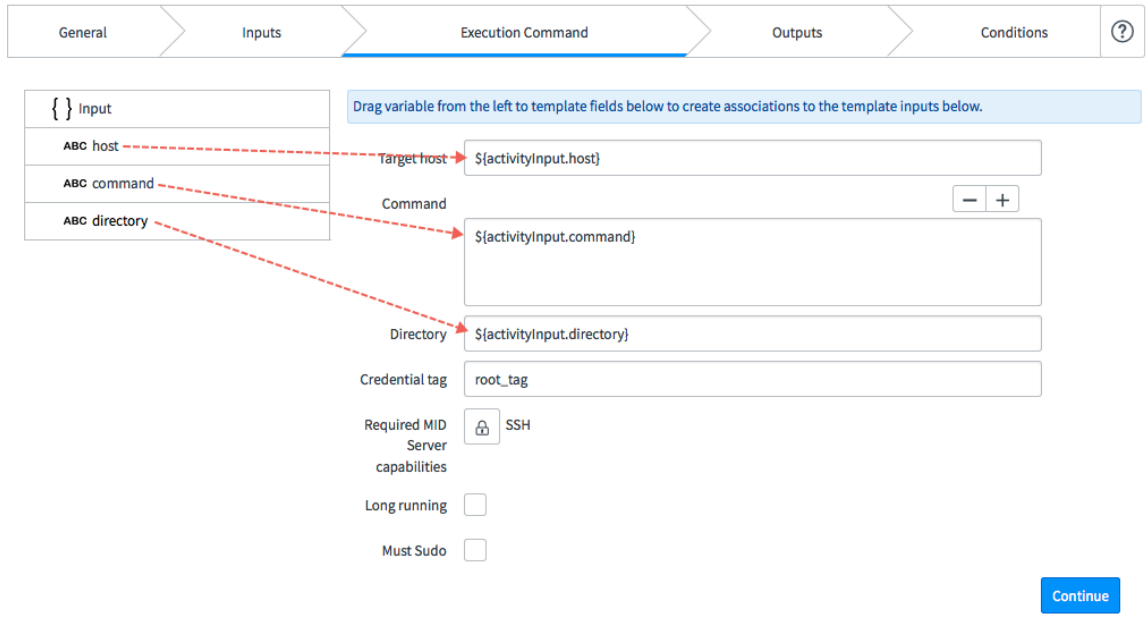
Procedimento

1. Arraste as variáveis da lista de entradas e solte-as nos campos de comando.
   O sistema formata a variável na sintaxe apropriada para o comando.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Comando de execução do SSH



2. Preencha os campos exibidos na tabela.

Entradas de atividade SSH

Campo	Descrição
Entrada	Construtor de variável de entrada. Criação de variáveis de entrada para mapear para campos disponíveis.
Host de destino	Nome do host ou endereço IP do servidor de destino para esta atividade.
Comando	Comando para que esta atividade seja executada no host de destino. Você pode invocar um script do MID Server a partir deste campo usando qualquer tipo de script compatível com a linha de comando SSH. Para obter mais informações, consulte **Opções de script SSH avançado** abaixo da tabela.
Diretório	Diretório no host de destino em que o comando é executado.
Marcador de credencial	Os aliases de credencial para atividades da Orquestração a serem usados durante a execução do comando.
Selecione MID Server por recursos	MID Server com os recursos apropriados para conexão com o host. Por padrão, o sistema seleciona um MID Server que tenha o recurso SSH.
Execução longa	Caixa de seleção para desabilitar o tempo limite da conexão SSH para comandos que podem levar mais tempo para executar que o padrão de 60 segundos. A Orquestração verifica periodicamente o processo em execução para determinar seu status até ser concluído.
Deve Sudo	Marque a caixa para permitir o uso de credenciais SSH para executar comandos.

3. Clique em **Salvar**.

4. Clique em **Continuar** para avançar para a fase **Saídas**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de uma atividade de executar script

Crie uma atividade que execute qualquer script.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_creator ou workflow_admin

Procedimento

1. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
2. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução Executar Script.
   Crie um script para esta atividade executar.

> **Nota:**
> Você pode mapear valores de parâmetro em uma carga de teste para variáveis na guia **Saídas** automaticamente. Consulte variáveis de saída do mapeamento automático.

O que Fazer Depois

- Use o mapeamento automático para gerar saídas e regras de análise
- Se você não usar o mapeamento automático, poderá criar variáveis de saída e regras de análisemanualmente

Script de processamento do modelo Executar script

Use o formulário de script de modelo personalizado Executar script para inserir um script para chamar e usar com outras atividades.

Script de processamento Executar script

Campo	Descrição
Script de processamento	Script que a atividade executa.
Variáveis	Variáveis de entrada que estão disponíveis para uso como blocos de construção no script do processo de entrada. Clique na seta acima do campo para abrir a lista de variáveis. Clique em um item na árvore para adicioná-lo ao seu script na sintaxe apropriada. A lista exibe variáveis de entrada que você passou para a atividade no formulário de **Entradas**. Todas as variáveis de atividade adicionadas ao formulário **Entradas** são somente leitura e são expressas no script de processamento com esta sintaxe: `activityInput.variable`.

Criação de uma atividade JMS

Crie uma atividade JMS personalizada para recuperar ou enviar mensagens para sistemas externos usando o Java Messaging Service.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: activity_creator ou workflow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A atividade JMS oferece suporte a provedores JMS de terceiros cuja aplicação do cliente JMS é gravado com um padrão Java EE típico e pode oferecer suporte a estas operações:

- Usando JNDI para encontrar um objeto ConnectionFactory.
- Usando JNDI para encontrar um ou mais objetos de destino.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Usando a ConnectionFactory para criar um objeto de conexão JMS.
- Usando a conexão JMS para criar um ou mais objetos de sessão JMS.
- Usando uma sessão JMS e os destinos para criar os objetos MessageProducer e MessageConsumer.
- Iniciando a conexão JMS para habilitar a entrega ou o consumo de mensagens.

Nota:
O designer de atividades JMS foi testado com os provedores JMS ActiveMQ e Tibco EMS. Ao se conectar a um provedor JMS, consulte a documentação do usuário de terceiros.

Procedimento

1. Crie ou verifique sua credencial JMS .
   Suas credenciais JMS devem ter permissão para o banco de dados de destino e configuração apropriada para a conexão JMS correspondente. As credenciais devem ser configuradas antes de criar uma atividade JMS.
2. Crie ou verifique sua conexão JMS.
   Sua conexão JMS deve ser configurada com credenciais JMS válidas antes que você possa criar uma atividade JMS.
3. Crie uma atividade personalizada .
   Esta ação cria uma atividade personalizada usando um modelo.
4. Depois de configurar as propriedades gerais e criar variáveis de entrada, configure o Comando de Execução JMS.

Opção	Descrição
Configurar suas credenciais	Preencha os campos necessários para sua conexão com o banco de dados.
Connection Factory	Nome da Fábrica da Conexão JMS. É necessário criar ou verificar sua conexão JMS. Esta configuração vincula o nome da Fábrica de Contexto Inicial ao URL do provedor JMS.
Tipo de destino	Tipo de destino usado para esta mensagem: ○ **Fila**: a mensagem é colocada em fila para comunicações ponto a ponto. **Nota:** A operação **GET** só é compatível com o tipo de destino de Fila. ○ **Tópico**: a mensagem é usada para comunicação de publicação e assinatura.
Nome do destino	Nome da fila ou destino do tópico que está configurado no provedor JMS.
Tipo da Mensagem	O valor do tipo de mensagem JMS. Somente **mensagens de texto** são compatíveis. A fila ou o destino do tópico deve ser configurado para receber ou enviar somente mensagens de texto. Outros tipos de mensagem são descartados, pois a Atividade JMS não pode processá-los.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Operação	A operação programática a ser executada no destino. As opções são **PUT** ou **GET**.
Tempo limite (Secs)	Tempo permitido para aguardar uma mensagem na fila de mensagens antes que ela atinja o tempo limite, em segundos. O padrão é **30**.
Cabeçalhos com mensagem personalizada	Os valores de cabeçalho personalizados em um formato de par de nome/valor, que está disponível no destino JMS. **Nota:** Isso só é compatível com uma operação **PUT**.
Carga da mensagem	Conteúdo da mensagem real ou carga enviada para o destino JMS. **Nota:** Isso só é compatível com uma operação **PUT**.
Marcador de credencial	Um marcador para uma credencial individual para qualquer atividade em um fluxo de trabalho da Orquestração.
Requer recursos do MID Server	MID Server a ser usado, por recursos

O que Fazer Depois

- Use o mapeamento automático para gerar saídas e regras de análise
- Se você não usar o mapeamento automático, poderá criar variáveis de saída e regras de análisemanualmente

Criação de uma conexão JMS para uma Orquestração atividade

Configure seu sistema para usar o Java Messaging Service (JMS) com uma atividade JMS de personalizada da Orquestração.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O MID Server deve ter connection factories JMS corretos para a sua organização. Configure esses valores na propriedade `mid.property.jms.command.allowed_factory_names`, encontrada em **MID Server** > **Propriedades**. Os valores padrão para esta propriedade podem ser alterados para qualquer valor ou lista de valores separada por vírgula divulgada pelo provedor JMS de terceiros.

Procedimento

1. Navegar até **MID Server** > **Arquivos JAR**.
2. Clique em **Novo** e adicione.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opção	Descrição
Nome	Um nome exclusivo e descritivo para identificar o arquivo na instância.
Versão	Um número de versão para o arquivo, se houver uma disponível.
Fonte	Local do arquivo JAR para fins de referência. As informações de origem não são usadas pelo sistema.
Descrição	Descrição resumida do arquivo JAR e seu propósito na instância.

3. Clique no ícone do clipe de papel na faixa e anexe o arquivo jar do driver JMS.
   O arquivo jar do driver JMS deve estar disponível como parte da instalação do provedor JMS. Poucos fornecedores de JMS os disponibilizam como um produto separado. Consulte a documentação do provedor JMS para determinar quais arquivos jar do driver do cliente JMS exigem que as aplicações cliente se conectem ao provedor JMS. Por exemplo, se você estiver tentando se conectar ao ActiveMQ V5.10 (provedor JMS), será necessário o arquivo `ativemq-all-5.10.1.jar`.
4. Navegar até **Orquestração** > **Credenciais e Conexões** > **Fábrica da Conexão JMS**.
5. Clique em **Novo**, adicione o seguinte e clique em **Enviar**.

Opção	Descrição
Nome	Nome exclusivo desta fábrica de conexão.
Fábrica de Contexto Inicial	Nome da classe JNDI que é usada para criar o InitialContext. **Nota:** Por exemplo, para conectar-se ao ActiveMQ V5.10 (JMS Provider), o valor é `org.apache.activemq.jndi.ActiveMQInitialContextFactory`.
URL do Provedor	Local da instalação do provedor JMS em execução. **Nota:** Por exemplo, para conectar-se ao ActiveMQ V5.1: `tcp://ipAddressOrHostName:61616`.

6. Navegar até **Orquestração** > **Credenciais**.
7. Clique em **Novo**, selecione **Credenciais JMS**e forneça o nome de usuário e a senha que o MID precisa usar para se comunicar com o provedor JMS.
   Para obter mais informações, consulte Credenciais JMS Credenciais JMS .
8. Clique em **Enviar**.
   Tudo pronto para criar uma atividade JMS personalizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de execução do modelo JMS

Você usa parâmetros de execução para criar o script do processo de entrada no formulário de **pré-processamento**.

É necessário usar o prefixo `executionParam.` com todas as variáveis nesta tabela.

Parâmetros de execução do JDBC

Nome	Variável	Tipo	Uso
Jms ds	jms_ds	Referência	Fonte de dados JMS selecionada.
Tipo de destino	destination_type	Enumerado	
Nome do destino	destination_name	Cadeia de caracteres	
Tipo de mensagem	message_type	Enumerado	
Operação	operação	Enumerado	
Tempo limite	time_out	Inteiro	Período de espera para que a consulta retorne resultados.
Cabeçalhos personalizados	custom_headers	Matriz de objetos JavaScript	
Carga da mensagem	message_payload	Cadeia de caracteres	
Marcador de credencial	credential_tag	Cadeia de caracteres	Lista de recursos MID Server exigidos.
MidCapabilities	midCapabilities	Cadeia de caracteres (separados por vírgulas)	

ValueCapabilities	valueCapabilities	Matriz de hashmap	Valores de recursos usados para selecionar o MID Server. Para obter mais informações, consulte Recursos do MID Server. Se houver recursos adicionais atribuídos por valor, use este exemplo para personalizar a seleção do MID Server:
			`var valueCapability = {'NEW_MID_CAPABIILTY':'NEW_MID_CAPABILITY_VALUE'};`
			`executionParam.valueCapabilities.push(valueCapability);`

Parâmetros de pós-processamento do modelo JMS

Use esses parâmetros para criar um script de pós-processamento.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros de pós-processamento JMS

Nome	Variável	Tipo	Uso
Status	status	Cadeia de caracteres	Status da operação (Put ou Get) no destino JMS.
StandardHeaders	standardHeaders	Cadeia de caracteres	Todos os cabeçalhos padrão, conforme especificado pelo JMS, que são obtidos como parte da mensagem JMS durante uma operação Get. Este campo é aplicável somente para operações Get.
CustomHeaders	customHeaders	Cadeia de caracteres	Todos os cabeçalhos personalizados adicionados por um aplicativo de produção ou de publicação que são obtidos como parte da mensagem JMS durante uma operação Get. Este campo é aplicável somente para operações Get.
MessagePayload	messagePayload	Cadeia de caracteres	Carga da mensagem obtida como parte da mensagem JMS durante uma operação Get. Este campo é aplicável somente para operações Get.
EccSysID	eccSysID	Cadeia de caracteres	Contém o ID de referência associado à mensagem de entrada da Fila do ECC retornada pela atividade.
ErrorMessages	errorMessages	Cadeia de caracteres	Contém qualquer mensagem de erro retornada do comando do JMS. Este valor será **nulo** se não houver mensagens de erro.

Escopo de atividade

As atividades personalizadas são executadas em seu próprio escopo, mesmo que ele não seja o mesmo do fluxo de trabalho.

Qualquer script executado dentro de uma atividade personalizada com um escopo só pode acessar artefatos externos que estejam dentro do escopo dessa atividade ou artefatos que estejam configurados para serem executados em qualquer escopo. Por outro lado, um artefato externo só pode acessar o script dentro dessa atividade privada se esse artefato estiver sendo executado no mesmo escopo. As atividades com escopos públicos podem interagir com artefatos externos em qualquer escopo da aplicação.

Você pode usar atividades privadas em um fluxo de trabalho que tenha um escopo de aplicação público. Essas atividades são protegidas para não estabelecer acesso fora do fluxo de trabalho. Para obter detalhes sobre como definir o escopo da aplicação para atividades personalizadas, consulte a tabela de descrição do campo para o modelo de atividade apropriado .

Nota:
As atividades personalizadas carregadas na Store ServiceNow devem ser configuradas como acessíveis a todos os escopos da aplicação.

Publicação de uma atividade personalizada

Quando um usuário cria uma atividade personalizada e a salva ou envia, essa atividade aparece nas guias **Personalizada** e **Pacotes** da paleta do designer, mas só fica visível para o usuário que a criou.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin, activity_admin, activity_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Ao terminar de configurar a atividade, clique em **Publicar**.

   Isso torna a atividade acessível para outros usuários na instância com a função workflow_admin ou activity_creator. As atividades publicadas estão disponíveis para carregamento na Store ServiceNow, podem ser adicionadas a fluxos de trabalho e podem ser editadas por qualquer usuário com as funções apropriadas.

2. Para editar uma atividade publicada, clique em **Check-out**.

   Quando uma atividade é submetida a check-out por um usuário, somente esse usuário pode modificá-la. Os campos de uma atividade submetida a check-out são somente leitura para todos os outros usuários.

3. Quando terminar de editar a atividade submetida a check-out, publique-a novamente.

   O sistema adiciona uma nova versão desta atividade à guia **Personalizado** na paleta do Editor de Fluxo de Trabalho.

Nota:
As atividades que você cria e publica ficam visíveis na guia **Pacotes** se tiverem sido criadas no escopo da aplicção atual.

Retorno de uma atividade bloqueada ao estado publicado

Podem surgir problemas se uma versão de atividade for submetida a check-out por um usuário e não for submetida a check-in novamente. Uma atividade neste estado não pode ser submetida a check-out para atualização.

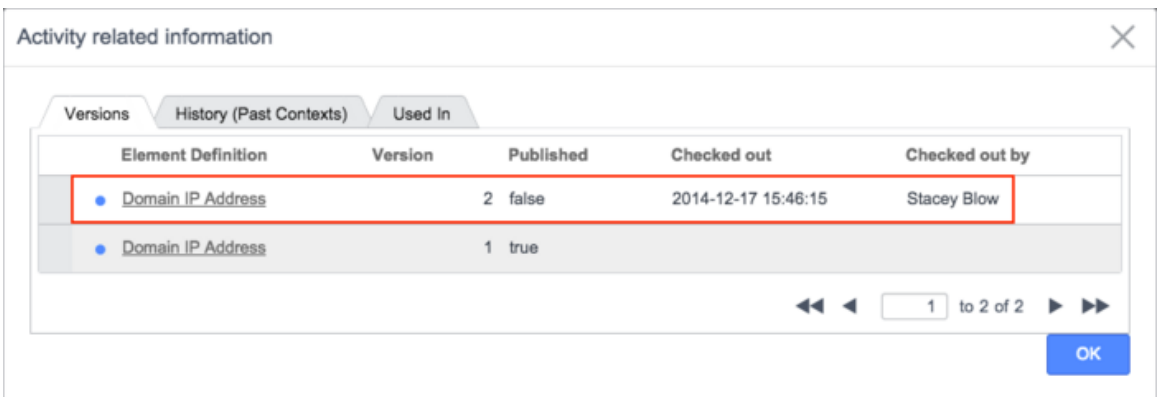
Antes de Iniciar
Funções necessárias: admin, activity_admin, activity_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Um administrador pode retornar uma atividade bloqueada para um estado publicado.

Procedimento

1. Abra o Editor de fluxo de trabalho.
2. Na guia **Personalizado**, abra a atividade que está bloqueada.
3. Clique na barra de cabeçalho e selecione **Versões** no menu de contexto.

   Uma lista de todas as versões dessa atividade é exibida. A versão bloqueada exibe o usuário que fez o check-out.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Selecione a versão submetida a check-out.

   O sistema abre o registro no designer de atividades.

5. Clique no ícone de menu novamente e selecione **Forçar check-out** no menu de contexto.

   Os campos de atividade se tornam editáveis.

6. Clique em **Publicar**.

   A atividade se torna disponível para usuários com as funções apropriadas.

Cópia de uma atividade personalizada

Você pode copiar atividades para reutilização na guia **Personalizada** no escopo global.

Antes de Iniciar

Funções necessárias: admin, activity_admin, activity_creator

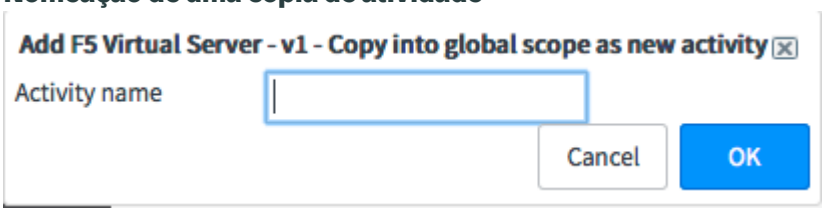
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você não pode copiar uma atividade em um escopo privado.

Procedimento

1. Para reutilizar uma atividade no escopo global, expanda a categoria primária para exibir as atividades.
2. Clique com o botão direito do mouse na atividade que você deseja copiar e selecione uma destas opções:
   - *Copiar para o escopo global como nova atividade*: copia a atividade com o novo nome fornecido, usa o mesmo número de versão da atividade original e a move para o escopo global na guia **Personalizado**.

     Nomeação de uma cópia de atividade

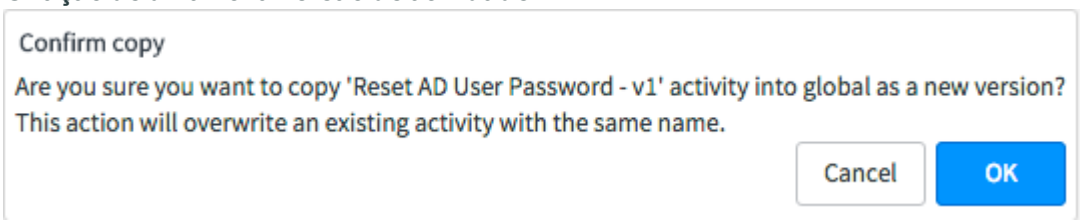
   - *Copiar para o escopo global como nova versão*: copia a atividade com o novo nome fornecido, usa o mesmo número de versão da atividade original e a move para o escopo global na guia **Personalizado**. O sistema adiciona automaticamente a categoria primária à

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

guia **Personalizada** se ela ainda não existir. Esta ação substituirá outra atividade com o mesmo nome e número de versão.

Criação de uma nova versão de atividade



Nota:
Se a atividade estiver em qualquer outro escopo, exceto global, o sistema exibirá esta mensagem: Não é possível copiar a atividade com escopo privado.

Databus do Orchestration

O databus permite que os designers de fluxo de trabalho rastreiem o fluxo de dados por meio de um fluxo de trabalho do Orchestration e fornece acesso aos dados de saída que podem ser consumidos por outras atividades personalizadas.

Os dados são disponibilizados em um fluxo de trabalho quando você usa atividades criadas com Designer de atividades do Orchestration. O designer de atividades fornece a capacidade de especificar entradas e saídas bem definidas para suas atividades. Quando você usa essas atividades na tela do fluxo de trabalho, as saídas aparecem na guia **Dados** e estão disponíveis para uso como entradas em atividades subsequentes.

Nota:
O Orchestration não filtra os dados fornecidos para reutilização na guia **Dados**. Você deve verificar se uma atividade na tela de fluxo de trabalho foi executada antes de consumir seus dados de saída.

Quando você solta uma atividade personalizada na tela do fluxo de trabalho, o sistema atribui um índice a ela. Se você excluir uma atividade da tela e adicionar uma nova, os índices não serão reutilizados. Isso garante que você não comece acidentalmente a assinar dados que não pretendia usar. Se você atualizar uma atividade no designer de atividades, o sistema atualizará automaticamente a atividade na tela para garantir que os dados que você está assinando no downstream não sejam afetados.

Reutilização de dados no designer de atividades

A guia **Dados** no Editor de fluxo de trabalho lista todas as atividades personalizadas usadas no fluxo de trabalho atual que produzem dados e exibe esses dados para reutilização em outras atividades personalizadas.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_creator

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As atividades são categorizadas por aplicação nesta guia e estão disponíveis para uso como fontes de dados para outras atividades. A guia **Dados** é uma representação gráfica do Databus do fluxo de trabalho, que gerencia todos os dados temporários usados pelo fluxo de trabalho atual.

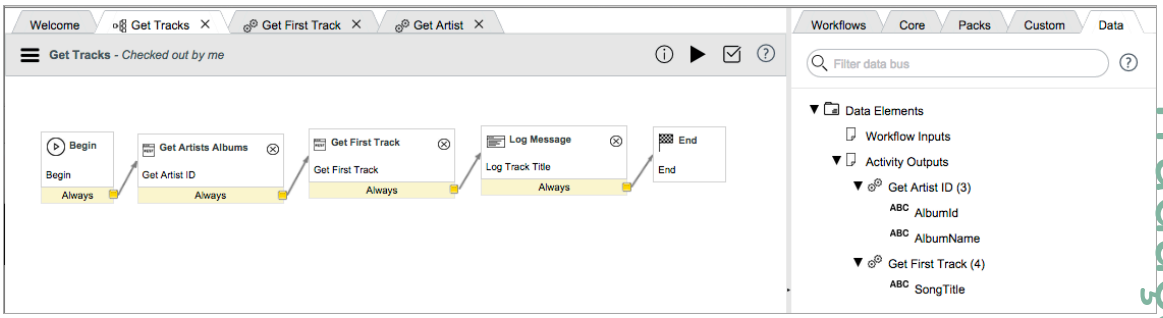
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

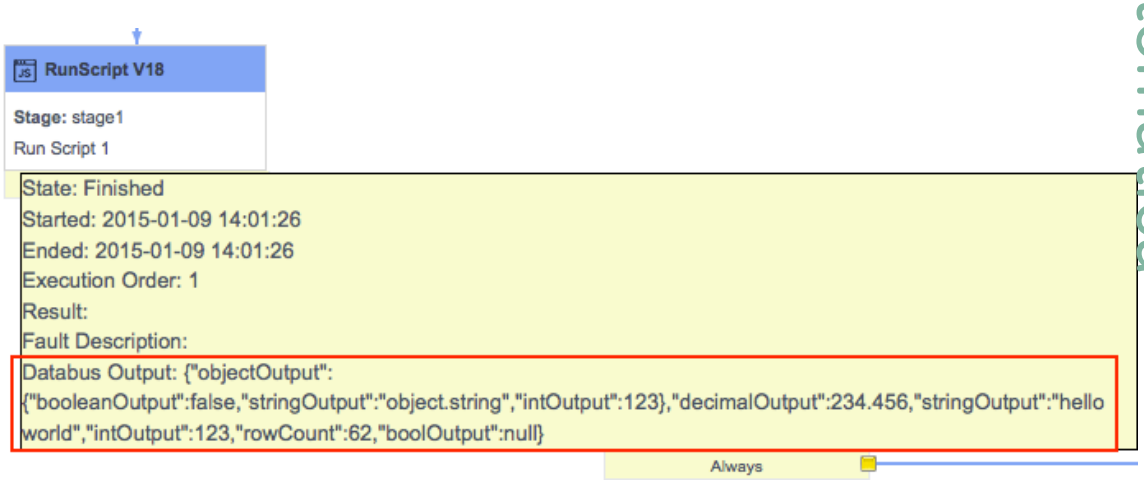
1. Arraste as variáveis de saída de uma atividade nesta guia para as entradas de outra atividade na tela do fluxo de trabalho para vincular as atividades.

   Você pode usar qualquer uma das saídas na estrutura, independentemente da aplicação à qual elas pertencem. Um número de índice entre parênteses após o nome da atividade fornece um identificador exclusivo para os parâmetros que você usa como dados de entrada em outras atividades. Se você não nomear uma atividade personalizada, o único identificador dessa atividade na guia **Dados** será o número do índice. Os números de índice indicam a sequência na qual as atividades personalizadas foram adicionadas ao fluxo de trabalho e não são reutilizadas. Quando você arrasta uma atividade personalizada para a tela do fluxo de trabalho, o sistema adiciona essa atividade e seus dados de saída à estrutura. Por outro lado, se você remover uma atividade personalizada da tela, essa atividade e suas saídas desaparecerão da lista de dados.



2. Aponte para uma atividade para exibir informações sobre ela em uma janela pop-up.

   Todos os dados de saída reutilizados pela atividade são listados no campo **Saída de Databus** da janela pop-up.



MID Servers para Orchestration

O Orchestration seleciona automaticamente um MID Server apropriado com base nos recursos que você configura nas atividades, nos endereços IP dos dispositivos de destino e na aplicação que o MID Server tem permissão para usar.

Para permitir que um MID Server funcione com o Orchestration, ele deve ter a aplicação **Orchestration** ou **TODAS** atribuída a ele. Consulte Configurar um MID Server padrão para cada aplicação para obter instruções.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode fazer com que os MID Servers se concentrem em diferentes habilidades e seções separadas da sua rede. Veja:

- Recursos do MID Server
- Mapear um endereço IP para um nome DNS

Você também pode especificar um MID Server padrão a ser usado se nenhum MID Server atender aos critérios de capacidade e intervalo de IPs para uma atividade. Consulte Seleção de MID Server padrão para Orchestration.

Tópicos relacionados

Recursos do MID Server

Recursos do MID Server

Os recursos do MID Server definem as funções específicas de um MID Server dentro de um intervalo de endereços IP.

Recurso Nmap

O recurso **Nmap** só é atribuído a MID Servers para os quais o scanner do Mapeador de rede (Nmap) foi instalado para a Descoberta sem credenciais. Esta funcionalidade não pode ser adicionada ou removida de qualquer MID Server manualmente. Para obter instruções sobre como instalar ou desinstalar o Nmap, consulte Instalar e desinstalar o Nmap em um MID Server

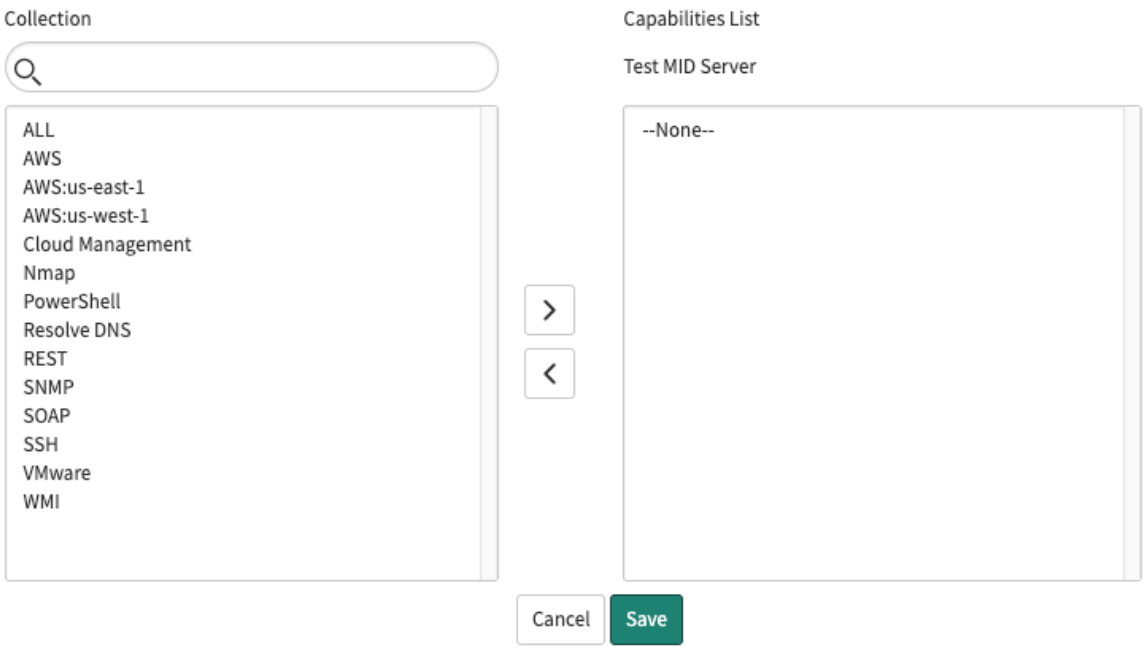
Valores de recurso do MID Server

Os recursos fornecidos no sistema de base não têm uma cadeia de caracteres de valor definida. O valor do recurso pode estar em branco, ser um valor único ou um * (curinga). Um MID Server configurado para usar um recurso que não tem valor pode localizar qualquer dispositivo usando o protocolo desse recurso. Se uma funcionalidade tiver um valor definido, o MID Server usando essa funcionalidade encontrará somente os dispositivos que usam esse protocolo que correspondem exatamente à cadeia de caracteres de valor. A exceção é o recurso Resolver DNS, que é configurado para resolver qualquer nome DNS em um endereço IP usando uma correspondência parcial de cadeia de caracteres. O * (curinga) corresponderá a um recurso de solicitação especificando qualquer valor que não esteja em branco.

Começando com a versão Madrid, a combinação **[nome do recurso]:[valor]** é exibida na interface de caixa de listagem dupla quando você adiciona um recurso a um MID Server. Esta combinação permite que você veja todos os recursos que têm valores diferentes, mesmo se o nome do recurso for o mesmo. Por exemplo, se você estiver usando a funcionalidade de gestão de nuvem e usar o campo de valor para especificar o datacenter lógico us-west em um dos registros de recurso, poderá ver a combinação na lista **Coleção**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Seleção do MID Server

O MID Server é selecionado usando um algoritmo com base nos recursos disponíveis. O seletor produz uma lista de MIDs adequados usando filtros na seguinte ordem: **status do servidor** > **aplicativos** > **Intervalo de IPs** > **Capacidades**. O algoritmo pesquisa os recursos na sequência a seguir e, se uma etapa encontrar pelo menos um MID Server, as etapas restantes serão ignoradas:

1. **Correspondência exata de valor:** encontre cada MID Server que contém recursos com pares de nome/valor com uma correspondência exata para todos os pares de nome/valor de recursos solicitados. Em branco é um valor válido. * Os valores (curinga) são ignorados.
2. **Correspondência de valor de curinga:** o mesmo que uma correspondência de valor exata, mas também permite que um valor de solicitação que não esteja em branco corresponda aos registros de recurso do MID Server que contêm o valor *.
3. **Nome de recurso especial TODOS:** encontre cada MID Server que contém o nome de recurso especial TODOS, ignorando o campo de valor do recurso.

Nota:
Se o nome do recurso solicitado não existir na tabela ecc_agent_capability, **BadArgumentException** será lançado em vez de fallback para o recurso TODOS.

Correspondência de valor de recurso do MID Server com script

Você pode usar testes de valor para criar recursos que localizam dispositivos usando valores sem exigir correspondência de cadeia de caracteres exata. A ação nesses valores é controlada por um script definido pelo usuário.

O recurso Resolver DNS é fornecido no sistema de base e é configurado para resolver nomes DNS em endereços IP para dispositivos cujos nomes terminam com um nome de domínio especificado. O **valor** de recurso inserido é automaticamente precedido por um ponto durante o processamento para corresponder à sintaxe do domínio. Este valor pode conter um ou mais subdomínios, mas deve incluir o final da cadeia de caracteres do domínio. Os dispositivos correspondentes devem terminar com a sintaxe idêntica. O script para a recurso Resolver DNS determina se um nome de dispositivo corresponde aos

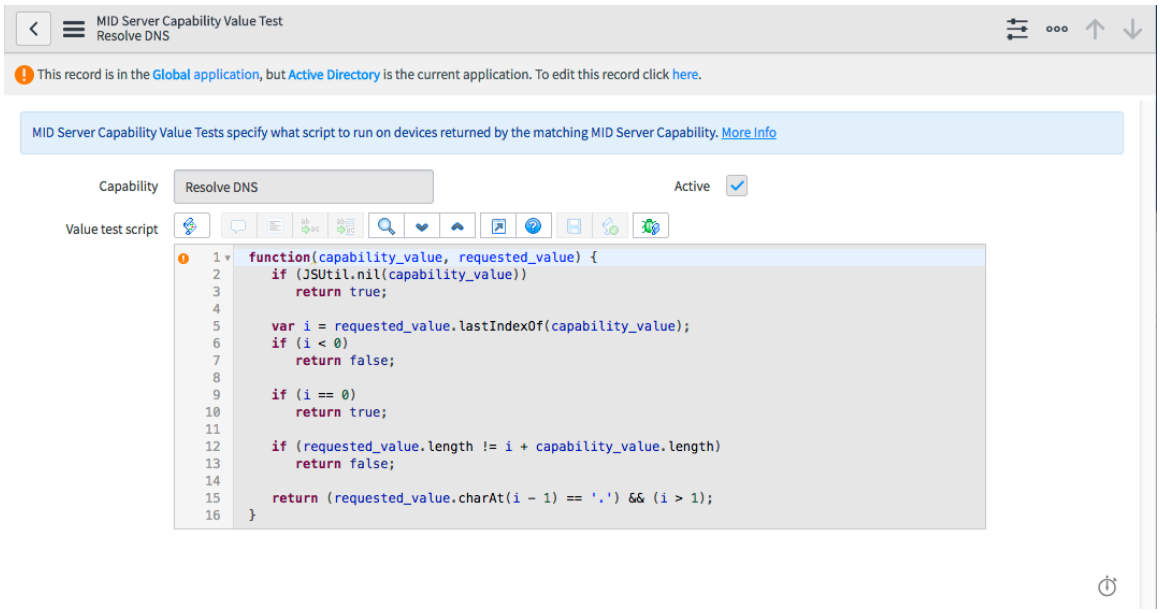
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

critérios definidos por **Valor**. Se houver uma correspondência, a plataforma executará a resolução do endereço automaticamente. Por exemplo, se o valor do recurso Resolver DNS for service-now.com, o MID Server com esse recurso encontrará lnxlab01.sandiego.service-now.com e dbsrv101.sanjose.service-now.com. Se o valor for alterado para sandiego.service-now.com, o MID Server encontrará somente lnxlab01.

Nota:
Se o **valor** no recurso Resolver DNS estiver em branco, todos os domínios serão correspondentes.

Para exibir o script para avaliar esta capacidade, navegue até **MID Server** > **Testes de valor de capacidade** e selecione **Resolver DNS** na lista.



Configurar Recursos do MID Server

Os recursos do MID Server definem as funções específicas de um MID Server dentro de um intervalo de endereços IP, permitindo que uma aplicação selecione o MID Server mais apropriado. Configure recursos em MID Servers para aplicações como Orquestração, Gestão de nuvem e Mapeamento de serviços.

Antes de Iniciar
Função necessária: admin ou sm_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Várias aplicações usam recursos, intervalos de IP e Seleção do MID Server para restringir o pool de MID Servers de que as aplicações precisam.

Nota:
Pelo menos um recurso é necessário para cada MID Server usado pela Orquestração. Para obter mais informações, consulte MID Servers para Orchestration.

Os seguintes recursos estão disponíveis por padrão com a Descoberta:

Todos	IBM	Resolver DNS
Ansible	JDBC	REST
AWS	NetApp	SNMP
Azure	Nmap	SOAP

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Chef	OpenStack	SSH
Gestão de nuvem	PowerShell	VMware
Google	RCA	WMI

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **MID Server** > **Recursos**.
2. Selecione um recurso existente ou selecione **ALL** para incluir todos os recursos.

   Nota:
   Certifique-se de que cada intervalo de endereços IP tenha MID Servers com os recursos necessários para concluir as atividades da Orquestração nesse segmento de rede.

3. Crie um novo recurso:
   a. Selecione **Novo**.
   b. Configure o valor de um recurso personalizado.

      Example
      Um exemplo é um recurso para **DOMÍNIO**, com um valor de **service-now**.

   c. Selecione **Enviar**.
4. Selecione **Editar** na lista relacionada MID Servers para adicionar MID Servers ao recurso.
5. Selecione um ou mais MID Servers para este recurso na lista **Disponível**.
6. Selecione **Salvar**.

A funcionalidade definida aqui também é exibida no registro primário deste MID Server.

Seleção de MID Server padrão para Orchestration

O Orchestration usa o MID Server padrão se não puder encontrar um MID Server com o intervalo de IP e a capacidade corretos.

Especifique o MID Server padrão em um destes locais:

- O campo **MID Server padrão** no registro da aplicação Orchestration. Consulte Configure um MID Server padrão para cada aplicação para obter instruções.
- A propriedade **MID Server padrão a ser usado em atividades do Orchestration**. Navegar até **Orquestração** > **Propriedades do MID Server** para definir este valor.

Esses dois valores são mantidos automaticamente em sincronia. Você pode mudar o MID Server padrão em qualquer local.

Propriedade do sistema do probe do PowerShell versão 2

Exiba informações detalhadas de credenciais do PowerShell e exiba informações de registro em log estendido.

Começando com a versão Madrid, há uma nova propriedade do sistema para o probe do PowerShell que ativa a versão 2 do probe. Esta nova versão permite que você exiba informações detalhadas de credenciais sobre o motivo pelo qual as credenciais do

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

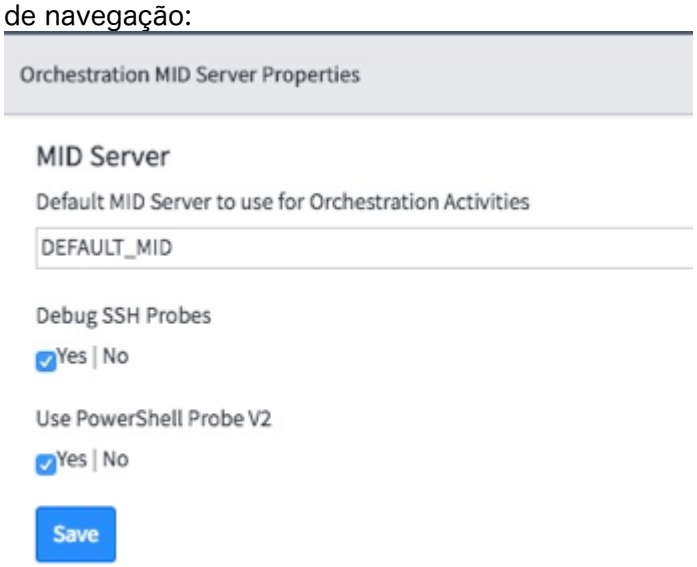
PowerShell falharam ou foram bem-sucedidas. Você também pode exibir informações de registro em log para uma carga de Fila do ECC e o log de Contexto de fluxo de trabalho.

mid.server.rba_powershell_v2

Habilita o probe do PowerShell versão 2 para uso com todas as atividades do PowerShell. O valor padrão é verdadeiro. Se você escolher falso, o probe do PowerShell legado será usado. A menos que haja problemas, use a versão 2, pois a versão legada será descontinuada.

Nota:
Esta propriedade se aplica somente a atividades de Orquestração. Probes Descoberta não são afetados.

Você pode acessar a propriedade selecionando o link Propriedades do MID Server no painel de navegação:



Propriedade de log do PowerShell

Habilite a exibição de mensagens de depuração no PowerShell.

Esta propriedade permite o controle de quando e onde exibir mensagens de depuração geradas por instruções de depuração incorporadas nos scripts do PowerShell.

mid.property.powershell.log_info

A nova propriedade de log do PowerShell do MID Server:

- Mostra informações de registro em log.

  Nota:
  Depois que o registro em log é habilitado, os scripts OOB PowerShell registram informações.

- Adiciona informações de registro em log aos scripts desenvolvidos do PowerShell e às atividades do PowerShell.

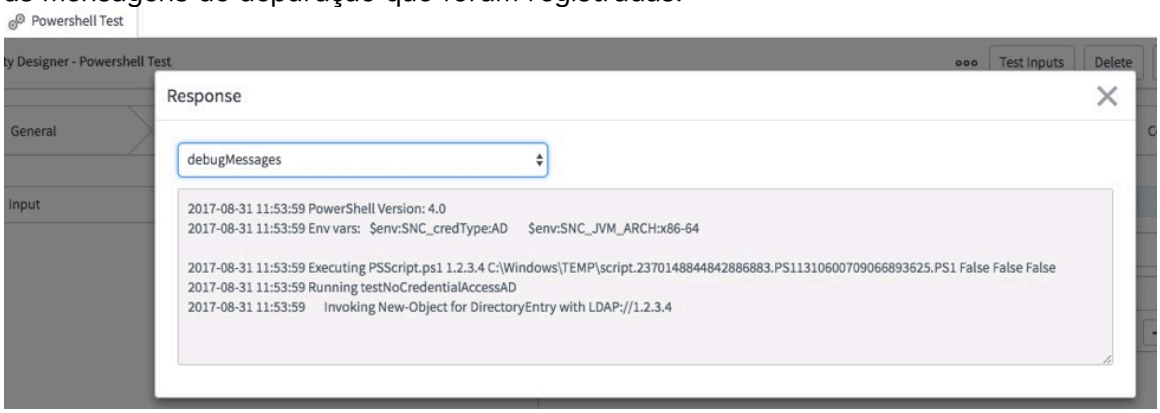
  Nota:
  As informações de registro em log só estão disponíveis quando a propriedade está habilitada.

- O registro em log não está habilitado por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a propriedade estiver definida como verdadeira, as mensagens de depuração serão exibidas no contexto de fluxo de trabalho ou no pop-up Resposta após testar as entradas. A carga de entrada ecc_queue para cada uma das atividades do PowerShell mostrará todas as mensagens de depuração que foram registradas.



Habilite a propriedade de registro em log do PowerShell para cada MID Server. Se o campo MID Server estiver vazio, a propriedade se aplicará a todos os MID Servers. Há mensagens de depuração de credenciais separadas que sempre retornam, independentemente dessa configuração. As mensagens de depuração de credencial mostram quais credenciais foram usadas e outras informações relacionadas.

Nota:
Todas as mensagens de depuração que retornam para a instância também são salvas no arquivo de log do MID Server. O arquivo de log pode ter mensagens de depuração adicionais geradas do código Java, o que pode ajudar o processo de depuração.

Uso do painel Uso da Orquestração

Este painel mostra uma visão geral das métricas de uso da Orquestração para mostrar aos clientes como suas organizações usam a Orquestração e para dar suporte à conformidade da licença.

Antes de Iniciar

Função necessária: orchestration_manager

Procedimento

1. Para exibir o painel, navegue até **Orquestração** > **Operações e Solução de Problemas** > **Painel de uso do Orchestration**.
   O painel Uso da Orquestração é exibido. As guias no painel incluem Uso licenciável e Uso da Orquestração. Os relatórios nessas guias incluem:

Métricas de uso de Orquestração

Métrica	Descrição
Resumo da transação nos últimos 12 meses	Uma contagem em execução de todas as transações de Orquestração nos últimos 12 meses. Inclui: ○ A contagem de transações de Orquestração associadas à aplicação RH ○ A contagem de transações de Orquestração associadas à aplicação Security Operations

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Métrica	Descrição
Resumo da transação no acumulado do ano	Contagem cumulativa de todas as transações desde o momento em que o plug-in Orchestration foi ativado ou o cliente atualizou para Genebra.
Média de execução de 365 dias do servidor	A média de execução nos últimos 365 dias para cmdb_ci_computer - cmdb_ci_server. Isso inclui todos os nós de cliente físicos e virtuais e exclui os nós de servidor da contagem.
Média de execução de 365 dias do cliente	A média de execução nos últimos 365 dias para cmdb_ci_server. Isso inclui todos os nós de servidor físicos e virtuais.
Transações de orquestração por mês nos últimos 12 meses	
Média de nós de cliente orquestrados nos últimos 365 dias	
Média de nós de servidor orquestrados nos últimos 365 dias	
Número de atividades de orquestração desenvolvidas nos últimos 365 dias	O número agregado de definições de atividade que você desenvolveu e as definições de atividade OOB que você modificou. Este número inclui elementos de atividade (atividades criadas com o Designer de atividades) que você desenvolveu e definições de atividade OOB que você modificou. **Nota:** Este número exclui elementos de atividade que são enviados com as aplicações da ServiceNow que usam o Orchestration Runtime, por exemplo, as aplicações Security Operations e Recursos Humanos da ServiceNow.
Nós de cliente cumulativos orquestrados por mês	
Nós de servidor cumulativos orquestrados por mês	
Uso por provedor nos últimos 12 meses	Divide a ênfase por provedor, como PowerShell, JDBC, SSH etc.
10 principais atividades de orquestração	

2. **Opcional:** Você pode adicionar mais widgets ao painel clicando no ícone **Adicionar conteúdo** ( ) no canto superior direito do painel.

Nota:
Não modifique a primeira guia neste painel. Se você quiser uma experiência de painel diferente, adicione uma guia e personalize-a com seus relatórios de uso.

Legado: Bate-papo

O bate-papo está obsoleto na versão Istambul.

Tradução automática

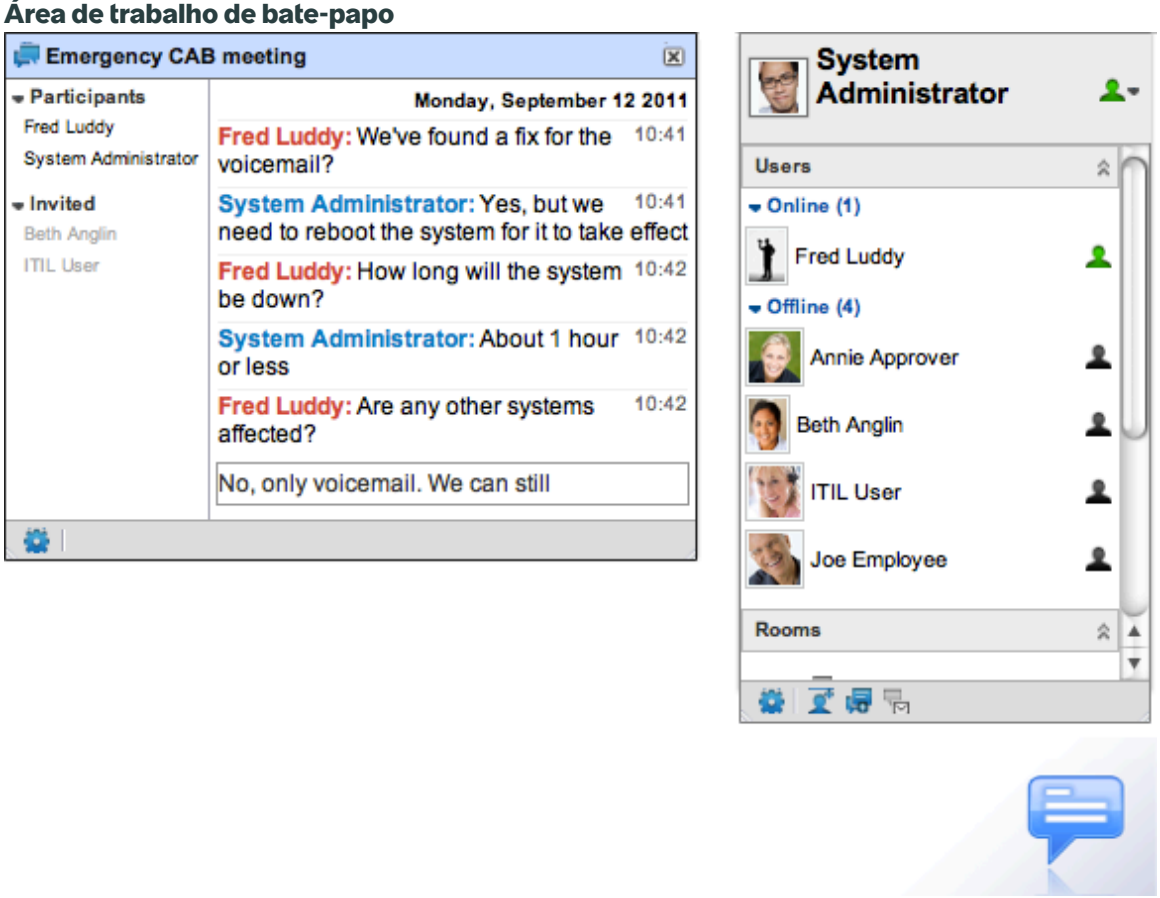
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O recurso Connect fornece uma plataforma de mensagens instantâneas atualizada, que é ativada por padrão para novas instâncias. O bate-papo legado e os recursos Connect não devem ser usados simultaneamente. Não há caminho de migração do bate-papo legado para o Connect.

O bate-papo fornece comunicação em tempo real por meio de mensagens instantâneas entre usuários em uma instância ServiceNow. Recursos inclui:

- Bate-papos um para um (mensagens instantâneas) entre usuários.
- Salas de bate-papo para conversas com vários usuários. As salas de bate-papo podem ser públicas (qualquer usuário pode ingressar) ou privadas (somente usuários convidados podem ingressar).
- Salas de bate-papo vinculadas a registros de tarefa. Os usuários podem trabalhar juntos para resolver problemas e o histórico da conversa pode ser compartilhado por todos que precisam fazer referência a ele.
- Bate-papo do help desk. Os usuários finais podem acessar o suporte em tempo real por meio de mensagens instantâneas. A equipe de Service Desk pode resolver problemas básicos em tempo real ou criar incidentes diretamente a partir de solicitações de bate-papo para problemas mais extensos.

Área de trabalho de bate-papo



Tradução automática

Legado: Introdução ao Bate-papo

Comece com o bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Estabeleça diretrizes de uso.
   As mídias sociais podem melhorar a comunicação e ajudar na produtividade. Para obter o máximo dessas ferramentas, estabeleça diretrizes de mídia social claras e simples que promovam o compartilhamento de informações e um ambiente de trabalho confortável.
2. Ative o plug-in de bate -papo para habilitar o bate-papo legado e os recursos de bate-papo do help desk legado.
3. Defina as configurações de segurança.
   Os usuários devem fazer login para usar os recursos de bate-papo legado no sistema de base. As configurações padrão do sistema de segurança e as configurações de segurança específicas de TI Social estão disponíveis. Para saber mais sobre como configurar esses recursos, consulte as páginas de ativação do plug-in.
   - As salas de bate-papo podem ser Públicas (qualquer usuário pode ingressar) ou Privadas (somente usuários convidados podem ingressar).
   - Os administradores podem limitar quem pode ler mensagens de bate-papo nas tarefas e quem pode criar salas de bate-papo.

Legado: Instalações com o Bate-papo

Componentes que são instalados com o bate-papo legado.

Dados de demonstração estão disponíveis para o bate-papo legado. Os dados de demonstração criam uma fila de bate-papo chamada Bate-papo do help desk que é compatível com o grupo de atribuição Suporte do Bate-papo. Além disso, o link do bate-papo do help desk é adicionado ao cabeçalho do portal Autoatendimento para funcionários. Para saber mais, consulte Como configurar filas de bate-papo para o bate-papo do help desk.

Outros:

- Evento: um novo evento chamado **chat.invite** é registrado para acionar uma notificação por e-mail quando os usuários são convidados para uma sala de bate-papo.
- Notificação por e-mail: uma notificação por e-mail chamada de Convite para sala de bate-papo é adicionada para ser enviada quando os usuários são convidados para uma sala de bate-papo.

Legado: Campos instalados com o bate-papo legado

O bate-papo legado adiciona campos.

Exibir nome [Nome da tabela]	Descrição
Cabeçalho [content_block_header]	Adiciona o link do bate-papo do help desk à página do portal do ESS.

Legado: Propriedades instaladas com o bate-papo legado

O bate-papo legado adiciona propriedades.

Nome	Descrição
glide.chat.invite_fields	Lista separada por vírgulas de campos usados para gerar os convites ao criar uma sala de bate-papo a partir de uma tarefa. O usuário

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	recebe caixas de seleção para cada um dos campos especificados para selecionar os convites para a sala de bate-papo. Os campos devem ser referências ou glide_lists de sys_user ou sys_user_group. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: assigment_group,watch_list • **Local**: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**
glide.chat.show_emoticons	Configuração que determina se os emoticons devem ser exibidos nas conversas. • **Tipo**: verdadeiro | falso • **Valor padrão**: verdadeiro • **Local**: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**
glide.chat.sound.message_received.mp3	Som reproduzido quando uma mensagem é recebida no bate-papo (mp3). • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: media/rcvmsg.mp3x • **Local**: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**
glide.chat.sound.message_received.ogg	Som reproduzido quando uma mensagem é recebida no bate-papo (ogg). • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: media/rcvmsg.oggx • **Local**: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**
glide.chat.sound.queue_beep.mp3	Som reproduzido quando um novo usuário entra na fila de bate-papo (mp3). Esta propriedade e `glide.chat.sound.queue_beep.ogg` devem ser definidas para que as propriedades funcionem. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: media/button_toggle_on.mp3x • **Local**: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**
glide.chat.sound.queue_beep.ogg	Som reproduzido quando um novo usuário entra na fila de bate-papo (ogg).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Descrição
	• **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: media/button_toggle_on.oggx • **Local**: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**
glide.chat_room.create_roles	Lista separada por vírgulas de funções que têm permissão para criar salas de bate-papo. • **Tipo**: cadeia de caracteres • **Valor padrão**: itil • **Local**: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**
glide.short_poll_delay	Atraso curto de pesquisa para solicitações XMPP. Insira um valor em milissegundos. O valor mínimo é 250. Com a pesquisa curta, o navegador envia uma solicitação ao servidor em intervalos fixos definidos pela propriedade. Para minimizar o impacto no desempenho, é recomendável que este valor seja maior ou igual ao valor padrão. • **Tipo**: inteiro • **Valor padrão**: 1000 (um segundo) • **Local**: **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**

Legado: Inclusões de script instalados com o bate-papo legado

O bate-papo legado adiciona inclusões de script.

Nome	Descrição
ChatUtils	Fornece utilitários para conversas de bate-papo.

Legado: Tabelas instaladas com o bate-papo legado

O bate-papo legado adiciona tabelas.

Tabela	Descrição
Ações de Bate-Papo [chat_actions]	Define itens de menu da janela de bate-papo adicionais. Acesso em **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Ações** (administrador e chat_admin).
Canal de bate-papo [chat_channel]	Armazena canais de bate-papo, que são bate-papos entre membros. Esta tabela é estendida pelo thread de bate-papo [chat_thread], um bate-papo individual, e chat_room, um bate-papo de vários usuários. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Membro do canal de bate-papo	Tabela de relacionamento que associa canais e membros. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[chat_channel_member]	
Mensagem de bate-papo [chat_message]	Armazena mensagens instantâneas enviadas de qualquer janela de bate-papo. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Presença no Bate-papo [chat_presence]	Armazena informações de presença (status) de um usuário. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Fila de bate-papo [chat_queue]	Armazena os grupos e programações para fornecer suporte por meio de mensagens instantâneas. Definido em **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Filas** (administrador e chat_admin).
Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]	Armazena solicitações do usuário para suporte em tempo real. Estende a Tarefa [task]. Em um registro de fila de bate-papo, a lista relacionada de entradas da fila de bate-papo exibe as entradas associadas a essa fila de bate-papo. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Sala de bate-papo [chat_room]	Armazena salas de bate-papo (bate-papo com vários usuários). Estende o canal de bate-papo [chat_channel]. Pode ser modificado se necessário, como mudar o perfil de uma sala de bate-papo de pública para privada, mas quase sempre deve ser gerenciado pela funcionalidade do sistema.
Escala de bate-papo [chat_roster]	Mantém usuários associados à lista Meus amigos de um usuário. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Membro da escala de bate-papo [chat_roster_member]	Rastreia usuários que são membros de uma sala de bate-papo. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Thread de bate-papo [chat_thread]	Armazena bate-papos individuais. Estende o canal de bate-papo [chat_channel]. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Live Headline [live_headline]	Envia mensagens do sistema. Por exemplo, o sistema pode enviar uma mensagem quando um usuário entra ou sai de uma sala de bate-papo. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Mensagem de pesquisa dinâmica [sys_live_message]	Tabela do sistema que armazena e gerencia mensagens de bate-papo. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Usuário dinâmico [sys_live_user]	Tabela do sistema que armazena e mantém usuários de bate-papo. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.
Armazena o último número de sequência em tempo real [sys_live_last_sequence]	Armazena o último ID de sequência. Estender ou modificar dados nesta tabela não é recomendado.

Legado: Regras de negócio instaladas com o bate-papo legado

O bate-papo legado adiciona regras de negócio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nome	Tabela	Descrição
Atualizador de fila de bate-papo [Task.active]	Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]	Define o campo Ação da entrada da fila de bate-papo como Aguardando quando a ação muda.
SNC – Tempo médio de espera em fila de bate-papo	Entrada da fila de bate-papo [chat_queue_entry]	Quando uma entrada da fila de bate-papo é aceita, calcula o tempo médio de espera da fila, calculando a média das últimas 20 entradas da fila de bate-papo.

Legado: Uso do bate-papo

O bate-papo legado permite que você interaja e colabore por meio de mensagens instantâneas em tempo real com outros usuários em uma instância.

Use o bate-papo legado para:

- Iniciar ou participar de conversas de bate-papo com um ou vários usuários.
- Iniciar ou participar de conversas de bate-papo anexadas a registros de tarefa (como um incidente).
- Ver quando outros usuários estão disponíveis para um bate-papo.

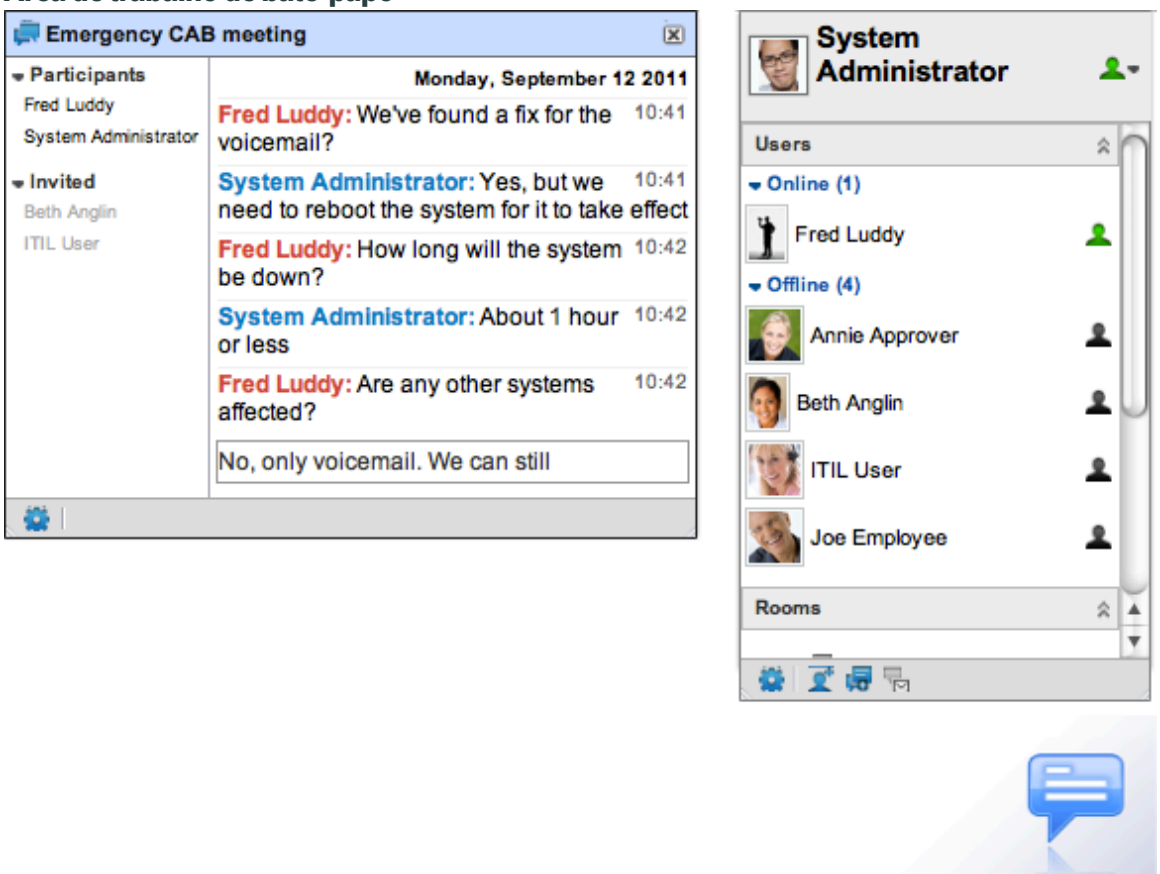
Para abrir a área de trabalho de bate-papo, navegue até **TI Social** > **Bate-papo**.

Nota:
A equipe de Service Desk também pode fornecer suporte em tempo real a outros usuários por meio do bate-papo do help desk.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Área de trabalho de bate-papo



Tradução automática

Legado: Atualização do perfil

Seu perfil identifica suas contribuições para conversas de bate-papo legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Seu perfil identifica suas contribuições para conversas. Ele é criado automaticamente na primeira vez que você usa o bate-papo e consiste em:

Perfil

Título	Descrição
Nome	Da sua conta de usuário em ServiceNow. Seu nome aparece em suas mensagens e na lista de membros de qualquer sala de bate-papo em que você ingressar.
Foto	Selecione qualquer imagem. Sua imagem aparece ao lado do seu nome na lista de favoritos de outros usuários e no topo da sua lista de favoritos.

Para atualizar sua foto de perfil:

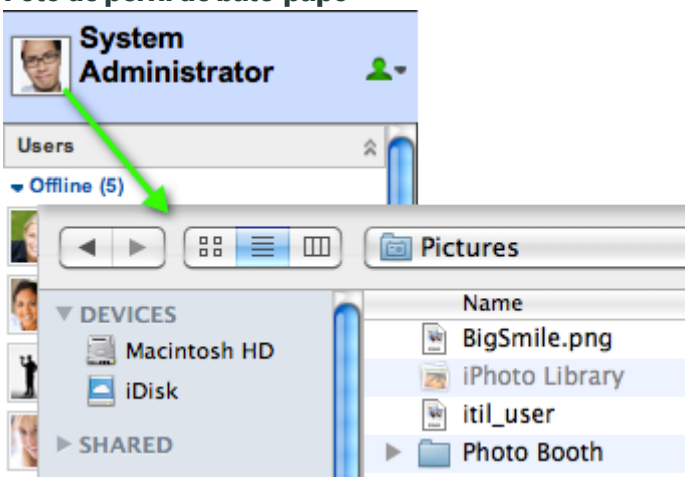
Procedimento

1. Clique na sua imagem na parte superior da lista de favoritos.
2. Navegue até o arquivo de imagem desejado e clique em **Abrir**.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Mudanças na imagem do perfil afetam o bate-papo legado e o feed em tempo real se o plug-in Live Feed estiver ativado.

Foto de perfil de bate-papo



Legado: Atualização de status

No bate-papo legado, seu status permite que outros usuários saibam se você está disponível para um bate-papo.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

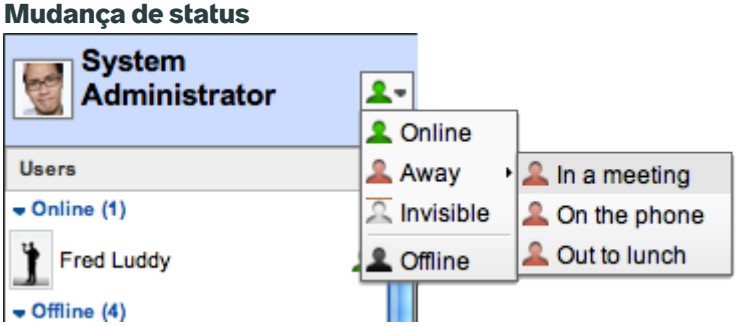
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Seu status permite que outros usuários saibam se você está disponível para um bate-papo. Seu status atual é indicado pela cor do ícone no canto superior direito da sua lista de favoritos, ao lado do seu nome. Veja o status de outros usuários em sua lista de favoritos.

Para mudar seu status:

Procedimento

1. Clique no ícone de status ao lado do seu nome.
2. Selecione um status (consulte a tabela).

Mudança de status



Mudança de status

Status	Descrição	Aparece para outras pessoas
On-line	Indica que você está disponível para um bate-papo.	Ícone verde:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Status	Descrição	Aparece para outras pessoas
		Bate-papo disponível Beth Anglin
Afastado	Indica que você não está disponível porque está ausente.	Ícone vermelho: **Bate-papo ausente** Beth Anglin *Away*
Ausente com uma mensagem	Indica que você não está disponível e fornece um motivo: ○ Em reunião ○ Ao telefone ○ Em horário de almoço Você não pode criar uma mensagem personalizada na área de trabalho de bate-papo.	Ícone e mensagem vermelhos: **Mensagem de ausência do bate-papo** Beth Anglin *In a meeting*
Invisível	Indica que você não está disponível. Você pode enviar e receber mensagens quando seu status for *Invisível*. Você aparece como *Off -line* para outros usuários.	Ícone preto: **Bate-papo off-line** Beth Anglin
Off-line	Indica que você não está disponível. Você não pode enviar e receber mensagens quando seu status for Off-line. Os usuários que não estão conectados aparecem como Off-line.	Ícone preto: **Bate-papo off-line** Beth Anglin

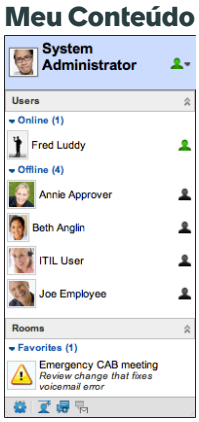
Legado: Como usar sua lista de favoritos

No bate-papo legado, sua lista de favoritos aparece na área de trabalho de bate-papo e fornece determinadas funções.

Tradução automática

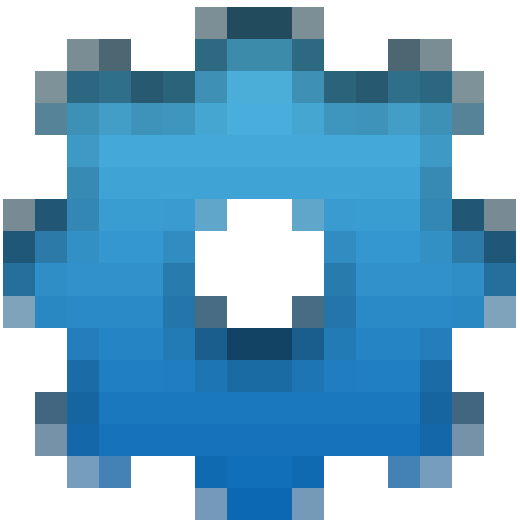
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de favoritos



- Usuários:
  - Adicione outro usuário do sistema à sua lista de favoritos.
  - Veja se seus usuários favoritos estão disponíveis para bater papo. Os usuários são organizados em ordem alfabética e em seções por status.
  - Inicie uma conversa clicando duas vezes em um nome.
  - Expanda ou recolha uma seção clicando em **On-line** ou **Off-line**.
- Salas:
  - Veja a lista de suas salas de bate-papo favoritas.
  - Ingressar em uma sala de bate-papo clicando duas vezes em seu nome.
- Barra de ferramentas da lista de favoritos:
  - Opções (

Menu da janela de bate-papo



): acessa um menu com opções para adicionar um usuário favorito, exibir usuários on-line, criar uma sala de bate-papoe exibir salas de bate-papo.

  - Adicionar usuário (

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de favoritos

Como adicionar amigos

): adicionar um usuário favorito.

- Criar Sala (

Como adicionar sala

): criar uma sala de bate-papo.

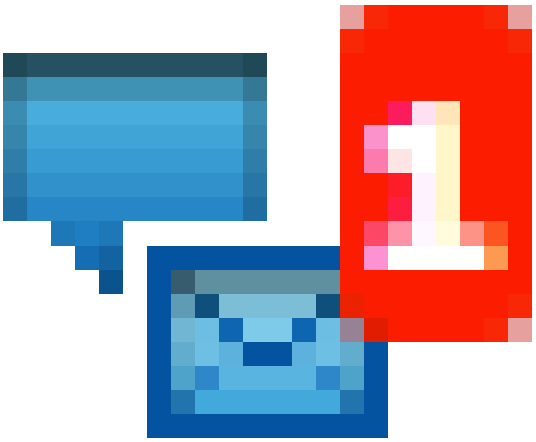
- Convites (

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Lista de favoritos

Convite para bate-papo



): responder a convites para ingressar em salas de bate-papo.

Para expandir ou recolher uma seção na lista de favoritos, clique no cabeçalho da seção ou clique nas setas (^^) no cabeçalho da seção.

Legado: Como adicionar um usuário favorito

Como adicionar um usuário à sua lista de usuários favoritos no bate-papo legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Clique no botão **Adicionar usuário**.

Como adicionar amigos

2. Comece a digitar um nome de usuário e selecione um usuário na lista ou clique na pesquisa de referência e selecione um usuário na tabela.

Ícone de pesquisa

3. Clique em **OK**.

Legado: Como remover um usuário favorito

Como remover um usuário favorito no bate-papo legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

Para remover um usuário da sua lista de usuários favoritos, clique com o botão direito no nome do usuário e selecione **Remover da lista**.

Legado: Como exibir um usuário on-line

Como exibir uma lista de todos os usuários que estão disponíveis para bater papo (status On-line) no bate-papo legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da seção Usuários ou clique em **Opções** na barra de ferramentas.

   Menu da janela de bate-papo

2. Selecione **Mostrar Usuários On-line**.

   - Inicie um bate-papo individual com um usuário na lista clicando duas vezes em um nome.
   - Escolha **Enviar mensagem** ou **Adicionar à lista de amigos** clicando com o botão direito em um nome.

   Usuários On-line

Legado: Como exibir uma sala

Como exibir uma lista de todas as salas de bate-papo públicas no bate-papo legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

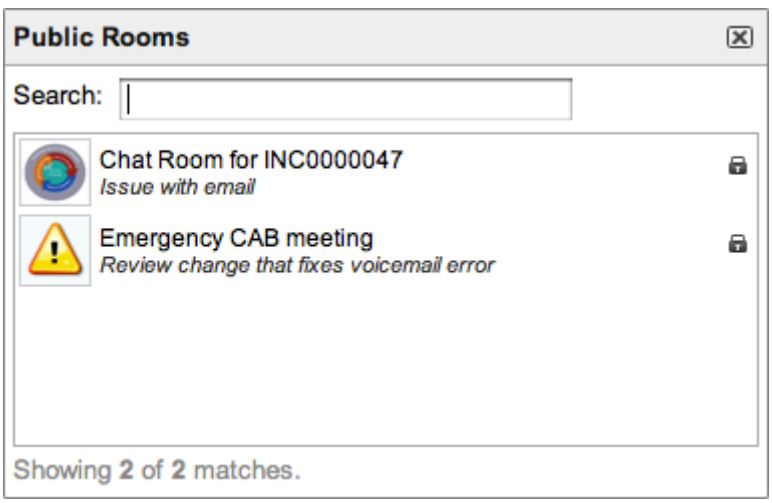
1. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da seção **Salas** ou clique em **Opções** na barra de ferramentas.

   Menu da janela de bate-papo

2. Selecione **Salas Públicas**.

   Para ingressar em uma sala, clique duas vezes em um nome ou clique com o botão direito e selecione **Ingressar na sala**. Consulte Como ingressar em salas de bate-papo.

   Salas

Legado: Como iniciar um bate-papo individual

Como iniciar um bate-papo individual no bate-papo legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Procedimento

- Para iniciar um bate-papo com um usuário em sua lista de favoritos, clique duas vezes no nome do usuário ou clique com o botão direito e selecione **Enviar mensagem**.
- Para iniciar um bate-papo com um usuário disponível, clique duas vezes no nome do usuário na lista de usuários on-line.
  Consulte Exibição de usuários on-line.

Envie uma mensagem para começar uma conversa.

Legado: Como criar uma sala de bate-papo

Como iniciar um bate-papo com vários usuários na área de trabalho de bate-papo legada.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para iniciar um bate-papo com vários usuários na área de trabalho de bate-papo (requer direitos de acesso):

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

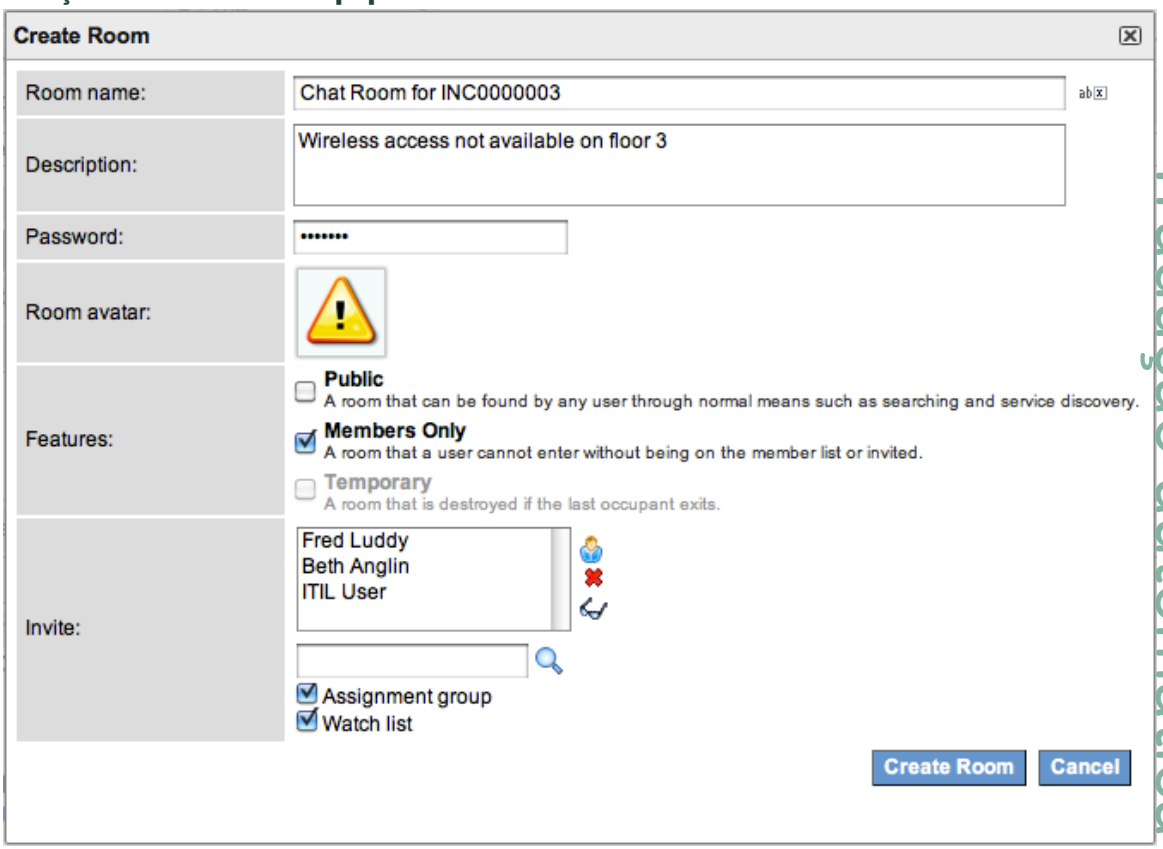
Procedimento

1. Clique em **Criar sala** na barra de ferramentas da lista de favoritos.

   Como adicionar sala

2. Insira os detalhes da sala (consulte a tabela).
3. Clique em **Criar sala**.
   Um convite aparece na lista de favoritos de todos os usuários convidados e uma nova janela de bate-papo é aberta na área de trabalho de bate-papo.

Criação de tarefa de bate-papo

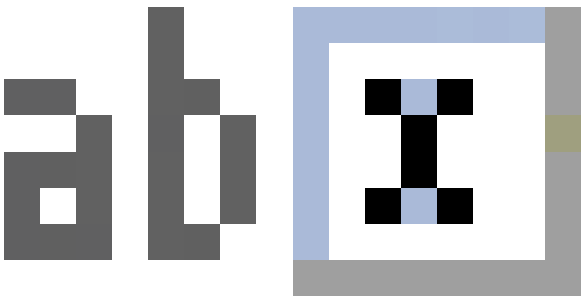


Tradução automática

Criação de tarefa de bate-papo

Campo	Valor
Nome da sala	Insira um nome para aparecer no cabeçalho da janela de bate-papo ou clique no botão **Gerar um nome de sala exclusivo** (

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Valor
	Gerador de nome de sala ) para usar um nome gerado pelo sistema. O nome padrão de uma sala criada a partir de uma tarefa é Sala de bate-papo para <Número da tarefa>.
Descrição	Insira uma descrição de sala que apareça abaixo do nome na lista de salas. A descrição padrão de uma sala criada a partir de uma tarefa é <Descrição resumida>.
Senha	Insira uma senha, se desejar. Se uma senha for especificada, somente usuários com a senha poderão ingressar na sala de bate-papo.
Avatar da sala	Carregue uma imagem que apareça ao lado do nome da sala na lista de salas. Clique na imagem e navegue até o arquivo de imagem desejado.
Recursos	Marque todas as caixas de seleção aplicáveis: ○ *Pública* se todos os usuários puderem ver a sala nas listas de salas. ○ *Somente Membros* se apenas usuários convidados puderem ingressar na sala. ○ *Temporária* se a sala não for salva depois que todos os participantes tiverem saído. Este recurso não está disponível para salas criadas a partir de tarefas; as salas de bate-papo de tarefa estão sempre disponíveis no registro da tarefa.
Convidar	Adicione usuários convidados usando Adicionar usuários a uma lista de observação . Para uma sala criada a partir de uma tarefa, você também pode marcar todas as caixas de seleção aplicáveis: ○ *Grupo de atribuição*: convide todos os usuários no grupo de atribuição para a tarefa. ○ *Lista de observação*: convide todos os usuários da lista de observação para a tarefa.

Legado: Como criar uma sala de bate-papo para uma tarefa

Como iniciar um bate-papo legado com vários usuários a partir de um registro de tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

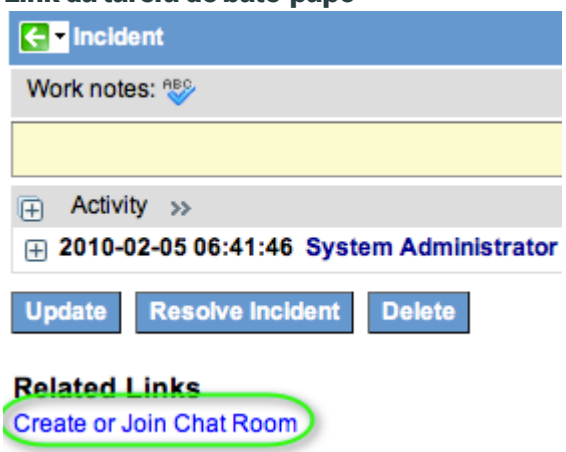
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Este procedimento não será possível se o recurso Connect estiver habilitado.

Procedimento

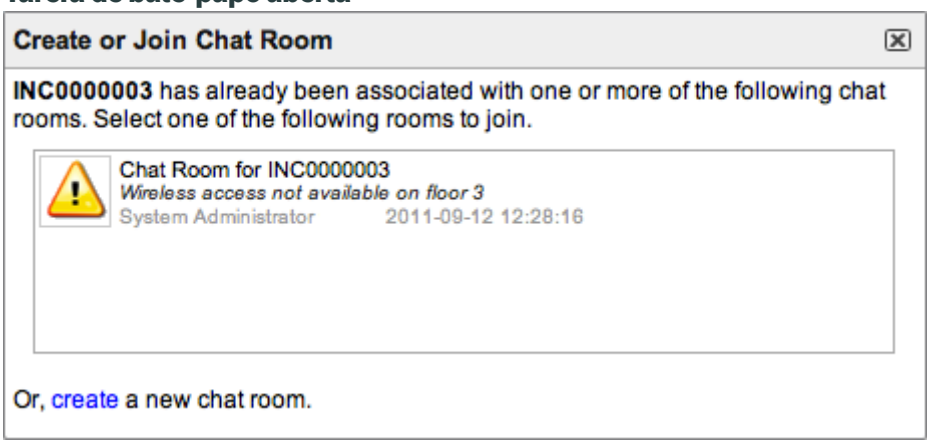
1. Abra o registro (por exemplo, um incidente no qual você está trabalhando).

Link da tarefa de bate-papo



2. Clique no link relacionado **Criar ou Ingressar em Sala de Bate-papo**.
3. Se já existir uma sala de bate-papo, clique em um nome para ingressar na sala de bate-papo existente. Se não houver uma sala de bate-papo, passe para a próxima etapa para criar uma nova sala.

Tarefa de bate-papo aberta



4. Clique no link **criar** na parte inferior da janela.
5. Insira os detalhes da sala como você faria em uma sala de bate-papo.
6. Clique em **Criar sala**.
   Uma notificação por e-mail é enviada e aparece na lista de favoritos para todos os usuários convidados (o grupo de atribuição e a lista de observação, se selecionados, e usuários adicionais convidados).
7. Na mensagem *Nova sala criada*, clique em **Ingressar na sala**.
   - Uma nova janela de bate-papo é aberta na área de trabalho de bate-papo.
   - Todos os usuários convidados são listados na lista de membros do bate-papo. Os usuários convidados que não estão participando do bate-papo são listados em cinza.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legado: Como participar de bate-papos individuais

No bate-papo legado, quando outro usuário inicia um bate-papo enviando uma mensagem para você, uma janela de bate-papo é aberta na área de trabalho de bate-papo. Para ingressar no bate-papo, clique na janela.

Legado: Como ingressar em uma sala de bate-papo

Como ingressar em uma sala de bate-papo no bate-papo legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Procedimento

1. Se outro usuário convidar você para ingressar em uma sala de bate-papo, será exibido um convite em sua lista de favoritos.

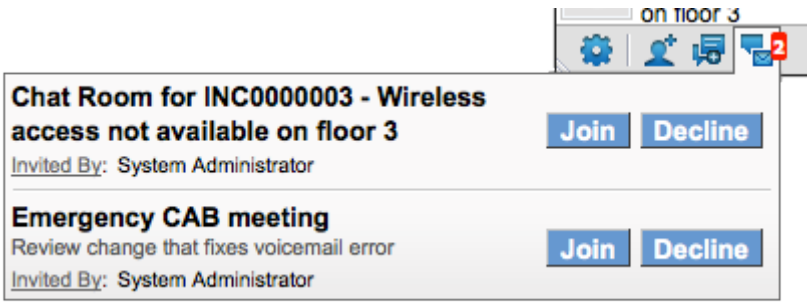
   Convite para bate-papo

2. Para responder, clique no convite.

   É aberta uma janela que exibe o nome da sala, a descrição da sala e o nome do usuário que convidou você.

   - Para ingressar no bate-papo, clique em **Ingressar**. Quando a janela de bate-papo abrir na área de trabalho de bate-papo, clique na janela.
   - Para ignorar o convite, clique em **Recusar**.

   Como visualizar convites

   Para ingressar novamente em uma sala de bate-papo favorita da qual você saiu, clique no nome da sala de bate-papo na seção Salas da lista de favoritos.

   Para ingressar em uma sala de bate-papo pública sem um convite, clique com o botão direito do mouse no cabeçalho da seção Salas e selecione **Salas públicas**. Clique duas vezes no nome de uma sala na lista.

Legado: Como ingressar em uma sala de bate-papo a partir de uma tarefa

No bate-papo legado, se outro usuário convidar você para ingressar em uma sala de bate-papo a partir de um registro de tarefa, você receberá uma notificação por e-mail.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Clique no link da notificação por e-mail.
2. Se um prompt de senha for exibido, insira a senha listada na notificação por e-mail.
3. Quando a janela de bate-papo abrir na área de trabalho de bate-papo, clique na janela.

Legado: Como ingressar em uma sala de bate-papo a partir de um registro de tarefa sem um convite

Como ingressar em uma sala de bate-papo legado sem um convite.

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Este procedimento não será possível se o recurso Connect estiver habilitado.

Procedimento

1. Abra o registro da tarefa.
2. Clique no link relacionado **Criar ou Ingressar em Sala de Bate-papo**.
3. Clique no nome de uma sala de bate-papo.
4. Se um prompt para uma senha for exibido, entre em contato com a pessoa que criou a sala de bate-papo para obter a senha.

   Se a sala tiver uma senha, somente usuários com a senha poderão ingressar no bate-papo.
5. Quando a janela de bate-papo abrir na área de trabalho de bate-papo, clique na janela.

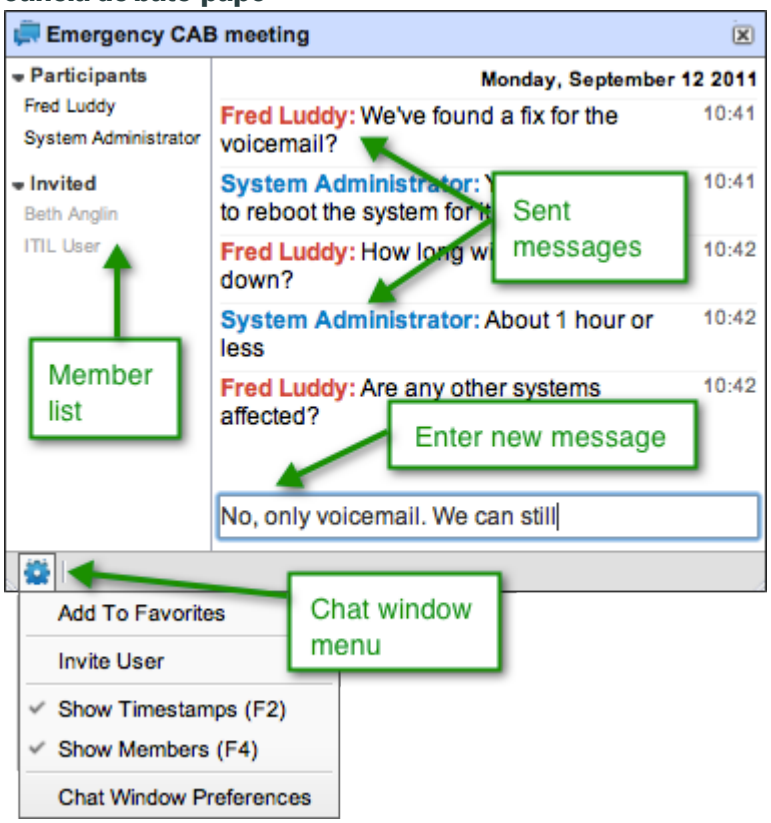
Legado: Janelas de bate-papo

No bate-papo legado, uma janela de bate-papo aparece na área de trabalho de bate-papo para cada conversa de bate-papo que você inicia ou ingressa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Janela de bate-papo



Legado: Como enviar mensagens no bate-papo legado

Como enviar mensagens no bate-papo legado.

Para bater papo com outros usuários que ingressaram na conversa, insira sua mensagem no campo de texto na parte inferior da janela e pressione **Enter**. A mensagem aparece nas janelas de bate-papo de outros usuários.

Para enviar um link, digite o URL completo (por exemplo, http://www.service-now.com). Quando a mensagem é enviada, o texto aparece em azul e qualquer usuário na conversa pode clicar nele para seguir o link.

Para enviar uma carinha feliz, digite dois pontos seguidos de parênteses de fechamento (:)). Quando a mensagem é enviada, uma carinha feliz ( ) aparece no lugar do texto. Para obter mais emoticons, consulte Envio de emoticons em Mensagens (Smileys).

A atividade de bate-papo é indicada com os seguintes alertas:

- Quando uma nova mensagem é publicada em uma guia inativa do navegador, o nome da guia pisca.
- Quando uma nova mensagem é publicada em uma janela de bate-papo inativa, o cabeçalho da janela aparece em amarelo e pisca.
- Quando um usuário entra ou sai de uma sala, uma mensagem aparece nas janelas de bate-papo dos outros membros da sala.

Legado: Como enviar emoticons em mensagens do bate-papo legado (smileys)

Como enviar emoticons (smileys) no bate-papo legado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para enviar um emoticon (smiley), digite o texto da tabela a seguir. Quando sua mensagem é enviada, o emoticon aparece no lugar do texto. Por exemplo, insira dois pontos seguidos de parênteses de fechamento (:)) e uma carinha feliz ( ) aparecerá em sua mensagem.

Emoticons

Texto	Imagem
:) :-)	**Sorriso**
B) B-) BD BD	**Óculos de sol**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

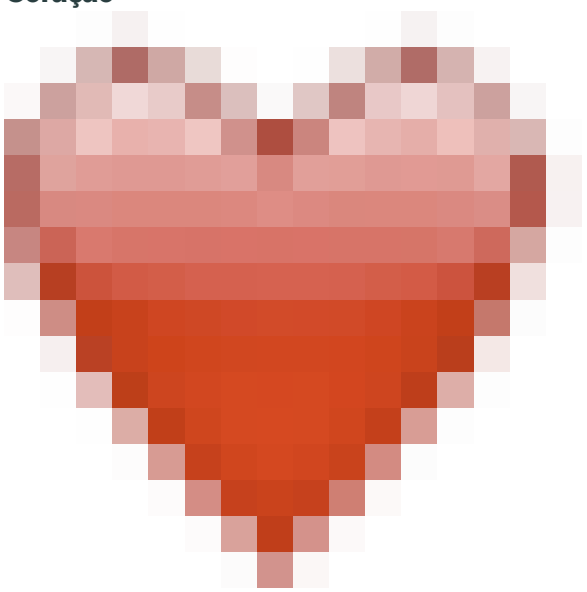
Emoticons

Texto	Imagem
: D :-D	**Grande sorriso**
:* :-*	**Beijo**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Emoticons

Texto	Imagem
:(:-(	**Triste**
<3	**Coração** 

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Emoticons

Texto	Imagem
;) ;-)	**Piscadela**
: P :-P	**Brincalhão**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Emoticons

Texto	Imagem
: O : -O	**Surpresa**
X(X-(	**Raiva**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Emoticons

Texto	Imagem
:") :">	**Corar**
:((:-((	**Chorando**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Emoticons

Texto	Imagem
(A)	**Auréola**
:? :-?	**Não decidido**

Tradução automática

Legado: Mudança de exibição

Como mudar a exibição do bate-papo legado.

Para exibir o menu da janela de bate-papo, clique no botão de engrenagem (

Menu da janela de bate-papo

) na parte inferior esquerda.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para mostrar ou ocultar carimbos de data/hora, selecione **Mostrar carimbos de data/hora** no menu da janela de bate-papo ou pressione **F2**.
- Para mostrar ou ocultar a lista de membros do bate-papo, selecione **Mostrar membros** no menu da janela de bate-papo ou pressione **F4**.

Para redimensionar a janela, aponte para o canto inferior (esquerdo ou direito). Quando o ponteiro mudar de forma, arraste a janela para o tamanho desejado.

Para mover a janela, aponte para o cabeçalho. Quando o ponteiro mudar de forma, arraste a janela para qualquer lugar na área de trabalho de bate-papo.

Para fechar uma janela de bate-papo, clique no **X** no canto superior direito.

Legado: Como convidar um usuário para um bate-papo

Como convidar outro usuário para um bate-papo no bate-papo legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Procedimento

1. Selecione **Convidar Usuário** no menu da janela de bate-papo.

   Menu da janela de bate-papo

2. Comece a digitar um nome de usuário e selecione um usuário na lista ou clique na pesquisa de referência e selecione um usuário na tabela.

   Ícone de pesquisa

3. Clique em **OK**.

   Um convite é enviado ao usuário selecionado. Os bate-papos individuais são convertidos automaticamente em salas de bate-papo temporárias.

Legado: Como adicionar uma sala favorita

Como adicionar uma sala favorita no bate-papo legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Procedimento

Para adicionar uma sala aos seus favoritos, clique na janela de bate-papo e selecione **Adicionar a Favoritos** no menu da janela de bate-papo.

Menu da janela de bate-papo

Legado: Como remover uma sala favorita

Como remover uma sala favorita no bate-papo legado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Procedimento

Para remover uma sala da sua lista de favoritos, clique com o botão direito no nome da sala e selecione **Remover da lista**.

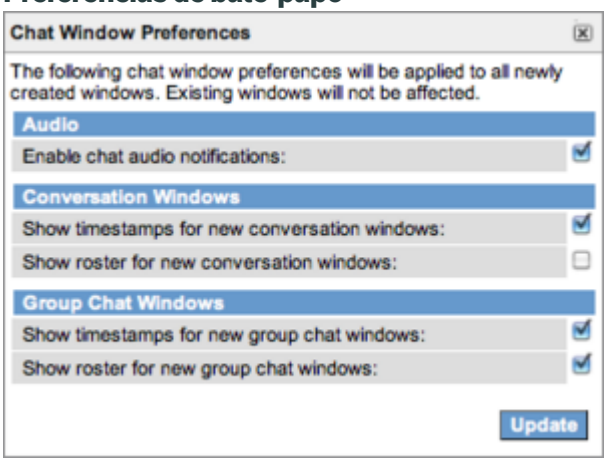
Legado: Como definir preferências de bate-papo

Use as Preferências de Janela de Bate-papo para definir notificações de áudio e opções de exibição da janela de bate-papo padrão no bate-papo legado.

Use as *Preferências de Janela de Bate-papo* para definir notificações de áudio e opções de exibição da janela de bate-papo padrão no bate-papo legado. As opções de exibição padrão controlam a aparência de uma janela de bate-papo quando você a abre pela primeira vez. Você ainda pode controlar as opções de exibição de uma janela individual, conforme descrito em Mudança de exibição.

Para exibir suas preferências de bate-papo, clique em seu nome no canto superior esquerdo da área de trabalho de bate-papo e selecione **Preferências de bate-papo**.

Preferências de bate-papo



Para definir suas preferências, marque ou desmarque as caixas de seleção ao lado das opções e clique em **Atualizar**.

Preferências

Título	Descrição
Áudio	Ative ou desative as notificações de áudio.
Janelas de Conversa	Defina opções padrão para mostrar carimbos de data/hora e membros em bate-papos individuais.
Agrupar Janelas de Bate-Papo	Defina opções padrão para mostrar carimbos de data/hora e membros em salas de bate-papo.

Legado: Como excluir uma sala de bate-papo

Você pode excluir salas de bate-papo no bate-papo legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: chat_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Observe que quando você exclui uma sala de bate-papo, o sistema também exclui os registros de todos os membros do bate-papo e mensagens.

Procedimento

1. No filtro do navegador de aplicações, insira `chat_room.list`.
2. Exclua várias salas de bate-papo da lista ou abra um registro de sala de bate-papo e clique em **Excluir**.

Administração do Bate-Papo legado

Usuários com a função chat_admin podem administrar vários aspectos do bate-papo legado.

Definição de direitos de acesso à sala de bate-papo

Controle os direitos de acesso para criar uma sala de bate-papo para que nem todos os usuários possam criar uma sala de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: chat_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para definir os direitos de acesso para criar salas de bate-papo:

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Propriedades**.
2. Localize a propriedade **lista separada por vírgulas de funções que têm permissão para criar salas de bate-papo**.
3. Insira as funções do usuário.
   Um usuário deve ter uma das funções especificadas para criar uma sala de bate-papo.

Mudança do acesso de leitura às mensagens da sala de bate-papo

No bate-papo legado, você pode associar uma sala de bate-papo a um registro, como um incidente, e adicionar as mensagens de bate-papo a um campo de diário de **atividades de bate-papo** no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: chat_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, um usuário pode ler as mensagens de bate-papo de uma sala se uma das seguintes condições se aplicarem:

- A sala é pública
- O usuário é um membro da sala

Para mudar o acesso de leitura às mensagens da sala de bate-papo:

Procedimento

Modifique a regra de controle de acesso a mensagens de bate-papo ou crie uma nova regra.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O acesso de leitura às mensagens exibidas é tratado pela operação de segurança da lista de controle de acesso chat_messages_read na tabela Sala de bate-papo [chat_room].

Exibição de uma mensagem de bate-papo legada como um campo de diário

Você pode exibir todas as mensagens de bate-papo em um só lugar, exibindo-as como um campo de diário.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Salas de bate-papo podem ser vinculadas a qualquer registro de tarefa ao:

- Criar uma sala a partir do registro.
- Criar um registro de uma sala de bate-papo, como criar um incidente de um bate-papo do help desk.

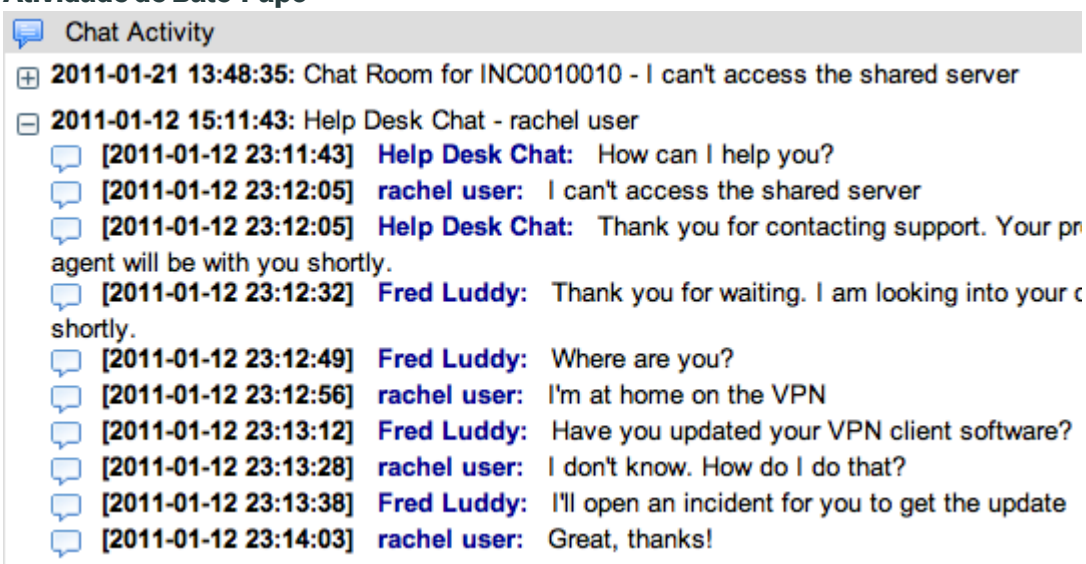
Para exibir as mensagens de bate-papo como um campo de diário:

Procedimento

Configure o formulário de registro de tarefa para selecionar o campo **Atividade de bate -papo**.
O número máximo de mensagens de bate-papo exibidas por este campo é 1000.

Example:

Atividade de Bate-Papo



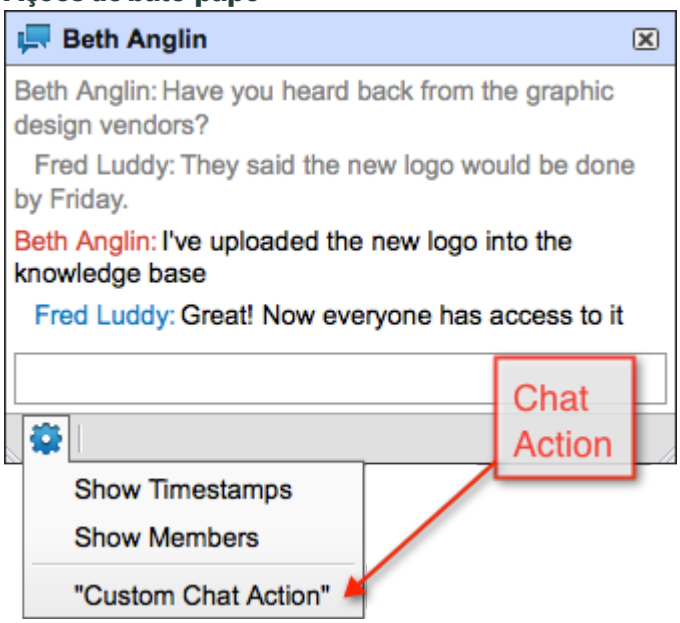
Ações de bate-papo

Ações de bate-papo são itens adicionais que aparecem no menu da janela de bate-papo (requer o plug-in de bate-papo). Administradores e usuários com a função chat_admin podem definir ações de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ações de bate-papo



Como adicionar ações ao menu da janela de bate-papo legado

Você pode criar novas ações e adicioná-las ao menu da janela de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: chat_admin

Procedimento

1. Navegue até **TI Social > Administração do bate-papo > Ações**.
2. Selecione uma ação para editar ou clique em **Nova**.
3. Insira os detalhes da ação de bate-papo e clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

Example:

O exemplo a seguir demonstra como adicionar uma ação de bate-papo que aparece somente em janelas em que o usuário é um agente de help desk. A ação aparece no menu como **Mostrar tipo de usuário** e abre uma janela pop-up que indica um usuário atual de queue_agent.

- **Nome da Ação**: Mostrar Tipo de Usuário
- **Ativo**: marque a caixa de seleção.
- **Ordem**: 100
- **Condição de mostrar ao cliente**:

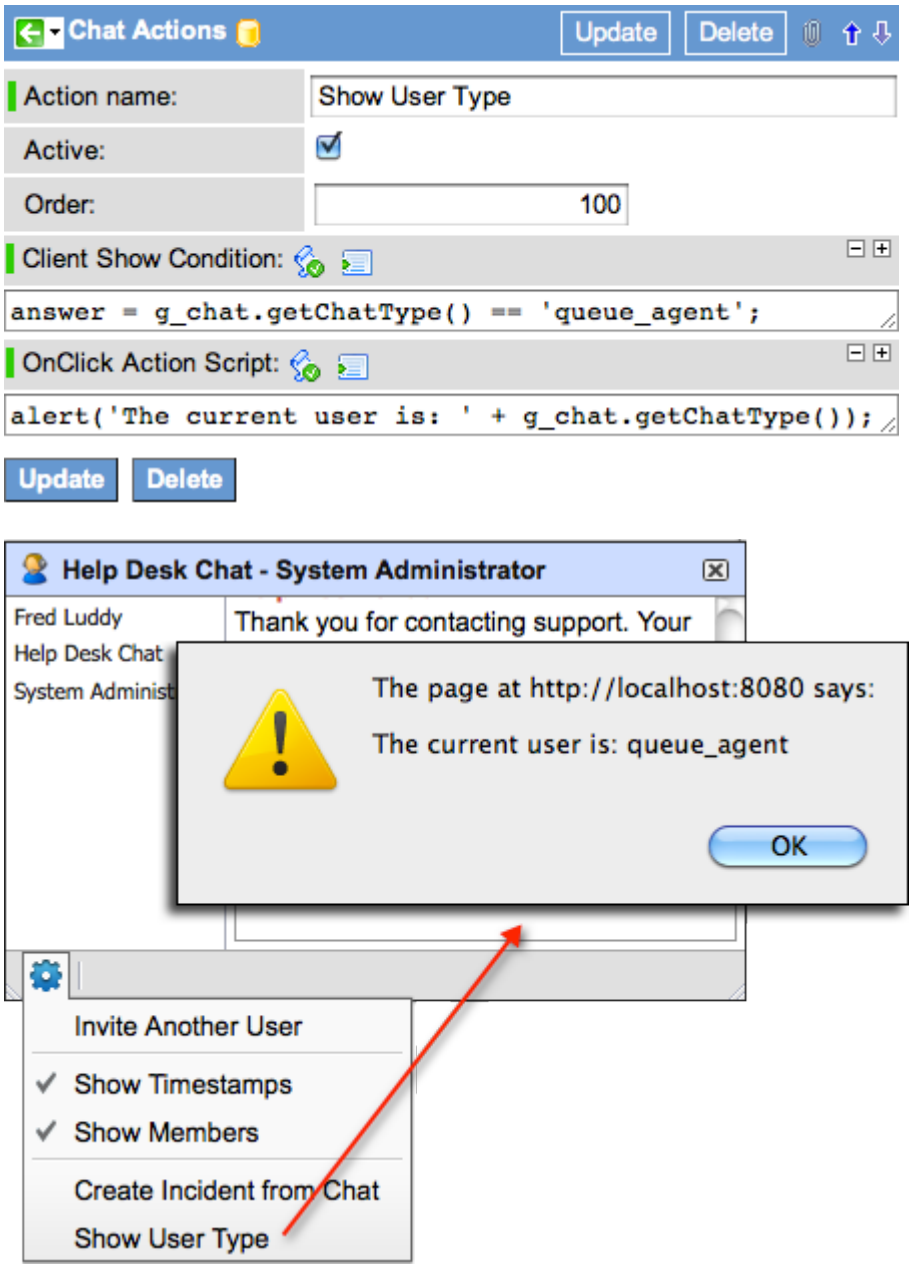
```
answer = g_chat.getChatType() == 'queue_agent';
```

- **Script de ação OnClick**:

```
alert('The current user is: ' + g_chat.getChatType());
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Detalhes da ação de bate-papo

Você pode definir um nome de ação de bate-papo e o script que será executado quando a ação for selecionada.

Detalhes da ação de bate-papo

Campo	Descrição
Nome da Ação	Insira um rótulo para a ação conforme ela aparece no menu.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar ou desmarque a caixa de seleção para desativar a ação. Somente ações ativas podem aparecer no menu.
Ordem	Insira a ordem na qual a ação aparece no menu. Itens de menu padrão (como **Mostrar carimbos**de data/hora) sempre aparecem na parte superior do menu de bate-papo, seguidos por ações de bate-papo em ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Condição de mostrar ao cliente	Defina as condições sob as quais esta opção de menu aparece. A condição de exibição deve definir a variável *answer* predefinida como um valor booliano.
Script de ação OnClick	Insira o código JavaScript que é executado quando o item de menu é selecionado.

Métodos disponíveis associados à variável g_chat

A variável g_chat é um objeto de janela de bate-papo legado que está disponível na **condição de exibição do cliente** e **no script de ação OnClick** de uma definição de ação de bate-papo.

Resumo do Método

A tabela a seguir define os métodos disponíveis associados a este objeto.

Retornar Objeto	Detalhes
Matriz	*getActiveUsers()* Retorna os usuários ativos. Retorna: Matriz - Retorna os usuários ativos.
Cadeia de caracteres	*getChannelJID()* Retorna o JID do canal, que é um *sys_id* para uma tabela chat_channel de registro. Retorna: Cadeia de caracteres - Retorna o JID do canal.
Cadeia de caracteres	*getChatType()* Determina o tipo de janela de bate-papo. Retorna: Cadeia de caracteres - Retorna um dos seguintes valores que especifica o tipo de usuário: • queue_agent: agente de suporte de bate-papo do help desk • queue_user: usuário final de bate-papo do help desk • group_chat: o indivíduo é um membro de uma sala de bate-papo (vários usuários) • conversa: o indivíduo é um membro de um bate-papo privado com outro usuário
Cadeia de caracteres	*getChatQueueAgent()*

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retornar Objeto	Detalhes
	Retorna o *sys_id* para o agente que está administrando este thread. Retorna: Cadeia de caracteres - Retorna o *sys_id* do agente de fila de bate-papo.
Cadeia de caracteres	*getChatQueueUser()* Retorna o *sys_id* para o usuário final da fila de bate-papo. Retorna: Cadeia de caracteres - Retorna o *sys_id* do usuário da fila de bate-papo.
Cadeia de caracteres	*getThreadID()* Retorna o ID do thread. Isso retorna o mesmo valor de *g_chat.getChannelJID().getID()*. Retorna: Cadeia de caracteres - Retorna o ID do thread.

Legado: Bate-papo do help desk

Comunique-se com a equipe da Service Desk usando mensagens instantâneas.

Nota:
O recurso Suporte do Connect fornece uma plataforma de mensagens atualizada semelhante ao bate-papo do help desk. O bate-papo do help desk e os recursos Suporte do Connect não devem ser usados simultaneamente. Não há caminho de migração do bate-papo do help desk para o Suporte do Connect.

Os usuários podem se comunicar diretamente com a equipe de Service Desk usando mensagens instantâneas em uma instância da ServiceNow (requer o plug-in Bate-papo.)

- Os usuários acessam o suporte em tempo real no portal de autoatendimento para funcionários.
- A equipe de Service Desk fornece suporte na área de trabalho de bate-papo.

Legado: Como usar o bate-papo do help desk para obter suporte

Você pode entrar em contato com a equipe de Service Desk.

Antes de Iniciar
Função necessária: agente

Procedimento

1. Abra o portal de autoatendimento para funcionários (https://<instance web address> / ess).
2. Faça login na sua conta da ServiceNow.
   Somente usuários conectados podem usar o bate-papo.
3. No canto superior direito, clique no botão **Bate-papo do Service Desk**.
   Uma janela de bate-papo é aberta.
4. Insira sua pergunta no campo de texto na parte inferior da janela e pressione **Enter**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

a. Uma mensagem confirma que você entrou na fila de bate-papo e indica sua posição e o tempo de espera estimado.

b. Quando um membro da equipe de Service Desk aceita seu bate-papo e começa a trabalhar em sua pergunta, outra mensagem é exibida.

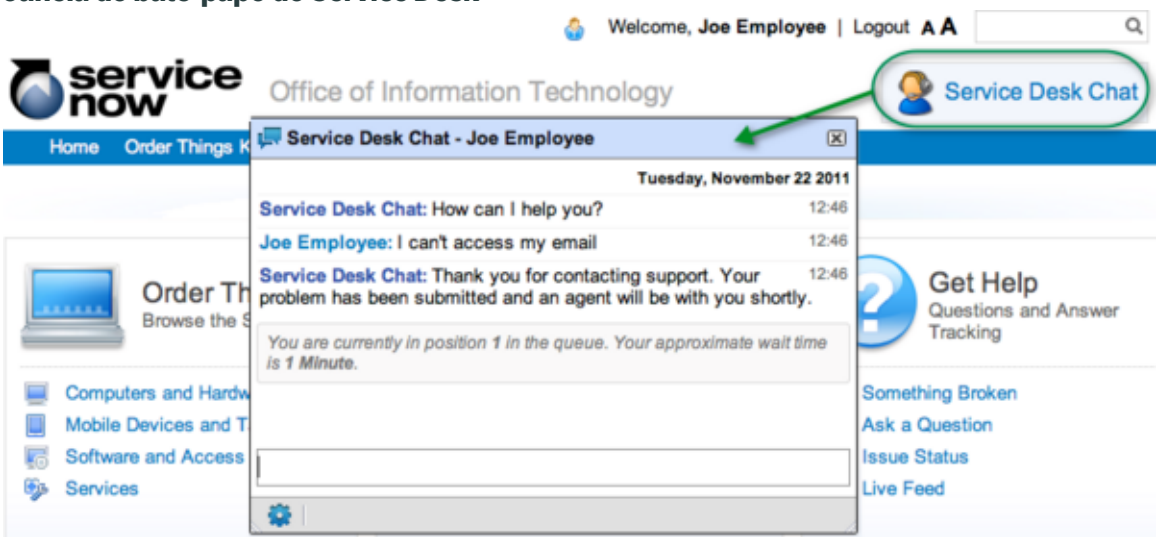
5. Converse com o agente da central de serviços por meio de mensagens instantâneas.

A equipe de Service Desk pode orientar você na solução de problemas, fazer perguntas de esclarecimento ou criar um registro de incidente para solucionar sua dúvida.

Resultado

Nota:
Os administradores podem configurar o Bate-papo do Service Desk para ser acessado a partir das páginas de Content Management (CMS).

Janela do bate-papo do Service Desk



Legado: Como usar o bate-papo do help desk para oferecer suporte

A equipe atribuída ao suporte por bate-papo pode fornecer suporte em tempo real por meio de mensagens instantâneas. Administradores e usuários com a função chat_admin podem atribuir uma equipe de suporte de bate-papo (consulte Configurar filas de bate-papo para o bate-papo do help desk).

Antes de Iniciar

Função necessária: agente

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **TI Social** > **Bate-papo** para abrir a área de trabalho de bate-papo.
   - Uma janela de agente de fila de bate-papo é exibida na área de trabalho de bate-papo de cada fila de bate-papo à qual você foi atribuído. Se nenhuma janela de agente for exibida, peça a um administrador para adicioná-lo como membro do **grupo de atribuição** para uma fila de bate-papo.
   - A janela do agente de fila de bate-papo exibe o número de usuários na fila e há quanto tempo eles estão aguardando.
   - Cada membro do grupo de atribuição vê a janela do agente de fila de bate-papo associada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Clique em **Responder ao próximo usuário** para responder ao próximo usuário ou clique em **Responder** ao lado de um usuário específico na fila.
   Uma janela de bate-papo é aberta. Somente o agente e o usuário podem ver a janela de bate-papo.

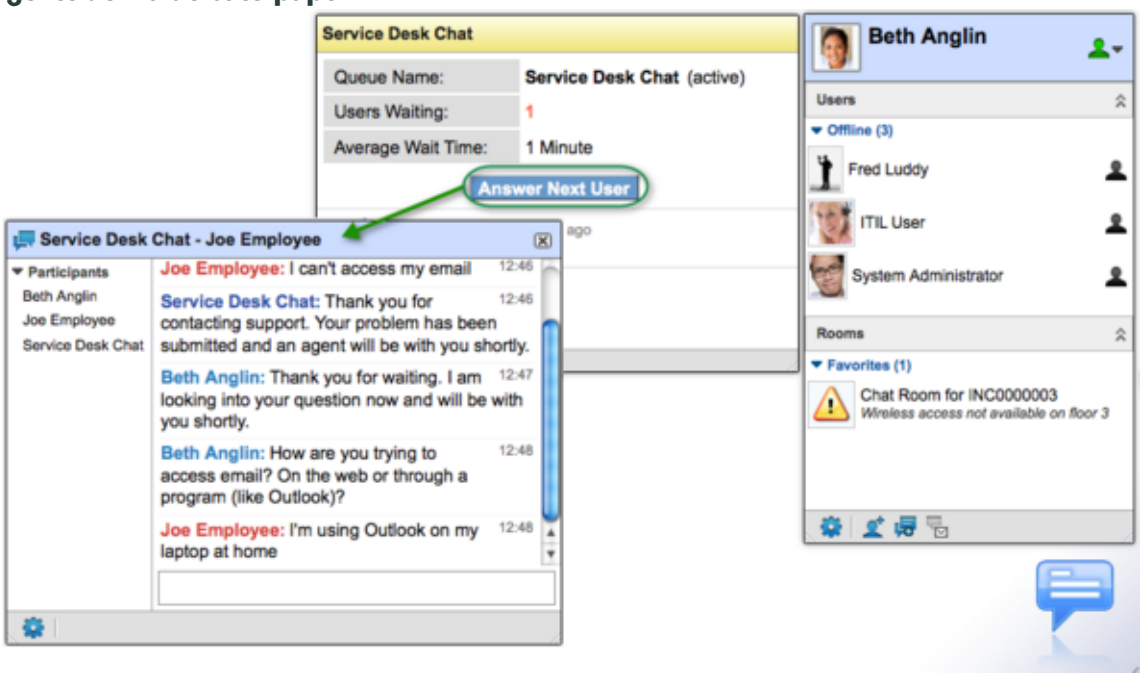
Resultado

Como fornecer suporte por meio de mensagens instantâneas. Os agentes de fila de bate-papo podem acessar funções de suporte adicionais no menu da janela de bate-papo:

- **Convidar usuário:** convide outro especialista para ajudar com um bate-papo de suporte. Um convite aparece na lista de favoritos de um usuário convidado.
- **Criar um incidente a partir do bate-papo:** crie um novo registro de incidente com a pergunta inicial como a descrição resumida e o bate-papo de suporte como uma sala de bate-papo vinculada (acessível pelo link relacionado **Criar ou ingressar na sala de bate-papo** no formulário de incidente).

Nota:
Os administradores podem editar esta ação ou adicionar outras ações ao menu da janela de bate-papo.

Agente de fila de bate-papo



Tradução automática

Legado: Como configurar filas de bate-papo para o bate-papo do help desk

O bate-papo do help desk permite que os usuários se comuniquem diretamente com a equipe do Service Desk por meio de mensagens instantâneas em uma instância.

As filas de bate-papo definem as programações, a equipe e as mensagens do sistema para o bate-papo do help desk. Administradores e usuários com a função chat_admin podem configurar filas de bate-papo.

Definição de uma fila de bate-papo para o bate-papo legado

Como definir uma fila de bate-papo para o bate-papo legado.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
A tabela Fila de bate-papo [chat_queue] também é usada por Suporte do Connect. O bate-papo legado e os recursos Suporte do Connect não devem ser usados simultaneamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Filas**.
2. Selecione uma fila de bate-papo para editar e clique em **Nova**.
3. Insira os detalhes da fila de bate-papo e clique em **Atualizar** ou **Enviar**.

Detalhes sobre a fila de bate-papo

Campo	Descrição
Nome	Insira o nome que os usuários finais veem como um título para a fila.
Ativo	Marque a caixa de seleção para ativar ou desmarque a caixa de seleção para desativar a fila de bate-papo.
Grupo de atribuição	Selecione o grupo que contém a equipe de suporte para a fila de bate-papo. Cada agente vê a fila de bate-papo em sua área de trabalho de bate-papo e pode responder a qualquer usuário que esteja aguardando na fila. Para atribuir membros da equipe ao grupo, consulte Como atribuir a equipe de Service Desk a uma fila de bate-papo.
Programação	Selecione uma programação que define quando uma fila está disponível (consulte Criar e usar programações). Se a fila estiver sempre disponível, limpe o campo.
Pergunta	Insira a pergunta inicial que os usuários finais veem quando abrem um novo bate-papo do help desk. Por exemplo: Como posso ajudar você?
Confirmar problema	(Opcional) Insira a mensagem de confirmação que os usuários finais veem quando inserem uma pergunta inicial. Por exemplo: Agradecemos por entrar em contato com o suporte. Seu problema foi registrado e um agente entrará em contato com você em breve.
Resposta inicial do agente	(Opcional) Insira a mensagem que os usuários finais verão quando um agente aceitar o bate-papo. Por exemplo: Agradeço por aguardar. Estou verificando sua pergunta agora e falarei com você em breve.
Indisponível	Insira a mensagem que os usuários finais veem quando uma solicitação de bate-papo do help desk não é aceita porque a fila está fora da disponibilidade programada (definida pelo campo Programação).

Atribuição de equipe de Service Desk a uma fila de bate-papo

Os agentes de fila de bate-papo são funcionários do Service Desk que participam de um grupo de atribuição da fila de bate-papo.

Antes de Iniciar

Função necessária: chat_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para atribuir agentes a uma fila de bate-papo:

Procedimento

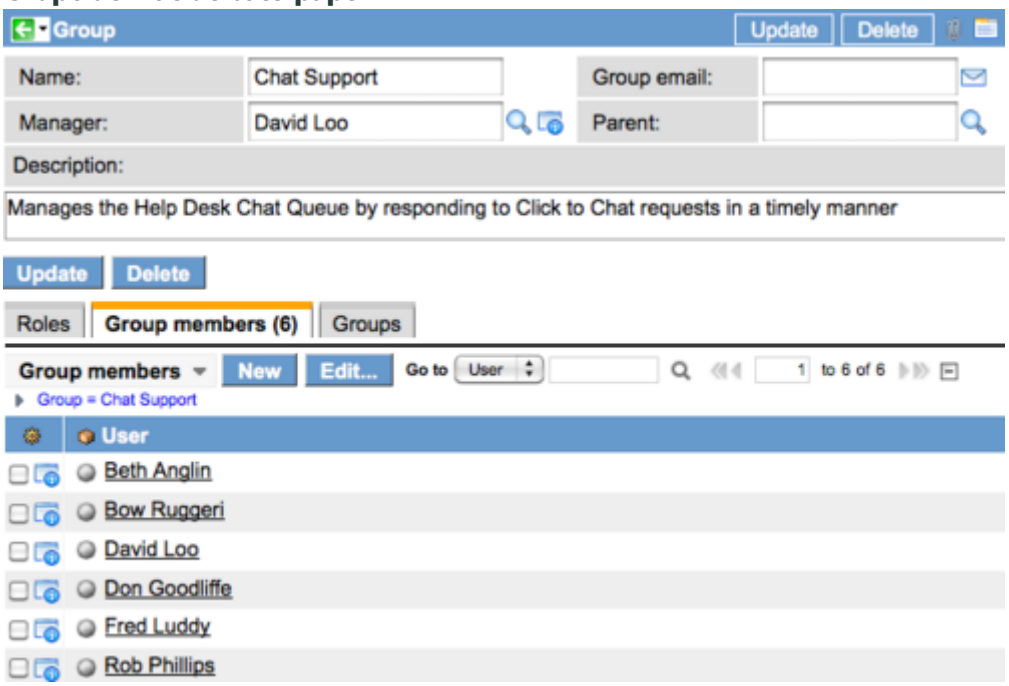
1. Navegar até **Tudo** > **Administração de usuários** > **Grupos**.
2. Selecione um grupo de atribuição existente ou clique em **Novo**.
3. Insira ou modifique os detalhes do grupo (consulte Criação de um grupo).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

4. Clique com o botão direito do mouse no cabeçalho e selecione **Salvar**.
5. Na lista relacionada *Membros do grupo*, clique em **Editar**.
6. Usando o slushbucket , adicione a equipe de suporte ao grupo.
7. Navegar até **TI Social** > **Administração de Bate-Papo** > **Filas**.
8. Selecione a fila de bate-papo para a qual o grupo fornece suporte.
9. No campo *Grupo de atribuição*, selecione um grupo.

Grupo de filas de bate-papo



Como tornar o bate-papo do help desk acessível para um usuário final

Os usuários acessam o suporte em tempo real no portal de autoatendimento para funcionários (ESS).

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os usuários acessam o suporte em tempo real no portal de autoatendimento para funcionários (ESS). Para tornar uma fila de bate-papo do help desk acessível aos usuários finais, adicione um link para o portal ESS (requer o plug-in Content Management).

Para mudar o link padrão no cabeçalho do ESS:

Procedimento

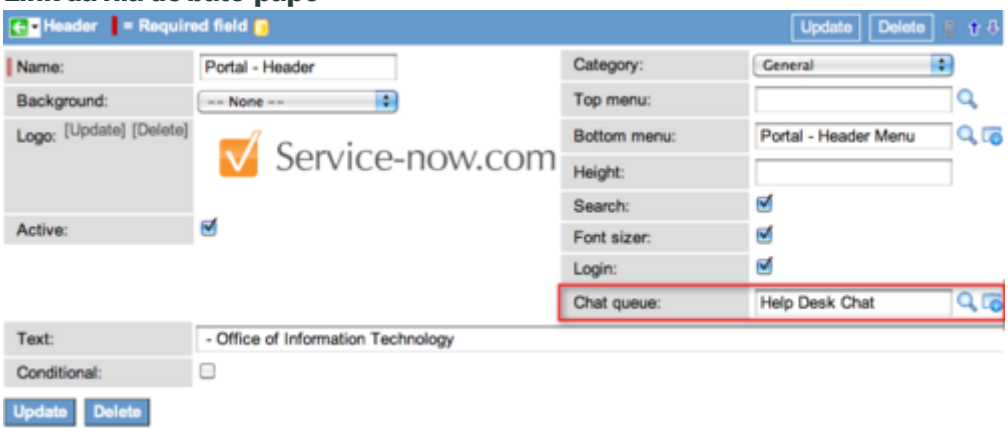
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **Cabeçalhos**.
2. Abra **Portal - Cabeçalho**.
3. No campo *Fila de bate-papo*, insira a fila de bate-papo que os usuários acessam clicando no link no cabeçalho do ESS.
4. Limpe o campo para remover o link da fila de bate-papo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Atualizar**.

Link da fila de bate-papo



Como adicionar um link personalizado em outro lugar no portal ESS

Como adicionar um link de bate-papo do help desk personalizado no portal ESS.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de conteúdo** > **HTML Estático**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um *Nome*.
4. No campo *Conteúdo estático*, clique em **Alternar origem HTML** para editar o campo no modo de origem HTML.

Botão do editor de HTML

5. Crie um link para a fila de bate-papo do help desk desejada (consulte Sintaxe do link).
6. Clique em **Enviar**.
7. Adicione o novo bloco de conteúdo ao local desejado no portal (consulte Adição de conteúdo a uma página).

Sintaxe do link

Para abrir uma fila de bate-papo do help desk de um link personalizado no portal ESS, é necessário chamar o método CustomEvent.fire usando os argumentos apropriados.

Para abrir uma fila de bate-papo do help desk de um link personalizado no portal ESS, é necessário chamar o método CustomEvent.fire usando os argumentos apropriados. Detalhes da chamada de API e um exemplo que gera um link de âncora são fornecidos abaixo.

Chamada de API:

```
CustomEvent.fire(LiveEvents.LIVE_EVENT, LiveEvents.LIVE_WINDOW_JOIN_QUEUE_QUERY,
CHAT_QUEUE_SYS_ID, CHAT_QUEUE_SYS_NAME);
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

onde as variáveis são:

- CHAT_QUEUE_SYS_ID: especifica o sys_id da fila de bate-papo.
- CHAT_QUEUE_SYS_NAME: especifica o nome da fila de bate-papo (deve corresponder ao valor do campo Nome do registro da fila de bate-papo).

Exemplo: este exemplo cria um link de âncora que abre a fila de bate-papo do help desk.

```
<a href="#" onclick="CustomEvent.fire(LiveEvents.LIVE_EVENT,
        LiveEvents.LIVE_WINDOW_JOIN_QUEUE_QUERY,
'c54f0abf0a0a0b452db84664f409c79c',                    'Help Desk Chat'); return
false;">
 Help Desk Chat
</a>
```

Monitoramento de filas de bate-papo

As filas de bate-papo podem gerar principais indicadores de desempenho (KPI) para avaliar a eficácia do suporte.

- Tempo de espera da fila: quantidade de tempo que um usuário espera na fila antes que um agente de help desk aceite a solicitação.
- Porcentagem de bate-papos abandonados: usuários que saem da fila antes de um agente responder (usuário parou de esperar).
- Porcentagem de bate-papos aceitos: solicitações que são respondidas por um agente.

Nota:
Essas informações não são calculadas automaticamente. Os administradores podem calcular esses valores com base nos dados coletados pelas filas de bate-papo.

Monitoramento de tarefas de bate-papo do help desk

As solicitações de bate-papo do help desk são rastreadas na tabela de entradas da fila de bate-papo, que aparece como uma lista relacionada no registro da fila de bate-papo associado.

As solicitações de bate-papo do help desk são rastreadas na tabela de entradas da fila de bate-papo, que aparece como uma lista relacionada no registro da fila de bate-papo associado. Como essa tabela estende a tabela de tarefas, os administradores podem aproveitar as vantagens da funcionalidade de tarefa principal. Por exemplo, os administradores podem anexar Acordos de Nível de Serviço (ANSs) às entradas da fila de bate-papo para avaliar o tempo de resposta do suporte do Bate-papo do help desk.

Notify legado

O Notify legado permite que as organizações com uma conta do Twilio enviem notificações usando mensagens de texto e de voz.

Nota:
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

O Notify legado também permite chamadas em conferência entre ServiceNow usuários para habilitar comunicações rápidas.

Quando o Notify legado está ativo, você pode configurar ServiceNow para gerar e enviar automaticamente notificações para contatos selecionados, por exemplo, quando um novo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

plano de comunicação de incidente é gerado no processo do Incident Communications Management.

Usuários com a função notifynow_admin podem definir propriedades e monitorar mensagens e atividades de chamada em conferência.

O Notify legado foi implementada para uso em Incident Communications Management. Consulte a documentação da API do Notify para obter detalhes sobre como implementar o Notify legado para uso em outros ServiceNow aplicações.

Como trabalhar com o Notify legado

Siga este processo para habilitar e usar o Notify.

Antes de Iniciar

Função necessária: notifynow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Procedimento

1. Configure uma conta do Twilio para fornecer conectividade telefônica para o Notify.
2. Ative o Notify.
3. Configure o Notify para usar o Twilio.
4. Comece a usar o Notify imediatamente em Incident Communications Management.
5. Use a API do Notify com outras aplicações ServiceNow para fornecer SMS, correio de voz, e-mail e chamadas em conferência para essas aplicações.

Exibição de uma pergunta do Notify legado

As perguntas contêm uma ação de resposta e um conjunto de opções de resposta. Use estas perguntas para simplificar as comunicações. Em seguida, você pode monitorar o thread de comunicação resultante.

Antes de Iniciar

Função necessária: notifynow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Por exemplo, o processo pode ser usado para solicitar aos membros de um grupo de plantão específico para confirmar ou rejeitar um incidente. Dependendo da resposta do primeiro membro da equipe, o incidente será atribuído a essa pessoa ou uma pergunta por SMS será enviada ao próximo membro de plantão. Neste exemplo, as perguntas são usadas como parte de um fluxo de trabalho.

Para ver uma lista de perguntas predefinidas, o Notify e o On-Call Scheduling precisam estar ativos.

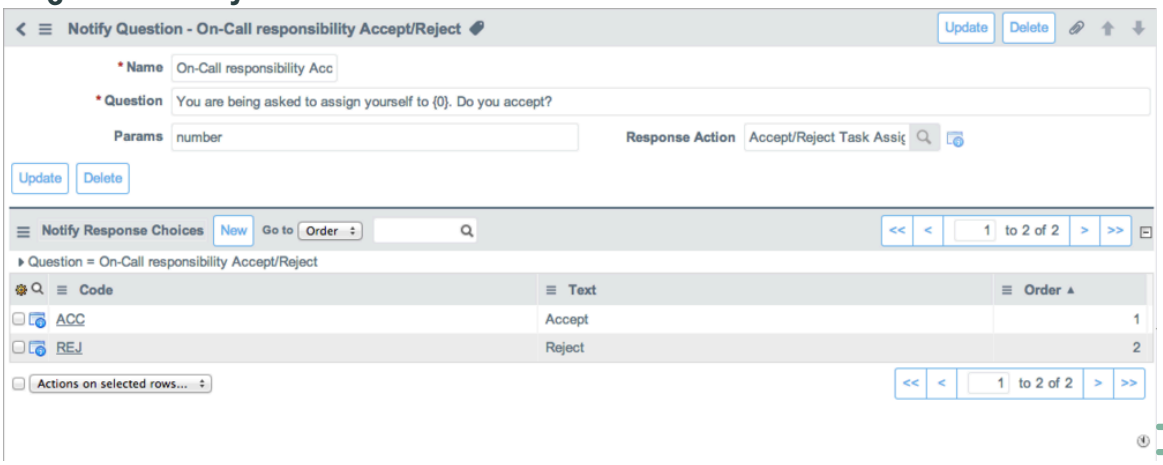
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Questões**.
2. Clique na pergunta **Responsabilidade de plantão Aceitar/Rejeitar** para ver os detalhes da pergunta.

Pergunta do Notify



3. Clique na lista relacionada **Escolhas de resposta do Notify** para exibir ou editar as opções.
   A pessoa que recebe a pergunta por SMS pode optar por aceitar ou rejeitar a atribuição. Se a atribuição for aceita, a **ação de Resposta** pode significar que o incidente está realmente atribuído a essa pessoa. A ação de resposta é um script que você pode modificar ou substituir. Se a atribuição for rejeitada, uma pergunta por SMS poderá ser enviada para a próxima pessoa na cadeia de escalação e assim por diante. Você pode combinar perguntas com um fluxo de trabalho para automatizar um processo como a escalação de programação de plantão.

Criação de pergunta no Notify legado

Defina uma pergunta que possa ser enviada aos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: notifynow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Questões**.
2. Clique em **Nova**.
3. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de nova pergunta do Notify

Campo	Descrição
Nome	Insira uma descrição da pergunta.
Pergunta	Insira a pergunta que você deseja enviar. Você pode inserir variáveis na pergunta com os marcadores { }, por exemplo, {0}. Ao usar mais de uma variável, use uma numeração consecutiva. Ao usar várias variáveis, faça referência a elas especificando sua posição na lista

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	de parâmetros, começando em {0}. A variável é selecionada pelo script e traduzida em, por exemplo, um número de incidente ou problema.
Parâms	Insira parâmetros que mapeiam para os campos no registro para o qual o fluxo de trabalho foi acionado. Isso permite que a mensagem mostre dados dinâmicos. Vários parâmetros devem ser separados por uma vírgula. Por exemplo, *`number`*, mostra o número do incidente, caso o fluxo de trabalho tenha sido acionado a partir de um incidente. Um segundo parâmetro pode ser, por exemplo, *`short_description`*.
Ação de resposta	Selecione a ação que deve ser realizada. Este é um script que pode ser modificado, ou você pode criar um novo script clicando no botão de pesquisa e selecionando **Novo**. Vários exemplos de scripts são mostrados. Escreva seu próprio script e clique em **Enviar**.

4. Clique em **Enviar**.

Criação de uma nova opção de resposta no Notify legado

Crie uma nova opção de resposta para permitir que os usuários selecionem essa resposta para uma pergunta do Notify.

Antes de Iniciar

Função necessária: notifynow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Questões**.
2. Abra a pergunta de notificação que você acabou de criar.
3. Clique em Novo para criar uma nova opção de resposta de notificação.
4. Preencha os campos, se for o caso.

Formulário de opção de nova resposta do Notify

Campo	Descrição
Código	A abreviação da opção de resposta na mensagem de texto. Por exemplo, *`ACC`* para aceitar ou *`REJ`* para rejeitar.
Texto	O texto exibido para esta opção de resposta.
Ordem	Um número que indica a ordem na lista de opções de resposta. Opções com números baixos são listados antes de opções com números mais altos.

5. Clique em **Enviar**.

Exibição de mensagens do Notify legado

As aplicações que implementam o Notify, como Incident Communications Management, podem enviar mensagens de texto SMS (Short Message Service) para contatos relevantes sob condições predefinidas, como quando um novo plano de comunicação de incidente é criado.

Tradução automática

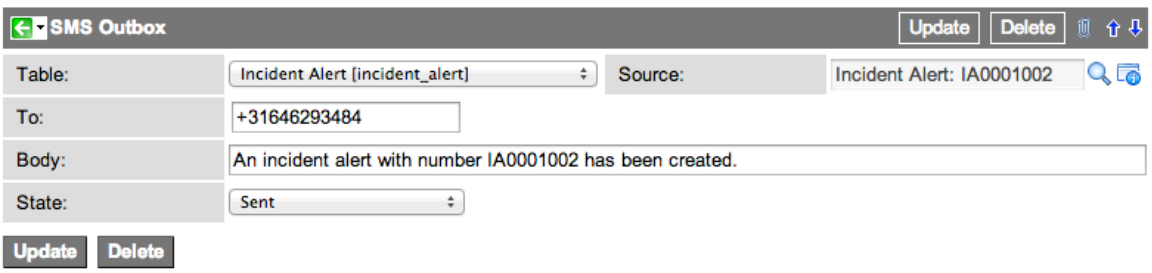
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar
Função necessária: notifynow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Mensagens**.
2. Clique em uma mensagem para ver os detalhes da mensagem.

Detalhes da Caixa de Saída de SMS



Exibição de conversas do Notify legado

A tabela Notify Conversation [notifynow_conversation] rastreia as comunicações bidirecionais e adiciona a capacidade de ter mais de uma conversa ativa com o mesmo número de telefone ao mesmo tempo.

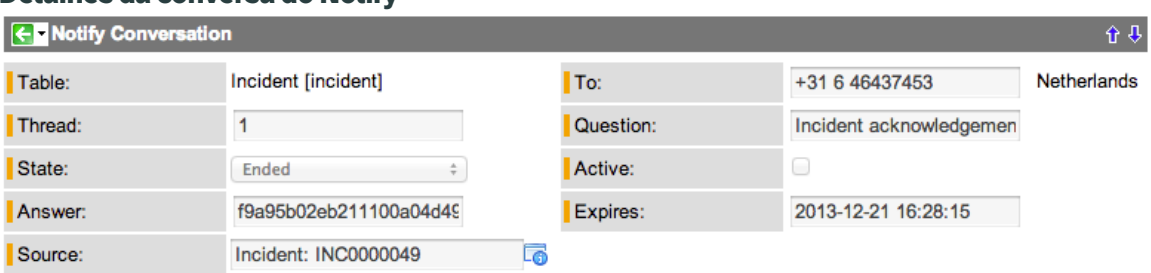
Antes de Iniciar
Função necessária: notifynow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

O número do thread é combinado com o número de telefone para vincular a resposta por SMS ou e-mail à conversa correta. As conversas permanecem ativas até que uma resposta seja recebida ou até que elas sejam desativadas automaticamente após o tempo de liberação do thread. O tempo de liberação do thread padrão é de 10 dias. Para mudar este valor, adicione a propriedade `nn.thread.release.age`.

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Conversas**.
2. Clique em um registro de conversa para ver os detalhes da conversa.

Detalhes da conversa do Notify



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O estado da conversa pode ter um dos seguintes valores:

Descrições do estado da conversa do Notify

Valor	Descrição
Terminados	A conversa foi concluída.
Reprovado	A conversa falhou.
Pendente	O SMS ou e-mail está aguardando envio.
Enviado	O SMS ou e-mail foi enviado.
Sem resposta	O SMS ou e-mail não foi respondido.

Nota:
O modo de conversa não pode ser alterado durante um thread de conversa. Por exemplo, você não pode alternar entre SMS e e-mail durante uma conversa.

Exibição de chamadas em conferência do Notify legado

As aplicações que usam o Notify, como Incident Communications Management, podem iniciar e manter chamadas em conferência entre as partes envolvidas.

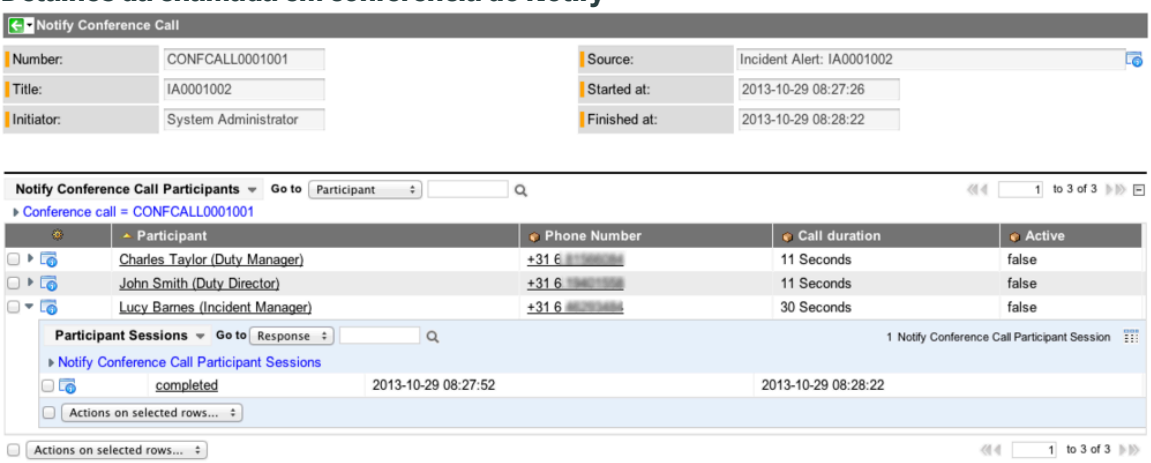
Antes de Iniciar
Função necessária: notifynow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Chamadas em conferência**.
   Você também pode acessar informações de chamada de conferência no registro relevante, como a lista relacionada de **Chamadas em conferência** em um registro de plano de comunicação de incidente.
2. Clique em uma chamada em conferência na lista para exibir os detalhes.

Detalhes da chamada em conferência do Notify



3. Clique na seta ao lado da caixa de seleção para expandir uma entrada de **Participante**.

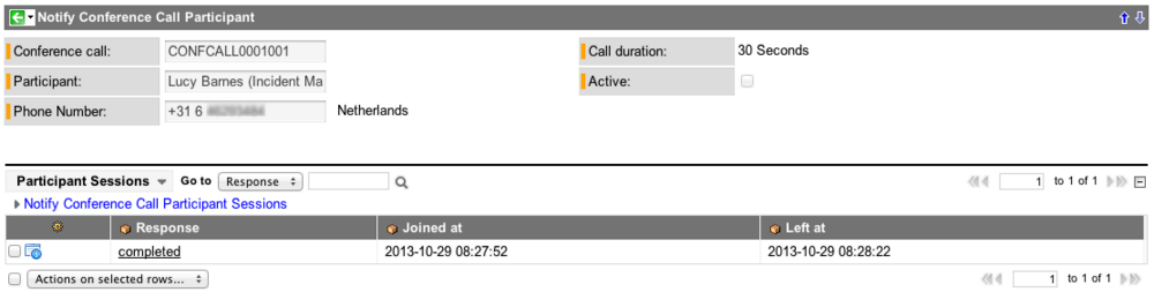
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mostra informações da sessão do participante, incluindo detalhes das chamadas em conferência em que o participante está envolvido.

4. Clique no nome de um **Participante** para ver informações mais detalhadas sobre ele.

Detalhes de participantes de chamada em conferência do Notify



Tópicos relacionados

Gerenciamento de chamadas em conferência de participantes do Notify legado

Chamadas em conferência públicas legadas

Uma chamada em conferência do Notify pode ser pública.

Nota:
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

O campo **Privado** no registro da chamada em conferência indica se uma chamada é privada (selecionada) ou pública (não selecionada). Por padrão, todas as chamadas criadas automaticamente, como as criadas por meio de Incident Communications Management, são públicas. Você pode criar chamadas privadas usando o método Como iniciar chamada em conferência com a API do Notify.

Quando criadas, as chamadas em conferência públicas geram um **Código** associado que é enviado por SMS para todos os participantes convidados. Esses participantes podem distribuir o código para permitir que outros usuários ingressem na chamada pública. Um administrador pode controlar o formato do código usando a propriedade glide.notifynow.conference_call.code.pattern. Qualquer pessoa com o código pode se conectar a uma chamada em conferência pública usando um destes métodos:

- Ligando para o número de telefone do Twilio e inserindo o código dessa chamada em conferência.
- Enviando o código em uma mensagem SMS para o número de telefone do Twilio. Os participantes que ingressam em uma chamada pública dessa forma são considerados participantes ad-hoc, o que é indicado no registro do participante.

Administração do Notify legado

Um administrador pode configurar o Notify, gerenciar as propriedades do Notify e os participantes da chamada em conferência.

Nota:
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do Notify legado para uso do serviço Twilio

Cada instância ServiceNow que usa o Notify requer uma conta Twilio e um número de telefone válidos. Consulte a documentação do Twilio para obter detalhes.

Nota:
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Depois que a conta do Twilio for configurada, execute o seguinte para usar essa conta com o Notify:

- Associe a conta ao Notify
- Configure o Twilio com endpoints da ServiceNow

Associação da conta do Twilio ao Notify legado

Associe uma conta do Twilio à sua instância para usar essa conta no Notify legado.

Antes de Iniciar
Função necessária: notifynow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

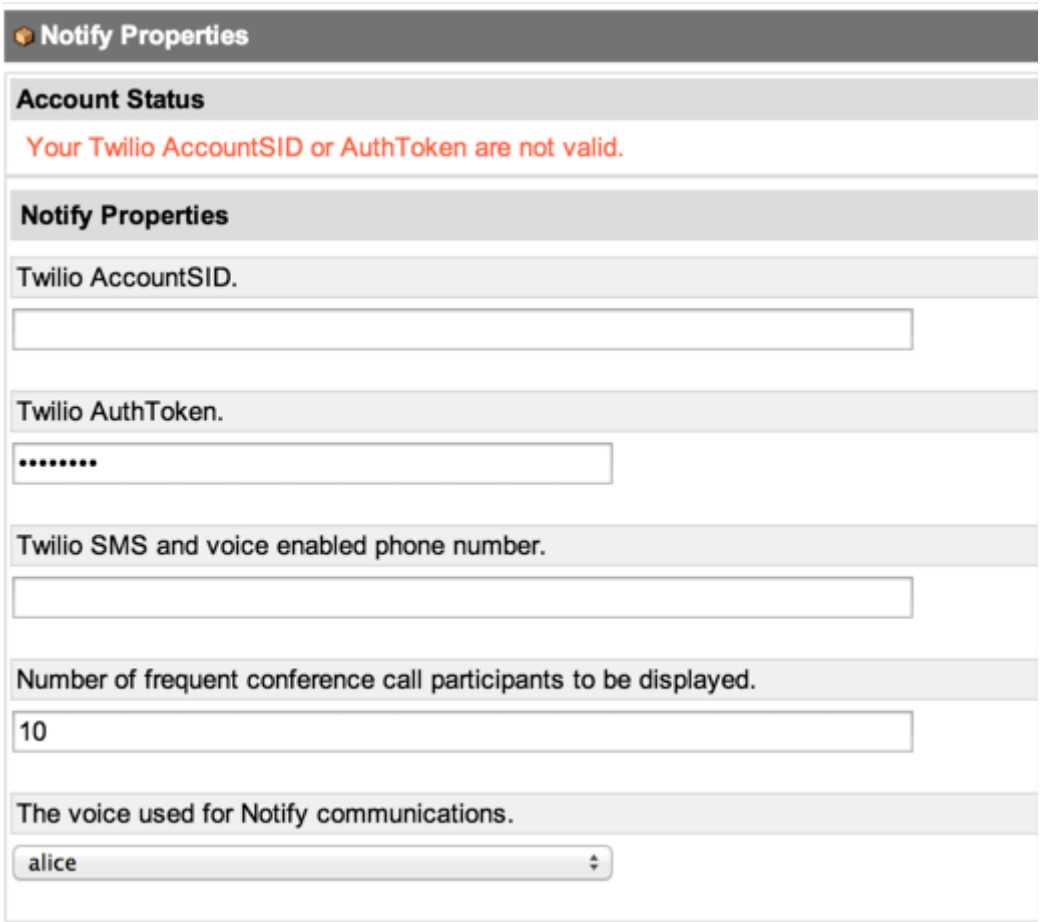
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

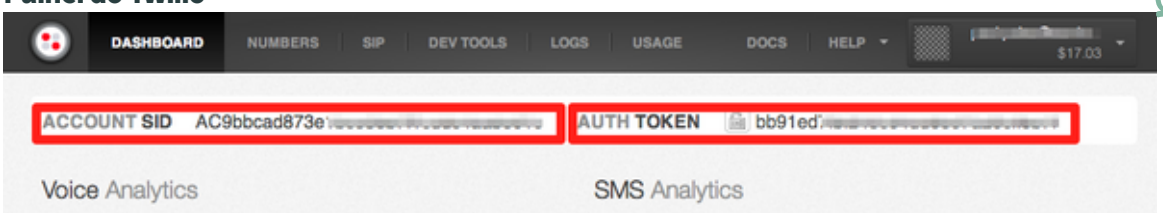
1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Propriedades**.

Propriedades de Notificação



2. Insira os valores de **AccountSID**, **AuthToken** e de **número de telefone**.
   Esses valores podem ser obtidos no painel do Twilio:

Painel do Twilio



   Quando os detalhes da conta do Twilio são inseridos na página Propriedades do Notify, o status da conta é atualizado.

3. **Opcional:** Para usar o Notify em várias instâncias ServiceNow, ative o Notify em cada instância e crie uma conta Twilio e um número de telefone separados para cada instância.

> **Nota:**
> Alguns números de telefone são compatíveis com voz, mas não com SMS. Isso é mostrado nas propriedades do Notify com mensagens relevantes. Dois métodos estão disponíveis para verificar isso: `isSMSCapable` e `isVoiceCapable`.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração do serviço Twilio com endpoints no Notify legado

Para que o serviço Twilio receba comandos do Notify, o valor do campo **URL de Solicitação** de cada número de telefone Twilio deve apontar para a instância ServiceNow que usa o Notify com esse número de telefone Twilio.

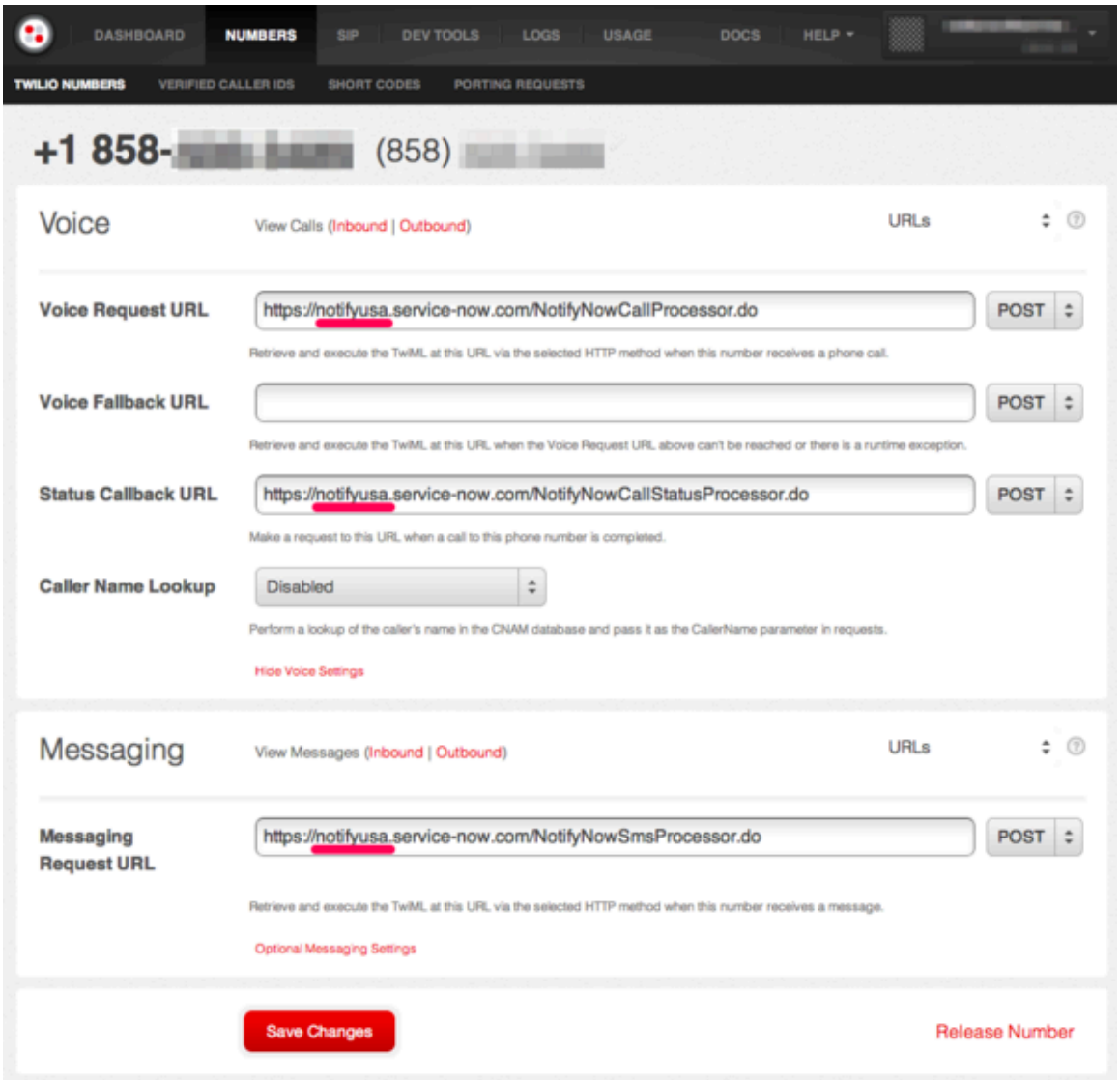
Nota:
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Para definir esses valores, siga um destes procedimentos:

- Defina-os manualmente no painel de serviço do Twilio.
- Certifique-se de que os campos estejam em branco no painel de serviço do Twilio e abra a página Propriedades do Notify. O Notify configura automaticamente os endpoints corretos se os campos de **URL de solicitação** estiverem em branco.

Defina esses valores no painel de serviço do Twilio.

Painel de números do Twilio



Os valores notifyusa sublinhados na imagem devem ser substituídos pelo nome da sua instância ServiceNow, para:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- URL de solicitação de voz: https://notifyusa.service-now.com/NotifyNowCallProcessor.do
- URL de retorno de chamada de status: https://notifyusa.service-now.com/NotifyNowCallStatusProcessor.do
- URL de solicitação de mensagens: https://notifyusa.service-now.com/NotifyNowSmsProcessor.do

Como exibir e editar propriedades do Notify legado

Você pode exibir e editar propriedades do Notify.

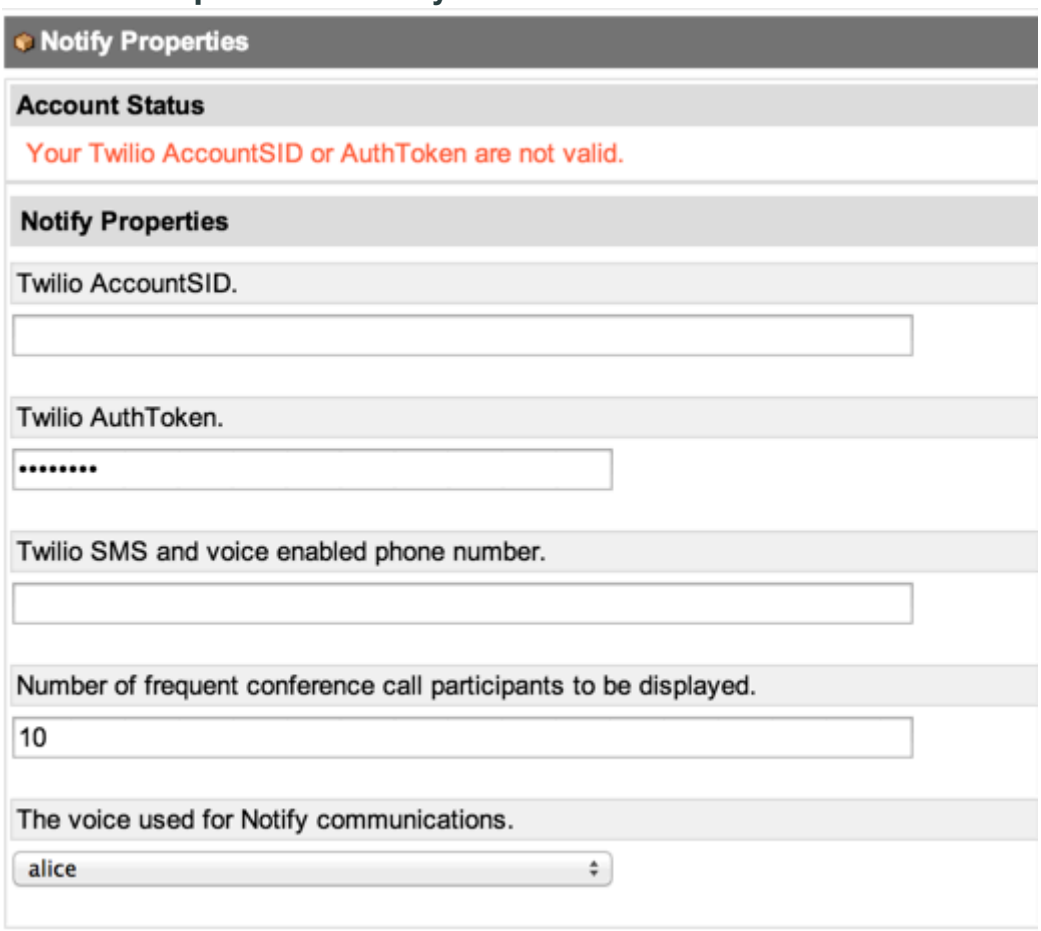
Antes de Iniciar
Função necessária: notifynow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Administração** > **Propriedades**.

Formulário Propriedades do Notify



2. Preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Propriedades do Notify

Campo	Descrição
Situação das contas	Informações que mostram o status da conta do Twilio associada.
Twilio AccountSID	O AccountSID da conta do Twilio, agindo como o nome de usuário dessa conta.
Twilio AuthToken	O AuthToken da conta do Twilio, agindo como a senha dessa conta. Consulte Como associar uma conta do Twilio.
Número de telefone habilitado para SMS e voz da Twilio	O número do Twilio que o Notify usará. Os números de telefone devem ser inseridos no formato E.164 e precisam existir na conta do Twilio. Consulte Como associar uma conta do Twilio.
Número de participantes frequentes da chamada em conferência a ser exibido	O número de pessoas a serem exibidas na lista de chamadas com frequência.
Voz	A voz usada para comunicações do Notify. Selecione uma voz **feminina** ou **masculina** para oferecer suporte por voz em inglês, espanhol, francês, alemão e italiano. Selecione **alice** para fornecer suporte por voz para uma variedade maior de idiomas com uma voz feminina.

3. Clique em **Enviar**.

Mensagens de status da conta do Notify legado

As mensagens de status da conta estão visíveis na página Propriedades do Notify.

Descrições das mensagens de status da conta

Mensagem	Descrição
Sua conta está pronta para uso	O Notify está configurado corretamente e pronto para uso.
O AccountSID ou AuthToken do Twilio não são válidos	Um valor incorreto foi inserido nos campos AccountSID ou AuthToken nas propriedades do Notify.
O número de telefone Twilio fornecido não é válido	Informações de número de telefone incorretas são definidas nas propriedades do Notify.
Seu número de telefone do Twilio não tem endpoints configurados corretamente	As configurações do endpoint do URL de solicitação não foram definidas corretamente.
Sua conta do Twilio não está configurada corretamente	Uma ou mais configurações da sua conta do Twilio estão incorretas. Abra o painel do Twilio e verifique as configurações.

Gerenciamento de chamadas em conferência de participantes do Notify legado

Como administrador do Notify, você pode ativar ou desativar o mudo e expulsar os participantes de uma chamada em conferência.

Antes de Iniciar
Função necessária: notifynow_admin

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Silenciar um participante impede que essa pessoa fale na chamada em conferência, mas não notifica nenhum participante, incluindo o participante silenciado. Retroceder um participante remove essa pessoa da chamada em conferência e define o campo **Resposta** da sessão do participante como expulso.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Notify** > **Chamadas em conferência**.
2. Selecione uma chamada em conferência ativa.
3. Na lista relacionada **Participantes de chamadas em conferência do Notify**, selecione um participante.
4. Clique no botão da ação que você deseja executar, como **Mudo** para silenciar o participante.

   Você pode executar essas ações para vários participantes como uma única operação usando a lista de seleção **Ações em linhas selecionadas** na lista relacionada **Participantes de chamadas em conferência do Notify**.

Tópicos relacionados

Exibição de chamadas em conferência do Notify legado

Instalado com o Notify legado

Ativar o plug-in Notify adiciona ou modifica tabelas, funções do usuário, inclusões de script e outros componentes.

Nota:
Este conteúdo se aplica somente à aplicação Notify legado, disponível antes do lançamento da versão Genebra. Para obter informações sobre a aplicação Notify disponível a partir de Genebra, consulte Notify.

Tabelas

O Notify adiciona ou modifica as seguintes tabelas.

Tabelas

Nome de exibição [Tabela Nome]	Descrição
Resposta [notifynow_answer]	Informações para possíveis respostas para a pergunta de SMS enviada.
Conversa [notifynow_conversation]	Informações do thread de conversa .
Chamada em conferência NotifyNow [notifynow_conference_call]	Informações para registros de chamada em conferência .
Sessão de participante do NotifyNow [notifynow_participant_session]	Informações sobre sessões de chamada em conferência para participantes individuais da chamada em conferência.
Participante [notifynow_participant]	Informações sobre participantes individuais da chamada em conferência.
Pergunta [notifynow_question]	Informações para as possíveis perguntas no SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas

Nome de exibição [Tabela Nome]	Descrição
Response_action [notifynow_response_action]	Informações da ação de resposta do Notify associada à pergunta.
Response_choice [notifynow_response_choice]	Informações da opção de resposta do Notify associada à pergunta.
Mensagens SMS [notifynow_message]	Informações das mensagens SMS reais enviadas.

Propriedades

O Notify adiciona as seguintes propriedades do sistema.

Propriedades

Propriedade	Descrição
glide.notifynow.frequent_participant_count	O número de participantes frequentes da chamada em conferência a ser exibido.
glide.notifynow.voice	A voz usada para comunicações do Notify.
glide.notifynow.twilio.accountsid	O AccountSID da conta do Twilio.
glide.notifynow.twilio.token	A conta AuthToken do Twilio.
glide.notifynow.twilio.phonenumber	O número do Twilio que o Notify usará.
glide.notifynow.twilio.answering_machine_detection	Um sinalizador booliano para habilitar ou desabilitar a detecção de secretária eletrônica. Defina como verdadeiro para usar a detecção de secretária eletrônica. Defina como falso para continuar a chamada.
nn.thread.release.age	O número de dias após o qual o tempo de liberação do thread de conversa se esgota. O padrão é 10 dias.
glide.notifynow.conference_call.code.pattern	O padrão usado para gerar um código de chamada de conferência para chamadas em conferência públicas. Os sinais numéricos (#) no padrão são substituídos por números aleatórios quando um código é gerado.
glide.notifynow.fix_invalid_phone_number	Um sinalizador booliano para habilitar ou desabilitar a correção automática de números de telefone inválidos. Twilio pode prefixar incorretamente números de telefone fora dos EUA com 1. Quando esta propriedade é verdadeira, a instância remove automaticamente o 1 para chamadas fora dos EUA. Quando esta propriedade é falsa, você pode ser identificado incorretamente ao se reconectar a uma chamadausando SMS.

Funções do Usuário

O Notify adiciona as seguintes funções do usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções do Usuário

Função	Contém as funções	Descrição
notifynow_admin	Nenhum	Administrador com privilégios para a funcionalidade Notify.

Ações de IU

O Notify adiciona as seguintes ações de IU.

Ações de IU

Ação de IU	Tabela	Descrição
Iniciar chamada em conferência	Plano de comunicação de incidente [incident_alert]	Adiciona um link ao formulário de Plano de comunicação de incidente, se esse plug-in estiver ativado, que exibe uma caixa de diálogo para iniciar uma chamada em conferência com os participantes selecionados.
Convite para chamada em conferência	Chamada em conferência NotifyNow [notifynow_conference_call]	Adiciona um link ao formulário Chamada em conferência do Notify que exibe uma caixa de diálogo para adicionar mais usuários a uma chamada de conferência ativa.

Inclusões de script

O notify adiciona as seguintes inclusões de script.

Inclusões de script

Nome	Descrição
IncidentAlertConferenceCall	Uma classe de protótipo do utilitário JavaScript que permite aos usuários iniciar a chamada em conferência e adicionar outros usuários à chamada em conferência. Deve ser usado em conjunto com a página de IU do slushbucket (notifynow_participant).

Regras de negócios

O notify adiciona as seguintes regras de negócios.

Regras de negócios

Nome da regra de negócio	Tabela	Descrição
SMS sobre o novo Plano de comunicação de incidente	Plano de comunicação de incidente [incident_alert]	Envia um SMS para todos os contatos padrão adicionados quando um registro de plano de comunicação de incidente é criado.
Chamada em conferência permitida	Plano de comunicação de incidente [incident_alert]	Exibe ou oculta a ação de IU de **iniciação da chamada em conferência** armazenando **verdadeiro** ou **falso** em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Regras de negócios

Nome da regra de negócio	Tabela	Descrição
		`g_scratchpad.conferenceCallAllowed` .
Atualizar atividade IA iniciada por chamada em conferência	Chamada em conferência NotifyNow [notifynow_conference_call]	Registra em log quando uma chamada em conferência foi iniciada escrevendo em um campo de comentário do plano de comunicação de incidente se o registro de origem for da tabela incident_alert.
Atualizar atividade IA concluída por chamada em conferência	Chamada em conferência NotifyNow [notifynow_conference_call]	Registra em log quando uma chamada de conferência foi concluída e quais ações os participantes da chamada em conferência tomaram escrevendo em um campo de comentário do plano de comunicação de incidente se o registro de origem for da tabela incident_alert.

Atividades do Workflow

O Notify adiciona as seguintes atividades de fluxo de trabalho.

Atividades do Workflow

Nome da atividade	Categoria da atividade	Descrição
Enviar SMS do Notify	Notify	Envia uma mensagem SMS (máximo de 1600 caracteres) para um número de telefone celular compatível com E.164 dos destinatários e/ou grupos selecionados.
Enviar pergunta por SMS do Notify	Notify	Envia uma mensagem com uma pergunta SMS predefinida (máximo de 1600 caracteres) para um número de telefone celular compatível com E.164 dos destinatários e/ou grupos selecionados. Esta é uma das duas atividades principais do fluxo de trabalho Atribuição de plantão por confirmação. Em uma mensagem predefinida, o destinatário é solicitado a atribuir a si mesmo a um incidente recém-criado. A mesma mensagem também contém respostas predefinidas.
Enviar Pergunta por E-mail	Notify	Envia e-mail gerado a partir do modelo de e-mail que contém notificação de que o destinatário é o recurso de plantão atual para uma tarefa recém-criada. Esta é uma das duas atividades principais do fluxo de trabalho Atribuição de plantão por confirmação. Em uma mensagem predefinida, o destinatário é solicitado a atribuir a si mesmo a um incidente recém-criado. O e-mail contém dois links que permitem ao usuário aceitar ou rejeitar a atribuição.

NotifyNow (Legado) - Global

A API *`NotifyNow`* legada fornece funcionalidade para enviar e-mails, enviar mensagens SMS e configurar chamadas em conferência.

Use isso quando quiser usar a funcionalidade Notify com aplicações em seu sistema.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta API está incluída com a funcionalidade Notify legada. Para APIs incluídas no recurso Notify atual, consulte as APIs *Notify*, *NotifyAction*, *NotifyPhoneNumber* e *NotifyClient*.

NotifyNow - getReadyState ()

Indica se o Notify está configurado corretamente ou não.

Este método só pode ser acessado por administradores ou usuários com a função notifynow_admin. Usuários com todas as outras funções recebem a mensagem False ao tentar executar a função em um script.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Retorna

Tipo	Descrição
Booliano	Verdadeiro se o Notify estiver configurado corretamente, caso contrário, falso.

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log(((nn.getReadyState()) ? "OK" :  "NOT OK"));
```

NotifyNow - getStatus ()

Retorna o status atual da configuração do Notify.

Este método só pode ser acessado por administradores ou usuários com a função notifynow_admin. Usuários com todas as outras funções recebem a mensagem Não autorizado ao tentar executar a função em um script.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	Uma das mensagens de status possíveis. Status — Descrição NO_NUMBER_MESSAGE — A conta não tem um número de telefone configurado. Certifique-se de co NO_ENDPOINTS_MESSAGE — A conta não tem seus endpoints configurados corretamente. Certifique-se ACCOUNT_OK_MESSAGE — A conta está ativa e pronta para uso. ACCOUNT_NO_AUTH — O AuthToken do Twilio não é válido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retorna

Tipo	Descrição
	ACCOUNT_NOT_CONFIGURED O AccountSID ou AuthToken do Twilio não são válidos.

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log(nn.getStatus());
```

NotifyNow - InitteConferenceCall (Cadeia de caracteres [] conferenceCallParticipants, Cadeia de caracteres conferenceCallTitle)

Iniciar nova chamada em conferência.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
conferenceCallParticipants	Cadeia de caracteres	Um ou mais usuários, participantes da chamada de conferência, identificados pelo sys_ids na tabela sys_user ou números de telefone compatíveis com E.164.
conferenceCallTitle	Cadeia de caracteres	Título da chamada em conferência. Este parâmetro tem um tamanho máximo de 40 caracteres.

Retorna

Tipo	Descrição
GlideRecord	O registro da chamada em conferência, ou nulo se houve um erro.

Isso inicia uma chamada de conferência com números de telefone compatíveis com E.164 para os participantes, sem o parâmetro de registro de origem opcional e não envia detalhes da chamada em conferência por SMS ou e-mail.

```
var participants = ['+31205655548', '+31205655552', '+31652825393'];
// set up conference call
var nn = new SNC.NotifyNow();
var conferenceCall = nn.initiateConferenceCall(participants, "testing12");
gs.log('started conference call: ' + conferenceCall.getUniqueValue());
```

NotifyNow - InitteConferenceCall (Cadeia de caracteres [] conferenceCallParticipants, Cadeia de caracteres conferenceCallTitle, GlideRecord sourceRecord, Booliano privado)

Iniciar nova chamada em conferência.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
conferenceCallParticipants	Cadeia de caracteres	Um ou mais usuários, participantes da chamada de conferência, identificados pelo sys_ids na tabela sys_user ou números de telefone compatíveis com E.164.
conferenceCallTitle	Cadeia de caracteres	Título da chamada em conferência. Este parâmetro tem um tamanho máximo de 40 caracteres.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
sourceRecord	GlideRecord	Registro de origem para associar à chamada em conferência, como um número de incidente ou problema.
privado	Booliano	Valor para controlar se uma chamada em conferência é privada. O valor fica falso por padrão.

Retorna

Tipo	Descrição
GlideRecord	O registro da chamada em conferência, ou nulo se houve um erro.

Isso inicia uma chamada em conferência com participantes que têm um número de telefone compatível com E.164 e participantes da tabela sys_user e envia detalhes da chamada em conferência por SMS e e-mail para todos os participantes.

```
// define phone number participants
var participants = ['+31205655548', '+31205655552', '+31652825393'];

// we also want to add two Dutch sys_user participants
var user = new GlideRecord('sys_user');
user.addNotNullQuery('mobile_phone');
user.addQuery('mobile_phone', 'STARTSWITH', '+316');
user.setLimit(2);
user.query();

// add users to the participant array
while (user.hasNext() && user.next()) {
 gs.log('adding user ' + user.getValue('name') + ' with phone number ' +
        user.getValue('mobile_phone') + ' to the participant array');
 participants.push(user.getUniqueValue());
}

// define a source record to associate with the conference call
var source = new GlideRecord("cmdb_ci");
source.query("asset_tag", "P1000167");
if (source.hasNext() && source.next()) {
 // set up conference call
 var nn = new SNC.NotifyNow();
 var conferenceCall = nn.initiateConferenceCall(participants, "testing 1 2", source);

 // check if the conference call was successfully created
 if (conferenceCall != null) {
  gs.log('started conference call: ' + conferenceCall.getUniqueValue());
 } else {
  gs.log('could not start the conference call :(');
 }
}
```

NotifyNow - isCallable(participante String)

Determina se um usuário pode ser chamado ou não.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Um usuário deve ter um número de telefone válido para ser chamado. Um usuário que já está em uma sessão ativa não pode ser chamado.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
participante	String ou GlideRecord	Um registro sys_user ou notifynow_participant, ou um número de telefone compatível com E.164.

Retorna

Tipo	Descrição
booliano	Se este participante pode ser chamado ou não.

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log('by number: ' + nn.isCallable('+31612345678'));

var user = GlideRecord('sys_user');
user.query('sys_id', '13d39544eb5201003cf587b9d106fea9');
if (user.hasNext() && user.next())
  gs.log('by user: ' + nn.isCallable(user));

var participant = GlideRecord('notifynow_participant');
participant.query('sys_id', '33b11430eb1201003cf587b9d106feb9');
if (participant.hasNext() && participant.next())
  gs.log('by participant: ' + nn.isCallable(participant));
```

NotifyNow - isSMSCapable ()

Verifica se o número de telefone associado à conta do Twilio é capaz de enviar mensagens SMS.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Retorna

Tipo	Descrição
Booliano	Se o número de telefone associado à conta do Twilio é capaz de enviar mensagens SMS.

```
gs.log('The twilio number is SMS capable: ' + ((new SNC.NotifyNow().isSMSCapable()) ? 'yes' :
 'no'));
```

NotifyNow - isSMSCapable(String userID)

Verifica se um usuário pode enviar mensagens SMS.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
userID	Cadeia de caracteres	O sys_id do usuário para o qual você deseja verificar um número de telefone compatível com SMS.

Retorna

Tipo	Descrição
Booliano	Se o usuário pode enviar mensagens SMS.

```
gs.log('the user is able to send SMS messages (e.g. has a SMS device): ' + ((new
 SNC.NotifyNow().isSMSCapable('<user sys_id>')) ?
    'yes' : 'no'));
```

NotifyNow - isVoiceCapable()

Verifica se o número de telefone associado à conta do Twilio é capaz de configurar chamadas por telefone.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
Nenhum		

Retorna

Tipo	Descrição
Booliano	Se o número de telefone associado à conta do Twilio é capaz de configurar chamadas por telefone.

```
gs.log('the Twilio number is Voice capable: ' + ((new SNC.NotifyNow().isVoiceCapable()) ?
 'yes' : 'no'));
```

NotifyNow - isVoiceCapable(String userID)

Verifica se um usuário pode fazer chamadas de voz.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
userID	Cadeia de caracteres	O sys_id do usuário para o qual você deseja verificar um número de telefone compatível com chamada de voz.

Retorna

Tipo	Descrição
booliano	Se o usuário tem um número de telefone compatível com chamada de voz.

```
gs.log('the user is able to send SMS messages (e.g. has a SMS device): ' +
    ((new SNC.NotifyNow().isVoiceCapable('someuserid')) ? 'yes' : 'no'));
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

NotifyNow - kick(participante GlideRecord)

Remove um participante de uma chamada em conferência.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
participante	GlideRecord	O participante da chamada em conferência a ser removido da chamada.

Retorna

Tipo	Descrição
Booliano	Verdadeiro se o participante foi removido, caso contrário, falso.

```
var participantId = "<participant sys_id>";
var participant = new GlideRecord('notifynow_participant');
participant.get(participantId);
if (participant.isValid()) {
    // kick participant
    result = new SNC.NotifyNow().kick(participant);
    gs.log('participant kicked: ' + result);
}
```

NotifyNow - mute(participante GlideRecord)

Ativa o mudo para um participante da chamada em conferência.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
participante	GlideRecord	O participante da chamada em conferência a ser silenciado na chamada.

Retorna

Tipo	Descrição
Booliano	Verdadeiro se o participante foi silenciado, caso contrário, falso.

```
var participantId = "<participant sys_id>";
var participant = new GlideRecord('notifynow_participant');
participant.get(participantId);
if (participant.isValid()) {
    // mute participant
    result = new SNC.NotifyNow().mute(participant);
    gs.log('participant muted: ' + result);
}
```

NotifyNow - umute(participante GlideRecord)

Desativa o mudo para um participante da chamada em conferência.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
participante	GlideRecord	O participante da chamada em conferência a ter o microfone reativado na chamada.

Retorna

Tipo	Descrição
Booliano	Verdadeiro se o participante foi teve o microfone reativado, caso contrário, falso.

```
var participantId = "<participant sys_id>";
var participant = new GlideRecord('notifynow_participant');
participant.get(participantId);
if (participant.isValid()) {
    // unmute participant
    result = new SNC.NotifyNow().unmute(participant);
    gs.log('participant unmuted: ' + result);
}
```

NotifyNow - sendEmailQuestion (String emailAddress, String question, GlideRecord sourceRecord, String emailSubject)

Envia uma pergunta por e-mail para um endereço de e-mail.

O método sendEmailQuestion produz um corpo de pergunta e requer que os usuários cliquem em um link para indicar suas escolhas.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
e-mailAddress	Cadeia de caracteres	Endereço de e-mail para o qual a pergunta será enviada.
pergunta	String ou GlideRecord	O registro de pergunta a ser enviado ou o sys_id de um registro de pergunta.
sourceRecord	GlideRecord	Um registro de origem opcional para associar à pergunta do SMS, como um incidente.
emailSubject	Cadeia de caracteres	Texto opcional para substituir o assunto do e-mail padrão.

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	O sys_id da conversa.

Este exemplo demonstra o uso do assunto de e-mail padrão.

```
var user = GlideRecord("sys_user");
user.get("email", "someone@somedomain.com");
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
new SNC.NotifyNow().sendEmailQuestion(user.getValue('email'),
 "b6b34500bf3111003cf585ce2c0739ce", user);
```

Este exemplo usa referência com pontos e especifica um registro de origem e o assunto de e-mail.

```
new SNC.NotifyNow().sendEmailQuestion("someone@somedomain.com",
 "b6071733bf1111003cf585ce2c07390f", current,
      "Please answer this question");
```

Este exemplo usa referência com pontos e especifica um assunto de e-mail mas nenhum registro de origem.

```
new SNC.NotifyNow().sendEmailQuestion("someone@somedomain.com",
 "b6071733bf1111003cf585ce2c07390f",
      "Please answer this question");
```

NotifyNow - sendSMS(String phoneNumber, String smsBody)

Envia uma mensagem SMS para um número de telefone celular compatível com E.164.

O Notify oferece suporte a números internacionais. Usar este método com um número que não é compatível com o envio de mensagens SMS resulta em um erro sendo registrado.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
phoneNumber	Cadeia de caracteres	O número de telefone compatível com E.164 para o qual enviar a mensagem.
smsBody	Cadeia de caracteres	A mensagem a ser enviada, máximo de 1600 caracteres.

Retorna

Tipo	Descrição
vazio	

```
new SNC.NotifyNow().sendSMS("+31612345678", "This is a message without source record");
```

NotifyNow - sendSMS(String phoneNumber, String smsBody, GlideRecord source)

Envia uma mensagem SMS para um número de telefone celular compatível com E.164.

O Notify oferece suporte a números internacionais. Usar este método com um número que não é compatível com o envio de mensagens SMS resulta em um erro sendo registrado.

Veja também: Configuração avançada de SMS.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
phoneNumber	Cadeia de caracteres	O número de telefone compatível com E.164 para o qual enviar a mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
smsBody	Cadeia de caracteres	A mensagem a ser enviada, máximo de 1600 caracteres.
origem	GlideRecord	O registro de origem a ser associado a esta mensagem SMS.

Retorna

Tipo	Descrição
vazio	

```
var source = new GlideRecord("my_table");
source.query("my_field", "my_value");

if (source.hasNext() && source.next()) {
   // send a text message
   var nn = new SNC.NotifyNow();
   var message = "this is just a test";
   var number = "+31612345678";
   nn.sendSMS(number, message, source);
}
```

Este exemplo usa referência com pontos e o registro atual como o registro de origem.

```
new SNC.NotifyNow().sendSMS("+31612345678", "this is a test", current);
```

NotifyNow - sendSMSQuestion(String phoneNumber, String question, GlideRecord sourceRecord)

Envia uma pergunta por SMS.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
phoneNumber		Um número de telefone compatível com E.164 para o qual enviar a mensagem.
pergunta	String ou GlideRecord	O registro de pergunta a ser enviado ou o sys_id de um registro de pergunta.
sourceRecord		Um registro de origem opcional para associar à pergunta do SMS, como um incidente.

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	O sys_id da conversa ou nulo se o SMS não foi enviado com sucesso.

```
var question = new GlideRecord("notifynow_question");
question.query();

// get the first question
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
if (question.hasNext() && question.next()) {
 // send the sms question
       var number = "+31612345678";
 var nn = new SNC.NotifyNow();
 nn.sendSMSQuestion(number, question.getUniqueValue(), current);
}
```

NotifyNow - addConferenceCallParticipant(String conferenceCall, String participant)

Adiciona usuários ad-hoc a uma chamada em conferência em andamento.

Quando o método é chamado com um número de telefone para o parâmetro do participante e há exatamente um registro sys_user que corresponde ao número de telefone, esse registro sys_user será relacionado ao participante. O campo de número de telefone do participante será deixado em branco porque o número de telefone está no registro sys_user. Se houver vários registros sys_user que correspondam ao número de telefone, ou se não houver resultados, o campo de número de telefone do participante será preenchido e não haverá referência armazenada a sys_user porque o usuário não é conhecido.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
ConferenceCall	String ou GlideRecord	O sys_id ou GlideRecord de uma chamada em conferência ativa.
participante	String ou GlideRecord	O sys_id ou GlideRecord de um usuário com um número de telefone compatível com E.164 ou um número de telefone compatível com E.164.

Retorna

Tipo	Descrição
GlideRecord	O registro de participante do novo participante que foi adicionado à chamada em conferência.

```
// add a new participant by conference call sys_id (string) and phone number (string)
var nn = new SNC.NotifyNow();
gs.log(nn.addConferenceCallParticipant('d193b242eb020100a04d4910f206fe39',
 '+31612345678'));
```

```
// add a new participant by conference call sys_id (string) and user record (GlideRecord)
var user = new GlideRecord('sys_user');
user.query('user_name', 'myUserName');
if (user.hasNext() && user.next()) {
   var nn = new SNC.NotifyNow();
   gs.log(nn.addConferenceCallParticipant('d193b242eb020100a04d4910f206fe39', user));

   // you could have added the user by sys_id as well:
   // nn.addConferenceCallParticipant('d193b242eb020100a04d4910f206fe39',
 user.getValue('sys_id'));
} else {
   gs.log('no such user');
}
```

```
// add a new participant by conference call record (GlideRecord) and phone number (string)
var conferenceCall = new GlideRecord('notifynow_conference_call');
conferenceCall.query('title', 'IA0001001');
```

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

```
if (conferenceCall.hasNext() && conferenceCall.next()) {
    var nn = new SNC.NotifyNow();
    gs.log(nn.addConferenceCallParticipant(conferenceCall, '+31612345678'));
} else {
    gs.log('no such conference call');
}
```

NotifyNow - convertLocalPhoneNumberToE164(String userID, String phoneNumber)

Converte um número de telefone local em um número de telefone compatível com E.164 com base na localização do usuário.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
userID	Cadeia de caracteres	O sys_id de um registro sys_user do qual as informações de local serão obtidas.
phoneNumber	Cadeia de caracteres	O número de telefone.

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	O número de telefone compatível com E.164.

```
var localPhoneNumber = '01784 221600';
var userName = 'Heath Vanalphen';

var user = new GlideRecord('sys_user');
user.get('name',userName);
var E164Number = new
 SNC.NotifyNow().convertLocalPhoneNumberToE164(user.getUniqueValue(),
 localPhoneNumber);
gs.log('converted: ' + localPhoneNumber + ' to ' + E164Number + ' based on ' +
 user.getValue('name') +
    '\'s location (' + user.getValue('location') + ')');
```

NotifyNow - getConferenceCallParticipants(String conferenceCallId, Boolean isCallable)

Retorna todos os participantes de uma chamada em conferência.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
ConferenceCallId	Cadeia de caracteres	O ID da chamada em conferência.
isCallable	Booliano	Um sinalizador opcional para retornar somente os usuários que você pode chamar (verdadeiro) ou aqueles que você não pode chamar (falso).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retorna

Tipo	Descrição
GlideRecord	Os participantes

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
var user = nn.getConferenceCallParticipants('c2e91710eb120100f34087b9d106fe37');

while (user.hasNext() && user.next()) {
   if (user.getValue('participant')) {
      gs.log('user: ' + user.getValue('sys_id'));
   } else {
      gs.log('phone number: ' + user.getValue('phone_number'));
   }
}
```

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
var user = nn.getConferenceCallParticipants('c2e91710eb120100f34087b9d106fe37', true);

while (user.hasNext() && user.next()) {
   if (user.getValue('participant')) {
      gs.log('user: ' + user.getValue('sys_id'));
   } else {
      gs.log('phone number: ' + user.getValue('phone_number'));
   }
}
```

```
var conferenceCallId = '32b11430eb1201003cf587b9d106feb8';

// get all participants
gs.log('all conference call participants:');
var nn = new SNC.NotifyNow();
var user = nn.getConferenceCallParticipants(conferenceCallId);
gs.log(user);

// get all callable participants
gs.log('all conference call participants we can call:');
user = nn.getConferenceCallParticipants(conferenceCallId, true);
gs.log(user);

// get all un callable participants
gs.log('all conference call participants that are already in an active session and whom we
 cannot call:');
user = nn.getConferenceCallParticipants(conferenceCallId, false);
gs.log(user);
```

NotifyNow - getFrequentlyCalledUsers(Number limit)

Retorna um número de usuários chamados com frequência, até o parâmetro de limite, em ordem alfabética.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
limite	Número	Número máximo de resultados.

Retorna

Tipo	Descrição
GlideRecord	Os usuários chamados com frequência em ordem alfabética.

```
var nn = new SNC.NotifyNow();
var fc = nn.getFrequentlyCalledUsers(10);

while (fc.hasNext() && fc.next()) {
   gs.log("got user " + fc.getValue('name') + ' - ' + fc.getValue('sys_id'));
}
```

NotifyNow - getPreferredE164VoiceNumber(usuário de GlideRecord)

Retorna o número de telefone compatível com E.164 preferencial do usuário para chamadas de voz.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
usuário	GlideRecord ou String	O registro do usuário ou o sys_id de um usuário do qual o número de telefone compatível com E.164 será obtido.

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	O número de telefone compatível com E.164 ou nulo.

```
var userID = "<user sys_id>";
var E164Number = new SNC.NotifyNow().getPreferredE164VoiceNumber(userID);
gs.log('the preferred phone number for setting up voice calls is ' + E164Number + ' for user
 with id: ' + userID);
```

NotifyNow - getPreferredE164SMSNumber(usuário GlideRecord)

Retorna o número de telefone compatível com E.164 preferencial do usuário para mensagens SMS.

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
usuário	GlideRecord ou String	O registro do usuário ou o sys_id de um usuário do qual o número de telefone compatível com E.164 será obtido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	O número de telefone compatível com E.164 ou nulo.

```
var userID = "<user sys_id>";
var E164Number = new SNC.NotifyNow().getPreferredE164SMSNumber(userID);
gs.log('the preferred phone number for sending SMS notifications is ' + E164Number + ' for
 user with id: ' + userID);
```

NotifyNow - getPreferredEmailAddress(usuário GlideRecord)

Retorna o endereço de e-mail preferido pelo usuário

Parâmetros

Nome	Tipo	Descrição
usuário	GlideRecord ou String	O registro do usuário ou o sys_id de um usuário do qual o endereço de e-mail será obtido.

Retorna

Tipo	Descrição
Cadeia de caracteres	O endereço de e-mail ou nulo.

```
var userID = "some user sys id";
var email = new SNC.NotifyNow().getPreferredEmailAddress(userID);
gs.log('the preferred email address for sending email notifications is ' + email + ' for user with
 id: ' + userID);
```

Gestão de comunicações de tarefa

O Gestão de comunicações de tarefa (TCM) fornece uma estrutura para definir e gerenciar um processo de comunicação para qualquer entidade que estenda a tabela de tarefas.

Explorar • Processo do Gestão de comunicações de tarefa • Comunicação do Slack	Configurar Ativação do Gestão de comunicações de tarefa	Administrar Trabalho com Gestão de comunicações de tarefa
Usar N/D	Desenvolver • Desenvolver treinamento • Desenvolver documentação	Integrar N/D
Solucionar problemas e obter ajuda		

Tradução automática

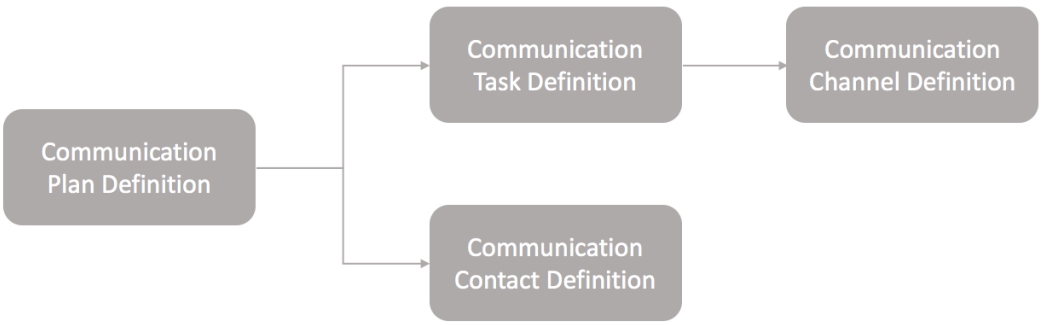
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Fazer ou responder perguntas na comunidade do Incident Manager
- Pesquisar artigos de erros conhecidos no Portal de erros conhecidos
- Contato Suporte e atendimento ao cliente

Processo do Gestão de comunicações de tarefa

O Gestão de comunicações de tarefa ajuda a simplificar o processo pela criação de planos de comunicação designados para uma comunicação eficaz durante um evento. O plano de comunicação, com suas tarefas definidas, ajuda você a se concentrar na resolução do problema atual em vez de decidir quando enviar uma comunicação, quais informações compartilhar e quem informar.

Componentes básicos do Gestão de comunicações de tarefa



Como o Gestão de comunicações de tarefa funciona

Com o Gestão de comunicações de tarefa, você pode predefinir um plano de comunicação para um evento, como incidente grave, uma manutenção planejada e uma liberação. Em geral, cada plano envolve uma série de tarefas que definem diferentes atividades de comunicação e colaboração junto com a frequência e o método de comunicação. Em cada tarefa, você precisa especificar o canal de comunicação para o contato com as partes interessadas. Você também pode definir modelos para mensagens de e-mail e SMS.

Após a definição da tarefa e do canal de comunicação, é possível definir os contatos ou o público-alvo a ser contatado para cada tarefa.

Depois que um plano de comunicação é definido, ele é associado à tabela de tarefas apropriada com base nas condições definidas. Em seguida, as tarefas definidas no plano são executadas sequencialmente, e as partes interessadas são contatadas conforme definido no plano. O plano de comunicação torna o processo de comunicação e colaboração mais fácil e propicia uma resolução mais rápida do problema.

Example: Fluxo do Task Communications Management na gestão de incidentes graves

Suponha que você queira gerar um plano de comunicação para um incidente grave de alta prioridade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Como gestor de incidentes graves, você pode predefinir um plano de comunicação e as condições que impulsionam seu engajamento. Neste caso, as condições são: Prioridade = Alta e Estado do incidente grave = Aceito. Considere que o público-alvo são as partes interessadas técnicas do incidente e que a definição do plano de comunicação é chamada de Comunicações técnicas.
- A definição do plano pode ter várias definições de tarefa de comunicação, como:
  - Iniciar Comunicações técnicas
  - Atualização de status técnico
- Cada definição de tarefa de comunicação também especifica o canal e a frequência (única ou recorrente) de comunicação.
  - Iniciar Comunicações técnicas usa o e-mail como canal de comunicação e a frequência de comunicação é única.
  - Atualização de status técnico usa e-mail e SMS como canal de comunicação e a frequência de comunicação é recorrente.
- O público-alvo nas comunicações é especificado como definições de contato de comunicação na definição do plano. Neste caso, considere os responsáveis pelo serviço dos itens de configuração (ICs) afetados relacionados ao incidente como partes interessadas técnicas.
- Quando um incidente atende a essas condições, um plano de comunicação de incidente, junto com suas tarefas, é anexado ao registro do incidente.
- Como gestor de incidentes graves, você pode realizar a comunicação de forma eficaz sem qualquer atraso na resolução do incidente grave.

Solicitar aplicativos na Store

Acesse o site ServiceNow Store para ver todos os aplicativos disponíveis e obter informações sobre como enviar solicitações para a loja. Para obter informações sobre notas de versão cumulativa para todos os aplicativos liberados, consulte as ServiceNow Store notas de versão do histórico de versão .

Plug-ins do Gestão de comunicações de tarefa

Os plug-ins do Gestão de comunicações de tarefa são ativados no sistema de base. O plug-in inclui dados de demonstração.

Ativação do Gestão de comunicações de tarefa

O plug-in Gestão de comunicações de tarefa (com.snc.task_communication_management) é ativado quando você ativa o plug-in Gestão de comunicações de incidentes (com.snc.iam) ou o plug-in Incident Management - Major Incident Management (com.snc.incident.mim). Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Gestão de comunicações de tarefa ativa os plug-ins relacionados, se eles ainda não estiverem ativos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Plug-ins para Gestão de comunicações de tarefa

Plug-in	Descrição
Gestão de contatos [com.snc.contact_management]	O plug-in Contact Management gerencia as conexões entre usuários ou grupos e outros recursos no sistema.
Comunicações Direcionadas [com.sn_publications]	O plug-in Targeted Communications propicia uma maneira de publicar e enviar artigos parecidos com boletins informativos para clientes direcionados internos ou externos.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Componentes instalados com Gestão de comunicações de tarefa

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Gestão de comunicações de tarefa, incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota:
A tabela Arquivos do Aplicativo lista os componentes que são instalados com este aplicativo. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Pesquisa do tipo de programação de comunicação [comm_plan_type_lookup]	Armazena os tipos de plano de comunicação.
Pesquisa de Tipo de Tarefa de Comunicação [comm_task_type_lookup]	Armazena os tipos de tarefa de comunicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
Definição da programação de comunicação [comm_plan_definition]	A tabela de definição para a entidade do plano de comunicação.
Definição da Tarefa de Comunicação [comm_task_definition]	A tabela de definição para a entidade da tarefa de comunicação.
Definição do canal de comunicação [comm_channel_definition]	Tabela principal para definições de canal.
Communication Channel Definition — Email [comm_channel_def_email]	Define o e-mail como um canal.
Communication Channel Definition — SMS [comm_channel_def_sms]	Define SMS como um canal. **Nota:** Esta tabela está disponível somente quando você instala o plug-in Notify (com.snc.notify).
Communication Channel Definition — Conference [comm_channel_def_conference]	Define Conferência como um canal. **Nota:** Esta tabela está disponível somente quando o plug-in Notify (com.snc.notify) está instalado.
Definição de contato de comunicação [comm_contact_definition]	Define os contatos para o envio de comunicações. Os contatos podem ser usuários, grupos ou listas de destinatários.
Configuração do canal de comunicação [comm_channel_config]	Lista todos os canais disponíveis para uma instância. **Nota:** O script de configuração para cada canal é uma insclusão de script.
Plano de comunicação [comm_plan]	Armazena o plano de comunicação que descreve a atividade de comunicação durante um evento.
Tarefa de Comunicação [comm_task]	Armazena a tarefa a ser realizada para se comunicar com os contatos envolvidos.
Canal de comunicação [comm_channel]	Tabela principal para instâncias de canal.
Communication Channel — Email	Armazena registros que indicam que o e-mail é usado como um canal de comunicação para uma tarefa de comunicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabela	Descrição
[comm_channel_email]	
Communication Channel — SMS [comm_channel_sms]	Armazena registros que indicam que SMS é usado como um canal de comunicação para uma tarefa de comunicação.
Communication Channel — Conference [comm_channel_conference]	Armazena registros que indicam que a conferência é usada como um canal de comunicação para uma tarefa de comunicação.
Manipulador de Tarefa de Comunicação [comm_task_handler]	Lista manipuladores específicos para vários tipos de tarefa. Exemplo: para incidente, CommunicationManagementIncidentHandler. **Nota:** Os usuários com a função de administrador não podem excluir essa tabela.

Funções instaladas

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador do plano de comunicação [sn_comm_management.comm_plan_admin]

Fornece responsabilidade geral de Gestão de comunicações de tarefa.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *Administrador de notificações [notify_admin]*
- *Usuário da lista de destinatários das publicações [sn_publications_recipients_list_user]*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Importante:
Evite conceder uma função de administrador quando funções mais especializadas estiverem disponíveis.

Esta função tem acesso para criar e editar tabelas do Gestão de comunicações de tarefa, incluindo Definições do plano de comunicação e outros registros relacionados.

Visualizador do plano de comunicação [sn_comm_management.comm_plan_viewer]

Esta função tem acesso de leitura a tabelas do Gestão de comunicações de tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Contém funções

Lista de funções contidas na função.

- *Visualizador de notificação [notify_view]*
- *Usuário da lista de destinatários das publicações [sn_publications_recipients_list_user]*

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Gerente do plano de comunicação [sn_comm_management.comm_plan_manager]

Esta função tem acesso para criar e editar tabelas de instância do Gestão de comunicações de tarefa, como Planos de comunicação, Tarefas de comunicação. Usuários com esta função podem enviar comunicações improvisadas.

Contém as funções

A função de Gerente do plano de comunicação [sn_comm_management.comm_plan_manager] contém a função de *Visualizador do plano de comunicação [sn_comm_management.comm_plan_viewer]*.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Considerações especiais

Nenhum.

Instalação de Collaboration Services for Task Communications Management

Instale o plug-in Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook) da ServiceNow Store para obter a funcionalidade do Slack.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Navegue até a ServiceNow Store.
2. Encontre o aplicativo da loja Collaboration Services for Task Communications Management.
3. Clique no aplicativo Collaboration Services for Task Communications Management e depois clique em **Request App** (Solicitar aplicativo).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Washington DC)

Configuração de espaço do Slack

Componentes instalados com Collaboration Services for Task Communications Management

Vários tipos de componentes são instalados com o plug-in Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook), incluindo tabelas.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Definição do canal de comunicação – Slack [comm_channel_def_slack]	Estende a tabela de Definição do canal de comunicação [comm_channel_definition].
Canal de comunicação – Slack [comm_channel_slack]	Estende a tabela de Canal de comunicação [comm_channel].
Plano de comunicação: dados do serviço de colaboração [comm_plan_collab_data]	Armazena dados relacionados ao serviço de colaboração.

Tópicos relacionados

Configuração de espaço do Slack

Trabalho com Gestão de comunicações de tarefa

A seção cobre tópicos que ajudam você com uma variedade de conceitos técnicos relacionados a Gestão de comunicações de tarefa, como a criação de definição de plano de comunicação, definição de tarefa, definição de canal e definição de contato.

Definição de um plano de comunicação

Defina um plano de comunicação para um registro de tarefa para especificar definições de tarefas de comunicação e de contato. Quando as condições especificadas para a definição do plano são atendidas, o plano de comunicação e seus registros associados são anexados automaticamente ao registro da tarefa, eliminando o esforço manual.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Task Communications Management** > **Definições de Plano**e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário de definição do plano de comunicação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do plano de comunicação.
Tabela	Tabela à qual o plano é anexado quando as condições são atendidas.
Tipo	Tipo de plano de comunicação, como Técnico, Interno, Externo, Cliente.
Ordem	Ordem na qual os planos de comunicação precisam ser associados à tabela.
Baseado na condição	Opção para definir se o plano é anexado a uma tabela com base nas condições. Por exemplo, se você quiser anexar um plano de comunicação a um incidente de prioridade = 2, é possível mencionar a condição no campo **Condição**.
Ativo	Opção para determinar se a definição do plano está ativa.
Descrição	Descrição detalhada da definição do plano.
Condição	Condição segundo a qual um plano de comunicação é anexado a uma tabela.

3. Clique em **Enviar**.
   O plano de comunicação é enviado. As listas relacionadas a seguir aparecem na definição do plano de comunicação:
   - Definições das Tarefas de Comunicação
   - Definições de comunicação do contato

O que Fazer Depois

Defina uma tarefa de comunicação para o plano.

Definição de uma tarefa de comunicação

Defina uma tarefa de comunicação para o plano de comunicação. Quando um plano é anexado a uma tabela, as tarefas relacionadas ao plano precisam ser executadas para resolver o problema. Você pode associar várias tarefas a um plano de comunicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_admin ou administrador

Você definiu um plano de comunicação.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Task Communications Management** > **Definições de Plano**.
2. Clique no plano de comunicação para o qual você quer definir uma tarefa de comunicação.
3. Clique na lista relacionada Definições da tarefa de comunicação e clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Formulário Definição da tarefa de comunicação

Campo	Descrição
Definição do plano de comunicação	Nome exclusivo da definição do plano de comunicação para o qual você está definindo a tarefa.
Nome	Nome exclusivo da definição da tarefa de comunicação.
Tipo	Tipo de tarefa, como comunicação interna, que é aplicável globalmente ou a uma tabela específica. **Nota:** O valor no campo **Tipo** ajuda a filtrar uma tarefa por tipo. O valor também ajuda a gerar um relatório de um tipo de tarefa específico ou a criar ANS em qualquer tarefa de comunicação.
Aplicação	Escopo da aplicação da definição de tarefa. A definição de tarefa está disponível para todos as aplicações ou para aplicações com escopo.
Ordem	Ordem em que as tarefas de comunicação aparecem no plano. Este campo indica qual tarefa de comunicação deve ser executada primeiro.
Ativo	Opção para definir se a tarefa está ativa ou não.
Descrição	Descrição detalhada da definição de tarefa.
Frequência da comunicação	Frequência de execução da tarefa de comunicação. Você pode enviar a notificação uma vez ou a notificação pode ser repetida.
Duração	Hora em que você deseja enviar uma notificação. Por exemplo, se a frequência de comunicação for **Uma vez** e a **Duração** for de 15 minutos, a notificação será enviada apenas uma vez em 15 minutos. Se a frequência de comunicação for **Recorrente**, a notificação será enviada a cada 15 minutos.

5. Clique em **Atualizar**.
   A tarefa de comunicação é definida para o plano de comunicação.

O que Fazer Depois
Defina um canal de comunicação para a tarefa.

Definição de um canal de comunicação

Defina um canal de comunicação para cada tarefa de comunicação para determinar qual modo de comunicação usar para a tarefa quando um plano for anexado a uma tabela.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_admin ou administrador

Você definiu um plano de comunicação e as tarefas relacionadas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

- Os modos de comunicação disponíveis são: e-mail, SMS, conferência e Slack.
- Para a tabela de incidentes, a funcionalidade de SMS e conferência aparecerá somente se você ativar o plug-in Notify (com.snc.notify) e o valor da propriedade `com.snc.iam.notify_number` estiver definido como o número de notificação registrado. O número de notificação é registrado durante a configuração da conta do Twilio.
- Para a tabela de incidentes, a funcionalidade do Slack aparecerá somente se você ativar o plug-in Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook). Para ativar o plug-in Collaboration Services for Task Communications Management, navegue até ServiceNow Store e instale a aplicação Collaboration Services for Task Communications Management. Para obter mais informações, consulte Serviços de colaboração para Task Communications Management .

  Nota:
  Para obter informações sobre como configurar o Slack, consulte Configuração de espaço do Slack .

- **Adicionar canal – Conferência** é mutuamente exclusivo para **Adicionar canal – SMS** e **Adicionar canal – E-mail**. Se você selecionar **Adicionar canal – Conferência**, não poderá selecionar **Adicionar canal – E-mail** ou **Adicionar canal – SMS**.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Task Communications Management** > **Definições de Plano**.
2. Clique em um plano de comunicação.
3. Clique na lista relacionada Definições de tarefa de comunicação e clique na tarefa para a qual você deseja definir o canal de comunicação.
4. No formulário Definição da tarefa de comunicação, clique em um dos links relacionados a seguir com base em seu requisito:
   - **Adicionar Canal – Conferência**
   - **Adicionar Canal – E-mail**
   - **Adicionar canal — SMS**
   - **Adicionar canal – Slack**
5. No formulário, preencha os campos.

Formulário Definição do canal de comunicação

Campo	Descrição
Adicionar canal – Conferência	
Definição da tarefa de comunicação	Definição da tarefa de comunicação à qual a definição do canal está associada.
Notificar o seletor de provedor	Ícone de pesquisa ( ) para escolher o seletor na tabela Seletor de provedor [notify_group_selector].

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: O seletor pode ser associado ao grupo de números de notificação ou ao provedor de conferência. Cada grupo de números de notificação pode ter um ou mais números de notificação, que podem ser usados para fazer chamadas em conferência.
Adicionar canal – E-mail	
Definição da tarefa de comunicação	Definição da tarefa de comunicação à qual a definição do canal está associada.
Modelos de cliente de e-mail	Ícone de pesquisa (ícone de) para selecionar o modelo de cliente de e-mail usado para enviar mensagens ao público-alvo. **Nota:** Esse modelo de e-mail precisa estar definido na tabela de tarefas de comunicação.
Campo do destinatário	Lista para selecionar onde você deseja que a lista de destinatários seja preenchida. As opções incluem **Para**, **CC**e **CCO**. O valor padrão é preenchido com base no que você define na propriedade **Local padrão de destinatário dos e-mails das tarefas de comunicação** (*sn_comm_management.default_email_recipient_field*).
Adicionar canal — SMS	
Definição da tarefa de comunicação	Definição da tarefa de comunicação à qual a definição do canal está associada.
Modelo de notificação SMS	Ícone de pesquisa ( ) para selecionar o modelo de SMS de notificação usado para enviar uma mensagem de texto ao público-alvo. **Nota:** Esse modelo de SMS precisa estar definido na tabela de tarefas de comunicação.
Notificar o seletor de provedor	Ícone de pesquisa ( ) para escolher o seletor na tabela Seletor de provedor [notify_group_selector]. **Nota:** O seletor pode ser associado ao grupo de números de notificação ou ao provedor de conferência. Cada grupo de números de notificação pode ter um ou mais números de notificação, que podem ser usados para enviar SMS.
Adicionar canal – Slack	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Definição da tarefa de comunicação	Definição da tarefa de comunicação à qual a definição do canal está associada.
Tipo de Canal	O tipo de canal é Slack.

6. Clique em **Enviar**.
   O canal de comunicação é definido para a tarefa de comunicação.

O que Fazer Depois

Depois de criar tarefas de comunicação e canais de comunicação para essas tarefas, defina contatos para o plano de comunicação.

Definição de um contato de comunicação

Defina os destinatários de um plano de comunicação de incidente específico para determinar o público-alvo envolvido em cada tarefa de comunicação e as responsabilidades que os destinatários devem lidar. Uma notificação para uma tarefa é enviada a todos os indivíduos especificados para essa tarefa.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comm_management.communication_plan_admin ou administrador

Você definiu um plano de comunicação.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Você pode adicionar ou remover qualquer contato de comunicação específico manualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Task Communications Management** > **Definições de Plano**.
2. Clique no plano de comunicação para o qual você deseja definir os contatos.
3. Clique na lista relacionada **Definições de contato de comunicação** e clique em **Novo**.
4. No formulário, preencha os campos.

Fomulário Definição de contato de comunicação

Campo	Descrição
Tipo	Tipo de contato, como usuário, grupo ou lista de destinatários que você deseja envolver no plano. O tipo de contato é atribuído dinamicamente no momento da execução da tabela. Para obter informações sobre listas de destinatários, consulte Definição de uma lista de destinatários para contato de comunicação.
Responsabilidade	Responsabilidade com a qual o usuário, o grupo ou indivíduos na lista de destinatários devem lidar.
Usuário	Nome do usuário, do grupo ou da lista de destinatários a ser adicionada à lista de contatos. **Nota:** É possível usar a lista de destinatários para especificar critérios dinâmicos para obter a lista de usuários para um plano de comunicação específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. Clique em **Enviar**.
   Um contato de comunicação é definido para o plano de comunicação.

Definição de uma lista de destinatários para contato de comunicação

Uma lista de destinatários permite especificar um filtro para obter uma lista de usuários. Use a lista de destinatários como contato para um plano de comunicação específico.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_admin ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Às vezes, os contatos que você deseja incluir em um plano só podem ser conhecidos dinamicamente. Por exemplo, você pode querer que o grupo de suporte associado a um serviço de negócio específico em um incidente esteja envolvido no plano de comunicação. O grupo de suporte pode mudar, dependendo do serviço de negócio selecionado. Nesse caso, uma lista de destinatários proporciona a flexibilidade para adicionar destinatários dinamicamente.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Task Communications Management** > **Administração** > **Listas de destinatários**.
2. Clique em **Novo** para criar uma nova lista de destinatários.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário Listas de destinatários

Campo	Descrição
Nome	Nome da lista de destinatários.
Tipo	Tipo de destinatário.
Estado	[Somente leitura] O estado da lista de destinatários.
Configuração	
Método	Método usado para gerar a lista de destinatários. ○ Carregar arquivo: carregue um arquivo do Excel com as informações dos destinatários para criar uma lista de destinatários. Esta lista é estática. ○ Condição dinâmica: use scripts ou condições para receber informações de destinatários.

4. Clique em **Enviar**.
   Uma lista de destinatários é definida para o contato.

O que Fazer Depois
Defina um contato de comunicação para a tarefa.

Criação de um tipo de plano

Crie o tipo de plano de comunicação e especifique se ele é aplicável globalmente ou a uma tabela específica. Quando você cria o tipo de plano de comunicação, ele é referenciado na definição do plano de comunicação. O tipo de plano de comunicação ajuda a filtrar o plano

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

por tipo, gerar um relatório de um tipo de plano específico ou criar ANS para qualquer plano de comunicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_admin ou administrador

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de tarefa** > **Administração** > **Tipos de Plano**e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Pesquisa do tipo de programação de comunicação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do tipo de plano de comunicação.
Global	Opção para determinar se o tipo de plano está disponível para todas as tabelas ou para uma tabela específica. Se a caixa de seleção não estiver marcada, o campo **Tabela** será exibido e você poderá selecionar nele a tabela para a qual o tipo de plano aparece.
Aplicação	Escopo da aplicação do tipo de plano. O tipo de plano está disponível para todos as aplicações ou para aplicações com escopo.
Ativo	Opção para definir se o tipo de plano está ativo.
Descrição	Descrição detalhada do tipo de plano.

3. Clique em **Enviar**.
   Um tipo de plano de comunicação é criado.

O que Fazer Depois
Defina um plano de comunicação.

Criação de um tipo de tarefa

Crie o tipo de tarefa de comunicação e especifique se a tarefa é aplicável globalmente ou a uma tabela específica. O tipo de tarefa de comunicação ajuda a filtrar a tarefa por tipo, gerar um relatório de um tipo de tarefa específico ou criar ANS para qualquer tarefa de comunicação.

Antes de Iniciar
Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_admin

Procedimento
1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de tarefa** > **Administração** > **Tipos de Tarefas**e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário Pesquisa de tipo de tarefa de comunicação

Campo	Descrição
Nome	Nome exclusivo do tipo de tarefa de comunicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Global	Opção para determinar se o tipo de tarefa está disponível para todas as tabelas ou para uma tabela específica. Se a caixa de seleção não estiver marcada, o campo **Tabela** será exibido e você poderá selecionar nele a tabela para a qual o tipo de tarefa aparece.
Aplicação	Escopo da aplicação do tipo de tarefa. O tipo de tarefa está disponível para todos as aplicações ou para aplicações com escopo.
Ativo	Opção para definir se o tipo de tarefa está ativo ou não.
Descrição	Descrição detalhada relacionada ao tipo de tarefa.

3. Clique em **Enviar**.
   Uma tarefa de comunicação é criada.

O que Fazer Depois

Defina uma tarefa de comunicação.

Definir responsabilidades de contato

Defina os diferentes contatos ou público-alvo envolvidos no processo de comunicação e sua responsabilidade em entender as expectativas desses contatos ao longo do processo.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de tarefa** > **Administração** > **Responsabilidades de Contato**e clique em **Novo**.
2. No formulário, preencha os campos.

Formulário de Responsabilidade do contato

Campo	Descrição
Global	Opção para determinar se a responsabilidade do contato está disponível para todas as tabelas ou para uma tabela específica. Se a caixa de seleção não estiver marcada, o campo **Tabela** será exibido e você poderá selecionar nele a tabela para a qual está definindo a responsabilidade do contato.
Nome	Nome exclusivo do contato, como Diretor de negócios ou Gerente de comunicação, envolvido no processo de comunicação.
Tipo	Tipo de contato, como usuário, grupo ou lista de destinatários.
Tabela	Tabela na qual o contato é ativado quando um plano de comunicação é anexado.

3. Clique em **Enviar**.
   As responsabilidades do contato são definidas.

O que Fazer Depois

Defina um contato de comunicação para a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição da configuração do canal de comunicação

Exiba a configuração de diferentes canais de comunicação usados para entrar em contato com o público-alvo no processo de comunicação. Por padrão, os canais de comunicação disponíveis são e-mail, SMS, Slack e conferência.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_admin ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Gestão de comunicações de tarefa** > **Administração** > **Configuração do Canal**.
2. Abra qualquer registro de canal de comunicação.
3. No formulário, exiba os campos.

Formulário Configuração do canal de comunicação

Campo	Descrição
Tipo	[Somente leitura] Modo do canal.
Script de configuração	[Somente leitura] Ícone de pesquisa ( ) para selecionar o script que define a configuração do canal.
Ativo	[Somente leitura] Opção para definir se o canal de comunicação está ativo ou não.
Classificação	[Somente leitura] Usado internamente para agrupar os canais entre conferência ou workbench de gestão de incidentes graves.

Configuração do Slack para uma tarefa de comunicação

Configure o Slack como um modo de comunicação para que uma tarefa de comunicação envie mensagem direta aos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_comm_management.comm_plan_admin ou administrador

Instale o plug-in Collaboration Services for Task Communications Management (sn_tcm_collab_hook) da ServiceNow Store.

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Incidente** > **Definições do plano de comunicação**.
2. Abra o plano de comunicação que deseja adicionar o Slack como um canal de comunicação para uma tarefa de comunicação.
3. Abra a definição da tarefa de comunicação que deseja adicionar o Slack como o modo de comunicação.
4. Clique nos links relacionados **Adicionar canal - Slack**.
5. Clique em **Enviar**.
   O Slack é adicionado como um canal de comunicação para a tarefa de comunicação.

Workflow Classic

O Workflow fornece uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas na plataforma. Cada fluxo de trabalho consiste em uma sequência de *atividades*, como gerar registros, notificar

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

usuários sobre aprovações pendentes ou executar scripts. O Editor de fluxo de trabalho gráfico representa os fluxos de trabalho visualmente como um tipo de fluxograma. Ele mostra as atividades como caixas rotuladas com informações sobre essa atividade e as transições de uma atividade para a próxima como linhas que conectam as caixas.

Nota:
A partir da versão Nova York, o Workflow se tornou um produto legado. Usar Flow Designer para qualquer nova automação de processo. Como muitas organizações têm fluxos de trabalho em produção, use esta documentação do Workflow para saber como trabalhar com os fluxos de trabalho existentes.

Explorar • Washington DC • Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações • Workflow marcação de atividade • Domain Separation e Workflow • Treinamento de fluxo de trabalho no ServiceNow® Site do desenvolvedor	**Configurar** Introdução aos fluxos de trabalho	**Administrar** • Funções para fluxos de trabalho • Administração de contextos do fluxo de trabalho
Usar • Editor de fluxo de trabalho • Criação de um fluxo de trabalho • Atividades de fluxo de trabalho	**Desenvolver** • Desenvolver treinamento • Desenvolver documentação • Referência de API do Workflow • Uso de variáveis em um fluxo de trabalho	**Solucionar problemas e obter ajuda** • Faça uma pergunta ou responda a dúvidas na Comunidade de Desenvolvedores • Solução de problemas de fluxos de trabalho • Pesquise artigos de erros conhecidos no portal de erros conhecidos • Contato Suporte e atendimento ao cliente

Introdução aos fluxos de trabalho

O Editor gráfico de fluxo de trabalho fornece uma interface de arrastar e soltar para automatizar processos de várias etapas na plataforma.

Partes de um fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho consistem nestas partes.

Propriedades

Especificam as definições de configuração, como o nome do fluxo de trabalho, a tabela em cujos registros o fluxo de trabalho atua e as condições para a execução dele.

Atividades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especificam a sequência de operações que o fluxo de trabalho realiza, como gerar registros, notificar usuários sobre aprovações pendentes ou executar scripts.

Transições

Especificam as condições para a execução de uma atividade.

Condições de saída

Especificam as condições para execução de uma transição.

Contextos

Armazenam informações históricas de tempo de execução sobre um fluxo de trabalho específico executado em um registro de Contexto de fluxo de trabalho.

Versões

Armazenam informações históricas de design sobre um fluxo de trabalho específico em um registro de Versão do fluxo de trabalho.

Ciclo de vida do fluxo de trabalho

Um fluxo de trabalho começa quando ocorre um evento do gatilho. Os gatilhos comuns incluem a inserção de um registro em uma tabela específica ou a definição de um campo específico em uma tabela para um valor especificado. Por exemplo, você pode criar um fluxo de trabalho que seja executado sempre que um usuário solicitar aprovação para um item que deseja pedir do catálogo. Você também pode programar fluxos de trabalho para serem executados periodicamente ou chamá-los a partir de scripts, como regras de negócio.

Quando uma atividade é concluída, o fluxo de trabalho faz a transição para a próxima atividade. Uma atividade pode ter várias transições diferentes possíveis para várias atividades, dependendo do resultado da atividade. Continuando o exemplo acima, se a solicitação do usuário for aprovada, a atividade poderá fazer a transição para uma atividade que notifique alguém para solicitar o item. Se a solicitação do usuário for negada, a atividade poderá fazer a transição para notificar o usuário de que a solicitação foi negada.

O Editor de fluxo de trabalho gráfico representa os fluxos de trabalho visualmente como um tipo de fluxograma. Ele mostra as atividades como caixas rotuladas com informações sobre essa atividade e mostra as transições de uma atividade para a próxima como linhas que conectam as caixas.

Em cada etapa de um fluxo de trabalho:

1. Uma atividade é processada e uma ação definida por essa atividade ocorre.
2. Na conclusão de uma ação por uma atividade, o fluxo de trabalho verifica as condições da atividade.
3. Para cada condição correspondente, o fluxo de trabalho segue a transição para a próxima atividade.

Quando o fluxo de trabalho fica sem atividades, ele é concluído. O Contexto de fluxo de trabalho armazena o histórico de execução das atividades e transições executadas. A Versão do fluxo de trabalho armazena o histórico de design das atividades, transições e condições de saída disponíveis para execução.

Propriedades do fluxo de trabalho

As propriedades do fluxo de trabalho especificam quando executar um fluxo de trabalho e em quais registros ele atua. Para mais obter mais informações sobre as propriedades do fluxo de trabalho, consulte Propriedades do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

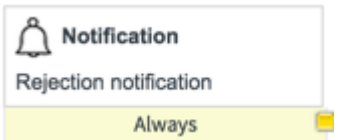
Atividades do fluxo de trabalho

Uma atividade contém instruções que são processadas pelo fluxo de trabalho.

As atividades podem incluir a execução de scripts, a manipulação de registros, a espera durante um período definido ou o registro em log de um evento. As condições do fluxo de trabalho determinam se a atividade é realizada ou não. As atividades podem ser adicionadas, removidas ou reorganizadas. As transições podem ser desenhadas entre as atividades.

Esta é uma atividade que aciona uma notificação:

Atividade de amostra



O fluxo de trabalho executa atividades como a sessão do usuário que as inicia. Os fluxos de trabalho iniciados em operações de registro executam as atividades como a sessão do usuário que realizou a operação de registro. Os fluxos de trabalho iniciados em programações ou reiniciados de temporizadores executam as atividades como o usuário do sistema. Os fluxos de trabalho iniciados em chamadas de script executam as atividades como a sessão do usuário que iniciou o script.

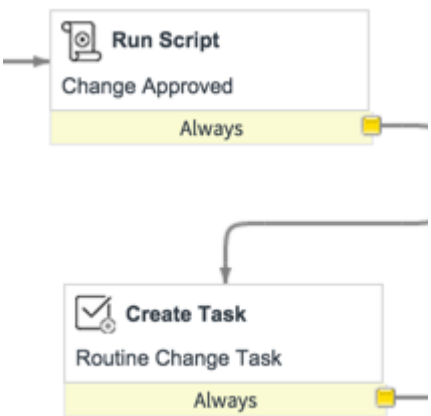
Para obter mais informações sobre as atividades disponíveis e seus comportamentos, consulte Atividades de fluxo de trabalho.

Transições

Depois que a condição de fluxo de trabalho é avaliada, a transição de fluxo de trabalho determina qual atividade é realizada quando a condição de fluxo de trabalho é atendida.

Essa é uma transição que sempre leva do script `Mudança aprovada` para a atividade **Tarefa de mudança**:

Transição de amostra



Condições de saída

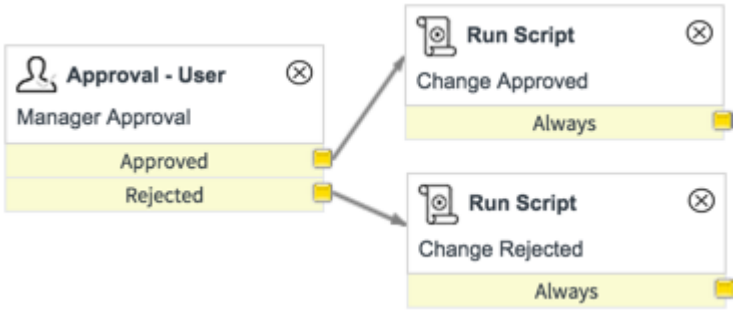
Depois que uma atividade de fluxo de trabalho é realizada, a condição de fluxo de trabalho é avaliada para determinar qual transição será ativada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A condição determina o comportamento com base na aprovação ou rejeição de uma mudança:

Condições de saída de amostra

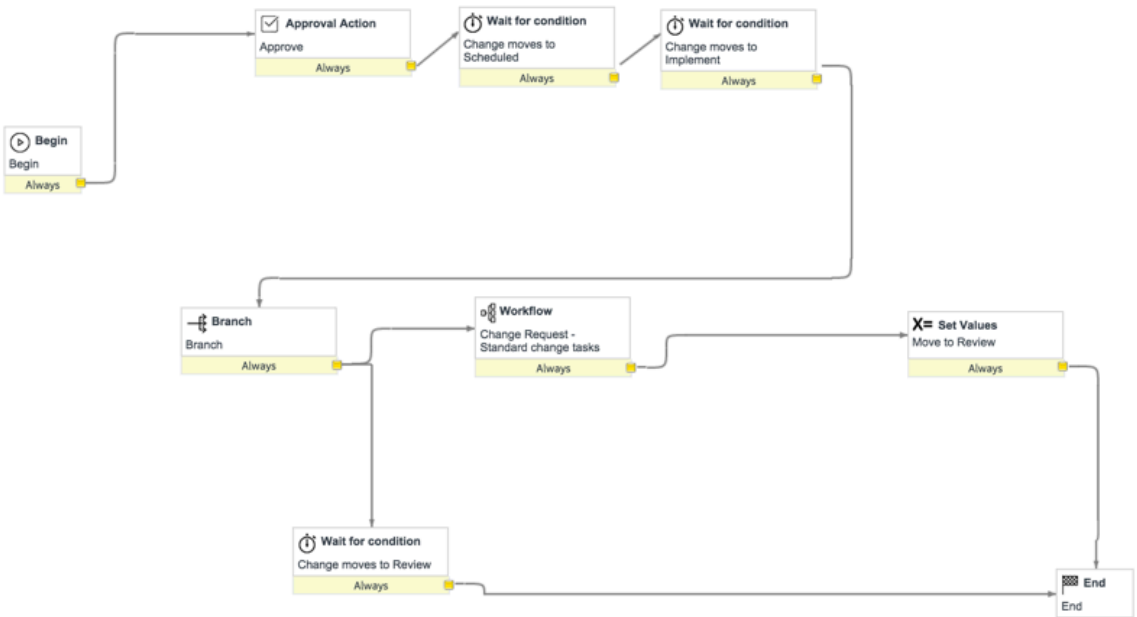


Exemplo de fluxo de trabalho

Durante a edição do fluxo de trabalho ou enquanto um fluxo de trabalho não publicado está em execução, somente a pessoa que fez o check-out dele pode ver as mudanças.

Depois que um fluxo de trabalho é publicado, ele fica disponível para outros usuários. O fluxo de trabalho passa pelo processo definido no Editor de fluxo de trabalho. Todo o fluxo de trabalho é representado em uma tela. Por exemplo, este é o fluxo de trabalho de Mudança padrão:

Fluxo de trabalho de mudança de amostra



Editor de fluxo de trabalho

O Editor de fluxo de trabalho é uma interface para criar e modificar fluxos de trabalho, organizando e conectando atividades para orientar processos.

Você pode gerenciar vários fluxos de trabalho na mesma tela, criar atividades personalizadas e usar atividades existentes como fontes de dados. Usuários com a função workflow_creator podem criar fluxos de trabalho. Usuários com a função workflow_admin podem criar, modificar, excluir e publicar fluxos de trabalho.

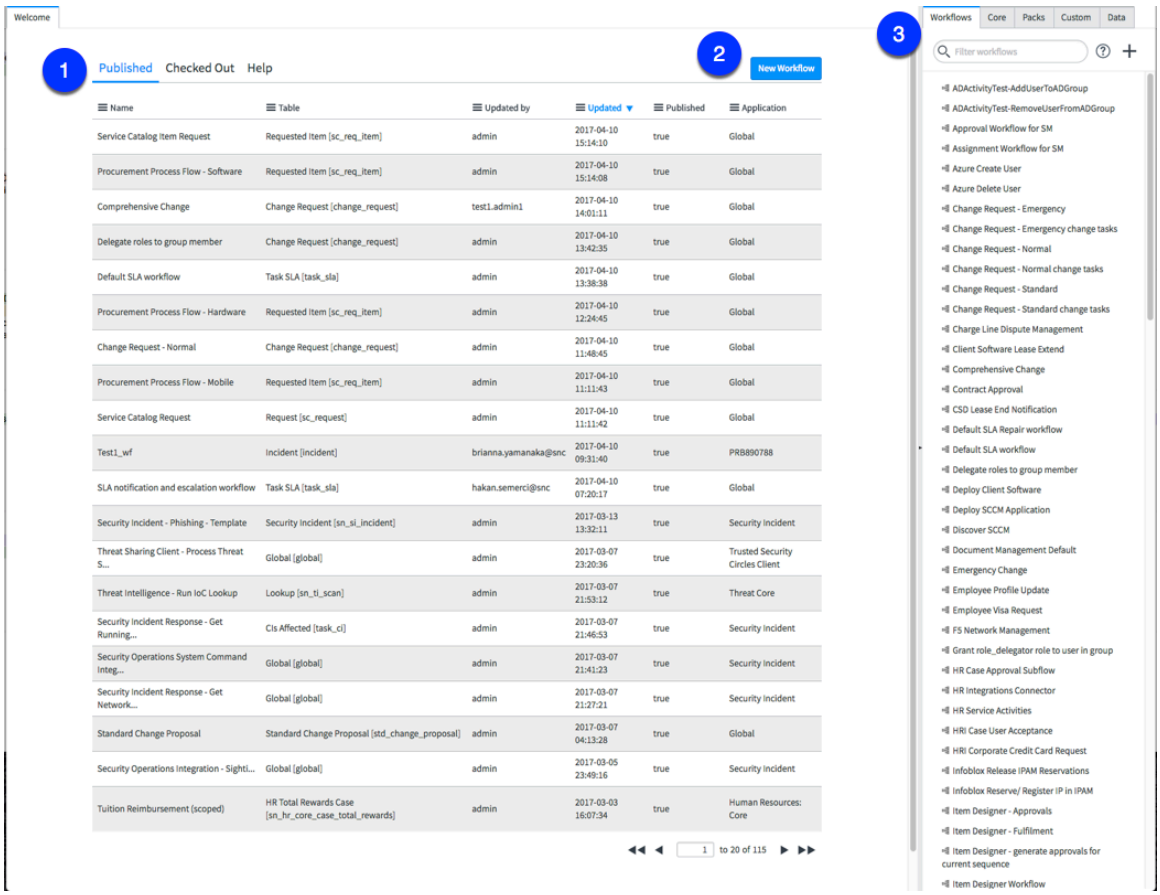
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para abrir o Editor de fluxo de trabalho, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**. Para obter informações sobre como usar o editor, consulte Criação de um fluxo de trabalho.

Tela de boas-vindas

O editor é aberto com a página **Boas-vindas**, que exibe uma lista dos fluxos de trabalho ativos publicados. Nessa guia, você pode abrir fluxos de trabalho existentes, criar novos fluxos de trabalho e abrir recursos de ajuda relacionados ao fluxo de trabalho.



1 **Filtros de exibição da lista**

Publicado: clique para exibir a lista de fluxos de trabalho publicados

Submetido a check-out: clique para exibir a lista de fluxos de trabalho submetidos a check-out para o usuário atual

Ajuda: clique para exibir links de recursos de ajuda para fluxo de trabalho

2 **Botão "Novo fluxo de trabalho"**

Clique para criar um novo fluxo de trabalho

3 **Guias de paleta**

Fluxos de trabalho: atividades de fluxo de trabalho e fluxos de trabalho que você pode usar como subfluxos.

Core: atividades de fluxo de trabalho disponíveis apropriadas para o fluxo de trabalho selecionado. Os conteúdos podem incluir atividades fornecidas pelo sistema de base e aquelas compradas com orquestração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Pacotes: pacotes de atividades de orquestração baixados da ServiceNow® App Store, organizados por fornecedor e escopo. Atividades personalizadas e fluxos de trabalho do seu escopo também aparecem como pacotes. Visível somente se o plug-in de orquestração estiver instalado.

Personalizado: atividades personalizadas de orquestração disponíveis. Visível somente se o plug-in de orquestração estiver instalado.

Dados: atividades no fluxo de trabalho atual que geram dados de saída. Você pode usar essas atividades como fontes de dados para outras atividades. Visível somente se o plug-in de orquestração estiver instalado.

Nota:
Se a página de boas-vindas do fluxo de trabalho não for semelhante a este exemplo, você pode ter personalizado a página de boas-vindas do fluxo de trabalho antes de atualizar para Washington DC. Você pode atualizar a página de boas-vindas do fluxo de trabalho para a versão mais recente editando as páginas de IU .

Navegar até **IU do Sistema** > **Páginas de IU** > **Boas-vindas ao Editor de fluxo de trabalho**. No registro da página de IU de workflow_editor_welcome, role a tela até a lista relacionada **Versões**. Selecione a linha da versão correspondente ao upgrade para Washington DC, clique com o botão direito e selecione **Reverter para esta versão**.

Tela do fluxo de trabalho

Depois de você abrir ou criar um novo fluxo de trabalho, o sistema exibe a tela do fluxo de trabalho. Nessa tela, você interage com o Editor de fluxo de trabalho por meio de vários elementos diferentes: a própria tela, as guias da tela, a barra de título, a paleta e as guias da paleta.

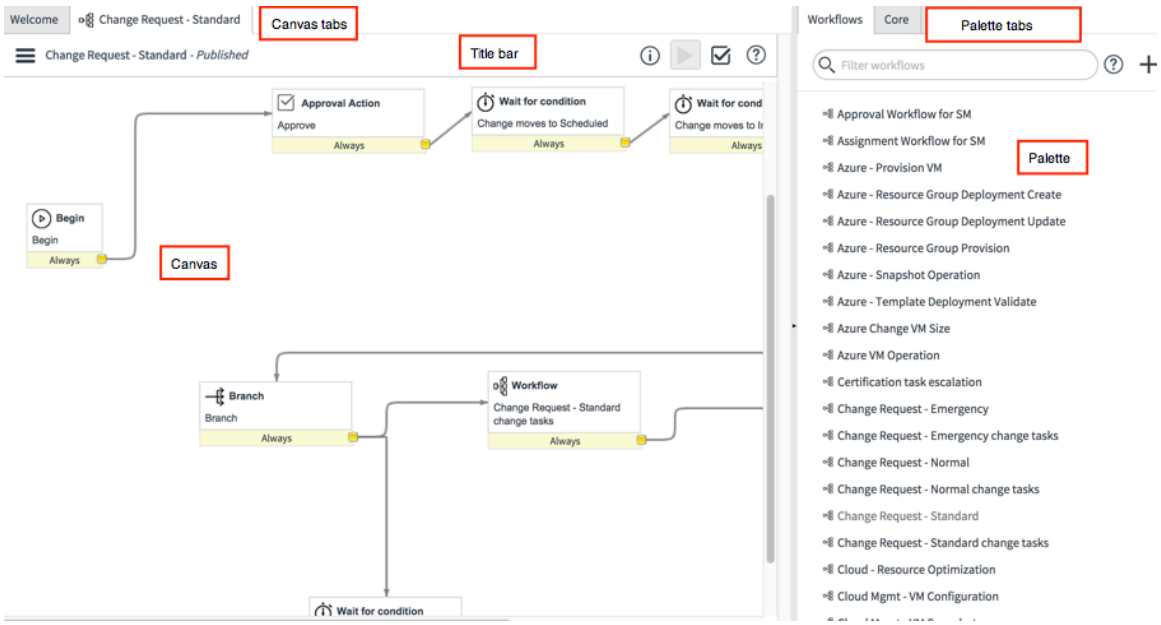
A tela de desenho é onde você adiciona atividades e configura as transições para os fluxos de trabalho que foram submetidos a check-out. Para adicionar uma atividade, arraste-a da paleta para o fluxo de trabalho na tela. Para obter mais informações, consulte Criação de um fluxo de trabalho.

- **Guias de tela**: contém guias para acessar fluxos de trabalho que estão sendo editados ou criados.
- **Barra de título:** exibe o nome e o status do fluxo de trabalho. Oferece um menu e controles para configurar, testar e validar fluxos de trabalho.
- **Tela**: oferece a superfície de trabalho para criar novos fluxos de trabalho ou editar os existentes.
- **Guias de paleta**: contém guias para acessar atividades que estão sendo editadas ou criadas.
- **Paleta**: contém todas as atividades de fluxo de trabalho disponíveis e os fluxos de trabalho existentes que você pode usar como subfluxos. Arraste atividades e subfluxos até a tela para criar novos fluxos de trabalho ou editar os existentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Interface do usuário de fluxo de trabalho



Paleta de fluxo de trabalho

A paleta padrão de fluxo de trabalho contém as atividades e os fluxos de trabalho existentes que você pode usar como subfluxos.

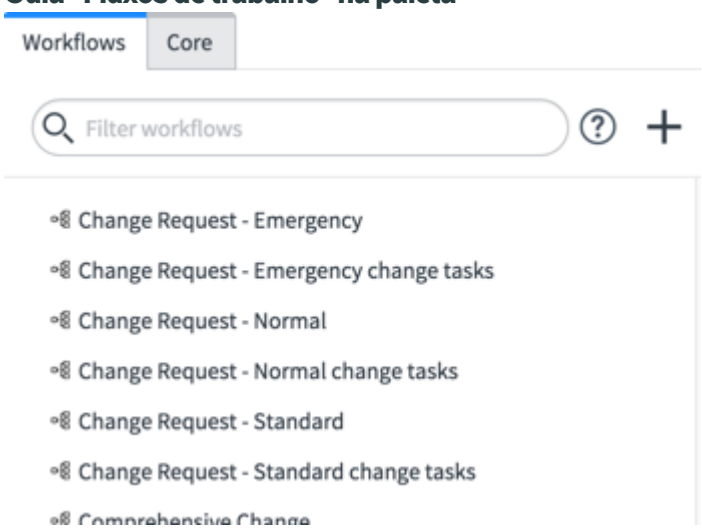
A paleta de fluxo de trabalho básico contém estas guias:

- **Fluxos de trabalho**: exibe fluxos de trabalho existentes e oferece controles para criar novos.
- **Núcleo**: exibe as atividades do fluxo de trabalho com linhas de base disponíveis para todos os sistemas e as atividades de Orquestração (quando ele está ativado).

Guia "Fluxos de trabalho"

A guia **Fluxos de trabalho** lista os fluxos de trabalho existentes que você pode editar ou usar como subfluxos em outros fluxos. Clique duas vezes em um fluxo de trabalho para abri-lo na tela. Para adicionar um fluxo de trabalho como subfluxo, arraste-o para outro fluxo de trabalho na tela. Clique no ícone **+** para criar um novo fluxo de trabalho.

Guia "Fluxos de trabalho" na paleta



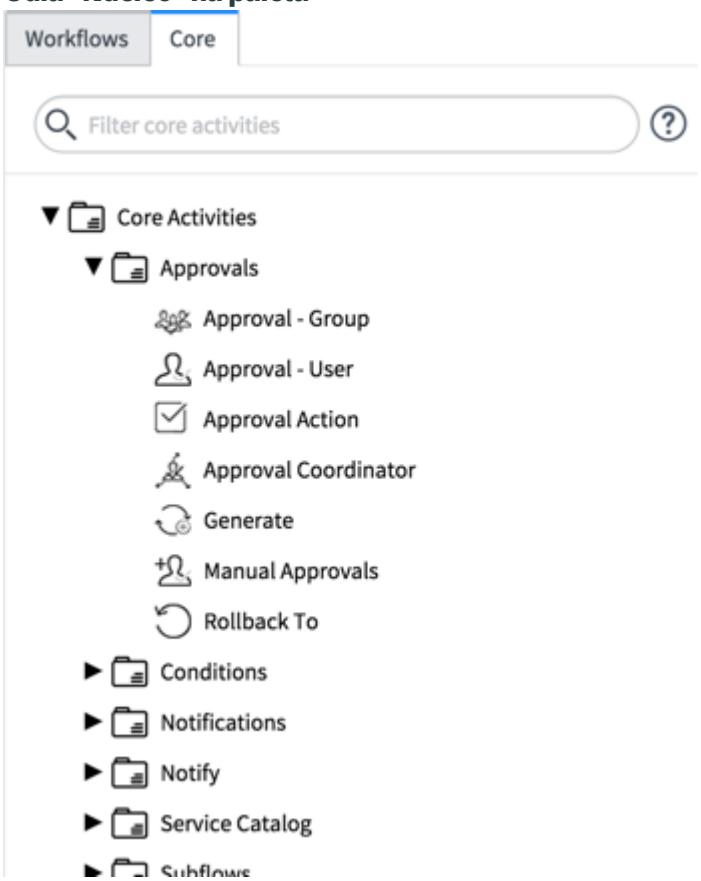
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Guia "Núcleo"

A guia **Núcleo** contém as atividades padrão disponíveis por predefinição para todos os fluxos de trabalho e as atividades compradas com a Orquestração, organizadas por categoria. Clique nos ícones de seta para expandir ou recolher as listas de atividades em cada categoria. Para adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho, arraste-a para a tela. Para obter mais informações, consulte Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho.

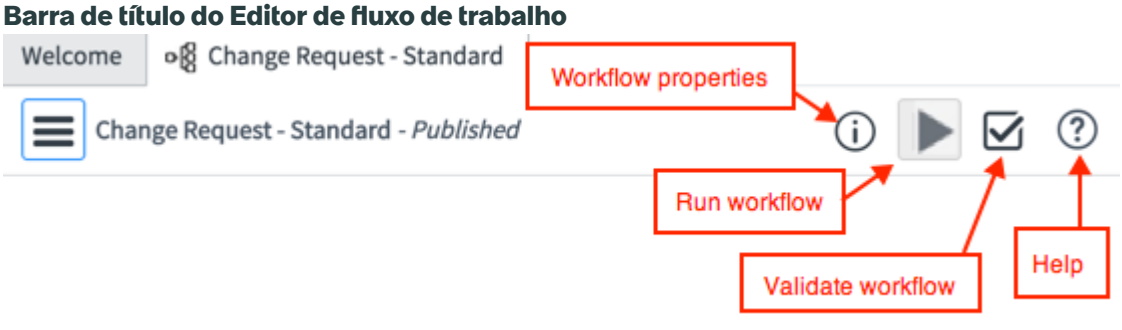
Guia "Núcleo" na paleta



Barra de título do Editor de fluxo de trabalho

Quando um fluxo de trabalho é aberto na tela, a barra de título exibe o título e o status dele em itálico. Os estados possíveis são **Submetido a check-out por <nome>** e **Publicado**.

Barra de título do Editor de fluxo de trabalho



Os controles no lado direito da barra de título gerenciam o fluxo de trabalho.

Tradução automática

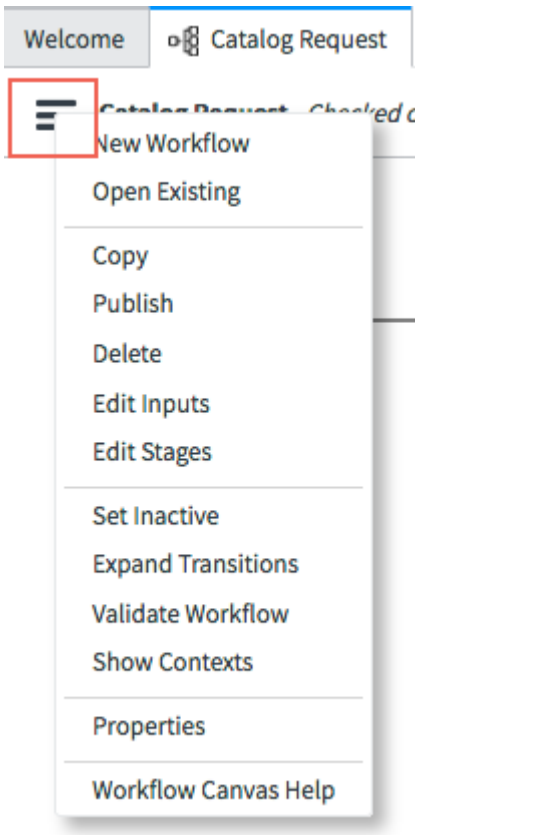
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Propriedades do fluxo de trabalho** ⓘ: abre o formulário de propriedades do fluxo de trabalho atual.
- **Iniciar** ▶: executa o fluxo de trabalho. Esse controle está disponível somente para os fluxos de trabalho em execução na tabela Global que possam ser acessados de todos os escopos da aplicação. Para testar fluxos de trabalho que estão em outras tabelas, insira um registro nessa tabela que atenda à condição do fluxo de trabalho.
- **Validar** ☑: testa o fluxo de trabalho antes da publicação. A validação detecta possíveis problemas que impeçam a publicação do fluxo de trabalho ou façam com que ele falhe. Para obter mais informações, consulte Validação de fluxo de trabalho.
- **Ajuda** ⓘ: abre a documentação para ajudar você a criar o fluxo de trabalho.

Menu do fluxo de trabalho

Clique no ícone de menu na barra de título para obter opções adicionais de configuração do fluxo de trabalho.

Como acessar o menu de fluxo de trabalho



Estas opções de menu estão disponíveis:

Opções de menu de fluxo de trabalho

Opção	Descrição
Novo Fluxo de Trabalho	Criar um novo fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Opções de menu de fluxo de trabalho

Opção	Descrição
Abrir Existentes	Abre outro fluxo de trabalho existente.
Cópia	Cria uma duplicata do fluxo de trabalho. Dê um nome diferente à cópia.
Publicar	Torna a versão do fluxo de trabalho pessoal pública, substituindo a versão atual do fluxo de trabalho publicado. Esta opção está disponível somente para fluxos de trabalho que foram submetidos a check-out.
Finalizar compra	Cria uma versão pessoal do fluxo de trabalho para você, que pode ser editada. Esta opção está disponível somente para fluxos de trabalho publicados.
Excluir	Exclui o fluxo de trabalho. Você não pode excluir fluxos de trabalho que tenham contextos associados a eles.
Conjunto Inativo	Inativa o fluxo de trabalho para que ele não possa ser usado.
Expandir Transições	Redesenha as transições para que não se sobreponham quando saírem da condição de atividade.
Iniciar Fluxo de Trabalho	Inicia uma simulação do fluxo de trabalho atual.
Validar Fluxo de Trabalho	Executa testes de validação no fluxo de trabalho antes da publicação. Use a validação para detectar possíveis problemas que impeçam a publicação do fluxo de trabalho ou façam com que ele falhe. Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
Recolher Transições	Redesenha as transições para que se sobreponham quando saírem da condição de atividade.
Mostrar Contextos	Exibe todos os contextos do fluxo de trabalho atual. Você pode usar esta opção para solucionar problemas de um fluxo de trabalho.
Propriedades	Abre o formulário Propriedades do fluxo de trabalho, que define os atributos do fluxo de trabalho.
Editar Entradas	Abre a lista Entradas do fluxo de trabalho com as variáveis que o fluxo de trabalho pode aceitar quando usado como subfluxo. Para obter mais informações, consulte Passagem de uma variável de um fluxo de trabalho para um subfluxo.
Editar Fases	Abre a lista Fases do fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Fases do fluxo de trabalho. Para tabelas com uma coluna de Tipo = Fluxo de trabalho.

Navegação pelo teclado do Editor de fluxo de trabalho

A plataforma inclui recursos de acessibilidade compatíveis com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG) 2.0 nível A e tornam a interface acessível para usuários com deficiência.

Esses recursos melhoram a experiência do usuário ao acessar funções da plataforma com Usar recursos de acessibilidade. Em geral, você usa o seguinte conjunto de funções de navegação no teclado padrão:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Pressione **Tab** para navegar pelos principais agrupamentos em uma sequência predefinida. Em geral, isso inclui a movimentação entre controles de interface padrão (campos e listas) em um módulo ou entre registros em uma guia.

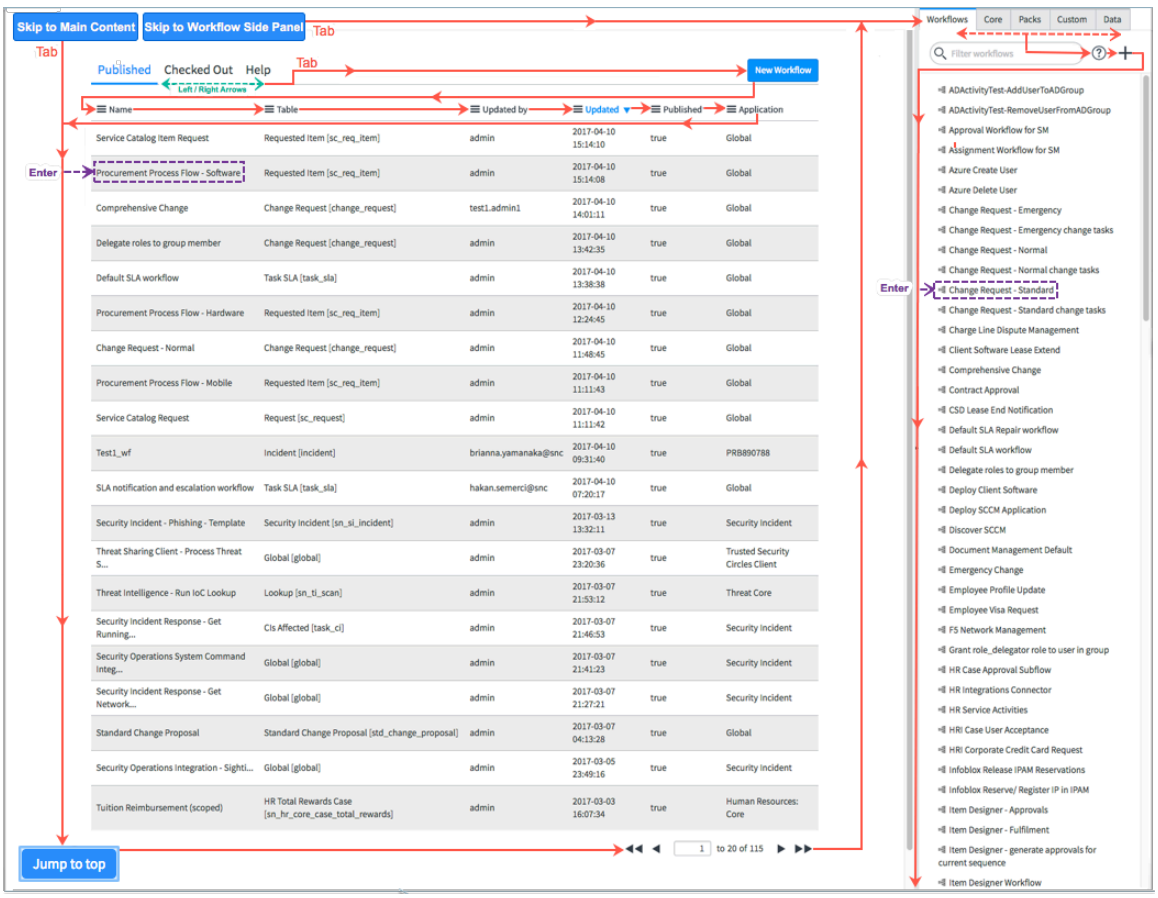
  Pressione **Shift Tab** para retroceder em uma sequência predefinida.

- Use as teclas de seta (para a esquerda, para a direita, para cima e para baixo) para navegar entre elementos individuais em um grupo. Em geral, isso inclui a movimentação entre as guias ou entre as seleções disponíveis em um controle específico (por exemplo, em uma lista).
- Pressione **Enter** para selecionar um controle ou uma guia, ou insira o texto em um controle.

O Editor de fluxo de trabalho é criado de maneira única. Ele inclui uma série de guias do painel principal (esquerdo), uma série de guias do painel lateral (direito) e uma tela de desenho para criação ou edição de fluxos de trabalho. Como tal, ele tem seu próprio conjunto exclusivo de funções e comandos de acessibilidade do teclado.

Comandos do teclado da página de boas-vindas

Use comandos do teclado para navegar e operar a página de boas-vindas do Editor de fluxo de trabalho.



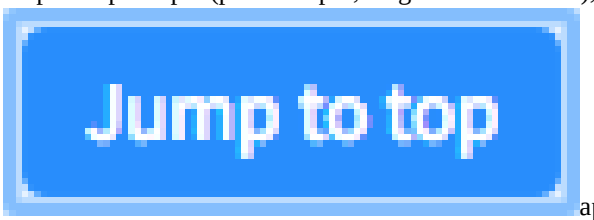
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Navegar até o painel de conteúdo principal (à esquerda) e selecionar um fluxo de trabalho	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab**. aparece no canto superior esquerdo. **2.** Pressione **Enter** para posicionar o cursor no primeiro registro exibido na guia **Publicado**. **3.** Pressione **Tab** para navegar para baixo na lista de registros de fluxo de trabalho. Pressione **Enter** para selecionar e abrir um registro de fluxo de trabalho na tela de desenho.
Selecionar um fluxo de trabalho submetido a check-out ou uma função de ajuda no painel de conteúdo principal	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab** até a guia **Publicado** ficar em destaque. **Nota:** Não selecione ou **2.** Pressione as teclas de seta para a direita ou para a esquerda para navegar entre as guias **Publicado**, **Check-out**ou **Ajuda**. **3.** Pressione **Tab** para navegar pelas colunas e na lista de registros de fluxo de trabalho submetidos a check-out ou de seleções de ajuda. Pressione **Enter** para selecionar e abrir um registro de fluxo de trabalho submetido a check-out na tela de desenho ou abrir uma seleção de ajuda (vídeos de trabalho ou orquestração, documentação, discussões da comunidade, base de conhecimento ou feed de atividades).

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Criar um novo fluxo de trabalho	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab** até o ficar em destaque. **2.** Pressione **Enter** para abrir Novo fluxo de trabalho.
Ir para o topo	Depois de percorrer os registros exibidos em uma guia no painel principal (por exemplo, na guia **Publicado**),  aparece na parte inferior da lista. Pressione **Enter** para retornar à guia "Boas-vindas" na parte superior do Editor de fluxo de trabalho.
Navegar até os controles de seleção de página	**1.** Depois de percorrer os registros exibidos em uma guia no painel principal (por exemplo, na guia **Publicado**), incluindo , pressione **Tab** para acessar os controles de seleção de página. Continue a pressionar **Tab** até acessar o controle desejado. **2.** Pressione **Enter** para operar o controle de página selecionado.
Navegar diretamente para o painel lateral (direito) para abrir a ajuda, criar um novo fluxo de trabalho ou abrir um existente	**1.** Depois de acessar o Editor de fluxo de trabalho em um menu, pressione **Tab** duas vezes. Não selecione . aparece no canto superior esquerdo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	2. Pressione **Enter** para posicionar o cursor na guia **Fluxos de trabalho** do painel lateral. **3.** Para abrir a ajuda, pressione **Tab** para navegar até o ⓘ. Pressione **Enter** para abrir a ajuda ou pressione **Tab** para ignorar. **4.** Para criar um novo fluxo de trabalho, pressione **Tab** para navegar até o +. Pressione **Enter** para abrir Novo fluxo de trabalho ou pressione **Tab** para ignorar. **5.** Para abrir um fluxo de trabalho existente: ◦ Se necessário, pare no campo de filtro para filtrar os fluxos de trabalho. ◦ Pressione **Tab** para navegar para baixo na lista de fluxos de trabalho. ◦ Pressione **Enter** para selecionar e abrir um registro de fluxo de trabalho na tela de desenho.
Adicionar uma atividade principal a um fluxo de trabalho submetido a check-out na tela de desenho	Se um fluxo de trabalho submetido a check-out estiver aberto na tela de desenho, os registros da atividade principal serão exibidos na guia **Núcleo**. Para selecionar uma atividade principal e colocá-la no fluxo de trabalho submetido a check-out: **Nota:** Os registros da atividade principal só são exibidos quando um fluxo de trabalho submetido a check-out estiver aberto na tela de desenho. Outras guias são exibidas no painel lateral somente se as funções da Orquestração estiverem habilitadas. **1.** Na tela de desenho de fluxo de trabalho, pressione **Shift Tab** até que apareça no canto superior esquerdo. **2.** Pressione **Enter** para posicionar o cursor na guia **Fluxos de trabalho** do painel lateral. **3.** Pressione a tecla de seta para a direita para navegar até a guia **Núcleo**. **4.** Pressione **Tab** ou a tecla de seta para baixo para navegar para baixo na lista de atividades principais.

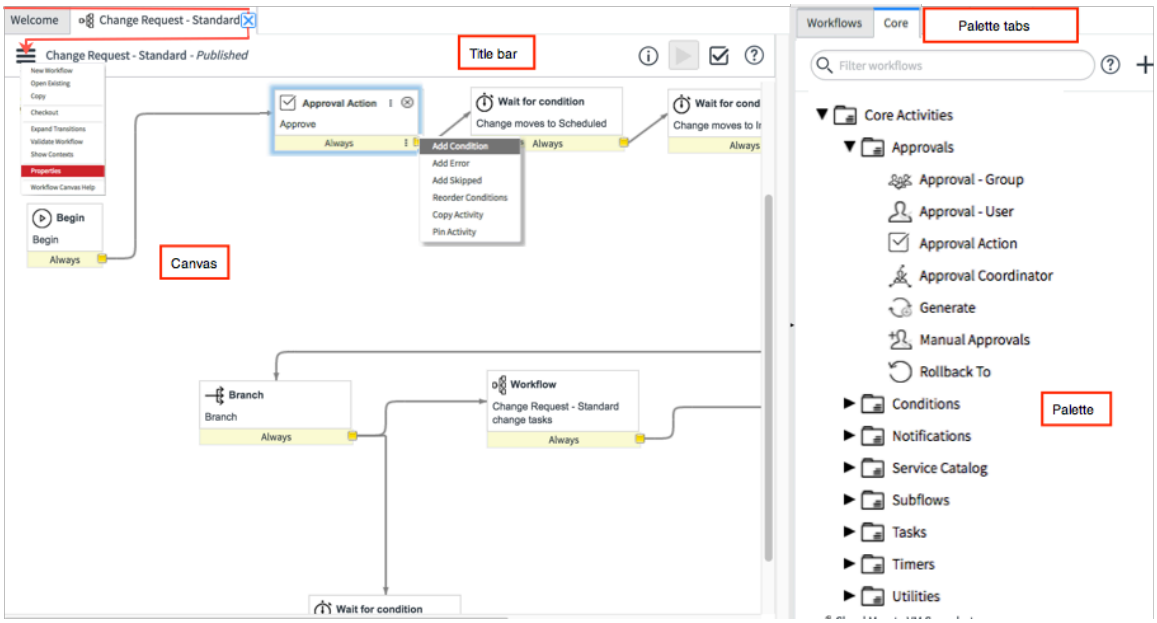
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	○ Para abrir uma pasta de atividades principais (por exemplo, Aprovações), pressione a tecla de seta para a direita. ○ Para navegar para cima na lista, pressione as teclas de seta para a esquerda ou para cima. **5.** Pressione **Tab** para selecionar uma atividade principal e abrir a caixa de diálogo "Nova atividade" para especificar propriedades para ela. **6.** Depois de criar a atividade, lembre-se de vinculá-la a outra atividade no fluxo de trabalho. Consulte "Criar uma conexão de uma condição em uma atividade para a próxima atividade que segue" em Comandos de teclado para a tela de desenho de fluxo de trabalho.

Comandos de teclado para a tela de desenho de fluxo de trabalho

Use comandos de teclado para navegar e operar a tela do Editor de fluxo de trabalho.



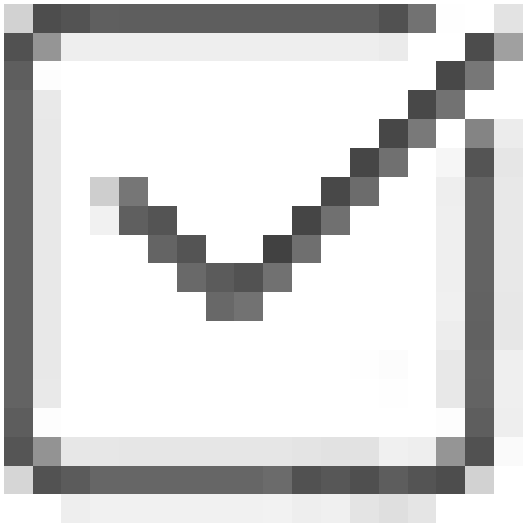
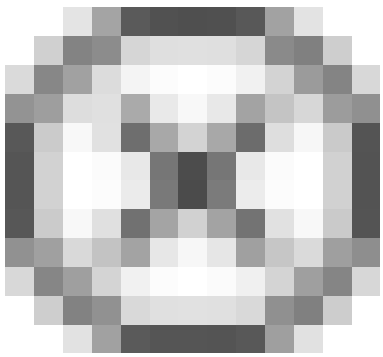
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Selecionar um comando do menu "Ações de fluxo de trabalho" (por exemplo, **Validar fluxo de trabalho** ou **Publicar fluxo de trabalho**)	**1.** Pressione **Tab** até que o menu de contexto ( ) seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para abrir o menu de contexto. **3.** Use a tecla de seta para baixo para mover para o comando e pressione **Enter** para selecioná-lo.
Definir propriedades gerais do fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o ⓘ seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para abrir Propriedades do fluxo de trabalho.
Navegar de caixa de atividade para caixa de atividade.	Basta pressionar **Tab** ou usar as teclas de seta (direita, esquerda, para cima e para baixo) para navegar de atividade em atividade no fluxo de trabalho. **Nota:** Dependendo da complexidade e do número de caixas de atividade no fluxo de trabalho, a sequência de navegação nem sempre é previsível. Dependendo de como você está navegando no fluxo de trabalho, a sequência de navegação é geralmente (mas não sempre) linha por linha, e o foco costuma ser colocado na caixa de atividade mais próxima.
Modificar uma atividade selecionada.	**1.** Navegue até a caixa de atividade, pressione **Enter** para selecionar e colocá-la no modo de edição. Quando você seleciona uma caixa de atividade, ela aparece realçada. **2.** Uma vez no modo de edição, use **Tab** para se mover dentro da caixa de atividade para mudar ou acessar elementos como:

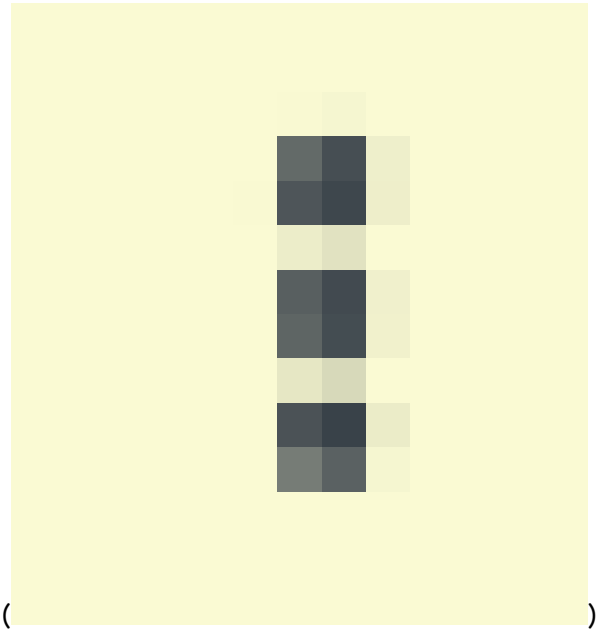
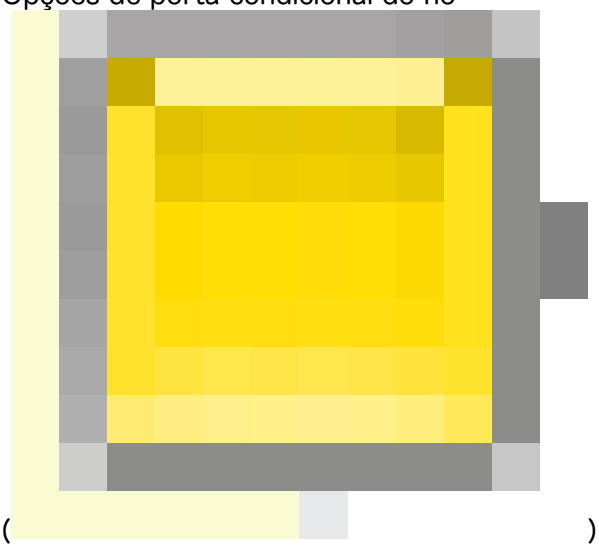
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	○ Propriedades da atividade  ( ) ○ Título ○ Menu de contexto do nó  ○ Excluir nó ( ) ○ Propriedades da condição (Always)

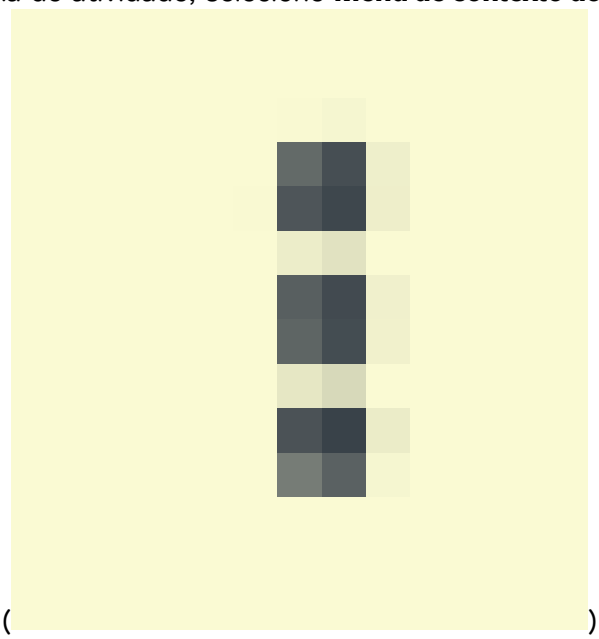
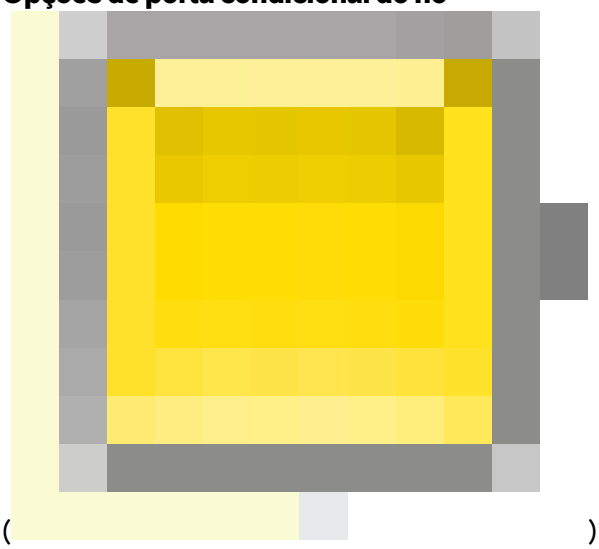
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
	○ Menu de contexto do nó condicional  ( ) ○ Opções de porta condicional do nó  ( ) **Nota:** Todos os elementos em uma atividade selecionada só podem ser acessados ao trabalhar com um fluxo de trabalho submetido a check-out. Ao trabalhar com um fluxo de trabalho publicado, você só pode acessar suas propriedades de atividade e título. **3.** Pressione **Enter** para selecionar um elemento ou pressione **Esc** para sair de um elemento sem fazer mudanças.
Adicionar uma condição a uma atividade.	**1.** Em uma caixa de atividade, selecione o para acessar **Propriedades da condição**. **2.** Em **Propriedades da condição**, especifique as condições da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Criar uma conexão de uma condição em uma atividade para a próxima atividade que segue	**1.** Em uma caixa de atividade, selecione **Menu de contexto do nó condicional** (). **2.** Selecione **Link para ...** para criar uma conexão com a próxima caixa de atividade, ou selecione **Excluir** para excluir uma conexão existente.
Adicionar uma atividade principal ou personalizada	**1.** Em uma caixa de atividade, selecione **Opções de porta condicional do nó** (). **2.** Selecione **Adicionar atividade principal** para acessar as definições de atividade de fluxo de trabalho e adicionar uma nova atividade principal ou selecione **Adicionar atividade personalizada** para adicionar uma atividade personalizada ao fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Mover uma caixa de atividade	**1.** Pressione **Tab** para navegar até a caixa de atividade e pressione **Enter** para selecioná-la. **2.** Use as teclas de seta para mover a caixa de atividade. Para mover a caixa de atividade um pixel de cada vez, pressione **Shift** enquanto usa as teclas de seta.
Validar um fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o ☑ seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para validar o fluxo de trabalho. Você também pode selecionar **Validar** no menu "Ações do fluxo de trabalho".
Executar um fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o ▶ seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para executar o fluxo de trabalho. **Nota:** Se o fluxo de trabalho estiver vinculado a uma tabela de banco de dados, esta função será desabilitada. O fluxo de trabalho é executado quando as condições de tabela apropriadas são ativadas (por exemplo, inserção de um novo registro na tabela).
Fechar tela de desenho de fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o ☒ (no lado direito da guia que contém o nome do fluxo de trabalho) seja exibido. **2.** Pressione **Enter** para fechar a tela.
Publicar um fluxo de trabalho	**1.** Pressione **Tab** até que o menu de contexto ( ) seja realçado. **2.** Pressione **Enter** para abrir o menu de contexto. **3.** Use a tecla de seta para baixo para mover até o comando **Publicar** e pressione **Enter** para selecioná-lo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tarefa ou ação	Comandos do teclado
Ir para o topo	Depois de percorrer todo o fluxo de trabalho, aparece na parte inferior da lista. Pressione **Enter** para ir ao topo da tela de desenho do fluxo de trabalho.

Gestão de fluxos de trabalho

Crie, edite, valide e publique fluxos de trabalho para automatizar processos de várias etapas na plataforma. Entenda as atividades e as variáveis de fluxo de trabalho e saiba como usá-las com eficácia. Analise mais detalhadamente como os fluxos de trabalho são construídos, validados e usados.

Criação de um fluxo de trabalho

Crie um fluxo de trabalho com o Editor de fluxo de trabalho para automatizar um processo de várias etapas.

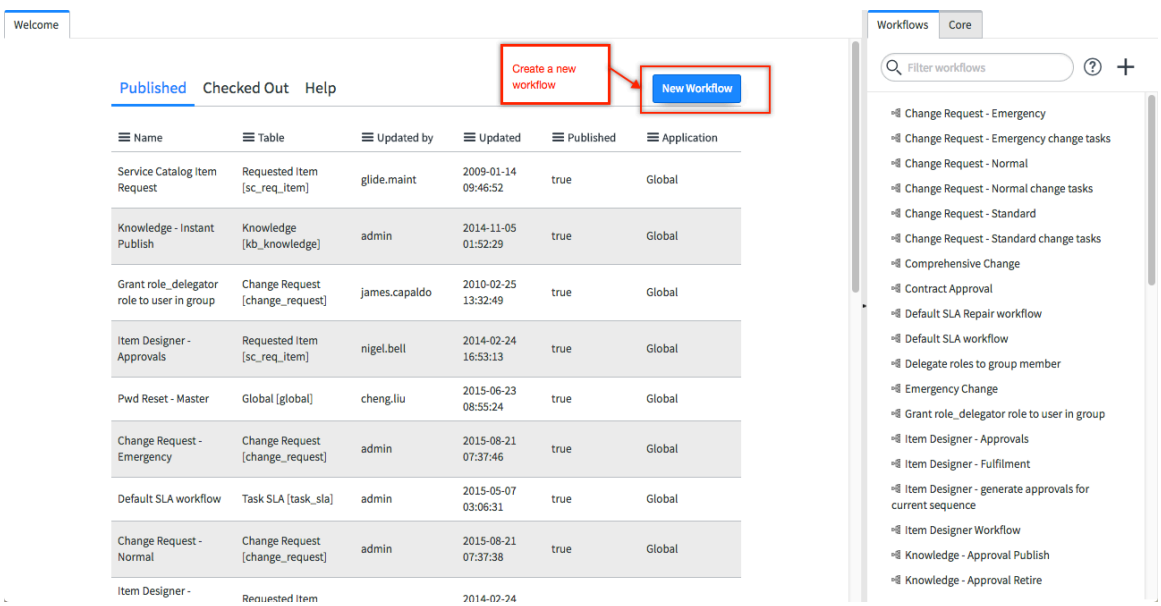
Antes de Iniciar

Função necessária:

- você precisa ter a função workflow_admin ou workflow_creator para usar o Editor de fluxo de trabalho.
- Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
   A guia**Boas-vindas** do Editor de fluxo de trabalho é aberta.
2. Na guia **Fluxos** de trabalho da paleta, selecione **Novo fluxo**de trabalho.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Uma versão simplificada do formulário "Novo fluxo de trabalho" é aberta.

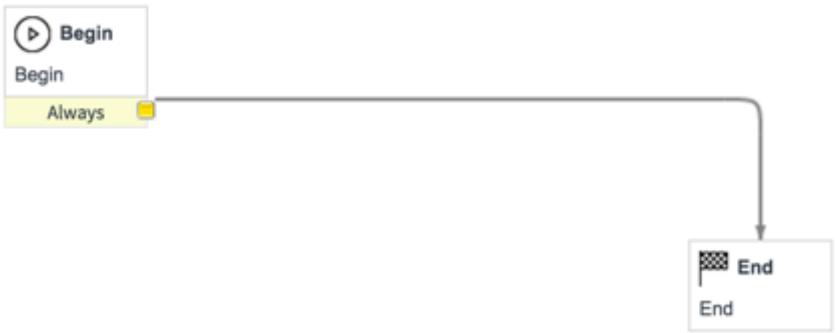
3. Preencha os campos **Nome** e **Tabela**.
4. **Opcional:** Adicione uma **Descrição**.
5. **Opcional:** Faça um dos seguintes:

   a. Se a seção de IU **Condições** estiver visível, especifique uma **Condição**, se necessário, e edite os campos.
   A seção de IU **Condições** será exibida somente se a tabela selecionada oferecer suporte a condições para iniciar fluxos de trabalho. Por exemplo, se você selecionar a tabela sc_req_item, as condições não serão aplicáveis e a seção de IU **Condições** não será exibida.

   b. Se a seção IU **Fases** for exibida, verifique se os campos **Renderização de estado** e **Ordem das fases** contêm as informações corretas.
   A seção de IU **Fases** será exibida somente se a tabela selecionada oferecer suporte a fases. Por exemplo, se você selecionar a tabela sc_req_item, a seção de IU **Fases** será exibida.

6. Selecione **Enviar**.

   O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades de **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.



7. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.
   Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
8. Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, selecione o ícone **Propriedades** ícone ⓘ e, se fizer mudanças, selecione **Atualizar**.

Propriedades do fluxo de trabalho

Nas propriedades de um fluxo de trabalho, você pode definir configurações como escopo da aplicação, condições de início, programação, entradas, fases e métricas de tempo de execução. Também é possível exibir informações como autor, versão e histórico do fluxo de trabalho.

Quando você cria um novo fluxo de trabalho, os seguintes campos ficam disponíveis na caixa de diálogo:

- **Nome**
- **Tabela**
- **Descrição**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Se a condição corresponder**
- **Condição**

Se você clicar em **Exibição do diagramador**, em **Listas relacionadas**, as seguintes seções de IU estarão disponíveis na caixa de diálogo:

- Geral
- Condições
- Entradas
- Atividades
- Aplicação
- Programação
- Fases
- Tempo de Execução Estimado

Geral

Campo	Descrição
Nome	Um nome para identificar o fluxo de trabalho.
Tabela	A tabela na qual o fluxo de trabalho será executado. Fluxos de trabalho executados em tabelas específicas ainda podem interagir com outras tabelas. Selecione **Global [global]** para executar o fluxo de trabalho em todas as tabelas. **Nota:** A lista mostra apenas as tabelas e as exibições de banco de dados que estão no mesmo escopo do fluxo de trabalho. Além disso, todos os usuários que editam o fluxo de trabalho precisam ter acesso às tabelas e aos domínios necessários.
Submetido a check-out	[Somente leitura] Quando o fluxo de trabalho foi submetido a check-out. Definido automaticamente pela ação **Bloquear para edição** do menu de fluxo de trabalho.
Submetido a check-out por	[Somente leitura] O usuário que submeteu o fluxo de trabalho ao check-out. Este valor é definido automaticamente pela ação **Bloquear para edição** do menu de fluxo de trabalho.
Publicado	[Somente leitura] Caixa de seleção para indicar se o fluxo de trabalho foi publicado. Definido automaticamente pela ação **Publicar** do menu de fluxo de trabalho.
Descrição	A finalidade do fluxo de trabalho.

Condições

Crie condições para acionar os fluxos de trabalho. A seção "Condições" não será exibida se você selecionar uma tabela como sc_req_item, que não exige uma condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Se a condição corresponder	Quando a condição é avaliada como verdadeira, o fluxo de trabalho inicia um contexto ativo: • **Nenhum**: o fluxo de trabalho não é iniciado automaticamente pelo mecanismo de fluxo de trabalho. Para executar esse fluxo de trabalho, grave um script para iniciá-lo. • **Executar o fluxo de trabalho**: o valor padrão. O mecanismo de fluxo de trabalho iniciará o fluxo de trabalho se as informações no campo **Condição** corresponderem a um registro que está sendo inserido na tabela. • **Executar se nenhum outro fluxo de trabalho tiver sido correspondido ainda (descontinuado)**: o fluxo de trabalho será executado somente se nenhum outro fluxo de trabalho estiver em execução no thread que iniciou esse fluxo de trabalho. Evite usar. • **Executar se nenhum outro fluxo de trabalho for correspondente**: o fluxo de trabalho será executado somente se nenhum outro fluxo de trabalho estiver em execução em um registro específico. Por exemplo, há quatro fluxos de trabalho inseridos na tabela Incidente, que têm uma condição como **short_desc** contains **test**. Um novo fluxo de trabalho, que tem **Se a condição corresponder** e está definido como **Executar se nenhum outro fluxo de trabalho tiver sido correspondido ainda**, somente será executado se nenhum dos quatro fluxos de trabalho tiver iniciado a execução no registro de incidente.
Condição	Um construtor de condições para especificar condições de fluxo de trabalho que acionam o comportamento selecionado na lista "Se a condição corresponder".
Ordem	Valor numérico que determina a ordem do fluxo de trabalho em relação a outros fluxos de trabalho. Os fluxos de trabalho são avaliados em ordem, do menor para o maior número de ordenação. Um fluxo de trabalho será executado se for o primeiro a corresponder às condições.

Entradas

A seção "Entradas" lista todas as atividades no fluxo de trabalho atual que inserem dados, o tipo de dados e o valor padrão. A seção "Entradas" só está disponível após a criação de um fluxo de trabalho. Para criar uma variável, clique em **Novo**.

Campo	Descrição
Rótulo	Rótulo da coluna exibida. Localizado, dependendo da localidade do usuário.
Referência	Campo de entrada de outra tabela.
Tipo	Tipo de dado. Por exemplo, inteiro ou cadeia de caracteres.
Valor padrão	Valor usado se você não fornecer um valor.

Atividades

A seção "Atividades" permite que você defina a fixação e a contagem máxima de atividades.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Marcação de atividade	Lista de opções que controlam atualizações para atividades personalizadas no nível do fluxo de trabalho. A fixação protege as atividades personalizadas de serem atualizadas automaticamente quando baixadas da ServiceNow Store. Para obter mais informações, consulte Workflow marcação de atividade. As opções possíveis são: • **Definir por atividade**: permite que todas as atividades no fluxo de trabalho usem suas próprias configurações de fixação. Esta é a opção de fixação padrão. • **Fixar todas as atividades**: fixa todas as atividades no fluxo de trabalho à versão atual. • **Desafixar todas as atividades**: permite que todas as atividades no fluxo de trabalho sejam atualizadas.
Contagem de atividades máximas	O número máximo de atividades realizadas pelo fluxo de trabalho. Este valor é usado para evitar loops infinitos e é definido como **100** por padrão. Quando a contagem máxima declarada é atingida, o fluxo de trabalho é cancelado. Se o campo estiver em branco, a contagem máxima será definida como **-1**, e o fluxo de trabalho será cancelado.

Aplicação

A seção Aplicação permite que você veja o escopo da aplicação e as restrições de escopo.

Campo	Descrição
Aplicação	[Somente leitura] Escopo desta atividade. Para obter mais informações, consulte "Escopo da aplicação".
Acessível de	Restrições de escopo para este fluxo de trabalho. As configurações possíveis são: • **Todos os escopos da aplicação**: o fluxo de trabalho pode ser acessado por todos os escopos da aplicação. • **Somente este escopo da aplicação**: o acesso ao fluxo de trabalho é limitado ao escopo nomeado no campo **Aplicação**. Para obter mais informações, consulte Escopo do fluxo de trabalho.

Programação

Use a seção "Programação" para criar uma programação para o fluxo de trabalho com o construtor de programação.

Campo	Descrição
Entrega baseada em	O tipo de programação para o fluxo de trabalho. Os tipos possíveis são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	• **Duração especificada pelo usuário**: duração com base em um valor especificado pelo usuário. Este é o tipo de programação padrão. • **Duração relativa**: duração calculada a partir de uma programação pré-configurada, como **8 a 5 dias de semana**.
Tempo esperado	Intervalo definido pelo usuário. Este campo fica visível quando o tipo de programação é **Duração especificada pelo usuário**.
Programação	Programação pré-configurada que determina quando o fluxo de trabalho é executado.
Fuso horário	Fuso horário desta instância.

Fases

A seção "Fases" será exibida se você selecionar uma tabela com **Tipo** = **Fluxo de trabalho**.

Campo	Descrição
Fase	Exibe o andamento da fase do fluxo de trabalho na tabela selecionada. Opcionalmente, selecione **Renderização da fase** e **Ordem de fases** para personalizar a aparência do campo da fase. Os valores padrão cobrem cenários típicos.
Renderização da fase	O renderizador a ser usado ao exibir ícones de fase em um formulário ou exibição de lista. Para obter mais informações sobre renderizadores, consulte Renderizadores de fase do fluxo de trabalho.
Ordem de fases	A ordem das fases do fluxo de trabalho quando você exibe um campo de fluxo de trabalho em uma lista. Selecione **Computado** para permitir que o mecanismo de fluxo de trabalho calcule a ordem de fase a partir da ordem de execução no fluxo de trabalho. Selecione **Especificado pelo usuário** para usar o campo **Ordem** das Fases do fluxo de trabalho.
Nome	O nome da fase como aparece nos campos de fluxo de trabalho.
Duração	Tempo alocado para a fase específica.
Ordem	A ordem das fases do fluxo de trabalho quando você exibe um campo de fluxo de trabalho em uma lista. Selecione **Computado** para permitir que o mecanismo de fluxo de trabalho calcule a ordem de fase a partir da ordem de execução no fluxo de trabalho. Selecione **Especificado pelo usuário** para usar o campo **Ordem** das Fases do fluxo de trabalho.
Valor	O valor da fase quando ela é referenciada em outro lugar no sistema, como em um script.

Tempo de Execução Estimado

A seção **Tempo de execução estimado** abre os controles para configurar o **ERT** do fluxo de trabalho. Os fluxos de trabalho principais incluídos no sistema de base não são configurados para o tempo de execução estimado por padrão. Todos os novos fluxos de trabalho são configurados com valores de ERT padrão automaticamente. Você pode editar as estimativas de tempo de execução existentes ou configurar novas estimativas para qualquer fluxo de trabalho existente. Para obter detalhes sobre como os tempos de execução estimados são configurados e calculados, consulte Métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
É necessário ERT	Caixa de seleção para indicar que o fluxo de trabalho requer uma configuração de tempo de execução estimado. Você pode usar os cálculos do ERT para determinar se os fluxos de trabalho estão sendo executados por mais tempo ou por menos tempo que o esperado e para identificar erros no processamento do fluxo de trabalho. Por padrão, fluxos de trabalho novos exigem um ERT.
Tempo de Execução Estimado	A estimativa inicial para o tempo de execução do fluxo de trabalho.
Número de pontos de dados	[Somente leitura] O número de vezes que o sistema comparou o tempo de execução estimado com um resultado de tempo de execução real.
Limite Percentual de Exceções para ERT	[Obrigatório] O desvio percentual do tempo de execução estimado que identifica um tempo de execução de fluxo de trabalho de exceção. O sistema usa um valor padrão de 20. Para obter mais informações, consulte Tempos de execução discrepantes do fluxo de trabalho.

Criação de um fluxo de trabalho a partir de uma tabela

Automatize um processo de várias etapas com a criação de um fluxo de trabalho na exibição de lista de qualquer tabela que aceite fluxos de trabalho.

Antes de Iniciar

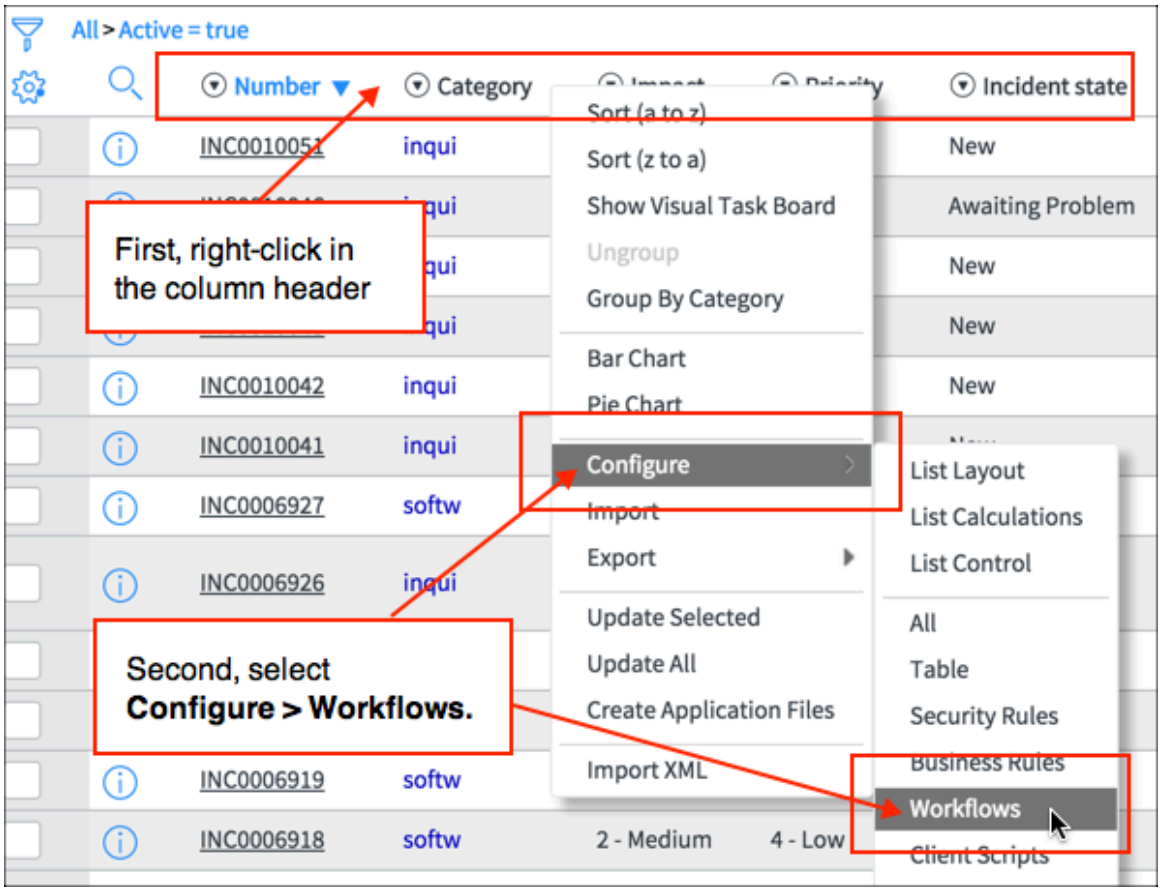
Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Abra uma tabela, como Incidente ou Problema, na exibição de lista.
   Por exemplo, navegue até **Incidente > Abrir**.
2. Selecione e mantenha pressionado (ou clique com o botão direito do mouse) no cabeçalho da coluna e selecione **Configurar > Fluxos de trabalho**.

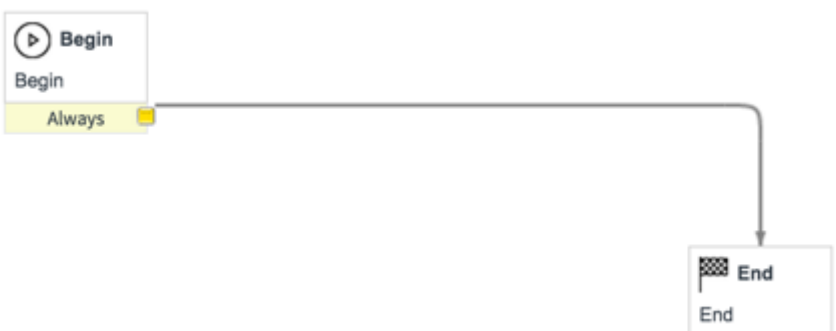
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



As **versões do fluxo** de trabalho nessa tabela aparecem em uma lista.

3. Selecione**Novo**.
   A **Versão do fluxo de trabalho** é aberta na exibição **Novo fluxo de trabalho**. O campo **Tabela** é preenchido com a tabela que você selecionou na etapa 1 e é somente leitura.
4. Insira o **Nome**.
5. **Opcional:** Insira a **Descrição**.
6. **Opcional:** Edite os campos de condição, conforme a necessidade.
7. Selecione **Enviar**.
   O novo fluxo de trabalho é adicionado à lista **Versões do fluxo de trabalho**.
8. Selecione o **Nome**do fluxo de trabalho.
   O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades de **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.



9. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.

10. **Opcional:** Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, selecione o ícone **Propriedades** ícone e, se fizer mudanças, selecione **Atualizar**.

Criação de um fluxo de trabalho para um novo item do catálogo de serviços

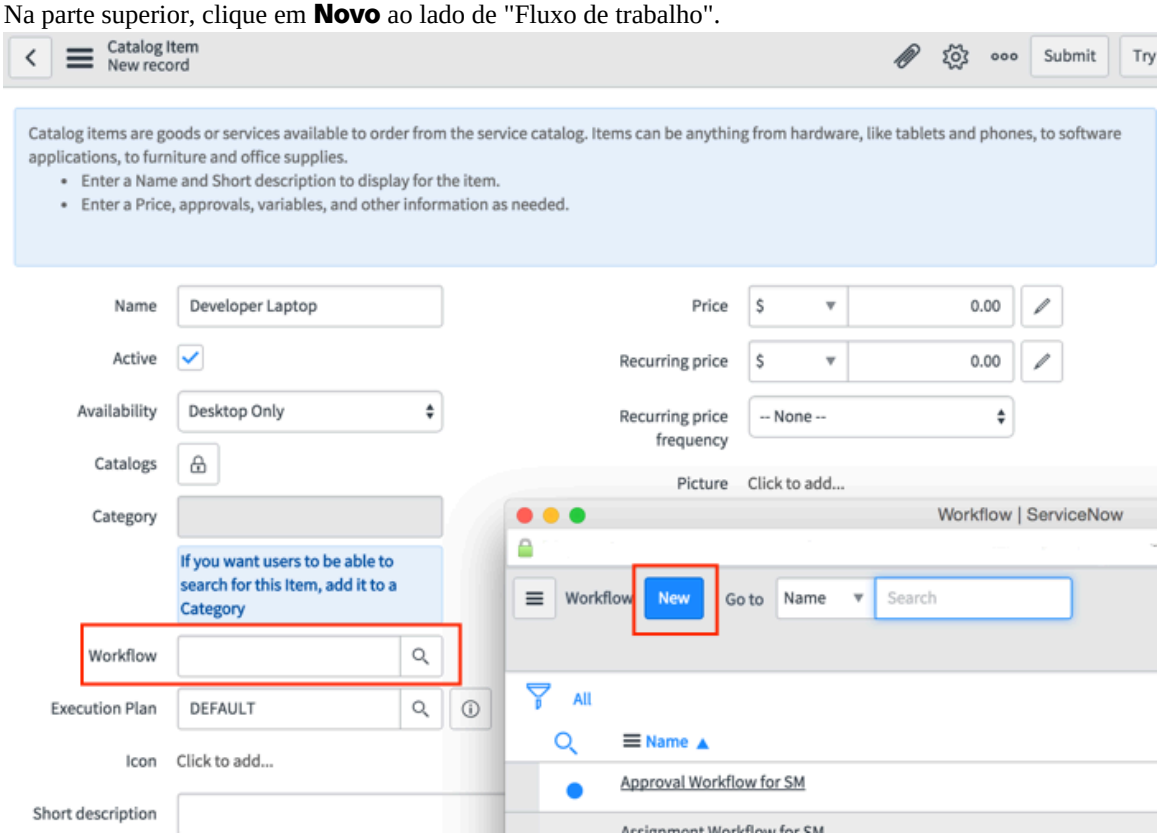
Ao criar um novo item do catálogo de serviços, você pode criar um novo fluxo de trabalho correspondente ao mesmo tempo.

Antes de Iniciar

- Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Na parte superior do formulário, ao lado de **Itens do catálogo**, clique em **Novo** New.
   O formulário Item do catálogo é aberto.
3. Adicione um **Nome**.
4. Selecione a guia **Mecanismo de processo**.
5. Ao lado do campo **Fluxo de trabalho**, clique no ícone de pesquisa.
6. Na parte superior, clique em **Novo** ao lado de "Fluxo de trabalho".



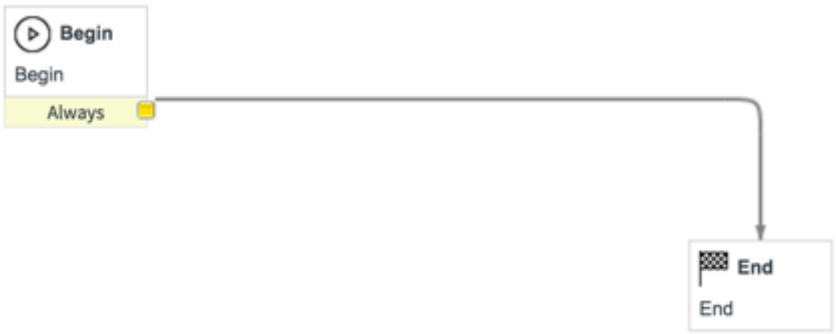
A caixa de diálogo "Versão do fluxo de trabalho" é aberta na exibição "Novo fluxo de trabalho". O campo **Tabela** é definido como **Item solicitado (sc_req_item)** e é somente leitura.

7. Adicione um **Nome**.
8. [Opcional] Adicione uma **Descrição**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

9. [Opcional] Mude as informações da fase, conforme a necessidade.
10. Clique em **Enviar**.
    O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.



11. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.
    Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
12. Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, clique no ícone **Propriedades**.
13. Clique em **Atualizar**.
    Se você fechar o Editor de fluxo de trabalho, poderá ver o registro de itens do catálogo. Observe que o fluxo de trabalho é adicionado ao campo "Fluxo de trabalho". Os ícones "Mostrar fluxo de trabalho" e "Informações" aparecem ao lado do campo **Fluxo de trabalho**. Passe o mouse sobre o ícone de informações para exibir um resumo somente leitura do fluxo de trabalho.

Criação de um fluxo de trabalho para uma definição do ANS

Automatize um processo de várias etapas com a criação de um fluxo de trabalho a partir de uma definição do ANS.

Antes de Iniciar

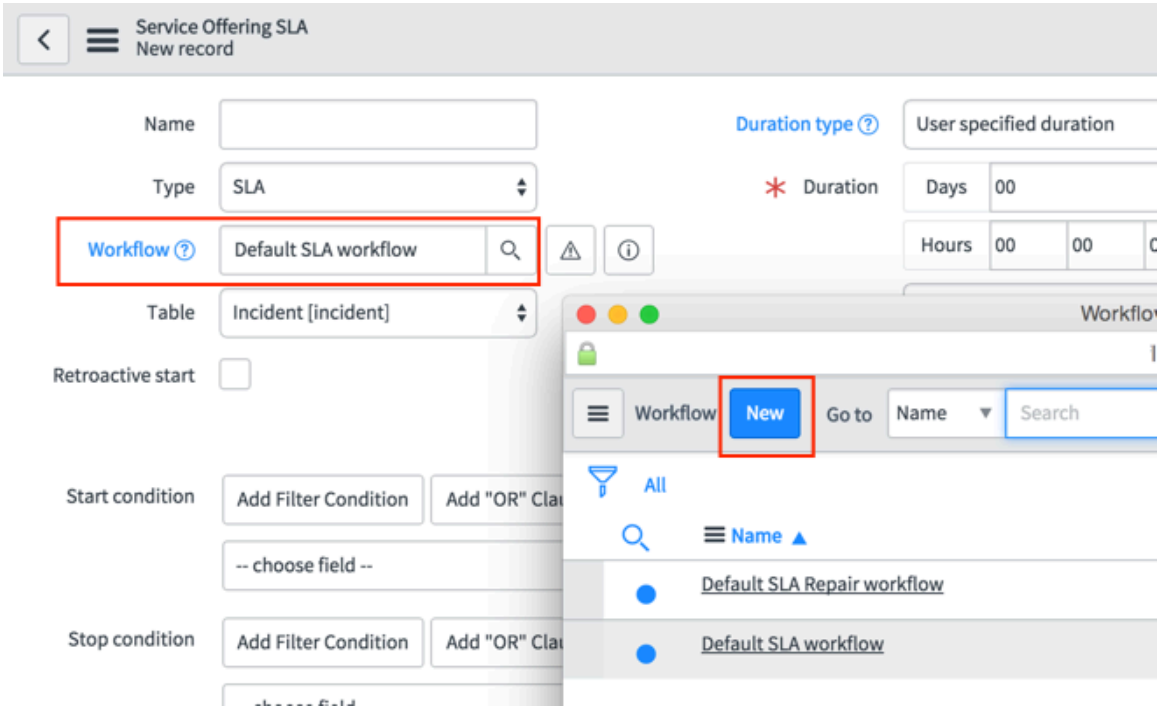
Se você estiver projetando o fluxo de trabalho como parte de um processo de conjunto de atualizações, consulte Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações antes de criar o fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Abra uma lista de definições do ANS.
   Por exemplo, **Instalações > Definições de ANS** ou **Service Level Management > Definições de ANS**.
2. Na parte superior do formulário, ao lado de **Definições de ANS**, selecione **Novo** New.
3. Selecione **ANS de contrato** ou **ANS de oferta de serviço**.
   O formulário "Definição do ANS" ou "ANS de oferta de serviço" é aberto.
4. Ao lado do campo **Fluxo** de trabalho, selecione o ícone de pesquisa.
5. Ao lado de **Fluxo** de trabalho na parte superior, selecione **Novo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



A caixa de diálogo "Versão do fluxo de trabalho" é mostrada na exibição "Novo fluxo de trabalho". O campo **Tabela** é definido como **Definição do ANS (contract_sla)** ou **ANS de oferta de serviços (service_offering_sla)** e é somente leitura.

6. Insira o **Nome**.
7. **Opcional:** Inserir **descrição**
8. **Opcional:** Edite os campos de condição, conforme a necessidade.
9. Selecione **Enviar**.
   O novo fluxo de trabalho é criado com as atividades de **Início** e **Término** conectadas por uma única transição.

10. Conclua a criação do fluxo de trabalho com a adição de atividades, a validação e a publicação para que ele seja disponibilizado a outros usuários.
    Para obter mais informações, consulte Trabalho em fluxos de trabalho.
11. **Opcional:** Para mudar as configurações avançadas do fluxo de trabalho, selecione o ícone **Propriedades** ícone .
    Se você fizer mudanças, selecione **Atualizar**.

Tradução automática

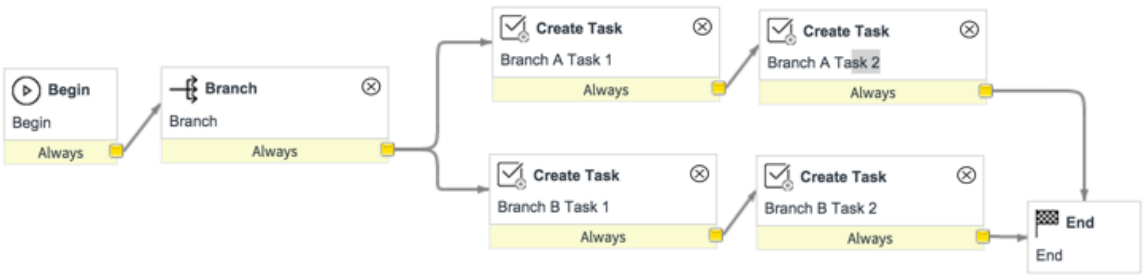
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Término de fluxos de trabalho com várias ramificações

Um fluxo de trabalho é concluído quando atinge a atividade **Término**, mesmo se ainda houver ramificações ativas do fluxo de trabalho em andamento. Para garantir que ambas as ramificações sejam concluídas, adicione uma atividade **Ingressar** para resolver as ramificações.

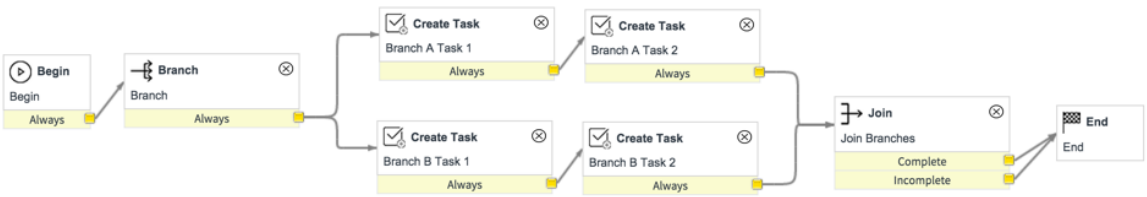
Por exemplo, a figura a seguir mostra um fluxo de trabalho com duas ramificações que são executadas de maneira independente. Quando a Tarefa 1 e a Tarefa 2 da Ramificação B forem concluídas, o fluxo de trabalho será marcado como concluído, mesmo se as tarefas da Ramificação A não estiverem concluídas.

Fluxo de trabalho com ramificação incompleta



Para que ambas as ramificações sejam concluídas, adicione uma atividade **Ingressar** para resolver as ramificações. Quando uma ramificação atinge o ingresso, o fluxo de trabalho aguarda a outra ramificação. Quando as duas ramificações estiverem concluídas, o fluxo de trabalho chegará ao fim. A condição **Incompleta** de uma atividade **Ingressar** será atendida somente se uma das ramificações não puder ser concluída.

Fluxo de trabalho com ramificações incompletas



Trabalho em fluxos de trabalho

Para concluir um fluxo de trabalho, você adiciona atividades de fluxo de trabalho, valida o fluxo de trabalho e o publica.

Antes de Iniciar

Função necessária: nenhuma.

Adição de uma atividade de fluxo de trabalho

As atividades determinam a funcionalidade do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando são criados, todos os fluxos de trabalho contêm as atividades **Início** e **Término**.

Para obter mais informações, consulte Atividades de fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Abra um fluxo de trabalho.
2. Submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Arraste uma atividade de fluxo de trabalho do menu "Atividades" para o corpo do fluxo.
4. Preencha o formulário "Atividade de fluxo de trabalho" que aparece.

Validação de um fluxo de trabalho

Você pode validar manualmente um fluxo de trabalho no Editor de fluxo de trabalho. Você pode gerar um relatório de validação de fluxo de trabalho no formulário "Versão do fluxo de trabalho".

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

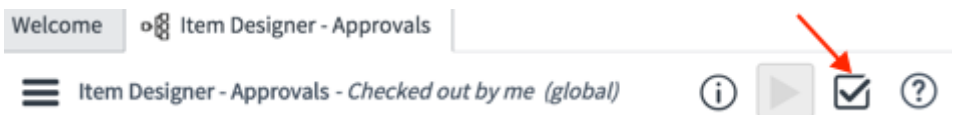
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A execução de um fluxo de trabalho em um novo nó tenta automaticamente validar o fluxo de trabalho. Se a validação for bem-sucedida, o sistema atualizará o registro da versão do fluxo de trabalho para indicar que ele foi validado e marca o registro como atualizado pelo usuário que executou o fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Abra o fluxo de trabalho para validar no Editor de fluxo de trabalho.

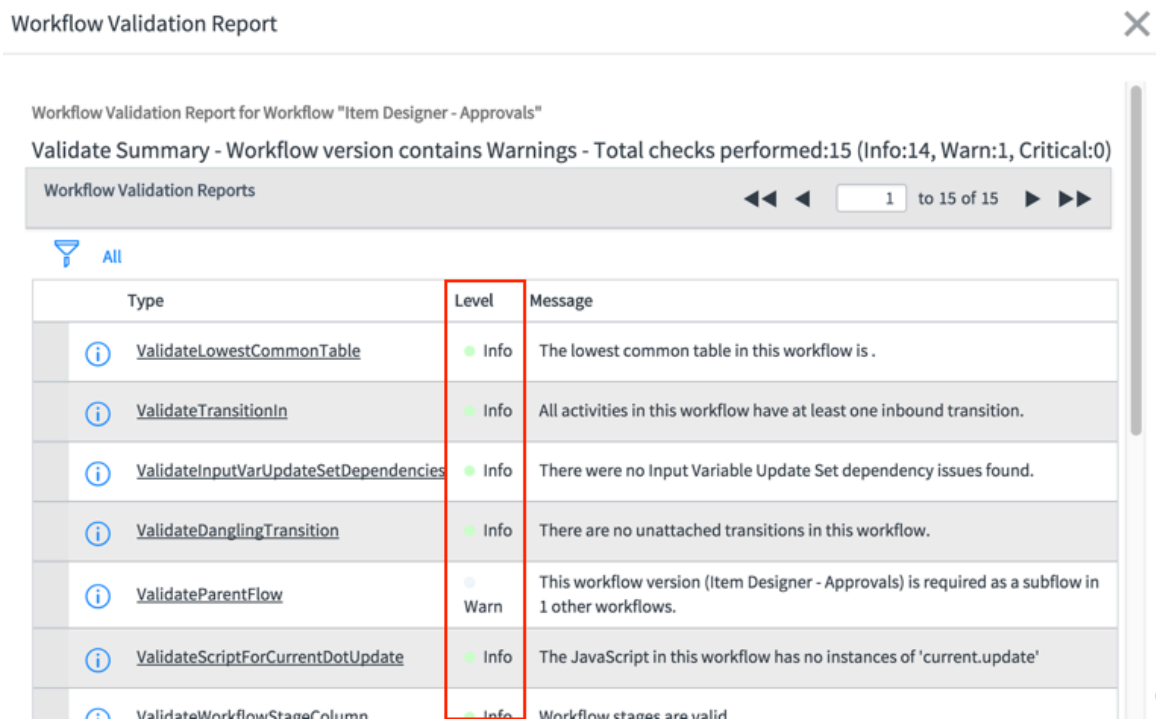
   Quando o fluxo de trabalho for carregado, o ícone do validador de fluxo de trabalho aparecerá na barra de ferramentas.



2. Clique no ícone do validador para executar uma série de testes de validação na versão atual do fluxo de trabalho e gerar um relatório.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Conclua as etapas a seguir para gerar um relatório de validação de fluxo de trabalho no formulário "Versão do fluxo de trabalho".
   a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Versões de Fluxo de Trabalho**e selecione um fluxo de trabalho para validar.
   b. Em **Links relacionados**, clique em **Validar fluxo de trabalho**.

Publicação de um fluxo de trabalho

Quando um fluxo de trabalho estiver concluído, publique-o para que ele seja disponibilizado a todos os usuários.

Antes de Iniciar

Antes de publicar um fluxo de trabalho, valide-o para testar se há problemas que possam causar falha, como subfluxos ausentes ou transições desconectadas. Para obter mais informações, consulte Validação de fluxo de trabalho.

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para publicar um fluxo de trabalho:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho que você deseja publicar.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Publicar**.

Resultado

Se você publicou uma nova versão do fluxo de trabalho, as mudanças não serão aplicadas aos contextos de fluxo de trabalho em execução. Os contextos de fluxo de trabalho em execução no momento continuam usando a versão que estava disponível quando o fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

foi iniciado. Na próxima vez em que o fluxo de trabalho for executado, ele usará a nova versão.

Determinação se um fluxo de trabalho pode ser executado

Um fluxo de trabalho pode ser executado somente se uma versão submetida a check-out estiver disponível para o usuário que fez o check-out e uma versão publicada válida estiver disponível para todos os usuários com permissão para executá-la.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Procedimento

1. No filtro de navegação, insira `wf_workflow.list` e abra um dos fluxos de trabalho.
2. Na lista relacionada **Versões**, verifique as seguintes condições:
   - Há apenas uma versão de fluxo de trabalho em um estado de **Check-out** e **Check-out feito por**.
   - Há apenas uma versão e ela não foi submetida a check-out. Esta versão deve estar **Ativa** e **Publicada**. Pode ser necessário personalizar a lista e adicionar a coluna **Ativa**.
   - Se houver várias versões, somente uma estará **Publicada**.

   Essas verificações determinam as únicas duas condições para a execução de um fluxo de trabalho:
   - Uma versão submetida a check-out de um fluxo de trabalho está disponível para o usuário que fez o check-out.
   - Uma versão válida publicada de um fluxo de trabalho está disponível para todos os usuários que têm permissão para executá-lo.

   Os fluxos principais que contêm subfluxos que não atendem a uma dessas duas condições não podem ser executados em uma transação de registro atual. Em vez disso, uma entrada de log crítica detalhando o estado do subfluxo é adicionada ao registro do contexto de fluxo de trabalho.

   Para permitir que o fluxo de trabalho seja executado na próxima transação apropriada, remova o subfluxo do fluxo principal ou modifique os estados publicados e ativos do subfluxo.

Edição de um fluxo de trabalho publicado

Você pode editar um fluxo de trabalho publicado após fazer o check-out.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator, workflow_publisher ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você não pode fazer check-out ou excluir fluxos de trabalho associados a um arquivo de aplicação somente leitura.

Para submeter um fluxo de trabalho a check-out:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho que você deseja editar.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Checkout**.

   Uma nova versão do fluxo de trabalho é criada e atribuída a você.

   Se você estiver em um domínio diferente do fluxo de trabalho publicado, a nova versão do fluxo de trabalho será criada em seu domínio.

O que Fazer Depois

Depois de terminar de editar o fluxo de trabalho, valide e publique-o para disponibilizar a nova versão a outros usuários.

Cópia de um fluxo de trabalho entre dois escopos da aplicação

O escopo da aplicação protege as aplicações identificando e restringindo o acesso a dados e arquivos de aplicações. Você pode copiar um fluxo de trabalho criado em um escopo da aplicação (por exemplo, Teste) para outro (Produção), conforme a necessidade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

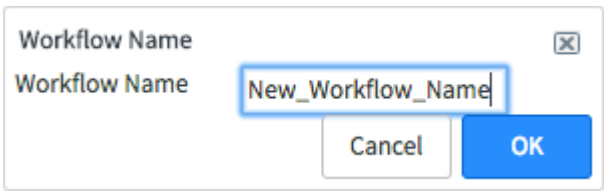
Procedimento

1. Na página inicial, selecione , localizado ao lado do nome do usuário conectado.
2. Na guia **Desenvolvedor**, no campo **Aplicação**, selecione o escopo da aplicação (por exemplo, Teste) no qual você deseja operar a plataforma do ServiceNow.
3. Feche a página "Configurações do sistema".
4. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
5. Crie um fluxo de trabalho no Editor de fluxo de trabalho.
   Para obter mais detalhes, consulte Criação de um fluxo de trabalho.
6. No Editor de fluxo de trabalho, selecione o .
7. Na guia **Aplicação**, **Aplicação** é definido com o escopo da aplicação atual selecionado nas configurações do sistema.
8. Em **Acessível de**, selecione **Todos os escopos de aplicação** se o fluxo de trabalho estiver disponível para todos os escopos da aplicação ou selecione **Somente este escopo da aplicação** se estiver disponível e acessível somente no escopo da aplicação atual.
   Somente os fluxos de trabalho que são acessíveis de todos os escopos podem ser copiados para outro escopo da aplicação.
9. Volte para a Página inicial, selecione .
10. Na guia **Desenvolvedor**, no campo **Aplicação**, selecione o escopo da aplicação (por exemplo, Produção) para o qual você deseja copiar o fluxo de trabalho.
11. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
12. Atualize a página e abra o mesmo fluxo de trabalho que você criou.
    Uma mensagem **fluxo de trabalho fora do escopo, o fluxo de trabalho pertence ao escopo <nome do escopo>** aparece, onde <nome do escopo> é o escopo da aplicação no qual o fluxo de trabalho foi criado originalmente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

13. No Editor de fluxo de trabalho, selecione ☰.
14. Selecione **Copiar**.
    A caixa de diálogo **Nome do fluxo de trabalho** é exibida:



    a. Em **Nome do fluxo de trabalho**, digite o novo nome do fluxo de trabalho copiado.

    b. Selecione **OK**.
    O sistema cria um fluxo de trabalho no escopo da aplicação atual.

15. No Editor de fluxo de trabalho, selecione o ⓘ.
16. Na guia **Aplicação**, **Aplicação** é definido com o escopo da aplicação atual.
17. Em **Acessível de**, selecione **Somente este escopo da aplicação** se quiser para tornar o fluxo de trabalho recém-copiado um fluxo privado que não possa ser acessado de fora do escopo atual.
18. Selecione **Atualizar**.

Resultado

Um novo registro de fluxo de trabalho é criado no escopo da aplicação selecionada e marcado como privado se for assim designado no Editor de fluxo de trabalho.

Fluxos de trabalho usados como subfluxos

Um fluxo de trabalho pode iniciar outro fluxo de trabalho como uma atividade.

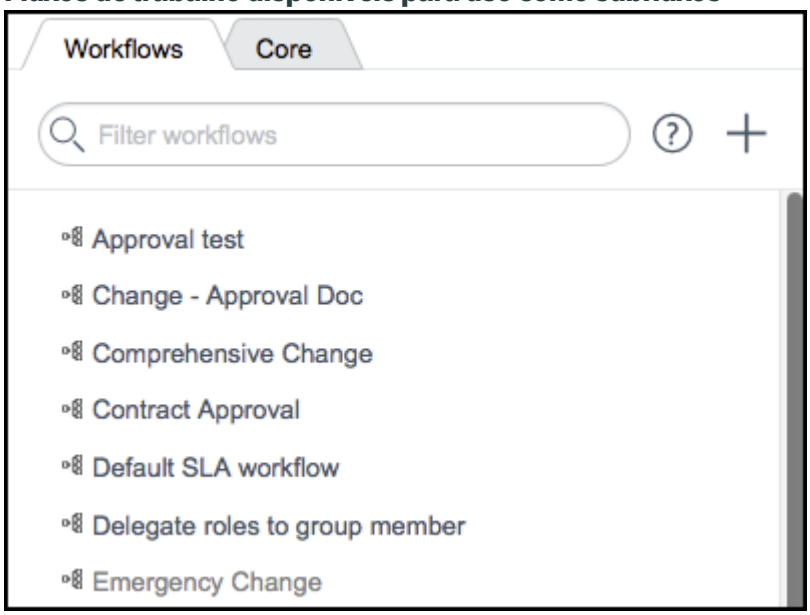
O fluxo de trabalho primário aciona o subfluxo e aguarda a conclusão do subfluxo antes de continuar. Execute a ferramenta de validação de fluxo de trabalho antes da publicação para detectar subfluxos ausentes e outros problemas de dependência, como aqueles que envolvem conjuntos de atualizações.

A guia **Fluxos de trabalho** no Editor de fluxo de trabalho contém uma lista dos fluxos de trabalho disponíveis para uso como subfluxos.

Tradução automática

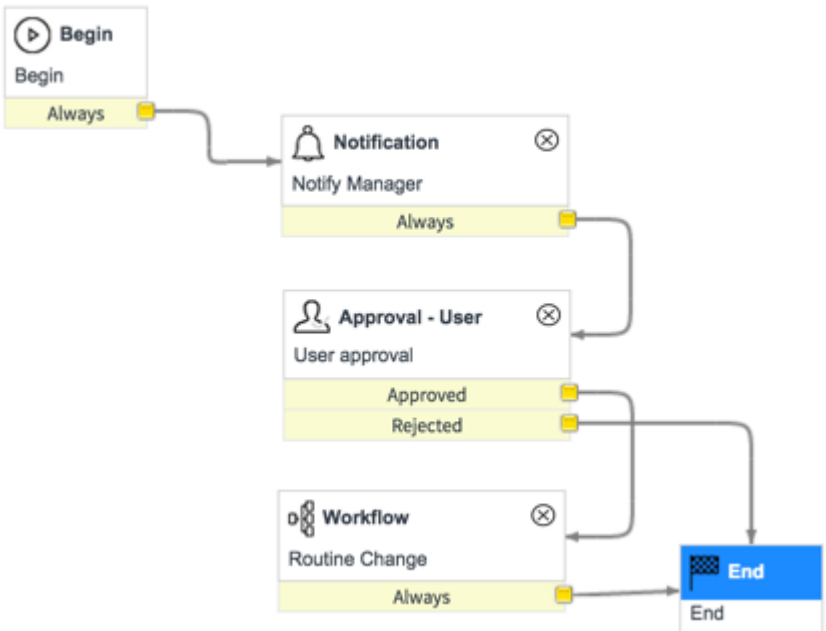
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxos de trabalho disponíveis para uso como subfluxos



Verifique se o subfluxo selecionado está ativo. Se o subfluxo estiver inativo, o fluxo de trabalho principal travará com a mensagem **Carregando**. Se você colocar um subfluxo inativo em um fluxo de trabalho, o subfluxo aparecerá com uma faixa vermelha, indicando que não pode ser executado. Um subfluxo ativo é realçado em azul quando selecionado.

Fluxo de trabalho com subfluxos ativos



Subfluxos e a atividade "Criar tarefa"

Se um fluxo de trabalho contiver uma atividade **Criar tarefa** que foi executada no registro atual, as atividades de tarefa adicionais no fluxo de trabalho podem não ser executadas conforme o esperado.

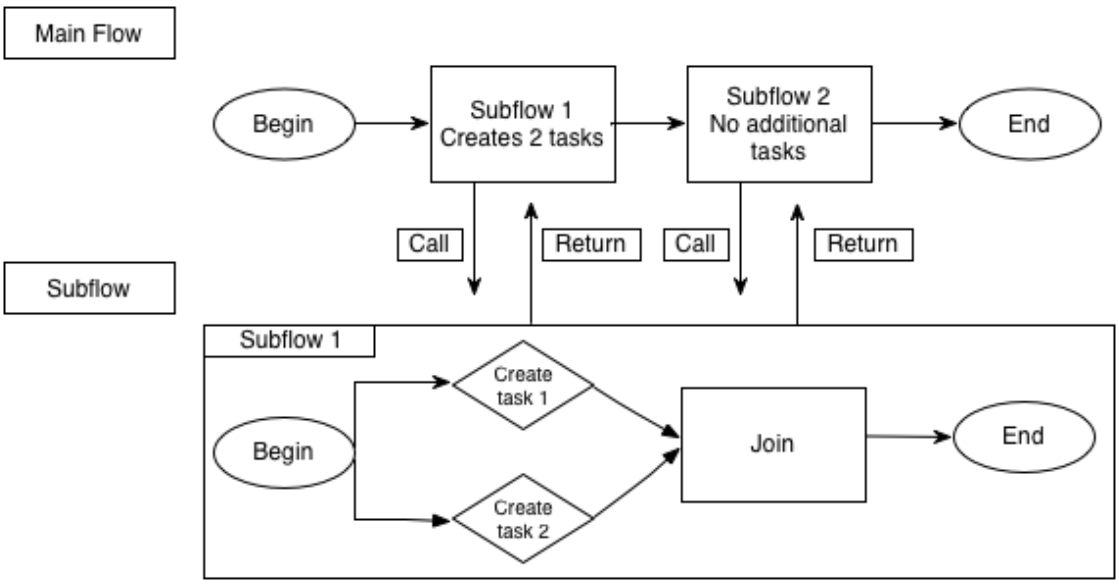
Isso pode acontecer quando o mesmo subfluxo que contém uma atividade "Criar tarefa" é executado mais de uma vez em um fluxo primário. Quando o subfluxo é executado novamente e tenta executar a atividade **Criar tarefa** de novo, o sistema reabre a primeira atividade de tarefa e não cria uma tarefa adicional.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

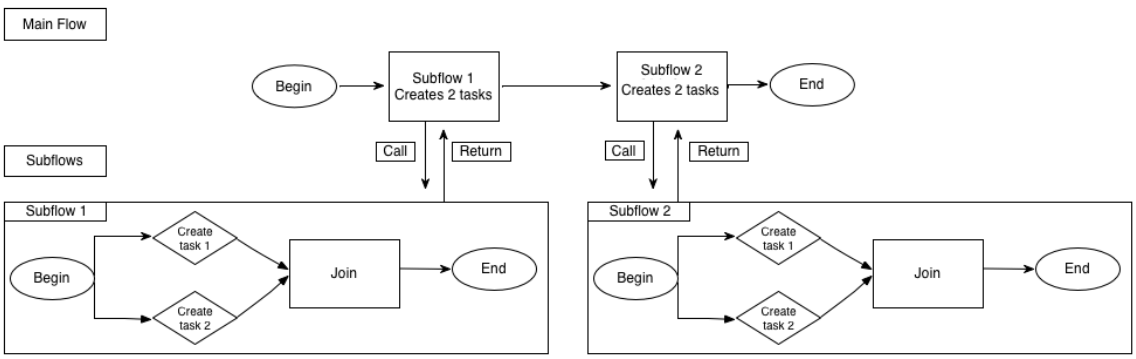
Nota:
Uma alternativa à criação de subfluxos duplicados que usam a atividade **Criar tarefa** é adicionar ao fluxo de trabalho uma atividade **Executar script**, que cria uma tarefa com um script.

A mesma atividade de criação de tarefa é executada duas vezes em um fluxo de trabalho



Nesta configuração, o fluxo de trabalho não executa o mesmo subfluxo que contém uma atividade **Criar tarefa** mais de uma vez. Isso permite que o fluxo de trabalho crie tarefas adicionais.

Execução de diferentes subfluxos que contêm a atividade "Criar tarefa"



Passagem de uma variável de um fluxo de trabalho para um subfluxo

Use este processo para passar variáveis de um fluxo de trabalho primário para um subfluxo.

Antes de Iniciar
Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Nota:
Você também pode usar a atividade **Retornar valor** no subfluxo para retornar valores para o fluxo de trabalho primário. É preciso que haja uma atividade **Retornar valor** em cada caminho de transição final.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Prepare o subfluxo para aceitar variáveis do fluxo de trabalho primário com a definição das entradas.
2. Inclua o subfluxo no fluxo de trabalho primário e conecte as entradas às variáveis de fluxo de trabalho primário.

Nota:
Não é possível passar variáveis para um subfluxo executado na tabela Item solicitado [sc_req_item].

Definição de entradas para um subfluxo

Defina as variáveis de entrada que um fluxo de trabalho solicitará dos fluxos de trabalho primários quando for iniciado como um subfluxo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Todas as entradas são armazenadas na tabela Variáveis [var_dictionary].

Procedimento

1. No editor, abra o fluxo de trabalho e submeta-o a check-out.
2. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar entradas**.
3. Na janela "Entradas de fluxo de trabalho", clique em **Novo**.
4. Preencha o registro com a definição da variável, incluindo o nome da coluna, o rótulo que é exibido para o usuário e o tipo de campo.
5. Clique em **Enviar**.

Invocação de um subfluxo em um fluxo de trabalho

Use este procedimento para adicionar um subfluxo a um fluxo de trabalho.

Procedimento

1. No Editor de fluxo de trabalho, abra o fluxo de trabalho primário e submeta-o a check-out.
2. Arraste o subfluxo da guia **Fluxos de trabalho** para o fluxo de trabalho primário.
3. Na caixa de diálogo "Nova atividade", defina as variáveis definidas pelas **Entradas** do subfluxo.

   Esses campos podem aceitar valores estáticos ou variáveis no seguinte formato:

   `${variable_name}`

4. Clique em **Enviar**.

   O fluxo de trabalho aciona o subfluxo no momento apropriado e passa as variáveis conforme indicado pela definição em **Entradas**.

Preparação de um subfluxo

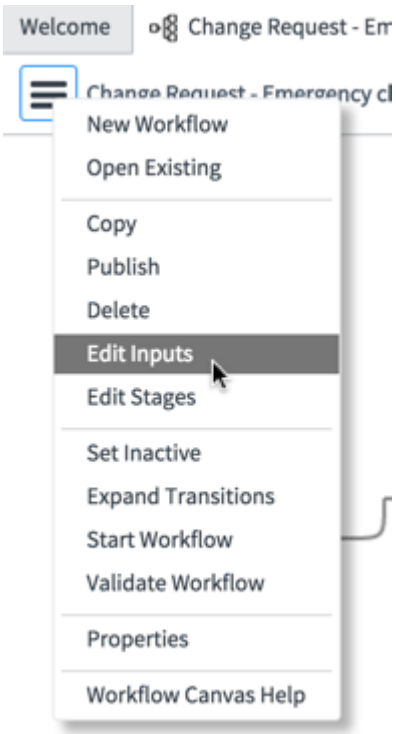
Revise o processo de preparação de um subfluxo para uso em um fluxo de trabalho primário e para preparar o fluxo de trabalho primário para usar um subfluxo.

Procedimento

1. No editor, abra o fluxo de trabalho que você quer usar como subfluxo e submeta-o a check-out.
2. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar entradas**.

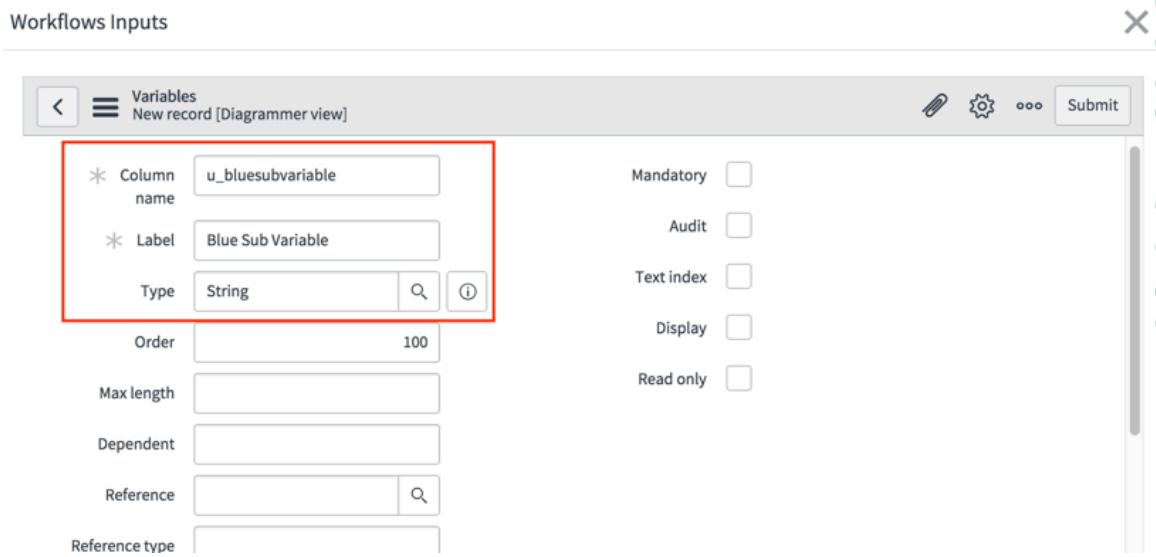
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. Na janela "Entradas de fluxo de trabalho", clique em **Novo**, na lista **Variáveis**.
4. Adicione uma nova variável, dependendo do tipo de valores que ela armazenará.

   O exemplo a seguir configura um valor de cadeia de caracteres.



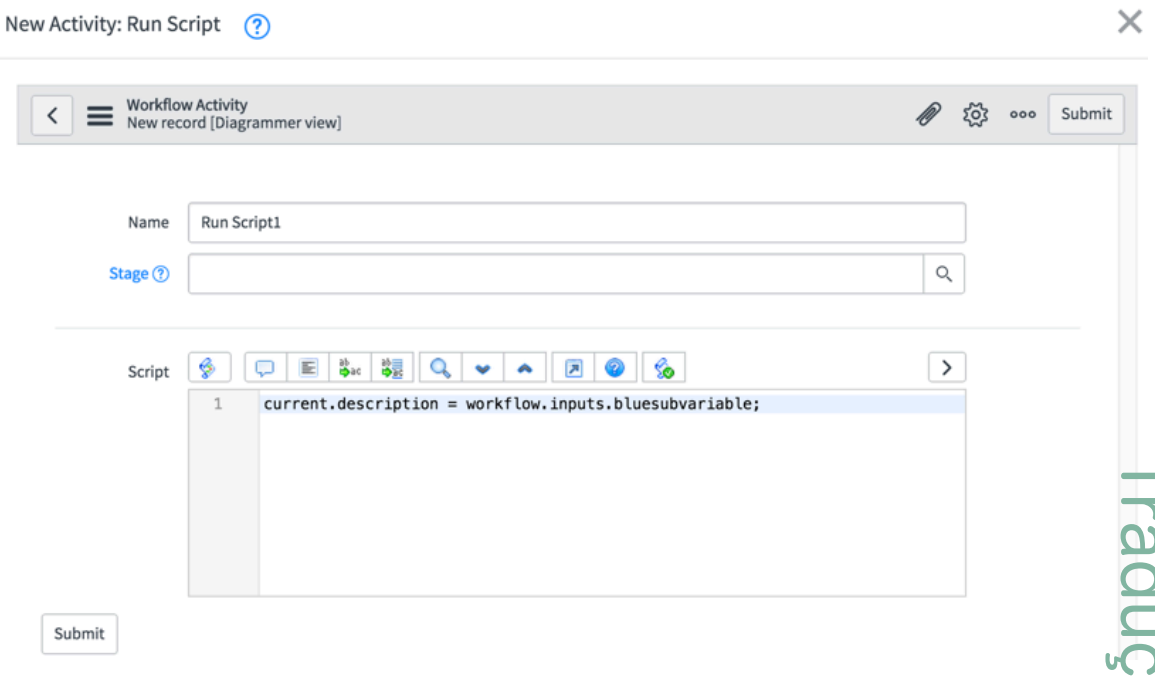
5. Clique em **Enviar**.
6. Feche a caixa de diálogo **Entradas de fluxos de trabalho**.
7. Crie uma atividade **Executar script** no subfluxo.
   - Defina o valor do parâmetro para um campo no formulário atual. Isso é importante porque a atividade **Notificação** só pode extrair valores da variável atual, e não da variável adicionada recentemente. O exemplo a seguir define o valor no campo **Descrição**.

Tradução automática

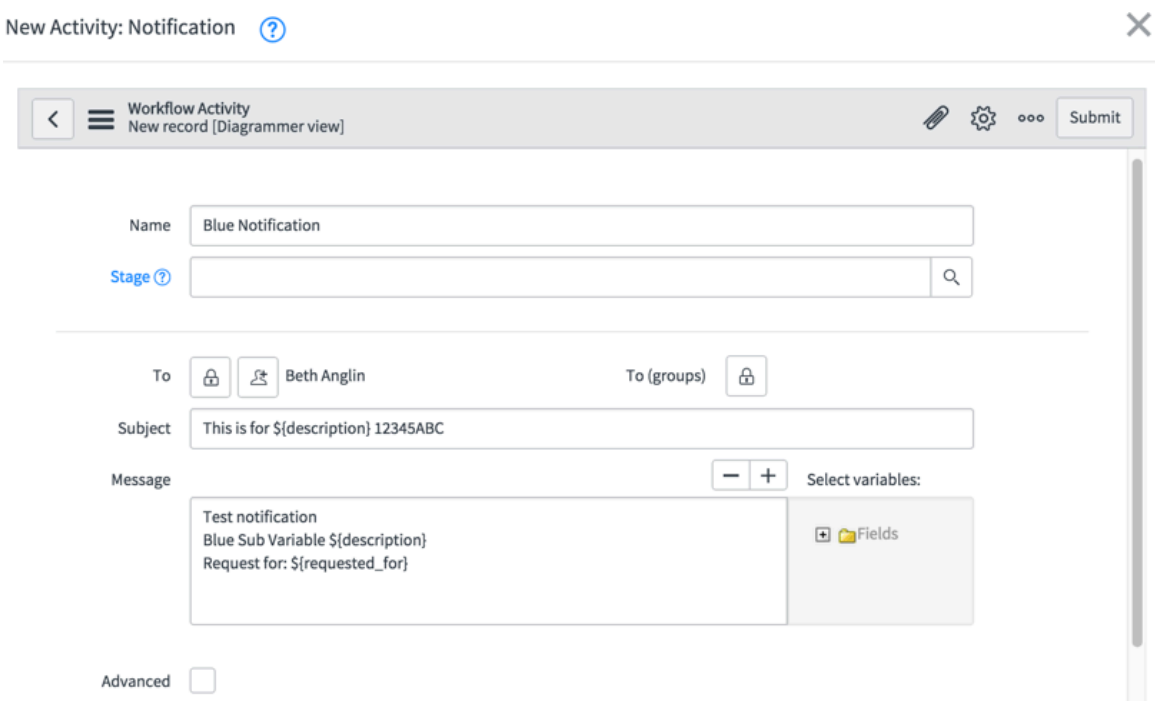
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

`current.description = workflow.inputs.bluesubvariable;`

- Crie um novo campo no formulário de solicitação, mas não o exiba. Ele servirá como armazenamento temporário.



8. Crie uma atividade **Notificação** no subfluxo e use `${description}` no assunto para retornar o valor do campo.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Esta é a aparência do subfluxo:

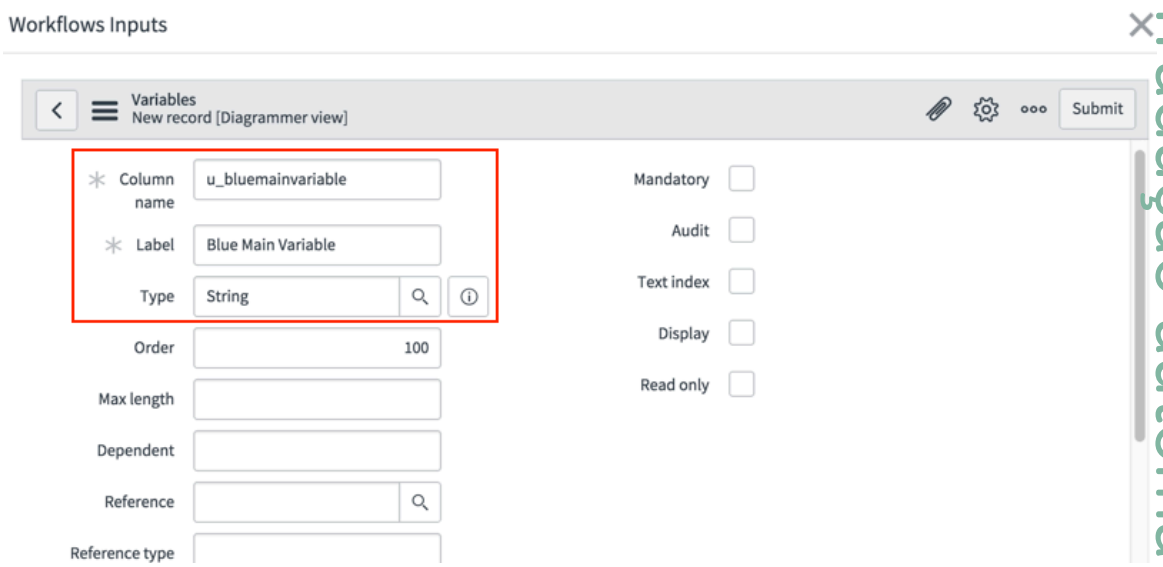
Preparação de um fluxo de trabalho para usar um subfluxo

Depois de criar um subfluxo, use este procedimento para preparar o fluxo de trabalho primário.

Procedimento

1. No fluxo de trabalho primário, crie uma variável semelhante à que você fez no subfluxo, mas dê a ela um nome diferente.

   No exemplo a seguir, a variável é chamada de **Variável principal azul**.



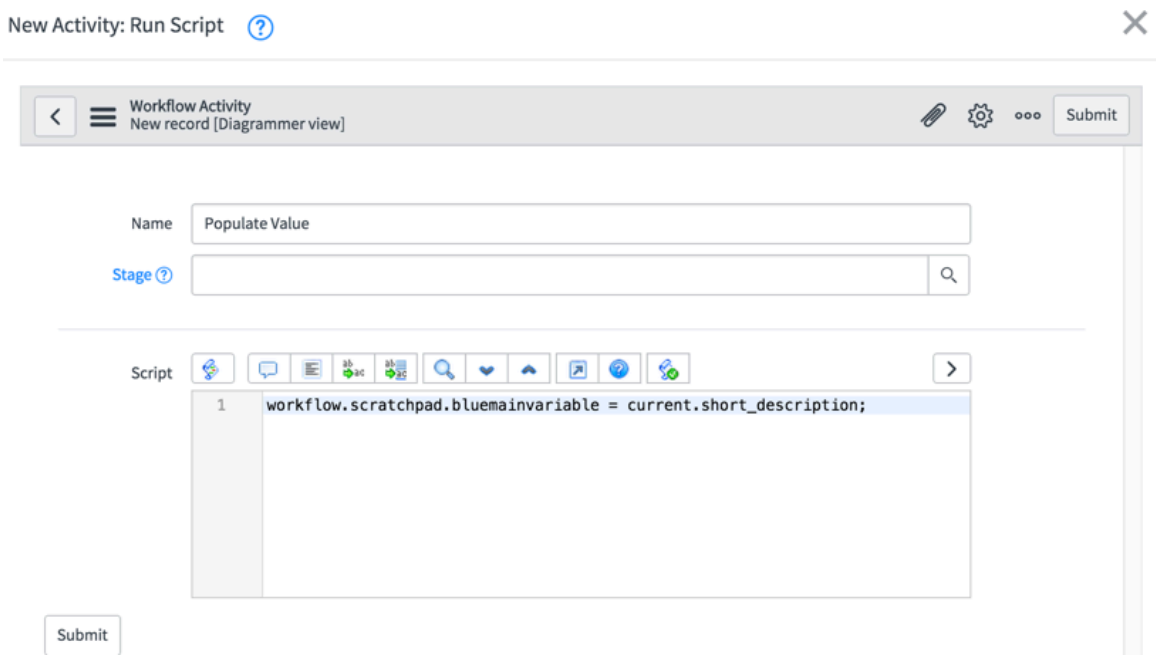
2. Clique em **Enviar**.
3. Insira uma atividade **Executar script** para retornar o valor de um campo para a variável recém-criada.

   Neste exemplo, o valor do campo **Descrição resumida** é retornado e fornecido para a variável recém-criada.

   ```
   workflow.scratchpad.bluemainvariable = current.short_description;
   ```

Tradução automática

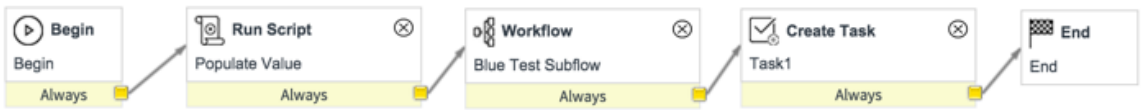
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Clique em **Enviar**.
5. Na atividade de subfluxo, defina a **Subvariável azul** para passar `bluemainvariable` à `bluesubvariable`.

   `${workflow.scratchpad.bluemainvariable}`

   Esta é a aparência do fluxo de trabalho principal:



Uso de variáveis em um fluxo de trabalho

No fluxo de trabalho, há vários tipos diferentes de variáveis disponíveis.

Algumas variáveis definem, descrevem ou compõem as partes do fluxo de trabalho (como atividades de fluxo de trabalho). Algumas variáveis estão disponíveis especificamente para facilitar a execução de um fluxo de trabalho (como variáveis do bloco de anotações). Algumas variáveis definem, descrevem ou compõem os registros de dados que estão sendo manipulados pelo processo de fluxo de trabalho (por exemplo, os elementos de um Registro Glide definidos em um arquivo dictionary.xml que descreve um registro, como um incidente).

Variáveis de atividade

As variáveis de atividade são propriedades associadas especificamente a uma atividade de fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Elas são as entradas que aparecem na definição da atividade quando uma atividade específica é arrastada para a tela do fluxo de trabalho. Essas variáveis são propriedades que definem, compõem ou descrevem a atividade de fluxo de trabalho ou o trabalho que ela foi projetada para executar.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As variáveis de atividade são declaradas em uma lista relacionada na definição de atividade de fluxo de trabalho.

Para adicionar, exibir ou modificar uma variável:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Definições de Atividades**.
2. Selecione uma atividade de fluxo de trabalho, como **Aprovação - Usuário**.
3. Na seção ou guia **Variáveis de atividade**, adicione, exiba ou modifique as variáveis.
   As variáveis de atividade são definidas usando-se os mesmos campos do Dicionário do sistema .

Nota:
Se você estiver definindo uma nova variável de atividade que seja dependente de outra variável de atividade, coloque o prefixo "vars." antes do nome da variável de atividade primária. Por exemplo, se o campo secundário depender de um campo chamado **parent**, coloque o valor `vars.parent` no campo **Dependente**.

Para controlar a visibilidade de uma variável de atividade na tela de fluxo de trabalho depois que a atividade foi arrastada para lá, use uma política de IU na tabela wf_activity.

Para acessar as variáveis ou atribuir valores a essas variáveis na atividade de fluxo de trabalho, use a variável *vars* da atividade.

```
activity.vars.variable_name = new_variable_value
```

Variáveis de entrada do fluxo de trabalho

As variáveis de fluxo de trabalho são valores externos passados e referenciados por um fluxo de trabalho durante sua execução.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As variáveis de fluxo de trabalho podem ser declaradas externamente em um script e passadas para um fluxo de trabalho principal ou podem ser declaradas em um fluxo de trabalho principal e passadas como entradas para um subfluxo.

Nota:
Há um tipo específico de variável de entrada para qualquer fluxo de trabalho declarado em relação à tabela Item solicitado [sc_request_item]. Para entender o uso dessas variáveis, consulte Variáveis do catálogo de fluxo de trabalho.

As variáveis de fluxo de trabalho são declaradas em um formulário disponível no menu da engrenagem do Editor de fluxo de trabalho.

Para adicionar, exibir ou modificar uma variável:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Edite e submeta a check-out um fluxo de trabalho.
3. Selecione o menu "Atividades do fluxo de trabalho" e selecione **Editar entradas**.
4. Selecione uma variável existente ou clique em **Nova**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Observe o campo **Nome da coluna**. Use esse valor ao acessar a variável de um script.

As variáveis de fluxo de trabalho não aparecem na tela do fluxo de trabalho; elas só estão disponíveis para exibição no menu "Atividade de fluxo de trabalho".

As variáveis de entrada estão disponíveis para uso em scripts. Para acessar uma variável de entrada em um script:

```
var input = workflow.variables.variableName //get the workflow variable identified by column name.
```

Atribuição de valores a variáveis de fora do fluxo de trabalho

Depois de serem declarados em um fluxo de trabalho, os valores podem ser atribuídos às variáveis de onde o fluxo de trabalho é iniciado.

O exemplo a seguir demonstra como o valor de uma variável de fluxo de trabalho pode ser definido em uma inclusão de script, regra de negócios ou ação de IU:

```
//Declare an instance of workflow.js
var wf = new Workflow() //Get the workflow id
var wfId = wf.getWorkflowFromName("Workflow Name");
//Start workflow, passing along name : value pair(s) for mapping to variable
//where input_var_name is the name of the variable declared in gear menu
//and input_var_value is whatever that value should be for this execution of
//workflow
wf.startFlow(wfId, null, "Workflow Name", {input_var_name : input_var_value});
```

Outro exemplo que demonstra uma maneira mais legível de passar várias variáveis envolve declarar um objeto, adicionar nomes/valores a ele e passá-lo:

```
//Declare an instance of workflow.js
var wf = new Workflow()
//Get the workflow id
var wfId = wf.getWorkflowFromName("Workflow Name");
//Start workflow, passing along object containing name/value pairs mapping to inputs expected by the workflow
var vars = {};
vars.input_var_name1 = input_var_value1;
vars.input_var_name2 = input_var_value2;
// add as many variables as your workflow is expecting, then pass the object
wf.startFlow(wfId, null, "Workflow Name", vars);
```

Atribuição de valores para entradas de subfluxo dentro de um fluxo de trabalho principal

Se um fluxo de trabalho que aceita entradas for chamado em outro fluxo de trabalho, esses valores de entrada poderão ser definidos na tela do fluxo de trabalho, na IU da atividade de fluxo de trabalho. Cada variável de entrada declarada para um subfluxo terá uma área de entrada de caixa de texto exibida na atividade. Nessas caixas de texto, as variáveis podem ser definidas com qualquer valor do bloco de anotações ou do registro atual.

Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Leitura do valor de uma variável de entrada de fluxo de trabalho

O valor de uma variável de entrada de fluxo de trabalho pode ser acessado em qualquer lugar do fluxo de trabalho que aceite javascript por referência com pontos ao objeto de fluxo de trabalho atual:

```
var readValue = workflow.inputs.variable_name;
```

Variáveis de bloco de anotações de fluxo de trabalho

Armazene e compartilhe variáveis baseadas em cadeia de caracteres como pares nome-valor entre atividades de fluxo de trabalho.

O bloco de anotações é global para a instância do fluxo de trabalho em execução e, como tal, está disponível igualmente para todas as atividades.

Declaração

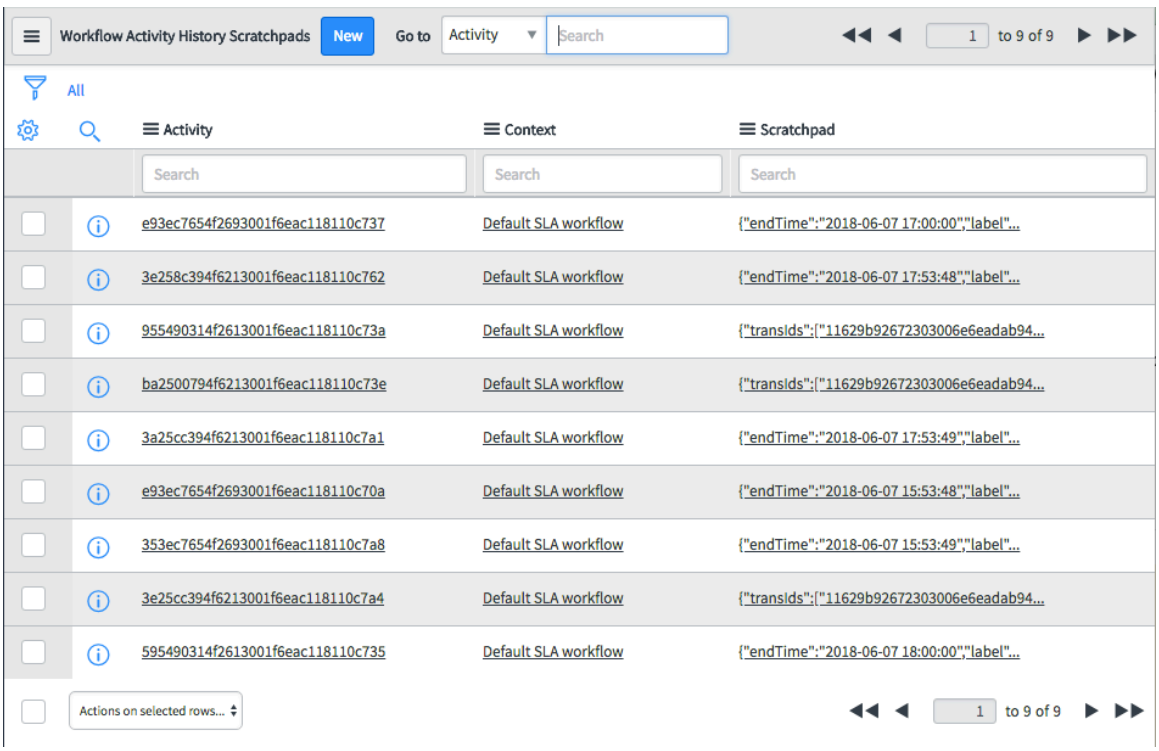
O bloco de anotações em si está disponível automaticamente para um fluxo de trabalho em execução e não requer declaração específica. As variáveis são declaradas e armazenadas no bloco de anotações simultaneamente, fazendo referência a ele. Por exemplo:

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Exibição

Exiba valores de bloco de anotações de atividade na tabela Bloco de anotações do histórico de Atividades do Workflow [wf_history_scratchpad]. O bloco de anotações do histórico de atividades de fluxo de trabalho também é uma lista incorporada aos registros do Histórico de atividades do Worfklow.

Amostra de registros do bloco de anotações sobre o histórico de atividade de fluxo de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Acesso e atribuição

Use a notação de objeto JavaScript padrão para acessar ou atribuir valores de bloco de anotações. Por exemplo, use esse formato para atribuir um valor específico de variável de bloco de anotações.

```
workflow.scratchpad.variableName = variableValue;
```

Use esse formato para atribuir uma variável JavaScript a uma variável de bloco de anotações.

```
var myValue = workflow.scratchpad.variableName;
```

Variáveis atuais

Atual é o banco de dados GlideRecord que iniciou o fluxo de trabalho, ou por associação à tabela na tabela de propriedades do fluxo de trabalho, ou por ser associado a um item do catálogo.

Declaração

As variáveis em atual são as colunas definidas no arquivo dictionary.xml que aceitam o registro do banco de dados. Não há nenhuma maneira em tempo de execução de adicionar variáveis ao registro atual.

Exibição

As variáveis de um registro atual são exibidas nos formulários e listas do Glide em todos as aplicações que os usam.

Acesso e atribuição

Para acessar as variáveis ou atribuir valores às variáveis na atividade de fluxo de trabalho, obtenha o valor do registro atual fazendo referência ao elemento do Glide.

```
var myVarValue = current.getElement(nameOfTheField);
```

ou

```
var myVarValue = current.fieldName;
```

ou

```
current.variableName.setValue( "A Variable Value");
```

Variáveis do catálogo de fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho associados à tabela Item solicitado [sc_req_item] têm um tipo específico de entrada.

As entradas para este fluxo de trabalho são essencialmente emparelhamentos de pergunta:resposta que, quando associados a uma tarefa de catálogo específica, se tornam opções no formulário de tarefa. Essas opções são geradas por essa atividade de tarefa de catálogo em um fluxo de trabalho.

Escopo

Para fins do Catálogo de serviços e do fluxo de trabalho, o escopo de uma variável determina sua disponibilidade para uma atividade de tarefa de catálogo em um fluxo de trabalho. Você pode definir variáveis como globais ou específicas do item do catálogo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Quando uma variável é associada a um item do catálogo e o fluxo de trabalho que gera a tarefa de catálogo está associado ao item do catálogo, o escopo da variável determina quais variáveis estão disponíveis para mapeamento na atividade da tarefa de catálogo em um fluxo de trabalho. Se um fluxo de trabalho estiver associado a Item solicitado [sc_request_item] e não estiver especificamente associado a um item do catálogo, qualquer variável do catálogo com um valor em branco para o campo "Item do catálogo" estará disponível para todas as atividades de tarefa de catálogo no fluxo de trabalho.

Declaração

Você pode declarar variáveis do catálogo de item solicitado no nível de item do catálogo ou em um nível global.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Você pode declarar variáveis do catálogo global usando o menu de contexto do Editor de fluxo de trabalho.

Consulte também Opção 2 de declaração de variável global.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta a check-out um fluxo de trabalho executado com a tabela Item solicitado [sc_req_item].
3. Clique no ícone de menu e selecione **Editar variáveis do catálogo**.
4. Clique em **Novo** para criar uma nova variável ou selecione uma variável existente.
5. Marque a caixa de seleção **Global**.
6. Clique em **Enviar**.

Opção 2 de declaração de variável global

Você pode declarar variáveis do catálogo global usando o Catálogo de serviços.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Variáveis de Item**.
2. A lista de variáveis que aparece no espaço tem um filtro padrão de **Cat Item != <blank>**. Mude o filtro para **Cat Item = <blank>** e execute a consulta.

   As variáveis do catálogo que aparecem estão disponíveis para qualquer tarefa de catálogo que seja iniciada em um fluxo de trabalho.
3. Clique em **Nova** para criar uma nova variável.
4. Deixe o campo **Item do catálogo** em branco.
5. Marque a caixa de seleção **Global**.
6. Clique em **Enviar**.
   Consulte também Opção 1 de declaração de variável global.

Opção 1 da declaração de variável específica do item do catálogo

Você pode declarar uma variável específica do item do catálogo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Essas variáveis estão disponíveis somente para o item do catálogo referenciado no campo **Item do catálogo** do registro da variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Variáveis do Catálogo** > **Variáveis de Item**.
   Observe que a lista de variáveis que aparece no espaço tem um filtro padrão de **Cat Item != <blank>**.
2. Insira ou selecione um item do catálogo no campo de referência **Item do catálogo**.
   A seleção de um **Item do catálogo** restringe o escopo e a disponibilidade da variável do catálogo a esse item específico.
3. Clique em **Enviar**.
   Consulte também Opção 2 da declaração de variável específica do item do catálogo.

Opção 2 da declaração de variável específica do item do catálogo

Você pode declarar uma variável específica do item do catálogo diretamente em um registro de item do catálogo.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A criação de uma variável do catálogo dessa maneira define automaticamente a referência **Item do catálogo** para o item do catálogo selecionado.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Definições de Catálogo** > **Gerenciar Itens**.
2. Selecione ou crie um item do catálogo.
   Observe a lista relacionada **Variáveis**. Todas as variáveis declaradas usando essa lista relacionada têm um valor de referência de **Item do catálogo** do item do catálogo atual.
3. Na lista relacionada **Variáveis**, clique em **Novo**.
4. Verifique se o campo **Item do catálogo** faz referência correta ao item do catálogo selecionado ou criado anteriormente.
5. Acesse ou abra a seção ou a guia **Pergunta**.
6. Adicione uma **Pergunta**.
7. Adicione um **Nome**.
   Os nomes de variáveis não devem incluir espaço em branco e não podem começar com um número.
8. Clique em **Enviar**.
   Consulte também Opção 1 da declaração de variável específica do item do catálogo.

Exibição

As variáveis de item específicas do catálogo são visíveis em vários locais, dependendo do ponto do processo em que a variável é exibida.

A declaração pode acontecer e as variáveis podem ser vistas no menu, dentro do módulo **Manter itens** e nos módulos **Variável de item** do Catálogo de serviços.

Em um fluxo de trabalho, as variáveis de Item Específico do Catálogo estão disponíveis para a atividade **Tarefa de catálogo** na forma de um slushbucket na parte inferior da atividade **Tarefa de catálogo**. As variáveis de item selecionadas são os pares de pergunta e resposta que serão exibidos na tarefa gerada por essa instância de **Tarefa de catálogo** ao executar o fluxo de trabalho.

Se um fluxo de trabalho estiver associado a um item do catálogo específico, a associação atuará como um filtro para as variáveis de item que aparecem no slushbucket da atividade **Tarefa de catálogo**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O último lugar em que as variáveis são vistas é no formulário de tarefa gerado pelo item de tarefa de catálogo. As variáveis selecionadas no slushbucket são os pares de pergunta e resposta que aparecem para o usuário no formulário de tarefa.

Acesso e atribuição

As variáveis de item do catálogo são disponibilizadas e atribuídas a uma atividade **Tarefa de catálogo** específica (portanto, a uma tarefa específica) usando a entrada do slushbucket de uma tarefa de catálogo.

O usuário que está trabalhando na tarefa insere os valores das variáveis.

Para acessar os valores de uma variável de item do catálogo dentro de um script:

```
var now_GR = current ; // or create and query a new GlideRecord
var itemVariable = now_GR. variables [ variableName ] ; //access the service catalog variable
 identified by the variable name.
var itemVariableValue = itemVariable. getValue ( ) ;
var itemVariableName = itemVariable. getName ( ) ;
var itemQuestion = itemVariable. getQuestion ( ); //All GlideappQuestion API are accessible on
 itemQuestion
```

Eventos de fluxo de trabalho

O sistema emprega dois tipos de eventos: eventos registrados da plataforma e eventos de fluxo de trabalho.

Eventos registrados da plataforma

Os eventos registrados são criados em regras de negócio e usados para tarefas como o envio de notificações por e-mail quando registros são inseridos no banco de dados. Os eventos de fluxo de trabalho são registrados somente nos fluxos de trabalho e não são usados em nenhum outro lugar na plataforma. Os eventos registrados da plataforma podem ser acionados por um fluxo de trabalho para uso externo, mas não podem ser usados dentro de um fluxo de trabalho.

Eventos de fluxo de trabalho

Os eventos de fluxo de trabalho seguem regras diferentes daquelas para os eventos da plataforma, que são registrados usando o registro de eventos. Os eventos da plataforma são inseridos na tabela Registro de eventos [sysevent_register] e estão disponíveis para uso dos processos da plataforma. Os eventos de fluxo de trabalho são acionados exclusivamente para o mecanismo de fluxo de trabalho e são usados somente para direcionar o trabalho de execução de contextos de fluxo de trabalho. Quando um evento é registrado em um fluxo de trabalho, ele é anexado a uma atividade em execução no momento na coluna **registered_events** da tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].

Os eventos de fluxo de trabalho também podem ser transmitidos para um fluxo de trabalho de qualquer origem de script que tenha acesso ao contexto de fluxo de trabalho, como uma inclusão de script ou uma atividade **Executar script**. Nesse caso, o evento, como **cancelar**, é passado para todos os registros na tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] para um contexto específico.

Seja por registro ou por transmissão, um evento é tratado pela definição de atividade associada à atividade em execução no momento. Cada definição de atividade vem com um conjunto de manipuladores. Por exemplo, a maioria das atividades vem com os manipuladores de eventos `onExecute`, `onCancel`e `onUpdate`. Como exemplo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de um evento mais específico, a atividade **Aprovação - Usuário** também vem com `onDetermineApprovalState`, que é específico para o trabalho da atividade de aprovação.

Vários eventos paralelos

Um único fluxo de trabalho pode ter vários threads de evento em execução simultânea, como quando um fluxo de trabalho tem temporizadores que se sobrepõem em ramificações separadas do fluxo de trabalho. Se algum thread adicional for concluído antes do primeiro thread, o sistema armazenará as informações de evento do thread adicional na tabela Comandos enfileirados de fluxo de trabalho [wf_command]. Depois que o primeiro thread é concluído, o sistema recupera as informações armazenadas pelo thread adicional e prossegue no fluxo de trabalho com as informações do evento de cada thread.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Vários eventos de fluxo de trabalho estão disponíveis no sistema de base.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
activityComplete	Valor de cadeia de caracteres usado por definições de atividade para responder ao manipulador de eventos `onActivityComplete`.	Informa os registros na tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] sobre a conclusão de outras atividades no mesmo contexto de fluxo de trabalho.	Se a atividade tiver permissão para definir o valor booliano para wf_executing.notify_termination, defina o valor como verdadeiro (activity.notify_termination = true) durante o evento `onExecute`.	Mecanismo de fluxo de trabalho, términos de processo
otherEvent	Valor de cadeia de caracteres usado pela atividade **Ingressar** para responder a otherEvent.	Informa os registros na tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] sobre a conclusão de um otherEvent.	A atividade **Ingressar** faz a transição de **n** atividades anteriores. Todas essas atividades anteriores criam um registro wf_executing, o que causa uma verificação para ver se o registro já existe. Se o **Ingresso** já existir, o **Ingresso** criado pela transição de execução definirá a exclusão do registro wf_executing.	Atividade **Ingressar**
timer	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma atividade **Temporizador** que expirou.	Permite que registros wf_executing sejam informados sobre uma atividade de temporizador que foi concluída e acionou o evento do temporizador.	A atividade **Temporizador** programa um trabalho que chama um script. O script chama fireEvent (wf_executing, timer).	Atividade **Temporiz** por meio de um trabalho programado
execute	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma atividade **Temporizador** que expirou.	Informa a um registro na tabela wf_executing com o estado inicial de **Execução** para prosseguir com seu trabalho primário.	Para cada transição executada, o mecanismo de fluxo de trabalho cria um registro de execução com um estado **Execução**. Depois de criado, o registro de execução é colocado em uma fila para processamento. Para cada item na fila, os globais do Rhino são	Mecanismo de fluxo de trabalho, por meio do manipulado WFActivity

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
			estabelecidos, a definição de atividade que orienta o registro de execução é instanciada e a função `run ()` é chamada. Quando o estado de um registro é **Execução**, essa função sempre chama `onExecute`.	
execute (específico para **Bloqueio**)	Valor de cadeia de caracteres usado pela atividade **Bloqueio** para responder a um bloqueio em espera que está pronto para fazer outra tentativa de obter um bloqueio específico. Este evento execute é diferente do anterior, pois é chamado em um thread separado, em intervalos especificados, e é tratado como um evento externo.	Informa a um registro wf_executing aguardando a execução que o intervalo de espera especificado passou e que ele deve tentar obter o bloqueio novamente.	A atividade **Bloqueio** programa um trabalho com um script que usa o método `fireEvent(wf_executing, 'execute')` da inclusão de script do fluxo de trabalho.	Atividade **Bloqueio** por meio de um trabalho programado
determineApprovalState	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades de aprovação para responder a uma mudança no status de aprovação geral do registro atual.	Informa aos registros wf_executing das atividades de aprovação sobre uma aprovação que foi concluída e acionou o evento de temporizador.	O **Coordenador de aprovação** tanto registra para o evento quanto o aciona. As aprovações secundárias têm ouvintes que determinam seu estado de aprovação.	**Coordena de aprova** aciona o ev durante seu onExecute.
cancel (dentro das definições de atividade)	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma solicitação de cancelamento.	Informa a todos os registros wf_executing em um contexto que o fluxo de trabalho está sendo cancelado.	A atividade **Término** usa o `workflow.broadcastEvent ('cancel')` global para interromper os registros wf_executing em execução no momento. Isso muda o estado desses registros para **Cancelado**.	Atividade **Término**
cancel (fora do contexto atual)	Valor de cadeia de caracteres usado por atividades do fluxo de trabalho para responder a uma solicitação de cancelamento.	Este evento é o mesmo que o evento de cancelamento acima e é tratado da mesma maneira. No entanto, sua gestão é sutilmente diferente. Este evento informa a todos os registros wf_executing em um contexto que o fluxo	Qualquer script pode chamar o cancelamento em um contexto de execução conhecido por meio da inclusão de script de fluxo de trabalho. Por exemplo, `var w = new Workflow(); w.cancel(context); //`, em que `context` é um GlideRecord do contexto a ser cancelado.	Qualquer inclusão de script, traba programado ação de IU outra origen

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
		de trabalho está sendo cancelado. O evento é gerenciado por meio do manipulador de eventos `onCancel` de cada definição de atividade de execução, mas o evento é chamado de maneira diferente. Em particular, a chamada para cancelar de fora de uma definição de atividade é bloqueada pelo mutex atual. Esta é uma diferença significativa, pois o evento não interrompe uma atividade em execução no momento que ainda esteja operando dentro dos parâmetros do mutex atual.		
stop (consulte a atividade **Término**)	A atividade **Término** verifica esse evento.	Se o evento stop for o atual, a operação de cancelamento da atividade **Término** será ignorada.	Somente na atividade **Término**.	Qualquer sc pode aciona ou transmit o evento sto por meio de uma inclusã de script ou da atividade de fluxo de trabalho **Executar script**.
listener	Valor de cadeia de caracteres que a atividade de fluxo de trabalho (subfluxo) aciona como um evento.	Quando um fluxo de trabalho principal chama um subfluxo, o fluxo de trabalho mantém a ID do contexto do subfluxo no bloco de anotações. Quando o subfluxo é concluído, ele aciona o evento listener por meio de uma regra de negócio.	O evento listener é passado para o contexto primário na conclusão de um subfluxo e é gerenciado pela ação onListener da atividade de fluxo de trabalho.	Regra de negócio qu acionada pe atualização de um fluxo de trabalho que tenha u primário
probe_complete	Valor da cadeia de caracteres acionado no fluxo de trabalho por uma	O evento probe_complete é acionado nos	O manipulador de eventos `onProbe_complete` está em `WebServiceActivityHandler`	Evento usa para redefi um fluxo de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos de fluxo de trabalho no sistema de base

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte
	atividade de Orquestração indicando que o MID Server concluiu uma tarefa.	processadores de sensor de Orquestração por meio da função de ajuda do fluxo de trabalho *handleEventById*.	e é usado pela maioria das atividades de Orquestração.	trabalho qu está aguard o MID Serv processar uma tarefa atividade.
pause	Valor de cadeia de caracteres enviado para um fluxo de trabalho de um ANS para pausar a atividade **Temporizador**.	Quando um ANS é pausado, os fluxos de trabalho do ANS precisam ser pausados se houver um temporizador em execução.	O uso é exclusivo para o temporizador do ANS.	ANS
resume	Valor de cadeia de caracteres usado pela atividade **Temporizador** para retomar um temporizador pausado (consulte pause).	Quando um ANS é reiniciado, os fluxos de trabalho do ANS também precisam ser reiniciados.	O uso é exclusivo para o temporizador do ANS.	ANS

Eventos do Glide relativos a fluxos de trabalho

O Workflow usa vários eventos do Glide.

Eventos do Glide para fluxos de trabalho

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
Inserir	Evento global definido após a inserção de um GlideRecord que faz com que o mecanismo de script seja acionado e, por meio dele, também o mecanismo de fluxo de trabalho.	Inicia fluxos de trabalho associados ao GlideRecord atual por referência, como em itens da solicitação e temporizadores do ANS, ou por condições associadas à tabela do GlideRecord.	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Ele faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única coisa que os fluxos de trabalho podem fazer é iniciar. Os fluxos de trabalho também podem ser iniciados manualmente com um script.	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação de inserção do usuário
Atualizar	Evento global definido na atualização de um GlideRecord que causa o acionamento do mecanismo de script e, dessa	Consulta a tabela Contexto de fluxo de trabalho [wf_context] para localizar fluxos de trabalho em execução que estão associados	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única ação possível para os fluxos de trabalho é avançar	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação do usuário de atualização de um GlideRecord

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Eventos do Glide para fluxos de trabalho

Evento	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
	maneira, do mecanismo de fluxo de trabalho.	ao GlideRecord atual por ID de documento.	para o próximo conjunto de transições.			
Excluir	Evento global definido na exclusão de um GlideRecord que causa o acionamento do mecanismo de script e, dessa maneira, do mecanismo de fluxo de trabalho.	Consulta a tabela Contexto de fluxo de trabalho [wf_context] para localizar fluxos de trabalho em execução que estão associados ao GlideRecord atual por ID de documento.	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única ação possível para os fluxos de trabalho é avançar para o próximo conjunto de transições.	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação do usuário de exclusão de um GlideRecord
Consulta	Evento global definido na consulta do banco de dados do Glide que causa o acionamento do mecanismo de script e, dessa maneira, do mecanismo de fluxo de trabalho.	Consulta a tabela Contexto de fluxo de trabalho [wf_context] para localizar fluxos de trabalho em execução que estão associados ao GlideRecord atual por ID de documento.	Não há uso explícito para o cliente em um fluxo de trabalho. Faz parte do mecanismo do Glide e, com esse evento, a única ação possível para os fluxos de trabalho é avançar para o próximo conjunto de transições.	Mecanismo de fluxo de trabalho, RunEngine	Thread atual, mutex atual	Ação do usuário de consulta de um GlideRecord

Tradução automática

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Existem várias funções relacionadas especificamente a eventos de fluxo de trabalho.

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Função	Descrição	Finalidade	Usar
registerForEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que grava eventos representados como cadeias de caracteres no campo wf_executing.registered_events.	Os eventos de fluxo de trabalho são apenas cadeias de caracteres. Quando uma atividade registrada para um evento é executada, um conjunto de eventos delimitado por vírgulas é armazenado com o registro de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. Quando o evento é acionado no contexto de fluxo de trabalho, a tabela wf_executing procura todos os registros em execução que contêm a cadeia de caracteres que	O fluxo de trabalho de variáve disponível para todos os regist de fluxo de trabalho [wf_activ chamada. Por exemplo, dentro **Executar script**, um designe workflow.registerForEvent(

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Função	Descrição	Finalidade	Usar
		representa o evento no campo wf_executing.registered_events.	
unRegisterForEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que remove um valor de cadeia de caracteres representando um evento que foi gravado no campo wf_executing.registered_events.	Os eventos de fluxo de trabalho são apenas cadeias de caracteres gravadas no campo wf_executing.registered_events. Quando uma atividade desfaz o registro para um evento, um conjunto de eventos delimitado por vírgulas armazenado com o registro de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] é pesquisado e, se a cadeia de caracteres foi encontrada, é removido.	O fluxo de trabalho de variáve disponível para todos os regist de fluxo de trabalho [wf_activ chamada. Por exemplo, dentro **Executar script**, um designe workflow.unRegisterForEve
fireEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que examina o conteúdo do campo wf_executing.registered_events, comparando seu conteúdo com o eventName passado.	Os eventos de fluxo de trabalho são apenas cadeias de caracteres gravadas no campo wf_executing.registered_events. Quando *`fireEvent(eventName)`* é chamado por uma atividade de fluxo de trabalho, o mecanismo de fluxo de trabalho enfileira todos os registros em execução que contenham a cadeia de caracteres no campo registrado.	O fluxo de trabalho de variáve disponível para todos os regist de fluxo de trabalho [wf_activ chamada. Por exemplo, dentro **Executar script**, um designe workflow.fireEvent('myEve
fireEvent (eventRecord, eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para um registro específico de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. O eventRecord é um GlideRecord do tipo wf_executing.	Esta chamada de evento espera um manipulador de eventos *`onMyEvent`* na atividade representada no registro do evento (tabela Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]). Quando *`fireEvent(eventRecord, eventName)`* é chamado por uma atividade de fluxo de trabalho, o mecanismo de fluxo de trabalho enfileira o registro de execução específico com esse evento e passa o evento à definição de atividade para que o manipulador on<eventName> gerencie. Este evento é enfileirado em seu próprio mutex, portanto a fila atual é concluída antes que o evento seja processado.	A inclusão de script de fluxo d a chamada para isso. Por exem uma atividade **Executar scri** pode gravar: var w = new W w.fireEvent(executing, eve
fireEvent (eventRecordSysId, eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para um registro específico de	Este é o mesmo que o *`fireEvent`* acima, exceto que ele aceita um ID e retorna o registro da Atividade	A inclusão de script *`Fluxo d`* contém a chamada para isso. P dentro de uma atividade **Exec**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções específicas de evento de fluxo de trabalho

Função	Descrição	Finalidade	Usar
	Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. O `eventRecordSysId` é o sys_id de um GlideRecord do tipo wf_executing.	de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].	designer pode gravar: `var w = w.fireEvent(executing, eve`
fireEvent (eventRecordSysId, eventName, optionalJSONObject)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para um registro específico de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]. O `eventRecordSysId` é o sys_id de um GlideRecord do tipo wf_executing.	Este é o mesmo que o *`fireEvent`* acima, exceto que ele aceita um objeto JSON como um terceiro parâmetro. Este objeto pode especificar qualquer dado expressável como JSON. Você também pode especificar a funcionalidade adicional ao criar uma atividade de fluxo de trabalho.	A inclusão de script *`Fluxo d`* contém a chamada para isso. P dentro de uma atividade **Exec** designer pode gravar: `var w = w.fireEvent(executing, eve JSONObject);`
broadcastEvent (contextId, eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para todos os registros de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] em execução em um contexto específico, seja qual for o estado deles.	Este é o mesmo que o *`fireEvent`* acima, exceto que ele aceita um ID e retorna o registro da Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].	A inclusão de script *`Fluxo d`* contém a chamada para isso. P dentro de uma atividade **Exec** designer pode gravar: `var w = w.broadcastEvent(contextI`
broadcastEvent (eventName)	Função no ambiente de fluxo de trabalho que envia um evento para todos os registros de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing] em execução no contexto atual, seja qual for o estado deles.	Não deve ser confundido com *`broadcastEvent`* acima. Este evento está disponível somente para registros atuais de Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing].	Isso está disponível somente p variável de fluxo de trabalho g atual. A seguir é apresentado u uso em um script de definição `workflow.broadcastEvent(e`

Tradução automática

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

As atividades de fluxo de trabalho a seguir acionam eventos.

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

Nome da atividade	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
Criar Evento	Requer um evento do registro de eventos em vez de um evento de fluxo de trabalho. Esta atividade está localizada na categoria **Notificação** da árvore	Ela aciona o evento de notificação especificado na tabela Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity].	1. Navegar até **Política do Sistema** > **Eventos** > **Registro** 2. Crie um evento. 3. Navegar até **Política do Sistema** > **Modelos** e crie	Registro de evento	Acionado no thread atual e tratado nas notificações do thread de trabalhador. Nunca é processado por um fluxo de trabalho.	No thread de notificação, fora do fluxo de trabalho

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

Nome da atividade	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
	do fluxo de trabalho.		um Modelos de e-mail . 4. Navegar até **Política do Sistema** > **E-mail** > **Notificações**. 5. Crie uma notificação por e-mail acionada pelo evento criado e envie o modelo que você criou. 6. Na tela do fluxo de trabalho, arraste a atividade **Criar evento** para a tela e associe-a ao evento recém-registrado. Quando o fluxo de trabalho é executado, o evento é criado e o e-mail associado ao evento é enviado.			
Aguardar o Evento de WF	Escuta eventos de fluxo de trabalho, conforme descrito em Eventos de fluxo de trabalho na tabela Sistema de Base, e somente no contexto atual. Esta atividade está localizada na categoria **Condições**	Aguarda outra ramificação de transição do contexto atual para acionar um evento.	Usa um nome de evento como entrada. Quando a atividade é executada, o nome do evento especificado é adicionado a uma matriz de cadeia de caracteres armazenada na coluna **registered_events**. Os valores nessa coluna estão em uma lista de todos os eventos que a atividade espera quando está sendo executada.	A atividade **Aguardar o evento de WF** tem um `onUnhandledEvent` genérico que testa o evento atual em relação ao valor que foi passado para a variável. Se eles corresponderem, **Aguardar o evento de WF** moverá o fluxo de trabalho para frente.	Acionado no thread atual ou em uma inclusão de script	O `onUnhandledEvent` da atividade **Aguardar o evento de WF**

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de fluxo de trabalho específicas de evento

Nome da atividade	Descrição	Finalidade	Para usar	Fonte	Thread	Ouvintes
	da árvore do fluxo de trabalho.					

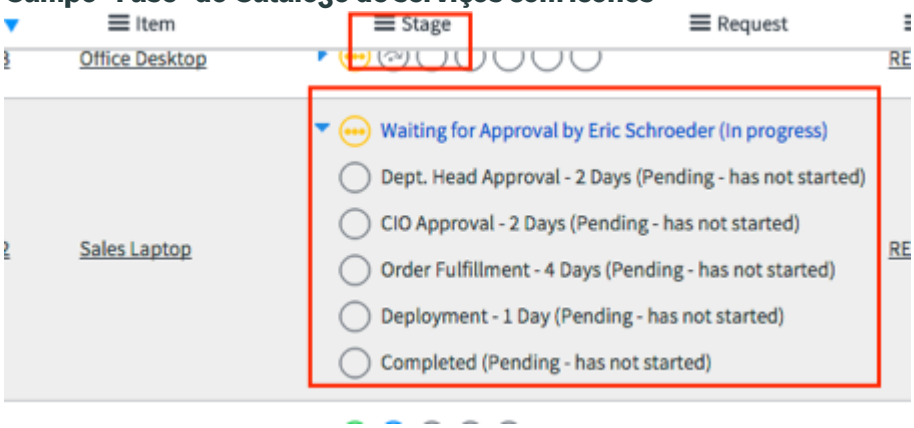
Fases do fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho podem indicar seu andamento pela atualização de qualquer campo designado como um campo de fase.

Por exemplo, a tabela Incidente [incident] tem um campo **Estado de incidente** que indica o andamento, mas o catálogo de serviços usa o campo **Fase**.

Para indicar o andamento do fluxo de trabalho por meio dos valores de fase possíveis, a interface atualiza o **campo Fase** selecionado nas propriedades do fluxo de trabalho. Os campos disponíveis dependem da tabela usada pelo fluxo de trabalho. Se o campo fornecer uma lista de seleção, as opções estarão disponíveis como valores de fase para o fluxo de trabalho. Se o campo for um campo de fluxo de trabalho, ele exibirá um ícone para indicar o andamento do fluxo de trabalho, como acontece com o campo **Fase** do Catálogo de serviços.

Campo "Fase" do Catálogo de serviços com ícones



Depois que as fases são adicionadas ao fluxo de trabalho, elas podem ser atribuídas a cada atividade de fluxo de trabalho. Se uma atividade com uma fase atribuída for encontrada durante a execução do fluxo de trabalho, o mecanismo de fluxo de trabalho atribuirá a fase ao registro associado ao contexto de fluxo de trabalho.

Para fluxos de trabalho que usam a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo de fase é definido automaticamente como o campo **Fase** da tabela e não pode ser mudado. O estado da fase exibido para um fluxo de trabalho em execução na tabela Item solicitado se baseia no estado das atividades de fluxo de trabalho.

- Se uma atividade estiver ativa, a fase será mostrada com o estado **Em andamento**.
- Se uma atividade estiver no estado **Pendente** ou **Concluído**, a fase refletirá esse estado.
- Se uma atividade for cancelada, a informação **Solicitação cancelada** aparecerá no campo **Fase**. O rótulo "Cancelado" definido na tabela wf_stage é uma palavra reservada e não é exibido no campo **Fase**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Como os valores da fase são derivados

Os valores da fase são derivados de várias fontes na interface.

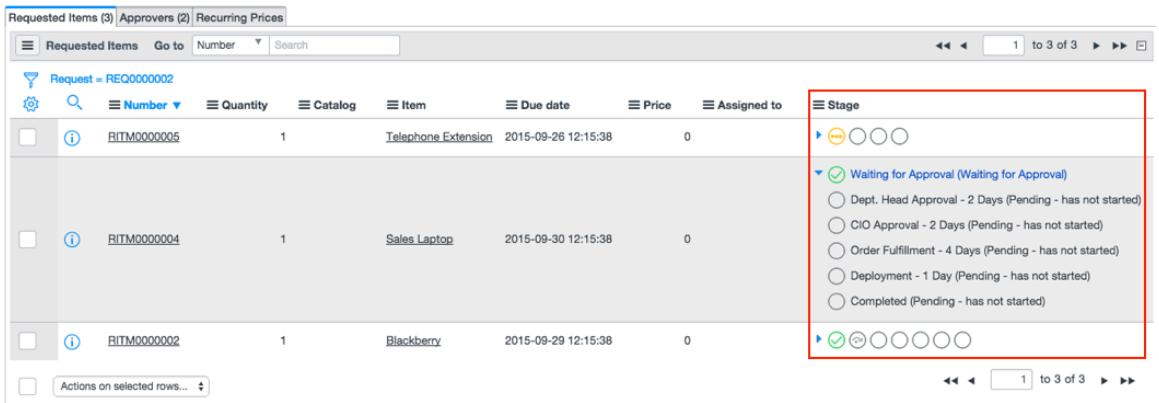
> **Nota:**
> Também está disponível um método atualizado para gerenciar fases de fluxo de trabalho como um conjunto. Para obter informações sobre o agrupamento e a reutilização de fases, consulte Conjuntos de fases do fluxo de trabalho.

Os valores da fase são derivados das seguintes fontes:

- **opções para a coluna "Fase"**: opções definidas para a coluna do fluxo de trabalho selecionada como **Fase**.
- **Fases padrão da tabela**: fases definidas na tabela Padrão de fase [wf_stage_default] para a tabela selecionada.
- **Fases específicas do fluxo de trabalho**: aplicadas somente ao fluxo de trabalho para o qual foram definidas na tabela Fase do fluxo de trabalho [wf_stage].
- **Valores de fase em registros existentes**: os valores da coluna **Fase** designada na tabela atribuída ao fluxo de trabalho são herdados de registros existentes.

Se o campo de fase de um fluxo de trabalho for a coluna da tabela chamada **Fase**, o andamento do fluxo de trabalho aparecerá em qualquer exibição de lista que contenha a coluna **Fase**.

Fases em uma lista



Os valores de fase mostrados nas exibições de lista são acompanhados pelo estado, com base nas atividades de fluxo de trabalho que estão sendo executadas. Se uma atividade tiver uma fase especificada para ela e a atividade estiver ativa no fluxo de trabalho, a fase será mostrada com o estado **Em andamento**. Se a atividade estiver no estado **Pendente** ou **Concluído**, a fase refletirá esse estado.

Exemplo

Se a tabela do fluxo de trabalho for Item solicitado [sc_req_item], o campo de fase será definido automaticamente como a coluna **Fase** da tabela e não poderá ser mudado. Os seguintes valores de fase para o item da solicitação são exibidos em uma lista de seleção da tabela Entrada do dicionário [sys_dictionary]:

- Aguardando Aprovação
- Execução
- Entrega

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Além disso, a tabela Item da solicitação tem as seguintes fases padrão:

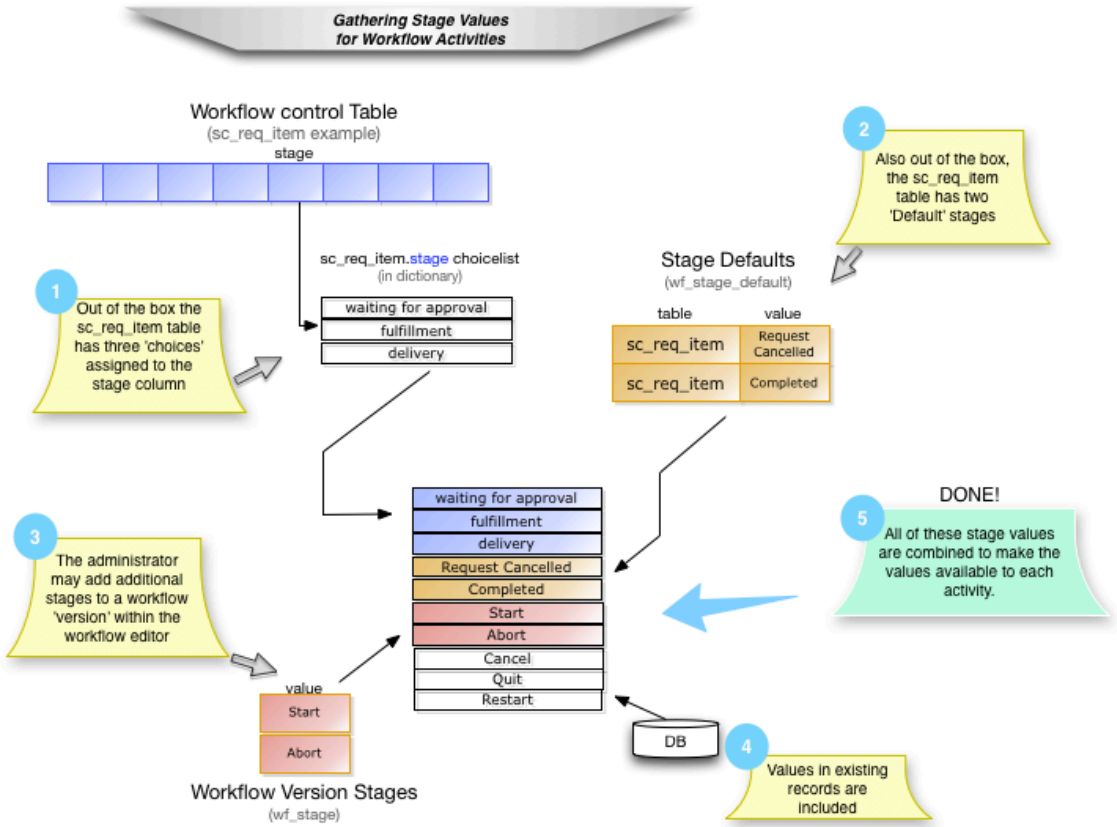
- Solicitação Cancelada
- Concluído

Nota:
Se uma atividade for cancelada, a informação "Solicitação cancelada" aparecerá no campo **Fase**. O rótulo "Cancelado" definido na tabela wf_stage é uma palavra reservada e não é exibido no campo **Fase**.

Quando você edita as fases de atividade disponíveis no Editor de fluxo de trabalho, a lista exibe os seguintes valores de fase:

- Aguardando Aprovação
- Execução
- Entrega
- Solicitação Cancelada
- Concluído

O diagrama a seguir descreve o processo usado para coletar valores de fase da tabela Item da solicitação para preencher a lista **Fases** nas atividades de fluxo de trabalho.



Nota:
Se você estiver criando um fluxo de trabalho com uma tabela diferente de Item da solicitação [sc_req_item], precisará selecionar um **campo Fase** nas propriedades do fluxo de trabalho para que ele tenha fases.

Uso de fases de fluxo de trabalho

Você pode adicionar ou modificar as fases do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin, workflow_creator ou administrador

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Crie um novo fluxo de trabalho clicando em **Novo** ou abra um fluxo de trabalho existente.
3. No formulário "Propriedades do fluxo de trabalho", se a tabela não for Item solicitado [sc_req_item], selecione um campo para exibir as fases na propriedade do campo **Fase**.

   Os campos disponíveis dependem da tabela selecionada para o fluxo de trabalho.

4. Depois de atribuir uma lista de fases ao fluxo de trabalho, você pode definir um valor de fase em qualquer atividade de fluxo de trabalho que tenha o campo **Fase** em sua caixa de diálogo.

   A configuração de um valor de fase em uma atividade de fluxo de trabalho diz ao mecanismo de fluxo de trabalho para atribuir a fase ao registro associado ao contexto de fluxo de trabalho quando a atividade for descoberta durante uma execução.

   Quando uma atividade começa com uma fase especificada, a plataforma atualiza o campo **Fase** com o valor atual. Em fluxos de trabalho executados na tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo `sc_req_item.stage` é definido como um campo do tipo de fluxo de trabalho.

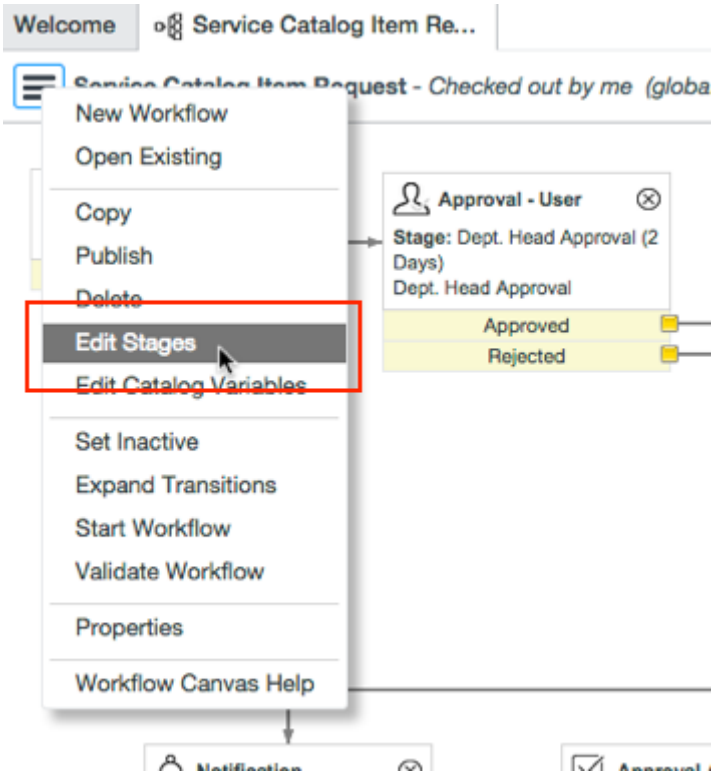
   Ao exibir as fases para um fluxo de trabalho na tabela Item solicitado [sc_req_item], o estado da fase se baseia no estado das atividades de fluxo de trabalho. Se uma atividade tiver uma fase especificada para ela estiver ativa no fluxo de trabalho no momento, a fase será mostrada com o estado **Em andamento**. Se a atividade estiver no estado **Pendente** ou **Concluído**, a fase refletirá esse estado.

5. Para editar as fases específicas de um fluxo de trabalho existente, clique no ícone de engrenagem na barra de cabeçalho e selecione **Editar fases**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Novamente, esses valores de fase são combinados com opções, padrões e valores existentes.



Example: Fases do fluxo de trabalho

Para otimizar o uso de fases, você pode atribuir uma fase a várias atividades em um fluxo de trabalho. Por exemplo, se o fluxo de trabalho usar as seguintes atividades para criar tarefas:

1. Obter aprovação
2. Solicitar equipamento
3. Receber equipamento
4. Adicionar equipamento ao CMDB
5. Configurar equipamento
6. Instalar software
7. Configurar software
8. Entregar ao usuário

As seguintes fases podem ser usadas:

- Aprovação
- Ordem
- Configurar
- Entregar

Uma boa prática é atribuir fases às atividades da seguinte forma:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplos de fases adicionadas a atividades de fluxo de trabalho

Atividade	Fase atribuída
Obter aprovação	Aprovação
Solicitar equipamento	Ordem
Receber equipamento	Ordem
Adicionar equipamento ao CMDB	Ordem
Configurar equipamento	Configurar
Instalar software	Configurar
Configurar software	Configurar
Entregar ao usuário	Entregar

Quando a atividade **Solicitar equipamento**, **Receber equipamento** ou **Adicionar equipamento ao CMDB** estiver ativa, a exibição **Fase** mostrará que a fase **Ordem** está **em andamento**.

Adicionar e traduzir fases

Você pode adicionar fases padrão para usar em uma tabela e adicionar fases ao fluxo de trabalho existente

Adicionar fases padrão para uma tabela

Você pode atribuir um conjunto de fases como um conjunto padrão para qualquer número de tabelas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

As fases no conjunto de fases atribuído preenchem previamente as fases da versão do fluxo de trabalho quando você cria um novo fluxo de trabalho para a tabela associada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fases Padrão (por tabela)**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione um **Conjunto** de fases.
   Você pode criar um novo conjunto clicando em **Novo**, digitando um nome e clicando em **Enviar**.
4. Selecione uma **Tabela**correspondente.
5. Clique em **Enviar**.

   As fases no conjunto de fases selecionado são adicionadas automaticamente a todos os novos fluxos de trabalho que usam a tabela correspondente.

Adição de uma fase a um fluxo de trabalho existente

Se uma fase necessária para um fluxo de trabalho não tiver sido importada ou não estiver no conjunto de fases atribuído à tabela de fluxo de trabalho, você poderá adicioná-la ao fluxo de trabalho manualmente.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases**.
4. Na lista "Fases do fluxo de trabalho", clique em **Novo**.
5. No formulário "Fase do fluxo de trabalho", preencha os campos apropriados.

   Não use um valor de campo **Nome** ou **Valor** que já exista no sistema de base.

Campos de fase do fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Nome	O nome da fase como aparece nos campos de fluxo de trabalho.
Valor	O valor da fase quando ela é referenciada em outro lugar no sistema, como em um script.
Duração	A duração padrão da fase. Não usado no momento.

6. Clique em **Enviar**.
7. Publique o fluxo de trabalho.

Adição de uma fase a uma atividade de fluxo de trabalho

Depois que as fases são adicionadas ao fluxo de trabalho, elas podem ser atribuídas a atividades de fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Clique duas vezes na atividade.
4. No campo **Fase** do formulário Propriedades da atividade, localize e selecione a fase a ser exibida quando o fluxo de trabalho atingir a atividade.
5. Clique em **Atualizar**.

Tradução de fases do fluxo de trabalho

Você pode fornecer traduções para que os nomes de fase de fluxo de trabalho apareçam no idioma selecionado para a instância.

Antes de Iniciar

A instância precisa já ter plug-ins de internacionalização de idioma instalados. Para obter mais informações, consulte Ativação de um idioma.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

O texto específico do idioma aparece em Tipos de campo exibidos em uma lista, conjuntos de fases do fluxo de trabalho e no Editor de fluxo de trabalho para usuários com esse idioma selecionado. O texto específico do idioma não aparece automaticamente ao exibir fases em um formulário. Para traduzir fases em um formulário, adicione o texto traduzido às opções de campo de fluxo de trabalho.

Você pode adicionar textos traduzidos para qualquer idioma habilitado na instância. Por exemplo, para traduzir as fases do fluxo de trabalho para o francês:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Defina o idioma da interface como **Francês**.
2. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
3. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
4. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases**.
5. Edite o campo **Nome** de cada fase e insira o texto a ser exibido para os usuários franceses.

   Não mude o campo **Valor**.
6. Confirme se as fases do fluxo de trabalho exibem o texto em francês.

Resultado

Como alternativa para traduzir fases de vários fluxos de trabalho de uma só vez, é possível editar diretamente a tabela Fases do fluxo de trabalho [wf_stage]. Por exemplo, para traduzir as fases de vários fluxos de trabalho para o francês:

1. Defina o idioma da interface como **Francês**.
2. No filtro de navegação da aplicação, insira `wf_stage.list`.
3. Edite o campo **Nome** de cada fase e insira o texto a ser exibido para os usuários franceses. Não mude o campo **Valor**.

Conjuntos de fases do fluxo de trabalho

Conjuntos de fases são grupos nomeados de fases de fluxo de trabalho que costumam ser usadas juntas. Crie um conjunto de fases e atribua-o como um conjunto padrão para qualquer número de tabelas. Você pode importar os valores da lista de seleção de um campo de fluxo de trabalho como fases para um fluxo de trabalho e exportar um conjunto de fases para criar um novo.

Um único conjunto de fases geralmente representa um processo, como as fases necessárias para exibir o andamento de uma solicitação do catálogo de serviços. Você também pode atribuir um conjunto de fases como o conjunto padrão para fluxos de trabalho em tabelas específicas.

Em um contexto ativo, as fases do fluxo de trabalho fornecem feedback no nível de resumo sobre o andamento de um fluxo de trabalho. Os ícones de fase exibem o status de cada atividade à medida que ela é impulsionada por um fluxo de trabalho. Para indicar o andamento do fluxo de trabalho pelos valores de fase possíveis, o sistema atualiza o campo **Fase** definido nas propriedades do fluxo de trabalho.

Atualizações nos valores de fase do fluxo de trabalho

Durante uma atualização, o sistema faz mudanças no campo **Valor** dos registros na tabela Fase do fluxo de trabalho [wf_stage].

- Todas as entradas são feitas em minúsculas.
- Todos os espaços e caracteres especiais são substituídos por sublinhados.

Essas mudanças são compatíveis com System Localization e permitem que os fluxos de trabalho exibam o texto traduzido no campo **Fase**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criação de um novo conjunto de fases

Você pode criar um novo conjunto de fases gerando um registro de conjunto de fases e adicionando entradas de conjunto de fases manualmente.

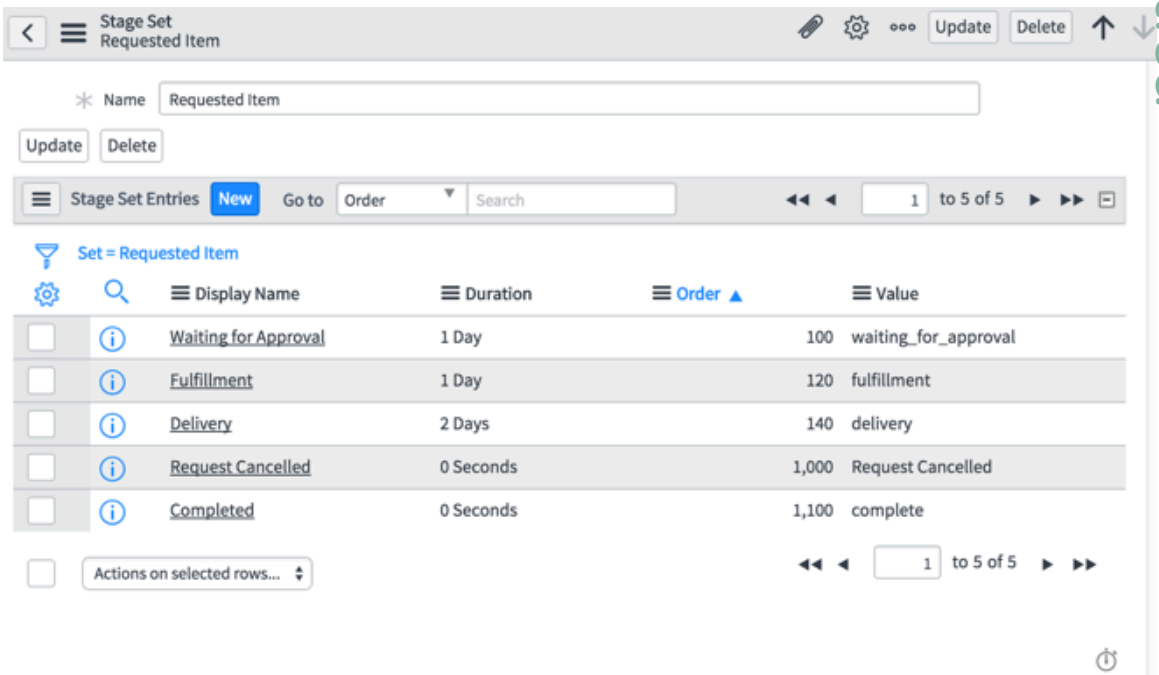
Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Crie um registro de conjunto de fases somente quando quiser fases adicionais que não estão disponíveis na tabela por padrão.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Conjuntos de fases**.
2. Clique em **Nova**.
3. Insira um **Nome** que indique a finalidade do conjunto de fases.

   Example
   Por exemplo, você pode criar um conjunto de fases Item solicitado para conter as fases normalmente usadas por fluxos de trabalho de acompanhamento de inventário ou fluxos de trabalho de execução do catálogo de serviços.
4. Clique em **Enviar**.
5. Abra o novo registro de conjunto de fases.
6. Na lista relacionada **Entradas de conjunto de fases**, clique em **Novo**.
   Cada entrada de conjunto de fases pode ser usada como **Fase** para uma atividade em um fluxo de trabalho que usa esse conjunto.
7. Insira um **Nome** que indique o nome da fase a ser exibido nos campos de fluxo de trabalho.
8. Insira um **Valor** para usar ao fazer referência à entrada, como em um script.
9. Clique em **Enviar**.
10. Na lista relacionada **Entradas do conjunto de fases**, confirme se cada entrada tem um valor exclusivo de **Ordem**.
    Insira um valor baixo para as fases que devem aparecer no início do fluxo de trabalho e um valor maior para as fases posteriores.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois
O conjunto de fases pode ser adicionado a um fluxo de trabalho ou atribuído como o conjunto de fases padrão para fluxos de trabalho criados para uma tabela específica.

Uso de um conjunto de fases padrão

Você pode atribuir um conjunto de fases como um conjunto padrão para qualquer número de tabelas.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
As fases no conjunto de fases atribuído preenchem previamente as fases da versão do fluxo de trabalho quando você cria um novo fluxo de trabalho para a tabela associada.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fases Padrão (por tabela)**.
2. Clique em **Nova**.
3. Selecione uma **Tabela**.
4. Selecione o **Conjunto** que você deseja atribuir à tabela selecionada.
5. Clique em **Enviar**.

Importação de fases a partir de uma lista de seleção

Você pode importar os valores da lista de seleção de um campo de fluxo de trabalho como fases para um fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar
Crie uma lista de seleção da seguinte maneira:

- Adicione um campo personalizado do tipo **Fluxo de trabalho** à tabela.
- Configure o campo personalizado para usar uma lista de seleção.
- Se você estiver criando um novo campo, defina o **tipo Lista de seleção** como **Exibir sem --- Nenhum--** e crie as opções para o campo recém-criado.

Para obter mais informações, consulte Criação de um campo de fase de fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Fases**.
5. Na lista de **Campos Fase**, verifique se o campo de fluxo de trabalho correto está selecionado.
6. Na seção "Links relacionados", clique em **Importar fases da lista de seleção**.
7. Na caixa de diálogo que solicita a confirmação de que você deseja importar a lista de seleção, clique em **OK**.
8. Clique em **Atualizar**.

O que Fazer Depois
O conjunto de fases pode ser adicionado a um fluxo de trabalho ou atribuído como o conjunto padrão para fluxos de trabalho criados para uma tabela específica.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exportação de um conjunto de fases a partir de um fluxo de trabalho

Você pode criar um novo conjunto de fases exportando as fases de um fluxo de trabalho existente como um conjunto, em vez de adicionar manualmente entradas de conjunto de fases a um registro de conjunto de fases.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta a check-out o fluxo de trabalho que contém as fases que você deseja exportar como um novo conjunto de fases.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases** para abrir a caixa de diálogo "Fases do fluxo de trabalho".
4. Na seção "Links relacionados", clique em **Exportar para conjunto de fases**.
5. Insira um **Nome** exclusivo para o novo conjunto de fases.
6. Clique em **OK**.

O que Fazer Depois

O conjunto de fases pode ser adicionado a um fluxo de trabalho ou atribuído como o conjunto padrão para fluxos de trabalho criados para uma tabela específica.

Adição de um conjunto de fases a um fluxo de trabalho

Você pode adicionar qualquer número de conjuntos de fases a um fluxo de trabalho existente.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Quando vários conjuntos de fases têm entradas de conjunto de fases com o mesmo **Valor**, a fase aparece no fluxo de trabalho apenas uma vez.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Editar fases** para abrir a caixa de diálogo "Fases do fluxo de trabalho".
4. Na seção "Links relacionados", clique em **Importar de conjunto de fases**.
5. Selecione um conjunto de fases.
6. Clique em **OK**.
7. Importe conjuntos de fases adicionais para o fluxo de trabalho, conforme a necessidade.

O que Fazer Depois

Depois de adicionar todos os conjuntos de fases necessários ao fluxo de trabalho, você pode adicioná-los às atividades dele. Para obter mais informações, consulte Adição de uma fase a uma atividade de fluxo de trabalho.

Criação de um campo de fase de fluxo de trabalho

Os fluxos de trabalho podem fornecer um resumo de seu andamento atualizando qualquer campo do tipo **Fluxo de trabalho**. Se o campo for um campo de fluxo de trabalho, ele exibirá um ícone para indicar o andamento das fases do fluxo de trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

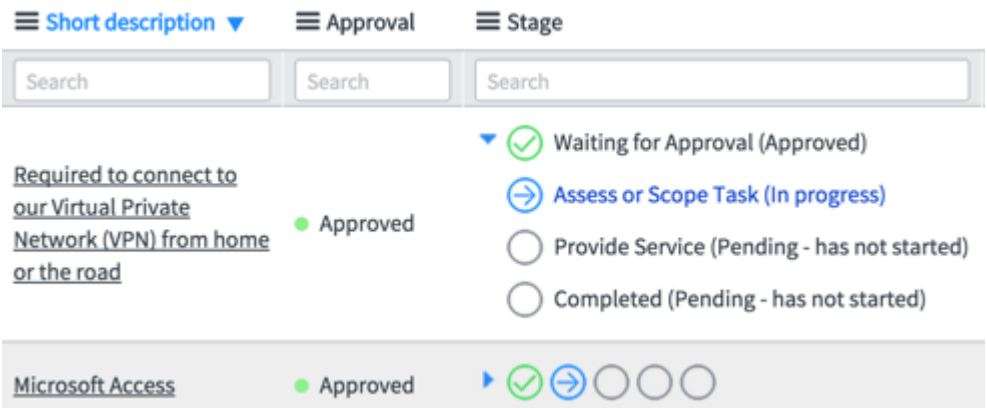
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Em um formulário, o campo de fluxo de trabalho exibe a fase atual como um valor de lista de seleção.

Em uma lista, o campo de fluxo de trabalho exibe ícones de fase que representam a série de estados, fases, estágios ou tarefas em um fluxo de trabalho. Os ícones de fase são preenchidos usando as fases de atividade do fluxo de trabalho associado. Para obter mais informações, consulte Fases do fluxo de trabalho.



Como criar um campo de fase do fluxo de trabalho:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fases Padrão (por tabela)**.
2. Clique com o botão direito do mouse próximo a um cabeçalho de coluna e selecione **Configurar** > **Layout de lista**.
3. Crie um novo campo no canto inferior direito.
4. Na exibição de formulário da tabela usada pelo fluxo de trabalho, crie um campo com **Tipo** definido como **Fluxo de trabalho**.
   Para obter etapas detalhadas, consulte Adição e personalização de um campo em uma tabela .
5. Clique em **Salvar**.
6. Clique com o botão direito do mouse no rótulo do campo e selecione **Configurar dicionário**.
7. Abra uma entrada do dicionário
8. Na seção "Especificação da lista de seleção" do formulário Entradas do dicionário, selecione o **Lista suspensa com --Nenhum--** na lista **Escolha**.
9. Clique em **Atualizar**.
10. Para garantir que o campo de fluxo de trabalho exiba corretamente as fases no formulário, defina uma opção para cada fase do fluxo de trabalho.
    - Para criar fases de fluxo de trabalho usando uma lista de seleção que já tem opções, você pode importar as fases da lista de seleção. Uma fase é criada para cada opção definida para o **campo Fase** selecionado nas propriedades do fluxo de trabalho. Para obter etapas detalhadas sobre como importar uma lista de seleção, consulte Importação de fases a partir de uma lista de seleção.
    - O **Valor** de cada opção precisa corresponder ao **Valor** da fase do fluxo de trabalho correspondente.
    - Não use espaços no campo **Valor** para opções ou fases. Use sublinhados no lugar de espaços.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Torne a lista de seleção somente leitura. Se um usuário mudar o valor da fase de um registro na lista de seleção em vez de permitir que o fluxo de trabalho controle o valor, as renderizações lineares, legadas e orientadas por fluxo de trabalho podem não funcionar como esperado. Você também pode usar regras de negócio ou eventos para garantir o andamento correspondente do fluxo de trabalho.

Para obter etapas detalhadas sobre como definir listas de seleção, consulte Definição de uma opção para uma lista de seleção .

11. Para ver as fases do fluxo de trabalho como ícones, adicione o campo ao layout da lista da tabela de fluxo de trabalho.
Para obter etapas detalhadas, consulte Configuração do layout da lista .

O que Fazer Depois

Depois de criar ou atualizar o campo de fluxo de trabalho:

- A menos que o fluxo de trabalho use a tabela Item solicitado [sc_req_item], verifique se o campo de fluxo de trabalho está selecionado na lista de **campos Fase** das propriedades do fluxo de trabalho. Para obter etapas detalhadas, consulte Seleção de um campo de fase. Se um fluxo de trabalho usa a tabela Item solicitado, o campo de fase é definido automaticamente como o campo **Fase** da tabela e não pode ser mudado.
- Trabalhe no fluxo de trabalho. Outras atualizações feitas no campo de fluxo de trabalho, como atualizações de regras de negócio ou outros scripts, podem interferir na exibição das fases do fluxo de trabalho.

Seleção de um campo de fase

Um **campo Fase** permite que o contexto de fluxo de trabalho mostre informações adicionais, como o nome da fase e o tempo estimado de conclusão de uma atividade.

Antes de Iniciar

Verifique se o campo de fluxo de trabalho que você deseja usar como o campo de fase está configurado para exibir as fases corretamente. Para obter etapas detalhadas, consulte Criação de um campo de fase de fluxo de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

A menos que o fluxo de trabalho use a tabela Item solicitado [sc_req_item], você pode especificar qual campo da tabela de fluxo de trabalho é o campo de fase. Para fluxos de trabalho que usam a tabela Item solicitado [sc_req_item], o campo de fase é definido automaticamente como o campo **Fase** da tabela e não pode ser mudado.

Para adicionar ou editar um campo de fase do fluxo de trabalho:

Procedimento

1. Navegue até **Fluxo de trabalho > Editor de fluxo de trabalho**.
2. Crie ou submeta o fluxo de trabalho a check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Geral**.
5. Na lista **Tabela**, verifique se a tabela que contém o campo de fluxo de trabalho está selecionada.
6. Clique na guia **Fases**.
7. Na lista de **campos Fase**, selecione o campo de fluxo de trabalho.
8. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exibição de aprovadores nos campos de fase do fluxo de trabalho

Habilite os campos de fase do fluxo de trabalho para exibir aprovadores, mude o número de aprovadores a serem exibidos ou desabilite a exibição de aprovadores.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por padrão, somente os campos de fase de fluxo de trabalho que usam o renderizador voltado para fluxo de trabalho podem exibir uma lista de aprovadores. Somente esses tipos de renderizador de fase de fluxo de trabalho são compatíveis com a exibição de aprovadores.

- Renderizador linear
- Renderizador de fluxo principal
- Renderizador voltado para fluxo de trabalho

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Propriedades**.
   O sistema exibe a página "Propriedades do fluxo de trabalho".
2. Configure as propriedades a seguir.

Propriedade	Descrição
Número de aprovadores a serem exibidos, se forem mostrados para as fases de fluxo de trabalho. Válido somente para renderizadores de lista v2 compatíveis. glide.workflow.renderer.show_approver_limit	Define o número máximo de aprovadores a serem exibidos em um campo de fase do fluxo de trabalho. O sistema exibe um caractere de reticências quando há mais aprovadores que o permitido pelo limite de exibição. ○ Tipo: inteiro ○ Valor padrão:5
Mostre os aprovadores ao exibir as fases de fluxo de trabalho com o renderizador Linear. glide.workflow.renderer.linear.show_approver	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o renderizador linear para exibir os aprovadores. ○ Digite: verdadeiro | falso ○ Valor padrão: falso
Mostre os aprovadores ao exibir as fases de fluxo de trabalho com o renderizador de fluxo principal. glide.workflow.renderer.mainflow.show_approver	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o renderizador de fluxo principal para exibir os aprovadores. ○ Digite: verdadeiro | falso ○ Valor padrão: falso
Mostre os aprovadores ao exibir as fases de fluxo de trabalho com o renderizador voltado para fluxo de trabalho. glide.workflow.renderer.workflowdriven.show_approver	Habilita (verdadeiro) ou desabilita (falso) o renderizador voltado para fluxo de trabalho para exibir os aprovadores. ○ Digite: verdadeiro | falso ○ Valor padrão: verdadeiro

3. Clique em **Salvar**.
4. Adicione fases aos fluxos de trabalho que têm campos de fase de fluxo de trabalho associados.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você adicionar fases a um subfluxo, o fluxo de trabalho primário também deverá ter fases.

5. Para cada atividade de aprovação na qual você deseja exibir os aprovadores, selecione um valor de **Fase**.

Example
Por exemplo, a amostra de fluxo de trabalho **Solicitação de item do catálogo de serviços** tem duas atividades de aprovação. A primeira atividade **Aprovação - Usuário** tem um valor de **Fase** de `Dept. Aprovação de diretoria`. A segunda atividade **Aprovação - Usuário** tem um valor de **Fase** de `CIO Approval`.

Resultado

Os renderizadores de campo de fase de fluxo de trabalho que você habilitou exibem os aprovadores até o limite de exibição correspondente. Por exemplo, um campo de fase orientado por fluxo de trabalho exibe até cinco aprovadores quando o fluxo de trabalho atinge uma fase de aprovação.

Ícones e dicas das ferramentas do campo de fase do fluxo de trabalho

Um campo de fase do fluxo de trabalho exibe ícones para indicar a fase do fluxo de trabalho.

Com base no renderizador de fase selecionado para o fluxo de trabalho, esses ícones podem exibir uma dica da ferramenta com informações adicionais.

Ícones de campo de fluxo de trabalho

Ícone	Fase do fluxo de trabalho
	Etapa ativa atual
	Aprovação pendente
	Aprovação rejeitada
	Completo
	Atrasado (Mudança/Solicitação) ou Cancelado (Catálogo)
	Ignorado (somente catálogo)

Dicas das ferramentas de fase

Com base no renderizador de fase selecionado para um fluxo de trabalho, os ícones de fase do fluxo de trabalho podem exibir dicas das ferramentas com informações detalhadas sobre uma fase.

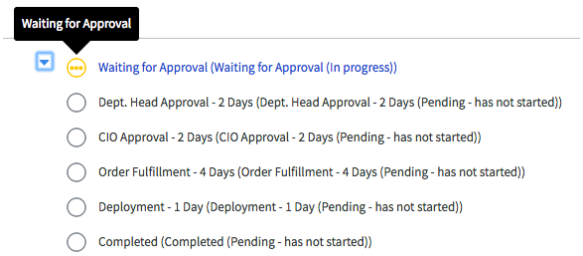
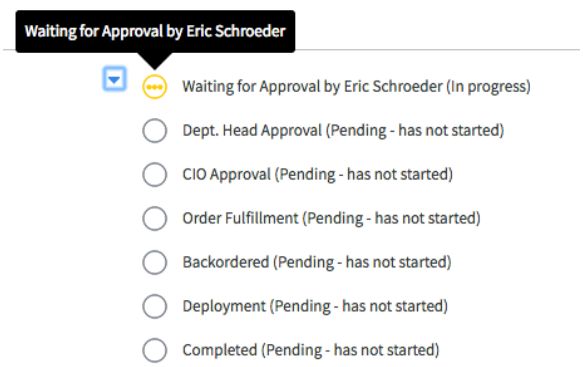
Renderizadores de fase e comportamento da dica da ferramenta

Renderizador	Comportamento da dica da ferramenta
Legado	Quando um usuário aponta para uma fase, a dica da ferramenta exibe o nome da fase. Na ex

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Renderizadores de fase e comportamento da dica da ferramenta

Renderizador	Comportamento da dica da ferramenta
	
Outros renderizadores	Quando um usuário aponta para uma fase, a dica da ferramenta exibe o nome da fase. Se a 

Se você não quiser que o nome do aprovador seja incluído na dica da ferramenta, navegue até **Propriedades do sistema** > **Catálogo de serviços** e desmarque a caixa de seleção **Mostrar o nome do aprovador pendente atual ao passar o mouse sobre o widget de fases**.

Propriedade para exibir o nome do aprovador pendente

Show the current pending approver's name in the stage widget mouseover

☑ Yes | No

Tradução automática

Renderizadores de fase do fluxo de trabalho

Os renderizadores de fase do fluxo de trabalho determinam como um fluxo de trabalho exibe as fases em um campo de fluxo de trabalho.

Existem vários renderizadores disponíveis.

Nota:
A maioria dos fluxos de trabalho deve usar o renderizador voltado para fluxo de trabalho. Esse renderizador é usado por padrão para todos os fluxos de trabalho. Use um renderizador de fase diferente somente após uma consideração cuidadosa e para atender a requisitos específicos de exibição das fases.

Orientado por fluxo de trabalho

Use o renderizador voltado para fluxo de trabalho o máximo possível. Esse renderizador exibe ícones para fases usando o estado de fase controlado pelo fluxo de trabalho. Os ícones são exibidos de maneira significativa em muitas situações. O renderizador pode exibir fases de um fluxo de trabalho principal e de subfluxos. A ordem dos ícones é

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

determinada pelo caminho esperado do fluxo de trabalho em execução. Conforme o fluxo de trabalho progride, as fases nos caminhos que o fluxo de trabalho não percorreu são removidas da exibição. As fases de caminhos diferentes do caminho esperado não são incluídas, a menos que o fluxo de trabalho siga esse caminho.

O campo **Ordem das fases** na guia **Fases** tem duas opções:

- **Computado** usa o caminho do fluxo de trabalho real na ordem.
- **Especificado pelo usuário** usa a ordem especificada na coluna **Ordem** do registro de fases do fluxo de trabalho.

Nota:
Se o contexto do fluxo de trabalho de um item de solicitação tiver sido excluído, as fases desse item de solicitação não poderão mais ser renderizadas. Esse histórico de fase é armazenado no contexto de fluxo de trabalho.

Fluxo principal

O renderizador de fluxo principal exibe ícones para fases definidas somente no fluxo de trabalho principal. Use esse renderizador quando você não quiser expor os detalhes dos subfluxos. Por exemplo, um único fluxo de trabalho principal pode executar vários subfluxos para lidar com detalhes de implementação. As fases nesses subfluxos não fornecem informações úteis para o usuário que inicia o fluxo de trabalho, mas são úteis ao editar o subfluxo. Neste cenário, o uso do renderizador de fluxo principal proporciona a melhor experiência do usuário. O campo de fase exibe o processo de alto nível do fluxo de trabalho sem expor detalhes desnecessários.

O campo **Ordem das fases** na guia **Fases** tem duas opções:

- **Computado** usa o caminho do fluxo de trabalho real na ordem.
- **Especificado pelo usuário** usa a ordem especificada na coluna **Ordem** do registro de fases do fluxo de trabalho.

Lineares

A renderização linear exibe todos os ícones de fase do fluxo de trabalho principal e todos os subfluxos em um único campo de fluxo de trabalho de uma lista ou um formulário. Ela exibe ícones em uma sequência linear, sejam quais forem os caminhos que o fluxo de trabalho segue à medida que é executado. Este renderizador usa fases definidas no fluxo de trabalho principal e em todos os subfluxos que o fluxo principal iniciar. Os ícones aparecem na ordem especificada pelo usuário. As fases ignoradas não são exibidas.

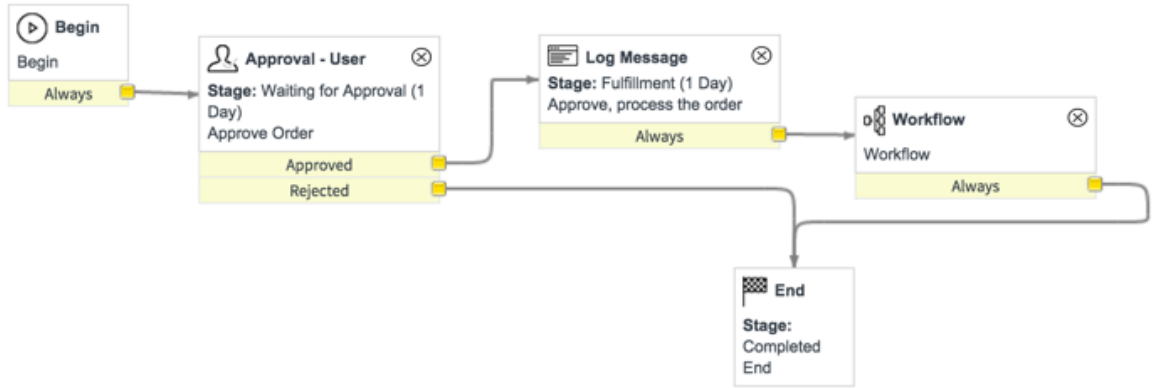
Use esse renderizador quando as fases do fluxo de trabalho precisarem ser exibidas em uma ordem consistente e os detalhes reais da execução do fluxo de trabalho forem menos importantes. Por exemplo, um fluxo de trabalho pode revisitar ou reverter para fases anteriores com base em uma ou mais Atividades de Workflow condição. A exibição desses loops no campo de fase não fornece informações úteis para o usuário. Neste cenário, o uso do renderizador linear proporciona a melhor experiência do usuário. O campo de fase exibe o processo predefinido, incluindo fases de subfluxos, em uma ordem consistente.

Por exemplo, você pode criar um fluxo de trabalho de catálogo de serviços que usa um subfluxo para concluir a entrega do item solicitado. As imagens a seguir ilustram o fluxo principal e o subfluxo para solicitar suprimentos com a identidade visual corporativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo principal linear



Subfluxo linear

O renderizador linear exibe todas essas fases em um campo de fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho primário especifica as fases **Aguardando aprovação**, **Execução** e **Concluído**. O subfluxo especifica as fases **Entrega**, **Aguardando tarefa** e **Entrega OK**.

Barra de andamento

O renderizador da barra de andamento exibe uma única barra de andamento em vez de uma sequência de ícones de fase. Esse renderizador é particularmente útil quando você deseja exibir o andamento geral do fluxo de trabalho como um percentual. Cada fase do fluxo de trabalho controla uma porcentagem igual da barra de andamento. Por exemplo, se um fluxo de trabalho tiver dez fases, o atingimento de cada fase fará com que o campo de fluxo de trabalho exiba um adicional de 10% na barra de andamento. Os nomes das fases não aparecem na barra de andamento.

O renderizador da barra de andamento propicia uma maneira de exibir o status de um fluxo de trabalho que tem um grande número de fases. Outras opções de renderização podem oferecer uma experiência do usuário melhor na renderização de menos de quatro fases em um único fluxo de trabalho.

O campo **Ordem das fases** na guia **Fases** tem duas opções:

- **Computado** usa o caminho do fluxo de trabalho real na ordem.
- **Especificado pelo usuário** usa a ordem especificada na coluna **Ordem** do registro de fases do fluxo de trabalho.

Barra de andamento do campo de fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Legado

O renderizador legado exibe fases da mesma forma que as versões anteriores a Dublin. Quando uma instância é atualizada a partir de uma versão anterior a Dublin, todos os fluxos de trabalho existentes são definidos para usar o renderizador legado. Sempre que possível, use um renderizador de fase diferente. Se você quiser que seu fluxo de trabalho mantenha o comportamento anterior a Dublin, use a opção Legado. O renderizador legado às vezes atribui dados incorretos e/ou relata dados incorretos do campo de fase do fluxo de trabalho. Se possível, recomendamos que todos os fluxos de trabalho usem o renderizador voltado para fluxo de trabalho.

Com o renderizador legado, você pode criar e fazer referência a um conjunto personalizado de ícones de campo de fluxo de trabalho, definindo o atributo de ícones para uma nova inclusão de script. Por exemplo, se quiser usar a inclusão de script *`WorkflowIconsSCR`* para definir quais ícones usar, adicione o atributo *`icons=WorkflowIconsSCR`* ao campo **Atributos** da entrada de dicionário do campo de fluxo de trabalho. Para usar o comportamento de exibição de ícone padrão, use o atributo *`icons=WorkflowIconsStages`*.

O renderizador legado funciona com todas as tabelas, exceto Item solicitado [sc_req_item]. Nesse caso, use o renderizador de item solicitado.

Item solicitado

O renderizador de item solicitado funciona da mesma maneira que o renderizador legado, mas se destina ao uso com a tabela Item solicitado [sc_req_item].

O renderizador de fase padrão é usado somente no Now Mobile.

Seleção de um renderizador de fase

Na maioria dos casos, deve ser usado o renderizador voltado para fluxo de trabalho padrão. Se você tiver requisitos específicos para exibir fases, poderá selecionar um renderizador de fase diferente.

Antes de Iniciar
Considere o seguinte ao selecionar um renderizador de fase:

- Use o renderizador voltado para fluxo de trabalho, se possível. Esse é o renderizador padrão que deve ser usado na maioria dos casos.
- Use o renderizador legado somente se sua instância foi atualizada de uma versão anterior a Dublin e você deseja que o fluxo de trabalho mantenha o comportamento anterior a Dublin.

Para usar renderização linear, de fluxo principal ou de barra de andamento, é preciso atender aos requisitos a seguir.

Requisitos para renderizador linear e de barra de andamento

Renderizador	Requisitos
Lineares	• O fluxo de trabalho primário e todos os subfluxos precisam modificar o mesmo registro atual. • Nas propriedades de todos os subfluxos, o valor do **campo Fase** de todos os subfluxos precisa corresponder ao do fluxo de trabalho primário. • O fluxo primário e todos os subfluxos precisam conter as mesmas fases. Use um conjunto de fases para garantir que o fluxo primário e todos os subfluxos tenham as mesmas fases.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Requisitos para renderizador linear e de barra de andamento

Renderizador	Requisitos
	• Na tela de fluxo de trabalho, cada fluxo de trabalho precisa apenas das fases usadas diretamente por esse fluxo de trabalho. Não é necessário adicionar fases de subfluxos a atividades no fluxo primário ou fases do fluxo primário a atividades nos subfluxos.
Fluxo principal	• O fluxo de trabalho contém subfluxos. • Você não quer ou não precisa revelar os detalhes sobre os subfluxos.
Barra de andamento	• As propriedades do fluxo de trabalho precisam ter um valor de **Ordenação de fases** igual a **Definido pelo usuário**. • O fluxo de trabalho precisa conter fases. • Como os nomes das fases não aparecem em um campo de fluxo de trabalho durante o uso do renderizador da barra de andamento, você pode simplificar esses nomes para representar uma porcentagem do fluxo de trabalho. Por exemplo, se um processo tiver quatro etapas principais, nomeie as fases do fluxo de trabalho como 25%, 50%, 75% e 100%. Insira o valor numérico de cada fase, como 25, nos campos **Valor** e **Ordem**.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para selecionar um renderizador de fase:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Fases**.
5. Na lista **Renderização da fase**, selecione um renderizador de fase.
   - Se você estiver usando dois fluxos de trabalho para atualizar dois campos de fluxo de trabalho exclusivos em um único registro, ambos os fluxos precisarão usar um renderizador não legado. Você pode selecionar um renderizador de fase diferente para cada fluxo de trabalho, mas não selecione **Legado** para nenhum deles.
   - Se você quiser usar o renderizador linear, selecione **Linear** nas propriedades do fluxo de trabalho primário e de todos os subfluxos.
6. Clique em **Atualizar**.

Campos de fluxo de trabalho com registros excluídos

Os campos de fluxo de trabalho podem indicar quando um registro necessário para o fluxo de trabalho foi excluído.

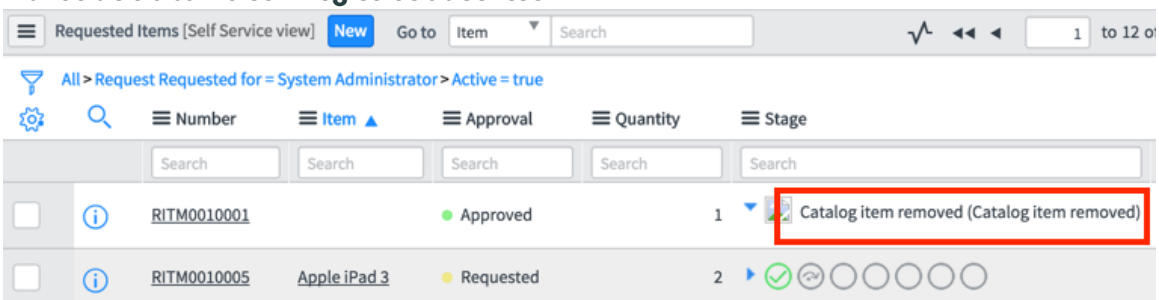
Depois que um registro referenciado é excluído, a referência no registro primário não é mais válida. Se o renderizador de fase detectar uma referência que não é mais válida, o campo de fase exibirá uma mensagem sobre o registro excluído.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os administradores podem restaurar registros excluídos. Para obter mais informações, consulte Uso do módulo Registros excluídos para restaurar um registro excluído.

Fluxos de trabalho com registros ausentes



A imagem mostra uma lista com dois fluxos de trabalho. A solicitação de cima não tem um item de solicitação associado. A solicitação de baixo tem um item de solicitação associado, mas o item não tem um contexto de fluxo de trabalho associado.

Validação de fluxo de trabalho

A validação de fluxo de trabalho examina diferentes características de um fluxo de trabalho para localizar problemas que podem impedir sua publicação ou causar falhas. O relatório de validação resume os resultados de cada validação de fluxo de trabalho separada.

A validação evita que fluxos de trabalho com falhas críticas sejam executados e resultem em um estado instável ou incompleto. Há vários validadores no sistema de base que notificam os designers de fluxo de trabalho sobre possíveis problemas. Por exemplo, várias atividades **Término**, transições desconectadas, referências de tabela incorretas, subfluxos ausentes e dependências afetadas por conjuntos de atualizações. Um relatório de validação de fluxo de trabalho exibe os resultados de cada validador, incluindo uma mensagem com a explicação dos itens encontrados. O sistema valida automaticamente um fluxo de trabalho quando você o publica. Você também pode executar a validação em um fluxo de trabalho diretamente nos controles do Editor de fluxo de trabalho.

Como realçar erros críticos

O Editor gráfico de fluxo de trabalho realça os erros críticos quando um fluxo de trabalho é carregado. Neste exemplo, um subfluxo está ausente e não está disponível para o fluxo de trabalho primário do usuário atual. O Editor gráfico de fluxo de trabalho indica o erro quando o fluxo de trabalho primário é carregado, realçando (em vermelho) a atividade que chama o subfluxo. Para corrigir o erro no fluxo de trabalho primário, clique no ícone de validação na barra de cabeçalho e inspecione a descrição do erro no relatório de validação.

Validação de subfluxo ausente

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Validações na publicação

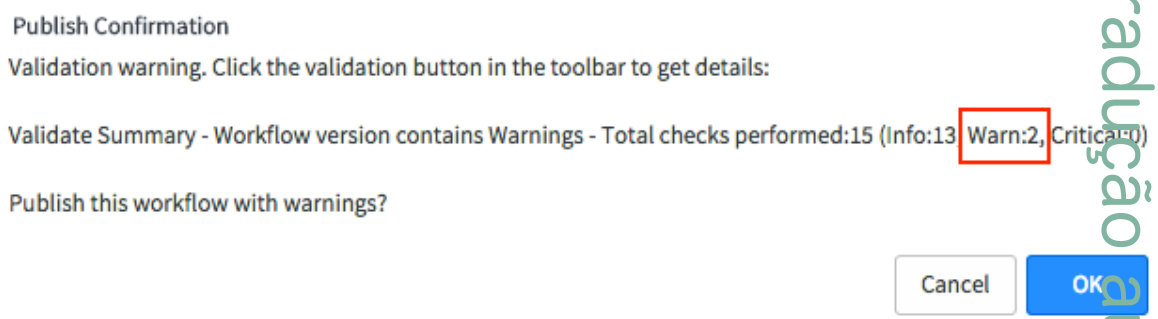
Se você tentar publicar um fluxo de trabalho inválido ou um fluxo de trabalho com possíveis problemas, o sistema exibirá uma mensagem de erro e bloqueará a operação, se necessário. Se forem exibidas mensagens de erro de validação, clique no ícone de validação no Editor gráfico de fluxo de trabalho para ver o relatório de erro.

Aviso de validação

Um aviso de validação notifica você de que existe um possível problema em um fluxo de trabalho, porém permite a publicação do fluxo de trabalho. Os avisos de validação aparecem quando:

- Você edita e tenta publicar um fluxo de trabalho que está incluído como um subfluxo em outro fluxo de trabalho. O sistema não pode determinar como suas mudanças afetarão o fluxo de trabalho primário e alerta você sobre o relacionamento.
- Uma atividade de fluxo de trabalho usa uma tabela diferente daquela atribuída ao fluxo de trabalho. O sistema alerta sobre o possível conflito.

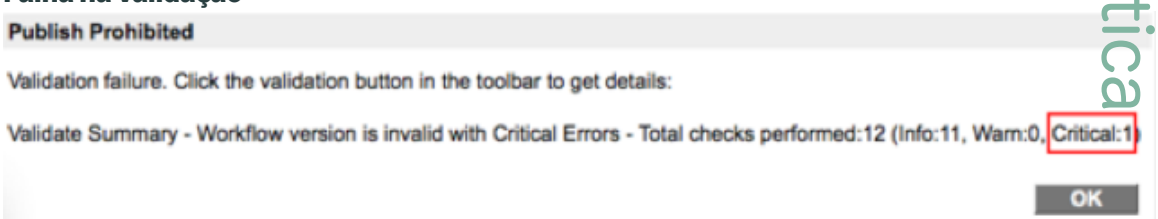
Aviso de validação



Falha na validação

Uma falha na validação notifica sobre a ocorrência de um erro crítico no fluxo de trabalho que impede sua publicação. Um exemplo de erro crítico é um subfluxo ausente.

Falha na validação

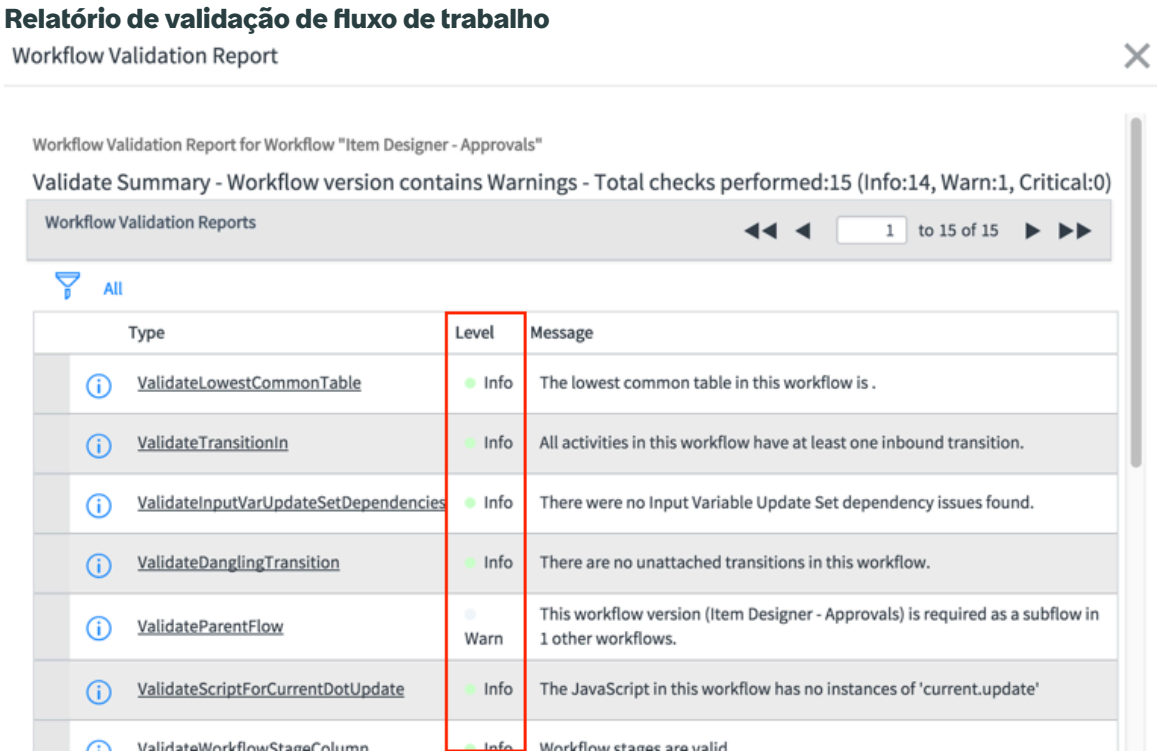


Relatório de validação de fluxo de trabalho

Os validadores exibem três níveis de notificação: CRITICAL, WARN e INFO. O designer pode publicar um fluxo de trabalho que retorna validação de nível WARN ou INFO, mas não um fluxo de trabalho que retorna um nível de validação geral CRITICAL.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Resumo do cabeçalho

O cabeçalho do relatório de validação resume a execução de validação inteira em relação ao fluxo de trabalho especificado.

- **Resumo da validação:** a pontuação geral reflete o nível de notificação mais grave encontrado durante a validação.
- **Total de verificações realizadas:** o número total de validações executadas também é detalhado para mostrar o número em cada nível de notificação.

Colunas do relatório

O corpo do relatório exibe os resultados de cada verificação de validação individual realizada. As colunas são **Tipo**, **Nível** e **Mensagem**. Você pode classificar e filtrar essas colunas como faria em qualquer lista.

Término do fluxo de trabalho e níveis de dependências externas

Nome	Implicação
Informação	Fornece informações sobre a versão do fluxo de trabalho atual. Um exemplo de uma mensagem de nível de informação é aquela que nomeia a tabela comum mais baixa no fluxo de trabalho. Os fluxos de trabalho neste nível de validação são considerados válidos e publicáveis.
Aviso	Alerta o usuário de que o validador detectou anomalias no fluxo de trabalho que podem comprometer sua capacidade de execução. Um exemplo de mensagem de nível de aviso é aquela que alerta sobre uma transição de entrada de atividade ausente. Os fluxos de trabalho neste nível de validação são considerados válidos e publicáveis.
Crítico	Nomeia um elemento de fluxo de trabalho que contém um erro crítico que impede a execução do fluxo de trabalho. Exemplos disso são subfluxos ausentes ou inválidos e transições ausentes. Os fluxos de trabalho neste nível de validação não podem ser publicados nem executados na produção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Mensagem

A mensagem de validação fornece uma descrição detalhada dos resultados, incluindo nomes de tabelas, conjuntos de atualizações e outras especificações.

Para ver o procedimento que valida um fluxo de trabalho e gera um relatório de validação, consulte Validação de um fluxo de trabalho

Validador de fluxo de trabalho

O ServiceNow oferece vários validadores de fluxo de trabalho para que os designers testem seus fluxos de trabalho.

Esta página lista todos os validadores de fluxo de trabalho disponíveis. Consulte Validação de fluxo de trabalho para obter informações sobre como usar os validadores de fluxo de trabalho, e o relatório de validação de fluxo de trabalho para ver o tipo de informação retornada.

Fluxos de trabalho suspensos e conjuntos para atualização

Fluxos de trabalho suspensos	Conjuntos para atualização
Identificar decisões de design que podem resultar em um fluxo de trabalho suspenso	Identificar artefatos relacionados que estão sendo movidos para diferentes conjuntos para atualização
ValidateTransitionOut	ValidateUpdateSetDependencies
ValidateTransitionIn	ValidateUpdateSetParentDependencies
ValidateDanglingTransition	ValidateInputVarUpdateSetDependencies
ValidateSubflows	
ValidateScriptForCurrentDotUpdate	

Término do fluxo de trabalho e dependências externas

Término inesperado do fluxo de trabalho	Dependências Externas
Identificar fluxos de trabalho que podem terminar inesperadamente	Identificar artefatos externos com possíveis dependências de fluxo de trabalho
ValidateSingleEnd	ValidateParentFlow

Conflitos de fluxo de trabalho

Conflitos entre propriedades do fluxo de trabalho
Identificar decisões de design de fluxo de trabalho que entram em conflito com as propriedades do fluxo de trabalho
ValidateLowestCommonTable
ValidateTableChange

ValidateTransitionOut

O validador **ValidateTransitionOut** encontra condições de atividade sem transições de saída.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

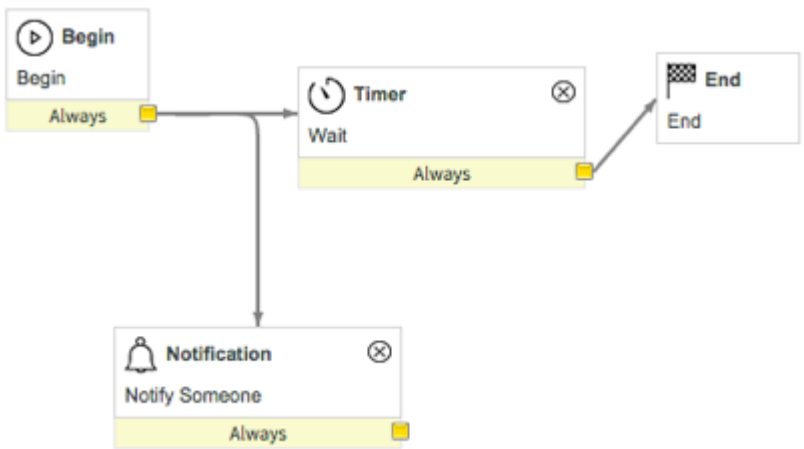
Resumo da validação

- Risco: as condições da atividade podem não fazer a transição para a próxima atividade, o que pode causar a suspensão do fluxo de trabalho.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Todas as condições têm transições.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de condições> condições de atividade sem uma transição de saída.
- Ação sugerida: se esta for uma decisão de design consciente, não há ação corretiva. Caso contrário, encontre a condição citada no validador e adicione uma transição apropriada para a próxima atividade.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Nenhuma

Solução de problemas

As escolhas de design feitas ao criar um fluxo de trabalho na tela podem usar uma atividade sem uma condição de saída. No primeiro exemplo, as atividades **Notificação** e **Temporizador** são executadas no início do fluxo de trabalho. O **Temporizador** é a entidade que decide quando o fluxo de trabalho termina. Nessa situação, a execução de **Notificação**, mas sem fazer a transição, mantém o design simples e não adiciona nenhum risco. O validador encontra e relata a transição ausente da atividade **Notificação** como um **Aviso** que o designer pode ignorar.

Condição sem transição válida

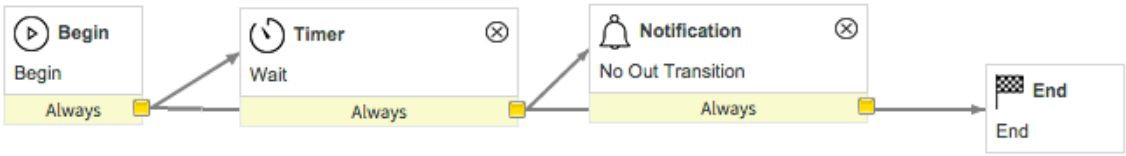


No segundo exemplo, a atividade **Notificação** não tem transição de saída. O designer não percebeu isso por causa do layout. A transição da atividade **Temporizador** passa por trás da atividade **Notificação** e parece conectar a saída da atividade **Notificação** a **Término**. Em fluxos de trabalho com mais de 10 ou 15 atividades, pode ser difícil ver todas as transições com clareza. A intenção do designer deste fluxo de trabalho era que a atividade **Notificação** fizesse a transição para **Término**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhuma condição de saída



Este validador direciona o designer para a atividade e a condição específicas que não têm uma transição de saída. Em seguida, o designer toma a decisão de responder ou não ao aviso.

ValidateTransitionIn

O validador **ValidateTransitionIn** encontra atividades que não têm transições de entrada e não podem ser executadas no fluxo de trabalho.

Resumo da validação

- **Risco:**as atividades sem transições de entrada não têm meios de serem executadas no fluxo de trabalho. Se outra lógica for criada a partir dessas atividades, o fluxo de trabalho poderá travar, sem meios de avançar.
- **Objetivo:** localizar atividades que não têm transições de entrada.
- **Nível de gravidade:** Aviso.
- **Resultado válido:** Válido.
- **Mensagem válida:** todas as atividades neste fluxo de trabalho têm pelo menos uma transição de entrada.
- **Resultado inválido:** Inválido.
- **Mensagem inválida:** Este fluxo de trabalho contém <contagem de atividades> condições de atividade sem uma transição de entrada.
- **Ação sugerida:**remova as atividades para reduzir a confusão e facilitar a compreensão do fluxo de trabalho ou forneça a transição de entrada apropriada.
- **Publicável:** Sim
- **Executável:** Sim
- **Informações relacionadas:** Nenhuma

Solução de problemas

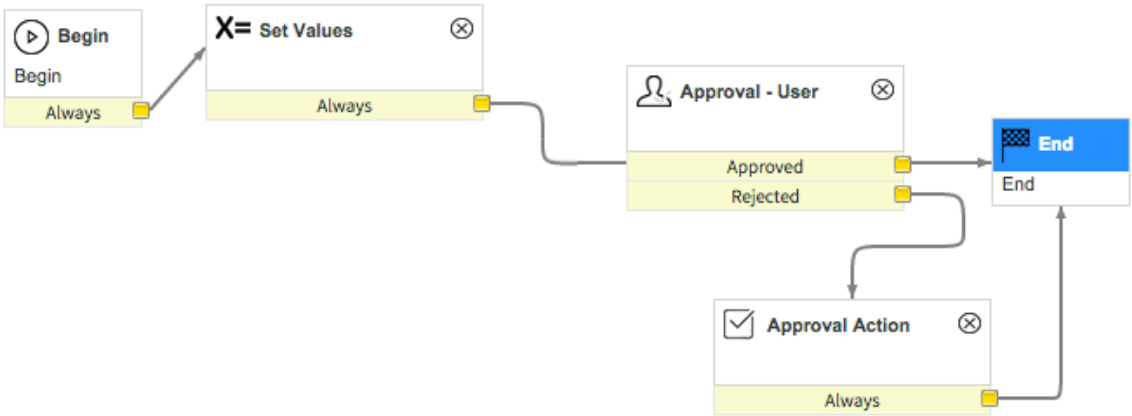
Embora as atividades detectadas neste validador não prejudiquem a execução do fluxo de trabalho, o designer precisa saber que há atividades na tela que não podem ser executadas e não têm nenhuma finalidade, em especial em um sistema de produção. Este erro normalmente é causado por uma má interpretação visual do desenho.

Este exemplo de fluxo de trabalho parece ser perfeitamente válido. Sob uma inspeção mais detalhada, no entanto, vemos que a transição de **Definir valores** não para em **Aprovação - Usuário** (não há fim de seta). Em vez disso, essa transição vai diretamente para **Término**. Como resultado, não é possível executar **Aprovação - Usuário**. Como há uma atividade no fluxo de trabalho que se baseia no roteamento da condição de aprovação, parece que o designer pretendia que a aprovação fosse executada e que é necessária uma correção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

TransitionIn inválido



Este validador direciona o designer para a atividade e a condição específicas que não têm uma transição de entrada. O designer deve estabelecer uma transição ou remover a atividade.

ValidateDanglingTransition

O validador **ValidateDanglingTransition** encontra e relata as transições que não terminam em uma atividade.

Nota:
Essas transições não são desenhadas na tela do fluxo de trabalho, mas ainda estão presentes no banco de dados.

Aviso:
Este é um erro crítico, que impede a execução de um fluxo de trabalho.

Resumo da validação

- Risco: um fluxo de trabalho com transições pendentes travará silenciosamente um fluxo de trabalho sem opções de recuperação.
- Nível de gravidade: Crítico
- Resultado válido: Válido
- Mensagem Válida: Válido
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Inválido
- Ação sugerida: remova ou conecte a transição incorreta. Obtenha o nome da atividade de origem nos detalhes do relatório de validação e resolva o problema. Em seguida, execute a validação novamente para testar as mudanças.
- Publicável: Não
- Executável: Não
- Informações relacionadas: Nenhuma

Solução de problemas

Em raras ocasiões, o destino de uma transição de fluxo de trabalho se torna nulo. A tela de fluxo de trabalho não mostra evidência da transição, mas, no tempo de execução, o fluxo de trabalho trava quando encontra uma dessas transições pendentes. Se o validador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ValidateDanglingTransition relatar essa condição no momento da publicação, ele bloqueará a ação de publicação até que o problema seja resolvido. Se essa condição for detectada em uma verificação de tempo de execução, o fluxo de trabalho não terá permissão para ser executado em uma transação de registro atual. Em vez disso, o sistema adicionará uma entrada de log crítica detalhando a atividade com a transição com falha para o contexto de fluxo de trabalho do registro atual. Para permitir que o fluxo de trabalho seja executado na próxima transação apropriada, remova a transição com falha do modelo de fluxo de trabalho.

Para localizar e remover a transição com falha:

1. Anote a versão e a atividade de fluxo de trabalho que contém a transição com falha, conforme indicado nos detalhes do validador.
2. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Versão do Fluxo de Trabalho**.
3. Na lista de versões do fluxo de trabalho, selecione o fluxo de trabalho que tem a transição com falha.
4. No formulário Versão do fluxo de trabalho, adicione a lista relacionada de atividades de fluxo de trabalho. Clique no ícone de menu, selecione **Configurar > Listas relacionadas**, mova **a Atividade de fluxo de trabalho -> Versão do fluxo de trabalho** da lista **Disponível** para a lista **Selecionada** e clique em **Salvar**.
5. Na lista relacionada **Atividades do fluxo de trabalho**, selecione a atividade citada no validador.
6. No formulário Atividade de fluxo de trabalho, exiba a seção ou guia **Transições de fluxo de trabalho** e identifique a transição nessa lista que não tem valor ou tem um valor nulo na coluna **Para**.
7. Exclua essa transição.
8. Retorne à versão do fluxo de trabalho e execute novamente a verificação de validação.

O aviso **crítico** deve desaparecer. O fluxo de trabalho deve ser executado conforme o esperado na próxima transação apropriada.

ValidateSubflows

O validador **ValidateSubflows** detecta os fluxos de trabalho incluídos como subfluxos que estão inativos, excluídos ou indisponíveis como um fluxo de trabalho publicado para o usuário atual.

Qualquer condição destas faz o fluxo de trabalho travar quando a atividade de fluxo de trabalho no fluxo principal for encontrada.

> **⚠ Aviso:**
> Este é um erro crítico, que impede a execução de um fluxo de trabalho.

Resumo da validação

- Risco: um fluxo de trabalho primário que faz a transição para um subfluxo excluído trava indefinidamente, sem opções de recuperação.
- Nível de gravidade: Crítico
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Este fluxo de trabalho contém <contagem> subfluxos válidos.
- Resultado inválido: Inválido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de inválidos> subfluxo(s) inválido(s) do total de <contagem total de subfluxos> subfluxos.
- Ação sugerida: remova o link no fluxo de trabalho primário para o subfluxo questionável, examine o subfluxo para garantir que ele é válido e está publicado ou que foi submetido a check-out para o usuário atual. Depois de fazer a correção no estado do subfluxo, execute a validação novamente para testar as mudanças.
- Publicável: Não
- Executável: Não
- Informações relacionadas: Fluxos de trabalho usados como subfluxos

Solução de problemas

Quando um fluxo de trabalho é executado, sem importar se ele é um subfluxo ou um fluxo principal, o mecanismo de script determina qual versão de um fluxo de trabalho deve ser executada, considerando o usuário atual e as condições do fluxo de trabalho. Quando um fluxo de trabalho é submetido a check-out pelo mesmo usuário que o está executando, a versão em check-out é a versão executada. Se o usuário não for a mesma pessoa que fez check-out do fluxo de trabalho, a versão publicada do fluxo de trabalho será executada. Se não houver fluxo de trabalho publicado, nenhum fluxo de trabalho será executado.

Um cenário abordado pelo validador **ValidateSubflows** é quando um fluxo de trabalho:

- Foi submetido a check-out para o Usuário A.
- É um subfluxo em um fluxo de trabalho primário que está sendo executado pelo Usuário B.
- Não tem alternativa publicada para o subfluxo que está sendo executado pelo Usuário B.

Quando isso ocorre, o fluxo de trabalho primário é executado até o subfluxo não publicado e depois trava nessa atividade, sem meios de avançar na transição. Os fluxos principais que encontram essa condição em um subfluxo não podem ser executados em uma transação do registro atual. Em vez disso, uma entrada de log crítica detalhando o estado do subfluxo é adicionada ao registro do contexto de fluxo de trabalho do fluxo atual. Para corrigir o problema, remova o subfluxo do fluxo principal ou publique o subfluxo para que ele seja disponibilizado ao Usuário B. Isso permite que o fluxo de trabalho seja executado na próxima transação apropriada.

Outro cenário abordado pelo validador **ValidateSubflow** é quando um fluxo de trabalho:

- É um subfluxo em um fluxo de trabalho primário que está sendo executado por qualquer usuário.
- Não tem alternativa publicada para o subfluxo, porque o fluxo de trabalho foi excluído ou todas as versões do fluxo de trabalho estão inativas ou não publicadas.

Nota:
Você não pode excluir um fluxo de trabalho de lista ou de formulário que seja um subfluxo. No entanto, você pode criar uma dessas condições instáveis com script avançado, opções de SQL ou conjuntos para atualização incompletos que contenham fluxos principais, mas não os subfluxos referenciados. Durante a solução de problemas de um fluxo de trabalho que acionou este validador, considere o histórico do subfluxo ao avaliar a condição de erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ValidateScriptForCurrentDotUpdate

O validador **ValidateScriptForCurrentDotUpdate** encontra atividades de fluxo de trabalho com scripts que usam a função `current.update()`.

A chamada de `current.update()` causa atrasos significativo de desempenho no processamento da transação e pode fazer com que uma instância trave.

Resumo da validação

- *Risco*: na melhor das hipóteses, um fluxo de trabalho que usa `current.update()` em scripts apresenta desempenho degradado. No pior caso, o fluxo de trabalho entra em um loop infinito e recursivo que causa falha no servidor.
- *Nível de gravidade:* Aviso
- *Resultado válido:* Válido
- *Mensagem válida*: O JavaScript neste fluxo de trabalho não tem instâncias de "current.update()".
- *Resultado inválido:* Inválido
- *Mensagem inválida*: Este fluxo de trabalho usa "current.update()" em <contagem de referências de current.update> declarações JavaScript.
- *Ação sugerida*: remova `current.update()` dos scripts de atividade citados por este validador. Os fluxos de trabalho são executados em uma transação e a atual é atualizada, ou possivelmente inserida, no final da transação, se apropriado. Não há necessidade de atualizar explicitamente o registro durante a transação.
- *Publicável:* Sim
- *Executável:* Sim

Problemas com current.update() em scripts de fluxo de trabalho

Um fluxo de trabalho inicia a execução de uma destas maneiras:

- *Mecanismo de script*: se um fluxo de trabalho for atribuído a uma tabela específica e receber uma condição de execução, será executado em INSERT.
- *Script*: qualquer regra de negócio, inclusão de script, script em segundo plano ou client script pode iniciar um fluxo de trabalho usando a inclusão de script de fluxo de trabalho e chamando `startFlow()`.

O mecanismo de fluxo de trabalho inicia um fluxo de trabalho com base nos critérios correspondentes do registro atual que está sendo inserido. A transação de atual é gerenciada pelo mecanismo de script, e não pelo fluxo de trabalho. Os fluxos de trabalho que progridem na `update()` do registro atual não são invocados por meio do mecanismo de fluxo de trabalho, mas como uma chamada de um client script ou de uma regra de negócio. Em qualquer caso, o mecanismo de script é invocado, e o registro atual é colocado na memória. As edições e modificações nos campos atuais são feitas e estão disponíveis para outras atividades e scripts que são executados na mesma transação.

Quando apropriado, outros mecanismos executados em sequência com o mecanismo de fluxo de trabalho, como o mecanismo de regra de negócio ou a normalização de campo, são invocados em relação à mesma transação de registro atual. As mudanças feitas no atual por meio desses scripts e atividades modificam o registro na memória. Esses valores de mudança estão disponíveis para referência nas outras transações chamadas de atividades

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

e scripts na mesma transação INSERT. Quando todas as mudanças esperadas forem executadas, o registro atual será inserido.

Quando um desses scripts chama `current.update()` em um registro que ainda não foi inserido, a ação força uma transação de banco de dados desnecessária e propensa a erros. Se um registro ainda não estiver no banco de dados, ele não poderá ser atualizado. As regras de negócio que são acionadas em `update()` em um registro no processo de ser inserido podem causar uma condição de loop muito instável e potencialmente infinita.

Solução de problemas

Este validador detecta o uso de `current.update()` em qualquer campo de script editável. Não chame `current.update()` em um script de fluxo de trabalho. No caso de um INSERT ou UPDATE de atual, as mudanças feitas no atual estarão disponíveis para todos os scripts em execução na mesma transação, e o mecanismo de script armazenará todas as mudanças no banco de dados. Deixe a atualização de atual para o mecanismo. Use os scripts somente para definir e fazer referência aos valores de campo atuais.

ValidateLowestCommonTable

O validador **ValidateLowestCommonTable** relata a tabela mais baixa na hierarquia do Glide usada pelo fluxo de trabalho.

Por exemplo, a tabela Item solicitado [sc_req_item] é a mais baixa em um fluxo de trabalho que contém uma atividade **Tarefa de catálogo**. Essas informações são significativas para um designer que deseja mudar a tabela na qual um fluxo de trabalho existente é executado após adicionar atividades à tela.

Nota:
Este validador só fornece informações. Ele não indica uma condição de erro ou aviso.

Resumo da validação

- Risco: este validador só informa e não tem nenhum risco associado a ele.
- Nível de gravidade: Dados/Informações
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: A tabela comum mais baixa neste fluxo de trabalho é <table_name>.
- Resultado inválido: N/A (somente informativo)
- Mensagem inválida: N/A (somente informativo)
- Ação sugerida: nenhuma
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho

ValidateTableChange

O validador **ValidateTableChange** relata todas as atividades no fluxo de trabalho que são inválidas de acordo com a tabela associada à versão do fluxo de trabalho.

Por exemplo, uma versão de fluxo de trabalho que está associada à tabela Solicitação de mudança [change_request] mas tem uma atividade **Solicitação do catálogo** na tela é inválida, pois a atividade não é compatível com a tabela selecionada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo da validação

- Risco: se o registro atual no tempo de execução não for originado na tabela especificada pela tabela comum mais baixa, as atividades da tabela comum mais baixa não poderão definir valores específicos.
- Nível de gravidade: Aviso, se a tabela associada a um fluxo de trabalho for superior na hierarquia à tabela comum mais baixa necessária para as atividades de fluxo de trabalho.
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Todas as atividades são válidas para a tabela recém-selecionada
- Resultado inválido: Atividade inválida
- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de atividades inválidas> atividades inválidas para a tabela recém-selecionada.
- Ação sugerida: faça uma destas mudanças:
  - Mude o fluxo de trabalho para não exigir as atividades associadas à tabela mais baixa relatada.
  - Modifique o fluxo de trabalho para usar uma tabela que contenha a tabela comum mais baixa em sua hierarquia.
  - Verifique se o registro atual atende aos requisitos das atividades em risco.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho

Solução de problemas

Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Definições de Atividades**. Observe a coluna **Tabela** na lista. Cada atividade que não é global está associada a uma tabela.

Quando você seleciona uma tabela no formulário Propriedades do fluxo de trabalho, o menu de atividades apresenta somente atividades compatíveis com a tabela selecionada. A associação de uma tabela a uma atividade de fluxo de trabalho permite que o sistema tome determinadas decisões sobre a atividade que afetam a comparação de valor, o roteamento de condição ou a configuração e a obtenção de valores de campos no registro atual.

Quando um fluxo de trabalho é definido para a tabela Global [global], é possível que o processo de execução do fluxo de trabalho garanta que o registro atual atenda aos requisitos das atividades identificadas por este validador. Nesse caso, a atividade ainda funciona conforme o esperado. Se essa garantia não puder ser obtida pelo processo do usuário, não use a atividade identificada pelo validador sem atribuir uma tabela que atenda aos requisitos de todas as atividades na tela.

Esta verificação de validação garante que a tabela especificada por todas as atividades em um fluxo de trabalho específico seja incluída na hierarquia da tabela selecionada para o fluxo de trabalho.

ValidateParentFlow

O validador **ValidateParentFlow** relata os fluxos de trabalho que usam o fluxo de trabalho como subfluxo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resumo da validação

- **Risco:** não há risco em um fluxo de trabalho ser um subfluxo. Este é apenas um aviso de que outros fluxos de trabalho estão em risco por mudanças drásticas em um subfluxo.
- **Nível de gravidade:** Aviso
- **Resultado válido:** Válido
- **Mensagem válida:** Atualmente <nome da versão do fluxo de trabalho> não é um subfluxo.
- **Resultado inválido:** Nenhum
- **Mensagem de aviso:** Esta versão de fluxo de trabalho (<nome da versão do fluxo de trabalho>) é necessária como um subfluxo em <contagem de versões do fluxo de trabalho> outros fluxos de trabalho.
- **Ação sugerida:** tenha cuidado ao modificar itens como parâmetros de entrada e valores de retorno para garantir que os fluxos de trabalho primários não sejam afetados negativamente.
- **Publicável:** Sim
- **Executável:** Sim
- **Informações relacionadas:** Fluxos de trabalho usados como subfluxos

Solução de problemas

O sistema avisa o designer de fluxo de trabalho no momento da publicação e durante a validação que um fluxo de trabalho é um subfluxo. Esse aviso lembra ao designer de que as mudanças no fluxo de trabalho atual têm o potencial de afetar os fluxos de trabalho citados no relatório de validação ou outros fluxos de trabalho já em execução na produção. Mesmo que a mudança em um fluxo de trabalho que é um subfluxo sejam muito simples, teste completamente todos os fluxos primários citados neste relatório de validação antes da publicação.

Quando um fluxo de trabalho é um subfluxo, as mudanças que podem fazer com que ele se torne inválido incluem:

- Mudança dos tipos de dados das variáveis de entrada. Verifique se todos os fluxos de trabalho primários citados no relatório de validação podem passar o tipo de valor correto.
- Inclusão de variáveis de entrada. Verifique se todos os fluxos de trabalho primários citados no relatório de validação são capazes de passar todos os valores de variáveis para o subfluxo.
- Mudança ou remoção do valor de retorno de um fluxo de trabalho. Verifique se as mudanças no valor de retorno de um fluxo de trabalho são compatíveis com os requisitos de todos os fluxos primários.
- Mudança da tabela na qual o fluxo de trabalho é executado. Verifique se a seleção da tabela é compatível com todos os fluxos primários.

Nota:
Para excluir um fluxo de trabalho que é um subfluxo, primeiro remova o subfluxo de todos os fluxos primários citados no relatório de validação para remover a dependência. Depois que as dependências forem eliminadas, um usuário com a função apropriada poderá excluir o subfluxo.

ValidateSingleEnd

O validador **ValidateSingleEnd** encontra e identifica várias atividades **Término** em um único fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Várias atividades **Término** em um fluxo de trabalho podem ser intencionais e não afetá-lo ou podem ser um erro que o designer precisa corrigir.

Resumo da validação

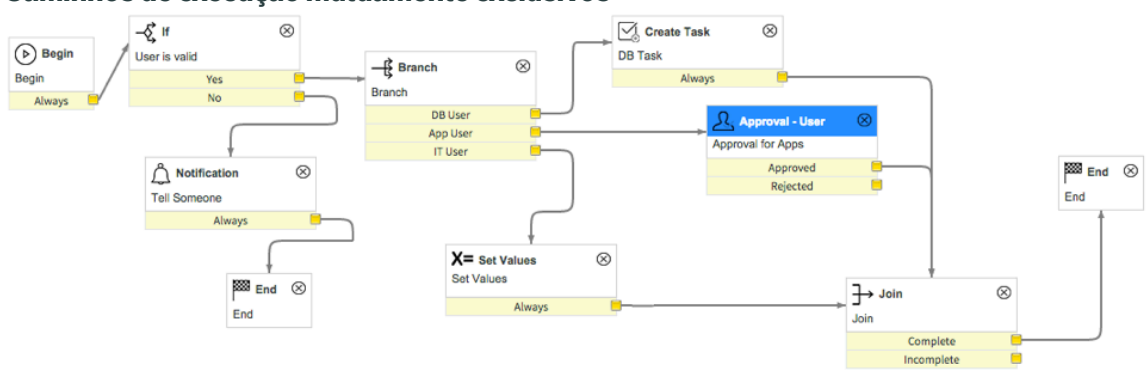
- Risco: se os caminhos de execução para as atividades **Término** não forem mutuamente exclusivos, o primeiro **Término** encontrado concluirá o fluxo de trabalho e cancelará todas as outras atividades em execução.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Este fluxo de trabalho contém 1 atividade "Término".
- Resultado inválido: Atividade inválida
- Mensagem inválida: Este fluxo de trabalho contém <contagem de términos> atividades "Término".
- Ação sugerida: remova as atividades **Término** estranhas que não deveriam fazer parte do design.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Nenhuma

Solução de problemas

Assim que uma atividade **Término** for encontrada, o fluxo de trabalho será concluído, mesmo se houver outros caminhos de execução viáveis que levem a uma segunda atividade **Término** e ainda estejam em execução. Essas atividades em execução serão canceladas como parte das ações de limpeza da atividade **Término**. Portanto, os resultados do design de fluxos de trabalho com vários **Términos** devem ser considerados com cuidado.

No caso de fluxos de trabalho grandes, em geral é mais intuitivo ler o fluxo de trabalho quando há várias atividades **Término**. No exemplo a seguir, os caminhos para os dois **Términos** são caminhos de execução mutuamente exclusivos. Se este fosse um fluxo de trabalho grande, com muitas atividades entre a **Ramificação** e o segundo **Término**, o valor dos vários términos se tornaria aparente. Rastrear uma resposta **Não** de **Usuário é inválido** para um único **Término** atrás de 33 outras atividades seria significativamente mais difícil. Não há risco neste design de fluxo de trabalho, pois não há motivo para outras atividades serem executadas se a atividade **Término** após a atividade **Notificação** encerrar o fluxo de trabalho.

Caminhos de execução mutuamente exclusivos

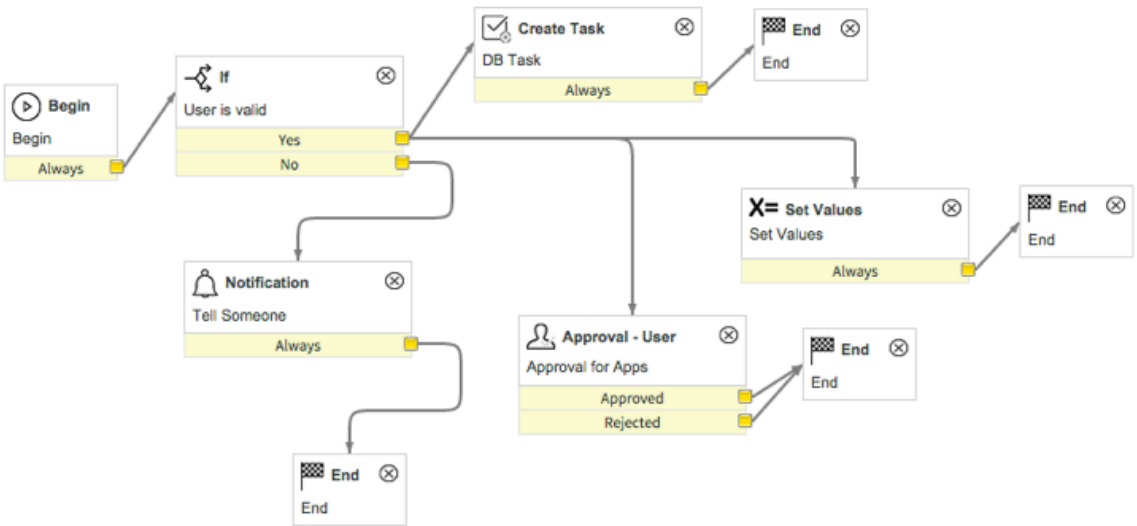


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O próximo exemplo tem várias atividades **Término** em caminhos de execução que não são mutuamente exclusivos. Uma resposta **Sim** de **Usuário é válido** faz com que a atividade **Definir valores** seja concluída imediatamente. Ao atingir sua atividade **Término** primeiro, este caminho de execução cancela as atividades **Aprovação de apps** e **Tarefa de banco de dados**, o que pode não ser o resultado desejado. Se todos os caminhos devem ser concluídos antes de **Término**, as atividades devem chegar a um **Ingresso** (como no exemplo anterior) que faça a transição para um único **Término**.

Caminhos de execução mutuamente inexclusivos



Nota:
Para adicionar o segundo **Término**, clique com o botão direito do mouse para copiar a atividade **Término** original e colá-la na tela. Na maioria dos casos, um único **Término** é a maneira melhor e mais confiável de garantir que todas as atividades previstas para serem executadas antes da conclusão do fluxo de trabalho o façam com sucesso.

ValidateUpdateSetDependencies

O validador **ValidateUpdateSetDependencies** identifica todos os subfluxos chamados no fluxo de trabalho atual e determina se algum desses subfluxos está sendo editado em um conjunto de atualizações diferente (em andamento).

Este aviso informa ao usuário que o fluxo de trabalho e uma ou mais dependências estão sendo modificados ativamente de uma maneira que não será implantada simultaneamente em outra instância sem esforço adicional.

Para obter informações sobre conjuntos para atualização, consulte Criação e seleção de um conjunto para atualização .

Resumo da validação

- Risco: se um fluxo de trabalho primário for editado em um conjunto de atualizações e seu subfluxo dependente for editado em outro, os dois fluxos de trabalho poderão não ser compatíveis quando movidos para uma instância diferente. Mudanças feitas de maneira independente, como valores comuns ou esperados, poderão tornar os dois fluxos de trabalho incompatíveis.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Mensagem válida: Não foram encontrados problemas de dependência de conjunto de atualizações.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem Inválida: Este fluxo de trabalho tem fluxos de trabalho dependentes que estão em um conjunto de atualizações diferente.
- Ação sugerida: modifique e implante ambos os fluxos de trabalho no mesmo conjunto de atualizações. Se você precisar modificar dependências em conjuntos para atualização separados, use um destes métodos:
  - Assegure que todos os conjuntos para atualização sejam migrados simultaneamente.
  - Antes de implantar o conjunto de atualizações de fluxo principal, mescle as dependências em um conjunto de atualizações antes de sua conclusão.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

Solução de problemas

Um fluxo de trabalho é adicionado a um conjunto de atualizações somente quando o fluxo de trabalho é publicado. Este validador emite um aviso quando existe uma das seguintes condições:

- Um subfluxo publicado está em um conjunto de atualizações diferente do fluxo de trabalho primário, e esse conjunto de atualizações está em andamento.
- Um subfluxo foi submetido a check-out por outro usuário, que está trabalhando em um conjunto de atualizações diferente daquele do usuário atual.

Nota:
Este validador não procura conjuntos para atualização que foram encerrados. Ele verifica somente os conjuntos para atualização que estão em andamento ou os conjuntos para atualização de todos os subfluxos usados pelo fluxo de trabalho atual que forem submetidos a check-out para usuários que estão trabalhando em um conjunto para atualização diferente.

Exemplo

O exemplo a seguir mostra um cenário de desenvolvimento em risco, no qual dois usuários criam dependências entre fluxos de trabalho em diferentes conjuntos para atualização.

Usuário A:

1. Define o Conjunto de atualizações A como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho A ao check-out.
3. Altera o valor de retorno do tipo **Cadeia de caracteres** no Fluxo de trabalho A para um tipo **Referência/Usuário**.
4. Publica o Fluxo de trabalho A, causando uma entrada no Conjunto de atualizações A.

Usuário B:

1. Define o Conjunto de atualizações B como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho B ao check-out.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Inclui o Fluxo de trabalho A como subfluxo.
4. Usa o valor de retorno de referência do usuário do Fluxo de trabalho A como atribuição de aprovação.
5. Publica o Fluxo de trabalho B, causando uma entrada no Conjunto de atualizações B.

Riscos

- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma instância diferente que tem uma versão mais antiga do Fluxo de trabalho A. O valor de retorno não é uma referência do usuário, o que faz com que o resultado do Fluxo de trabalho B seja diferente daquele quando foi testado no desenvolvimento.
- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma nova instância que não tem uma versão do Fluxo de trabalho A. O Fluxo de trabalho B tem uma falha de validação no tempo de execução e não pode ser executado. Uma entrada de log é adicionada ao log do fluxo de trabalho do registro atual.

Possíveis soluções

Solução 1

Migre o fluxo de trabalho primário e todos os fluxos de trabalho dependentes juntos para uma nova instância usando o mesmo conjunto de atualizações.

1. Defina o conjunto de atualizações como aquele que você quer usar para migrar as novas instâncias.
2. Verifique e publique novamente os fluxos de trabalho que precisam ser incluídos. Esta ação força uma entrada no conjunto de atualizações atual.
3. Conclua o conjunto de atualizações com todas as dependências.
4. Siga os procedimentos padrão para migrar conjuntos para atualização para instâncias locais.

Solução 2

Mova fluxos de trabalho dependentes entre conjuntos para atualização.

1. Identifique o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho principal a ser migrado.
2. Navegue até **Conjuntos de atualização do sistema > Conjuntos para atualização locais**.
3. Encontre e selecione o conjunto de atualizações que contém as dependências do fluxo de trabalho principal.
4. Na lista relacionada **Atualizações do cliente**, selecione a versão do fluxo de trabalho do subfluxo que você deseja mover.
5. Selecione o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho primário no campo **Conjunto de atualizações**. Se esse campo não estiver no formulário de atualização do cliente, configure o formulário e adicione o campo.
6. Clique em **Atualizar** e o sistema de base moverá o subfluxo dependente para o conjunto de atualizações selecionado.
7. Repita as etapas de 4 a 6 para adicionar subfluxos dependentes adicionais ao conjunto de atualizações do fluxo primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

ValidateUpdateSetParentDependencies

O validador **ValidateUpdateSetParentDependencies** identifica todos os subfluxos que chamam o fluxo de trabalho atual como subfluxo e determina se algum desses fluxos de trabalho primários está sendo editado em um conjunto de atualizações diferente que esteja em andamento.

Este aviso informa ao usuário que o fluxo de trabalho e um ou mais fluxos de trabalho que dependem dele estão sendo modificados ativamente de uma maneira que não será implantada simultaneamente em outra instância sem esforço adicional.

Resumo da validação

- Risco: se um fluxo de trabalho primário for editado em um conjunto de atualizações e seu subfluxo dependente for editado em outro, os dois fluxos de trabalho poderão não ser compatíveis quando movidos para uma instância diferente. Mudanças feitas de maneira independente, como a edição de valores comuns ou esperados, poderão tornar os dois fluxos de trabalho incompatíveis.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Não foram encontrados problemas de dependência de conjunto de atualizações.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem Inválida: Este fluxo de trabalho tem fluxos de trabalho dependentes que estão em um conjunto de atualizações diferente.
- Ação sugerida: modifique e implante ambos os fluxos de trabalho no mesmo conjunto de atualizações. Se você precisar modificar dependências em conjuntos para atualização separados, use um destes métodos:
  - Assegure que todos os conjuntos para atualização sejam migrados simultaneamente.
  - Antes de implantar o conjunto de atualizações de fluxo principal, mescle as dependências em um conjunto de atualizações antes de definir sua conclusão.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

Solução de problemas

Um fluxo de trabalho é adicionado a um conjunto de atualizações somente quando o fluxo de trabalho é publicado. Este validador emite um aviso quando existe uma das seguintes condições:

- Um subfluxo publicado está em um conjunto de atualizações diferente do fluxo de trabalho primário, e esse conjunto de atualizações está em andamento.
- Um subfluxo foi submetido a check-out por outro usuário, que está trabalhando em um conjunto de atualizações diferente daquele do usuário atual.

Nota:
Este validador não procura conjuntos para atualização que foram encerrados. Ele verifica somente os conjuntos para atualização que estão em andamento ou os conjuntos para atualização de todos os fluxos de trabalho primários que chamem o fluxo de trabalho atual e sejam submetidos a check-out para usuários que estão trabalhando em um conjunto para atualização diferente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo

O exemplo a seguir mostra um cenário de desenvolvimento em risco, no qual dois usuários criam dependências entre fluxos de trabalho em diferentes conjuntos para atualização.

Usuário A:

1. Define o Conjunto de atualizações A como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho A ao check-out.
3. Altera o valor de retorno do tipo **Cadeia de caracteres** no Fluxo de trabalho A para um tipo **Referência/Usuário**.
4. Publica o Fluxo de trabalho A, causando uma entrada no Conjunto de atualizações A.

Usuário B:

1. Define o Conjunto de atualizações B como o conjunto de atualizações atual.
2. Submete o Fluxo de trabalho B ao check-out.
3. Inclui o Fluxo de trabalho A como subfluxo.
4. Usa o valor de retorno de referência do usuário do Fluxo de trabalho A como atribuição de aprovação.
5. Publica o Fluxo de trabalho B, causando uma entrada no Conjunto de atualizações B.

Riscos

- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma instância diferente que tem uma versão mais antiga do Fluxo de trabalho A. O valor de retorno não é uma referência do usuário, o que faz com que o resultado do Fluxo de trabalho B seja diferente daquele quando foi testado no desenvolvimento.
- O Usuário B move o Conjunto de atualizações B para uma nova instância que não tem uma versão do Fluxo de trabalho A. O Fluxo de trabalho B tem uma falha de validação no tempo de execução e não pode ser executado. Uma entrada de log é adicionada ao log do fluxo de trabalho do registro atual.

Possíveis soluções

Solução 1

Migre o fluxo de trabalho primário e todos os fluxos de trabalho dependentes juntos para uma nova instância usando o mesmo conjunto de atualizações.

1. Defina o conjunto de atualizações como aquele que você quer usar para migrar as novas instâncias.
2. Verifique e publique novamente os fluxos de trabalho que precisam ser incluídos.

   Nota:
   Esta ação força uma entrada no conjunto de atualizações atual.

3. Conclua o conjunto de atualizações com todas as dependências.
4. Siga os procedimentos padrão para migrar conjuntos para atualização para instâncias locais. Para obter informações sobre conjuntos para atualização, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução 2

Mova fluxos de trabalho dependentes entre conjuntos para atualização.

1. Identifique o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho principal a ser migrado.
2. Navegar até **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais**.
3. Encontre e selecione o conjunto de atualizações que contém as dependências do fluxo de trabalho principal.
4. Na lista relacionada **Atualizações do cliente**, selecione a versão do fluxo de trabalho do subfluxo que você deseja mover.
5. Selecione o conjunto de atualizações que contém o fluxo de trabalho primário no campo **Conjunto de atualizações**. Se esse campo não estiver no formulário de atualização do cliente, configure o formulário e adicione o campo.
6. Clique em **Atualizar**. O sistema de base move o subfluxo dependente para o conjunto de atualizações selecionado.
7. Repita as etapas de 4 a 6 para adicionar subfluxos dependentes adicionais ao conjunto de atualizações do fluxo primário.

ValidateInputVarUpdateSetDependencies

O validador **ValidateInputVarUpdateSetDependencies** examina os conjuntos para atualização para garantir que as variáveis de entrada de um determinado fluxo de trabalho não tenham sido excluídas em conjuntos para atualização diferentes daqueles **em andamento** no momento.

Resumo da validação

- Risco: os fluxos de trabalho e suas variáveis de entrada não são movidos juntos em um único conjunto de atualizações. A exclusão de variáveis de entrada é capturada em uma entrada de atualização diferente. Se essas duas entradas não estiverem no mesmo conjunto de atualizações, a execução do fluxo de trabalho poderá ser instável.
- Objetivo: determinar se as variáveis de entrada que pertenciam a este fluxo de trabalho foram excluídas em um conjunto de atualizações diferente.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Não foram encontrados problemas de dependência de conjunto de atualizações para variáveis de entrada.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Há variáveis de entrada que foram excluídas e registradas em log em um conjunto de atualizações diferente.
- Ação sugerida: se a exclusão não deve ser separada do fluxo de trabalho, verifique se ambos os conjuntos para atualização foram confirmados simultaneamente na nova instância ou mescle ambas as cargas em um único conjunto para atualização.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Solução de problemas

As variáveis de entrada do fluxo de trabalho obtêm entradas individuais na lista relacionada **Atualização do cliente** no conjunto de atualizações do usuário atual. Este validador relata ao usuário quando ocorrem exclusões de entrada de fluxo de trabalho em um conjunto de atualizações diferente daquele do usuário atual.

Siga as instruções para Remoção de variável de entrada quando o validador emitir este aviso.

ValidateWorkflowEndStages

O validador **ValidateWorkflowEndStages** verifica se, em fluxos de trabalho com fases, a atividade de término do fluxo de trabalho tem uma fase chamada Concluir ou Concluído.

Se o fluxo de trabalho tiver fases associadas a ele, mas não tiver a fase concluída na atividade de término, o indicador de fase não mostrará que o fluxo de trabalho foi concluído.

Resumo da validação

- Risco: o indicador de fase não mostrará que o fluxo de trabalho foi concluído.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: As fases de término do fluxo de trabalho são válidas.
- Resultado inválido: Inválido
- Mensagem inválida: Atividade final A encontrada com fase inválida "S".
- Ação sugerida: se isso não for intencional no design, faça as mudanças apropriadas.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho

Solução de problemas

Verifique se há uma atividade de término no fluxo de trabalho. Confirme se essa atividade atribui uma fase chamada Concluir ou Concluído.

ValidateWorkflowStageColumn

O validador **ValidateWorkflowStageColumn** detecta e relata quando o campo de fase (coluna de fase) para um fluxo de trabalho não está correto ou é inutilizável.

Resumo da validação

- Risco: os indicadores de fase podem não exibir as informações apropriadas.
- Nível de gravidade: Aviso
- Resultado válido: Válido
- Mensagem válida: Os valores de fase do fluxo de trabalho são válidos.
- Resultado inválido: Aviso
- Resumo de informações: Avisos de fase encontrados.
- Mensagens inválidas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A Tabela T não tem uma coluna chamada C.
- O fluxo de trabalho da tabela T tem fases, mas nenhuma coluna de fase.
- A Tabela T tem uma coluna de fase "C", mas não há fases definidas por atividades.
- O fluxo de trabalho na tabela T tem uma coluna de fase "C" que não é type=workflow.

- Ação sugerida: se isso não for intencional no design, faça as mudanças apropriadas.
- Publicável: Sim
- Executável: Sim
- Informações relacionadas: Atividades de fluxo de trabalho, Fases do fluxo de trabalho

Solução de problemas

Para verificar a coluna de fase:

1. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
2. Abra a caixa de diálogo de propriedades da versão do fluxo de trabalho clicando no ícone de menu e selecionando **Propriedades**.
3. Exiba a guia ou a seção **Fases**.
4. Verifique se a coluna de fase atribuída é realmente uma coluna na tabela à qual o fluxo de trabalho está associado.
5. Verifique se a coluna é type = workflow.

Dica: as colunas de fase não devem ser listas de seleção. Se forem, a lista aparecerá como somente leitura em visualizações do formulário, já que a mudança desse valor de coluna fora do mecanismo de fluxo de trabalho não garante o acompanhamento seguro dos estados de fase.

ValidateWorkflowStateValues

O validador **ValidateWorkflowStateValues** verifica se vários aspectos de fase nas atividades de fluxo de trabalho estão corretos.

Este validador tem várias mensagens de erro possíveis.

Resumo da validação

- **Risco:** os indicadores de fase podem não exibir as informações apropriadas.
- **Nível de gravidade:** Aviso
- **Resultado válido:** Válido
- **Mensagem válida:** Os valores de fase do fluxo de trabalho são válidos.
- **Resultado inválido:** Inválido
- **Resumo do aviso:** Avisos de fase encontrados.
- **Mensagens inválidas:**
  - Fase com nome vazio não é permitida.
  - Fase com valor vazio não é permitida.
  - Não é possível ter mais de uma fase com o mesmo nome: x.
  - Não é possível ter mais de uma fase com o mesmo valor: y

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Ação sugerida:** se isso não for intencional no design, faça as mudanças apropriadas.
- **Publicável:** Sim
- **Executável:** Sim
- **Informações relacionadas:** Atividades de fluxo de trabalho

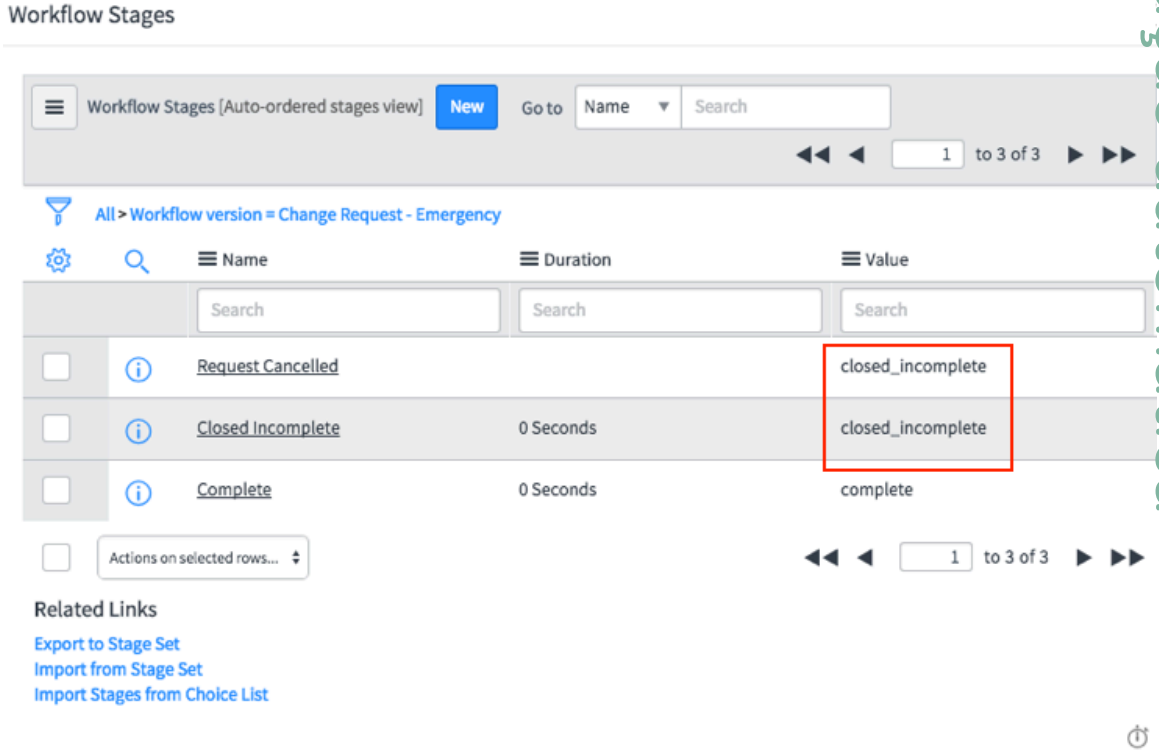
Solução de problemas

Use o procedimento a seguir para solucionar problemas deste validador:

1. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
2. Abra a lista de fases do fluxo de trabalho clicando no ícone de menu e selecionando **Editar fases**.
3. Verifique os nomes e os valores.

   Verifique se os nomes e os valores são exclusivos e não estão vazios.
4. Se o mesmo nome ou valor de fase aparecer mais de uma vez, remova uma das linhas. Em seguida, é muito importante passar pelo fluxo de trabalho e reatribuir as fases nas atividades que usavam a fase removida.

Validação de valores de fase do fluxo de trabalho



Dica: faça uma lista de quais atividades atribuem quais fases.

Conceitos de fluxo de trabalho

Você pode fazer muitas coisas com o Editor de fluxo de trabalho.

- Modifique as atividades principais e as condições de saída.
- Crie atividades personalizadas e reutilize os dados para outros fluxos de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Consulte Designer de atividades do Orchestration.

- Baixe pacotes de atividades da ServiceNow Store e crie pacotes para carregar.
- Edite fluxos de trabalho graficamente.
- Defina transições entre atividades do fluxo de trabalho.
- Para a tabela que corresponde ao fluxo de trabalho, personalize as regras de negócio.
- Resuma o andamento do fluxo de trabalho por meio de fases.
- Valide fluxos de trabalho para identificar possíveis problemas.
- Publique fluxos de trabalho para outros usuários.
- Edite várias tabelas sem precisar modificá-las diretamente.

Versões de fluxo de trabalho

Para impedir que os usuários façam mudanças em um fluxo de trabalho que afetem outros usuários do sistema, é necessário fazer o check-out dos fluxos de trabalho antes de editá-los.

Somente um usuário pode fazer check-out de um fluxo de trabalho por vez. Depois do check-out de um fluxo de trabalho, as mudanças se aplicam apenas ao usuário que fez o check-out. Os outros usuários podem continuar usando o fluxo de trabalho publicado. Depois que as mudanças forem concluídas, o fluxo de trabalho poderá ser publicado para ficar disponível a todos os usuários.

Nota:
Como cada fluxo de trabalho tem um sys_id exclusivo, fluxos de trabalho diferentes podem ter o mesmo nome. Isso normalmente é esperado em um ambiente separado por domínio, em que os usuários em empresas diferentes não podem ver os fluxos de trabalho uns dos outros porque estão em domínios diferentes. No entanto, é algo que pode gerar confusão em outros ambientes. Em geral, dê a cada fluxo de trabalho um nome exclusivo para impedir que os designers façam mudanças no fluxo de trabalho errado.

Quando uma nova versão de um fluxo de trabalho existente é publicada, as mudanças não são aplicadas a contextos de fluxo de trabalho em execução. Os contextos de fluxo de trabalho em execução no momento continuam usando a versão que estava disponível quando o fluxo de trabalho iniciou. Na próxima vez que o fluxo de trabalho for executado, ele usará a versão atualizada publicada.

Escopo do fluxo de trabalho

O escopo da aplicação de fluxo de trabalho determina o acesso que uma aplicação tem às informações em um fluxo de trabalho, especificamente aos dados contidos nas atividades dele.

Quando um fluxo de trabalho é criado, ele herda o escopo da aplicação do menu de engrenagem do usuário conectado. Esse escopo não pode ser mudado no Editor de fluxo de trabalho. O fluxo de trabalho é executado nesse escopo e só pode ser chamado de uma aplicação diferente se a configuração de acessibilidade do fluxo de trabalho permitir o acesso a todos os escopos (público). Caso contrário, o escopo da aplicação do fluxo de trabalho será privado para a aplicação.

Nota:
Qualquer script criado no Editor de fluxo de trabalho, como um script avançado em uma atividade *If*, é executado no escopo do fluxo de trabalho. Todas as atividades principais presentes no sistema de base ou para Orchestration são executadas no escopo do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

As atividades personalizadas são executadas em seu próprio escopo, mesmo que ele não seja o mesmo do fluxo de trabalho. O escopo de uma atividade personalizada pode ser privado ou público. Qualquer script executado dentro de uma atividade personalizada com um escopo só pode acessar artefatos externos que estejam dentro do escopo dessa atividade ou artefatos que estejam configurados para serem executados em qualquer escopo. Por outro lado, um artefato externo só pode acessar o script dentro dessa atividade privada se esse artefato estiver sendo executado no mesmo escopo. As atividades com escopos públicos podem interagir com artefatos externos em qualquer escopo da aplicação.

Você pode usar atividades privadas em um fluxo de trabalho que tenha um escopo de aplicação público. Essas atividades são protegidas para não estabelecer acesso fora do fluxo de trabalho. Para obter detalhes sobre como definir o escopo da aplicação para atividades personalizadas, consulte o modelo de atividade apropriado na tabela de descrição do campo.

Nota:
As atividades personalizadas carregadas na Store ServiceNow devem ser configuradas como acessíveis a todos os escopos da aplicação.

Restrições para o escopo do fluxo de trabalho

Existem algumas restrições para escopos de aplicações públicas e privadas.

Durante o tempo de execução, os fluxos de trabalho com escopo público podem acessar outros recursos da aplicação, desde que esses recursos estejam definidos como acessíveis a todos os escopos da aplicação. Os fluxos de trabalho com escopo privado em um escopo de aplicação privado só podem acessar recursos privados para seu escopo. Devido aos limites de acesso ao escopo, todos os fluxos de trabalho com escopo privado que fazem chamadas para outros recursos com escopo têm uma falha de exceção ou de atividade travada enquanto aguardam os resultados retornados. Isso ocorre ao fazer chamadas para estes recursos globais comuns:

- Filas do ECC
- Tarefas
- Aprovações
- Eventos
- Temporizadores de ANS
- Temporizadores
- Script Includes
- Regras de negócios
- APIs de fluxo de trabalho

À medida que você projeta os fluxos de trabalho, valide a visibilidade e a acessibilidade de todos os recursos antes da implantação.

Consulte Escopo da aplicação .

Para obter informações sobre como configurar o escopo de um fluxo de trabalho, consulte Propriedades do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domain Separation e Workflow

Domain Separation é compatível com o aplicativo Workflow. O Domain Separation permite separar dados, processos e tarefas administrativas em agrupamentos lógicos chamados de domínios. Você pode controlar vários aspectos dessa separação, incluindo quais usuários podem ver e acessar os dados.

Nível de suporte: Padrão*

- Inclui nível **Básico**.
- Lógica de negócios: os processos podem ser criados ou modificados por cliente pelo provedor de serviço. Os casos de uso refletem o uso apropriado da aplicação por vários clientes do provedores de serviço em uma única instância.
- O proprietário da instância deve ser capaz de configurar a lógica de negócios do MVP e os parâmetros de dados por locatário conforme previsto para a aplicação específica.

Caso de uso: como administrador, preciso tornar os comentários obrigatórios no encerramento de um registro para um locatário, mas não para outro.

Visão geral

Quando a separação de domínio está habilitada, os fluxos de trabalho e as atividades de fluxo de trabalho herdam o domínio do usuário que os publica ou cria.

Como a separação de domínio funciona na aplicação Workflow

Embora os fluxos de trabalho sejam gerenciados por várias tabelas, somente as tabelas abaixo são usadas para recursos de separação de domínio:

- **Fluxo de trabalho [wf_workflow]** e **Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version]**: usadas para Administração de processos ou separação de processos.
- **Contexto de fluxo de trabalho [wf_context]**: usada para Noções básicas sobre separação de domínio .

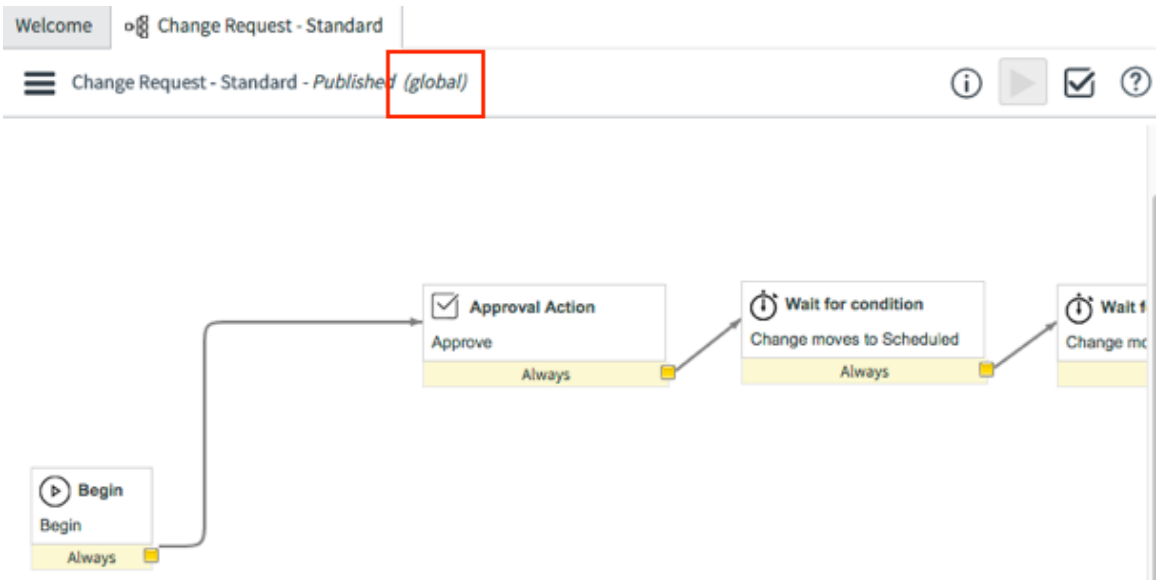
Nota:
A tabela Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version] não contém um campo de domínio; os registros em Versão do fluxo de trabalho herdam o domínio do registro primário em Fluxo de trabalho.

O Editor de fluxo de trabalho exibe um domínio de fluxo de trabalho na barra de título após o nome do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Domínio do editor de fluxo de trabalho



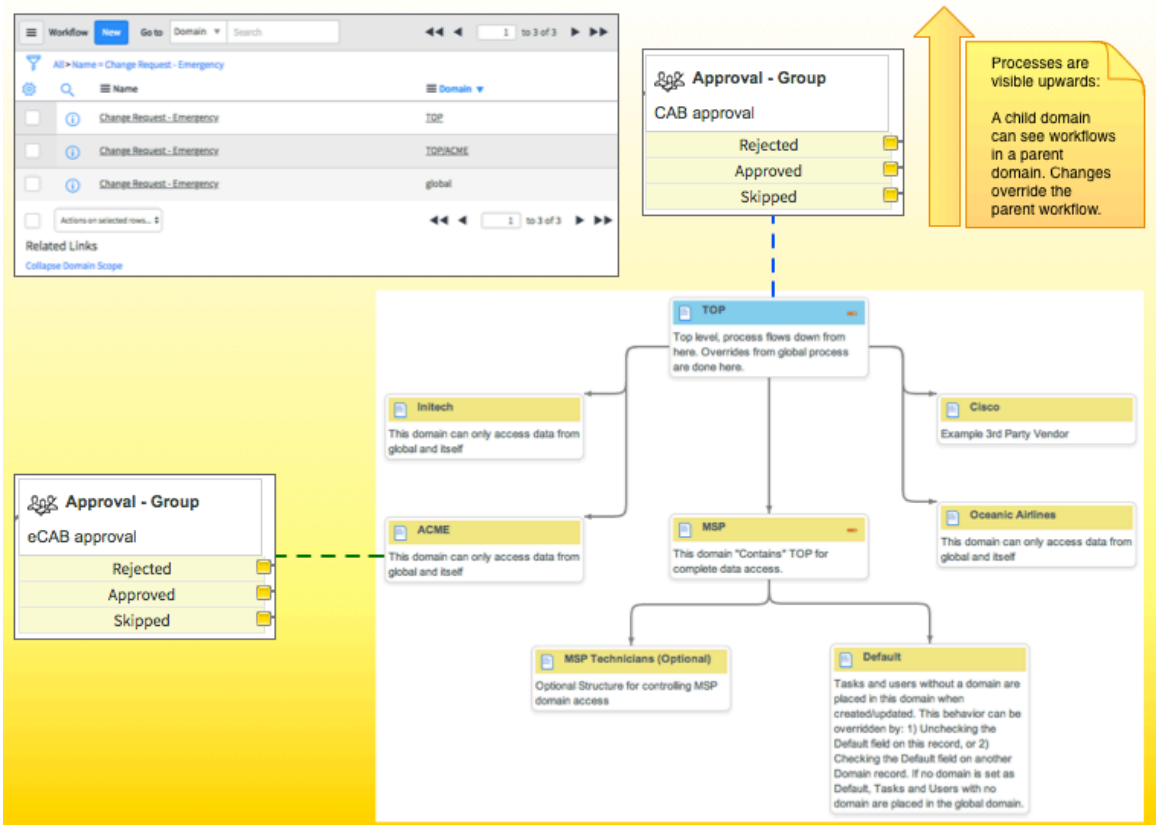
Tópicos relacionados

Domain Separation para provedores de serviço

Fluxos de trabalho e administração delegada

A administração delegada permite que domínios secundários herdem fluxos de trabalho de níveis superiores na hierarquia de domínio e os substituam por versões específicas do domínio, se necessário.

Fluxo de trabalho e administração delegada



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os registros de fluxo de trabalho nas tabelas Fluxo de trabalho [wf_workflow] e Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version] são considerados processos. Um usuário em um domínio secundário pode fazer check-out, mas não pode copiar um fluxo de trabalho de um domínio primário. Quando um usuário em um domínio secundário faz o check-out de um fluxo de trabalho de um domínio primário, o sistema cria uma versão do fluxo de trabalho no domínio desse usuário. Essa nova versão é um registro exclusivo na tabela Fluxo de trabalho [wf_workflow]. Depois que o usuário publica esse novo fluxo de trabalho, ele é usado pelos outros usuários no domínio secundário e substitui o fluxo de trabalho do domínio primário. O fluxo de trabalho original no domínio primário não estará mais visível para os usuários no domínio secundário.

Por exemplo, um provedor de serviços gerenciados (MSP) hospeda serviços de ITSM para várias empresas, incluindo ACME e Initech, em uma única instância. Como administradores, o MSP cria um fluxo de trabalho "Solicitação de mudança - Emergência" que se aplica a todos os domínios porque foi criado no domínio TOP, que é o mais alto na hierarquia de domínios. Esse fluxo de trabalho substitui o fluxo global "Solicitação de mudança - Emergência" e especifica que as solicitações de mudança de emergência exigem aprovação do grupo de aprovação do CCM. Por causa da administração delegada, cada domínio na hierarquia vê e usa esse fluxo de trabalho. Agora, suponha que o domínio ACME exija uma política de aprovação diferente, na qual as solicitações de mudança de emergência exigem aprovação do grupo de aprovação de emergência do CCM. O MSP cria outra versão do fluxo de trabalho "Solicitação de mudança - Emergência" no domínio da ACME. Esse fluxo de trabalho substitui a versão no domínio TOP e é aplicado somente a usuários no domínio da ACME.

Permissões do fluxo de trabalho

Um novo fluxo de trabalho é executado com o domínio e as credenciais do usuário que o iniciou.

O fluxo de trabalho preserva o domínio e as credenciais de um usuário até que uma atividade faça com que o fluxo de trabalho aguarde, como uma atividade de aprovação que aguarda aprovação ou rejeição. Quando o fluxo de trabalho interrompido é retomado, por exemplo, depois que um usuário aprova uma solicitação, o fluxo de trabalho usa as credenciais do usuário de aprovação, mas continua a ser executado no domínio do usuário original.

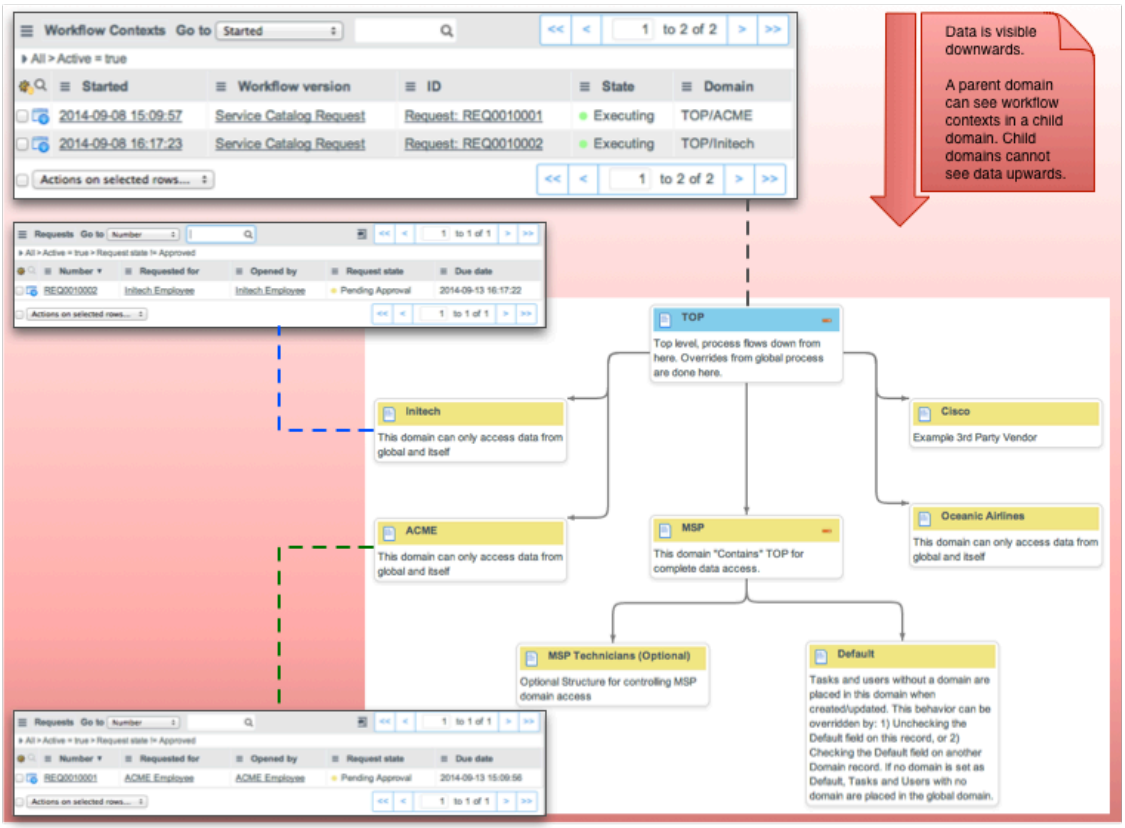
Fluxos de trabalho e separação de dados

A separação de dados restringe os contextos de fluxo de trabalho a usuários que estão no mesmo domínio do fluxo de trabalho ou são membros de um domínio primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho e separação de dados



Os registros de fluxo de trabalho na tabela Contextos de fluxo de trabalho [wf_contexts] são considerados dados. A separação de dados restringe os contextos de fluxo de trabalho a usuários que estão no mesmo domínio do fluxo de trabalho ou são membros de um domínio primário. Enquanto um usuário em um domínio primário pode ver os fluxos de trabalho em execução em um domínio secundário, um usuário em um domínio secundário não pode ver os fluxos de trabalho em execução em um domínio primário. Se necessário, os administradores podem usar domínios de visibilidade ou domínios "contém" para permitir que mais pessoas vejam os dados de um domínio específico.

Por exemplo, quando um usuário da ACME solicita algum item do catálogo de serviços, um contexto de fluxo de trabalho "Solicitação do catálogo de serviços" é criado no domínio da ACME. Da mesma forma, uma solicitação do catálogo de serviços de um usuário da Initech cria um contexto de fluxo de trabalho no domínio da Initech. Um usuário de MSP no domínio TOP pode ver ambos os contextos de fluxo de trabalho porque esse é o domínio primário dos domínios da ACME e da Initech. No entanto, quando um usuário da ACME ou da Initech faz login, a separação de dados impede que eles vejam as solicitações do catálogo de serviços um do outro. Este é o comportamento esperado, porque cada contexto de fluxo de trabalho contém dados específicos para esse domínio, como o item solicitado e o histórico de aprovação da solicitação.

Ordem de operação do mecanismo de fluxo de trabalho

O mecanismo de fluxo de trabalho é executado em uma ordem predefinida em relação às regras de negócio e às operações de banco de dados. Ele armazena em cache os fluxos de trabalho publicados e normalmente usados para melhorar o desempenho.

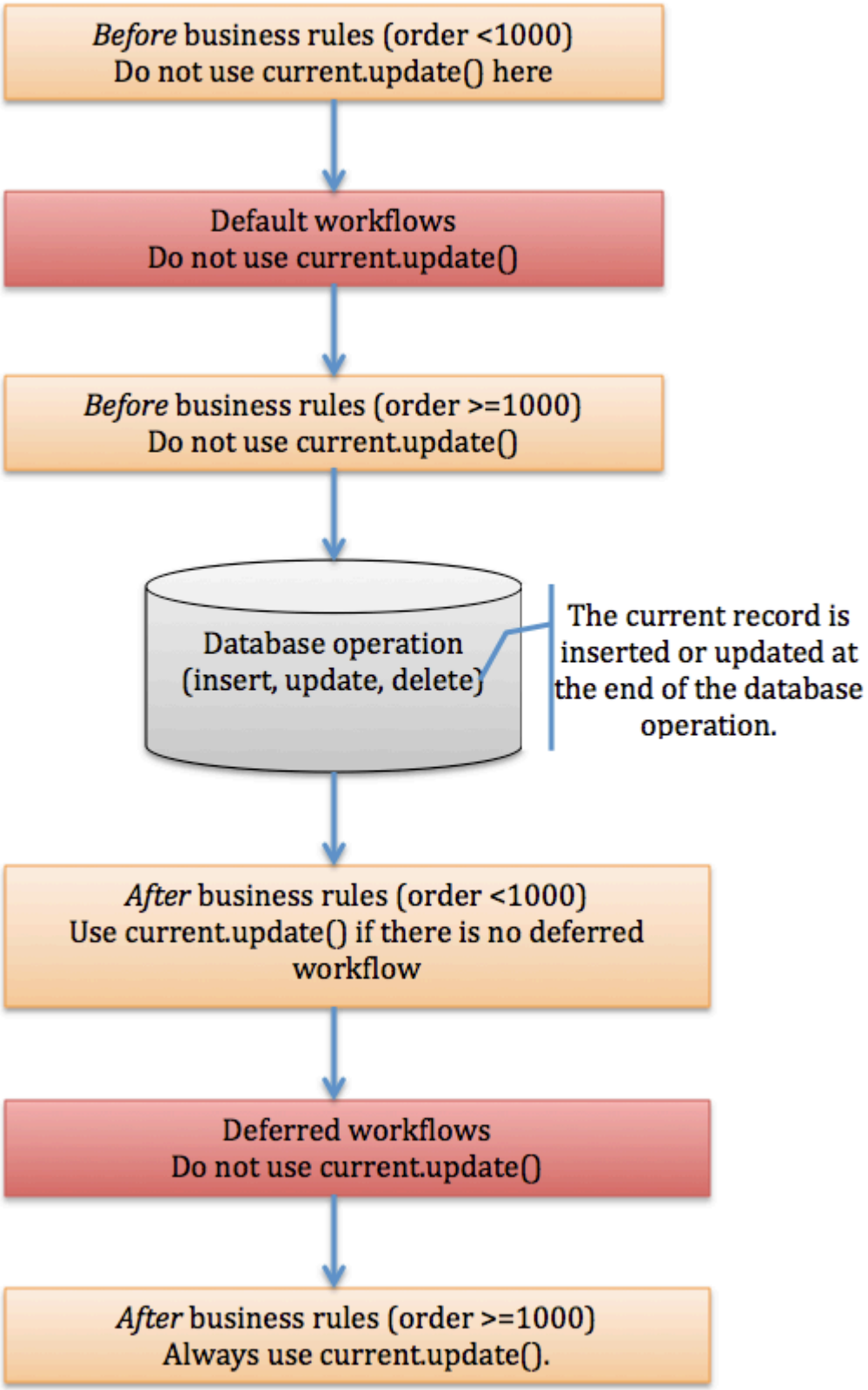
A propriedade de fluxo de trabalho **Executar após a execução de regra de negócio** define se um fluxo de trabalho é **Padrão** ou **Adiado**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O diagrama abaixo mostra a ordem de operações do mecanismo de fluxo de trabalho e quando os fluxos do tipo Padrão e Adiado são executados. Para obter uma visão geral da ordem de operação do mecanismo, consulte Ordem de execução de scripts e mecanismos .

Diagrama de ordem do mecanismo de fluxo de trabalho



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Cache de fluxo de trabalho

O mecanismo de fluxo de trabalho armazena em cache os fluxos de trabalho publicados e normalmente usados para melhorar o desempenho.

O armazenamento em cache reduz significativamente o número de consultas ao banco de dados por fluxo de trabalho. Por padrão, o mecanismo armazena em cache até 300 versões únicas do de fluxo de trabalho. O armazenamento em cache de fluxos de trabalho muito grandes pode reduzir esse número, já que o tamanho do cache não pode exceder o tamanho de heap da Java Virtual Machine (JVM).

Para alterar o número máximo de versões de fluxo de trabalho em cache, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Propriedades** e modifique o valor da propriedade **O número máximo de modelos que serão mantidos simultaneamente no cache de LRU** (*glide.workflow.model.cache.max*). Você precisa reiniciar a instância para aplicar essa mudança.

Tabelas de fluxo de trabalho

Para ter flexibilidade total, os fluxos de trabalho armazenam informações em várias tabelas diferentes.

As tabelas que contêm informações de fluxo de trabalho não costumam ser editadas uma a uma. Em vez disso, use o Editor de fluxo de trabalho para editar os fluxos de trabalho. As listas abaixo são fornecidas para fins de referência.

Tabelas de fluxo de trabalho

Tabela	Descrição
Workflows	
Renderizador de coluna [column_renderer]	Um widget de renderizador para uma coluna de fases. Os renderizadores de fase são gravados e Jelly como uma macro de IU. O padrão é Orientado por fluxo de trabalho e cobre a maioria dos cenários de fase relacionados ao fluxo de trabalho.
Versão [wf_versionable]	Acompanha diferentes versões de definições de elemento [wf_element_activity].
Fluxo de trabalho [wf_workflow]	Os registros primários de fluxos de trabalho.
Vinculação de fluxo de trabalho [wf_workflow_binding]	Histórico de fluxos de trabalho executados e o registro-gatilho. Os registros de Vinculação de fluxo de trabalho impedem que o sistema execute fluxos de trabalho novamente quando o registro de Contexto de fluxo de trabalho tiver sido excluído.
Contexto do fluxo de trabalho [wf_context]	Instâncias individuais de um fluxo de trabalho que está sendo usado.
Execução de fluxo de trabalho [wf_workflow_execution]	Registros sintéticos "atuais" para fluxos de trabalho executados em Global.
Instância de fluxo de trabalho [wf_workflow_instance]	Conexões de fluxos de trabalho a subfluxos.
Versão do fluxo de trabalho [wf_workflow_version]	Versões específicas de um fluxo de trabalho: versões publicadas ou versões que foram submetidas a check-out.
Atividades	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de fluxo de trabalho

Tabela	Descrição
Designer de atividades [wf_element_activity]	Definições de atividades personalizadas
Variáveis de atividade [wf_activity_variable]	Variáveis para atividades.
Atividade de fluxo de trabalho [wf_activity]	Atividades em uso nos fluxos de trabalho.
Definição de atividade de fluxo de trabalho [wf_activity_definition]	Definições de atividades que podem ser usadas em um fluxo de trabalho.
Atividade de execução de fluxo de trabalho [wf_executing]	Instâncias individuais de atividades realizadas em contextos ativos.
Componentes do fluxo de trabalho	
Provedor de elemento [wf_element_provider]	Definições de modelo para atividades personalizadas.
Aprovação de grupo [sysapproval_group]	Aprovações no nível de grupo.
Variável [item_option_new]	
Condição de fluxo de trabalho [wf_condition]	Todas as condições definidas em fluxos de trabalho.
Definição de elemento de fluxo de trabalho [wf_element_definition]	Tabela primária para definições de atividade.
Configuração de tempo de execução estimado do fluxo de trabalho [wf_estimated_runtime_config]	Dados de desempenho de tempo de execução para fluxos de trabalho concluídos.
Comando enfileirado de fluxo de trabalho [wf_command]	Armazenamento interno temporário para fluxos de trabalho em execução no momento.
Variável SC de fluxo de trabalho [wf_variable]	As variáveis do Catálogo de serviços para um fluxo de trabalho.
Programação de fluxo de trabalho [wf_workflow_schedule]	Definições dos horários para executar fluxos de trabalho específicos.
Horário de fluxo de trabalho [wf_workflow_binding]	Dados de desempenho de horário para fluxos de trabalho.
Transição de fluxo de trabalho [wf_transition]	Todas as transições definidas em fluxos de trabalho.
Histórico	
Histórico de atividades do fluxo de trabalho [wf_history]	O histórico de atividades executadas.
Entrada de log do fluxo de trabalho [wf_log]	Todos os eventos e o histórico do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tabelas de fluxo de trabalho

Tabela	Descrição
Histórico de transição do fluxo de trabalho [wf_transition_history]	O histórico de transições executadas.
Fases	
Padrão de fase [wf_stage_default]	Definições dos campos de fase padrão para uso pelas tabelas.
Conjunto de fases [stage_set]	Um conjunto nomeado de fases que pode ser usado para preencher fases em vários fluxos de trabalho.
Entrada de conjunto de fases [stage_set_entry]	As fases que pertencem a um conjunto de fases nomeado.
Conjunto de fases para tabela [stage_set_table]	Define um relacionamento de um conjunto de fases com uma tabela para que o conjunto possa ser usado como fases padrão quando um novo fluxo de trabalho for criado para a tabela. Substitui a tabela wf_default_stage e é exibida quando você clica em **Fases padrão (por tabela)** no menu.
Fase do fluxo de trabalho [wf_stage]	Definições de fases usadas por fluxos de trabalho.

Administração de fluxos de trabalho

Adapte os fluxos de trabalho da forma que desejar.

Funções para fluxos de trabalho

Certas funções são necessárias para usar fluxos de trabalho.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Funções para fluxos de trabalho

Título da função [nome]	Descrição
Criador de atividade [activity_creator]	Cria e edita atividades do fluxo de trabalho personalizadas, reutiliza dados de atividades personalizadas e gerencia pacotes de atividades baixados da ServiceNow Store.
Administrador de serviço Web [web_service_admin]	Acessa e usa mensagens REST e SOAP no Designer de atividades da Orquestração. Cria e edita atividades personalizadas que usam os modelos do REST Web Services e do SOAP Web Services.
Administrador de fluxo de trabalho	Cria, edita, publica e exclui fluxos de trabalho gráficos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Funções para fluxos de trabalho

Título da função [nome]	Descrição
[workflow_admin]	**Aviso:** A concessão desta função a um usuário equivale a conceder a função de administrador, pois as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.
Criador de fluxo de trabalho [workflow_creator]	Cria, edita, publica e exclui fluxos de trabalho gráficos. **Aviso:** A concessão desta função a um usuário equivale a conceder a função de administrador, pois as atividades de script de fluxo de trabalho ignoram os controles de acesso e concedem acesso a todas as tabelas e operações de banco de dados. As atividades de script não ignoram as configurações de escopo da aplicação.

Administração de contextos do fluxo de trabalho

O contexto de fluxo de trabalho executa as atividades e transições definidas no fluxo de trabalho com o novo registro como atual.

O Workflox no ServiceNow chama um fluxo de trabalho em execução de "contexto de fluxo de trabalho". O contexto de fluxo de trabalho mantém o estado do processo geral no registro de Contextos de fluxo de trabalho. O contexto de fluxo de trabalho mantém o estado das atividades individuais conforme elas são executadas em uma série de listas relacionadas. Essas listas mantêm o estado das atividades em execução no momento, o resultado das atividades concluídas e o caminho de execução que o fluxo de trabalho percorreu no modelo de processo.

A tela "Contexto de fluxo de trabalho" apresenta uma representação visual do caminho de execução percorrido pelo fluxo de trabalho no modelo de processo. O estado de cada atividade (concluído, em execução, cancelado, erro) é representado usando a paleta de cores. Os caminhos executados são representados na cor azul; os caminhos não executados são representados em cinza. Os contextos do fluxo de trabalho ativos e históricos, bem como as atividades dentro deles, podem ser exibidos usando a seção "Fluxos de trabalho dinâmicos" do menu da aplicação Workflow.

Exibição de um contexto de fluxo de trabalho

Os contextos do fluxo de trabalho podem ser encontrados em dois locais:

- No link relacionado ao **contexto de fluxo de trabalho** do formulário da tarefa que está sendo alimentada pelo fluxo de trabalho.
- Navegando até **Fluxo de trabalho** > **Todos os Contextos** e selecionando um contexto ativo.

Exibição do andamento do fluxo de trabalho

Dois links relacionados no formulário Contexto de fluxo de trabalho permitem que você veja o andamento de um fluxo de trabalho em diferentes formatos.

Tradução automática

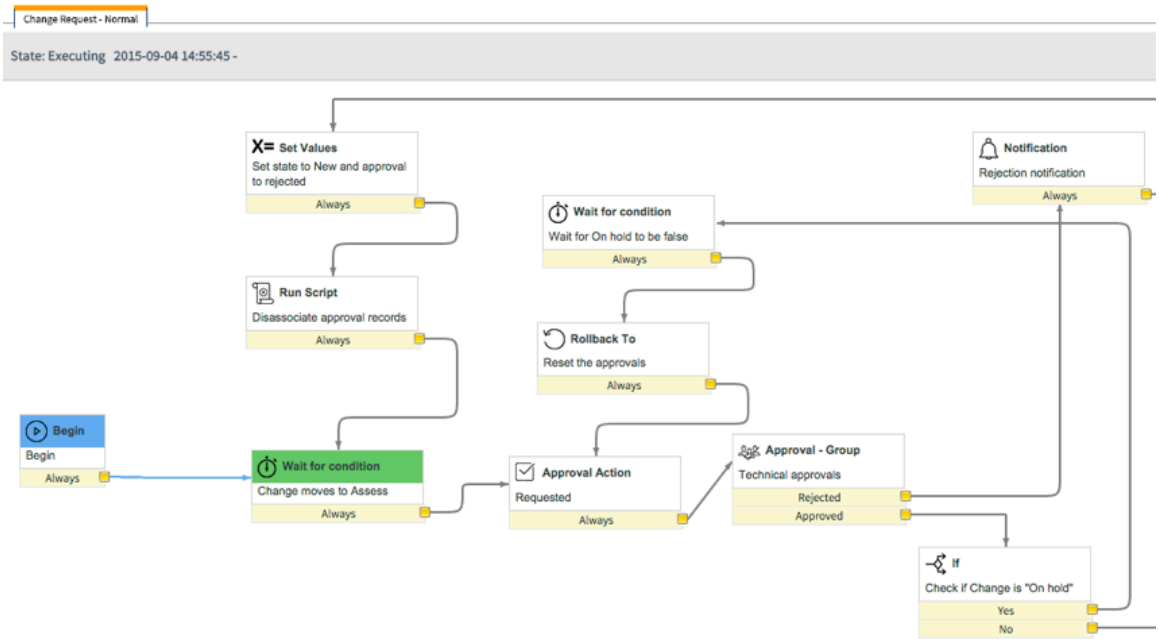
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Mostrar linha do tempo** exibe o contexto de fluxo de trabalho como uma linha do tempo.
- **Mostrar fluxo de trabalho** exibe o contexto de fluxo de trabalho no Editor gráfico de fluxo de trabalho.

Interface gráfica

Para exibir o contexto de fluxo de trabalho na interface do Editor gráfico de fluxo de trabalho, clique no link **Mostrar fluxo de trabalho** no registro de contexto do fluxo de trabalho ou no registro atual.

Exibição de fluxo de trabalho

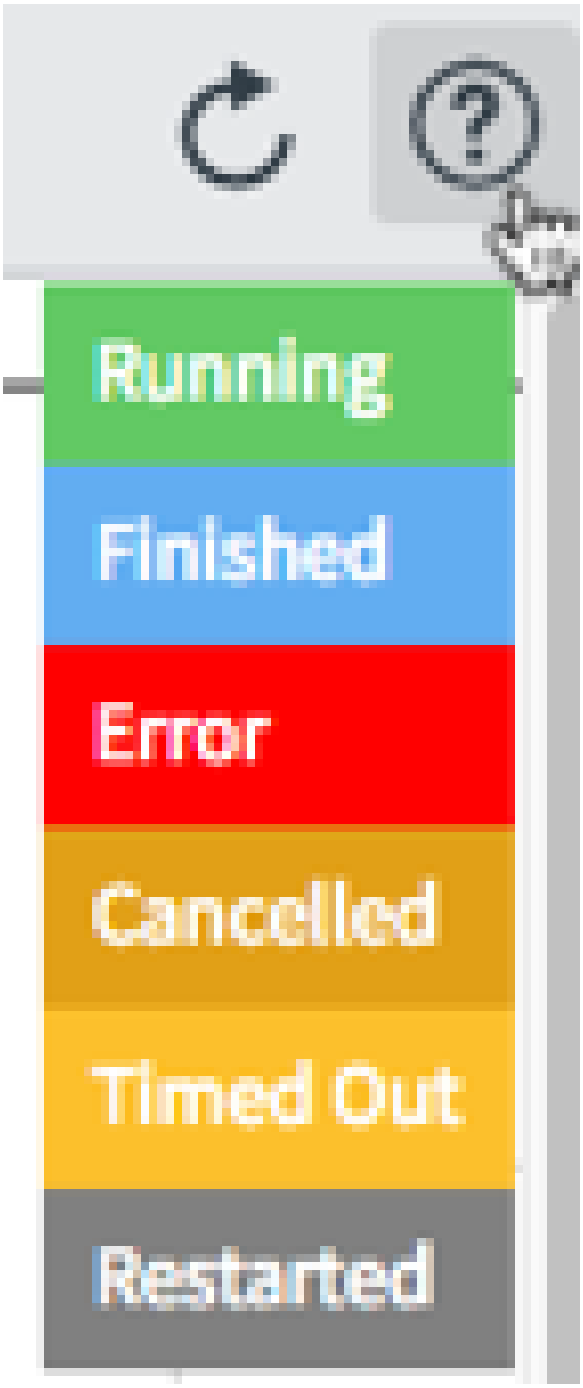


No canto superior direito, há dois controles:

	Atualiza o contexto de fluxo de trabalho.
	Exibe uma legenda das cores usadas no fluxo de trabalho para indicar o estado das atividades e transições:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



Tradução automática

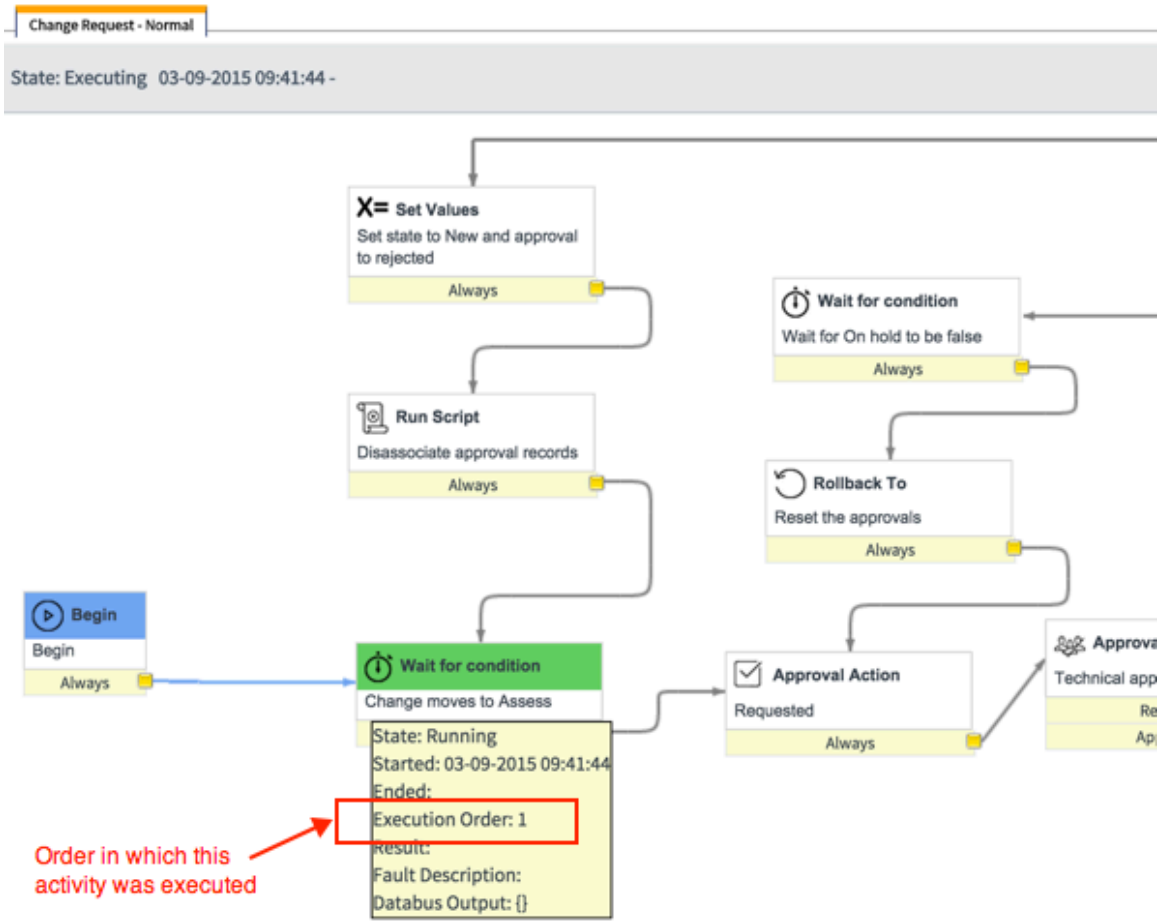
Ordem de execução

Veja o texto de dica da ferramenta na exibição gráfica do contexto de fluxo de trabalho para conferir a ordem de execução das atividades individuais.

Recebido(a) **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos** ou **Todos os contextos**, abra o contexto que você deseja examinar. Clique em **Mostrar fluxo de trabalho** e aponte para uma atividade concluída ou em execução. A dica da ferramenta mostra dados de erro, tempo de execução e a ordem em que a atividade foi executada no fluxo de trabalho. Use esses dados como ajuda para solucionar problemas de atividades em estado de erro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Fluxo de trabalho de ordem de execução



Cancelamento de um fluxo de trabalho

O cancelamento de um fluxo de trabalho interrompe sua execução e define o **Estado** do contexto de fluxo de trabalho como **Cancelado**. Para cancelar um fluxo de trabalho em execução, você pode usar o script `cancelContext(context)`. É possível definir um script onCancel para limpar atividades de fluxo de trabalho não resolvidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador ou workflow_admin

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

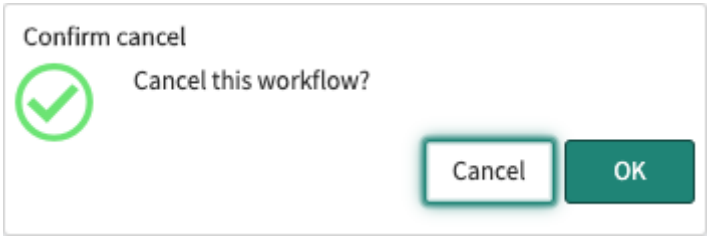
O cancelamento de um fluxo de trabalho tenta interrompê-lo normalmente pela inserção de um comando de cancelamento no mecanismo de fluxo de trabalho.

Procedimento

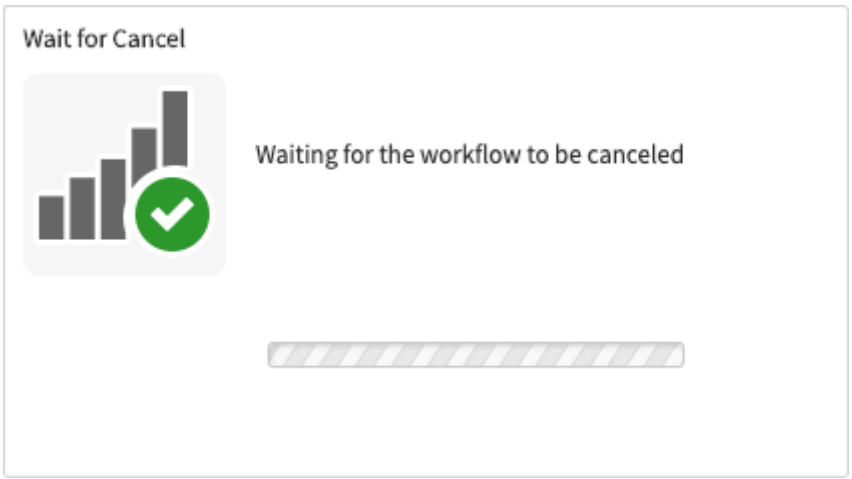
1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Contextos Ativos**.
2. Selecione um registro de contexto de fluxo de trabalho.
3. Configure o layout do formulário para adicionar o campo **Script em cancelamento** ao formulário.
   Para obter informações detalhadas sobre como configurar o layout do formulário, consulte Configuring the form layout .
4. Selecione o link relacionado **Cancelar**.
   Uma confirmação é exibida.

Tradução automática

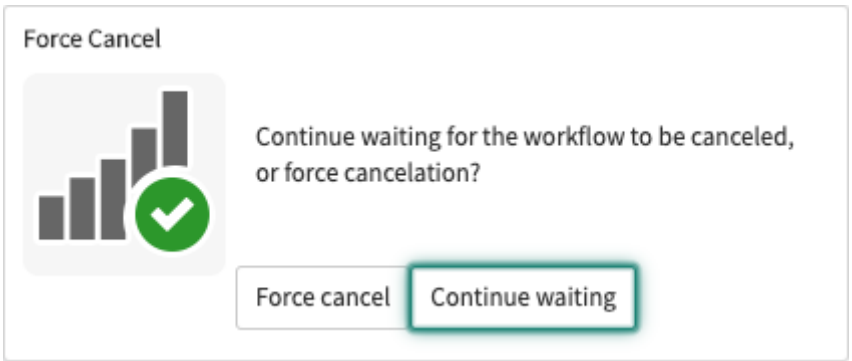
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



5. Clique em **OK**.
   O mecanismo de fluxo de trabalho tenta cancelar o fluxo de trabalho normalmente.



Se o fluxo de trabalho não responder ao comando de cancelamento, a opção "Forçar cancelamento" será exibida.



6. Clique em **Forçar cancelamento** para interromper o thread que o fluxo de trabalho está executando ativamente ou clique em **Continuar esperando** para esperar que o fluxo de trabalho seja cancelado normalmente.

> **Aviso:**
> Sempre que possível, permita o cancelamento normal do fluxo de trabalho. O cancelamento forçado pode deixar os fluxos de trabalho e os scripts relacionados no estado de não resolvido. Você pode usar um script em cancelamento para limpar artefatos não resolvidos de um fluxo de trabalho cancelado.

Cancelamento de um fluxo de trabalho com o script cancelContext(context)

Para cancelar um fluxo de trabalho em execução, você pode usar o script `cancelContext(context)`. Este script pode ser útil nos casos em que um fluxo de trabalho

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

deve ser cancelado em resposta a um evento ou quando um usuário precisa cancelar um fluxo de trabalho manualmente.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Para obter mais informações, consulte o Workflow - cancelContext(GlideRecord context) .

Definição de um script em cancelamento

O cancelamento de um fluxo de trabalho pode deixar os registros trabalho e os scripts no estado de não resolvido. Por exemplo, o cancelamento de um fluxo de trabalho do catálogo de serviços pode deixar itens do catálogo no carrinho do usuário solicitante. Um administrador pode especificar um script em cancelamento que é executado quando o fluxo de trabalho faz a transição para o estado Cancelado. Esse script pode notificar usuários, registrar informações em log ou resolver o estado de qualquer script executado em uma atividade de fluxo de trabalho. O sys_id do contexto de fluxo de trabalho está disponível nesse script usando a variável context_sys_id.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os scripts em cancelamento são executados de forma assíncrona no escopo global. A carga de trabalho da instância determina quando o sistema programa e executa o script em cancelamento.

Importante:
Como o sistema executa scripts em cancelamento a partir do escopo global, ele não pode chamar ou executar inclusões de script com escopo.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Versões de Fluxo de Trabalho**.
2. Selecione uma versão do fluxo de trabalho da qual você fez check-out.
   As versões do fluxo de trabalho que não foram submetidas a check-out não são editáveis.
3. Edite o campo **Script em cancelamento**.
   Pode ser necessário configurar o formulário para adicionar este campo.
4. Clique em **Atualizar**.

Example:
Esse script de exemplo adiciona um comentário a um registro de Item solicitado [sc_req_item] indicando que o fluxo de trabalho da solicitação foi cancelado.

```
var grContext = new GlideRecord("wf_context");
grContext.get(context_sys_id);
var grReq = new GlideRecord("sc_req_item");

// The current record may not exist, make sure it exists before modifying it.
if (grReq.get(grContext.id)) {
   grReq.comments = "The workflow processing this item was Canceled. Contact your system
 administrator for further information.";
   grReq.update();
}
```

Programação de um fluxo de trabalho

Além de serem executados de acordo com as condições, os fluxos de trabalho também podem ser programados para execução em um horário específico, semelhante a um trabalho programado.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os fluxos de trabalho programados não têm um registro atual definido e não são executados em registros específicos de uma tabela. Devido a esse comportamento, determinadas atividades que dependem de um registro atual, como **Criar tarefa** ou **Tarefa de catálogo**, não estão disponíveis nos fluxos de trabalho programados. Se o fluxo de trabalho requer uma dessas atividades, considere usar um trabalho programado que insere um registro para iniciar o fluxo de trabalho em vez de usar um fluxo de trabalho programado.

Para programar um fluxo de trabalho, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de trabalho programados** e clique em **Novo**. Preencha estes campos:

Tópicos relacionados

Criar um trabalho programado

Movimentação de fluxo de trabalho com conjuntos de atualizações

O sistema rastreia fluxos de trabalho em conjuntos de atualizações de forma diferente de outros registros, pois as informações de fluxos de trabalho são armazenadas em várias tabelas.

As mudanças feitas em uma versão de fluxo de trabalho não são adicionadas ao conjunto de atualizações até que o fluxo de trabalho seja publicado, momento em que todo o fluxo de trabalho é adicionado ao conjunto de atualizações. Os conjuntos de atualizações armazenam fluxos de trabalho como um único registro "Fluxo de trabalho [wf_workflow]" e retêm somente a versão mais recente com o tipo de atualização "Fluxo de trabalho".

Para obter informações sobre conjuntos de atualizações, consulte Conjuntos de atualizações do sistema .

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - simples

Crie um novo fluxo de trabalho sem dependências e migre-o em um conjunto de atualizações.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações A.
2. O usuário A cria um novo fluxo de trabalho chamado "Fluxo de trabalho A".
3. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações A que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.
4. O usuário A conclui o conjunto de atualizações A e o migra para a instância de produção.
5. O conjunto de atualizações A é confirmado.
6. O fluxo de trabalho A funciona conforme o esperado.

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - dependência de subfluxo (sucesso)

Edite e migre um fluxo de trabalho existente e seu subfluxo dependente.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações B.
2. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho A.
3. O usuário A adiciona um subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B" ao fluxo de trabalho A.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Suponha que o fluxo de trabalho B foi anteriormente publicado e migrado para a instância de produção.

4. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações B que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.

5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações B e o migra para a instância de produção.
6. O conjunto de atualizações B é confirmado.
7. O fluxo de trabalho A funciona conforme o esperado, com o fluxo de trabalho B como subfluxo.

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - dependência de subfluxo (falha)

Edite e migre um fluxo de trabalho existente de uma instância de teste para uma instância de produção que não seja executada na instância de produção devido à ausência de um subfluxo dependente.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações C.
2. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho A.
3. O usuário A adiciona um subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B" ao fluxo de trabalho A.

   Suponha que o fluxo de trabalho B foi anteriormente publicado, porém não foi migrado para a instância de produção.

4. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.

   É notável a ausência do subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B" no conjunto de atualizações C. O fluxo de trabalho B foi publicado antes que o usuário A selecionasse o conjunto de atualizações C.

5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações C e o migra para a instância de produção.
6. O conjunto de atualizações C é confirmado com avisos.
7. O fluxo de trabalho A é invocado na instância de produção com estes resultados:

   O fluxo de trabalho A falha na verificação de validação de tempo de execução, e sua execução é impedida no sistema de produção. O sistema adiciona ao contexto de fluxo de trabalho uma entrada de registro em log de fluxo de trabalho que detalha a causa da falha, ou seja, a ausência de um fluxo de trabalho dependente.

   Para saber mais sobre as verificações de validação nas dependências do fluxo de trabalho e nos conjuntos para atualização, consulte ValidateUpdateSetDependencies.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso de uso de migração de conjunto de atualizações de fluxo de trabalho - dependência de subfluxo (risco)

Vários usuários migram um fluxo de trabalho de uma instância de teste para uma instância de produção sem a coordenação adequada. Este caso de uso pode ser bem-sucedido, mas somente quando cada usuário entende as dependências e faz a migração correta das partes dependentes do fluxo de trabalho para a nova instância.

O exemplo não representa uma falha do conjunto para atualização, embora os conjuntos para atualização sejam mais frequentemente responsabilizados neste caso de uso. A validação aumenta a visibilidade das dependências do fluxo de trabalho em vários conjuntos para atualizaççai e oferece melhores informações aos designers. Na maioria dos casos, os avisos não impedem uma ação, mas apenas identificam o risco. O designer é responsável por executar as ações de acordo com o conselho fornecido nas verificações de validação.

1. O usuário A seleciona o conjunto de atualizações C.
2. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho A.
3. O usuário A adiciona um subfluxo chamado "Fluxo de trabalho B", que retorna uma **ID de usuário**.

   Nota:
   Suponha que o fluxo de trabalho B foi anteriormente publicado e migrado para a instância de produção.

4. O usuário A usa o valor do retorno do fluxo de trabalho B para gerar aprovações.
5. O usuário B seleciona o conjunto de atualizações D.
6. O usuário B faz check-out do fluxo de trabalho B (o subfluxo no fluxo de trabalho A).
7. O usuário B modifica o valor de retorno do fluxo de trabalho, mudando-o de uma **ID de usuário** para uma **Mensagem de cadeia de caracteres**.
8. O usuário A publica o fluxo de trabalho A.

   Nota:
   Uma caixa de diálogo exibe os avisos associados ao fluxo de trabalho A e incentiva o usuário A a validar o fluxo de trabalho antes da publicação.

9. O usuário A cancela a publicação e valida o fluxo de trabalho A.
10. O usuário A é avisado de que o fluxo de trabalho B foi modificado por um usuário em um conjunto de atualizações diferente.
11. O usuário A ignora o aviso e publica o fluxo de trabalho A.

    Nota:
    Um registro do conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho A publicado e todas as dependências de atividade. A carga XML também contém as variáveis de entrada associadas ao fluxo de trabalho.

12. O usuário A conclui o conjunto de atualizações C e o migra para a instância de produção.
13. O fluxo de trabalho A é invocado na instância de produção e executado com sucesso usando a versão mais antiga do fluxo de trabalho B que já está no sistema.
14. O usuário B publica o fluxo de trabalho B.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
O usuário B não é avisado sobre a dependência do conjunto de atualizações C porque o conjunto não está mais em andamento. No entanto, o usuário B é informado por uma caixa de diálogo que há avisos associados à versão do fluxo de trabalho e é instruído a validar o fluxo de trabalho B. Se o usuário B cancelar a publicação e validar o fluxo de trabalho, ele será avisado de que há fluxos de trabalho que usam o fluxo de trabalho B como subfluxo. Sabendo que o valor de retorno foi mudado, o usuário B deverá testar esses fluxos de trabalho também. Consulte ValidateUpdateSetDependencies para entender os parâmetros dos avisos sobre o conjunto de atualizações.

15. O usuário B finalmente publica o fluxo de trabalho B.

Nota:
Um registro de conjunto de atualizações do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações D que contém uma carga XML, incluindo o fluxo de trabalho B publicado e todas as dependências de atividade.

16. O usuário B conclui o conjunto de atualizações D e o migra para a instância de produção.
17. O conjunto de atualizações D é confirmado sem avisos.
18. O fluxo de trabalho A é invocado na instância de produção e não é executado porque o valor de retorno do fluxo de trabalho B não gera mais uma ID de usuário.

Movimento da variável de entrada

Você pode adicionar variáveis de entrada a fluxos de trabalho existentes e adicioná-las a conjuntos de atualizações.

Quando você envia as novas variáveis, é feita uma entrada no conjunto de atualizações atual que reflete a inclusão de uma variável à tabela Variáveis [var_dictionary]. Ao contrário da versão do fluxo de trabalho, que só grava no conjunto de atualizações quando o fluxo de trabalho é publicado, as variáveis gravam entradas de atualização individuais no conjunto de atualizações selecionado imediatamente após o envio.

Caso de uso de movimento da variável de entrada - duas variáveis de entrada

Um fluxo de trabalho existente já contém duas variáveis de entrada.

1. O usuário A faz o check-out do fluxo de trabalho.
2. O usuário A adiciona duas variáveis de entrada.

   ServiceNow adiciona ao conjunto de atualizações atual um registro de atualização do cliente para cada nova variável.

   O fluxo de trabalho atual agora tem quatro variáveis de entrada: as duas que estavam presentes antes do check-out e as duas novas.

3. O usuário A publica o fluxo de trabalho.

   Agora, há três registros de atualização do cliente relacionados: dois para novas variáveis e um para o fluxo de trabalho publicado. A carga XML da nova versão do fluxo de trabalho agora inclui todas as entradas do banco de dados de variáveis de entrada. Portanto, embora as duas variáveis de entrada originais não tenham registros de atualização de cliente individuais, todas as quatro variáveis são migradas para a instância local com a carga da versão de fluxo de trabalho recém-publicada.

4. Verifique as variáveis incluídas em um fluxo de trabalho específico.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações.
6. Inclusão de variáveis de entrada — sucesso

   O usuário A migra e confirma o conjunto de atualizações para uma instância local onde a versão do fluxo de trabalho original foi confirmada anteriormente.

   - As duas variáveis de entrada existentes já estão presentes por causa da versão anterior.
   - O sistema adiciona as duas novas variáveis de entrada quando o usuário confirma o conjunto de atualizações.
   - O sistema preserva as duas variáveis de entrada legadas na instância que recebe o conjunto de atualizações. O conjunto de atualizações não substitui essas variáveis.
   - A nova versão publicada do fluxo de trabalho usa todas as quatro variáveis.
   - O usuário testa a nova versão do fluxo de trabalho e ele é executado conforme o esperado.

Verificação das variáveis incluídas em um fluxo de trabalho específico

Você pode verificar as variáveis incluídas em um fluxo de trabalho específico.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Conjuntos de atualização do sistema** > **Conjuntos para atualização locais**.
2. Selecione o conjunto de atualizações ativo.
3. Selecione a entrada de atualização do cliente para o fluxo de trabalho.
4. Veja a **carga XML**.
5. Pesquise o nome de uma das colunas ou pesquise "var_dictionary".

   Há uma entrada "var_dictionary" para cada variável de entrada.

Remoção de variável de entrada

A exclusão de variáveis de entrada do fluxo de trabalho, como as ações de inserção e de atualização, cria um registro de atualização do cliente no conjunto de atualizações atual de um usuário.

Essas exclusões migram para uma nova instância com o conjunto de atualizações, sem importar se o fluxo de trabalho que possui as variáveis de entrada está ou não publicado no mesmo conjunto de atualizações. Planeje com atenção e tenha cuidado ao editar um fluxo de trabalho e selecionar os conjuntos de atualizações.

Risco de remoção de variável de entrada

Um fluxo de trabalho existente já contém duas variáveis de entrada.

1. O fluxo de trabalho foi migrado para uma instância de produção com as duas variáveis.
2. Em uma instância de desenvolvimento, o usuário A seleciona o conjunto de atualizações A e faz o check-out do fluxo de trabalho.
3. O usuário A remove uma variável de entrada e todas as referências a ela no fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O sistema insere no conjunto de atualizações A um registro de atualização do cliente que reflete a exclusão da variável de entrada. Nenhum registro é adicionado para a nova versão do fluxo de trabalho que não depende mais da entrada. Isso não acontece até que o fluxo de trabalho seja publicado.

4. O usuário A continua trabalhando em outros recursos no conjunto de atualizações A que precisam ser movidos para a produção.
5. O usuário A conclui o conjunto de atualizações A e o migra para a instância de produção sem publicar o fluxo de trabalho.

   A entrada do conjunto de atualizações que exclui a variável de entrada do fluxo de trabalho agora se aplica à instância de produção. A versão anterior do fluxo de trabalho está em execução nessa instância e ainda faz referência à variável ausente.

Solução para remoção da variável de entrada

Ao editar fluxos de trabalho, especialmente ao excluir variáveis de entrada, use um único conjunto de atualizações para todas as edições de variáveis e publicações de fluxo de trabalho.

Se necessário, mescle o conjunto de atualizações em um conjunto mais geral direcionado para implantação após a publicação do fluxo de trabalho. Para obter informações sobre conjuntos para atualização, consulte Conjuntos para atualização do sistema .

Nota:
Se uma versão de fluxo de trabalho já estiver em execução em um sistema de produção e as variáveis de entrada forem excluídas de uma versão mais recente, essas exclusões poderão afetar as transações já em execução na versão anterior. Tenha muito cuidado ao excluir variáveis de entrada de fluxo de trabalho e planeje a migração com atenção.

Impedimento da remoção de variáveis de entrada

Antes de publicar uma versão do fluxo de trabalho, o sistema valida o modelo dele para ajudar o designer no planejamento da implantação.

A validação avisa sobre erros críticos que podem impedir a execução de um fluxo de trabalho e também sobre dependências e conflitos nos conjuntos para atualização. Consulte ValidateUpdateSetDependencies para obter mais detalhes.

Como evitar fluxos de trabalho duplicados

Os conjuntos de atualizações gerenciam o estado publicado de todas as versões de um fluxo de trabalho antes de confirmar a versão em uma instância local.

A última versão de um fluxo de trabalho confirmada como inserção ou atualização usando um conjunto de atualizações se torna a versão publicada no momento, seja qual for a sequência de publicação das versões.

Confirmação de um fluxo de trabalho em um conjunto de atualizações

Siga as etapas nesta página para confirmar um fluxo de trabalho em um conjunto de atualizações.

Procedimento

1. Fluxo de trabalho A — a versão 1 é criada e publicada no conjunto de atualizações A.
2. O conjunto de atualizações A foi concluído e migrado para uma instância local.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Quando o conjunto de atualizações é confirmado, o sistema define todas as versões anteriores do fluxo de trabalho A como publicado = falso.

   Na primeira migração, não há versões anteriores.

4. Fluxo de trabalho A — a versão 1 se torna a única versão publicada do fluxo de trabalho.

Exemplo de migração de conjunto de atualizações

Não é possível ter várias versões publicadas como resultado de confirmações de conjunto de atualizações. No entanto, isso não elimina o risco e deve-se ter cuidado ao migrar conjuntos para atualização.

Considere este exemplo:

1. Fluxo de trabalho A — a versão 1 é migrada e confirmada para a instância de produção.
2. O conjunto de atualizações B é criado.
3. O conjunto de atualizações C é criado.
4. Fluxo de trabalho A — a versão 2 é publicada no conjunto de atualizações B.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações B com a carga da versão 2.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações B com a versão 1 do fluxo de trabalho não publicada.

5. O conjunto de atualizações B é concluído.
6. Fluxo de trabalho A — a versão 3 é publicada no conjunto de atualizações C.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C com a carga da versão 3.

   Um registro de atualização do cliente é adicionado ao conjunto de atualizações C com a versão 2 do fluxo de trabalho não publicada.

7. O conjunto de atualizações C é concluído.
8. O conjunto de atualizações C é migrado e confirmado para a instância de produção.

   Fluxo de trabalho A — a versão 1 é definida como não publicada.

   Fluxo de trabalho A — a atualização da versão 2 é ignorada, já que o conjunto de atualizações B, que contém a versão 2, nunca foi migrado.

   Fluxo de trabalho A — a versão 3 é confirmada e se torna a única versão publicada do fluxo de trabalho.

Risco de migração do conjunto de atualizações

O conjunto de atualizações B é migrado e confirmado para a instância de produção.

1. Fluxo de trabalho A — a versão 3 é definida como não publicada.
2. Fluxo de trabalho A — a versão 1 permanece não publicada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

3. Fluxo de trabalho A — a versão 2 é confirmada e se torna a única versão publicada do fluxo de trabalho.

   O fluxo de trabalho retrocedeu uma versão, talvez de maneira não intencional. A versão regredida se torna a versão publicada no momento.

Linhas do tempo de fluxos de trabalho

O sistema fornece uma exibição de linha do tempo das atividades de histórico associadas a um contexto de fluxo de trabalho.

As linhas do tempo exibem um calendário linear de atividades, como tarefas e aprovações, definidas pelas datas de início e término. Cada atividade na linha do tempo é representada por um período, que é exibido como uma barra horizontal colorida. Cada período tem um rótulo e uma dica de ferramenta que contém informações adicionais sobre a atividade. O painel esquerdo exibe todas as atividades no contexto (ou nos contextos) em uma hierarquia expansível. Você pode mudar a perspectiva da linha do tempo para uma exibição mais detalhada dos dados.

Nota:
As linhas do tempo de fluxos de trabalho refletem somente o histórico do contexto e não são medidores em tempo real da atividade de fluxo de trabalho.

Uso de uma linha do tempo

Por padrão, a linha do tempo exibe todas as atividades e transições solicitadas quando é aberta pela primeira vez.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Se você recolher qualquer parte da hierarquia no painel de atividades, a linha do tempo será ajustada automaticamente. Os controles de data/hora e duração permitem escalonar a linha do tempo para exibir todos os elementos de uma vez. Para exibir uma linha do tempo, clique em uma ação de IU em um registro de contexto de fluxo de trabalho.

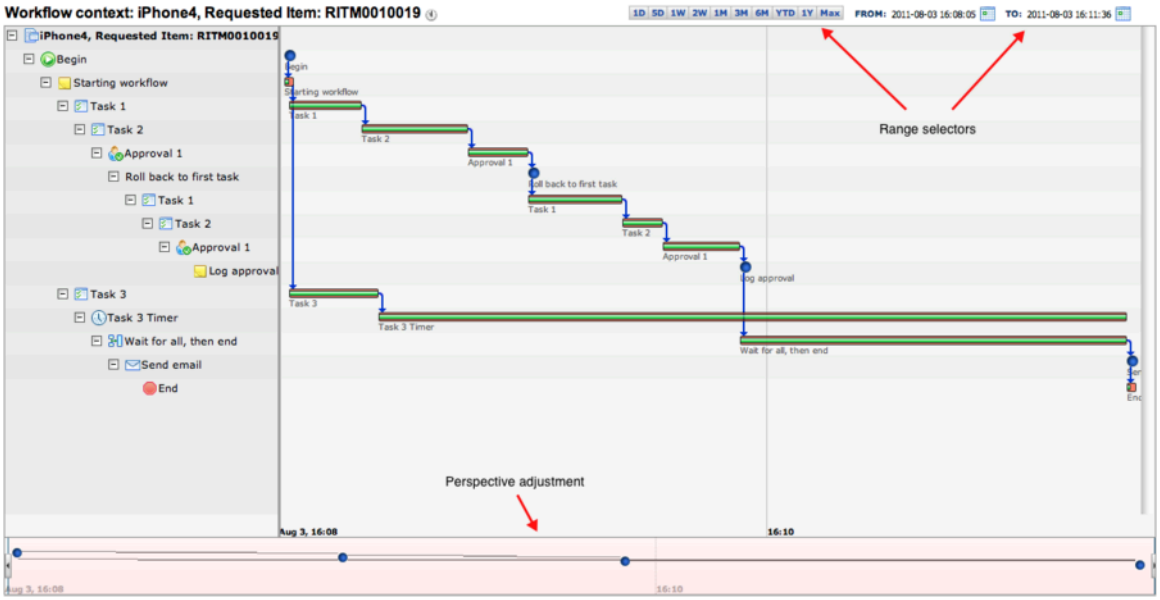
Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
2. Selecione um contexto.
3. Em **Links relacionados**, clique em **Mostrar linha do tempo** para exibir a linha do tempo de todo o contexto.

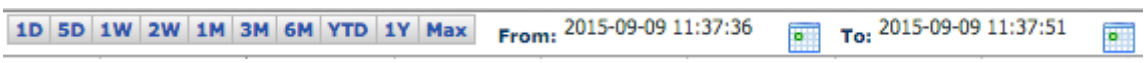
   A linha do tempo é aberta com todas as atividades expandidas e a exibição definida como **Máximo**, que apresenta todo o conteúdo dela na largura do painel. O título da linha do tempo está no formato Contexto de fluxo de trabalho: <nome do contexto>, Item da solicitação:<número do item da solicitação>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



4. Use os seletores de intervalo na parte superior da linha do tempo para mudar a perspectiva.



Os incrementos vão de um dia a um ano. Para limitar a linha do tempo a um incremento entre a data de início do primeiro período e a data de término do último período, clique em **Máximo**.

5. Use os campos de calendário inicial e final para selecionar a perspectiva da linha do tempo.

Esses campos controlam a mesma perspectiva do controle deslizante na parte inferior da linha do tempo.

6. Use o controle deslizante rosa na parte superior da linha do tempo para mudar a perspectiva.

a. Mova o controle deslizante da direita para a esquerda para exibir todos os períodos em uma linha do tempo longa.

b. Ajuste os endpoints do controle deslizante para fazer mudanças arbitrárias na ampliação.

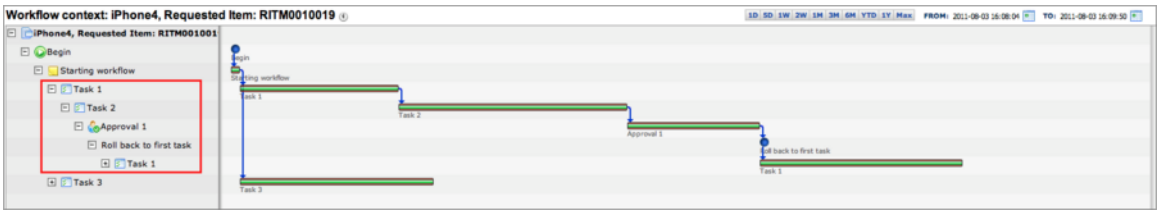
Um controle deslizante estreito amplia os períodos e proporciona uma exibição mais detalhada de linhas do tempo complexas. Um controle deslizante largo amplia a exibição e torna a linha do tempo mais visível na tela.

7. Para concentrar a exibição da linha do tempo nas atividades selecionadas, expanda ou recolha a árvore de atividades.

Os períodos não visíveis na árvore de atividades não são mostrados no painel da linha do tempo.

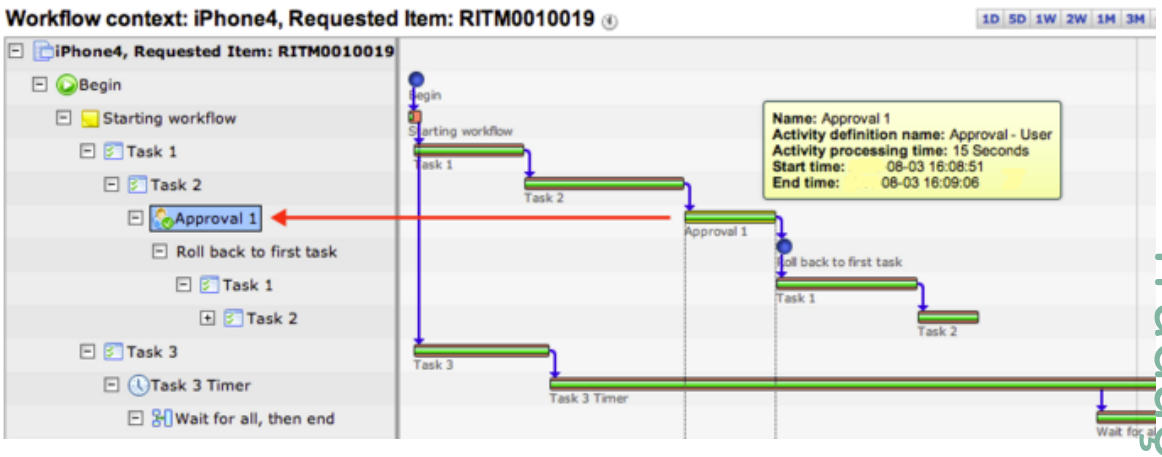
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

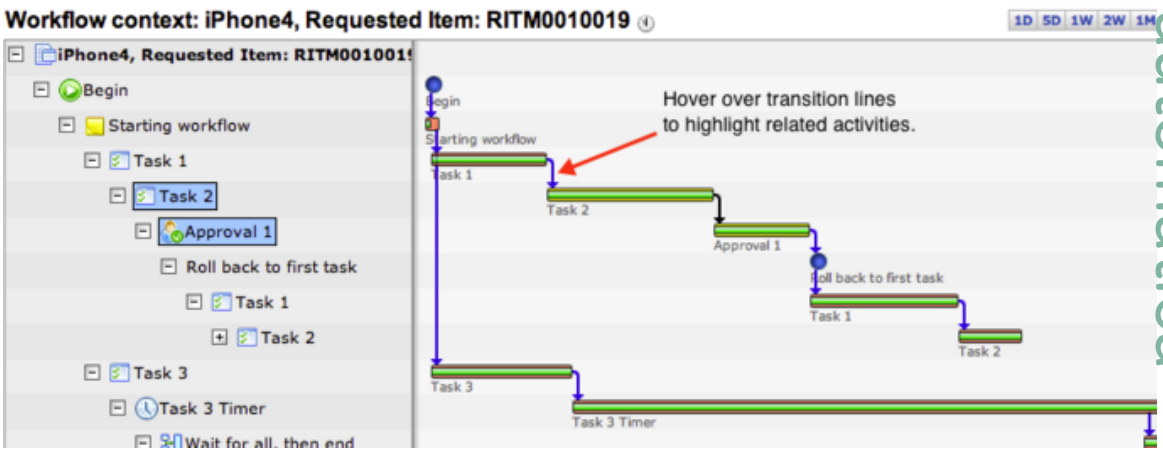


8. Passe o mouse sobre um período para exibir uma dica da ferramenta com informações sobre a atividade.

Essa ação destaca a atividade no painel de atividades.



9. Passe o mouse sobre a transição entre duas atividades para destacá-las no painel de atividades.



10. Clique duas vezes em um período para exibir um registro histórico da atividade.

Os registros históricos mostram informações como o **Estado** e as horas de início e término.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

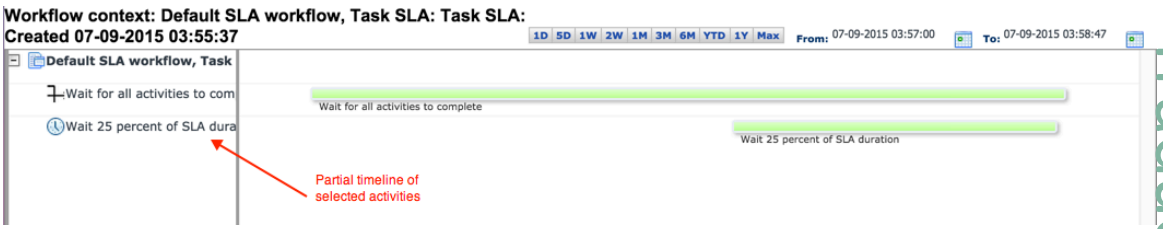
Linha do tempo para uma atividade selecionada

Você pode exibir uma linha do tempo parcial do fluxo de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até**Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
2. Abra um registro de contexto de fluxo de trabalho.
3. Na lista relacionada **Histórico de atividades de fluxo de trabalho**, selecione uma ou mais atividades individuais.
4. Clique em **Mostrar linha do tempo** no menu de ações.

   A exibição resultante é um snapshot da linha do tempo e mostra apenas as atividades selecionadas e suas transições, se houver.
5. Recolha a árvore para confinar ainda mais a exibição.



6. Para exibir uma linha do tempo que mostre atividades de diferentes contextos:
   Você pode usar esse recurso para exibir o contexto de um subfluxo com o contexto de fluxo de trabalho primário.
   a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Histórico**.
   b. Selecione itens de histórico individuais na lista.
   c. Selecione a opção **Mostrar linha do tempo** no menu de ações.

      Os itens de histórico são organizados em uma hierarquia no painel de atividades em seus contextos. O título da linha do tempo é **Vários contextos**. A linha do tempo representa apenas as atividades e os relacionamentos dos itens de histórico selecionados.

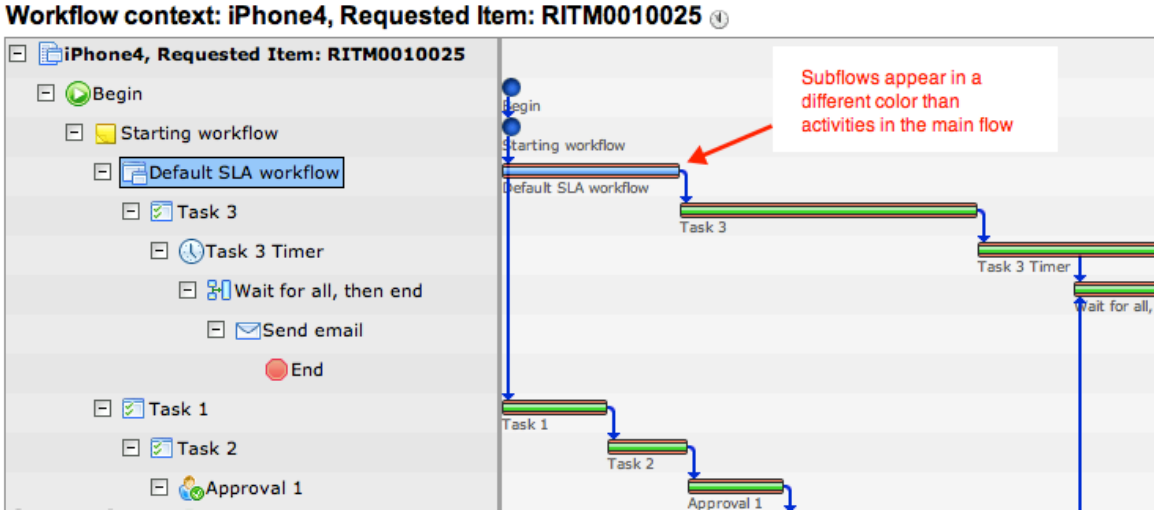
Exibição de subfluxos na linha do tempo de um fluxo de trabalho

Na linha do tempo de um fluxo de trabalho, os períodos de subfluxo aparecem com uma cor diferente daquela das atividades do fluxo de trabalho principal.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Subfluxo de linha do tempo de fluxo de trabalho



Tratamento de erros de fluxos de trabalho

O JavaScript personalizado que os usuários criam nas variáveis de atividade de fluxo de trabalho é vulnerável a erros de sintaxe no tempo de execução. As informações de erro disponíveis são mostradas em uma dica da ferramenta quando você aponta para uma atividade de fluxo de trabalho em estado de erro.

No sistema de base, as atividades de fluxo de trabalho não fornecem roteamento de condição no estado de erro. Como resultado, o fluxo de trabalho progride com base no estado do registro atual. Por exemplo, um fluxo de trabalho contém uma atividade **Aprovação - Usuário** que usa um script avançado para adicionar outros aprovadores. Um erro de sintaxe no script faz com que nenhum aprovador seja adicionado. Como o estado **sem aprovadores** é um retorno válido, a atividade de aprovação é ignorada mesmo sem o erro de sintaxe, e o fluxo de trabalho progride ao longo de um caminho positivo. No entanto, essa pode não ser uma resposta válida para o designer de fluxo de trabalho que não deseja a progressão do fluxo de trabalho pelo caminho positivo sem aprovadores.

O tratamento de erros de fluxo de trabalho detecta e registra em log erros de sintaxe e fornece um estado que o designer pode usar para adicionar condições de erro ao fluxo de trabalho. Use o tratamento de erros para localizar erros de sintaxe em campos de script avançados para estas atividades de fluxo de trabalho:

- Aprovação - Usuário
- Aprovação - Grupo
- Tarefa de catálogo
- Criar tarefa
- Se
- Executar script
- Notificação

Informações de erro disponíveis

Esta tabela mostra quais atividades oferecem suporte a saídas de erro.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações de erro disponíveis

Atividade	Log de fluxo de trabalho	Indicador de erro vermelho	Estado da atividade	Resultado da atividade	Descrição da falha	Redirecionar em caso de erro
Aprovação - Usuário Aprovação - Grupo	Sim	Sim	Erro	Pulado	Sim	Sim
Tarefa de catálogo Criar tarefa	Sim	Não	Terminado	nenhum	Não	Não
Se	Sim	Sim	Erro	nenhum	Sim	Sim
Executar script	Não	Sim	Erro	Erro	Sim	Sim
Notificação	Sim	Sim	Erro	Erro	Sim	Sim

Recursos de acompanhamento de erros de fluxo de trabalho

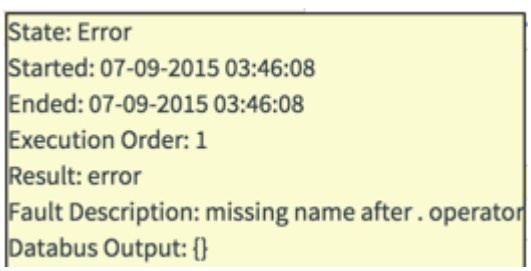
O tratamento de erros fornece dicas visuais no fluxo de trabalho, como descrições de erro para atividades em pop-ups e registros em log detalhados.

Faixas

Procure uma atividade com uma faixa vermelha, que indica a ocorrência de um erro de sintaxe em um campo de script. Todas as atividades que oferecem tratamento de erros, com exceção de **Tarefa de catálogo** e **Criar tarefa**, exibem uma faixa vermelha para esse erro.

Dicas da ferramenta

Aponte para a atividade que exibe uma faixa vermelha para ver informações sobre o erro. Uma dica da ferramenta mostra o **Estado** e o **Resultado** da atividade e apresenta uma **Descrição da falha** resumida (exceto para atividades de tarefa). Observe que a aprovação continuou como ignorada, apesar do erro informado na descrição da falha. Consulte Tratamento de erros de fluxos de trabalho para ver as informações disponíveis para cada atividade.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Ordem de execução

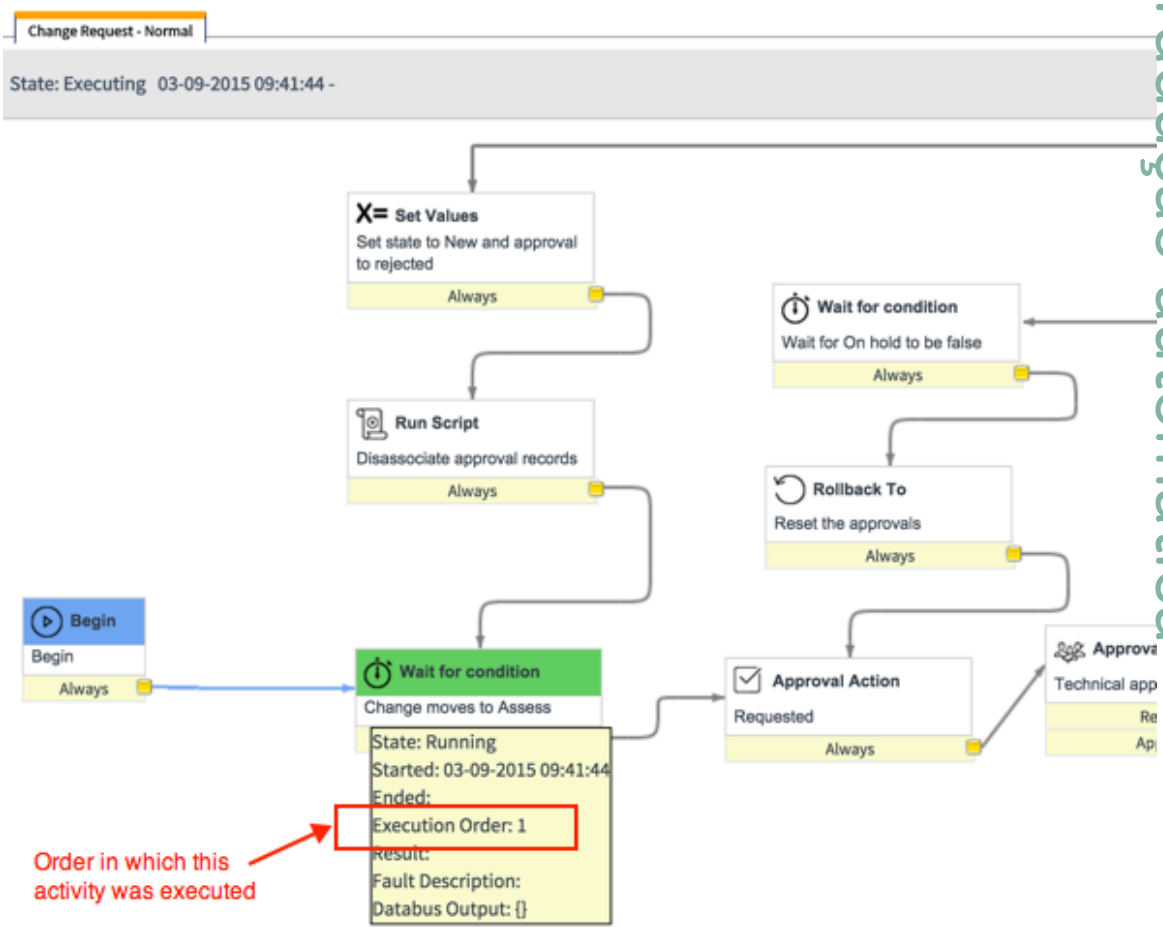
O texto da dica da ferramenta na exibição gráfica do contexto de fluxo de trabalho mostra a ordem de execução das atividades individuais e serve de auxílio na resolução de problemas.

Para exibir a ordem na qual uma atividade de fluxo de trabalho foi executada:

1. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos** ou **Todos os contextos**.
2. Abra o contexto que você quer examinar.
3. Clique em **Mostrar fluxo de trabalho**.
4. Passe o cursor sobre uma atividade concluída ou em execução.

   A dica da ferramenta é mostrada com dados de erro, tempo de execução e a ordem em que a atividade foi executada no fluxo de trabalho. Você pode usar esses dados como ajuda para solucionar problemas de atividades em estado de erro.

Ordem de execução da atividade



Log de fluxo de trabalho

Veja o log no formulário Contexto de fluxo de trabalho para obter mais informações sobre o erro de sintaxe na atividade. Como as atividades da tarefa não exibem uma faixa vermelha quando ocorre um erro de sintaxe, você precisa ver o log se suspeitar que o fluxo de trabalho não foi executado corretamente. Examine a descrição do erro no log e inspecione o script na atividade mencionada.

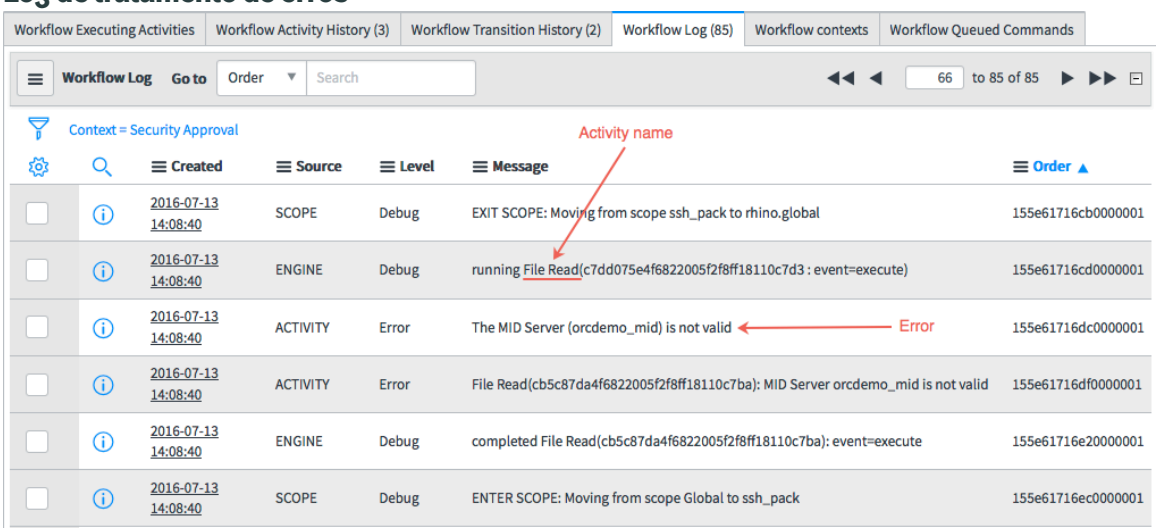
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Para exibir a atividade por nome, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Propriedades** e habilite a propriedade **Registrar mensagens de depuração do fluxo** de trabalho.

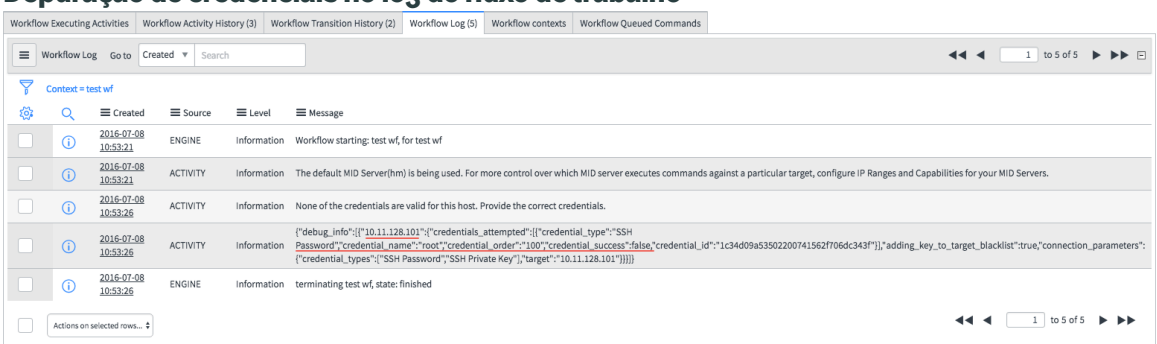
Neste exemplo, uma atividade SSH chamada Leitura de arquivo especifica um MID Server inválido.

Log de tratamento de erros



Se as credenciais usadas por uma atividade no fluxo de trabalho falharem e a atividade não puder ser autenticada no destino, uma mensagem descrevendo a falha aparecerá na lista relacionada do **Log do fluxo de trabalho**. A mensagem exibe o endereço IP de destino e os detalhes da credencial.

Depuração de credenciais no log do fluxo de trabalho



Criação de uma saída de condição de erro

Um administrador pode redirecionar o fluxo de trabalho quando ocorre um erro de script criando uma saída de condição de erro para atividades específicas no fluxo de trabalho. Isso permite que o fluxo de trabalho processe erros de script de forma previsível e não crie resultados indesejáveis.

Procedimento

1. Abra e submeta um fluxo de trabalho ao check-out.
2. Clique com o botão direito na parte superior da atividade para a qual você quer criar uma saída de erro.
3. Selecione **Adicionar condição** no menu de contexto.
4. Adicione uma saída de condição com estes valores:

Tradução automática

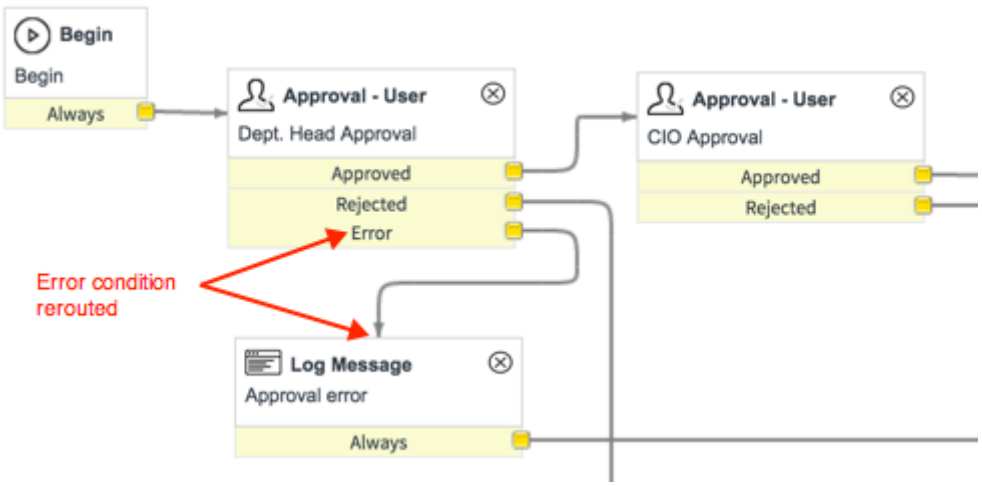
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Nome: `Erro`
- Condição: `activity.state=='faulted'`

5. Clique em **Enviar**.

   A saída **Erro** aparece na atividade.

6. Conecte a saída **Erro** a outra atividade para tratar do estado de erro, como **Notificação** ou **Mensagem de log**.



Reconfiguração de uma condição de aprovação

As atividades de aprovação reagem aos erros de script de maneira diferente das outras atividades.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Os erros de script em atividades de aprovação podem impedir que uma aprovação seja processada. Isso, por sua vez, pode fazer com que a aprovação seja concluída como **Ignorado**, o que pode parecer um estado **Aprovado**. Para evitar essa situação, reconfigure a saída **Aprovado** da seguinte maneira:

Procedimento

1. Abra um fluxo de trabalho de aprovação e verifique se ele foi submetido a check-out.
2. Em uma atividade de aprovação, clique duas vezes na saída **Aprovado**.
3. Adicione o seguinte script ao campo **Condição**:

   `&& activity.state != 'faulted'`

   Isso evita que a atividade continue no caminho normal em estado de erro e garante que **Ignorado** ou **Aprovado** seja o estado desejado.

4. Clique em **Atualizar**.

Métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho

Você pode habilitar a coleta de métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho para determinar se a execução está ocorrendo da maneira prevista ou está consumindo recursos adicionais.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Os tempos de execução discrepantes para um fluxo de trabalho são identificados pela comparação dos tempos de execução reais com um intervalo de exceção calculado com o limite de exceção e o tempo de execução estimado definido nas propriedades do fluxo de trabalho.

Você pode monitorar os resultados dessas métricas no Painel de operações de fluxo de trabalho e nas páginas iniciais personalizadas com medidores de fluxo de trabalho.

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise .
- Trabalhar com painéis dinâmicos .

Habilitação de métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho

Informe um tempo de execução estimado que possa ser comparado aos tempos reais de execução do fluxo de trabalho.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Para fluxos de trabalho com linha de base, você também deve habilitar manualmente a coleta de métricas de tempo de execução. O sistema habilita automaticamente a coleta de métricas de tempo de execução em novos fluxos de trabalho.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho**.
2. Abra e submeta o fluxo de trabalho ao check-out.
3. Na barra de título, clique no ícone do menu e selecione **Propriedades**.
4. Na caixa de diálogo "Propriedades do fluxo de trabalho", clique na guia **Tempo de execução estimado**.
5. Para habilitar a coleta de métricas de tempo de execução, verifique se a opção **Requer ERT** está selecionada.
6. Abra uma configuração na coluna **Tempo de execução estimado**.
7. Em **Tempo de execução estimado**, insira uma estimativa inicial para o tempo de execução do fluxo de trabalho.
   O sistema compara essa estimativa inicial com os resultados de tempo de execução reais para criar relatórios de exceções. O sistema pode atualizar automaticamente esse campo em determinadas circunstâncias. Os designers de fluxo de trabalho também podem atualizar manualmente o campo.
8. No campo **Limite percentual de exceções para ERT**, insira o desvio percentual do tempo de execução estimado que identifica um tempo de execução de exceção para o fluxo de trabalho.
   O sistema usa um valor-padrão de **20**.
9. Clique em **Atualizar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tempos de execução discrepantes do fluxo de trabalho

Os tempos de execução do fluxo de trabalho são identificados como exceções quando são mais longos ou mais curtos que o intervalo de exceção calculado para o fluxo de trabalho.

O intervalo de exceção é calculado automaticamente com os valores de **Tempo de execução estimado** e **Limite percentual de exceções para ERT** nas propriedades do fluxo de trabalho. Esses valores são usados nas fórmulas a seguir.

Fórmulas para calcular intervalos de exceção do fluxo de trabalho

Valor calculado	Cálculo usado	Exemplo
Valor de exceção	**Tempo de execução estimado** * (**Limite percentual de exceções para ERT** / 100)	10 segundos * (20 / 100) 10 segundos * 0,2 = 2 segundos
Intervalo de exceção	(**Tempo de execução estimado** - *Valor de exceção*) a (**Tempo de execução estimado** + *Valor de exceção*)	(10 segundos - 2 segundos) a (10 segundos + 2 segundos) = 8 a 12 segundos

Quando um fluxo de trabalho é executado dentro do intervalo de exceção, o tempo de execução estimado é atualizado automaticamente.

Se um fluxo de trabalho tiver um tempo de execução discrepante, ele aparecerá nos medidores de fluxo de trabalho de exceção do painel de operações de fluxo de trabalho e das páginas iniciais personalizadas.

Atualizações de tempo de execução estimado do fluxo de trabalho

Quando um fluxo de trabalho é executado dentro do intervalo de exceção, o tempo de execução estimado é atualizado automaticamente.

O tempo de execução estimado é atualizado com a média móvel cumulativa do valor de tempo de execução mais recente em relação aos tempos de execução anteriores. O valor calculado é arredondado para o segundo mais próximo e armazenado como GlideDateTime .

Por exemplo:

Pontos de dados	Valor mais recente	CRA (Cumulative running average, média cumulativa de execução)	Média cumulativa de execução após o arredondamento para o segundo mais próximo
1	10 segundos	10 segundos	10 segundos
2	12 segundos	11 segundos	11 segundos
3	9 segundos	10,333 segundos	10 segundos

Nota:
Como o sistema faz o arredondamento para o segundo mais próximo, o cálculo é menos preciso no caso de durações curtas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você também pode atualizar manualmente o tempo de execução estimado nas propriedades do fluxo de trabalho.

Workflow Pause Utility

O plug-in Workflow Pause Utility oferece uma funcionalidade que você pode usar para pausar ou retomar todos os contextos de fluxo de trabalho, um subconjunto de contextos de fluxo de trabalho qualificados ou contextos individuais de fluxo de trabalho. Você designa a data e a hora em que os fluxos de trabalho pausados devem ser retomados e pode retomar manualmente fluxos de trabalho individuais, conforme a necessidade.

Depois de ativado, o plug-in Workflow Pause Utility (com.glideapp.workflow.pause) atualiza várias tabelas quando você pausa ou retoma fluxos de trabalho. Cada tabela armazena dados específicos relacionados a cada fluxo de trabalho pausado ou retomado.

wf_pause_request

Registra cada solicitação de pausa de fluxo de trabalho. O sistema atualiza e insere automaticamente registros nessa tabela sempre que você pausa contextos de fluxo de trabalho. Ele rastreia a hora de retomada especificada pelo usuário, se a solicitação de pausa ainda está ativa ou não e o número total de atividades de fluxo de trabalho que foram pausadas ou retomadas.

wf_pause_status

Registra o status de cada contexto de fluxo de trabalho pausado. Quando você pausa contextos de fluxo de trabalho, o plug-in espera até que a atividade em execução atual seja concluída e a pausa antes do início da próxima atividade. Ele rastreia a atividade específica na qual o contexto de fluxo de trabalho foi pausado e se ele foi retomado. Se o fluxo de trabalho estiver pausado, ele acompanhará a hora para a qual a retomada está programada.

wf_pause_group_request

Pausa o conjunto específico de contextos de fluxo de trabalho que você designa usando a filtragem em Solicitações de pausa do grupo. Você pode pausar manualmente todos os fluxos de trabalho ativos no momento clicando na caixa de seleção **Pausar todos**.

wf_pause_snapshot

Antes de pausar e depois de retomar um fluxo de trabalho, a tabela registra um snapshot do estado atual do contexto dele. A tabela também registra o estado da atividade em execução no contexto de fluxo de trabalho pausado.

Exemplos de uso

Quando desativa uma instância para manutenção, você pode pausar todos os contextos de fluxo de trabalho ativos ou selecionados e retomá-los após concluir a manutenção.

Você tem um contexto de fluxo de trabalho de integração que atinge um serviço interno que está inativo para manutenção. Você pode pausar o andamento de todas as instâncias desse contexto para a próxima atividade, permitindo que o serviço interno seja restaurado. Depois, os contextos de fluxo de trabalho pausados podem ser retomados.

Ativação do Workflow Pause Utility

Você poderá ativar o plug-in Workflow Pause Utility (com.glideapp.workflow.pause) se tiver a função de administrador. Esse plug-in pode incluir dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Pausa e retomada de fluxos de trabalho individuais

Para pausar contextos de fluxo de trabalho individuais, especifique a data e a hora em que o contexto de fluxo de trabalho deve ser retomado. Quando um contexto de fluxo de trabalho é pausado, o sistema salva informações básicas sobre a solicitação de pausa, como a data e a hora de retomada, na tabela wf_pause_request. Um contexto de fluxo de trabalho é retomado automaticamente em uma data e hora especificadas, mas um contexto de fluxo de trabalho pausado pode ser retomado manualmente, conforme necessário.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_publisher, workflow_creator ou workflow_admin
Ative o plug-in Workflow Pause Utility.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.
2. Selecione o contexto de fluxo de trabalho individual que você está pausando.
   O **contexto do fluxo de trabalho** é exibido.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Pausar**.
   Uma caixa de diálogo **Entradas de pausa do fluxo de trabalho** é exibida.
4. Na caixa de diálogo **Entradas de pausa do fluxo de trabalho**:

   a. Selecione o ícone de calendário Ícone de para escolher a data e insira a hora em que o fluxo de trabalho deve ser retomado.
   Você pode selecionar a data atual ou uma data futura, mas deve inserir uma hora no futuro.

   A hora deve ser inserida em horas, minutos e segundos. Por exemplo, para pausar o contexto de fluxo de trabalho às 13:30:00 (13h30), selecione a data no calendário e insira 13, 30 e 00 nos respectivos campos de **Hora:**.

   b. Selecione o ícone de marca de seleção quando terminar.

   c. A data e a hora selecionadas aparecem no campo **Retomar em**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

d. Selecione **OK** para retornar a Contextos de fluxo de trabalho.
O fluxo de trabalho selecionado agora está pausado. Use a solicitação de pausa de fluxo de trabalho para monitorar o status.

5. Retomar manualmente um contexto de fluxo de trabalho pausado no momento.
Os fluxos de trabalho pausados são retomados na data e hora especificadas no campo **Retomar em**.

a. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Contextos Ativos**.

b. Selecione o contexto de fluxo de trabalho individual que você está pausando.
O **contexto do fluxo de trabalho** é exibido.

c. Em **Links relacionados**, selecione **Retomar**.

Pausa e retomada de todos ou de vários fluxos de trabalho

Use as solicitações de grupo de pausa do fluxo de trabalho para pausar ou retomar grupos de fluxos de trabalho ou todos os fluxos de trabalho ativos. Se estiver pausando um grupo de fluxos de trabalho, use as funções de filtragem para selecionar os fluxos. Se estiver pausando todos os fluxos de trabalho ativos, marque a caixa de seleção "Pausar todos" para indicar que todos aqueles ativos no momento devem ser pausados.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_publisher, workflow_creator ou workflow_admin
Ative o plug-in Workflow Pause Utility.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Operações** > **Solicitações de Pausa do Grupo**.
Solicitações de grupo de pausa do fluxo de trabalho aparece e exibe as solicitações existentes.

2. Selecione **Novo**.
Solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho aparece e atribui uma ID de grupo de pausa do fluxo de trabalho.

3. Para pausar todos os fluxos de trabalho ativos, selecione **Pausar todos**e **Atualizar**. No entanto, se você quiser pausar um grupo filtrado de contextos de fluxo de trabalho ativos, ignore esta etapa.
Todos os contextos do fluxo de trabalho ativos na instância no momento são pausados até que você os retome. Use a solicitação de pausa de fluxo de trabalho para monitorar o status deles.

4. Para pausar um grupo filtrado de contextos de fluxo de trabalho ativos, use o campo **Filtro**, especifique as condições da pesquisa e selecione **Atualizar**.
A janela **Solicitações de grupo de pausa de fluxo de trabalho** é aberta e exibe os resultados da pesquisa. Ela atribui uma ID de solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho e indica se o grupo está ativo (true = pausada) ou inativo (ainda não pausado).

5. Para atualizar, retomar ou excluir uma solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho específica, selecione-a.
A janela **Solicitações de grupo de pausa de fluxo de trabalho** é aberta e exibe a solicitação selecionada.

6. Se a solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho selecionada estiver ativa (pausada) e você não quiser pausá-la, selecione **Não pausar fluxos**de trabalho de entrada.

7. Se a solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho selecionada estiver inativa (ainda não pausada), selecione **Pausar** para pausá-la.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

8. Para a solicitação de grupo de fluxo de trabalho pausada, use o campo **Retomar em** para especificar a data e a hora em que os contextos do fluxo de trabalho pausados devem ser retomados.

   a. Selecione o ícone de calendário Ícone de para escolher a data e insira a hora em que os contextos de fluxo de trabalho devem ser retomados.
   Você pode selecionar a data atual ou uma data futura, mas deve inserir uma hora no futuro.

   A hora deve ser inserida em horas, minutos e segundos. Por exemplo, para pausar o grupo de contexto de fluxo de trabalho às 13:30:00 (13h30), selecione a data no calendário e insira 13, 30 e 00 nos respectivos campos de **Hora:**.

   b. Selecione o ícone de marca de seleção quando terminar.

   c. A data e a hora selecionadas aparecem no campo **Retomar em**.

   d. Selecione **OK** para retornar à Solicitação de grupo de pausa do fluxo de trabalho.

9. Selecione **Enviar**.

10. Retomar manualmente contextos de fluxo de trabalho pausados no momento.
    Os contextos do fluxo de trabalho pausados são retomados automaticamente na data e na hora especificadas no campo **Retomar em**.

    a. Navegue até **Solicitações de grupo de pausa de fluxo de trabalho**.

    b. Selecione a solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho a retomar.
    A janela **Solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho** é exibida.

    c. Selecione **Retomar**e depois **Atualizar**.

11. A janela "Solicitação de pausa do grupo de fluxo de trabalho" também contém os campos de informações abaixo.

Formulário de solicitação de grupo de pausa de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Ativo	Indica se o grupo de fluxo de trabalho está pausado.
Contagem de atividade retomada concluída	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas que foram concluídas.
Filtro	Campos de filtragem padrão usados para especificar as condições para seleção de um grupo de contextos do fluxo de trabalho.
Log	Anotações de trabalho da atividade geradas pela solicitação de pausa do grupo.
Contagem de Fluxo de Trabalho sem Transição	Número de contextos de fluxo de trabalho que não foram transicionados quando a solicitação de pausa do grupo foi feita. Quando uma solicitação de pausa de grupo é feita, os contextos de fluxo de trabalho afetados são pausados antes do início da próxima atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contagem de atividade retomada	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas após a conclusão da pausa do grupo.
Contagem de atividade pausada	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho pausadas.
Nome do solicitante	Nome da pessoa que está solicitando a pausa do contexto de fluxo de trabalho.
Porcentagem de pausa	Percentual total de contextos do fluxo de trabalho que estão pausados.
Porcentagem de Reinício	Percentual total de contextos do fluxo de trabalho que foram retomados.
Contagem de Fluxo de Trabalho Total	Número total de fluxos de trabalho correspondentes às condições do filtro especificadas que estão sendo pausados.
Contagem de Fluxo de Trabalho Pausado	Número de contextos de fluxo de trabalho pausados atualmente.

Monitoramento de solicitações de pausa de fluxo de trabalho

Você pode monitorar o status das solicitações de pausa de fluxo de trabalho usando a "Solicitação de pausa de fluxo de trabalho".

Antes de Iniciar

Função necessária: Workflow_admin ou workflow_publisher, workflow_creator

Você precisa instalar e ativar o plug-in Workflow Pause Utility.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Operações** > **Solicitações de Pausa**.
   A janela **Solicitações de pausa de fluxo de trabalho** aparece e exibe as solicitações existentes.
2. Selecione a solicitação de pausa de fluxo de trabalho.
   A janela **Solicitações de pausa de fluxo de trabalho** é aberta e exibe a solicitação selecionada.

Campos da solicitação de pausa de fluxo de trabalho

Campo	Descrição
Número de Solic	Número atribuído exclusivo da solicitação de pausa.
Contagem de atividade retomada concluída	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas após a conclusão da pausa.
Pausar Ativo	Quando selecionado, o contexto de fluxo de trabalho está pausado no momento. Desmarcado indica que não é.
Transição durante pausa	Número de contextos do fluxo de trabalho que não fizeram a transição quando a solicitação de pausa foi realizada. Quando uma solicitação de pausa é feita, os contextos do fluxo de trabalho afetados são pausados antes do início da próxima atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
Contexto do fluxo de trabalho	Número de referência do contexto de fluxo de trabalho pausado.
Log	Anotações de trabalho da atividade geradas pela solicitação de pausa do grupo.
Contagem de Atividade Pausada	Data e hora (h:m:s) de retomada do contexto de fluxo de trabalho pausado.
Nome do solicitante	Nome da pessoa que solicitou a pausa de fluxo de trabalho.
Contagem de atividade retomada	Número de atividades de contexto de fluxo de trabalho retomadas após a conclusão da pausa.
Retomar em	Data e hora (h:m:s) em que o conteúdo do fluxo de trabalho está programado para ser retomado.
Tabela	Nome da tabela de registros relacionada.
Aplicação	Aplicação na qual o contexto de fluxo de trabalho é executado.
Contagem de Atividade em Execução	Número de atividades em execução quando o contexto de fluxo de trabalho foi pausado.
Solicitação de Pausa do Grupo	Número de referência da solicitação associada de pausa do grupo, se houver. Só aparece se a solicitação de pausa for resultado de uma solicitação de pausa de grupo.
é Fluxo de Trabalho Concluído	Quando selecionado, o contexto de fluxo de trabalho foi concluído. Desmarcado indica que não é.
é Fluxo de Trabalho Travado	Quando selecionado, o contexto de fluxo de trabalho está travado. Desmarcado indica que não é.
Estado	Estado atual do contexto de fluxo de trabalho - pausado ou retomado.
Contagem de Atividades Travadas	Número de atividades do contexto de fluxo de trabalho que estão travadas.
Contagem de Atividade Travada a ser subtraída de Percentual de Pausa	Gravador a quem a solicitação de documentação foi atribuída.

Tradução automática

Bloco de anotações de fluxo de trabalho criptografado

O plug-in Encrypted Workflow Scratchpad (com.snc.encrypted.scratchpad) oferece suporte a bloco de anotações criptografado para contexto de fluxo de trabalho e atividades de execução do fluxo de trabalho.

A plataforma é compatível com a criptografia na maioria dos campos, e os fluxos de trabalho podem ser executados em tabelas com campos criptografados. Os dados criptografados costumam ser armazenados no bloco de anotações dos fluxos de trabalho que são executados usando campos criptografados e precisam acessar esses dados após processar uma aprovação, um temporizador ou uma atividade de criação de tarefa.

Os dados no bloco de anotações do fluxo de trabalho não são criptografados por padrão. O mecanismo de fluxo de trabalho é compatível com a criptografia do bloco de anotações e a execução de registros de atividade apenas quando o plug-in Encrypted Workflow Scratchpad está ativado. Depois da ativação, os dados armazenados nos blocos de anotações wf_context e wf_executing são protegidos por um módulo de criptografia do

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

mecanismo de fluxo de trabalho privado e não podem ser armazenados em texto sem formatação.

Solicitar ativação do Encrypted Workflow Scratchpad

Solicite a ativação do plug-in Encrypted Workflow Scratchpad (com.snc.encrypted.scratchpad) do pessoal do ServiceNow

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

O plug-in Encrypted Workflow Scratchpad precisa ser ativado por meio de uma solicitação do Suporte e atendimento ao cliente. Você deve ativar e testar completamente o plug-in em uma instância de não produção. Somente após estar satisfeito com os resultados é que você deve solicitar a ativação em uma instância de produção.

Escolha um momento com baixo volume de transações para solicitar a ativação em uma instância de produção. Antes da ativação dele, ative o plug-in Workflow Pause Utility (com.glideapp.workflow.pause) e, em seguida, pause todos os fluxos de trabalho ativos. Consulte Workflow Pause Utility. Depois de ativar o plug-in Encrypted Workflow Scratchpad, retome todos os workflows pausados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Existem duas maneiras de solicitar um plug-in:

- Acesse o Now Support Catálogo de serviços diretamente selecionando **Todos** > **Catálogo de serviços** > **Ativar plug-in** em Now Support.
- Acesse o Now Support Catálogo de serviços por meio da página Todas as Aplicações em sua instância, seguindo estas etapas.

O Encrypted Workflow Scratchpad ativa esses plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para Encrypted Workflow Scratchpad

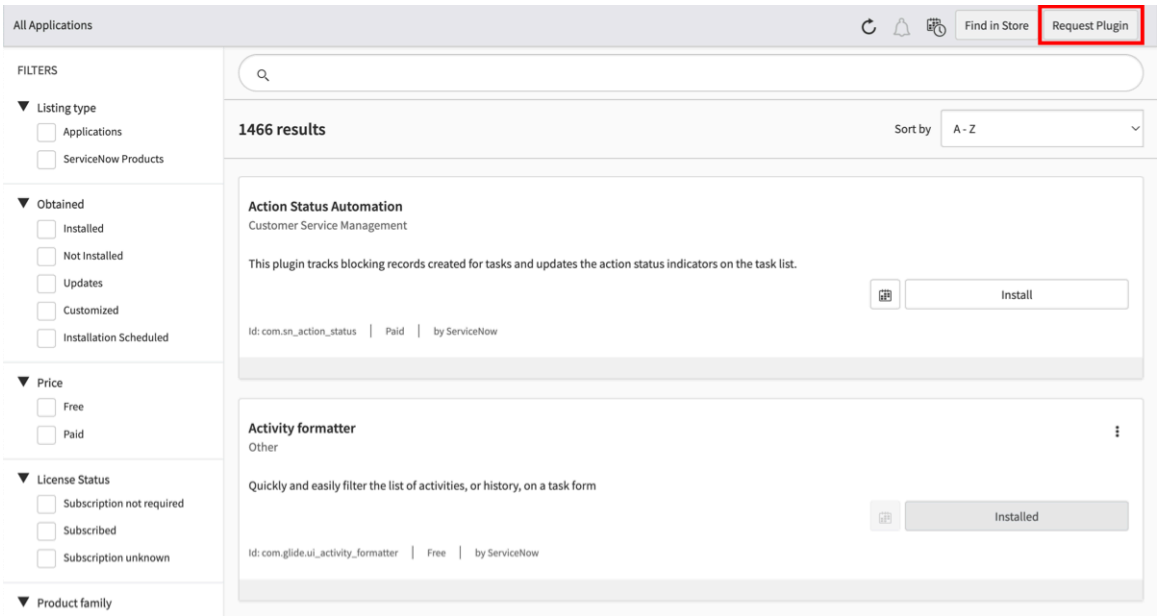
Plug-in	Descrição
Suporte de criptografia [com.glide.encryption]	Permite que campos de texto e arquivos anexados sejam criptografados.

Procedimento

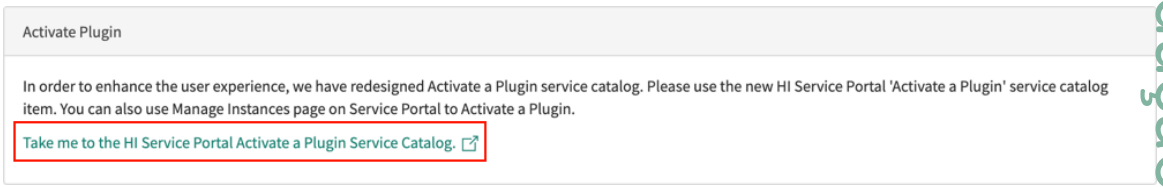
1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Na página Todas as Aplicações, selecione **Solicitar plug-in** para abrir o formulário **Ativar plug-in** em Now Support.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



3. No Now Support, selecione o link para acessar o Now Support Portal de serviços Catálogo de serviços.



4. Selecione sua instância.

5. Selecione **Ações > Ativar plug-in**.

6. No formulário **Ativar plug-in**, forneça as seguintes informações.

Formulário Ativar plug-in

Campo	Descrição
Qual é a sua instância de destino	Instância na qual o plug-in será ativado.
Qual plug-in você deseja ativar	Nome do plug-in a ser ativado. **Nota:** Se o sistema não listar o plug-in desejado ou se você estiver ativando o plug-in em uma instância do OEM ou no local, marque a caixa de seleção O **plug-in que estou procurando não está listado** e insira o nome do plug-in.
Selecionar data e hora de manutenção	A data e a hora para ativar o plug-in.

Tradução automática

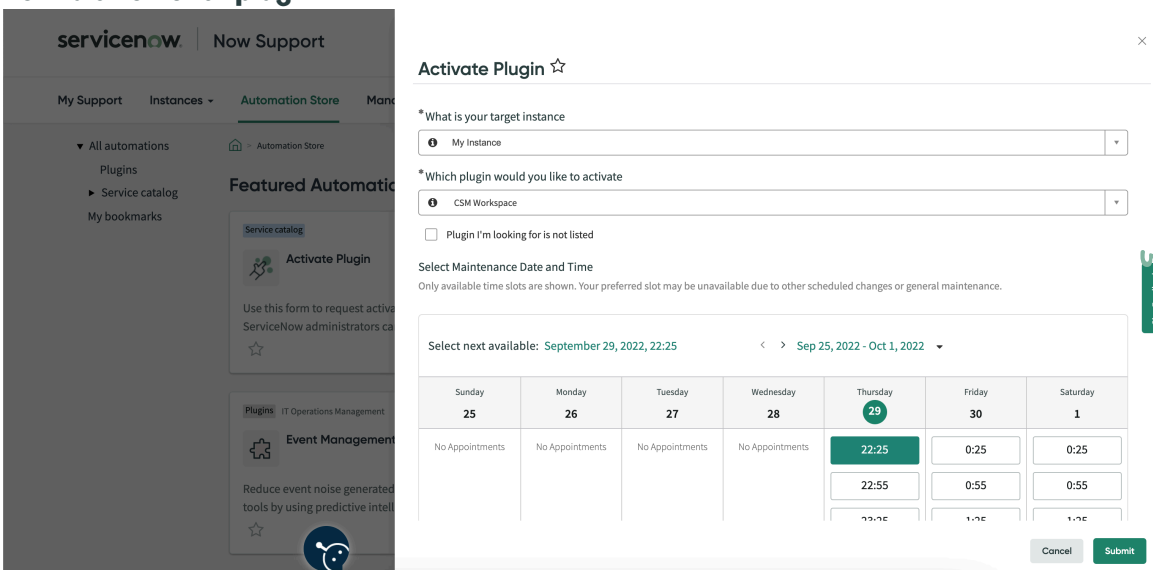
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	Nota: Os plug-ins são ativados em dois lotes, uma pela manhã e outra à noite, em todos os dias úteis no fuso horário do Pacífico dos EUA. Se o plug-in deve ser ativado em um momento específico, insira a solicitação no campo **Motivo/Comentários**.

Example

Por exemplo, consulte o formulário a seguir para ativar o plug-in Espaço de trabalho CSM em uma instância chamada Minha instância.

Formulário Ativar plug-in



7. Selecione **Enviar**.
   Para obter detalhes adicionais sobre como solicitar um plug-in, consulte Solicitar um plug-in do artigo do Catálogo de serviços [KB0751715] no Now Support Base de conhecimento.

O que Fazer Depois

Após a ativação do plug-in, retome todos os workflows pausados. Consulte Pausa e retomada de todos ou de vários fluxos de trabalho.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins

Solução de problemas de fluxos de trabalho

As ferramentas de solução de problemas para fluxos de trabalho permitem que os administradores isolem caminhos de execução, comparem contextos e acompanhem atividades incompletas.

A linha do tempo do fluxo de trabalho oferece uma representação visual do fluxo de trabalho, incluindo transições e o tempo decorrido para cada atividade. Uma ferramenta de solução de problemas que realça caminhos de execução ajuda os usuários na realização de perícias em um fluxo de trabalho. O recurso de realce pode agrupar diversos caminhos

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de execução em várias cores e isolar o processamento de rollback. Use o realçador de fluxo de trabalho para isolar tarefas e aprovações incompletas. Você também pode habilitar um recurso de tempo de desempenho do fluxo de trabalho para solucionar problemas de fluxos de trabalho lentos.

Solução de problemas do caminho de execução nas linhas do tempo

Use os controles em uma linha do tempo de fluxo de trabalho para isolar caminhos de execução específicos ou comparar vários caminhos de execução ao longo do tempo.

As linhas do tempo mostram como as atividades no fluxo de trabalho progrediram em relação umas às outras ao longo do tempo. Isole os caminhos de execução e siga as linhas de transição entre os subfluxos e o fluxo principal. Os tempos de processamento oferecem uma exibição do fluxo de trabalho que você não consegue ter no diagrama de fluxo de trabalho. As dicas das ferramentas fornecem informações precisas sobre cada atividade, como a duração.

Solução de problemas de linha do tempo de fluxo de trabalho

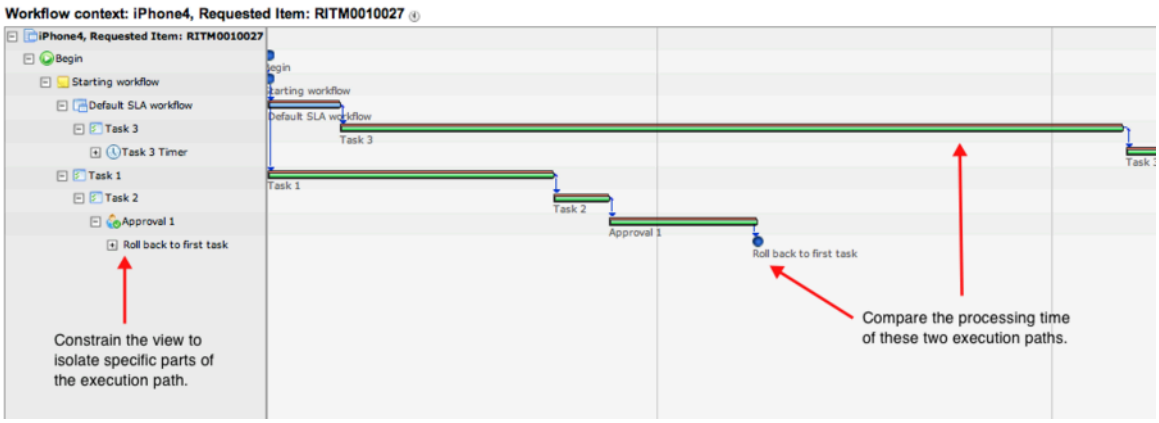


Tabela de histórico de execução

Realce caminhos de execução e rollbacks para localizar atividades que podem ter sido deixadas em estado não resolvido.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Rollbacks, cancelamentos e exclusões durante a execução de um fluxo de trabalho podem impedir que algumas atividades sejam concluídas totalmente. Use o realce na tabela de histórico de execução para determinar quais atividades no fluxo de trabalho foram deixadas em estado não resolvido.

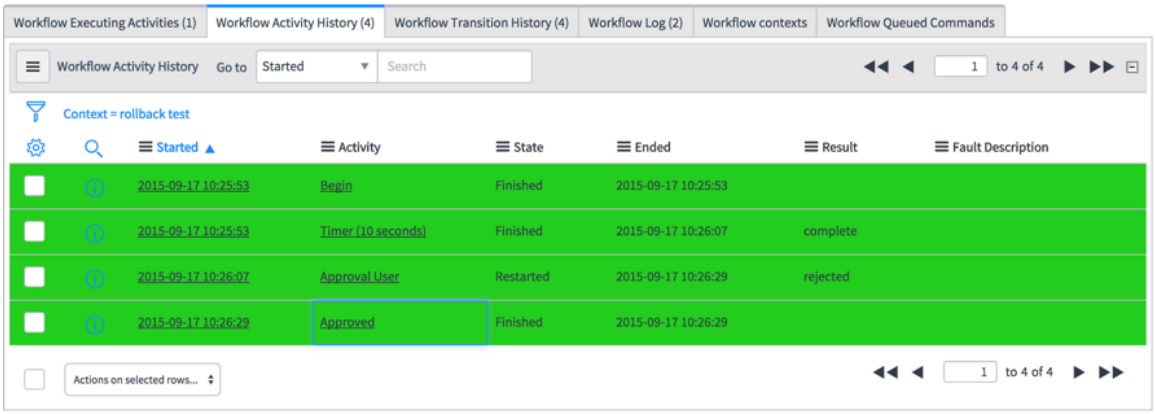
Procedimento

1. Execute o fluxo de trabalho.
2. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Todos os Contextos**.
3. Selecione um contexto para solucionar problemas.
4. No formulário Contexto de fluxo de trabalho, selecione a lista relacionada **Histórico de atividades de fluxo de trabalho**.
5. Clique com o botão direito do mouse em uma atividade e selecione **Depuração do Fluxo de Trabalho** > **Alternar Realce do Caminho de Execução** no menu de contexto.

   Todas as atividades nesse caminho de execução são realçadas em uma cor selecionada pela plataforma. O caminho de depuração mostra todas as atividades concluídas com êxito durante o fluxo de trabalho.

Tradução automática

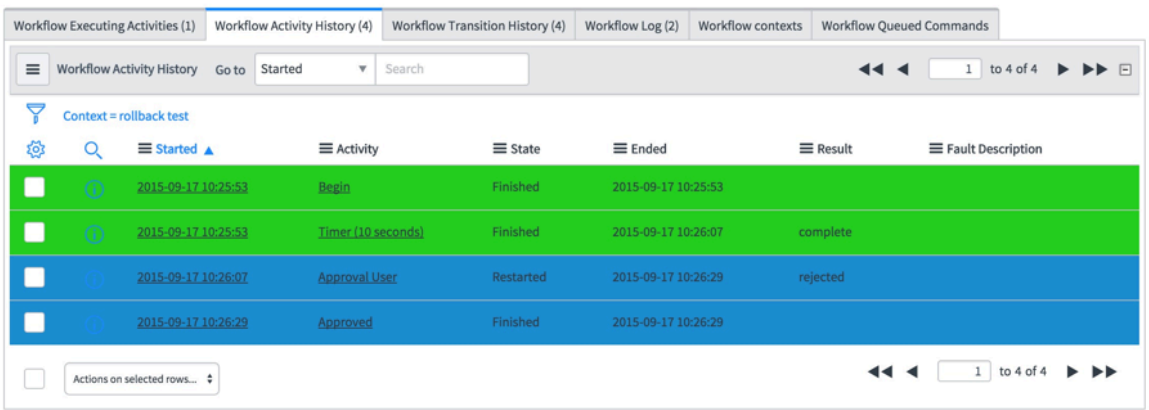
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.



6. Clique com o botão direito do mouse em uma atividade de reversão e selecione **Depuração do Fluxo de Trabalho** > **Alternar Realce de Reversão** no menu de contexto.

   A plataforma realça o caminho de rollback (atividades reiniciadas) em uma cor diferente. Cada cor representa um grupo de atividades que faziam parte da mesma execução de rollback. O realce inclui a atividade que iniciou o rollback. Se você clicar com o botão direito do mouse em uma atividade que não fez parte de um rollback, nenhuma linha será realçada.

   Nota:
   A própria atividade de rollback aparece no caminho de execução e no realce de rollback.



7. Para remover o realce, clique com o botão direito do mouse na lista e selecione uma opção para limpar o caminho de execução ou o realce de rollback.

   Você pode limpar caminhos de rollback individuais ou todos os realces de rollback.

Uso do painel de operações de fluxo de trabalho

No painel de operações de fluxo de trabalho, exiba e adicione widgets para ajudar a monitorar os fluxos de trabalho. Analise o desempenho dos fluxos de trabalho e determine quais deles precisam ser aprimorados.

Antes de Iniciar

Função necessária: workflow_admin

Os diferentes níveis de acesso são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- **Exibir**: exiba o painel e atualize os widgets de relatório.
- **Personalizar**: atualize, adicione, exclua e reorganize widgets.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

No painel de operações de fluxo de trabalho, você pode clicar nos elementos de widget para exibir os registros que eles representam. Você também pode adicionar novos widgets de relatório que não são exibidos por padrão.

Procedimento

1. Para exibir o Painel de operações de fluxo de trabalho, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Operações** > **Painel de operações de fluxo de trabalho**.

   Os relatórios padrão no painel incluem:

   - Contextos do fluxo de trabalho que fornecem métricas de tempo de execução
   - Fluxos de trabalho ativos iniciados durante um período especificado
   - Fluxos de trabalho executados entre ontem e hoje
   - Fluxos de trabalho por estado para o mês atual
   - Contextos do fluxo de trabalho antigos do mês passado

2. Para encontrar e adicionar mais widgets, clique no ícone **Adicionar conteúdo** ( ) no canto superior esquerdo do painel.

O que Fazer Depois

Se um fluxo de trabalho aparecer consistentemente como uma exceção e não houver nenhum erro causando os valores de tempo de execução, você poderá usar os valores de tempo de execução históricos para calcular um novo valor de tempo de execução estimado. Depois, atualize o tempo de execução estimado nas propriedades do fluxo de trabalho.

Medidores de fluxo de trabalho

Vários medidores estão disponíveis para ajudar você a revisar o desempenho dos fluxos de trabalho. Você pode adicionar esses medidores ao painel de operações de fluxo de trabalho ou às páginas iniciais personalizadas.

Importante:

A funcionalidade encontrada em páginas iniciais, organizando informações da sua instância para contar uma história sobre seus dados, agora é encontrada em painéis em novas instâncias. Em instâncias atualizadas com Next Experience habilitado, os usuários podem visualizar páginas iniciais existentes se elas tiverem um URL direto, mas não podem criá-las ou editá-las. Painéis dinâmicos e painéis do Centro de análise assumem a funcionalidade da página inicial.

Use a Ferramenta de ajuda de descontinuação da página inicial para converter as páginas iniciais na sua instância em painéis dinâmicos.

Para obter mais informações, consulte:

- Painéis no Centro de análise .
- Trabalhar com painéis dinâmicos .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Medidores de fluxo de trabalho

Conteúdo	Descrição
Controles do Painel de ERT >	
Fluxos de trabalho concluídos com exceções para ERT (exceções de percentual)	Identifica fluxos de trabalho que foram concluídos, mas não dentro dos valores de tempo de execução estimado (ERT). Insira um percentual de exceção para ver os fluxos de trabalho que foram executados fora do intervalo de tempo de execução especificado.
Fluxos de trabalho em execução longa com exceções para ERT (exceções de percentual)	Exibe fluxos de trabalho em execução por mais tempo do que o limite de tempo de execução configurado.
Painel de Fluxo de Trabalho >	
Fluxos de trabalho sem registro atual	Exibe contextos de fluxo de trabalho que não têm um registro atual associado.
Medidores > **Contexto do fluxo de trabalho**	
Número de fluxos de trabalho ativos iniciados por hora ao longo do tempo (ontem)	Exibe o número total de fluxos de trabalho em execução por hora durante um determinado período. Por padrão, exibe o número de fluxos de trabalho executados por hora no dia anterior (ontem).
Fluxos de trabalho concluídos de exceções não acumuladas para ERT	Exibe contextos do fluxo de trabalho que foram concluídos fora do valor de exceção de tempo de execução estimado e não acumulados para o valor de tempo de execução estimado.
Contextos do fluxo de trabalho em execução	Exibe o número total de fluxos de trabalho em execução.
Fluxos de trabalho concluídos com sucesso acumulados para ERT	Exibe o número total de fluxos de trabalho concluídos com êxito cuja duração de execução é acumulada para o valor de tempo de execução estimado.
Fluxos de trabalho por estado (este mês)	Exibe o número total de fluxos de trabalho executados em um mês, agrupados pelo estado atual.
Contextos de fluxo de trabalho antigos (em execução desde o mês passado)	Exibe o número total de contextos do fluxo de trabalho em execução para um determinado período por nome de fluxo de trabalho. Por padrão, exibe o número total de contextos do fluxo de trabalho em execução no último mês.
Fluxos de trabalho executados entre ontem e hoje (por tabela)	Exibe fluxos de trabalho que foram executados no último dia agrupados por nome de tabela.

Tempo de desempenho do fluxo de trabalho

O mecanismo de fluxo de trabalho pode gerar dados de tempo de desempenho detalhados que são úteis para solucionar problemas de fluxos de trabalho lentos.

É preciso que um administrador habilite esta funcionalidade.

Quando o tempo de desempenho do fluxo de trabalho está habilitado, o mecanismo de fluxo de trabalho acompanha os principais dados de desempenho, incluindo várias métricas de velocidade de execução. A tabela Tempo de fluxo de trabalho [wf_workflow_timing] armazena os dados, com um registro para cada contexto de fluxo de trabalho. O registro

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de tempo do fluxo de trabalho é atualizado quando o mecanismo conclui o fluxo de trabalho, aguarda a conclusão de uma atividade ou sai da execução do fluxo de trabalho.

Propriedades de tempo de execução estimado do fluxo de trabalho

Os administradores podem habilitar a coleta de métricas de tempo de execução do fluxo de trabalho por meio da definição de propriedades de tempo de execução estimado (ERT).

Os administradores podem usar as métricas de ERT para determinar se a execução dos fluxos de trabalho está mais longa ou mais curta que o esperado e identificar erros no processamento do fluxo de trabalho. O sistema exibe métricas de tempo de execução no painel de operações de fluxo de trabalho.

Habilitação do tempo de desempenho do fluxo de trabalho

O tempo de desempenho do fluxo de trabalho está desabilitado por padrão. Você pode criar uma propriedade do sistema para habilitá-lo.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

Adicione uma propriedade do sistema com as especificações a seguir.

Atividades de fluxo de trabalho

Referência sobre propriedades de atividades de fluxo de trabalho

Cada atividade desempenha uma tarefa diferente, como a execução de um script, o envio de notificações ou a solicitação de aprovações. As atividades podem ter êxito ou falhar, o que pode resultar na realização de ações por outras atividades.

Para obter informações sobre como configurar os diferentes tipos de atividades, clique no nome de uma atividade na lista abaixo ou consulte Workflow referência de atividades.

Atividades principais disponíveis no sistema de base

- Atividades de aprovação e rollbackfluxo de trabalho
- Atividades de Workflow condição
- Atividade de notificação fluxo de trabalho
- Atividades do fluxo de trabalho de notificação
- Atividades de subfluxo
- Atividades de fluxo de trabalho da tarefa
- Atividades do temporizador fluxo de trabalho
- Atividades de fluxo de trabalho utilitários

Atividades disponíveis com o Orchestration

As atividades a seguir estão incluídas na Orquestração.

- Pacote de atividades do Active Directory
- Atividades da Orquestração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atividades do PowerShell
- Atividades de puppet

Modelos fornecidos para criar atividades personalizadas

Se o Orchestration estiver ativo no seu sistema, os usuários com as funções apropriadas poderão criar atividades personalizadas usando o designer de atividades do Orchestration do ServiceNow. Para obter informações sobre os modelos oferecidos pelo Orchestration para criação de atividades personalizadas que você pode carregar na ServiceNow Store, consulte Componentes do designer de atividades.

Workflow referência de atividades

Referência da atividade de fluxo de trabalho, organizada por categoria.

Cada atividade desempenha uma tarefa diferente, como a execução de um script, o envio de notificações ou a solicitação de aprovações.

O Workflow executa atividades como a sessão do usuário que as inicia. Os fluxos de trabalho iniciados em operações de registro executam as atividades como a sessão do usuário que realizou a operação de registro. Os fluxos de trabalho iniciados em programações ou reiniciados de temporizadores executam as atividades como o usuário do sistema. Os fluxos de trabalho iniciados em chamadas de script executam as atividades como a sessão do usuário que iniciou o script.

Atividades de aprovação e rollback

As atividades de aprovação e rollback geram e gerenciam aprovações. Nem todos os fluxos de trabalho podem incluir atividades de aprovação. Para mais informações, leia Atividades de aprovação e rollbackfluxo de trabalho.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Atividades de aprovação e rollback

Atividade	Descrição
Atividade de fluxo de trabalho de Ação de aprovação	A atividade **Ação de aprovação** executa uma ação de aprovação na tarefa atual.
Atividade de fluxo de trabalho do Coordenador de aprovação	A atividade do **Coordenador de aprovação** cria uma aprovação cujo resultado depende do resultado de uma ou mais atividades secundárias, incluindo uma ou mais atividades de **Aprovação - Usuário**, **Aprovação - Grupo**e/ou **Aprovação Manual**.
Aprovação - Agrupar atividade de fluxo de trabalho	A atividade **Aprovação - Agrupar** cria registros de aprovação para cada membro de um grupo especificado.
Atividade de fluxo de trabalho Aprovação - Usuário	A atividade **Aprovação - Usuário** cria uma ou mais aprovações de usuários individuais.
Gere atividade de fluxo de trabalho.	A atividade **Gerar** cria registros de tarefa ou aprovação imediatamente a partir de qualquer tarefa ou atividade de aprovação colocada após a atividade **Gerar** no caminho do fluxo de trabalho. Essas tarefas e aprovações pré-geradas começam

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de aprovação e rollback

Atividade	Descrição
	quando as atividades de tarefa e aprovação são atingidas durante a execução do fluxo. Isso permite que uma tarefa tenha um conjunto de tarefas ou aprovações sequenciais pré-geradas, mas ainda exija que elas sejam concluídas em ordem.
Atividade de fluxo de trabalho de Aprovações manuais	A atividade de **Aprovações manuais** observa e gerencia todas as aprovações que os usuários adicionam manualmente fora do processo de fluxo de trabalho. Esta atividade seleciona somente aprovações que estão no estado Não solicitado.
Reverter para atividade de fluxo de trabalho	A atividade de **Reverter para** faz a transição diretamente para a atividade especificada pela seta da linha de transição de saída.

Atividades de condição

As atividades de condição fornecem ramificação condicional e funcionalidade de operação lógica para fluxos de trabalho.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Atividades de condição

Atividade	Descrição
Atividade de fluxo de trabalho If	A atividade **If** verifica uma condição ou script para determinar se uma transição **Sim** ou **Não** deve ser feita.
Atividade de fluxo de trabalho Alternar	A atividade **Alternar** verifica se o valor de um campo ou variável passado é equivalente a um dos vários valores de caso.
Atividade de fluxo de trabalho condicional Aguardar	A atividade **Aguardar condição** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o registro atual corresponda à condição especificada.
Atividade de fluxo de trabalho Aguardar o Evento de WF	A atividade **Aguardar o Evento de WF** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o evento específico seja disparado.

Atividades do Notify

Notify atividades de fluxo de trabalho gerenciam chamadas e mensagens SMS em Notify.

Atividades do Notify

Atividade	Descrição
Atividade Encaminhar chamada do fluxo de trabalho	A atividade **Encaminhar chamada** encaminha uma chamada do Notify para um número de telefone compatível com E.164.
Atividade Entrada fluxo de trabalho	A atividade **entrada** cria um menu de telefone, apresentando uma lista de opções em uma chamada do Notify.
Atividade de fluxo de trabalho de desconexão	A atividade de **desconexão** desconecta uma chamada telefônica do Notify ativa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades do Notify

Atividade	Descrição
Atividade Reprodução fluxo de trabalho	A atividade **Reprodução** reproduz um arquivo de som em uma chamada do Notify.
Atividade Gravar fluxo de trabalho	A atividade de fluxo de trabalho **Gravar** grava o áudio de um usuário em uma chamada do Notify.
Rejeita fluxo de trabalho	A atividade de fluxo de trabalho **Rejeitar** rejeita uma chamada de entrada do Notify.
Atividade Falar fluxo de trabalho	A atividade de fluxo de trabalho **falar** permite que você reproduza uma mensagem, usando texto para fala, em uma chamada do Notify.
Atividade Encaminhar para cliente Notify fluxo de trabalho	A atividade **encaminhar para cliente Notify** fluxo de trabalho conecta uma chamada telefônica a um cliente Notify WebRTC.
Atividades Chamada fluxo de trabalho	faz chamadas telefônicas de saída usando um fluxo de trabalho do Notify. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.
Atividade fluxo de trabalho Ingressar na chamada em conferência	A atividade **Ingressar na chamada em conferência** conecta uma chamada de entrada ou de saída a uma chamada em conferência Notify.
Atividade Enviar SMS fluxo de trabalho.	A atividade de **enviar SMS** fluxo de trabalho para enviar mensagens de texto curtas usando o Notify para os telefones dos usuários. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.
Atividade Colocar em fila fluxo de trabalho	A atividade **Colocar em fila** coloca uma chamada do Notify ativa em uma fila.

Atividades de notificação

As atividades de fluxo de trabalho de notificação notificam os usuários sobre eventos que ocorrem durante o fluxo de trabalho.

Atividades de notificação

Atividade	Descrição
Criar atividade de evento fluxo de trabalho	A atividade **Criar evento** adiciona um evento à fila de eventos, mas não aciona o evento imediatamente.
Atividade de notificação fluxo de trabalho	A atividade de **Notificação** envia um e-mail ou mensagem SMS para usuários ou grupos especificados.

Atividades de subfluxo

As atividades de subfluxo executam e gerenciam fluxos de trabalho de um fluxo de trabalho primário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de subfluxo

Atividade	Descrição
Atividade de fluxo de trabalho do inicializador de fluxo paralelo	A atividade do inicializador de **fluxo paralelo** inicia vários subfluxos em paralelo.

Atividades da tarefa

Atividades de tarefa criam e modificam tarefas de fluxo de trabalho.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Atividades da tarefa

Atividade	Descrição
Adicionar atividade de anotação de trabalho fluxo de trabalho	A atividade **Adicionar anotações de trabalho** adiciona texto ao campo *Anotações de trabalho* do registro de incidente atual.
Atividade de nota de anexo fluxo de trabalho	A atividade de **Anotação de Anexo** adiciona um anexo ao registro atual.
Atividade da tarefa fluxo de trabalho Catálogo	A atividade da **Tarefa Catálogo** cria um registro de tarefa de catálogo de serviços.
Criar fluxo de trabalho atividade de tarefa	A atividade **Criar tarefa** gera um registro em qualquer uma das tabelas que estendem a tarefa [tarefa].

Atividades do temporizador

As atividades do temporizador pausam os fluxos de trabalho por períodos definidos.

Nota:
As atividades do temporizador são executadas como o usuário do sistema porque o programador do sistema avança o fluxo de trabalho.

Atividades do temporizador

Atividade	Descrição
Atividade de fluxo de trabalho Temporizador de percentual do ANS	A atividade **Temporizador de percentual do ANS** pausa o fluxo de trabalho por uma duração igual a uma porcentagem de um ANS.
Atividade de fluxo de trabalho Temporizador	A atividade **Temporizador** pausa o fluxo de trabalho por um período de tempo especificado.

Atividades de utilitários

As atividades do utilitário fornecem controles sobre o caminho do fluxo de trabalho e outras ferramentas úteis.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de utilitários

Atividade	Descrição
Atividade da ramificação fluxo de trabalho	A atividade **Ramificação** divide o fluxo de trabalho em vários caminhos de transição de uma única atividade.
Atividade Ingressar fluxo de trabalho	A atividade de **ingressar** une vários caminhos de execução em uma transição.
Bloquear atividade fluxo de trabalho	A atividade de **bloqueio** impede que outras instâncias deste fluxo de trabalho continuem após esta atividade até que o bloqueio seja liberado.
Atividade de Mensagem de Log fluxo de trabalho	A atividade de **Mensagem de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.
Atividade de Mensagem de rastreamento de log fluxo de trabalho	A atividade de **Mensagem de rastreamento de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.
Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem REST	A atividade legadas **Mensagem REST** permite que um administrador substitua o endpoint REST ou forneça as variáveis configuradas no módulo Mensagem REST.
Valor de retorno fluxo de trabalho atividade	A atividade de **Valor de Retorno** retorna um valor para um fluxo de trabalho primário, quando executada a partir de um subfluxo.
Executar atividade de Script fluxo de trabalho	A atividade **Executar Script** executa o script especificado no escopo da versão do fluxo de trabalho.
Atividade de definir valores fluxo de trabalho	A atividade **Definir Valores** define valores no registro atual quando o fluxo de trabalho é desativado ou encerrado.
Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem SOAP	A atividade de legadas **Mensagem SOAP** usa mensagens SOAP definidas no plug-in de Serviços Web do Sistema e pode chamar as mensagens usando um MID Server.
Atividade da catraca fluxo de trabalho	A atividade da **catraca** limita o número de vezes que um fluxo de trabalho pode passar pelo mesmo ponto.
Atividade de desbloqueio fluxo de trabalho	A atividade de **desbloqueio** libera um bloqueio que foi colocado anteriormente pela atividade de **bloqueio**.

Tradução automática

Atividades fornecidas com a Orquestração

As atividades a seguir estão incluídas na Orquestração.

- Pacote de atividades do Active Directory
- Atividades da Orquestração
- Atividades do PowerShell
- Atividades de puppet

Modelos fornecidos para criar atividades personalizadas

Se a Orquestração estiver ativa no seu sistema, os usuários com as funções apropriadas poderão criar atividades personalizadas usando o ServiceNow Orchestration activity designer. Para obter informações sobre os modelos fornecidos pela Orquestração para criação de atividades personalizadas que você pode carregar no ServiceNow Store, consulte Orchestration custom activity templates

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de aprovação e rollbackfluxo de trabalho

As atividades de aprovação e rollback geram e gerenciam aprovações.

As atividades de aprovação e rollback não estão disponíveis em alguns fluxos de trabalho.

- Com duas exceções, as atividades de aprovação e rollback só estão disponíveis quando o fluxo de trabalho é executado em uma tabela que estende a tarefa. As exceções são as atividades **Aprovação - Usuário** e **Ação** de aprovação, que estão disponíveis globalmente.
- As atividades de aprovação e rollback estarão disponíveis somente se os mecanismos de aprovação estiverem desligados para a tabela na qual o fluxo de trabalho é executado. Se os mecanismos de aprovação estiverem habilitados para a tabela, as atividades de aprovação serão exibidas em cinza e não poderão ser selecionadas. Para saber mais sobre como o fluxo de trabalho e os mecanismos de aprovação interagem, leia Atividades do fluxo de trabalho de aprovação e mecanismos de aprovação.

Atividade de fluxo de trabalho de Ação de aprovação

A atividade **Ação de aprovação** executa uma ação de aprovação na tarefa atual.

Use esta atividade para marcar o registro da tarefa atual como aprovado ou rejeitado.

Nota:
Quando uma atividade de **Ação de Aprovação** é usada para marcar uma tarefa como aprovada, a atividade marca todas as aprovações pendentes como **Não São Mais Necessárias**. Esta atividade se comporta de forma diferente de **Definir Valores** ou **Executar Script** quando usada para definir o valor do campo **Aprovação**.

Resultados

O valor do resultado da atividade é a disposição de aprovação final selecionada pelo aprovador. O valor do resultado pode ser **Aprovado** ou **Rejeitado**. Um designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando a variável `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de ação de aprovação

Campo	Descrição
Ação	A ação a ser executada na tarefa. As opções são: • Marcar tarefa como aprovada • Marcar tarefa como rejeitada • Marcar tarefa como solicitada • Ignorar aprovações pendentes: o sistema define os registros de aprovação como **não mais necessários** e marca a atividade como **aprovada**.

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Condições de atividade da Ação de Aprovação

Condição	Descrição
Sempre	O evento ou condição que faz com que a aprovação seja movida para a próxima etapa do fluxo de trabalho.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade da Ação de aprovação

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de `execução` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho do Coordenador de aprovação

A atividade do **Coordenador de aprovação** cria uma aprovação cujo resultado depende do resultado de uma ou mais atividades secundárias, incluindo uma ou mais atividades de **Aprovação - Usuário**, **Aprovação - Grupo**e/ou **Aprovação Manual**.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Para criar uma atividade de **Coordenador de aprovação**, primeiro arraste a atividade para a tela do fluxo de trabalho, fazendo com que o formulário de atividade seja exibido. No formulário de atividade, preencha os campos apropriados e clique em **Enviar**.

Depois de clicar em **Enviar**, a atividade aparece na tela do fluxo de trabalho. A partir daí, especifique as atividades secundárias clicando nos links que aparecem no corpo da atividade.

Quando a atividade do **Coordenador de aprovação** é concluída, todas as aprovações pendentes que foram criadas por qualquer uma das atividades de aprovação do **Coordenador de aprovação** são definidas imediatamente como **Não mais necessárias**. Se um único usuário for chamado como aprovador duas vezes pelo mesmo fluxo de trabalho, como quando um único usuário é um aprovador de produto e um aprovador executivo, todas as aprovações para esse usuário após a primeira serão ignoradas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

O valor do resultado da atividade do **Coordenador de aprovação** depende das ações de aprovação executadas pelos aprovadores e das condições de aprovação especificadas no campo **Aguardar**. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade do Coordenador de aprovação

Campo	Descrição
Aguardar	Indica o que esperar para indicar que a atividade de aprovação foi aprovada ou rejeitada. As opções são: • **Qualquer atividade secundária a ser aprovada:** qualquer atividade secundária (Usuário, Grupo ou Aprovação Manual) que seja concluída com um resultado de **aprovado** faz com que a atividade do **Coordenador de aprovação** seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Todas as atividades secundárias a serem aprovadas:** todas as atividades secundárias do **Coordenador de aprovação** devem ser concluídas com um resultado de **aprovado** para fazer com que a atividade do **Coordenador de aprovação** seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **A primeira aprovação ou rejeição de qualquer atividade secundária:** a primeira atividade secundária que for concluída com um resultado **aprovado** ou **rejeitado** fará com que a atividade do **Coordenador de aprovação** seja concluída com o mesmo resultado. • **Condição baseada em script:**chame um script para determinar como gerenciar uma aprovação ou rejeição.
Quando ocorrer uma rejeição Somente aparece se **Aguardar** estiver definido como **Todas as atividades secundárias a serem aprovadas** ou **Qualquer atividade secundária a ser aprovada**.	Especifique o que o coordenador deve fazer quando vir uma rejeição de qualquer uma das atividades secundárias. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade do **Coordenador de aprovação** com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas de outras atividades secundárias antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade do Coordenador de aprovação

Campo	Descrição
	Além disso, se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer atividade secundária para aprovar**, a conclusão de uma única atividade secundária com um resultado de **aprovado** fará com que a atividade do **Coordenador de Aprovação** seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo que outras atividades secundárias tenham sido concluídas com um resultado de **rejeitado**.

Script de aprovação
 	
Somente aparece se **Aguardar** estiver definido como **Condição com base no script**.
	Se a variável **Aguardar** estiver definida como **Condição baseada em script**, este script será chamado para determinar como lidar com uma aprovação ou rejeição. O script precisa definir a *resposta* variável como aprovado ou rejeitado para indicar o status de aprovação geral para esta aprovação. Quando chamada, a seguinte variável está disponível para o script:
	`counts.total = total number of child approval activities that are part of this approval`
	`counts.approved = # of child approval activities that approved so far`
	`counts.rejected = # of child approval activities that rejected so far`
	`counts.requested = # of child approval activities that are pending approval`

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Condições de atividade do Coordenador de aprovação

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários dos grupos aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários dos grupos rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade do Coordenador de aprovação

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados de atividade do Coordenador de aprovação

Estado	Descrição
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Aprovação - Agrupar atividade de fluxo de trabalho

A atividade **Aprovação - Agrupar** cria registros de aprovação para cada membro de um grupo especificado.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

A aprovação do grupo é aprovada ou rejeitada com base nas aprovações do usuário, de acordo com a lógica especificada no campo **Aguardar**.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando activity.result de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o valor do resultado é a disposição de aprovação final. Esta disposição depende das ações de aprovação executadas pelos aprovadores e das condições de aprovação especificadas nos campos **Aguardar** ou **Quando alguém rejeitar**. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
Aprovação - Agrupar quando Especifique quando esta atividade gera um registro de aprovação de grupo.	
Condição	Condições que, se atendidas, farão com que a aprovação do grupo seja gerada. Se as condições não forem atendidas, a aprovação será ignorada.
Aprovação - Aprovadores de grupo Especifique os grupos cuja aprovação será solicitada.	
Grupos	Os grupos cuja aprovação será solicitada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
	Para editar este campo, clique no ícone de cadeado. Para selecionar grupos específicos por nome, use a lista de pesquisa. Para selecionar grupos de valores de campos no registro atual em tempo de execução, clique no ícone de árvore. Cada membro do grupo receberá um registro de aprovação individual. Se nenhum grupo for selecionado, a atividade definirá automaticamente a aprovação como **Aprovado**.
Aprovação - Condição do grupo Especifique como a atividade decidirá aprovar ou rejeitar a aprovação do grupo, com base nas respostas de membros individuais do grupo.	
Aguardar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que aprovações ou rejeições individuais resultam na aprovação ou na rejeição da aprovação da atividade. As opções são: • **Uma aprovação de cada grupo:** qualquer usuário de cada grupo pode aprovar e a primeira aprovação de cada grupo faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado** (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Uma aprovação de qualquer grupo:** qualquer usuário de qualquer grupo pode aprovar e a primeira aprovação de qualquer grupo faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Uma aprovação todos em todos os grupos:** todos os usuários de todos os grupos devem aprovar para fazer com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado** (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Primeira resposta de cada grupo:** a primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário em cada grupo é usada para indicar o estado da aprovação do grupo (veja abaixo como uma rejeição é tratada). Indica o que acontece quando qualquer usuário rejeita sua solicitação de aprovação. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Primeira resposta de qualquer grupo:** A primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário em qualquer grupo faz com que

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
	a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado** ou **rejeitado**. • **Condição baseada no script:** sempre que um usuário aprova ou rejeita, o **Script de aprovação** é chamado para determinar se a atividade deve ser concluída.

Script de aprovação
 	
Somente aparece quando **Aguardar** estiver definido como Condição com base no script.
	Se a variável **Aguardar** estiver definida como **Condição baseada em script**, este script será chamado para determinar como lidar com uma aprovação ou rejeição. O script precisa definir a variável *resposta* como aprovada ou rejeitada para indicar o status de aprovação geral para esta aprovação.
	
	Este script é responsável por definir o estado de aprovação para cada grupo que faz parte desta atividade de aprovação antes de retornar o estado de aprovação geral para todos os grupos.
	
	Quando chamadas, as seguintes variáveis estão disponíveis para o script para todos os grupos que fazem parte desta atividade de aprovação:
	`counts.total = total number of groups that are part of this approval`
	`counts.approved = # of groups that approved so far`
	`counts.rejected = # of groups that rejected so far`
	`counts.requested = # of groups that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of groups that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of groups that approval is not required`
	
	E para cada grupo:
	`groups[group_id].total = total number of users that are part of this group's approval`
	`groups[group_id].approved = # of users that approved so far`
	`groups[group_id].rejected = # of users that rejected so far`
	`groups[group_id].requested = # of users that are pending approval`
	`groups[group_id].not_requested = # of users that are not pending approval`
	`groups[group_id].not_required = # of users that approval is not required`
	`groups[group_id].approvalIDs[state] = array of user ids that are at the specified approval state`
	
	Observação: iterar os grupos usando:
	`for (var id in groups) {`
	`var group = groups[id];`
	`... group.total ...`
	`}`

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição

	Observação: obtenha o objeto do grupo usando o seguinte código (para obter coisas como o nome do grupo que está sendo iterado):
	`var objGroup = fncGetGroupObj(id);`
	`var strGroupName = objGroup.name;`
	
	`function fncGetGroupObj(sidGroupApproval)`
	`{`
	`var objGroupApproval = new GlideRecord('sysapproval_group');`
	`objGroupApproval.get(sidGroupApproval);`
	
	`var objGroup = new GlideRecord('sys_user_group');`
	
	`objGroup.get(objGroupApproval.assignment_group.sys_id);`
	
	`return objGroup;`
	`}`
	
	Os scripts de aprovação também permitem cálculos. Por exemplo, se apenas metade das aprovações forem necessárias:
	`if (counts.approved/counts.total > .49) {`
	`answer = 'approved';`
	`}`
	`else if (counts.rejected/counts.total > .50) {`
	`answer = 'rejected';`
	`}`

Quando alguém rejeitar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que rejeições individuais resultam na rejeição da aprovação da atividade. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada. **Nota:** Se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer um para aprovar**, uma única aprovação fará com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo se um ou mais usuários rejeitarem.
Aprovação - Programação de grupo	Especifique como o fluxo de trabalho calcula a data de início esperada e a data de vencimento do registro de aprovação. Depois que você tiver selecionado um valor para "Data de vencimento baseada em" e "Programação baseada em", os campos apropriados serão exibidos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida como uma duração especificada pelo usuário	O número específico de dias e horas.
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	O campo de data/hora ou duração
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
	• **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como uma programação específica.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Agrupar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
como um campo de fuso horário.	
Aprovação - Avançado Se desejar, grave um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações.	
Avançado	Marque esta caixa de seleção para gravar um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações. Use o **Script de grupos adicionais** para personalizar as aprovações de grupo.

Script de grupos adicionais	Se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada, este script será chamado para determinar a criação de qualquer aprovação de grupo adicional. O script precisa definir a variável *resposta* para uma lista separada por vírgulas de IDs de grupo ou uma matriz de IDs de grupo para adicionar como grupos de aprovadores. Por exemplo:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Condições

As condições a seguir determinam qual transição será executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Aprovação - Condições de atividade de grupo

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários dos grupos aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários dos grupos rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Aprovação - Estados de atividade de grupo

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Estados de atividade de grupo

Estado	Descrição
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Aprovação - Usuário

A atividade **Aprovação - Usuário** cria uma ou mais aprovações de usuários individuais.

Resultados

O valor do resultado é a disposição de aprovação final. Esta disposição depende das ações de aprovação executadas pelos aprovadores e das condições de aprovação especificadas nos campos **Aguardar** ou **Quando alguém rejeitar**. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
Aprovação - Usuário quando Especifique quando esta atividade gera um registro de aprovação de usuário.	
Condição	Condições que, se atendidas, farão com que a aprovação individual seja gerada. Se as condições não forem atendidas, a aprovação será ignorada.
Aprovação - Aprovadores de usuário Especifique os usuários cuja aprovação será solicitada.	
Usuários	Os usuários da aprovação. Use o ícone de árvore para selecionar campos de referência de usuário do registro atual para criar aprovações, como `${assigned_to}`. Se nenhum usuário for selecionado, a atividade definirá automaticamente a aprovação como **Aprovado**. **Nota:** O fluxo de trabalho gerencia somente os registros de aprovação gerados pela atividade do usuário de aprovação. Depois de iniciar o fluxo de trabalho, as aprovações recém-adicionadas não afetam o contexto do fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
Grupos	Grupos cujos membros também devem receber aprovações. Observe que isso é diferente da atividade **Aprovação - Grupo**, que cria uma aprovação de grupo além das aprovações individuais. O ícone de árvore pode ser utilizado para selecionar campos de referência de usuário do registro atual para criar aprovações, como $ {assignment_group}.
Condição de Aprovação - Usuário Especifique como a atividade decidirá aprovar ou rejeitar a aprovação com base nas respostas dos aprovadores individuais.	
Aguardar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que aprovações individuais resultam na aprovação da atividade. As opções são: • **Qualquer pode aprovar:** qualquer usuário pode aprovar e a primeira aprovação faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Todos devem aprovar:** todos os usuários devem aprovar (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Primeira resposta de qualquer um:** A primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário faz com que a atividade seja concluída. • **Condição baseada no script:** sempre que um usuário aprova ou rejeita, o **script de aprovação** é chamado para determinar se a atividade deve ser concluída.
Quando alguém rejeitar	Uma opção entre lógicas de aprovação diferentes para determinar que rejeições individuais resultam na rejeição da aprovação da atividade. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada. **Nota:** Observe que se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer um pode aprovar**, uma única aprovação fará com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo se um ou mais usuários rejeitarem.
Coluna de Aprovação	Uma cadeia de caracteres para o nome do campo de aprovação na tabela em que o fluxo de trabalho está sendo executado. O valor padrão é **aprovação**, que é o campo na tabela de tarefas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
	Nota: Use o nome do campo, não sua etiqueta. Se estiver usando campos de coluna de aprovação personalizados e registros de coluna de aprovação, use as atividades Definir valor no fluxo de trabalho para definir os campos da coluna Aprovação personalizados.
Coluna do Diário de Aprovação	

Script de Aprovação	Se a variável **Aguardar** estiver definida como **Condição baseada em script**, este script será chamado para determinar como lidar com uma aprovação ou rejeição. O script precisa definir a variável *resposta* como aprovada ou rejeitada para indicar o status de aprovação para esta aprovação. Quando chamado, as seguintes informações estão disponíveis:
	`counts.total = total number of users that are part of this approval`
	`counts.approved = # of users that approved so far`
	`counts.rejected = # of users that rejected so far`
	`counts.requested = # of users that are pending approval`
	`counts.not_requested = # of users that are not pending approval`
	`counts.not_required = # of users that approval is not required`

Programação da Aprovação - Usuário Especifique como o fluxo de trabalho calcula a data de início esperada e a data de vencimento do registro de aprovação. Depois que você tiver selecionado um valor para "Data de vencimento baseada em" e "Programação baseada em", os campos apropriados serão exibidos.	
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida	O número específico de dias e horas.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
como uma duração especificada pelo usuário	
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	O campo de data/hora ou duração
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como	A **Programação** predefinida de uma lista.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição
uma programação específica.	
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um campo de fuso horário.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Aprovação - Avançado Se desejar, grave um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações.	
Avançado	Marque esta caixa de seleção para gravar um script para determinar usuários adicionais de quem serão solicitadas aprovações.
Script de aprovadores adicionais	Se a caixa de seleção **Avançado** estiver marcada, este script será chamado para determinar a criação de quaisquer aprovações de usuário adicionais a serem criadas. O script precisa definir a

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Aprovação - Variáveis de entrada de atividade do usuário

Campo	Descrição

	variável *resposta* para uma lista separada por vírgulas de IDs de grupo ou uma matriz de IDs de grupo para adicionar como aprovadores. Por exemplo:
	`answer = [];`
	`answer.push('id1');`
	`answer.push('id2');`

Condições

As condições a seguir determinam qual transição será executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Condições de atividade da Aprovação - Usuário

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade da Aprovação - Usuário

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Gere atividade de fluxo de trabalho.

A atividade **Gerar** cria registros de tarefa ou aprovação imediatamente a partir de qualquer tarefa ou atividade de aprovação colocada após a atividade **Gerar** no caminho do fluxo de trabalho. Essas tarefas e aprovações pré-geradas começam quando as atividades de tarefa e aprovação são atingidas durante a execução do fluxo. Isso permite que uma tarefa tenha um conjunto de tarefas ou aprovações sequenciais pré-geradas, mas ainda exija que elas sejam concluídas em ordem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Por padrão, o fluxo de trabalho não cria tarefas ou aprovações até que as atinja no fluxo de trabalho.

A atividade **Gerar** segue todas as transições do fluxo de trabalho para cada atividade. Para cada atividade:

- Se for uma atividade de tarefa, cria a tarefa e define:
  - O **Estado** como **Pendente**
  - A **Data de início esperada**
  - A **Data de vencimento**

  Nota:
  As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

- Se for uma atividade de aprovação, cria as aprovações e define:
  - O **Estado** de aprovação como **Não solicitado**
  - A **Data de início esperada**
  - A **Data de vencimento**

  Nota:
  As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

As datas de início e vencimento esperadas são calculadas com base na **duração esperada** de todas as tarefas e aprovações entre a atividade **Gerar** e a atividade que está sendo atualizada. No caso de um caminho ramificado (entre uma atividade **Ramificação** e **Ingresso**), a duração maior será usada para todas as atividades pós-ramificação.

A atividade **Gerar** pode ser usada mais de uma vez e todas as tarefas ou aprovações serão atualizadas com informações atualizadas. Isso é útil em situações em que a lista de aprovadores ou outras informações importantes ainda podem ser editadas enquanto o fluxo de trabalho está em andamento e pode ser necessário atualizar ou corrigir as aprovações ou tarefas geradas.

Para excluir um conjunto de atividades da atividade **Gerar**, marque a caixa de seleção **Ignorar durante a geração** em qualquer condição e suas transições não serão seguidas durante o processo de geração. Por padrão, as seguintes condições têm a caixa de seleção **Ignorar durante a geração** marcada:

- **Rejeitado** (para qualquer uma das atividades de aprovação)
- **Nenhuma** condição de atividade **If**
- **Continuar** a condição da atividade da **catraca**
- Condição**incompleta** da atividade de **ingresso**

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Gerar variáveis de entrada de atividade

Campo	Descrição
Gerar aprovações	Se selecionado, as aprovações serão criadas ao se executar a atividade **Gerar**. Se desmarcada, as aprovações serão usadas para calcular sua duração estimada, mas nenhuma aprovação será criada.
Gerar tarefas	Se selecionada, as tarefas serão criadas ao se executar a atividade **Gerar**. Se desmarcada, as tarefas serão usadas para calcular sua duração estimada, mas nenhuma aprovação será criada.

Estados

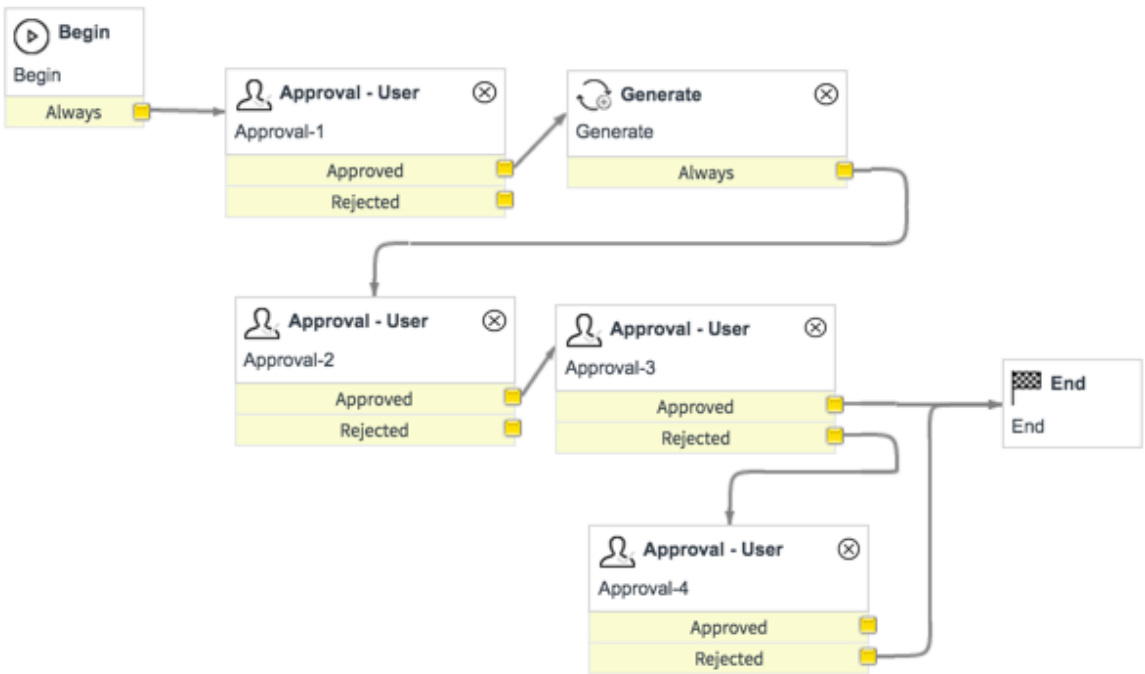
O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Gerar estados de atividade

Estado	Descrição
Executando	A atividade está em execução.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.

Exemplo

Gere fluxo de trabalho.



Neste exemplo, as seguintes aprovações são geradas:

- Aprovação-2
- Aprovação-3

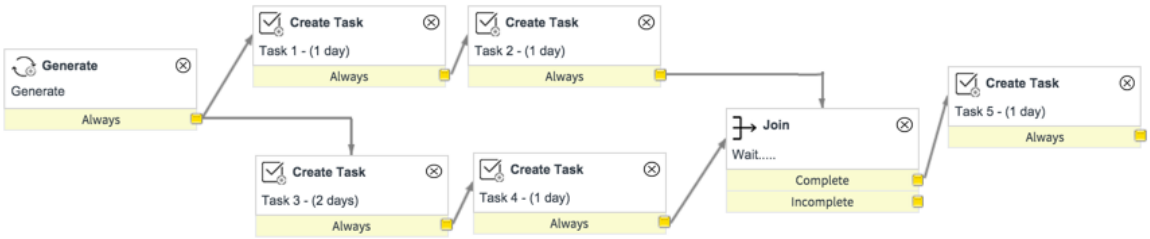
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

A aprovação-4 é ignorada, já que a condição **Rejeitada** de Aprovação-3 foi ignorada **durante a geração**.

Aqui está um exemplo do uso da atividade **Gerar** que descreve as datas de início e vencimento esperadas:

Gerar início do fluxo de trabalho e data de vencimento



Neste exemplo, se a atividade **Gerar** fosse executada em 1º de janeiro de 2016, as seguintes datas de início e vencimento esperadas seriam definidas para as tarefas geradas.

Tarefa	Data de início esperada	Motivo	Data de vencimento
Tarefa 1 (1 dia)	1º de janeiro de 2016		2 de janeiro de 2016
Tarefa 2 (1 dia)	2 de janeiro de 2016	A tarefa 1 é 1 dia	3 de janeiro de 2016
Tarefa 3 (2 dias)	1º de janeiro de 2016		3 de janeiro de 2016
Tarefa 4 (1 dia)	3 de janeiro de 2016	A tarefa 3 é 2 dias	4 de janeiro de 2016
Tarefa 5 (1 dia)	4 de janeiro de 2016	A tarefa 4 termina a mais recente antes de Ingressar	5 de janeiro de 2016

Observe que a Tarefa 5 começa em 4 de janeiro de 2016, já que o caminho mais longo (com base nas datas de vencimento) para o **Ingresso** é a Tarefa 3/Tarefa 4.

Atividade de fluxo de trabalho de Aprovações manuais

A atividade de **Aprovações manuais** observa e gerencia todas as aprovações que os usuários adicionam manualmente fora do processo de fluxo de trabalho. Esta atividade seleciona somente aprovações que estão no estado Não solicitado.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Se não houver aprovações manuais pendentes quando esta atividade for executada, a atividade será concluída imediatamente com um resultado de **aprovado**. Esta atividade não cria registros de aprovação. Use esta atividade para pausar o fluxo de trabalho quando um usuário adicionar uma aprovação manual a um registro com um fluxo de trabalho associado e ele estiver no estado Não solicitado. O fluxo de trabalho aguarda a aprovação ser encerrada antes de prosseguir.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o valor do resultado da atividade é a disposição de aprovação final determinada pelas ações de aprovação executadas pelos aprovadores. Os valores de resultado possíveis são:

- Aprovada
- Rejeitado
- Excluídos
- Cancelado
- Erro

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de Aprovações manuais

Campo	Descrição
Aguardar	Indica o que esperar para indicar que a atividade de aprovação foi aprovada ou rejeitada. As opções são: • **Qualquer aprovação manual de usuário ou grupo:** qualquer usuário pode aprovar e a primeira aprovação faz com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**. • **Todos as aprovações manuais de usuário ou grupo:** todos os usuários devem aprovar (veja abaixo como uma rejeição é tratada). • **Primeira resposta de qualquer aprovação manual:** A primeira aprovação ou rejeição de qualquer usuário faz com que a atividade seja concluída.
Quando alguém rejeitar	Indica o que acontece quando qualquer usuário rejeita sua solicitação de aprovação. As opções são: • **Rejeitar a aprovação:** conclua imediatamente a atividade com o resultado de **rejeitado**. • **Aguarde outras respostas antes de decidir:** aguarde até obtermos outras respostas antes de tomar uma decisão de aprovação ou rejeição. Isso permite que os usuários mudem de ideia até que uma decisão seja tomada. Além disso, se **Aguardar** estiver definido como **Qualquer um pode aprovar**, uma única aprovação fará com que a atividade seja concluída com um resultado de **aprovado**, mesmo se um ou mais usuários rejeitarem.

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Nota:
As atividades de aprovação são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições de aprovação ou rejeição que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de atividades de Aprovações manuais

Condição	Descrição
Aprovada	Os usuários dos grupos aprovaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.
Rejeitado	Os usuários dos grupos rejeitaram a solicitação com base nas regras **Aguardar**.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade de Aprovações manuais

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de `execução` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Reverter para atividade de fluxo de trabalho

A atividade de **Reverter para** faz a transição diretamente para a atividade especificada pela seta da linha de transição de saída.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Reverter para determina quais atividades serão redefinidas com base na sequência de fluxo de trabalho real (anexos de linha de transição) de atividades entre ele e a atividade transicionada para, não a ordem de execução. **Reverter para** marca todas as aprovações que fizeram a transição entre a reversão e a atividade de transição como **Ainda não solicitadas** e as tarefas como **Abertas** ou **Pendentes**.

Use a atividade de **Reverter para** para todos os fluxos de trabalho em que várias reversões são necessárias. **Reverter para** não tem variáveis.

Condições

As condições determinam qual transição é executada após esta atividade.

Condições da atividade Reverter para

Condição	Descrição
Sempre	O evento ou condição que faz com que a aprovação seja revertida para a etapa anterior do fluxo de trabalho.
Erro	O evento ou condição que gera um erro.
Ignorado	O evento ou condição que permite uma aprovação ignorada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade de Reverter para

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho inicia a função de *execução* da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Comportamento de reverter para

A atividade de **reverter para** transicionar diretamente para a atividade especificada pela seta da linha de transição.

Use a atividade de **Reverter para** para todos os fluxos de trabalho em que várias reversões são necessárias. **Reverter para** redefine a tarefa de destino (a transição direta) para **Abrir**. Todas as tarefas executadas entre a atividade de **Reverter para** e a tarefa de destino (tarefa revertida) são definidas como **Pendentes**.

(0) Início

(1) Mensagem de log

(2) Tarefa 1

(3) Tarefa 3

(4) Tarefa 2

(5) Temporizador

(6) Aprovação 1

(7) Reverter para a primeira tarefa

(8) Tarefa 1

(9) Tarefa 2

(10) Aprovação 1

(11) Aprovação de logs

(12) Ingressar

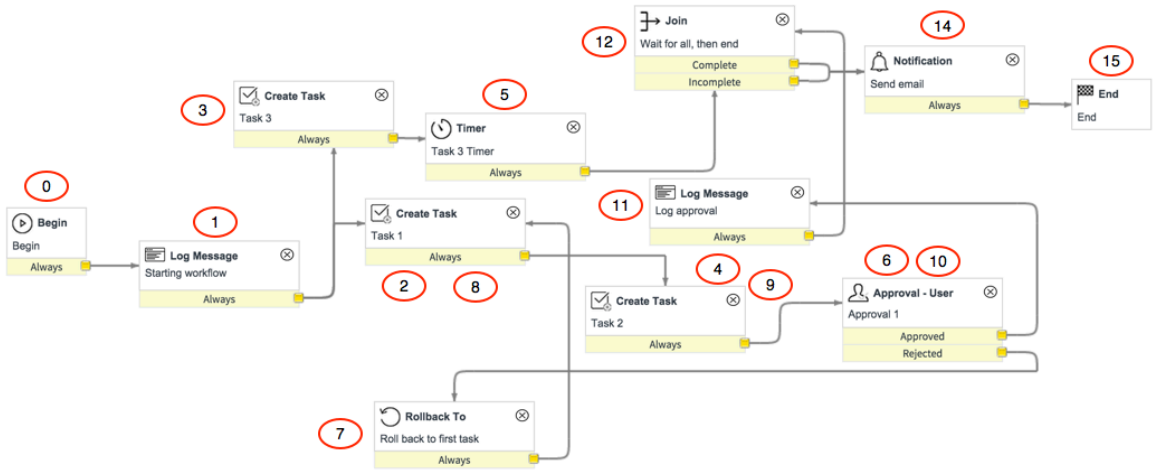
(14) Enviar e-mail

(15) Fim

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Reverter para fluxo de trabalho



Histórico de transição

O estado da Tarefa 3 (3) não muda, já que esta atividade não faz a transição direta da atividade de destino de reversão. Para ver quais atividades foram revertidas, selecione a lista relacionada **Histórico de transição de fluxo de trabalho** e observe a coluna **Revertida**.

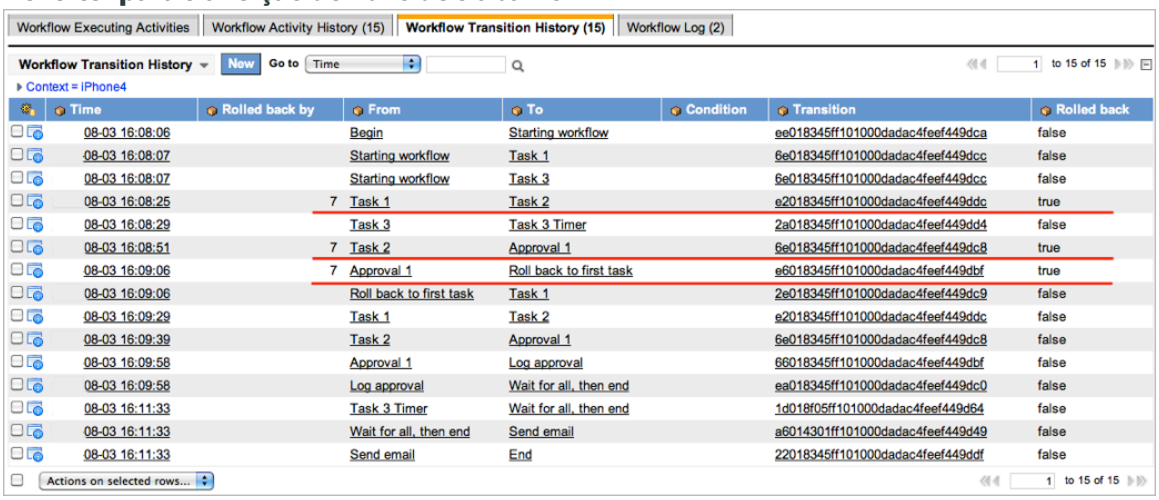
A atividade de **Reverter para** (7) atualiza as seguintes atividades:

(8) Tarefa 1: redefinir como **Aberto**

(9) Tarefa 2: redefinir como **Pendente**

(10) Aprovação 1: redefinir como **Ainda não solicitado**

Reverter para transição de fluxo de trabalho



Atividade de Reverter para

Quando as condições em um fluxo de trabalho acionam uma atividade de **Reverter para**, o fluxo de trabalho retrocede o processamento para uma atividade especificada no fluxo de trabalho e redefine determinadas atividades que já foram executadas de volta ao estado original. Isso é útil ao lidar com uma falha inesperada ou como parte de um fluxo lógico programado.

Quando uma atividade é redefinida durante uma reversão de fluxo de trabalho, acontece o seguinte:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- As aprovações são redefinidas como **Não solicitadas**.
- As tarefas são redefinidas como **Abertas** ou **Pendentes**. Um caminho de fluxo de trabalho de reversão não pode criar novas tarefas.

Atividades que executam operações externas do sistema, como excluir um arquivo ou enviar um e-mail, não são revertidas. Somente os estados de aprovação e atividade da tarefa são redefinidos.

Um fluxo de trabalho pode conter uma única reversão, várias reversões ou reversões aninhadas em fluxos de trabalho mais complexos. A atividade **Reverter para** redefine atividades com base na sequência de fluxo de trabalho real (anexos de linha de transição) de atividades entre ele e a atividade transicionada para, ao invés de usar a ordem de execução para determinar de onde o processo deve recomeçar.

Atividades de Workflow condição

As atividades de condição fornecem ramificação condicional e funcionalidade de operação lógica para fluxos de trabalho.

Atividade de fluxo de trabalho If

A atividade **If** verifica uma condição ou script para determinar se uma transição **Sim** ou **Não** deve ser feita.

Se o criador do fluxo de trabalho especificar a **Condição** e o script **Avançado**, ambos deverão ser avaliados com êxito para que a atividade faça a transição **Sim**.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando activity.result de dentro de um campo de **Script** do registro de atividade. Por padrão, o valor do resultado da atividade é o resultado final da condição ou do script especificado. Os valores de resultado possíveis são:

- Sim
- Não

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento da atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Variáveis de entrada da atividade If

Campo	Descrição
Condição	Se especificado e se o registro atual corresponder à condição, a transição **Sim** será feita.
Avançado e Script	Para especificar um script, marque a caixa de seleção **Avançado**. Você pode inserir um script que será avaliado. Se o seu script definir a resposta da variável como `sim`, a transição **Sim** será realizada. Caso contrário, **nenhuma** transição será realizada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições

As condições a seguir determinam qual transição virá após a atividade.

Condições de atividade If

Condição	
Sim	Obtida quando a condição, se especificada, corresponder e o script **Avançado**, se especificado, retornar sim.
Não	Obtida quando a condição não corresponder ou o script **Avançado**, se especificado, retornar não.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade If

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelado.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Alternar

A atividade **Alternar** verifica se o valor de um campo ou variável passado é equivalente a um dos vários valores de caso.

O comportamento da atividade switch é semelhante a uma declaração switch em Java.

Ao criar uma atividade switch, selecione uma **Variável** ou **Campo** para verificar em relação às condições de atividade para um valor de campo correspondente. Quando o valor passado nesta variável ou campo corresponde ao valor definido no campo **Condição** da condição de atividade, o fluxo de trabalho avança por essa condição de atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

A variável ou campo selecionado na **variável** de atividade ou **campo** determina os valores de resultado possíveis.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Switch

Campo	Descrição
Tipo	Selecione **Variável** ou **Campo** como o tipo de valor a ser verificado em relação às condições disponíveis. Esta seleção define o rótulo e as opções disponíveis para o outro campo.
Variável ou Campo	Selecione a origem do valor comparado às condições de atividade do switch. O rótulo do campo e as opções disponíveis dependem do **Tipo** de seleção. • **Variável:** selecione qualquer variável do catálogo de serviços. • **Campo:** selecione qualquer campo da **Tabela** definida nas propriedades de fluxo de trabalho.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

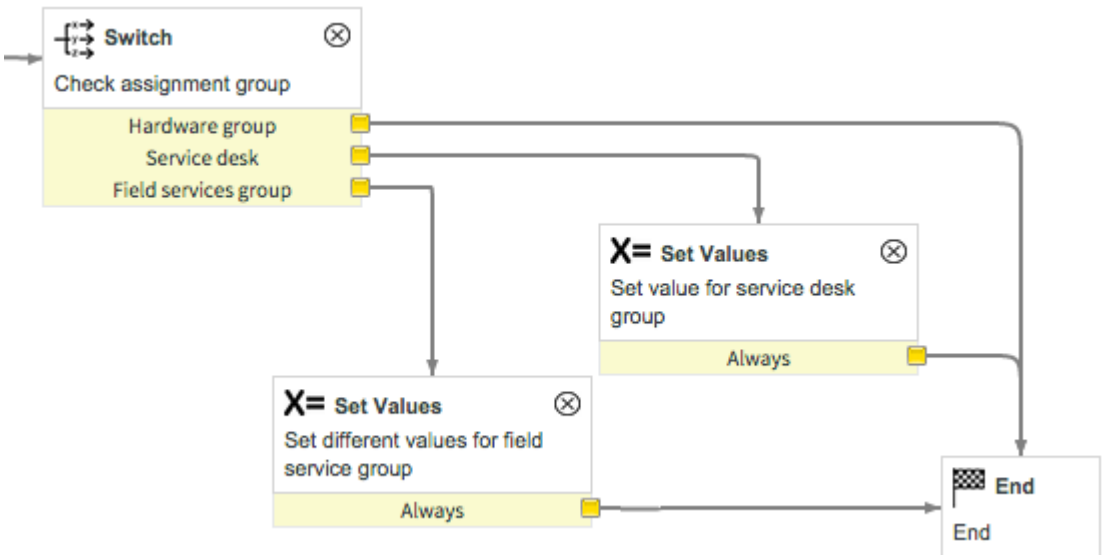
Estados da atividade Switch

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Exemplo

Você pode criar uma atividade switch que define diferentes valores de campos em um incidente com base no grupo de atribuição do registro de incidente.

Exemplo de atividade de alternância

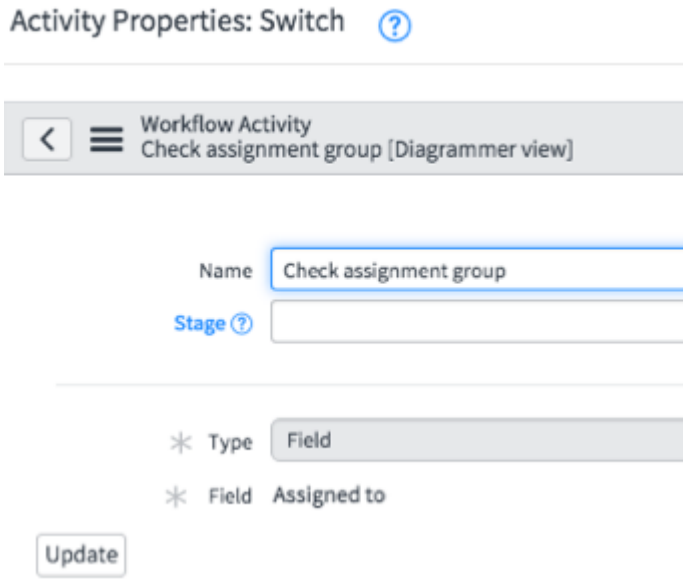


Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O **Campo** selecionado é o campo do incidente **Atribuído a**.

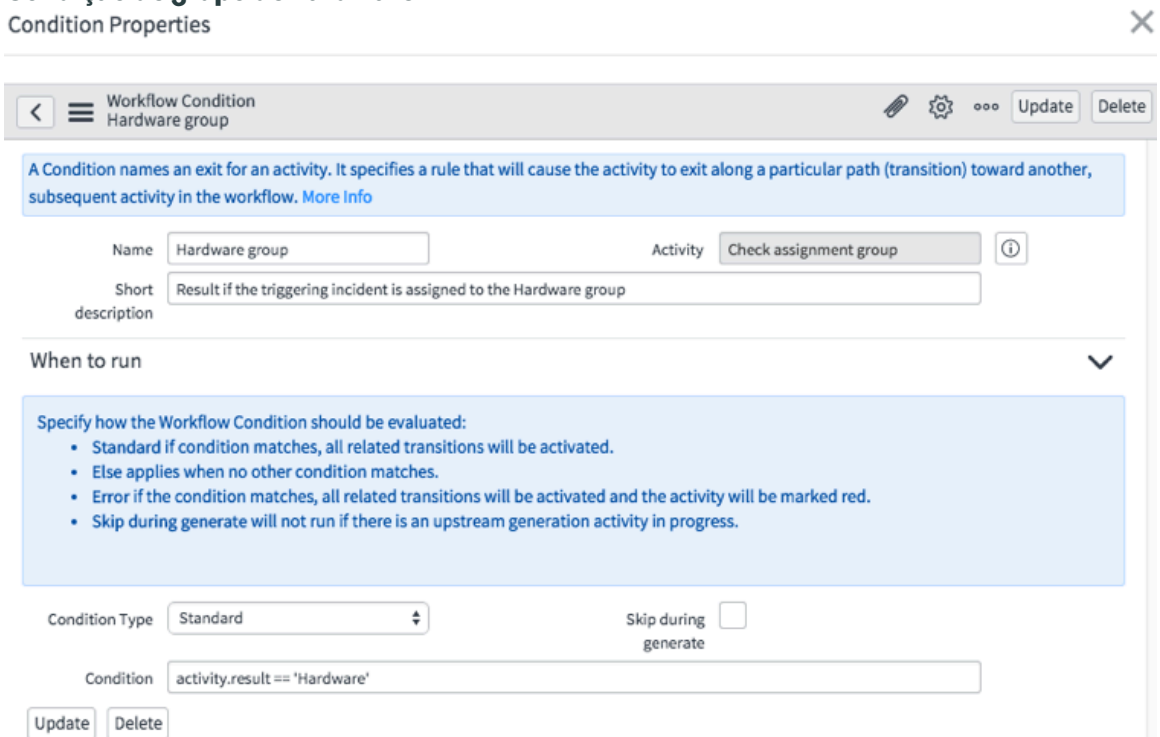
Alternar campo de atividade



Se o valor do campo **Atribuído a** do incidente de acionamento do fluxo de trabalho for **Central de serviços** ou **Serviços de campo**, o fluxo de trabalho preencherá os valores no registro do incidente antes de continuar. Se o valor **Atribuído a** for **Hardware**, o fluxo de trabalho continuará sem preencher nenhum valor de campo.

O tipo de condição (Padrão, Else ou Erro) é usado. Para obter mais informações, consulte Gerenciar condições de atividade fluxo de trabalho.

Condição de grupo de hardware



Atividade de fluxo de trabalho condicional Aguardar

A atividade **Aguardar condição** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o registro atual corresponda à condição especificada.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O fluxo de trabalho avalia a atividade **Aguardar a condição** sempre que o registro atual é atualizado. Use esta atividade para pausar um fluxo de trabalho indefinidamente até que um critério específico seja atendido por uma atualização de registro. Para pausar um fluxo de trabalho por uma duração programada, consulte Atividades do temporizador fluxo de trabalho.

Para que o fluxo de trabalho considere a condição atendida, todas as condições especificadas - seja no construtor ou em um script - devem ser verdadeiras.

Nota:
Uma **atividade Aguardar condição** deve ser usada somente para aguardar um evento externo, como uma atualização de registro, e não um de um fluxo de trabalho que defina um valor. Se você tiver um fluxo de trabalho definindo um valor e quiser aguardar até que esse mesmo campo seja visto como "alterado", tente inserir um temporizador de um segundo.

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. As transições de atividade quando o valor do resultado é verdadeiro.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Aguardar as variáveis de entrada da atividade condicional

Campo	Descrição
Condição	O fluxo de trabalho é pausado nesta atividade até esta condição corresponder ao registro atual.
Script de condição	Se especificado, o fluxo de trabalho será pausado nesta atividade até este script definir a variável *"resposta"* como verdadeira.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Aguardar os estados da atividade condicional

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função *onExecute* da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelado.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade de fluxo de trabalho Aguardar o Evento de WF

A atividade **Aguardar o Evento de WF** faz com que o fluxo de trabalho aguarde nesta atividade até que o evento específico seja disparado.

Use esta atividade para aguardar outra atividade para disparar um evento. Eventos de outras atividades são acionados em um script usando a chamada de API workflow.fireEvent('eventName').

Resultados

O designer de fluxo de trabalho pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Esta atividade faz a transição quando o evento especificado é acionado.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Nota:
As atividades de condição são executadas como o usuário cujas ações correspondem às condições que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Variáveis de entrada da atividade Aguardar Evento de WF

Campo	Descrição
Aguardar Evento	Um nome de evento para acionar o fluxo de trabalho.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade Aguardar o Evento de WF

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividades do fluxo de trabalho do Notify

Notify atividades de fluxo de trabalho gerenciam chamadas e mensagens SMS em Notify.

Todos os fluxos de trabalho Notify que gerenciam uma chamada telefônica devem ser executados na tabela notify_call. Atividades relacionadas a chamadas do Notify podem ser adicionadas somente a fluxos de trabalho em que o valor do campo **Tabela** é **Chamada Notify [notification_call]**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode identificar se uma chamada de saída foi atendida por uma pessoa ou por uma secretária eletrônica de dentro de um fluxo de trabalho do Notify avaliando a variável `current.is_human`, como com uma atividade de fluxo de trabalho **If**. Esta variável é definida pelo provedor de telefonia quando uma chamada de saída é atendida. Esta variável é sempre verdadeira para chamadas de entrada.

Nota:
Não adicione uma atividade de **Temporizador** entre várias atividades Notify que interagem com chamadas telefônicas ativas.

Importante:
Ao criar um fluxo de trabalho Notify, defina o fluxo de trabalho **Se a condição corresponder** ao campo como **- Nenhum -**. Notify controla qual fluxo de trabalho será executado com base nos grupos de números configurados.

Tópicos relacionados

Usando variáveis em atividades do Notify fluxo de trabalho

Atividade Encaminhar chamada do fluxo de trabalho

A atividade **Encaminhar chamada** encaminha uma chamada do Notify para um número de telefone compatível com E.164.

Se a pessoa que recebe uma chamada encaminhada desligar, a atividade **encaminhar chamada** será concluída e fará a transição para a próxima atividade. Quaisquer outras atividades do Notify no fluxo de trabalho serão executadas somente para o solicitante.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Número de telefone para ligar	Insira o número de telefone para o qual a chamada será encaminhada.
Tempo de espera (em segundos)	Insira o tempo de espera para a chamada ser atendida antes de desconectar.
Registro	Marque esta caixa de seleção para gravar a conversa.

Condições

As condições determinam qual transição vem após esta atividade. A atividade **encaminhar chamada** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade transiciona pela condição de erro se o número de telefone a ser chamado for inválido.

Atividade Entrada fluxo de trabalho

A atividade **entrada** cria um menu de telefone, apresentando uma lista de opções em uma chamada do Notify.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Número de algarismos	Especifique o número máximo de dígitos que o chamador pode inserir. Um chamador pode inserir menos dígitos do que o máximo e pressionar a **tecla Concluir** para concluir a entrada.
Tecla Finalizar	Especifique a tecla que um chamador pode pressionar no telefone quando terminar de selecionar uma opção de menu.
Tempo de espera (em segundos)	Especifique a quantidade de tempo de espera antes de fechar o menu automaticamente quando o chamador não selecionar uma opção de menu.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para criar o menu do telefone, em vez de usar as condições de atividade.
Script	Defina o script para criar o menu do telefone. O script deve especificar uma variável *answer* como um objeto JavaScript com o seguinte formato: `answer = { "1": { "play": "https://some_url.com/options/one.mp3", "myCustomData": "some data here" }, "2": { "play": "https://some_url.com/options/two.mp3", "myCustomData": "some other data here" }, "3": { "speak": "type 3 to speak to a representative", "language": "en-US", "myCustomData": "some more data here" } };` O script pode especificar uma cadeia de caracteres de texto para fala e um código de idioma usando o atributo *speak* ou o URL da música a ser reproduzida usando o atributo *play*. Você também pode adicionar atributos opcionais para armazenar informações relacionadas, como *myCustomData* no exemplo acima. **Nota:** O objeto de script continua a oferecer suporte ao atributo *say* para compatibilidade com versões anteriores.

Condições

As condições determinam a transição aparece após esta atividade.

A atividade **entrada** não especifica nenhuma condição por padrão. Você deve definir condições para criar o menu do telefone. Cada condição é uma opção no menu do telefone. O Notify lê o texto de cada condição **Nome** para o solicitante, até 100 caracteres por condição.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Você pode especificar um idioma para cada condição prefixando a mensagem com o código do idioma, no formato **xx-XX:<Message>**. Por exemplo, adicione **fr-CA:** para francês canadense. Os idiomas disponíveis são armazenados na tabela Idioma Notify [notify_language].

A condição pela qual a atividade faz a transição depende dos dígitos inseridos pelo solicitante. Defina o valor da **Condição** como **parseInt(workflow.scratchpad.digits) ==**<expected digits> . Por exemplo, para fazer a transição por meio de uma condição quando o chamador pressiona o número 3, defina a **Condição** como **parseInt(workflow.scratchpad.digits) == 3**.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. As transições de atividade por meio da condição de erro se o script avançado retornar um valor inválido ou se o texto para dizer para uma condição estiver vazio.

Entradas do Bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para gravar valores persistentes.

Valores gravados no bloco de anotações

Entrada	Descrição
workflow.scratchpad.digits	Os dígitos inseridos pelo solicitante, como uma cadeia de caracteres.

workflow.scratchpad.menu<activity name>	A variável *answer* inteira, se estiver usando a opção de script avançado. Você pode acessar este menu a partir de outras atividades depois que esta atividade for executada com sucesso.
	
	Por exemplo, se o nome da atividade for escolhas, você poderá acessar valores no menu usando
	`var previousActivity = "choices";`
	`var choicesMenu =`
	`workflow.scratchpad.menu[previousActivity];`
	`var menuItem = choicesMenu[workflow.scratchpad.digits];`
	`// Selects the menu item based on the caller's input.`
	`var selectedValue = menuItem.myCustomData; //get the custom data for the selected menu item.`

Atividade de fluxo de trabalho de desconexão

A atividade de **desconexão** desconecta uma chamada telefônica do Notify ativa.

Você pode usar a atividade de **desconexão** para desconectar somente as chamadas que foram atendidas. Você pode usar a atividade de **rejeitar** para desconectar somente as chamadas que foram atendidas.

Atividade Reprodução fluxo de trabalho

A atividade **Reprodução** reproduz um arquivo de som em uma chamada do Notify.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
URL	Insira o URL de um arquivo de som a ser reproduzido. Se o URL estiver inacessível ou se o provedor de telefonia não oferecer suporte ao tipo de arquivo de áudio, a atividade **reprodução** será ignorada.
Loop	Insira o número de vezes que o arquivo de som deve ser reproduzido.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **reprodução** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode criar uma condição de erro para lidar com erros com o arquivo de som. As transições de atividade por meio da condição de erro se o arquivo de som especificado não estiver disponível ou tiver um tipo MIME incompatível. Os tipos de MIME compatíveis são listados na tabela Tipos de MIME de Áudio do Notify [notify_mime_type].

Atividade Gravar fluxo de trabalho

A atividade de fluxo de trabalho **Gravar** grava o áudio de um usuário em uma chamada do Notify.

Nota:
A atividade de fluxo de trabalho Gravar grava a chamada do Notify, mas não a chamada em conferência do Notify. Para gravar a chamada em conferência do Notify, você pode definir a variável de atividade **Gravar** na atividade de fluxo de trabalho Ingressar na chamada em conferência.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Duração máxima (em segundos)	Insira a duração máxima, em segundos, permitida para uma gravação.
Tempo de espera (em segundos)	Insira o tempo de espera antes de terminar uma gravação automaticamente quando o solicitante estiver em silêncio.
Tecla Finalizar	Especifique a tecla que um solicitante pode pressionar no telefone para encerrar a gravação.

Entradas do Bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para armazenar valores persistentes.

A atividade **gravar** adiciona a variável `recording` ao bloco de anotações do fluxo de trabalho. Esta variável armazena metadados sobre a gravação, como URI, ID e duração. Você pode acessar os seguintes valores desta variável.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores gravados no bloco de anotações

Valor	Descrição
record.recordingDuration	A duração da gravação, em segundos.
recording.from_number	O número de telefone do solicitante, incluindo o código do país.
recording.notify_number	O número de telefone do Notify usado para responder à chamada, incluindo o código do país.
record.recordingID	O ID usado pelo provedor de telefonia para identificar a gravação.
recording.recordingURL	O URL do provedor de telefonia para acessar a gravação.

Rejeita fluxo de trabalho

A atividade de fluxo de trabalho **Rejeitar** rejeita uma chamada de entrada do Notify.

Você pode usar a atividade **rejeitar** para desconectar somente as chamadas que foram atendidas. Use a atividade de **desconexão** para desconectar as chamadas que foram atendidas.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
motivo	Selecione um motivo para rejeitar a chamada, como **ocupado**.

Atividade Falar fluxo de trabalho

A atividade de fluxo de trabalho **falar** permite que você reproduza uma mensagem, usando texto para fala, em uma chamada do Notify.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Texto a ser dito	Especifique o texto a ser lido.
Idioma	Selecione o idioma e a localidade a serem usados ao ler o texto.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para definir o idioma e a mensagem, em vez de usar os valores **Texto para falar** e **Idioma**.
Script	Defina um script para definir o texto que será lido na chamada. O script deve retornar uma cadeia de caracteres que define o idioma e o texto a ser lido. Por exemplo, para reproduzir uma mensagem no idioma inglês, retorne {language: 'en-US', text: 'Text to read'}.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividade Encaminhar para cliente Notify fluxo de trabalho

A atividade **encaminhar para cliente Notify** fluxo de trabalho conecta uma chamada telefônica a um cliente Notify WebRTC.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Usuário	Selecione o usuário ao qual a chamada será conectada.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para determinar a qual cliente se conectar, em vez de usar a variável de **usuário**.
Script	Defina um script que controle com qual cliente se conectar. Este script deve retornar um GlideRecord para um único registro de usuário [sys_user].
Tempo de espera (em segundos)	Insira o tempo de espera para conectar a chamada antes de desconectá-la.
Registro	Marque esta caixa de seleção para gravar a chamada.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **Encaminhar para cliente Notify** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade transiciona para a condição de erro se houver um problema com o cliente Notify.

Atividades Chamada fluxo de trabalho

A atividade de **chamada** faz chamadas telefônicas de saída usando um fluxo de trabalho do Notify. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Número do Notify	O número de telefone do Notify para fazer a chamada. Quando você inicia uma chamada, o fluxo de trabalho de chamada de saída para o grupo de números associado a este número é executado.
Número de telefone para ligar	O número de telefone compatível com E.164 a ser chamado.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar um script para determinar o número a ser chamado e o número do Notify a ser chamado em vez de usar as variáveis **Número de telefone para ligar** e **Número do Notify**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Script	Defina um script que controle para qual número ligar. Este script deve retornar uma cadeia de caracteres listando o número do Notify sys_id, bem como o número de telefone para chamada, como {notify_number: 'sys_id', phone_number: '+316 ...'}

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **chamar** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade transiciona por meio da condição de erro se a chamada não puder ser configurada devido a dados inválidos retornados pelo script avançado.

Atividade fluxo de trabalho Ingressar na chamada em conferência

A atividade **Ingressar na chamada em conferência** conecta uma chamada de entrada ou de saída a uma chamada em conferência Notify.

Notify inclui os fluxos de trabalho Notify: (Re)ingressar na chamada em conferência e Notify: Ingressar chamada em conferência via SMS para demonstrar como usar a atividade **ingressar na chamada em conferência** para conectar chamadas de entrada e de saída e mensagens SMS de entrada a uma chamada em conferência.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
Registro	Marque esta caixa de seleção para gravar a chamada em conferência.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para exibir opções de configuração avançadas.
Script	Especifique opções de configuração avançadas usando JavaScript, por exemplo, se o novo participante deve ficar mudo ao ingressar na chamada em conferência. Você pode acessar valores no bloco de anotações do fluxo de trabalho.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. A atividade **ingressar chamada em conferência** não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. As transições de atividade por meio da condição de erro se a variável do bloco de anotações conference_call não estiver definida.

Entradas do Bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para ler valores persistentes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores lidos do bloco de anotações

Variável do bloco de anotações	Descrição
workflow.scratchpad.conference_call	Um GlideRecord para um único registro de chamada em conferência. Uma chamada processada por esta atividade é adicionada a esta chamada em conferência. Se este valor não for especificado, a atividade **ingressar chamada em conferência** registrará um erro. Ao iniciar um fluxo de trabalho de chamada de saída usando o método Notify API `(String notifyPhoneNumber, String toPhoneNumber, GlideRecord conferenceCall)`, este valor de bloco de anotações é definido automaticamente para a chamada em conferência GlideRecord. Para fluxos de trabalho de chamada de entrada ou fluxos de trabalho iniciados usando um mecanismo diferente, você deve definir explicitamente este valor de bloco de anotações.

Habilitação de diferentes atributos disponíveis com a atividade Ingressar Chamada em conferência

Os administradores do sistema podem habilitar qualquer um ou todos os atributos abaixo e usá-los na atividade de fluxo de trabalho Ingressar Chamada em conferência.

Atributo	Descrição
hangupOnStar	Quando o hangupOnStar está habilitado (definido como verdadeiro), os participantes de uma chamada em conferência podem pressionar o botão * para se desconectar da chamada. O controle é retornado ao fluxo de trabalho, que pode ser usado para acionar ações definidas pelo cliente.
muted	Quando o mudo estiver habilitado (definido como verdadeiro), o participante ingressará na conferência em estado mudo.
beepOnEnter	Quando o beepOnEnter está habilitado (definido como verdadeiro), um bipe de notificação é reproduzido quando um usuário ingressa na conferência.
beepOnExit	Quando o beepOnExit está habilitado (definido como verdadeiro), um bipe de notificação é reproduzido quando um usuário sai da conferência.
enableImmediateInput	Quando enableImmediateInput está habilitado (definido como verdadeiro), ele permite a entrada de um único dígito imediatamente após o término da conferência para este usuário e define isso em workflow.scratchpad.confDigits. Esta opção será ignorada se hangupOnStar for falso.

Para habilitar qualquer um dos atributos acima, execute as seguintes etapas:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

1. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Versões de Fluxo de Trabalho**.
2. Abra o fluxo de trabalho Notify: (Re)ingressar chamada em conferência.
3. Clique no link relacionado **Mostrar fluxo de trabalho**.
4. Para modificar o fluxo de trabalho, clique no ícone Ações do Fluxo de Trabalho e clique em **Check- out**.
5. Abra a atividade de fluxo de trabalho Ingressar chamada em conferência.
6. Habilite a caixa de seleção **Avançado** para exibir o campo **Script**.
7. Defina o atributo **hangupOnStar** como verdadeiro na variável de `config` no script. A configuração padrão é falso.
8. Clique em **Atualizar**.
9. Clique no ícone Ações de Fluxo de Trabalho e clique em **Publicar** para salvar as mudanças.

Da mesma forma, você pode habilitar os outros atributos.

Atividade Enviar SMS fluxo de trabalho.

A atividade de **enviar SMS** fluxo de trabalho para enviar mensagens de texto curtas usando o Notify para os telefones dos usuários. Esta atividade de fluxo de trabalho pode ser adicionada a qualquer tabela.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
De	Selecione o número de telefone do Notify a ser usado para enviar a mensagem SMS.
Avançado	Marque esta caixa de seleção para usar o JavaScript para determinar para quais números a mensagem será enviada e o número do Notify a ser usado para enviar a mensagem.
Para	Selecione qualquer número de usuários para os quais a mensagem será enviada. O registro do usuário deve ter um número de telefone compatível com E.164 ou dispositivo de notificação configurado para mensagens SMS.
Para (grupos)	Selecione qualquer número de grupos para os quais a mensagem será enviada. Todos os membros desse grupo com um número de telefone compatível com E.164 ou dispositivo de notificação por SMS recebem a mensagem.
Mensagem	Insira a mensagem ser enviada. Você pode adicionar valores de campos do registro atual usando a caixa **Selecionar variáveis**. Você também pode adicionar valores no bloco de anotações do fluxo de trabalho. Se um campo e uma variável de bloco de anotações tiverem o mesmo nome, o valor do campo será usado. Como você pode usar variáveis nesta mensagem, não é possível determinar o tamanho da mensagem em tempo de design. Se a atividade enviar uma mensagem mais longa do que a suportada pelo provedor de telefonia, a mensagem será truncada e a instância registrará em log um aviso.
Para (script)	Insira um script para determinar para quais números a mensagem será enviada e o número do Notify a ser usado para enviar a mensagem.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variável	Descrição
	O script deve retornar um objeto JavaScript com o formato {notify_number: \'...sys_id...\', users: [...], groups: [...], numbers: [...]}. Especifique os usuários ou grupos para os quais a mensagem será enviada como uma matriz de valores de sys_id. Especifique outros números como uma matriz de números de telefone compatíveis com E.164. Este campo aparece apenas se **Avançado** estiver selecionado.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade. Esta atividade não especifica nenhuma condição por padrão.

Você pode adicionar uma condição de erro a esta atividade. A atividade passa pela condição de erro se o número do Notify usado para fazer a chamada não estiver configurado corretamente ou não for possível enviar mensagens SMS, ou se ocorrer um erro ao enviar o SMS.

Atividade Colocar em fila fluxo de trabalho

A atividade **Colocar em fila** coloca uma chamada do Notify ativa em uma fila.

Adicione a atividade **Colocar em fila** a um fluxo de trabalho na tabela Chamadas Notify [notification_call] para colocar a chamada atual em espera. Esta atividade não especifica nenhuma variável de entrada.

A fila à qual a chamada é adicionada recebe uma ID aleatória.

Workflow atividades de notificação

As atividades de fluxo de trabalho de notificação notificam os usuários sobre eventos que ocorrem durante o fluxo de trabalho.

Criar atividade de evento fluxo de trabalho

A atividade **Criar evento** adiciona um evento à fila de eventos, mas não aciona o evento imediatamente.

O processador de eventos normalmente processa o evento em um minuto. Esta atividade aciona regras de negócios ou notificações por e-mail que normalmente seriam acionadas pelo evento.

Para obter mais informações sobre como criar e usar eventos do sistema, consulte .

Resultados

Concluído: a atividade adicionou o evento à fila de eventos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Criar variáveis de entrada de atividade Evento

Campo	Descrição
Nome do evento	O nome do evento a ser criado. Na lista de pesquisa Nome do evento, selecione o evento a ser adicionado à fila. Se o evento exigir parâmetros, especifique-os no campo Script de parâmetro.
Parâmetro 1	O primeiro parâmetro do evento. **Nota:** Se este parâmetro for um valor de cadeia de caracteres, ele deverá estar entre aspas (" ").
Parâmetro 2	O segundo parâmetro de evento. **Nota:** Se este parâmetro for um valor de cadeia de caracteres, ele deverá estar entre aspas (" ").

Atividade de notificação fluxo de trabalho

A atividade de **Notificação** envia um e-mail ou mensagem SMS para usuários ou grupos especificados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada da atividade Notificação

Campo	Descrição
Destinado	
Para	Os usuários que serão destinatários do e-mail.
Para (grupos)	Os membros dos grupos que serão destinatários do e-mail.
Avançado	Se selecionado, o script no campo **Para (script)** será chamado para especificar destinatários adicionais do e-mail.
Para (script)	Se **Avançado** estiver selecionado, este script será chamado e deverá definir a variável `resposta` a uma lista separada por vírgulas de usuários ou grupo sys_ids que você deseja adicionar como destinatários do e-mail.
Mensagem	
Assunto	A linha de assunto do e-mail.
Mensagem	O corpo de e-mail enviado. Para incluir o valor de um campo no corpo da mensagem, coloque o cursor no ponto do texto em que o valor do campo será inserido. Em seguida, clique no ícone + ao lado de **Campos** e selecione o campo desejado.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da atividade Notificação

Campo	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `executar` da atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.

Atividades do temporizador fluxo de trabalho

As atividades do temporizador pausam os fluxos de trabalho por períodos definidos.

Tópicos relacionados

Uso de várias atividades de temporizador em um fluxo de trabalho

Atividade de fluxo de trabalho Temporizador de percentual do ANS

A atividade **Temporizador de percentual do ANS** pausa o fluxo de trabalho por uma duração igual a uma porcentagem de um ANS.

Um fluxo de trabalho deve ser executado na tabela de ANS da tarefa para usar esta atividade.

Nota:
As atividades do temporizador são executadas como o usuário do sistema porque o programador do sistema avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Resultados da atividade do Temporizador de Percentual do ANS

Resultado	Descrição
Completo	A atividade atingiu com sucesso a duração especificada
Cancelado	A atividade ou o fluxo de trabalho foi cancelado antes que o temporizador atingisse a duração especificada

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador de Percentual do ANS

Campo	Descrição
Percentual	A duração da pausa do fluxo de trabalho, como um percentual do ANS atual

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados do temporizador de percentual de ANS

Estado	Descrição
Executando	A atividade está neste estado por um breve período durante a inicialização, após o qual ela muda imediatamente para **Aguardando**.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho espera até que o ANS atinja a porcentagem especificada. O mecanismo faz a transição do fluxo de trabalho para a próxima atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de fluxo de trabalho Temporizador

A atividade **Temporizador** pausa o fluxo de trabalho por um período de tempo especificado.

Esta duração pode ser um valor de tempo absoluto ou um valor relativo com base em Como criar e usar programações definido. É melhor ajustar a **duração** para que o fluxo de trabalho possa progredir em tempo hábil. Para pausar um fluxo de trabalho indefinidamente até que uma condição seja atendida, consulte aguardar condição.

Nota:
As atividades do temporizador são executadas como o usuário do sistema porque o programador do sistema avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Resultados da atividade temporizador

Resultado	Descrição
Completo	A atividade atingiu com sucesso a duração especificada.
Cancelado	A atividade ou o fluxo de trabalho foi cancelado antes que o temporizador atingisse a duração especificada.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
Informações do temporizador	
Temporizador baseado em	Como a duração do temporizador é calculada. As opções são: • **Uma duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada nos campos **Duração**, como dias e horas. • **Uma duração relativa:** a duração é baseada na **duração relativa** (como Fim do próximo dia útil) e nos campos **Aguardar**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
	• **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor **Campo** e no campo **Aguardar**. • **Script:** a duração é baseada em um script que retorna o número de segundos.
Duração Aparece somente quando o **temporizador baseado em** é **uma duração especificada pelo usuário**.	O número específico de dias e horas de espera antes de prosseguir para a próxima atividade no fluxo de trabalho.
Duração relativa Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa**.	O número geral e a duração de dias úteis de espera antes de avançar para a próxima atividade de fluxo de trabalho. .
Espera Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**.	Um ajuste adicional do temporizador quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**. As opções são: • **A duração total:** nenhuma modificação da duração calculada. • **Um % da duração:** a duração é ajustada multiplicando o número de segundos pelo (**Porcentagem** / 100). • **Algum tempo antes:** a duração é encurtada pela **Tempo antes** de dias e horas. • **Algum tempo depois:** a duração é prolongada pela **Tempo depois** de dias e horas.
Percentual Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**.	O valor percentual de **Aguardar** quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração**.
Tempo anterior Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração** e **Aguardar** for **Algum tempo anterior**.	O valor de tempo do modificador quando **Aguardar** é **Algum tempo anterior**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
Tempo posterior Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **uma duração relativa** ou **um campo de data/tempo ou duração** e **Aguardar** for **Um tempo posterior**.	O valor de tempo do modificador quando **Aguardar** é **Algum tempo posterior**.
Campo Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **um campo de data/tempo ou duração**.	O campo de data/hora ou duração que contém o tempo de espera decorrido antes de passar para a próxima atividade de fluxo de trabalho.
Script Aparece somente quando o **temporizador baseado em** for **Script**.	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação do temporizador	
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é **uma programação específica**.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Temporizador

Campo	Descrição
Aparece somente quando **Programação baseada em** é **um campo de programação**.	
Fuso horário do temporizador	
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário**predefinido. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é **um fuso horário específico**.	O fuso horário predefinido.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é **um campo de fuso horário**.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade temporizador

Estado	Descrição
Executando	A atividade **Temporizador** está neste estado por um breve período durante a inicialização, após o qual ela muda imediatamente para **Aguardando**.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho espera até que o temporizador atinja a duração especificada. O mecanismo faz a transição do fluxo de trabalho para a próxima atividade.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

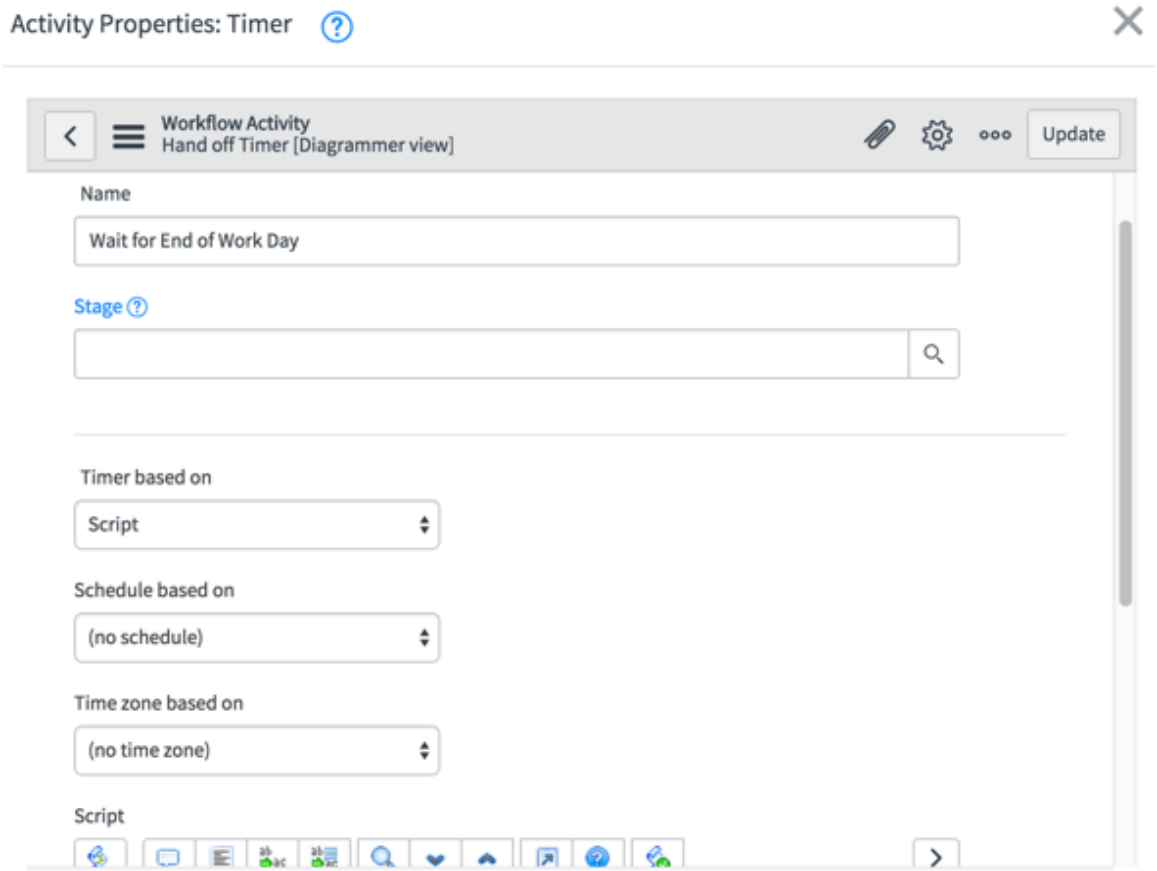
Exemplo

Você pode usar uma atividade de **Temporizador** para pausar o fluxo de trabalho até o final do dia útil.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Exemplo de temporizador



Neste exemplo, o script avalia o tempo entre a variável *now* e a variável *eod*. A variável *eod* é definida, no tempo de 24 horas, como 16:00. O script define a variável de `resposta` como a diferença entre essas variáveis, em segundos, e registra em log uma mensagem.

```
// get now and calc end of day (4:00pm)

var now =new Date();

var eod =new Date();
eod.setHours(16);
eod.setMinutes(0);
eod.setSeconds(0);

answer =(eod.getTime()- now.getTime())/1000;

workflow.debug('Timer will fire @: '+ eod +'  '+(answer/60)+' minutes from now');
```

Atividades de fluxo de trabalho da tarefa

Atividades de tarefa criam e modificam tarefas de fluxo de trabalho.

As atividades da tarefa estão disponíveis somente quando o fluxo de trabalha é executado em uma tabela que estende a tarefa.

Adicionar atividade de anotação de trabalho fluxo de trabalho

A atividade **Adicionar anotações de trabalho** adiciona texto ao campo *Anotações de trabalho* do registro de incidente atual.

Um fluxo de trabalho deve ser executado na tabela de incidentes para usar esta atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Variáveis de entrada

Adicionar variáveis de entrada de atividade de anotações de trabalho

Campo	Descrição
Anotação de Trabalho	O texto a ser adicionado ao registro do incidente.

Atividade de nota de anexo fluxo de trabalho

A atividade de **Anotação de Anexo** adiciona um anexo ao registro atual.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Esta atividade permite o uso de tags HTML irregulares para fazer referência a anexos, especificamente o marcador `[code]`. As entradas em um campo de registro que usam HTML irregular não funcionam se a propriedade `glide.ui.allow_deep_html_validation` for verdadeira. Esta propriedade é definida como falsa por padrão.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Concluído: a atividade adicionou o anexo ao registro.

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento da atividade.

Variáveis de entrada de atividade de anotações de anexo

Campo	Descrição
Geral	
Campo	Quando esta atividade é executada, ela faz uma anotação no registro atual de que um arquivo foi anexado. Especifique o campo no registro atual no qual você deseja que esta anotação apareça. As opções são: • **nenhum** (o padrão é Anotações de trabalho) • **Comentários adicionais** • **Anotações de trabalho**
Informações de notas do anexo	
Nome do Anexo	Quando esta atividade é executada, ela cria um arquivo .txt com o nome especificado neste campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada de atividade de anotações de anexo

Campo	Descrição
Dados do Anexo	O conteúdo do arquivo .txt anexo Pode ser em texto simples ou usar variáveis para extrair dados específicos de uma tabela.

Atividade da tarefa fluxo de trabalho Catálogo

A atividade da **Tarefa Catálogo** cria um registro de tarefa de catálogo de serviços.

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Um usuário deve concluir a tarefa de catálogo. Esta atividade está disponível somente para fluxos de trabalho em execução na tabela Item da solicitação do catálogo [sc_req_item].

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Você pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. O valor do **Estado** final do registro da tarefa de catálogo determina o valor do resultado da atividade **Criar tarefa**. Os valores de resultado possíveis são:

- Encerrado totalmente
- Encerrado incompleto
- Encerrado ignorado
- Excluídos
- Cancelado

Campos de entrada

Os valores que você inserir nos campos seguintes determinam o comportamento da atividade.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Configurações da atividade Tarefa de catálogo Os campos a seguir especificam o comportamento da atividade da tarefa de catálogo.	
Tabela de tarefas	A tabela em que esta atividade será executada. Na maioria dos casos, deixe o valor padrão definido: [sc_req_item].
Prioridade	O valor que você deseja atribuir ao campo **Prioridade** da nova tarefa.
Aguardar conclusão	Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará. Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará.
Configurações de registro de tarefa de catálogo	

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Os campos a seguir especificam os valores de campos que esta atividade define para a tarefa de catálogo que ela cria.	
Valor da tarefa a partir de	Especifique como você deseja preencher os campos na nova tarefa. • **Campos:** um conjunto predefinido de campos, incluindo **Grupo de execução**, **Atribuído a**, **Descrição resumida** e **Instruções**. • **Modelo:** um modelo existente para a tabela de tarefas selecionada. • **Valores:** valores que você especifica usando um widget Definir valores. Depois de selecionar um valor para **o valor da tarefa**, os campos adicionais específicos a esse valor serão exibidos no formulário.
Grupo de execução Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O grupo responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Grupo de atribuição** na nova tarefa.
Atribuído a Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O usuário responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Atribuição a** na nova tarefa.
Descrição resumida Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	Uma descrição curta da tarefa. Preenche o campo **Descrição resumida** na nova tarefa.
Instruções Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	As instruções da tarefa para o usuário concluir antes do encerramento da tarefa. Preenche o campo **Descrição** na nova tarefa.
Modelo Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Modelos	Os valores da tarefa serão preenchidos com base nos valores do modelo selecionado.
SetValues Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Valores	Selecione qualquer campo no registro de tarefa para um valor especificado aqui.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Avançado	Marque **Avançado** se quiser usar um script para atribuir valores na tarefa de catálogo. Quando você marca **Avançado,** é exibida uma caixa de texto na qual você pode inserir seu script.
Script Avançado Somente aparece quando o campo **Avançado** está marcado.	Defina valores adicionais para a tarefa neste script. Este script é executado depois que os valores da tarefa são definidos usando os **Campos**, **Modelo** ou **Valores** que você especificou. Use a *tarefa* de variável ao definir valores adicionais, por exemplo: `task.short_description = current.short_description;`
Variáveis de Tarefa de catálogo	
Variáveis no formulário de tarefa	Especifique variáveis de catálogo opcionais a serem incluídas no formulário de tarefa de catálogo. As variáveis selecionadas aqui serão exibidas em um campo chamado **Editor de variáveis**. Se você não selecionar nenhuma variável aqui, o campo **Editor de variáveis** no formulário de tarefa de catálogo não ficará visível.
Programação de Tarefas de Catálogo	
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida como uma duração especificada pelo usuário	O número específico de dias e horas.
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo	O campo de data/hora ou duração

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como uma programação específica.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Informações da atividade da tarefa de catálogo

Campo	Descrição
	• **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um campo de fuso horário.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade da tarefa de Catálogo

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Criar fluxo de trabalho atividade de tarefa

A atividade **Criar tarefa** gera um registro em qualquer uma das tabelas que estendem a tarefa [tarefa].

Nota:
Esta atividade só estará disponível quando o fluxo de trabalho for executado em uma tabela que estenda a tarefa.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Se a caixa **de seleção Aguardar conclusão** estiver marcada, o contexto do fluxo de trabalho aguardará uma ação do usuário na tarefa, como Concluído ou Incompleto, e progredirá com base na ação do usuário.

Nota:
As atividades de tarefa são executadas como o usuário cujas ações completam a tarefa que o fluxo de trabalho estava aguardando e avança o fluxo de trabalho.

Resultados

Você pode atribuir um valor de resultado usando `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o valor final do **Estado** do registro da tarefa determina o valor do resultado da atividade **Criar tarefa**. Os valores de resultado possíveis são:

- Encerrado totalmente
- Encerrado incompleto
- Encerrado ignorado
- Excluídos
- Cancelado

Variáveis de entrada

As seguintes variáveis determinam o comportamento inicial da atividade.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Configurações de Criar atividade de tarefa Os campos a seguir especificam o comportamento da atividade da tarefa Criar atividade de tarefa.	
Tipo de tarefa	O tipo de tarefa a ser criada. Selecione na tabela de tarefas correspondente ao fluxo de trabalho.
Prioridade	A prioridade padrão que é atribuída à tarefa. Se você também definir a prioridade da tarefa na seção **Valores de tarefa de**, o valor da tarefa substituirá a prioridade padrão.
Aguardar conclusão	Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará. Se desmarcada, a tarefa será criada, mas o fluxo de trabalho continuará.
Configurações de Criar registro de tarefa Os campos a seguir especificam os valores de campos que esta atividade define para a tarefa que ela cria.	
Valores de tarefas a partir de	Os valores usados para criar a tarefa podem vir de: • **Campos:** um conjunto predefinido de campos, incluindo **Grupo de execução**, **Atribuído a**, **Descrição resumida** e **Instruções**. • **Modelo:** um modelo existente para a tabela de tarefas selecionada. • **Valores:** valores que você especifica usando um widget Definir valores.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
	Nota: Qualquer prioridade de tarefa definida aqui substitui a prioridade padrão definida pelo campo **Prioridade**.
Grupo de execução Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O grupo responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Grupo de atribuição** na nova tarefa.
Atribuído a Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	O usuário responsável pela conclusão da tarefa. Preenche o campo **Atribuição a** na nova tarefa.
Descrição resumida Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	Uma descrição curta da tarefa. Preenche o campo **Descrição resumida** na nova tarefa.
Instruções Somente aparece quando **o valor da tarefa** é definido como Campos	As instruções da tarefa para o usuário concluir antes do encerramento da tarefa. Preenche o campo **Descrição** na nova tarefa.
Modelo de tarefa Somente aparece quando **os valores da tarefa de** são definido como **Modelos**	Um modelo usado para preencher valores para a tarefa.
Valores definidos Somente aparece quando **os valores da tarefa de** é definida como **Valores**	Um widget usado para especificar valores para qualquer campo da tarefa.
Avançado	
Avançado	Marque **Avançado** se quiser usar um script para atribuir valores na tarefa de catálogo. Quando você marca **Avançado,** é exibida uma caixa de texto na qual você pode inserir seu script.
Script Avançado Somente aparece quando o campo	Defina valores adicionais para a tarefa neste script. Este script é executado depois que os valores da tarefa são definidos usando os **Campos**, **Modelo** ou **Valores** que você especificou. Use a *tarefa* de variável ao definir valores adicionais, por exemplo:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Avançado está marcado.	task.short_description = current.short_description;
Programação de Tarefa	
Prazo baseado em	Selecione como o fluxo de trabalho determina a duração, a data de vencimento e a programação da tarefa. • **Duração especificada pelo usuário:** a duração é baseada em um valor especificado pelo usuário. • **Uma duração relativa:** a duração é calculada a partir de uma duração relativa (como Fim do próximo dia útil). • **Um campo de data/hora ou duração:** a duração é baseada no valor de um campo no registro atual. • **Script:** a duração é retornada por um script.
Duração Somente aparece quando **a data de vencimento com base em** está definida como uma duração especificada pelo usuário	O número específico de dias e horas.
Duração relativa Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como uma duração relativa	O número geral e a duração dos dias úteis.
Campo de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como um campo de data/hora ou duração	O campo de data/hora ou duração
Script de prazo Somente aparece quando a **data de vencimento com base em** está definida como Script	O script que define “resposta” ao número de segundos para a duração.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Programação baseada em	A programação básica que o temporizador usa para contar as horas de trabalho. Se uma programação for especificada, a duração só será considerada para os horários especificados na programação. Por exemplo, se a duração for de 2 horas e o fluxo de trabalho começar às 16h em uma programação que vai das 8h às 17h, ele terminará às 9h do dia seguinte. As opções são: • **Programação deste fluxo de trabalho:** a programação usa data e hora do contexto do fluxo de trabalho e um valor opcional de**fuso horário com base em**. • **Uma programação específica:** a programação usa uma **programação** predefinida e um valor opcional de **fuso horário com base em**. • **Um campo programação:** a programação usa um valor de uma tabela e um valor **fuso horário opcional com base em**.
Programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida como uma programação específica.	A **Programação** predefinida de uma lista.
Campo de programação Aparece somente quando **Programação baseada em** é definida comoum campo de programação.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.
Fuso horário baseado em	O fuso horário para o cálculo da duração. O fuso horário pode ser baseado em • **Sem fuso horário:** padrão. O fluxo de trabalho usa o fuso horário GMT. • **Um fuso horário específico:** um **fuso horário** específico que você escolhe em uma lista de seleção. • **Um campo de fuso horário:** um **campo de fuso horário** para rastrear a duração de um campo no formulário.
Fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um fuso horário específico. .	Selecione o fuso horário desejado na lista de seleção.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Criar variáveis de entrada de atividade de tarefa

Campo	Descrição
Campo de fuso horário Aparece somente quando o **Fuso horário baseado em** é definido como um campo de fuso horário.	Um campo de data e hora ou duração para a programação, que está associado à tabela. Os campos válidos aparecem em azul na caixa de diálogo Selecionar o elemento em uma árvore.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Criar estados de atividade de tarefa

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividades de fluxo de trabalho utilitários

As atividades do utilitário fornecem controles sobre o caminho do fluxo de trabalho e outras ferramentas úteis.

Atividade da ramificação fluxo de trabalho

A atividade **Ramificação** divide o fluxo de trabalho em vários caminhos de transição de uma única atividade.

Para adicionar um caminho de transição, arraste a atividade **Ramificação** para a tela. Quando o formulário de propriedades da atividade de ramificação for exibido, clique em **Enviar** para adicionar a atividade à tela. Quando a atividade estiver na tela, clique com o botão direito no corpo da atividade e clique em **Adicionar condição**.

Todas as transições desta atividade são executadas simultaneamente. Esta atividade fornece uma única condição **Sempre**. Você pode desenhar qualquer número de transições a partir desta condição. Usar esta atividade é equivalente a desenhar várias transições de uma única condição de outra atividade.

A ramificação pode afetar o comportamento das atividades de reversão. Para obter mais informações, consulte Atividade de Reverter para.

Atividade Ingressar fluxo de trabalho

A atividade de **ingressar** une vários caminhos de execução em uma transição.

Use esta atividade para fazer com que um fluxo de trabalho aguarde a conclusão de todas as atividades em vários caminhos antes de continuar. Se vários caminhos de fluxo

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de trabalho simultâneos sem uma atividade **ingressar** se encontrarem, as atividades subsequentes serão executadas duas vezes.

Para adicionar Ingressar à tela, clique em **Enviar**. Na tela, conecte as transições de entrada de cada atividade que você deseja que atue como predecessora para a atividade Ingressar. Em seguida, conecte as transições de saída às duas condições de saída: Concluído e Incompleto.

Resultados

Forneça uma transição incompleta de uma **Ingressar** sempre que for possível para qualquer atividade antecessora seguir um caminho de transição que não leve à atividade de **Ingressar**.

Resultados da atividade ingressar

Resultado	Descrição
Completo	**Ingressar** sai ao longo do caminho Concluído quando o sistema determinar que todas as atividades predecessoras foram concluídas e transicionadas para a **Ingressar**.
Incompleto	**Ingressar** sai ao longo do caminho Incompleto quando o sistema determinar que pelo menos uma atividade predecessora foi concluída, transicionada por um caminho que contorne a atividade **Ingressar**.

Bloquear atividade fluxo de trabalho

A atividade de **bloqueio** impede que outras instâncias deste fluxo de trabalho continuem após esta atividade até que o bloqueio seja liberado.

Várias instâncias do mesmo fluxo de trabalho podem ser executadas simultaneamente. Por exemplo, se um fluxo de trabalho for acionado quando um registro for adicionado a uma tabela específica. Esse fluxo de trabalho será acionado várias vezes se vários registros forem adicionados um após o outro, uma vez para cada inserção de registro. Você pode usar a atividade de bloqueio para garantir que esta instância do fluxo de trabalho tenha concluído uma ou mais atividades antes que qualquer outra instância do fluxo de trabalho possa prosseguir.

Um fluxo de trabalho pode liberar explicitamente um bloqueio com a atividade de **desbloqueio**. O bloqueio também pode ser liberado quando a **duração máxima** é atingida.

Quando uma instância do fluxo de trabalho atinge a atividade de **bloqueio**, ela tenta obter um bloqueio usando a chave especificada na atividade de bloqueio. Se outra instância já obteve o bloqueio e ainda não o liberou, essa tentativa de bloqueio falhará. A instância continua tentando obter o bloqueio até que o **máximo de tentativas** seja atingido.

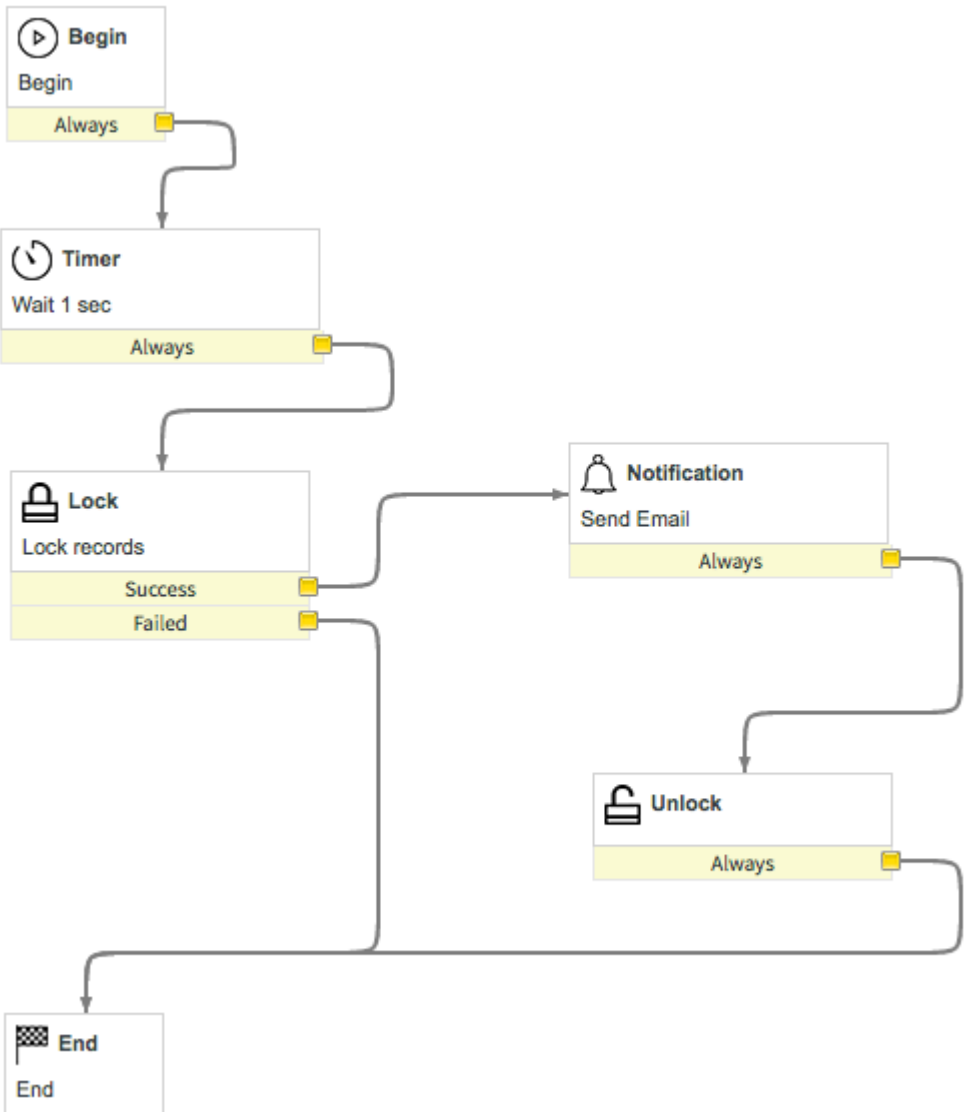
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:

Recomendamos colocar uma atividade de temporizador de um segundo antes da atividade de bloqueio. Isso ajuda a evitar uma condição rara em que a atividade de bloqueio pode não ser capaz de distinguir uma instância de fluxo de trabalho de outra. Esta condição pode ocorrer porque a entidade que possui o bloqueio não é a instância de fluxo de trabalho específica, mas sim o thread de execução de código no qual essa instância está sendo executada. Na maioria dos casos, cada instância de fluxo de trabalho é executada em um thread diferente. Adicionar uma atividade de temporizador garante que este seja o caso.

Exemplo de atividade de bloqueio precedida por atividade do temporizador



Como uma atividade de **bloqueio** só pode impedir temporariamente o processamento de outras instâncias de fluxo de trabalho, não adicione atividades que façam com que o fluxo de trabalho espere entre um bloco de atividades de **bloqueio** e **desbloqueio**. Isso pode fazer com que a atividade de **desbloqueio** não consiga adquirir o bloqueio para liberá-lo e, em vez disso, levar 60 segundos para ser concluído. As atividades de espera restritas incluem:

- Atividades de aprovação
- Atividades da tarefa

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Atividades do temporizador
- Atividade condicional Aguardar
- Atividade Aguardar Evento de WF
- Atividades do MID Server, como um script do PowerShell

Resultados

Resultados da atividade bloqueio

Resultado	Descrição
Êxito	A atividade obteve um bloqueio com sucesso. Esta instância do fluxo de trabalho pode prosseguir além deste ponto, mas outras instâncias não podem prosseguir até que o bloqueio seja liberado.
Falha	Depois de tentar obter os tempos **máximos de tentativas** de bloqueio, a atividade não pôde obter o bloqueio.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de bloqueio

Campo	Descrição
Chave	Uma chave mutex exclusiva A atividade de desbloqueio usa esta chave para liberar o bloqueio.
Duração	
Duração máxima	O tempo máximo em que o bloqueio persiste. O bloqueio é liberado após atingir essa duração. Liberar um bloqueio desta forma é equivalente a executar a atividade de **desbloqueio**.
Tentativas de bloqueio Especifique como a atividade se comportará se a tentativa de bloqueio for negada. Se a tentativa de bloqueio final falhar, o estado da atividade será definido como 'tempo limite' e o resultado da atividade será definido como 'falha'.	
Máximo de tentativas	Especifique o número máximo de vezes que a atividade pode tentar obter o bloqueio.
Atraso entre tentativas	A quantidade de tempo necessária após uma tentativa de bloqueio com falha antes que outra tentativa de bloqueio seja permitida.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade de bloqueio

Estado	Descrição
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho está aguardando para obter um bloqueio.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Estados da atividade de bloqueio

Estado	Descrição
Terminado	A atividade obteve o bloqueio com sucesso.
Tempo limite	A atividade não pôde obter um bloqueio dentro do número de tentativas especificado pela variável de entrada **Máximo de tentativas**.

Atividade de Mensagem de Log fluxo de trabalho

A atividade de **Mensagem de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.

Use esta atividade para adicionar entradas ao log do fluxo de trabalho para fins de depuração ou rastreamento.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de Mensagem de Log

Campo	Descrição
Mensagem	A mensagem a ser registrada. Esta variável pode ser uma cadeia de caracteres ou uma expressão JavaScript que é avaliada como uma cadeia de caracteres.

Atividade de Mensagem de rastreamento de log fluxo de trabalho

A atividade de **Mensagem de rastreamento de Log** grava uma mensagem no log do fluxo de trabalho.

A mensagem de rastreamento inclui o nome da atividade, o evento que invocou o fluxo de trabalho e a tabela do registro atual. Não há variáveis ou condições. Para registrar outros dados, use a atividade Atividade de Mensagem de Log fluxo de trabalho.

Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem REST

A atividade legadas **Mensagem REST** permite que um administrador substitua o endpoint REST ou forneça as variáveis configuradas no módulo Mensagem REST.

Esta atividade foi descontinuada na versão Washington DC e não aparece mais na tela de fluxo de trabalho para o desenvolvimento de novo fluxo de trabalho. Os novos fluxos de trabalho devem usar o Orquestração Em vez disso, modelos de atividade REST.

Os fluxos de trabalho existentes que o usarem continuarão a funcionar conforme projetado. Para editar essa atividade em um fluxo de trabalho existente, você deve reativar a atividade.

A atividade de **Mensagem REST** executa uma função REST de link inativo (POST, PUT, GET ou DELETE) em um endpoint usando valores definidos no registro da função.

Nota:
Se você quiser usar um MID Server para enviar a mensagem REST, o MID Server deverá estar acessível para a instância e ser configurado para usar o SSH.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada da atividade de Mensagem REST

Campo	Descrição
Mensagem REST	
Mensagem REST	Nome de Criar uma mensagem REST a ser executado. Este é um campo de referência para a tabela Mensagem REST [sys_rest_message] (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**).
Função da Mensagem REST	A função que chama o que é definido como função Mensagem Rest. Este é um campo de referência para a tabela Método HTTP [sys_rest_message_fn] (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem REST**). As funções disponíveis são: **colocar**, **publicar**, **obter**ou **excluir**. Você pode editar funções na lista relacionada **Métodos HTTP** em cada registro de Mensagem REST.
Endpoint REST	Ponto de extremidade REST a ser usado em vez do Ponto de **endpoint** definido no registro do Método HTTP. Deixe este campo em branco para usar o endpoint definido no registro de Função de Mensagem REST.
Variáveis de Mensagem REST	
Variáveis	Valores a serem usados para Substituição da variável em mensagens de REST de saída definidas no registro Método HTTP. Use o seguinte formato para a cadeia de caracteres: `name1=value1, name2=value2, . . .` Por exemplo, use `name=$ {nameValue}, id=$ {idValue}` em que *`name`* e *`id`* são variáveis de função. Se o nome ou o valor da variável contiver uma vírgula ou um sinal de igual, coloque uma barra invertida no escape desses caracteres.
Mensagem REST MID Server	
Usar MID Server	Marque esta caixa se quiser usar um MID Server para enviar a mensagem REST. Um MID Server pode ser necessário para acessar um endpoint em um firewall ou uma sub-rede que não está visível na instância. Se esta caixa de seleção estiver marcada, mas nenhum MID Server estiver definido no campo **MID Server**, o fluxo de trabalho tentará localizar automaticamente um MID Server com base no intervalo de IPs e no recurso REST.
MID Server	Nome do MID Server a ser usado. Este campo está disponível quando **Usar MID Server** está selecionado. O fluxo de trabalho ignora este parâmetro se o parâmetro *`use_midserver`* estiver desabilitado.
Script de Mensagem REST	
Script do Sensor	O script a ser executado depois que a solicitação tiver sido feita e uma resposta tiver sido recebida. Você pode acessar o corpo da resposta completo a partir da variável *`activity.output`*.

Valor de retorno fluxo de trabalho atividade

A atividade de **Valor de Retorno** retorna um valor para um fluxo de trabalho primário, quando executada a partir de um subfluxo.

Esta atividade não tem variáveis ou condições. Para obter mais informações, consulte Fluxos de trabalho usados como subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Use esta atividade em um subfluxo para armazenar dados que o fluxo primário pode acessar. A atividade **Valor de retorno** adiciona os dados da variável de *valor* do subfluxo ao bloco de anotações do fluxo de trabalho primário.

Entradas do bloco de anotações

A atividade usa o bloco de anotações do fluxo de trabalho para ler e gravar valores persistentes.

Entradas de bloco de anotações da atividade de Valor de Retorno

Variável	Descrição
valor	A atividade grava os dados da variável de *valor* do subfluxo ao bloco de anotações do fluxo de trabalho primário. A atividade de fluxo de trabalho primário que executa o subfluxo inclui uma variável *Mapear valor de retorno para* que define onde o fluxo de trabalho primário armazena os dados retornados. Esses dados podem ser escalares, um objeto JavaScript stringifiable ou uma expressão que é avaliada como um objeto JavaScript stringifiable.

Tópicos relacionados

Variáveis de bloco de anotações de fluxo de trabalho

Uso de variáveis em um fluxo de trabalho

Executar atividade de Script fluxo de trabalho

A atividade **Executar Script** executa o script especificado no escopo da versão do fluxo de trabalho.

Nota:
Todas as mudanças no `atual` são atualizadas automaticamente. Não há necessidade de chamar *current.update ()*

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada de atividade de executar script

Campo	Descrição
Script	Script a ser executado.

Atividade de definir valores fluxo de trabalho

A atividade **Definir Valores** define valores no registro atual quando o fluxo de trabalho é desativado ou encerrado.

Campos de entrada

Os valores que você inserir nos campos seguintes determinam o comportamento da atividade.

Definir campos de entrada de atividade de valores

Campo	Descrição
Definir estes valores	Na lista à esquerda, selecione o campo no registro atual cujo valor você deseja definir quando o fluxo de trabalho for desativado ou encerrado. No campo de entrada do usuário à direita, selecione ou insira o valor para o qual você deseja definir esse campo.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Definir campos de entrada de atividade de valores

Campo	Descrição
	Nota: Evite definir os mesmos campos de diferentes atividades de **Definir valor**. O fluxo de trabalho define somente o valor especificado pela última atividade **Definir Valores** executada antes de desativar ou encerrar.

Nota:
Usar a atividade **Definir Valores** para definir o campo **Aprovação** em uma tarefa não cancela as aprovações pendentes. Para aprovar uma tarefa em um fluxo de trabalho, use a atividade **Ação de aprovação**.

Atividade de fluxo de trabalho legado da mensagem SOAP

A atividade de legadas **Mensagem SOAP** usa mensagens SOAP definidas no plug-in de Serviços Web do Sistema e pode chamar as mensagens usando um MID Server.

Esta atividade foi descontinuada na versão Washington DC e não aparece mais na tela de fluxo de trabalho para o desenvolvimento de novo fluxo de trabalho. Os novos fluxos de trabalho devem usar o Orquestração Em vez disso, modelos de atividade SOAP.

Os fluxos de trabalho existentes que o usarem continuarão a funcionar conforme projetado. Para editar essa atividade em um fluxo de trabalho existente, você deve reativar a atividade.

Variáveis de entrada

Variáveis de entrada da atividade Mensagem SOAP

Campo	Parâmetro	Descrição
Mensagem SOAP	soap_message	A mensagem SOAP definida na tabela Mensagem SOAP de saída do plug-in Serviços Web do Sistema [sys_soap_message]. (**Serviços web do sistema** > **Saída** > **Mensagem SOAP**)
Função da Mensagem SOAP	soap_message_function	A função de chamada que é definida na Mensagem SOAP. As funções são listadas na lista relacionada **Funções de mensagem SOAP** em cada registro de mensagem SOAP.
Endpoint SOAP	soap_endpoint	Endpoint a ser usado em vez do valor de ponto de **extremidade SOAP** no registro da Função da Mensagem SOAP. Deixe este campo em branco para usar o endpoint definido no registro Função de Mensagem SOAP.
Variáveis	variáveis	Variáveis a serem substituídas no **Envelope** SOAP definido no registro da Função da Mensagem SOAP. Use este formato para a cadeia de caracteres: `name1=value1, name2=value2, . . .` Se o nome ou o valor contiver uma vírgula ou sinal de igual, escape desses caracteres com uma barra invertida.
Usar MID Server	use_midserver	Marque a caixa de seleção para usar um MID Server para enviar a mensagem SOAP. Um MID Server pode ser necessário para alcançar um endpoint dentro de um firewall ou uma sub-rede que não é visível da instância. Se esta caixa de seleção estiver marcada (verdadeira), mas

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada da atividade Mensagem SOAP

Campo	Parâmetro	Descrição
		nenhum MID Server estiver definido no campo **MID Server**, o fluxo de trabalho tentará automaticamente encontrar um MID Server.
MID Server	midserver	Nome do MID Server a ser usado. Este campo aparece quando você marca a caixa de seleção **Use MID Server**. O fluxo de trabalho ignora este parâmetro se o parâmetro `use_midserver` estiver desabilitado.
Script do Sensor	sensor_script	O script a ser executado depois que a solicitação tiver sido feita e uma resposta tiver sido recebida. Você pode acessar o corpo completo da resposta XML a partir do objeto `activity.output`.

Atividade da catraca fluxo de trabalho

A atividade da **catraca** limita o número de vezes que um fluxo de trabalho pode passar pelo mesmo ponto.

Use esta atividade para evitar loops infinitos. Esta atividade é útil junto com a atividade Reverter para atividade de fluxo de trabalho.

Resultados

Você pode atribuir um valor de resultado usando a variável `activity.result` de dentro de um campo de script da atividade. Por padrão, o script de atividade avalia se a atividade deve continuar a iterar ou parar.

Resultados de atividade de catraca

Resultado	Descrição
Continuar	O valor de **iterações permitidas** é maior do que o número de vezes que o fluxo de trabalho acessou esta atividade.
Cancelar	O fluxo de trabalho acessou esta atividade mais vezes do que o valor **Iterações permitidas**.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada de atividade de catraca

Campo	Descrição
Iterações permitidas	Número de vezes que o fluxo de trabalho pode passar por essa atividade antes que a catraca termine o loop.

Condições

As condições determinam qual transição aparece após esta atividade.

Condições de atividade de catraca

Campo	Descrição
Continuar	Se o fluxo de trabalho retornou a este ponto uma quantidade de vezes menor do que a iteração permitida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Condições de atividade de catraca

Campo	Descrição
Cancelar	Se o fluxo de trabalho retornou a este ponto uma quantidade de vezes maior do que a iteração permitida.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados de atividade de catraca

Estado	Descrição
Executando	O mecanismo de fluxo de trabalho sabe iniciar a função `onExecute` da atividade.
Aguardando	O mecanismo de fluxo de trabalho ignora a atividade até que um evento específico para reiniciar a atividade seja acionado.
Terminado	A execução da atividade foi concluída. Veja o valor do resultado para o resultado da atividade.
Cancelado	Esta atividade, ou o fluxo de trabalho que contém esta atividade, foi cancelada.
Erro	Ocorreu um erro de JavaScript. Revise os logs para obter detalhes do erro.

Atividade de desbloqueio fluxo de trabalho

A atividade de **desbloqueio** libera um bloqueio que foi colocado anteriormente pela atividade de **bloqueio**.

Para liberar um bloqueio, especifique a mesma chave de bloqueio que foi especificada na atividade de **bloqueio**. Se a atividade de **bloqueio** tiver uma **duração** especificada e essa duração já tiver passado, o bloqueio já terá sido liberado.

Variáveis de entrada

As variáveis de entrada determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada da atividade de desbloqueio

Campo	Descrição
Bloquear chave	A chave Mutex que libera o bloqueio. Esta chave deve corresponder à chave especificada por uma atividade de **bloqueio**. Para obter mais informações, consulte atividade de bloqueio.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade.

Estados da atividade de desbloqueio

Estado	Descrição
Terminado	A atividade obteve o desbloqueio com sucesso.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de subfluxo em fluxo de trabalho

As atividades de subfluxo executam e gerenciam fluxos de trabalho de um fluxo de trabalho primário.

A atividade de subfluxo do inicializador de fluxo paraleloestá disponível.

Atividade de fluxo de trabalho do inicializador de fluxo paralelo

A atividade do inicializador de **fluxo paralelo** inicia vários subfluxos em paralelo.

Os fluxos de trabalho em execução em paralelo são executados simultaneamente e podem ser concluídos em qualquer ordem. A atividade pode iniciar um único subfluxo ou vários subfluxos, conforme necessário. Você pode gerenciar os valores de entrada e os valores retornados para cada subfluxo.

Nota:
A atividade do inicializador de fluxo paralelo espera até que todos os subfluxos sejam concluídos antes de prosseguir. Se algum subfluxo não terminar, a atividade aguardará indefinidamente.

Não inicie um grande número de subfluxos com a atividade do inicializador de fluxo paralelo. Se usada em excesso, esta atividade pode sobrecarregar a instância. Para iniciar um número muito grande de subfluxos, considere colocar o Iniciador de Fluxo Paralelo dentro de um loop controlado por uma catraca ou outra atividade condicional e fazer com que ele faça lotes.

Variáveis de atividade

As variáveis de atividade determinam o comportamento inicial da atividade.

Variáveis de entrada de atividade do inicializador de fluxo paralelo

Campo	Descrição
Configuração do inicializador de fluxo paralelo	
Nome	Um nome único para a atividade.
Fase	A fase a ser exibida quando o fluxo de trabalho atinge a atividade.
Entradas	Entradas para os subfluxos serem executados. Especifique uma matriz de pares de nome: valor para cada entrada definida no fluxo de trabalho que está sendo iniciado. O nome e o tipo de dados de cada variável de entrada devem corresponder aos usados pelo subfluxo que esta atividade inicia. Para obter um exemplo detalhado, consulte Exemplo do inicializador de fluxo paralelo.
Seleção do inicializador de fluxo paralelo	
Fluxo de trabalho	O fluxo de trabalho a ser executado.
Avançado	Marque **Avançado**para inserir um script que usa um objeto WorkflowCoordinator para gerenciar os subfluxos. Quando você marca Avançado, é exibida uma caixa de texto na qual é possível inserir um script que especifica um fluxo de trabalho exclusivo para cada conjunto de variáveis de entrada. Para obter mais informações, consulte Objeto WorkflowCoordinator.
Iteração do inicializador de fluxo paralelo Especifique parâmetros para ajustar o desempenho de fluxos de trabalho em lote.	
Contagem	Se não for especificado por um conjunto de entrada, a **contagem** determinará o número de subfluxos executados em paralelo a partir desta atividade. Se a opção **Avançado** não estiver selecionada, certifique-se de que este campo esteja preenchido com um número válido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada de atividade do inicializador de fluxo paralelo

Campo	Descrição
Fluxos máximos	O número máximo de fluxos de trabalho que esta atividade pode iniciar. Se este valor for um número inteiro positivo, ele substituirá o parâmetro máximo usado no construtor WorkflowCoordinator.
Máximo simultâneo	O número máximo de fluxos de trabalho paralelos que esta atividade pode iniciar. Se este valor for um número inteiro positivo, ele substituirá o parâmetro poolsize usado no construtor WorkflowCoordinator.
Processo do Inicializador de Fluxo paralelo	
Fluxo do Processo concluído	Para especificar um script que seja executado após a conclusão de cada subfluxo, verifique **a conclusão do fluxo do processo**. Se você marcar este campo, será exibida uma caixa de texto chamada **Fluxo concluído**, na qual é possível inserir o script a ser executado.
Fluxo concluído	O script que é executado sempre que um subfluxo é concluído. Este campo está disponível quando a opção **Fluxo do processo concluído** é selecionada. As mesmas funções e variáveis de script disponíveis em outros scripts de fluxo de trabalho, como aquelas na atividade Executar Script, estão disponíveis aqui. Para obter mais informações, consulte Valores de subfluxo concluído em scripts. A variável "fluxo" está disponível para este script. É um objeto que contém as seguintes informações sobre o fluxo que está sendo concluído: **flow.output (Cadeia de caracteres)**: o valor que o subfluxo retorna para o primário se ele executou uma atividade de valor de retorno antes de terminar. **flow.index (Número)**: o índice relativo a zero do subfluxo que foi concluído. **flow.contextId (Cadeia de caracteres)**: o sys_id do contexto de fluxo de trabalho do subfluxo concluído. **flow.inputs (Objeto)**: as entradas que foram passadas para o subfluxo quando seu contexto foi criado e iniciado. **flow.status (Cadeia de caracteres)**: o estado final do contexto. Isso corresponde à coluna de **estado** no registro de contexto do subfluxo, que tem valores possíveis de **execução**, **concluído**, **cancelado**ou **com falha**. (Uma vez que o fluxo foi concluído, ele não pode estar em **execução** neste ponto.)
Divisão do Inicializador de Fluxo paralelo	

Processo concluído	Para especificar um script que seja executado após a conclusão de todos os subfluxos, marque **Processo concluído**. Se você marcar este campo, será exibida uma caixa de texto chamada **Script concluído**, na qual é possível inserir o script a ser executado. A variável "coordenador" é disponibilizada para este script e é um objeto que permite acesso a qualquer um dos subfluxos finalizados usando o método getFlow (index). Por exemplo:
	
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`

Script concluído	O script que é executado depois que todos os subfluxos iniciados pela atividade são concluídos. Você pode usar variáveis que contêm informações de fluxo concluídas neste script.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis de entrada de atividade do inicializador de fluxo paralelo

Campo	Descrição

	A variável "coordenador" é disponibilizada para este script e é um objeto que permite acesso a qualquer um dos subfluxos finalizados usando o método getFlow (index). Por exemplo:
	`for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++)`
	`writeFlowResultsToTable( i, coordinator.getFlow(i) );`
	Este campo está disponível quando a opção **Processo concluído** é selecionada.

Estados

O estado da atividade informa ao mecanismo de fluxo de trabalho o que fazer com a atividade. Para exibir o estado de uma atividade, aponte para a atividade. Uma janela pop-up mostra o **Estado** e o **Resultado** da atividade. Se a atividade estiver em um estado de erro, a janela pop-up fornecerá uma descrição resumida **da falha**.

Estados da atividade do Inicializador de fluxo paralelo

Estado	Descrição
Aguardando	A atividade está aguardando a conclusão de todos os subfluxos. Todos os subfluxos foram iniciados e alguns podem ter sido concluídos.
Concluído	A atividade concluiu com êxito todos os subfluxos.
Erro	A atividade encontrou um erro

Objeto WorkflowCoordinator

Um objeto WorkflowCoordinator especifica quais subfluxos executar e as variáveis de entrada a serem passadas para esses subfluxos.

Ao usar um objeto WorkflowCoordinator, você pode criar uma atividade **do Inicializador de fluxo paralelo** que inicia vários subfluxos. Ao usar a atividade sem um objeto WorkflowCoordinator, você só pode iniciar um único subfluxo várias vezes. Use um dos seguintes métodos para especificar um objeto WorkflowCoordinator para a atividade quando a variável de entrada Atividade **avançada** for selecionada.

- Faça referência a uma variável de bloco de anotações de fluxo de trabalho que contém um objeto WorkflowCoordinator existente. Para salvar um objeto WorkflowCoordinator no bloco de anotações, chame a função `salvar (variableName)` no objeto WorkflowCoordinator. Você pode fazer referência ao objeto usando o valor passado no parâmetro `variableName`. Por exemplo, você pode criar um objeto WorkflowCoordinator em uma atividade **Executar Script**, salvar o objeto usando `<object>.save ('coord')`e, em seguida, chamar este objeto inserindo coordenadas na variável de atividade de **Fluxo** de Trabalho de uma atividade subsequente **do Iniciador de Fluxo Paralelo**.
- Defina o **WorkflowCoordinator** na variável de atividade de fluxo de trabalho. Adicione o `javascript:` identificador no início do script. O Exemplo de Inicializador de fluxo paralelo mostra como usar um objeto WorkflowCoordinator dessa forma.
- Crie uma classe de fábrica para definir o objeto WorkflowCoordinator. O sistema não fornece uma classe de fábrica para WorkflowCoordinator por padrão.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Valores de subfluxo concluído em scripts

A atividade **do Inicializador de fluxo paralelo** expõe variáveis adicionais que você pode usar em scripts.

Variáveis adicionais

Variável	Descrição
coordenador	O WorkflowCoordinator usado ao executar os subfluxos. Você pode usar esta variável no **script concluído** para executar qualquer operação final. Além disso, você pode usar o WorkflowCoordinator em uma atividade de fluxo de trabalho posterior, passando o nome da atividade ou sys_id para o `WorkflowCoordinator.load ('` <Activity> ') função. Por exemplo, para carregar o objeto WorkflowCoordinator de uma atividade do inicializador de **fluxo paralelo** chamada **Iniciar subfluxos**, insira `var coord = WorkflowCoordinator.load ('Launch Subflows');` em uma atividade posterior.
Fluxo	O subfluxo iniciado pela atividade concluída mais recentemente. Você pode usar esta variável no script de **conclusão de fluxo** para executar qualquer operação de pós-processamento em cada subfluxo. Para obter um subfluxo completo de um objeto de coordenador, use `var flow = coord.getFlow (I);` onde I é o índice numérico do subfluxo com base na ordem em que foi iniciado. Estes valores estão disponíveis no subfluxo concluído: • índice: o índice numérico deste subfluxo com base na ordem em que foi iniciado • fluxo de trabalho: o sys_id ou nome, dependendo do que você passou para o construtor WorkflowCoordinator, do fluxo de trabalho usado para este subfluxo • entradas: quaisquer valores de entrada fornecidos para o subfluxo iniciado • status: status do contexto de subfluxo • saída: o valor retornado pelo subfluxo • contextId: o sys_id do contexto de fluxo de trabalho do subfluxo

Exemplo de Inicializador de fluxo paralelo

Este exemplo mostra como usar a atividade **do Inicializador de fluxo paralelo**com uma matriz de valores de entrada e com um objeto WorkflowCoordinator.

Fluxo de trabalho de amostra

Este exemplo mostra um servidor Web baseado em SQL com quatro nós de aplicação. Um único subfluxo é executado para provisionar o banco de dados e vários subfluxos paralelos configuram um nó de aplicação. Por fim, um conjunto separado de subfluxos paralelos configura os nós para usar um balanceador de carga e configura o DNS do servidor.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Caso de negócio do Inicializador de fluxo paralelo

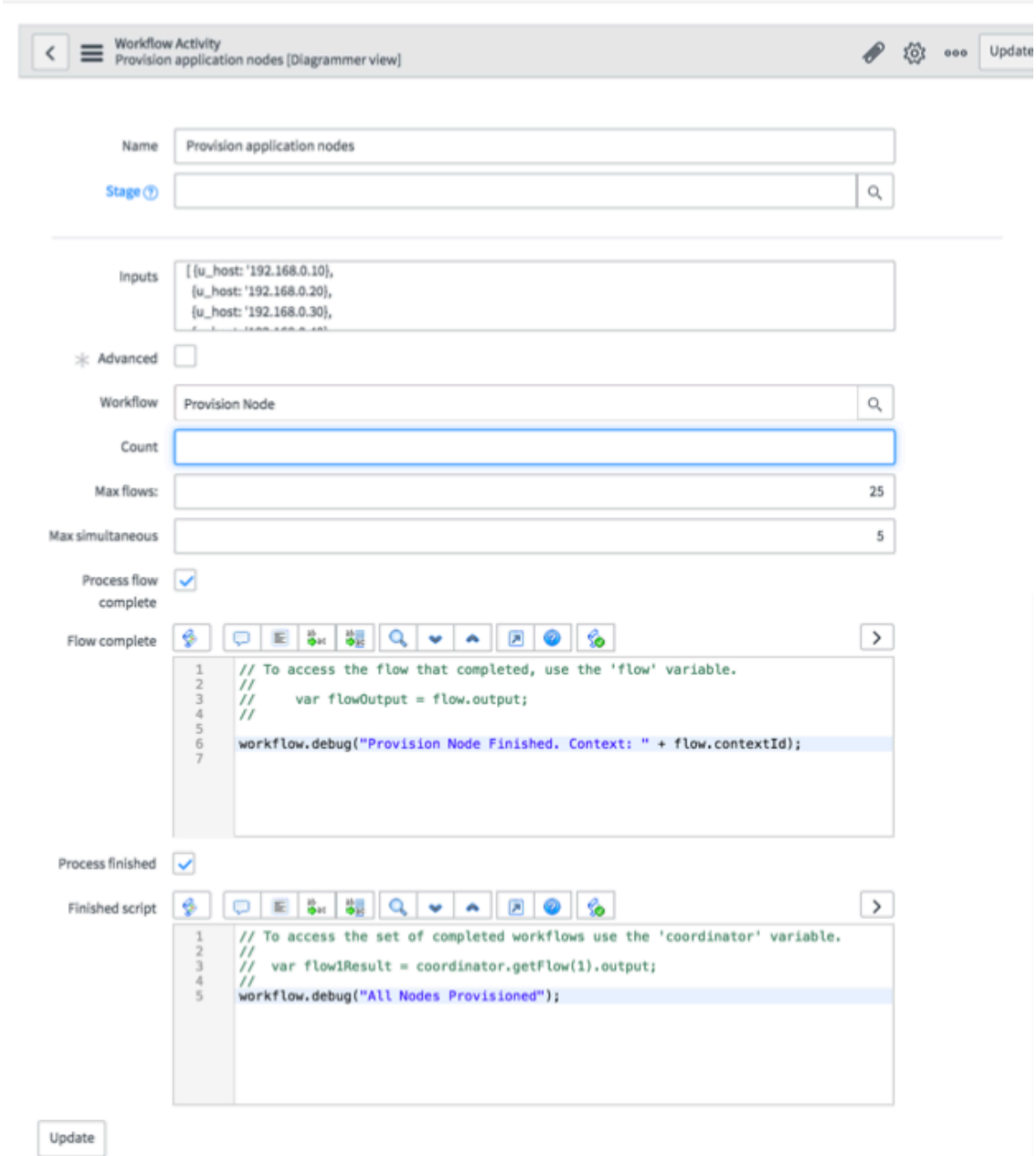
Provisionar os nós da aplicação

A primeira atividade do **Inicializador de fluxo paralelo**inicia o **subfluxo do Nó de provisionamento** quatro vezes. A atividade passa um endereço IP exclusivo para cada subfluxo de uma matriz na variável de **entradas**. Os scripts definidos nas variáveis de script **Fluxo concluído** e **Concluído** gravam mensagens de log relacionadas ao status dos subfluxos.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Propriedades da atividade do Inicializador de fluxo paralelo
Activity Properties: Parallel Flow Launcher



Tradução automática

Adicionar nós ao balanceador de carga

A segunda atividade do **Inicializador de fluxo paralelo** usa objetos WorkflowCoordinator para especificar quais subfluxos serão executados. A variável do `coordenador` armazena as informações de fluxo concluídas da atividade de **nós de provisionamento** anterior. O script recupera o endereço IP e a porta de cada nó provisionado. O objeto `coord2` WorkflowCoordinator executa o subfluxo Adicionar nó ao balanceador de carga uma vez para cada nó, usando o endereço IP recuperado e as informações de porta como variáveis de entrada. Por fim, o objeto `coord2` WorkflowCoordinator executa o subfluxo **SetupDNS** uma vez para configurar o balanceador de carga.

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Especificando quais subfluxos executar

```
javascript:
var coordinator = WorkflowCoordinator.load('Provision Nodes');
var coord2 = new WorkflowCoordinator({
    workflow: 'Add Node to Load Balancer'
});

for (var i = 0; i < coordinator.getNumFlows(); i++) {
    var ip = coordinator.getInput(i).ip;
    var port = coordinator.getOutput(i);
    coord2.add( {
        ip: ip,
        port: port
    } );
}
var loadBalancerIP = '10.0.20.10';
coord2.add( {ip: loadBalancerIP, hostname:'www.snow1.net'}, 'SetupDNS');

coord2;
```

Exibir descrições de atividade do fluxo de trabalho

Estão disponíveis dicas das ferramentas para atividades de fluxo de trabalho para ajudá-lo a entender como usar cada atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

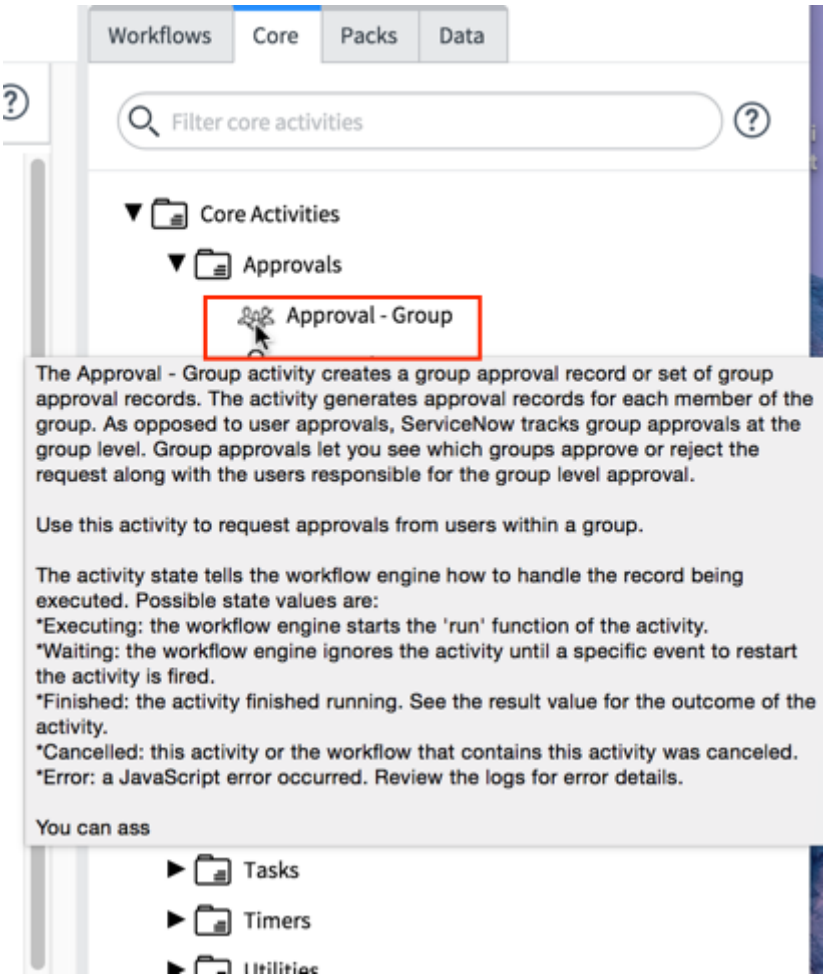
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Procedimento

1. Para exibir uma descrição da atividade no Editor de Fluxo de Trabalho, aponte para o ícone da atividade na paleta.



2. Para modificar descrições de atividade, navegue até **Fluxo de trabalho** > **Administração** > **Definições de Atividades** e edite o campo **Descrição**.

> **Nota:**
> Para exibir mais informações sobre uma atividade, clique duas vezes na atividade na tela e clique no ícone de ajuda na barra de título da janela Propriedades da atividade.

Elementos em definições de atividade de fluxo de trabalho

Cada atividade pode especificar vários elementos que controlam o comportamento da atividade ou são controlados pela atividade.

Nem todas as atividades especificam todos oss elementos possíveis. Consulte Atividades de fluxo de trabalho para obter links para as atividades fornecidas por padrão. Cada descrição de atividade inclui uma explicação detalhada dos elementos específicos oferecidos por essa atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Elementos de atividade de fluxo de trabalho

Elemento	Descrição
Resultados	O valor **activity.results** possível. O resultado da atividade normalmente determina por qual condição a atividade faz a transição.
Entradas do Bloco de anotações	Variáveis do bloco de anotações das quais a atividade depende para ser executada ou variáveis gravadas pela atividade no bloco de anotações.
Variáveis de entrada	Valores que controlam o comportamento da atividade. Os campos para definir esses valores são exibidos no formulário Propriedades da atividade quando uma nova atividade é adicionada a um fluxo de trabalho. Para obter mais informações, consulte Variáveis de atividade.
Condições	Determina por qual transição a atividade seguirá depois da conclusão. Para obter mais informações, consulte Gerenciar condições de atividade fluxo de trabalho.
Estados	Determina como o fluxo de trabalho trata o registro que está sendo executado.

Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho

As atividades disponíveis são exibidas nas guias **Core**, **Pacotes**e **Personalizado** na paleta do Editor de fluxo de Trabalho.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. No Editor de fluxo de trabalho, faça check-out de um fluxo de trabalho.
2. Para adicionar uma atividade de fluxo de trabalho, arraste-a da guia **Core**, **Pacotes**ou **Personalizado** para a tela e solte-a em uma linha de transição no corpo do fluxo de trabalho.

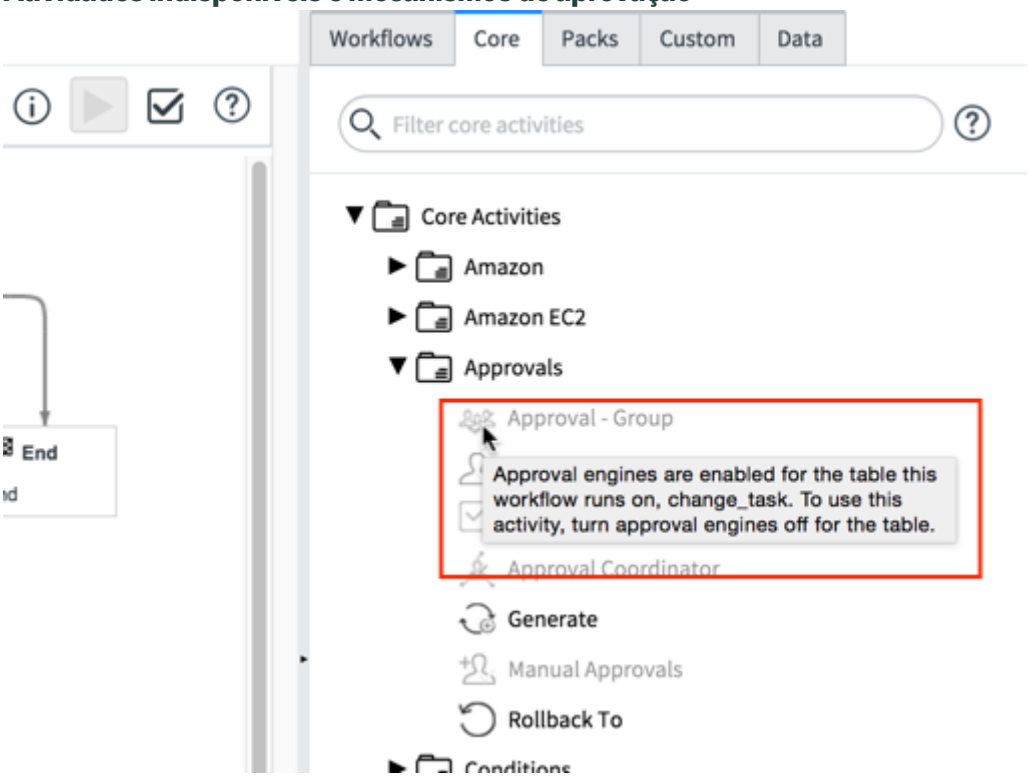
   A transição fica azul quando é conectada à nova atividade. O designer adiciona a atividade ao fluxo nesse ponto e exibe o formulário de propriedade da nova atividade.

   Se uma atividade estiver esmaecida, os mecanismos de aprovação serão habilitados para a tabela na qual o fluxo de trabalho é executado. Para usar a atividade, desative os mecanismos de aprovação da tabela.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades indisponíveis e mecanismos de aprovação



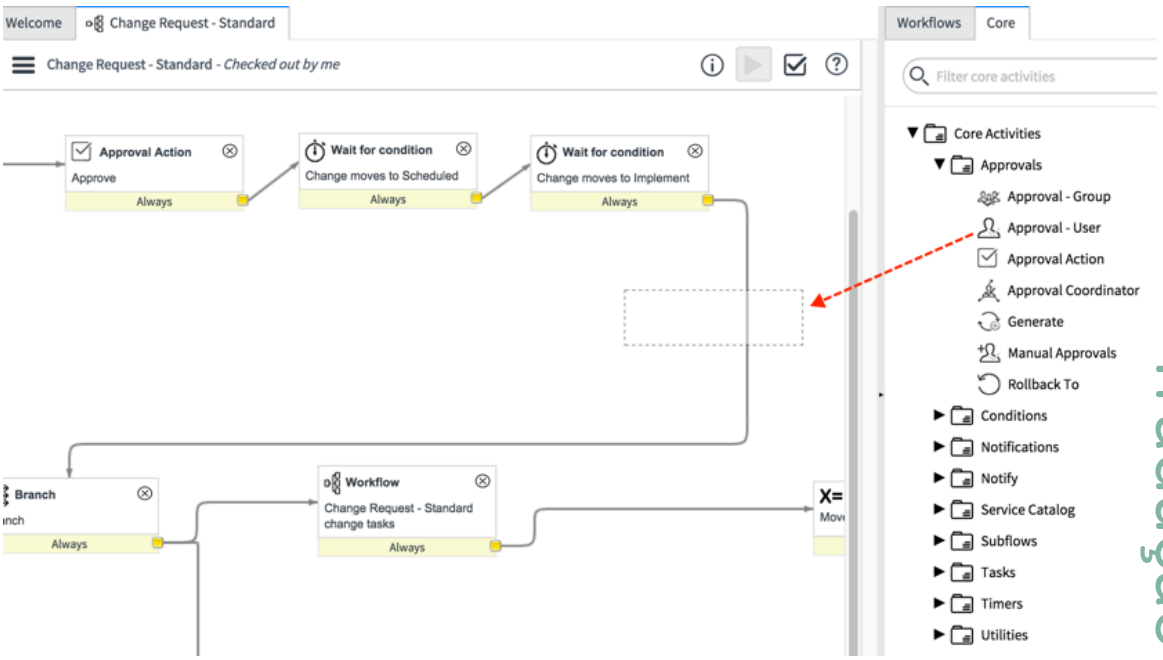
3. Crie quaisquer condições adicionais necessárias para a atividade e certifique-se de que todas as saídas estejam conectadas.
4. Execute a ferramenta de validação de fluxo de trabalho antes da publicação para detectar transições ausentes ou desconectadas que podem fazer com que um fluxo de trabalho seja interrompido.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Todas as descrições de atividade têm um valor de **tabela**. Se este valor for **Global**, a atividade estará disponível para uso com qualquer fluxo de trabalho, independentemente da tabela selecionada nas propriedades do fluxo de trabalho. Atividades que identificam uma tabela específica aparecem na paleta somente se a tabela configurada para o fluxo de trabalho corresponder ou estender a tabela identificada na atividade.

Como adicionar uma atividade a um fluxo de trabalho



Duplicar uma atividade fluxo de trabalho

Você pode duplicar uma atividade usada em um fluxo de trabalho, incluindo todas as propriedades configuradas.

Procedimento

1. Clique com o botão direito do mouse na atividade e selecione **Copiar atividade** no menu de contexto.

   O sistema duplica automaticamente a atividade, mas não cria transições.
2. Clique duas vezes na cópia e configure as propriedades corretamente.
3. Arraste a atividade para um local no fluxo de trabalho.
4. Adicione transições.

Gerenciar transições entre atividades de fluxo de trabalho

As transições definem o caminho de processamento do fluxo de trabalho, dependendo das condições definidas em cada atividade.

Antes de Iniciar
Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa
Todas as condições em uma atividade devem ter uma transição e todas as transições devem ter uma conexão com outra atividade ou com a atividade de **Término**.

Nota:

Tradução automática

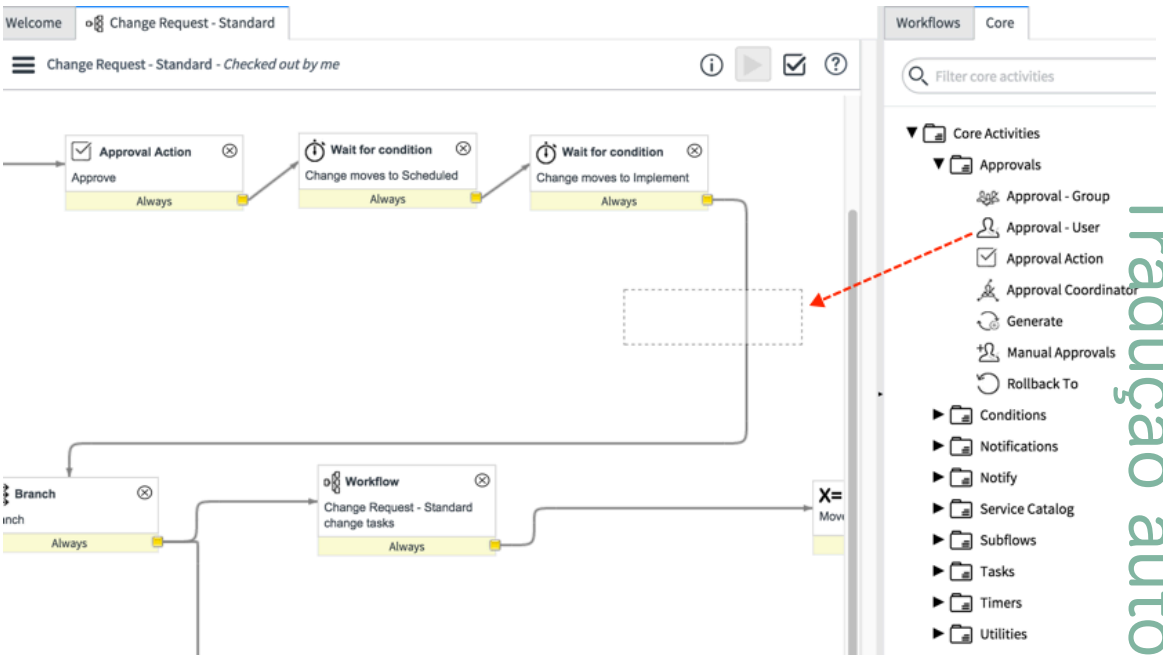
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Execute a ferramenta de validação de fluxo de trabalho antes da publicação para detectar transições ausentes ou desconectadas que podem fazer com que um fluxo de trabalho seja interrompido.

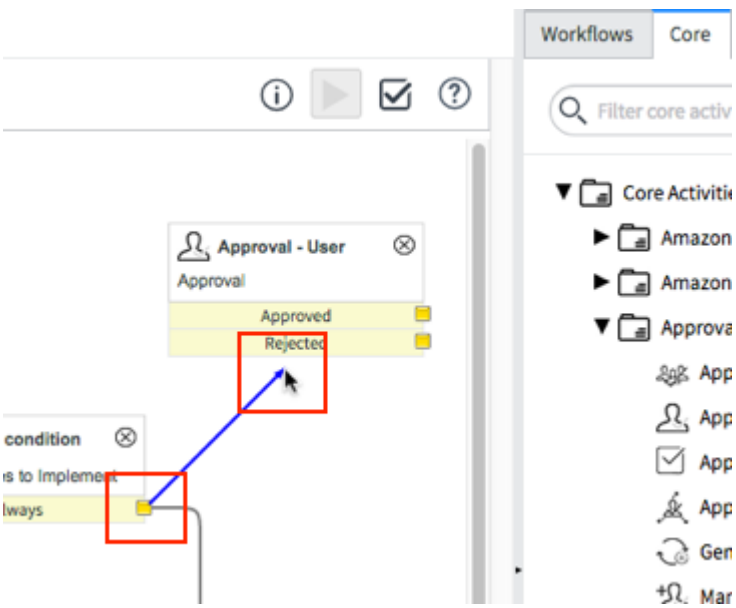
Procedimento

1. Adicione transições ao fluxo de trabalho usando um destes métodos:

- Arraste e solte uma atividade diretamente em uma linha de transição para conectá-la às atividades adjacentes. A linha de transição fica azul quando a conexão é feita. O sistema atualiza as transições automaticamente para refletir a nova sequência.



- Arraste a atividade para uma área aberta na tela e crie as transições manualmente. Clique no quadrado amarelo no lado direito da condição de atividade e arraste um conector para a próxima tarefa.



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

2. Você pode desenhar várias transições da mesma condição de atividade se a atividade for executada simultaneamente.
3. Para remover uma transição, clique para realçá-la e pressione **Excluir**.

Transições de atividades personalizadas

Controles na atividade **Aprovação - Usuário** permitem que um administrador adicione transições de fluxo de trabalho adicionais à atividade que não sejam as transições padrão de **Aprovado** ou **Rejeitado**.

As transições definidas usando este método não se tornam um recurso permanente da atividade **Aprovação - Usuário**. Depois que uma nova transição é configurada, essa transição deve ser aplicada manualmente às instâncias subsequentes da atividade, onde desejado.

Gerenciar condições de atividade fluxo de trabalho

As atividades contêm condições padrão que determinam quais transições serão seguidas.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Por exemplo, a atividade **Aprovação - Usuário** tem duas condições, **Aprovado** e **Rejeitado**.

Exemplo de condições de atividade

Você pode usar uma verificação de condição em JavaScript para criar condições personalizadas nas atividades de fluxo de trabalho do Core. Atividades personalizadas não são compatíveis com este recurso.

Procedimento

1. Clique com o lado direito na atividade e selecione **Adicionar Condição** a partir do menu de contexto.
2. Na caixa de diálogo Nova Condição de Workflow, preencha os campos conforme apropriado (consulte a tabela).

Formulário de novas Condições de Workflow

Campo	Descrição
Nome	O rótulo que é exibido no fluxo de trabalho.
Atividade	Nome da atividade para a qual esta condição será enviada. Este valor é preenchido automaticamente pelo sistema.
Descrição resumida	Breve descrição da condição.
Condição	Uma verificação de condição em JavaScript. As seguintes variáveis estão disponíveis:

Tradução automática

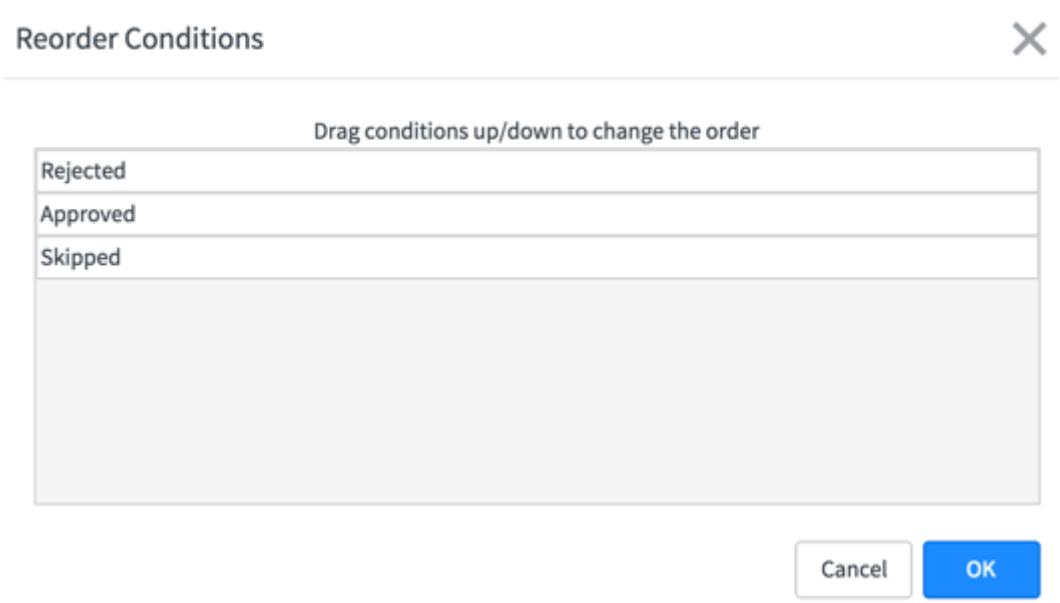
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	◦ **current**: o registro atual em relação ao qual o fluxo de trabalho está sendo executado. ◦ **activity.result**: valor de resultado definido pela atividade após a conclusão. ◦ **activity**: registro de atividade de execução do Workflow (wf_executing). Usado para verificações de condições avançadas. ◦ **activity.vars**: variáveis associadas ao registro de atividade de execução de Workflow. Usado para verificações de condições avançadas.
Omitir durante a geração	Se selecionado, a atividade **Gerar** não segue esta transição para gerar aprovações ou tarefas.

3. Clique em **Enviar**.
4. Para alterar a ordem em que as condições aparecem na atividade de fluxo de trabalho, clique com o botão direito do mouse na atividade e selecione **Reordenar Condições**.

   Uma caixa de diálogo é exibida, com uma lista das condições disponíveis.

   Lista de condições na atividade atual



5. Arraste as condições para uma nova posição na lista.
6. Clique em **OK**.

Valor do resultado da atividade

O valor do `resultado` especificado por uma atividade controla a condição pela qual a atividade faz a transição.

Use o valor do `resultado` como parte do campo **Condição** na atividade. Por exemplo, se o campo **Condição** de uma atividade **Aprovação - Usuário** contiver `activity.result == 'rejeitado'`, a atividade passará por essa condição quando for recebida uma rejeição do aprovador. Os valores de resultado são definidos no campo **Script** da definição da atividade.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Editar o formulário de propriedades da atividade de fluxo de trabalho

Personalize quais variáveis de fluxo de trabalho aparecem em um formulário de propriedades de atividade e como as variáveis são organizadas no formulário.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegue até **Workflow** > **Administration** > **Activity Definitions**.
2. Role até a atividade com a qual você deseja trabalhar e clique no nome da atividade.
3. No formulário de Definição de Atividade de Fluxo de Trabalho, clique no link relacionado **Editar Layout de Variáveis**.
4. Na página Design do formulário do formulário Propriedades da atividade, adicione e remova variáveis de atividade.
   As variáveis de atividade aparecem como itens separados que você pode reorganizar no formulário.

   Para obter mais detalhes sobre como usar a interface de design de formulário, consulte Usar o designer de formulário .

Como usar atividades de aprovação de fluxo de trabalho e reverter fluxos de trabalho

Ao trabalhar com aprovações, você precisa entender como as atividades de aprovação interagem com os mecanismos de aprovação, como corrigir uma atividade de fluxo de trabalho de aprovação ignorada e como as reversões funcionam.

Tópicos relacionados

Rollback To workflow activity

Atividades do fluxo de trabalho de aprovação e mecanismos de aprovação

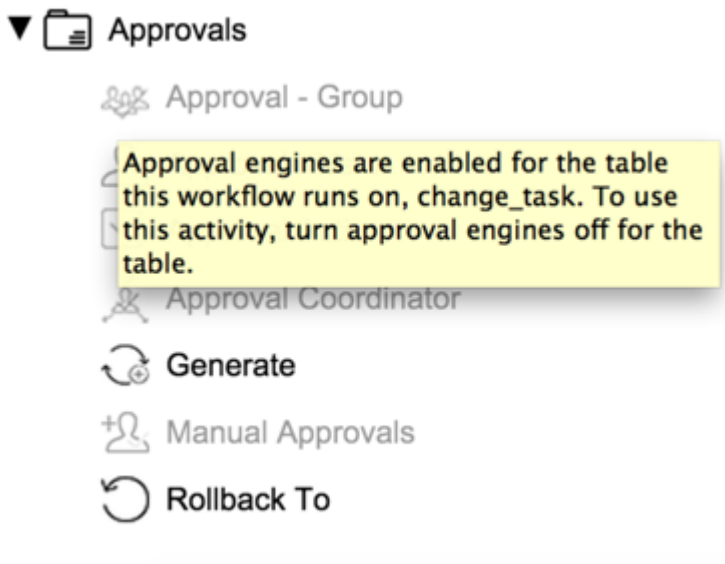
As aprovações podem ser gerenciadas por atividades de aprovação ou mecanismos de aprovação, mas não por ambos. As atividades de aprovação podem ser usadas se os mecanismos de aprovação não estiverem ativados para a tabela associada ao fluxo de trabalho.

As aprovações podem ser gerenciadas por atividades de aprovação ou mecanismos de aprovação, mas não por ambos. Tentar usar ambos pode causar vários problemas. As atividades de aprovação não estarão disponíveis (esmaecidas) na paleta se os mecanismos de aprovação forem usados na tabela especificada. Se você passar o mouse sobre uma atividade de aprovação esmaecida na paleta, será fornecido um comentário com mais informações. Para obter mais informações sobre aprovações e mecanismos de aprovação, consulte Aprovações clássicas.

Tradução automática

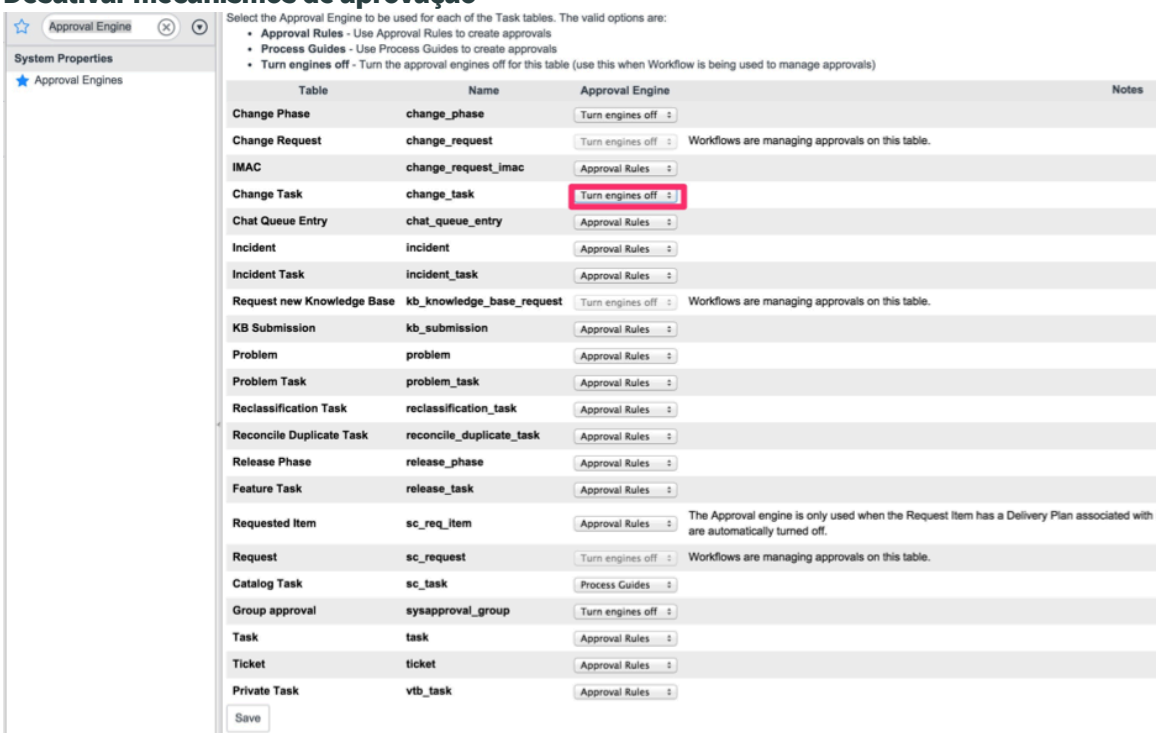
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Atividades de aprovação indisponíveis



Para desativar os mecanismos de aprovação da tabela, navegue até **Propriedades do sistema> Mecanismos de aprovação** e altere a configuração da tabela para **Desativar mecanismos.**

Desativar mecanismos de aprovação



Tópicos relacionados

Atividades de aprovação e rollbackfluxo de trabalho

Aprovações clássicas

Corrigir uma fluxo de trabalho atividade de aprovação ignorada

Enquanto um fluxo de trabalho está em um contexto ativo, uma atividade de aprovação pode pular para a próxima atividade.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Uma atividade de aprovação pode ser ignorada pelos seguintes motivos:

- O usuário ou grupo de aprovação está ausente ou é inválido (por exemplo, sys_id).
- O usuário ou grupo de aprovação se tornou inativo depois que o registro de aprovação foi criado.
- A atividade é um campo Referência com pontos para dados em tabelas relacionadas , como `current.opened_by.department.manager`, e tem um usuário ou grupo de aprovações não encontrado ou inválido.
- A regra de negócios na tabela associada ao fluxo de trabalho é inválida.

Para corrigir uma atividade de aprovação ignorada:

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Fluxo de trabalho** > **Fluxos de Trabalho Dinâmicos** > **Todos os Contextos**.
2. Selecione a data e a hora na coluna **Iniciada** do fluxo de trabalho que está processando incorretamente as atividades de aprovação.
3. Em **Links relacionados**, selecione **Mostrar fluxo**de trabalho.
4. Revise a parte do fluxo de trabalho que foi executada e siga um ou mais destes procedimentos:
   - Verifique se, após a aprovação, o fluxo de trabalho progrediu para a próxima atividade. Se um fluxo de trabalho não progredir, verifique as regras de negócios. Para obter mais informações, consulte Regras de negócio de depuração .
   - Aponte para cada atividade de aprovação processada para encontrar atividades em que o **Estado** é **Concluído** e o **Resultado** é **Ignorado**.
5. Navegar até **Fluxo de trabalho** > **Editor de fluxo de trabalho** e abra o fluxo de trabalho.
6. Clique duas vezes na atividade de aprovação.
7. Selecione **Usuários** ou **Grupos**.
8. Atribua um usuário ou grupo ativo à atividade de aprovação.
   Para obter mais informações, consulte Tratamento de erros de fluxos de trabalho.

Usando variáveis em atividades do Notify fluxo de trabalho

Certas atividades do Notify fluxo de trabalho oferecem suporte à substituição de variáveis para leitura de texto para os solicitantes.

Certas atividades de fluxo de trabalho do Notify permitem que você use variáveis, como as do bloco de anotações do fluxo de trabalho, para determinar o comportamento da atividade. Cada atividade oferece suporte a um máximo de 20 variáveis. As atividades a seguir permitem a substituição de variáveis:

Atividade	Anotações
Dizer	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **Texto**.
Entrada	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **Texto**.
Reproduzir	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **URL**.
Encaminhar chamada	Oferece suporte à substituição de variáveis somente no campo **Número de telefone**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Variáveis do bloco de anotações

Você pode chamar variáveis do bloco de anotações do fluxo de trabalho ou do bloco de anotações da atividade usando a sintaxe ${variable_name}. Você não precisa incluir workflow.scratchpad ou activity.scratchpad antes do nome da variável. Por exemplo, para usar a variável `activity.scratchpad.langCode = 'en-US'`, chame ${langCode} na atividade. Se o bloco de anotações não contiver a variável especificada, ela será avaliada como um valor vazio.

Você pode obter valores de objetos no bloco de anotações usando o formato ${object.value}. Por exemplo, você pode obter o nome de um objeto de usuário, como `workflow.scratchpad.user = {name: 'john.smith'}`, chamando ${user.name}.

A variável digit

A atividade de **entrada** expõe a variável ${digit}. Use esta variável em cada condição apresentada pela atividade. O número lido para o usuário é determinado automaticamente por cada condição. O chamador pode pressionar esse número para fazer a atividade passar por essa condição.

Uso de várias atividades de temporizador em um fluxo de trabalho

As atividades de temporizador do fluxo de trabalho armazenam dados independentemente umas das outras em um bloco de anotações específico da atividade.

Antes, todas as atividades de temporizador em um fluxo de trabalho acessavam um único bloco de anotações compartilhado, o que poderia levar a conflitos ao adicionar várias atividades de temporizador a um fluxo de trabalho.

As entradas do bloco de anotações do temporizador contêm estes valores:

- workflow.scratchpad.endTime
- workflow.scratchpad.realStartTime
- workflow.scratchpad.retroactiveSecsLeft

Tópicos relacionados

Atividades do temporizador fluxo de trabalho

Publicar uma fluxo de trabalho atividade personalizada

Quando um usuário cria uma atividade personalizada e a salva ou envia, essa atividade aparece nas guias **Personalizada** e **Pacotes** da paleta do designer, mas só fica visível para o usuário que a criou.

Quando a configuração estiver concluída, o usuário clica em **Publicar**, o que torna a atividade acessível para outros usuários na instância com a função workflow_admin ou activity_creator. As atividades publicadas estão disponíveis para carregamento na Loja ServiceNow, podem ser adicionadas a fluxos de trabalho e podem ser editadas por qualquer usuário com as funções apropriadas.

Para editar uma atividade publicada, clique em **Check-out**. Quando uma atividade é submetida a check-out por um usuário, somente esse usuário pode modificá-la. Os campos de uma atividade submetida a check-out são somente leitura para todos os outros usuários. Quando a atividade submetida a check-out tiver sido modificada com sucesso, o usuário a publicará novamente. O sistema adiciona uma nova versão desta atividade à guia Personalizado na paleta do Editor de Fluxo de Trabalho.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
As atividades que você cria e publica só ficam visíveis na guia *Pacotes* se tiverem sido criadas no escopo da aplicação atual.

Versões bloqueadas

Podem surgir problemas se uma versão de atividade for submetida a check-out por um usuário e não for submetida a check-in novamente, por exemplo, quando o usuário está doente ou sai da empresa. Uma atividade neste estado não pode ser submetida a check-out para atualização.

Um usuário com a função de administrador pode retornar uma atividade bloqueada para um estado publicado. O administrador abre a atividade bloqueada na guia **Personalizada** do Editor de Fluxo de Trabalho, seleciona a versão com check-out e seleciona **Forçar**check-out e, em seguida, **Publicar**.

Workflow marcação de atividade

Os administradores de fluxo de trabalho podem *marcar* uma atividade personalizada para impedir que o sistema atualize automaticamente essa atividade quando uma nova versão é baixada da Loja ServiceNow

Você pode marcar ou desmarcar atividades individuais ou definir a marcação nas propriedades do fluxo de trabalho que controla as versões usadas para todas as atividades nesse fluxo de trabalho. Isso pode resultar em dois fluxos de trabalho usando versões diferentes da mesma atividade.

Nota:
A marcação e desmarcação de atividade se aplicam às atividades personalizadas baixadas da Loja ServiceNow somente e não se aplica às definições de atividade recém-publicadas feitas localmente em sua instância. Para usar essas atividades personalizadas atualizadas localmente, você deve fazer check-out do seu fluxo de trabalho e adicionar as atividades manualmente.

Gerador de testes e Cloud Runner ATF

Gerador de testes e Cloud Runner ATF é uma ferramenta que permite que você aproveite a capacidade da ServiceNow de gerar testes de regressão de forma inteligente para uma instância específica.

O gerador de teste cria testes de forma inteligente, analisando o comportamento da instância e os fluxos de trabalho. O ATF Test Generator integra-se à estrutura ATF existente, proporcionando uma experiência do usuário contínua. Você também tem a opção de executar esses testes usando o Cloud Runner da ServiceNow, que executa testes de ATF em um navegador remoto hospedado pela ServiceNow.

Nota:
Verifique se sua instância está usando um balanceador de carga ADCv2. Para obter mais informações, consulte o artigo de conhecimento da migração do ADCv2 . Se sua instância não estiver usando o balanceador de carga ADCv2, entre em contato com o Now Support.

Visão geral do ATF Test Generator and Cloud Runner

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Iniciar

Explorar	Configurar	Operar
Saiba mais sobre o ATF Test Generator e o Cloud Runner	Configurar o usuário da nuvem	Gerar os testes
Uso	**Referência**	
Execute o teste usando o Cloud Runner	Saiba mais sobre informações diversas sobre a aplicação	

Tradução automática

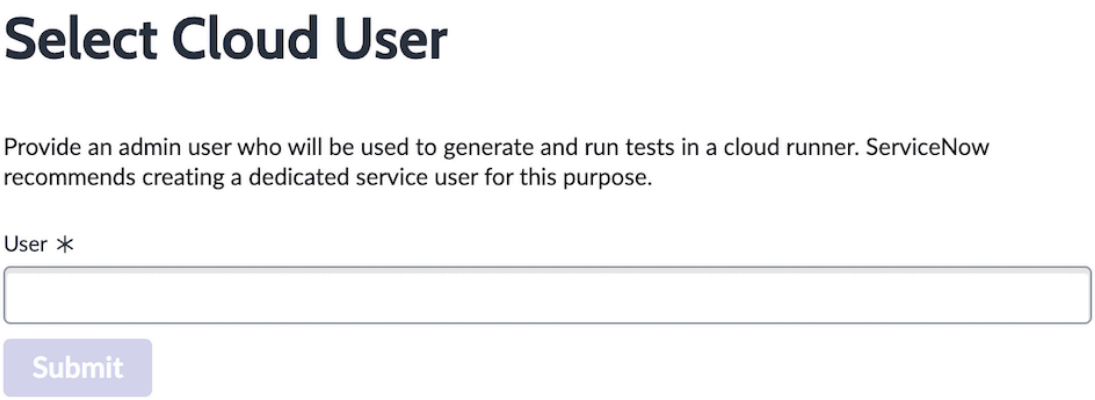
Visão geral Gerador de testes e Cloud Runner ATF

Use a aplicação Gerador de testes e Cloud Runner ATF para gerar testes, dependendo do comportamento da instância e dos fluxos de trabalho. Você também pode executar os testes gerados usando a opção Cloud Runner.

Estes são os principais módulos da aplicação.

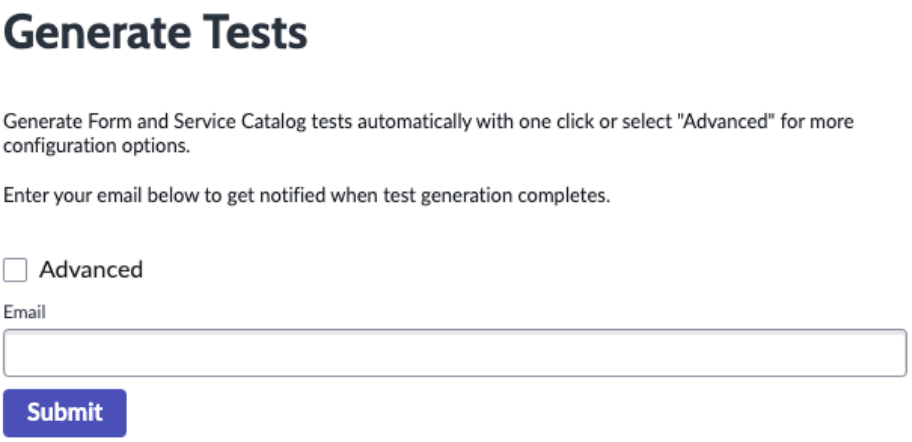
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Selecione Usuário em Nuvem: Configurando credenciais para usuário de execução em



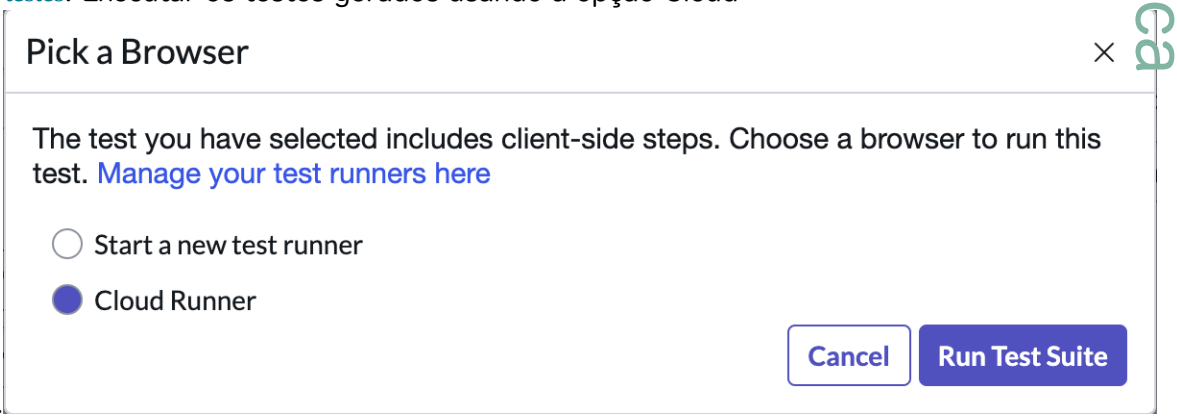
nuvem.

- Gerar testes: testes de geração automática e pacotes de testes a serem executados no executor na



nuvem.

- Executar testes: Executar os testes gerados usando a opção Cloud



Runner.

Nota:
Este modal fica visível quando você tenta executar um teste ou pacote de ATF.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Configuração de usuário da nuvem

Defina as credenciais para que o usuário da nuvem possa gerar e executar testes. Esta é uma configuração única depois que o usuário administrador instala a aplicação.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administração** > **Selecionar usuário da nuvem**.

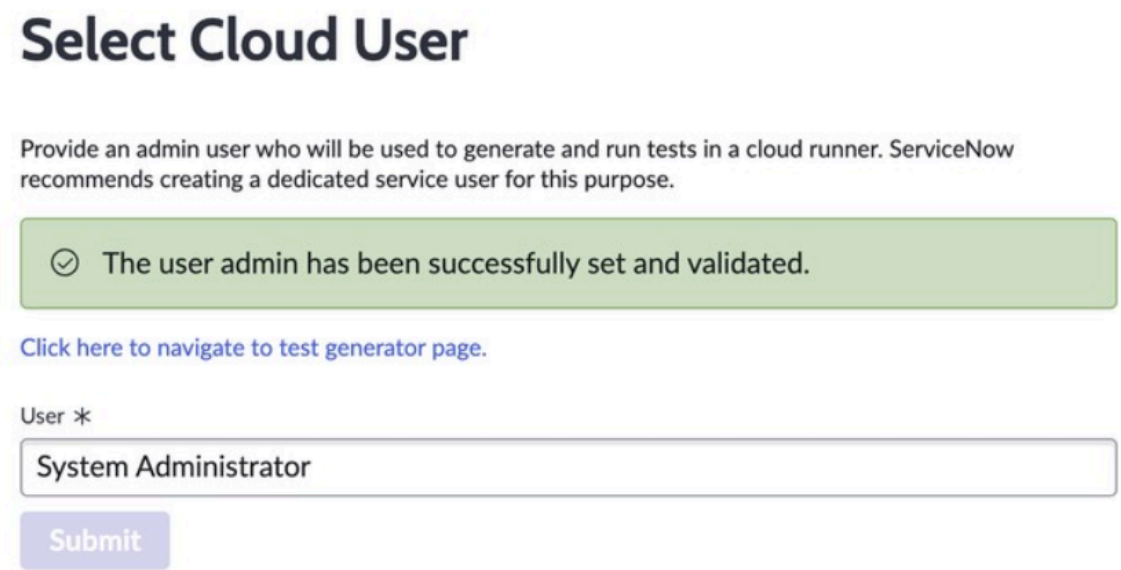
   Nota:
   O módulo **Selecionar Usuário da Nuvem** está visível somente para os administradores. Até mesmo um administrador de teste do ATF não pode acessar o módulo **Selecionar Usuário da Nuvem**.

2. Selecione o usuário administrador na lista.

   Nota:
   Mesmo que você seja um administrador, é recomendável selecionar um usuário administrador dedicado.

3. Clique em **Enviar**.

   Se o usuário administrador for selecionado com sucesso, a seguinte mensagem será exibida:

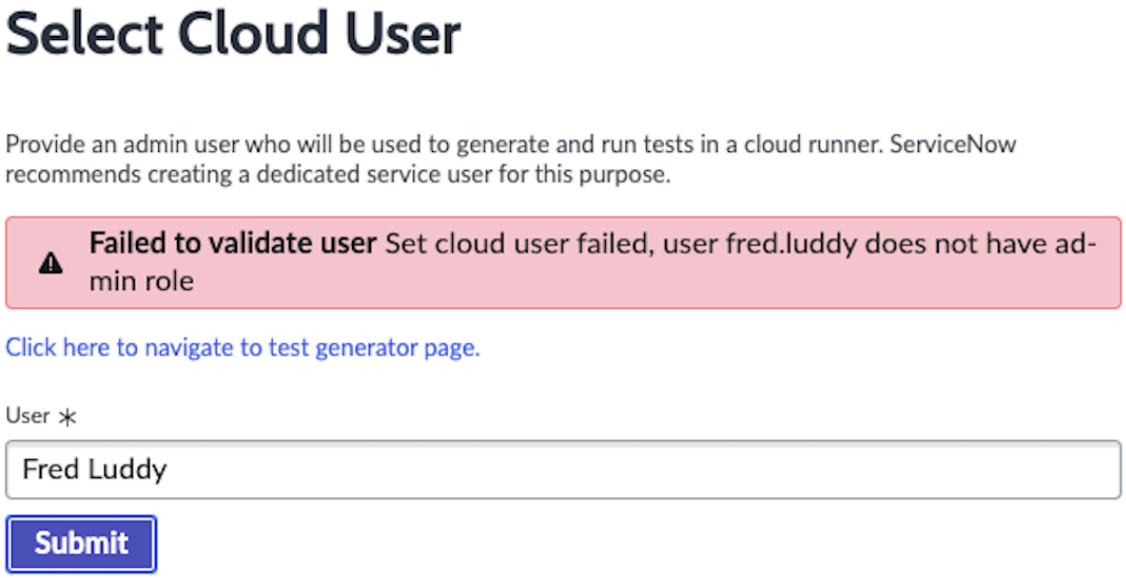


   Se o usuário selecionado não for um administrador, será exibida uma mensagem de erro. A mensagem a seguir é um exemplo de uma das mensagens de

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

erro possíveis. As mensagens de erro variam de acordo com o motivo do



erro.

Nota:
Selecionar um usuário administrador pode levar algum tempo porque ele tenta girar um navegador na nuvem e, em seguida, faz login no usuário selecionado.

Gerando os testes

Gere testes automaticamente aproveitando a aplicação ServiceNow Test Generation and Cloud Runner. Você também pode executar esses testes com o clique de um botão.

Antes de Iniciar

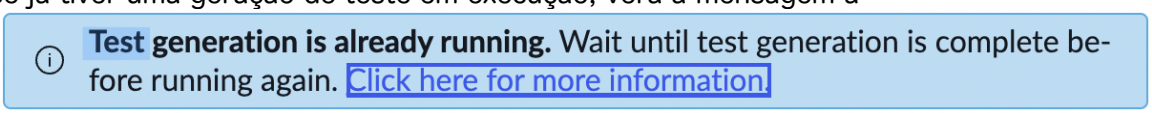
Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Administração** > **Gerador de teste**.
   Se você estiver no módulo **Selecionar Usuário da Nuvem** e tiver configurado o usuário administrador, clique em **Clique aqui para navegar até a página do gerador de teste**.

   Nota:
   O módulo **Gerar testes** está visível somente para os administradores. Até mesmo um administrador de teste do ATF não pode acessar o módulo **Selecionar Usuário da Nuvem**.

   Se você já tiver uma geração de teste em execução, verá a mensagem a seguir.

   Nota:
   Você não pode iniciar mais de um processo de geração de teste simultaneamente, mas ele entrará em fila para execução posterior.

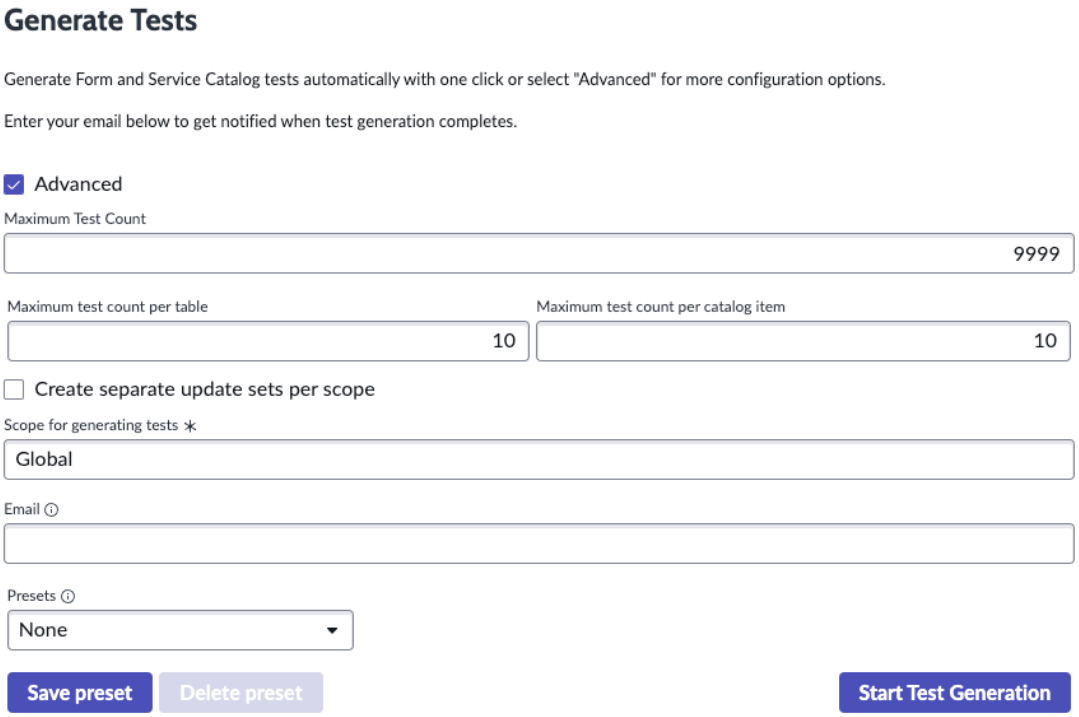
2. **Opcional:** Se você quiser ver o teste em execução no momento e a fila, navegue até **Automated Test Framework (ATF)** > **Administração** > **Fila de orquestração do navegador**.
   A lista de Filas de Orquestração do Navegador será exibida.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode ver o andamento e o estado de cada geração de teste e execução de teste na lista.

3. Selecione uma das duas maneiras de gerar



testes.

- Não selecionar **Avançado**: gera testes em todas as tabelas por padrão
- Selecionar **Avançado**: opção para especificar uma tabela específica para gerar testes
  - Contagem máxima de testes: limite superior do número de testes gerados.
  - Contagem máxima de teste por tabela: limite superior na contagem de teste para cada tabela
  - Contagem máxima de testes por item do catálogo: número máximo de testes gerados por item do Catálogo de serviços, com padrão máximo de 10. Você pode modificar o número de testes gerados por item do Catálogo de serviços
  - Criar conjuntos de atualizações separados por escopo: opção para criar um conjunto de atualizações separado para cada escopo
  - Escopo para gerar testes: capacidade de ter as tabelas em conjuntos para atualização separados para diferentes escopos. Por exemplo, o gerador coleta informações sobre o escopo das tabelas e salva os testes em um conjunto de atualizações separado para cada escopo.

    Nota:
    Esse campo ficará visível somente se o campo **Criar conjuntos para atualização separados por escopo** não estiver selecionado. Você pode selecionar o escopo para os testes gerados. O escopo padrão é Global.

  - E-mail: endereço de e-mail do usuário que receberá notificações sobre o resumo da geração de teste
  - Predefinições: número de testes gerados por controle do usuário por item do Catálogo de serviços. O número padrão máximo é 10.

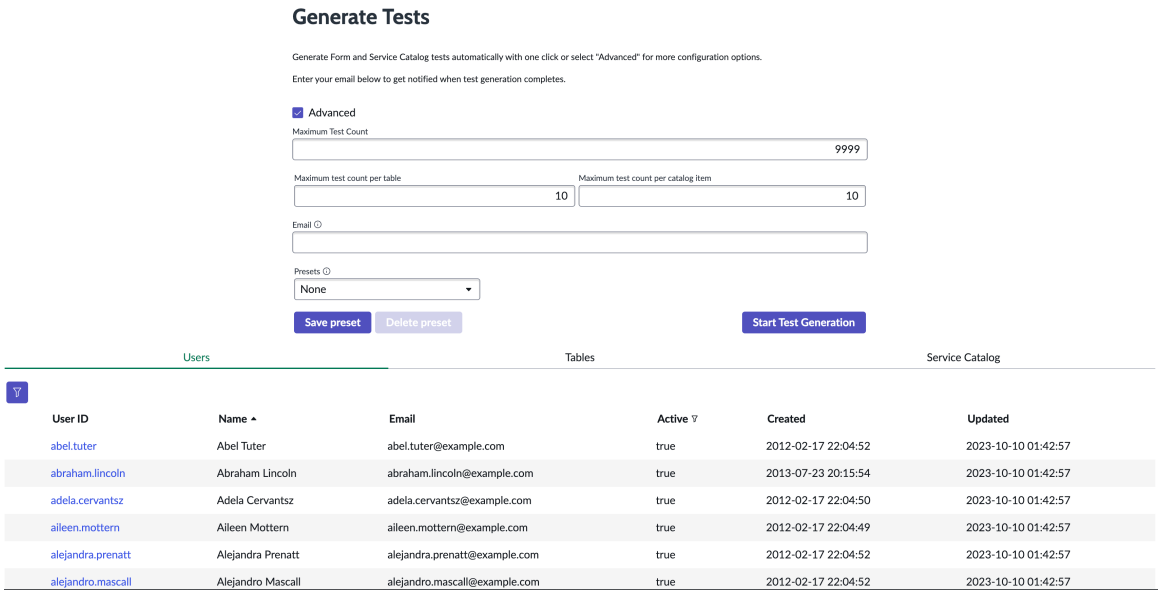
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Como o processo de geração de teste é demorado, verifique o endereço de e-mail fornecido regularmente para receber a notificação sobre a geração de teste.

4. **Opcional:** Selecione **Salvar predefinição** para implementar as condições de filtro predefinidas. Você também pode excluir uma predefinição selecionando **Excluir predefinição**. Todos os administradores que podem acessar o módulo **Gerar testes** podem exibir a atualização no campo **Predefinições**.

Nota:
Não é possível excluir a predefinição padrão **Nenhum**. Foram fornecidos alguns exemplos de predefinições que podem ser editados.



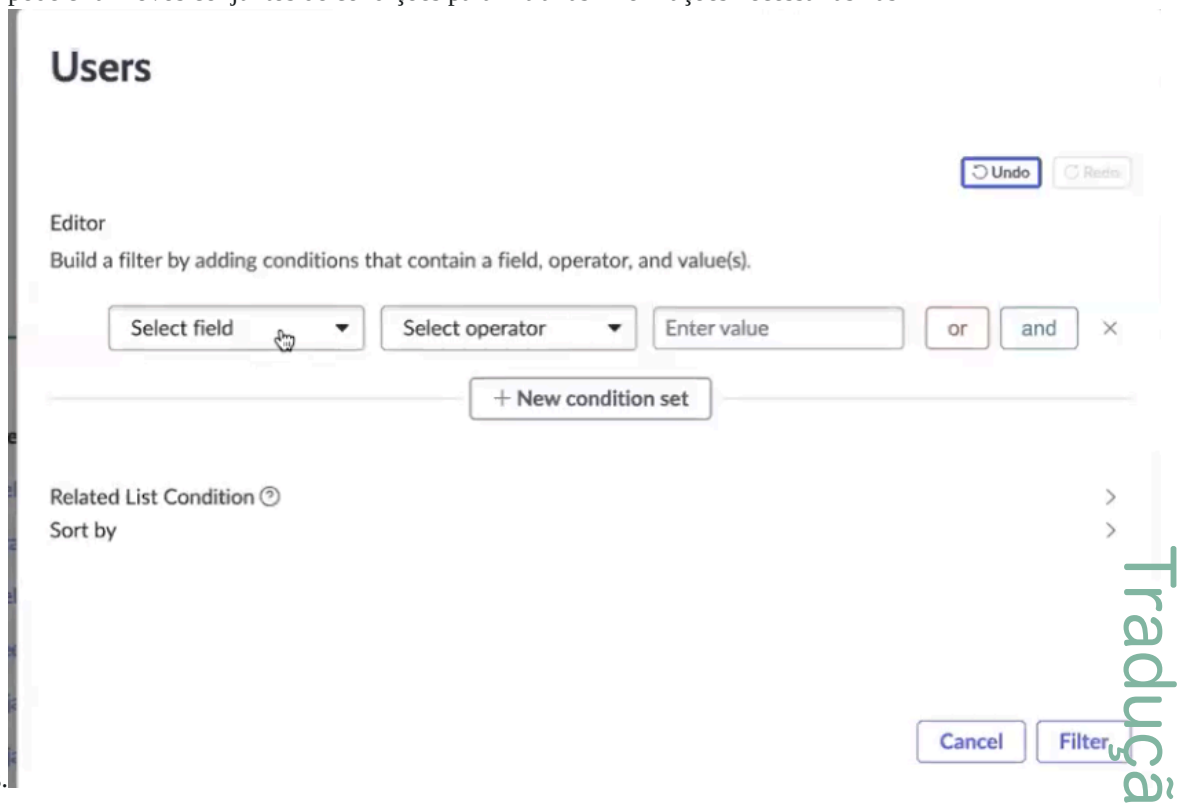
Dependendo da consulta criada pelos valores predefinidos, as guias a seguir retornam determinados dados.

- Usuários
- Tabelas
- Catálogo de serviços

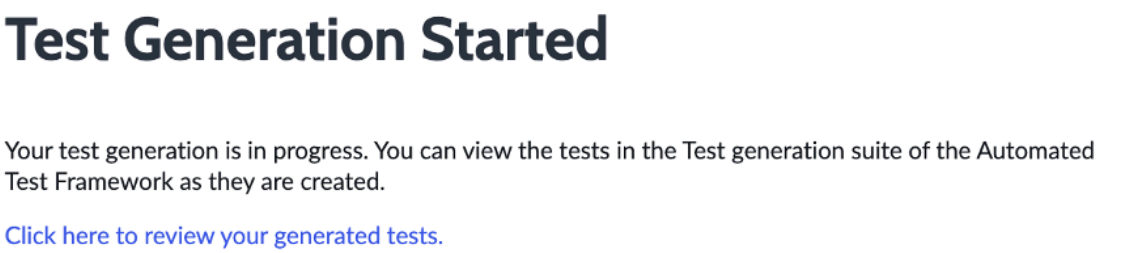
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Você pode criar novos conjuntos de condições para filtrar as informações necessárias nas guias.

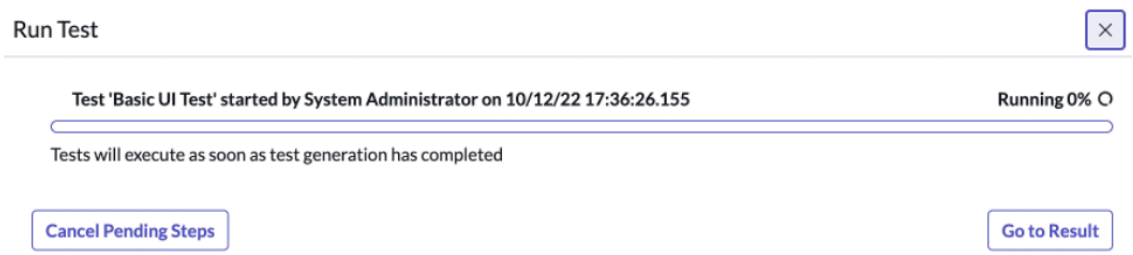


5. Selecione **Iniciar geração de teste**.
A página Geração de teste iniciada é exibida.



Se você executar um teste ou um pacote quando a geração de teste estiver em andamento, uma das mensagens a seguir será exibida.

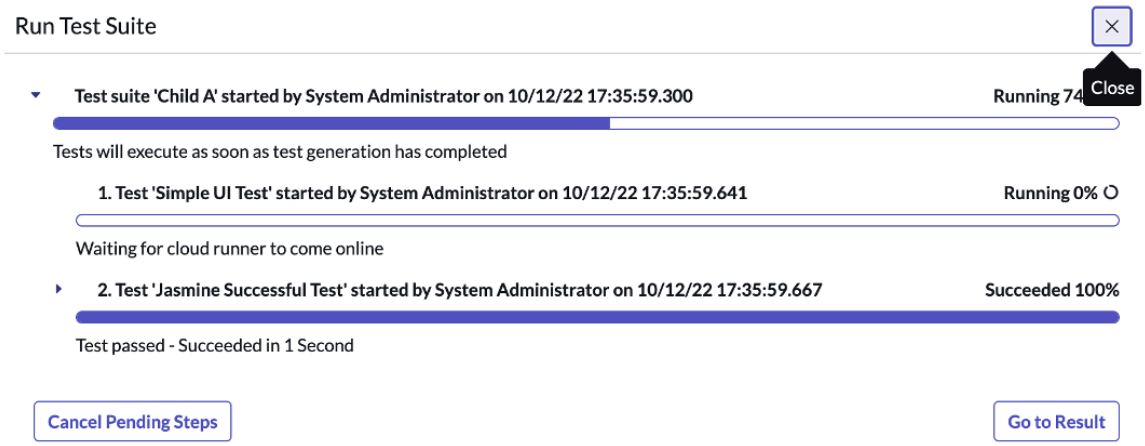
- Para simulação



Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para execução de pacote



6. Vá para Pacotes para ver os testes gerados.
   Uma lista de pacotes de testes é exibida.

   Nota:
   Os testes começam a aparecer conforme são gerados. É recomendável não executar os testes gerados ou o pacote de testes quando a geração de teste ainda estiver em andamento.

7. Selecione o **pacote gerado pelo ATF**.

   Nota:
   Ele oferece suporte somente aos formulários básicos e às etapas de teste do servidor.

   Agora você pode definir a propriedade `sn_atf_tg.generation.create_separate_update_set` como Falso se não quiser um pacote atualizado sempre que executar uma geração de teste. Os registros atualizados criados durante a geração de testes são capturados no pacote que o usuário selecionou no momento. Seu valor padrão é definido como Verdadeiro e gera um pacote atualizado após cada geração de teste.

   Uma lista de testes no pacote selecionado é exibida. Somente os testes bem-sucedidos aparecem neste pacote.

8. **Opcional:** Selecione o pacote gerado e role para baixo até a lista relacionada Testes se quiser exibir os testes automatizados gerados usando o Produtor de registro ou o Catálogo de serviços.
   Nos testes automatizados criados, você pode exibir todos os usuários que usaram esse registro ou incidente. Embora as etapas de teste aqui sejam semelhantes às outras etapas de teste, a validação inicial é feita para os campos do formulário. Além disso, para cada campo obrigatório, um valor é definido com base nos dados de amostra. Ele também valida após cada etapa obrigatória. Depois de enviar, ele faz uma validação de registro final.

Executar os testes usando o Cloud Runner

Execute o pacote de testes gerado usando a opção de navegador Cloud Runner.

Antes de Iniciar

Nota:
Os dados de teste do ATF estarão temporariamente na sessão do navegador, que são armazenados em nosso datacenter da ServiceNow. Os dados de teste serão removidos após a conclusão de todas as execuções de teste.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Pacotes** > **Pacote gerado pelo ATF**.

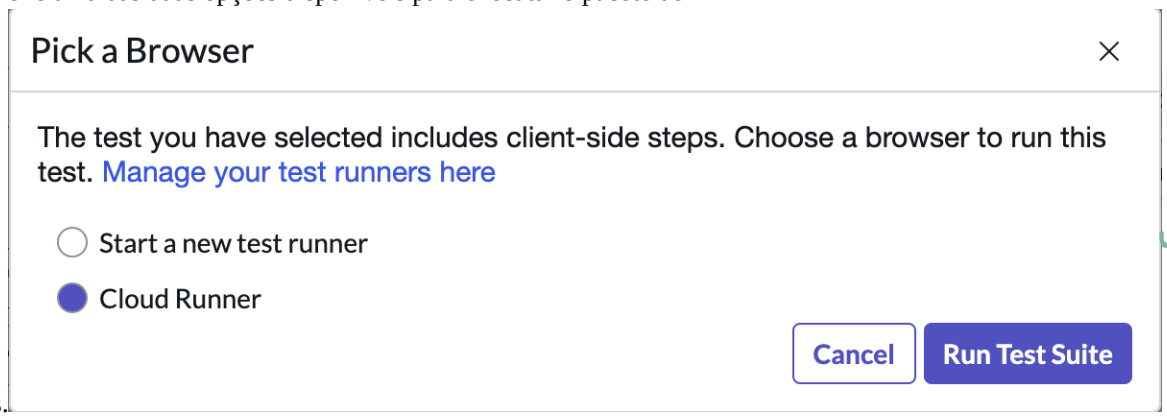
   Nota:
   Você também pode executar um teste individual. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Testes**.

2. Selecione **Executar pacote de testes** para executar o pacote selecionado.

   Nota:
   Você também pode executar um teste individual usando a opção do navegador do executor em nuvem.

   O modal Escolher um Navegador é exibido.

3. Selecione uma das duas opções disponíveis para executar o pacote de testes.



   - Iniciar um novo executor de teste: executa o teste ao iniciar uma nova guia
   - Executor de nuvem: executa o teste na nuvem

   Nota:
   Como usuário administrador, você pode ocultar a opção Cloud Runner no modal Escolher um navegador, definindo o atf_cloud_runner.radio_visible como falso. Esta propriedade é definida como verdadeira por padrão.

   Nota:
   Se você executar um pacote de testes usando o executor em nuvem, todos os testes do pacote serão executados em paralelo. Para obter mais informações, consulte Teste paralelo usando o Cloud Runner. A ordem na qual os testes em um pacote serão executados é aleatória. Os pacotes paralelos ignoram a ordem de execução e ignoram a anulação em caso de falha.

4. Selecione **Executar pacote de testes** no modal depois de selecionar o navegador.

   Nota:
   O número de executores em nuvem que podem ser usados simultaneamente é dois por padrão. Você também tem a opção de comprar mais cinco executores em nuvem.

   A execução dos testes continua em segundo plano mesmo se você fechar a barra de andamento.

5. **Opcional:** Selecione **Ir para o resultado** se quiser revisar os resultados da execução dos testes.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Teste paralelo usando o Cloud Runner

O teste paralelo usando o Cloud Runner envolve a execução de testes em um pacote em paralelo.

O teste paralelo dos testes em um único pacote começa assim que você executa o pacote. Quando você executa um pacote usando o Cloud Runner, todos os testes do pacote são executados em paralelo, ignorando a ordem de execução, e anulados em caso de falha. O teste paralelo usando o Cloud Runner é diferente do teste paralelo sem o Cloud Runner.

Nota:
O teste paralelo sem o Cloud Runner envolve a execução de mais de um pacote em paralelo.

Programação de execução de teste

Use programações e execuções noturnas para executar testes e pacotes de teste na infraestrutura em nuvem da ServiceNow, permitindo que você automatize totalmente as execuções de teste do ATF.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Procedimento

1. Navegar até **Tudo** > **Automated Test Framework (ATF)** > **Programações**.
   A página Programações do pacote é exibida.
2. Selecione **Nova** para criar uma nova programação.
   A página Programação do pacote é exibida.
3. No formulário, preencha os campos.

Campos	Descrição
Nome	Nome da execução da programação.
Ativa	Opção de ativar a execução programada.
Aplicação	Aplicação que tem a programação executada.
Executar	Frequência na qual a execução programada deve ser executada
Hora	Hora exata em que a execução do teste foi programada para ser executada
Executar na nuvem	Opção para executar a execução programada no executor na nuvem. O valor padrão é Verdadeiro para novas programações. **Nota:** O valor é Falso para qualquer execução de programação existente.

4. Selecione **Salvar**.
5. **Opcional:** Adicione testes secundários, se necessário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Se você mudar o nome do navegador para o teste secundário, ele ainda será executado no executor da nuvem.

6. Selecione **Executar agora** para executar o pacote.

Referência Gerador de testes e Cloud Runner ATF

Informações de referência para o Gerador de testes e Cloud Runner ATF.

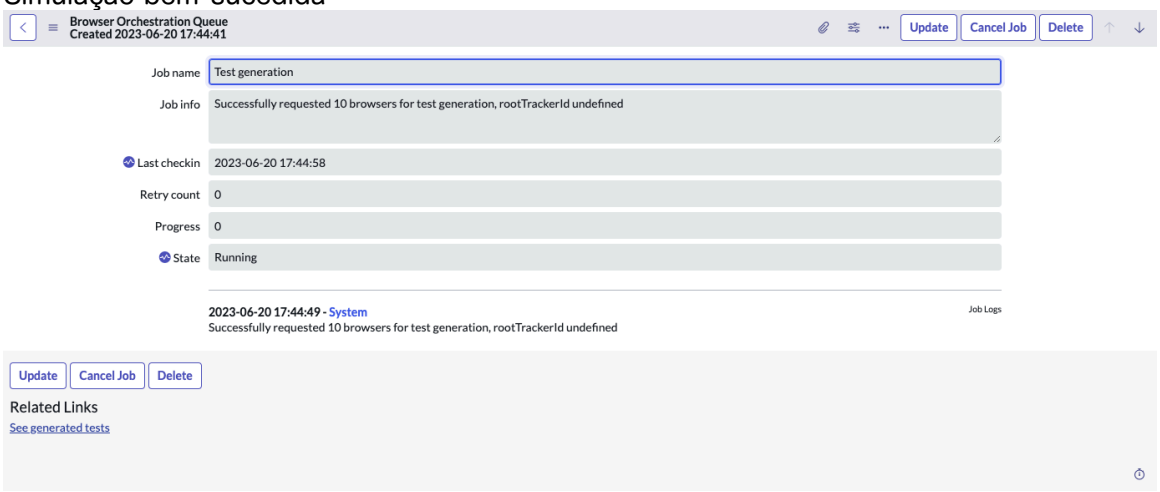
Registrar entradas no formulário de BOQ

Depurar erros ou rastrear transações críticas durante a execução dos pacotes de testes, configurando o executor na nuvem ou gerando os testes exibindo as entradas de log no formulário de BOQ.

Agora você pode exibir entradas de log importantes no formulário de BOQ. Ao acessar a tabela BOQ, você verá a lista de trabalhos. Ao inserir um dos trabalhos, você verá algumas entradas de log de trabalho específicas.

A seguir estão alguns dos exemplos de entradas de log no formulário de BOQ para execução de teste.

- Simulação bem-sucedida

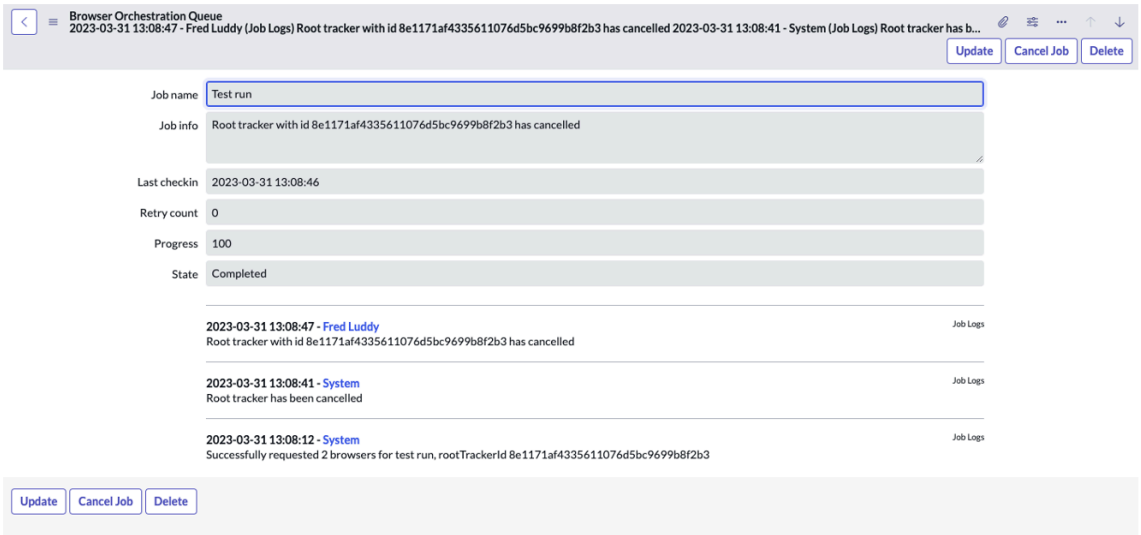


Nota:
Selecione Ver link relacionado aos testes gerados para exibir os testes automatizados. A lista de testes gerados é exibida e não é editável. Você também pode exibir o estado e os motivos de falha dos testes na lista. O link relacionado Ver testes gerados está visível para todas as entradas de log nos exemplos de formulário de BOQ.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- A simulação foi cancelada pelo usuário por meio do rastreador raiz



- Se o BOQ e o BOS puderem ser acessados em uma instância, mas o login for redirecionado.

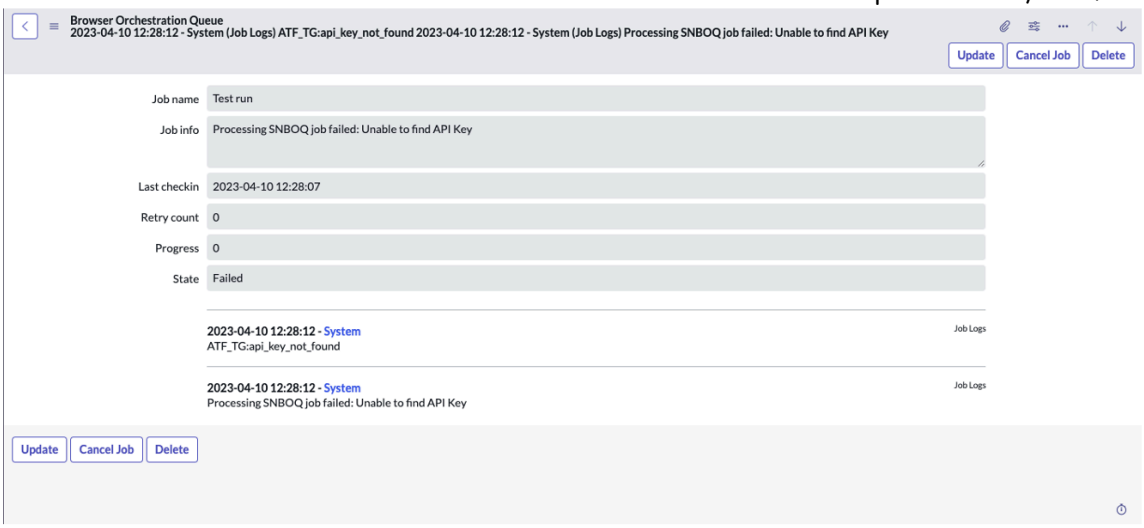
> **Nota:**
> Isso pode acontecer quando o balanceador de carga ADCv2 da instância está configurado incorretamente e você tem uma personalização que redireciona o tráfego por meio de um script do lado do cliente.

(o balanceador de carga ADCv2 da instância está configurado incorretamente, o cliente tem uma personalização que redireciona o tráfego por meio de um script do lado do cliente, etc...)

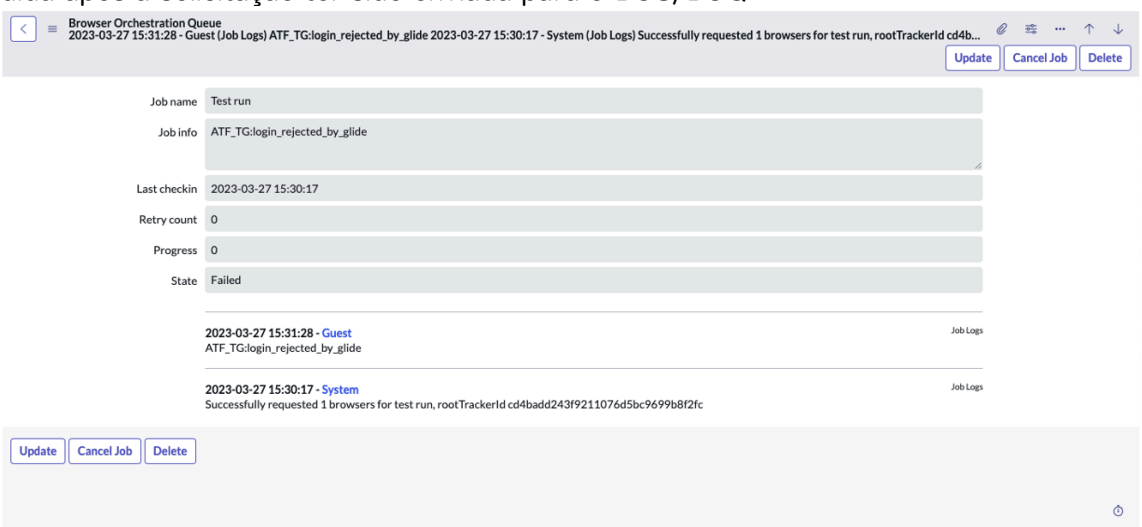
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Se você excluiu uma chave de API antes de o trabalho ser enviado para o BOS/BOQ



- Se o BOS não puder fazer login em uma instância devido a algum script do lado do cliente, a chave de API que está sendo excluída após a solicitação ter sido enviada para o BOS/BOQ



etc.

Funções Gerador de testes e Cloud Runner ATF

Gerador de testes e Cloud Runner ATF está instalado com essas funções.

Para saber mais sobre como gerenciar assinaturas, consulte Managing per-user subscriptions in Subscription Management e entre em contato com o representante da sua conta.

Administrador de sistema [admin]

A função de administrador é necessária para acessar e usar a aplicação do Store de Gerador de testes e Cloud Runner ATF.

Nota:
Os módulos da aplicação do Store só estão visíveis para os administradores. Até mesmo um administrador de teste ATF não pode acessá-los. Recomenda-se selecionar um usuário administrador dedicado.

Contém as funções

Lista de funções contidas na função.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nenhum.

Grupos

Lista de grupos aos quais esta função está atribuída por padrão.

Nenhum.

Elevado

Se a função é elevada. Funções elevadas não são atribuídas a usuários ou grupos e devem ser usadas por elevação. Para obter detalhes, consulte Elevate to a privileged role .

Não.

Considerações especiais

Recomenda-se selecionar um usuário administrador dedicado que atenda às seguintes condições.

- não esteja Bloqueado
- esteja Ativo
- não seja apenas para acesso a serviços da Web
- não seja um usuário de integração interna

Cabeçalhos de resposta HTTP

Um cabeçalho de resposta é um par de nome-valor simples usado em uma resposta HTTP para fornecer informações adicionais sobre o conteúdo da página ou sobre como o cliente deve processá-lo.

Você pode configurar cabeçalhos de resposta HTTP para todos ou para tipos específicos de páginas, que incluem Portal de serviços, Página de IU ou aplicações de UX. A capacidade de configurar e passar cabeçalhos de resposta permite o tratamento especial do conteúdo da página por um cliente, normalmente um navegador.

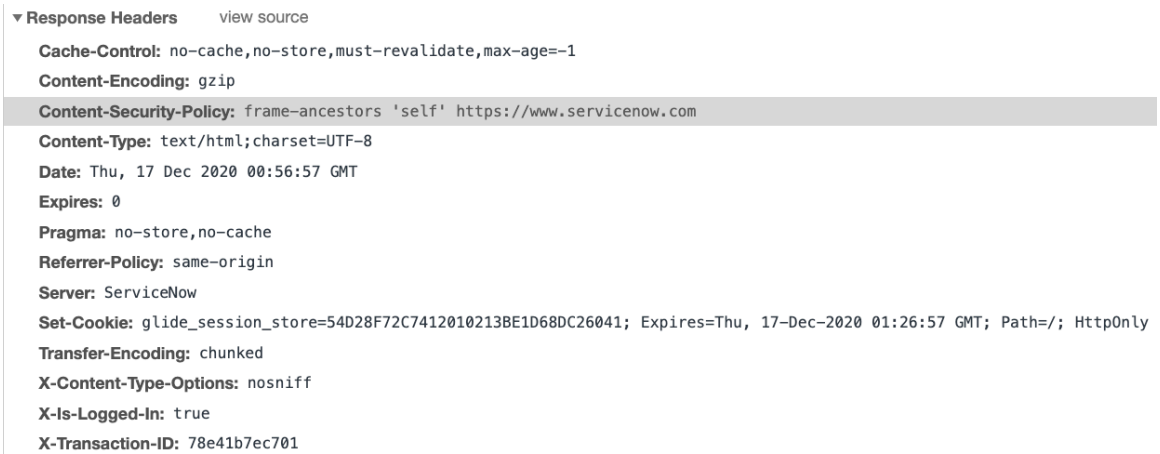
Para saber mais sobre o que é um cabeçalho HTTP e sobre como configurar o par de nome-valor para cabeçalhos de resposta HTTP específicos, consulte:https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Ao configurar cabeçalhos de resposta, você deve observar a definição do cabeçalho HTTP para determinar como o cliente manipularia o conteúdo da página.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Por exemplo, você configura um cabeçalho HTTP para uma página específica ou para todas as páginas com uma Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.servicenow.com.
- Ao invocar a página em um navegador como o Chrome, você pode revisá-la na seção Cabeçalhos de resposta das Ferramentas do desenvolvedor do Chrome.



Para saber mais sobre como os navegadores manipulam uma página com frame-ancestors, consulte https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

Aviso:
Ao usar URLs com pares de nome-valor personalizados, prossiga com cuidado porque há um possível risco de segurança ao fazê-lo. A alteração de segurança assinada para o contrato Now Platform tem segurança implícita. Você pode substituí-la potencialmente ou acidentalmente ao usar pares de nome-valor personalizados em URLs resultantes.

- Se você quiser desabilitar totalmente as funções de configuração do cabeçalho de resposta HTTP, defina a propriedade *glide.http.headers_config.enabled* como **falsa**.
- Depois de defini-la como falsa, Now Platform não usa nenhuma das configurações de cabeçalho definidas na tabela sys_response_header.

Manipulação especial do cabeçalho Content-Security-Policy: frame-ancestor

Normalmente, o Now Platform inclui automaticamente o cabeçalho X-Frame-Options: SAMEORIGIN.

- Ele oferece suporte ao uso deste cabeçalho em todos os tipos de navegadores, com base na configuração da propriedade global *glide.set_x_frame_options*, que está habilitada por padrão.
- Quando você configura uma página com um cabeçalho Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2, o Now Platform não inclui automaticamente o cabeçalho X-Frame-Options: SAMEORIGIN. A exclusão evita que o navegador seja confundido, porque Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' já tem um efeito semelhante.

Manipulação especial do cabeçalho Content-Security-Policy: frame-ancestor para o Internet Explorer

O uso do cabeçalho Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2 permite que você configure várias origens de URL para incluir a página de um iFrame renderizado

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

de um site de terceiros. No entanto, o Internet Explorer não é compatível com este tipo de cabeçalho.

- Em vez disso, o Internet Explorer oferece suporte somente à diretriz X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) neste cabeçalho, embora a restrição seja para um único URL de host.
- Se você configurar o cabeçalho frame-ancestor 'self' URL1 URL2 e o Internet Explorer estiver em uso, o Now Platform usará automaticamente o cabeçalho X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM).

Se a solicitação do Internet Explorer incluir o cabeçalho do URL do referenciador:

- Ele tenta fazer a correspondência com os URLs do host (somente formato de URL do tipo http://*.example.com completo ou curinga) configurados no cabeçalho Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2.
- Se houver uma correspondência, inclua o URL correspondente como X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL1.
- Se não houver nenhum cabeçalho de referenciador, ele usará os primeiros URLs de host não baseados em caracteres curinga configurados no cabeçalho Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2.

Nota:
Ao configurar URLs, não inclua uma barra no final do URL.

- Este é um exemplo de uma configuração incorreta que pode não funcionar corretamente com esta manipulação especial:
  - Nome: Content-Security-Policy
  - Valor: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- Em vez disso, use esta sintaxe correta:
  - Nome: Content-Security-Policy
  - Valor: frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

Tópicos relacionados

Solicitação de controle e tipo de conteúdo de resposta

Valor do cabeçalho HTTP de controle de cache

Content-Security-Policy: frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-Options: ALLOW-FROM URL

Configurar cabeçalhos de resposta HTTP

Configure pares de nome-valor padrão para cabeçalhos de resposta HTTP. Você determina se a configuração se aplica a todas as páginas ou a tipos específicos (Portal de serviços, página de IU ou registro de aplicação de UX).

Antes de Iniciar

Função necessária: uma função security_admin de acesso elevado é necessária para configurar um cabeçalho do tipo **Todas as Páginas**. Uma função de administrador é necessária para configurar um cabeçalho de **Tipo específico**.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. No painel do Navegador, digite `sys_response_header.list`.
2. Clique em **Nova**.
3. No formulário, preencha os campos.

Cabeçalho de resposta HTTP

Campo	Descrição
Ativo	Caixa de seleção que indica que esta configuração de cabeçalho de resposta HTTP está ativa.
Aplicação	Escopo da aplicação para este registro.
Aplica-se a	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. **Tipo específico** A configuração do cabeçalho de resposta HTTP é para o tipo e o registro específicos selecionados nos campos **Tipo** e **Registro**. **Todas as Páginas** A configuração do cabeçalho de resposta HTTP é para todas as páginas e tipos de registro. **Nota:** Somente usuários com uma função security_admin de privilégio de acesso elevado podem configurar cabeçalhos de resposta HTTP para o cabeçalho do tipo Todas as páginas.
Tipo	Tipo de registro ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. **Portal de serviços [sp_portal]** Registros relacionados à Portal de serviços. **Página da IU [sys_ui_page]** Páginas de IU padrão no Now Platform. **Aplicação UX [sys_ux_page_registry]** Aplicações de UX padrão no Now Platform.
Registro	Registro específico ao qual a configuração do cabeçalho de resposta HTTP se aplica. Para selecionar um registro:

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Campo	Descrição
	a. Clique em Pesquisar ( ) para acessar o formulário Selecionar o documento. **b.** No campo **Nome da tabela**, o padrão é o tipo selecionado no campo **Tipo**. Não mude. **c.** No campo **Documento**, selecione o registro da tabela. Por exemplo, se você selecionou o **Portal de serviços [sp_portal]**, selecione um registro relacionado ao Portal de serviços nessa tabela. **d.** Clique em **OK**. Você só pode acessar este campo se tiver selecionado **Tipo específico** no campo **Aplica-se a**.
Nome	Nome que você deseja atribuir ao par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP.
valor	Valor que você deseja atribuir ao par nome-valor do cabeçalho de resposta HTTP.
Descrição	Descrição detalhada do cabeçalho de resposta HTTP.

4. Clique em **Enviar**.

Configuração de cabeçalho HTTP para usuários avançados

A tabela de cabeçalho de resposta HTTP (sys_response_header) na exibição em lista contém duas colunas adicionais - **Adicionar por** e **Ordenar**.

Coluna	Descrição
Ordem	Adiciona um valor de ordem inteiro padrão a uma configuração de cabeçalho, independentemente do tipo de cabeçalho (**Todas as páginas** ou uma **Página específica**). • Quando ocorre uma solicitação de página específica, os dois tipos de cabeçalho são intercalados com base na **Ordem**. • Os cabeçalhos de rede, independentemente do tipo, são classificados primeiro, com base na **Ordem** e adicionados à resposta com base na lista de cabeçalhos ordenados.
Adicionar por	Contém os seguintes valores: **Anexo**

Tradução automática

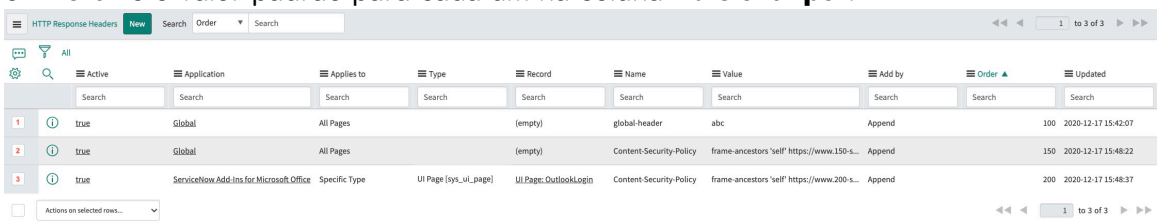
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Coluna	Descrição
	(Valor padrão) Esta opção é relevante quando vários cabeçalhos com o mesmo nome são configurados. Nesse caso, eles são adicionados ao cabeçalho de resposta HTTP. **Substituir** Esta opção é relevante quando o mesmo cabeçalho (um cabeçalho com o mesmo nome) tenta adicionar duas vezes na lista de cabeçalhos ordenados (consulte a descrição da **Ordem**). O cabeçalho com a ordem superior e com uma seleção **Substituir** em **Adicionar por** substitui o mesmo cabeçalho tentando ser definido com uma ordem inferior.

Você pode ter situações em que algumas configurações de cabeçalho de tipo **Todas as páginas** semelhantes podem substituir uma configuração de cabeçalho de tipo **específico**. Um exemplo de configuração de **Tipo Específico** seria uma para uma página de IU específica. Você pode corrigir essa situação ajustando as colunas **Adicionar por** e **Ordenar**, como nos exemplos a seguir.

Anexar exemplo

O Now Platform está tentando definir cabeçalhos na ordem a seguir e **Anexar** é o valor padrão para cada um na coluna **Adicionar por**.



Neste exemplo, a segunda (Cabeçalho 2) e a terceira (Cabeçalho 3) configurações de cabeçalho de resposta têm o mesmo nome (Content-Security-Policy). Nesse caso, o Cabeçalho 3 é anexado ao Cabeçalho 2. Se uma solicitação for feita para uma página específica que você configurou com uma resposta do Cabeçalho 3, os cabeçalhos de resposta HTTP net serão o Cabeçalho 2 e o Cabeçalho 3.

Tradução automática

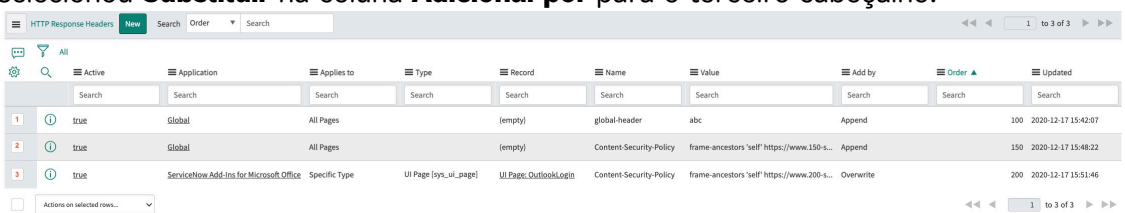
© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

▼ **Response Headers** view source

Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.150-servicenow.com
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:49:15 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:19:15 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: 76fe4413c741

Substituir

O Now Platform está tentando definir cabeçalhos na ordem a seguir e você selecionou **Substituir** na coluna **Adicionar por** para o terceiro cabeçalho.



Neste exemplo, a segunda (Cabeçalho 2) e a terceira (Cabeçalho 3) configurações de cabeçalho de resposta têm o mesmo nome (Content-Security-Policy). Nesse caso, o Cabeçalho 3 substitui o Cabeçalho 2. Se uma solicitação for feita para uma página específica que você configurou com uma resposta do Cabeçalho 3, o cabeçalho de resposta HTTP net será apenas o Cabeçalho 3.

▼ **Response Headers** view source

Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:52:56 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:22:56 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: a8df4417c741

Modelos de resposta

Resolva os casos ou ofereça suporte a problemas com mais rapidez e eficiência com modelos de resposta. Modelos de resposta (anteriormente conhecidos como snippet de modelo) são mensagens reutilizável que podem ser copiadas para formulários de caso ou tarefa para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos usuários ou para exibir mensagens de resposta de chat padrão aos solicitantes em Bate-papo do agente.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Nota:
Os modelos de resposta estão disponíveis somente para registros existentes.

Atribuir funções de modelo de resposta

As funções a seguir são instaladas quando você ativa o plug-in de modelos de resposta.

Função de modelo de Resposta	Descrição
Administrador de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Concede acesso à administração com escopo do recurso de modelos de resposta.
Gravador de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) o conteúdo do modelo de resposta.
Leitor de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Concede acesso para ler o conteúdo do modelo de resposta.
Administrador do sistema [administrador]	Administrador de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_admin] **Nota:** O administrador herda esta função por padrão. Quando o plug-in Templated Responses [com.sn_templated_snip] é ativado sem ativar as aplicações de RH relacionadas, você ainda pode usar modelos de resposta. • O administrador pode reatribuir esta função a outros usuários. • O administrador também pode remover a tabela Função contida [sys_user_role_contains] para que os usuários administradores não herdem essa função por padrão. Ou: 1. Insira **sys_store_app_list.do** na barra de pesquisa do navegador de filtro de uma instância ou **https://YOUR_INSTANCE/sys_store_app_list.do** em um navegador da web. 2. Pesquise e selecione **Snippets de Modelo**. 3. Role para baixo até **Links relacionados**. 4. Clique em **Remover da função contida pelo administrador**.

Antes de começar a usar modelos de resposta, você deve atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados em sua aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atribuir uma função a outra, consulte Adição de uma função a uma existente.
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo.
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário.

Por exemplo,

- Na HR Service Delivery aplicação, os usuários com a função de administrador de RH são atribuídos à função de administrador do modelo de resposta, os usuários com a função de gerente de RH são atribuídos à função de redator de modelo de resposta e os usuários com a função de redator de caso de RH são atribuídos à função de leitor de modelo de resposta.
- Na aplicação Customer Service Management, os usuários com a função de gerente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_manager) herdam a função de redator de modelo de resposta. Usuários com a função de agente de atendimento ao cliente (sn_customerservice_agent) herdam a função de leitor de modelo de resposta e podem acessar modelos de resposta atribuídos a todos os grupos aos quais pertencem.

Como utilizar modelos de resposta

Usuários com a função de redator de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_writer] podem criar modelos de resposta. Cada modelo está associado a uma tabela que é uma extensão da Tarefa [tarefa] ou da tabela Interação [interação]. Os modelos de resposta incluem um nome curto para especificar um atalho que pode ser usado para identificar a mensagem. Para modelos de resposta de bate-papo usados no Agent Workspace, os agentes usam o comando de barra com um nome curto para apresentar a mensagem padrão durante um bate-papo. Você também pode configurar o modelo para

- Incluir variáveis extraídas de uma tabela
- Especifique um construtor de condições para especificar as condições que devem ser atendidas para que o modelo fique disponível para uso, como para um serviço de RH específico

Para obter mais informações, consulte Criação ou modificação de um modelo de resposta.

Os usuários com a função de leitor de modelo de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_reader] podem copiar o conteúdo do modelo de resposta e usá-lo em suas respostas aos usuários ao trabalhar em formulários de caso ou de tarefa que atendam às condições especificadas. Por exemplo, um modelo de resposta para casos de discrepância na folha de pagamento permite que os agentes de RH usem uma mensagem padronizada ao responder a esse tipo de caso. Consulte Copiar um modelo de resposta para um caso de RH para um exemplo específico de RH.

Example: Modelo de resposta para escalar casos de discrepância na folha de pagamento

Você faz parte de uma organização de RH corporativa usando a aplicação HR Service Delivery. Você precisa que seus agentes de RH respondam e, quando necessário, escalem os casos de discrepância na folha de pagamento de forma rápida e consistente. Crie um modelo de resposta para que os agentes de RH tenham uma mensagem reutilizável para usar ao responder aos funcionários sobre esse tipo de caso.

Um de seus gerentes de RH com a função de redator de modelo de resposta é responsável por criar o modelo para escalar casos de discrepância na folha de pagamento. O modelo está associado à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll] e

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

uma condição filtra em casos que correspondem ao serviço de RH apropriado chamado Discrepância na folha de pagamento. No corpo do modelo, o texto de resposta aparece com variáveis, como o nome da pessoa do assunto na saudação.

Os redatores de casos de RH com a função de leitor de modelo de resposta podem copiar o conteúdo do modelo de resposta e usá-lo em suas respostas para os funcionários ao trabalharem em casos. Os modelos de resposta fornecem uma maneira mais rápida e eficiente de resolver casos.

Informações de ativação

Para usar modelos de resposta em sua aplicação, você deve ativar modelos de resposta. Para obter informações sobre quais componentes são instalados com o recurso, consulte Componentes instalados com modelos de resposta.

Ativar modelos de resposta

Você pode ativar modelos de resposta (anteriormente conhecidos como snippets de modelo) [com.sn_templated_snip] se você tiver a função de administrador. Este plug-in inclui dados de demonstração e ativa plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Antes de Iniciar

Função necessária: administrador

Nota:
Se você estiver usando Bate-papo do agente, o plug-in Bate-papo do agente (com.glide.interaction.awa) ativará automaticamente os modelos de resposta.

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Os modelos de reposta ativam os plug-ins relacionados, caso ainda não estejam ativos.

Plug-ins para modelos de resposta

Plug-in	Descrição
Acesso de Chamador Restrito a Aplicação com Escopo [com.glide.scope.access.restricted_caller]	Permite que aplicações com escopo restrinjam o acesso a tabelas públicas e inclusões de script.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Aplicações do sistema** > **Todas as aplicações disponíveis** > **Todos**.
2. Encontre o plug-in usando os critérios de filtro e a barra de pesquisa.

   Pesquise o plug-in pelo nome ou ID. Se não conseguir encontrar um plug-in, talvez seja necessário solicitá-lo ao pessoal ServiceNow.
3. Selecione **Instalar** e, na caixa de diálogo Ativar plug-in, selecione **Ativar**.

Nota:
Quando a separação de domínio e o administrador delegado estão habilitados em uma instância, o usuário administrativo deve estar no domínio **global.** Caso contrário, será exibido o seguinte erro: A instalação do aplicativo não está disponível porque há outra operação em execução: ativação de plug-in para <plugin name>.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Tópicos relacionados

Lista de plug-ins (Madri)

Componentes instalados com modelos de resposta

Diversos tipos de componentes são instalados com a ativação do plug-in Templated Responses (com.sn_templated_snip), incluindo tabelas e funções do usuário.

Nota:
A tabela Arquivos da Aplicação lista os componentes que são instalados com esta aplicação. Para obter instruções sobre como acessar esta tabela, consulte Encontrar componentes instalados com uma aplicação .

Dados de demonstração estão disponíveis para este recurso.

Funções instaladas

Por padrão, as funções de RH a seguir contêm as seguintes funções de modelo de resposta.

Nota:
O plug-in Templated Responses [com.sn_templated_snip] ativa a propriedade do sistema sn_templated_snip.min_admin_count [sys_properties.list]. Esta propriedade evita que você exclua seu único usuário administrador do Modelo de resposta, ao exigir um número mínimo (o padrão é dois) de usuários ativos com esta função.

Título da função [name]	Descrição	Contém as funções
Administrador de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_admin]	Concede acesso à administração com escopo do recurso de modelos de resposta.	sn_templated_snip.template_snippet_writer
Gravador de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_writer]	Concede acesso para criar, ler, atualizar e excluir (CRUD) o conteúdo do modelo de resposta.	sn_templated_snip.template_snippet_reader
Leitor de modelos de resposta [sn_templated_snip.template_snippet_reader]	Concede acesso para ler o conteúdo do modelo de resposta.	Nenhum

Você pode atribuir essas funções às funções, grupos ou usuários apropriados na sua aplicação.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

- Para atribuir uma função a outra função, consulte Adição de uma função a uma existente .
- Para atribuir uma função a um grupo, consulte Atribuição de uma função a um grupo .
- Para atribuir uma função a um usuário, consulte Atribuição de uma função a um usuário .

Para obter mais informações sobre a administração de usuários e como gerenciá-los, consulte Administração de usuários .

Tabelas instaladas

Tabela	Descrição
Modelo de Resposta [sn_templated_snip_note_template]	Armazena informações do modelo de resposta. Modelos de resposta são mensagens reutilizáveis que podem ser copiadas para formulários de caso ou de tarefa. Os modelos de resposta fornecem mensagens rápidas e consistentes aos usuários ou exibem mensagens de resposta de bate-papo padrão para os solicitantes no Bate-papo do agente.
Modelo de resposta M2M para o canal [m2m_response_template_to_channel]	Mapeia canais para modelos de resposta.
Canal de modelo de resposta [sn_templated_snip_channel]	Armazena informações sobre canais de modelo de resposta.
Modelo de nota para tabela [sn_m2m_note_template_for_table]	Mapeia notas para modelos de resposta.

Para obter informações adicionais sobre administração de tabelas e como gerenciar dados, consulte Table Administration .

Criação ou modificação de um modelo de resposta

Crie ou modifique um modelo de resposta, anteriormente conhecido como snippet de modelo, para definir uma mensagem reutilizável que pode ser copiada para formulários de caso ou tarefa ou usada em sessões do Bate-papo do agente para fornecer mensagens rápidas e consistentes aos usuários.

Antes de Iniciar

Função necessária: sn_templated_snip.template_snippet_writer

Por Que e Quando Desempenhar Esta Tarefa

Cada modelo de resposta está associado a uma tabela que é uma extensão da tabela Tarefa [tarefa] ou, se estiver usando o Espaço do agente, da tabela Interação [interação]. O modelo pode ser configurado para incluir variáveis extraídas dessa tabela. Você também pode usar um construtor de condição para especificar as condições que um caso deve atender para que o modelo fique disponível para uso, como para um serviço de RH específico ou para bate-papo. Para modelos de resposta de bate-papo, você especifica um nome curto (atalho) que é usado com o comando de barra como uma maneira rápida de apresentar a mensagem de resposta a um usuário.

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Procedimento

1. Navegar até **Todos** > **Definição do Sistema** > **Configuração do modelo de resposta**.
2. Selecionar **Novo** para criar um modelo de resposta.
   Ou selecione um modelo de resposta existente para modificar na lista.
3. No formulário, preencha os campos.

Formulário de modelo de resposta

Campo	Descrição
Nome	Nome do modelo de resposta.
Nome Curto	Descrição resumida que identifica o modelo de resposta ao usar o bate-papo em Espaço do agente. Use o nome curto com um comando rápido (/) para mostrar o texto do corpo do modelo do modelo de resposta durante o bate-papo. Este recurso fornece uma maneira rápida e consistente de preencher texto durante o bate-papo. Por exemplo, o nome curto `gm` identifica o modelo de resposta do bate-papo para uma saudação de bom dia. Insira **/ gm** em uma janela de bate-papo para mostrar o texto deste modelo de resposta.
Tabela	Nome da tabela à qual o modelo de resposta está associado. Se você estiver criando um modelo de resposta para o bate-papo do Espaço do agente, a tabela associada será a tabela Interação [interação]. Para os modelos de resposta, a tabela deve ser uma extensão da tabela Tarefa [tarefa]. **Nota:** Criar tabelas COE personalizadas não permite adicionar a ação de IU Copiar para a Área de Transferência. Os usuários ainda podem usar a função de copiar e colar.
Condição	Condições que determinam quando o modelo de resposta é disponibilizado para uso. Ao definir condições como diferenciação entre maiúsculas e minúsculas ou valores nulos, consulte o API GlideFilter - Scoped, Global .

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

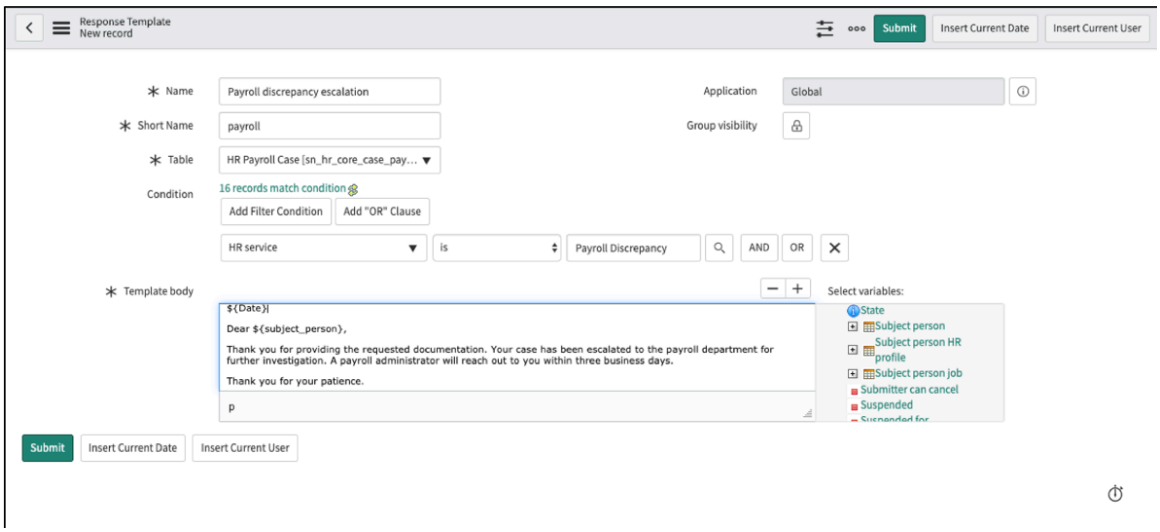
Campo	Descrição
	Nota: As opções disponíveis dependem da tabela selecionada. Para modelos de resposta de bate-papo, especifique a condição: **[Type] [is] [Chat]**
Aplicação	A aplicação que criou o modelo de resposta.
Visibilidade do grupo	Indica quais grupos têm acesso ao modelo de resposta. Adicionar filtros de grupos que podem exibir o modelo de resposta. **Nota:** Deixar este campo em branco disponibiliza o modelo de resposta para todos os grupos.
Corpo do modelo	Texto do modelo de resposta que fornece instruções ao agente sobre como responder a um caso ou tarefa específicos. Você pode fazer referência a valores de campo selecionando variáveis na lista de variáveis com base na tabela selecionada. Você pode inserir manualmente referências de variáveis personalizadas: ◦ Usuário atual: $ {current_user} ◦ Data Atual: ${Date} Ou coloque o mouse onde deseja que a referência da variável personalizada apareça e selecione os botões **Inserir usuário atual** ou **Inserir data atual**. **Nota:** Os modelos de resposta não são compatíveis com rich text.
Selecionar variáveis	Variáveis que podem ser adicionadas ao corpo do modelo. Por exemplo, se você escolher a tabela Caso de RH (sn_hr_core_case), poderá selecionar a variável pessoa Assunto para aparecer no corpo do modelo e isso substituirá a variável pelo nome real da pessoa em questão quando o modelo de resposta for usado. **Nota:** As variáveis disponíveis dependem da tabela selecionada.

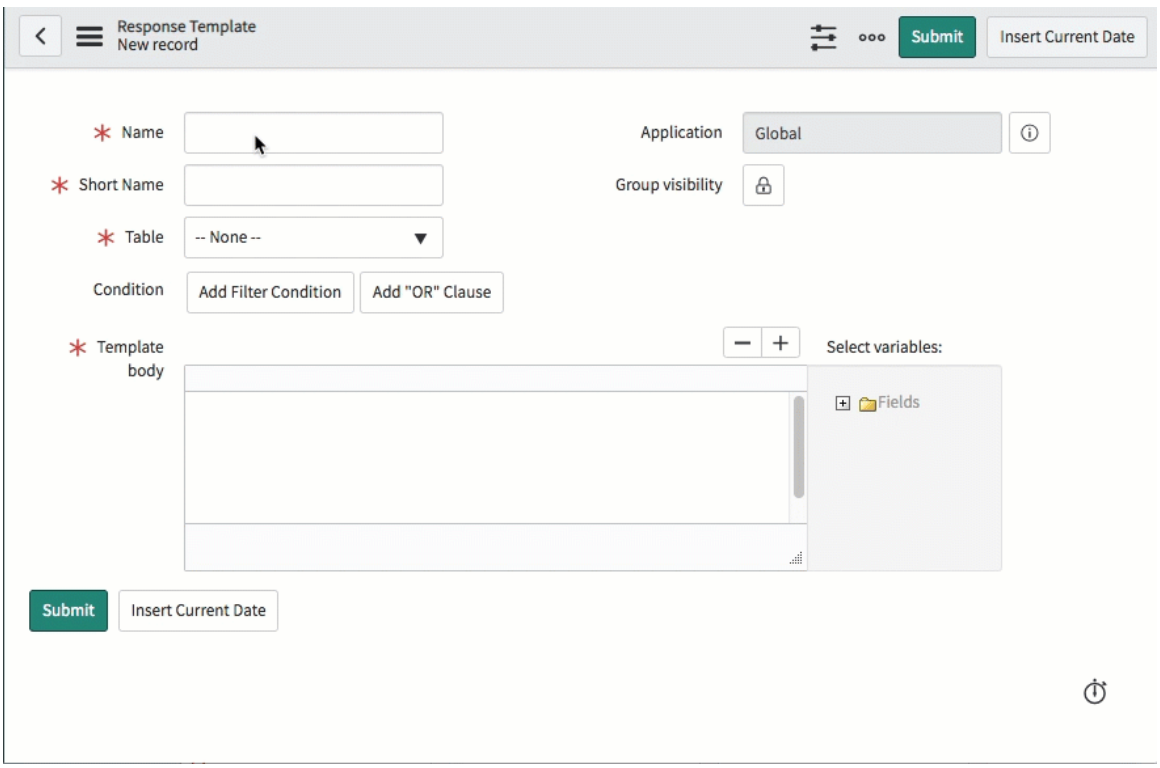
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

Example

O GIF a seguir mostra um exemplo de um gerente de RH na aplicação HR Service Delivery criando um modelo de resposta para escalar casos de discrepância na folha de pagamento. O modelo está associado à tabela Caso de folha de pagamento de RH [sn_hr_core_case_payroll] e uma condição fica definida para filtrar casos que correspondem ao serviço de RH apropriado chamado Discrepância na folha de pagamento. O texto do modelo é colado no corpo e, em seguida, uma variável para a pessoa em questão é adicionada à saudação.





4. Clique em **Enviar** ou **Atualizar**.
   Os canais limitam o modelo de resposta somente aos canais adicionados. Se você deixar em branco, o modelo de resposta não ficará disponível para nenhum canal. Este recurso permite que você tenha mensagens diferentes para bate-papos, e-mails ou formulário. Para obter mais informações, consulte Create a response template channel .
   Aparece a lista relacionada de Canais.

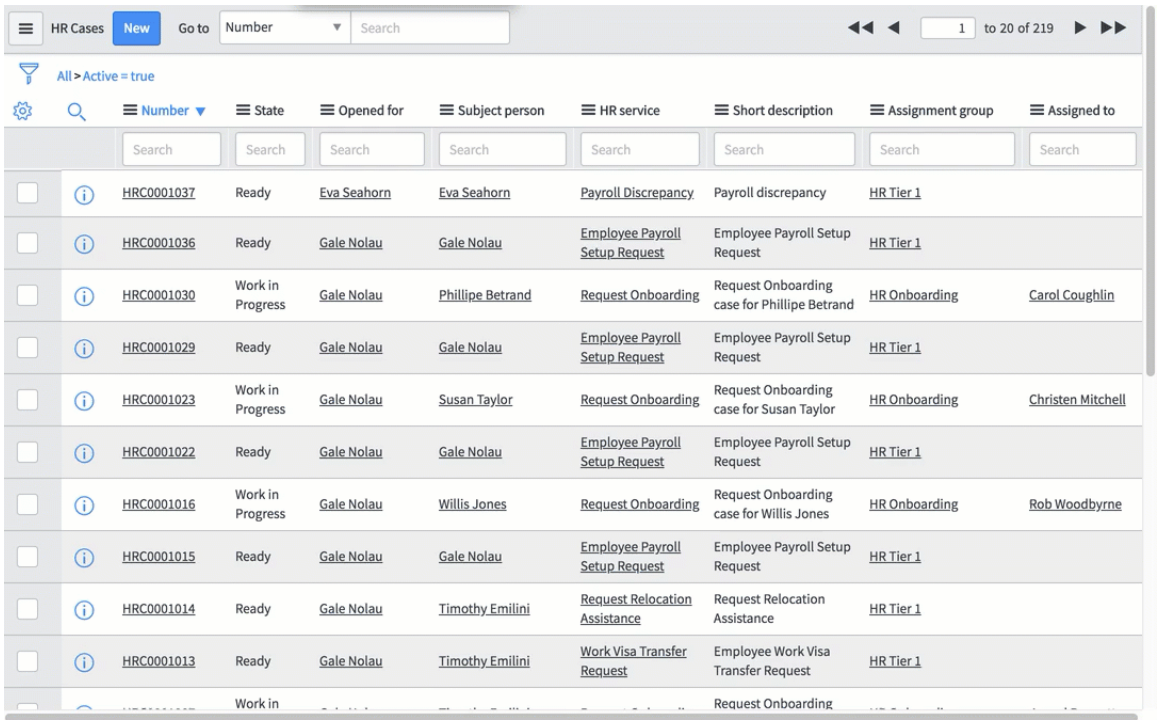
Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.

O que Fazer Depois

Você pode copiar o conteúdo do modelo de resposta para qualquer campo de um formulário que atenda às condições especificadas.

O GIF a seguir mostra um exemplo de um redator de caso de RH na aplicação HR Service Delivery abrindo um caso de discrepância na folha de pagamento e copiando um modelo de escalação de discrepância na folha de pagamento para o campo de comentários no formulário de caso de RH para que o funcionário leia.



Number	State	Opened for	Subject person	HR service	Short description	Assignment group	Assigned to
HRC0001037	Ready	Eva Seahorn	Eva Seahorn	Payroll Discrepancy	Payroll discrepancy	HR Tier 1	
HRC0001036	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001030	Work in Progress	Gale Nolau	Phillipe Betrand	Request Onboarding	Request Onboarding case for Phillipe Betrand	HR Onboarding	Carol Coughlin
HRC0001029	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001023	Work in Progress	Gale Nolau	Susan Taylor	Request Onboarding	Request Onboarding case for Susan Taylor	HR Onboarding	Christen Mitchell
HRC0001022	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001016	Work in Progress	Gale Nolau	Willis Jones	Request Onboarding	Request Onboarding case for Willis Jones	HR Onboarding	Rob Woodbyrne
HRC0001015	Ready	Gale Nolau	Gale Nolau	Employee Payroll Setup Request	Employee Payroll Setup Request	HR Tier 1	
HRC0001014	Ready	Gale Nolau	Timothy Emilini	Request Relocation Assistance	Request Relocation Assistance	HR Tier 1	
HRC0001013	Ready	Gale Nolau	Timothy Emilini	Work Visa Transfer Request	Employee Work Visa Transfer Request	HR Tier 1	
	Work in				Request Onboarding		

Tradução automática

© 2025 ServiceNow, Inc. Todos os direitos reservados.
ServiceNow, o logotipo ServiceNow, Now e outras marcas ServiceNow são marcas comerciais e/ou marcas registradas da ServiceNow, Inc. nos Estados Unidos e/ou em outros países.
Outros nomes de empresas, nomes de produtos e logotipos podem ser marcas comerciais das respectivas empresas às quais estão associados.